

الحاجة إلى تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبة : دراسة تطبيقية على مكتبة الطالبات في جامعة الأعمال والتكنولوجيا

حنين سعود الغامدي ❖

الملخص:

تتناول الدراسة التي تقوم بها الباحثة الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي في جامعة الأعمال والتكنولوجيا شطر الطالبات، ومن أبرز أهداف الدراسة التعرف على واقع مكتبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا حيال استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي، كذلك التعرف على توجهات طالبات الجامعة حال إدخال خدمة تطبيقات التواصل الاجتماعي في المكتبة.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وقامت بتصميم استبانتين إحداهما موجهة إلى عميد شؤون المكتبات بالجامعة، بينما تم توزيع الاستبانة الأخرى على طالبات الجامعة. ومن أبرز نتائج الدراسة أن مكتبات الجامعة حال إقرار تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي ستوفر خدمة أسأل أمين مكتبة، وخدمة الإحاطة الجارية؛ إضافة إلى خدمات مكتبية أخرى، كذلك ستستخدم معظم تطبيقات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية. وقد توصلت الباحثة إلى كثير من التوصيات أهمها: نشر ثقافة أهمية استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة، كذلك إنشاء تطبيق في أجهزة المحمول يتم من خلاله تقديم الخدمات المكتبية.

❖ أمينة مكتبة جامعة الأعمال والتكنولوجيا- جدة - المملكة العربية السعودية.

أولاً: الإطار المنهجي:**المقدمة:**

تعتبر المكتبات الأكاديمية رافداً أساسياً في العملية التعليمية والبحثية وتكمن أهمية الدور الذي تقوم به المكتبات الأكاديمية في تقديم مصادر المعلومات والخدمات المكتبية، بأقل وقت وجهد ممكنين، كذلك استخدام الوسائل والمصادر الحديثة التي تعكس في الغالب توجهات طلاب وطالبات الجامعة من جهة وأيضاً أعضاء هيئة التدريس والباحثين من جهة أخرى، ولعل من أبرز هذه الأدوات الحديثة هي وسائل التواصل الاجتماعي التي تعتبر من أبرز القنوات الرئيسية التي تمثل اهتمامات رواد المكتبة فكان لزاماً على العاملين والعاملات في مكتبات الجامعة تضمين أدوات التواصل ضمن خدماتها المكتبية بما يتناسب ومصادر المكتبة وخدماتها وتقديمها في قالب يلائم الميول والاهتمامات لمستفيدي المكتبة. وترتكز الدراسة هذه على التعرف على مدى أهمية استثمار أدوات وسائل التواصل الاجتماعي ضمن خدمات المكتبة بما يعود على الشريحة المستخدمة ومرتادي المكتبة الجامعية بالفائدة وتحقيق التحصيل العلمي والثقافي بشكل متطور، إضافة إلى التواصل وزيادة تفعيل

وتوثيق الأواصر بين العاملين والعاملات في مكتبات الجامعة وجميع الشرائح المستخدمة لها (طالبات، عضوات هيئة التدريس، إداريات) لذلك رأت الباحثة أهمية القيام بهذه الدراسة من أجل استثمار أدوات التواصل الاجتماعي باعتبارها عنصراً أساسياً في تقديم خدمات مكتبية تسهم في تقديم خدمة متطورة وتنعكس على المستفيدات بشكل أكبر في رضائهم عن المكتبة وخدماتها.

مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثة من خلال عملها في مكتبة جامعة الأعمال والتكنولوجيا عدم استثمار أدوات التواصل الاجتماعي بالشكل المأمول في تقديم بعض خدماتها كالإحاطة الجارية، وصل حديثاً، تقديم الخدمات المرجعية، والتعريف بالدورات، ورش العمل المقامة في المكتبة وغيرها من الخدمات الأخرى ذات العلاقة؛ لذا كان لزاماً على الباحثة دراسة هذا الموضوع بشكل مفصل يعكس أهمية هذه التطبيقات وإسهاماتها في الارتقاء بخدمات المكتبة كمّاً ونوعاً.

أهداف الدراسة:

١- التعرف على واقع مكتبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا حول استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي.

أعمارها بين ١٨ - ٢٨ سنة وتمثل الغالبية العظمى من مرتادي المكتبة - فتكمن أهمية الدراسة التي تقوم بها الباحثة في مدى استثمار تطبيقات التواصل الاجتماعي الاستثمار الأمثل في إيصال خدمات المكتبة عبر القنوات والأدوات التي تستخدم من قبل هذه الفئة مع العلم أن وسائل التواصل الاجتماعي من التوجهات الحديثة في المكتبات والتي تتطلب إجراء دراسات وأبحاث حولها، كذلك تزويد أصحاب القرار في مكتبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا بحلول واقتراحات تساهم في استثمار وسائل التواصل الاجتماعي لتقديم خدمات مكتبية مميزة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دراسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكتبة طالبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا (فرع الطالبات صاري).
الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على طالبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا (فرع الطالبات - صاري).

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من عام ١٤٣٩هـ - الموافق ٢٠١٨م.

مجتمع الدراسة:

يصل المجتمع الكلي للدراسة إلى (١٧٠٠) طالبة وهو إجمالي عدد طالبات جامعة الأعمال

٢- التعرف على الدور الذي تقوم به أدوات التواصل الاجتماعي في تحسين وتطوير خدمات المكتبة.

٣- التعرف على مدى ورغبة توجهات طالبات الجامعة نحو استخدام مصادر وخدمات المكتبة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

٤- تقديم مقترحات وأفكار تساهم في الارتقاء بالخدمة وفقاً لآراء العينة وتطلعاتهم.

تساؤلات الدراسة:

١- ما واقع مكتبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا في استخدام أدوات التواصل الاجتماعي؟

٢- ما الدور الذي تقوم به أدوات التواصل الاجتماعي في تحسين وتطوير خدمات المكتبة؟

٣- ماهي توجهات طالبات الجامعة نحو استخدام مصادر وخدمات المكتبة عبر وسائل التواصل الاجتماعي

٤- ما الوسائل والمقترحات التي ستساهم في الارتقاء بالخدمة داخل المكتبات؟

أهمية الدراسة:

نظراً لما تمثله تطبيقات التواصل الاجتماعي من عنصر جذب للشريحة العظمى التي ترتاد المكتبة والتي في غالباً ما تكون

والدراسة بشقيه المطبوع والإلكتروني، كما اعتمدت على المنهج الوصفي، حيث إنه المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات. ومن الأساليب التي استخدمتها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة تصميم استبانة موجهة إلى طالبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا (شطر الطالبات - صاري) للتعرف على مدى رغبتهن في الحصول على المعلومات جراء استخدامهن شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية وأيضاً مدى إسهام هذه التطبيقات في سرعة أداء واجباتهن، حيث تم توزيع استبانة البحث على العينة (فرع صاري) وقد وصل عددهن إلى (١٥٨) كذلك قامت بتوزيع استبيان على عميد شؤون المكتبات من أجل التعرف على رأيه حيال إدراج تطبيقات التواصل الاجتماعي في مكتبات الجامعة.

ثانياً: الإطار النظري:

الدراسات السابقة:

تعرض الباحثة في هذا الجزء من الدراسة، الدراسات التي تناولت استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المعلوماتية في المكتبات ومراكز المعلومات. ومن الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل أو بآخر ما يأتي:

والتكنولوجيا فرع صاري ويمثلن كليات إدارة الأعمال والتكنولوجيا وقد تم أخذ عينة عشوائية منتظمة، حيث تم اختيار طالبة واحدة من بين كل عشر طالبات ووصل عدد عينة الدراسة إلى (١٥٨) طالبة وهي نسبة موضوعية مشجعة لإجراء دراسة علمية. هذا وقد تم توزيع نسخة أولية لاختيار أسئلة الاستبيان (pilot study) من أجل تنقيح الاستبيان والتعرف على وضوح الأسئلة قبل توزيع النسخة النهائية، حيث تم توزيع (١٠) نماذج على قسم طلاب جامعة الأعمال والتكنولوجيا فرع ذهبان كذلك تم تحكيم أسئلة الاستبيان عن طريق عضو هيئة تدريس بجامعة الأعمال والتكنولوجيا (فرع صاري) كما قامت الباحثة بتوزيع استبيان على سعادة عميد شؤون المكتبات من أجل التعرف على رأيه حول إدراج وسائل التواصل الاجتماعي ضمن خدمات مكتبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا. اشتمل الاستبيان على مجموعة من الأسئلة تدور حول أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكتبات الجامعة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في تجميع البيانات على مراجعة الإنتاج الفكري الموجود في مجال

• في موضوع تبني تطبيقات الويب في المكتبات الأكاديمية العمانية لاشتماله على شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات أخرى مفيدة للمكتبات. وضرورة إجراء دراسات عن احتياجات المستفيدين، واستخدام منهجية النظم الناعمة في تقصي القضايا الجديدة في علم المعلومات والمكتبات الأكاديمية.

• كذلك دراسة قام بها البوسعيدي وآخرون (٢) (٢٠١٧م) هدفت الدراسة إلى توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر في تسويق خدمات المعلومات. اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل المحتوى النوعي ومن أبرز نتائجها: أن المكتبات الأكاديمية استخدمت (٢٣) خاصية من خصائص شبكة الفيس بوك من أصل (٢٤) خاصية في تسويق خدمات المكتبة، واستخدمت (١٢) خاصية من خصائص شبكة تويتر من أصل (١٤) خاصية في تسويق خدمات المكتبة، ومن أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة هو تكثيف الجهود لتفعيل

• دراسة قامت بها رحمة الخروصية وآخرون (١) (٢٠١٧م): نموذج مقترح لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. اعتمدت الدراسة على منهجية النظم الناعمة وركزت على الحاجة الماسة لتثقيف موظفي المكتبة والمستفيدين بخصوص كيفية استخدام هذه الشبكات في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة، وضرورة صياغة سياسة واضحة وقوانين لاستخدام هذه التطبيقات في المكتبات الأكاديمية العمانية، كما توصي بتشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية تحت إدارة الجمعية العمانية للمكتبات، تنبثق منها لجان مصغرة في كل مكتبة أكاديمية؛ لتنفيذ الأعمال والمهام المناطة إليها من اللجنة الرئيسة ومن أبرز مهامها وضع الخطة الإستراتيجية والتشغيلية؛ لتنفيذ مشروع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، كما توصي بعقد برامج تدريبية لاختصاصيي المعلومات يطفئ عليها الجانب التطبيقي

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي بصورة أكبر لما لها من دور في خدمة العملية التسويقية وضرورة استغلال إمكانات شبكة الفيس بوك؛ لتطوير مجموعة من التطبيقات التي تخدم العملية التسويقية، وعلى المكتبات استغلال إمكانية المزامنة والربط بين صفحاتها التي تمتلكها على شبكات التواصل الاجتماعي وبين حساباتها في مواقع مشاركة الصور ومواقع مشاركة مقاطع الفيديو، ويتم النشر في أحد صفحاتها أو حساباتها التي تمتلكها؛ ليتم بعد ذلك النشر تلقائياً في حساباتها الأخرى وبالتالي تقليل المبدول وضمان التنسيق بين صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي وحساباتها في الإعلام الاجتماعي.

- أما دراسة فيصل بن عبدالعزيز التميمي (٣) (٢٠١٦م) فقد كانت عن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى وسائل التواصل الاجتماعي التي

تستخدمها مكتبة الملك فهد الوطنية، وما إيجابيات وسلبيات استخدام هذه الوسائل في خدمة المستفيدين. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث أظهرت الدراسة أن خدمات مكتبة الملك فهد الوطنية المقدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي محصورة في ثلاث وسائل فقط هي: يوتيوب، تويتر، فيس بوك على التوالي، وتطرق الباحث إلى أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المكتبات ومراكز المعلومات من أجل فتح قنوات جديدة تتيح للمكتبة (أيًا كان نوعها) للوصول إلى المستفيد وتقديم الخدمة إليه واعتبارها وسيلة ناجحة لتسويق خدمات المكتبة، كذلك اعتبار وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة ترفيهية قد يجد من استخدامها من قبل المكتبة والمستفيدين على حد سواء، وهو بلا شك مفهوم خاطئ، حيث إن المعلومات وإتاحتها حق مكفول للجميع عبر شتى الوسائل ومنها وسائل التواصل الاجتماعي.

ومن أهم التوصيات التي تطرقت إليها الدراسة: دعوة مكتبة الملك فهد الوطنية إلى الاستثمار في وسائل التواصل الاجتماعي على اختلاف أنواعها من أجل تعزيز حضورها في هذا الفضاء ومحاولة الوصول إلى المستفيدين على اختلاف توجهاتهم وأماكن وجودهم، ضرورة تغيير النظرة الخاطئة إلى وسائل التواصل الاجتماعي على أنها وسائل ترفيهية، بل هي في الواقع وسيط فعال ينبغي على المكتبة استثماره من أجل خدمة المستفيدين؛ مستفيدة من مزايا هذه الوسائل، حيث إنها مجانية وواسعة الانتشار.

- وقامت علوية آل حفيظ (٤) (٢٠١٣م) بإجراء دراسة عن استخدام طلبة جامعة السلطان قابوس لموقع فيس بوك الاجتماعي في تلبية احتياجاتهم الأكاديمية من المعلومات، وهي دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الآداب تخصص مكتبات ومعلومات. هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام طلبة جامعة السلطان قابوس لموقع فيس بوك مع

التركيز على استخدامهم للموقع في تلبية احتياجاتهم الأكاديمية إلى المعلومات، وتحديد الصعوبات التي تواجههم عند استخدامه، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج التي توصلت إليها الباحثة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام طلبة جامعة السلطان قابوس لموقع فيس بوك الاجتماعي في تلبية احتياجاتهم الأكاديمية إلى المعلومات تعزى إلى متغيرات النوع، والكلية ومستوى التحصيل الدراسي. أوصت الدراسة بربط موقع الفيسبوك بالتعليم الإلكتروني لأغراض التواصل الأكاديمي وتنظيم مسابقة بين المقررات الدراسية حول استغلال الموقع في التعليم وحث الأساتذة على وضع صفحات خاصة بهم وبمقرراتهم الدراسية على موقع الفيسبوك وحث الطلبة على التفاعل من خلالها.

- هناك دراسة أخرى قامت بها أشواق القايدي (٥) (٢٠١٣) تهدف إلى إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية باستخدام

والوصول إلى النتائج المطلوبة استخدمت الباحثة الاستبانة أداةً لجمع البيانات من مجتمع الدراسة بعدها توصلت الباحثة إلى عدد من النتائج والتوصيات التي من شأنها رفع كفاية الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك عبد العزيز لمتسببيها وغيرها من المكتبات الجامعية العربية.

- ثمة دراسة أخرى قامت بها هنادي حسن البلوشي (٦) (٢٠١٢م) عن خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك Facebook هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي ورصد المكتبات الجامعية السعودية التي تقدم خدماتها من خلال صفحاتها بمواقع التواصل الاجتماعي وخصائصها، وقد استخدمت الباحثة المنهج المسحي بغرض جمع البيانات، ومن أبرز نتائج الدراسة: إرشاد المستفيد وتوجيهه باستخدام صفحة المكتبة على مواقع التواصل

الهواتف الذكية، بوصفها إحدى تقنيات المستقبل للتعرف على الإنجازات المهمة التي تحققت فيها، والتعرف على أهم تطبيقات الهواتف الذكية التي يستخدمها طلاب جامعة الملك عبد العزيز في إتاحة وتبادل المعلومات وذلك من خلال استبانة لقياس تلك الاستخدامات حيث ركزت مشكلة الدراسة حول معرفة اتجاهات طالبات جامعة الملك عبد العزيز نحو استخدام الهواتف الذكية في إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية. وتقدم الدراسة رؤية حول استخدام الهواتف الذكية وتطبيقاتها في إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية وخدمات المكتبات من خلال تقديم مشروعات لمصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر الهواتف الذكية. وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج المسحي في جمع الآراء والمعلومات وتحليل البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة واستخلاص مدلولاتها وأيضاً لمجتمع الدراسة المكون من طالبات الدراسات العليا المنتظمات في جامعة الملك عبد العزيز. ولتحقيق أهداف الدراسة

أهمية تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين وتطوير خدمات المكتبة:

أهمية شبكات التواصل الاجتماعي (٧):
تساعد شبكات التواصل الاجتماعي على نقل الأفكار بشكل كبير ومهم، كون شبكات التواصل الاجتماعي تستعمل من قبل الشعوب كافة وبمختلف الفئات العمرية، ما يساعد على التقريب بين وجهات النظر لعموم الناس، إذ تساعد على نشر التوعية المجتمعية من خلال حملات التوعية التي تقوم بها الجهات المعنية وبث الأفكار التي يودون بثها بشكل أوضح وأكثر فاعلية يمكن من خلالها أن يعبر الإنسان عن كل ما يجول في خاطره من أفكار في ظل تنوع طرائق التعبير عن الآراء، والتوجهات، والأفكار؛ فمن الممكن أن يعبر الإنسان عن رأيه كتابة، أو رسماً، أو تعليقاً، أو من خلال تسجيل مقطع فيديو، أو من خلال الوسائل الأخرى المتعددة. أما أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في مجال المكتبات فقد استخدم كثير من المكتبات مواقع التواصل الاجتماعي؛ وذلك لتسويق خدماتها بأسلوب حديث لتحقيق رغبات المستفيدين وتحقيق متطلباتهم وكذلك تساعد شبكات التواصل الاجتماعي على تبادل

الاجتماعي وموقعها على الإنترنت، والرد على استفسارات المتابعين للصفحة بشكل منتظم وتقديم الخدمة المرجعية للمتابعين بجميع أشكالها مثل الرد على المستفيد عبر حائط الفيسبوك أو بالرسائل الخاصة أو بالبريد أو الهاتف أو رسائل المحمول أو بالحضور إلى المكتبة وتعريف المستفيد بأساليب تقديم الخدمة، تعريف المتابعين للمكتبة بمصادر المعلومات الحديثة بشكل مستمر على حائط الفيسبوك والتعريف بالخدمات التي تقدمها المكتبة وتوصيات الدراسة هي وضع أيقونة الفيسبوك في موقع المكتبة الإلكتروني ليعرف زوار موقع المكتبة بوجود صفحة على الفيسبوك، وضع أخبار المكتبة باستمرار؛ ليكون المستفيد على اطلاع دائم بأحداث المكتبة، عرض صور الأنشطة والفاعليات وورش العمل وعرض صور أقسام المكتبة؛ إضافة صور مقدمي الخدمة من اختصاصيي معلومات؛ لأن ذلك يشعر المستفيد بنشاط المكتبة والألفة تجاهها.

غير أن استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التسويقية؛ يتطلب وضع خطة تسويقية واضحة المعالم.

أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات (٩):

يمكن للمكتبات أيضاً تسويق برامجها المختلفة مثل المؤتمرات وحلقات العمل عن طريق تحميل أشرطة الفيديو الخاصة بهم على اليوتيوب، ويمكن مشاركة وتحميل الصور من مختلف الأحداث والخدمات المكتبية باستخدام انستجرام، كما يمكن استخدام الفيس بوك لتبادل المعلومات حول الوافدين الجدد وطبعات من الكتب، والمدونات يمكن استخدامها لتسويق المكتبة والتعلم عن بعد، كذلك يمكن استخدام التغريدة لنشر كل ما هو جديد. باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي كما يمكن نشر الأخبار عن الأحداث في المكتبات؛ إضافة إلى نشر المواد الجديدة المكتسبة والتنبية عن الخدمات الجديدة ونشرها تطبيقات مختلفة لشبكات التواصل مفيدة للمكتبات في الحصول على ردود فعل المستخدمين وضمان أقصى قدر من مشاركة مستخدميها في إنتاج منتجاتها وخدماتها.

المعلومات وتطوير العمل وتبادل الخبرات بين المجتمع المكتبي إذ أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي بمختلف أنواعها إحدى أهم الوسائل التي تساعد المكتبات على تسويق خدماتها المعلوماتية، التي من خلالها استطاعت المكتبات التغلب على الصعوبات التي كانت تواجهها في الوسائل التقليدية ويمكن للمكتبات أن تتيح خدماتها للمستفيدين عبر هذه الشبكات في الأوقات التي تغلق فيها المكتبة أبوابها سواء أكان لانتهاء أوقات العمل أم بسبب حدوث عطل أو خلل أو خلال مدة الصيانة وكذلك إتاحة المجال للمستفيدين الذين يعانون من الخجل أو الحرج في التواصل مع الآخرين.

تسويق خدمات المعلومات في المكتبات عبر وسائل التواصل الاجتماعي (٨):

لم تكن المكتبات يوماً بمعزل عن التقنية، كونها سباقة دائماً إلى تطويع التقنية؛ لتطوير خدمات المكتبات، فقد كان ظهور وسائل التواصل الاجتماعي إحدى الفرص التي أتاحت للمكتبة تطوير خدماتها، من خلال استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في عملية التسويق والترويج الذاتي، لكون المواقع الإلكترونية الثابتة لم تعد تكفي للوصول إلى المستفيدين،

ويبرز الدور الفعال وأهمية شبكات التواصل في المكتبات من خلال:

- وجود وسائل التواصل الاجتماعي تمكن من جذب المستخدمين الجدد المحتملين.
 - سهولة اكتشاف المعلومات والوصول إليها من خلال المدونات.
 - امتداد الخدمات المرجعية إلى ما وراء مكتب الاستعلام المادي عندما تقدم الرسائل الفورية والردشة كقنوات إضافية يمكن من خلالها الوصول إلى الموظفين المتخصصين.
 - إتاحة الأخبار وخدمات التوعية الحالية والفورية والوصول عند نقلها من قبل مكتبة التغريد للحسابات والمدونات، واكتشاف المعلومات والوصول إليها.
 - إنشاء قناة على اليوتيوب للمكتبات العامة تستخدم في المقام الأول لتعزيز الأحداث.
- ### دور المكتبات الجامعية في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي:

لم تكن المكتبات في عالمنا اليوم كما كانت عليه في الماضي، خاصة في الدول المتقدمة، بسبب استخدامها وتوظيفها للتقنيات الحديثة التي ظهرت مؤخراً في مجالات الاتصالات وتقنية المعلومات وملحقاتها؛ بما أصبح يعرف

ببعض المعلومات أو انفجار المعلومات أو مجتمع المعرفة، الأمر الذي فرض واقعاً جديداً وأحدث تغييراً هائلاً في كل المواقع والجبهات: العلمية والصناعية والاقتصادية والثقافية ... إلخ، وألقى بظلاله. بالطبع - على المكتبات وبشكل مباشر على المكتبات الجامعية، حيث طرق التحديث والتطوير كل مناحيها ومكوناتها؛ ابتداءً من المفاهيم والأهداف والتخطيط؛ مروراً بالمباني والتجهيزات والأثاث وكذلك القوى العاملة والخدمات، وانتهاءً بالتنفيذ والتقييم. كل ذلك شملته روح التغيير. وأصبح الأخذ بهذه التقنيات مطلباً مهماً والتكيف معها ضرورة ملحة، والتراخي في استخدامها والتخلف عن مجتمعها يُعد عثرة يصعب معالجتها للحاق بالركب لذلك نجد أن المكتبات الجامعية في الدول الغنية غدت أكثر جاذبية وعطاءً بتسابقها في الحصول على هذه التقنيات، ومن ثم توظيفها لصالح المستفيدين من خدماتها. ويدخل في هذا السياق تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، لما حققته بالتجربة العملية من فوائد ومزايا لم تكن متاحة في الماضي، خاصة في مجال خدمات المعلومات ومشاركة المستفيدين الرأي في تطوير وتحسين أداء هذه المكتبات. والمكتبات الجادة تحرص

- التواصل مع المكتبات النظرية لمتابعة المستجديات وتبادل الأفكار.

- بناء الشعور المجتمعي والترابط بين المستفيدين بعضهم بعضاً وبين إدارات الجامعة الأخرى.

- إضافة مزيد من الجمهور للمشاركة في الأحداث والبرامج والفاعليات الخاصة بالمكتبة.

- تحسن المستوى المهني للمكتبة والعاملين فيها.

نبذة عن جامعة الأعمال والتكنولوجيا (١١):

تعتبر جامعة الأعمال والتكنولوجيا من أوائل الجامعات الأهلية الرائدة في مجال الأعمال والتكنولوجيا في المملكة، هي ثمرة رؤية وجهود وتطلعات سعادة رئيس مجلس الأمناء الدكتور عبد الله صادق دحلان وأخويه أعضاء مجلس الأمناء الدكتور هشام محمد نور جمجوم والدكتور شهاب محمد مكي جمجوم.

بدأت مسيرة جامعة الأعمال والتكنولوجيا عام ٢٠٠٠م كمعهد متوسط بـ ٣٣ طالباً، يمنح درجة الدبلوم، وفي عام ٢٠٠٣م، تطور المعهد ليصبح كلية إدارة الأعمال، تمنح شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال في مختلف مجالات التركيز وذلك بعد أن وافقت عليه

على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي؛ لتقديم خدمات أكثر فاعلية وأكثر ديناميكية؛ لترسيخ بيئة جاذبة لروادها.

مزايا استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية (١٠):

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبة إذا ما تم بصورة مدروسة سيساعد المكتبيين في تحقيق كثير من الفوائد والمزايا، ويمكن تلخيص المزايا على النحو الآتي:

- الحصول على الآراء المباشرة من المستفيدين حول أداء المكتبة لأغراض التقييم الذاتي.

- جعل العاملين بالمكتبة أكثر اندماجاً وتواصلاً مع جمهور المستفيدين.

- تشجيع النقاش وإتاحة الفرصة للرد على تعليقات مستخدمي المكتبة.

- التعريف بالأحداث والأخبار والخدمات التي تقدمها المكتبة.

- تطوير المجموعات وإنشاء مستودعات للمحتوى الرقمي التعاوني الخاص بمجموعات متجانسة من المستفيدين.

- زيادة استخدام مجموعات المكتبة من خلال الترويج للمقتنيات الموجودة والمتوقع ورودها إلى المكتبة.

الرؤية:

تطمح جامعة الأعمال والتكنولوجيا لتكون جامعة رائدة يشار إليها محلياً وعالمياً بالجودة الفائقة في التعليم العالي متعدد التخصصات، والبحث العلمي التطبيقي من خلال شراكاتها الإستراتيجية لإعداد قادة للمستقبل بمهارات وخبرات عالية.

الرسالة:

جامعة الأعمال والتكنولوجيا هي جامعة أهلية تقدم برامج تعليم عالٍ بجودة فائقة تلبي احتياجات سوق العمل. وتُعدُّ طلبة بمهارات متعددة يتفوقون بها كقادة ورواد. تلتزم الجامعة بالاستفادة من أبحاثها التطبيقية لإيجاد جو أكاديمي محفز للتعليم المستمر للطلبة والخريجين وأعضاء هيئة التدريس طوال حياتهم.

نبذة عن مكاتب جامعة الأعمال والتكنولوجيا (١٢):

وصف موجز: تأسست مكتبة جامعة الأعمال والتكنولوجيا عام ٢٠٠٢م، وتنقسم إلى مكتبين رئيسية: المكتبة المركزية في ذهبان (قسم الطلاب) والمكتبة المركزية في صاري (قسم الطالبات).

وزارة التعليم العالي، وفي عام ٢٠٠٨م بدأت الكلية بتقديم أول برنامج للدراسات العليا في إدارة الأعمال، كما تم افتتاح كلية الهندسة وتقنية المعلومات، ثم في عام ٢٠١٠م صدرت موافقة الوزارة على افتتاح كلية الإعلان. وقد بدأت الدراسة فيها مع بداية الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٣م، وهي أول كلية إعلان متخصصة لخدمة الطلاب والطالبات في مجال الإعلان في المملكة العربية السعودية.

للجامعة أهداف طموحة من شأنها أن تعكس احتياجات سوق العمل واحتياجات التوظيف في المملكة، وقد صدر قرار مجلس التعليم العالي بتحويل كليات إدارة الأعمال إلى جامعة الأعمال والتكنولوجيا في ٢٢/٥/٢٠١٢م الموافق ١٤٣٣/٧/١هـ.

هناك ثلاثة مواقع للجامعة: يقع الحرم الجامعي للطلاب على مساحة ١٠٠،٠٠٠ مترمربع في ذهبان شمال مدينة جدة، حيث كلية إدارة الأعمال، وكلية الهندسة وتقنية المعلومات؛ بالإضافة إلى كلية الإعلان، والحرم الجامعي للطالبات فيقع شارع صاري بجدة. أما برنامج الماجستير لإدارة الأعمال فيقع في وسط مدينة جدة على طريق المدينة.

موضوعات إدارة الأعمال، والهندسة، والإعلان التي تدرس في الجامعة، توفر جميعها النص الكامل للمقالات والتقارير. ويمكن الوصول إلى هذه القواعد عن طريق المكتبة الإلكترونية التي أنشأتها المكتبة ضمن صفحة الجامعة على الإنترنت.

الدوريات: تحتوي مكتبات جامعة الأعمال والتكنولوجيا على عدد مهم من الدوريات المتخصصة والمحكمة؛ بالإضافة إلى الصحف المحلية، والخليجية، والعالمية التي تصدر باللغتين العربية والإنجليزية.

الخدمات الفنية

التزويد: يقوم أعضاء الهيئة الأكاديمية والطلبة بدور مهم في اقتناء الكتب، ومصادر المعلومات المختلفة؛ لتنمية مجموعات المكتبة. وتختص وحدة التزويد بشراء جميع مصادر المعلومات التي تحتاجها المكتبة وذلك بناءً على الاقتراح المباشر من أعضاء الهيئة الأكاديمية والطلبة، أو عن طريق تلقي الاقتراحات من خلال البريد الإلكتروني لأمناء المكتبة المساندين للكلية. كما يمكن طلب الكتب عن طريق الاستمارة المخصصة لذلك والموجودة لدى أمين المكتبة.

• توفر المكتبة المركزية في الحرم الجامعي الخدمات والمصادر لكلية إدارة الأعمال، وكلية الإعلان، وكلية الهندسة وتقنية المعلومات.

• توفر المكتبة المركزية في الحرم الجامعي بفرع زهبان (قسم الطلاب) الخدمات والمصادر لدعم برامج الهندسة.

• توفر مكتبة صاري (قسم الطالبات) المراجع المهمة التي تخدم كلية إدارة الأعمال، وكلية الإعلان.

وتشترك مكتبات الجامعة في عدد من قواعد المعلومات الإلكترونية من مختلف التخصصات تشتمل على كتب ومقالات وبحوث ذات النص الكامل لعدد من الدوريات الأكاديمية وهي متاحة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس عبر موقع المكتبة الإلكتروني على صفحة جامعة الأعمال والتكنولوجيا في الإنترنت.

المجموعة المرجعية: تحتوي على مجموعة المراجع مثل القواميس والمعاجم، والموسوعات، والأطالس، والإحصاءات السنوية والأدلة. ويقتصر استخدام هذه المجموعة داخل المكتبة فقط، حيث لا يسمح بإعارتها.

قواعد المعلومات: تشترك حالياً في عدد من قواعد المعلومات غير العربية التي تغطي

بناء المجتمع من خلال السعي إلى أعلى درجات العلم والبحث والمعرفة.

أهداف المكتبة:

- اختيار أحدث مصادر المعلومات بجميع أشكالها بما يتناسب مع احتياجات جميع الكليات في الجامعة.
- تنظيم مجموعات المكتبة المركزية وفق معايير متفق عليها دولياً حتى يسهل الوصول إلى جميع مصادرها.
- تأسيس وتنظيم المحتويات والمحافظة على المجموعة الواسعة من الخدمات التي تدعم البرامج الأكاديمية لجميع الكليات مع التشجيع على الاستفادة من الاستخدام الأمثل لمصادر المكتبة المركزية.
- بناء مهارات القراءة والكتابة لطلاب الجامعة من خلال تطوير معلوماتهم العامة.
- التسويق لاستخدام مصادر المعلومات لأعضاء الجامعة من خلال التوعية بأحدث إصدارات الكتب الموجودة في المكتبة المركزية، ونوادي الكتب المحلية والإقليمية ومعارض الكتب الدولية التي تجذب الطلاب وأعضاء الجامعة.

الفهرسة: تقوم وحدة الفهرسة بفهرسة وتصنيف الكتب والمواد الأخرى التي يتم شراؤها من قبل المكتبة. ويتم إسناد رؤوس موضوعات، ورقم تصنيف لكل عنوان، وإدخال البيانات في الفهرس الآلي للمكتبة (سمفوني). وتستخدم المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري ونظام مارك ٢١ في فهرسة وتصنيف مصادرها.

قسم أبحاث التخرج: يضم هذا القسم جميع بحوث الطلبة الخريجين ويمكن الإطلاع عليها داخل المكتبة فقط ويصل عدد المصادر الورقية «٩» في قسم الطلاب بذهبان (٦٠٠٠) كتاب ومرجع مطبوع كما يصل عدد الموظفين إلى خمسة موظفين بينما يصل عدد المراجع والكتب في مكتبة الطالبات في صاري «١٠» إلى (٣٤٠٠) كتاب بينما يصل عدد الموظفات إلى ثلاث موظفات مع العلم أن دوام مكتبات الجامعة تبدأ من الساعة الثامنة والنصف صباحاً وحتى الرابعة والنصف عصرًا.

رسالة مكتبات الجامعة:

تحرص مكتبات الجامعة على تقديم أعلى مستوى من حيث موارد المكتبة وخدمات المعلومات، بحيث تتناسب مع احتياجات الطلاب العلمية ورؤية الجامعة في الإسهام في

ثالثاً: الجانب التطبيقي:

الاجتماعي في الأغراض الأكاديمية ، وقد تم ربط الاستبانة الإلكترونية عن طريق المكتبة و(الباحثة) عبر البريد الإلكتروني، وكانت حصيلة الاستجابة الأولية (٩٠) ردّاً وبعد محاولات حثيثة من الباحثة زاد عدد الردود إلى (١٥٨). كذلك تم توزيع استبانة على عميد شؤون المكتبات لمعرفة رأيه حول أهمية استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في مكتبات الجامعة.

قامت الباحثة بتصميم اثنتين من الاستبانات تم توزيع إحداها على عينة الدراسة البالغة (١٥٨) طالبة من فرع الجامعة في صاري كذلك تم توزيع الأخرى على عميد شؤون المكتبات في الجامعة وقامت بتصميم الاستبانة إلكترونياً وتوزيعها على عينة الدراسة وقد اشتملت أسئلة الاستبانة على كثير من الأسئلة التي تدور حول استخدامات تطبيق شبكات التواصل أولاً: تحليل استبانة عميد شؤون المكتبات:

الجدول رقم (١) يوضح عدد العاملين ومؤهلاتهم وأعمارهم وتخصصاتهم

البيان	العدد
عدد العاملين والعاملات	١٠ عاملين
مؤهلات العاملين والعاملات	ثانوية عامة. بكالوريوس. ماجستير دكتوراة
تخصصات العاملين والعاملات	علم معلومات. علوم إدارية
أعمار العاملين والعاملات	بين ٣٠-٣٥ سنة

عامة وأغلبهم في تخصص مكتبات ومعلومات وبعضهم تخصص علوم إدارية وتتراوح أعمار العاملين والعاملات في مكتبات الجامعة بين ٣٠-٣٥ سنة.

نجد من خلال الجدول السابق أن عدد العاملين والعاملات في مكتبات الجامعة يصل إلى (١٠) وتتنوع مؤهلاتهم العلمية بين درجة دكتوراة، ماجستير، بكالوريوس، إلى ثانوية

الجدول رقم (٢) يوضح هل تستخدم مكتبات الجامعة تطبيقات التواصل الاجتماعي

البيان	السؤال
لا	هل مكتبات الجامعة تستخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها المكتبية؟

يتبين من خلال طرح هذا السؤال على عميد شؤون المكتبات بالجامعة حول استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية أجاب بالنفي إلا أنه أشار على الرغم من عدم استخدام تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل رسمي فإن هناك كثيراً من التواصل العملي يتم بين العاملين والعاملات في قروبات عمل يتم من خلالها الإعلان عن الورش التدريبية والدورات وكذلك تستخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات في مجال العمل.

الجدول رقم (٣) يبين أسباب عدم استخدام أدوات التواصل الاجتماعي

السؤال	البيان
ما أسباب عدم استخدام أدوات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية؟	وجود مشكلات في البيئة التقنية في الجامعة. عدم وعي العاملين والعاملات بدور أدوات مواقع التواصل الاجتماعي واستثمارها في تقديم الخدمات المكتبية ضمن الخطط المستقبلية للمكتبة

أشار عميد شؤون المكتبات بأن مشروع البدء في استخدام تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي أدرج ضمن خطة المكتبة القادمة التي سيتم العمل عليها خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠١٩-١٤٤٠. وتعكس إجابة عميد شؤون المكتبات بالجامعة إيمانه بدور التطبيقات ومدى الإسهام في تطوير الخدمات المكتبية.

الجدول رقم (٤) يوضح التطبيقات التي يزمع تفعيلها ضمن خدمات المكتبة

السؤال	البيان
في حال تفعيل الخدمات المكتبية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي فما التطبيقات التي ترغبون في استخدامها في المكتبة؟	- واتس آب - سناب شات - أنستغرام - فيس بوك - تويتر - أخرى (.....جميعها.....)

- أشار عميد شؤون المكتبات إلى أنه ضمن
- سناب شات
- الخطة القادمة التي تعتمزم المكتبة تفعيل دور
- أنستقرام
- تطبيقات التواصل الاجتماعي ضمن خدمات
- فيس بوك
- المكتبة ستكون مرتكزة على الخدمات التالية:
- تويتر
- واتس آب
- يوتيوب.

الجدول رقم (٥) يوضح الخدمات المكتبية التي تقدم عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي ضمن خططها القادمة

السؤال	البيان
الخدمات التي تخطط لها المكتبة لتفعيلها مستقبلاً من خلال تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي	وصل حديثاً استفسارات تأخير الاستعارة اسأل أمين المكتبة الخدمات المرجعية الورش والدورات التدريبية الإحاطة الجارية تبادل المعلومات نشاطات وفاعليات المكتبة

أشار عميد شؤون المكتبات بأن أبرز الخدمات التي ستقدم عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي وهي:

- وصل حديثاً.
- استفسارات تأخير الاستعارة.
- اسأل أمين المكتبة.
- الخدمات المرجعية.
- الورش والدورات التدريبية.
- الإحاطة الجارية.
- تبادل المعلومات.
- نشاطات وفاعليات المكتبة.

الجدول رقم (٦) يوضح المقترحات التي تسهم في تطوير واستثمار التطبيقات الاستثمار الأمثل لخدمات المكتبة

السؤال	البيان
هل لديكم أي مقترحات في هذا الجانب لتفعيل أدوات التواصل الاجتماعي في مكتبة الجامعة	توعية العاملين في المكتبة بأهمية استخدام هذه التطبيقات، لتلبية رغبة المستفيدين تهيئة المكتبة وإتاحة الإنترنت داخل الجامعة لكي تكون مهياً مهياً تقنياً

- التدريب والتأهيل المستمر للعاملين والعاملات في مكتبات الجامعة.
- تجهيز البنية التقنية بما يتناسب تقديم هذه الخدمات بشكل مميز وسهل.
- نشر الوعي المكتبي والمعلوماتي لطلاب وطالبات الجامعة وأعضاءها بفئاتهم كافة.

بالقاء الضوء على أهم المقترحات التي ستسهم في استثمار تطبيقات التواصل الاجتماعي الاستثمار الأمثل في تقديم خدمة مكتبية مميزة أشار عميد شؤون المكتبات بالجامعة بالآتي:

ثانياً: استبانة المستفيدات.

الجدول رقم (٧) يوضح البيانات العامة حول أعمار عينة الدراسة

البيان	العدد	النسبة
- ٢٤ / ١٨	١٣٣	٪٨٤
- ٢٨ / ٢٤	٢١	٪١٣
- أكبر من ٣٠	٤	٪٣
المجموع	١٥٨	٪١٠٠

طالبة بنسبة (٪٨٤) يمثلن الفئة العمرية ما بين ١٨ - ٢٤ سنة وهن من فئة الشباب ويعكس هذا الجدول قابلية هذه الفئة للتفاعل مع وسائل التواصل

من خلال استعراض الجدول رقم (٧) حول أعمار عينة الدراسة التي شاركت في الإجابة على أسئلة الدراسة نجد أن معظم أفراد العينة (١٣٣)

الاجتماعي حيث أكدت العديد من الدراسات والأبحاث أن الشريحة الأعظم في استخدام تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي هي الفئة العمرية ما بين ١٥-٣٠ سنة ويعطي هذا الجدول مؤشرا في إمكانية نجاح تقديم الخدمات المكتبية عبر تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول رقم (٨) يوضح انتماء عينة الدراسة إلى الكليات

الكليات	العدد	النسبة
إدارة الأعمال	١٠٤	٦٥,٠٥ %
الإعلان	٢٩	١٨,٠٥ %
القانون	١٦	١٠ %
الهندسة	٩	٦ %
المجموع	١٥٨	١٠٠ %

من خلال الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى كلية إدارة الأعمال حيث وصل العدد إلى (١٠٤) بنسبة (65.5%) وهذا مؤشر منطقي وطبيعي، حيث بدأت الجامعة بكلية إدارة الأعمال منذ نشأتها قبل أن تتحول إلى جامعة لذا كان من الطبيعي أن يكون عدد الطالبات في إدارة كلية الأعمال يمثلن النسبة الأعلى مقارنة بالكليات الأخرى التي قد لا يتجاوز تأسيسها الثلاث سنوات.

الجدول رقم (٩) حول امتلاك افراد العينة حسابات في تطبيقات التواصل الاجتماعي

البيان	العدد	النسبة
هل تمتلكين حساباً في أحد المواقع الاجتماعية	١٥٨	١٠٠ %

بالنظر إلى الجدول رقم (٩) نجد معظم أفراد العينة يمتلكن حساباً أو أكثر في مختلف وسائل التواصل الاجتماعي (١٥٨) طالبة بنسبة (١٠٠%) وهو ما يؤكد ما ذهبت إليه الباحثة في الجدول رقم (٧) أن الشريحة العظمى من مستخدمي تطبيقات التواصل الاجتماعي هن

اللاتي أعمارهن ما بين (١٥-٣٠) ونتائج هذا أفراد العينة بأن لديهم حسابات في مواقع
الجدول تؤكد تبرير الباحثة، حيث أشار كامل التواصل الاجتماعي.

الجدول رقم (١٠) يوضح أنواع تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يستخدمها أفراد العينة

البيان	العدد	النسبة
فيسبوك	٤٢	٢٦,٠٥٪
تويتر	٨٩	٥٦٪
يوتيوب	١١٦	٧٤٪
سناب شات	١٤٧	٩٢٪
واتس آب	١٤٧	٩٣٪
انستقرام	١٣٥	٨٥٪
غير ذلك	٤	٢,٥٪
المجموع	٦٨٠	٤٢٩٪

وموضوعية، حيث إن أغلب الذكور والإناث يفضلون استخدام تطبيق السناب شات في مناسباتهم الخاصة وأيضاً في رحلاتهم مع أسرهم وكذلك يستخدمون تطبيق الواتس آب من أجل التواصل مع بعضهم وأيضاً الاشتراك في القروبات من خلال الواتس ، ثمة ملاحظة تود الباحثة الإشارة إليها وهي زيادة عدد الردود على أفراد العينة، حيث إن بعض أفراد العينة اختار أكثر من تطبيق ما يجعل عدد الردود يزيد على (٦٨٠) إجابة.

يوضح الجدول رقم (١٠) أن جميع أفراد العينة (١٥٨) بنسبة (١٠٠٪) يستخدمون تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي ويأتي الواتس آب والسناب شات في مقدمة التطبيقات المستخدمة حيث وصل عدد المستخدمين إلى (١٤٧) بنسبة (٩٣٪) كذلك تطبيق الانستقرام إلى (١٣٥) بنسبة (٨٥٪) بينما توالى التطبيقات الأخرى اليوتيوب (١١٧) بنسبة (٧٤٪) وتويتر (٨٩) بنسبة (٥٦٪) الفيس بوك (٤٢) بنسبة (٢٦,٥٪) وهي مؤشرات واقعية

الجدول رقم (١١) يوضح مرات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي

البيان	العدد	النسبة
يوميًا	١٥٤	%٩٧,٥
أسبوعيًا	٤	%٢,٥
شهريًا	٠	
لا أستخدم	٠	
المجموع	١٥٨	%١٠٠

استخدامهم لهذه التطبيقات أسبوعيًا ويعكس سبب استخدام معظم أفراد العينة لهذه التطبيقات نظير ما تمثله من عنصر جذب إضافة إلى أن هذه التطبيقات أصبحت تلبي احتياجاتهم ورغباتهم كافة.

يتضح من خلال الجدول رقم (١١) أن أغلب أفراد العينة تستخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي يوميًا، حيث أشارت (١٥٤) طالبة بنسبة (%٩٧,٥) استخدامهم اليومي لهذه التطبيقات، بينما أشارت (٤) طالبات إلى

الجدول رقم (١٢) يوضح عدد ساعات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي

عدد الساعات	المستخدمات	النسبة
ساعتين فأكثر	٥١	%٣٢
٥ ساعات	٤٧	%٣٠
١٠ ساعات فأكثر	٣٧	%٢٣
١٥ ساعة فأكثر	٢٣	%١٤
المجموع	١٥٨	%١٠٠

نسبة مقنعة طالما لديهم ارتباطات دراسية وعائلية؛ إضافة إلى أن بعضًا من أفراد العينة لديهم ارتباطات أسرية قد لا تمكنهم من قضاء وقت طويل في استخدام التطبيقات كذلك أشار بعض

أفراد (٥١) من أفراد عينة الدراسة أنهم بنسبة يتعاملون (%٣٢) مع تطبيقات التواصل الاجتماعي من ساعتين فأكثر، بينما أشارت (٤٧) بنسبة (%٣٠) أنهم يستخدمون التطبيقات ٥ ساعات وهي

أفراد العينة انهن يستخدمن تطبيقات التواصل في الواقع نسبة عالية جداً في الاستخدام قد تؤثر الاجتماعي أكثر من ١٠ إلى ١٥ ساعة يومياً وهي على علاقتهم الدراسية والأسرية بشكل سلبي.

الجدول رقم (١٣) يوضح الأغراض الأكاديمية التي يستخدمها أفراد العينة من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي

الغرض	العدد	النسبة
الانضمام إلى حلقات نقاش مع زملاء الدراسة	٥٩	٣٧٪
التواصل مع أساتذتي في الجامعة .	٥٦	٤١٪
إعداد الواجبات والتكاليف ومناقشتها مع الزملاء .	٦٢	٤٠٪
لإعداد البحوث المشتركة مع الزملاء .	٧٢	٤٦٪
استشارة الآخرين في اختيار المواد الدراسية .	٥٧	٣٦٪
التعرف على آخر مستجدات التخصص .	٤٥	٢٨٪
الاطلاع على أخبار المؤتمرات والندوات والفاعليات المختلفة في التخصص بالعالم.	٤٣	٢٧٪
التواصل مع متخصصين من خارج الجامعة .	٥١	٣٢٪
التشارك في مصادر المعلومات مع آخرين .	٤١	٢٦٪
مناقشة أحدث وأنسب مصادر المعلومات مع الزملاء .	٥٣	٣٤٪
أرى أن المواقع الاجتماعية تساعد الطلبة على تحقيق أهدافهم الدراسية .	٦١	٣٩٪
أرى أنه من الأفضل أن أتواصل مع إدارات الجامعة ودوائرها من خلال الموقع الاجتماعي عندما تكون لدي بعض الاستفسارات .	٧٢	٤٦٪
المجموع	٦٧٢	٤٣٢٪

بإلقاء الضوء على الجدول السابق نجد أن أغلب أفراد العينة أشرن إلى استخدامهن الدائم لتطبيقات التواصل الاجتماعي للأغراض العلمية الأكاديمية، حيث أشارت (٥٩) طالبة بنسبة (٣٧٪) بذلك، بينما أشارت (٥٦) طالبة بنسبة (٤١٪) استخدامهن الدائم للتطبيقات التواصل الاجتماعي في الأغراض الأكاديمية في بعض الأحيان ذلك أن طبيعة تطبيقات التواصل الاجتماعي لا تتناسب مع طبيعة الأغراض الأكاديمية ما

العلمية والأكاديمية للاطلاع على معلومات وفيرة قد لا توفرها الجامعة كذلك الاطلاع على بعض المحاضرات والشروحات المتاحة عبر اليوتيوب كذلك أن التطبيقات تساعد الطلاب والطالبات في تحقيق أهدافهن الدراسية وحل بعض التكاليف والواجبات من خلال طرح أسئلة معينة في المنتديات أو القروبات العلمية؛ إضافة إلى إمكانيات يمكن استثمار هذه التطبيقات في التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

جعلهن يصرفن النظر عنها ، بينما أشارت الفئة الأخرى أنهن يستخدمن تطبيقات التواصل الاجتماعي في الأغراض الأكاديمية من خلال تطبيقات الواتس واليوتيوب وخصوصاً الكليات ذات الطبيعة التطبيقية التي يمكنها التعرف عن قرب لبعض الشروحات المتاحة في اليوتيوب وترى الباحثة أهمية تطبيقات التواصل الاجتماعي في الأغراض الأكاديمية ، حيث يمكن من خلال هذه التطبيقات تبادل المعرفة واستثمار المواقع

الجدول رقم (١٤) يوضح توجهات طالبات الجامعة نحو استخدام مصادر المكتبة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي

النسبة	العدد	البيان
٪١٥	٩٤	الأسئلة المرجعية
٪٢	١٦	خدمة الإحاطة الجارية
٪٧	٤٨	أسأل أمين المكتبة
٪٧	٤٥	معرفة دوام المكتبة
٪١٦	١٠٠	معرفة الساعات التطوعية
٪١٤	٩٠	الإعلان عن ورش العمل والدورات التدريبية
٪٣	٢٢	استفسارات تأخير الإعارة
٪٦	٤٢	حجز القاعات الدراسية
٪٩	٥٩	وصل حديثاً
٪٠٫٩	٦	أخرى اذكرها
٪٠٫٤	٣	غير ذلك
٪٨٠٫٥	٥٥٢	المجموع

المكتبة، بينما أشارت فئة أخرى (٥٩) طالبة باستثمار تطبيقات التواصل الاجتماعي في خدمة وصل حديثاً. أما بقية الطالبات فقد أشرن إلى تأييدهن لاستخدام التطبيقات في خدمة حجز قاعة وكذلك معرفة دوام المكتبة واستفسار عن مدة الإعارة خارجياً والتعرف على الدورات وورش العمل.

أشار معظم أفراد العينة تأييدهن استخدام بعض مصادر المكتبة وخدماتها عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي، حيث أشارت (٩٤) طالبة بإمكانية استخدامهن تطبيقات التواصل الاجتماعي في الرد على الأسئلة المرجعية السريعة، كما أشارت (٤٨) طالبة تأييد استخدام التطبيقات في خدمة أسأل أمين

الجدول رقم (١٥) يوضح مدى تعزيز ارتباط الطالبات بالمكتبة في حال استخدام المكتبة تطبيقات التواصل الاجتماعي

النسبة	العدد	البيان
نعم	١٣٠	%٨٢
لا	٢٨	%١٨
المجموع	١٥٨	%١٠٠

فالبرامج الترفيهية التي تقدمها المكتبة بين فترة وأخرى للمستفيدات إضافة إلى إدخال تطبيقات التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبة قد يساعد كثيراً على حل مشكلة عزوف الطالبات وزيادة أعدادهن للاستفادة من المكتبة وخدماتها.

بإلقاء الضوء على الجدول رقم (١٥) نجد أن أغلب أفراد العينة (١٣٠) ونسبة (%٨٢) أشرن بالإيجاب حول استخدام المكتبة لتطبيقات التواصل الاجتماعي في خدماتها المقدمة لهن وهذا يساعد العاملات في المكتبة على القضاء على عزوف الطالبات وقلة ارتباطهن بالمكتبة

الجدول رقم (١٦) يوضح أسباب استخدام الخدمات المكتبية في تطبيقات التواصل الاجتماعي

النسبة	العدد	البيان
%٢٩	١١٦	وسيلة سريعة وفعالة
%١٩	٧٦	تبادل المعلومات ومشاركتها
%١٨	٧٢	سرعة الوصول إلى المستفيد

البيان	العدد	النسبة
الحصول على إجابات سريعة	٩١	%٥٧,٥
تكوين علاقات وثيقة مع المستفيدين	٣٤	%٢١,٥
غير ذلك	٤	%٢,٥
المجموع	٣٩٣	%٩٨

نجد من خلال الجدول السابق أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (١١٦) طالبة بنسبة (%٥٧,٥) أشرن إلى أن السبب الرئيس فيما لو استخدمت المكتبة تطبيقات التواصل الاجتماعي لتقديم خدماتها المكتبية فإنها ستكون وسيلة سريعة وفعالة في إيصال المعلومة وتبادلها بينما أشار (٧٦) من أفراد العينة بنسبة (%٤٨) أنها مصدر مهم لتبادل المعلومات ومشاركتها. أما بقية أفراد العينة فقد أشرن إلى أن الحصول على إجابات سريعة، وسرعة الوصول إلى المستفيد يكون عنصر جذب لتعزيز دور المكتبة.

الجدول (١٧) يوضح العوامل التي قد تسهم في استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة

البيان	العدد	النسبة
وعي العاملين وإيمانهم بدور التطبيقات	٦٥	%٤١
تكامل البيئة التقنية داخل الجامعة	٨٣	%٥٢,٥
التجهيزات المادية والتقنية داخل المكتبة	٦١	%٣٨,٥
السرعة في تقديم الخدمات	٨٧	%٥٥
أخرى	٢	%١
المجموع	٢٩٨	%١٨٨

أجاب (٦٥) من أفراد العينة بنسبة (%٤١) أن وعي العاملين وإيمانهم بدور هذه التطبيقات يؤدي دوراً أساسياً في نجاح الخدمات المكتبية عبر تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي بينما أشار (٨٣) فرداً من أفراد العينة بنسبة (%٥٢,٥) أن تكامل البيئة التقنية داخل الجامعة

يسهم في نجاح الخدمة من عدمها بينما أشارت بقية أفراد العينة إلى أن التجهيزات المادية والتقنية هي من تحدد نجاح الخدمة.

النتائج والتوصيات:

من خلال عرض وتحليل البيانات كشفت الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي كثيراً من النتائج تشمل النقاط التالية:

- لا تقدم مكاتب جامعة الأعمال والتكنولوجيا خدمات مكتبية عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي في الوقت الحالي بشكل رسمي.

- على الرغم من عدم استخدام مكاتب جامعة الأعمال والتكنولوجيا خدمات مكتبية عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي بشكل رسمي فإن المكاتب في الجامعة تقوم ببعض الممارسات عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل تبادل المعلومات وقروبات العمل، إعلان عن الدورات، ورش العمل التي تقوم به المكتبة

- برمجة البدء في استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي ضمن خطة المكتبة القادمة خلال الفصل الدراسي الأول

١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م.

- من أبرز تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تعتمد مكاتب الجامعة العمل بها ضمن خطتها القادمة تطبيق واتس اب، سناب شات، إنستغرام، فيس بوك، تويتر، يوتيوب.

- أبرز خدمات مكاتب الجامعة التي سوف تقدمها من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل: وصل حديثاً، الإحاطة الجارية، أسأل أمين المكتبة، الخدمات المرجعية، الورش والدورات التدريبية، نشاطات وفاعليات المكتبة، إشعارات تأخير الإعارة، تبادل المعلومات.

- معظم أفراد عينة الدراسة (١٣٣) بنسبة (٨٤٪) يمثلون الفئة العمرية من ١٨ - ٢٤ سنة.

- أغلب أفراد عينة الدراسة (١٠٣) طالبات بنسبة (٦٥٪) ينتمون إلى كلية إدارة الأعمال.

- جميع أفراد عينة الدراسة (١٥٨) طالبة بنسبة (١٠٠٪) يمتلكون حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي.

- جميع أفراد عينة الدراسة (١٥٨) طالبة بنسبة (١٠٠٪) يستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي.

- أغلب أفراد العينة (١٤٧) طالبة بنسبة (٩٣٪) يستخدمون الواتس وسناب شات كأعلى نسبة لاستخدام التطبيقات. بينما يأتي الفيس بوك كأقل نسبة استخدام للتطبيقات (٤٢) طالبة بنسبة (٢٦٪)
- أشار معظم أفراد العينة (١٥٨) طالبة بنسبة (١٠٠٪) استخدامهن اليومي لتطبيقات التواصل الاجتماعي كأعلى نسبة بينما أشار (٣) من عينة الدراسة بنسبة (١٨٪) إستخدامهم لهذه التطبيقات أسبوعياً وهي أقل نسبة للاستخدام
- أشار معظم أفراد العينة (٩٦) طالبة بنسبة (٦٠٪) بأنهن يستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي لمدة ٢-٥ ساعات يومياً بينما أشار بقية أفراد العينة استخدامهم التطبيقات أكثر من ١٠-١٥ ساعة يومياً.
- أشار بعض أفراد عينة الدراسة (٥٩) طالبة بنسبة (٣٧٪) عدم استخدامهن تطبيقات التواصل الاجتماعي في الأغراض العلمية بينما أشارت (٤٩) طالبة بنسبة (٣١٪) استخدامهن لهذه التطبيقات للأغراض العلمية والأكاديمية
- أشارت (١٢٦) طالبة بنسبة (٨٠٪) تأييدهن استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية المتنوعة.
- أغلب أفراد عينة الدراسة (١٢٦) طالبة بنسبة (٨٠٪) أشرن إلى أهمية استخدام المكتبة تطبيقات التواصل الاجتماعي في خدماتها.
- أيد أغلب أفراد عينة الدراسة (١١٧) طالبة بنسبة (٧٤٪) إستخدام المكتبة وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها؛ نظراً لأنها وسيلة فعالة وسريعة.
- أجابت (٨٧) طالبة بنسبة (٥٥٪) أن من أهم عوامل نجاح تطبيق خدمات التواصل الاجتماعي في المكتبة هو وعي العاملات وإيمانهن بالدور الفعال لهذه التطبيقات.
- بينما أشارت (٨٤) طالبة بنسبة (٥٣٪) أن تكامل البيئة التقنية يعتبر عنصراً أساسياً في نجاح التطبيقات في المكتبة أما بقية أفراد العينة فقد أشار إلى أن التجهيزات المادية والتقنية هي من تؤدي دوراً مهماً في نجاح الخدمة داخل المكتبة.
- وبناءً على نتائج الدراسة؛ فإن الباحثة تقترح كثيراً من التوصيات التي تساهم في كيفية إستثمار تطبيقات التواصل الاجتماعي

الاستثمار الأمثل وتتلخص التوصيات فيما يأتي:

- وضع لوائح وتشريعات خاصة باستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة وذلك من أجل تقنين عمليات الاستخدام.
- نشر ثقافة أهمية استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي داخل مكتبات الجامعة من أجل ترسيخ أهمية هذه الخدمة ، وكذلك من أجل تعزيز إيمان العاملين والعاملات لما تقوم هذه التطبيقات من أدوار مهمة وأساسية.
- إنشاء تطبيق خاص بالخدمات المكتبية عن طريق الهواتف المحمولة للطلاب

والطالبات تسهياً للدخول والوصول إلى الخدمات المكتبية.

- إنشاء مدونة خاصة بالمكتبة للمواد الدراسية التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس من أجل إتاحتها للطلاب والطالبات.
- استخدام المجموعات المغلقة أو السرية التي يوفرها الفيس بوك من أجل ترسيخ مفهوم القراءة وارتداد المكتبة عبر مسابقات تقوم بها المكتبة.
- التنسيق مع الكليات العلمية؛ لتزويد المكتبة بعروض وشروحات علمية متاحة بالصوت والصورة تقوم المكتبة بإتاحتها ضمن مصادرها المعلوماتية.

المصادر والمراجع

- ١- أحمد ميرغني محمد أحمد. دور المكتبات العامة في بناء مجتمع المعرفة: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض أنموذجاً. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٣٦هـ. - مج ٢١، ع ١٤.
- ٢- أشواق قايد القايدي. اتجاهات طالبات جامعة الملك عبد العزيز نحو استخدام الهواتف الذكية في إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية، رسالة ماجستير مقدمة لقسم علم المعلومات، جدة، جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠١٣م، ٨١ص.
- ٣- خلود بنت أحمد والصقري وحمد ناصر، الكندي، سالم سعيد البوسعيد. توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعات مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر في تسويق خدمات المعلومات ع ٥٤ شهر مارس (٢٠١٧م) الصفحات ١- ٣٨ قواعد المعلومات ACI, Human Index <http://search.mandumah.com/Record/80375> 6 قسم المكتبات الأكاديمية.
- ٤- دور المكتبات الجامعية في التوظيف الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي أحمد ميرغني
- ص ٢٤٨ (بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي (الثامن والعشرين) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور / حشمت قاسم شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي ٢٠١٧م نوفمبر ٢٧-٢٩ القاهرة - مصر.
- ٥- دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. محمد بن علي موسى خبراني عبد الرحمن بن عبيد علي القرني ص ١٥ (بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي (الثامن والعشرين) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور / حشمت قاسم شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي ٢٠١٧م نوفمبر ٢٧-٢٩ القاهرة - مصر.
- ٦- رحمة الخروصية ونبهان الحراسي ونعيمة جبر. نموذج مقترح لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية: دراسة باعتماد منهجية النظم الناعمة (بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي (الثامن والعشرين)

الحصول على درجة الماجستير في الآداب
تخصص: مكتبات ومعلومات (٢٠١٣م).
٩- فاتن سعيد بامفلح. خدمات المعلومات في
ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار
المصرية اللبنانية، ٥٢٢٩، ص ٨٤.
١٠- هنادي البلوشي (٢٠١٢م) المكتبات
السعودية المقدمة عن طريق مواقع
التواصل الاجتماعي الفيسبوك
Facebook. رسالة ماجستير، جدة
جامعة الملك عبد العزيز.
١١- نبذة عن الجامعة متاحة على الرابط
<http://ubt.edu.sa> بالعربي/جامعة-
الأعمال- والتكنولوجيا.
نبذة عن المكتبة متاحة على الرابط
<http://ubt.edu.sa> المكتبة/عن-المكتبة.

للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، مؤتمر
الراحل الأستاذ الدكتور / حشمت قاسم.
شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في
مؤسسات المعلومات في العالم العربي ٢٠١٧م
نوفمبر ٢٧-٢٩ القاهرة مصر.
٧- عبد العزيز التميمي. تأثير وسائل التواصل
الاجتماعي في خدمات المكتبات ومراكز
المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية
مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج ٢٢، ع ٢
(٢٠١٦م) متاح في:
<http://search.mandumah.com/Record/763548>
٨- علوية علوي آل حفيظ. استخدام طلبية جامعة
السلطان قابوس لموقع فيس بوك الاجتماعي
في تلبية احتياجاتهم الأكاديمية للمعلومات،
وهي دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات

