



مدى الإفادة من منصة تويتر في المكتبات العامة التابعة لوزارة الإعلام السعودية : دراسة استكشافية

د. ماجده عزت غريب

أستاذ مشارك – قسم علم المعلومات

جامعة الملك عبد العزيز بجده



مستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة المحتوى الموضوعي والشكلي لتغريدات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر ، وعلى حجم المحتوى المنشور ومعدل التغريد، والتعرف على طبيعة ونسبة التفاعل بين حسابات المكتبات على منصة تويتر مع المستفيدين منها.

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي مستعينة بالأسلوب المسحي، وأسلوب تحليل المحتوى الذي يهتم بتحليل محتوى منصة تويتر في عينة الدراسة. وأظهرت أن معظم التغريدات في حسابات جميع المكتبات كانت عبارة عن (Retweet) أكثر من تغريدات حسابات المكتبة نفسها، أما التغريدات التي تغرد بها فهي قليلة جداً وعلى فترات متباعدة، وأن تغطية الفعاليات المقامة في المكتبة والإعلان عن الفعاليات القادمة هي أكثر ما تغرد به المكتبات في صفحاتها، وكذلك قلة الرد على استفسارات ومقترحات المستفيدين وهذا يدل على قلة تفاعل المكتبات مع المستفيدين منها.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العامة - منصة تويتر - وزارة الإعلام السعودية

Abstract:

The study aimed to identify the nature of the objective and formal content of the tweets of public libraries affiliated with the Saudi Ministry of Information on the Twitter platform, the volume of published content and the rate of tweeting, and to identify the nature and rate of interaction between the libraries' accounts on the Twitter platform with their beneficiaries.

To achieve the objectives of the study, it relied on the use of the descriptive approach, using the survey method, and the method of content analysis, which is concerned with analyzing the content of the Twitter platform in the study sample. It is very few and at different times, and that covering the events held in the library and announcing the upcoming events is what libraries tweet the most about in their pages, as well as the lack of response to the inquiries and suggestions of the beneficiaries, and this indicates the lack of interaction of the libraries with their beneficiaries.

Keywords: public libraries - Twitter platform - Saudi Arabia Ministry of Media

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة الدراسة:

تسارعت التقنية وثورة الاتصالات والمعلومات وتنامت تطوراتها واتسعت العلاقات بين المجتمعات البشرية المختلفة باستخدامها واصبحت التقنية جزء من حياة الفرد والمؤسسة، وظهرت مع تطبيقات الويب و مواقع الشبكات الاجتماعية والتي تعد نقلة نوعية وثورة حقيقيه في عالم التواصل والاتصال. وقد جذبت المستخدمين لما تملكه هذه المواقع من مزايا كوسائل اتصال فعالة في التفاعل الانساني لتبادل الافكار والمعلومات والآراء وفرضت على المجتمعات هذه المواقع تبني هذا النوع الجديد من وسائل الاتصال التي اثرت على مفهوم ومضمون وشكل وتفاعل الاعلام وأطلقت مفهوم الاعلام المفتوح. وتعرف مواقع الاتصال الاجتماعي بأنها عبارة عن مجموعة من البرامج والتطبيقات الالكترونية التي تتيح للأشخاص التواصل ومشاركة المعلومات والآراء على الانترنت من خلال الاجهزة الالكترونية على اختلاف انواعها مثل الهاتف النقال او الحاسب الالي وغيرها. وهي تعطي الفرد الفرصة لنشر افكاره ومشاركتها مع الاخرين بسهولة وسرعة في نشر المعلومات والاحبار والصور وتعد وسيلة متميزة لتسويق الخدمات والمنتجات وعرض السلع للمنظمات والمؤسسات المختلفة.

وقد فرضت مزايا هذه المواقع أيضاً على المنظمات العامة والخاصة ان تستفيد منها وتوظفها لتسويق خدماتها وأنشطتها، ومن ضمن تلك المؤسسات المكتبات العامة التي تخدم جميع فئات المجتمع حتى أصبحت مواقع التواصل هذه أدوات يجب استخدامها لتقديم خدمات المعلومات والاعلان عن فعاليتها وانشطتها من خلال الدمج الفاعل بين لغة العصر التقنية التي يستخدمها جميع افراد المجتمع كمصدر رئيس للمعلومات والأخبار، ووسيلة لتبادل المعلومات وتناقلها. والمكتبات العامة

جامعة المجتمع ليست بعيدة عن ما يحدث في العالم من تداعيات اثر ظهور تطبيقات التواصل الاجتماعي التي ينبغي عليها فيه ان تتفاعل مع تغيراته المستمرة والمتطورة لتحقيق التنمية المستدامة في المجالات العلمية والثقافية باستخدام أحدث التطبيقات الالكترونية وتفعيل لغة التواصل الرقمية.

وقد استخدمت المكتبات على اختلاف أنواعها بعض من هذه التطبيقات لنشر الوعي بالخدمات المعلوماتية والأنشطة والبرامج الثقافية لبلورة الوعي الثقافي لكافة أفراد المجتمع بتبادل المعلومات والصور ومقاطع الفيديو بسهولة ويسر.

وبما ان المكتبات العامة السعودية احدى القطاعات التي تأثرت بالتقنية ومخرجاتها جاءت هذه الدراسة للكشف عن استخدام المكتبات العامة لمنصة تويتر كموقع للتواصل الاجتماعي لمعرفة مدى فعاليته في التعريف بالمكتبات ومواعيد دوامها والخدمات التي يمكن ان تقدمها من خلاله والبرامج التوعوية التي يمكن نشرها والرد على استفسارات جمهور المستفيدين وغيرها من الانشطة والخدمات التي يمكن تقديم من خلالها. على اعتبار ان منصة تويتر كموقع تواصل اجتماعي احدى تقنيات التسويق والترويج للتعريف بالمكتبة واحتياجات المستفيدين والتفاعل مع الجمهور، ويمكن ان تستمد منه المعلومات للتخطيط لتلبية تلك الاحتياجات.

مشكلة الدراسة:

لذا جاءت هذه الدراسة لتحلل واقع استخدام المكتبات العامة السعودية على منصة تويتر بهدف الكشف عن طبيعة استخدام هذه المكتبات على صفحات منصة تويتر وطبيعة المشاركة والتفاعل في حسابات هذه المكتبات مع المستفيدين منها وكيفية توظيفها بما يخدم المجال المعلوماتي. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال

الرئيس الآتي: ما هو واقع الإفادة من منصة التواصل الاجتماعي تويتر في استخدام المكتبات العامة التابعة لوزارة الإعلام للشؤون الثقافية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة في امكانية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسات المعلوماتية تحديدا منصة تويتر حيث تعد هذه المنصة من أكثر منصات التواصل الاجتماعي استخداما من المستخدمين وفقا للمؤشرات الإحصائية لموقع (أليكسا) وايضا إثراء الإنتاج الفكري العربي الخاص بمواقع التواصل الاجتماعي واستخداماتها في المجتمع السعودي تحديدا في المؤسسات المعلوماتية العامة والحث على صناعة المحتوى الالكتروني النافع من خلال الكشف عن ما هو متاح، وعليه جاءت هذه الدراسة لإحصاء وتحليل صفحات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر والكشف عن مواطن القوة في الممارسات الفعلية للمكتبات العامة مجال الدراسة وجوانب الضعف حتى يتسنى للمكتبات العامة استخدامها الاستخدام الأمثل، فجاءت الدراسة من أجل محاولة تحليل وتقييم المحتوى المعلوماتي على منصة تويتر للمكتبات العامة السعودية من أجل الوقوف على خصائصه الكمية والنوعية وأهم الأدوار التي يلعبها هذا المحتوى في دعم خريطة التواجد الالكتروني لخدمات المعلومات على منصة تويتر عبر الانترنت. والاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتطوير محتوى حسابات المكتبات العامة على منصة تويتر بالتعريف بها وتحسين خدماتها الالكترونية وأنشطتها وتطوير منظومة المعلومات فيها وإتاحتها لمجتمع المستخدمين على اختلاف فئاتهم عند استخدامه بكفاءة وفعالية لمواكبة ثورة التطور التقني والتحول الرقمي في جميع القطاعات المعلوماتية والخدمية للمواطن والمقيم.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. حصر المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية التي لديها صفحات على منصة تويتر.
٢. التعرف على طبيعة المحتوى الموضوعي والشكلي لتغريدات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر.
٣. التعرف على حجم المحتوى المنشور ومعدل التغريد على صفحات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية في منصة تويتر.
٤. التعرف على طبيعة ونسبة التفاعل بين حسابات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر مع المستخدمين منها.

تساؤلات الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة ينبغي الإجابة على التساؤلات الآتية:

١. ما هي المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية التي لديها حسابات على منصة تويتر؟
٢. ما طبيعة المحتوى الموضوعي والشكلي المقدم على صفحات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر؟
٣. ما حجم المحتوى المنشور بصفحات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر؟
٤. ماهي طبيعة ونسبة تفاعل صفحات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر مع المستخدمين منها؟

منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي مستعينة بالأسلوب المسحي لرصد جميع مواقع التواصل الاجتماعي على منصة تويتر للمكتبات العامة السعودية وأسلوب تحليل المحتوى الذي يهتم بتحليل محتوى منصة تويتر في عينة الدراسة ويهدف إلى التعرف بطريقة علمية منظمة إلى اتجاهات المادة التي يتم تحليلها والوقوف على خصائصها بعيداً عن الانطباعات الذاتية والمعالجات العشوائية. وذلك بالوصف الموضوعي المنهجي الكمي لمحتوى وسيلة الاتصال بوصف الممارسات وازهار الفروقات بين مواقع المكتبات العامة السعودية. (ذوقان عبيدات وآخرون، ٢٠١٦)

ويعد أسلوب تحليل المحتوى Content analysis من أكثر الأساليب البحثية ملائمة لدراسة منصات التواصل الاجتماعي. ويكسب هذا المنهج أهمية أخرى تجعله أكثر ملائمة لمثل هذا النوع من الدراسات حيث يتيح إمكانية إجراء نوعين من التحليل، الأول تحليل مباشر للمحتويات من حيث المواد المنشورة ومدى أهميتها وفعاليتها والتأثر، والثاني تحليل غير مباشر من حيث التقييم والإخراج وسهولة البحث.. الخ ، كما يساعد أسلوب تحليل المحتوى على جمع المعلومات وتحليلها وتقسيمها إلى فئات وعناصر يحددها الباحث وتمثل أساساً معياراً للبحث.

وقد تم الاعتماد على أداة الملاحظة إذ تعد من أنسب أدوات البحث العلمي لرصد الممارسات، ويمكن من خلالها الحصول على معلومات كثيرة ودقيقة (السريحي، ٢٠٠٨م) كما تم إعداد قائمة مراجعة Check list بعد الاطلاع على الانتاج الفكري المنشور بالعربي والانجليزي للاستفادة من محاور التحليل في اعداد القائمة وقد قسمت القائمة إلى عدة محاور تمثلت في (البيانات الأساسية للتعريف بالمكتبة، المحتوى الموضوعي للتغريدات، المحتوى الشكلي للتغريدات، حجم المحتوى المنشور، طبيعة التفاعل بين المكتبة والمستفيدين منها) تم تطبيقها بعد ان تم تحكيما

واختبارها وتعديل الملاحظات بما يخدم الدراسة لجمع البيانات. وقد تكون نموذجا يوظف لتفعيل منصة تويتر.

مجتمع وعينة الدراسة:

قد تم حصر المكتبات العامة السعودية بناء على دليل المكتبات العامة المتاح على الموقع الإلكتروني ومن ثم تحديد مجتمع الدراسة الذي يمتلك حسابات على منصة تويتر للمكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية، والتي بلغت اثنين وستين أو (٦٢) حساب، أما عينة الدراسة تمثلت في أعلى المكتبات التي لها حساب مفضل بأعلى عدد متابعين وهم ثمانية حسابات، وقد تم استبعاد مكتبة النماص العامة لعدم وجود تغريدات لها خلال فترة التحليل.

جدول رقم (١) حسابات المكتبات عينة الدراسة

م	اسم المكتبة	الرابط	عدد المتابعين
١	المكتبة العامة بالدمام	https://twitter.com/dammamlibrary/with_replies	٢٩٨١
٢	المكتبة العامة بتبوك	https://twitter.com/TabukLibrary/with_replies	٢٤٥٦
٣	المكتبة العامة بأبها	https://twitter.com/libabha4256/with_replies?lang=ar	٢٠٩٩
٤	مكتبة القطيف العامة	https://twitter.com/qatiflibrary?lang=ar	١٧٧٣
٥	مكتبة القرينات العامة	https://twitter.com/libgurayat	١٤٩٥
٦	المكتبة العامة بمكة	https://twitter.com/lip1makh	١٤٠٩
٧	المكتبة العامة بالحجاز	https://twitter.com/jubailibrary/with_replies	١٤٠٧
٨	المكتبة العامة بالليث	https://twitter.com/lili0147	١٣١١

مجال الدراسة وحدودها:

الحدود الموضوعية: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل محتوى صفحات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر.

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الحالية وجمع البيانات حولها خلال الفترة من ١ فبراير وحتى ٣٠ أبريل لعام ٢٠٢١ م.

الحدود المكانية: حسابات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية على منصة تويتر.

المجال اللغوي: جميع الحسابات متاحة باللغة العربية.

مصطلحات الدراسة:

➤ المكتبات العامة: مؤسسة ثقافية اجتماعية ديناميكية تهتم بتثقيف وتعليم أفراد المجتمع التعلم المستمر كجامعة للمجتمع المحلي من خلال توفير مصادر المعلومات الثقافية المعرفية والتربوية بكافة أنواعها، وتقديم خدمات المعلومات والأنشطة الثقافية الفكرية المتنوعة والمسابقات الثقافية ومعارض الكتب والندوات والمحاضرات لجميع فئات المجتمع، واستثمار اوقات المستفيد ايجابيا من خلال انشطتها الثقافية والعلمية.

➤ شبكات التواصل الاجتماعي: هي المواقع او التطبيقات الالكترونية التي تشكل مجتمعات ضخمة على الانترنت وتقدم مجموعه من الخدمات التي من شأنها تدعم التواصل والتفاعل بين أعضاء الشبكة الاجتماعية تجمعهم اهتمامات أو تخصصات معينة، من خلال الخدمات والوسائل المقدمة مثل التعارف، والصدقة، والمراسلة، والمحادثة الفورية، وإنشاء مجموعات الاهتمام، وصفحات الأفراد والمؤسسات، والمشاركة في الأحداث والمناسبات، ومشاركة الوسائط مع

الآخرين كالصور والفيديو، والبرمجيات. (الهادي، ٢٠١٣) وسبب وصفها بالشبكات الاجتماعية انها تتيح التواصل مع الاصدقاء وزملاء الدراسة على شبكة الانترنت.

➤ تويتر Twitter: هي خدمة إخبارية مجانية للشبكة الاجتماعية الالكترونية التي تسمح للأعضاء المسجلين بها نشر الرسائل القصيرة والتي تسمى التغريدات. ويستطيع أعضاء تويتر نشر التغريدات ومتابعة تغريدات المستخدمين الآخرين باستخدام منصات متعددة (الاي باد، الكمبيوتر المحمول، الهاتف النقال، على نظامي IOS واندرويد) ويمكن ارسال التغريدات وإعادتها من خلال تطبيقات الأجهزة الذكية أو عن طريق منصة تويتر الالكترونية على أجهزة الحاسب الشخصية.

➤ تغريدة tweet: التغريدات هي رسائل نصية قصيرة يتم إرسالها وتداولها من خلال أحد منصات عمل التغريدات المصغر بعدد معين من الاحرف Twitter (رهبام غنيم، ٢٠١٤)

➤ إعادة تغريد Retweet: تعني إعادة إرسال التغريدة المرسله سلفا مرة أخرى من قبل المستخدم. (رهبام غنيم، ٢٠١٤)

➤ هاشتاق Hashtags: أداة تستخدم لتجميع تغريدات نشرت على تويتر حول موضوع معين، وكل هاشتاق يبدأ بعلامة #، وقد عربيه اللغويون إلى (وسم). (الخريجي، ٢٠١٦)

الدراسات السابقة:

يزخر الانتاج الفكري العربي والانجليزي بالعديد من الدراسات التي تناولت مواقع التواصل الاجتماعي أو منصات الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على مجتمع المستخدمين من خلال الاطلاع على قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر، واوضح البحث عن الموضوع ندرة الدراسات العربية السعودية السابقة في المكتبات العامة وفيما يلي

عرض لأهم الدراسات الحديثة المهمة التي تناولت موضوع الدراسة والموضوعات ذات الصلة، تم ترتيبها زمنيا من الاقدم للأحدث:

أولا: الدراسات العربية:

- دراسة (ريهام غنيم، ٢٠١٤) بعنوان تغريدات المكتبات على تويتر Libraries tweets on Twitter هدفت الدراسة إلى استكشاف استخدام كل من المكتبات العامة والمكتبات الأكاديمية للتدوينات على تويتر في محاولة لفهم أنماط التدوين أو التغريد واستخداماته من قبل هاتين الفئتين من المكتبات. وقد اقتصرَت الدراسة على المكتبات المغردة باللغة الإنجليزية فقط وقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلاف بين أنماط وخصائص التغريد في كل من المكتبات العامة والمكتبات الأكاديمية، على مستوى عدد التغريدات، والمحتوى الموضوعي، ولغة التغريد، وعلى الرغم من استخدام التغريد في كلا النوعين من المكتبات إلا أن أهدافها واحدة مثل استعراض أنشطة المكتبة، واهتماماتها وحالة العمل بها، وخدماتها.

- دراسة (الخرجي، ٢٠١٦) هدفت هذه الدراسة إلى كشف عن واقع خدمات تويتر في المكتبات الجامعية السعودية، ومقارنتها بالمكتبات العالمية. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود (١٣) حساب على تويتر لمكتبات جامعات حكومية وبنسبة تمثل ٥٢ % مقابل (١٢) مكتبة ليس لديها حسابات على تويتر. كما أظهرت النتائج قلة عدد المتابعين لحسابات المكتبات وخمول معظم الحسابات وعدم فعاليتها. كذلك أوضحت الدراسة عدم تواصل خمس مكتبات مع المتابعين لحساباتها وذلك بعدم وجود أي تساؤل أو رد. كما توصلت الدراسة إلى أن إعلانات وأخبار المكتبة هي الغالبة في التغريدات الواردة في معظم حسابات المكتبات الجامعية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إنشاء حسابات للمكتبات التي ليس لديها حسابات على تويتر وضرورة الاستثمار الفعال للخدمة.

- دراسة (ساري ، ٢٠١٧) بعنوان: دور شبكة التواصل الاجتماعي "تويتر" في الاعلام عن الفعاليات والنشاطات المكتبية المحلية: دراسة محتوى لعينة مختارة من مكتبات أمريكية، أوروبية، عربية، نحو مشروع نمذجة لمكتبات جزائرية، والتي هدفت إلى الكشف عن أوجه الاستفادة من تويتر في الإعلام عن النشاطات والممارسات المكتبية المحلية، من خلال التحليل الموضوعي والعددي ومعدل التغريد لعينة مختارة من مكتبات أمريكية وأوروبية وعربية بلغ عددها ٦ مواقع مكتبات على تويتر متنوعة (عامة ، أكاديمية ، متخصصة ، وطنية) مع معرفة التغذية الراجعة من قبل متابعيها وردود المكتبة عليها واعتمدت الدراسة على منهجين هما المنهج الويب ومثري في حصر أعداد ومعدلات التغريدات والمتابعين والتفاعلات، و على منهج تحليل المحتوى في رصد مضمون وأنماط موضوعات التغريدات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن المكتبات العامة والوطنية من أكثر المكتبات تغريدا على موقع تويتر في الإعلام عن نشاطاتها وفعاليتها المكتبية اليومية.

- في حين جاءت دراسة سليمة سعيد، وحجاز بلال، وابتسام سعدي (٢٠١٧) والتي بحثت التواجد الالكتروني على منصات التواصل الاجتماعي للاتحادات والجمعيات المكتبية العربية: دراسة تحليلية للمحتوى المعلوماتي. إذ اظهرت هذه الدراسة دور جمعيات المكتبات والمعلومات الريادي والبارز في تشجيع وتعزيز التدريب والتنمية المهنية في الحياة الوظيفية وتحسين الخدمات المقدمة ومساندة النشر المتخصص، ولقد برهنت الكثير من الجمعيات والاتحادات المكتبية عبر الدول المتقدمة عن أدوارها الفاعلة في العديد من المجالات من خلال تنشيط وتفعيل البحوث العلمية والنشاطات الثقافية المختلفة كالمحاضرات والمؤتمرات والندوات وورش العمل التي ترصد واقع المهنة المكتبية وعلومها ومحاولة فهم وتقويم مسيرة المكتبات ومراكز

المعلومات، ورصد التحديات التي تعيق تطورها، والعمل على تقديم الحلول الواقعية الأصيلة لتحسين أدائها الوظيفي ومهمتها التعليمية ودورها التثقيفي؛ ومع ظهور الانترنت كنافذة افتراضية يطلّ من خلالها الفرد على مفردات العالم المختلفة ويؤسس بواسطتها العلاقات مع الأفراد الذين يتشاركون معه في بيئته الرقمية بعد أن امتلكت هذه البيئة القدرة على إدراج النصوص، والمؤثرات المرئية والسمعية على صفحات التواصل الاجتماعي، فينتقل خلالها فيض متدفق من المعلومات، يصل إلى المستخدم، أينما كان. وفي هذا السياق هدفت الدراسة استقراء أهمية تسخير قدرات شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيم الدور التنويري والتثقيفي والبحثي الذي تلعبه الجمعيات المكتبية في العالم العربي، بالنظر لما تمتاز به هذه الشبكات على اعتبارها وسيلةً من الوسائل الحية في هذا العصر، وأنها تحظى بقبول جيد، وانتشار كبير، وتفاعل إيجابي بين ملايين الأفراد الذين يُقبلون عليها في أرجاء العالم. لهذا هدفت الدراسة تحليل وتقييم المحتوى المعلوماتي على منصة الفيسبوك للتواصل الاجتماعي للاتحادات والجمعيات المهنية وبيان أهم مظاهره والادوار التي يلعبها هذا المحتوى في تدعيم خريطة التواجد الالكتروني للمهنة والمهنيين على شبكة الانترنت. واعتمدت على المنهج الوصفي باستخدام تحليل المحتوى بإعداد استمارة تقييم تم بناؤها وفقا للملاحظة المباشرة للمحتوى الرقمي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن منصات التواصل الاجتماعي تخضع من حيث تقييمها وتطويرها لبيئة التشغيل الخاصة بمشغلي الصفحات الاجتماعية نفسها، كما تخضع لسياسة الخصوصية وشروط الاستخدام التي تصدرها الجهات المالكة. واحتلت جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية الصدارة في عدد عناصر المحتوى التعريفي بمجموع ٩/٧. ورصد الانتشار المتزايد للمصطلحات الاعجمية والعامة وسط الالفاظ المستخدمة بين رواد هذه المنصات وانتشار الأخطاء اللغوية

والإعلامية والتعبيرية واعتلاء المحتوى لمنصة الاتحاد العربي للتواصل الاجتماعي لرأس القائمة بأكبر عدد من المناشر والملفات سواء على شكل صورة أو الملفات النصية أو على شكل فيديو، والمحتوى الرقمي على منصات التواصل الاجتماعي يتجه إلى التفاعلية.

- ودراسة (الرندي، ٢٠١٧) التي تناولت دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات في المكتبات في دولة الكويت بأشكالها المختلفة والمتخصصة والأكاديمية والعامة وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات التسويق التي يجب أن تتبعها المكتبات ومراكز المعرفة مع وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، ومعرفة المشاكل التي تواجه المكتبات ومراكز المعرفة في تسويق خدماتها المعلوماتية في وسائل التواصل الاجتماعي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن معظم استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي كانت للإعلان عن أنشطة وفعاليات المكتبة، كذلك أظهرت النتائج قلة التفاعل بين حسابات المكتبات والجمهور المتابع لها.

بينما هدفت دراسة (عليان ، ٢٠١٧) إلى التعرف على واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال الخدمات الفنية والعامة للمكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية والمشكلات التي تواجههم من وجهة نظرهم. حيث استخدم الباحث في تحقيق الهدف المنهج الوصفي، وتوصل إلى عدة نتائج أبرزها ان الدرجة الكلية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل أفراد مجتمع الدراسة كانت متوسطة وكذلك الحال بالنسبة للمشكلات التي تواجههم. كما أظهرت النتائج ان الفيسبوك والواتس أب والماسنجر واليوتيوب هي أكثر المواقع استخداما وان ماي سبيس كان اقلها استخداما، وأن (٣٨.٨%) من افراد مجتمع الدراسة يستخدمون مواقع التواصل يوميا، ويستخدمونها في مجال الخدمات العامة بشكل

وفي مجال الخدمات الفنية بشكل منخفض، أما أكثر المشكلات التي تواجه افراد مجتمع الدراسة عند استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي كان تعب الجسد والعيون وشغلهم عن أداء أعمالهم وغياب امن المعلومات وغياب الموثوقية والادمان ونشر الشائعات واختراق الخصوصية، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها كان التأكيد على أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال خدمات المكتبات ومراكز المعلومات بالتعاون مع الجهات المختلفة ذات العلاقة.

في حين ركزت دراسة (عبد الرزاق، علي، ٢٠١٧) على قياس مدى "تأثير شبكات مواقع التواصل الاجتماعي على استحداث خدمات متطورة وتفعيلها في مكتبات المؤسسات التعليمية" حيث حللت بعض مواقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك، اليوتيوب، تويتر) الأكثر انتشارا والأكثر عددا ومعرفة امكاناتها، مع تقديم بعض المقترحات التي تفيد المكتبات بصفة عامة للقيام بمهمة تقديم خدمات متطورة وحديثة باستغلال امكانيات هذه المواقع بغرض جذب مجتمع مستفيدين جدد وتوضيح مدى اهمية تفاعل المكتبة مع التقنيات الحديثة واستغلالها افضل استغلال. حيث استخدم الباحثان المنهج المسحي الميداني وحصر المكتبات في المؤسسات التعليمية التي تتيح خدماتها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي حيث توصل الباحثان إلى عدة نتائج أهمها ان (٧) من جملة (١٥) مؤسسة تعليمية وبنسبة (٤٧%) هي التي لها رابط على موقع التواصل الاجتماعي (فايس بوك) وان (٥) من عدد (١٥) مؤسسة تعليمية وبنسبة (٣٣%) هي التي لها رابط مع موقع التواصل الاجتماعي (تويتر) وان (٣) من عدد (١٥) مؤسسة تعليمية وبنسبة (٢٠%) هي التي لها رابط مع موقع التواصل الاجتماعي (يوتيوب) كما يوصي الباحثان بضرورة المام امين المكتبة بجميع التطورات التكنولوجية على شبكة الانترنت والسعي وراء معرفته معرفة تامة عن اهمية وإمكانات ومدى انتشار هذه المواقع وأهميتها بالنسبة للمستفيد.

في حين تناولت دراسة (السالمي، الخروصي، المياحي، ٢٠١٧) بعنوان "واقع المكتبات العمانية في شبكة التواصل الاجتماعي" في ظل الثورة الالكترونية التي أحدثتها بيئة الويب ٢.٠ وما رافق ذلك من تطور وانتشار لشبكات التواصل الاجتماعي بصورة كبيرة ومتنوعة كان تويتر أحد أهم هذه الشبكات حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبات العامة العمانية على شبكات التواصل الاجتماعي تويتر وذلك من خلال التعرف على طبيعة المحتوى المنشور في شبكة تويتر ومدى التفاعل بين هذه المكتبات والمتابعين لها. ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام تحليل لحسابات المكتبات العامة العمانية على شبكة تويتر، حيث توصلت الدراسة لنتائج عديدة من أبرزها انه يوجد تفاوت كبير في نشاط بعض المكتبات العامة مقارنة بالمكتبات الأخرى سواء أكان من حيث طبيعة المحتوى المنشور في تغريداتها، متابعتها، حجم التغريدات، أو تفاعلها من حيث الرد على الاستفسارات. وقد يكون ذلك ناتج بسبب مجموعة من العوامل متمثلة في الظروف التي تمر بها المكتبة من فترة تطبيق الدراسة من حيث تنفيذ بعض الفعاليات بالإضافة إلى طبيعة هدف كل مكتبة من استخدام حساب تويتر بالإضافة أيضا إلى حجم المكتبة وحجم أنشطتها وفعاليتها، حيث كانت الأغلبية تستخدمه لنشر إعلاناتها والترويج لفعاليتها، وأوصت الدراسة بأهمية التنوع في استخدام الوسائط أثناء عملية التغريد، مع ضرورة التفاعل مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم.

وناقشت دراسة (سبتي، ٢٠١٧) قياس مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على وظائف وخدمات المكتبات العامة لبلدية بيروت. ومن أجل تحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث استهلت ماهية شبكات التواصل الاجتماعي وأنواعها ثم سلطت الضوء على مواقع المكتبات العامة لبلدية بيروت على شبكات التواصل الاجتماعي لتحديد الخدمات المتاحة من عبرها وإظهار دورها في

تلبية احتياجات المستفيدين، وتوصلت الباحثة لعدة نتائج حيث تبين ان المكتبات العامة لبلدية بيروت تستخدم موقع الفيس بوك فقط للتواصل مع مستخدميها. حيث توصي الباحثة بأهمية استخدام شبكات اجتماعية أخرى والتنوع بالمحتوى الإلكتروني لموقع المكتبة بالإضافة إلى زيادة عدد الموظفين في المكتبة. وهدفت دراسة (سيد، ٢٠١٧م) إلى التعرف على أهمية تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة في مصر فيما يتعلق بالجوانب التالية: أنواع شبكات التواصل الاجتماعي، والوضع، والخدمات المقدمة من خلالها، والتحديث، والتفاعلات بين أضاء المكتبات العامة والمستخدمين وتحديد المشاكل المتصلة بانعدام المعايير، واجراء تحليل متعمق للمحتوى لتحديد الأنماط والوظائف التي تؤديها شبكات التواصل الاجتماعي من خلال المنهج الميداني، حيث اكدت نتائج التحليل ان موظفي مكتبات مصر العامة لديهم الاعتقاد والايان الكامل بدور واهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير وتسويق خدمات المعلومات وجذب المستخدمين إلى بيئة المكتبات العامة وظهر ذلك بنسبة (٨٥%)، كما أظهرت نتائج التحليل ان أهمية استخدام صفحات مكتبات مصر العامة بالقاهرة في شبكات التواصل الاجتماعي بالنسبة لموظفي مكتبات مصر العامة تكمن في: التعلم عن بعد وزيادة المعرفة العلمية ومحو الامية المعلوماتية وظهر ذلك بنسبة (٢١.٦%) ولنشر خدمات وأنشطة المكتبة على صفحات المكتبة في شبكات التواصل الاجتماعي وظهر ذلك بنسبة (١٦.٦%) والتواصل الاجتماعي بين المكتبة والمستخدمين لتطوير وتسويق خدمات المعلومات المقدمة عبر صفحات المكتبة في شبكات التواصل الاجتماعي وظهر ذلك بنسبة (١٨.٣%) وأخيرا تبين ان أكثر منصات التواصل الاجتماعي التي تعتمد عليها مكتبات مصر هو موقع Face book بنسبة (٥٠%) يليه WhatsApp بنسبة (٥٠%).

واظهرت دراسة (خليفة، ومحمد، ٢٠١٧م) أن للمكتبات العامة دورا كبيرا في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على خدمات المكتبة العامة والتعرف على درجة رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة لهم بهذه المكتبات في ظل وجود شبكات التواصل الاجتماعي، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي بدراسة حالة مكتبة قصر الثقافة العامة بولاية الجزيرة - السودان والمنهج التاريخي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: ان المكتبة العامة لا تقدم أي من خدماتها عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة ويعد تطبيق face book من افضل تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي بالنسبة للمستخدمين يليه في الأفضلية تطبيق WhatsApp ويوجد ٤٠% من المستخدمين يقضون اكثر من ٧ ساعات يوميا في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ، كما يوصي الباحثان بتصميم موقع الكتروني لتقديم خدمات المكتبة العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة والعمل على توفير أمهات الكتب والكتب الالكترونية الأخرى في شكل pdf عبر شبكات التواصل الاجتماعي وكذلك اتاحة جميع المواد العلمية للطلاب عبر موقع المكتبة الالكترونية بهدف حث المستخدمين على زيارتها والاستفادة من موقع المكتبة عبر هذه الوسائل - وناقشت دراسة (مصبيح، ٢٠١٧) للكشف عن دور المكتبات العامة التي تسعى جاهدة إلى تقديم خدماتها على أكمل وجه من أجل جذب أكبر قدر ممكن من المستخدمين. ولقد لجأت العديد من المكتبات إلى توفير عدة نقاط اتاحة للمعلومات ولعل أهمها وأكثرها استخداما في الآونة الأخيرة نجد شبكات التواصل الاجتماعي نظرا للتفاعلية التي يقدمها هذا الوسيط الاجتماعي سواء للمستخدمين او حتى اخصائي المكتبات والمعلومات الذين يستعينون بها في سد ثغرات مالا تستطيع المكتبة القيام به لضيق ميزانيتها ومن هنا جاءت أهمية الشبكات الاجتماعية. ركزت الدراسة على

مفهوم الشبكات الاجتماعية وانواعها واستخدامات كل نوع منها على حدا في تقديم الخدمات المكتبة، وتحليل استخدامات اخصائي المكتبات والمعلومات الجزائريين بالمكتبات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى تقييم تلك الصفحات من خلال الخدمات المقدمة، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي القائم على التحليل حيث توصلت الباحثة لنتيجة حتمية وهي ان جميع المكتبات العامة بالشرق الجزائري المتواجدون على الشبكات الاجتماعية يستخدمون الشبكة التواصلية الفيسبوك وهذا ما توصلت اليه دراسة (سيد، ٢٠١٧م) في المجتمع المصري .

وناقشت دراسة (مرعي، ٢٠١٧م) دور صفحات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في زيادة وعي المستفيدين بالتنمية المستدامة بما ان المكتبات العامة تهدف إلى الرقي بالمجتمعات في الاعلاء بقيم المعرفة والثقافة التي ينطلق منها أي مشروع تنموي ثقافي واندماج مزايا الصفحات الالكترونية مع هذا الهدف ، ولذلك جاءت الدراسة توصي بأهمية استغلال صفحات مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في بث المعلومات والتعريف بالخدمات والأنشطة والفعاليات ونشر المنشورات والاعانات ،

فقد سعت الدراسة للتعرف على مدى مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في تنمية وعي المستفيدين بالتنمية المستدامة وأهدافها واستراتيجية مصر ٢٠٣٠ ومؤشرات قياس الأداء لها. حيث اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي باعتباره طريقة علمية تقوم بتحليل وتفسير وتصوير واقع شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة حيث توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: غالبية المكتبات العامة بمنطقة القاهرة الكبرى لديها صفحات على شبكة التواصل الاجتماعي (فيسبوك) ، ركزت صفحات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة على ثلاث اهداف رئيسية هي: التعليم والابتكار والبحث العلمي ثم الثقافة ، واغفلت الأهداف الأخرى بشكل ملحوظ. كما توصي الباحثة بأنشاء تكتل الكتروني للمكتبات العامة عبر بوابة

واحدة يتم من خلالها نشر المعلومات بكل صورها عن التنمية المستدامة ومن ثم التكامل المعرفي والخدمي بينهم.

بينما دراسة (الهلال، ٢٠١٧) هدفت إلى التعرف على مدى تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر، واعتمد الباحث على منهجين: المسحي وتحليل المحتوى، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وتم توزيعه على مشرفي حسابات المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية على تويتر والبالغ عددهم ١٢، كما استعان بقائمة المراجعة لجمع المعلومات من تغريدات الحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية والبالغ عددها ١٦١٠ تغريدة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن ملامح ورسائل المكتبات الأكاديمية تتمثل في اعتبار تسويق خدمات المعلومات من خلال تويتر أداة هامة لإحداث تغيرات في وعي المستفيد.

و دراسة (مصلح، و جرسيس ، ٢٠١٨) هدفت إلى دليل عملي لتطبيق واستخدام البيانات الضخمة لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة. ويجيب البحث عن السؤال الرئيس هل تستخدم المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة البيانات الضخمة لمواقع التواصل الاجتماعي؟ وذلك من خلال الإجابة على عدة أسئلة فرعية وهي مدى تواجد المكتبات العامة على مواقع التواصل الاجتماعي؟، وماهي طريقة تحليل البيانات الضخمة لمواقع التواصل الاجتماعي المتبعة؟، وما مدى الاعتماد على تحليل البيانات الضخمة التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي؟ وماهي أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه تلك المكتبات في عملية تحليل البيانات الضخمة لمواقع التواصل الاجتماعي؟ حيث تبين للباحثين أن المكتبات بواقع ثلاث من أربع مكتبات لديها مواقع تواصل اجتماعي،

وانحصرت في أربعة مواقع رئيسية (الفيسبوك، تويتر، انستجرام، يوتيوب) ولا يتم تطبيق واستخدام تحليل البيانات الضخمة التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة أن تستخدم المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية مقاييس البيانات الضخمة التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة من ذلك لدعم قرارات التطوير والتحديث لخدماتها، بالإضافة إلى تزويد أمناء المكتبات بمهارات إدارة واستخدام البيانات الضخمة لمواقع التواصل الاجتماعي وذلك من خلال الورشات التدريبية وورش العمل أو إضافتها كجزء من المتطلبات الدراسية في مناهج تدريس علم المكتبات والمعلومات.

و دراسة (الشاوش، سعيد، ٢٠١٨) التي ركزت على أن ادماج تقنية المعلومات والاتصالات في حياة الفرد من اهم مكونات التنمية البشرية المستدامة، وهدفت إلى التعرف على الهيئة العامة للمعلومات اليبية ومهامها وطرق تقديم خدماتها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي و الأساليب المعتمدة في ذلك ، حيث أعتمد الباحثان في اطار ذلك على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلا إلى عدة نتائج أهمها: اقتصر استخدام الهيئة العامة للمعلومات على استخدام موقع (الفيسبوك) فقط كوسيلة للتعريف بالهيئة ونشاطاتها واصداراتها ومهامها واخبارها اليومية، ويرى الباحثان ضرورة توسيع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بكافة اشكالها ومسمياتها لتحسين الخدمات المقدمة.

و كشفت دراسة أصيل (٢٠١٩) عن واقع التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع الفيسبوك وممارسات الاستخدام القائمة له ، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي وتحليل المحتوى للكشف عن ممارسات الاستخدام الحالية من قبل المكتبات العامة ، واعتمدت الدراسة على قائمة مراجع Check List لجمع المعلومات اللازمة .

وخرجت الدراسة بمجموعة من النتائج ابرزها : ضعف استفادة المكتبات العامة السعودية من إمكانيات الفيسبوك، ومحدودية الحضور الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على منصة فيسبوك، والقصور في التحديث المستمر لصفحات المكتبات العامة السعودية لدى غالبية المكتبات العامة السعودية، وتشترك المكتبات العامة في استخدامهما لعنصر حول about والصور Images والمنشورات Posts ضمن صفحاتها، وتفتقر لتوظيف صفحة موقع فيسبوك لتقديم خدمات المعلومات للمستخدمين، واختصارها على الأغراض الإعلامية والتسويقية فقط .

الدراسات الأجنبية:

لا يختلف الانتاج الفكري الانجليزي عن العربي بظهور العديد من الدراسات التي تعكس مدى الاهتمام بثورة التقنية الحديثة وتطبيقاتها على مجتمع المستخدمين وتلبية الخدمات والرد على الاستفسارات والتخطيط للفعاليات والانشطة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وفييايلي عرض لبعض الدراسات الانجليزية المهمة التي تناولت موضوع الدراسة والموضوعات ذات الصلة تم ترتيبها من الاقدم الى الاحدث:

دراسة (Mishra، ٢٠٠٨) ركزت هذه الدراسة على وصف الاثار المترتبة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال خدمات المكتبات والمعلومات وسعت الدراسة إلى عرض الادوات والاستراتيجيات المختلفة الممكنة لمواقع التواصل الاجتماعي ، وانتهت الدراسة بعرض الامثلة لعدد من المكتبات التي تقوم باستخدام تقنيات الويب ٢.٠، ومواقع التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات المعلومات ، وظهرت الادوار المنوطة باختصاصي المعلومات في التخطيط والتطوير في خدمات المكتبة المقدمة للمستخدمين وفقا لتلبية احتياجاتهم واكدت على انه يقوم بدور في غاية الاهمية في عملية التواصل بين المستخدمين والمكتبة ، مما يترتب على الموظفين ان يفهموا الامكانيات التي يتيحها الويب ٢.٠ والقدرة على استخدام التطبيقات الرقمية التي توفرها الويب ٢.٠.

فجاءت دراسة (Aharony، 2010م) والتي هدفت إلى الكشف عن استخدام تويتر في المكتبات العامة والأكاديمية لفهم أنماط التدوين في حسابات تلك المكتبات على تويتر، تم إجراء تحليل التغريدات على مرحلتين: التحليل الإحصائي الوصفي وتحليل المحتوى، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود بعض الاختلافات بين المكتبات العامة والأكاديمية، بما في ذلك عدد التغريدات، والاختلافات اللغوية، والمحتوى. ومع ذلك فإن كلا النوعين من المكتبات يستخدم تويتر للبحث ومشاركة المعلومات حول الأنشطة والآراء.

بينما هدفت دراسة (Fasola، 2015م) إلى البحث وتقصي إدراك اخصائي المعلومات وقبولهم لاستخدام Facebook و Twitter في تعزيز خدمات المكتبات في ولاية أويو، نيجيريا. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة بالإضافة إلى المقابلة لجمع البيانات من أمناء المكتبات في ولاية أويو. وأظهرت النتائج أن غالبية المكتبات في ولاية أويو، نيجيريا، لديها صفحات على الفيسبوك، وقليل منها لديها حسابات على تويتر. كما تشير النتائج إلى أن أمناء المكتبات في ولاية أويو، نيجيريا، لديهم تصور عال وقبول لاستخدام فيسبوك وتويتر لتعزيز خدمات المكتبات. وتكشف النتائج أيضاً عن أن اخصائي المعلومات في المكتبات الأكاديمية والخاصة في ولاية أويو، نيجيريا، أكثر تقبلاً لاستخدام فيسبوك وتويتر لتعزيز خدمات المكتبات. كما كشفت النتائج أيضاً أن اخصائي المعلومات الأصغر سناً أظهروا إدراكاً أكثر إيجابية وقبولاً أعلى.

وجاءت دراسة إيفجينيا فاسي لাকাكي وإنمانويل جاروفلو (Evgenia vassi Lakaki and Enmanouel Garoufallou، 2015) تستعرض تأثير تويتر على المكتبات من خلال المراجعة النقدية للإنتاج الفكري المنشور في الأبحاث بين (عام 2007 إلى 2013م) باللغة الانجليزية. وناقشت مدى أهمية منصة تويتر بتقديمه خدمة التدوين المصغر

بما انه منصة واسعة الانتشار في النطاق بين المكتبات والذي يعني وصولها للمستفيدين في اي مكان وتعد اداة تسويق لخدمات المكتبات. واعتمدت في منهجية المراجعة على تحديد وجمع الأدبيات ذات الصلة بشكل نقدي وتحليل اهداف هذا الإنتاج الفكري لتحديد الموضوعات التي لها علاقة باستخدام المكتبات لمنصة تويتر. وقد خلصت الدراسة إلى الأسباب المحددة التي تجعل المكتبات تستخدم تويتر، واعطت امثلة وافكار محددة حول كيفية استخدام تويتر لتسويق الاهتمام بالمكتبات والطرق المختلفة إثرها تويتر على مختلف جوانب ووظائف المكتبات ومحاولات تقديم إرشادات لأخصائي المكتبات، وهذه المراجعة للأدبيات سوف تؤثر على المكتبات بمعرفة الطريقة التي ينظرها الجمهور إلى وجودهم على مواقع الشبكات الاجتماعية مثل منصة تويتر للاستفادة منة بشكل أفضل، بالإضافة إلى ذلك تشير إلى ما يجب ان تتوقعه المكتبات عند اعتماد تويتر كمنصة تفاعلية.

بينما جاءت دراسة مجموعة من الباحثين نورا لادوانو وكيسلر وبلانس Nora J. and Ines Kessler, Planas, C., Laudano في عام ٢٠١٦م لتكشف عن الاستخدامات الرئيسة لتويتر في مكتبات الجامعة في الأرجنتين. لتحديد ما إذا كانت المكتبات تعتمد حاليًا على تويتر وكيف يتم استخدامه. وركزت على المجالات التالية: تاريخ بدء النشاط، والبيانات الأساسية للمؤسسة، والرؤية والرسالة للمؤسسة، وإمكانية الوصول إلى تويتر من موقع المكتبة، وكمية التغريدات على مدار الوقت، وأعداد المتابعين والمتابعون، وعدد ونوع المشاركات خلال الفترة الزمنية المحددة للبحث. وقد أظهرت النتائج أن عددًا قليلاً من المكتبات استخدمت تويتر وكان استخدام هذه الأداة بشكل عام غير مخطط له، وكان الاستخدام في الغالب لنشر المعلومات بدلاً من التفاعل.

كما ركزت دراسة العوضي والديحاني (AL Awadhi, S. M. , and Al-Daihani,S.A) في عام ٢٠١٦ على تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية في تويتر، واعتمدت الدراسة تحليلاً وصفيًا إحصائيًا بالإضافة إلى تحليل محتوى التغريدات. تم إنشاء فئات أساسية وفرعية لتصنيف محتوى التغريدات وفقاً لجوانب مختلفة. وتم تحليل ١٧ حساب مكتبة أكاديمية في تويتر. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المكتبات الأكاديمية استخدمت تويتر لأنشطة متعددة، كما أظهرت النتائج أن الأخبار والإعلانات هي أكثر فئة أساسية يتم نشرها على تويتر من قبل المكتبات، تليها مجموعات المكتبة وخدمات المكتبة. كذلك تشير النتائج إلى أن المكتبات الأكاديمية أكثر ميلاً لنشر الروابط عن غيرها من المحتويات. وأظهرت النتائج أيضاً أنماطاً مختلفة من التواصل والتفاعل بين المكتبات والمستفيدين منها على تويتر.

- ودراسة كولينز وكارمي (Matthew Collinns&Amir Karami) في عام ٢٠١٨م والتي تناولت الدراسة تحليل محتوى التغريدات المنشورة على صفحات تسع مكتبات عامة في شمال شرق الولايات المتحدة الأمريكية. في ديسمبر ٢٠١٧ بهدف استكشاف استخدام المكتبات العامة لشبكة تويتر في وصف خدماتها والتفاعل مع المستفيدين منها، وتم تحليل أكثر من 1900 تغريدة على صفحات تلك المكتبات، وقد أشارت النتائج إلى أن معظم التغريدات كانت مرتبطة بخدمات المكتبات، والفعاليات والبرامج المقامة بها ومواردها كذلك أظهرت النتائج أن المكتبات العامة تستخدم تويتر لتقديم خدماتها ووجهات النظر للمنظمات المختلفة لتقييم الافكار والمشاريع من خلال تغريدات الجمهور.

- ودراسة فانسكوري وهيكس وكافانا في عام ٢٠١٨م التي بحثت عن ما الذي يحفز مستخدمي تويتر على التعامل مع المكتبات؟ وكشفت هذه الدراسة العلاقة التي تربط المكتبات العامة بمجتمعهم عبر تويتر. والفهم التقليدي للعلاقات بين المكتبات

والمجتمع يعتمد على مقاييس مثل تسجيل العضوية وإحصاءات استخدام المكتبات. ومع ذلك، فإن توفر تطبيقات الشبكات الاجتماعية مثل Twitter قدم للمكتبات مكانًا جديدًا للتفاعل مع العملاء والمجتمعات مباشرة. واستخدمت هذه الدراسة منهج تحليل المحتوى لتصنيف تغريدات المكتبات العامة الكندية وتحديد المحتوى الأكثر تفضيلاً الذي يُرجح أن يعاد تغريده أو يتم الإعجاب به من قبل مستخدمو تويتر في الغالب. ولتحليل البيانات تم استخدام الترميز الاستقرائي لتطوير فئات التغريدات. وتم جمع البيانات الإحصائية الوصفية حول إعادة التغريد والإعجابات. وجاءت نتائج الدراسة من خلال التحليل بخمس فئات محتوى لتغريدات المكتبة العامة. وتفاعل مستخدمو تويتر مع تغريدات المكتبات بالإعجاب (٧٩.٤٪) وإعادة التغريد (٦٢.٧٣٪). وكانوا يميلون إلى الإعجاب وإعادة تغريد التغريدات حول المكتبة التقليدية وبرامج المكتبة والخدمات والمصادر. وشكلت التغريدات التي تطلب تفاعل المستخدم بشكل مباشر ٢٤.٨٪ من إجمالي التغريدات؛ ومع ذلك، فقد حصلوا على أقل عدد من الإعجابات (٣.٠١٪) وعدد مرات إعادة التغريد (٣.٩٪). واستنتجت الدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها نظرة ثاقبة حول أنواع تغريدات المكتبة التي تتطلب مشاركة المستخدم. ويمكن للمكتبات استخدام هذه النتائج للتفاعل بشكل أكبر مع مستخدميها. بالإضافة إلى ذلك، يقترحون اتجاهات بحثية مثيرة للاهتمام لاستكشاف الشبكات الاجتماعية للمكتبات. وتعطي المكتبات التقليدية حضوراً مباشراً وقويًا من خلال تسليط الضوء على التجديدات والمساحات الأقل شهرة وتذكير المستخدمين بالبرامج والفعاليات القادمة وتسهيل الضوء على الشراكات مع المنظمات المجتمعية الأخرى.

- ونختم بدراسة ديسي هاريسانتي (٢٠١٨، Harisanty) والتي هدفت إلى تحديد تأثير مكتبة الشبكة الاجتماعية تويتر على مستوى الاستفادة من مكتبات الكلية. وطبقت

هذه الدراسة على موقع جامعة (Universitas Airlangga) ايرلانج :سورابايا_اندونيسيا.واعتمدت على عينة البحث النشطة التي كانت تستخدم منصة تويتر على موقع الجامعة على الأقل ثلاث مرات في الشهر الواحد وقد كانوا ٢٢٠ مستجيب. وأظهرت نتائج هذه الدراسة رضا المستفيدين من مكتبة الشبكة الاجتماعية تويتر التي اشتملت على المراقبة والتحويل والترفية والهوية الشخصية والعلاقة الاجتماعية سواء بشكل جزئي او في الوقت نفسه، والقيمة المضافة من خلال النتائج تعتمد على انه يجب على المكتبات دائماً تقديم خدمات وفقاً لخصائص سلوك المستفيد منها. ويمكن ان نقول ان منصة تويتر كما افادت هذه الدراسة هي الوسيلة الاكثر استخداماً بين فئة الشباب والذين يمثلون أكبر شريحة في مكتبات الكلية، وعموما يعد استخدامه فعالاً في مكتبات الجامعات.

ثانياً: الإطار النظري؛

في هذه الجزئية يتم استعراض مختصر لبعض المفاهيم المعنية بهذه الدراسة للتوضيح وقد تم تعريف مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي في جزئية الإطار المنهجي ونبدأ بالإطار النظري بخصائص شبكات التواصل الاجتماعي والذي لوحظ الاقبال المتزايد عليها ليس لمجرد الاتصال والتواصل انما يعود إلى ما تتميز به هذه الشبكات الاجتماعية من خصائص يمكن ايجازها بالآتي:

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي؛

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بعدد من الخصائص التي تجعلها تتميز عن بقية تطبيقات الويب ٢.٠ اهم هذه الخصائص نوردتها على النحو التالي:

- تعتمد على بناء الصفحات الشخصية (التعريف بالذات) لتشمل البيانات الشخصية وهي الصفحة التي يصنعها المستخدم ويطورها والتفضيلات للمشاركين فيها من خلال النص والصور والفيديوهات بالإضافة إلى مساحة للتواصل مع المستخدمين والأصدقاء وغيرها من الوظائف الأخرى

- تتميز بالتصفح والبحث عن المعارف والأصدقاء بسهولة وبدون تكلفة عالية وتسمح بالتعاون مع الآخرين وتبادل الاهتمام والمعلومات في العالم الافتراضي بمفهوم جديد لتكوين المجتمع المشترك.
- تزويد المستخدم بالمعلومات والمعرفة والتواصل مع الآخرين من أجل تحقيق هدف معين بتجسيد مفهوم التفاعلية فالفرد عضو فاعل يرسل ويستقبل ويقراً ويكتي ويشارك ويتحدث لضمان الاستمرارية والتطور.
- ساهمت في أحداث تغيرات اجتماعية وثقافية وفكرية. حيث أعطت المستخدم سواء كانوا أفراد أو منظمات فرصاً جديدة للتواصل عبر منصات تفاعلية لتحقيق الأهداف المشتركة.
- تقدم بيئة مجانية ومفتوحة تتيح للأفراد والهيئات التسجيل فيها في أي وقت .

مفهوم منصة تويتر:

وهو موقع للتواصل الاجتماعي يقدم خدمة إخبارية واجتماعية عبر الإنترنت يقوم فيها المستخدمون بنشر الرسائل والتفاعل معها. عن طريق التدوين المصغر الشبكي والتي تسمى تغريدات وقد كانت التغريدات في الأصل مقيدة بـ ١٤٠ حرفاً، ولكن في ٧ نوفمبر ٢٠١٧، تضاعف هذا الحد لجميع اللغات باستثناء اليابانية والكورية والصينية لتصل إلى ٢٨٠ حرفاً ويمكن لمستخدم تويتر أن يتشارك أفكاره وكلماته مع الآخرين.

نشأة منصة تويتر:

تم إنشاء Twitter في أوائل عام ٢٠٠٦ بواسطة Jack Dorsey و Glass Noah و Biz Williams Evan و Stone ، كمشروع تطوير بحثي أجرته شركة Odeo الأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو وتم إطلاقه في شهر يوليو من ذلك العام ، اكتسبت الخدمة بسرعة شعبية في جميع أنحاء العالم. وفي أبريل ٢٠٠٧م قامت شركة Odeo بفصل

الخدمة عن الشركة وتكوين شركة جديدة باسم Twitter وبدءاً من ديسمبر ٢٠٠٩ م بدأت قوقل بعرض نتائج بحث فورية في محرك بحث جوجل لمدخلات المستخدمين الجديدة في تويتر، وهو أحد أشهر مواقع الشبكات الاجتماعية تقدم خدمة التدوين المصغر التي تسمح لمستخدميه بإرسال التغريدات عن حياتهم أو اهتماماتهم وأصبح متاحاً باللغة العربية منذ مارس ٢٠١٢ م وفي عام ٢٠١٢ نشر أكثر من ١٠٠ مليون مستخدم ٣٤٠ مليون تغريدة في اليوم، وتعاملت الخدمة بمعدل ١.٦ مليار طلب بحث في اليوم وفي عام ٢٠١٣، كان واحداً من المواقع العشرة الأكثر زيارة. واعتباراً من عام ٢٠١٦، كان لدى Twitter أكثر من ٣١٩ مليون مستخدم نشط شهرياً.

مميزات استخدام تويتر في المكتبات:

- من أهم المميزات لاستخدام منصة تويتر في المكتبات ما يلي: (الخرجي، ٢٠١٦ م)
- ✓ سهولة تمرير الرسالة من المتلقي إلى متلقين آخرين (الريتويت) أو إعادة التغريد.
 - ✓ المجانية: حيث لا يكلف المكتبة أي مبالغ مالية.
 - ✓ البساطة والواجهة الخالية من التعقيدات.
 - ✓ لا يتطلب عدد كبير من الموظفين لإدارة حساب المكتبة.
 - ✓ التفاعلية: حيث أصبح للمتلقى دور فاعل في عملية الاتصال.
 - ✓ اندماج الوسائط: تضمن الأنظمة الاتصالية الجديد القدر على التعبير الصوتية عبر استخدام كل وسائل الاتصال الصوت، والصور والفيديو والنصوص.
 - ✓ اللاتزامنية: أي عدم فرض تزامن وجود المستقبل والمرسل، وإمكانية تفاعلها مع العملية الاتصالية في أي وقت يناسبهما.
 - ✓ يتميز بالسرعة في نشر الأخبار ونقل المعلومات العاجلة بالإضافة إلى متابعة الأخبار المختلفة والأحداث بشكل دائم للحصول على الحقائق ونشر الروابط واستخدامها في نشر المعلومات الثقافية وغيرها.

كما يذكر Fasola، (2015) O. S. فوائد لاستخدام تويتر في المكتبات:

- ✓ يمكن للمكتبات أن تجعل مستخدميها على علم بكل ما يستجد في المكتبة مجاناً.
- ✓ التعاون والتفاعلية وتشجيع التواصل الفعال بين أمناء المكتبات والمستفيدين.
- ✓ قد تتوافر في حسابات المكتبات على تويتر معلومات لا توجد في محركات البحث وفهارس المكتبات.
- ✓ يمكن للمكتبات من خلال تويتر توفير روابط إلى المصادر الأصلية.
- ✓ وتضيف الدراسة يمكن الاعلان عن الفعاليات والوظائف الشاغرة والروابط المفيدة ودروس في التخصص والاعلان عن الدورات التدريبية أو تغطيتها.
- ✓ يمكن للمستخدم البحث عن اي موضوع بالعالم بطريقة بسيطة وسهلة وذلك من خلال خاصية البحث search ثم الضغط على زر تتبع.
- ✓ وفر نظام حماية للمستخدم وذلك من خلال توفيره لخواص تحمية من السرقة، مثل خاصية Protect my tweets التي تحمي التغريدات وجميع التحديثات.
- ✓ يمكن للمستخدم ارسال طلب متابعة للصفحة وهنا تأتي حرية المستخدم الاخر في الموافقة أو الرفض.
- ✓ ويمكن للمكتبات عمل برامج تثقيفية متسلسلة باستخدام منصة تويتر مثل برنامج الوعي المعلوماتي.
- ✓ ارسال رسائل قصيرة لتثقيف المجتمع.

وزارة الإعلام:

نبذة عن الوزارة:

تعمل الوزارة على التعريف بالهوية السعودية والمحافظة عليها ونشر الصورة والقيم الإسلامية الحقيقية في حياة المواطن السعودي وتعميق أبعاده، والتعبير عن انجازات المملكة العربية السعودية ودورها الإيجابي في كافة المحافل والمناسبات الإقليمية

- والدولية، كما تساهم الوزارة في رفع الوعي والأدوار التي تقوم بها المملكة العربية السعودية محلياً وعربياً وإسلامياً وعالمياً ومواجهة كل المعلومات المغالطة عن المملكة. وتعمل الوزارة على:
- وضع منهج إعلامي جديد يكفل للمواطن السعودي حرية التعبير المستمدة من النهج الإسلامي والسياسة العامة للدولة.
 - أن يكون الإعلام السعودي إعلاماً متميزاً ومؤثراً وفاعلاً وأداة استراتيجية في السياسة الداخلية للمملكة.
 - القدرة على التصدي للهجمات الإعلامية المستمرة من الخارج.
 - القدرة على استعمال الآلة الاعلامية السعودية كوسيط لتوليد شعور الوطنية والانتماء الوطني وكأداة لمحاربة الفكر الضال ومحفز للتعريف بالثقافات السعودية المختلفة.
 - أخذ مكانتها اللائقة بالدور الرائد بين وسائل الإعلام العربية المتقدمة.
 - السعي إلى تلبية الاهتمامات المتعددة للمتلقين.
 - إحداث تغيرات شاملة وعميقة خاصة بالنسبة للإعلام المسموع والمرئي وبناء الثقة بين الإعلام السعودي ومتلقيه.
 - تطوير عناصر التخطيط إن كانت موارد بشرية أو موارد مالية أو إجراءات وآلياتها التنفيذية والتشغيلية بما يناسب تطلعات الوزارة المستقبلية.
 - كسب معركة المصداقية والصدق، وتقديم المعلومات والتحليلات الحقيقة التي تساهم في دعم ثقة المواطن بإعلامه وثقافته وانتمائه.
 - تطوير الإعلام بكل أجهزته المرئية والمسموعة ليتلائم العمل الثقافي مع الإعلامي بشكل يخلق التكامل ويحقق المصالح العليا للمملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الإطار التطبيقي:

سوف يتم في هذا الإطار تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بعملية التحليل لمنصة تويتر للمكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الاعلام السعودية:

أولاً: حصر المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية المتواجدة على منصة تويتر:

بلغ عدد المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام السعودية حوالي خمس وثمانين مكتبة، وقد تم حصر ٦٧ حساب على منصة تويتر لهذه المكتبات مقابل ١٨ مكتبة ليس لديها حساب على منصة تويتر. وبنسبة ٨٠% وهي نسبة مرتفعة جداً بالرغم من خمول معظم هذه الحسابات وعدم التغريد بأي تغريدة في بعضها الآخر. ويوضح الجدول التالي الحسابات التي تم حصرها.

جدول (٢) حسابات منصة تويتر للمكتبات العامة التي تم حصرها:

م	اسم المكتبة	الحساب على تويتر	تاريخ الانضمام
١	المكتبة العامة بأبها	@Libabha4256	أغسطس ٢٠١٤
٢	مكتبة أشيقر العامة	@libushiqe	أبريل ٢٠١٧
٣	المكتبة العامة بأملج	@_PUBLIC_LIBRARIY	فبراير ٢٠١٧
٤	مكتبة البدائع العامة	@libalbdaiia1	فبراير ٢٠١٣
٥	مكتبة بقيق العامة	@libabqaiq	مايو ٢٠١٣
٦	المكتبة العامة بمحافظة البكيرية	@bukairiyah1	سبتمبر ٢٠١٤
٧	مكتبة بلجرشي العامة	@baljurashilib	أبريل ٢٠١٧
٨	مكتبة بيشة العامة	@Libbish76	فبراير ٢٠١٦
٩	المكتبة العامة بتبوك	@TabukLibrary	يناير ٢٠١٤
١٠	مكتبة تمير العامة	@Library1403	أغسطس ٢٠١٦
١١	المكتبة العامة بثادق	@TL2178	فبراير ٢٠١٧
١٢	مكتبة جازان العامة	@libjalajil	ديسمبر ٢٠١٣
١٣	المكتبة العامة بالجبيل	@jubaillibrary	يناير ٢٠١٤

م	اسم المكتبة	الحساب على تويتر	تاريخ الانضمام
١٤	المكتبة العامة بجدة	@JeddahLibrary	مارس ٢٠١٣
١٥	المكتبة العامة بجلاجل	@libjalajil	فبراير ٢٠١٧
١٦	المكتبة العامة بحائل	@HailLibrary	سبتمبر ٢٠١٥
١٧	المكتبة العامة بالحريق	@libhareeq	ديسمبر ٢٠١٣
١٨	مكتبة حريملاء العامة	@libhurymla	فبراير ٢٠١٧
١٩	المكتبة العامة بحضر الباطن	@ibhafraBatin	يناير ٢٠١٥
٢٠	المكتبة العامة بالخبر	@KhobarLibrary	فبراير ٢٠١٥
٢١	مكتبة الخرج العامة	@libkharj	أبريل ٢٠١٢
٢٢	المكتبة العامة بالخميس	@libkhamis	مايو ٢٠١٧
٢٣	المكتبة العامة بالدمام	@dammamlibrary	أغسطس ٢٠١٤
٢٤	المكتبة العامة بالدوادمي	@lib_dawadmi	مارس ٢٠١٧
٢٥	المكتبة العامة برجال ألمع	@librejal258	فبراير ٢٠١٧
٢٦	مكتبة الرس العامة	@libarrass	أبريل ٢٠١٧
٢٧	مكتبة رفحاء العامة	@resding1	فبراير ٢٠١٧
٢٨	مكتبة روضة سدير	@rodahlibrary	مارس ٢٠١٨
٢٩	مكتبة رياض الخبراء العامة	@riyadhalkhabram	فبراير ٢٠١٧
٣٠	مكتبة الزلفي العامة	@mktbh06	فبراير ٢٠١٧
٣١	مكتبة سراة عبيدة العامة	@libsaratabedah	فبراير ٢٠١٥
٣٢	المكتبة العامة بالسليل	@ksa_sul	ديسمبر ٢٠١٧
٣٣	المكتبة العامة بسكاكا	@lib_sk	أبريل ٢٠١٥
٣٤	مكتبة السعودي العامة	@KSA_PLS	أغسطس ٢٠١٤
٣٥	المكتبة العامة بشرورة	@SharurahLib	أبريل ٢٠١٧
٣٦	مكتبة شقراء العامة	@ShaqraLibrary	أبريل ٢٠١٧
٣٧	المكتبة العامة بمحافظة الشامية	@libshma	أغسطس ٢٠١٤
٣٨	مكتبة صبيا العامة	@ibsabya	فبراير ٢٠١٤
٣٩	مكتبة الطائف العامة	@taiflib	نوفمبر ٢٠١٣
٤٠	مكتبة طبرجل العامة	@ksatabarjal	فبراير ٢٠١٨
٤١	مكتبة ظهران الجنوب العامة	@dahranaljanob	يناير ٢٠١٥

م	اسم المكتبة	الحساب على تويتر	تاريخ الانضمام
٤٢	المكتبة العامة بععرع	@libarar	مايو ٢٠١٧
٤٣	المكتبة العامة بعفيف	@MaktabhAfif1438	فبراير ٢٠١٧
٤٤	المكتبة العامة بالعلا	@libalulam	فبراير ٢٠١٧
٤٥	مكتبة عنيزة العامة	@onaizahlibrary	سبتمبر ٢٠١٧
٤٦	المكتبة العامة بالعيون	@AyunLib	ديسمبر ٢٠١٥
٤٧	المكتبة العامة بمحافظة العيينة	@3wbcrcP2s6uQLx	مايو ٢٠١٧
٤٨	مكتبة القرينات العامة	@ibgurayat	أغسطس ٢٠١٤
٤٩	المكتبة العامة بالقصب	@ibalqasab	فبراير ٢٠١٧
٥٠	مكتبة القطيف العامة	@QatifLibrary	مايو ٢٠١٢
٥١	مكتبة القنفذة العامة	@_LIBRE1435	يوليو ٢٠١٤
٥٢	مكتبة القويبة العامة	@cPA5NuEWoloFQhu	أكتوبر ٢٠١٧
٥٣	المكتبة العامة بالقيصومة	@Library1011	فبراير ٢٠١٦
٥٤	المكتبة العامة بالليث	@lili0147	أغسطس ٢٠١٤
٥٥	المكتبة العامة بليلى	@iblayla	مايو ٢٠١٧
٥٦	المكتبة العامة في محافظة المجاردة	@12345llllw	فبراير ٢٠١٧
٥٧	مكتبة المجمع العامة	@majlib9	أغسطس ٢٠١٣
٥٨	المكتبة العامة بمحايل	@libmohayilasir2	فبراير ٢٠١٧
٥٩	مكتبة المخوة العامة	@ibmakhwah	فبراير ٢٠١٧
٦٠	المكتبة العامة بالمدينة المنورة	@libmadina	ديسمبر ٢٠١٦
٦١	المكتبة العامة بمحافظة مرات	@lib_marat	فبراير ٢٠١٨
٦٢	مكتبة الملك سعود العامة بريدة	@kslib444	يناير ٢٠١٤
٦٣	المكتبة العامة بمكة	@lip1makh	أبريل ٢٠١٣
٦٤	المكتبة العامة بالنسيم	@AlnassimLibrary	مايو ٢٠١٧
٦٥	مكتبة العامة بالنماص	@libalnamas	سبتمبر ٢٠١٤
٦٦	مكتبة الهفوف العامة	@Libhofuf	ديسمبر ٢٠١٢
٦٧	المكتبة العامة بينبع	@library_yanbu	فبراير ٢٠١٧

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة مكونة من ثمانية حسابات تعد أكثر الحسابات في أعداد المتابعين، وتم إجراء التحليل خلال الفترة من ١ فبراير وحتى ٣٠ أبريل لعام ٢٠٢١ م، وقد تم استبعاد مكتبة النماص العامة ومكتبة الهفوف العامة بالرغم من كونها من أعلى الحسابات في أعداد المتابعين، وذلك لأنها لم تقم بالتغريد خلال فترة التحليل. وتم رصد عينة الدراسة في جدول رقم (١)

وقد تم الاعتماد على النسب المئوية للخروج بمؤشرات لدرجة استخدام موقع التواصل الاجتماعي تويتر وللتوضيح تم حساب

- طبيعة المحتوى الموضوعي: لكل محور/ عدد المكتبات *١٠٠.
 - أما حساب طبيعة المحتوى الشكلي: التكرار/ عدد التغريدات لكل مكتبة فترة التحليل *١٠٠.
 - بينما حساب حجم المحتوى المنشور: عدد التغريدات خلال فترة التحليل/ عدد الايام فترة التحليل.
 - واخيرا تم حساب طبيعة تفاعل المكتبات مع المستفيدين التكرار/ عدد التغريدات لكل مكتبة فترة التحليل *١٠٠.
- ويوضح الجدول الآتي حساب تويتر في كل مكتبة تم تحليل تغريدها، والمعلومات المرتبطة بكل حساب.

جدول (٣) حسابات المكتبات عينة الدراسة على منصة تويتر

م	اسم المكتبة	الحساب على تويتر	تاريخ الانضمام	عدد التغريدات	المتابع following	المتابعون followers
١	المكتبة العامة بالدمام	dammamlib @rary	أغسطس م ٢٠١٤	٢١٠٠٦	٣٣٢	٢٩٨١
٢	المكتبة العامة بتيوك	TabukLibrar @y	يناير م ٢٠١٤	١١٥٨	٢٠٦	٢٤٦٥
٣	المكتبة العامة بأبها	Libabha425 @6	أغسطس م ٢٠١٤	٢٠٨٦	٤٣٩	٢٠٩٩
٤	مكتبة القرينات العامة	@libgurayat	أغسطس م ٢٠١٤	١٣٥٧	٤٥٦	١٤٩٥
٥	المكتبة العامة بالليث	@lili0147	أغسطس م ٢٠١٤	١٢٨١	٥٥٧	١٣١١
٦	المكتبة العامة بمكة	@lip1makh	أبريل م ٢٠١٣	١١٤٨	٥٨	١٤٦٦
٧	المكتبة العامة بالجبيل	jubaillibrary @	يناير م ٢٠١٤	١٥٧٣	٨٦١	١٤٠٩
٨	مكتبة القطيف العامة	QatifLibrary @	مايو م ٢٠١٢	١٩٣٦	٤٢٢	١٧٧٣

يظهر من جدول (٣) أن صفحة المكتبة العامة بالدمام تحتل المرتبة الأولى من حيث أعداد المتابعين حيث يتابعها حوالي ٢٩٨١ متابع منذ إنشاء الحساب في اغسطس عام ٢٠١٤م، وهناك فارق عن المكتبة العامة بتيوك التي انضمت لتويتر في نفس العام والتي بلغ عدد المتابعين فيه ٢٤٦٥ متابع، ثم صفحات المكتبات العامة بأبها والقرينات والليث على التوالي والتي انضمت لتويتر في نفس العام أيضاً، ثم حساب مكتبة القطيف العامة التي تعد من أوائل حسابات المكتبات التي انضمت لتويتر ب١٧٧٣ شخص. وتأتي صفحة المكتبة العامة بمكة في الترتيب السادس من حيث أعداد المتابعين إذ يتابعها ١٤٠٩ متابع خلال ثلاث سنوات من إنشاء الحساب، متساوية مع المكتبة العامة بالجبيل ب١٤٠٩ متابع، ويلاحظ قلة أعداد المتابعين في جميع الحسابات مقارنة بوقت إنشاء الحساب ويرجع ذلك إلى انخفاض مستوى

نشاط الحسابات، أما بالنسبة لعدد التغريدات فيتصدر منصة تويتر في مكتبة الدمام اعداد التغريدات بـ ٢١٠٠٦ تغريدة للتفوق على منصات تويتر في المكتبات العامة عينة الدراسة. ومن حيث الجهات المتابعة من قبل منصة تويتر في مكتبات العينة تتصدر المكتبة العامة بالجيبيل بـ ٨٦١ متابع.

ثانياً: طبيعة المحتوى الموضوعي للتغريدات في المكتبات العامة السعودية:

تم تحليل المحتوى الموضوعي للتغريدات في ضوء المحورين الآتية:

- المحور الأول: مدى توافر بيانات تعريفية عن المكتبة في صفحة المكتبة الرئيسية على منصة تويتر، موضحة في الجدول الآتي:

جدول (٤) توافر البيانات التعريفية في الصفحة الرئيسية لمنصة تويتر لمكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	نشأة المكتبة	رسالة المكتبة	أوقات عمل المكتبة	عنوان المكتبة	معلومات التواصل
المكتبة العامة بالدمام					*
المكتبة العامة بتبوك			*	*	
المكتبة العامة بأبها	*	*			*
مكتبة القريات العامة			*		*
المكتبة العامة بالليث			*		
المكتبة العامة بالجيبيل				*	*
المكتبة العامة بمكة			*	*	*
مكتبة الهفوف العامة		*			*
المجموع	١	٢	٤	٣	٦
النسبة	١٢.٥	٢٥%	٥٠%	٣٧.٥%	٧٥%

يتضح من جدول (٤) بأنه على الرغم من توفر منصة تويتر في مكتبات العينة الا انه لا يتوفر في صفحتها الرئيسية جميع البيانات التعريفية الأساسية عن المكتبة ويعد ذلك

قصور في هذه الحسابات لأن وجود هذه البيانات ضروري فهي تسهم في جذب الجمهور وتشجعهم على زيارة المكتبة وتحدد هوية المنشأة. ومن هذه البيانات نشأة أو تأسيس المكتبة فقد يلجأ الجمهور لحساب المكتبة على منصة تويتر لمعرفة تاريخها ونبذة عنها خاصة إذا لم تتوافر معلومات عن المكتبة في محركات البحث.

وفي حسابات المكتبات العامة عينة الدراسة كانت نسبة ورود تاريخ نشأة المكتبة ١٢.٥% فقط إذ لم يذكر سوى في المكتبة العامة بأبها، كذلك رسالة المكتبة بنفس أهمية النشأة وقد جاءت بنسبة ٢٥% فقط فلم توجد إلا في صفحات مكتبتي أبها والهفوف العامة. أما ما يخص أوقات عمل المكتبات وعناوينها وعلى الرغم من أهمية هذه المعلومات أيضا للتعريف بالمكتبة وموقعها الجغرافي فقد جاءت بنسبة ٥٠% من منصات تويتر عينة الدراسة وتعد نسبة مقبولة إلى حد ما ولكن من المفترض ان تتوفر في جميع الصفحات الرئيسية لمنصة تويتر للمكتبة العامة، أما معلومات التواصل فقد جاءت بالأغلبية بنسبة ٧٥% وهي نسبة مرتفعة، وقد حرصت المكتبات عينة الدراسة على توافرها عدا مكتبتي الليث وتبوك العامة.

ومن الواضح ان القائمين على العمل في منصة تويتر في مكتبات العينة يعتمدوا على الاجتهادات الشخصية دون وجود دليل ارشادي بدليل اختلاف الواجهات الرئيسية لمنصة تويتر المكتبات العامة.

- المحور الثاني: طبيعة المحتوى الموضوعي للتغريدات في حسابات المكتبات عينة الدراسة:

انحصرت محتويات التغريدات في الفئات الموضحة في الجدول الآتي:

جدول (٥) المحتوى الموضوعي للتغريدات في حساب منصة لمكتبات عينة الدراسة

النسبة	المجموع	مكتبة الهذوف العامة	المكتبة العامة بمحله	المكتبة العامة بالجبل	المكتبة العامة بالبيث	مكتبة القريبات العامة	المكتبة العامة بأها	المكتبة العامة بتبوك	المكتبة العامة بالدمام	المحتوى الموضوعي للتغريدات
٦٢.٥%	٥	*		*	*		*	*		استعراض الأخبار عن المكتبة
٦٢.٥%	٥	*	*	*	*			*		استعراض لمشاركات المكتبة في الأنشطة المختلفة
٧٥%	٦	*	*	*	*		*	*		تغطية الفعاليات المقامة في المكتبة
٢٥%	٢			*	*					تقديم معلومات توعوية و تثقيفية للمستفيدين
٥٠%	٤	*		*	*		*			دعوة الجمهور لزيارة المكتبة
٧٥%	٦	*	*	*			*	*	*	إشعار المستفيدين بالفعاليات القادمة
.	.									إشعار المستفيدين بما وصل حديثا للمكتبة
٢٥%	٢			*	*					تقديم اقتراحات كتب
٢٥%	٢			*				*		نشر مشاركات المكتبة على الشبكات الاجتماعية المختلفة
٢٥%	٢			*				*		رسائل الشكر والتهاني والمباركات
٥٠%	٤	*		*	*		*			تغطية التكريات واستعراض خطابات الشكر والثناء للمكتبة من الجهات الأخرى
١٢.٥%	١					*				نشر لإهداءات الكتب للمكتبة من الجهات المختلفة

يتضح من جدول (٥) الذي يستعرض المحتوى الموضوعي بعناصره المختلفة بين حسابات المكتبات العامة عينة الدراسة لتبين لنا البيانات ان تغطية الفعاليات المقامة في المكتبة والإعلان عن الفعاليات القادمة هي أكثر ما تغرد به المكتبات في منصة تويتر بنسبة ٧٥% ، تليها استعراض الأخبار عن المكتبة ومشاركات المكتبة في الأنشطة المختلفة بنسبة ٦٢.٥% لكل منهما بين عينة الدراسة ، ثم تغطية التكريمات للمكتبة من الجهات الأخرى ودعوة الجمهور لزيارة المكتبة بنسبة ٥٠% لكل منهما على منصة تويتر بين مكتبات العينة ، كذلك جاءت العناصر التالية: تقديم معلومات توعوية وثقافية للمستفيدين و رسائل الشكر والتهاني والمباركات وتقديم اقتراحات الكتب ونشر مشاركات المكتبة على الشبكات الاجتماعية المختلفة بنسبة ٢٥% وتعد نسبة ضئيلة مقارنة بأهمية تفعيل دور منصة تويتر في التفاعل مع المجتمع ونقل الجديد والمعلومات التوعوية اللازمة في مختلف الموضوعات وبنسبة ضئيلة جداً جاءت فئتي إشعار المستفيدين بما وصل حديثا للمكتبة و الإهداءات التي وصلت للمكتبة بنسبة ١٢.٥% ويلاحظ على جميع صفحات المكتبات عينة الدراسة قلة التغريد فهي تلجأ لإعادة التغريد لمشاركات حسابات اخرى أما التغريدات التي تغرد بها فهي قليلة جداً وعلى فترات متباعدة، وبالتالي فالمكتبات في حاجة ماسة لصناعة المحتوى الذي يخدم اهداف وجودها على منصة تويتر. فلا بد ان تحرص المكتبات على بناء مجتمع المستفيدين الافتراضي وتشجيعهم وبناء الثقة لديهم لمشاركة المعرفة وتبادل المعلومات عبر التعبيرات والتعليقات الخاصة بكافة مجموعات المكتبات وخدماتها.

ثالثاً: طبيعة المحتوى الشكلي للتغريدات:

يوضح الجدول الآتي طبيعة المحتوى الشكلي المستخدم وتكراره ونسبته في منصة تويتر على حسابات المكتبات عينة الدراسة مقابل عدد التغريدات خلال فترة التحليل:

جدول (٦) طبيعة المحتوى الشكلي للتغريدات في المكتبات عينة الدراسة

المكتبة		استخدام النص فقط		استخدام الصورة		استخدام الفيديو		استخدام الروابط	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
٣	١.٤%	٢	٠.٩%	٠	٠%	٠	٠%	٠	٠%
١٢	٨.٣%	٣٢	٢٦%	٤	٣.٤%	١	٠.٨%	١	٠.٨%
١٥	١٣.٤%	٤٧	٤٢%	١	٠.٩%	١	٠.٩%	١	٠.٩%
٢	٣.٦%	٢	٣.٦%	٠	٠%	٠	٠%	٠	٠%
١٤	١٢.٩%	٣٢	٢٨%	٠	٠%	١	٠.٨٨%	١	٠.٨٨%
١١	١٠%	٣١	٢٨%	١	١%	١	١%	٤	٣.٦%
١	٢%	٢٠	٥٣%	٥	١٣%	٠	٠%	٠	٠%
٣	٤%	١٧	٢٤%	٠	٠%	٠	٠%	٠	٠%

يتضح من خلال الجدول رقم (٦) أن استخدام النص فقط في تغريدات حسابات المكتبات عينة الدراسة جاء بنسب ضئيلة جداً وذلك لاعتماد المكتبات في تغطية الأخبار والفعاليات على استخدام النص والصورة معا أو الصورة فقط أو الفيديو فقط، أما النص يستخدم للردود فقط، ويعد استخدام الصورة هو الأكثر غالبية في صفحات المكتبات مع تفاوت استخدامه في كل مكتبة أما بالنسبة للفيديو والروابط فقد جاءت بنسب ضئيلة جداً في صفحات جميع المكتبات، ومعظم استخدامات حسابات المكتبات عينة الدراسة لهذه الوسائط (الصور، الفيديو) كانت عن الفعاليات المقامة في المكتبات ومشاركة المكتبات في المناسبات المختلفة والإعلان عن الفعاليات القادمة وصور للكتب المقترحة، أما الروابط كانت لأخبار عن المكتبات وتقارير عنها في وسائل الإعلام المختلفة. وهنا ينبغي الإشارة لأهمية توفر خطة تسويقيه لهذه المواقع محددة بها الاهداف والمسؤوليات التي تقع على عاتق الموظف المسؤول

لتفعيلها بشكل صحيح ، والتعرف على جمهور المستفيدين للتعرف على سلوكهم والعمل على تلبية احتياجاتهم.

رابعاً: حجم المحتوى المنشور على حسابات المكتبات عينة الدراسة:

يوضح الجدول الآتي عدد تغريدات ومعدل التغريد لكل مكتبة خلال فترة التحليل:

جدول (٧) حجم المحتوى المنشور على حسابات المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	عدد التغريدات خلال فترة التحليل	معدل التغريد خلال فترة التحليل
المكتبة العامة	٢١٦	٢,٤
المكتبة العامة بتبوك	١١٩	١,٣
المكتبة العامة بأبها	١١٢	١,٢
مكتبة القريات	٥٥	٠,٦
المكتبة العامة بالليث	١١٣	١,٢
المكتبة العامة	١١١	١,٢
المكتبة العامة بمكة	٣٨	٠,٤
مكتبة الهفوف	٧٢	٠,٨
المجموع	٩٨٠	١٠,٧

من خلال الجدول رقم (٧) يظهر ان عدد التغريدات خلال فترة التحليل ٩٨٠ وبمعدل عشر تغريدات يوميا لجميع الحسابات، وقد احتلت المكتبة العامة بالدمام المرتبة الأولى في المكتبات الأكثر نشاطا في التغريد إذ بلغ العدد الكلي لتغريداتها ٢١٠٠٦ تغريدة كما ذكر في جدول (٣) خلال ما يقرب اكثر من ٦ سنوات من إنشاء الحساب، بالرغم من أن معظم هذه التغريدات كانت إعادة تغريد (Retweet) وليست تغريدات جديدة كذلك احتلت المرتبة الأولى في عدد التغريدات خلال فترة التحليل بمعدل تغريدتين يوميا، تليها بقية المكتبات بمعدل تغريدة واحدة يوميا، عدا مكتبتي القريات والهبوف فهي تغرد بشكل ضعيف جداً.

خامسا : طبيعة تفاعل حسابات المكتبات عينة الدراسة مع المستخدمين :

يمكن تحديد طبيعة تفاعل المكتبات مع المستخدمين منها في (إعادة التغريد استخدام الهاشتاق، والرد على المستخدمين) وهي موضحة في الجدول التالي مع تكرار استخدام ونسبة كل فئة لكل مكتبة مقابل عدد تغريدات المكتبة خلال فترة التحليل.

جدول (٨) طبيعة تفاعل المكتبات مع المستخدمين بالمكتبات عينة الدراسة

طبيعة التفاعل		إعادة التغريد		استخدام الهاشتاق		الرد على المستخدمين	
اسم المكتبة		ك	%	ك	%	ك	%
المكتبة العامة بالدمام		٢١٢	%٩٨	.	%٠	٢	%٠.٤
المكتبة العامة بتيوك		٨٧	%٧٣	١٧	%١٤	١٢	%١٠
المكتبة العامة بأبها		٤٩	%٤٤	.	%٠	٩	%٨
مكتبة القريات العامة		٤٧	%٨٥	١١	%٢٠	١	%٢
المكتبة العامة بالليث		٧٧	%٦٨	.	%٠	٢	%٠.١
المكتبة العامة بالجيبيل		٦٤	%٥٨	٦٦	%٥٩	١١	%٩
المكتبة العامة بمكة		١٠	%٢٦	.	%٠	.	%٠
مكتبة الهفوف العامة		٥١	%٧٠	١	%١	١	%١

يظهر من خلال الجدول رقم (٨) أن إعادة التغريد (Retweet) هي الأكثر استخداما في صفحات المكتبات بنسب مرتفعة جداً ويلاحظ أنها أكثر من التغريدات التي تقوم بتغريدها كل مكتبة، وتتشابه غالبية صفحات المكتبات في المشاركات التي تقوم بإعادة تغريدها فغالبية هذه المشاركات تكون لحسابات مثل: حساب وزارة الاعلام وحساب وكالة الأنباء السعودية (واس) وحساب معرض الرياض الدولي للكتاب

وحسابات المكتبات الأخرى التابعة لوزارة الاعلام ومؤسسات أخرى في المنطقة التي تتواجد فيها كل مكتبة كذلك تقوم المكتبات بإعادة تغريدات كل ما ينشر عنها ومشاركات انطباع المستفيدين من الفعاليات، أما عن استخدام الهاشتاق فيلاحظ أن صفحة المكتبة العامة بالجيبيل تستخدم الهاشتاق بنسبة ٥٩% ثم مكتبة القريات والمكتبة العامة بتبوك بنسب ٢٠% و ١٤% على التوالي ومكتبة الهفوف العامة بنسبة ١% فقط أما بقية المكتبات لم تستفد من ميزة استخدام الهاشتاق، وبالنسبة للرد على استفسارات ومقترحات المستفيدين فقد جاءت بنسب ضئيلة جداً كما هو موضح في الجدول السابق وهذا يدل على قلة تفاعل المكتبات مع المستفيدين منها وبالتالي قلة تأثيرها على جمهور المستخدمين لمنصة تويتر.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة من خلال العرض السابق إلى مجموعة من النتائج يمكن إجمالها فيما يلي:

١. بلغ عدد حسابات المكتبات العامة التابعة لوكالة وزارة الإعلام للشؤون الثقافية المتواجدة على منصة تويتر ٦٧ حساب مقابل ١٨ مكتبة ليس لديها حساب. وبنسبة ٨٠% وهي نسبة مرتفعة جداً بالرغم من خمول معظم هذه الحسابات وعدم التغريد بأي تغريدة في بعضها الآخر.
٢. معظم التغريدات في حسابات جميع المكتبات كانت عبارة عن (Retweet) أكثر من تغريدات حسابات المكتبة نفسها، أما التغريدات التي تغرد بها فهي قليلة جداً وعلى فترات متباعدة.
٣. احتلت المكتبة العامة بالدمام المرتبة الأولى في المكتبات الأكثر نشاطاً في التغريد إذ بلغ العدد الكلي لتغريدها ٢١٠٠٦ تغريدة خلال ٦ سنوات من إنشاء الحساب كذلك وصل عدد تغريدها إلى ٩٨٠ خلال فترة التحليل.

٤. أظهرت النتائج أن تغطية الفعاليات المقامة في المكتبة والإعلان عن الفعاليات القادمة هي أكثر ما تغرد به المكتبات في صفحاتها.
٥. أظهرت النتائج أن استخدام النص فقط في تغريدات المكتبات جاء بنسب ضئيلة جداً وذلك لاعتماد المكتبات في تغطية الأخبار والفعاليات على استخدام النص والصورة معا أو الصورة فقط أو الفيديو فقط، أما النص فيستخدم للردود فقط، ويعد استخدام الصورة هو الأكثر غالبية في صفحات المكتبات على منصة تويتر.
٦. أظهرت جميع المكتبات عينة الدراسة قلة في الرد على استفسارات ومقترحات المستفيدين وهذا يدل على قلة تفاعل المكتبات مع المستفيدين منها.

توصيات الدراسة:

- على ضوء ما توصلت إليه الدراسة من النتائج خرجت الدراسة بعدد من التوصيات يمكن إجمالها فيما يلي:
١. تزويد إحصائي المعلومات بالمهارات اللازمة لإدارة مثل هذه الحسابات الرقمية او الشبكات الاجتماعية عن طريق تنظيم الدورات التدريبية حول استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتفعيلها وكتابة دليل ارشادي لتفعيل منصة تويتر كوسيلة تواصل اجتماعي يشمل المحتوى الموضوعي والشكلي الذي ينبغي ان تكون عليه صفحة المكتبة.
 ٢. على المكتبات العامة بالسعودية اعداد خطة تسويقية وتوظيفها في مواقع التواصل الاجتماعي .
 ٣. على المكتبات العامة استغلال منصة تويتر وتفعيلها بشكل جيد في التسويق للمكتبة والتعريف بها ومرافقها وخدماتها وانشطتها لجذب أكبر عدد من الزوار لتحقيق اهداف المكتبة.
 ٤. يمكن للمكتبات من خلال منصة تويتر أن تتيح روابط لمصادر المعلومات الموجودة بها، وما وصل حديثاً إليها.

٥. إقامة المسابقات والفعاليات في الحساب قد تسهم في زيادة أعداد المتابعين لحساب المكتبة وتفعيل دور المكتبة الإلكتروني.
٦. ضرورة الاستفادة من ميزة الريتويت والهاشتاق والمشاركة في تقديم معلومات تثقيفية للمستخدمين.
٧. على المكتبات العامة أن تتجاوب مع المستخدمين بالرد على استفساراتهم ومقترحاتهم وشكاويهم والتعرف على احتياجاتهم.
٨. ضرورة الاستفادة من تجارب المكتبات العالمية في استخدام تويتر للارتقاء بالمكتبة من خلال توظيف منصة تويتر في تقديم الخدمات والمعلومات والتسهيلات المختلفة للمستخدمين
٩. تقديم برامج منظمة ومخططة للوعي المعلوماتي عن طريق هذه المنصة وزيادة التواصل والتفاعل بين المكتبات العامة عن طريق منصة تويتر.
١٠. إجراء دراسات استطلاعية للتعرف على وجهة نظر المستخدمين في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كمنصات للتواصل والتفاعل معهم.

المراجع العربية:

- ١- حنان، سارى (٢٠١٧). دور شبكة التواصل الاجتماعي " تويتر " في الاعلام عن الفعاليات والنشاطات المكتبية المحلية: دراسة محتوى لعينة مختارة من مكتبات أمريكية، أوروبية، عربية، نحو مشروع نمذجة لمكتبات جزائرية، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي - مصر.
- ٢- الخريجي، صالح بن ناصر (٢٠١٦). تويتر في المكتبات الجامعية السعودية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية - السعودية، مج ٢٢، ٢٤.

- ٣- خليفة، مصعب. محمد، إلهام (٢٠١٧)، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على خدمات المكتبات العامة من وجهة نظر المستفيدين منها: دراسة حالة لدى مكتبة قصر الثقافة العامة بولاية الجزيرة - السودان، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - القاهرة. - ص١٦-١.
- ٤- الرندي، بشاير سعود (٢٠١٧). وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تسويق خدمات المعلومات في مكتبات دولة الكويت. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي - مصر.
- ٥- ريهام، عاصم جابر غنيم(٢٠١٤). تغريدات المكتبات على تويتر، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٢١، ٤٢٤.
- ٦- السالمي، جمال. الخروصي، رؤيا. المياحي، سامية (٢٠١٧)، واقع المكتبات العمانية في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر: دراسة وصفية. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الالكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية. مكتبة الجامعة الأردنية، عمان. - ص٢٨٢-٢٦٧ .
- ٧- سبيتي، فرح (٢٠١٧)، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على وظائف وخدمات ومؤسسات المكتبات والمعلومات: دراسة حالة المكتبات العامة لبلدية بيروت، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - القاهرة. - ص١٩-١ .
- ٨- السريحي، وآخرون (٢٠٠٨). التفكير والبحث العلمي. - جده: مركز النشر العلمي بجامعة الملك عبد العزيز.

- ٩- سيد، محمد سيد (٢٠١٧)، شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير وتسويق خدمات المعلومات في مكتبات مصر العامة بمحافظة القاهرة: دراسة ميدانية، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - القاهرة. - ص ٣٢-١ .
- ١٠- الشاوش، نبيلة. سعيد، ميلاد(٢٠١٨)، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات: الهيئة العامة في ليبيا نموذجا، مجلة المكتبات والمعلومات. دار النخلة، ليبيا. - ص ١٢٥-١٤٥ .
- ١١- عبد الرزاق، جنان. علي، سهامة (٢٠١٧)، تأثير شبكات مواقع التواصل الاجتماعي على استحداث خدمات متطورة وتفعيلها في مكتبات المؤسسات التعليمية، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - القاهرة. - ص ١٧-١ .
- ١٢- عبيدات، ذوقان؛ كايد، عبد الحق؛ عدس، عبد الرحمن (٢٠١٦). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. ط١٨، دار الفكر.
- ١٣- عليان، ربيعي مصطفى (٢٠١٧)، واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال الخدمات الفنية والعامة للمكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية والمشكلات التي تواجههم من وجهة نظرهم، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة. - ص ١٦-١ .
- ١٤- غادة ، عبدالوهاب أصيل (٢٠١٩) التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على مواقع الشبكات الاجتماعية : دراسة مسحية للمكتبات العامة

السعودية على موقع فيسبوك .- مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات ، مج ٦ ، ع ١١ .- ص ٤ - ٦٢ .

١٥- محمد، إلهام. خليفة، مصعب (٢٠١٧م)، توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في اعداد وتدريب اختصاصي المكتبات والمعلومات بالمكتبة الوطنية السودانية، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة. - ص١٦.

١٦- محمد بن ناصر(٢٠١٧). المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي -مصر.

١٧- محمود، ياسر. جرجيس، جاسم (٢٠١٧)، تسويق خدمات المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي تحديدا في المكتبات العامة في دولة الامارات العربية المتحدة: دراسة تحليلية لواقع الاستخدام في المكتبات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف، مج٤، ع٤٤. - ص١١٠-١٤٠.

١٨- مرسي، نادية سعيد (٢٠١٧)، واقع تسويق بالمكتبات العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي: مكتبة الزاوية الحمراء بالقاهرة نموذجا، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - القاهرة. - ص٢٣.

١٩- مرعي، هبه إبراهيم (٢٠١٧م)، دور صفحات التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة في زيادة وعي المستفيدين بالتنمية المستدامة: دراسة مسحية، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل

الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة. - ص ٢٣-١.

٢٠- مصلح، وسام. جرجيس، جاسم (٢٠١٨)، استخدام البيانات الضخمة لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة تحليلية، المؤتمر الرابع والعشرون: البيانات الضخمة وفاق استثمارها: الطريق نحو التكامل المعرفي. جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. - مسقط. - ص ٥٥-١.

٢١- مصيبح، وردة (٢٠١٧)، شبكات التواصل الاجتماعي واستخداماتها في تقديم خدمات مكتبية بالمكتبات العامة الجزائرية: دراسة تحليلية تقييمية، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة. - ص ٢٤-١.

٢٢- الهادي، نهاد (٢٠١٣). تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي "الفيس 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 الهلال. (ايش الامارات الهلال).

٢٣- الهلال، محمد بن ناصر (٢٠١٧). المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي – مصر.

٢٤- الموقع الرسمي لوزارة الإعلام <https://culture.moci.gov.sa/Library/Index>

٢٥- <https://whatis.techtarget.com/definition/Twitter>

المراجع الأجنبية:

- 1- Aharony, N. (2010). Twitter use in libraries: an exploratory analysis. *Journal of Web Librarianship*, 4(4), 333-350.
- 2- Al-Daihani, S. M., & AlAwadhi, S. A. (2015). Exploring academic libraries' use of Twitter: a content analysis. *The Electronic Library*, 33(6), 1002-1015.
- 3- Collins, M., & Karami, A. (2018). *Social Media Analysis for Organizations: Us Northeastern Public and State Libraries Case Study*.
- 4- Harisanty, Dessy (2018) "How Twitter affects academic library users", *Library Hi Tech News*, Vol. 35 Issue: 3, pp.13-15
Available from: https://www.researchgate.net/publication/326634212_How_Twitter_affects_academic_library_users [accessed May 04 2021].
- 5- Fasola, O. S. (2015). Perceptions and acceptance of librarians towards using Facebook and Twitter to promote library services in Oyo State, Nigeria. *The Electronic Library*, 33(5), 870-882.
- 6- Mishra, Champeswar (2008). "Social networking technologies (SITs) in digital environment: Its possible implications on libraries" National Conference on Digitization and Preservation (NCDDP).
- 7- Nora Laudano. C., Planas. J., & Ines Kessler. M. (2016. January). approximations to the uses of twitter by university libraries in argentina. in *anales de documentacion* (vol. 19, no. 2). edificio saavedra fajardo, c/o actor isidoro maiquez 9, murcia, 30007, spain: edit um-ediciones univ murcia
- 8- VanScoy, A., Hicks, D. & Cavanagh, M. (2018). What motivates twitter users to engage with libraries? In *Proceedings of ISIC, The Information Behaviour Conference, Krakow, Poland, 9-11 October: Part 1. Information Research*, 23(4), paper isic1807. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/23-4/isic2018/isic1807.html>.

- 9- Evgenia vassi Lakaki and Enmanouel Garoufallou.(2015)." The impact of twitter on libraries: a critical review of the Literature.- The Electronic Library 33(4).

مواقع الانترنت :

- 1- المكتبة العامة بالدمام على تويتر، متاح على https://twitter.com/dammamlibrary/with_replies (يبدو الموقع فاضي او متوقف) (2021/٤/٣٠)
- 2- المكتبة العامة بتبوك على تويتر، متاح على https://twitter.com/TabukLibrary/with_replies (2021/٤/٣٠)
- 3- المكتبة العامة بأبها على تويتر، متاح على https://twitter.com/libabha4256/with_replies?lang=ar (2021/٤/٣٠)
- 4- المكتبة العامة بالليث على تويتر، متاح على <https://twitter.com/lili0147/media?lang=ar> (٢٠٢١/٤/٣٠)
- 5- المكتبة العامة بمكة على تويتر، متاح على <https://twitter.com/lip1makh/media?lang=ar> (٢٠٢١/٤/٣٠)
- 6- المكتبة العامة بالجبيل على تويتر، متاح على https://twitter.com/jubaillibrary/with_replies (٢٠٢١/٤/٣٠)
- 7- المكتبة العامة بالهفوف على تويتر، متاح على <https://twitter.com/Libhofuf/media?lang=ar> (٢٠٢١/٤/٣٠)
- 8- مكتبة القريات العامة متاح على <https://twitter.com/libgurayat/likes?lang=ar> (٢٠٢١/٤/٣٠)
- 9- مكتبة القطيف العامة، متاح على <https://twitter.com/qatiflibrary?lang=ar> (٢٠٢١/٤/٣٠)
- 10- الموقع الرسمي لوزارة الاعلام، متاح على <https://www.media.gov.sa/ar/about>