

المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية مقارنة

د. هبة أحمد محمد المنبولي

مدرس المكتبات والمعلومات

جامعة طنطا - مصر

المستخلص:

تتناول الدراسة التي بين أيدينا شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية، وهدفت إلى تقييم ومقارنة تطبيقات المكتبات الجامعية الحكومية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي، وينفرد من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية ممثلة في التعرف على الإمكانيات التي هي هذه الشبكات للمكتبات الجامعية والتي يمكن استغلالها من أجل تحقيق أهداف تلك المكتبات والتعرف على واقع استخدام المكتبات الجامعية للتطبيقات، ومن ثم وضع معايير لتقييم تلك التطبيقات ومقارنتها بتطبيقات المكتبات الجامعية العربية، والتعرف على مواطن القوة والضعف والفرص والتحديات (SWOT) لممارسة استخدامات المكتبات الجامعية لتطبيقات الشبكات، ثم وضع التصورات والمقترحات التي تساعد المكتبات الجامعية على الاستغلال الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافها وخدمة المستفيدين منها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المقارن، واستخدمت قائمة المراجعة، ونتج عن هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: يعتبر الفيس بوك التطبيق الأكثر شهرة بين أوساط المكتبات، كما يحقق التطبيق نسبة كبيرة من أهداف المكتبة الجامعية، ومن أهم نقاط القوة: توافر معظم عناصر المعيار في المكتبات مجتمع الدراسة، ومن أهم نقاط الضعف: عدم إتاحة جميع المكتبات لفهرس المكتبة، وعدم وجود المنشورات المثبتة، ومن أهم الفرص: وجود عروض ترويجية أفضل لتطبيقات المكتبات وإقبال المستفيدين عليها، ومن أهم التهديدات التي تواجه التطبيق: غلق الصفحة فجأة من قبل المهاجمين، نقص المهنيين المؤهلين للتعامل مع مثل هذه التطبيقات، ونقص الأموال والموارد، وأوصت الدراسة بضرورة قيام جميع المكتبات الجامعية بإنشاء تطبيقات لها على شبكات التواصل الاجتماعي، والتعاون بين المكتبات لتحسين أوضاعها وجذب أكبر عدد من المستفيدين.

- الكلمات الدالة:** تطبيقات الشبكات الاجتماعية. - المكتبات الجامعية. - الفيس بوك - شبكات التواصل الاجتماعي - معايير تقييم الشبكات الاجتماعية - Social networks - Face book - Applications of social networks - University Libraries Social Networking Evaluation Criteria

تمهيد:

لشبكات التواصل الاجتماعي دورٌ كبير تلعبه في جميع الأصعدة وخصوصاً في مجال المكتبات، حيث أصبح من الضروري جداً على المكتبات أن تهتم وتستغل أكبر قدر ممكن من إمكانات هذه الشبكات، فقد طورت المكتبات تطبيقاتها على الشبكات للوصول إلى مستخدميها في كل زمان ومكان وبالمثل حرص المختصون بإدارة هذه الشبكات على تطوير الخطط والسياسات المختلفة لتشجيع المستخدمين على الوصول إلى المكتبات بكافة أشكالها، واستخدامها بسهولة وتلبية احتياجاتهم في أي وقت ومن أي مكان.

ويلاحظ البعض أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى تقليص دور المكتبات، لكن في الواقع نرى أن هذه المكتبات لديها إمكانات غنية بالمعلومات، وبمقارنة نظم المعلومات المرئية بنظم المعلومات المعتمدة على النصوص نجد أنها تتطور شيئاً فشيئاً هذه الأيام حيث أصبحت المكتبات مختلطة وذلك لأنها تقوم برقمنة مصادرها لتصبح مكتبة رقمية، وأصبح الإنترنت شرطاً مهماً لكل مؤسسات التعليم العالي (Kumar, 2015, p. 102) ومن هنا نجد أن شبكات التواصل الاجتماعي تعتبر من أهم الموضوعات الجادة التي لاقت اتساعاً قوياً على ساحة الموضوعات التكنولوجية الحديثة، وذلك لما توفره من إمكانات ووظائف اتصال حديثة، ومن أهم المؤسسات التي اهتمت بتوظيف الشبكات الاجتماعية وتطبيقاتها في أعمالها وأنشطتها هي مؤسسات المكتبات (خليفة، ٢٠١٠)، فالمكتبات عبارة عن مؤسسات تتفاعل بالمجتمع المحيط فتتأثر به وتؤثر فيه؛ لذلك يلاحظ أن أهداف المكتبات بأنواعها المختلفة وأدوارها ووظائفها قد يطرأ عليها تغيرات بين فترة وأخرى وذلك نتيجة مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها وبثها وطرق الوصول إليها مما أدى إلى تنوع أشكال مصادر المعلومات وتغير بيئة المعلومات نتيجة تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتطورات في مجال الاتصالات، حيث أثرت هذه التطورات تأثيراً فعالاً على المكتبات؛ فظهرت خدمات معلومات جديدة، وأصبح المستخدمون يتلقون هذه الخدمة إلكترونياً عن طريق البريد الإلكتروني، وظهرت تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل MySpace, Face

book, Bebo وغيرها التي شددت انتباه الملايين من مستخدمي الإنترنت، فالتقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تغيير طريقة وصول المستخدمين إلى المعلومات وطريقة التواصل مع بعضهم بعضاً أو مع المؤسسات (Kalra & Dhingra, 2016, p. 1... إلخ، ومن هنا نجد أن تطبيقات الشبكات الاجتماعية تعتبر من أهم مفاتيح التواصل مع مستخدمي المكتبة في القرن ٢١ وخصوصاً المكتبات الجامعية، حيث إنها تمكنهم من متابعة رسالتها وتحقيق أهدافها عبر الإنترنت مع تعزيز موارد المكتبة وخدماتها.

أولاً: الإطار المنهجي

١- مشكلة الدراسة وأهميتها:

أحدثت التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغييرات واضحة ومؤثرة للطرق التي تتعامل بها المكتبات لجمع وإنتاج وتنظيم واستخدام وإتاحة الخدمات والمعلومات وطرق الوصول إليها، حيث أدت التطورات الحديثة في طرق البحث والوصول إلى المعلومات والإفادة منها في مختلف الأغراض إلى ضرورة قيام المكتبة الجامعية بالمشاركة في هذه التطورات ومحاولة الاستفادة منها، ومن هنا برزت الحاجة إلى إنشاء تطبيقات لها على شبكات التواصل الاجتماعي تسعى من خلالها إلى تقديم كل ما هو جديد ومفيد لرواد المكتبة من المستخدمين، لذا اهتمت هذه الدراسة بالتعرف على أهم التطبيقات التي تتعامل معها المكتبات الجامعية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعية وتقييمها وذلك من أجل الوقوف على أهم جوانب القوة والعمل على تعزيزها وتوطيد مواطن الضعف والعمل على تقويمها ومعالجتها، وذلك من خلال استنباط مجموعة من المعايير وتطبيقها، ويمكن لهذه المكتبات الجامعية الاسترشاد بهذه المعايير عند إعداد تطبيقات لها على شبكات التواصل الاجتماعي حتى تستطيع المكتبات الجامعية القيام بدورها وأداء وظائفها على أكمل وجه الممثلة في ما يلي: الإعلان عن الندوات والدورات وورش العمل، ونشر الفيديوها الخاصة بالمكتبة، وعروض الكتب الجديدة، والتعريف بخدمات المكتبة، والتعرف على تجهيزات المكتبة... إلخ.

٢ - أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو: تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية الحكومية المصرية على شبكات التواصل الاجتماعي ومقارنتها بتطبيقات المكتبات الجامعية

- العربية، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية:
- التعرف على الإمكانيات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات الجامعية والتي يمكن استغلالها من أجل تحقيق أهداف تلك المكتبات، ورصد نسبة تواجد تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية المصرية والعربية.
 - وضع معايير لتقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي بمصر ومقارنتها بالمكتبات الجامعية العربية.
 - التعرف على مواطن القوة والضعف والفرص والتحديات (SWOT) لممارسة استخدامات المكتبات الجامعية لتطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي.
 - وضع التصورات والمقترحات التي تساعد المكتبات الجامعية موضوع الدراسة على الاستغلال الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافها وخدمة المستفيدين منها.

٣- تساؤلات الدراسة:

- تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:
- ما الإمكانيات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات الجامعية والتي يمكن استغلالها من أجل تحقيق أهدافها؟
 - ما نسبة تواجد المكتبات الجامعية المصرية والعربية على تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي؟
 - ما مدى توافر معايير تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي المصرية والعربية؟
 - هل حققت المعايير أهداف المكتبات الجامعية؟
 - ما مواطن القوة والضعف والفرص والتحديات (SWAT) لممارسة استخدامات المكتبات الجامعية لتطبيقات شبكات التواصل؟
 - ما النتائج والمقترحات التي تساعد المكتبات الجامعية موضوع الدراسة على الاستغلال الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافها وخدمة المستفيدين منها؟

٤ - مجال الدراسة وحدودها:

الحدود الموضوعية: تغطي الدراسة تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي.

الحدود الزمنية: منذ نشأة التطبيق حتى شهر سبتمبر (٢٠١٧).

الحدود المكانية: تشمل الدراسة تطبيقات المكتبات الجامعية الحكومية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي.

الحدود النوعية: تركز الدراسة على تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي والمفعلة من جانب المكتبات.

الحدود اللغوية: تطبيقات المكتبات الجامعية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي باللغتين العربية والإنجليزية.

٥ - منهج البحث وأدواته:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المقارن لوصف وتحليل ومقارنة محتوى تطبيقات المكتبات الجامعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي إلى جانب بحث الإنتاج الفكري المنشور لاستنباط معايير لتقييم التطبيقات، حيث اتضح عدم وجود معايير ثابتة لتقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي، واستخدمت الباحثة قائمة مراجعة للأسئلة التي اعتمدت على المعايير المجموعة من الدراسات السابقة والمعدلة لتوجه الدراسة نحو تحقيق أهدافها، كما تقدم الدراسة مجموعة من المعايير لتقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على الشبكات الاجتماعية اشتملت على عدد (٨) معايير وُرعت على مجموعة من العناصر.

٦ - مجتمع وعينة الدراسة:

في بداية الدراسة وبعد تحكيم قائمة المراجعة كان مجتمع الدراسة هو الجامعات المصرية الحكومية التي جاءت في المرتبة الأولى طبقاً لترتيب ويبوميتركس ممثلة نسبة (٥٠%) من مجتمع المكتبات الجامعية المصرية الحكومية والتي بلغ عددها (٢٧) جامعة، ولكن بعد التطبيق وجدت الباحثة أن عدد المكتبات الجامعية المصرية الحكومية التي تتعامل مع تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي قليل جداً مقارنة بأعداد المكتبات الجامعية ويرجع ذلك إلى:

١- عدم وجود الوقت الكافي لإنشاء تطبيقات للمكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي.

٢- عدم الاهتمام بالتعامل مع مختلف التطبيقات بكثرة في الأوساط الأكاديمية.

٣- عدم وجود المهنيين المؤهلين المسؤولين عن إدارة التطبيقات.

وبذلك حُدِّدَ مجتمع وعينة الدراسة من المكتبات التي تمتلك تطبيقات نشطة على الشبكات الاجتماعية مع استبعاد المكتبات التي لا تمتلك تطبيقات نشطة أو غير المفعلة، ومن هنا لم نجد سوى (٦) مكتبات جامعية مصرية حكومية لها تطبيقات ومن ضمنهم مكتبة واحده تطبيقاتها متوقفة منذ عام (٢٠١٤) وأُسْتُبْعِدَت، فأصبح مجتمع الدراسة هو (٥) مكتبات جامعية مصرية حكومية وهم من لهم تطبيقات مفعلة على شبكات التواصل الاجتماعي، كما يوضح الجدول رقم (١).

واختارت الباحثة للمقارنة (٥) مكتبات جامعية عربية لها تطبيقات مفعلة على الشبكات الاجتماعية أُنْتُقِيَت طبقاً لترتيب ويوميتر كس ويتاح الدخول لهم بسهولة حيث تخطت الباحثة المكتبات المنساقه في الترتيب ولا يتاح الدخول على تطبيقاتها لأي سببٍ من الأسباب، ومن ثَمَّ حُدِّدَت عينة الدراسة من المكتبات التي تمتلك تطبيقات مفعلة على الشبكات الاجتماعية، كما يوضح الجدول رقم (٢).

ويوضح الجدول التالي المكتبات الجامعية المصرية التي لها تطبيقات مفعلة على شبكات التواصل الاجتماعي، حيث رُكِّزَ على أكثر التطبيقات انتشاراً من قبل الجامعات، وأظهرت النتائج أن تطبيق الفيس بوك مستخدم من جميع المكتبات الجامعية المصرية مجتمع الدراسة، ومكتبة جامعة القاهرة فقط هي التي تتعامل مع تطبيق اليوتيوب، أما باقي المكتبات الجامعية لا تتعامل مع أي من التطبيقات.

جدول رقم (١)

المكتبات الجامعية المصرية التي لها تطبيقات مُفعلة على شبكات التواصل الاجتماعي

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------|------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | الفييس بوك |
| - | - | - | - | √ | اليوتيوب |
| - | - | - | - | - | تويتر |
| - | - | - | - | - | إنستجرام |
| - | - | - | - | - | لينكد إن |
| ١ | ١ | ١ | ١ | ٢ | المجموع |
| %٢٠ | %٢٠ | %٢٠ | %٢٠ | %٤٠ | النسبة المئوية |

جدول رقم (٢)

المكتبات الجامعية العربية التي لها تطبيقات مفعلة على شبكات التواصل الاجتماعي

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|------------------|----------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | الفييس بوك |
| - | √ | - | √ | √ | اليوتيوب |
| √ | √ | √ | √ | √ | تويتر |
| - | √ | - | √ | √ | إنستجرام |
| - | √ | - | - | - | لينكد إن |
| ٢ | ٥ | ٢ | ٤ | ٤ | المجموع |
| %٤٠ | %١٠٠ | %٤٠ | %٨٠ | %٨٠ | النسبة المئوية |

اتضح أن جميع المكتبات الجامعية العربية مجتمع الدراسة لها تطبيقات فعالة على الفييس بوك وتويتر، ومكتبة جامعة الملك سعود والسلطان قابوس والشارقة فقط هم من

يمتلكون قنوات على اليوتيوب والإنستجرام، ومكتبة جامعة الشارقة فقط هي من تملك صفحة على شبكة (لينكد إن) بنسبة قدرها (٢٠%).

ومن خلال ما سبق اتضح أن المكتبات الجامعية المصرية فقيرة جداً في استخدامها لتطبيقات التواصل الاجتماعي مقارنة بنظيراتها في البلاد العربية، ولم نجد سوى تطبيق واحد مشترك ومفعل بين المكتبات المصرية والحكومية وهو تطبيق (الفييس بوك)، وسوف تقتصر الدراسة على تقييم عناصر تطبيق (الفييس بوك) فقط في الجامعات المصرية والعربية.

جدول رقم (٣)

يوضح عناوين تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية مجتمع الدراسة

| المكان | URL | التطبيق |
|----------|---|----------------------------|
| القاهرة | https://www.facebook.com/جامعة-القاهرة-٢١٠٥٨٠٩١٩٧٥٨٠٢١/ | تطبيق مكتبة جامعة القاهرة |
| المنصورة | https://www.facebook.com/mucentralib | تطبيق مكتبة جامعة المنصورة |
| المنوفية | https://www.facebook.com/MnfUniv.CentralLibrary/ | تطبيق مكتبة جامعة المنوفية |
| طنطا | https://www.facebook.com/طنطا-١٨٤٠١٨٤٠٩٦٧٥٣١٠١٨٤/ | تطبيق مكتبة جامعة طنطا |
| الفيوم | https://www.facebook.com/الفيوم-١٥٩٥٧٠٣٣٤٤١٥٩٥٧- | تطبيق مكتبة جامعة الفيوم |

جدول رقم (٤)

بوضوح عناوين تطبيقات المكتبات الجامعية العربية مجتمع الدراسة

| المكان | URL | التطبيق |
|----------|---|---------------------------------|
| السعودية | https://www.facebook.com/libKSU?subsite-header-fb | تطبيق مكتبة جامعة الملك سعود |
| الأردن | https://www.facebook.com/JULibrary1962/ | تطبيق مكتبة جامعة الأردن |
| قطر | https://www.facebook.com/JULibrary1962/ | تطبيق مكتبة جامعة قطر |
| الإمارات | https://www.facebook.com/University-of-Sharjah-Libraries-731919740276087/ | تطبيق مكتبة جامعة الشارقة |
| عُمان | https://www.facebook.com/SQU.MainLibrary | تطبيق مكتبة جامعة السلطان قابوس |

٧- مصطلحات الدراسة:

الشبكات الاجتماعية: **Social Networking** هي مواقع إلكترونية تؤدي دوراً اجتماعياً من خلال شبكة المعلومات الدولية وذلك عبر تقديمها مجموعه من الخدمات التي تقوي طرق التفاعل والتواصل بين مستخدميها، ويتمثل ذلك بإرسال طلبات للتعارف والصدقة، والمحادثات الفورية المجانية، وإنشاء صفحات ومجموعات تجذب ذوي الاهتمام الواحد (الحياري، مفهوم الشبكات الاجتماعية، ٢٠١٦).

تطبيقات التواصل الاجتماعي **Social Networking Applications**: هي برامج تفاعلية صممت خصيصاً لتوفير خدمة التواصل بين المستخدمين المسجلين عبر تلك التطبيقات من خلال إضافة اسم مستخدم خاص أو رقم هاتف أو بريد إلكتروني، ولا يتحقق هذا التواصل إلا من خلال وجود خط اتصال عبر شبكة الإنترنت (معتوق، ٢٠١٧).

المكتبات الجامعية **University Libraries** (قاسم، ٢٠٠٧، صفحة ٢١٣): هي مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من مختلف المواد والأوعية منظمة تنظيمياً مناسباً لخدمة طوائف معينة هي الطلاب والأساتذة الجامعيون التي

يجب أن تمثل فيها المواد التي تدرسها الجامعة تمثيلاً متوازناً، وعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبة تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلاب وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات (الشامي وحسب الله، ١٩٨٨، صفحة ١٤٦).

٨- الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة العربية:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة في موضوع الدراسة، حددت الباحثة المصطلحات بَحْثَ عنها في أدوات الضبط البليوجرافي العربية في المصطلحات التالية:

١- تطبيقات الشبكات الاجتماعية. ٢- المكتبات الجامعية. ٣- الفيس بوك.

٤ - شبكات التواصل الاجتماعي. ٥- معايير تقييم الشبكات الاجتماعية.

وَبُحِثَ عن الدراسات السابقة العربية كالتالي:

أولاً: البحث بتلك المصطلحات، باستخدام محرك البحث الشهير Google،. ثانياً: البحث بالمستودع الرقمي للرسائل الجامعية المتاح من خلال موقع اتحاد مكتبات الجامعات المصرية، ثالثاً: البحث في قواعد بيانات البوابة العربية للمكتبات على موقع Cybrarians، رابعاً: قاعدة بيانات دار المنظومة المتاحة من خلال بنك المعرفة المصري، خامساً: البحث في الدليل البليوجرافي للإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات الذي أعده الدكتور محمد فتحي عبد الهادي.

أظهرت نتائج البحث عن المصطلحات السابقة أنه لا توجد دراسة سابقة عن تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي، وأظهرت نتيجة البحث وجود عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، فبعض الدراسات تتناول الإطار النظري لمفاهيم ومصطلحات الدراسة والبعض الآخر تتناول دراسات تطبيقية ومن الدراسات النظرية ما يلي:

- دراسة (التميمي، ٢٠١٦): التي هدف إلى التعرف على مدى استخدام مكتبة الملك فهد الوطنية للشبكات الاجتماعية في تقديم الخدمات لمجتمع المستفيدين وما لذلك من إيجابيات وسلبيات من وجهة نظر موظفي المكتبة، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحديد ما هي الشبكات الاجتماعية التي تستخدمها مكتبة الملك فهد الوطنية في تقديم خدماتها وما لذلك من إيجابيات وسلبيات من وجهة نظر موظفي المكتبة، واعتمدت الدراسة

على الإستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، ونتج عن هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن مكتبة الملك فهد الوطنية تعتمد فقط على (٣) وسائل من تطبيقات هي: الفيس بوك وتويتر واليوتيوب، واستخدام الشبكات الاجتماعية من قبل المكتبة يتيح لها القدرة على ابتكار وتصميم خدمات لم يكن من الممكن تصميمها، وأوصى الباحث بضرورة تواجد المكتبات على وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

- دراسة (الهادي و الشياحي، ٢٠١٣): هدفت إلى تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك من خلال تحليل المشاركات والتفاعلات والوقوف على أهم الخدمات والموضوعات التي تطرحها المكتبات ومدى تقبل المستخدمين وتفاعلهم معها، وتتضمن عناصر التحليل التالي: ١ - قياس ومقارنة معدلات إعجاب مستخدمي الشبكات الاجتماعية بصفحات المكتبات، ٢ - تحليل مشاركات المكتبات في الشبكات الاجتماعية "الفيس بوك" بمختلف أنواعها، ٣- تحليل نوع مشاركات المستخدمين في صفحة المكتبات الأكاديمية في شبكة الفيس بوك، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج التحليلي الوصفي في جمع البيانات وذلك بتحليل صفحات عدد من المكتبات الأكاديمية في الشبكات الاجتماعية الفيس بوك والتي غطت ٩ مكتبات خليجية أكاديمية في الخليج العربي وذلك لملائمة المنهج مع طبيعة الدراسة، وطبقت الدراسة على المكتبات الأكاديمية في الخليج العربي والتي بلغت ٩٧ جامعة أُنتُويت من المواقع الرسمية لوزارات التعليم العالي التابعة لدول الخليج في حين أُختيرت ٩ جامعات فقط، وأظهرت نتائج الدراسة أن المكتبات تسعى بشكل كبير إلى تنويع مشاركتها في صفحات شبكة الفيس بوك، مثل نشر: الصور، ومقاطع الفيديو، والإعلانات، والمناقشات، وعرض الكتب، ومصادر المعلومات الإلكترونية، والخدمات المرجعية وغيرها الكثير ولكن ليس بالمستوى المطلوب، في حين لم تضع أغلب المكتبات رابطاً لفهارسها في صفحات الفيس بوك واقتصرت فقط على جامعتين: جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا التي وضعته كرابط فقط، وجامعة السلطان قابوس التي وضعته بشكل مباشر ضمن خدمات الصفحة في شريط الأدوات، وتوصلت الدراسة إلى أن النسبة الأكبر من مشاركات المكتبات في صفحاتها تمثلت في إعلانات المكتبة. وتعد هذه الصفحات بيئة مناسبة لطرح الأسئلة والتعليقات من قبل المستخدمين من المكتبة، والتي قد تسهم في تطوير وتحسين خدمات هذه المكتبات، وأوصت الدراسة بالعمل على استغلال صفحات الفيس بوك كأداة ترويجية وتسويقية مجانية للمكتبات.

- دراسة (البلوشي وإشراف السيد، ٢٠١٢): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المكتبات بالجامعات السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي، ورصد خدماتها وخصائصها وتحليل التعليقات الموجودة على حائطها بمواقع التواصل الاجتماعي، واعتمدت على المنهج المسحي، كما اعتمدت على الاستبيان الذي أُرسِل لجميع المكتبات التي لها صفحات على الفيس بوك والتي ليس لها صفحات على الفيس بوك عن طريق البريد الإلكتروني ولعدم الحصول على إجابات كافية من هذه المكتبات أُسْتُبِدِلَ الاستبيان إلى قائمة مراجعة ومن ثم جمع البيانات من صفحات المكتبات الجامعية بالفيس بوك وهي (٧) مكتبات جامعية فقط من أصل (33) جامعة في المملكة العربية السعودية منها الحكومية والأهلية، ومن أهم نتائج الدراسة: أن (٥) مكتبات جامعية سعودية أضافت معلومات عن موقعها الجغرافي على الفيس بوك، وانفردت مكتبة جامعة عفت بتحديد أوقات العمل على صفحاتها بالفيس بوك، ومكتبة الأمير سلمان بجامعة الملك سعود تتفرد بتقديم الخدمة المرجعية على حائطها، كما يفضل مرتادي صفحة المكتبة على الفيس بوك خيار أعجبنى عوضاً عن التعليق على إرسال المكتبة وتستخدم (٦) من المكتبات الجامعية السعودية على صفحاتها اللغة العربية كلغة رسمية للصفحة، كما أن خمساً من المكتبات السعودية لديها أيقونة مواقع التواصل الاجتماعي في صفحتها على الإنترنت، ويلاحظ أن عدد مشتركى كافة المكتبات الجامعات السعودية على صفحات الفيسبوك (٦٩) مشتركاً، وتؤكد الدراسة على ضرورة الاهتمام بصفحات المكتبات الجامعية على الفيسبوك لتحسين جودة الخدمات المقدمة والتسويق للمكتبة بشكل صحيح.

ثانياً: الدراسات السابقة الأجنبية:

بعد الدراسة الاستطلاعية للإنتاج الفكري للباحثين، حددت الباحثة المصطلحات المتخصصة للبحث عنها في قواعد البيانات العالمية التي تغطي الإنتاج الفكري في المكتبات والمعلومات باللغة الانجليزية، وحُدِّدَت المصطلحات الآتية:

- social networks- Face book - Applications of social networks - University Libraries Social Networking Evaluation Criteria، ثم كانت
- الخطوة التالية هي البحث عن كل مصطلح على حدة على الويب باستخدام جوجل Google، ثم البحث المتخصص في قواعد البيانات التالية:

1-Academic Search Premier.2-Library&Information Science and Technology Abstracts3-Dissertation Abstracts International.4-Science Direct. 5- بنك المعرفة المصري

لقد كانت أغلب المصطلحات المستخدمة للبحث ناجحة في تحقيق معدلات استرجاع وصلاحية عالية، وفيما يلي تعرض أقرب الدراسات السابقة الأجنبية للبحث، وسوف يتبع الترتيب الزمني في عرض الدراسات السابقة الأجنبية من الأحدث للأقدم:

- دراسة (Hamad, Tbaishat, & Al-Fadel, 2016) تسعى هذه الدراسة إلى التأكد من تطبيق واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي بين المكتبيين في المكتبات النيجيرية وتأثيرها في تقديم خدمات المكتبة. وتكون مجتمع الدراسة من أمناء المكتبات في نيجيريا، ونُشرَ استبيان منظم عبر الإنترنت في منتدى مكتبة نيجيريا عبر الإنترنت واستجاب ٧٥ أمين مكتبة من مختلف المكتبات في جميع أنحاء نيجيريا. وتكشف النتائج أن عددا قليلا من المكتبات الأكاديمية (٢٢٪) في نيجيريا خصصت مواقع التواصل الاجتماعي على الإنترنت. كما أن أمناء المكتبات في نيجيريا قد تعاملوا مع التطبيقات مثل فيسبوك و+ جوجل ولينكد إن ويوتيوب وبلوج وتويتر لتلقي وتبادل المعلومات ونتائج الأبحاث مع الزملاء. وتكشف الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي كانت غير مستخدمة بشكل كبير في خدمات المكتبة الأساسية. ولذلك توصي الدراسة بضرورة سعي المكتبات في نيجيريا إلى إنشاء مواقع التواصل الاجتماعي وتشجيع أمناء المكتبات على استخدامها لتعزيز تقديم خدمات سريعة وكافية لمستخدمي المكتبة.

- دراسة (Tella & Oyedokun, 2013): امتدت جاذبية تطبيقات الشبكات الاجتماعية إلى جميع المهنيين تقريبا في العديد من المنظمات الإنسانية بما في ذلك المكتبة، وقد استفاد أمناء المكتبات من هذه التطبيقات في التعامل والاتصال مع المكتبات الأخرى سواء داخل أو خارج البيئة المحيطة، وقد لاحظ الباحث عدم تعامل أمناء المكتبات النيجيريين مع تطبيقات الشبكات الاجتماعية بالشكل الكافي والسليم، وطُبِّقت الدراسة على ٢٠٠ أمين مكتبة أكاديمية في (٦) دول نيجيرية، واعتمدت على الاستبيان كأداة جمع بيانات وتكون من (٥) أسئلة أساسية وأظهرت النتائج أن أهم تطبيقات الشبكات الاجتماعية التي تتعامل معها المكتبات الأكاديمية هي الفيس بوك والتويتر، كما تستفاد المكتبات من الشبكات بشكل أسبوعي وإلى حد ما بشكل يومي، ومن أهم فوائد الشبكات الاجتماعية خلق

فرص للتواصل بين المستفيدين عبر العالم، كما أن الشبكات تعطي الفرصة للمكتبات الأكاديمية لتقديم خدمات أكثر تفاعلية، ومن أهم عيوب الشبكات الاجتماعية الجرائم الإلكترونية وعدم وجود الخصوصية.

- دراسة (Chu & H, 2013): وتهدف إلى استكشاف مدى استخدام تطبيقات الشبكات الاجتماعية في المكتبات الأكاديمية ممثلة في دراسة مدى استخدام أدوات الشبكات الاجتماعية، وتصورات موظفي المكتبات لفائدتها، وتحديات استخدامها، كما فُحصت الاعتبارات التي تؤثر على قرارات استخدام أو عدم استخدام تطبيقات الشبكات الاجتماعية، وأُرسلت دعوات للمشاركة في دراسة استقصائية على شبكة الإنترنت إلى ١٤٠ مكتبة جامعية من آسيا وأمريكا الشمالية وأوروبا، ووردت ردود من ٣٨ مكتبة مما أسفر عن معدل استجابة قدره (٢٧,١%)، ومن أهم النتائج: استخدام (٢٧) مكتبة بنسبة (٧١,١%) لتطبيقات التواصل الاجتماعي، خططت (٥) مكتبات (١٣,١%) لاستخدام هذه التطبيقات، ونسبة (١٥,٨%) لم يخططوا لاستخدام هذه الأدوات على الإطلاق، ويعتبر الفيس بوك وتويتر أكثر التطبيقات شيوعاً، كما أنه لدى معظم موظفي المكتبات تصورات إيجابية بوجه عام بشأن أهمية تطبيقات التواصل الاجتماعي، غير أن التردد بين بعض موظفي المكتبة ومحدودية مشاركة مستخدمي المكتبة (أي الطلاب) كان ينظر إليهم على أنهم عوائق. وتقدم هذه الدراسة تصورات لأمناء المكتبات الأكاديمية لاستخدامها كأساس لاتخاذ قرارات مستنيرة في تطبيق أدوات الشبكات الاجتماعية.

- دراسة (Dickson & Holley, 2010): تناولت استخدام تطبيقات الشبكات الاجتماعية في المكتبات الأكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية، وسعت إلى فحص مخاوف استخدام الطلاب للمكتبات الأكاديمية سواء من داخل الجامعة أو خارجها، وقام الباحث بفحص حسابات المكتبات على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه يمكن أن تكون الشبكات الاجتماعية وسيلة فعالة لتوعية الطلاب في المكتبات الأكاديمية إذا كانت المكتبات تهتم باحترام خصوصية الطلاب وتوفير تغطية متساوية لجميع المجالات الدراسية، ومن أهم التوصيات ينبغي على المكتبات الأكاديمية أن تركز على استخدام الشبكات الاجتماعية لما لها من مزايا عديدة وأن تحرص على تجنب العواقب السلبية المحتملة من استخدامها.

ومن الملاحظ أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في أسلوب تقييم

التطبيقات وكذلك طبيعة التطبيقات موضوع التقييم حيث تهتم الدراسة الحالية باستنباط مجموعة من المعايير الصالحة للتطبيق على تطبيقات المكتبات الجامعية على الشبكات الاجتماعية (الفايس بوك) وبيان مدى توافر تلك المعايير بها، بالإضافة بمقارنتها بتطبيقات المكتبات العربية.

ثانياً: الإطار النظري:

المكتبة هي حجر الأساس في أي جامعة، ذلك كونها جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية والتي تستمد أهدافها من الجامعة، فهي جهاز معلومات متطور يساعد على التحقيق الناجح للمهمة الثانية للجامعة وهي البحث العلمي، ونلاحظ أن الدول المتقدمة أولت اهتماماً كبيراً بمكتباتها إذ تعتبر هذه المكتبات في كل من أمريكا وأوروبا رمزا من رموز تقدمها وملمحا من ملامح نهضتها العلمية، وتقف المكتبات الجامعية على قمة الهرم بالنسبة لباقي المكتبات الأخرى باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، على أساس أنها تقدم خدماتها لأعضاء هيئة التدريس والباحثين والدارسين وهم خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة (بدر وعبد الهادي، ٢٠٠٢، صفحة ٣٧١).

وظيفة المكتبات الجامعية (صبيح، عبد الجابر، وجدار، ٢٠٠١، صفحة ١٤٦).

من المتعارف عليه أن المكتبات الجامعية هي موقع القلب والعقل في الجامعة؛ ذلك لأنها تساعد الجامعة على أداء وظيفتها التعليمية، وحيث إنها تسهم في تحقيق أهداف الجامعة، وهذا يعني أنها تعد من أهم الأجهزة والإدارات التي تعتمد عليها الجامعة في أداء رسالتها الأكاديمية وفي تحقيق أهدافها في مجال التعليم والبحث العلمي، وتعد المكتبات الجامعية أحد المقومات الأساسية في تقويم الجامعات والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية للدولة، ومن هنا يمكن اعتبار المكتبة الجامعية (نجم ومصطفى، ٢٠٠٣، صفحة ٩٣) ما يلي:

أولاً: مركزاً للمعلومات: حيث تقدم المكتبة خدماتها للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس لمواجهة متطلبات الدراسة والبحث العلمي في الجامعة، وهذا هو الدور المعلوماتي.

ثانياً: مركزاً للتعليم والتعلم: فقد أصبحت المكتبة وسيطاً فعالاً من وسائط التعليم.

ثالثاً: مركزاً لخدمة المجتمع: فتمتد المكتبة جدرانها إلى كافة أفراد المجتمع خارج نطاق الجامعة.

الهدف من المكتبة الجامعية (Library Strategic Plan Purpose and Values)

الهدف الأساسي هو تطوير وتقديم خدمات عالية الجودة ومعلومات مبتكرة وتوفير الموارد والبيئة المناسبة لدعم البحوث والتعلم والتدريس في الجامعة والتي يُستفيد منها المجتمع على نطاق أوسع، ويمكن تلخيص أهداف المكتبات الجامعية (htt) فيما يلي:

- ١- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- ٢- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
- ٣- تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، وفهارس وبيبلوجرافيات، وأدلة، وكشافات، وغيرها...
- ٤- تبادل المطبوعات الجامعية مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج.
- ٥- إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات.
- ٦- تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد على الاستفسارات وإيصال الطلب في أسرع وقت ممكن.
- ٧- تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.

الشبكات الاجتماعية:

تشمل الشبكات الاجتماعية جميع أنواع البيئات التعاونية التي تستخدم تقنيات الويب ٢,٠ حيث إنه يوفر طريقة جديدة لاستخدام الإنترنت لأغراض تفاعلية، وبالتالي يحقق تعزيز التعاون بين المستخدمين والذي يولد بدوره استراتيجيات جديدة والتفكير لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع باستمرار (Kalra & Dhingra, 2016, p. 71).

أهمية استخدام تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية:

- تطبيقات التواصل الاجتماعي لها مزاياها الخاصة للمكتبات، ومن أهمها ما يلي:
- (Ayiah & Kumah, 2011, p. 4)
- ١- تسهل تطبيقات التواصل الاجتماعي التعاون وتعزيز التواصل الفعال بين أمناء المكتبات وروادها.

- ٢- تقوم بتوفير وتحسين إنتاجية المعلومات المتدفقة من جانب محركات البحث وفهرس المكتبة.
- ٣- معظم تطبيقات الشبكات الاجتماعية تؤدي إلى توفير المعلومات التي تلبى احتياجات الباحثين بسرعه وسهولة.
- ٤- إتاحة موارد المكتبة بصورة دائمة للمستخدمين.
- ٥- هذه التطبيقات لها القدرة على جذب الطلاب للتعليم عن بعد.
- ٦- تساعد تطبيقات المكتبات على الشبكات الاجتماعية على مواكبة التكنولوجيا الحديثة والتنافس بفعالية مع دول العالم المتقدم.

الأهداف التي أدت إلى استخدام المكتبات الجامعية لشبكات التواصل الاجتماعي:

ليس الهدف من تعامل المكتبات الجامعية مع تكنولوجيا المعلومات مقصورا على تحسين العمليات داخل المكتبة وزيادة فعاليتها من ناحية الدقة والسرعة، ولكن الهدف يتجاوز ذلك لتقديم خدمات إنتاجية جديدة (بدر، ١٩٩٦، صفحة ٣٣٠)، فعندما تستخدم المكتبات الجامعية الشبكات الاجتماعية لتحسين الخدمات المقدمة إلى المستخدمين في بيئة المكتبات يجعل ذلك نظرة المستخدمين إلى المكتبة تتغير يوما بعد يوم، فالمستخدم في عصر التعليم الإلكتروني يريد الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة، ولكن توفير معلومات سريعة وسهلة للمستخدمين هو تحدٍّ كبير للمكتبة، لذلك يجب أن تجيد المكتبة التعامل مع التقنيات الحديثة لتلبية احتياجات المستخدمين بسهولة ويسر (Sahoo & Sharma, 2015, p. 708)، وتدعيما لما سبق نجد أن المكتبات الجامعية لا تستخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي لهدف الاتصال فقط بل تستخدمها لأهداف أخرى، وهي:

- ١- تعزيز وتدعيم مختلف الأحداث ٢- تدعيم مواد ومقتنيات المكتبة ٣- تحديث مقتنيات المكتبة ٤- تشجيع عملية التزويد ٥- تعزيز أدلة المكتبة الإرشادية ٦- التواصل مع الطلاب ٧- التواصل مع المجتمع الأكاديمي ٨- التواصل مع المجتمع الخارجي للجامعة ٩- التواصل عن بعد مع المتعلمين ١٠- تلقي الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات ١١- تسليط الضوء على بعض الموضوعات التي تحتوى على معلومات محددة للتواصل مع الطلاب المحتملين للمكتبة ١٢- تعزيز الثقافة المعلوماتية والتكنولوجية ١٣- الإعلان عن الدورات وتقديمها ١٤- استخدامها كأداة بحثية. (Chu & H, 2013, pp. 3,4)

الإمكانات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات الجامعية والتي يمكن استغلالها من أجل تحقيق أهدافها:

أصبح التعامل مع مختلف تطبيقات الشبكات الاجتماعية جزءًا لا يتجزأ من حياة المستخدمين اليومية (Jadhav, 2014, p. 121)، لذا نجد أن نظرة المستخدمين للمكتبات تتغير يوما بعد يوم، حيث إن بعض المستخدمين يحتاجون إلى الحصول على المعلومات بسرعة وسهولة ويعتبر ذلك تحديًا كبيرًا للمكتبة، لذلك يجب على المكتبات أن تجد وتبحث في التقنيات الحديثة لتحصل على المعلومات المهمة، كذلك يمكن من خلال هذه التطبيقات المختلفة اليوتيوب والفيس بوك وتويتر... إلخ تسويق خدمات معلومات المكتبة، ومن هنا يجد الطلاب أنه من السهل والأكثر راحة التواصل مع أمين المكتبة من خلال هذه التطبيقات (N., Jabeen, & Kousar, 2014, p. 198)

ومما لا شك فيه أن المكتبات الجامعية قد تأثرت بمجال الشبكات الاجتماعية من جوانب مختلفة سواء ارتبطت بتفاعل العاملين بالمكتبة وتحسين وتطوير الخدمات وفي التسويق ومجال الإعلانات الوظيفية وغيرها، وفي ضوء ما للشبكات الاجتماعية من مميزات وعيوب فإن المكتبات الجامعية تستخدمها كمنصة للتواصل بينها وبين المستخدمين وجذب أكبر عدد منهم وتبادل المعلومات، ومن هنا فإن أهم الإمكانات التي تقدمها للمكتبات، ما يلي (Dhanushraja & Jayalakshmi, 2014, pp. 40,41):

- تقديم أخبار ومعلومات للمستخدمين عن المكتبة.
 - توفير روابط لمصادر المعلومات الموصى باستخدامها.
 - تقديم عروض الكتب الجديدة والمزيد من المعلومات عنها.
 - توفير التسلية والترفيه لمستخدمي المكتبة.
 - تقديم الأخبار والمعلومات لأمناء المكتبة.
 - تقديم المناقشات حول الموضوعات المختلفة.
 - تقديم نصائح بحثية لمستخدمي المكتبة.
 - التواصل بين أمناء المكتبات في مختلف المكتبات الجامعية.
- بالإضافة إلى الإمكانات التالية (Jadhav, 2014, pp. 122,123) تبادل المعلومات، ومشاركة الخدمات، ووصف المصادر وتطبيق المعايير.

أسباب عدم تعامل المكتبات الجامعية مع شبكات التواصل الاجتماعي (Kumar, 2015, p. 106)

- ١- عدم توافر الوقت المناسب للتعامل معها.
- ٢- انعدام الخصوصية.
- ٣- انعدام سرية المعلومات.
- ٤- عدم الحاجة للتعامل معها.
- ٥- عدم كفاية تمويل المكتبات لإدارتها.
- ٦- عدم وجود المتخصصين القادرين على إدارتها.
- ٧- قلة اهتمام أمناء المكتبات بالإفادة منها.
- ٨- عدم توفر فرص لتدريب موظفي المكتبة للتعامل معها
- ٩- انقطاع التيار الكهربائي.
- ١٠- بطء الاتصال بالإنترنت.

أهم تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تتعامل معها المكتبات الجامعية:

تميزت الشبكات الاجتماعية بالتطبيقات العديدة والتي تدفع المستفيد لاستخدامها ودعوة أصدقائه إليها، فالمستفيد لا يحتاج إلى تدريب أو تعلم لغة برمجة لاستخدام هذه الشبكات، بل يمكنه بأقل مهارات التعامل مع الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت أن يتواصل مع هذه الشبكات، ويكون عضوا فاعلا (حافظ، ٢٠١٤، صفحة ٨) **وأهم وأشهر هذه التطبيقات:**

الفييس بوك: على الرغم من وجود مجموعة كبيرة من تطبيقات الشبكات إلا أنه إلى الآن يعتبر الفييسبوك هو أكثرها انتشارا في المكتبات الجامعية (Shabana Tabusum. S.Z1, pp. 3,4) وذلك لأنه يسمح للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية وتحميل الصور والفيديوهات وإرسال الرسائل والبقاء على اتصال مع الأصدقاء... إلخ، كما يمكن للمكتبات أيضا إنشاء حساب خاص بها على تطبيق الفييس بوك وذلك لأغراض مختلفة منها نشر الأخبار اليومية والإعلان عن الورش وإقامة المعارض وتقديم الخدمات ومن خلال تطبيق الفييس بوك أيضا يمكن للمكتبات خلق برامج لتوعية المستفيدين بأهمية المكتبات (N., Jabeen, & Kousar, 2014, p. 193).

تويتر: هو عبارة عن خدمة المدونات الصغيرة الحرة التي تسمح للأعضاء المسجلين عليه بث عبارات قصيرة تسمى تويت بحث لا تتعدى ١٤٠ حرفاً، ويعتبر تويتر واحدا من أهم تطبيقات الشبكات الاجتماعية المستخدمة بكثرة حالياً، واستخدمت العديد من المكتبات هذا التطبيق لتقديم المعلومات الخاصة بالمكتبة مثل إعلام الوافدين الجدد بما هو جديد وبث الإعلانات والأخبار... إلخ (Dhanushraja & Jayalakshmi, 2014, p. 194) ويعد الهدف الأساسي من إنشاء تطبيقات المكتبات على تويتر هو توفير خدمات المكتبات داخل

هذه التطبيقات بدلا من إعادة توجيه المستخدم إلى الموقع الرسمي. (Shabana Tabusum. S.Z1, pp. 3,4).

اليوتيوب: يساعد تطبيق اليوتيوب المكتبات في إنشاء قناة خاصة بها على شبكات التواصل الاجتماعي لعرض كافة البرامج والخدمات والأنشطة والأعمال التي تقوم بها بشكل دوري، ويعتبر اليوتيوب من أشهر تطبيقات الشبكات الاجتماعية، فهو معروف جدا على شبكات التواصل الاجتماعي ويمكن من خلاله تحميل مقاطع الفيديو ومشاركتها مجانا، واستخدمت العديد من المكتبات اليوتيوب لنشر فيديواتها المتعلقة بالدورات وورش العمل والتعريف بالمكتبة نفسها، ويمكن للمستخدمين تعليم أنفسهم كيفية استخدام المكتبة بصورة أحسن للإفادة منها في الدراسات والأنشطة البحثية. (N., Jabeen, & Kousar, 2014, p. 194).

التحديات التي تواجه استخدام المكتبات الجامعية لتطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي :

من الضروري على المكتبات أن تفكر جيدا لتحطم التحديات التي تواجهها لتكون شريكا اجتماعيا جيدا في بيئة المعلومات على الإنترنت، وهناك العديد من التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية عند استخدامها للتطبيقات منها (Dhanushraja & Jayalakshmi, 2014, pp. 44,45): دعم المؤسسة- الموارد- البرامج- التدريب- مشاركة المستخدمين- الخصوصية وحقوق الملكية الفكرية كل ما سبق، بالإضافة إلى: (Sonawane & Patil, 2015, pp. 11,12) - نقص في التوعية - الرهبة من التعامل مع التكنولوجيا - نقص الثقافة الخاصة بأعمال الصيانة - النقص في تدريب الموظفين - التدخل الحكومي - حقوق النشر والطبع والتأليف- خبرة الموظفين التكنولوجية - محتوى الشبكات الاجتماعية - نقص الأموال والموارد - العمل الجاد - تأثير العوامل الخارجية.

ثالثا: الجانب التطبيقي

المحور الأول: نسبة تواجد تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية المصرية والعربية.

نظرا للطبيعة الديناميكية لشبكات التواصل الاجتماعي يجب على المكتبات المضي قدما على مراقبة عائد تعامل الطلاب مع تطبيقاتها وإجراء أي تعديلات يمكن أن ترفع من مستوى تعامل الطلاب مع هذه التطبيقات، ويتم ذلك من خلال إعلان المكتبات عن تعاملها مع مختلف تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي بحيث يمكن الوصول لها بسهولة، ويمكن

أن تُنشر هذه الإعلانات على موقع المكتبة الرسمي بالجامعية أو صحيفة المكتبة أو داخل مبني المكتبة نفسها (Shabana Tabusum. S.Z1, p. 6) وبالإشارة للجدولين السابقين (٢٠١) نلاحظ تفوق مكتبة جامعة القاهرة في التعامل مع نسبة (٤٠%) من تطبيقات الشبكات الاجتماعية (الأكثر انتشاراً) وركزت على الفيسبوك واليوتيوب، بينما باقي المكتبات لم تتعامل إلا مع تطبيق الفيسبوك فقط، واختلف الوضع في المكتبات الجامعية العربية، فمكتبة جامعة الشارقة تتعامل مع جميع التطبيقات ومكتبة جامعة الملك سعود والسلطان قابوس تتعامل مع (٨٠%)، ومكتبة جامعة قطر والأردن (٤٠%)، ومن الملاحظ اشتراك جميع المكتبات العربية في تطبيق تويتر والفيس بوك، وبالمقارنة اتضح تفوق مكتبات الجامعات العربية على المكتبات المصرية في تعاملاتهم مع الشبكات الاجتماعية.

ونظراً لعدم تنوع اشتراك المكتبات العربية والمصرية على تطبيقات التواصل الاجتماعي، فقد تبين أثناء تطبيق الدراسة العملية وجود تطبيق واحد فقط مشترك بين باقي المكتبات وهو تطبيق الفيس بوك، ومن هنا سوف تقتصر الدراسة عليه.

المحور الثاني: مدى توافر معايير تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).

تُعتبر عملية تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على (شبكات التواصل الاجتماعي) بمثابة العامل الأساسي لبناء تطبيق جيد يحقق الفائدة المرجوة منه الممثل في جذب المستخدمين وجعلهم يترددون على التطبيقات باستمرار ليسوا كزائرين فقط بل ومستفيدين أيضاً، لذا فنحن في أمس الحاجة إلى تطبيقات مبنية بناء جيداً تخدم كافة الأغراض التي يتطلبها العمل البحثي وغير البحثي، ولكن قبل الشروع في تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية، يجب بدايةً فهم أهداف المكتبات الجامعية والتعرف على أغراضها وهذا تم ذكره سابقاً، ومن هنا قامت الباحثة بوضع مجموعة من المعايير لتقييم تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية واعتمدت الباحثة في تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي على (٨) معايير أساسية وهي:

- ١- البيانات العامة والأساسية.
- ٢- تصميم التطبيق في المكتبات.
- ٣- الهدف من وجود تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).

- ٤- نشاط وكفاءة التطبيقات على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).
 - ٥- رصد جميع ما تنشره المكتبات الجامعية على تطبيقاتها على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) ويحقق أهداف المكتبة.
 - ٦- مدى حداثة تطبيقات المكتبات على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).
 - ٧- السياسات المتعلقة بتطبيقات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).
 - ٨- مدى الاهتمام بتطبيقات المكتبات الجامعية.
- وفيما يلي تفصيل تلك المعايير وبيان مدى توافرها في المكتبات الجامعية على شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك موضوع الدراسة:
- المعيار الأول: معيار البيانات العامة والأساسية**
- تعتبر البيانات العامة والأساسية من معايير التقييم المهمة حيث يشتمل؛ هذا المعيار على مجموعة من العناصر وهي:
- **خريطة المكتبة:** ويقصد بها تقسيمات المكتبة الداخلية وكيفية الوصول إلى أقسام المكتبة.
 - **الموقع الجغرافي:** يقصد به أين تقع المكتبة داخل المدينة.
 - **بيانات اتصل بنا:** أرقام تليفونات المكتبة أو البريد الإلكتروني الذي يمكن التواصل من خلاله.
 - **نوع المؤسسة:** مكتبية أم مدرسية أم أكاديمية.
 - **الموقع الإلكتروني:** رابط موقع المكتبة الإلكتروني على الإنترنت.
 - **تاريخ إنشاء المكتبة:** يقصد به السنة التي أنشئت المكتبة فيها.
 - **نبذة عن المكتبة:** ويقصد بها وضع أى معلومات حول المكتبة مثل رسالتها وتاريخها.
 - **أوقات العمل:** يقصد به أوقات فتح وغلق المكتبة والعطلات الرسمية.
 - **المجتمع:** يقصد به مجتمع المستفيدين من تطبيق المكتبية.
 - **أرشيف المناسبات:** يقصد به وجود أرشيف يضم جميع المناسبات الخاصة بالمكتبة مثل تاريخ إقامة معرض أو مؤتمر....إلخ.

جدول رقم (٥)

يوضح مدى توافر معيار البيانات العامة والأساسية داخل تطبيق الفيس بوك بالمكتبات
الجامعية المصرية

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| - | √ | - | - | √ | خريطة المكتبة |
| - | √ | - | - | √ | الموقع الجغرافي |
| - | √ | - | - | √ | اتصل بنا |
| √ | √ | √ | √ | √ | نوع المؤسسة |
| √ | - | √ | √ | √ | الموقع الإلكتروني |
| - | √ | √ | √ | √ | تاريخ إنشاء المكتبة |
| - | - | - | - | √ | نبذة عن المكتبة |
| - | - | - | - | √ | أوقات العمل |
| √ | √ | √ | √ | √ | المجتمع |
| - | - | - | √ | √ | أرشيف المناسبات |
| ٣ | ٦ | ٤ | ٥ | ١٠ | المجموع |
| %٣٠ | %٦٠ | %٤٠ | %٥٠ | %١٠٠ | النسبة المئوية |

يوضح الجدول رقم (٥) أن هناك تفاوتاً ملحوظاً فيما أُدرجَ من بيانات عامة على التطبيق، حيث يتوافر معيار البيانات العامة والأساسية في مكتبة جامعة القاهرة بنسبة (١٠٠%) يلية مكتبة جامعة طنطا (٦٠%) ثم مكتبة جامعة الفيوم (٣٠%)، واتضح من خلال الدراسة العملية استيفاء جميع المكتبات عينة الدراسة لعنصر نوع المؤسسة والمجتمع، ولاحظت الباحثة أن جميع المكتبات مجتمع الدراسة بخلاف مكتبة جامعة القاهرة مشتركين في عدم استيفاء عنصر أوقات العمل (٢٠%) وتشير الدراسة إلى أهمية هذا العنصر بالنسبة للمستفيدين حتي يتسنى لهم الإقبال على المكتبة بشكل مباشر ومنظم.

جدول رقم (٦)

يوضح مدى توافر معيار البيانات العامة والأساسية داخل تطبيق الفيس بوك بالمكتبات الجامعية العربية

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------|
| √ | √ | - | √ | √ | خريطة المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | - | الموقع الجغرافي |
| √ | √ | - | √ | - | اتصل بنا |
| √ | √ | √ | √ | √ | نوع المؤسسة |
| √ | √ | √ | √ | √ | الموقع الإلكتروني |
| √ | √ | √ | √ | √ | تاريخ الإنشاء |
| - | √ | √ | √ | √ | نبذة عن المكتبة |
| √ | √ | - | - | - | أوقات العمل |
| √ | √ | √ | √ | √ | المجتمع |
| √ | √ | √ | √ | - | ارشيف المناسبات |
| ٩ | ١٠ | ٧ | ٩ | ٦ | المجموع |
| %٩٠ | %١٠٠ | %٧٠ | %٩٠ | %٦٠ | النسبة المئوية |

على الجانب الآخر نلاحظ بالجدول رقم (٦) تفوق مكتبة جامعة الشارقة في استيفاء جميع عناصر المعيار الخاص بالمعلومات العامة بنسبة (١٠٠%)، يليها جامعة الأردن والسلطان قابوس بنسبة (٩٠%) حيث لم يُستوفَى معيار نبذة عن المكتبة وأوقات العمل، وكانت جامعة الملك سعود هي أكثر الجامعات التي لم تُستوفَ عناصر هذا المعيار بالكامل وذلك بنسبة (٦٠%).

وبالمقارنة بين الجامعات، نجد تفوق الجامعات العربية في استيفاء جميع العناصر ولكنها قصرت أيضا في عنصر أوقات العمل حيث لم تتحده غير جامعتين فقط هما مكتبة جامعة الشارقة والأردن وذلك بنسبة (٤٠%).

المعيار الثاني: تقييم تصميم التطبيق

يشتمل هذا المعيار على مجموعة من العناصر وهي كالتالي:

- **حجم النص:** يُرَاعَى من خلاله حجم النص بحيث يسهل قراءته والتعامل معه.
 - **التدقيق اللغوي:** عدم وجود أخطاء لغوية ونحوية.
 - **الهاشتاج:** فالهاشتاج عبارة عن رمز يُسْتَخْدَم لتصنيف التغريدات أو الأخبار ذات الموضوع الواحد، بحيث يمكن قراءتها من قبل متابعين هذه التغريدات أو الأخبار أو من قبل غير المتابعين لها، ودائماً تبدأ برمز #.
 - **وضوح الكتابات:** وضوح الخطوط المستخدمة وسهولة التعبير عن المحتوى.
 - **اختلاف اللغات:** تنوع اللغات التي يُنَشَرُ بها.
- وبالإشارة للجدول رقم (٧)، نجد توافر معيار تقييم تصميم التطبيق في مكتبة جامعة القاهرة بنسبة (٨٠%)، وتوافره في باقي المكتبات مجتمع الدراسة بنسبة (٦٠%)، واستيفاء عناصر مراعاة حجم النص، مراعاة التدقيق اللغوي، وضوح الكتابة والألوان.
- وبالإشارة للجدول رقم (٨) نجد توافر معيار تقييم تصميم التطبيق في مكتبة جامعة السلطان قابوس وجامعة الشارقة (١٠٠%)، وتوافره في مكتبة جامعة الملك سعود ومكتبة جامعة الأردن (٨٠%)، ومكتبة جامعة قطر (٦٠%)، ومن خلال الفحص المباشر للتطبيق، تبين أن معظم منشورات مكتبة جامعة قطر بها أخطاء لغوية، كما هو موضح بمنشور (١١ سبتمبر ٢٠١٧).

جدول رقم (٧)

يوضح مدى توافر معيار تقييم تصميم التطبيق في المكتبات الجامعية المصرية

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | مراعاة حجم النص |
| √ | √ | √ | √ | √ | مراعاة التدقيق اللغوي |
| - | - | - | - | √ | عمل الهاشتاج |
| √ | √ | √ | √ | √ | وضوح الكتابات والألوان |
| - | - | - | - | - | تعامل بأكثر من لغة |
| ٣ | ٣ | ٣ | ٣ | ٤ | المجموع |
| %٦٠ | %٦٠ | %٦٠ | %٦٠ | %٨٠ | النسبة المئوية |

جدول رقم (٨)

يوضح مدى توافر معيار تقييم تصميم التطبيق في المكتبات الجامعية العربية

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | مراعاة حجم النص |
| √ | √ | - | √ | √ | مراعاة التدقيق اللغوي |
| - | √ | - | √ | √ | عمل الهاشتاج |
| √ | √ | √ | √ | √ | وضوح الكتابات والألوان |
| √ | √ | √ | √ | - | تعامل بأكثر من لغة |
| ٤ | ٥ | ٣ | ٥ | ٤ | المجموع |
| %٨٠ | %١٠٠ | %٦٠ | %١٠٠ | %٨٠ | النسبة |

المعيار الثالث: تقييم الهدف من وجود التطبيق على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).

- **وضوح الهدف:** إن إنشاء تطبيق للمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) ينبغي أن يكون له أهداف محددة تسعى إلى تحقيقها وينبغي أن تستمد تلك الأهداف من أهداف المكتبة نفسها.

- **تحديد الفئات المستفيدة:** أن تحدد المكتبة على التطبيق المستفيدين وفئاتهم وتخصصاتهم بشكل واضح.

- **إتاحة التحقق من عدد المتابعين والمعجبين:** أن يتيح التطبيق معرفة جميع المشتركين به والمتابعين له والمعجبين به حتى يتمكن القائمون عليه من معرفة مدى الإقبال على هذا التطبيق.

الصفحة مفعلة من جانب المكتبة: وتعني أن تطبيق المكتبة على شبكات التواصل

الاجتماعي

(الفيس بوك) نشط وفعال من جانب المكتبة وتتابع المكتبة كل ما هو جديد وتقوم بنشره على التطبيق.

بالإشارة للجدول رقم (٩)، يوضح توافر عناصر معيار الهدف من وجود تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية على شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبة جامعة القاهرة ومكتبة جامعة الفيوم بنسبة (٧٥%)، وتوافر عناصر هذا المعيار في باقي المكتبات بنسبة (٥٠%).

جدول رقم (٩)

يوضح معيار تقييم الهدف من وجود تطبيق للمكتبات الجامعية المصرية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---|
| √ | - | - | - | √ | وضوح الهدف |
| - | - | - | - | - | تحديد الفئات المستفيدة |
| √ | √ | √ | √ | √ | إتاحة التحقق من عدد المتابعين والمعجبين |
| √ | √ | √ | √ | √ | الصفحة مفعلة |
| ٣ | ٢ | ٢ | ٢ | ٣ | المجموع |
| %٧٥ | %٥٠ | %٥٠ | %٥٠ | %٧٥ | النسبة المئوية |

ومن خلال الفحص المباشر لتطبيق المكتبة على الفييس بوك وبالإشارة للجدول التالي رقم (١٠)، تبين توافر (٧٥%) من عناصر هذا المعيار في جميع المكتبات العربية مجتمع الدراسة على عكس مكتبة جامعة الشارقة متوافرة بنسبة (٥٠%)، ولا تقوم أى من المكتبات بتحديد الفئات المستفيدة منها.

جدول رقم (١٠)

يوضح معيار تقييم الهدف من وجود تطبيق للمكتبات الجامعية المصرية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك)

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------|--|
| √ | - | √ | √ | √ | وضوح الهدف |
| - | - | - | - | - | تحديد الفئات المستفيدة |
| √ | √ | √ | √ | √ | إتاحة التحقق من عدد المتابعين والمعجبين |
| √ | √ | √ | √ | √ | الصفحة مفعلة |
| ٣ | ٢ | ٣ | ٣ | ٣ | المجموع |
| %٧٥ | %٥٠ | %٧٥ | %٧٥ | %٧٥ | النسبة |

ولوحظ أثناء تطبيق الدراسة أنه لا يقوم أى تطبيق بتحديد الفئات المستفيدة منه، حيث لا نستطيع تحديد الأفراد المشتركين من كونهم طلاب بكالوريوس أو ليسانس أو دراسات عليا أو أعضاء هيئة تدريس فلم يُتَّعَرَفَ عليهم، كما أن البعض يقوم بوضع معلومات خاطئة أو حجبها لأن في العالم الافتراضي ليس هناك رقابة، فيمكن لأي شخص أن يكتب عن نفسه ما يشاء بغض النظر عن كونه صحيحاً أم خاطئاً مما يجعل النتائج غير صحيحة غالباً، كما أن المستفيدين قد يستخدمون أسماء وهمية على شبكة الإنترنت.

وبالمقارنة بين المكتبات الجامعية العربية والمصرية تبين تفوق المكتبات الجامعية العربية في توفير عناصر هذا المعيار.

المعيار الرابع: تقييم نشاط وكفاءة تطبيق المكتبات الجامعية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك)

يتضمن هذا المعيار مجموعة من العناصر الفرعية وهي:

- سهولة الوصول للتطبيق: وتعني وضوح عنوان الصفحة حتى يسهل العثور عليها بسهولة ويسر .
- المنشورات المثبتة: وهي عبارة عن منشورات ثابتة على الصفحة تضع فيها المكتبة أي بيانات مهمة ورئيسية مثل أرقام التليفونات الهامة وما تقدمه المكتبة من خدمات أو تنبيهات وغيرها.
- إتاحة النشر للمستخدمين على الصفحات: ويقصد السماح للمستخدمين بالتطبيقات بإرسال منشوراتهم الرئيسية على الحائط.
- إتاحة التعليقات على الصفحة: وتعني السماح للمستخدمين بالتعليق على منشورات المكتبة والمستخدمين على التطبيق.
- تقييم الصفحة: وتعني إتاحة الفرصه للمستخدمين بالصفحات بعرض آرائهم وتقييمهم لأداء التطبيقات.

جدول رقم (١١)

يوضح تقييم نشاط وكفاءة تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفايس بوك)

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | سهولة الوصول إلى التطبيق |
| - | - | - | - | - | المنشورات المثبتة |
| - | - | √ | - | √ | إتاحة النشر للمستخدمين على الصفحات |
| √ | √ | √ | √ | √ | إتاحة التعليق على المنشورات |
| - | √ | - | - | √ | تقييم الصفحات |
| ٢ | ٣ | ٣ | ٢ | ٤ | المجموع |
| %٤٠ | %٦٠ | %٦٠ | %٤٠ | %٨٠ | النسبة المئوية |

جدول رقم (١٢)

يوضح تقييم نشاط وكفاءة تطبيقات المكتبات الجامعية العربية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

| مكتبة جامعة الأدرن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | سهولة الوصول إلى الصفحة |
| - | - | - | - | - | المنشورات المثبتة |
| √ | √ | √ | - | - | إتاحة النشر للمستخدمين على الصفحات |
| √ | √ | √ | √ | √ | إتاحة التعليق على المنشورات |
| √ | √ | - | √ | - | تقييم الصفحة |
| ٤ | ٤ | ٣ | ٣ | ٢ | المجموع |
| %٨٠ | %٨٠ | %٦٠ | %٦٠ | %٤٠ | النسبة المئوية |

ومن خلال الفحص المباشر لتطبيق المكتبات الجامعية المصرية على الفييس بوك تبين لوحظ بالإشارة للجدول رقم (١١) توافر عناصر معيار تقييم نشاط وكفاءة التطبيق في مكتبة جامعة القاهرة بنسبة (٨٠%)، يليها مكتبة جامعة المنوفية وطنطا (٦٠%)، ثم مكتبة جامعة المنصورة والفيوم (٤٠%)، ولاحظت الباحثة أن أغلب تطبيقات المكتبات الجامعية تتيح عناوين التطبيقات التي تتعامل معها المكتبة على صفحة المكتبة الرئيسية في أيقونات وبضغطة واحدة يُدخَل إلى التطبيق، كما تتيح تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية للمستخدمين جميعهم عنصر التعليق على المنشورات، ولم يتوافر عنصر إتاحة النشر المباشر على الصفحات بمكتبة جامعة المنصورة وطنطا والفيوم، ذلك لأنهم يغلِقون الحائط ويمنعون الإرسال المباشر من خلاله تجنبا لأي تعليق غير لائق ينشر على الصفحة، فعند وجود أي استفسار يرسل المستخدم رسائل خاصة لا يسمح برؤيتها غير القائم على التطبيق فقط، وقد أرسلت الباحثة عدداً من الاستفسارات ولم يُجاب عنها، على الجانب الآخر نجد أن مكتبة جامعة القاهرة والمنوفية يفتحون الحائط الخاص بهم (wall) ويتيحون لأي مستفيد الإرسال،

كما أن جميع مكتبات مجتمع الدراسة تقوم بتحديث الصفحات بصورة دائمة ولكن على فترات غير منتظمة ومختلفة من مكتبة لأخرى، وبالنسبة لعنصر تقييم الصفحات الذي لم تتحبه سوى مكتبة جامعة القاهرة وطنطا بنسبة (٤٠%) ويتم ذلك باختيار عدد النجوم من (١-٥) فوجدت جامعة القاهرة أن ٨٦ من الأعضاء أبدوا رأيهم في التطبيق وأفاد (٦٥) مستفيداً بإعطائها خمس نجوم و(١٤) عضو بإعطاء التطبيق ٤ نجوم و (٨) أعضاء ٣ نجوم و(٣) أعضاء نجمتين وصوت (٥) من الأعضاء بنجمة واحدة، ومن خلال ذلك يمكن أن تستفيد المكتبات من التغذية المرتردة من جانب المستفيدين في تطوير أدائها.

على الجانب الآخر بالإشارة للجدول رقم (١٢) نجد توافر عناصر هذا المعيار بنسبة كبيرة في مكتبة جامعة الأردن والشارقة وبلغت (٨٠%)، بينما تساوت عناصر المعيار في السلطان قابوس وقطر (٦٠%) وانخفضت في مكتبة جامعة الملك سعود (٤٠%)، ويتيح تطبيق مكتبة السلطان قابوس ومكتبة جامعة الشارقة ومكتبة جامعة الأردن إمكانية تقييم التطبيقات باختيار عدد النجوم من (١-٥)، فنجد أن مكتبة الأردن صوت (٤٠) عضواً بالمكتبة بإعطائها خمس نجوم.

وبالمقارنة بين المكتبات الجامعية المصرية والعربية نجد تفوق المكتبات الجامعية العربية في عنصر تقييم نشاط وكفاءة التطبيق.

المعيار الخامس: معيار رصد ما تنشره المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي (الفييس بوك) ويحقق أهداف المكتبة.

١/٢ معيار ما تتحبه المكتبة على الحائط.

من أهم الأهداف التي تسعى إليها المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي

(الفييس بوك) هو تحقيق أهدافها التي أنشئت من أجلها، ويتجلى ذلك بوضوح من خلال ما تنشره المكتبة على التطبيق، ومن أهم ما يُنشر:

الرد على الاستفسارات: ويعني ما تقوم به المكتبة من الرد على تساؤلات واستفسارات المستفيدين عبر التطبيق.

التعريف بمصطلحات وخدمات المكتبة: من المعروف أن مرترادي المكتبة الجامعية هم الطلاب والباحثون وأعضاء هيئة التدريس وأكثر هؤلاء غير المتخصصين لا يعرفون المصطلحات المكتبية المتخصصة، مثل الإعارة والاستعارة والخدمات الببليوجرافية وغيرها.

التسويق لخدمات المكتبات والمعلومات: التسويق يشير إلى تحقيق أهداف المؤسسة

المكتبية، فمفهوم التسويق يربط المعلومات ارتباطاً وثيقاً بخدمات المكتبات، إذ يعتبر بمثابة وظيفة خاصة بالمكتبة تهدف من خلالها إلى رفع أعداد المستفيدين من خدماتها عبر اتباعها مجموعة من البرامج والأنشطة والعمليات وتطويرها بما يتماشى مع مصلحة المكتبة، في إشهار خدماتها وتوصيلها إلى مستخدميها كالمكاتبات البريدية، والنشرات، والمطويات، والمقالات، والتقارير السنوية، وعقد الندوات والمؤتمرات (http) والإعلان عن العديد من خدمات المكتبة المتاحة للمستفيدين، كخدمة التصوير والاستساخ، والخدمات الخاصة الموجهة للفئات الخاصة، كالأطفال والكبار وذوى الحاجات الخاصة وغيرها الكثير من الأساليب، فالتسويق يهدف إلى تحقيق أهداف المكتبة.

الإعلان عن تغير مواعيد عمل المكتبة: وتعني الإعلان عن أي تغيير في مواعيد فتح وغلق المكتبة ومواعيد الإجازات الرسمية وغيرها.

إعلانات عن ورش عمل ودورات: وتعني اللوحات الإعلانية التي تضم الإعلان عن ما تقدمه المكتبة والجامعة والكلية عن دورات وورش عمل.

الصور: يقصد بها الصور التي تعرضها المكتبة على تطبيقاتها بغرض التوضيح.

تعريف بأقسام وتجهيزات المكتبة: وتعني التعريف بكل أقسام المكتبة المختلفة ووظيفتها وتجهيزاتها المادية.

تعريف بمصادر المعلومات التي ترد حديثاً للمكتبة: وتعني حرص المكتبة على الإحاطة الجارية للمستفيدين بكل ما يرد إليها من كتب ودوريات على صفحاتها على شبكه التواصل الاجتماعي الفيس بوك.

إعلانات عن فرص عمل: تعني نشر إعلانات فرص العمل المتاحة عبر تطبيق المكتبة على صفحة التواصل الاجتماعي (الفيسبوك).

عروض الكتب والمجلات: من خلالها يُتاح عروض الكتب والمجلات على تطبيق المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك).

تبادل المطبوعات بين الجامعات (التعاون بين الجامعات): وتعني تبادل أوعية المعلومات بين الكليات والجامعات الأخرى والتعاون بين الجامعات على عقد دورات مشتركة وورش عمل.

إعلانات عن معارض ومؤتمرات وغيرها: تقوم المكتبة بعرض الإعلانات عن المعارض والمؤتمرات من خلال لوحة إعلانات تقوم بنشرها عبر التطبيق.

أخبار المكتبة والجامعة: إتاحة أخبار المكتبة والجامعة أولاً بأول كتعيين موظفين جدد أو

المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات النواصل الاجتماعي

تهنئة أحد الموظفين وغيرها.

فهرس المكتبة: إتاحة الدخول إلى فهرس المكتبة والبحث في مقتنياتها.

فيديوهات: نشر روابط الفيديوهات الخاصة بالمكتبة والمعارض والمؤتمرات.. وغيرها.

جدول رقم (١٣)

مدى توافر معيار ما تتيحه المكتبات الجامعية المصرية على الحائط

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|--|
| - | - | - | √ | √ | الرد على الاستفسارات |
| √ | - | - | - | - | التعريف بمصطلحات وخدمات المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | التسويق لخدمات المكتبات والمعلومات |
| - | - | - | - | √ | إعلان عن تغيير مواعيد عمل المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | إقامة ورش عمل ودورات |
| √ | √ | √ | √ | √ | الصور |
| √ | √ | √ | - | √ | تعريف بأقسام وتجهيزات وبرمجيات المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | تعريف بمصادر المعلومات التي ترد والاشتراكات بقواعد البيانات |
| - | - | - | - | √ | إعلانات عن فرص عمل |
| - | - | - | - | √ | عروض الكتب والمجلات |
| - | - | - | - | - | تبادل المطبوعات بين الجامعات (التعاون بين الجامعات) |
| √ | √ | √ | √ | √ | إقامة معارض ومؤتمرات وندوات ومناقشات |
| √ | √ | √ | √ | √ | أخبار المكتبة والجامعة |
| - | - | - | - | √ | فهرس المكتبة |
| √ | - | √ | √ | √ | فيديوهات |
| ٩ | ٧ | ٨ | ٨ | ١٣ | المجموع |
| %٦٠ | %٤٦,٦ | ٥٣,٣ %٣ | ٥٣,٣٣ % | %٨٦,٦ | النسبة المئوية |

يشير الجدول رقم (١٣) عن توافر عناصر هذا المعيار بنسبة كبير في مكتبة جامعة القاهرة (٨٦,٦ %) مما يدل على نشاطها، يليه مكتبة جامعة المنوفية (٥٣,٣٣%)، بينما انخفض في مكتبة جامعة طنطا (٤٦,٦%)، وتتوافر العناصر الآتية بنسبة كاملة في جميع مكتبات العينة: عنصر التسويق لخدمات المكتبات، إقامة ورش ودورات، الصور، وذلك لما للصور من جاذبية خاصة لشد انتباه المستفيدين إلى أي خبر، التعريف بمصادر المعلومات التي ترد حديثاً للمكتبة والاشتراكات في قواعد البيانات، وأخبار المكتبة والجامعة، وإقامة معارض ومؤتمرات.

وبالنظر في الجدول رقم (١٤)، نجد توافر عناصر المعيار بنسبة كبيرة في مكتبة جامعة السلطان قابوس (٨٦,٦٦%)، يليها مكتبة جامعة الشارقة (٨٠%) وفي النهاية مكتبة جامعة قطر (٥٣,٣٣%)، وتشير الباحثة هنا إلى أنه من الضروري على المكتبات أن تشجع الربط بين فهارسها من خلال الشبكات ولكن وجدنا أنه لم يتاح فهرس المكتبة سوى في مكتبة جامعة القاهرة فقط، على الرغم من ضرورة توافره، كما وُجد أثناء التطبيق العملي أن جامعة قطر وددت في إعلام المستفيدين بتوافر أجهزة المسح الضوئي (Scanners) في الطابق الأرضي داخل المكتبة وهي خدمة مجانية مقدمة يمكن الاستفادة منها وأخذ نسخ إلكترونية لبعض الأوراق التي يحتاجونها دون استعارتها، وبالمقارنة بين الجامعات العربية والمصرية اتضح عدم وجود تعاون بين المكتبات.

وبالمقارنة بين تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية والعربية، اتضح تفوق تطبيقات المكتبات الجامعية العربية على المكتبات الجامعية المصرية في نسبة توافر مجموعة العناصر المكونه للمعيار في المكتبات، واتفقهما على عدم وجود عنصر تبادل المطبوعات بين الجامعات على تطبيقات الشبكات الاجتماعية.

جدول رقم (١٤)

مدى توافر معيار ما تتيحه المكتبات الجامعية العربية على الحائط

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|---------------------|---|
| √ | - | - | √ | - | الرد على استفسارات |
| √ | √ | √ | √ | - | التعريف بمصطلحات وخدمات المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | التسويق لخدمات المكتبات والمعلومات |
| √ | √ | - | √ | √ | إعلان عن تغيير مواعيد عمل المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | إقامة ورش عمل ودورات |
| √ | √ | √ | √ | √ | الصور |
| √ | √ | √ | √ | √ | تعريف بأقسام وتجهيزات وبرمجيات المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | تعريف بالمصادر التي ترد للمكتبة والاشتراكات بقواعد البيانات |
| - | √ | - | - | - | إعلانات عن فرص عمل |
| - | √ | - | √ | - | عروض الكتب والمجلات |
| - | - | - | - | - | تبادل المطبوعات بين الجامعات (التعاون بين الجامعات) |
| √ | √ | √ | √ | √ | إقامة معارض ومؤتمرات وندوات ومناقشات |
| √ | √ | √ | √ | √ | أخبار المكتبة والجامعة |
| - | - | - | √ | - | فهرس المكتبة |
| √ | √ | - | √ | √ | فيديوهات |
| ١١ | ١٢ | ٨ | ١٣ | ٩ | المجموع |
| ٧٣,٣ %٣ | %٨٠ | ٥٣, %٣ | ٨٦,٦٦ % | %٦٠ | النسبة المئوية |

٢/٢ معيار ما يُنشر من جانب المستفيدين

يتوفر بهذا المعيار مجموعة من العناصر، وهي كالتالي:

شكر للمكتبة: وهو عبارة عن تعليق يشكر فيه المستفيد المكتبة مقابل خدمة أو غيرها.
شكاوى ومقترحات: وهي إتاحة عرض الانتقادات والشكاوى وذلك من خلال تعليقات يطرح فيها المستفيد بعض المشكلات التي يعاني منها في تعامله مع المكتبة بأرض الواقع أو من خلال الويب وعرض المقترحات التي تفيد المكتبة.
استفسارات عن مواعيد عمل المكتبة: طرح أسئلة من جانب المستفيدين عن مواعيد عمل المكتبة والإجازات الرسمية.

تعليقات ذات صلة بالمكتبة: وهي التعليقات التي تخص المكتبة ومحتوياتها وأنشطتها.

تعليقات غير ذات صلة بالمكتبة: وهي تعليقات خارج نطاق المكتبة.

إعلانات: إعلانات عن دورات أو مناقشات وندوات وغيرها.

يشير الجدول التالي رقم (١٥) إلى استيفاء جميع عناصر هذا المعيار في مكتبة جامعة القاهرة وطنطا والفيوم وذلك بنسبة (١٠٠%) بينما لم تُستوفَ جميع عناصر هذا المعيار في تطبيق مكتبة جامعة المنصورة والمنوفية (٥٠%) (٨٣,٣%).

على الجانب الآخر، نجد بالإشارة للجدول رقم (١٦)، عدم توافر عناصر المعيار بصورة كاملة في جميع المكتبات الجامعية العربية مجتمعة الدراسة؛ حيث توافرت نسبة (٥٠%) من عناصر المعيار في مكتبة جامعة قطر وجامعة الأردن يليها مكتبة جامعة الشارقة (٣٣,٣%) وانخفضت العناصر في مكتبة جامعة الملك سعود والسلطان قابوس وذلك بنسبة (١٦,٦%).

جدول رقم (١٥)

مدى توافر معيار ما يُنشر من جانب المستفيدين بالمكتبات الجامعية المصرية

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| √ | √ | - | - | √ | شكر للمكتبة |
| √ | √ | √ | - | √ | شكاوى ومقترحات |
| √ | √ | √ | √ | √ | استفسارات عن مواعيد عمل المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | تعليقات ذات صلة بالمكتبة |
| √ | - | √ | √ | √ | تعليقات غير ذات صلة بالمكتبة |
| √ | √ | √ | - | √ | إعلانات |
| ٦ | ٦ | ٥ | ٣ | ٦ | المجموع |
| %١٠٠ | %١٠٠ | %٨٣,٣ | %٥٠ | %١٠٠ | النسبة المئوية |

جدول رقم (١٦)

مدى توافر معيار ما يُنشر من جانب المستفيدين بالمكتبات الجامعية العربية

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| √ | - | - | - | - | شكر للمكتبة |
| √ | - | - | - | - | شكاوى ومقترحات |
| - | - | √ | - | - | استفسارات عن مواعيد عمل المكتبة |
| √ | √ | √ | √ | √ | تعليقات ذات صلة بالمكتبة |
| - | - | - | - | - | تعليقات غير ذات صلة بالمكتبة |
| - | √ | √ | - | - | إعلانات |
| ٣ | ٢ | ٣ | ١ | ١ | المجموع |
| %٥٠ | ٣٣,٣ | %٥٠ | %١٦,٦ | %١٦,٦ | النسبة المئوية |

وبالمقارنة بين المكتبات الجامعية المصرية والعربية، نجد استيفاء نسبة كبيرة من عناصر هذا المعيار في المكتبات الجامعية المصرية أكثر من المكتبات الجامعية العربية، ويرجع ذلك إلى عدم استيفاء جميع عناصر معيار ما تتيحه المكتبة على الحائط والبيانات الأساسية على الصفحة الرئيسية فيضطر المستخدمون إلى الاستفسار عن كل ما هو غير متاح في تطبيق المكتبة ونشره.

المعيار السادس: تقييم مدى حداثة تطبيقات المكتبات على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك).

يحتوى هذا المعيار على مجموعة من العناصر كما يلي:

- **تحديث المحتوى:** تجديد محتوى التطبيق والحرص على توافر المعلومات الجديدة به من أهم المعايير التي تُقِيم التطبيقات من خلالها، وهي كذلك من العناصر الضرورية التي تؤثر على مدى فعالية التطبيق وقدرته على تحقيق الهدف منه، كما أن مدى حداثة المعلومات الواردة بالتطبيق تعطي مؤشرا لاهتمام المسؤولين عن التطبيق ومراجعتة باستمرار أو إهمالهم له.
- **النشر الدوري:** تعني نشر المنشورات أولاً بأول سواء بانتظام أو غير انتظام.
- **تاريخ إنشاء التطبيق:** ويعرض فيه التاريخ الذي أنشئ فيه تطبيق المكتبة.

جدول رقم (١٧)

يوضح توفر عنصر درجة حداثة صفحات المكتبات الجامعية المصرية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | تحديث المحتوى |
| √ | - | - | - | √ | النشر بشكل منتظم |
| - | √ | - | - | - | تاريخ إنشاء التطبيق |
| ٢ | ٢ | ١ | ١ | ٢ | المجموع |
| %٦٦,٦٦ | %٦٦,٦٦ | %٣٣,٣٣ | %٣٣,٣٣ | %٦٦,٦٦٦ | النسبة المئوية |

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن عناصر هذا المعيار متوافرة بنسبة (٦٦,٦٦%) في تطبيق مكتبة جامعة القاهرة والفيوم وطنطا، ومن خلال الفحص المباشر للتطبيق تبين أن آخر تحديث لمكتبة جامعة القاهرة كان يوم (٣-١٠-٢٠١٧) وكان عبارة عن منشور اعتزاز مقدم من المكتبة، كما أن منشورات مكتبة القاهرة تتم بشكل منتظم، بينما باقي عناصر المعيار غير متوافرة بصورة كاملة في تطبيق مكتبة جامعة والمنوفية والمنصورة (٣٣,٣٣%)، وذلك لأن مكتبة جامعة المنصورة لا يُحدَّث فيها المحتوى بصورة دائمة إلا في حالة الجديد وعلى فترات متباعدة، ومن الجدير بالذكر أن جامعة طنطا هي من ذكرت تاريخ إنشاء تطبيق المكتبة بتاريخ (نوفمبر ٢٠١٥).

على الجانب الآخر بالإشارة للجدول رقم (١٨)، نجد توافر عناصر المعيار بنسبة (١٠٠%) في تطبيق مكتبة جامعة قطر. ففي جامعة قطر أنشئ التطبيق بتاريخ (٢٣ يونيو ٢٠١٤) و نشر آخر تحديث بتاريخ (١٣ سبتمبر ٢٠١٧) وعبارة عن توقيع الكتاب القطريين لكتبهم في المعرض بالتعاون مع وزارة الثقافة والرياضة - إدارة المطبوعات والنشر.

وبالمقارنة بين تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية والعربية، اتضح تفوق المكتبات الجامعية العربية حيث إن جميع المكتبات العربية مجتمع الدراسة نُشرَ فيها بشكل منتظم.

جدول رقم (١٨)

يوضح توفر عنصر درجة حداثة صفحات المكتبات الجامعية المصرية على شبكات التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | تحديث المحتوى |
| √ | √ | √ | √ | √ | النشر بشكل منتظم |
| - | - | √ | - | - | تاريخ إنشاء التطبيق |
| ٢ | ٢ | ٣ | ٢ | ٢ | المجموع |
| %٦٦,٦٦ | %٦٦,٦٦ | %١٠٠. | %٦٦,٦٦ | %٦٦,٦٦ | النسبة المئوية |

المعيار السابع: تقييم السياسات المتعلقة بتطبيق المكتبة على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

ويتضمن هذا المعيار مجموعة من العناصر على النحو التالي:

- وجود السياسات المتعلقة بالتعامل مع التطبيق: وتضم المبادئ القواعد الحاكمة للتعامل مع التطبيق.

- مراجعة وتحديث السياسات: تقوم المكتبة بمراجعة السياسات وتحديثها أولاً بأول.

- آلية النشر على الصفحة: وتعني وضع قواعد وضوابط للنشر على الصفحات كأن تفتح المكتبة الحائط وتتيح النشر عليه مباشرة، أو تمرر المنشورات على المسئول عن التطبيق أولاً ويقرر نشرها أم لا، أو تغلق المكتبات الحائط ولا تتيح النشر عليه.

- فترة الردود على التعليقات بالصفحة: وتعني قيام المسئول عن التطبيق بحذف التعليقات غير الملائمة.

جدول رقم (١٩)

يوضح تقييم سياسات تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---|
| - | - | - | - | - | وجود السياسات المتعلقة بالتعامل مع التطبيق |
| - | - | - | - | - | تُراجَع وتُحدَّث السياسات |
| √ | √ | - | √ | √ | آلية النشر على الصفحة |
| √ | √ | √ | √ | - | فترة الردود على التعليقات بالصفحة |
| ٢ | ٢ | ١ | ٢ | ١ | المجموع |
| %٥٠ | %٥٠ | %٢٥ | %٥٠ | %٢٥ | النسبة المئوية |

جدول رقم (٢٠)

يوضح تقييم سياسات تطبيقات المكتبات الجامعية العربية على شبكة التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|---------------------|---|
| - | - | - | - | - | وجود السياسات المتعلقة بالتعامل مع التطبيق |
| - | - | - | - | - | تُراجَع وتُحدَّث السياسات |
| - | - | - | √ | √ | آلية النشر على الصفحة |
| √ | - | - | - | - | فترة الردود على التعليقات بالصفحة |
| ١ | ٠ | ٠ | ١ | ١ | المجموع |
| %٢٥ | ٠ | ٠ | %٢٥ | %٢٥ | النسبة المئوية |

بالإشارة للجدول رقم (١٩)، نجد عدم وضع أي من المكتبات عينة الدراسة أي سياسة للتعامل مع التطبيق، بينما توفر باقي عناصر المعيار في مكتبة جامعة طنطا والمنصورة والفيوم بنسبة (٥٠%)، فتطبيق مكتبة جامعة المنصورة والقاهرة وطنطا والفيوم له آلية خاصة فلا يسمح للمستفيد بالنشر على الصفحة، وانخفضت نسبة توافر عناصر المعيار في تطبيق مكتبة جامعة القاهرة والمنوفية (٢٥%).

وعند التطبيق لاحظت الباحثة عدم توافر عنصر فترة الردود لدى مكتبة جامعة القاهرة حيث وجدت تعليقات غير مهمة من جانب المستخدمين منشورة على الصفحة ولم تُحذف من جانب المسؤولين، وبالرجوع للجدول رقم (٢٠) لم يُشر إلى أي عنصر من عناصر التقييم في مكتبة جامعة قطر ومكتبة جامعة الشارقة ولكن توافرت مجموعة من العناصر (٢٥%) في مكتبة جامعة الملك سعود ومكتبة جامعة السلطان قابوس ومكتبة جامعة الشارقة، فمن خلال الفحص المباشر لتطبيق المكتبة ومن خلال الفحص المباشر للتطبيق تبين أن مكتبة جامعة قطر من إحدى الجامعات التي لا تضع آلية للنشر على صفحاتها وتفتح الحائط للنشر، بينما

مكتبة جامعة الملك سعود تضع آليه للنشر على صفحاتها، وقد قامت الباحثة بإرسال عدد من التعليقات المهمة و غير المهمة ووجدت أن جامعة الأردن هي من حذفت التعليقات غير المهمة واستجابت للتعليقات المهمة وأجيب عنها ثم حذف المنشور .

وبالمقارنة بين تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية والعربية نجد اشتراكهم في عدم وجود سياسات خاصة بالتعامل مع التطبيقات.

المعيار الثامن: تقييم مدى الاهتمام بتطبيقات المكتبات الجامعية (التغذية الراجعة)

ويتناول هذا المعيار مجموعة من العناصر كالتالي:

- إتاحة الإعجاب بالمنشورات: وتعني الإعجاب عن طريق الضغط على (Like) فتختلف شعبية تطبيقات المكتبات الجامعية المختلفة على شبكة التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) باختلاف عدد المعجبين والمتابعين بالتطبيق حيث يعد معدل الإعجاب Like مقياساً لمستوى اهتمام المستخدمين بالتطبيق (الهادي والشياي، ٢٠١٣، صفحة ٣١٧).
- التفاعل مع المستخدمين: الاهتمام بمنشورات المشتركين والإجابة عنها.
- مشاركة المستخدمين للمحتوى: وتعني مشاركة المستخدمين المحتوى عبر صفحاتهم أو صفحات الآخرين (Share)

جدول رقم (٢١)

يوضح تقييم مدى الاهتمام بتطبيقات المكتبات الجامعية المصرية (التغذية الراجعة)

| مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة طنطا | مكتبة جامعة المنوفية | مكتبة جامعة المنصورة | مكتبة جامعة القاهرة | |
|--------------------|------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | الإعجاب بالمنشورات |
| √ | - | - | √ | √ | التعليقات على منشورات المستخدمين |
| √ | √ | √ | √ | √ | مشاركة المنشورات |
| ٣ | ٢ | ٢ | ٣ | ٣ | المجموع |
| %١٠٠ | %٦٦,٦٦٦ | %٦٦,٦٦٦ | %١٠٠ | %١٠٠ | النسبة المئوية |

جدول رقم (٢٢)

يوضح تقييم مدى الاهتمام بتطبيقات المكتبات الجامعية العربية (التغذية الراجعة)

| مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة السلطان قابوس | جامعة الملك سعود | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| √ | √ | √ | √ | √ | الإعجاب بالمنشورات |
| √ | √ | - | √ | - | التعليقات على منشورات المستخدمين |
| √ | √ | √ | √ | √ | مشاركة المنشورات |
| ٣ | ٣ | ٢ | ٣ | ٢ | المجموع |
| %١٠٠ | %١٠٠ | %٦٦,٦٦٦ | %١٠٠ | %٦٦,٦٦٦ | النسبة المئوية |

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن جميع عناصر المعيار مطبقة بنسبة (١٠٠%) بينما لم تكتمل عناصر هذا المعيار في تطبيق مكتبة جامعة طنطا والمنوفية ومثلت العناصر نسبة (٦٦,٦٦%) ففاعل المكتبة مع تعليقات المستخدمين ضعيف، على الجانب الآخر وبالمقارنة بالمكتبات العربية نجد بالإشارة للجدول رقم (٢٢) أيضاً أن مكتبة السلطان قابوس ومكتبة جامعة الشارقة ومكتبة جامعة الأردن تتضمن عناصر هذا المعيار بنسبة (١٠٠%)، بينما مكتبة جامعة الملك سعود ومكتبة جامعة قطر تتضمن (٦٦,٦٦%) من عناصر هذا المعيار، ومن خلال الفحص المباشر اتضح أن مكتبة جامعة الملك سعود ومكتبة جامعة قطر لا تقدم تعليقات على منشورات المستخدمين.

وبالمقارنة بين تطبيق الفيس بوك في المكتبات الجامعية المصرية والعربية أظهرت الدراسة العملية تساوى المكتبات الجامعية المصرية والعربية في تطبيق عناصر هذا المعيار.

المحور الثالث: مدى تحقيق معايير تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبات الجامعية المصرية والعربية.

من المعروف أن معايير تقييم تطبيقات المكتبات الجامعية على شبكات التواصل

الاجتماعي ما هي إلا تحقيق لأهداف المكتبات الجامعية، ومن خلال الجدول التالي يتبين لنا العناصر التي تحقق من خلالها هدف المكتبة ومدى توافرها في المكتبات عينة الدراسة.

جدول رقم (٢٣)

يوضح مدى توافر عناصر المعيار في تطبيقات المكتبات الجامعية المصرية وتحقيقها

لاهدافها

| أهداف المكتبات الجامعية | عناصر تحقيق الأهداف | متوفر | غير متوفر |
|---|---|---|--|
| توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات المختلفة بالجامعة | إتاحة فهرس المكتبة | مكتبة جامعة القاهرة | مكتبة جامعة المنصورة، طنطا، المنوفية، الفيوم |
| تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات | عنصر إقامة ورش عمل وعمل دورات تدريبية للتدريب على الأنظمة الجديدة | جميع تطبيقات المكتبات عينة الدراسة | - |
| تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع (الإحاطة الجارية) | الصور | جميع تطبيقات المكتبات عينة الدراسة | - |
| | عروض الكتب والمجلات | مكتبة جامعة القاهرة | مكتبة جامعة المنصورة، طنطا، المنوفية، الفيوم |
| | الفيديوهات | مكتبة جامعة القاهرة، المنصورة، المنوفية، الفيوم | مكتبة جامعة طنطا |
| | التعريف بمصادر المعلومات التي ترد حديثا للمكتبة والاشتراكات في قواعد البيانات | جميع تطبيقات المكتبات عينة الدراسة | - |
| تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج | التعاون بين الجامعات | - | - |

المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات النواصل الإجتماعي

| أهداف المكتبات الجامعية | عناصر تحقيق الأهداف | متوفر | غير متوفر |
|---|--|---|---|
| إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات | التسويق | جميع تطبيقات المكتبات عينة الدراسة | - |
| | إقامة معارض | جميع تطبيقات المكتبات عينة الدراسة | - |
| تقديم خدمات للمستخدمين عن طريق الرد والاستفسارات | الرد على الاستفسارات | تطبيق مكتبة جامعة القاهرة والمنصورة | تطبيق مكتبة جامعة المنوفية، طنطا، الفيوم |
| | التعريف بمصطلحات وخدمات المكتبة | مكتبة جامعة الفيوم | مكتبة جامعة القاهرة، المنصورة، طنطا، المنوفية |
| | الإعلان عن تغيير مواعيد عمل المكتبة | مكتبة جامعة القاهرة | مكتبة جامعة المنوفية، المنصورة، طنطا، الفيوم |
| | معرفة أخبار الجامعة | جميع تطبيقات المكتبات عينة الدراسة | - |
| | الإعلان عن فرص العمل | تطبيق مكتبة جامعة القاهرة فقط | مكتبة جامعة المنوفية، المنصورة، طنطا، الفيوم |
| | التعريف بأقسام وتجهيزات وبرمجيات المكتبة | مكتبة جامعة القاهرة وطنطا والمنوفية والفيوم | مكتبة جامعة المنصورة |

جدول رقم (٢٤)

مدى توافر عناصر المعيار في تطبيقات المكتبات الجامعية العربية وتحقيقها لأهدافها

| غير متوفر | متوفر | عناصر تحقيق الأهداف | أهداف المكتبات الجامعية |
|--|--|--|---|
| مكتبة جامعة الملك سعود، الشارقة، الأردن، قطر | جامعة السلطان قابوس | إتاحة فهرس المكتبة | توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات المختلفة بالجامعة |
| - | تحقق في جميع المكتبات عينة الدراسة | عنصر إقامة ورش عمل وعمل دورات تدريبية للتطوير على الأنظمة الجديدة | تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات |
| - | تحقق في جميع المكتبات عينة الدراسة | الصور | تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع (الإحاطة الجارية) |
| مكتبة جامعة الأردن، الملك سعود، قطر | تحقق في مكتبة جامعة السلطان قابوس، الشارقة | عروض الكتب والمجلات | |
| مكتبة جامعة قطر | مكتبة جامعة الملك سعود، الشارقة، السلطان قابوس، الأردن | الفيديوهات | |
| - | جميع المكتبات عينة الدراسة | التعريف بمصادر المعلومات التي ترد حديثاً للمكتبة والاشتراكات في قواعد البيانات | |
| جميع المكتبات عينة الدراسة | - | التعاون بين الجامعات | تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية |

المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات النواصل الاجتماعية

| أهداف المكتبات الجامعية | عناصر تحقيق الأهداف | متوفر | غير متوفر |
|---|--|--|--|
| بالداخل والخارج | | | |
| إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات | التسويق | جميع المكتبات عينة الدراسة | - |
| | إقامة معارض | جميع المكتبات عينة الدراسة | - |
| تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد والاستفسارات | الرد على الاستفسارات | مكتبة جامعة السلطان قابوس، مكتبة جامعة الأردن | مكتبة جامعة الملك سعود، السلطان قابوس، الأردن |
| | التعريف بمصطلحات وخدمات المكتبة | مكتبة جامعة السلطان قابوس، الأردن، قطر، الشارقة | مكتبة جامعة الملك سعود |
| | الإعلان عن تغيير مواعيد عمل المكتبة | مكتبة جامعة السلطان قابوس، الأردن، الملك سعود، الشارقة | مكتبة جامعة قطر |
| | معرفة أخبار الجامعة | جميع المكتبات عينة الدراسة | - |
| | الإعلان عن فرص العمل | مكتبة جامعة الشارقة | مكتبة جامعة السلطان قابوس، الأردن، قطر، الملك سعود |
| | تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث | التعريف بأقسام وتجهيزات وبرمجيات المكتبة | جميع المكتبات عينة الدراسة |

من خلال الجدولين السابقين رقم (٢٤،٢٣) قامت الباحثة بقياس مدى تحقيق أهداف المكتبة الجامعية من خلال مجموعة من العناصر تتمثل فيها الأهداف، ووجدت الباحثة من خلال الدراسة التطبيقية تمثيل معظم العناصر في بعض المكتبات مجتمع

الدراسة سواء المصرية أم العربية عدا عنصر التعاون بين الجامعات، وهو الممثل لهدف تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج فلم يُمَثَّل في أى تطبيق من تطبيقات المكتبات الجامعية سواء كانت مصرية أو عربية، وتشير الباحثة إلى ضرورة توافر هذا العنصر وذلك لتحسين وضع المكتبات.

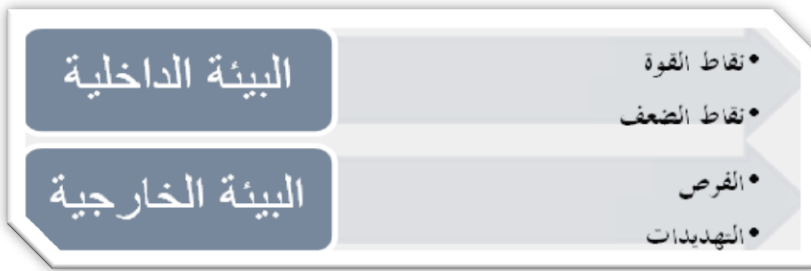
المحور الرابع: مواطن القوة والضعف والفرص والتهديدات (SWOT) لممارسة استخدامات المكتبات الجامعية لتطبيقات الشبكات الاجتماعية.

-**مواطن القوة:** عناصر القوة داخل التطبيق والتي تميزه عن غيره من التطبيقات وهي ترجمة لكلمة Strengths.

-**مواطن الضعف:** نقاط الضعف داخل التطبيق وهي ترجمة لكلمة Weaknesses .

-**الفرص:** هي التي تأتي من خارج تطبيق المكتبة وتؤدي على سبيل المثال إلى زيادة التسويق، وهي ترجمة لكلمة Opportunities.

-**التهديدات:** وهي التي تأتي من خارج التطبيق وتسبب اضطرابات لتطبيقات المكتبات وهي ترجمة لكلمة Threats.



شكل رقم (١)

يوضح مقياس (SWOT)

نقاط القوة: تتمثل في إتاحة معظم تطبيقات المكتبات لنوع المؤسسة، والموقع الإلكتروني، وتاريخ الإنشاء، والمجتمع، ومراعاة حجم النص، ومراعاة التدقيق اللغوي، ووضوح الكتابات والألوان، وإتاحة التحقق من عدد المتابعين والمعجبين، وتفعيل التطبيق، والتسويق للخدمات من خلال الشبكات، وإقامة ورش عمل ودورات، ووضع الصور، والتعريف بمصادر المعلومات التي ترد حديثاً للمكتبة والاشتراكات في قواعد البيانات، وإقامة معارض ومؤتمرات وندوات ومناقشات، وأخبار المكتبة والجامعة، واستفسارات عن مواعيد عمل المكتبة، ونشر

التعليقات ذات الصلة بالمكتبة، وسهولة الوصول للتطبيق، وتحديث المحتوى، ومشاركة المنشورات، والإعجاب بالمنشورات، والتعليقات.

نقاط الضعف: تتمثل في عدم إتاحة جميع المكتبات لفهرس المكتبة، وعدم وجود منشورات مثبتة، وأغلب التطبيقات غير متوافر بها تقييم الصفحات، وعدم النشر بشكل منتظم في معظم التطبيقات، وعدم وجود سياسات المتعلقة بالتعامل مع التطبيق، وعدم مراجعتها وتحديثها، وأغلب المكتبات تغلق الحائط ولا تسمح للمستخدمين بإرسال منشوراتهم.

الفرص: وجود عروض ترويجية أفضل لتطبيقات المكتبات، وتوفير وتعيين مهنيين مؤهلين لإدارة هذه التطبيقات وتحديثها المستمر، وتقديم خدمات تحقق مشاركة الطلاب والباحثين، وتأكيد السياسات الخاصة بتطبيقات المكتبات على شبكات التواصل الاجتماعي (الفييس بوك)، توفير المتطلبات المادية، وتلبية احتياجات المستخدمين بصورة أفضل وأكبر، والتطور المستمر بما يتناسب مع تحديات العصر، وزيادة عدد تطبيقات الشبكات التي تتعامل معها المكتبات، وتفعيل الصفحات أولاً بأول، والتعاون بين المكتبات.

التحديات: غلق الصفحة فجأة من قبل المهاجمين، ونقص المهنيين المؤهلين للتعامل مع مثل هذه التطبيقات، ونقص الأموال والموارد، وانقطاع الاتصال بالإنترنت.

المحور الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات التي تساعد المكتبات الجامعية موضوع الدراسة على الاستغلال الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافها وخدمة المستخدمين منها.

أولاً: النتائج:

التساؤل الأول: ما الإمكانيات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات والتي يمكن استغلالها من أجل تحقيق أهدافها؟

عُطي ذلك بالجزء النظري.

التساؤل الثاني: ما نسبة تواجد المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي؟

تتواجد الجامعات العربية بنسبة أكبر من الجامعات المصرية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ فمكتبة جامعة الشارقة تتعامل مع جميع التطبيقات ومكتبة جامعة الملك سعود والسلطان قابوس تتعامل مع (٨٠%) ومكتبة جامعة قطر والأردن (٤٠%)، ومن الملاحظ اشتراك جميع المكتبات العربية في تطبيق تويتر والفييس بوك، على الجانب الآخر نجد أن

مكتبة جامعة القاهرة متواجدة بنسبة (٤٠%) على تطبيق الفيس بوك واليوتيوب، بينما باقي المكتبات مجتمع الدراسة لم تتعامل إلا مع تطبيق الفيسبوك فقط.

التساؤل الثالث: ما مدى توافر معايير تقييم تطبيق المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكه التواصل الاجتماعي (الفيس بوك)؟

بالنسبة لمعيار البيانات العامة والأساسية، توفر عنصر نوع المؤسسة والمجتمع بنسبة (١٠٠%) في المكتبات الجامعية المصرية، بينما في المكتبات الجامعية العربية تتوافر العناصر السابقة بنسبة (١٠٠%) بالإضافة إلى عنصر الموقع الإلكتروني، وتاريخ الإنشاء، ونبذة عن المكتبة، ومعيار تقييم تصميم التطبيق في المكتبات الجامعية المصرية والعربية تتوافر عنصر مراعاة حجم النص، ومراعاة التدقيق اللغوي، ومراعاة الكتابة والألوان بنسبة (١٠٠%)، معيار تقييم نشاط وكفاءة تطبيقات المكتبات الجامعية العربية، وتتوافر عناصره بنسبة (١٠٠%) ممثلة في عنصر سهولة الوصول وإتاحة التعليق في المكتبات الجامعية المصرية والعربية، معيار الهدف من وجود التطبيق: توافرت العناصر الآتية بنسبة (١٠٠%) في المكتبات الجامعية المصرية والعربية: إتاحة التحقق من عدد المعجبين وعنصر الصفحة مفعلة، معيار ما تتيحه المكتبة على الحائط عناصره متوافرة بنسبة (١٠٠%) في المكتبات الجامعية المصرية ممثلة في التسويق لخدمات المكتبات والمعلومات وإقامة ورش عمل ودورات، الصور، تعريف بمصادر المعلومات، إقامة معارض، وأخبار المكتبة والجامعة، واشتركت المكتبات الجامعية العربية أيضا في العناصر السابقة بنسبة (١٠٠%) إضافة إلى عنصر التعريف بأقسام وتجهيزات وبرمجيات المكتبة، ومعيار تعليقات المستفيدين توافرت بنسبة (١٠٠%) من عناصر هذا المعيار في عنصر استفسارات عن مواعيد المكتبة، وتعليقات ذات صلة بالمكتبة، وتعليقات غير ذات صلة بالمكتبة، واشترك عنصر تعليقات ذات صلة بالمكتبة بنسبة تواجدها (١٠٠%) في المكتبات الجامعية العربية، ومعيار تحديث المحتوى: عناصر المعيار غير متاحة بالكامل في الجامعات العربية بنسبة (١٠٠%) عدا عنصر تاريخ إنشاء الموقع لم تتيحه إلا جامعة قطر فقط، وفي الجامعات المصرية عنصر تحديث المحتوى متاح بنسبة (١٠٠%) والنشر بشكل منتظم بنسبة (٤٠%) وتاريخ إنشاء التطبيق متاح في مكتبة جامعة طنطا (٣٣،٣٣%)، معيار تقييم سياسات تطبيقات المكتبات الجامعية العربية غير متوافر بنسبة (١٠٠%) في المكتبات الجامعية المصرية والعربية، معيار تقييم مدى الاهتمام بتطبيقات المكتبات الجامعية

المصرية (التغذية الراجعة) تتوافر عناصر هذا المعيار (١٠٠%) في عنصر الإعجاب بالمنشورات، ومشاركة المنشورات، بينما باقي عناصر المعايير الأخرى متوافرة ولكن بنسب مختلفة بين الجامعات، عدا عنصر التعاون بين الجامعات لم يتوفر في أى جامعة.

التساؤل الرابع: هل حققت المعايير أهداف المكتبات الجامعية ؟

حُقِّقت أهداف المكتبة الجامعية من خلال مجموعة العناصر المتوفرة في المعايير ومن خلال الفحص المباشر تبين تمثيل عناصر هذا المعيار إلى حد ما فى بعض المكتبات عينة الدراسة سواء المصرية أو العربية عدا عنصر التعاون بين الجامعات وهو الممثل لهدف تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج فلم يُمَثَّل فى أى تطبيق للمكتبات الجامعية.

التساؤل الخامس: ما مواطن القوة والضعف والفرص والتهديدات SWOT لممارسة

استخدام المكتبات الجامعية لشبكات التواصل الاجتماعي ؟

نقاط القوة: إتاحة معظم تطبيقات المكتبات لنوع المؤسسة، والموقع الإلكتروني، وتاريخ الإنشاء المكتبة، والمجتمع، ومراعاة حجم النص، ومراعاة التدقيق اللغوى، ووضوح الكتابات والألوان، وإتاحة التحقق من عدد المتابعين والمعجبين، والصفحة مفعلة، والتسويق لخدمات المكتبات والمعلومات، وإقامة ورش عمل ودورات، والصور، وتعريف بمصادر المعلومات التي ترد حديثاً للمكتبة والاشتراكات في قواعد البيانات، وإقامة معارض ومؤتمرات وندوات ومناقشات، وأخبار المكتبة والجامعة، واستفسارات عن مواعيد عمل المكتبة، وتعليقات ذات صلة بالمكتبة، وسهولة الوصول للتطبيق، وتحديث المحتوى، ومشاركة المنشورات، والإعجاب بالمنشورات، والتعليقات.

نقاط الضعف: عدم إتاحة جميع المكتبات لفهرس المكتبة، وعدم وجود المنشورات المثبتة، وأغلب التطبيقات غير متوافر بها تقييم الصفحات، وإتاحة النشر للمستخدمين على الصفحات، وعدم النشر بشكل منتظم، وعدم وجود السياسات المتعلقة بالتعامل مع التطبيق، وعدم مراجعتها وتحديثها.

الفرص: وجود عروض ترويجية أفضل لتطبيقات المكتبات وإقبال المستخدمين عليها وتوفير وتعيين مهنيين مؤهلين لإدارة هذه التطبيقات، وتحديثها المستمر، وتقديم خدمات تحقق مشاركة الطلاب والباحثين، وتأكيد السياسات الخاصة بتطبيقات المكتبات على شبكات

التواصل الاجتماعي، وتلبية احتياجات المستفيدين بصورة أفضل وأكبر، والتطور المستمر بما يتناسب مع تحديات العصر، وزيادة عدد تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تتعامل معها المكتبات، وتفعيل الصفحات أولاً بأول، والتعاون بين المكتبات، أما التهديدات: غلق الصفحة فجأة من قبل المهاجمين، ونقص المهنيين المؤهلين للتعامل مع هذه التطبيقات، نقص الأموال وانقطاع الإنترنت

التساؤل السادس: ما التوصيات والمقترحات التي تساعد المكتبات الجامعية موضوع الدراسة على الاستغلال الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي من أجل تحقيق أهدافها وخدمة المستفيدين منها ؟

وسوف يُقدّم ملخص إجابة هذا التساؤل تحت توصيات الدراسة.

ثانياً: التوصيات والمقترحات:

- ١- ضرورة قيام جميع المكتبات الجامعية بإنشاء تطبيقات لها على مختلف شبكات التواصل الاجتماعي لما لهذه التطبيقات من أهمية بالنسبة للمستفيدين منها، وأن تسترشد المكتبات الجامعية عند إنشاء التطبيق بمجموعة المعايير التي توصلت إليها هذه الدراسة.
- ٢- ضرورة أن يراعي عند إنشاء تطبيقات المكتبات الجامعية أن يُحدّد الهدف من التطبيق والمستفيدين منه.
- ٣- ضرورة أن تُوضَع أيقونة لشبكات التواصل الاجتماعي التي تتعامل معها المكتبة الجامعية في صفحة المكتبة الرئيسية وتفعيلها.
- ٤- أن يقوم المسئول عن التطبيق بالرد على جميع الاستفسارات المقدمة من جانب المستفيدين وتلقي الشكاوى والمقترحات.
- ٥- الإعلان الدائم عن أى تغيير يحدث في مواعيد عمل المكتبة.
- ٦- ضرورة عمل المكتبات الجامعية على التسويق لخدماتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك).
- ٧- أن تُفعّل التطبيقات و تُحدّث الصفحات باستمرار.
- ٨- فتح صفحات الحائط.
- ٩- وضع سياسات للتعامل مع التطبيقات.
- ١٠- التعاون بين المكتبات لتحسين أوضاع المكتبات وجذب أكبر عدد من المستفيدين.

قائمة المصادر والمراجع العربية.

المالكي، إبراهيم المالكي، وعبد الرحمن عبيد إشرف/القرني. (٢٠١٥). أخلاقيات المعلومات في الشبكات الاجتماعية. المملكة العربية السعودية: جامعة الملك عبد العزيز.

ابراهيم صبيح، سعود عبد الجابر، و مأمون جدار. (٢٠٠١). المكتبة العربية والثقافة المكتبية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

أحمد بدر. (١٩٩٦). اساسيات في علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ.

أحمد بدر، و محمد فتحي عبد الهادي. (٢٠٠٢). المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي (الإصدار ط٤ مزيدة ومنقحة). القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

أحمد محمد الشامي، و سيد حسب الله. (١٩٨٨). المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات (عربي - إنجليزي). الرياض: دار المريخ.

أحمد يوسف حافظ. (ديسمبر، ٢٠١٤). الشبكات الاجتماعية والمكتبات. مكتبات نت- مصر، مج ١٥ (٤ع)، ص ١-١٣.

انتصار عباس ابراهيم. (بلا تاريخ). أثر شبكات التواصل الاجتماعي على المكتبات ومراكز المعلومات. تاريخ الاسترداد 15 4, 2017, Access من

<http://librarianshipkey.blogspot.com.eg/2015/06/blog-post.html>

إيمان الحيارى. (٢٠١٦). مفهوم الشبكات الاجتماعية. تاريخ الاسترداد ١٤ مايو، ٢٠١٧، من متاح على

http://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9

إيمان الحيارى. (٢٠١٦). مفهوم الشبكات الاجتماعية. تاريخ الاسترداد تم الإطلاع ١٤ مايو، ٢٠١٧، من متاح على

http://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9

حشمت قاسم. (٢٠٠٧). مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات (الإصدار ط١). القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

خالد بن سليمان معتوق. (مارس، ٢٠١٧). استخدام تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي كأداة للتواصل التعليمي في تدريس علوم المكتبات والمعلومات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية : دراسة تحليلية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢٣ (١ع)، ص: ٢٠١-٢٥٣.

خليفة إيهاب. (سبتمبر، ٢٠١٤). الجيل الرابع : التحولات القادمة في استخدامات الشبكات الاجتماعية. إتجاهات الاحداث، مج ١ (٢ع).

علي عطية نجم، وعبد الرحيم محمود مصطفى. (٢٠٠٣). دور المكتبات الأكاديمية في دعم البحث العلمي : دراسة حالة عن مكتبات كلية الزراعة جامعة القاهرة. اعمال المؤتمر القومي السابع لخصائص المكتبات والمعلومات . المكتبات المصرية في خدمة البحث العلمي (٢٥-٢٧ فبراير). جامعة حلوان: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات.

فيصل عبد العزيز التميمي. (ابريل-سبتمبر، ٢٠١٦). تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢٢ (٢ع).

لطيفة على الكميشي. (٢٠١٢). خصائص المعلومات ومهارات العصر الرقمي. تاريخ الاسترداد تم الاطلاع ١٢ ٨ ، ٢٠١٧ ، من
file:///C:/Users/HOPTY%20MIRA/Downloads/6620-12987-1-SM.pdf

محمود عبد الستار خليفة. (يونيو، ٢٠١٠). فهارس المكتبات في بيئة الويب ٢,٠. (Cybrarians Journal) تاريخ الاسترداد تم الاطلاع يوم ١٩ ٥ ، ٢٠١٧ ، من
Cybrarians Journal.:

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=449:-20-

نهاد علي الهادي، و عبد الله ناصر الشيادي. (٢٠١٣). تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي "الفايس بوك". المؤتمر التاسع

عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي : مستقبل المهنة : كسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية - الإمارات (الصفحات ص ٣٠٧-٣٢٦). أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي.

هنادي حسن البلوشي، و أماني حسن اشرف السيد. (٢٠١٢). خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي :الفييس بوك Facebook. السعودية: جامعة الملك عبد العزيز - كلية الآداب والعلوم الإنسانية.

قائمة المصادر والمراجع الأجنبية

- (n.d.). Retrieved from <http://www.lisbdnet.com/objectives-of-university-library/>
- (n.d.). Retrieved from Library Strategic Plan Purpose and Values: <http://www.ncl.ac.uk/library/assets/documents/library-strategic-plan.pdf>
- Ashikuzzaman. (2013, Nov. 16). *Objectives and Importance of University Library*. Retrieved May 22, 2017, from - <http://www.lisbdnet.com/objectives-of-university-library/>
- Ayiah, E. M., & Kumah, C. H. (2011, Sep. 5). Social Networking: a tool to use for effective service delivery to clients by African Libraries. *World library and Information Congress :77 IFLA*, (pp. Pp1-14).
- Chu, S., & H, D. (2013). Social Networking Tools for Academic Libraries. *V.45(No.1)*, Pp46-75.
- Dhanushraja, K., & Jayalakshmi, M. (2014, Dec.). VALUE AND USE OF SOCIAL NETWORKING TECHNOLOGY (SNT) IN INDIAN LIBRARIES - A STUDY. *International Journal of Multidisciplinary Consortium*, *V.1(No.3)*, Pp39-47.
- Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. *V.III(No.11,12)*, Pp468 - 479.
- Hamad, F., Tbaishat, D., & Al-Fadel, M. (2016). The role of social networks in enhancing the library profession and promoting academic library

- services: A comparative study of the University of Jordan and Al-Balqaa' Applied University. *Journal of Librarianship and Information Science*, Pp1-12.
- Jadhav, V. G. (2014, Mar.). Application of Social Networking Services (SNS) for Library Collaboration: An Exploratory Study. *Journal of Library & Information Science*, V.4(No.1).
- Kalra, J., & Dhingra, S. (2016, February). Use of Social Networking Tools by the Libraries of Central Universities of India: A Study. *International Journal of Library Information Network and Knowledge*, V.1(No.1), Pp1-13.
- Kumar, C. R. (2015, Jul. -Sep.). Social networks impact on Academic Libraries in Technology Era. *International Journal Of Liberrary and Information Studies*, V.5(No3).
- Library Strategic Plan Purpose and Values*. (n.d.). Retrieved from <http://www.ncl.ac.uk/library/assets/documents/library-strategic-plan.pdf>
- N., S., Jabeen, H., & Kousar, A. (2014). social Networking Sites (SNSs) For Effective Library Services: A Look(4-5 Dec.). *UGC Sponsored Two-day National Conference on Social Media and Libraries*. Mysore.
- Sahoo, D., & Sharma, D. (2015, March). Social Networking Tools for Library Services. *International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, V.2(No3), Pp702-714.
- Shabana Tabusum. S.Z1, A. S. (n.d.). *Prospects of Social Networking In Academic Libraries*. Retrieved June Access Day 18, 2017, from http://www.academia.edu/11646342/Prospects_of_Social_Networking_In_Academic_Libraries
- Sonawane, K. S., & Patil, P. T. (2015, July -August). SOCIAL NETWORKING TOOLS FOR ACADEMIC LIBRARIES. *JOURNAL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE*, V.4(No2), Pp1-13.

- Tella, A., & Oyedokun, T. T. (2013). Use of Social Networking Sites by Academic Librarians in Six Selected States of Nigeria. *New review Of Academic Librarianship*, V.19(No.3), Pp274-290.
- Verma, M. K., & Verma, N. K. (n.d.). Use of Web 2.0 Technology by the Central Universities of India:A Survey. *International Conference on the Convergence of Libraries, Archives and Museums: Innovative Ideas,Technologies and Services*. New Delhi: Pragun Publication