

وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم خدمات المعلومات

في المكتبات المدرسية : مكتبات مدارس المتميزين

في مدينة كربلاء المقدسة أنموذجا

**Social media and its role in supporting information services in school
libraries: Libraries of distinguished schools in the holy city of Karbala as
a model**

كلمات مفاتيح: التواصل الاجتماعي، الدور، خدمات المعلومات

Keywords: social communication, role, information services

أ.م.د. اميمة حميد العادلي

Assistant Professor Doctor. Omaina Hamid Al-Adly

جامعة كربلاء / قسم ادارة الاعمال

University of Karbala/Department of Business Administration



الملخص

يهدف البحث الى تحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية لمدارس المتميزين في مدينة كربلاء المقدسة ، انطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين وسائل التواصل الاجتماعي وخدمات المعلومات في المكتبات المدرسية) ، تم اختيار عينة قصدية من اعضاء الهيئة التدريسية (اساتذة المراحل المنتهية) واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة المبحوثة ، كما استخدم برنامج (SPSS ٢٢.٧) لتحليل البيانات باعتماد (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري ، الوزن المئوي، شدة الاجابة، معامل اختلاف ، التباين) ، تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها:

- ١- تباين استخدام وسائل اتواصل الاجتماعي فيما بين المدارس عينة البحث.
- ٢- اعتماد (Facebook) بالمرتبة الاولى ضمن وسائل التواصل الاجتماعي من لدن المكتبات المبحوثة .
- ٣- تمثل (الاحاطة الجارية) و(الخدمات المرجعية) المرتبة الاولى ضمن خدمات المعلومات المعتمدة على وسائل التواصل الاجتماعي.

Apstract

The research aims to determine the role of social media in supporting information services in school libraries for distinguished schools in the holy city of Karbala. Faculty members (teachers of the finished stages) and the questionnaire was adopted as a tool for collecting data from the researched sample. The program (SPSS.V22) was also used to analyze the data by adopting (arithmetic mean, standard deviation, percentile weight, answer intensity, coefficient of difference, variance), a set of

Among the conclusions were the most important:

- ١- The variation in the use of social media among the schools of the research sample.
- ٢- Adopting (Facebook) in the first place within the social media from the libraries surveyed.
- 3- (current content) and (Reference Services) represent the first rank among information services based on social media

المبحث الاول منهجية البحث

اولا/ مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث بمحاولته الاجابة عن التساؤلات الاتية :

- ١- هل تتبنى المكتبة المبحوثة وسائل التواصل الاجتماعي وتستثمرها في دعم خدمات المعلومات فيها؟
- ٢- الى اي مدى يمكن ان تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في تسهيل وصول خدمات المعلومات الى فئات المستفيدين من المكتبة؟
- ٣- ما ابرز العوائق التي تواجه ادارة المكتبة في مجال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي لدعم خدمات المعلومات المقدمة فيها.

ثانيا/ اهمية الدراسة

تتبع أهمية البحث من الاتي :

- ١- أهمية موضوع البحث المتعلق بالدور الذي يمكن ان تؤديه وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ودعم اعمال المكتبات بشكل عام وخدمات المعلومات بشكل خاص.
- ٢- لفت انظار الادارات الى اهمية استثمار وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مستويات اداء المكتبات المدرسية فيها بما ينعكس بشكل ايجابي على تقديم اعلى مستوى من خدمات المعلومات فيها .
- ٣- تسليط الضوء على الفوائد التي يمكن ان تحققها وسائل التواصل الاجتماعي في تفعيل دور المكتبة المدرسية وتفعيل اليات الوصول والتواصل مع الطلبة .

ثالثا/ فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية الاتية :

- ١- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير (وسائل التواصل الاجتماعي) ، ومتغير (خدمات المعلومات) .

رابعا/ اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاتي :

- ١- تسليط الضوء على وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة حاليا في المكتبة المبحوثة.
- ٢- التعريف بابرز الايجابيات التي يحققها عامل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في دعم وتحسين خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة.
- ٣- التعريف بابرز العوامل او العقبات التي تؤثر في مجال استثمار وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بما ينعكس بشكل ايجابي على تفعيل دور المكتبة المدرسية.

خامسا/ حدود البحث

تتمثل حدود البحث الحالي بالاتي :

- الحدود المكانية : مكتبات مدارس المتميزين في مدينة كربلاء المقدسة
- الحدود الزمانية : (٢٠٢٢/١٠/١٥) لغاية (٢٠٢٢/١١/٢٣).
- الحدود الموضوعية : وسائل التواصل الاجتماعي ، خدمات المعلومات.

تمثل مجتمع البحث، بمدرسي المراحل المنتهية في (مدارس المتميزين وعدد من المدارس النموذجية في مركز محافظة كربلاء والبالغ عددها (١٠) مدارس (٦) مدارس للبنين و(٤) مدارس للبنات والبالغ عدد الهيئات التدريسية فيها (٣٠٢) مدرس ومدرسة ، كما تم اختيار عينة قصدية وهم مدرسي المراحل المنتهية (الثالث متوسط، والسادس اعداداي) بواقع (١٠٢) مدرس ومدرسة تم استطلاع ارائهم بشكل اولي حول استخدامهم للمكتبة فكان العدد (٧٦) مدرس ومدرسة يستخدم المكتبة و(٢٦) منهم ليس لديهم اي نوع من انواع استعمال المكتبة او ارتيادها لذا كانت عينة البحث الفعلية (٧٦) مدرس .

اعتمد البحث المنهج المسحي.

لغرض اجراء البحث والتوصل الى النتائج النهائية تم اعتماد الادوات الاتية :

- المصادر المتعلقة بكلا من موضوعي وسائل التواصل الاجتماعي، خدمات المعلومات.
- الاستبانة : تم اعداد استبانته بالاعتماد على ادبيات الموضوع وتم عرضها بشكلها الاولي على عدد من الخبراء ضمن التخصص لقياس صدقها الظاهري ، ثم بعد اكمال عملية التحكيم تم اخراجها بشكلها النهائي والذي تضمن ثلاثة محاور :

المحور الاول : وصف عينة البحث.

المحور الثاني : الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل للبحث (وسائل التواصل الاجتماعي) والتي ضمت (١٠) فقرات.

المحور الثالث: الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (خدمات المعلومات) والتي ضمت (١٠) فقرات .

حيث وزعت (٧٦) استمارة استبانته على مجتمع البحث البالغ (٧٦) مدرس ومدرسة ، كان المسترجع منها والصالح لاغراض البحث (٧٢) (استمارة أي بنسبة (٩٤٪) .

تم اعتماد الاساليب الاحصائية الاتية :

- اعتماد مقياس (likert) خماسي الدرجات والذي يعد من اكثر الاساليب المستخدمة في الدراسات المسحية في العلوم الاجتماعية، كما انه يتسم بالوضوح والدقة.
- النسب المئوية والتكرارات.
- الوسط الحسابي.
- شدة الاجابة.
- الانحراف المعياري
- معامل الاختلاف
- التباين

عاشرا/ الدراسات السابقة

١- دراسة (ازهار زابر جاسم، وماجد صاحب طالب) الموسومة (مكتبات مدارس المتميزين العراقية : دراسة تقويمية).

يهدف البحث الى معرفة واقع مكتبات مدارس المتميزين العراقية في بغداد وتقييمها وفقا للمعايير العالمية فيما يخص (بنية المكتبة، الاثاث، المجموعة المكتبية، الملاك الوظيفي، التخصيص المالي، خدمات المعلومات المقدمة فيها، تلبيتها لاحتياجات المستفيدين منها، مع بيان ابرز الصعوبات التي تواجهها) ، اعتمد المنهج المسحي واستخدمت الاستبانة كاداة لجمع البيانات ، وقد خرج البحث بعدد من الاستنتاجات منها (افتقار مكتبات المتميزين الى مبنى مستقل ، وقلة الملاك المتخصص في مجال المكتبات وان غالبية من يقوم على ادارة هذه المكتبات هم من تخصصات اخرى).

٢- دراسة (Tella Adeyinka & Evelyn Akinboro) 2018 (The Impact of Social Media to Library Services in Digital Environment) وسائل

التواصل الاجتماعي على خدمات المكتبات في البيئة الرقمية)
يتناول البحث بالتفصيل تطورات البيئة الرقمية سيما ما يتعلق منها بتطبيقات شبكة الانترنت مع اللقاء الضوء بشكل مركز على وسائل التواصل الاجتماعي كاحد ابرز تطبيقات الشبكة والتي تركت اثارا واضحة على المجتمع ، واثرت في البيئة التي يعمل فيها الافراد، مع محاولة ابراز دور هذه التطبيقات في مجال توظيفها لدعم خدمات المكتبات المقدمة وما يمكن ان تحققه من فرص واعدة للمكتبات في مجال الوصول والتواصل مع المستفيدين ومحاولة فهم اعمق لاحتياجاتهم بما يسهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة لهم من قبل المكتبة.

٣- دراسة (Neetha Devan Nv) (2020) (Social Media and Libraries) وسائل التواصل الاجتماعي والمكتبات)

يتناول البحث دراسة وسائل التواصل الاجتماعي وامكانية توظيفها لدعم خدمات وانشطة المكتبات حيث تم اجراء البحث ضمن نطاق المكتبات الاكاديمية ، وقد خلص البحث الى ضرورة قيام امناء المكتبات لتنظيم ورش عمل للتوعية باهمية تفعيل التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي مع المستفيدين والمكتبيين على حد سواء مع بيان امكانية استخدام هذه الوسائل في تسويق خدمات المعلومات واعتمادها كاداة استراتيجية في التفاعل مع المستفيدين من المكتبة بما يضمن تقديم خدمات معلومات متوافقة مع توقعاتهم واحتياجاتهم الفعلية ، كذلك اعتماد المكتبة لهذه الوسائل في الترويج للخدمات الجديدة التي يمكن ان تنتبها المكتبة مستقبلا.

حادي عشر / الجانب النظري

تعريف وانواع وسائل التواصل الاجتماعي

تعرف وسائل التواصل الاجتماعي على انها (مجموعة من التطبيقات المستندة الى الانترنت والتي تقوم على اسس ايدلوجية وتكنولوجية للويب ٢ تسمح لمستخدميها بانشاء وتبادل المحتوى والتواصل مع الآخرين من خلال تبادل الافكار والمهارات والقيم عبر الرسائل الكتابية والصوتية والصور ومقاطع الفيديو(علي، رحاب حسين، ٢٠٢١ : ص٥٧).

وتبرز ضمن تطبيقات التواصل الاجتماعي عدد من التطبيقات يمكن ذكر اكثرها استخداما وفقا للتوجهات العالمية من خلال النقاط الاتية (Neetha Devan Nv(2020): p3)

١- Facebook هو موقع اجتماعي يسمح للمستخدمين بالوصول المجاني والسهل للمعلومات يدار من قبل "شركة فيسبوك" كملكية خاصة. يمكن الانضمام إلى Facebook من خلال خدمات العمل والمدرسة للتواصل مع الآخرين وتبادل طلبات الصداقة أو إضافة أصدقاء.

- فضلا عن ذلك ، يمكن للمستخدمين متابعة مواقع الآخرين من خلال أيقونة "متابعة" وتبادل الرسائل من خلال أيقونة "ماسنجر" وتمكينهم من تحديث ملفاتهم الشخصية والسماح بالتعرف الذاتي على الأشخاص (شلش، حيدر عبد الزهرة، ٢٠٢٢:ص٤).
- ٢- Blogs: يستخدم أمناء المكتبات المدونات لنشر تحديثات أنشطة المكتبات بشكل دوري ومشاركة التحديثات لموضوع أو قضية معينة ؛ السماح للمستخدمين بالمساهمة في المحتوى ، يمكنهم كتابة المقالات ، تثير مشكلة اجتماعية ويمكن أن تحصل على استجابة فورية من المستخدمين أيضاً.
- ٣- Wiki: تطبيق ويب تعاوني لإنشاء محتوى. ويعد موسوعة مجانية على الإنترنت التي تعطي خلفية المعرفة وتعريف المفاهيم.
- ٤- LinkedIn: يستخدم أمناء المكتبات هذا النظام الأساسي لربط المستخدمين بأخصائي في مجال اهتمامهم، مع أهميته في توفير المعلومات المحددة للمستخدمين من خلال عملية البحث الانتقائي للمعلومات.
- ٥- Twitter : هو تطبيق تدوين مصغر ، مع محتوى يتم تحديثه باستمرار ، ويمكن لأمناء المكتبات استخدام هذا التطبيق لإرسال رسائل فورية أو ، وطرح أسئلة حول مواضيع مختلفة ، والحصول على اقتراحات وردود الفعل..
- ٦- You tube: من خلال مكتبات يوتيوب تستطيع مشاركة مقاطع الفيديو الخاصة بأحدث الأحداث والبرامج الخاصة بهم
- ٧- خدمة RSS هي عبارة عن وسيلة سهلة تمكنك من الحصول على آخر الأخبار فور ورودها على مواقعك المفضلة على شبكة الإنترنت. فبدلاً من فتح صفحات المواقع والبحث عن المواضيع الجديدة، فإن خدمة RSS تخطرك بما يستجد من أخبار ومواضيع على تلك المواقع فور نشرها.

خصائص وسائل التواصل الاجتماعي

تتسم وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها بعدد من الخصائص يمكن اجمالها من خلال الاتي (خشان، ثائر خلف، ٢٠٢١ : ص١٧٦):

- ١- المجتمع الافتراضي : حيث تسمح بالتواصل وتكوين علاقات بين الافراد وتبادل الافكار والآراء او لأغراض البحث العلمي.
 - ٢- الترابط: تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بتعزيز الترابط بين المواقع والموارد والافراد من خلال وصلات وروابط متضمنه داخل تلك المواقع.
 - ٣- الانفتاح : تخلق وسائل التواصل الاجتماعي امكانية المشاركة وتبادل المعلومات بشكل مجاني او واطئ التكلفة من حيث امكانية الانضمام والنشر والتعليق والتواصل والمشاركة.
 - ٤- السرعة : تتصف وسائل التواصل الاجتماعي بسرعة التواصل بين فئات المجتمع وامكانية النشر لأكبر عدد من الافراد في لحظة واحدة.
 - ٥- امكانية الوصول : تسهم وسائل التواصل الاجتماعي بإمكانية الوصول لأي فرد طالما يمتلك جهاز الكتروني ايا كان نوعه بشرط امكانية تأمينه اتصال مع شبكة الانترنت.
 - ٦- المشاركة ك تخلق وسائل التواصل الاجتماعي روح الحماس لدى المشتركين والمساهمة لتفعيل الاهتمام لدى الاطراف الاخرى بما يخلق مساهمة فعالة.
- مفهوم وانواع خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات المدرسية
- يمكن تعريف خدمات المعلومات على انها :جميع النشاطات الفنية والادارية التي يقوم بها العاملون في المكتبة لمساعدة المستخدمين في الوصول الى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفاعلية(الطائي، فيصل، ٢٠١٤: ص٣٨٢). وتقدم المكتبات المدرسية مجموعة من خدمات المعلومات التقليدية والتقنية يمكن توضيحها من خلال الانواع الاتية :

- ١- خدمات الاعارة: وهي مجموعة من الاجراءات التي تمكن المكتبة من اتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات داخل مبناها او خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر واعادتها في الوقت المحدد(عبدالحميد، فادي، ٢٠٠٦:ص٧٩) .
- ٢- خدمات التصوير والاستنساخ: تعد من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات وهي مكمل لخدمة الاعارة وتسهم في المحافظة على المقتنيات وتيسير الاستفادة منها وذلك عن طريق تصوير صفحات الكتب ، وبعض اوعية المعلومات المهمة(عبدالحميد، فادي، ٢٠٠٦:ص٨٢).
- ٣- الخدمات المرجعية: وهي مجموعة الاجراءات التي تقوم بها المكتبات المدرسية للإجابة على استفسارات المستفيدين وتقديم التوجيه والارشاد لهم ومساعدتهم في الوصول الى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية(همشري، عمر احمد، ٢٠١٤، ص٣٠٢).
- ٤- خدمة تدريب المستفيدين: وتتمثل بكل ما يبذله العاملون من جهد لإكساب المستفيدين المهارات الاساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة ومصادر المعلومات المختلفة وتوفير مفاتيح الوصول الى هذه المصادر، وفي اغلب الاحيان تتم خدمات التدريب بالاعتماد على اعداد برامج التدريب الدورية التي تشتمل عادة على العناصر الاتية (اهداف البرنامج، مدته الزمنية، مكان انعقاده، اساليب التدريب، طرق التقييم)(الصباغ، محمد سعد، ٢٠٠٥:ص٨).
- ٥- خدمات الاحاطة الجارية: (امان، محمد، ١٩٨٥:ص١٧) وتمثل هذه الخدمات نشاطات تقوم بها ادارة المكتبة وتسهم في تعريف المستفيدين بأحدث الاصدارات ضمن حقول المعرفة المختلفة. وهناك عدة وسائل وطرق لتقديم خدمة الاحاطة الجارية منها :
 - توزيع قوائم المقتنيات الحديثة والتي تعرف في المكتبات بقوائم الاحاطة الجارية.
 - البث الانتقائي للمعلومات.
 - تداول وتمرير الدوريات على المستفيدين.
 - لوحات العرض لأغلفة المطبوعات او اغلفة المجلات.
 - البث الانتقائي للمطبوعات.
- ٦- الخدمات الاعلامية : وهي مجموعة الاساليب والانشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات المدرسية لاجتذاب المستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وانشطتها، وهناك عدة وسائل تتبعها المكتبات لتقديم الخدمات الاعلامية من ابرزها (اقامة معارض الكتب والمقتنيات المكتبية، عرض الكتب الجديدة، اقامة المحاضرات والندوات، اصدار صحيفة المكتبة، وضع دليل المكتبة، نشر قوائم الاضافات الجديدة، انشاء جماعة اصدقاء المكتبة، عرض الافلام)(حامد، محمود فرج، ١٤٣٣: ص٣٦).
- ٧- خدمات التعلم والتعليم عن بعد: (عليان، ربحي، ٢٠١١: ص٤٧٢) يمكن للمكتبات المدرسية ان تدعم برامج التعليم عن بعد من خلال الاتي :
 - الاتصال بالأطراف المشاركة وجمع المعلومات حول البرامج الدراسية وتحديد احتياجات اعضاء هيئة التدريس والطلبة من مصادر المعلومات.
 - مساعدة معدي البرامج الدراسية في التعرف على النتاج الفكري المناسب وموارد الشبكات لدعم المناهج الدراسية.
 - تقديم معلومات ونصائح حول الموارد الالكترونية المتوفرة على الانترنت والتي يمكن للطلبة الوصول اليها .
 - تدريب اعضاء هيئة التدريس والطلبة على كيفية استخدام مصادر المعلومات الالكترونية والافادة منها.
 - التعاون مع المكتبات الاخرى في المنطقة لدعم أنشطة التعلم عن بعد.

وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية :

مكتبات مدارس المتميزين في مدينة كربلاء المقدسة أنموذجا

ثاني عشر/ الجانب الميداني

وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم خدمات المعلومات المقدمة في عينة من المكتبات المدرسية في مدينة كربلاء المقدسة

أولاً/ المدارس عينة البحث

لاغراض اجراء البحث الميداني تم اختيار (١٠) مدارس اثنان منها كانت مدارس للمتميزين وثمانية مدارس كانت ضمن تصنيف المدارس النموذجية في مركز المحافظة وهي كلا من

ت	اسم المدرسة	التصنيف	الفئة
1	ثانوية الذرى	متميزين	للبنين
2	ثانوية نازك	متميزات	للبنات
3	ثانوية المتفوقين	نموذجية	للبنين
4	ثانوية المتفوقات الثانية	نموذجية	للبنات
5	اعدادية جابر الانصاري	نموذجية	للبنين
6	اعدادية كربلاء	نموذجية	للبنين
7	ثانوية كربلاء	نموذجية	للبنات
8	اعدادية ابو المعالي	نموذجية	للبنين
9	اعدادية الثقافة	نموذجية	للبنات
10	اعدادية عثمان بن سعيد	نموذجية	للبنين

جدول رقم (١) يوضح فئات المدارس عينة البحث

ثانياً/ تحليل بيانات الاستبانة

١- تحليل بيانات المحور الاول (وصف عينة)

أ/ وصف عينة البحث وفقاً للنوع الاجتماعي

ت	النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية
1	ذكر	40	55%
2	انثى	32	45%

جدول رقم (٢) يوضح توزيع عينة البحث وفقاً للنوع الاجتماعي

يشير الجدول رقم (٢) الى ان اعلى نسبة من مستخدمي المكتبة كانت لفئة الذكور بواقع (٥٥٪) تقابلها (٤٥٪) استخدام اعضاء الهيئة التدريسية من الاناث وهي فروق ليست كبيرة بين الفئتين وهي متقاربة الى حد ما .

ب/ وصف عينة البحث وفقا للتخصص العلمي

جدول رقم (٣) يوضح توزيع عينة البحث وفقا للتخصص

ت	التخصص	العدد	النسبة المئوية
1	علمي	28	38%
2	انساني	44	62%

يشير الجدول رقم (٣) الى توزيع عينة البحث وفقا للتخصص وتوضح النسب ان اعلى نسبة استخدام للمكتبة كانت من فئة التخصصات الانسانية بواقع (٦٢%) تقابلها (٣٨%) للتخصصات العلمية وقد يكون السبب في ذلك الى طبيعة المواد التي تدرس ضمن المناهج والتي تعطي الاولوية في استعمال مصادر المكتبة لتخصصات مثل اللغة العربية او التاريخ.

ج/ وصف عينة البحث وفقا لسنوات الخدمة الوظيفية في التدريس

جدول رقم (٤) يوضح توزيع عينة البحث وفقا لسنوات الخدمة الوظيفية

ت	سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
1	1-5	12	17%
2	6-10	22	31%
3	11-15	13	18%
4	16-20	17	23%
5	21-25	7	10%
6	٢٥ فأكثر	1	1%

يشير الجدول رقم (٤) الى ان اعلى فئة من مستخدمي المكتبة كانت (٣١%) للذين تتراوح مدة خدمتهم بين ٦-١٠ سنوات تليها النسبة (٢٣%) للفئة ١٦-٢٠ سنة وقد تدل هذه النسب على ان هذه الفئات هي الاكثر معرفة وتعاطي مع خدمات المكتبة بحكم سنوات خبرتهم الوظيفية ومعرفتهم للمواد الثقافية والعلمية التي تضمها مكتبات مدارسهم والى اي حد يمكن ان تدعم جهودهم العلمية والثقافية في توجيه الطلبة.

د/ وصف عينة البحث وفقا لفترات ارتيادهم للمكتبة

جدول رقم (٥) يوضح فترات ارتياد عينة البحث للمكتبة

ت	استخدام المكتبة	العدد	النسبة المئوية
1	يومية	6	9%
2	اسبوعيا	18	25%
3	شهريا	11	15%
4	عند الحاجة (غير منتظم)	37	51%

يوضح الجدول رقم (٥) ان اعلى نسبة استخدام للمكتبة كانت (٥١%) للفئات الغير منتظمة بموعد في استخدام المكتبة وانما ترتادها وفقا لحاجتها الفعلية الى المعلومات تليها نسبة (٢٥%) لمرتادي المكتبة بشكل اسبوعي وهاتين الفئتين تمثلان اكثر من (٧٥%) من مرتادي المكتبة مما يستلزم من ادارة المكتبة ان تضع بالحسبان عملية اعداد المواد ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة لتتمكن من تلبية احتياجات هذه الفئات بالسرعة الممكنة .

٢- تحليل بيانات المحور الثاني (المتغير المستقل : وسائل التواصل الاجتماعي)

وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية :

مكتبات مدارس المتميزين في مدينة كربلاء المقدسة أنموذجا

جدول رقم (٦) يوضح اجابات عينة البحث حول اسئلة متغير (وسائل التواصل الاجتماعي)

ت	المتغير الاول (وسائل التواصل الاجتماعي)	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	الوسط الحسابي	شدة الاجابة	الانحراف المعياري
1	اعتمد على Facebook للحصول على اخر الاخبار والمستجدات حول أنشطة المكتبة.	17	9	12	14	20	2.8	57%	1.54
2	اعتمد على تطبيق Twitter لإعطاء آرائي حول الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة	2	1	5	16	48	1.5	30%	0.90
3	اعتمد على تطبيق RSS للحصول على اخر المواد الواردة حول اهتماماتي العلمية والثقافية من المكتبة.	-	-	-	9	63	1.1	23%	0.33
4	استخدم تطبيق LinkedIn للتواصل مع المكتبة والزلاء المهتمين بذات الاتجاه الثقافي او العلمي.	--	--	--	--	72	1.0	20%	0.00
5	اعتمد تطبيق Skype لسؤال امين المكتبة عن معلومات مستعجلة او تبليغه حول طلب مستعجل.	19	2	7	17	27	2.6	51%	1.63
6	اتابع قناة المكتبة على YouTube لغرض التعرف على ما تنشره ادارة المكتبة من اساليب استعمال مصادر المعلومات وما يستجد لديها من خدمات.	--	--	--	23	49	1.3	26%	0.47
7	تدعم ادارة المكتبة انشاء والاشراف على مدونات متخصصة في مختلف الموضوعات ذات العلاقة بالمواد الدراسية وتشاركنا بها .	--	--	--	--	72	1.0	20%	0.00
8	تحاول ادارة المكتبة تيسير استعمال بعض انواع مصادر المعلومات عبر نشر مقالات متخصصة في مواقع wiki	--	--	--	--	72	1.0	20%	0.00

تشير بيانات الجدول رقم (٦) الخاص بتحليل اجابات عينة البحث حول متغير (وسائل التواصل الاجتماعي) الى وجود انخفاض عام بالاوساط الحسابية لاجابات هذا المحور حيث بلغ اعلى متوسط حسابي للسؤال رقم (١) حث بلغ اعلى متوسط حسابي لهذه الفقرة بواقع (٢,٨) مما يدل على اتجاه عينة البحث نحو استخدام تطبيق ال(Facebook) في التواصل مع خدمات المكتبة، يليها تطبيق (Skype) بواقع (٢,٦) للحصول على معلومات وخدمات مرجعية سريعة، بينما لم تحقق بعض التطبيقات مثل المدونات ومواقع الويكي و LinkedIn و RSS مستويات تذكر من الاستخدام.

٣- تحليل بيانات المحور الثالث (المتغير التابع : خدمات المعلومات)

جدول رقم (٧) يوضح اجابات عينة البحث حول اسئلة متغير (خدمات المعلومات)

ت	المتغير الثاني (خدمات المعلومات)	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	الوسط الحسابي	شدة الاجابة	الانحراف المعياري
1	اشعر بالرضا عن مستوى خدمات الاعارة الداخلية والخارجية المقدمة في المكتبة.	65	4	3	--	--	4.9	97%	0.45
2	اعتمد الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبة للحصول على بعض المعلومات السريعة.	25	11	20	12	4	3.6	71%	1.28

3	تقدم المكتبة خدمة الاحاطة الجارية لكل ما تقدمه من جديد سواء في اوعية المعلومات او ما تستحدثه من خدمات.	31	18	6	17	--	3.9	78%	1.21
4	تقدم لي المكتبة جميع ما يستجد من مواد ومعلومات تخص اهتماماتي العلمية والثقافية.	8	24	6	22	12	2.9	58%	1.33
5	توفر لي المكتبة امكانية البحث بشبكة الانترنت.	10	3	7	31	21	2.3	46%	1.32
6	اعتمد بشكل كبير على خدمات التصوير والاستنساخ التي تقدمها المكتبة.	3	1	1	-	67	1.2	25%	0.90
7	اعتمد على ادارة المكتبة في تدريب طلبتي على استخدام بعض انواع مصادر المعلومات التي تخص موادهم الدراسية	55	12	5	-	-	4.7	94%	0.60
8	اعتمد على ادارة المكتبة في ارشاد طلبتي الى المواد ذات العلاقة بالتقارير التي اطلبها منهم.	12	23	18	11	8	3.3	66%	1.24

تشير بيانات الجدول رقم (٧) الى وجود ارتفاع ملحوظ في الاوساط الحسابية لاجابات عينة البحث حول مستوى ونوعية خدمات المعلومات المقدمة لهم بالطريقة التقليدية حيث يشير الجدول الى ان اعلى الاوساط الحسابية كان للفقرة الاولى بوسط حسابي (٤,٩) والتي تبين رضا عينة البحث عن مستوى خدمات الاعارة المقدم في المكتبات المبحوثة ، تليها الفقرة السابعة بوسط حسابي (٤,٧) مما يدل على اعتماد عينة البحث من المدرسين على ادارة المكتبة في تدريب الطلبة على استخدام بعض انواع مصادر المعلومات التي تخص موادهم الدراسية ، تليها الفقرة (٣,٩) والتي تشير الى تقديم المكتبات خدمات الاحاطة الجارية لكل ما يستجد من مواد او خدمات داخل المكتبة.

٤- حساب معامل الاختلاف والتباين لمتغيرات البحث

جدول رقم (٧) يوضح اجابات عينة البحث حول اسئلة متغير (خدمات المعلومات)

ت	متغير (وسائل التواصل الاجتماعي)	معامل الاختلاف	التباين	متغير (خدمات المعلومات)	معامل الاختلاف	التباين
1	X1	0.54	2.385	Y1	0.09	0.206
2	X2	0.60	0.817	Y2	0.36	1.629
3	X3	0.30	0.111	Y3	0.31	1.463
4	X4	0.00	0	Y4	0.46	1.768
5	X5	0.64	2.671	Y5	0.57	1.736
6	X6	0.36	0.22	Y6	0.72	0.803
7	X7	0.00	0	Y7	0.13	0.356
8	X8	0.00	0	Y8	0.38	1.527
		0.72	1.2		0.47	2.445

تشير بيانات الجدول رقم (٧) الخاصة بعرض بيانات المتغيرين المستقل والتابع وحساب معاملات اختلاف والتباين تشير الى وجود علاقة بين متغير وسائل التواصل الاجتماعي وخدمات المعلومات المقدمة في المكتبات وهي علاقة طردية يمكن استثمارها في مجال تطوير مستوى وجودة الخدمات.

- ١- اعتماد تطبيق (FACEBOOK) كتطبيق رئيس ضمن وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض الحصول على بعض خدمات المكتبات كالأسئلة المرجعية والاحاطة الجارية.
- ٢- اعتماد تطبيق ((SKYPE)) لأغراض الاتصال مع إدارات المكتبات من قبل المستفيدين من أعضاء الهيئة التدريسية لأغراض توجيه بعض الاسئلة والاستفسارات حول وجود مادة معينة في المكتبة.
- ٣- الضعف الواضح في اتجاه عينة البحث نحو استخدام بعض وسائل التواصل الاجتماعي لغرض الحصول على خدمات المعلومات بالرغم من أهميتها كتبقيات (RSS)، و (LINKDIN)، و (BLOGS)، و (WIKI)، و (YOUTUBE).
- ٤- اعتماد إدارات المكتبات بشكل كبير على أسلوب تقديم خدمات المعلومات بالشكل التقليدي المباشر بالرغم من الامكانيات الكبيرة التي يمكن ان تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي في اعمام فائدة ومدى خدمات المعلومات المختلفة لشرائح المستفيدين من (مدرسين وطلبة).
- ٥- وجود مستويات جيدة من الخدمات المقدمة للمستفيدين في المكتبات المبحوثة كخدمات (الإعارة، الاحاطة الجارية، وتدريب المستفيدين الى جانب خدمات ارشاد الطلبة).
- ٦- النقص الواضح في مستوى الخدمات المعتمدة على توافر اجهزة التصوير والاستنساخ، فضلا عن الخدمات التي تعتمد على توافر الاجهزة التقنية كالحواسيب وشبكات المعلومات.

رابع عشر/ التوصيات

- ١- ان تقوم إدارات المكتبات المبحوثة باستثمار اعتماد عينة البحث على بعض التطبيقات كـ FACEBOOK وتفعيل تقديم خدمات اوسع عبر صفحاتها التي قامت بانشائها على التطبيق سيما انها لا تحتاج لموارد مادية مكلفة وهي منخفضة التكلفة في حال تطبيقها.
- ٢- ان تعتمد إدارات المكتبات الى تنويع قنوات التواصل مع المستفيدين منها سيما عبر تطبيق SKYPE و TWITTER لغرض التفاعل المباشر مع المستفيدين من هذه الخدمات.
- ٣- ضرورة ان تفعل إدارات المكتبات بعض التطبيقات المهمة التي تدعم عملها لما توفره من ادوات استثنائية كمواقع ال WIKI، وال BLOGS، و RSS.
- ٤- ضرورة قيام إدارات المكتبات بوضع خطة عمل محددة لإدارة حسابات المكتبة على هذه التطبيقات وان تعتمد الى دمجها ضمن تقديم خدماتها التقليدية.
- ٥- اهمية تزويد المكتبات المبحوثة باجهزة التصوير والاستنساخ، فضلا عن اجهزة الحواسيب وخطوط الانترنت لما يمثلها وجود هذه الاجهزة من اهمية في دعم عملية تقديم الخدمات في المكتبة ورفع مستوى ادائها.

المصادر

المصادر العربية

- ١- جاسم، ازهار زابر، وطالب، ماجد صاحب (٢٠٢٠) (مكتبات مدارس المتميزين العراقية : دراسة تقييمية)، المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، مج ٣، ع ١٤، ص ١٩٠-٢٢٢).
- ٢- فادي عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات -. عمان : دار اسامة والمشرق الثقافي، ٢٠٠٦.
- ٣- محمد سعد محمد الصباغ "النشر وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية" المؤتمر القومي التاسع لاختصاصيي المكتبات والمعلومات ومكتبة مبارك العامة ببورسعيد المنعقد بتاريخ ٢٨-٣٠ يونيو.

- ٤- محمد محمد امان .خدمات المعلومات مع اشارة خاصة الى الاحاطة الجارية.- الرياض : دار المريخ، ١٩٨٥.
- ٥- محمود فرج محمود حامد .مصادر المعلومات . حقبة تدريبية للمتدربين في دبلوم مراكز مصادر التعلم ، كلية المعلمين : جامعة الملك سعود، (١٤٣٣-١٤٣٤هـ).
- ٦- حشمت قاسم .خدمات المعلومات. القاهرة : مكتبة غريب، ١٩٨٤.
- ٧- غالب عوض النوايسه. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات .- عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠.
- ٨- الطائي، فيصل علوان (٢٠١٤)، راس المال الفكري واهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر امناء المكتبات. مجلة الادارة والاقتصاد، مج ١٣، ع ٩٤.
- ٩- خشان، ثائر خلف(٢٠٢١) تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على القرارات الشرائية : دراسة استطلاعية على عينة من طلبة المرحلة الرابعة ، قسم ادارة الاعمال، جامعة البصرة. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، مج ١٣، ع ٢٤.
- ١٠- علي، رحاب حسين(٢٠٢١). وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالمسؤولية الادارية لدى مديرات رياض الاطفال . مجلة مركز البحوث النفسية ، مج ٣، ع ١٤.
- ١١- شلش، حيدر عبدالزهرة (٢٠٢٢) ادراك الطلبة الجامعيين دارسي اللغة الانكليزية لغة اجنبية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كاداة لتعلم اللغة الانكليزية في السياق العراقي. **Translation &Linguistics jurnal**. ع ١٨ ايار.

المصادر الاجنبية

- ١- **Shabnoor Siddiqui & Tajinder Singh(2016) (Social Media and its Impact with Positive and Negative Aspects) ,International Journal of Computer Applications Technology and Research Volume 5– Issue 2, 71 - 75, 2016, ISSN:- 2319–8656**
- ٢- **Tella Adeyinka & Evelyn Akinboro (2018) (The Impact of Social Media to Library Services in Digital Environment)**
<https://www.researchgate.net/publication/293118711>
- ٣- **Neetha Devan Nv(2020) (Social Media and Libraries)**
<https://www.researchgate.net/publication/340116105>