

التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على مواقع الشبكات الاجتماعية:

دراسة مسحية للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك

د. غادة عبد الوهاب أصيل

أستاذ مساعد بقسم علم المعلومات

جامعة الملك عبد العزيز

ملخص البحث:

تبحث الدراسة واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك وممارسات الاستخدام القائمة له. المنهج المستخدم في الدراسة تحدد في المنهج المسحي ومنهج تحليل المضمون والذي طُبّق للكشف عن ممارسات الاستخدام الحالية من قبل المكتبات العامة السعودية لصفحاتها المنشأة على الموقع. واعتمدت الدراسة على قائمة مراجعة Check List لجمع المعلومات اللازمة.

كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج منها، ضعف استفادة المكتبات العامة السعودية من إمكانيات مواقع التواصل الاجتماعي وتراجع تواجدها الإلكتروني في بيئة منصات الشبكات الاجتماعية القائمة اليوم. محدودية الحضور الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على منصة موقع فيسبوك، حيث سبعة مكتبات عامة من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة من المكتبات العامة السعودية (14/7) وبنسبة (50%) كان لها تواجد الكتروني على الموقع. القصور في التحديث المستمر لصفحات المكتبات العامة السعودية لدى الغالبية العظمى من المكتبات العامة (7/6) بنسبة (85%). جميع المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة وبنسبة (100%) تشترك في استخدامها لعنصر حول About والصور Images والمنشورات Posts ضمن صفحاتها المؤسسة على الموقع. عدم توظيف المكتبات العامة السعودية لصفحاتها على موقع فيسبوك لأغراض تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، واقتصار توظيفها لصفحاتها للأغراض الإعلامية والتسويقية فقط. أن هدف الإعلان والترويج والتسويق هو المظلة الرئيسة التي يندرج تحتها محتوى ومضمون المنشورات Posts المتاحة على صفحات المكتبات العامة السعودية.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات العامة، مواقع الشبكات الاجتماعية، موقع فيسبوك

Research Summary:

The study examines the reality of the electronic presence of the Saudi public libraries on Facebook and its existing usage practices. The methodology used in the study is determined in the survey methodology and the content analysis methodology which was applied to reveal the current usage practices by the Saudi public libraries for their pages on the site. The study was based on the Check List checklist to collect the necessary information.

The study revealed a number of results, including the weakness of the Saudi public libraries to benefit from the possibilities of social networking sites and the decline of their electronic presence in the environment of existing social networking platforms. The limited presence of electronic libraries of Saudi Arabia on the Facebook platform, where seven public libraries of the total community of the original study from the Saudi libraries (14/7) and by (%50) had an electronic presence on the site. Lack of continuous updating of the pages of the Saudi public libraries in the vast majority of public libraries (7/6) by (%85). All %100of the public libraries in Saudi Arabia are involved in the use of About, Images and Publications in their respective web pages. Non-employment of Saudi public libraries to their pages on Facebook for the purpose of providing information services to beneficiaries, and limit the recruitment of pages for information and marketing purposes only. The goal of advertising, promotion and marketing is the main umbrella under which the content and content of the publications are available

Key Words:

Public Libraries, Social Networking Sites, Facebook

المقدمة:

اتجهت المكتبات بأنواعها إلى استثمار وتوظيف كل المستحدثات التي جاءت بها تقنية المعلومات والاتصالات منذ ظهورها، كان من بينها في السنوات الأخيرة تقنيات الويب (2,0) Web 2.0 Technologies، والتي كان من أبرزها وأهمها مواقع الشبكات الاجتماعية. وفي ظل الهيمنة التي حققها موقع فيسبوك في ميدان منصات الشبكات الاجتماعية، شرعت المكتبات في الكثير من الدول إلى تطوير صفحاتها الخاصة على الموقع، والتي مثلت لها وجود امتدادي آخر وقناة جديدة فعالة استفادت منها في التواصل والتفاعل مع المستفيدين ونشر الوعي المكتبي، وإيصال خدمات المكتبات والمعلومات لهم، فضلاً عن استخدامها للأغراض التسويقية. (Jacobson, 2011 ; Calvi, Cassella & Nuijten, 2010) ومما لا شك فيه ان الإمكانيات المتنوعة والمتميزة التي يوفرها موقع فيسبوك (كالصور والفيديو والمحادثات الفورية والتدوين ونحوها) كانت عاملاً محفزاً للمكتبات لتسخيره محققه بذلك العديد من الامتيازات لصالحها، منها إيجاد قنوات جديدة للتواصل مع جمهورها وتوسيع مساحة مستفيديها، وتعزيز تواجدها ودورها في البيئة الرقمية. وفي ضوء هذا تسعى الدراسة الحالية الى بحث واقع التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك وممارسات الاستخدام القائمة له.

مشكلة الدراسة:

فرض موقع فيسبوك أهمية دوره ليس فقط كوسيلة للتواصل والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد وإعادة العلاقات بينهم، ولكن أيضاً امتد إلى ما هو أبعد من ذلك ليفرض دوره كوسيلة تسويقية ووسيلة لإيصال المحتوى والتسهيلات والخدمات من قبل المؤسسات والمنظمات باختلاف طبيعتها وأهدافها ومجال نشاطها. كان من هذه المؤسسات المكتبات العامة والتي استفادت من الموقع كأداة جديدة فعالة للوصول للمستفيدين والتواصل معهم، ولرفع الوعي بمجموعات وخدمات المكتبة والترويج لها وحتى إيصالها إليهم. وتتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الآتي:

ما هو واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك؟ وما هو واقع الاستخدام القائم له؟
أهمية الدراسة:

إن السيطرة التقنية في بيئة المكتبات اليوم أصبحت واقعاً حتمياً ومعتمداً نتيجة للانتشار التقني المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوجه لاستثمارها في جميع أعمال ووظائف المنظمات والمؤسسات ومنها مؤسسات المعلومات كالمكتبات بأنواعها. وعلى مستوى آخر أصبح الحضور الإلكتروني للمكتبات على مواقع التواصل الاجتماعي واقعاً مفروغاً منه ومعتمداً أيضاً.

فأخصائي المعلومات في الوقت الحاضر يستخدموا مواقع الشبكات الاجتماعية بغرض أن يكونوا جزءاً من مجتمعاتهم، وللترويج لخدمات المكتبات والأحداث والمناسبات. (Chen, Chu and Xu,2012, p1)

تأتي أهمية هذه الدراسة في ضوء طرح العناصر الآتية:

- تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات على مستوى المملكة العربية السعودية التي تطرقت لموضوع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على مواقع الشبكات الاجتماعية وتحديد موقع فيسبوك، حيث الدراسات والبحوث السابقة - على حد علم الباحثة - اهتمت بتغطية استخدام الشبكات الاجتماعية في قطاع المكتبات الأكاديمية السعودية.
- تقدم هذه الدراسة إضافة بحثية للإنتاج الفكري العربي المنشور في مجال استخدام واستثمار مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المكتبات، حيث هناك محدودية في كم أدب الموضوع المنشور في هذا الإطار.
- مساهمة الدراسة في القاء الضوء على الممارسات الحالية القائمة من ناحية، ومن ناحية أخرى الكشف عن الجوانب والمواطن التي تحتاج الى التقويم والتطوير بما يحقق الأهداف المرجوة والاستثمار الأمثل من قبل المكتبات العامة السعودية لصفحاتها على موقع فيسبوك.

اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك.
- 2- التعرف على واقع إدارة صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك.
- 3- الكشف عن عناصر موقع فيسبوك التي تستخدمها المكتبات العامة السعودية ضمن صفحاتها.
- 4- رصد الخدمات والمجالات التي توظف لأجلها المكتبات العامة السعودية صفحاتها الخاصة على موقع فيسبوك.

تساؤلات الدراسة:

تقوم الدراسة على التساؤلات التالية:

- 1- ما هو واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك؟
- 2- ما هو واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى؟
- 3- ما هو واقع إدارة صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك؟
- 4- أي من العناصر التي يوفرها موقع فيسبوك تستخدمها المكتبات العامة السعودية ضمن صفحاتها على الموقع؟ وماهي العناصر الأخرى المضافة التي تتيحها ضمن صفحاتها؟
- 5- ما هي الخدمات والمجالات التي توظف لأجلها المكتبات العامة السعودية صفحاتها الخاصة على موقع فيسبوك؟

مجال الدراسة وحدودها:

المجال الموضوعي:

يغطي المجال الموضوعي للدراسة واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك، وواقع ممارسات الاستخدام الحالية له.

الحدود المكانية:

تحدد الحدود المكانية للدراسة في الصفحات الرسمية الإلكترونية المنشأة على موقع فيسبوك للمكتبات العامة المتواجدة في عواصم المناطق الإدارية السعودية وفقاً للتقسيم الإداري للمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية:

تتناول الدراسة واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك وواقع ممارسات الاستخدام القائمة له في الفترة الزمنية من بداية الشروع في الدراسة الميدانية بتاريخ 25 يوليو 2018م وحتى 29 أغسطس 2018م.

إجراءات الدراسة

وتشمل الآتي:

أولاً- مجتمع الدراسة

يتحدد مجتمع الدراسة في المكتبات العامة بعواصم المناطق الإدارية السعودية وفقاً للتقسيم الإداري للمملكة العربية السعودية والذي يتمثل في (13) منطقة إدارية (منطقة الرياض، منطقة مكة المكرمة، منطقة المدينة المنورة، منطقة القصيم، المنطقة الشرقية، منطقة عسير، منطقة تبوك، منطقة حائل، منطقة الحدود الشمالية، منطقة جازان، منطقة نجران، منطقة الباحة، منطقة الجوف)، حيث تتوجه الدراسة لبحث واقع التواجد الإلكتروني لها على موقع فيسبوك، وواقع استخداماتها الحالية لصفحاتها المنشأة على الموقع من خلال تحليل محتوى الصفحات.

اعتمدت الباحثة في حصر المكتبات العامة القائمة في عواصم المناطق الإدارية السعودية على دليل المكتبات العامة المتاح ضمن الصفحة الرئيسية لوكالة الشؤون الثقافية على شبكة الانترنت والتابعة لوزارة الثقافة والاعلام السعودية، حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة من المكتبات العامة السعودية المتواجدة في عواصم المناطق الإدارية (13) مكتبة. وتجدر الإشارة هنا إلى توجه الباحثة إلى ضم مكتبة الملك فهد العامة بمحافظة جدة كجزء من مجتمع الدراسة لمنطقة مكة المكرمة - إلى جانب المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة - وذلك للطبيعة الخاصة لمدينة جدة من حيث ارتفاع عدد سكانها على مستوى محافظات مكة المكرمة من ناحية، ومن ناحية أخرى بالنظر إلى الدور النشط لمكتبة الملك

فهد العامة حيث المكتبة ومنذ افتتاحها لها نشاط مستمر ومؤثر في المشهد الثقافي والأدبي والعلمي والموجه لكافة أفراد المجتمع في مدينة جدة. ويوضح الجدول رقم (1) مجتمع الدراسة من المكتبات العامة موزعة وفقاً للمناطق الإدارية وعواصمها.

جدول رقم (1)

المكتبات العامة موزعة وفقاً للمناطق الإدارية وعواصمها

المكتبة العامة	المنطقة الإدارية	العاصمة/ المحافظة
مكتبة الملك عبد العزيز العامة	منطقة الرياض	الرياض
المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة	منطقة مكة المكرمة	مكة المكرمة
مكتبة الملك فهد العامة	منطقة مكة المكرمة	محافظة جدة
المكتبة العامة بالمدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	المدينة المنورة
مكتبة الملك سعود بريدة	منطقة القصيم	بريدة
المكتبة العامة بالدمام	المنطقة الشرقية	الدمام
المكتبة العامة بأبها	منطقة عسير	أبها
المكتبة العامة بمنطقة تبوك	منطقة تبوك	تبوك
مكتبة حائل العامة	منطقة حائل	حائل
المكتبة العامة بعرعر	منطقة الحدود الشمالية	عرعر
المكتبة العامة بجازان	منطقة جازان	جازان
المكتبة العامة بنجران	منطقة نجران	نجران
المكتبة العامة بالباحة	منطقة الباحة	الباحة
المكتبة العامة بسكاكا	منطقة الجوف	سكاكا

ثانياً- منهج الدراسة وأدواتها

تعتمد الدراسة على المنهج المسحي لرصد واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية مجال الدراسة على موقع فيسبوك، كما استخدمت أيضاً منهج تحليل المضمون Content Analysis لتحليل محتوى صفحات المكتبات العامة المنشأة على الموقع لأغراض بحث ودراسة ممارسات الاستخدام الحالية من قبل المكتبات العامة السعودية، واستخدمت الدراسة لهذا الغرض قائمة مراجعة تم تصميمها واعدادها لجمع المعلومات

اللازمة والتي تحقق أهداف الدراسة وتجيب على التساؤلات المطروحة لها. وفي اعداد قائمة المراجعة اعتمدت الباحثة على القراءات لأدب الموضوع المنشور باللغة الإنجليزية بالدرجة الأولى، والذي يعالج موضوع استخدام المكتبات لمنصات الشبكات الاجتماعية وامكانيات الإفادة منها وعلى وجه الخصوص موقع فيسبوك، حيث الأدب المنشور باللغة الإنجليزية أكبر مقارنة بأدب الموضوع في اللغة العربية. كذلك اعتمدت الباحثة على تصفحها وتحليلها لعدد من صفحات المكتبات العامة الأجنبية على موقع فيسبوك للخروج بعدد من العناصر التي اعتمدها كعناصر للتقييم.

وقُسمت قائمة المراجعة إلى مجموعة من المحاور تمثلت في: التواجد الإلكتروني، إدارة صفحة المكتبة العامة على موقع فيسبوك، استخدام عناصر موقع فيسبوك، استخدام صفحة المكتبة العامة على موقع فيسبوك.

تحليل مضمون الصفحات المنشأة على الموقع والخاصة بالمكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة تم على مدى الفترة من 25 يوليو 2018م الي 29 اغسطس 2018م ، وفي تحليل مضمون صفحات المكتبات العامة السعودية غطت الباحثة الفترة الزمنية من اتاحة اول منشور على حائط صفحة المكتبة وحتى نهاية عام 2017م، واستثنى من التحليل المنشورات المؤرخة بتاريخ عام 2018م - إن وجدت - وذلك للسبب المتعلق بقيام الباحثة للدراسة الميدانية في النصف الثاني من عام 2018م (من 2018/7/25م الى 2018/8/29م)، الأمر الذي ينعكس على امكانية حساب اجمالي التحديثات على صفحة المكتبة للعام 2018م واحتساب متوسط التحديثات للعام.

مصطلحات الدراسة

مواقع الشبكات الاجتماعية:

- "الموقع الشبكي الاجتماعي هو منصة على الخط المباشر تسمح للمستخدمين تطوير ملف سمات عام والتفاعل مع المستخدمين الآخرين على الموقع الشبكي." (Techopedia)

■ " خدمة الكترونية (معتمدة على الانترنت) مصممة للسماح للمستخدمين بإنشاء ملف شخصي او مؤسسي والاتصال مع الأفراد الآخرين لغرض التواصل، التعاون، و / أو مشاركة المحتوى معهم." (odlis)

موقع فيسبوك:

" موقع شبكي اجتماعي مجاني رائع يسمح للمستخدمين المسجلين من تطوير ملفات سمات، تحميل الصور والفيديو، ارسال الرسائل والابقاء على تواصل مع الأصدقاء والعائلة والزملاء " (WhatIs.com)

الدراسات السابقة :

تبعاً لسيادة مواقع الشبكات الاجتماعية حيث أصبحت من أكثر المواقع زيارتاً واستخداماً على شبكة الانترنت، كان هناك توجهاً متسارعاً من قبل المنظمات بأنواعها على المستوى العالمي لتأسيس وتوظيف تواجدها على مواقع الشبكات الاجتماعية، وعلى مستوى النشاط التنافسي لمنصات الشبكات الاجتماعية كان لموقع فيسبوك الاجتماعي الهيمنة من حيث الاستخدام وعدد المستخدمين له ما جعله أكثر مواقع الشبكات الاجتماعية شيوعاً عالمياً. (Sokoloff, 2009, p75)

وعلى مستوى المملكة العربية السعودية تضاعف عدد المستخدمين النشطين في المملكة لبرامج وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في السنوات الأخيرة، حيث ارتفع العدد من (8,5) مليون مستخدم الى (12,8) وحتى بلغ مؤخراً (18,3) مليون مستخدم وما يعادل (58%) من تعداد سكان المملكة، وفيما يخص موقع فيسبوك فقد تقدم الموقع عن مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى في عدد مستخدميه والذين بلغوا (11 مليون مستخدم). (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، المركز الاعلامي)

وفي سياق الاتجاه العالمي من قبل المؤسسات والمنظمات نحو توظيف الموقع الاجتماعي فيسبوك، كان للمكتبات وعلى وجه الخصوص المكتبات الأكاديمية والعامة مساحة واسعة في هذا الاستثمار والتوظيف للموقع والذي خدم كل من المكتبة والمستفيدين منها، حيث اتاح منصة جديدة لتواصل المستفيدين الشخصي مع المكتبة وفرص وامكانيات جديدة للوصول لهم. وهو ما نوه اليه العديد من الباحثين في ادب الموضوع المنشور مثل (Sokoloff (2009, p76) والذي وضع أن المكتبات العامة والأكاديمية

في انحاء العالم تعرض استراتيجيات ناجحة ومحاولات متقدمة في انشائها وتنفيذها لصفحاتها على الموقع.

أرجعت (Aharony (2012,p359-360) بداية الاهتمام بمنصة فيسبوك الاجتماعية كموضوع للدراسة والبحث في الأدب المكتبي المنشور الى عام 2007م، حيث نُشرت في هذا العام مجموعة من الدراسات والمقالات الأجنبية التي شكلت بداية اهتمام المتخصصين في المجال بالموقع واستخدامه في المكتبات.

وأشارت (Aharony(2012,P360-361) نقلاً عن Jacobson الى تقسيم الادب المكتبي المنشور في موضوع فيسبوك ضمن خمسة أقسام رئيسه، القسم الأول -وهو الغالب- يتناول كيفية الاستخدام للموقع " How To "، ويشمل مقالات عن الممارسات الأفضل بالإضافة الى أفكار للاستخدامات المختلفة للموقع من قبل المكتبات، القسم الثاني يضم دراسات حالة Case Studies تركز على مكتبات بعينها، حيث تدرس تجارب مكتبات مستقلة في استخدام الموقع، الفئة الثالثة دراسات بحثت فعالية الموقع من وجهة نظر الطلاب، القسم الرابع هي دراسات تحليل لخدمة معينة تعمل المكتبة على تقديمها عبر حسابها او صفحتها الخاصة على الموقع (مثل خدمة أسأل مكتبي)، القسم الخامس والأخير يضم دراسات مسحية ترصد استخدام أخصائي المعلومات للموقع في مكتباتهم. وفي هذا الجزء من الدراسة تستعرض الباحثة عدد من الدراسات السابقة الإنجليزية والعربية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية مبتدئة بالدراسات الأجنبية تليها العربية:

دراسة (Hendrix et al. (2009) بحثت مدى وطبيعة استخدام مكتبات العلوم الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية لموقع فيسبوك. اعتمدت الدراسة على استبانة أرسلت بالبريد الالكتروني - من خلال رابط - لمجموعة من أخصائي المعلومات من منسوبي المكتبات الصحية الأعضاء في جمعية مكتبات العلوم الصحية الاكاديمية. بلغ مجتمع الدراسة من أخصائي المعلومات (144) اخصائي-مثل رؤساء أقسام الخدمات المرجعية، ورؤساء أقسام الخدمات العامة. ومدراء مكتبات -، وكانت نسبة المستجيبين منهم (50%) ما يمثل (72) أخصائي معلومات. أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج منها ان (12,5%) من أخصائي المعلومات (72/9) ذكروا وجود صفحة للمكتبة على الموقع، و (85%) من أخصائي المعلومات (72/61) أشاروا بعدم وجود صفحة للمكتبة على الموقع، (72/2)

وبنسبة (3%) كانت اجابتهم حيال ذلك ب " لا أعرف ". نشر إعلانات المكتبة للمستفيدين والتسويق لها، اتاحة الصور، وتقديم خدمة مرجعية بالمحادثة Chat Reference مثلت مجالات استخدام رئيسة غطتها الغالبية من صفحات مكتبات العلوم الصحية الاكاديمية على موقع فيسبوك. قلة من المكتبات (2/9) وبنسبة (22%) تتيح إمكانية البحث في قواعد البيانات والبحث في فهرس الوصول العام المباشر من خلال صفحاتها على الموقع. الافتقار للوقت اللازم لإعداد صفحة للمكتبة وإدارتها، والايمان بعدم فائدة استخدام موقع فيسبوك في المحيط الأكاديمي، مثلت أسباب لغياب تواجد صفحات على الموقع للغالبية من مكتبات العلوم الصحية التي شملتها الدراسة.

دراسة (Calvi, Cassella and Nuijten, 2010) هدفت للتعرف على ممارسات الاستخدام الحالية لموقع فيسبوك من قبل المكتبات الاكاديمية البريطانية. الدراسة قامت على تحليل محتوى أثنى عشر ملف سمات مكتبة جامعية متاح على الموقع ، حيث التحليل غطى مجموعة من العناصر شملت محتوى الصفحة، التحديثات، درجة مشاركة المستخدم، والطرق التي تعالج بها مشاركة المستخدمين.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج البارزة منها ان الحائط Wall يمثل أكثر الأجزاء فعالية ضمن صفحات المكتبات الجامعية على موقع فيسبوك. وجود ارتباط بين كم النشاط على الحائط وبين حجم المكتبة الجامعية. الحائط مستخدم لإتاحة معلومات عن نشاطات المكتبة والتغيير في ساعات العمل، وإتاحة الغرف الدراسية وللترويج عن المجموعات الجديدة. البحث في الفهرس OPAC Search والبحث في قاعدة البيانات Database Search هي أكثر التطبيقات اتاحتاً وتواجداً على صفحات المكتبات الجامعية على الموقع. ومحدودية اتاحة الروابط للبرمجيات الاجتماعية الأخرى ضمن صفحات المكتبات الجامعية على موقع فيسبوك.

دراسة (Jacobson, 2011) بحثت استخدام المكتبات الاكاديمية الامريكية لموقع فيسبوك من خلال تحليل الصفحات الخاصة بالمكتبات Facebook Library Page لعدد (12) مكتبة أكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية. واعتمدت الدراسة في تحليلها لصفحات المكتبات على نموذج ملاحظة Observation Form تم اعداده بما يحقق اهداف الدراسة ويخدم جمع البيانات والمعلومات المطلوبة. خرجت الدراسة بنتائج هامة، منها لا يوجد علاقة بين

عدد المناسبات المتاحة على صفحة المكتبة على موقع فيسبوك وبين عدد المتابعين للصفحة بنسبة ارتباط سلبي Negative Correlation قُدر ب (0,96). وجود علاقة بين عدد التطبيقات المضافة Add – on – Application وبين عدد المتابعين لصفحة المكتبة على الموقع بنسبة ارتباط إيجابي Positive Correlation قُدر ب (0,554). وجود علاقة بين عدد التحديثات التي أُجريت على صفحة المكتبة وبين عدد المتابعين لها، بنسبة ارتباط إيجابي Positive Correlation قُدر ب (0,478). لصق الإعلانات والتسويق (للمناسبات وخدمات البحث والمصادر) كانت من مجالات الاستخدام الأولى من قبل المكتبات الأكاديمية لصفحاتها على موقع فيسبوك. (10) مكتبات أكاديمية من (12) مكتبة شملتها الدراسة تتيح الصور على صفحاتها على الموقع، ومتوسط عدد الصور للصفحة بلغ (35,75). تراجع المكتبات الأكاديمية في إتاحة الخدمة المرجعية Reference Service أو خدمة أسأل مكتبي Ask a Librarian عبر صفحاتها على موقع فيسبوك، حيث كانت متاحة على صفحات (4) مكتبات فقط من أصل (12) مكتبة أكاديمية شملتها الدراسة. مكتبتان أكاديميتان فقط تتيح خدمة بحث قاعدة البيانات Database Search عبر صفحاتها على الموقع.

دراسة (Aharony, 2012) قامت على إجراء تحليل استكشافي لاستخدام موقع فيسبوك في المكتبات العامة والمكتبات الأكاديمية الأمريكية. تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت في الإجمالي عشرون مكتبة ما بين عشرة مكتبات عامة وعشرة مكتبات أكاديمية، الجانب التطبيقي للدراسة اعتمد على تحليل صفحات المكتبات المتاحة على الموقع باستخدام منهج تحليل المضمون. من النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، ان جميع المكتبات تستخدم قسم المعلومات لتقديم معلومات أساسية عن المكتبة كالموقع ورقم الهاتف والموقع الشبكي Website، كلا النوعين من المكتبات (المكتبات العامة والمكتبات الأكاديمية) تستخدم الحائط Wall، وجود اختلافات بين المكتبات في استخدامها للأقسام الأخرى التي تتوافر ضمن صفحة الموقع Facebook Homepages، إجمالي عدد ملصقات الحوائط Wall Posts المتاحة على صفحات المكتبات العامة أكبر من العدد الإجمالي لعدد الملصقات على حائط صفحات المكتبات الأكاديمية. نسبة (42,50%) من إجمالي محتوى الملصقات المتاحة على صفحات المكتبات الأكاديمية تختص بالمكتبة نفسها وموزعه ضمن فئات

فرعية تمثلت في مجموعات المكتبة بنسبة (47,54%)، خدمات المكتبة (38,52%)، التقنية (7,37%)، المكتبة بشكل عام (6,55%). نسبة (68,46%) من إجمالي محتوى الملصقات المتاحة على صفحات المكتبات العامة تختص بالمكتبة وموزعه ضمن نشاطات المكتبة بنسبة (49,05%)، خدمات المكتبة بنسبة (18,42%)، الوضع العام للمكتبة بنسبة (18,15%)، مجموعات المكتبة (13,82%)، موضوعات متنوعة بنسبة (0,54%)، المكتبات العامة أكثر اهتماماً عن المكتبات الأكاديمية بقضايا المكتبة في منشوراتها المتاحة على الحائط.

دراسة (2013) Al Kindi & Al-Suqri تناولت دور مواقع الشبكات الاجتماعية في تسويق خدمات المكتبات والمعلومات، وبشكل خاص بحثت الدراسة واقع استخدام عشرون مكتبة عامة – غطت مكتبات بالولايات المتحدة الأمريكية وكندا - لصفحاتها على موقع فيسبوك كأداة للتسويق والوصول للمستخدمين بالاعتماد على تحليل المحتوى Content Analysis للصفحات المتاحة على الموقع والخاصة بالمكتبات التي شملتها الدراسة. من النتائج التي خرجت بها الدراسة اتجاه المكتبات العامة الى تطبيق أربعة ممارسات للتسويق من خلال صفحاتها المنشأة على الموقع شملت التسويق للمكتبة نفسها، التسويق لخدمات المعلومات، التسويق لمصادر المعلومات الجديدة، التسويق للبرامج وورش العمل والدورات التدريبية والمناسبات. معظم المكتبات العامة تستخدم الحائط Wall لأخبار المكتبة ومناسباتها والمعلومات العامة. الاستخدام المحدود من قبل المكتبات العامة لتطبيقات الفيسبوك الأخرى.

وعلى مستوى الدراسات العربية جاءت دراسة هنادي البلوشي (2012م) والتي هدفت للتعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية لموقع التواصل الاجتماعي فيسبوك ومدى اهتمامها بتقديم الخدمات عن طريق صفحاتها على الموقع، والتعرف على خدماتها المقدمة من خلاله وخصائصها. أُعتمد المنهج المسحي في تطبيق الدراسة وأُستخدمت قائمة مراجعة لجمع المعلومات. بلغ عدد المكتبات الجامعية التي غطتها الدراسة سبعة مكتبات جامعية شملت (6) مكتبات بجامعة حكومية ومكتبة واحدة بجامعة أهلية. من النتائج التي كشفت عنها الدراسة أن (5) مكتبات جامعية تُدرج ايقونة مواقع التواصل الاجتماعي لحساباتها ضمن موقعها على شبكة الانترنت، ومكتبتين لا توفر

أيقونه لحساباتها ضمن موقعها الشبكي. (6) مكتبات جامعية تعتمد اللغة العربية لصفحها على موقع فيسبوك ومكتبة واحدة تعتمد اللغة الإنجليزية كلغة رسمية لصفحها تحددت في مكتبة جامعة عفت. (6) مكتبات جامعية تقدم أخبار المكتبة على حائط صفحتها على الموقع. جميع المكتبات مجتمع الدراسة لا تقدم خدمات الارشاد والتوجيه للمستفيدين عبر حائطها. انفراد مكتبة الأمير سلمان بجامعة الملك سعود بتقديم الخدمة المرجعية عبر صفحتها المنشأة على الموقع. لا تتفاعل المكتبات الجامعية السعودية مجتمع الدراسة مع المستفيدين بالشكل المطلوب عبر حائط الموقع. وأكدت الدراسة على الاهتمام بصفحات المكتبات الجامعية على موقع فيسبوك لتحسين جودة الخدمات المقدمة والتسويق للمكتبة.

الدراسة الميدانية

أولاً- التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك. مثل الكشف عن واقع الحضور والتواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية مجال الدراسة على الموقع الاجتماعي فيسبوك هدفاً من أهدافها الأساسية، وقد اعتمدت الباحثة على محرك بحث Google للبحث عن المكتبات العامة وصفحاتها المؤسسة على الموقع. ويعرض الجدول رقم (2) نتائج بحث واقع التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك.

جدول رقم (2)

واقع التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك

عنوان الصفحة	تواجد صفحة للمكتبة على موقع فيسبوك	المكتبة العامة
https://www.facebook.com/Kaplibrary	نعم [√]	مكتبة الملك عبد العزيز العامة
https://www.facebook.com/858746424167778	نعم [√]	المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة
https://www.facebook.com/King-Fahad-Public-Library-237614486273074	نعم [√]	مكتبة الملك فهد العامة
	لا [√]	المكتبة العامة بالمدينة المنورة
مكتبة الملك سعود ببريدة نعم [√] https://www.facebook.com/wwkslibcom-605282736175966/ - مكتبة - الملك - سعود - ببريدة - مكتبة - عامه		
https://www.facebook.com/publiclibrarydammam/	نعم [√]	المكتبة العامة بالدمام
	لا [√]	المكتبة العامة بأبها
https://www.facebook.com/855104597889839	نعم [√]	المكتبة العامة بمنطقة تبوك
	لا [√]	مكتبة حائل العامة
https://www.facebook.com/liblry.arar	نعم [√]	المكتبة العامة بعرعر
	لا [√]	المكتبة العامة بجازان
	لا [√]	المكتبة العامة بنجران
	لا [√]	المكتبة العامة بالباحة
	لا [√]	المكتبة العامة بسكاكا

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول رقم (2) والمتعلقة بالتواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك، يتضح أن (7) مكتبات فقط وبنسبة (50%) من أصل (14) مكتبة عامة مثلت مجتمع الدراسة، لها صفحة خاصة منشأة على الموقع، الأمر الذي يعكس في المقابل وجود نسبة (50%) من المكتبات العامة التي شملتها الدراسة لا زالت ليس لها تواجد الكتروني على ساحة موقع فيسبوك، وتُرجح الباحثة الأسباب التالية لهذه النتيجة التي كشفت عنها الدراسة:

1- عدم وجود الاهتمام لدى بعض المكتبات العامة السعودية باستثمار تكنولوجيا الانترنت وتقنيات الويب 2.0، ومن ثم تطوير قاعدة لها في البيئة الإلكترونية خاصة في ضوء ما توصلت اليه الباحثة من خلال البحث في محرك بحث Google، حيث تبين ان بعض

المكتبات العامة السعودية التي غطتها الدراسة ليس لها مواقع على شبكة الانترنت وليس لها صفحات على موقع فيسبوك.

هذه النتيجة والتي توضح عزوف بعض المكتبات العامة عن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة ونظم الشبكات والاتصالات و الشبكات الاجتماعية ممثلة تحديداً في موقع فيسبوك خرجت بها ايضاً دراسة بامفلح (1433هـ/ ص 12) التي عالجت خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية ، حيث كشفت الباحثة عن أن (93%) من المكتبات العامة الي بحثها الدراسة لا يتوافر لها مواقع أو صفحات على الويب، وأن (14,3%) فقط من المكتبات تشترك في موقع فيسبوك وتتواصل من خلاله مع المستخدمين، في مقابل نسبة (85,7%) من المكتبات لم تستفيد من الموقع وذلك على الرغم من الانتشار الواسع للشبكات الاجتماعية وازدياد معدل استخدام الأفراد لها.

2-عدم توافر التأهيل والكفاءة العلمية والعملية التقنية لدى الموظفين العاملين في بعض المكتبات العامة السعودية والتي تسمح لهم بإنشاء وإدارة موقع للمكتبة على الويب وكذلك على مواقع الشبكات الاجتماعية.

3-احتمالية توجه بعض المكتبات العامة إلى توظيف مواقع اجتماعية أخرى والاعتماد عليها والاكتفاء بها دوناً عن موقع فيسبوك.

وتجدر الإشارة هنا إلى ما توصلت اليه الباحثة أيضاً في سياق بحثها في محرك البحث Google، حيث أن بعض المكتبات العامة السعودية وعلى الرغم من عدم انشائها لمواقع لها على شبكة الانترنت، إلا أنها اهتمت بأخذ مكانها على موقع فيسبوك، وتمثل هذه المكتبات في المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة، المكتبة العامة بمنطقة تبوك، المكتبة العامة بعرعر، والمكتبة العامة بالدمام.

ثانياً-التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى.

ذكرت (Aharony 2012,p358) في سياق مناقشتها لبرزوغ وتواجد منصات الشبكات الاجتماعية، أنها تعد اليوم ظاهرة ثقافية بين مستخدمي شبكة الانترنت، وأنها تعتبر التطور الأهم والأبرز في شبكة القرن الواحد والعشرين.

وأشارت Jain(2013,p1) ان مواقع التواصل الاجتماعي اليوم مستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات على المستوى العالمي لأغراض ومجالات متعددة، شملت التسويق، بناء علاقات مع المستفيدين، الخدمات المرجعية، البث السريع للأخبار.

اهتمت الدراسة الحالية برصد مدى توجه المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية نحو الإفادة من مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى (مثل YouTube ،Twitter ، Flickr ... ونحوها) بما يخدم الأغراض التسويقية والترويجية للمكتبة وخدماتها وفعاليتها والتي هي وسائل فعالة ومأخوذاً بها اليوم في مكتبات الدول المتقدمة وفي مقدمتها المكتبات العامة.

وللتعرف على واقع التواجد الالكتروني للمكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة على مواقع التواصل الاجتماعي، اعتمدت الباحثة على محرك بحث Google خاصة على مستوى المكتبات العامة التي لا تمتلك مواقع خاصة بها على شبكة الإنترنت، وللمكتبات التي لها مواقع خاصة على الشبكة، فقد عمدت الباحثة الى الدخول على الموقع الشبكي للمكتبة ومن ثم رصد يقونات مواقع التواصل الاجتماعي المتاحة على الموقع والدالة على وجود حساب للمكتبة فيها، والجدول رقم (3) يعرض ما كشفت عنه الدراسة في هذا الإطار.

جدول رقم (3)

التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى

التواجد الإلكتروني على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى							المكتبة العامة
أخرى	Pinterest	Google+	Instagram	Flickr	YouTube	Twitter	
×	×	×	√	×	√	√	مكتبة الملك عبد العزيز العامة
×	×	×	×	×	√	√	المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة
×	×	×	√	×	√	√	مكتبة الملك فهد العامة
×	×	×	×	×	×	√	المكتبة العامة بالمدينة المنورة
×	×	×	×	×	×	√	مكتبة الملك سعود بريدة
×	×	×	√	×	×	√	المكتبة العامة بالدمام
×	×	×	×	×	×	√	المكتبة العامة بأبها
×	×	×	√	×	×	√	المكتبة العامة بمنطقة تبوك
×	×	×	×	×	×	√	مكتبة حائل العامة
×	×	√	√	×	×	√	المكتبة العامة بعرعر
×	×	×	×	×	×	√	المكتبة العامة بجازان
×	×	×	×	×	×	×	المكتبة العامة بنجران
×	×	×	×	×	×	×	المكتبة العامة بالباحة
×	×	√	×	×	×	√	المكتبة العامة بسكاكا

من خلال النتائج التي يكشف عنها الجدول رقم (3) يظهر ان موقع Twitter يحظى بأولوية واسعة النطاق من حيث الاستخدام له من قبل المكتبات العامة السعودية التي غطتها الدراسة، حيث بلغ عدد المكتبات العامة التي لها حسابات على الموقع (12) مكتبة وبنسبة (86%) من إجمالي عدد المكتبات العامة والبالغ عددها (14) مكتبة عامة. هذا الشيوع في

التوظيف لموقع Twitter من قبل المكتبات العامة اتفق مع نتيجة دراسة Al Kindi & Al- (2013,p5,10) والتي أظهرت أن معظم المكتبات العامة المشمولة في الدراسة (17 مكتبة من عشرون مكتبة) وبنسبة (85%) لها حسابات على موقع Twitter والذي تستخدمه كقناة إضافية للوصول للمستخدمين الى جانب موقع فيسبوك. وتوضح معطيات الجدول حيال تطبيق Instagram ان التطبيق يأتي في المرتبة التالية بعد موقع Twitter والذي توظفه (5) مكتبات عامة شكلت نسبة (36%). وعلى الرغم من شيوع وانتشار موقع YouTube والإقبال الجماهيري على استخدامه، إلا أنه ووفقاً لما جاءت به نتائج الدراسة، يتضح التراجع في نسبة ومعدل الاعتماد عليه من قبل المكتبات العامة السعودية حيث شكلت نسبة المكتبات الموظفة له (21%) فقط، وينطبق الأمر نفسه على موقع Google Plus والذي تستخدمه مكتبتين فقط بنسبة (2,14%). كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أي استخدام لكل من موقع Flickr وموقع Pinterest وذلك على مستوى جميع المكتبات العامة السعودية المشمولة في الدراسة.

وبشكل خاص فإن نتائج الدراسة حول التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية في بيئة منصات الشبكات الاجتماعية المتاحة في عصرنا الحالي، يُظهر ضعف الاستفادة من إمكانيات مواقع التواصل الاجتماعي وجعلها منافذ أخرى للاعتماد عليها من قبل المكتبات العامة السعودية، بل يمكن القول أن بعض المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية لا زالت بعيدة عن العالم التقني ونظم الاتصالات والشبكات، خاصة في ظل ما توصلت اليه الباحثة في البحث عن المواقع الشبكية للمكتبات العامة، من أن بعض المكتبات العامة السعودية لا زالت ليس لها مواقع على شبكة الانترنت ونحن على مشارف عقد جديد من قرننا الحالي.

ثالثاً- إدارة صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك

جدول رقم (4)

إدارة صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك

المكتبة العامة	انشاء الصفحة	تاريخ آخر تحديث للصفحة *	اجمالي عدد التحديثات	عدد المتابعين للصفحة
مكتبة الملك عبد العزيز العامة	6 يناير 2014م	3 مايو 2018م	1761	7624
المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة	5 يناير 2015م	4 مارس 2015م	11	157
مكتبة الملك فهد العامة	31 يوليو 2011م	20 ابريل 2016م	43	6400
مكتبة الملك سعود بريدة	5 يناير 2014م	6 اغسطس 2018م	162	431
المكتبة العامة بالدمام	19 أغسطس 2014م	19 أغسطس 2014م	2	94
المكتبة العامة بمنطقة تبوك	4 فبراير 2015	26 يونيو 2015م	16	294
المكتبة العامة بعرعر	9 أكتوبر 2011م	11 أكتوبر 2011م	4	-

* تاريخ آخر تحديث اضيف للصفحة خلال الفترة الزمنية المستنفذة في تحليل محتوى الصفحة من قبل الباحثة

باستعراض ما اسفرت عنه الدراسة من نتائج حول إدارة صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك والتي يوضحها الجدول رقم (4)، يتضح اسبقية كل من مكتبة الملك فهد العامة بجدة والمكتبة العامة بعرعر في انشاء الصفحة الرسمية لها على الموقع والتي تعود الى عام 2011م، وهو ما يعكس العمر الزمني للصفحة والذي يقدر بما يزيد عن ستة سنوات ونصف لكلا المكتبتين وحتى تاريخ اعداد الدراسة الحالية في النصف الثاني لعام 2018م. كما توضح معطيات الجدول المتعلقة بإنشاء الصفحة الى اشتراك ثلاث مكتبات عامة ممثلة في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض ومكتبة الملك سعود بريدة والمكتبة العامة بالدمام في فترة انشاء صفحاتها الخاصة على الموقع والتي كانت عام 2014م، واشتراك مكتبتين في انشاء صفحاتها الرسمية في العام 2015م والتي تحددت في كل من المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة والمكتبة العامة بمنطقة تبوك. وعلى الرغم مما كشفت عنه الدراسة من سعي بعض المكتبات العامة السعودية للاستفادة من موقع

فيسبوك بشكل خاص ، إلا أنه ووفقاً لما تعكسه معطيات اجمالي عدد التحديثات، يتضح وجود تفاوت قائم بين العمر الزمني لصفحات المكتبات العامة منذ تاريخ انشائها، وبين كم التحديثات التي أجريت على الصفحة وذلك باستثناء مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض، وترى الباحثة ان في ذلك ما يعطي دلالة لإخفاق المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة في توظيف واستثمار صفحاتها للأغراض التي أنشأت لأجلها ، والاختلاف في الإبقاء علي فاعلية حضورها الالكتروني وهو ما يتأكد من خلال النتائج التي يكشف عنها الجدول والمتعلقة بتاريخ اخر تحديث للصفحة - مستثنى من ذلك مكتبة الملك عبد العزيز العامة - ، وقد نوه الباحثون في ادب الموضوع المنشور الى قضية الارتباط المباشر بين استمرارية التحديث للصفحة وبين جذب المتابعين وزيادة عددهم و استمرارية المتابعة لها والإبقاء عليهم كمتابعين للصفحة الرسمية للمكتبة ، فأكدت (Jacobson,2011,p88) على ضرورة الاهتمام بتحديث صفحة المكتبة المنشأة على منصة موقع فيسبوك، حيث وضحت انه ينبغي على أخصائيي المعلومات إدراك ان استخدام الفيسبوك كأداة يتطلب الكثير من الاهتمام، واذا لم تستطع المكتبة الالتزام بتحديث صفحاتها على الأقل مره واحدة في الأسبوع ، فإنه بذلك يمكن ان يكون أداة غير مفيدة أو غير ناجحة ، وأشارت (Jacobson,2011,p83) الى العلاقة المباشرة الطردية بين عملية التحديث المستمر لصفحة المكتبة وبين بناء قاعدة من المتابعين للصفحة ، فذكرت في ذلك ان التحديث الدائم لصفحة المكتبة و التطبيقات المضافة Add-on Applications يمكن ان تساعد في تطوير قاعدة أكبر من المتابعين للصفحة ، وهذا ينعكس بشكل مباشر على القيمة المستحقة لتطوير صفحة المكتبة. رؤية مشابهة أشار اليها (Al kindi & Al -Suqri (2013, p4) لأهمية عملية التحديث المستمر نقلاً عن Riza Ayu and Abriza حيث أوصت الباحثتان في دراستهما بضرورة الاستمرارية في تحديث صفحات المكتبات على موقع فيسبوك لجذب المستخدمين للصفحة واهتمامهم ومشاركتهم فيها.

وترى الباحثة في ذلك ما يفسر ارتفاع عدد المتابعين لصفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض والتي يكشف عنها الجدول حيث بلغ عددهم (7624) متابع، وانخفاض عدد المتابعين لصفحة المكتبة العامة بالدمام إذ بلغ عدد متابعيها (94)، وغياب المتابعين

لصفحة المكتبة العامة بعرعر وذلك بالنظر الى إجمالي عدد التحديثات التي أُجريت على صفحاتها منذ انشائها.

واعتماداً على النتائج التي خرجت بها الباحثة، فإنه يمكن القول بأن مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض هي أكثر المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة اهتماماً بفاعلية صفحاتها بالاستناد على معطيات إجمالي عدد التحديثات وتاريخ آخر تحديث للصفحة وعدد المتابعين لها، هذا بالإضافة الى المحتوى النوعي المضاف للصفحة. وفي الجزء التالي من الدراسة تعرض وتناقش الباحثة نتائج تفصيلية لتحديثات الحائط للمكتبات العامة السعودية التي غطتها الدراسة كلاً على حدا.

جدول رقم (5)

تحديثات الحائط على صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة على موقع فيسبوك موزعة وفقاً

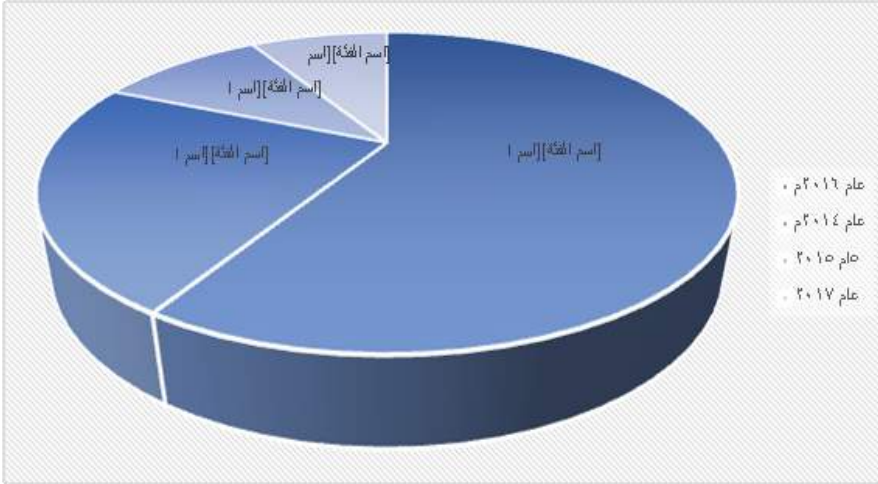
للسنوات

متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر												السنة
		ديسمبر	نوفمبر	اكتوبر	سبتمبر	اغسطس	يوليو	يونيو	مايو	ابريل	مارس	فبراير	يناير	
49,5	594	95	114	38	72	56	17	79	33	3	42	9	7	عام م2014
41,91	503	93	182	113	87	9	3	15	-	1	-	-	-	عام م2015
54,08	649	-	2	-	-	-	-	1	57	2	182	91	93	عام م2016
0,83	10	-	1	-	-	2	4	-	3	-	-	-	-	عام م2017

* التحديثات المضافة لصفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة على موقع فيسبوك لعام 2018م، بلغت في مجموعها حتى تاريخ 11 اغسطس 2018م (6) تحديثات، بواقع (1) لشهر يناير 2018م، (3) لشهر مارس 2018م، (1) لشهر ابريل 2018م، (1) لشهر مايو. * الفترة الزمنية التي استنفذت في تحليل مضمون الصفحة (من 2018/7/25م الى 2018/8/11م)

شكل توضيحي رقم (1)

تحديثات الحائط على صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة على موقع فديسوك موزعة وفقاً للسنوات



نتائج الدراسة والتي يعرضها الجدول رقم (5) والشكل رقم (1)، تُظهر ارتفاع معدل التحديثات التي أُجريت في عام 2016م على حائط صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث بلغ إجمالي عدد التحديثات (649) تحديث وبتوسط (54,08) ونسبة (36,9%) من إجمالي عدد التحديثات التي أُجريت خلال الأعوام الأربعة الماضية من بداية انشاء الصفحة في عام 2014م وحتى نهاية 2017م. تلي ذلك معدل التحديثات لعام 2014م حيث بلغت (594) تحديث وبتوسط (49,5) في العام ونسبة (33,8%).

ومن النتائج البارزة التي يوضحها الجدول التراجع في تحديث الصفحة في عام 2017م والذي يتضح من قلة عدد التحديثات المضافة للصفحة والتي بلغت في اجمالها (10) تحديثات فقط وبنسبه (0,6%) من مجموع التحديثات المضافة لأربعة أعوام، وبتوسط تحديث في العام بلغ (0,83).

جدول رقم (6)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة على موقع فديسبوك موزعة وفقاً للسنوات

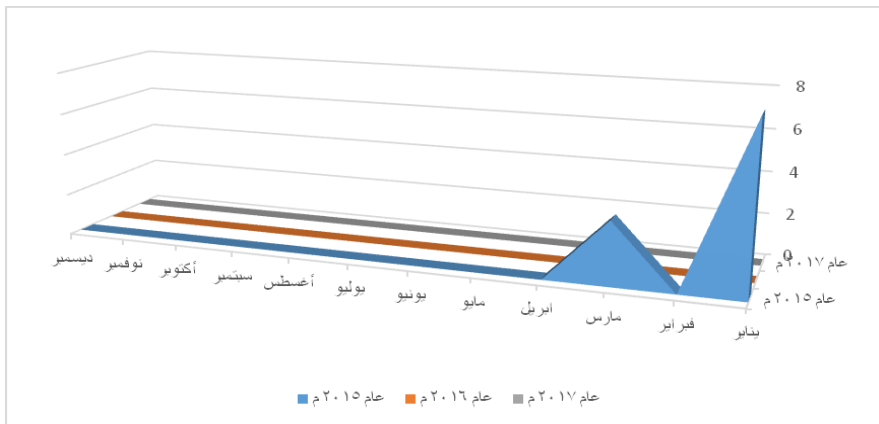
متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر												السنة	
		يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يونيو	يوليو	اغسطس	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر		
0,9	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	8	عام 2015م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2016م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2017م

* لا يوجد أي تحديثات مضافة للعام 2018م على صفحة المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة

* الفترة الزمنية التي استنفذت في تحليل مضمون الصفحة (من 2018/8/14م الى 2018/8/15م)

شكل توضيحي رقم (2)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة على موقع فديسبوك موزعة وفقاً للسنوات



يوضح الجدول رقم (6) والشكل رقم (2) واقع ضعف استفادة المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة من صفحتها الرسمية المنشأة على موقع فيسبوك، حيث بلغ إجمالي عدد التحديثات على مدى ثلاث سنوات متتالية (11) تحديث فقط والتي كانت جميعها في عام 2015م، تلي ذلك انعدام للتحديث للصفحة على مدى الأعوام 2016م و2017م، وحتى تاريخ تحليل الباحثة لمحتوى الصفحة في الفترة 14-15 اغسطس 2018م.

جدول رقم (7)

تحديثات الحائط على صفحة مكتبة الملك فهد العامة على موقع فيسبوك موزعة وفقاً للسنوات

متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر												السنة
		ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	اغسطس	يوليو	يونيو	مايو	ابريل	مارس	فبراير	يناير	
*4,5	27	6	1	2	2	14	2							عام 2011م
0,7	9	-	-	-	-	-	1	2	1	-	3	-	2	عام 2012م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2013م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2014م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2015م
0,5	7	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5	-	-	عام 2016م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2017م

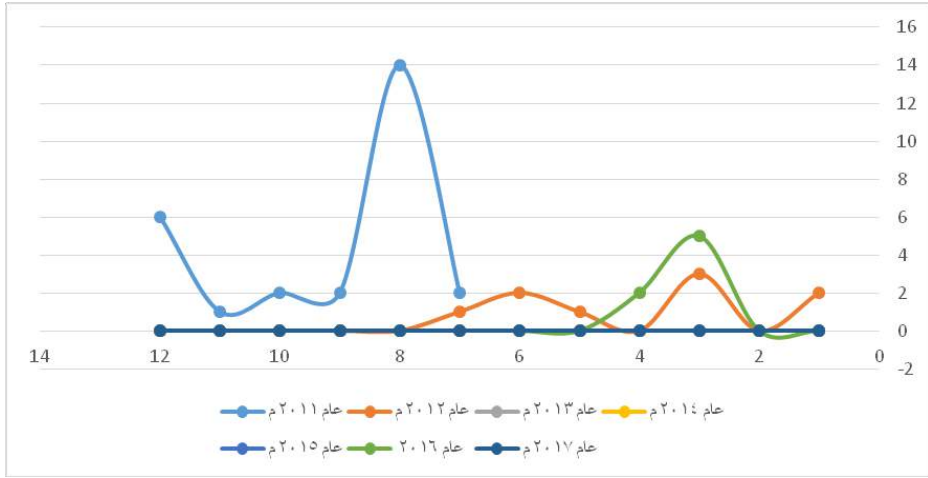
* متوسط التحديثات لعام 2011م هو المتوسط على مدى ستة شهور من انشاء الصفحة في يوليو عام 2011م

* لا يوجد أي تحديثات مضافة للعام 2018م على صفحة مكتبة الملك فهد العامة

* الفترة الزمنية التي استنفذت في تحليل مضمون الصفحة (من 2018/8/16م الى 2018/8/18م)

شكل توضيحي رقم (3)

تحديثات الحائط على صفحة مكتبة الملك فهد العامة على موقع فسيبوك موزعة وفقاً للسنوات



نتائج تحليل التحديثات لصفحة مكتبة الملك فهد العامة على موقع فسيبوك والتي يعرضها الجدول رقم (7) والشكل رقم (3) تعكس استمرار الاهتمام النسبي بتحديث صفحة المكتبة منذ انشائها في يوليو لعام 2011م وحتى آخر ديسمبر لنفس العام، حيث مثل إجمالي عدد التحديثات للعام 2011م أعلى معدل بالمقارنة بالأعوام التالية وبواقع (27) تحديث ومتوسط (4.5). كما تظهر النتائج للأعوام 2013م، 2014م، 2015م، و 2017م قصور واضح في تحديث صفحة المكتبة حيث تبين للباحثة من خلال تحليل محتوى الصفحة عدم قيام القائمين على إدارة صفحة المكتبة باي تحديث على مدى ثلاث أعوام متتالية من بداية عام 2013م وحتى نهاية عام 2015م، وهو ما ينطبق أيضاً من خلال ما توضحه النتائج على العام 2017م. وبشكل عام فإنه بمقارنة العمر الزمني لصفحة مكتبة الملك فهد العامة بجدة والتي تجاوزت ما هو فوق الست سنوات منذ انشائها في عام 2011م، بإجمالي عدد التحديثات للصفحة منذ انشائها وحتى نهاية عام 2017م والبالغ (43) تحديث فقط، فإن في ذلك ما يطرح رؤية واضحة لواقع القصور التام في تفعيلها واستثمارها بما يخدم المستفيدين منها و يخدم المكتبة نفسها.

جدول رقم (8)

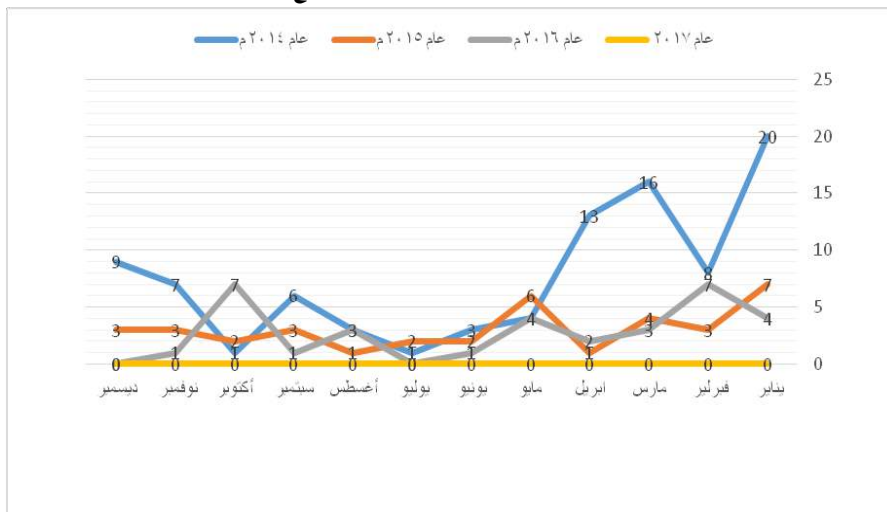
تحديثات الحائط على صفحة مكتبة الملك سعود بريدة على موقع فيسبوك موزعة وفقاً للسنوات

متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر												السنة
		ديسمبر	نوفمبر	اكتوبر	سبتمبر	اغسطس	يوليو	يونيو	مايو	ابريل	مارس	فبراير	يناير	
7,58	91	9	7	1	6	3	1	3	4	13	16	8	20	عام 2014م
3,08	37	3	3	2	3	1	2	2	6	1	4	3	7	عام 2015م
2,75	33	-	1	7	1	3	-	1	4	2	3	7	4	عام 2016م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2017م

* التحديثات المضافة لصفحة مكتبة الملك سعود بريدة على موقع فيسبوك لعام 2018م،
بلغت في مجموعها حتى تاريخ 26 أغسطس 2018م (1) تحديث
* الفترة الزمنية التي استنفذت في تحليل مضمون الصفحة (من 2018/8/20م الى
2018/8/26م)

شكل توضيحي رقم (4)

تحديثات الحائط على صفحة مكتبة الملك سعود بريدة على موقع فيسبوك موزعة وفقاً للسنوات



من خلال المعطيات التي يعرضها الجدول رقم (8) والشكل رقم (4) والمتعلقة بتحديثات صفحة مكتبة الملك سعود بريدة على موقع فيسبوك، يظهر ارتفاع عدد التحديثات التي أجريت على الصفحة في عام 2014م بالمقارنة بالأعوام 2015م و2016م، والتي بلغت (91) تحديث وبنسبة (56,5%) من إجمالي العام للتحديثات والبالغ عددها (161) تحديث منذ بداية انشاء الصفحة في يناير 2014م، وفي المقابل فإن انخفاض مجموع التحديثات ومتوسط التحديثات لكل من عام 2015م و2016م يعكس وجود تراجع في الاهتمام بالتحديث لصفحة المكتبة. وهو ما تأكد للباحثة من خلال تحليل المحتوى لصفحة المكتبة حيث تبين عدم وجود أي تحديثات على الصفحة بتاريخ عام 2017م، حيث سُجل آخر تحديث على حائط صفحة المكتبة بتاريخ 24 نوفمبر 2016م.

جدول رقم (9)

تحديثات الجائط على صفحة المكتبة العامة بالدمام على موقع فديسوك موزعة وفقاً للسنوات

متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر											السنة	
		ديسمبر	نوفمبر	اكتوبر	سبتمبر	اغسطس	يوليو	يونيو	مايو	ابريل	مارس	فبراير		يناير
*0,4	2	-	-	-	-	2								عام 2014م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2015م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2016م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2017م

* متوسط التحديثات هو المتوسط على مدى خمسة شهور من انشاء الصفحة في

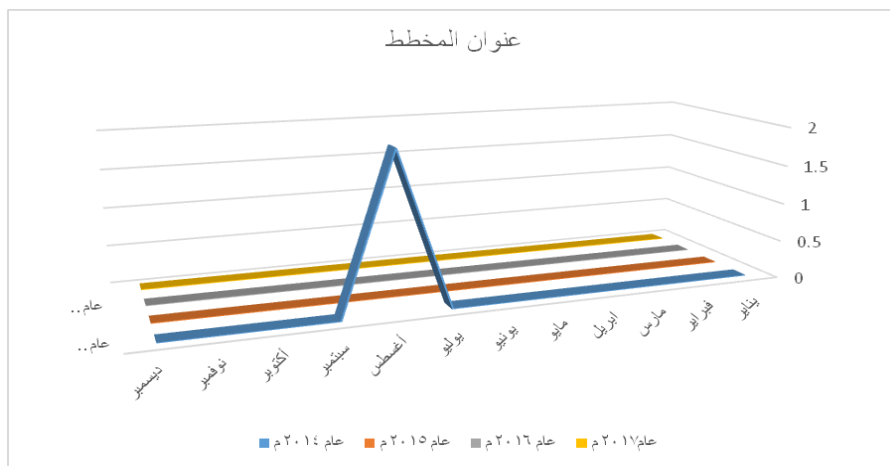
اغسطس عام 2014م

* لا يوجد أي تحديثات مضافة للعام 2018م على صفحة المكتبة العامة بالدمام

* تحليل مضمون الصفحة تم في (2018/8/27م)

شكل توضيحي رقم (5)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بالدمام على موقع فديسبوك موزعة وفقاً للسنوات



نتائج تحليل مضمون صفحة المكتبة العامة بالدمام على موقع فديسبوك المتعلقة بتحديثات الصفحة والتي يكشف عنها الجدول رقم (9) والشكل رقم (5)، تظهر عدم اجراء أي تحديث أو إضافات للصفحة على مدى ما يزيد عن ثلاثة أعوام متتالية منذ نهاية عام 2014م وحتى فترة قيام الباحثة بتحليلها في 27 اغسطس 2018م، كما خرجت الباحثة بنتيجة مفادها ان المنشورات- عددها 2- المتاحة على حائط الصفحة والمؤرخة بتاريخ 19 أغسطس 2014م هي مجرد صور للواجهة الخارجية لمبنى المكتبة احدها كان تحديث لصورة الملف الشخصي و الآخر تحديث لصورة الغلاف ، وهو ما يعني ان المكتبة العامة بالدمام ممثلة في القائمين على إدارة صفحة المكتبة لم توظف الصفحة باي شكل من الاشكال للأغراض التي أنشئت لها ولم تحقق الأهداف من انشائها.

جدول رقم (10)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بمنطقة تبوك على موقع فيسبوك موزعة وفقاً

للسنوات

متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر											السنة	
		ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير		يناير
*1,4	16	-	-	-	-	-	-	2	1	6	1	6		عام 2015م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2016م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2017م

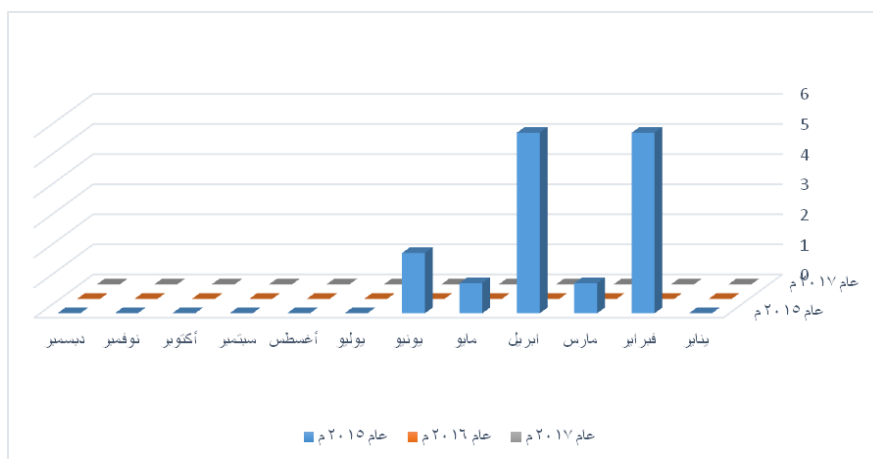
* متوسط التحديثات هنا هو المتوسط على مدى احدى عشر شهر من انشاء الصفحة في فبراير عام 2015م

* لا يوجد أي تحديثات مضافة للعام 2018م على صفحة المكتبة العامة بمنطقة تبوك *تحليل مضمون الصفحة تم في (2018/8/28م)

شكل توضيحي رقم (6)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بمنطقة تبوك على موقع فيسبوك موزعة وفقاً

للسنوات



يوضح الجدول رقم (10) والشكل رقم (6) ان مجمل التحديثات التي أجريت لصفحة المكتبة العامة بمنطقة تبوك على موقع فيسبوك، كانت في العام 2015م وبإجمالي تحديثات ضعيف نسبياً بلغ (16) تحديث ومتوسط (1,4)، وعلى مستوى الأعوام 2016م و2017م تُبين النتائج ان صفحة المكتبة لم تحظى بأي تحديث لها وهو ما يعكس القصور الواضح في استثمارها وتوظيفها لخدمة المكتبة والمستفيدين منها من قبل القائمين عليها.

جدول رقم (11)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بعمر على موقع فيسبوك موزعة وفقاً للسنوات

متوسط التحديثات في العام	المجموع	الشهر											السنة	
		ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير		يناير
*1,3	4	-	-	4										عام 2011م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2012م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2013م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2014م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2015م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2016م
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عام 2017م

* متوسط التحديثات هو المتوسط على مدى ثلاثة شهور من انشاء الصفحة في أكتوبر

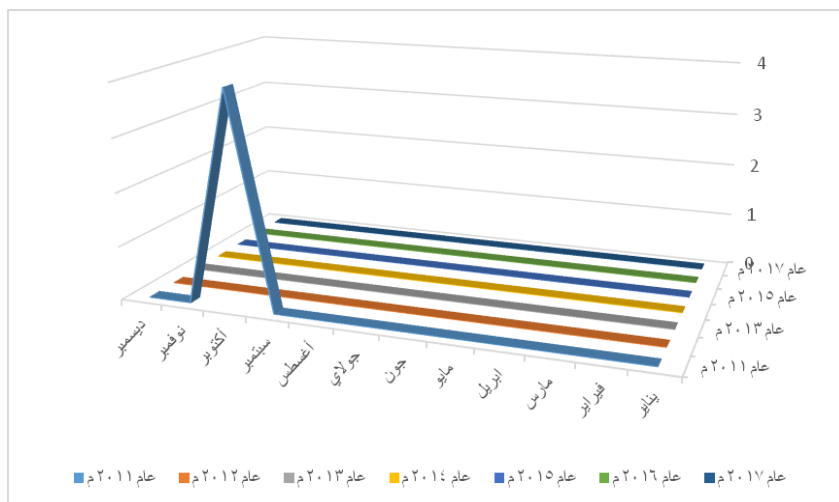
عام 2011م

* لا يوجد أي تحديثات مضافة للعام 2018م على صفحة المكتبة العامة بعمر

* تحليل مضمون الصفحة تم في (2018/8/29م)

شكل توضيحي رقم (7)

تحديثات الحائط على صفحة المكتبة العامة بعرعر على موقع فيسبوك موزعة وفقاً للسنوات



يعكس الجدول رقم (11) والشكل رقم (7) واقع إدارة صفحة المكتبة العامة بعرعر على موقع فيسبوك وبشكل خاص ما يتعلق بتحديث الصفحة، والذي يُظهر وجود قصور واضح في الاهتمام بالتحديث لها، إذ تبين للباحثة من خلال تحليل محتوى الصفحة انه وعلى الرغم من انشاء صفحة المكتبة منذ اواخر عام 2011م ، الا انه وعلى مدى ما يزيد عن ست سنوات وحتى فترة اعداد الدراسة لم يُجرى أي إضافة للصفحة وذلك باستثناء التحديثات التي تمت في عام 2011م وباللغة في مجموعها (4) تحديثات فقط والتي لم تخرج عن كونها إضافات لصور على حائط الصفحة ، وهو ما يعكس رؤية واضحة مفادها عدم استفادة المكتبة العامة بعرعر من الصفحة المنشأة لها على الموقع في كل مستويات الاستفادة الممكنة كالترويج والتسويق للمكتبة وفعاليتها وخدماتها ، والاتصال والتواصل مع مستخدميها.

رابعاً- واقع استخدام صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك.

1/4- استخدام العناصر الأساسية المتاحة ضمن موقع فيسبوك

ناقش الباحثون في الأدب المنشور العناصر التي يوفرها موقع فيسبوك (مثل حولAbout، المنشورات، الصور، الفيديو، المناسبات، الآراء، المجموعات) وخصائصها والامكانيات المتعددة المتاحة لأخصائيي المعلومات للإفادة من هذه الخصائص بما يحقق للمكتبة العديد من الإيجابيات على مستوى الاتصال والتواصل والتفاعل مع المستفيدين، والتعريف بالخدمات والتسهيلات والأنشطة والترويج والتسويق لها، فضلاً عن تحقيق مفهوم إيصال الخدمة للمستفيد.

ذكرت مجاهد (2010، ص51) في طرحها ومناقشتها لعناصر وخصائص الشبكات الاجتماعية ان خاصية الصور Photos تدعم المكتبات في تقديم خدمة الإحاطة الجارية وخدمة الارشاد ، فذكرت انه " يمكن للمكتبة من خلال تلك الخاصية أن تقوم بإنشاء ألبوم خاص يتضمن صور لقاءات المكتبة نفسها وتعرف المستفيدين بأقسام المكتبة المختلفة واستغلال هذه الخاصية في التسويق بالصور لخدماتها المختلفة مثلاً، أو ان تعرض فيه صور أخصائيي المعلومات وهو يقدم الخدمات المختلفة" ، و أضافت أنه " يمكن استغلال تلك الخاصية في عرض صور لأغلفة الكتب أو أوعية المعلومات الأخرى التي وردت حديثه بالمكتبة أو الكتب الأكثر تداولاً". هذا النمط من الاستخدام لعنصر الصور أشار اليه (Alkindi & Al-Suqri (2013,p3) نقلاً عن Horn والذي يرى إمكانية استفادة المكتبة من الصور في التسويق لنفسها اعتماداً على اتاحة صور متعددة من داخل مبنى المكتبة (صور للقاعات والأقسام، صور لقاءات الحاسبات الالية، صور للكتب...ونحوها) فضلاً عن التسويق لبرامج ونشاطات المكتبة. ولذلك فإن Horn يعتبر تطبيقات الويب 2.0 مثل مواقع الشبكات الاجتماعية هي الأفضل للتسويق للمكتبة والتسويق لمجموعاتها.

وعلى سبيل المثال هنا تقدم صفحة مكتبة بوسطن العامة Boston Public Library على موقع فيسبوك نموذجاً للاستفادة من خاصية الصور في هذا السياق، حيث يتضمن اليوم الصور ضمن صفحاتها على الموقع صور لمبنى المكتبة الخارجي وصور لقاءاتها الداخلية، وكذلك صور للأغلفة الخارجية لمجموعة من الكتب الجديدة مصحوبة بصور شخصية لمؤلفيها. (<https://www.facebook.com/bostonpubliclibrary/photos>)

الباحثون في موضوع استخدام المكتبات لمواقع التواصل الاجتماعي، أشاروا أيضاً إلى توجه المكتبات للاستفادة من عنصر حول About ضمن العناصر التي يوفرها موقع فيسبوك لتقديم وإتاحة معلومات أساسية عامة عن المكتبة والتي تهم المستفيدين منها، مثل عنوان موقع المكتبة مع خريطة توضيحية للموقع، عنوان موقع المكتبة على شبكة الانترنت URL، معلومات الاتصال كعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف. (Aharony,2012, p360)

وبالاستناد إلى ما خرجت به الباحثة من خلال بحثها واستعراضها لعدد من صفحات المكتبات العامة العالمية على موقع فيسبوك، نجد انه بالإضافة إلى هذه المعلومات والتي تشترك في إتاحتها الغالبية من المكتبات، نجد ان من المكتبات العامة ما يهتم بإتاحة معلومات تفصيلية إضافية كتاريخ تأسيس المكتبة، مواعيد وايام عمل المكتبة، معلومات عن فروع المكتبة إن وجدت، إجمالي عدد مقتنيات المكتبة وطبيعتها مثل (Halifax Public Libraries)، الأحداث الهامة في تاريخ المكتبة مثل (London Public Library)، الخدمات التعليمية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين مثل (مكتبة 6 أكتوبر العامة).

وعن الفيديو Video والمجالات المتاحة للمكتبات للانتفاع منه، وضحت مجاهد (2010، ص 51-52) انه " من خلال تلك الخاصية تستطيع المكتبة وضع لقطات الفيديو الخاصة بها والتي تشرح مثلاً: طريقة استخدام المستفيد للنظام الآلي التي تستخدمه المكتبة، أو شرح لكيفية تقديم خدمة من خدمات المعلومات، كذلك يمكن من خلالها إتاحة بعض الأفلام الوثائقية التي تُعرف بالمكتبة، كما يمكن أن تقوم المكتبة من خلالها بإتاحة لقطات الفيديو لبعض الندوات التي يتم عقدها بالمكتبة وبذلك تمكن المستفيد من الحصول عليها".

إيضاً ما تقدمه مواقع التواصل الاجتماعي من إمكانية تطوير المجموعات Groups، مهد الطريق للمكتبات لتقديم خدمات تختص بفئات من المستفيدين لها اهتمامات مشتركة أو بينها رابط يجمعها، وقد ناقشت مجاهد (2010، ص53) هذه الخاصية والإمكانيات التي تطرحها للمكتبات والتي يتضح انها تدعم المكتبات العامة بشكل خاص في تقديم الخدمات لمجتمع المستفيدين منها، فذكرت في ذلك انه " يمكن للمكتبة الاستفادة من تلك الخاصية في إعداد ما يشبه بنادي القراء، بحيث تخصص المكتبة مجموعة يتم من

خلالها طرح عنوان وعاء ما بين الحين و الآخر و يتبادل القراء من خلالها الآراء والنقد حول ذلك الوعاء من خلال قراءتهم له".

وتجسد مكتبة Indian Prairie Public Library نموذجاً لاستثمار هذه الخاصية لتطوير مجموعة عامة – متاحة في صفحة المكتبة تحت مسمى Goodreads - تجمع الأفراد ممن لهم اهتمام وشغف بالقراءة، حيث يمكن للأفراد مناقشة ما تم قراءته من الكتب والتواصل والتفاعل مع القراء الآخرين، بالإضافة الى الاطلاع على عناوين الكتب المقترحة للقراءة.

(<https://www.facebook.com/ipplinfo/app/2415071772/>)

كما نوهت ايضاً مجاهد (2010، ص52) الى مجال توظيفي آخر لخاصية المجموعات، ذاكرة بأنه يمكن للمكتبة " أن تقوم بإعداد مجموعة منفصلة لكل فئة من فئات المستفيدين. كأن تقوم بإنشاء مجموعة خاصة بالأطفال تعرض من خلالها الخدمات والوسائل التي توفرها لهم، أو أن تقوم بإعداد مجموعة خاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة".

جدول رقم (12)

استخدام المكتبات العامة السعودية للعناصر الأساسية المتاحة ضمن موقع فيسبوك

المجموعات	اليوميات	المناسبات	مقاطع الفيديو	الصور	المنشورات Posts	استخدام عناصر موقع فيسبوك		المكتبة العامة
						حول About	حول	
×	×	×	×	√	√	√	√	مكتبة الملك عبد العزيز العامة
×	×	×	×	√	√	√	√	المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة
×	×	√	×	√	√	√	√	مكتبة الملك فهد العامة
×	×	×	×	√	√	√	√	مكتبة الملك سعود ببريدة
×	×	×	×	√	√	√	√	المكتبة العامة بالدمام
×	×	×	×	√	√	√	√	المكتبة العامة بمنطقة تبوك
×	×	×	×	√	√	√	√	المكتبة العامة بعرعر

يُظهر الجدول رقم (12) ان عناصر موقع فيسبوك ممثلة في حول والمنشورات والصور هي عناصر مشتركة الاستخدام من قبل المكتبات العامة السعودية التي غطتها الدراسة ضمن صفحاتها الرسمية على الموقع وذلك بنسبة (100%)، وفي المقابل يكشف الجدول عن غياب الاستخدام لعنصر الفيديو واليوميات والمجموعات على مستوى جميع المكتبات العامة بنسبة (100%)، وتوضح النتائج انفراد مكتبة الملك فهد العامة بجدة باستخدامها

لعنصر المناسبات والذي غطى ثلاث مناسبات فقط في فترة قيام الباحثة بتحليل مضمون الصفحة الرسمية للمكتبة. ومن المؤشرات البارزة التي خرجت به الباحثة من خلال تحليل مضمون صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك، ما يلي:

■ الحائط Wall هو أكثر الأقسام استخداماً على صفحات المكتبات العامة السعودية، وهو ما توصلت إليه أيضاً (Aharony (2012,p366 في دراستها حيث اشارت الى وجود اعتماد رئيس واستخدام مكثف للحائط من قبل المكتبات العامة والمكتبات الاكاديمية بالمقارنة بالأقسام الأخرى في الموقع، وبررت Aharony ذلك لكون الحائط مكان مركزي في الصفحة يخدم ك تقنية اتصال مشتركة، بالإضافة الى أن منشورات الحائط ورسائل المكتبة تكون مرئية لكل من يطلع ويستخدم الموقع.

■ اختلاف المعلومات الأساسية عن المكتبة التي تتيحها المكتبات العامة السعودية ضمن عنصر حول على صفحاتها، وهو ما يعني عدم وجود رؤية واضحة ومشتركة لدى المسؤولين عن إدارة الصفحة لطبيعة وخصائص المعلومات الأساسية التي تهتم المستفيدين والتي يتعين اتاحتها ضمن هذا العنصر.

2/4- العناصر الأخرى المضافة التي تتيحها المكتبات العامة السعودية ضمن صفحاتها على موقع فيسبوك

طرحت Jain(2013,p3) مجالات استخدام المكتبات لمواقع الشبكات الاجتماعية كما وردت في تقرير جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association لعام 2012م والذي جاء فيه ان الشبكات الاجتماعية مستخدمة للإعلان عن مناسبات المكتبة وتعريف المستفيدين بالإضافة للحديث لمجموعات المكتبة، وإتاحة روابط للمقالات والفيديو وللمحتوى الشبكي ذو العلاقة باهتمامات المستفيدين او الفائدة لهم. كما انها مستخدمة كقنوات للمستفيدين لتوجيه التساؤلات وتقديم التغذية الراجعة عن خدمات المكتبة.

ويذكر Breeding(2007,p31) أن التطور المستمر الذي ارتبط بمنصة فيسبوك والمميزات الجديدة المضافة له باستمرار هي واحدة من الأسباب الرئيسة وراء نجاح الموقع. من هذه التطورات الهامة Facebook Applications تطبيقات الفيسبوك، حيث الموقع يوفر منصة مطور Developer's Platform تسمح للطرف الثالث Third Party من تطوير تطبيقات -

تُعرف بمسمى تطبيقات الطرف الثالث Third-Party Applications - تضيف وظائف وخصائص جديدة.

منصة المطور هذه قدمت فرصة هائلة على المستوى المهني للعاملين في مؤسسات المعلومات لدمج العديد من خدمات المكتبات ضمن صفحة المكتبة المنشأة على موقع فيسبوك وإتاحتها من خلالها.

فذكر في هذا السياق (Hendrix et al (2009,p44) أن المكتبات طورت تطبيقات على صفحاتها على الموقع للإجابة على الأسئلة المرجعية، وللبحث في فهارس الوصول العام المباشرة، ولاستضافة مجموعات الوسائط المتعددة.

وهو ما نوه إليه أيضاً (Breeding (2007,p31) ذاكراً أن المكتبات استفادت من هذه الخاصية لإتاحة إمكانية البحث في فهرس المكتبة عبر صفحاتها على موقع فيسبوك.

وأشارت (Aharony (2012,p366) استناداً على نتائج دراسة (Graham et al الى توجه المكتبات الجامعية في الولايات المتحدة الأمريكية للإفادة من هذه التطبيقات من خلال تطوير تطبيقات خاصة لبحث فهرس المكتبة مباشرة من صفحاتها على موقع فيسبوك، وللبحث في قواعد بيانات تجارية مثل JSTOR, Worldcat.

واستعرض كل من (Alkindi & Al – Suqri (2013,p4) ما ناقشه Secker في دراسته حول بعض التطبيقات والخدمات التي يمكن للمكتبات تطويرها وإتاحتها من خلال صفحاتها على الموقع، والتي شملت الآتي:

- LibGuides Librarian كتطبيق يقوم من خلاله أخصائيي المعلومات بعرض وإتاحة مجموعة من الأدلة Guides على صفحة المكتبة.
- الوصول لفهرس المكتبة من خلال صفحاتها على موقع فيسبوك وإمكانية البحث فيه.
- تطبيق Librarian لإتاحة روابط لمجموعة من الكتب والمصادر الأخرى.
- Books iRead ، كتطبيق لمشاركة المستفيدين وأخصائيي المعلومات في رف كتب افتراضي لتقديم عناوين الكتب التي يقرئونها وتقييمها، كما يمكنهم عرض قائمة بالكتب التي يملكونها وتمييز العناوين التي يفضلونها.
- COPAC Search لبحث COPAC's Union Catalog من صفحة الفيسبوك.

في هذا الإطار أيضاً قدم (Alkindi & Al – Suqri (2013,p4) ما طرحه Landis كمجموعة من الخدمات التي يمكن للمكتبات واطصائي المعلومات تقديمها من موقع فيسبوك، حيث غطت الأدلة الموضوعية Subject Guides، بحث قواعد البيانات/والفهرس، خدمات المحادثة، المناقشات المرجعية، دروس تعليمية، مقترحات الاقتناء، التسويق، نوادي الكتب على الخط المباشر Online book clubs، وخدمة استشاري القارئ Reader Advisory.

وواقع صفحات المكتبات العامة العالمية على موقع فيسبوك يعكس نماذج متنوعة للاستفادة من منصة المطور في تطوير تطبيقات تسهل وصول المستخدمين لمصادرهم وخدماتهم ومواردهم، من هذه نموذج صفحة مكتبة Warren Public Library والتي توفر خدمة البحث في فهرس المكتبة عبر صفحتها تحت عنصر Library Search، وايضاً Denver Public Library حيث إمكانية البحث في الفهرس متاحة للمستخدمين عن طريق عنصر DPL Catalog. وتمثل صفحة مكتبة Enoch Pratt Free Library على الموقع نموذج لتقديم الخدمة المرجعية للمستخدمين والتي تُتيحها للمستخدمين الصفحة عبر عنصر Ask A Librarian. كذلك تُقدم Denver Public Library الخدمة المرجعية عبر صفحتها على الموقع ضمن تطبيق او عنصر Help & Service (خدمة مرجعية بالمحادثة المباشرة Chat With Us، وخدمة مرجعية باستخدام البريد الالكتروني Email Us). ومن المكتبات العامة من توفر خاصية الوصول لمحتوى حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى من خلال صفحتها الخاصة على موقع فيسبوك، من نماذجها مكتبة Calgary Public Library والتي توفر وصول للمحتوى المعلوماتي الخاص بالمكتبة على كل من موقع Instagram, Twitter, YouTube، ومكتبة Toronto Public Library والتي تتيح العناصر New Books، Twitter, Instagram, pinterest ضمن صفحتها على الموقع. ومن خلال عنصر Stark County District Library تقدم المكتبة العامة خدمة الإحاطة الجارية لمستخدميها من خلال متجر الكتروني Smart Store يُعرف المستخدمين بأوعية المعلومات الجديدة القادمة من قصص وروايات والافلام والموسيقي والكتب السمعية وكتب الأطفال والشباب. كما تقدم مكتبة Warren Public Library خدمة الاشتراك في النشرة الإخبارية الالكترونية eNews Letter عن طريق اتاحة عنصر

Email Signup من صفحاتها على موقع فيسبوك بما يمكن المستخدم من الدخول الى نموذج التسجيل الخاص بالاشتراك بالقائمة البريدية.
الجدول رقم (13) يعرض نتائج تحليل مضمون صفحات المكتبات العامة السعودية حيال العناصر الأخرى المضافة Added Applications التي توفرها من خلال صفحاتها القائمة على موقع فيسبوك.

جدول رقم (13)

العناصر الأخرى المضافة التي تتبعها المكتبات العامة السعودية ضمن صفحاتها على موقع فيسبوك

الاستخدام	المكتبة العامة						
	مكتبة الملك عبد العزيز العامة	مكتبة الملكة بالعاظمة المقدسة	مكتبة الملك فهد العامة	مكتبة الملك سعود بريدة	المكتبة العامة بالدمام	المكتبة العامة بمنطقة تبوك	المكتبة العامة بعرعر
اتاحة عنصر/ عناصر تمكن من الوصول لمحتوي حسابات المكتبة العامة على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة عنصر كتب للقراءة مختارة/ مقترحة Books to Read	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة عنصر للانضمام للقائمة البريدية	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة عنصر للتسجيل والانضمام للعمل التطوعي في المكتبة	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة خدمة البحث في فهرس المكتبة OPAC	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة خدمة أسأل أخصائي المعلومات Ask a Librarian	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة خدمة الإحاطة الجارية (ورد حديثاً/ كتب جديدة)	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة رابط موقع المكتبة العامة على الإنترنت	√	×	×	√	×	×	×
اتاحة روابط للوصول لصفحات المكتبة ضمن موقعها على شبكة الانترنت	√	×	×	×	×	×	×
اتاحة رابط لاستمارة تقييم خدمات المكتبة العامة	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة روابط مواقع المكتبات العامة السعودية الأخرى على الانترنت	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة رابط للتسجيل والحصول على بطاقة المكتبة Library Card	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة روابط للتسجيل في الخدمات والبرامج وورش العمل التعليمية المقدمة للمستخدمين	×	×	×	×	×	×	×
اتاحة روابط للتسجيل في الأنشطة والفعاليات والمناسبات المنفذة في المكتبة	√	×	×	×	×	×	×
اتاحة رابط للتعرف على الكتب الجديدة التي ستضاف لمجموعات المكتبة قريباً	×	×	×	×	×	×	×

النتائج التي خرجت بها الدراسة حول العناصر الأخرى المضافة ضمن صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك، تعكس عدم توجه القائمين على إدارة الصفحات لتحقيق الاستخدام الأمثل لصفحة المكتبة كمنصة تقنية إضافية فعالة وهامة لتحقيق افادة المستفيدين من خدماتها ومواردها ومصادرهما المتاحة، وهو ما يتعكس بطبيعة الحال على الهدف من التواجد ضمن بيئة مواقع الشبكات الاجتماعية. فنتائج الجدول رقم (13) توضح أن نسبة (100%) من المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة لا تُضمن ضمن صفحاتها على موقع فيسبوك عناصر مستقلة خاصة تمكن من الوصول لمحتوى حسابات المكتبة العامة على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى، ونسبة (100%) من المكتبات لا توفر عنصر كتب للقراءة، كذلك نسبه (100%) من المكتبات لا تضم صفحاتها عنصر للانضمام للقائمة البريدية، وهو ما ينطبق أيضاً على اتاحة عنصر للتسجيل في الاعمال التطوعية للمكتبة. ومن خلال تحليل مضمون صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة، تبين وجود اهتمام للمكتبة في طرح عناوين كتب مقترحة للقراءة للمستفيدين، وذلك من خلال اتاحة مجموعة من المنشورات Posts على حائط الصفحة الرسمية لها، إلا أنها جميعاً انحصرت من حيث فترة اتاحتها في العام 2014م، وفي المقابل لم يكن هناك أي منشورات متاحة مماثلة في المحتوى للأعوام 2015م، 2016م، 2017م. وترى الباحثة بضرورة الاهتمام باستمرارية تقديم الخدمة فضلاً عن تقديمها من خلال عنصر مستقل خاص بها (مثل كتب مقترحة، كتب للقراءة) يضاف الى مجموعة العناصر الأساسية لموقع فيسبوك، حيث اعتماد المنشورات فقط في تقديم هذه الخدمة لا يضمن اطلاع المستفيد عليها، خاصة وان وضع في الاعتبار أن المستفيد عادة ما يطلع على المنشورات الأحدث في تاريخها. وهو ما تقترحه الباحثة ايضاً للتسهيل المتعلق بتسجيل وانضمام المتطوعين للعمل التطوعي في المكتبة، حيث انه ووفقاً لما أسفر عنه تحليل مضمون الصفحة متاح من خلال بعض المنشورات على الحائط.

وتعرض نتائج الجدول غياب تقديم خدمات المكتبات والمعلومات عن طريق صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك، حيث جميع المكتبات التي شملتها الدراسة وبنسبة (100%) لا تُتيح خدمة البحث في فهرس الوصول العام المباشر، ولا تقدم الخدمة المرجعية وخدمة الإحاطة الجارية عبر صفحاتها من خلال تطبيقات خاصة بذلك مستقلة.

والجدير بالذكر هنا ان مكتبة الملك عبد العزيز العامة تُتيح على حائط صفحتها منشور واحد فقط مؤرخ بتاريخ 20 ابريل 2014م للتعريف بإمكانية بحث فهارس المكتبة عبر شبكة الانترنت مع اتاحة رابط للوصول له. كذلك تعكس النتائج المتعلقة بإتاحة الروابط والتي يعرضها الجدول أن صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض هي المكتبة الوحيدة من المكتبات العامة السعودية التي تضمنت صفحتها روابط للتسجيل في الأنشطة والمناسبات والفعاليات التي تنفذها المكتبة، وروابط للوصول لصفحات المكتبة ضمن موقعها الرسمي على شبكة الانترنت، وتجد الباحثة في ذلك ما يعطي مؤشر الى حد ما إلى تنوع المحتوى المتاح في صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالمقارنة مع الصفحات الأخرى للمكتبات العامة المشمولة في الدراسة.

وتوضح نتائج الجدول أن مكتبتين فقط من المكتبات العامة السعودية وبنسبة (28,5%) تُتيح ضمن صفحتها رابط يمكن من الوصول لموقعها الرسمي على شبكة الانترنت، وقد تحددت في كل من مكتبة الملك عبد العزيز العامة ومكتبة الملك سعود ببريدة، حيث الرابط للموقع الشبكي لكلا المكتبتين متاح عن طريق عنصر حول (About) في الصفحة الرئيسية للمكتبة على موقع فيسبوك.

وبالاستناد على النتائج التي خرجت بها الدراسة حول العناصر المضافة ومدى اتاحتها ضمن صفحات المكتبات العامة على موقع فيسبوك، والتصور العام الذي خرجت به الباحثة باطلاعها على المضمون المعلوماتي المتاح على صفحات المكتبات، يمكن القول بأن التوجه القائم للمكتبات العامة السعودية في توظيف صفحاتها هو توجه يهدف بالدرجة الأولى للتسويق والترويج والإعلام، وليس توجه خدماتي يسعى أيضاً لتوظيف منصة فيسبوك كقناة لتقديم الخدمات والتسهيلات. هذا التوجه للمكتبات العامة السعودية والذي كشفت عنه الدراسة الحالية، اتفق أيضاً مع توجه بعض المكتبات الأجنبية في استثمار صفحاتها للنشاط التسويقي والترويجي لها والذي كشفت عنه دراسات الباحثين في المجال، كدراسة (Jacobson, 2011, p87) حيث توصلت الى ان الغالبية من المكتبات الأكاديمية الأمريكية التي شملتها الدراسة تستخدم موقع فيسبوك بشكل رئيس كأداة للتسويق، ودراسة (Aharony, 2012, p368) والتي اسفرت عن أن مجال اعلام المستفيدين عن النشاطات المختلفة التي تحدث في المكتبة هو مجال الاستخدام الرئيسي لمنصة فيسبوك

على مستوى المكتبات العامة، وأن مجالات توظيف المنصة من قبل قطاع المكتبات الأكاديمية في الإعلام والتسويق يشمل المجالات المتمثلة في مجموعات المكتبة بنسبة (47,54%) ، خدمات المكتبة بنسبة (38,52%) ، التقنية وبنسبة (7,37%) ، ثم المكتبة بشكل عام بنسبة (6,55%).

3/4 - خصائص المنشورات Posts على صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع

فيسبوك

جدول رقم (14) استخدام صفحة المكتبة العامة على موقع فيسبوك (خصائص المنشورات المتاحة)

المكتبة العامة	المكتبة العامة						خصائص المنشورات
	مكتبة الملك عبد العزيز العامة	مكتبة الملك عبد العزيز العامة	مكتبة الملك عبد العزيز العامة	مكتبة الملك سعود بريدة	مكتبة الملك فهد العامة	مكتبة الملك فهد العامة	
×	×	×	√	√	√	√	منشورات للإعلان عن المناسبات والفعاليات والأنشطة القادمة القادمة / أو التي تم تنفيذها في المكتبة.
×	×	×	√	×	√	×	منشورات للإعلان عن المناسبات والفعاليات المنفذة في جهات خارجية.
×	√	×	√	×	×	√	منشورات للتعريف بالمحاضرات واللقاءات والعروض والأنشطة التي تشارك بها المكتبة العامة خارجياً ضمن الفعاليات القادمة على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي (مثل المشاركات في معارض الكتب).
×	×	×	×	√	×	√	منشورات للإعلان عن الخدمات والبرامج التعليمية وورش العمل المقدمة في المكتبة.
×	×	×	×	×	×	√	منشورات إعلانية للخدمات التطوعية التي تحتاجها المكتبة.
×	√	×	√	×	×	√	منشورات للتعريف بأيام وساعات العمل للمكتبة العامة.
×	×	×	×	√	×	×	منشورات للإعلان عن أيام وقرارات اغلاق المكتبة في المناسبات الوطنية/الأعياد/أعمال الصيانة والتجديد ونحوها.
×	×	×	×	×	×	√	منشورات للتعريف بأيام ومواعيد عمل المكتبة المتنقلة وأماكن تواجدها.
×	×	×	×	×	×	√	منشورات للتعريف بإصدارات المكتبة من الكتب.
×	×	×	×	×	×	×	منشورات للتعريف بمصادر المعلومات الجديدة المكتبة.
×	√	×	√	√	×	√	منشورات للإعلام والتعريف بمواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى التي يمكن للمستخدمين متابعة المكتبة العامة من خلالها.
×	×	×	×	×	×	√	منشورات للتعريف بالتطبيقات الهامة للمستخدمين التي يمكن تحميلها على الأجهزة الذكية.

اهتمت الدراسة أيضاً برصد خصائص المنشورات Posts المتاحة على الصفحات الرسمية للمكتبات العامة السعودية – التي غطتها الدراسة - على موقع فيسبوك، وتُظهر المعطيات التي يعرضها الجدول رقم (14)، أن ما يزيد عن نصف المكتبات العامة التي غطتها الدراسة وبنسبة (57,1%) تُتيح على صفحاتها منشورات للإعلان عن المناسبات والفعاليات والأنشطة التي تنفذها المكتبة، كذلك نسبة (57,1%) من المكتبات العامة تُتيح منشورات للإعلان والتعريف بحسابات المكتبة العامة على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى، حيث تحددت هذه المكتبات في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، مكتبة الملك فهد العامة، مكتبة الملك سعود بريدة، والمكتبة العامة بمنطقة تبوك. وفيما يتعلق بالمنشورات التي تختص بالتعريف والاعلان عن مشاركات المكتبة المختلفة الخارجية، ومنشورات التعريف بأيام وساعات العمل، فيوضح الجدول أن ثلاث مكتبات فقط (مكتبة الملك عبد العزيز العامة، مكتبة الملك سعود بريدة، المكتبة العامة بتبوك) وبنسبة (42,8%) تُتيح هذه المنشورات على صفحاتها. ومن خلال تحليل الباحثة لمضمون الصفحة الرسمية لمكتبة الملك فهد العامة و صفحة المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة، فإن السبب المرجح لعدم وجود المنشورات التعريفية بساعات وايام العمل للمكتبة على صفحتها، هو توجه المكتبة لتقديم هذه المعلومات واتاحتها ضمن عنصر حول في الصفحة الرئيسية (ساعات العمل)، وفي المقابل وعلى الرغم من أهمية تقديم المعلومات العامة عن المكتبة بشكل عام وساعات وايام العمل بشكل خاص، إلا أنه كان هناك قصور جلي في اتاحتها من قبل المكتبة العامة بالدمام و المكتبة العامة بعرعر سواء كان ذلك من خلال المنشورات على الحائط أو من خلال عنصر حول.

ومن النتائج البارزة التي يوضحها الجدول رقم (14) ما يلي:

- انفراد صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة في اتاحتها منشورات للتعريف بالتطبيقات التي تخدم المستخدمين والتي يمكن تحميلها على الأجهزة الذكية، وفي اتاحة منشورات للتعريف بإصدارات المكتبة من الكتب، ومنشورات التعريف بمواعيد وأيام عمل المكتبة المتنقلة، ومنشورات الإعلان عن الخدمات التطوعية التي تحتاجها المكتبة، وترى الباحثة أن في هذا ما يعكس تنوع النشاطات والخدمات التي تقدمها

مكتبة الملك عبد العزيز العامة لمجتمع المستفيدين منها ومن ثم نجاحها كمكتبة عامة في تحقيق أهدافها وأداء مهامها.

- جميع المكتبات العامة السعودية وبنسبة (100%) لا تطرح ضمن صفحاتها منشورات للتعريف بالمقتنيات الحديثة من مصادر المعلومات، وهو ما يعني التراجع في استثمار صفحة المكتبة لتقديم خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين.
- تنوع المحتوى الترويجي والإعلامي للمنشورات المتاحة على حائط صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة حيث يغطي الفعاليات والمناسبات والأنشطة (الداخلية والخارجية) للمكتبة والخدمات والمصادر والبرامج والمعلومات العامة ونحوها.
- ضعف المحتوى المعلوماتي المتاح على صفحة كل من المكتبة العامة بالدمام والمكتبة العامة بعرعر، والذي انحصر فقط في إتاحة عدد من الصور على الحائط، وفي هذا ما يعطي مؤشر قوي لقصور توجه المكتبتين لاستخدام وتفعيل صفحاتها لخدمة أهدافها ووظائفها وخدمة المستفيدين منها، والقصور في تحقيق الهدف من التواجد الإلكتروني على منصة فيسبوك.

ومما خرجت به الباحثة من مؤشرات من خلال تحليل مضمون صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك، أن الهدف العام والمشارك لما هو متاح من منشورات هو الإعلان والترويج والتسويق، وهي تتشابه في هذا التوظيف لمنصة فيسبوك وصفحاتها المنشأة على الموقع مع توجه العديد من المكتبات في الدول الأخرى والموثقة في أدب الموضوع المنشور. وترى الباحثة أن اتجاه المكتبات العامة السعودية لتوظيف صفحاتها لخدمة الأغراض التسويقية والإعلامية قد يرتبط في الجانب العام منه بما تحققه مواقع التواصل الاجتماعي من إيجابيات وتسهيلات على مستوى التسويق والترويج والإعلام، والتي من أبرزها كما أشار إليها Al- Suqri & Alkindi (2013, p3) نقلاً عن Landis توفير الوقت والميزانية والوصول لأكبر عدد من المستفيدين، فضلاً عن فعالية وكفاءة موقع فيسبوك كأداة للإعلان والتسويق للمكتبة ومواردها بشكل خاص.

4/4- خصائص مقاطع الفيديو على صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك.

استفادت المكتبات العامة وبشكل خاص في الدول المتقدمة من خاصية مقاطع الفيديو المتاحة على منصة موقع فيسبوك في تقديم الخدمات للمستخدمين منها في كل فئاتهم معززة ومرسخة بذلك مبدأ ومفهوم إيصال الخدمة للمستخدم. كان من أهم هذه الخدمات وبالاستناد على ما أجرته الباحثة من بحث واطلاع لعدد من صفحات المكتبات العامة الأجنبية خدمة الإحاطة الجارية، حيث العديد من المكتبات العامة وظفت هذه الخاصية في سياق تعريف واحاطة المستخدمين بالكتب الجديدة او الكتب المقترحة للقراءة للكبار والأطفال من خلال عروض فيديو خاصة معدة لهذا الهدف. على سبيل المثال تقدم مكتبة ديترويت العامة Detroit public library عرض فيديو للكتب الجديدة تحت عنوان Authors @ Detroit Public Library يُعرض فيه صفحات غلاف الكتب مع صورة شخصية للمؤلف. ومن المكتبات ما توجه الخدمة لكتب الأطفال، من ذلك العروض المرئية المتاحة على صفحة مكتبة Calgary Public Library تحت عنوان Staff Pick والتي تعتمد على اختيار وتقديم عنوان كتاب محدد من كتب الأطفال والتعريف به. ايضاً بعض المكتبات تقدم مقاطع فيديو تعريفية لعناوين كتب محددة، يقدمها أخصائي المعلومات العاملين في المكتبة مثل مقاطع الفيديو المتاحة على صفحة مكتبة Multnomah County Library، والمتاحة على صفحة مكتبة Indian Prairie Public Library تحت عنوان Byte Sized Book Reviews.

ايضاً نجد مكتبة نيويورك العامة New York Public Library تقدم بشكل مستمر مقاطع فيديو للقراءات المقترحة من الكتب يقدمها اثنين من أخصائي المعلومات والتي تُعرف بمسمى Live reading Recommendations أو Live Book Recommendations. ايضاً من خدمات المكتبات العامة الي وُظفت لأجلها خاصية مقاطع الفيديو ساعة قراءة القصة للأطفال ونجد في صفحة مكتبة The Public Library of Cincinnati and Hamilton County العديد من المقاطع المخصصة لقراءة قصص الأطفال Virtual Storytime.

وفي سياق بحث استخدام المكتبات العامة السعودية للعناصر الأساسية المتاحة ضمن موقع فيسبوك، خرجت الدراسة بنتيجة أن نسبة (100%) من المكتبات لا تستخدم مقاطع الفيديو (راجع جدول رقم 12) وهو ما يعني ان المكتبات لا تتجه لتحقيق أي استفادة من هذا العنصر. ومن الملاحظات التي خرجت بها الباحثة من تحليل مضمون صفحات المكتبات أن (6) مكتبات عامة وبنسبة (86%) لا يظهر عنصر مقاطع الفيديو على صفحتها الرسمية الى جانب عناصر الموقع الأخرى، وهو ما يعني عدم تفعيل العنصر ضمن الصفحة، وقد تحددت في صفحات المكتبات ممثلة في: مكتبة الملك فهد العامة، المكتبة العامة بالدمام، المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، المكتبة العامة بمنطقة تبوك، ومكتبة الملك سعود ببريدة.

جدول رقم (15)

استخدام صفحة المكتبة العامة على موقع فيسبوك (خصائص عروض الفيديو)

المكتبة العامة							خصائص عروض الفيديو
المكتبة العامة بعرعر	المكتبة العامة بمنطقة تبوك	المكتبة العامة بالدمام	مكتبة الملك سعود ببريدة	مكتبة الملك فهد العامة	المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة	مكتبة الملك عبد العزيز العامة	
×	×	×	×	×	×	×	تعليم البحث في فهرس المكتبة OPAC
×	×	×	×	×	×	×	عروض فيديو وثائقية تاريخية هامة.
×	×	×	×	×	×	×	تعليم تحميل الكتب الالكترونية على الهواتف الذكية.
×	×	×	×	×	×	×	التعريف بالمكتبة وأقسامها وخدماتها ومصادرها.
×	×	×	×	×	×	×	المناسبات والفعاليات والأنشطة التي قدمت في المكتبة.
×	×	×	×	×	×	×	عروض فيديو للنتقيات عروض الكتب ومناقشتها المنعقدة بالمكتبة.
×	×	×	×	×	×	×	الخدمات الخارجية التي تقدمها المكتبة لأفراد المجتمع.
×	×	×	×	×	×	×	التعريف بالكتب الجديدة المتاحة حديثاً.
×	×	×	×	×	×	×	قراءة قصص للأطفال Virtual Story Time

5/4 - خصائص الصور Photos على صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع

فيسبوك

جدول رقم (16)

استخدام صفحة المكتبة العامة على موقع فيسبوك (خصائص الصور المتاحة)

المكتبة العامة							خصائص الصور
المكتبة العامة	المكتبة العامة	المكتبة العامة	مكتبة الملك سعود بريدة	مكتبة الملك فهد العامة	المكتبة العامة بالعاصمة المقدسة	مكتبة الملك عبد العزيز العامة	
المكتبة العامة برعر	بمنطقة تبوك	بالدمام					الواجهة الخارجية لمبنى المكتبة
√	√	√	√	√	√	√	الفعاليات والمناسبات والأحداث المقامة في المكتبة.
√	√	×	√	√	√	√	مشاركات المكتبة العامة في الأنشطة والفعاليات الخارجية المقامة، مثل معارض الكتب.
×	√	×	√	×	×	√	أقسام وقاعات المكتبة الداخلية.
√	√	×	√	×	×	×	

الجدول رقم (16) يوضح نتائج تحليل خصائص الصور المتاحة - ضمن عنصر الصور - على صفحات المكتبات العامة السعودية. وتُظهر المعطيات ان جميع المكتبات العامة التي شملتها الدراسة وبنسبة (100%) تُدرج ضمن مجموعتها صور للواجهة الخارجية لمبنى المكتبة، وأن (7/6) من المكتبات وبنسبة (86%) توفر صور للفعاليات والمناسبات المقامة في المكتبة، و(7/3) من المكتبات ما يمثل نسبة (43%) تُتيح صور لمشاركتها في الأنشطة والفعاليات المنفذة خارجياً. وعلى الرغم من إمكانية الاستفادة من خاصية الصور في تقديم برامج الجولات المكتبية Library Tour للمستفيدين لتعريفهم بأقسام المكتبة وخدماتها والتسهيلات المتاحة بها، فقد كشفت النتائج ان ثلاثة مكتبات فقط تستفيد من خاصية الصور في ذلك حيث شكلت نسبة (43%) وتحددت في مكتبة الملك سعود بريدة والمكتبة العامة بمنطقة تبوك والمكتبة العامة برعر.

مناقشة النتائج:

تتجه المكتبات بأنواعها في عصرنا الحالي شأنها في ذلك شأن غيرها من المنظمات والمؤسسات نحو أخذ مكانها في البيئات التقنية القائمة واثبات تواجدتها فيها، كان منها مواقع الشبكات الاجتماعية بمنصاتها التقنية المتنوعة المتواجدة اليوم مثل Facebook، YouTube، Twitter، Myspace، Pinterest، GooglePlus، Instagram، Flickr، (Jain,2013, p1).Wikis، LinkedIn، Mashup

وضحت نتائج الدراسة حول مدى التواجد والحضور الإلكتروني للمكتبات العامة السعودية على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك، أن نسبة (50%) من المكتبات العامة التي شملتها الدراسة ليس لها صفحات خاصة منشأة ومتاحة على الموقع، وقد طرحت الباحثة في مناقشتها لذلك بعض المبررات التي قد تكون مقوماً لهذا العزوف للمكتبات العامة السعودية عن أخذ مكانها على ساحة موقع فيسبوك. من ناحية أخرى قد يرتبط في جانب منه برؤية ووجهة نظر القيادات الإدارية في بعض المكتبات العامة نحو الموقع باعتباره يخدم الأغراض الاجتماعية وليس الأهداف والأغراض المهنية للمنظمة، هذه الرؤية كانت قائمة في فترة من الفترات لدى أخصائيي المعلومات في الدول المتقدمة وكشفت عنها نتائج العديد من الدراسات والأبحاث المنشورة، منها دراسة Charnigo and Ellis(2007) والتي نوه بها الباحث (2008,p4) Secker كدراسة أجريت على مستوى أخصائيي المعلومات في المكتبات الأكاديمية بالولايات المتحدة الأمريكية لرصد آرائهم تجاه الموقع واستخدامه، حيث أظهرت الدراسة انه على الرغم من أن بعض أخصائيي المعلومات لديهم نظرة إيجابية لإمكانيات موقع فيسبوك، إلا أن العديد منهم كان لديه قناعة بأنه يقع خارج اختصاص المهنة ولا يلائم البيئة المهنية التشغيلية لها. ونوه أيضاً Secker الى انه من حيث الاتجاهات نحو الشبكات الاجتماعية، فإن بعض أخصائيي المعلومات لديهم تحفظات حول الأغراض او الاستخدامات الأكاديمية للموقع. نتائج مشابهة لهذا الاتجاه الغير إيجابي لخدمات الشبكات الاجتماعية واستخداماتها في المكتبات، أشارت اليها Aharony(2012,p360) في سياق مناقشتها لدراسة De Rosa, et al والتي أجريت عام 2007م والتي بحثت وجهة نظر المجتمع المكتبي الأمريكي واتجاهاته نحو منصات الشبكات الاجتماعية، حيث نتائج الدراسة أظهرت أن الغالبية العظمى من أخصائيي المعلومات ليس

لديهم الاهتمام لاستخدام خدمات الشبكات الاجتماعية، وأن مدراء المكتبات لا يروا انه على المكتبات تطوع أدوار الشبكات الاجتماعية في خدماتهم. في ضوء هذا الاتجاه الغير إيجابي لدى بعض أخصائيي المعلومات تجاه خدمات الشبكات الاجتماعية وفي مقدمتها موقع فيسبوك والتي طرحها وناقشها العديد من الباحثين في المجال، أوصت الباحثة (Aharony,2012,p367,369) في دراستها بأنه يتعين على أخصائيي المعلومات تغيير اعتقادهم حيال ان استخدام الشبكات الاجتماعية مثل فيسبوك هو استخدام غير مناسب للمكتبات، وانه لا مكان له في نطاق العمل المهني لتخصص المكتبات والمعلومات.

ومن الدراسات الأجنبية ما أشارت الى المبرر المتعلق بالافتقار للموارد البشرية المتفرغة لإدارة العمل التقني على منصات الشبكات الاجتماعية، كدراسة (Aharony (2012,p367 والتي بحثت استخدام المكتبات العامة والأكاديمية الأمريكية لموقع فيسبوك، حيث نوهت الباحثة في مناقشة النتائج التي خرجت بها الدراسة الى هذا المبرر موضحة ان الاستخدام المحدود للموقع من قبل أخصائيي المعلومات في المكتبات الاكاديمية ناشئ عن الافتقار الى الموظفين الذين يمكن ان تناط لهم هذه المهمة، حيث أن صيانة وتحديث الصفحة الخاصة بالمكتبة على الموقع يتطلب الكثير من الوقت، لذلك فإنه لا بد ان تُعين المكتبة لهذا العمل موظفين مهنيين تقتصر مسؤولياتهم على إدارة و صيانة وتحديث صفحة المكتبة والتسويق لها.

ووضحت (jain,2013, p4,5) أن الافتقار الى الكوادر البشرية المؤهلة مثل أحد التحديات الهامة التي تواجهها المكتبات في استثمار الشبكات الاجتماعية والتي خرجت بها بعض الدراسات كدراسة (Ezeani & Igwesi (2012 التي غطت المكتبات النيجرية، ودراسة (Khan & Bhatti (2012 للمكتبات الأكاديمية الباكستانية.

وترى الباحثة ان تواجد المكتبات العامة السعودية اليوم في البيئة الرقمية أصبح ضرورة حتمية لا غنى عنها لاستمراريتها واستمرارية ربط المستفيدين بها اللذين اختلفت توجهاتهم في الاستفادة من موارد ومصادر المعلومات من جهة، وتطورت توقعاتهم من مؤسسات المعلومات من جهة أخرى.

هذا التوجه التطوري التقني للمكتبات وبشكل خاص ما يرتبط بتقنيات الويب (2,0) واستثمارها أكد عليه الباحثين في ادب الموضوع المنشور، من ذلك ما ذكره Mishra (2008) بأنه يتوجب على أخصائي المعلومات البدء باستخدام تطبيقات الويب (2,0) إذا أرادوا اثبات أنفسهم كمزودي معلومات، وأن يبدئوا في تقديم خبرات تلبي توقعات المستخدم الحديث في عالم اليوم الغني بالمعلومات، وبمقتضى ذلك فإنه يتوجب عليهم وضع خطة عمل لتطبيق مفهوم تقنيات الويب (2,0) في مجال المكتبات.

ومن خلال النتائج التي خرجت بها الدراسة حول استخدام المكتبات العامة السعودية لصفحاتها الخاصة على موقع فيسبوك وتحليل الباحثة لمضمون الصفحات المنشأة، تبين ان التوجه السائد للمكتبات العامة السعودية في توظيف صفحاتها يقوم بالدرجة الأولى على توظيفها كأداة للتسويق والاعلان، وغياب التوجه لاستخدام الموقع وصفحات المكتبات العامة كمنصة إلكترونية فعالة لتقديم خدمات المكتبة او خدمات أخرى حديثة. هذا التوظيف الرئيس لموقع فيسبوك في مجالي التسويق والترويج توصلت اليه بعض الدراسات الأجنبية، منها دراسة (Aharony,2012,p368) والتي كشفت ان القاعدة المشتركة في استخدام منصة فيسبوك على مستوى المكتبات العامة الأمريكية هي الاستخدام لأغراض إعلام المستفيدين عن النشاطات والفعاليات المختلفة المنفذة في المكتبة. كذلك دراسة Riza Ayu and Abrizah في عام 2011م والتي نوه اليها الباحثان Al- Suqri & Alkindi (2013,p4) كدراسة بحثت استخدام تطبيقات فيسبوك على مستوى المكتبات الأكاديمية في ماليزيا، أظهرت ان معظم المكتبات الأكاديمية الماليزية تستخدم صفحاتها على موقع فيسبوك كأداة تسويق، وأن نشاط التسويق يشمل تعريف المستخدمين بخدمات المكتبة. توجه مشابه كشفت عنه دراسة (Hendrix et al. (2009, p46) لواقع استخدام مكتبات العلوم الصحية الأكاديمية لموقع فيسبوك، حيث توصلت الدراسة الى أن معظم المكتبات التي لها تواجد إلكتروني على الموقع تستخدم صفحاتها للأغراض الترويجية دوناً عن اتاحة تطبيقات للبحث، كتطبيقات البحث في قواعد البيانات والبحث في فهارس الوصول العام المباشرة، فضلاً عن عدم اتاحة دروس تعليمية قصيرة Short Tutorials للمستخدمين.

ومن وجهة نظر الباحثة فإن هذا الاتجاه وعلى الرغم من بعده عن تحقيق كفاءة التوظيف والاستثمار لموقع فيسبوك بشكل عام وصفحات المكتبات المؤسسة على الموقع بشكل

خاص، يعكس الدور الهام والناجح لمواقع التواصل الاجتماعي كقناة للترويج والتسويق للسلع والتسهيلات وخدمات المنظمات والمؤسسات المختلفة بما في ذلك مؤسسات المعلومات. وهو ما نوه اليه الباحثون في أدب الموضوع المنشور، من ذلك ما ذكرته Jain(2013,p1) في دراستها بأن الشبكات الاجتماعية فتحت منصات جديدة للمهنيين في مؤسسات المعلومات لتسويق خدمات المكتبات والمعلومات. وفي تأكيد للدور الفعال لمواقع التواصل الاجتماعي في النشاط الترويجي والتسويقي لمؤسسات المعلومات أشار الباحثان (4, 2013,p3) Alkindi & Al-Suqri إلى ان مواقع الشبكات الاجتماعية هي واحدة من تقنيات الويب (2,0) التي دُمجت في الاعمال والنشاطات التسويقية للمكتبات، وانه يجب على المكتبات أن تبدأ في الاستثمار في مواقع الشبكات الاجتماعية وأن تطور خطط تسويقية من خلالها، وهذا سيدعم مؤسسات المعلومات في الترويج لخدماتها وتسهيلاتهما المقدمة.

برصد استخدام مكتبة الملك عبد العزيز العامة لصفحتها المؤسسة على موقع فيسبوك ودراسة واقع إدارة الصفحة، فإن جميع المؤشرات التي خرجت بها الدراسة في هذا السياق تؤكد اهتمام المكتبة بتحقيق فعالية صفحتها وفعالية حضورها الالكتروني على منصة الموقع، فضلاً عن استثمارها للموقع كمورد تقني جديد لنشر وبث المعلومات للمستفيدين. وبشكل خاص فإن كم المنشورات المتاحة على حائط صفحة المكتبة والمضمون المعلوماتي لها هو مؤشراً لاستمرارية وتنوع البرامج والنشاطات والفعاليات التي تنفذها المكتبة لمجتمع المستفيدين منها، وتجد الباحثة في توظيف مكتبة الملك عبد العزيز العامة لموقع فيسبوك كمنصة إعلامية وتسويقية لها ما يدعم ما ذكرته (Jacobson 2011,p88) بأن موقع فيسبوك هو أفضل أداة للمكتبات النشطة أو المكتبات التي تقيم أو تستضيف العديد من المناسبات والمعارض وورش العمل وغيرها من الأنشطة، وان أفضل استخدام للموقع في مجالي الإعلان والتسويق.

ومن خلال دراسة الباحثة لخصائص المنشورات المتاحة على الصفحة الرسمية لمكتبة الملك عبد العزيز العامة على موقع فيسبوك واطلاعها على المحتوى المعلوماتي التسويقي لها، فإنه يمكن الاسترشاد في ذلك بأن سياسة المكتبة التسويقية من خلال الموقع تغطي محاور ومجالات متعددة شملت التسويق للمكتبة واقسامها، التسويق لخدمات المكتبة،

التسويق لإصدارات المكتبة، والتسويق لبرامج ونشاطات وفعاليات المكتبة المختلفة (ملتقيات، ورش عمل، دورات، محاضرات، ندوات، مناقشات كتب، مناقشات روايات، عروض لأطروحات). كذلك تضمنت صفحة المكتبة على منشورات تقدم محتوى معلوماتي وإعلامي في موضوعات متنوعة أخرى لا ترتبط بالأهداف التسويقية للمكتبة، مثل منشورات اقتباسات أقوال لشخصيات مشهورة، منشورات شكر، منشورات تهنئة بالأعياد، منشورات تقدم اقتباسات للمعلومات المطروحة في المحاضرات والندوات والمقتنيات ومناقشات الكتب المنفذة، منشورات لإحصائية عدد زوار المكتبة والمستفيدين منها، منشورات اعلان تأجيل دورة، منشورات لإحصائية الأنشطة التي قدمتها المكتبة في عام محدد--- الخ، وهذا يعكس تنوع المضمون المعلوماتي المتاح على صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة على موقع فيسبوك .

نتائج الدراسة:

- 1- محدودية الحضور الالكتروني للمكتبات العامة السعودية على منصة موقع فيسبوك، حيث (50%) من مجتمع الدراسة من المكتبات العامة السعودية (14/7) لها حضور الكتروني على الموقع، في مقابل نسبة (50%) من المكتبات العامة السعودية (14/7) ليس لها حضور على الموقع.
- 2- على مستوى المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة، كان لكل من مكتبة الملك فهد العامة بجدة والمكتبة العامة بعرعر الاسبقية في انشاء صفحاتها على منصة موقع فيسبوك والتي ترجع في تاريخ انشائها للعام 2011م.
- 3- القصور في التحديث المستمر لصفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك من قبل القائمين على إدارة الصفحات وذلك على مستوى الغالبية العظمى من المكتبات العامة السعودية المشمولة في الدراسة بواقع (7/6) مكتبة عامة ونسبة (85%)، حيث تجاوز انقطاع التحديث للصفحة فترة سنتان ونصف في بعض المكتبات، وما يزيد عن ثلاثة سنوات في مكتبات أخرى، واستمر لما يزيد عن ست سنوات في مكتبة عامة واحدة.
- 4- اخفاق الغالبية العظمى من المكتبات العامة السعودية في تحقيق فعالية حضورها الالكتروني على موقع فيسبوك بواقع (7/6) مكتبة عامة ونسبة (85%) والذي انعكس من

خلال إجمالي عدد المتابعين للصفحة وإجمالي عدد التحديثات بالمقارنة بالعمر الزمني للصفحة منذ تاريخ إنشائها.

5- نسبة (85%) من المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة ما يمثل (7/6) مكتبة عامة، لم تحقق كفاءة التوظيف والاستثمار الفعال لصفحاتها المنشأة على موقع فيسبوك بما يخدم مجتمع المستفيدين منها ويخدم أهدافها وأغراضها الخاصة، وهو ما ينعكس من خلال مجموعة من العناصر شملت قصور المحتوى المتاح على صفحات بعض المكتبات العامة من حيث النوع، انقطاع التحديث للصفحة لفترات زمنية متواصلة امتدت لسنوات، والعدد الإجمالي للتحديثات المنجزة على الصفحة منذ إنشائها.

6- جميع المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة (7/7) وبنسبة (100%) تشترك في استخدامها لعنصر حول والصور والمنشورات ضمن صفحاتها المؤسسة على موقع فيسبوك.

7- نسبة (100%) من المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة (7/7)، لا تتجه لتوظيف عنصر الفيديو واليوميات والمجموعات ضمن صفحاتها على منصة موقع فيسبوك.

8- الحائط Wall أكثر الأقسام استخداماً ضمن صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك.

9- نسبة (100%) من المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة لا تُدرج ضمن صفحاتها على موقع فيسبوك عناصر مستقلة خاصة تمكن من الوصول لمحتوى حسابات المكتبة العامة على مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى.

10- اتجاه المكتبات العامة السعودية لتطويع واستثمار صفحاتها على موقع فيسبوك كمنصات تسويقية وإعلامية للمستفيدين وكقنوات للوصول لهم.

11- عدم توجه المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة لتوظيف صفحاتها المؤسسة على موقع فيسبوك لتقديم خدمات المكتبات والمعلومات - تحديداً خدمة البحث في الفهارس، الخدمة المرجعية، خدمة الإحاطة الجارية - من خلال تطبيقات خاصة مستقلة متاحة على الصفحة.

12- نسبة (100%) من المكتبات العامة السعودية المشمولة في الدراسة (7/7) تُدرج صور للواجهة الخارجية لمبنى المكتبة ضمن مجموعة الصور المتاحة على صفحتها على موقع فيسبوك، وقلّة من المكتبات (7/3) وبنسبة (43%) تتجه للاستفادة من خاصية الصور في تقديم الجولات المكتبية من خلال إتاحة صور للقاعات والأقسام الداخلية والتسهيلات المتاحة بالمكتبة العامة.

13- تنوع المحتوى الترويجي والإعلامي للمنشورات المتاحة على حائط صفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة حيث يغطي الفعاليات والمناسبات وأنشطة المكتبة، والخدمات والمصادر والبرامج والمعلومات العامة.

14- ارتفاع عدد التحديثات لصفحة مكتبة الملك عبد العزيز العامة على موقع فيسبوك، وارتفاع عدد المتابعين لها بالمقارنة مع كم التحديثات وعدد المتابعين لصفحات المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة.

15- مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض أكثر المكتبات العامة السعودية التي شملتها الدراسة اهتماماً بفاعلية صفحتها بالاستناد على معطيات إجمالي عدد التحديثات وتاريخ آخر تحديث للصفحة وعدد المتابعين لها، هذا بالإضافة إلى المحتوى النوعي المضاف للصفحة.

16- ضعف استفادة المكتبات العامة السعودية من إمكانيات مواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام وتراجع تواجدها الإلكتروني في بيئة منصات الشبكات الاجتماعية القائمة اليوم.

التوصيات:

1- أن تتجه القيادات الإدارية في المكتبات العامة السعودية للاستفادة من أدوات الشبكات الاجتماعية بشكل عام وموقع فيسبوك بشكل خاص، بما يحقق تواجدها في الحيز الاجتماعي الرقمي القائم في عصرنا الحاضر وتوسيع قاعدة حضورها الإلكتروني في البيئة الرقمية المحيطة بمؤسسات المعلومات.

2- ان يهتم القائمين على إدارة صفحات المكتبات العامة السعودية على موقع فيسبوك بقضية التحديث المستمر لصفحة المكتبة والارتباط المباشر لذلك بجذب المستخدمين ومتابعيهم لها وتحقيق مشاركتهم الفعلية فيها.

3- ان تهتم المكتبات العامة السعودية بالتسويق لتواجدها الالكتروني على منصة موقع فيسبوك ومواقع التواصل الاجتماعي الأخرى ووضع الاستراتيجيات الملائمة لذلك والعمل على تنفيذها.

4- أن تقوم المكتبات العامة السعودية بدراسة احتياجات المستفيدين والأخذ بها في تخطيط وتنفيذ النشاط التسويقي لها عبر صفحاتها على موقع فيسبوك.

5- أن تتجه المكتبات العامة السعودية لتوسيع النطاق التوظيفي لصفحاتها على موقع فيسبوك باستخدامها أيضاً كمنصات الكترونية لتقديم خدمات المعلومات والتسهيلات والخدمات الأخرى اللازمة للمستفيدين.

6- أن تستفيد المكتبات العامة العربية من المجهودات والتجارب الناجحة للمكتبات العامة الأجنبية في توظيف منصة موقع فيسبوك في تقديم خدمات المكتبات والمعلومات والتسهيلات المختلفة للمستفيدين، وفي تنفيذ برامجها الترويجية والتسويقية.

7- أن يهتم الباحثون العرب بإجراء الدراسات والبحوث العلمية في موضوع استخدام المكتبات النوعية في العالم العربي لبرمجيات الشبكات الاجتماعية وذلك للاعتبارات التالية:

- الكشف عن واقع التوجه الاستثماري القائم للمكتبات العربية من منصات الشبكات الاجتماعية وطبيعة وخصائص الاستخدام لها.
- اثرها وتنمية الرصيد البحثي العربي في مجال استخدام مؤسسات المعلومات لمواقع الشبكات الاجتماعية.

قائمة المصادر العربية:

1- بامفلح، فاتن سعيد. (1433هـ)، خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية. الملتقى الثاني للمثقفين السعوديين. المملكة العربية السعودية، الرياض (1-4 صفر 1433هـ)، ص 1-19.

2- البلوشي، هنادي. (1433هـ)، خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك Facebook، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

- 3- مجاهد، أماني جمال. (مايو 2010 م). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. دراسات المعلومات، ع 8، 39-95.
- 4- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، المركز الإعلامي
متاح على: <http://www.mcit.gov.sa/en/media-center/news/92952>
[تاريخ الدخول: 2 ذو الحجة 1439هـ]

قائمة المصادر الاجنبية:

1. Aharony, N. (2012). Facebook Use in Libraries: An Exploratory Analysis, *Aslib Proceedings New Information Perspective*, 64, (4), 358-372.
2. Al kindi, S., Al-Suqri, M (2013). Social Networking Sites as Marketing and Outreach Tools of Library and Information Services, *Global Journal of Human Social Science*, 13, (2), 1-14.
3. Breeding, M. (2007). Librarians Face Online Networks, *Computers in Libraries*, 27, (8), 30-33.
4. Calvi, L., Cassella, M., & Nuijten, K. (2010). Enhancing Users' Experience: A Content Analysis of 12 University Libraries Facebook Profiles, In *ELPUB 2010 International Conference on Electronic Publishing*, Helsinki (Iceland), 16-18 June 2010.
5. Chen, D., Chu, S., Xu, S. (2012). How Do Libraries Use Social Networking Sites to Interact with Users, *ASIS&T*, 49, (1), 1-10.
Available on:
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.14504901085>
6. Hendrix, D., Chiarella, D., Hasman, L., Murphy, S., Zafron, M. (2009). Use of Facebook in Academic Health Science Libraries, *Journal of the Medical Library Association*, 97, (1), 44-47.

7. Jacobson, T.B. (2011). Facebook as a Library Tool: Perceived vs. Actual Use, *College & Research Libraries*, 72, (1), 79-90.

Available on :

<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16133>

8. Jain, P. (2013). Application of Social Media in Marketing Library & Information Services: A Global Perspective, *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 1, (1), 1-13.

-9Mishra, C.S. (2008). Social Networking Technologies (SITs) in Digital Environment: Its Possible Implications on Libraries.

Available on:

<http://eprints.rclis.org/16844/1/Social%20networking%20in%20Library.pdf> [

Accessed on 14 August 2018]

10. ODLIS, Available on:

<http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx> [Accessed on 15 April 2018]

11. Secker, J. (2008). Case Study 5: Libraries and Facebook. London: London School of Economics and Political Science.

12. Sokoloff, J. (2009). International Libraries on Facebook, *Journal of Web Librarianship*, 3, 75-80 .

13. Techopedia, Available on:

<https://www.techopedia.com/definition/4956/social-networking-site-sns> [

Accessed on 15 April 2018]

14. WhatIs.com, Available on:

<http://whatis.techtarget.com/definition/Facebook>