

أستخدام تطبيقات التواصل الأجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة  
المركزية العامة في البصرة : الأحااطة الجارية أنموذجا

---

## **Use of Social Media Applications to Inform the Beneficiaries of the Information Services Provided by the Central Public Library in Basra: Current Awareness as a Model**

Assistant Lecturer : Samir Sabah Majeed  
University of Basrah / College of Arts  
E-mail : [Samer.almjeed@uobasrah.edu.iq](mailto:Samer.almjeed@uobasrah.edu.iq)

### **Abstract:**

The paper aims at studying the most widespread social networks among people and the extent to which it can be used to inform the beneficiaries of the existence of services that can be used in providing office service including the current awareness service at the Central Public Library in Basra. This paper also tries to find out which of these applications are used in the library and how to interact with the beneficiary as well as the user of these applications with mentioning the most important types of these applications. The study also aims at finding out the advantages and disadvantages of these applications and the role they play in library services. This paper adopted a descriptive approach, a case study, trying to collect the necessary data via the interview and questionnaire tools, analyzing these data and arriving at the most important findings and recommendations

**Key words:** Social Media Applications, World Wide Web, Current Awareness, Library Services

أستخدام تطبيقات التواصل الأجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة  
المركزية العامة في البصرة : الأحاظة الجارية أنموذجا

---

أستخدام تطبيقات التواصل الأجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من  
قبل المكتبة المركزية العامة في البصرة : الأحاظة الجارية أنموذجا

المدرس المساعد سامر صباح مجيد

جامعة البصرة / كلية الآداب

E-mail : [Samer.almjeed@uobasrah.edu.iq](mailto:Samer.almjeed@uobasrah.edu.iq)

**المخلص :**

يهدف البحث الى دراسة تطبيقات التواصل الاجتماعي الأكثر انتشارا بين الناس ومدى إمكانية استخدامها في إعلام المستفيدين بوجود خدمات مكتبية ومنها خدمة الإحاظة الجارية في المكتبة المركزية العامة في البصرة ومحاولة معرفة اي هذه التطبيقات المستخدمة في المكتبة وكيف يتم التفاعل مع المستفيد والمستخدم لهذه التطبيقات في خدمة الإحاظة الجارية ،ومن هو المسؤول في التعامل مع المستخدمين وماأهم ماينشر على هذه التطبيقات مع ذكر أهم أنواعها وماهي ايجابياتها وسلبياتها والدور الذي تلعبه في خدمات المكتبات .

اعتمد البحث على المنهج الوصفي دراسة حالة محاولاً جمع البيانات اللازمة من خلال أداتي المقابلة والاستبيان وتحليل هذه البيانات والوصول الى اهم النتائج والتوصيات .

**الكلمات المفتاحية:** وسائل التواصل الاجتماعي ، شبكة الانترنت ، الاحاظة الجارية ، الخدمات المكتبية

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

#### المقدمة:

يهدف البحث الى التعرف على تطبيقات التواصل الاجتماعي بشكل واضح وتمييز انواعها اذ شهدت هذه التطبيقات انتشاراً واسعاً واستخداماً كبيراً في الممارسات اليومية وفي كل المجالات لما شهدته هذه التطبيقات من تفاعل متميز وسهلت التقارب بين المجتمعات وبالتالي ادت الى تبادل المعلومات والافكار بينهم كما يسعى البحث من معرفة استخدام هذه التطبيقات في مجال المكتبات والمعلومات ، حيث سلطت الضوء على المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة ومدى استخدامهم لتطبيقات التواصل الاجتماعي في اعلام المستفيدين من الخدمات المقدمة في المكتبة ، وبالخصوص خدمة الاحاطة الجارية التي تعد من الخدمات المكتبية المهمة والتي لها الدور الكبير في تعريف المستفيدين من المكتبة بكل ما هو جديد من مصادر المعلومات ذات الأهمية ، واي هذه التطبيقات التي شهدت استخداماً كبيراً وواسعاً في المكتبة المركزية ، والاسباب التي دفعت المكتبة الى استخدام ابرز هذه التطبيقات وماهي الخصائص التي تتميز بها . واشتمل البحث على الاطار العام وما يتضمنه من عناصر اساسية في حين اشتمل الفصل الثاني على الجانب النظري وهو مفهوم هذه التطبيقات ونشأتها وأنواعها وكذلك دورها في الخدمات المكتبية ومميزاتها وسلبياتها، اما الفصل الثالث فأشتمل على الجانب العملي للبحث والمتمثل بتحليل اسئلة المقابلة والاستبيان مع ذكر عدد من النتائج والتوصيات التي خرج بها البحث .

#### مشكلة الدراسة :

تسعى المكتبات بمختلف انواعها الى تقديم كل ما هو مميز وجديد من خدمات ومعلومات بشتى الطرق سواء كانت بالطرق التقليدية أم الالكترونية الحديثة المرتبطة بشبكة الانترنت وما تتضمنه من تطبيقات للتواصل الاجتماعي وغيرها من المواقع الشبكية الاخرى التي تيسر للمستفيدين الوصول لكل ما يحتاجونه من مصادر جديدة تناسب ميولهم ورغباتهم واهتماماتهم حيث بدأت الكثير من هذه المكتبات بالاهتمام بهذه التطبيقات في الاونة الاخيرة التي ستحقق الافادة القصوى في تقديم خدمات مكتبية مميزة ، اذ تكمن مشكلة البحث في

- ماهي استخدامات تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة بين روادها .
- ماهي تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تعتمد عليها المكتبة المركزية العامة في تقديم خدماتها وانشطتها.
- ماهي اكثر التطبيقات استخداماً في المكتبة لاشعار المستفيدين بذلك .

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

**اهمية الدراسة :**

تأتي أهمية البحث من أهمية الموضوع نفسه من خلال تسليط الضوء على استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في اشعار واعلام المستفيدين بما يصل الى المكتبة مما هو جديد اضافة الى ذلك معرفة اي من هذه التطبيقات شكلت اعلى نسبة من الاستخدام قياسا للوسائل الاخرى وهل هناك تفاعل بين المستفيدين ومايعرض من قبل المكتبة من خلال هذه التطبيقات ؟

**الهدف من الدراسة :**

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على :

- ١- تطبيقات التواصل الاجتماعي وماهو المعتمد منها في المكتبة المركزية العامة .
- ٢- الاسباب التي دعت الى اعتماد تطبيقات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية في المكتبة المركزية العامة .
- ٣- التعرف على تاثير استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي على رواد المكتبة.
- ٤- التعرف على الخدمات الاخرى التي يمكن ان تقدم من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي

**منهج الدراسة:**

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المعتمد على اسلوب دراسة الحالة من خلال تتبع التطبيقات الاجتماعية المستخدمة في خدمة الاحاطة الجارية في المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة ومعرفة اهم التطبيقات المعتمدة فيها .

**ادوات الدراسة :**

اعتمدت الدراسة على اداتي المقابلة والاستبيان حيث تم اعداد مجموعة من الاسئلة والتي تم طرحها على مدير المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة وذلك بتاريخ ٢/١٠/٢٠٢٠ اما اسئلة الاستبيان فقد تم توزيعها على عينة عشوائية بلغت ٥٠ مستفيداً من المكتبة .

**الدراسات السابقة :**

- امانى جمال مجاهد. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة .- الرياض . (مجلة دراسات المعلومات) ، ٨٤ ، مايو ٢٠١٠ ص ص ٣٩- ٩٥ .

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

يهدف هذا البحث الى دراسة بعض الشبكات الاجتماعية الاكثر انتشارا والاكثر عدداً ومعرفة امكاناتها، والعمل على حصر المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال هذه الشبكات لقياس نوعيتها ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات كما حاولت جمع اكبر الشبكات الاجتماعية العالمية وأشهرها وأسهلها في الوصول مع التعرض للشبكات الاجتماعية العربية ،اتبعت الدراسة المنهج السحي الميداني في محاولة لتجميع اكبر عدد من الشبكات الاجتماعية ومن اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة مايلي :

- شهرة وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي بشكل فعال حيث اصبحت من اهم المواقع التي يرتادها المستفيدون

- قوة البرمجيات والتطبيقات التي تتاح من خلال هذه المواقع وتطورها السريع والفعال

- التقنية العالية التي تتميز بها هذه المواقع واقتحامها لجميع المجالات والموضوعات

- حنان بن سايح . المكتبات الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 0.2:دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي . (رسالة ماجستير ) ٢٠١٨

تمثلت مشكلة الدراسة في مدى استخدام تطبيقات الويب 0.2 بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي بام البواقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية حيث هدف الباحث في دراسته للتعرف على مختلف تطبيقات الويب التي تستخدم في المكتبات الجامعية ومعرفة دور هذه التطبيقات في تحسين خدمات المعلومات في المكتبة . اعتمد الباحث على المنهج الوصفي القائم على التحليل مستخدم اداتين في تحليل البيانات الاستبانة والملاحظة معتمد على عينة قصدية من المكتبيين القائمين على المكتبة المركزية .

ومن المقترحات التي خرجت بها الدراسة ضرورة التوعية المستمرة للعاملين في قطاع المكتبات والمعلومات بتطوير ومتابعة كل ما هو جديد من تطورات تقنية والتي من شأنها ان ترفع من مستوى الخدمة المقدمة والعمل على نشر ثقافة الويب وتأهيل العاملين وتشجيع المكتبيين لاستخدام تطبيقات الويب.

- هنادي حسن البلوشي . خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق التواصل الاجتماعي: الفيس بوك . (رسالة ماجستير ) اشرف امانى مجاهد. السعودية : جامعة الملك عبد العزيز ،

٢٠١٢

تناولت هذه الدراسة صفحات المكتبات الجامعية السعودية من ناحية تقديمها للخدمات عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك وتحليل تعليقات المستفيدين وتهدف الدراسة الى التعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي وتوضيح خدماتها وخصائصها ، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي بغرض جمع البيانات وتم ارسال الاستبانة لجميع المكتبات التي لها صفحات على موقع الفيس بوك والتي ليس لها صفحات على الفيس بوك عن طريق البريد الالكتروني ،

أستخدام تطبيقات التواصل الأجتاعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

## المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

ومن اهم نتائج الدراسة ان خمساً من المكتبات الجامعية السعودية اضافت معلومات عن موقعها الجغرافي على الفيس بوك ، كما ان خمساً من المكتبات السعودية لديها ايقونة مواقع التواصل الاجتاعي في صفحاتها على الانترنت

### اهمية الدراسات السابقة بالنسبة للدراسة الحالية :

فيما يخص دراسة الباحثة امانى جمال ،استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة .فاختلفت دراستها مع الدراسة الحالية بمتغير الموقع حاولت الدراسة السابقة حصر المكتبات التي نتيج خدماتها من خلال شبكات التواصل الاجتاعي بينما دراستنا حاولت معرفة تطبيقات التواصل الاجتاعي المستخدمة في المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة من ناحية اعلام المستفيدين بخدماتها المعتمدة على هذه التطبيقات وأيهما أكثر استخداماً من غيره، كما ان المنهج المتبع في الدراسة السابقة اختلف عن منهج دراستنا .

اما الدراسة الثانية للباحثة حنان بن سايح ايضا تقاطعت فيها من ناحية الموقع اما المنهج فكلاهما اعتمد المنهج الوصفي فهي حاولت تطوير الخدمات المكتبية وتحسين اداء العاملين في المكتبة بينما دراستنا الحالية فقد حاولت تحسين تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين ومعرفة التفاعل مع تطبيقات التواصل الاجتاعي وخاصة في خدمة الاحاطة الجارية من خلال اداتي المقابلة والاستبيان وهما الاداتان اللتان اتبعتهما كلتا الدراستين .

الدراسة الثالثة للباحثة هنادي حسن البلوشي . خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق التواصل الاجتاعي الفيسبوك . فاختلقت عن دراستنا كونها اعتمدت فقط على الفيسبوك المستخدم في المكتبات الجامعية السعودية .

### مفهوم تطبيقات التواصل الاجتاعي :

ظهر مفهوم الشبكات الاجتماعية كمصطلح فلسفي اجتاعي منذ القرن الثامن عشر ولكن الجديد هو تحويله من فرضية اجتماعية الى واقع تقني عبر الانترنت ووسائل الاتصال المتقدمة وتسمى هذه البرامج او الوسائط بتطبيقات التواصل الاجتاعي social media تعد من التطبيقات الحديثة التي ظهرت على شبكة الانترنت والتي صاحبها ظهور العديد من تكنولوجيا الويب حيث ان الكثير من المتخصصين في علم الانترنت اكدو أن الاعلام الاجتاعي يمثل قفزة كبيرة للتواصل من خلال الشبكة

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

## المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

العنكبوتية بشكل تفاعلي اكبر من السابق عندما كان التواصل محدود بمشاركة كميات قليلة جدا من المعلومات .

وقبل ان نتطرق لمفهوم شبكات التواصل الاجتماعي نوضح بعض المصطلحات الخاصة به كل على

حدة : (١)

**التواصل :** عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر والمواقف والاتجاهات بين الافراد والمجموعات سواء داخل المجتمع الواحد أم خارجه.

**الاجتماعي :** عبارة عن نسيج مكون من صلات اجتماعية تلك الصلات التي يحددها الإدراك المتبادل بين الجانبين .

ويمكن ان نعرف تطبيقات التواصل الاجتماعي " بانها استخدام تطبيقات الانترنت للتواصل والاتصال

بالغير " (٢)

وهي أيضاً " استخدام شبكة الانترنت وتكنولوجيا الهاتف النقال لتحويل عملية الاتصال الى حوار

تفاعلي " (٣)

وهي مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت من الجيل الثاني للويب web تتيح التواصل

بين الافراد في بنية مجتمع افتراضي يجمع بين افرادها اهتمام مشترك او شبه انتماء لبلد او مدرسة او جامعة يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل او الاطلاع على الملفات الشخصية ومعرفة اخبارهم

ومعلوماتهم " (٤)

ومن خلال هذه المفاهيم يمكن ان نحدد مفهوماً عاماً لمصطلح شبكات التواصل الاجتماعي بانها

التطبيقات والمواقع الالكترونية التي تستخدم للتواصل مع الاخرين ونشر المعلومة ومشاركتها والتعليق

والاضافة عليها عبر شبكة الانترنت العالمية من اجهزة الحواسيب والهواتف الذكية المحمولة

### نشأة وتطور تطبيقات التواصل الاجتماعي :

بدأت وسائل التواصل الاجتماعي بالظهور بشكلها البسيط مع ظهور الهاتف عام ١٩٥٠ حيث

ظهرت مجموعة phone phreak والتي استغلت نظام الهاتف والتسلل اليه، و في السبعينيات ظهرت

وسائل تواصل اجتماعي جديدة اطلق عليها BBS او لوحة الاعلانات وهي خوادم صغيرة تعمل بالطاقة

عبر جهاز حاسوب شخصي متصل بمودم هاتف وبعدها تطورت هذه الوسائل لتظهر برامج البريد

الالكتروني ،اما في فترة التسعينيات وخلال ظهور شبكة المعلومات العالمية الانترنت بدأ شبكات التواصل

الاجتماعي ذات الطابع الحديث بالظهور مثل Napster و class nqte.com الذي ظهر عام ١٩٩٥

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

## المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

وهذه الشبكة مخصصة لإقامة العلاقات ما بين اعضاء المدرسة الواحدة وخريجي الجامعات للتواصل بينهم (٥) وبعد عامين اي في عام ١٩٩٧ ظهر موقع تواصل اجتماعي جديد وهو sixDegrees.com حيث أشتمل على مميزات مثل تمكين الاعضاء من انشاء ملف تعريفى ، كذلك انشاء قائمة الاصدقاء والاتصال بهم من خلال الرسائل، إلا ان هذا البرنامج لم يحقق النجاح الكبير مما اضطر الى ايقافه في عام ٢٠٠١. وقد شهد بداية القرن الواحد والعشرين ظهور نوع جديد ومتطور من برامج التواصل الاجتماعي ، ففي عام ٢٠٠٢ ظهر موقع جديد اسمه freindater وفي عام ٢٠٠٣ تم انشاء موقع myspace الذي ركز على الشباب وقد اصبح مكانا للتواصل بين الفنانين والمطربين ومعجبيهم وقد لاقى انتشار كبير وقاعدة جماهيرية كبيرة وبعد ذلك تم اطلاق موقع facebook وذلك في شباط عام ٢٠٠٤ على يد مصممه مارك زكوربيرج في البداية كان الموقع متاح فقط لطلاب جامعة هارفرد ثم شمل الجميع بعد ذلك لاي شخص يبلغ ١٣ سنة او اكثر حتى لاقى انتشار كبير وواسع واصبح من المواقع التي تربعت على عرش مواقع التواصل الاجتماعي وفي عام ٢٠٠٧ ظهر موقع تويتر والذي انفصل عن شركة odeo بشكل مستقل والذي كان يهدف الى تحقيق الاتصال والتفاعل بين الاصدقاء دون تحديد نوعية المستخدمين . أما عربيا فقد ظهر عدد من الشبكات الاجتماعية العربية ابرزها ياهو مكتوب وموقع عربين arabin (٦)

### انواع تطبيقات التواصل الاجتماعي :

يمكن ان نقسم تطبيقات التواصل الاجتماعي الى اربعة انواع من حيث الخدمة المقدمة او من حيث إنشائها وهي كالآتي (٧)

#### ١- تقسيم المواقع حسب الاستعمال والاهتمام وتضم الانواع التالية :

- أ- مواقع شخصية : وهي مواقع لانشاء وتكوين العلاقات بين الاشخاص وتعارفهم ضمن مجموعات محددة .
- ب- مواقع ثقافية : وهي مواقع تضم اشخاص ضمن مجموعات تربطهم علاقة عمل أو اشخاص ذوو اهتمام في نوع معين من انواع العلوم او مجال موضوعي محدد .
- ت- مواقع مهنية : هي المواقع التي تعنى بالاشخاص او المجموعات التي تربطهم مهنة أو صناعة متشابهة.

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

٢- تقسم حسب طبيعة المواقع الاجتماعية وتشمل الانواع التالية :

- أ- المدونات plowger : وهي مواقع الكترونية تتضمن منشورات تخص اصحابها معبرين بذلك عن مشاعرهم وافكارهم وارههم تكون مرتبة زمنيا بحيث يرى الزائر هذه المواقع المنشورات الاحداث في البداية وتتيح للمستخدم امكانية التفاعل فيما بينهم عن طريق نشر التعليقات ويوجد من هذه المدونات انواع منها شخصية او عامة والمتخصصة في مجال موضوعي معين .
- ب- الويكيبيديا wiki peddia :وهي من الموسوعات الحرة المجانية متعددة اللغات يساهم في تحريرها الالاف من المتطوعين حول العالم وتكمن قوة وفعالية موسوعة ويكيبيديا في نظام ادارة المحتويات وهو نظام الويكي Wiki وهو في ابسط صورة عبارة عن قواعد بيانات يمكن ان تعمل في الشبكة العنكبوتية ويسمح هذا النظام باجراء التعديلات واطافة الصفحات بحرية .

٣- تقسم حسب الخدمات وطريقة التواصل فيها لثلاثة انواع وهي :

أ- مواقع تتيح التواصل الكتابي

ب-مواقع تتيح التواصل الصوتي

ت-مواقع تتيح التواصل المرئي

٤ - هناك تقسم اخر ويقسم الى نوعين هما

- أ- مواقع داخلية خاصة : يشتمل على مجموعة من الافراد وتمثل مجتمع مغلق يمثل الافراد داخل المؤسسة ويتحكم في دعوة هولاء الاشخاص فقط للدخول الى الموقع للمشاركة في انشطته .
- ب-مواقع خارجية عامة : وهي مواقع عامة متاحة لجميع مستخدمي الانترنت واستخدمت خصيصا لجذب الناس واستعمال الشبكة .

دور تطبيقات التواصل الاجتماعي في الخدمة المكتبية :

تلعب هذه الشبكات الاجتماعية دوراً مهماً في تطوير الخدمات المكتبية وانشطتها وذلك من

خلال (٨) :

- ١- اتاحة النقاش وتشجيعه وذلك من خلال الرد على تعليقات مستخدمي المكتبة .
- ٢- تعمل على ايجاد التعاون الوثيق وانشاء العلاقات بين المكتبات وروادها .
- ٣- امكانية وصول المستفيدين من المكتبة في منازلهم كما هو الحال في المكتبات الرقمية والافتراضية
- ٤- لمتابعة المستجدات الحاصلة في مجال المكتبات من خلال التواصل بين المكتبات المتناضرة عبر هذه الشبكات وتبادل الافكار .

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

المركزية العامة في البصرة : الأحااطة الجارية أنموذجا

٥- إضافة مزيد من الجمهور للمشاركة في الاحداث والبرامج والفعاليات الخاصة بالمكتبة .

### مميزات تطبيقات التواصل الاجتماعي :

رغم اكتشاف مميزات الحاسوب والانترنت منذ سنوات الا ان فوائد ومميزات شبكات التواصل الاجتماعي كانت كبيرة ومذهلة ويظهر ذلك بوضوح من خلال زيادة اعداد مستخدميها كل عام ويمكن ايجازها بالاتي (٩) :

- ١- تسهيل التواصل مابين المستفيدين والمكتبة واعلامهم بكل ماهو جديد وحديث في مجال الاهتمام .
- ٢- يمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عملية تسويق المعلومات والخدمات .
- ٣- تحسين واتقان المهارات واكتساب صفة الابداع في التعامل مع تقنيات المعلومات .(١٠)
- ٤- توفر هذه المواقع المرونة في التواصل من حيث الوقت والجهد مع زيادة مهارة التحليل وبناء المشاريع والبحوث .
- ٥- امكانية انشاء صفحات شخصية تمكن المستخدم من نشر معلومات خاصة به من حيث السيرة الذاتية واهم انشطته .(١١)
- ٦- صفة التفاعل مع مستخدمين اخرين وماينشرون من محتوى رقمي من خلال التعليقات والاعجابات .

### سلبيات تطبيقات التواصل الاجتماعي : (١٢)

- ١- وجود كثير من المعلومات الشخصية على هذه المواقع والتي قد يكون بعضها حقيقياً والآخر وهمي
- ٢- ان كثرة استخدامها يؤدي الى الادمان وبالتالي ابعاد الشخص عن واجباته اليومية الاخرى .
- ٣- اظهار لغة جديدة بين الشباب تختلف عن لغتنا العربية مما يفقدها هويتها .
- ٤- الابتعاد عن الاحترام المتبادل في بعض الاحيان نتيجة النقاشات وعدم تقبل آراء الاخرين .
- ٥- امكانية اختراق مواقع التواصل الاجتماعي للخصوصية الفردية .
- ٦- قد تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي عند استخدامها بكثرة من تدني مستوى التحصيل الدراسي عند طلبة المدارس .

### أولاً : عرض وتحليل اسئلة المقابلة :

تم توجيه وطرح الاسئلة لمدير المكتبة المركزية العامة وايضا لبعض العاملين في المكتبة ممن يتصل عملهم او من هم المسؤولون عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

## المركزية العامة في البصرة : الأحااطة الجارية أنموذجا

\*اجاب مدير المكتبة المركزية العامة بتوفر خط انترنت في المكتبة المركزية الا انه غير متاح للمستفيدين وانما للعاملين في المكتبة وللأمور الادارية فقط . و ان اغلب اقسام المكتبة المركزية العامة تتوفر بها هذه الخدمة وهي قسم الاعارة وقسم المراجع والدوريات وقسم الاطاريح والفهرسة والتصنيف ومكتبة الطفل جميعها متوفر بها خدمة الانترنت للعمل الاداري الا ان استخدامه متفاوت بشكل كبير بين قسم وآخر وحسب حاجة القسم وما يتطلبه العمل داخل هذه الاقسام لهذه الخدمة اما تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المكتبة فهو تطبيق الفيسبوك ويستخدم بشكل رئيسي في المكتبة المركزية العامة وذلك لأن هذا التطبيق هو الذي يستخدم بشكل واسع وكبير بين الناس كما ان للتطورالذي شهدته خدماته والتحسينات التي طرأت عليه وعلى خدماته المقدمة فقد ارتأت المكتبة الاعتماد عليه وتم انشاء الصفحة في عام ٢٠١٦ تحت عنوان مكتبة البصرة المركزية وكان عدد المشتركين والمعجبين بالصفحة (٩٥٩٠) ، وبعد هذا التطبيق جاء تطبيق التليكرام بالمرتبة الثانية والواتساب بعدها عادةً مايستخدم في المراسلات الادارية والتبليغات الخاصة بالمكتبة ،اما التطبيقات الاخرى فلم تستخدم من قبل المكتبة .\*

\*مقابلة مع السيد مراس عبد السلام .مدير المكتبة المركزية العامة .يوم الخميس الموافق ١٠/١٠/٢٠٢٠

\*اما التطبيقات التي تستخدمها المكتبة في اعلام المستفيدين بالمواد التي ترد ضمن تخصصهم واهتمامهم والتي وردت حديثا للمكتبة (SDI) في احاطة المستفيدين بكل ما هو جديد يتم عن طريق صفحة المكتبة على الفيسبوك بشكل رئيسي من خلال نشر المواد التي تصل حديثا مع ذكر التفاصيل التي تخص المطبوع والجهة التي جاء منها الكتاب ، والتليكرام الذي يستخدم ايضا لنشر ماموجود من كتب في المكتبة سواء كانت حديثة الوصول أم قديمة كذلك يستخدم البريد الالكتروني ولكن بشكل ضئيل حيث عادةً ما يكون مخصصاً للامور الادارية والمراسلات ،اما الهاتف يستخدم ايضا للامور الادارية .

وفيما يخص وجود مدونة الكترونية تخص المكتبة المركزية العامة فقد اجاب السيد مدير المكتبة بعدم وجود مثل هذه المدونة ويمكن أن يعزى ذلك ومن خلال الملاحظات التي تم الحصول عليها الى ضعف الخبرات البشرية وقلة الرغبة في استخدام تلك المدونات على اعتبار ان تطبيق الفيس بوك و صفحة المكتبة الموجودة على هذا التطبيق وما يتم النشر به من معلومات واخبار تكفي في الوقت الحاضر . وتعتبر المدونات في يومنا هذا منتشرة بشكل واسع على تطبيقات التواصل الاجتماعي من خلالها يمكن تدوين كل المعلومات المهمة سواء كانت خاص بالمكتبة المركزية ام عامة او حتى في مجال اخر ،ويمكن نشر الروابط المفيدة لمن هم في نفس المجال وبنفس الاهتمامات وعليه لا بد للمكتبة ان تستغل عمل المدونات في تقديم الخدمات والمعلومات المكتبية.

## أستخدام تطبيقات التواصل الأجتاعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

وهناك الانشطة والخدمات التي تقدم من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي، اذ ان تطبيق الفيس بوك مستخدم للترويج عن الكثير من الخدمات والانشطة منها اخبار المكتبة واخبار الانشطة الجديدة ومعارضها وندواتها الجديدة يمكن الاعلان عنها من خلال هذا التطبيق وايضا من خلال الواتساب والتليكرام ، والبريد الالكتروني ، وايضا اقسام المكتبة وكيفية استخدام المكتبة واقسامها والتعريف بالمصادر والرد على الاستفسارات التي ترد للمكتبة والخدمة المرجعية وخدمة الاحاطة الجارية لتعريف المستفيدين بكل ماهو جديد من مصادر وصلت حديثا للمكتبة وايضا فيما يخص الادارة والتوجيهات المكتبية اعتمدت بالدرجة الاولى على تطبيق الفيسبوك والتكرام وبرنامج الواتساب والبريد الالكتروني، ومن الخدمات الاخرى المهمة والاساسية خدمة المجتمع تشمل بالاضافة للخدمات اعلاه خدمات تثقيفية وتعليمية التي اعتمدت على تطبيق الفيسبوك والبريد الالكتروني بالدرجة الاولى .

\*مقابلة مع السيد مراس عبد السلام. مدير المكتبة المركزية العامة ،يوم الخميس الموافق ١٠/١٠/٢٠٢٠  
\*وان السبب من استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي في تقديم خدمة الاحاطة الجارية بأن تطبيقات التواصل الاجتماعي تعد من الوسائل الهامة في الدعاية والاعلام للمكتبة ومقنناتها وما يصلها من جديد وكذلك لتعريف بالانشطة التي تقام بالمكتبة في الوقت الحاضر ومخطط له مستقبلا وتعد التطبيقات حلقة التواصل مع المجتمع الاكاديمي خاصة والمجتمع بشكل عام كما انها ستغير نظرة المجتمع للمكتبة عند استخدامها مثل هذه التطبيقات التي ستسهل عليه الحصول على المعلومات بكل سهولة ويسر .  
\*اما خصائص تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المكتبة المركزية العامة هو ان المكتبة تستخدم الخاصيات الاساسية لتطبيقات التواصل الاجتماعي اهمها خاصية الصور في تطبيق الفيسبوك وعادةً ماتستخدم لنشر الاخبار والانشطة الثقافية معبرا بذلك بصور لتوضيح الفكرة من النشاط او الهدف المنشود ،كذلك صور لابرز الكتب وحدثها التي وصلت او اهديت للمكتبة كما تشتمل هذه الصور على بعض النشاطات الطلابية والندوات والورش المقامة في المكتبة .

ومن الخصائص الاخرى هي خاصية الفيديو التي تنشر جميع أنشطة المكتبة على صفحاتها كالندوات ومعارض الكتب والورش التدريبية حيث تؤخذ مقاطع من هذه الانشطة ويتم نشرها ، اضافة الى بعض الاعلانات الهادفة والتثقيفية كإعلانات التوعية من انتشار فايروس كورونا وغيرها .

وهناك خاصية الرد على تعليق او استفسار قد يوجه للمكتبة ويتم ذلك من خلال صفحة الفيسبوك باستخدام لوحة المفاتيح ومربع الحوار وارسال الرد من خلالها .

\*مقابلة مع السيد مراس عبد السلام . مدير المكتبة المركزية العامة ،يوم الاثنين الموافق ٥/١٠/٢٠٢٠

## أستخدام تطبيقات التواصل الأجماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

\*مقابلة مع السيد لؤي صبيح مسؤول وحدة الاعلام يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٠ /١٠/٥  
\*وهناك الكثير من الروابط التي تنشر على صفحة المكتبة الرسمية ومن بين هذه الروابط الالكترونية والتي تمثل مواعيد وتوقيات الورش والندوات التي ستعقد في المكتبة وايضا روابط لمخصصات الكتب .  
اما خاصية الملفات الشخصية profile فهي غير مفعلة او مستخدمة في مجال عمل صفحة المكتبة الرسمية على الفيسبوك أذ ان هذه الخاصية تتيح للمكتبة عمل ملف خاص بها يحتوي على نبذة تعريفية للطرفين المكتبة ومستخدم الصفحة .  
كما ان صفحة المكتبة على تطبيقات التواصل الاجتماعي تزيد من اعداد المستفيدين للمكتبة حيث تعد صفحة المكتبة كما وضحنا سابقا وسيلة لتعريف المجتمع بالمكتبة وخدماتها وأنشطتها وانها تسهم بزيادة عدد المستفيدين للمكتبة .

أما فيما يخص الاشخاص الذين يسمح لهم الانضمام الى الصفحة المكتبة على تطبيقات التواصل الاجتماعي صفحة الفيسبوك التي تخص المكتبة فإن هذه الصفحة تقبل اي صديق او مستفيد الانضمام لها اي انها لمجتمع المكتبة عامةً ، ولاتوجد اي سياسة او قانون للانضمام الى الصفحة الخاصة بالمكتبة على تطبيقات التواصل الاجتماعي الفيسبوك

ان صفحة المكتبة على موقع الفيسبوك تدار من قبل مدير المكتبة وبالتعاون مع مسؤول وحدة الاعلام الخاصة بالمكتبة المركزية العامة بالاضافة الى الرد على استفسارات المستفيدين .  
\*وهناك تفاعل بين المستفيدين الذين يتعاملون مع خدمة الاحاطة الجارية باستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي الفيسبوك وتحاول المكتبة تحقيق اهدافها في الوصول الى المستفيدين وخدمتهم عبر استخدام موقع المكتبة على الفيسبوك وأحاطته بكل ماهو جديد من معلومات ومصادر واخبار وأشعارهم بصورة عامة ، الا ان المكتبة لم تحتفظ بسجل الاهتمامات للمستفيدين (البث الانتقائي للمعلومات) SDI ولم تعمل على مقارنة هذه الاهتمامات بما يصل حديثا للمكتبة حيث ان مثل هذا الاجراء يحتاج الى امور عديدة منها معرفة الاهتمامات لاهم رواد المكتبة وفتح سجل بهذا الخصوص بالاضافة الى ملف الوثائق الخاص بالمعلومات الببليوغرافية التي تدخل النظام .

\*مقابلة مع السيد مراس عبد السلام.مدير المكتبة المركزية العامة فيوم الاثنين الموافق ٢٠٢٠/١٠/٥

\*مقابلة مع السيد لؤي صبيح مسؤول وحدة الاعلام في يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٠/١٠/٥  
\*وبخصوص أهم ماينشر بخدمة الاحاطة الجارية على تطبيقات التواصل الاجتماعي الفيسبوك الخاص بالمكتبة نحاول نشر كل مايتعلق بالمكتبة حيث احتلت الكتب والمقاطع الفيديوية الجزء الاكبر من عملية النشر ويتم الاخبار عن الكتب ذات الاهتمام الكبير من قبل المستفيدين ونشر المعلومات الببليوغرافية حول

## أستخدام تطبيقات التواصل الأجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

الكتب التي وصلت الى المكتبة وكذلك المقاطع الفديوية اذ دائما ماتنتشر على صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة وأغلب هذه المقاطع تكون هادفة ، اما الاعلان عن الورش فأحيانا يتم الاعلان عنها عن طريق الفيسبوك وكذلك الترويج لخدمات واقسام المكتبة،اما التقارير والاحصاءات والنصائح حول اقتناء الكتب فلم تذكر على صفحة الفيسبوك ،و ان المكتبة حاولت ان تستخدم صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي فقط لما تراه مهماً بالدرجة الاولى كالكتب ومقاطع الفديوية المهمة وبعض الخدمات اما البقية التي لم ترد فأعتبرتها غير مهمة للمستفيدين

وحول الروابط الالكترونية للكتب ومصادر المعلومات الاخرى ذات العلاقة بأهتمامات المستفيدين فيتم عرض روابط على صفحاتها الخاصة على الفيسبوك تتضمن روابط كتب الكترونية وهذه الروابط قد تكون خاصة بالمكتبة او انها روابط لمكتبات وصفحات اخرى متاحة قد تم نشرها من قبل المكتبة لمستفيديها . وكذلك روابط تشرح كيفية استخدام هذه المجموعات الالكترونية ، كما تنشر المكتبة روابط لمعلومات منتقاة ومقالات عامة واخبارية تتناول اخبار المكتبة او اخبار محلية وعالمية وكذلك عروض تقديمية وتعليمية وثقافية وهي روابط خارجية غير مملوكة للمكتبة .

وفيما يتعلق بوجود الاحصاءات الخاصة بأعداد المستفيدين من خدمة الاحاطة الجارية ومن خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي اجاب مدير المكتبة المركزية العامة بأنه لاتوجد احصاءات بهذا المعنى حيث ان وجودها سوف يسهم في معرفة اعداد المستفيدين وبالتالي تقييم لموقعها الالكتروني وفاعلية الخدمات التي يقدمها ،اذ توجد فقط احصاءيات لمستخدمي المكتبة بشكل فعلي والتي تأتي بشكل دوري موسمي اربع تقارير احصائية خلال السنة .

\*مقابلة مع السيد مراس عبد السلام مدير المكتبة المركزية العامة في يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٠/١٠/٥

### ثانيا : عرض وتحليل اسئلة الاستبيان

وفيما يخص الجانب الثاني من التحليل الخاص بالاستبانة التي وزعت على عينة المستفيدين من المكتبة العامة فكانت الاجابات كالتالي وحسب الاسئلة الموجهة لهم .

جدول رقم (١) يبين مدى استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
تستخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي	٤٧	٩٠	-	-	٣	١٠

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

اذ يوضح جدول رقم (١) المتعلق باستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي من قبل عينة البحث وعدم استخدامها وماهي ابرز هذه المواقع استخداما حيث اجاب(٤٧) مستفيد وبنسبة ٩٠% بانهم يستخدمون هذه التطبيقات ، في حين كان هناك (٣) مستفيدين قد اجابوا وبنسبة ١٠% بانهم احيانا ما يستخدمون مثل هذه التطبيقات وبشكل متفاوت .

جدول (٢) عدد التكرار لتطبيقات التواصل الاجتماعي الاكثر استخداما

ت	الاجابة	التكرار	%
١	الفيسبوك	٢٠	٢٠,٤٠
٢	الانستكرام	٢٨	٢٨,٥٧
٣	التليكرام	١٧	١٧,٣٤
٤	الواتساب	٢٨	٢٨,٥٧
٥	اخرى	٥	٥,١٠
	المجموع	٩٨	١٠٠

كما يوضح الجدول رقم (٢) اكثر تطبيقات التواصل الاجتماعي استخداما من قبل المستفيدين عينة البحث اذ نجد اعلى تكرار حصل عليه تطبيقي الانستكرام والواتساب وبنسبة ٢٨,٥٧% في حين جاء تطبيق الفيسبوك ثانيا وبنسبة ٢٠,٤٠% وبعدها وبنسبة ١٧,٣٤% كانت من نصيب تطبيق التليكرام ،في حين احتلت فقرة اخرى غير المواقع المدرجة اعلاه في الجدول وبنسبة ٥,١٠% وهي اقل النسب

جدول (٣) عدد التكرار للدوافع من استخدام تطبيقات التواصل

ت	الاجابة	التكرار	%
١	البحث عن المعلومات	٢٧	٢٨,٧٢
٢	التواصل مع الاصدقاء	١٥	١٥,٩٥
٣	التعليم	١٧	١٨,٠٨
٤	التسلية والترفيه	٢٠	٢١,٢٧
٥	تلقي خدمات معلومات	١٥	١٥,٩٥
	المجموع	٩٤	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٣) والمتعلق بالدوافع من استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي من قبل عينة البحث ومن خلال الخيارات التي تم وضعها فكانت الاجابات متفاوتة حيث حصل خيار البحث عن المعلومات على نسبة ٢٨,٧٢% وهي اعلاها ،ثم جاء بعدها خيار التسلية والترفيه وبنسبة ٢١,٢٧%

## أستخدام تطبيقات التواصل الأجتاعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة المركزة العامة في البصرة : الأحااطة الجارية أنموذجا

وبعدها وبنسبة ١٨,٠٨ جاء خيار التعليم في حين حصل كل من التواصل مع الاصدقاء وخيار تلقي الخدمات على نفس النسبة وهي ١٥,٩٥% وهي اقل النسب

جدول (٤) يبين نظرة المستفيد عن تطبيقات التواصل ودورها في تحسين الخدمة

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل استخدام تطبيقات التواصل الاجتاعي يحسن من نوع الخدمة المقدمة	٤٤	٨٨	٦	١٢	-	-

يوضح الجدول رقم (٤) والمتعلق بوجهة نظر المستفيد في عينة البحث وهل ان استخدام تطبيقات التواصل الاجتاعي يحسن من الخدمات المقدمة له فقد اجاب (٤٤) مستفيداً وبنسبة ٨٨% بانها تحسن من نوعية الخدمات التي تقدمها هذه التطبيقات ، في حين اجاب (٦) من المستفيدين وبنسبة ١٢% بانها لايمكن ان تحسن من الخدمة التي تقدمها تطبيقات التواصل الاجتاعي .

جدول (٥) عدد التكرارات الخاصة بنوعية الخدمة المقدمة

ت	الإجابة	التكرار	%
١	مواكبة التطورات الحاصلة	٢٦	٤٠
٢	سرعة الوصول للمعلومات	٢٧	٤١,٥٣
٣	يسهل الاتصال بالمكتبة	١٢	١٨,٤٦
المجموع		٦٥	١٠٠

اذ نلاحظ من خلال الجدول رقم (٥) ان خيار سرعة الوصول للمعلومات قد حصل على نسبة ٤١,٥٣% وهي اعلى نسبة في حين جاء بعدها خيار مواكبة التطورات وبنسبة ٤٠% في حين جاء اخيرا وبنسبة ١٨,٤٦% خيار تسهيل الاتصال بالمكتبة وهي اقل نسبة بين الخيارات المطروحة .

جدول (٦) يبين المشاكل التي تواجه المستفيد عند اشعاره

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل تواجهك مشكلات في استخدام التطبيقات التي تستخدمها المكتبة في اشعار المستفيد	١٧	٣٤	١٩	٣٨	١٤	٢٨

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

ومن خلال الجدول رقم (٦) المتعلق بالمشاكل التي قد تواجه المستفيد من المكتبة عند استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المكتبة في اشعار المستفيدين حيث تبين ان (١٧) مستفيد ونسبة ٣٤ % تواجههم مثل هذه المشاكل والتي تمثلت بقلة المهارات وضعف خطوط الانترنت ، ولا يوجد اهتمام من المكتبة بالرد على استفسارات المستفيد ، بينما اجاب (١٩) مستفيداً ونسبة ٣٨% بانهم لاتعترضهم هذه المشاكل اما البقية وكانت نسبتهم ٢٨% بانهم احيانا ماتواجههم هذه المشاكل .والجدول ادناه يوضح التكرار والنسب الخاصة بنوع المشاكل التي طرحت على المستفيد .

جدول (٧) عدد التكرار بنوع المشاكل التي تواجه المستفيد

ت	الاجابة	التكرار	%
١	قلة المهارات باستخدام التقنيات	١٩	٣٧,٢٥
٢	ضعف خطوط الانترنت	٢٥	٤٩,٠١
٣	لايوجد اهتمام من المكتبة	٧	١٣,٧٢
	المجموع	٥١	١٠٠

اذ نلاحظ ان اعلى نسبة متمثلة بمشاكل ضعف خطوط الانترنت وبلغت نسبة ٤٩,٠١% حيث ان اغلب المستفيدين اعتبروها مشكلة كبيرة وانهم يعانون منها والتي تؤثر سلبا عليهم في حالة احتياجهم الى المعلومات او الخدمات ، كما جاء بعدها مشكلة قلة المهارات في استخدام التقنيات وكانت نسبتها ٣٧,٢٥% وهذه المشكلة تحتاج الى التعليم الذاتي المستمر واكتساب المهارة في التعامل مع التقنيات الحديثة ، واخيرا جاءت مشكلة عدم او قلة وجود الاهتمام من قبل المكتبة في الرد على الاستفسارات والتي حصلت على اقل نسبة ١٣,٧٢% حيث لا يوجد تفاعل فوري وانما يكون الرد متاخراً او لا يوجد في بعض الاحيان .

جدول (٨) يبين خبرة التعامل مع تطبيقات التواصل الاجتماعي

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل لديك الخبرة في التعامل مع تطبيقات التواصل التي تستخدمها المكتبة	١٤	٢٨	٢٥	٥٠	١١	٢٢

من خلال الجدول رقم (٨) والذي يبين توافر الخبرة او عدمه في التعامل مع تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المكتبة اذ كانت النسبة الاعلى لمن اجاب بانهم ليس لديهم الخبرة في هذه

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

التطبيقات وكانت (٢٥) مستفيداً وبنسبة ٥٠% ويمكن ان نعزي سبب الارتفاع الى ان العينة ليس كلها مطلعة على هذه التطبيقات وان كانت التطبيقات المستخدمة من المكتبة وسهلة ومعروفة فكانت اجابتهم هو عدم معرفتهم ، في حين اجاب (١٤) مستفيداً وبنسبة ٢٨% بانهم لديهم الخبرة بينما اجاب البقية ونسبتهم (١١) مستفيد ٢٢% بأنهم احيانا ماتكون لديهم الخبرة .

جدول (٩) يبين تواصل المستفيدين مع المكتبة عبر تطبيقات التواصل

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل تتواصل مع المكتبة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة	٩	١٨	٣٤	٦٨	٧	١٤

يوضح الجدول رقم (٩)التواصل من قبل المستفيدين من المكتبة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة اذ نلاحظ ان اعلى نسبة هي كانت (٣٤) مستفيد وبنسبة ٦٨% بأنهم لم يستخدموا أو يتواصلو مع المكتبة عبر هذه التطبيقات في حين جاءت بعدها (٩) مستفيدين وبنسبة ١٨% بانهم يستخدمون هذه التطبيقات ويتواصلون مع المكتبة عبرها ، كما اجاب (٧) مستفيدين وبنسبة ١٤% بانهم احيانا مايتواصلون مع المكتبة وحسب الضرورة كما وضعت عدد من الخيارات للمستفيد تبين طبيعة هذا التواصل وكما هو موضح في الجدول رقم (١٠)

جدول (١٠) يبين عدد التكرار ونسبها

ت	الاجابة	التكرار	%
١	التعرف على خدمات المكتبة	٥	٣٣,٣٣
٢	التعرف على مصادر المعلومات	٧	٤٦,٦٦
٣	الخدمة المرجعية	٣	٢٠
	المجموع	١٥	١٠٠

اذ نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى تكراراً هو خيار التعرف على مصادر المعلومات الحديثة وبنسبة ٤٦,٦٦% جاء بعدها خيار التعرف على خدمات المكتبة وبنسبة ٣٣,٣٣% ،واخيراً الخدمة المرجعية وبنسبة ٢٠%

أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بمخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة  
المركزية العامة في البصرة : الأحااطة الجارية أنموذجا

جدول (١١) يبين مدى توفر الحساب الرسمي الخاص بالمكتبة

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل لديك الحساب الرسمي لتطبيقات التواصل الاجتماعي الخاص بالمكتبة	١٨	٣٦	٣٢	٦٤	-	-

يوضح الجدول رقم (١١) والخاص بالحساب الرسمي لتطبيقات التواصل الاجتماعي وهل هو موجود عند عينة المستفيدين من المكتبة أو لا فقد أجاب (١٨) مستفيد ونسبة ٣٦% بأنهم يعرفون ولديهم الحساب الرسمي الخاص بالمكتبة ،في حين أجاب (٣٢) مستفيد ونسبة ٦٤% بأنهم لا يمتلكون الحساب الرسمي للمكتبة المركزية العامة .وفيما يتعلق بنوع الحساب الخاص بتطبيقات التواصل الاجتماعي الخاص بالمكتبة والذي يستخدم من قبل المستفيدين فأن الجدول رقم (١١) يبين التكرار والنسب لنوع الحساب .

جدول (١١) يبين عدد التكرار والنسب لنوع الحساب

ت	الاجابة	التكرار	%
١	الفيسبوك	١٦	٧٢,٧٢
٢	التليكرام	٢	٩,٠٩
٣	الانستكرام	-	-
٤	الواتساب	٢	٩,٠٩
٥	البريد الالكتروني	٢	٩,٠٩
	المجموع	٢٢	١٠٠

حيث حصل تطبيق الفيسبوك أعلى نسبة وبلغت ٧٢,٧٢% لأن الفيسبوك من التطبيقات التي انتشرت بكثرة بين الناس وكذلك هو اول حساب استخدم من قبل المكتبة تحت الصفحة الرسمية (مكتبة البصرة المركزية) وبعدها جاء كل من التليكرام ، والواتساب ، والبريد الالكتروني والذي حصل كل واحد منها على تكرار متساوي بلغ (٢) ونسبة ٩,٠٩%

جدول (١٢) يبين مدى تواصل المكتبة مع المستفيد

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل تتواصل المكتبة مع المستفيد فيما يخص الكتب الواصلة حديثا	١٢	٢٤	٣٨	٧٦	٤	٨

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

وحول تواصل المكتبة مع المستفيدين بخصوص الكتب التي تصل حديثا فقد وضحا الجدول رقم (١٢) اذ اجاب (١٢) مستفيد وبنسبة ٢٤% بان المكتبة تتواصل مع المستفيدين عبر الحساب الخاص بالمكتبة عند وصول الكتب الحديثة أليها في حين اجاب (٣٨) مستفيد وبنسبة ٧٦% بأن المكتبة لاتتواصل وهي نسبة عالية يرجع سبب ذلك لعدم استخدامهم الحساب الرسمي ، في حين اجاب (٤) مستفيدين وبنسبة ٨% بأنهم احيانا يتواصلون مع المكتبة بخصوص الكتب الحديثة التي تصل اليها. وعن كيفية التواصل الذي يتم مع المستفيد أو اشعارهم بما يصل حديثا فقد وضحه الجدول رقم (١٣)

جدول (١٣) عدد التكرار والنسب عن كيفية التواصل

ت	الاجابة	التكرار	%
١	هاتفيا	-	-
٢	عبر الواتساب	٢	١٤,٢٨
٣	عبر صفحة الفيسبوك	٤	٢٨,٥٧
٤	التليكرام	٨	٥٧,١٤
	المجموع	١٤	١٠٠

ومن خلال الخيارات التي وضعت لهم حيث كان عدد التكرار الاعلى من خلال حساب بتطبيق التليكرام <https://t.me/centralpubliclibrary2021> المكتبة المركزية العامة البصرة اذ بلغ عدد التكرار (٨) وبنسبة ٥٧,١٤% في حين بلغ عدد التكرار فيما يخص صفحة الفيسبوك (٤) وبنسبة ٢٨,٥٧% وجاء اخيرا الواتساب اذ بلغ عدد التكرار (٢) وبنسبة ١٤,٢٨%

جدول (١٤) يبين مدى أستخدم المكتبة دون الحاجة الى التطبيقات

الفقرة	نعم	%	كلا	%	احيانا	%
هل تستخدم المكتبة دون اللجوء الى تطبيقات التواصل الاجتماعي	٣٠	٦٠	١٣	٢٦	٧	١٤

يوضح الجدول رقم (١٤) والذي يتعلق بمدى استخدام المكتبة دون اللجوء الى تطبيقات التواصل الاجتماعي لمعرفة ماهو الجديد ، اذ اجاب (٣٠) مستفيد وبنسبة ٦٠% بأنهم يستخدمون المكتبة دون اللجوء الى تطبيقات التواصل الاجتماعي أذ انهم مستمرين في القدوم للمكتبة عند الحاجة والاستفادة من كل خدماتها مباشرة دون هذه التطبيقات حيث انها تعني عن استخدامها ، في حين اجاب (١٣) مستفيد وبنسبة ٢٨% بأنهم يستخدمون المكتبة من خلال هذه التطبيقات حيث ان استخدام المكتبة مباشرة قد

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

لايكون متوفر دائما للمستفيد بحكم اوقات المستفيد التي قد تتعارض مع وقت عمل المكتبة او بسبب المسافات البعيد التي تفصل بين مكان المستفيد والمكتبة ، بينما أجاب (٧) مستفيدين ونسبة ١٤% بأنهم أحيانا مايستخدمون المكتبة دون اللجوء الى هذه التطبيقات .

#### النتائج :

- ١- من ابرز تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تعتمدھا المكتبة المركزية في خدماتها هو تطبيق الفيسبوك بالدرجة الاولى وتطبيق التلكرام اما التطبيقات الاخرى فأستخدامها قليل نسبيا وبعضها معدوم .
- ٢- من الخدمات والانشطة التي تقدم من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي في المكتبة المركزية العامة هي اخبار المكتبة التعريف بالمصادر الحديثة للمكتبة ، خدمة الاحاطة الجارية من خلال الفيسبوك والتلكرام في حين يستخدم تطبيق الواتساب في الادارة والتوجيهات ، اما البريد الالكتروني يستخدم في انشطة خدمة المجتمع والتوجيهات الادارية .
- ٣- لاتوجد مدونة الكترونية تخص المكتبة ويستغنى عنها بصفحة الفيسبوك وذلك لعدم وجود اشخاص ذوو خبرة ومعرفة في هذا النوع من التطبيقات .
- ٤- لا يوجد سجل اهتمام للمستفيدين من المكتبة وروادها تتم فيه مقارنة اهتماماتهم بما يصل حديثا للمكتبة . SDI
- ٥- ان الدوافع من استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي هي بالدرجة الأولى البحث عن المعلومات وكانت نسبتها ٢٨,٧٢%
- ٦- اتضح من خلال العينة ان هناك نسب متفاوتة تواجهها مشاكل في استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي متمثلة بقلّة الخبرات وضعف خطوط الانترنت .
- ٧- هناك نسبة متفاوتة تمثلت ب ١٨% يتواصلون مع المكتبة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي لتعرف على خدماتها والمصادر المتوفرة حديثا
- ٨- أن ٣٦% فقط من عينة البحث لديهم الحساب الرسمي للمكتبة المركزية العامة .
- ٩- يتبين من خلال التحليل انه احيانا ما يتم اشعار المستفيدين بما يصل حديثا من خلال صفحة الفيسبوك وتطبيق التلكرام .

## أستخدام تطبيقات التواصل الأجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة المركزة العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

### التوصيات:

- ١- العمل على أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي الاخرى وادخالها في الخدمة المكتبية بقدر الامكان.
- ٢- يقوم امين المكتبة بعمل سجل اهتمام خاص برواد المكتبة ليتم مقارنة اهتماماتهم بما يصل حديثا للمكتبة وإشعارهم من خلال صفحة الفيسبوك.
- ٣- نشر كل مايصدر حديثا من مصادر المعلومات وكذلك نشر الروابط الالكترونية سواء أكانت روابط داخلية خاصة بالمكتبة ام من خارجها .
- ٤- استغلال خاصية الرسائل على الهواتف النقالة من خلال بعض برامج التواصل الاجتماعي واعلام المستفيدين بالمعلومات التي يريدون معرفتها .
- ٥- ان تخصص المكتبة بعض الافراد العاملين في المكتبة ممن تتوفر لديهم المعرفة الكافية والخبرة في مجال الشبكات وتطبيقاتها وادماجها في الخدمة المكتبية .
- ٦- متابعة الردود والتعليقات على صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة وجعلها متاحة والاجابة على كل مايريد المستفيد معرفته.
- ٧- تشجيع المستفيدين على استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي وخاصة تلك التي تعتمد على المكتبة للتواصل معها واستخدام خدماتها .

## أستخدام تطبيقات التواصل الأجتاعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

### الهوامش:

- ١- احمد عصام . تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على خصوصية الفرد الجزائري (رسالة ماجستير ) ، الجزائر: جامعة المسلية، ٢٠١٣
- ٢- خالد غسان يوسف . ثورة الشبكات الاجتماعية ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها .- عمان : دار النفائس ، ٢٠١٣ ، ص.٢٤
- ٣- الصديق الصادقي العماري .دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة ،سلطنة عمان : مجلة مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم ، ٢٠١٣ ، ص. ١٧٠
- ٤- اسماء مخلوف . دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق المنتجات اليدوية للمرأة الماكثة في البيت (رسالة ماجستير ) الجزائر : جامعة بسكرة ، ٢٠١٩ ، ص.
- ٥- حسين محمود هتمي.العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي .- عمان: دار اسامة، ٢٠١٥، ص. ٧٨
- ٦- امانى جمال مجاهد . استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة .- مجلة دراسات المعلومات ، ع ٨ ، ٢٠١٠ ، ص.
- ٧- احمد كاظم حنتوش . مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في قطاع التعليم الجامعي كلية الطب البيطريجامعة القاسم الخضراء انموذجا، مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية ،مج٧، ع٤، ٢٠١٧،
- ٨- اسماء حسين محمد .شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات قصور الثقافة بمحافظة الاسكندرية ، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات ،مج٦، ع١٤، (مارس ٢٠١٩ )
- ٩- رحمة بنت سلمان ،شهاب بن حارث ،نعيمة جبر . توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الاكاديمية العمانية .- مجلة المكتبات ، ع ٥٣ ، ٢٠١٩،
- ١٠- عبد الستار شاكر سلمان .استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتشارك المعلومات في التعليم .- مجلة المنصور ، ع ٢٣ ، ٢٠١٥ ، ص. ٥٩
- ١١- عبد الباقي يونس اسماعيل . استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الاكاديمية .- مجلة اداب النيلين ،مج٣، ع١ ، (مارس ٢٠١٨ )، ص.١٤٤
- ١٢- عبد الرحمن بن ابراهيم الشاعر . مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني .- عمان :دار صفاء، ٢٠١٥ ص. ٦٩
- ١٣- مقابلة مع السيد مراس عبد السلام .مدير المكتبة المركزية العامة .
- ١٤- مقابلة مع السيد لؤي صبيح . مسؤول وحدة اعلام المكتبة

## أستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي بإعلام المستفيدين بخدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة

### المركزية العامة في البصرة : الأحاطة الجارية أنموذجا

#### المصادر:

- ١- اسماعيل ، عبد الباقي يونس. استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الاكاديمية .- مجلة اداب النيلين ،مج ٣ ، ع ١ ، (مارس ٢٠١٨)
- ٢- حنتوش ، احمد كاظم . مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في قطاع التعليم الجامعي كلية الطب البيطري بجامعة القاسم الخضراء أنموذجا مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية ،مج ٧ ، ع ٤ ، ٢٠١٧ .
- ٣- سلمان ،رحمة ؛ حارث،شهاب ؛ جبر ،نعيمة . توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الاكاديمية العمانية .- مجلة المكتبات ،ع٥٣ ، ٢٠١٩
- ٤- سلمان، عبد الستار شاکر .استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتشارك المعلومات في التعليم .-مجلة المنصور،ع٢٢ ، ٢٠١٥ .
- ٥- الشاعر ،عبد الرحمن بن ابراهيم . مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني .- عمان : دار صفاء،٢٠١٥ .
- ٦- صبيح ،لؤي . مقابلة مع مسؤول وحدة الاعلام في المكتبة المركزية
- ٧- عبد السلام، مراس . مقابلة مع مدير المكتبة المركزية العامة
- ٨- عصام ،احمد . تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على خصوصية الفرد الجزائري . (رسالة ماجستير) ، الجزائر: جامعة المسلية ،٢٠١٥ .
- ٩- العماري ، الصديق الصادقي . دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة . سلطنة عمان : مجلة مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم ،٢٠١٧ .
- ١٠- مجاهد ،اماني جمال . استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة .- مجلة دراسات المعلومات ، ع ٨ ، ٢٠١٠
- ١١- محمد ، اسماء حسين . شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير خدمات المعلومات في قصور الثقافة في محافظة الاسكندرية ، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات ،مج٦،ع١ ( مارس ٢٠١٩) .
- ١٢- مخلوف ، اسماء . دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق المنتوجات اليدوية للمرأة الماكثة في البيت (رسالة ماجستير ) ، الجزائر : جامعة بسكرة ،٢٠١٩
- ١٣- هتيمي ،حسين محمود .العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي .- عمان : دار اسامة ، ٢٠١٥ .
- ١٤- يوسف ، خالد غسان . ثورة الشبكات الاجتماعية ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها .- عمان : دار النفائس ،٢٠١٣