

شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية

إعداد: د. أسماء حسين محمد

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب- جامعة الإسكندرية

asmmahusseini89@gmail.com

المستخلص

تلعب شبكات التواصل الاجتماعي أدواراً عديدة اجتماعية، وثقافية، وتعليمية في حياة الأفراد على مختلف ثقافتهم، ومما لا شك فيه أن المكتبات العامة قد تأثرت بشكل كبير بشبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين ولا بد لأي اختصاصي معلومات أن يستغلها أفضل استغلال؛ لسد ثغرات مالا تستطيع مكتبته القيام به؛ لضيق الوقت أو لضيق في ميزانيتها وكذلك تقديم ما هو جديد فالمستفيد يحتاج دائماً إلى ما هو جديد وتقدمه له المكتبة.

لم تعد المكتبات العامة في عالمنا اليوم كما كانت عليه في الماضي خاصة في الدول المتقدمة، بسبب استخدامها وتوظيفها للتكنولوجيا الحديثة التي ظهرت في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بما أصبح يعرف بعصر المعلومات والمعرفة الأمر الذي فرض واقعا جديدا وألقى بظلاله على المكتبات العامة في كل مناحيها ومكوناتها ابتداء من: المفاهيم والأهداف مرورا بالمباني والتجهيزات والقوى العاملة والبرامج والخدمات انتهاء بالتخطيط والتنفيذ والتقييم. كل ذلك شملته رياح التغيير وأصبح الأخذ بهذه التقنيات مطلبا مهما.

وتحاول هذه الدراسة التعرف على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة التابعة للهيئة العامة لقصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية باعتبارها مكتبات عامة تحتاج إلى أن تكون متواجدة بخدماتها أينما يكون المستفيد وفي أي وقت يشاء ومتاحة عبر مواقعها الالكترونية، ومعرفة مدى تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على زيادة عدد المستفيدين من خدمات هذه المكتبات، كما تحاول الدراسة أن 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 من أجل تحديد الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي، وجمع الحقائق والبيانات عنها ثم تفسيرها لاستخدام دلالاتها في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، التي تغطي الجوانب الأساسية في موضوع الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيان على أخصائيي مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية للتعرف على الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير خدمات المعلومات بتلك المكتبات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن شبكات التواصل الاجتماعي قد ساعدت في تقديم الخدمات بشكل أفضل، مما أدى إلى زيادة عدد المستفيدين من هذه المكتبات يوماً بعد يوم.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي - المكتبات العامة - خدمات المعلومات.

تمهيد

إن التطورات التكنولوجية الحديثة التي يشهدها العالم، أحدثت نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال والتواصل الاجتماعي بين الشعوب، مما جعل عملية التغيير أمراً حتمياً، حيث انتشرت شبكة الانترنت في أرجاء العالم كافة واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة

فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات، ثم ظهرت الشبكات الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثات وتعد شبكات التواصل الاجتماعي مثل: Facebook – My space – Youtube – Twitter... إلخ، هي الأكثر انتشاراً على شبكة الانترنت، وأهم الوسائل التي تستثمرها معظم مؤسسات المجتمع، الخدمية منها والربحية للتواصل مع عملائها وتقديم الخدمات لمستفيديها، وتعد المكتبات ومؤسسات المعلومات من أولى المؤسسات التي بادرت إلى استثمار هذه الوسائل في التواصل مع روادها وتقديم خدمات المعلومات لهم، ولكن ذلك يتفاوت من مكتبات لأخرى طبقاً لامكانياتها التقنية، وبنيتها المعلوماتية، وظروفها المالية (الزامل، ٢٠١٦).

ولقد أدى الانتشار الواسع لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي إلى ظهور نوع جديد من التحديات التي تواجه المكتبات ومراكز المعلومات، والتي تتمثل في تحديد الطريقة التي تستخدمها المكتبة لتطوير وتقديم خدماتها في مجتمع مستخدمى هذه التطبيقات (التميمي، ٢٠١٦)

لم تعد المكتبات العامة في عالمنا اليوم كما كانت عليه في الماضي خاصة في الدول المتقدمة، بسبب استخدامها وتوظيفها للتكنولوجيا الحديثة التي ظهرت في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بما أصبح يعرف بعصر المعلومات والمعرفة الأمر الذي فرض واقعا جديدا وألقى بظلاله على المكتبات العامة في كل مناحيها ومكوناتها ابتداء من: المفاهيم والأهداف مروراً بالمباني والتجهيزات والقوى العاملة والبرامج والخدمات انتهاءً بالتخطيط والتنفيذ والتقييم. كل ذلك شملته رياح التغيير وأصبح الأخذ بهذه التقنيات مطلباً مهماً.

ومن هنا تأتي أهمية تلك الدراسة لتسلط الضوء على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، ومدى تأثيرها على زيادة عدد المستفيدين من خدمات هذه المكتبات، بالإضافة إلى تقديم بعض المقترحات لزيادة فاعلية الاستفادة من خدماتها.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

١- الدراسة ومبررات اختيارها:

تقدم مكتبات قصور الثقافة خدماتها لقطاع عريض من أفراد المجتمع؛ لذلك فإن هنالك حاجة متزايدة إلى ضرورة تواصل تلك المكتبات مع جمهور المستفيدين الذين أصبحوا يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي بشكل واسع واختلفت طريقة وصولهم إلى الخدمات ومصادر المعلومات؛ فكان لزاماً على تلك المكتبات أن تعيد توجيه سياساتها وأهدافها في التواصل الجيد مع المستفيدين؛ لتطوير خدمات المعلومات لصالح المستفيدين بالاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي، مما جذب انتباه الباحثة لدراسة دور شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، والتي يسفيد منها قطاع عريض من العامة من شباب وكبار وشيوخ و أطفال.

٢- أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها بعدما أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي محور اهتمام كافة مؤسسات المجتمع ومن بينها المكتبات، وتبرز أهمية هذه الدراسة في كونها الدراسة الأولى التي تعالج موضوع شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية، حيث أن شبكات التواصل الاجتماعي تتميز بعالميتها ويتزايد استخدامها يوماً بعد يوم، ومن ثم ستكون وسيلة جيدة إذا تم استخدامها من جانب مكتبات قصور الثقافة لتطوير خدماتها وأنشطتها المتنوعة والإرتقاء بها، وبالتالي جذب عدد أكبر من المستفيدين.

٣- أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

١/٣ الأهداف:

يتبلور الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي باعتبارها مكتبات عامة تقدم خدماتها لكل أفراد المجتمع، ومدى الاعتماد على هذه الشبكات لتقديم خدمات المعلومات، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على شبكات التواصل الاجتماعي التي تعتمد عليها مكتبات قصور الثقافة في تقديم الخدمات مثل: "فيسبوك"، "تويتر"، "يوتيوب"، "واتس آب"... إلخ.
٢. تحديد أسباب استخدام مكتبات قصور الثقافة لشبكات التواصل الاجتماعي.
٣. التعرف على الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
٤. معرفة مدى تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على زيادة عدد المستخدمين من خدمات المكتبات.
٥. تقديم المقترحات لزيادة الاستفادة من خدمات مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك في ضوء ما سوف تستخلصه هذه الدراسة من نتائج.

٢/٣ تساؤلات الدراسة:

لتحقيق هذه الأهداف تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما شبكات التواصل الاجتماعي تعتمد عليها مكتبات قصور الثقافة في تقديم خدماتها "فيسبوك"، "تويتر"، "يوتيوب"، "واتس آب"... إلخ ؟
- ٢- ما أسباب استخدام مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية لشبكات التواصل الاجتماعي ؟
- ٣- ما الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة عبر شبكات التواصل الاجتماعي ؟
- ٤- ما مدى تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على زيادة عدد المستخدمين من خدمات المكتبات؟
- ٥- ما المقترحات لزيادة الاستفادة من خدمات مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي ؟

٤- مجال الدراسة وحدود التغطية:

- ١/٤ الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، والمقترحات اللازمة لزيادة الفاعلية والاستفادة.
- ٢/٤ الحدود النوعية: تم الاقتصار على مكتبات قصور الثقافة حيث لاحظت الباحثة أنها من المكتبات العامة الأكثر نشاطاً واستخداماً دون غيرها.
- ٣/٤ الحدود الجغرافية: تقتصر الدراسة على مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية.

- ٤/٤ **الحدود الزمنية:** تتناول الدراسة شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في الفترة الزمنية من فبراير ٢٠١٨ وحتى مايو ٢٠١٨.

٥- منهج وأدوات الدراسة:

يعتبر المنهج المسحي الميداني ذو الطبيعة الوصفية التحليلية مناسباً لمثل هذه الدراسة من أجل تحديد الخدمات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي، وجمع الحقائق والبيانات عنها، ثم تفسيرها لاستخدام دلالاتها في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، التي تغطي الجوانب الأساسية في موضوع الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيان على أخصائيي مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية للتعرف على الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير خدمات المعلومات بتلك المكتبات (أنظر ملحق ١).

٦- مجتمع الدراسة:

بلغ عدد المكتبات محل الدراسة (٦) مكتبات من مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، حيث تعتبر تلك المكتبات من أنشط مكتبات قصور الثقافة بالمحافظة، وقد أكد ذلك للباحثة السيد مدير إدارة المكتبات بإقليم غرب الدلتا بالإسكندرية، حيث أخبر الباحثة أن عدد مكتبات قصور الثقافة بالإسكندرية التابعة للهيئة العامة لقصور الثقافة يبلغ حوالي ثمان مكتبات، لذا وقع الاختيار على تلك المكتبات، وتبين للباحثة من خلال الدراسة الميدانية أن هذه المكتبات ليس لها صفحات مستقلة وإنما تعرض المكتبات محل الدراسة أنشطتها وخدماتها، وأخبار المكتبة وورش العمل التي تعقدتها من خلال الصفحة الرسمية للقصر، ويوضح الجدول رقم (١) المكتبات التي وقع عليها الاختيار :

جدول رقم (١)

المكتبات عينة الدراسة وعناوينها على الفيسبوك

م	اسم المكتبة	URL
1	مكتبة قصر ثقافة الأنفوشي	https://www.facebook.com/anfoushyculturalpalace
2	مكتبة قصر ثقافة الشاطبي	https://www.facebook.com/Palace.of.Culture.Shatby
3	مكتبة قصر ثقافة برج العرب	https://www.facebook.com/1530907263803165
4	مكتبة قصر ثقافة مصطفى كامل	https://m.facebook.com/1444729569163
5	مكتبة قصر ثقافة القبارى	https://www.facebook.com/%D9%8148463316518576
6	مكتبة بيت ثقافة ٢٦ يوليو	https://www.facebook.com/26july.culture

٧- مصطلحات الدراسة:

١/٧ مكتبات قصور الثقافة: هي مؤسسات ثقافية اجتماعية لها دورها الأساسي في خدمة المجتمع، حيث تقدم خدماتها، وتجعل مجموعاتها متوفرة لجمهور المستفيدين دون مقابل.

٢/٧ شبكات التواصل الاجتماعي: هي مواقع أو تطبيقات مخصصة لإتاحة القدرة للمستخدمين على التواصل فيما بينهم، من خلال وضع معلومات وتعليقات ورسائل (السويد، ٢٠١٣).

٣/٧ خدمات المعلومات: هي الأنشطة و العمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجة للمعلومات (القرني، ٢٠١٧).

٨- الدراسات ذات العلاقة:

١/٨ الدراسات العربية:

سنقدم فيما يلي استعراضاً لبعض الدراسات العربية ذات العلاقة والتي تناولت دور شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على وظائف وخدمات مؤسسات المكتبات والمعلومات، حيث لم تعثر الباحثة على أي دراسة تتناول شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، وإنما عثرت على دراسات ذات علاقة بالموضوع كما يلي:

١. مجاهد، أماني (٢٠١٢) استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة". مجلة دراسات المعلومات. ١٤

تناولت هذه الدراسة بعض الشبكات الاجتماعية لمعرفة مدى استخدامها من قبل المكتبات؛ لقياس نوعيتها ومدى فاعلية تلك الشبكات في تقديم خدمة مكتبية متطورة عن طريق استخدام المنهج المسحي الميداني، وتم إعداد قائمة مراجعة لخصر الخدمات التي تقدمها المكتبات المشتركة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، ومعرفة مدى نوعية هذه الخدمات وفائدتها. وقد خلصت الدراسة إلى أن وجود المكتبات قيد الدراسة عبر شبكات التواصل الاجتماعي كان بشكل فردي أو جماعي أو رسمي، بالتالي هناك وجود لتقنية عالية من التطبيقات وتفاعل المستفيدين مع هذه الشبكات، وهو ما يسمح لأي نشاط فعال أن يمارس عبرها، كما دعت الباحثة المكتبات إلى استغلال التقنيات العالية لتقديم خدمات حديثة ومتطورة لرفع مستوى أداء المكتبة، بالإضافة إلى تطوير مواقع المكتبات العربية وتدعيم وجودها في شبكات التواصل الاجتماعي؛ من أجل الوصول إلى شرائح متعددة من المستفيدين. (مجاهد، ٢٠١٢)

٢. التميمي، فيصل (٢٠١٦) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي في خدمات ومراكز المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية. متاح في <http://www.kfni.org.sa> (١/٤/٢٠١٨)

قدمت الدراسة تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية عبر تحديد شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في المكتبة لخدمة مستفيديها، ولتحديد إيجابيات وسلبيات هذه الوسائل في تقديم خدمات معلوماتية لمجتمع المستفيدين باستطلاع آراء عينة من موظفي المكتبة. وقد انتهت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات التي تهدف إلى ضرورة تحسين مستوى الخدمات عبر شبكات التواصل الاجتماعي، من أهمها أن المكتبة تستخدم فقط ثلاث شبكات تواصل اجتماعي للتواصل مع مستفيديها، وهي فيسبوك Facebook، وتويتر Twitter، ويوتيوب YouTube، إضافة إلى اعتبار هذه الشبكات سببا في مساعدة المكتبة للوصول إلى المستفيد وتقديم الخدمات إليه بشكل سريع ومجاني (التميمي، ٢٠١٦).

٣. البلوشي، هنادي (٢٠١٢) خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك Facebook، متاح في www.kau.edu.sa (١/٤/٢٠١٨)

ركزت هذه الدراسة على التعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية موقع فيسبوك Facebook لتقديم خدماتها، وتحليل تعليقات المستفيدين الموجودة. وقد استخدمت الباحثة المنهج

المسحى بغرض جمع البيانات من صفحات المكتبات الجامعية التي تملك حسابا على الفيسبوك. ومن أهم نتائج الدراسة أن خمسا من المكتبات الجامعية السعودية أضافت معلومات عن موقعها الجغرافي على فيسبوك، بينما إنفردت مكتبة واحدة فقط بتحديد أوقات العمل على صفحاتها بالفيسبوك، وأخرى انفردت بتقديم الخدمة المرجعية، كما وجدت الباحثة أن مرتادى صفحة المكتبة على الفيسبوك يفضلون خيار: أعجبني Like بدلا من كتابة التعليقات، وقد دعت الباحثة إلى الاهتمام بصفحات المكتبات الجامعية على الفيسبوك لتحسين جودة الخدمات المقدمة والتسويق للمكتبة بشكل صحيح. (البلوشى، ٢٠١٢)

٤. سبيتي، فرح(٢٠١٧) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على وظائف وخدمات مؤسسات المكتبات والمعلومات: دراسة حالة للمكتبات العامة لبلدية بيروت، المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة ٢٧-١٩ نوفمبر ٢٠١٧.

يركز هذا البحث على دراسة مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على وظائف وخدمات المكتبات العامة لبلدية بيروت التي تديرها جمعية السبيل اللبنانية، حيث يسلط الضوء على مواقع المكتبات العامة لبلدية بيروت على شبكات التواصل الاجتماعي؛ لتحديد الخدمات المتاحة عبرها، وإظهار دورها في تلبية احتياجات المستفيدين، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يتم استخدام سوى شبكة الفيسبوك التي يصل عدد المتابعين فيها إلى ٢٦٥٩ متابع (سبيتي، ٢٠١٧).

٥. بيومي، هبة(٢٠١٧) دور صفحات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في زيادة وعي المستفيدين بالتنمية المستدامة: دراسة مسحية، المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة ٢٧-١٩ نوفمبر ٢٠١٧.

تسعى هذه الدراسة للتعرف على مدى مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في تنمية وعي المستفيدين بالتنمية المستدامة وأهدافها واستراتيجية مصر ٢٠٣٠ ومؤشرات قياس الأداء لها، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج المسحى باعتباره طريقة علمية منظمة تقوم بتحليل وتفسير وتصوير واقع شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات والمستفيدين منها وما يرتبط بهما في مجال التنمية المستدامة، وقامت الباحثة بأخذ عينة عشوائية من المكتبات العامة في القاهرة الكبرى، وانتهت الدراسة بمجموعة من المقترحات والتوصيات للنهوض بشبكات التواصل الاجتماعي (بيومي، ٢٠١٧).

٢/٨ الدراسات الأجنبية

6. 1.Jacobson,T.B.(2010)Facebook as library tool:perceived vs actual use"college&research libraries".72(1) available at:<http://crl.acrl.org> (5/4/2018)

تناولت هذه الدراسة الفيسبوك كأداة للمكتبة، وذكرت الدراسة أن الفيسبوك يسيطر على ساحة مواقع التواصل الاجتماعي، وقد قامت العديد من المكتبات بإنشاء صفحات لها على مواقع التواصل الاجتماعي؛ وذلك لخلق الوعي بين الأفراد وكأداة لتسويق خدمات المكتبات (Jacobson, 2010).

7. 2.Kyung-Jae, cha and Sung."Analysis of the factors affecting the quality of services in public libraries in Korea,Journal of librarianship science,September 2015,vol 47.

تناولت هذه الدراسة تأثير عوامل جودة الخدمة المكتبية على رضا المستفيدين بالمكتبات العامة، وقد ذكر الباحثان أن أهم هذه العوامل هي: جودة الخدمة، وتحليل المجموعات، والموظفين والبرامج والخدمات

عبر الإنترنت وسهولة الوصول إليها، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من المستفيدين يروا ضرورة تطوير العاملين والمرافق في المكتبات العامة لتصل إلى الجودة الكاملة (cha, 2015).

8. 3.Macmanus,Richard(2012)The social library :how public libraries are using social media ,available at:[http://readwrite.com\(6/4/2018\)](http://readwrite.com(6/4/2018))

دراسة أجرتها مكتبة ولاية كارولينا الجنوبية لاستقصاء أهمية الشبكات الاجتماعية، حيث أجاب 88% من العاملين في المكتبات أنهم يستخدمون الفيسبوك في عملهم، أما تويتر فقد احتل المرتبة الثانية، وأفادوا بأن الشبكات الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في تعزيز العلاقات مع مجتمع المستفيدين (Macmanus, 2012).

9. 4. Bell,Jodie(2014) 5 ways libraries are using social media,available at:[http://www.researchgate.net\(5/4/2018\)](http://www.researchgate.net(5/4/2018))

دراسة أجريت عن كيفية استخدام المكتبات حالياً لوسائل التواصل الاجتماعي، وقد شارك في البحث أكثر من ٦٠٠ من أمناء المكتبات في جميع أنحاء العالم بأرائهم وأفكارهم وخبراتهم بشأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات المعلومات (Bell, 2014).

10. 5.Mishra,C.S(2008)Social networking technologies in digital environment:Its possible implications on libraries,available at :[http://eprints.rclis.org\(29/3/2018\)](http://eprints.rclis.org(29/3/2018))

تناولت هذه الدراسة أهمية الشبكات الاجتماعية في المكتبات، حيث أكدت على أن الشبكات الاجتماعية هي بنية اجتماعية تتيح للمستخدم التفاعل والعمل بشكل تعاوني مع المستخدمين الآخرين، بما في ذلك القدرة على التصفح، والبحث، ودعوة الأصدقاء للاتصال والتفاعل مع العالم على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى سهولة الاستخدام العملي في المكتبة (Mishra, 2008).

٩- التعليق على الدراسات والأبحاث ذات العلاقة:

يلاحظ بعد عرض الدراسات السابقة أن جميعها تتفق مع الدراسة الحالية في الاهتمام بتأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات بالمكتبات، ولكن تختلف في مجتمع وحيز الدراسة حيث أن الدراسة الحالية تقتصر على مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

تعتبر الهيئة العامة لقصور الثقافة إحدى المؤسسات الثقافية ذات الدور البارز في تقديم الخدمات الثقافية والفنية، وهي هيئة مصرية تهدف إلى المشاركة في رفع المستوى الثقافي وتوجيه الوعي القومي للجماهير في مجالات السينما والمسرح والموسيقى والأدب والفنون الشعبية والتشكيلية وفي نشاط الطفل والمرأة والشباب وخدمات المكتبات في المحافظات. وقد أنشئت في بادئ الأمر تحت مسمى الجامعة الشعبية عام ١٩٤٥م، ثم تغير اسمها في سنة ١٩٦٥ إلى الثقافة الجماهيرية. وفي عام ١٩٨٩ صدر القرار الجمهوري لتحويل إلى هيئة عامة ذات طبيعة خاصة وأصبح اسمها الهيئة العامة لقصور الثقافة (الثقافة، ٢٠١٨)، ويمكن الدخول إلى الصفحة الرسمية للهيئة من خلال الرابط التالي:

<https://www.facebook.com/General.Organization.of.Culture.Palaces>

وتسعى مكتبات قصور الثقافة إلى تقديم خدماتها على أكمل وجه؛ من أجل جذب أكبر عدد من المستفيدين من خلال تقديم خدمات تتناسب مع احتياجاتهم، وقد عمدت العديد منها إلى استخدام التكنولوجيا

الحديثة في تقديم خدمات تواصلية، إعلامية من جهة، وفي إتاحة رصيدها الداخلي لتسهيل وصول المستفيدين إليه من جهة أخرى.

وقد لجأت العديد من المكتبات إلى توفير نقاط إتاحة للمعلومات ولعل أهمها وأكثرها استخداماً في الأونة الأخيرة شبكات التواصل الاجتماعي؛ نظراً للتفاعلية التي يقدمها هذا الوسيط الاجتماعي سواء للمستفيدين أو أخصائيي المكتبات والمعلومات الذين يستعينون بها في سد ثغرات ما لا تستطيع المكتبة القيام به لضيق الوقت أو لضيق ميزانيتها، و من هنا جاءت أهمية الشبكات الاجتماعية بالمكتبات العامة كونها تتيح للمكتبيين وأخصائيي المعلومات فرصة تقديم الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين، والتواصل معهم، والتعريف بالمكتبة، وما تقدمه من خدمات على أكبر نطاق ممكن (مرسى، ٢٠١٧).

ولقد نشأت شبكات التواصل الاجتماعي عام ١٩٩٥م، وهي البداية الحقيقية لظهور شبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت، ولقد انتشرت الشبكات الاجتماعية بشكل كبير جداً في السنوات الأخيرة، وهي تقدم خدمة التواصل بين الأفراد، ولقد أطلق عليها المستخدمون المجتمع الافتراضي الذي يجمع بين كافة مستخدمي هذه المواقع رغم اختلاف الجنس والدين واللغة والثقافة (شقرة، ٢٠١٤).

وتعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها مواقع أو تطبيقات مخصصة لإتاحة القدرة للمستخدمين للتواصل فيما بينهم؛ من خلال وضع معلومات، وتعليقات، وصور. (السويد، ٢٠١٣)، كما تعرف بأنها "خدمة متوفرة عبر الإنترنت تعمل على ربط ومشاركة وتشبيك عدد كبير من المستخدمين من شتى أرجاء العالم في موقع إلكتروني واحد، يتواصلون معاً مباشرة، ويتبادلون الأفكار والمعلومات، ويتمتعون بخدمات عديدة منها مشاركة الملفات، والصور، والفيديو (القرني، ٢٠١٧).

ومن أشهر مواقع التواصل الاجتماعي: الفيس بوك Facebook وهو شبكة اجتماعية كانت بدايتها في عام ٢٠٠٤م على يد مارك زوكير بيرج، وهو موقع مجاني يتطلب الاشتراك فيه التسجيل بالموقع، ويتميز بأنه يمكن من التواصل مع الأصدقاء، ومشاركة الملفات، والصور، والفيديوهات (معتوق، ٢٠١٧).

أقسام الشبكات الاجتماعية: (الحسن، ٢٠١٧)

١. شبكات شخصية أو محلية خاصة بأشخاص معينين:

وهذه الشبكات تقتصر على مجموعة من الأصدقاء والمعارف، والتي تعمل على التواصل الاجتماعي فيما بينهم بجميع الأشكال، حيث يتم إتاحة ملفات للصور الشخصية و المناسبات الاجتماعية فيما بينهم بشكل منتظم للتواصل وعمل حياة اجتماعية من خلال هذه الشبكات.

٢. شبكات خاصة بفئات موضوعية معينة:

وهذه الشبكات نشأت لتجميع بعض المهتمين بموضوعات مشتركة مثل: المهتمين بالعلوم، والهندسة والآداب وغيرها، وهناك شبكات مهتمة بالكتب والمكتبات مثل "Library Thing" أو شبكات شاركت في التعليم عن بعد لبعض المدارس وشبكات ثقافية مختلفة.

٣. شبكات مهنية:

ظهرت هذه الشبكات للمساهمة في مواجهة تفشي البطالة، واحتياج دول العالم لتنشيط العمل واستخدام هذه التقنية المتطورة لخلق بيئة عمل وبيئة تدريبية مفيدة وحرفية واستقبال سير ذاتية للمشاركين، مع استقبال طلب توظيف من جانب الشركات، وتقديم خدمات على مستوى المهن المختلفة وغيرها، وأشهر هذه

الشبكات Linked In ، وقد ارتفع عدد المشتركين فيها من ٣٧ مليون مشترك في عام ٢٠٠٩ إلى نحو ٣٦٤ مليون مشترك في عام ٢٠١٥

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز أنشطة المكتبة العامة:

مما لا شك فيه أن شبكات التواصل الاجتماعي لها دور في تعزيز أنشطة المكتبة ودعم برامجها وذلك من خلال (أحمد، ٢٠١٧)

١. القدرة على توثيق العلاقات بقدر كبير بين المكتبات وروادها.
٢. تشجيع النقاش وإتاحة الفرصة للرد على تعليقات مستخدمي المكتبة.
٣. الوصول للمستفيدين من المكتبة في منازلهم، كما هو الحال في المكتبة الحديثة على الإنترنت اليوم التي لم تعتمد فقط على حيزها المادي كنقطة وصول.
٤. التواصل مع المكتبات النظيرة لمتابعة المستجدات وتبادل الأفكار.
٥. إضافة مزيداً من الجمهور للمشاركة في الأحداث والبرامج والفعاليات الخاصة بالمكتبة.

تطوير خدمات المعلومات في المكتبات عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

لم تكن المكتبات يوماً ما بمعزل عن التكنولوجيا الحديثة، كونها سبابة دائماً إلى استخدامها لتطوير خدمات المعلومات، فقد كان ظهور شبكات التواصل الاجتماعي إحدى الفرص التي أتاحت للمكتبات تطوير خدماتها، من خلال استغلال شبكات التواصل الاجتماعي في عملية التسويق والترويج لخدمات المكتبات، لكون المواقع الإلكترونية الثابتة لم تعد تكفي للوصول إلى المستخدمين (الكندی، ٢٠١٧).

إن عملية تطوير خدمات المعلومات عبر شبكات التواصل الاجتماعي الآن؛ أصبحت أكثر ضرورة من السابق، وهذا بسبب نسبة نمو المستخدمين لها، فالإحصائيات الحديثة حسب (We Are Social) تثبت أن نسبة نمو المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي عالمياً بلغت (21%)، كما أن ظهور الهواتف الذكية، وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي؛ ساهم بشكل كبير في انتشار وسائل التواصل الاجتماعي على نطاق واسع (القرني، ٢٠١٧)، ويمكن حصر أهم الأنشطة والخدمات التي يمكن للمكتبات تقديمها عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

- خدمة إسأل أمين المكتبة.
- خدمة الإحاطة الجارية.
- خدمة إعلام وتوجيه المستفيد
- خدمة المناقشة والتحاوور الفعال (بن يحيي، ٢٠١٧)

فوائد استخدام الشبكات الاجتماعية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات:

إن تطبيقات الشبكات الاجتماعية مثل: الفيسبوك، يوتيوب، تويتر، ماي سبيس تمكن المكتبات من الوصول إلى مجموعة واسعة من المستخدمين لشيوع استخدامها، وحققت للمكتبات عدة مميزات منها (عبد الحميد، ٢٠١٦) :

١. تلعب دوراً هاماً في تسويق معلومات المكتبة للمستفيدين.
٢. يمكن لأخصائي المكتبة أداء عمله وهو خارج المكتبة.
٣. تمكن المكتبات من الوصول إلى جميع المستفيدين وفي أقصر وقت.

٤. تسمح للمستخدمين بالمشاركة بأفكارهم لتطوير خدمات مكتباتهم وتنمية مواردها.
٥. تفاعل المستخدمين مع أخصائيي المكتبات يحقق تواصلًا معلوماتيًا إيجابيًا.
٦. تمكن من التعرف بأنشطة المكتبة والموارد بنشر الصور، ومقاطع الفيديو الخاصة بها، وورش العمل التي تعقد بها (أنظر ملحق ٢)

ثالثًا: الدراسة الميدانية: شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية:

ناقشت الدراسة واقع شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة، حيث اعتمدت الدراسة على المسح باستخدام عينة ممثلة لمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية، حيث تتميز المكتبات محل الدراسة بوجود أنشطة لها على الصفحة الرسمية للقصر، كما أن هذه المكتبات أكثر نشاطاً وتقديمًا للخدمات من غيرها، وقد تبين من الدراسة الميدانية أن المكتبات تقدم خدماتها وأنشطتها من خلال الصفحة الرسمية للقصر على فيسبوك، وأن المكتبات ليس لها صفحات مستقلة.

١. شبكات التواصل الاجتماعي التي يوجد بها صفحة لقصر الثقافة والمكتبة:

جدول رقم (2)

شيكات التواصل الاجتماعي التي يوجد بها صفحة لقصر الثقافة والمكتبة

م	الموقع	التكرار	النسبة المئوية
١	Facebook	6	100%
٢	Twitter	0	0
٣	Youtube	0	0
٤	Instagram	0	0

يتضح من الجدول السابق أن أكثر شبكات التواصل الاجتماعي التي تعتمد عليها جميع المكتبات محل الدراسة هي "فيسبوك" بنسبة ١٠٠%، وكما سبق القول أن المكتبات ليس لها صفحات مستقلة على الفيسبوك، وإنما يتم الإعلان عن الأنشطة والخدمات وورش العمل من خلال الصفحة الرسمية للقصر على الفيسبوك (أنظر ملحق ٢)

٢. أسباب استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي:

تتعدد أسباب استخدام المكتبات محل الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي ما بين التعرف بأنشطة المكتبة، جذب عدد أكبر من المستخدمين، والتسويق لخدمات المكتبة.

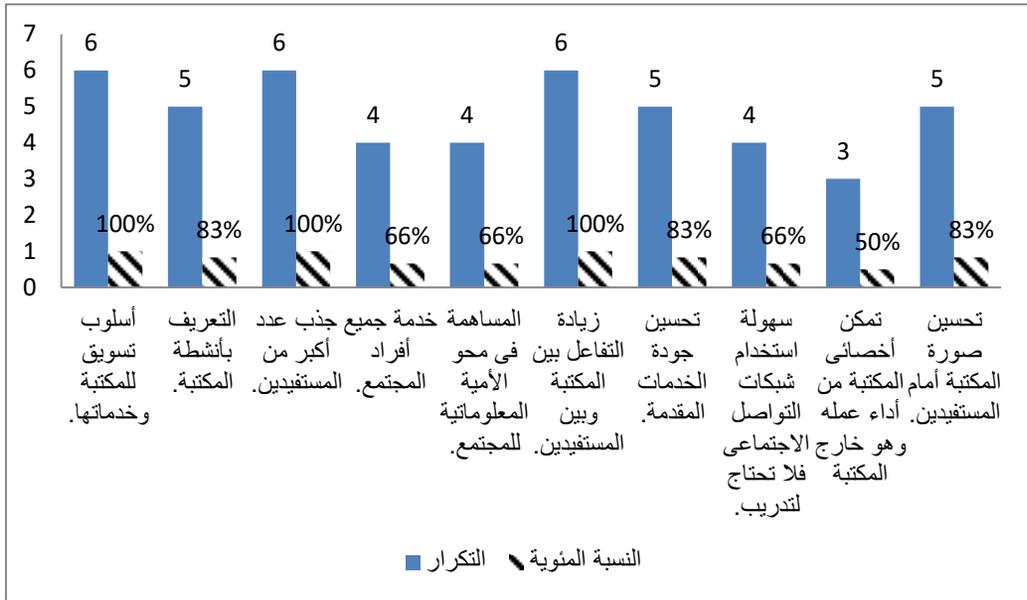
ويوضح الجدول التالي أسباب استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي:

جدول رقم (3)

أسباب استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي

م	الأسباب	التكرار	النسبة المئوية
1	أسلوب تسويق للمكتبة وخدماتها.	6	100%
2	التعريف بأنشطة المكتبة.	5	83%
3	جذب عدد أكبر من المستخدمين.	6	100%
4	خدمة جميع أفراد المجتمع.	4	67%

م	الأسباب	التكرار	النسبة المئوية
5	المساهمة في محو الأمية المعلوماتية للمجتمع.	4	67%
6	زيادة التفاعل بين المكتبة وبين المستفيدين.	6	100%
7	تحسين جودة الخدمات المقدمة.	5	83%
8	سهولة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فلا تحتاج لتدريب.	4	67%
9	تمكن أخصائي المكتبة من أداء عمله وهو خارج المكتبة	3	50%
10	تحسين صورة المكتبة أمام المستفيدين.	5	83%



شكل رقم (1)

أسباب استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي

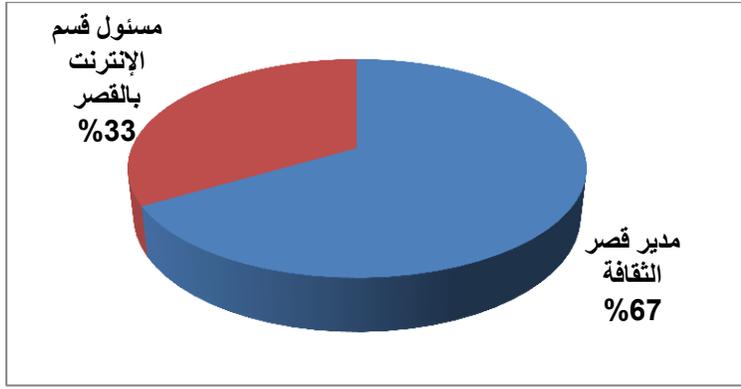
يتضح من الجدول رقم (3) والشكل رقم (1) أن من أكثر أسباب استخدام المكتبات محل الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي؛ أنها تعد أسلوب تسويق للمكتبة وخدماتها، كما أنها تزيد من التفاعل بين المكتبة وبين المستفيدين، وتؤدي إلى جذب عدد أكبر من المستفيدين حيث أكدت كل المكتبات محل الدراسة ذلك بنسبة (100%)، بينما أجابت (83%) من المكتبات أنها تعتمد على شبكات التواصل الاجتماعي من أجل التعريف بأنشطة المكتبة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تحسين صورة المكتبة أمام المستفيدين.

أفادت (67%) من المكتبات محل الدراسة أن شبكات التواصل الاجتماعي تساعد في خدمة جميع أفراد المجتمع، كما أنها تساهم في محو الأمية المعلوماتية للمجتمع؛ بسبب سهولة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فلا تحتاج إلى تدريب، ويستخدمها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع، بينما أفادت (50%) من

المكتبات بأنها تمكن أخصائى المكتبة من أداء عمله وهو خارج المكتبة، حيث يتمكن من الإعلان عن الأنشطة والندوات وورش العمل وهو خارج المكتبة.

٣. المسئول عن إدارة صفحة القصر والمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي :

تبين للباحثة من خلال الدراسة الميدانية لمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية؛ لمعرفة المسئول عن إدارة صفحة القصر والمكتبة على فيسبوك، إن معظم المكتبات بنسبة (60%) يديرها مدير قصر الثقافة بينما أجابت (40%) من المكتبات محل الدراسة إن المسئول عن إدارة الصفحات الخاصة بهم هو مسئول قسم الإنترنت داخل قصر الثقافة، وهو ما يوضحه الشكل التالى:



شكل رقم (2)

المسئول عن إدارة صفحة القصر والمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي

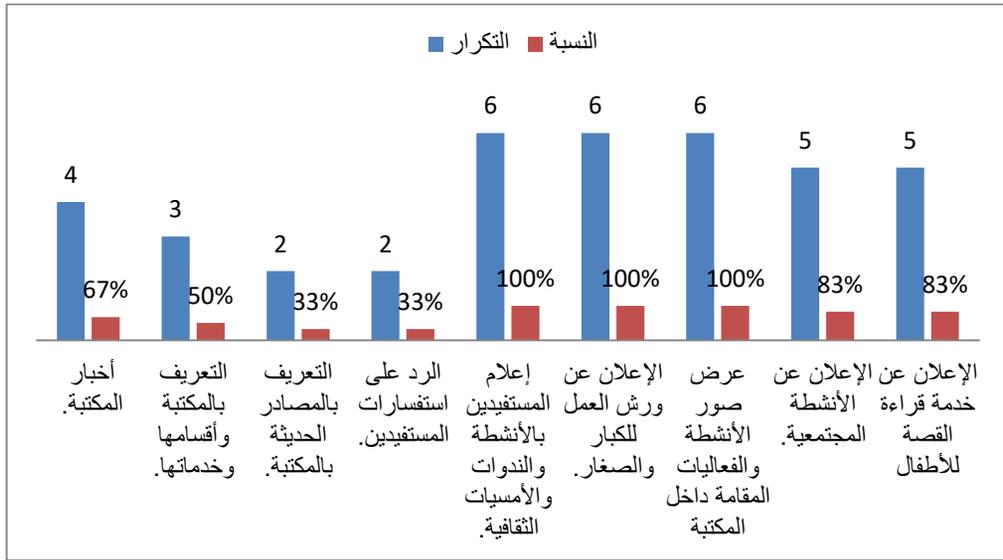
٤. الخدمات التى تقدمها المكتبة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي:

تبين للباحثة من خلال الدراسة الميدانية لمكتبات قصور الثقافة محل الدراسة أنها تقدم بعض الخدمات من خلال الصفحة الرسمية للقصر على فيسبوك وهو ما يوضحه الجدول رقم (4):

جدول رقم (4)

الخدمات التى تقدمها المكتبة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي

م	الخدمات	التكرار	النسبة
1	أخبار المكتبة.	4	67%
2	التعريف بالمكتبة وأقسامها وخدماتها.	3	50%
3	التعريف بالمصادر الحديثة بالمكتبة.	2	33%
4	الرد على استفسارات المستفيدين.	2	33%
5	إعلام المستفيدين بالأنشطة والندوات والأمسيات الثقافية.	6	100%
6	الإعلان عن ورش العمل للكبار والصغار.	6	100%
7	عرض صور الأنشطة والفعاليات المقامة داخل المكتبة	6	100%
8	الإعلان عن الأنشطة المجتمعية.	5	83%
9	الإعلان عن خدمة قراءة القصة للأطفال	5	83%



شكل رقم (3)

الخدمات التي تقدمها المكتبة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي

باستقراء الشكل رقم (3) والجدول رقم (4) يتبين أن المكتبات محل الدراسة تعتمد على شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم العديد من الخدمات، حيث يأتي في المرتبة الأولى الخدمات الآتية: إعلام المستفيدين بالأنشطة والندوات والأمسيات الثقافية، الإعلان عن ورش العمل للكبار والصغار، عرض صور الأنشطة والفعاليات المقامة داخل المكتبة (أنظر ملحق ٢). يلي هذه الخدمات في المرتبة الثانية: خدمة الإعلان عن الأنشطة المجتمعية مثل محو الأمية، والإعلان عن خدمة قراءة القصة للأطفال. ثم يأتي في المرتبة الثالثة خدمة أخبار المكتبة، ثم يليها في المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي خدمتي التعريف بالمكتبة وأقسامها وخدماتها

والتعريف بالمصادر الحديثة التي أضيفت لرصيد المكتبة

ويتضح من خلال العرض السابق دور شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات المقدمة بتلك المكتبات، حيث لاحظت الباحثة من خلال المقابلات الشخصية مع أخصائيي المكتبات إن هناك خدمات تم تفعيلها، وأصبح هناك إقبالاً عليها من قبل المستفيدين بعد الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي مثل: الإعلان عن ورش العمل للكبار والصغار، خدمة قراءة القصة للأطفال التي أصبح يقبل عليها الأطفال وتقدم لهم أسبوعياً في بعض المكتبات.

٥. دور شبكات التواصل الاجتماعي في زيادة عدد المستفيدين من المكتبات:

تبين للباحثة من خلال الدراسة الميدانية أن مكتبات قصور الثقافة محل الدراسة بمحافظة الإسكندرية تسعى إلى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في خدماتها؛ مما يسهم في تطوير خدماتها وتقديمها بشكل أفضل للمستفيدين، وأكدت تلك المكتبات أن شبكات التواصل الاجتماعي "فيسبوك" قد زادت من عدد المستفيدين من المكتبة، وأنه يزداد يوماً بعد يوم.

٦. الشروط التي تضعها المكتبة لانضمام الأفراد إلى صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي:

أكدت جميع المكتبات محل الدراسة أنه لا توجد شروط لانضمام الأفراد إلى صفحة القصر على فيسبوك، حيث يستطيع جميع أفراد المجتمع متابعة كل الأنشطة والفعاليات الخاصة بالقصر والمكتبة دون أي قيود، كما أنه يتم الرد على استفسارات المستفيدين من خلال الصفحة، مثل الاستعلام عن موعد ورشة عمل معينة، أو موعد قراءة القصص للصغار وهكذا.

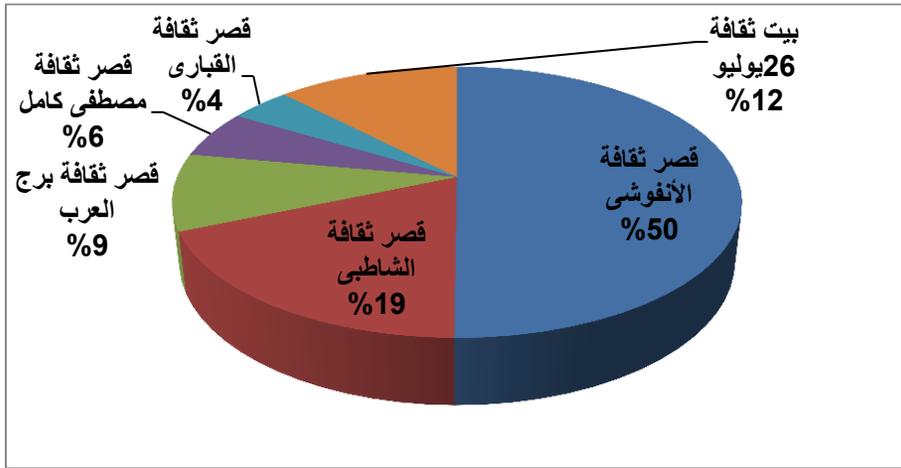
٧. عدد الأعضاء المنضمين لصفحة المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي:

تبين للباحثة من خلال الدراسة الميدانية أن شبكة التواصل الاجتماعي "فيسبوك"، هي أداة التواصل الاجتماعي الوحيدة التي تعتمد عليها المكتبات محل الدراسة في تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين، وقامت الباحثة بالدخول إلى هذه الصفحات لمعرفة عدد المنضمين إليها، وكذلك لمعرفة الأنشطة وورش العمل والخدمات التي تقدمها المكتبات عبر هذه الصفحات (أنظر ملحق ٢)، ويوضح الجدول التالي عدد الأعضاء المنضمين لصفحة القصر والمكتبة على "فيسبوك":

جدول رقم (5)

عدد الأعضاء المنضمين لصفحة القصر والمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي

م	اسم المكتبة	URL	الإعجاب	المتابعة
1	قصر ثقافة الأنفوشي	https://www.facebook.com/anfoushyculturalpalace	12509	1267 6
2	قصر ثقافة الشاطبي	https://www.facebook.com/Palace.of.Culture.Shatby	4623	4677
3	قصر ثقافة برج العرب	https://www.facebook.com/1530907263803165	2291	2282
4	قصر ثقافة مصطفى كامل	https://m.facebook.com/1444729569163	1421	1443
5	قصر ثقافة القباري	https://www.facebook.com/%D9%8148463316518576	1026	1034
6	بيت ثقافة ٢٦ يوليو	https://www.facebook.com/26july.culture	3082	3100



شكل رقم (4)

عدد الأعضاء المنضمين لصفحة القصر والمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي

يتضح من الجدول رقم (5) والشكل رقم (4) أن قصر ثقافة الأنفوشي يحتل المركز الأول من حيث عدد الأعضاء المنضمين سواء بالإعجاب أو المتابعة؛ ولعل السبب في ذلك هو الإدارة الواعية التي تهتم بكل أمور القصر من حيث المكتبة وأنشطتها وخدماتها والترويج لها في المجتمع المحيطة، المرسم الخاص بالقصر والذي تتعدد أنشطته، ثم يليه قصر ثقافة الشاطبي في المركز الثاني، ثم يأتي بيت ثقافة ٢٦ يوليو في المركز الثالث، ثم قصر ثقافة برج العرب في المركز الرابع، ويأتي قصر ثقافة مصطفى كامل و قصر ثقافة القبارى في المركز الخامس والسادس على التوالي.

٨. بعض المقترحات لزيادة الاستفادة من خدمات مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي:

١. الاستفادة من تجارب صفحات المكتبات العامة الأمريكية والدول الأخرى على فيسبوك.
٢. ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات؛ للتعرف على كل ما هو جديد في مجال خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة عبر شبكات التواصل الاجتماعي وهي كالتالي:
٣. إنشاء فرق عمل من المتابعين والمعجبين بأنشطة المكتبة على صفحة القصر بغرض التطوير والتحسين وإبداء الرأي.
٤. تشجيع أخصائيي المكتبات على إنشاء صفحات مستقلة لمكتباتهم على شبكات التواصل الاجتماعي.
٥. عقد دورات تدريبية مجانية لإتقان اللغة الإنجليزية ينظمها لهم قصر الثقافة .
٦. ضرورة زيادة وعي مديري قصور الثقافة بأهمية الدور الذي تؤديه تلك المكتبات داخل المجتمع.

رابعاً: النتائج

توصلت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية لمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- ١) جميع مكتبات قصور الثقافة محل الدراسة، تعتمد على شبكة التواصل الاجتماعي "فيسبوك" في تقديم خدمات المعلومات، والترويج لأنشطة المكتبة، وأنها لا تعتمد على أي شبكات تواصل اجتماعي أخرى، وترجع الباحثة ذلك إلى أن "فيسبوك" أكثر استخداماً من قبل المستفيدين بكل فئاتهم كبار وصغار وشباب، وبالتالي فإن المكتبات محل الدراسة تفضل التواصل معهم والترويج للمكتبات من خلالها.
- ٢) لا توجد للمكتبات محل الدراسة صفحات مستقلة على شبكة التواصل الاجتماعي "فيسبوك" وإنما يتم الترويج لخدمات المكتبات والأنشطة الخاصة بها من خلال الصفحة الرسمية لقصر الثقافة، وترى الباحثة أن السبب في ذلك يرجع إلى أن المكتبة هي مرفق من مرافق قصر الثقافة المتعددة مثل: المرسم- المسرح، وبالتالي فإن أي خدمة أو نشاط يقام هو متعلق بالقصر وينشر على صفحتها الرسمية.
- ٣) من أكثر أسباب استخدام المكتبات محل الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي؛ أنها تعد أسلوب تسويق للمكتبة وخدماتها، كما أنها تزيد من التفاعل بين المكتبة وبين المستفيدين، وتؤدي إلى جذب عدد أكبر من المستفيدين حيث أكدت كل المكتبات محل الدراسة ذلك بنسبة (١٠٠%).
- ٤) أجابت (٨٣%) من المكتبات أنها تعتمد على شبكات التواصل الاجتماعي من أجل التعريف بأنشطة المكتبة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تحسين صورة المكتبة أمام المستفيدين.
- ٥) أفادت (٦٧%) من المكتبات محل الدراسة أن شبكات التواصل الاجتماعي تساعد في خدمة جميع أفراد المجتمع، كما أنها تساهم في محو الأمية المعلوماتية للمجتمع؛ بسبب سهولة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فلا تحتاج إلى تدريب، ويستخدمها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع.
- ٦) أجابت (٥٠%) من المكتبات بأنها تمكن أخصائى المكتبة من أداء عمله وهو خارج المكتبة، حيث يتمكن من الإعلان عن الأنشطة والندوات وورش العمل وهو خارج المكتبة.
- ٧) أن المكتبات محل الدراسة تعتمد على شبكة التواصل الاجتماعي "فيسبوك" في تقديم العديد من الخدمات، حيث جاء في المرتبة الأولى الخدمات الآتية: إعلام المستفيدين بالأنشطة والندوات والأمسيات الثقافية، الإعلان عن ورش العمل للكبار والصغار، عرض صور الأنشطة والفعاليات المقامة داخل المكتبة (أنظر ملحق ٢).
- ٨) من الخدمات التي تقدمها المكتبات أيضاً: خدمة الإعلان عن الأنشطة المجتمعية مثل محو الأمية، والإعلان عن خدمة قراءة القصة للأطفال، خدمة أخبار المكتبة والتعريف بالمكتبة وأقسامها، والتعريف بالمصادر الحديثة التي أضيفت لرصيد المكتبة.
- ٩) أن مكتبات قصور الثقافة محل الدراسة بمحافظة الإسكندرية، تسعى إلى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في خدماتها؛ مما يساهم في تطوير خدماتها وتقديمها بشكل أفضل للمستفيدين، وأكدت تلك المكتبات أن شبكات التواصل الاجتماعي "فيسبوك" قد زادت من عدد المستفيدين من المكتبة، وأنه يزداد يوماً بعد يوم.

١٠) أكدت جميع المكتبات محل الدراسة أنه لا توجد شروط لانضمام الأفراد إلى صفحة القصر على فيس بوك، حيث يستطيع جميع أفراد المجتمع متابعة كل الأنشطة والفعاليات الخاصة بالقصر والمكتبة دون أي قيود.

خامساً: التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يطيب للباحثة أن تتقدم بالتوصيات التالية:

- ١) ضرورة أن تتنوع مكتبات قصور الثقافة في وسائل التواصل الاجتماعي مثل: "واتس آب"، "يوتيوب".
- ٢) أن يتم تشجيع أخصائي المكتبات على إنشاء صفحات مستقلة لمكتباتهم على شبكات التواصل الاجتماعي بمختلف أشكالها.
- ٣) الاستفادة من تجارب صفحات المكتبات العامة الأمريكية والدول الأخرى على فيس بوك.
- ٤) ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات؛ للتعرف على كل ما هو جديد في مجال خدمات المعلومات التي يجب أن تقدم في عصر شبكات التواصل الاجتماعي.
- ٥) عقد دورات تدريبية مجانية لإتقان اللغة الإنجليزية ينظمها لهم قصر الثقافة .
- ٦) ضرورة زيادة وعي مديري قصور الثقافة بأهمية الدور الذي تؤديه تلك المكتبات داخل المجتمع.
- ٧) عقد لقاءات شبه منتظمة مع المستفيدين من مكتبات قصور الثقافة للتعرف على احتياجاتهم واقتراحاتهم بشأن تفعيل الاستفادة من خدمات المعلومات عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- ٨) تشجيع أخصائي تلك المكتبات على ضرورة الالتحاق بالدورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والشبكات الاجتماعية و التسويق لخدمات المعلومات من خلالها.
- ٩) أن تزيد الدولة من اهتمامها بقصور الثقافة ومكتباتها؛ لما لها من دور مجتمعي من حيث: خدمة أفراد المجتمع، وتعليمهم، وتنقيتهم.

قائمة المصادر

- ١) أحمد، أحمد ميرغني محمد (٢٠١٧) دور المكتبات الجامعية في التوظيف الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي، القاهرة-مصر
- ٢) البلوشي، هنادى. (٢٠١٢). خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك. تاريخ الاسترداد (١ /٤/ ٢٠١٨) من www.kau.edu.sa
- ٣) لتميى، فيصل بن عبد الله العزيز. (٢٠١٦). تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات: تجربة الملك فهد الوطنية. تاريخ الاسترداد (١ /٤/ ٢٠١٨، من <http://www.kfnl.org.sa>
- ٤) الحسن، عفاف محمد، عبد القيوم عبد الحليم الحسن. (٢٠١٧). توظيف المكتبات الجامعية السودانية لشبكات التواصل الاجتماعي في خدماتها: دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية وغير الحكومية

- بولاية الخرطوم. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. القاهرة- مصر.
- ٥) الزامل ، منصور بن عبد الله. (٢٠١٦). المكتبات الجامعية السعودية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية <http://search.mandumah.com>، مج ٢، ١٤.
- ٦) السويد ، جمال سند. (٢٠١٣). وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية: من القبيلة إلى الفيسبوك. أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.
- ٧) القرني ، عبد الرحمن بن عبيد علي و محمد بن علي موسى خبراني. (٢٠١٧). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . مصر-القاهرة.
- ٨) الكندي ،خلود أحمد بورسعيدى.ومحمد ناصر الصقري.وسالم سعيد. (٢٠١٧). توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعات مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيس بوك وتويتر. *cybrarian journal*.
- ٩) الهيئة العامة لقصور الثقافة. (٢٠١٨). تاريخ الاسترداد (٦ / ٤ / ٢٠١٨) من <http://www.gocp.gov.eg/gocp/ar/History.aspx>:
- ١٠) بن يحيى،نادية و شيماء رايس(٢٠١٧) شبكة التواصل الاجتماعي وتأثيرها على جودة الخدمات المكتبية الجامعية:دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة. المؤتمر السنوي(الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. القاهرة-مصر
- ١١) بيومي ،هبة إبراهيم. (٢٠١٧). دور صفحات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في زيادة وعي المستفيدين بالتنمية المستدامة:دراسة مسحية. المؤتمر السنوي(الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. القاهرة-مصر.
- ١٢) سببتي ، فرح. (٢٠١٧). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على وظائف وخدمات مؤسسات المكتبات والمعلومات :دراسة حالة للمكتبات العامة لبلدية بيروت. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . مصر-القاهرة.
- ١٣) شقرة ،على خليل. (٢٠١٤). الإعلام الجديد:شبكات التواصل الاجتماعي. تأليف على خليل شقرة، الإعلام الجديد:شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار سهامة للنشر والتوزيع.
- ١٤) عبد الحميد، ابتسام رزق. (٢٠١٦). استخدام الشبكات الاجتماعية من جانب طلاب جامعة عمر المختار بليبيا:دراسة وصفية،إشراف محمد فتحى عبد الهادى،نادية سعد مرسى(أطروحة دكتوراه). طنطا.
- ١٥) مجاهد ،أمانى. (٢٠١٢). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مجلة دراسات المعلومات، ١٤.
- ١٦) مرسى ، نادية سعد. (٢٠١٧). واقع تسويق المكتبات العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي : مكتبة الزاوية الحمراء بالقاهرة نموذجاً. المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. القاهرة-مصر.

(١٧) معتوق ، خالد سليمان. (٢٠١٧). استخدام تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي أداة للتواصل التعليمي في تدريس علوم المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية: دراسة تحليلية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .<http://www.kfni.org>

18) 16., J.Bell (2014). 5 ways libraries are using social media,available at:[http://www.researchgate.net\(5/4/2018\)](http://www.researchgate.net(5/4/2018)

19) 17.cha, K.-J. j. (2015). "Analysis of the factors affecting the quality of services in public libraries in Korea,September 2015,vol 47. ,Journal of librarianship science.

20) 18.Jacobson. (2010). Facebook as library tool:perceived vs actual use"college&research libraries".72(1) available at:[http://crl.acrl.org\(5/4/2018\)](http://crl.acrl.org(5/4/2018).

21) 19.Macmanus, R. (2012). The social library :how public libraries are using social media ,available at:[http://readwrite.com\(6/4/2018\)](http://readwrite.com(6/4/2018).

22) 20.Mishra, C. (2008). Social networking technologies in digital environment:its possible implications on libraries,available at :[http://eprints.rclis.org\(29/3/2018\)](http://eprints.rclis.org(29/3/2018)

ملحق رقم (١)

جامعة الإسكندرية
كلية الآداب
قسم المكتبات والمعلومات

استبيان حول

شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية

بغرض إعداد بحث بعنوان:

"شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية"

إعداد

د/أسماء حسين محمد

قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب

٢٠١٨

الزميل (الزميلة) الفاضل/ة

تحية طيبة وبعد،،،

بعد هذا الإستبيان أداة بحث في دراسة بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية، بهدف التعرف على الخدمات

التي تقدمها مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي؛ باعتبارها مكتبات عامة تقدم خدماتها لكل أفراد المجتمع، ومدى الاعتماد على هذه الشبكات لتقديم خدمات المعلومات.

ويرجى التكرم بملاحظة ما يلي :

- لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة، لكن الإجابة المطلوبة هي التي تعبر عن رأيك بصدق ودقة.
 - البيانات التي سوف تذكرها ستحاط بالسرية التامة ، كما أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .
- مع جزيل الشكر والإمتنان لحسن تعاونكم

الباحثة

أ.معلومات عامة

- *اسم المكتبة:
- *تاريخ الإنشاء:
- *الموقع الإلكتروني:
- *تاريخ تأسيس صفحة المكتبة على الانترنت:

ب.مواقع التواصل الاجتماعي

١. هل تمتلك المكتبة صفحة على أى من مواقع التواصل الاجتماعي؟
أ.نعم () ب.لا ()
٢. هل هي صفحة خاصة بالمكتبة أم تابعة للصفحة الخاصة لقصر الثقافة؟
أ.نعم صفحة خاصة بالمكتبة () ب.لا تابعة للصفحة الخاصة لقصر الثقافة ()
٣. أى من مواقع التواصل الاجتماعي الآتية موجودة بها صفحة المكتبة أو قصر الثقافة؟

م	الموقع	URL	تاريخ الإنشاء
١	Facebook		
٢	Twitter		
٣	Youtube		
٤	Instagram		

٤. ماهى أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي؟
(يمكن اختيار أكثر من بديل)

م	الأسباب	نعم	لا
١	أسلوب تسويق للمكتبة وخدماتها.		
٢	التعريف بأنشطة المكتبة.		
٣	جذب عدد أكبر من المستفيدين.		
٤	خدمة جميع أفراد المجتمع.		
٥	المساهمة في محو الأمية المعلوماتية للمجتمع.		
٦	زيادة التفاعل بين المكتبة وبين المستفيدين.		
٧	تحسين جودة الخدمات المقدمة.		

٨	سهولة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فلا تحتاج لتدريب.
٩	تمكن أخصائي المكتبة من أداء عمله وهو خارج المكتبة
١٠	تحسين صورة المكتبة أمام المستفيدين.

أخرى (يرجى ذكرها).....

٥. من يدير صفحة المكتبة بمواقع التواصل الاجتماعي ؟

١. مدير المكتبة ()

٢. مدير قصر الثقافة ()

٣. مسئول قسم الانترنت بالقصر ()

٤. أخرى (يرجى ذكرها).....

٦. ما الخدمات التي تقدمها المكتبة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي ؟

م	الخدمات	نعم	لا
١	أخبار المكتبة.		
٢	التعريف بالمكتبة وأقسامها وخدماتها.		
٣	التعريف بالمصادر الحديثة بالمكتبة.		
٤	الرد على استفسارات المستفيدين.		
٥	إعلام المستفيدين بالأنشطة والندوات والأمسيات الثقافية.		
٦	الإعلان عن ورش العمل للكبار والصغار.		
٧	عرض صور الأنشطة والفعاليات المقامة داخل المكتبة		
٨	الإعلان عن الأنشطة المجتمعية.		
٩	الإعلان عن خدمة قراءة القصة للأطفال		

أخرى (يرجى ذكرها).....

٧. هل تعتقد أن تقديم خدمات المعلومات عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي قد زاد من عدد المستفيدين من المكتبة ؟

أ.نعم ()

ب.لا ()

٨. هل توافق على أن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساعدت على تقديم خدمات المعلومات بشكل أفضل؟

أ.نعم ()

ب.لا ()

٩. هل هناك شروط تضعها المكتبة لانضمام الأفراد إلى صفحتها على مواقع التواصل الاجتماعي؟

أ.نعم () أذكرها.....

ب.لا ()

١٠. كم عدد الأعضاء المنضمين لصفحة المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي؟

م	الموقع	العدد
١	Facebook	
٢	Twitter	
٣	Youtube	
٤	Instagram	

١.١ ما المقترحات لزيادة الاستفادة من خدمات مكتبات قصور الثقافة بمحافظة الإسكندرية في عصر شبكات التواصل الاجتماعي؟

شكرا لحسن تعاونكم

ملحق رقم (٢)

نماذج من أنشطة المكتبات محل الدراسة على فيسبوك

