

توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات السعودية: مكتبة الملك عبدالله الجامعة أنموذجاً

د. هايدي إبراهيم حجاج
دكتوراه في الآداب - جامعة الإسكندرية
رئيس التخطيط والمتابعة بمشروع الخريطة
الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية
أخصائي صياغة وتحرير مواد تعليمية بمكتبة
الإسكندرية

مستخلص:

تناولت الدراسة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبة الملك عبدالله الجامعة، وهدفت إلى التعرف على واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة محل الدراسة، ورصد تطور هذا الاستخدام، وتأثير هذه الشبكات على المستخدمين من المكتبة، والتوصل إلى مدى الاستفادة منها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج المسحي، وأدوات جمع البيانات: قائمة المراجعة، تحليل المحتوى، الاستبيان. وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (IBMTM SPSS). ويتمثل مجتمع الدراسة في المتخصصين والمسؤولين بمكتبة الملك عبدالله الجامعة والمستخدمين منها، فضلاً عن الحسابات الرسمية للمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستغرام Instagram، يوتيوب Youtube).

وقد أوضحت نتائج الدراسة أن متغيرات الدراسة (الجنس - السن - الوظيفة - الدرجة الوظيفية - المرحلة الدراسية - الكلية) لها دور مهم



وفعال في عملية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات، كما أسفرت عن تواجد مكتبة الملك عبدالله الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستجرام Instagram، يوتيوب YouTube، سناب شات SnapChat، واتساب WhatsApp)، وعدم تفعيل صفحتها الرسمية على فيسبوك منذ عام ٢٠١٨م. وتأتي شبكة تويتر في مقدمة شبكات التواصل الاجتماعي المفضلة لدى عينة الدراسة، وتم التوصل إلى أن ٦٨,٨% من عينة الدراسة تتردد على مكتبة الملك عبدالله الجامعية، و٧٥% من العينة لديهم معرفة بشبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة. كما جاءت أعلى استجابات عينة الدراسة حول أسباب استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة لكل من "الحصول على معلومات جديدة بسهولة ويسر" و "الحصول على خدمات المكتبة المتاحة"، خدمة أسأل أمين المكتبة (Ask Librarian) في المرتبة الأولى للخدمات التي يحتاج إليها عينة الدراسة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة. وجاءت "إلى حد ما" في المرتبة الأولى لمستوى رضا عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة.

Abstract:

The study dealt with the use of social networks at the King Abdullah University Library, and aimed to identify the reality of the use of social networks in the library, monitor the development of this use, and the impact of these networks on the beneficiaries of the library, and reach the extent to which they benefit from them. To achieve the objectives of the study, the survey method and data collection tools were relied upon: check list, content analysis, questionnaire. The Statistical Packages for Social Sciences (IMBTM SPSS) program has been used. The study community is represented by specialists and officials of the King Abdullah University Library and its beneficiaries, as well as the library's official social media accounts (Facebook, Twitter, Instagram and YouTube).

The results of the study showed that the study variables (sex, age, job, job rank, academic level, college) have an important and effective role in the process of employing social networks in libraries, and have resulted in the presence of the King Abdullah University Library on social networks (Facebook ,Twitter, Instagram, YouTube, Snapchat and WhatsApp), and the failure to activate its official Facebook page since 2018. Twitter is at the forefront of the study's preferred social networks, and it has been found that 68.8% of the study sample is accessed to the King Abdullah University Library, and 75% of the sample has knowledge of the library's social networks. The highest responses from the study sample on why they use the library's social networks for "getting new information easily" and "accessing available library services". "Ask Librarian service" was first placed in the library's social networking services that the study sample need. To some extent, it ranked first for the satisfaction of the study sample from the library's social networks.

الكلمات المفتاحية:

مكتبة الملك عبدالله الجامعة، شبكات التواصل الاجتماعي، المكتبات الجامعية.

Keywords:

King Abdullah University Library, Social Networks, University Libraries.

١. الإطار المنهجي:

يشتمل الإطار المنهجي للدراسة على كل من: ظاهرة الدراسة، أهمية الدراسة وأهدافها، تساؤلات الدراسة، منهجية الدراسة وأدواتها، مجتمع الدراسة، وحدودها، مصطلحات الدراسة، المراجعة العلمية لأدب الموضوع (الدراسات السابقة).

١/١ مشكلة الدراسة:

يتميز هذا العصر بالتغير المستمر والتطور السريع في مختلف جوانب الحياة، وذلك نتيجة الانفجار المعرفي والاكتشافات الحديثة المتلاحقة



والتكنولوجيا المتقدمة مما يؤثر بدوره في مختلف المجالات البشرية، وتمثل مشكلة الدراسة في شيوع استخدام وانتشار شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العربية إلا أن هناك العديد من المكتبات التي تستخدمها دون العلم بأوجه الاستخدام المختلفة وعدم وضوح أهميتها للمسئولين ومتخذي القرار بهذه المكتبات والذي يؤثر بشكل كبير في درجة إفادة المستخدمين أو المستفيدين من المكتبات، الأمر الذي دعا الباحثة إلى إجراء هذه الدراسة للتعرف على كيفية توظيف هذه الشبكات بمكتبة الملك عبدالله الجامعية محل الدراسة، وتوضيح أوجه الاستخدام المتعددة، وتحديد مميزات ومعيقات الاستخدام بالنسبة للمستفيدين من المكتبة وذلك لتعظيم الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة.

٢/١ أهمية الدراسة وأهدافها:

تستمد الدراسة أهميتها - من أهمية شبكات التواصل الاجتماعي - كونها تتناول إحدى القضايا الهامة والتي تتمثل في الاستفادة من هذه الشبكات وتوظيفها في المكتبات العربية بشكل عام وفي مكتبة الملك عبدالله الجامعية - محل الدراسة - على وجه الخصوص. وقد سعت الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف والمتمثلة في:

١. التعرف على واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبة الملك عبدالله الجامعية.
٢. رصد تطور هذا الاستخدام.
٣. دراسة تأثير هذه الشبكات على المستفيدين من المكتبة.
٤. التوصل إلى مدى الإفادة منها حتى يتم تعظيم الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة.



٣/١ تساؤلات الدراسة:

في ضوء الأهداف السابقة، سعت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

١. ماهي ماهية شبكات التواصل الاجتماعي ونشأتها واستخداماتها في المكتبات؟

٢. ما واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبة الملك عبدالله الجامعية، وما مدى تطوره؟

٣. ما تأثير هذه الشبكات على المستخدمين من المكتبة، وما مدى الاستفادة منها؟

٤. ما مقترحات تعظيم الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة؟

٤/١ منهجية الدراسة وأدواتها:

"المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة، أو لتحقيق الهدف الذي قصد إليه من إعداد البحث" (عبدالهادي، ٢٠٠٩) ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي تقتضيه طبيعة الدراسة. أما الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات فهي كما يلي:

١. الاستبيان: "هو استطلاع رأي لأخرين إزاء الظاهرة موضع البحث والدراسة، وقد يسمى أحياناً بالاستبانة أو استمارة البحث" (خليفة، ٢٠٠٤)، وتم الاعتماد على استبيان إلكتروني موجه للمستخدمين من مكتبة الملك عبدالله الجامعية، وقد تم توزيع الاستبيان على المستخدمين عينة الدراسة بشكل إلكتروني عبر شبكات/ مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة مثل فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، لينكد إن LinkedIn،



ماسنجر Messenger، وتم الحصول على عدد (١٦٠) استجابة، وبعد فرز جميع الاستبيانات تم استبعاد عدد (٣٢) استبيانا لأفراد غير تابعين أو مستفيدين من مكتبة الملك عبدالله الجامعية. وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالح للتحليل (١٢٨) استبيانا. ومن ثم تم تفرغ جميع بيانات الاستبيانات وإجابات عينة الدراسة بواسطة برنامج إكسل (Excel)، ثم تحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (IBMTM SPSS). وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية والأشكال البيانية التوضيحية لعرض النتائج.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار كاي تربيع (Chi-Square) لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة للدراسة.

٢. قائمة المراجعة: "عبارة عن ثبت بالنقاط التي يجب على الباحث أن يجمع المعلومات حولها، وقد تصاغ على شكل أسئلة أو عناصر" (خليفة، ٢٠٠٤)، تم الاعتماد على قائمة لجمع المعلومات واستكمال الدراسة، وتم توجيهها إلى المسؤولين بعمادة شئون المكتبات بجامعة أم القرى.

٣. تحليل المحتوى: ويعتبر من أدوات جمع المادة العلمية التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات اللازمة حول محتوى شبكات التواصل الاجتماعي لمكتبة الملك عبدالله الجامعية.

٥/١ مجتمع الدراسة:



يتمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من مكتبة الملك عبدالله الجامعية (أعضاء هيئة التدريس، والطلاب) كما يوضحها شكل رقم (٧) وتجدر الإشارة إلى أن الدراسة اعتمدت على عينة عشوائية طبقية بسيطة من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل جميع الاتجاهات والآراء. أما عن شبكات التواصل الاجتماعي لمكتبة الملك عبدالله الجامعية، فقد تم تحليل محتوى الصفحات والقنوات الرسمية للمكتبة على كل من: (فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستغرام Instagram، يوتيوب YouTube).

٦/١ حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع "توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات السعودية: مكتبة الملك عبدالله الجامعية أنموذجاً".
- الحدود النوعية: مثلت الحدود النوعية للدراسة في المكتبات الجامعية الأكاديمية.
- الحدود الجغرافية: شملت الدراسة مكتبة الملك عبد الله الجامعية بالمملكة العربية السعودية.

٧/١ مصطلحات الدراسة:

١. شبكات التواصل الاجتماعي: خدمة إلكترونية تستند إلى الويب وتسمح للمستخدمين بإنشاء صفحات شخصية أو مهنية أو مؤسسية بهدف التواصل والتعاون وتبادل المعلومات. (قاموس علم المكتبات والمعلومات ODLIS، http://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_s.aspx، تم استرجاعه ٢٠/٥/٢٠٢١).





٢. المكتبات الجامعية: هي جزء لا يتجزأ من الكلية أو الجامعة أو مؤسسة أخرى للتعليم ما بعد الثانوي، وتُدار لتلبية احتياجات المعلومات والبحث العلمي لطلابها وأعضاء هيئة التدريس والموظفين بها. (قاموس علم المكتبات والمعلومات ODLIS، http://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_a.aspx، تم استرجاعه ٢٠/٥/٢٠٢١).

٨/١ المراجعة العلمية لأدب الموضوع (الدراسات السابقة):

قامت الباحثة بمسح الإنتاج الفكري في الموضوع - محل الدراسة - لرصد الدراسات السابقة باللغتين العربية والإنجليزية وذلك باستخدام أدوات بحث الإنتاج الفكري وفي عدة مصادر مثل: فهرس اتحاد مكتبات الجامعات المصرية، قاعدة بيانات الهادي، قاعدة بيانات دوريات البوابة العربية للمكتبات والمعلومات (Cybrarians)، قواعد البيانات المتاحة من خلال بنك المعرفة المصري، بالإضافة إلى عدد من محركات البحث والمواقع العلمية مثل: Google Scholar، Research Gate. كما تم البحث باستخدام مجموعة من المصطلحات والكلمات الدالة وهي: شبكات التواصل الاجتماعي، مواقع التواصل الاجتماعي، مكتبة الملك عبدالله الجامعية وكذلك باللغة الإنجليزية Social Media Networks، Social Media Websites، Social Media Channels. وقد تم تناولها وترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم وفقاً لسنة النشر، كما يلي:

فقد استخدمت دراسة (Yalung et al., 2020) شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز خدمات المكتبة الأكاديمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لها، وقد كشفت نتائج الدراسة أن غالبية الطلاب (المستفيدين) تستخدم حساباتهم الاجتماعية للوصول إلى المكتبة



الأكاديمية عبر صفحاتها الرسمية على كل من فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستجرام Instagram، يوتيوب YouTube، ويجب تشجيع المكتبات على التسويق لها عبر حساباتها على شبكات التواصل الاجتماعي، وتقديم أفضل الخدمات، والإعلان عن مصادر المعلومات بها. كما أوضحت أن شبكات التواصل الاجتماعي تؤثر على التواصل بين الطلاب والمكتبة والكلية، وأن يوتيوب YouTube يعد واحدًا من أهم موارد المكتبة ويستخدم لاكتساب المزيد من المعلومات والمعرفة. كما توصي الدراسة المكتبات بأن يكون لها قنوات اتصال بالمستفيدين وإنشاء المزيد على شبكات التواصل الاجتماعي ونظام للتوسع لاكتساب المعرفة وحداثة المعلومات.

ناقشت دراسة (Ratkanithiwar, 2020) توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية والبرامج التوعوية لتسهيل عمل المتخصصين في المكتبات، ولإفادة السادة أعضاء هيئة التدريس والباحثين. وتبرز أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في خدمات المعلومات بالمكتبة في ظل البيئة الرقمية، كما تناقش الدراسة الأدوات المفيدة والمهمة سواء للمكتبات الأكاديمية أو المستفيدين منها. وكشفت نتائج الدراسة زيادة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية يومًا بعد يوم والاعتماد عليها بشكل كبير، توظيف هذه الشبكات وأدواتها في المكتبات يتطلب التخطيط والتقييم، تُساعد هذه الشبكات في التوصل إلى وجهات النظر المختلفة، ضرورة توفير المعرفة الكاملة وتدريب اختصاصي المكتبات على هذه الشبكات.

وتناولت دراسة (المتبولي، ٢٠١٩) شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية، وهدفت الدراسة إلى تقييم ومقارنة تطبيقات المكتبات





الجامعية الحكومية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المقارن واستخدمت قائمة المراجعة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعتبر الفيسبوك التطبيق الأكثر شهرة بين أوساط المكتبات، كما يحقق التطبيق نسبة كبيرة من أهداف المكتبة الجامعية، وأوصت الدراسة بضرورة قيام جميع المكتبات الجامعية بإنشاء تطبيقات لها على شبكات التواصل الاجتماعي، التعاون بين المكتبات لتحسين أوضاعها وجذب أكبر عدد من المستخدمين.

وحاولت دراسة (محمد، ٢٠١٩) التعرف على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة التابعة للهيئة العامة لقصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، وأن تكون بمثابة دليل إرشادي يمكن أن تستعين به مكتبات قصور الثقافة من خلال المقترحات التي من شأنها زيادة فاعلية الاستفادة من خدماتها في عصر شبكات التواصل الاجتماعي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الميداني والاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن شبكات التواصل الاجتماعي قد ساعدت في تقديم الخدمات بشكل أفضل مما أدى إلى زيادة عدد المستخدمين من هذه المكتبات يومًا بعد يوم.

واعتمدت دراسة (الخروصية وآخرون، ٢٠١٩) على منهجية النظم الناعمة بهدف الكشف عن واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، وتطور استخدام هذه الشبكات وذلك للوصول إلى الهدف الرئيس من الدراسة والذي يتمثل في تطوير نموذج لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، وأظهرت نتائج



الدراسة وجود إشكالية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، كما كشفت الدراسة عن وجود عوامل مؤثرة أدت إلى تأخر المكتبات العمانية في تبني استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومن أهمها تدني الوعي والتدريب، وقلة التواصل بين المكتبات الأكاديمية العمانية وبين موظفي المكتبة وفنيي نظم المعلومات والتقنيات، قلة عدد موظفي المكتبة، وعدم وجود خطة واضحة لسياسة وقوانين استخدام هذه الشبكات في المكتبات الأكاديمية العمانية.

وقد أوضحت دراسة (Mishra & Maharana, 2019) أن المكتبات الأكاديمية تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي بشكل تدريجي لربط المستفيدين، وتقديم التهنئة، وتعزيز الموارد والرؤية، والوصول إلى التوعية. واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وتُشير النتائج إلى أن المكتبات يجب أن تتبع الممارسات القائمة على الأدلة والمبتكرة من أجل تعزيز الفائدة من شبكات التواصل الاجتماعي بهدف إفادة المستفيدين منها.

وتناولت دراسة (Obi et al., 2019) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على تقديم خدمات المكتبة للطلاب، وتم الاعتماد على المنهج المسحي وتقنية أخذ العينات الهادفة لتحديد الطلاب المسجلين بالمكتبة، وقد أظهرت النتائج أن فيسبوك Facebook هو أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخدامًا من قبل عينة الدراسة، واعتماد المكتبة على ثلاث شبكات اجتماعية هي: فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، يوتيوب YouTube في تقديم خدماتها، وقد أوضح غالبية المشاركين في الدراسة أن هذه الشبكات





توفر ردودًا سريعة من المكتبة، وإمكانية التواصل وإرسال المعلومات من المكتبة إلى المستفيدين منها والوصول إليهم بشكل أسرع.

وهدفت دراسة (الحجي والبوسعيدي، ٢٠١٨) إلى التعرف على تجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستجرام Instagram وغيرها، من حيث التسويق والترويج لخدماتها، وإتاحة المعرفة للمستفيدين، والتعامل مع تعليقاتهم واستفساراتهم على مواقع الوسائل الاجتماعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المبني على أسلوب دراسة الحالة، بالاعتماد على قائمة المراجعة والمقابلة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: استثمار المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي في عدة محاور في مقدمتها التعليمات والتوجيهات المكتبية، تلتها خدمة الجامعة والمجتمع الخارجي، وأخيرًا جاء الاستثمار في محور الخدمات المكتبية ومصادر المعلومات، وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: على المكتبة بذل مزيد من التفاعل والاستثمار الأمثل لخدماتها والترويج لها على مواقع التواصل الاجتماعي.

حاولت دراسة (Howard et al., 2018) تحديد شبكات التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الطلاب ويريدون أن تقوم المكتبة باستخدامها، بالإضافة إلى المحتوى الذين يريدون أن تنشره المكتبة على حساباتها عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وأظهرت النتائج استخدام الطلاب لعدد كبير من شبكات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك Facebook، يوتيوب YouTube، سناب شات SnapChat. ورغبتهم في تواجد المكتبة على فيسبوك Facebook، انستجرام Instagram، تويتر Twitter، ونشر جميع أنواع المحتوى



على هذه الشبكات، ورفضهم للحصول على الأخبار أو المحتوى المتعلق بمصادر المعلومات بالمكتبة على شبكة سناب شات، وسوف تعمل إدارة المكتبة على تطوير قنوات الاتصال مع المستفيدين منها وكذلك تواجدها على شبكات التواصل الاجتماعي.

وقد هدفت دراسة (إسماعيل، ٢٠١٨) إلى التعرف على العاملين في المكتبات الأكاديمية الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي، واحتياجاتهم ودوافعهم للحصول على المعلومات، فضلاً عن شبكات التواصل المستخدمة في مكتبات جامعة النيلين وكيفية استخدامها، والصعوبات التي تعوق استخدامها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما وظفت الاستبيان والمقابلة في تجميع بيانات العاملين وسماهم واحتياجاتهم ودوافعهم، وشبكات التواصل التي يستخدمونها، والصعوبات التي تعوق استخدامها، وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين في مكتبات جامعة النيلين من حملة البكالوريوس والماجستير، كما أن معظمهم من المتخصصين في علوم المكتبات ولديهم خبرة بالحواسيب والهواتف الذكية والإنترنت، وتوظف شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الأصدقاء ومتابعة الأحداث الجارية والبحث عن المعلومات، وقد كان الفيسبوك Facebook أكثر المواقع استخدامًا.

كما هدفت دراسة كل من (التميمي والسيلوي، ٢٠١٧) إلى التعرف على كيفية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المجتمع المكتبي خصوصًا من قبل مكتبة ودار مخطوطات العتبة العباسية المقدسة، وكيفية استخدامها والاستفادة منها لقياس درجة التفاعل في المجتمع المكتبي من خلال المناقشات وتبادل الآراء من أجل التوصل والتعرف على أفضل الحلول الموحدة،



واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، وأوضحت النتائج أن خدمات شبكات التواصل الاجتماعي مازالت متأخرة بعض الشيء ولم تصل إلى المستوى المطلوب في مجال المكتبات، وأن التعاون بين المكتبات إلكترونياً ليس بالمستوى المطلوب خصوصاً عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي، لذلك يجب العمل على زيادة تفعيل هذا الجانب.

وهدفت دراسة (البوسعيدي وآخرون، ٢٠١٧) إلى التعرف على واقع توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربي لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك Facebook وتويتر Twitter في تسويق خدمات المعلومات، واعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل المحتوى النوعي، وقد توصلت إلى استخدام المكتبات الأكاديمية ٢٣ خاصية من خصائص شبكة فيسبوك من أصل ٢٤ خاصة في تسويق خدمات المكتبات، واستخدام ١٢ خاصية من خصائص شبكة تويتر من أصل ١٤ خاصة في تسويق خدمات المكتبات. وقد أوصت بعدد من التوصيات أهمها: ضرورة تكثيف الجهود لتفعيل خصائص شبكات التواصل الاجتماعي بصورة أكبر لما لها من دور في خدمة العملية التسويقية.

وسعت دراسة (الهادي والشيادي، ٢٠١٣) إلى تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية في شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك Facebook، من خلال تحليل المشاركات والتفاعلات والوقوف على أهم الخدمات والموضوعات التي تطرحها المكتبات، ومدى تقبل المستفيدين وتفاعلهم معها، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج التحليلي الوصفي في جمع البيانات وذلك بتحليل صفحات عدد من المكتبات الأكاديمية في شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك، وأظهرت نتائج الدراسة أن المكتبات



تسعى بشكل كبير إلى تنويع مشاركتها في صفحات شبكة الفيسبوك مثل: الصور، ومقاطع الفيديو، والإعلانات، والمناقشات، وعروض الكتب، ومصادر المعلومات الإلكترونية، والخدمات المرجعية وغيرها ولكن ليس بالمستوى المطلوب، ومن أبرز التوصيات: ضرورة عمل المكتبات الأكاديمية على التسويق لصفحاتها والخدمات التي تقدمها في شبكة الفيسبوك، والعمل على استغلالها كأداة ترويجية وتسويقية مجانية للمكتبات.

٢. الإطار النظري:

يتناول الإطار النظري للدراسة ماهية شبكات التواصل الاجتماعي من حيث تعريفها ونشأتها، أهمية هذه الشبكات ومميزاتها، واستخداماتها في المكتبات.

١/٢ ماهية شبكات التواصل الاجتماعي:

لقد تعددت المسميات الخاصة بهذه الشبكات، فقد سُميت شبكات التواصل الاجتماعي، ومواقع التواصل الاجتماعي، وخدمات التواصل الاجتماعي، وخدمات ويب ٢.٠. وإن تعددت المسميات فهي الأكثر انتشاراً في هذه الآونة، ولعل السبب في هذه التسمية أنها جاءت لبناء المجتمعات، وتميزها بجذب الأجيال المعاصرة وخاصة الشباب. (سلمان، ٢٠١٥) وترجع نشأة شبكات التواصل الاجتماعي إلى عام ١٩٩٥م. في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك بظهور أول المواقع أو الشبكات الاجتماعية Classmates.com والتي أسسها راندي كونرادز (Randy Conrads) للربط بين زملاء الدراسة والتفاعل معهم بالإضافة إلى إمكانية إضافة زملاء جدد، وفي عام ١٩٩٧م. ظهر SixDerees.com والذي سمح للمستخدمين بإنشاء ملفات تعريفية وإتاحتها، وكذلك خدمة إرسال الرسائل الخاصة للأصدقاء.





ولكن هذه المواقع أو الشبكات لم تنجح بالقدر الكافي حتى عام ٢٠٠٥م. ذلك العام الذي أحدث نقلة نوعية في شبكات التواصل الاجتماعي بظهور Facebook والذي أنشأه مارك زوكربيرج (Mark Zuckerberg) وتضاعف عدد مستخدميه بشكل كبير وملحوظ في الأعوام التالية ليصبح من أشهر الشبكات الاجتماعية. (التميمي والسيلاوي، ٢٠١٧؛ الصوافي وآخرون، ٢٠١٥).

وخضع تعريف شبكات التواصل الاجتماعي لرؤى فكرية عديدة، مما أدى إلى وجود العديد من التعريفات الخاصة بها، ولذلك تقدمت الباحثة بعرض لمجموعة من التعريفات كما وردت في بعض الدراسات: فقد جاء تعريفها في دراسة (الخروصية وآخرون، ٢٠١٩) بأنها "تطبيقات لمجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من مشاركة الأفكار والاهتمامات والخبرات، والتواصل مع الأفراد والخبراء".

وذكر (Anwar & Zhiwei, 2019) في تعريفها بأنها "مواقع الويب التي تسمح للأشخاص بالتواصل وتبادل المعلومات عبر شبكة الإنترنت وباستخدام الحاسب الآلي أو الهواتف والأجهزة الذكية".

وجاء تعريفها في دراسة (Mishra & Maharana, 2019) أنها "منصة تعاونية عبر شبكة الإنترنت تمكن المستخدمين من الاتصال والربط والمشاركة، وتسمح لهم بالتفاعل ومشاركة المحتوى وتبادلته".

وقد عرفها (إسماعيل، ٢٠١٨) بأنها "مواقع إلكترونية تمكن الأفراد من التعبير عن أنفسهم والتعرف على أشخاص آخرين يشاركونهم نفس الاهتمامات، فهي مجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من المشاركة في الأفكار والاهتمامات، بالإضافة إلى تكوين صداقات جديدة".



كما عرفها كل من (التميمي والسيلاوي، ٢٠١٧) بأنها "خدمة إلكترونية تستند إلى الويب وتمكن مستخدميها من إنشاء مجموعات أو تطبيقات تسمح لهم بالتواصل والتفاعل مع بعضهم البعض، من خلال مشاركة أنشطتهم واهتماماتهم بهدف التعاون وتبادل المعلومات".

وقد ذكرها كل من (Prabhakar & Rani, 2017) بأنها "موقع ويب يجمع الأشخاص مع بعضهم البعض للتحدث ومشاركة الأفكار والاهتمامات أو تقديم أفكار جديدة وذلك بهدف التعاون ومشاركة البيانات".

كما عرفها (خبراني والقرني، ٢٠١٧) بأنها "خدمة إلكترونية متوفرة عبر شبكة الإنترنت تعمل على ربط عدد كبير من المستخدمين حول العالم، من أجل التواصل وتبادل الأفكار والمعلومات، وتتميز بتوفير عدد من الخدمات للمستخدمين".

وقد ذكرها (سلمان، ٢٠١٥) في دراسته بأنها "خدمات قائمة على التواصل من خلال شبكة الإنترنت، تتيح للأفراد بناء مواقعهم الشخصية للتواصل وتبادل المعلومات والوصول إلى مستخدمين آخرين".

وجاء تعريفها في دراسة (Kumar, 2015) بأنها "خدمة أو منصة أو موقع عبر الإنترنت يركز على بناء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد الذين يتشاركون نفس الاهتمامات والأنشطة، ويتبادلون الموارد والمعلومات".

وعرفها (السويدي، ٢٠١٣) بأنها "مواقع أو تطبيقات تتيح لمستخدميها القدرة على التواصل مع بعضهم البعض ومشاركة المعلومات والتعليقات والصور".



كما ذكرها (قاموس علم المكتبات والمعلومات ODLIS) بأنها "خدمة إلكترونية تستند إلى الويب وتسمح للمستخدمين بإنشاء صفحات شخصية أو مهنية أو مؤسسية بهدف التواصل والتعاون وتبادل المعلومات".
٢/٢ أهمية شبكات التواصل الاجتماعي ومميزاتها:

تكمن أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في كونها تساعد في نقل الأفكار بشكل كبير وسريع، واستخدامها من قبل عدد كبير من الفئات العمرية مما يعمل على تقريب الفجوات بين المراحل العمرية المختلفة، وكذلك نشر التوعية المجتمعية والآراء والتوجهات والأفكار. وتتمثل أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات بشكل عام في كونها وسيلة مجانية لتسويق المكتبات وخدماتها بأسلوب حديث يتوافق مع رغبات المستخدمين ويحقق مطالبهم، فضلاً عن توفير الوقت للمستخدمين، ووجود أدوات تحليل الاستخدام على هذه الشبكات. (سلامة، ٢٠١٧ ؛ التميمي والسيلاوي، ٢٠١٧ ؛ Chu & Du, 2013)

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بكونها الأكثر والأوسع انتشاراً على شبكة الإنترنت، وتلعب دوراً مهماً في تسويق خدمات المكتبة للمستخدمين، وتساعد على التواصل بين المستخدمين وذلك من خلال تبادل المعلومات والملفات والصور وغيرها، كما تتميز هذه الشبكات في المكتبات بأنها وسيلة التواصل بين المكتبة والمستخدمين منها، وإثراء المحتوى الرقمي من خلال تفاعل المستخدمين مع المنشورات الخاصة بالمكتبة، وإمكانية تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين وتلقي استفساراتهم، كما أنها تمكن اختصاصي المعلومات من أداء عمله ومهامه من خارج المكتبة، فضلاً عن إمكانية الوصول إلى جميع المستخدمين بأسرع وقت وأقل جهد (إسماعيل،



Bansode & Joshi, ؛ Ratkanithiwar,2020 ؛ محمد، ٢٠١٩ ؛ ٢٠١٨
(2016)

٣/٢ استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات:
تعتبر المكتبات مؤسسات تفاعلية كونها تتفاعل مع المستخدمين والمجتمع المحيط بها تتأثر به وتؤثر فيه، ولقد استفادت المكتبات بشكل عام من شبكات التواصل الاجتماعي منذ ظهورها، من خلال التواصل مع المستخدمين منها والتعريف ببرامجها المختلفة، كما يُمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فيما يلي: (المتبولي، ٢٠١٩ ؛ محمد، ٢٠١٩ ؛
(Aras, 2015 ؛ Kumar,2015)

- تقديم الخدمات للمستخدمين مثل خدمات البث الانتقائي للمعلومات والإحاطة الجارية، خدمة أسأل أمين المكتبة، خدمة إعلام وتوجيه المستخدمين، خدمة المناقشة والتحاور الفعال.
- تقديم الأخبار وتوفير المعلومات للمستخدمين من المكتبة.
- توفير روابط مصادر المعلومات والمصادر الرقمية.
- تقديم عروض للكتب والنصائح البحثية للمستخدمين.
- توفير وسائل التسلية والترفيه للمستخدمين.
- التواصل بين اختصاصي المكتبات المختلفة.

وقد قدم الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) معايير الويب ٠,٢ والخدمات المكتبية، وهذه المعايير موجهة لاختصاصي المكتبات حتى يتسنى لهم العمل مع تطورات الويب ٠,٢ المتنوعة، وتشتمل على العديد من الخدمات والاستخدامات المختلفة لشبكات التواصل الاجتماعي وكافة المعلومات الواجب توافرها عن كل موقع أو شبكة مثل:





المدونات، الدردشات والمحادثات والمؤتمرات المرئية، تراخيص المشاع الإلكتروني، الملفات الرقمية Google Documents، والشبكات الاجتماعية (فيسبوك Facebook، فليكر Flickr، تويتر Twitter)، الموسيقى والتسجيلات الصوتية، موقع ماي سبيس My Space، البودكاست Podcasts، برامج إعداد الملفات الصوتية، خدمة RSS، موقع Slide Share، الويكي Wikis).

٣. الإطار العملي / التطبيقي:

يرتكز الإطار التطبيقي للدراسة على تحليل محتوى شبكات التواصل الاجتماعي لمكتبة الملك عبدالله الجامعية، فضلاً عن دراسة واقع وطبيعة استخدام هذه الشبكات وبيان تأثيرها على المستخدمين من المكتبة، والتوصل إلى مدى إفادتهم ورضاهم عنها.

١/٣ مكتبة الملك عبدالله الجامعية:

أنشئت عمادة شئون المكتبات بجامعة أم القرى وتم بناء مقر المكتبة في المدينة الجامعية بالعابدية عام ١٤٢٤ هـ. وتم افتتاحها بحضور صاحب السمو الملكي الأمير عبدالمجيد بن عبدالعزيز آل سعود أمير منطقة مكة المكرمة وذلك عام ١٤٢٥ هـ. وتم تسميتها مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية، وهي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وتقديمها إلى مجتمع المستخدمين من خلال مجموعة من الخدمات (الإعارة، والمراجع، والدوريات، والتصوير، والإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات). قناة يوتيوب

وتتمثل رؤية المكتبة في أنها: "نطمح أن نكون مكتبة جامعية عالمية توظف بإبداع وبابتكار مصادر وتقنيات المعلومات والاتصالات لإيجاد بيئة



معلوماتية متاحة عبر الحيز المكاني والحيز الافتراضي الرقمي لخدمة مختلف احتياجات المستفيدين التعليمية والبحثية والفكرية".

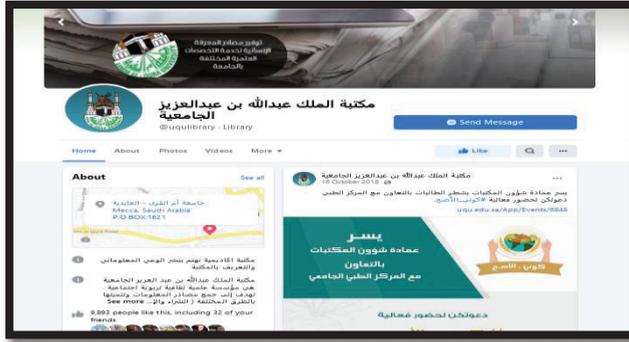
ورسالة المكتبة "نعمل على أن نكون محورًا لخدمات المعلومات بجامعة أم القرى وذلك عن طريق جمع وتنظيم وبث المعلومات وإثراء وتحسين النفاذ إلى مصادر وخدمات المعلومات ومواد ووسائط التعلم أينما وجدت لرفع كفاءة وجودة العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع".

ومن هذا المنطلق عملت مكتبة الملك عبدالله الجامعة على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق رؤيتها ورسالتها وكذلك أهدافها، فقد تم إنشاء عدد من الصفحات الرسمية للمكتبة على كل من: فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستجرام Instagram، وقناة رسمية على يوتيوب YouTube، ورقم مخصص للتواصل من خلال الواتساب WhatsApp، وسناب شات SnapChat.

١/١/٣ الصفحة الرسمية للمكتبة على فيسبوك Facebook:

تم إنشاء الصفحة الرسمية للمكتبة عام ٢٠١١م. وتُسمى "مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعة"، وتحتوي الصفحة على ٩٨٩٣ متابع، كما تحتوي على مجموعة من المعلومات المتنوعة عن المكتبة مثل: نبذة عن المكتبة ورسالتها وأهدافها، عنوان المكتبة ومواعيد العمل، أقسام المكتبة، بالإضافة إلى نشر العديد من الأخبار والفعاليات الخاصة بالمكتبة وجامعة أم القرى والفعاليات العالمية من خلال الصفحة، كما أنها اشتملت على إعلانات عن المؤتمرات العلمية والورش الإلكترونية والدورات التدريبية المتخصصة.





شكل رقم (١) الصفحة الرسمية للمكتبة على فيسبوك Facebook
(<https://www.facebook.com/uqulibrary>)

وقد لاحظت الباحثة توقف العمل على الصفحة منذ عام ٢٠١٨ م. ولم يتم الرد على التساؤلات المرسلة للمكتبة من خلال رسائل الصفحة. ٢/١/٣ الصفحة الرسمية للمكتبة على تويتر Twitter:

تم إنشاء الصفحة الرسمية للمكتبة عام ٢٠٠٩ م. وتُسمى "مكتبة الملك عبدالله الجامعة" وعنوان فرعي "الحساب الرسمي لعمادة شؤون المكتبات بجامعة أم القرى"، وتحتوي الصفحة على ١٠ آلاف و ٣٠٠ متابع، كما تحتوي على رابط عمادة شؤون المكتبات (uqu.edu.sa/lib)، عنوان المكتبة ومواعيد العمل، وتتم الصفحة بنشر العديد من الأخبار والفعاليات الخاصة بالمكتبة وجامعة أم القرى والفعاليات العلمية والعالمية والمناسبات الاجتماعية، كما أنها اشتملت على إعلانات عن المؤتمرات العلمية والورش الإلكترونية والدورات التدريبية والإنفوجرافيك المتخصصة. وقد لاحظت الباحثة انتظام نشر المكتبة على هذه الصفحة ولكنه يتم بصفة غير منتظمة، كما يقوم المسؤولون بالرد على استفسارات وتساؤلات المستفيدين.

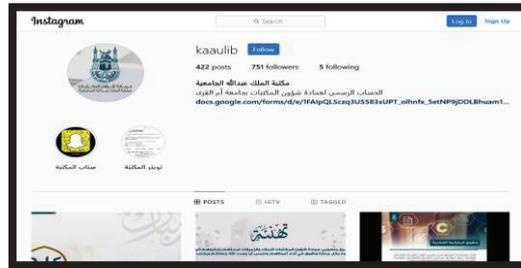




شكل رقم (٢) الصفحة الرسمية للمكتبة على تويتر Twitter
(<https://twitter.com/kaaulib?s=21>)

٣/١/٣ الصفحة الرسمية للمكتبة على انستجرام Instagram:

تم إنشاء الصفحة الرسمية للمكتبة عام ٢٠١٣م. وتُسمى "مكتبة الملك عبدالله الجامعية Kaaulib" وعنوان فرعي "الحساب الرسمي لعمادة شؤون المكتبات بجامعة أم القرى"، وتحتوي الصفحة على ٧٥١ متابع، كما تحتوي على رابط لحساب المكتبة على كل من سناب شات Snap Chat وتويتر Twitter، وتهتم الصفحة بنشر التهنئات الاجتماعية والتهنئات الخاصة باختصاصي المعلومات بالمكتبة، الفعاليات العالمية، بعض المعلومات عن أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، اللقاءات والدورات التدريبية، بعض المعلومات المتخصصة، ومعلومات عن خدمات المعلومات المتاحة. وقد لاحظت الباحثة انتظام النشر على الحساب.



شكل رقم (٣) الصفحة الرسمية للمكتبة على انستجرام Instagram
(<https://www.instagram.com/kaaulib/>)

٤/١/٣ القناة الرسمية للمكتبة على يوتيوب YouTube:

تم إنشاء القناة الرسمية للمكتبة عام ٢٠١٠م. وتسمى "مكتبة الملك عبدالله الجامعية بجامعة أم القرى"، وتحتوي القناة على ١٦٦ متابع، كما تحتوي على مجموعة من المعلومات المتنوعة عن المكتبة مثل: نشأة المكتبة ونبذة عنها، والروابط الرسمية للمكتبة: موقعها الإلكتروني، الصفحة الرسمية على فيسبوك Facebook، الصفحة الرسمية على تويتر Twitter، الصفحة الرسمية على انستجرام Instagram، وتحتوي القناة على ٢٣ مقطع فيديو وتنوع ما بين خدمات المعلومات بالمكتبة، الدورات التدريبية، اللقاءات التلفزيونية، افتتاح معرض الكتاب.



شكل رقم (٤) القناة الرسمية للمكتبة على يوتيوب YouTube

(https://www.youtube.com/channel/UCDaq6WGqyddnbjQ1mhZZ_3Q)

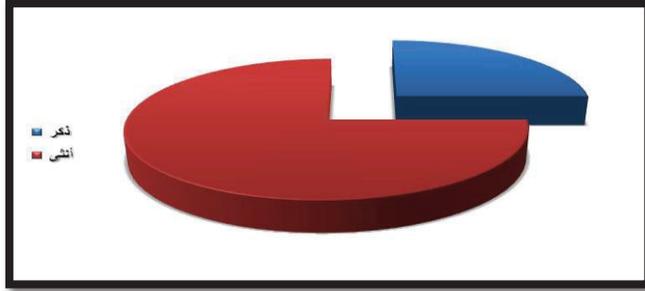
٢/٣ سمات وخصائص عينة الدراسة

تشتمل سمات وخصائص عينة الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالخصائص الشخصية والعلمية والوظيفية والمتمثلة في: الجنس، السن، الوظيفة، الدرجة الوظيفية، المرحلة الدراسية، والكلية، وذلك لإيضاح خصائص المجتمع المراد دراسته.



١/٢/٣ توزيع عينة الدراسة طبقاً للجنس:

من خلال استقراء بيانات الشكل رقم (٥) يتضح أن عينة الدراسة تتسم بارتفاع نسبة الإناث (٧٥%)، مقارنة بنسبة الذكور (٢٥%). والتي تُمثل ثلثي عينة الدراسة وهذه النتيجة تتفق وتتواءم مع ما انتهت إليه العديد من الدراسات العربية والأجنبية بالتأكيد على زيادة نسبة الإناث عن نسبة الذكور، كما تختلف مع الملامح الرئيسية للسكان في المملكة العربية السعودية لعام ٢٠٢٠م. والتي أظهرت ارتفاع نسبة الذكور (٥٧,٨%) عن نسبة الإناث (٤٢,٢%). (موقع الهيئة العامة للإحصاء، <https://www.stats.gov.sa>، تاريخ الاسترجاع ٢٢/٥/٢٠٢٠).

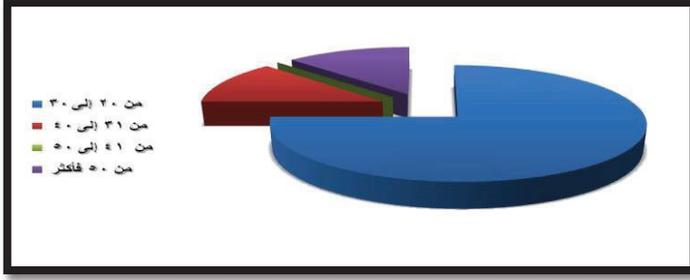


شكل رقم (٥) توزيع عينة الدراسة طبقاً للجنس

٢/٢/٣ توزيع عينة الدراسة طبقاً للسنة:

من خلال استقراء بيانات الشكل رقم (٦) يتضح أن غالبية عينة الدراسة تنتمي للفئة العمرية "من ٢٠ إلى ٣٠ عام" بنسبة ٧٥%، وقد يرجع ذلك إلى اهتمام هذه الفئة بالتقنيات الحديثة والوسائل التكنولوجية. وفي المرتبة الثانية كل من الفئة العمرية "من ٣١ إلى ٤٠ عام"، والفئة العمرية "من ٥٠ عام فأكثر" بنسبة ١٢,٥%، كما غابت الفئة العمرية "من ٤١ إلى ٥٠ عام" عن التمثيل بعينة الدراسة.

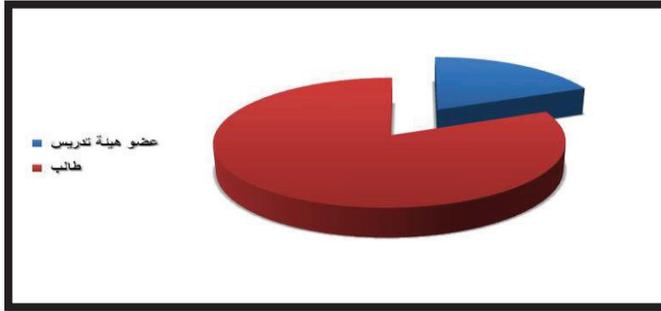




شكل رقم (٦) توزيع عينة الدراسة طبقاً للسن

٣/٢/٣ توزيع عينة الدراسة طبقاً للوظيفة:

قسمت الباحثة عينة الدراسة طبقاً للوظيفة إلى عضو هيئة تدريس، وطالب باعتبارهم الفئات المستهدفة للإفادة من المكتبة الجامعية. ومن خلال استقراء بيانات الشكل رقم (٧) يتضح أن نسبة الطلاب تفوق نسبة أعضاء هيئة التدريس؛ حيث وصل عدد الطلاب إلى (١٠٤) طلاب بنسبة ٨١,٣%، في حين بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس إلى (٢٤) بنسبة ١٨,٨% من إجمالي العينة.

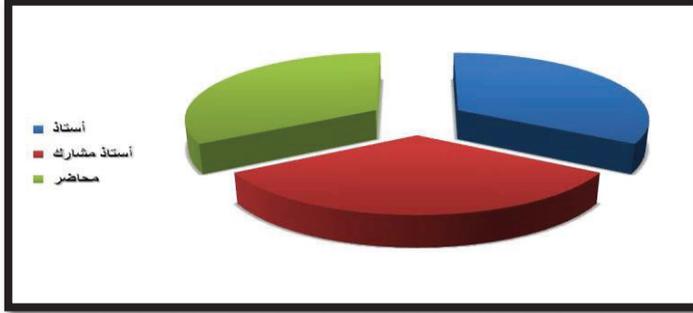


شكل رقم (٧) توزيع عينة الدراسة طبقاً للوظيفة

٤/٢/٣ توزيع عينة الدراسة طبقاً للدرجة الوظيفية:

اختصت الباحثة السادة أعضاء هيئة التدريس في هذا السؤال للتعرف على مدى تأثير الدرجة الوظيفية في الدراسة الحالية، ومن خلال استقراء

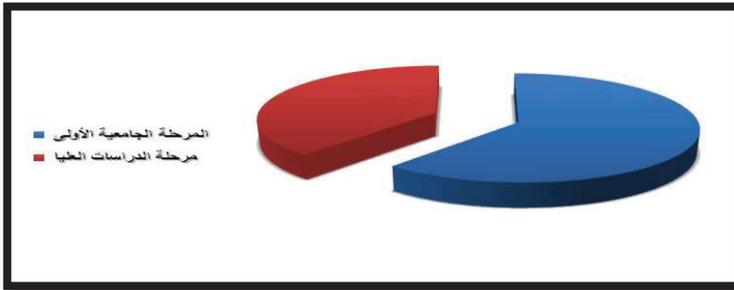
بيانات الشكل رقم (٨) يتبين تساوي تمثيل كل من "أستاذ"، "أستاذ مشارك"، "محاضر" بنسبة ٣٣,٣% لكل منهم.



شكل رقم (٨) توزيع عينة الدراسة طبقاً للدرجة الوظيفية

٥/٢/٣ توزيع عينة الدراسة طبقاً للمرحلة الدراسية:

قسمت الباحثة المرحلة الدراسية إلى كل من المرحلة الجامعية الأولى ومرحلة الدراسات العليا، ومن خلال استقراء بيانات الشكل رقم (٩) يتبين زيادة تمثيل طلاب المرحلة الجامعية الأولى (٦١,٥%) عن طلاب أو باحثي مرحلة الدراسات العليا (٤٠%).

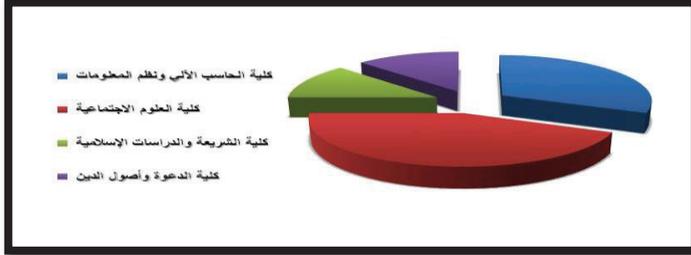


شكل رقم (٩) توزيع عينة الدراسة طبقاً للمرحلة الدراسية

٦/٢/٣ توزيع عينة الدراسة طبقاً للكلية:

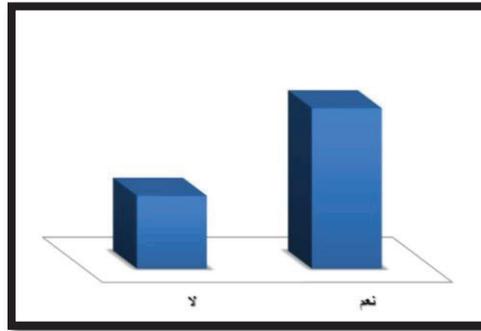
تنوعت استجابات عينة الدراسة من عدة كليات، وتأتي في المرتبة الأولى "كلية العلوم الاجتماعية" بنسبة ٤٣,٨%، وفي المرتبة الثانية "كلية

الحاسب الآلي ونظم المعلومات" بنسبة ٣١,٣%، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة كل من "كلية الشريعة والدراسات الإسلامية"، و"كلية الدعوة وأصول الدين" بنسب متساوية وتمثل ١٢,٥% من إجمالي العينة.



شكل رقم (١٠) توزيع عينة الدراسة طبقاً للكلية

٣/٣ مدى تردد عينة الدراسة على المكتبة وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية: للمكتبة الجامعية دور كبير في حياة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، فهي توفر لهم العديد من مصادر المعلومات وتشجعهم على البحث والنشر العلمي، ويُمثل الشكل رقم (١١) استجابات عينة الدراسة حول مدى ترددهم على المكتبة.



شكل رقم (١١) مدى تردد عينة الدراسة على المكتبة

ومن خلال استقراء بيانات الشكل يتضح أن غالبية استجابات عينة الدراسة لـ "نعم" بنسبة ٦٨,٨% مما يدل على تردد عدد كبير من المستفيدين



على المكتبة، بينما ٣١,٣% لـ "لا" وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم معرفتهم بأهمية المكتبة الجامعية والخدمات التي تُقدمها للمستفيدين.

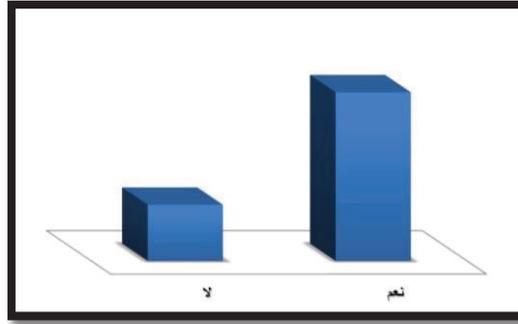
جدول رقم (١) العلاقة بين مدى تردد عينة الدراسة على المكتبة ومتغيرات الدراسة

العلاقة بين مدى تردد عينة الدراسة على المكتبة ومتغيرات الدراسة												هل تتردد على مكتبة الجامعة؟
الكلية		المرحلة الدراسية		الدرجة الوظيفية		الوظيفة		السن		الجنس		
الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	
نعم	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	١٧,٠١٤	لا
لا	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	١٣,٤٢٧	لا

وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية للدراسة على مدى تردد عينة الدراسة على مكتبة الجامعة، فقد تم إجراء اختبار ٢كا (Chi-square) الذي أظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين المتغيرات (الجنس، السن، الوظيفة، الكلية) ومدى التردد على المكتبة، بينما أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (الدرجة الوظيفية، المرحلة الدراسية). ٤/٣ مدى معرفة عينة الدراسة بشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية:

نتيجة التطورات التكنولوجية الهائلة ظهرت وانتشرت شبكات التواصل الاجتماعي والتي يتم الاعتماد عليها في شتى المجالات، ويوضح الشكل رقم (١٢) استجابات عينة الدراسة حول مدى معرفتهم بشبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة.





شكل رقم (١٢) مدى معرفة عينة الدراسة بشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة

وباستقراء بيانات الشكل يتضح أن ٧٥% من استجابات عينة الدراسة لـ "نعم" وتمثل هذه النسبة ثلثي العينة مما يدل على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي للمستفيدين من المكتبة، في حين ٢٥% لـ "لا" بمعنى عدم معرفتهم بالشبكات المتاحة. وكشفت نتائج الاختبار الإحصائي كا^٢ (Chi-square) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) وهو مستوى الدلالة المقبول في الدراسات الاجتماعية، بين المتغيرات (الجنس، السن، الوظيفة، الكلية) ومدى التردد على المكتبة.

جدول رقم (٢) العلاقة بين مدى معرفة عينة الدراسة بشبكات التواصل

الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة

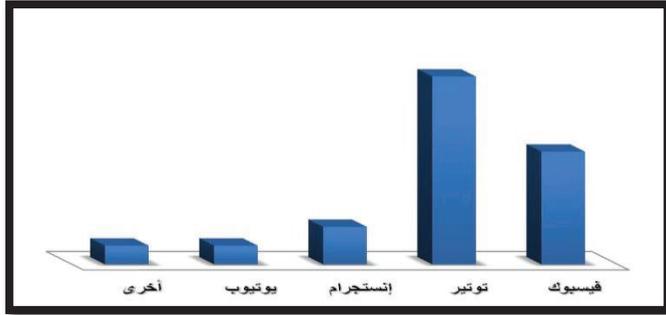
العلاقة بين مدى معرفة عينة الدراسة بشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة												هل لديك معرفة بشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة؟
الكلية		المرحلة الدراسية		الدرجة الوظيفية		الوظيفة		السن		الجنس		
الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	الدالة	٢كا	نعم
دال	٧٢,٥٣٣	غير دال	٣,٥٣٩	غير دال	٠,٠٠٠	دال	٩,٨٤٦	دال	١٤,٦٢٢	دال	١٤,٦٢٢	لا



بينما أظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (الدرجة الوظيفية، المرحلة الدراسية)، وهذا يعني أن متغير الدرجة الوظيفية ومتغير المرحلة الدراسية لا يؤثران على معرفة عينة الدراسة بشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة.

٥/٣ شبكات التواصل الاجتماعي المفضلة لدى عينة الدراسة وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية:

تتنوع شبكات التواصل الاجتماعي بشكل كبير وفي الآونة الأخيرة ظهرت العديد من الشبكات الجديدة، ويوضح الشكل رقم (١٣) استجابات عينة الدراسة حول شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة والمفضلة لديهم.



شكل رقم (١٣) شبكات التواصل الاجتماعي المفضلة لدى عينة الدراسة وباستقراء بيانات الشكل يتبين أن "تويتر" يأتي في المرتبة الأولى بنسبة ٥٠% وقد يرجع السبب في ذلك إلى انتشار شبكة التواصل الاجتماعي تويتر في دول الخليج العربي بشكل كبير، ويأتي في المرتبة الثانية "فيسبوك" بنسبة ٣٠%، بينما "إنستجرام" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٠%، وتساوى كل من "يوتيوب" و "أخرى" في المرتبة الرابعة بنسبة ٥%، ولم يتم ذكر الشبكات الأخرى.

ومن خلال التواصل مع المسؤولين في مكتبة الملك عبدالله الجامعية، الذين أوضحوا وجود عدد من الحسابات الرسمية للمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة وهي: تويتر -Twitter- إنستجرام -Instagram- سناب شات -SnapChat- يوتيوب -YouTube- واتساب -WhatsApp، وقد أغفلوا الفيسبوك Facebook وقد يرجع السبب في إهمال الصفحة الرسمية على هذه الشبكة لاستغناء المكتبة عنها. كما أوضحوا أن القائمين أو المسؤولين عن إدارة شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة هما: قسم العلاقات العامة، وقسم الخدمة المرجعية. كما خططوا للعمل على تدريب القائمين أو المسؤولين عنها على أساسيات ومتطلبات استخدامها.

جدول رقم (٣) العلاقة بين شبكات التواصل الاجتماعي المفضلة لدى عينة

الدراسة ومتغيرات الدراسة

العلاقة بين شبكات التواصل الاجتماعي المفضلة ومتغيرات الدراسة										في حالة الإجابة بـ"نعم"، ما الشبكة أو الشبكات التي تُفضل استخدامها؟		
الكلية		المرحلة الدراسية		الدرجة الوظيفية		الوظيفة		السن			الجنس	
الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	
دال	٤٠,٧١٦	دال	٢٨,٨٨٩	دال	٢٤,٠٠٠	دال	١٠,٧٢١	٢	٣٦,٩٧٨	١	٧١,١١١	فيسبوك Facebook
	٧١,٤٣٦		١٧,٨٩٠	غير دال	١,٠٩١		١٧,٧٢٣	٢	٢٥,٦٠٠	١	٢٥,٦٠٠	تويتر Twitter
	٣٢,٩١٤		٥,٤١٧	دال	٢٤,٠٠٠		١١,٧٢٢	٢	٢٤,٣٨١	١	٦,٠٩٥	إنستجرام Instagram
	١٨,٧٧٣	غير دال	١,٠٣٨		٢٤,٠٠٠		٣٦,٩٧٨	٢	٥٩,٧٣٣	غير دال	٢,٨٤٤	يوتيوب YouTube
	٥٩,٧٣٣	دال	٥,٤١٧	غير دال	١,٠٩١		غير دال	١,٩٦٩	غير دال	٢,٨٤٤	١	٢٥,٦٠٠

وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية للدراسة على الشبكات المفضلة لدى عينة الدراسة، فقد تم إجراء اختبار ٢كا (Chi-square) الذي أظهر وجود وعدم



وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) وهو مستوى الدلالة المقبول في الدراسات الاجتماعية، كما يوضحها الجدول رقم (3).

٦/٣ الخدمات المقدمة عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

تتنوع الخدمات التي تُقدمها المكتبات الجامعية، وفي الآونة الأخيرة أصبحت المكتبات تُقدم خدماتها بشكل إلكتروني من خلال الوسائل التكنولوجية المتنوعة ومن ضمنها شبكات التواصل الاجتماعي، ويوضح الجدول رقم (٤) استجابات عينة الدراسة حول الخدمات التي تحتاجها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة.

جدول رقم (٤) رأي عينة الدراسة حول الخدمات المقدمة عبر شبكات

التواصل الاجتماعي

م	ما رأيك في الخدمات التي تحتاجها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي؟	تمتاز	جيد جداً	مقبول	ضعيف	ضعيف جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة	
١	ك	٨٠	٢٤	٨	١٦	-	٤,٣١	١,٠٤٨	١	موافق بشدة	
	%	٦٢,٥	١٨,٨	٦,٣	١٢,٥	-					
٢	ك	٢٤	٤٨	٤٨	٨	-	٣,٦٩	٠,٨٤٩	٥	موافق	
	%	١٨,٨	٣٧,٥	٣٧,٥	٦,٣	-					
٣	ك	٤٠	٤٠	٢٤	٢٤	-	٣,٧٥	١,٠٩٤	٤	موافق	
	%	٣١,٣	٣١,٣	١٨,٨	١٨,٨	-					
٤	ك	٤٨	٤٠	١٦	٢٤	-	٣,٨٧	١,١١٥	٢	موافق	
	%	٣٧,٥	٣١,٣	١٢,٥	١٨,٨	-					
٥	ك	٤٠	٤٠	٣٢	١٦	-	٣,٨١	١,٠١٨	٣	موافق	
	%	٣١,٣	٣١,٣	٢٥	١٢,٥	-					
							٣,٨٨٧٥				
							المتوسط الحسابي				
							٠,٨٦٣٥٢				
							الانحراف المعياري				



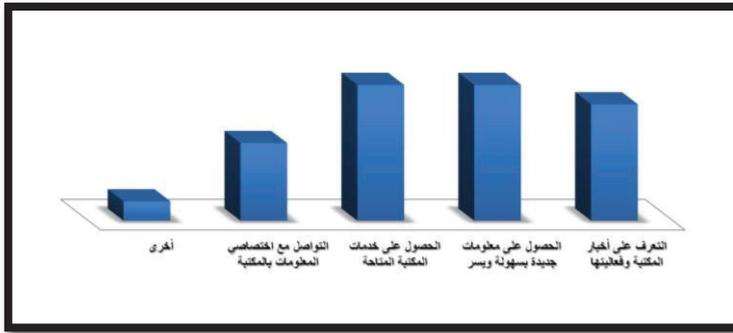


ومن خلال استقراء بيانات الجدول رقم (٤) يتضح أن قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٦٣٥٢) وقيمة المتوسط الحسابي (٣,٨٨٧٥) "للخدمات التي تحتاج إليها عينة الدراسة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة" وهو ما يقابل الموافقة أو المستوى العالي (بالرجوع إلى المتوسطات المرجحة بالأوزان وطول الفترات المناظرة). وقد جاءت الخدمة "اسأل أمين المكتبة (Ask Librarian)" في المرتبة الأولى بقيمة انحراف معياري (١,٠٤٨) وقيمة متوسط حسابي (٤,٣١) وهو ما يقابل درجة الموافقة بشدة، بينما جاءت الخدمة "خدمة الإحاطة الجارية" في المرتبة الأخيرة بقيمة انحراف معياري (٠,٨٤٩) وقيمة متوسط حسابي (٣,٦٩) وهو ما يقابل درجة الموافقة. ومن خلال التواصل مع المسؤولين في مكتبة الملك عبدالله الجامعية أوضحوا أن هناك بعض الخدمات التي يتم تقديمها على حسابات التواصل الاجتماعي للمكتبة وهي: اسأل أمين المكتبة، الإحاطة الجارية، الرد على التساؤلات وتوجيه المستفيدين، المناقشة والتحاوور الفعال، وعدم تقديم خدمات أخرى مثل: الإعارة الإلكترونية، عقد ندوات ومحاضرات عن بُعد.

٧/٣ أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية:

تتعدد أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات وتختلف طبقاً لنوعها وحجمها واحتياجات المستفيدين منها.. إلخ، ويوضح الشكل رقم (١٤) استجابات عينة الدراسة حول أسباب استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة.





شكل رقم (١٤) استجابات عينة الدراسة حول أسباب استخدام شبكات

التواصل الاجتماعي للمكتبة

ومن خلال استقراء بيانات الشكل يتضح أن أعلى استجابات عينة الدراسة حول أسباب استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة لكل من "الحصول على معلومات جديدة بسهولة ويسر" و "الحصول على خدمات المكتبة المتاحة" بنسبة ٢٨%، وفي المرتبة الثانية "التعرف على أخبار المكتبة وفعاليتها" بنسبة ٢٤%، ويأتي "التواصل مع اختصاصي المعلومات بالمكتبة" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٦%، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة "أخرى" بنسبة ٤% ولم يتم ذكرها.

جدول رقم (٥) العلاقة بين أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

للمكتبة ومتغيرات الدراسة

العلاقة بين أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة											ما أسباب استخدامك شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة؟	
الكلية		المرحلة الدراسية		الدرجة الوظيفية		الوظيفة		السن		الجنس		
الدلالة	٢ا	الدلالة	٢ا	الدلالة	٢ا	الدلالة	٢ا	الدلالة	٢ا	الدلالة	٢ا	٢٨٤٤
دال	٢٨٠٢٦	دال	٢٦٠٧٢	دال	٢٤٠٠٠	دال	١٠٠٧٢١	غير دال	٢٨٤٤	غير دال	٢٨٤٤	٢٨٤٤

٤٤,٨٧٣	٥,٠١٤	٢٤,٠٠٠	غير دال	١,٣٠٢	١٤,٢٢٢	٠,٦٧٧	الحصول على معلومات .. جديدة			
٣٣,٢٦٣	غير دال	٢٤,٠٠٠	١	٦,٣٠٤	دال	٢٥,٠٥٨	دال	٦,٠٩٥	الحصول على خدمات .. المكتبة	
٤٠,٢٢٩	دال	٣٠,٢٥٥	٢٤,٠٠٠	١	٢٧,٣٥٠	١٤,٢٢٢	غير دال	٠,٠٠٠	التواصل مع اختصاصي المعلومات ..	
٥٩,٧٣٣	٥,٤١٧	غير دال	٢,٠٨٧	غير دال	١,٩٦٩	غير دال	٢,٨٤٤	دال	٢٥,٦٠٠	أخرى

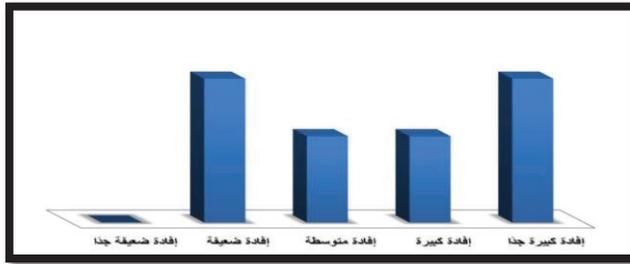
وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية للدراسة على أسباب استخدام عينة الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، فقد تم إجراء اختبار كاي (Chi-square) الذي أظهر وجود وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) وهو مستوى الدلالة المقبول في الدراسات الاجتماعية، كما يوضحها الجدول رقم (٥).

وقد أوضح المسؤولون في مكتبة الملك عبدالله الجامعية أسباب استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي والتي تتمثل في: أنها وسيلة أداء تسويق للمكتبة، للتعريف بأنشطة وخدمات المكتبة، لجذب عدد أكبر من المستفيدين، أنها وسيلة للتفاعل بين المكتبة والمستفيدين منها، ولخدمة المستفيدين بشكل أكبر. وقد أوضحوا انتظام استخدام هذه الشبكات والنشر عليها بشكل أسبوعي وباللغة العربية فقط.

٨/٣ مدى إفادة عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية:



قامت الباحثة بتوجيه هذا السؤال لعينة الدراسة حتى يتم التعرف على مدى إفادتهم من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، كما يوضحها الشكل رقم (١٥) ومن خلال استقراء بيانات الشكل يتبين اختلاف استجابات عينة الدراسة حول مدى إفادتهم من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، وجاءت كل من "إفادة كبيرة جداً" و "إفادة ضعيفة" في المرتبة الأولى بنسبة ٣١,٣%، كما تساوت كل من "إفادة كبيرة" و "إفادة متوسطة" في المرتبة الثانية بنسبة ١٨,٨%، ولم يتم اختيار درجة "إفادة ضعيفة جداً".



شكل رقم (١٥) مدى إفادة عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة

جدول رقم (٦) العلاقة بين مدى إفادة عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة

العلاقة بين مدى إفادة عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة										ما مدى إفادتك من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة؟	
الكلية		المرحلة الدراسية		الدرجة الوظيفية		الوظيفة		السن		الجنس	
الدلالة	كا	الدلالة	كا	الدلالة	كا	الدلالة	كا	الدلالة	كا	الدلالة	كا
	٥٨,٠٢٧		٣٠,٢٣٧		٤٨,٠٠٠		١٨,٦١٧		٣١,٩٧٧		٤٨,٣٥٦

وأوضحت نتائج الاختبار الإحصائي (Chi-square) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) وهو مستوى الدلالة المقبول

في الدراسات الاجتماعية، بين جميع المتغيرات ومدى إفادة عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة مما يعني أن هذه المتغيرات لها تأثير على درجة الإفادة.

٩/٣ المشكلات التي تواجه عينة الدراسة عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة:

يوضح الجدول رقم (٧) استجابات عينة الدراسة حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة. جدول رقم (٧) المشكلات التي تواجه عينة الدراسة عن استخدام شبكات

التواصل الاجتماعي

م	ما المشكلات التي تواجهك عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة؟	ممتاز	جيد جداً	مقبول	ضعيف	ضعيف جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
١	عدم اهتمام المكتبة بشبكات التواصل الاجتماعي	٨	١٦	٥٦	٣٢	١٦	٢,٧٥	١,٠٣٥	٢	إلى حد ما
	%	٦,٣	١٢,٥	٤٣,٨	٢٥	١٢,٥				
٢	عدم اهتمام اختصاصي المعلومات بالرد على الاستفسارات	٨	٨	٢٤	٦٤	٢٤	٢,٣١	١,٠٤٨	٣	غير موافق
	%	٦,٣	٦,٣	١٨,٨	٥٠	١٨,٨				
٣	مشاكل شبكة الإنترنت	-	١٦	٤٠	٣٢	٤٠	٢,٢٥	١,٠٣٥	٤	غير موافق
	%	-	١٢,٥	٣١,٣	٢٥	٣١,٣				
٤	التعامل معها يتطلب المهارات والتدريب عليها	٨	٤٨	١٦	٢٤	٣٢	٢,٨١	١,٣٣٨	١	إلى حد ما
	%	٦,٣	٣٧,٥	١٢,٥	١٨,٨	٢٥				
							٢,٥٣١٣		المتوسط الحسابي	
							٠,٩٢١٦٣		الانحراف المعياري	

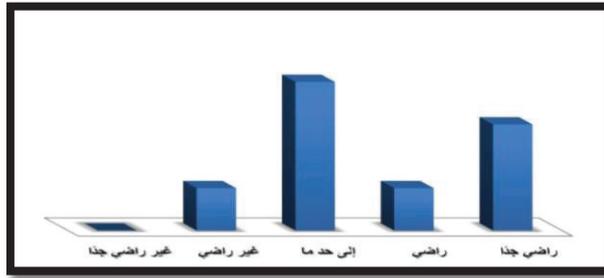
من خلال استقراء بيانات الجدول رقم (٧) يتضح أن قيمة الانحراف المعياري (٠,٩٢١٦٣) وقيمة المتوسط الحسابي (٢,٥٣١٣) "للمشكلات التي



تواجه عينة الدراسة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة" وهو ما يقابل المستوى المنخفض. وقد جاءت المشكلة "التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي يتطلب مهارات والتدريب عليها" في المرتبة الأولى بقيمة انحراف معياري (١,٣٣٨) وقيمة متوسط حسابي (٢,٨١) وهو ما يقابل المستوى المتوسط، بينما جاءت المشكلة "مشاكل شبكة الإنترنت (بطء الإنترنت، تكلفة الاشتراك)" في المرتبة الأخيرة بقيمة انحراف معياري (١,٠٣٥) وقيمة متوسط حسابي (٢,٢٥) وهو ما يقابل المستوى المنخفض.

١٠/٣ مدى رضا عينة الدراسة عن شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية:

قامت الباحثة بتوجيه هذا السؤال لعينة الدراسة حتى يتم التعرف على مدى إفادتهم من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، كما يوضحها الشكل رقم (١٦)



شكل رقم (١٦) مدى رضا عينة الدراسة عن شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة

باستقراء بيانات الشكل يتضح أن أعلى استجابات عينة الدراسة حول مدى رضاهم عن شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة لـ "إلى حد ما" بنسبة ٤٣,٨%، وجاءت "راضي جداً" في المرتبة الثانية بنسبة ٣١,٣%، كما

تساوى كل من "راضي" و "غير راضي" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٢,٥%، ولم يتم اختيار درجة "غير راضي جداً".

وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية للدراسة على مدى رضا عينة الدراسة عن شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، فقد تم إجراء اختبار كاي-٢ (Chi-square) الذي أظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين مدى الرضا وجميع المتغيرات، وهو مستوى الدلالة المقبول في الدراسات الاجتماعية.

جدول رقم (٨) العلاقة بين مدى رضا عينة الدراسة عن شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة

العلاقة بين مدى رضا عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة ومتغيرات الدراسة										ما مدى رضاك عن شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة؟	
الكلية		المرحلة الدراسية		الدرجة الوظيفية		الوظيفة		السن			الجنس
الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا	الدلالة	٢كا
											٨١,٦٧
											راضي جداً
											راضي
											إلى حد ما
											غير راضي
											غير راضي جداً

وقد أوضح المسئولون بالمكتبة وجود تأثير إيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي على المستفيدين منها وذلك بسبب زيادة عدد المستفيدين من المكتبة والتفاعل الكبير بين المكتبة والمستفيدين منها.

١١/٣ مقترحات تفعيل الإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة:
قامت الباحثة بتوجيه سؤال مفتوح لعينة الدراسة لمعرفة مقترحاتهم لتفعيل الإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، وقد تم ذكر عدد من المقترحات المتمثلة في: زيادة الاهتمام بشبكات التواصل الاجتماعي



للمكتبة، توظيف مسئول خاص بها، القيام بعمل دورات ومحاضرات تثقيفية عن إيجابيات شبكات التواصل والفائدة منها، الزيادة في تدريب أعضاء هيئة التدريس والطلاب لتمكينهم من الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي بشكل جيد، التسويق والتوعية بتلك الخدمات والتعريف بها، وضع خطة تطويرية والقيام بدور تفاعلي أكبر، تفعيل حسابات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي.

٤. خاتمة الدراسة:

تناولت الدراسة موضوع "توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات السعودية: مكتبة الملك عبدالله الجامعية أمودجًا"، وقد وضعت عدة أهداف للدراسة وكذلك طرحت بعض التساؤلات التي تم الإجابة عنها ومناقشتها في ثنايا البحث، لذلك سوف يتم عرض ملخص لأهم نتائج وتوصيات الدراسة كما يلي:

١/٤ النتائج:

- أظهرت النتائج أن متغيرات الدراسة (الجنس - السن - الوظيفة - الدرجة الوظيفية - المرحلة الدراسية - الكلية) لها دور مهم وفعال في عملية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات.
- تواجد مكتبة الملك عبدالله الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستجرام Instagram، يوتيوب YouTube، سناب شات Snapchat، واتساب WhatsApp)، وعدم تفعيل صفحتها الرسمية على فيسبوك منذ عام ٢٠١٨م.



- ٦٨,٨% من عينة الدراسة تتردد على مكتبة الملك عبدالله الجامعية، و٧٥% من العينة لديهم معرفة بشبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة.
- تأتي شبكة تويتر Twitter في مقدمة شبكات التواصل الاجتماعي المفضلة لدى عينة الدراسة.
- جاءت خدمة أسأل أمين المكتبة (Ask Librarian) في المرتبة الأولى للخدمات التي يحتاج إليها عينة الدراسة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة.
- أعلى استجابات عينة الدراسة حول أسباب استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة لكل من "الحصول على معلومات جديدة بسهولة ويسر" و "الحصول على خدمات المكتبة المتاحة".
- جاءت "إلى حد ما" في المرتبة الأولى لمستوى رضا عينة الدراسة من شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة.

٢/٤ التوصيات:

- تكثيف الجهود للاهتمام بشبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة وتفعيلها وتوظيف مسئول خاص بها.
- وضع خطة تطويرية لشبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة.
- تدريب المسؤولين عن إدارة حسابات المكتبة على أساسيات ومتطلبات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية/ الأكاديمية، وكذلك التعرف على خصائصها.



- الاهتمام بتقديم دورات ومحاضرات عن بُعد من خلال شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة للترويج لها وزيادة عدد المستفيدين منها.

قائمة المراجع:

- إسماعيل، عبد الباقي يونس (٢٠١٨). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية. مجلة آداب النيل، مج ٣، ١٤.
- البوسعيدي، خلود بنت أحمد & الصقري، محمد بن ناصر & الكندي، سالم سعيد علي (٢٠١٧). توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر في تسويق خدمات المعلومات. Cybrarians Journal، ٤٥ع.
- التميمي، زهير عادل عودة & السيلاوي، حسنين نجم عبد (٢٠١٧). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال المكتبات: مكتبة ودار مخطوطات العتبة العباسية المقدسة أمودجا. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- الحجى، خلفان بن زهران بن حمد & البوسعيدي، محمد بن خميس بن حمد (٢٠١٨). استثمار شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الأكاديمية: نظرة تحليلية لتجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج ٥٣، ٣٤.





- خبراني، محمد بن علي موسى & القرني، عبدالرحمن بن عبيد بن علي (٢٠١٧). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- الخروصية، رحمة بنت سليمان & جبر، نعيمة حسن & الحراصي، نبهان بن حارث (٢٠١٩). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية: دراسة باعتماد منهجية النظم الناعمة. Cybrarians Journal، ٥٣٤.
- خليفة، شعبان عبد العزيز (٢٠٠٤). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. ط ٤. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- سلامة، أسامة (٢٠١٧). أسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العربية. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- سلمان، عبدالستار شاکر (٢٠١٥). استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتشارك المعلومات في التعليم. مجلة المنصور، ٢٣٤.
- السويدي، جمال سند (٢٠١٣). وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية: من القبيلة إلى الفيسبوك. ط ١. أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث.
- الصوافي، عبدالحكيم بن عبدالله بن راشد & حمود، محمد الشيخ & نقادي، محمد أحمد & بنجلالي، عبدالمجيد (٢٠١٥). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في



- محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات. أطرحة ماجستير غير منشورة. جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠٠٩). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
 - المتبولي، هبة أحمد محمد (٢٠١٩). المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية مقارنة. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، ٢٣ع.
 - محمد، أسماء حسين (٢٠١٩). شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج٦، ١٤.
 - الهادي، نهاد بنت علي & الشيايدي، عبدالله بن ناصر بن عبدالله (٢٠١٣). تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي. المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي - أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
 - Anwar, Muhammad & Zhiwei, Tang (2019). Social media makes things possible for librarians: A critical note. American journal of biomedical science and research, Vol. 6(1).
 - Aras, Bahar Bicen (2015). The role of social media in the promotion of university libraries. Journal of library and information sciences, Vol.3(2).
 - Bansode, Sadanand & Joshi, Neha (2016). Awareness and Use of social networking sites by librarians of management institutions in Mumbai: A State of the art. Journal of library and information technology, Vol.36(5).
 - Chu, Samuel Kai-Wah & Du, Helen S.(2013). Social networking tools for academic libraries. Journal of librarianship and information science, Vol.45(1).
 - Howard, Heather & Huber, Sarah & Carter, Lisa & Moore, Elizabeth (2018). Academic libraries on social media: Finding





the students and the information they want. Information technology and libraries.

- Kumar, Chegoni Ravi (2015). Social networks impact on Academic Libraries in Technology Era, International journal of library and information studies, Vol. 5(3).
- Mishra, Champeswar & Maharana, Bulu (2019). Impact of social media on academic business school libraries in India: An empirical study. Library philosophy and practice.
- Obi, Ifeyinwa Calista & Okore, Nneka E. & Kanu, Chikaodili (2019). Influence of social media on library service delivery to students in university of medical sciences. Research journal of library and information science, Vol.3(2).
- Prabhakar, S.V.R. & Rani, Manjula (2017). Influence of social networking siter on library and information centers. International journal of library and information science, Vol.6(1).
- Ratkanthiwar, Mohan S. (2020). Impact of social networking tools on academic libraries. Journal of science and engineering, Special issue A7.
- Yalung, Hazelle Ann & Tuliao, Diana L. & Gabriel, Rrincess Rona M. & Oluyinka, Solomon Ayodele & Superio, Mark Gil & Daenos, Richard (2020). Use of social media platforms in promoting the academic library services of city college of angeles among students. International journal of information and education technology, Vol.10(6).

▪ الصفحة الرسمية للمكتبة على فيسبوك Facebook،

<https://www.facebook.com/uqulibrary>

▪ الصفحة الرسمية للمكتبة على تويتر Twitter،

<https://twitter.com/kaaulib?s=21>

▪ الصفحة الرسمية للمكتبة على انستغرام Instagram،

<https://www.instagram.com/kaaulib/>

▪ قاموس علم المكتبات والمعلومات ODLIS،

<http://products.abc-clio.com>

▪ القناة الرسمية للمكتبة على يوتيوب YouTube،

https://www.youtube.com/channel/UCDaq6WGqyddnbjQ1mhZZ_3Q

▪ موقع الهيئة العامة للإحصاء، <https://www.stats.gov.sa>



