

## دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" في دعم التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض: دراسة تحليلية

محمد بن ناصر الهلال

ماجستير في علوم المكتبات والمعلومات

### مستخلص:

أهم ما توصلت إليه الدراسة: يبرز دور المكتبات الأكاديمية في دعم التعليم عن بعد نحو التعريف عن خدمات المعلومات وتلبية الحاجات التعليمية عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، والتي تمثلت فيما نسبته (19.8%) في ظل جائحة فيروس كورونا، وكانت أبرز خدمات المعلومات التي يقومون بالتعريف عنها في أثناء الجائحة تتمثل في الآتي: المكتبات الرقمية (الخاصة - المشترك بها مثل: المكتبة الرقمية السعودية)، خدمة الرد على الاستفسارات، أسأل أخصائي المعلومات (شبكات التواصل الاجتماعي، الاتصال الهاتفي، البريد الإلكتروني، المحادثة الفورية في الموقع)، الخدمة المرجعية الرقمية، طلب الرسائل الجامعية، خدمة تسليم الرسائل الجديدة (إيداع)، خدمة البحث في الفهرس الآلي، تطبيق المكتبة، خدمة المخطوطات الإلكترونية، ومن هنا تدرك المكتبات أن دورها في دعم التعليم عن بعد يتمثل في توفير خدمات إلكترونية تلبي احتياجات المستخدمين وتحقق رغباتهم،

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من التعليم عن بُعد في ظل جائحة "فيروس كورونا المستجد"، ومع توجه البيئة الأكاديمية نحو تطبيقات الويب 2.0 ازداد ذلك التوجه في تحقيق سبل الاتصال والتواصل للمكتبات الأكاديمية مع المستخدمين، وهذا ما مكّنهم من النشر والمشاركة وتبادل المعلومات عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي، وتعد شبكة تويتر (Twitter) أهم الشبكات الاجتماعية في التواصل وتلبية حاجات التعليم عن بعد بالمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في دعم التعليم عن بُعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض، واعتمد الباحث منهج تحليل المحتوى، واستعان بقائمة مراجعة في تحليل تغريدات (رسائل) الحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض على شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، والتي تقدر بـ (358) تغريدة.

وتعد عمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك سعود الأكثر تعريفاً عن خدمات المعلومات التي تقدمها بنسبة (36.75%) لما تمثله شبكة تويتر (Twitter) من قناة اتصال فعالة تمكن أخصائي المعلومات من تأدية دور في تلبية رغبات المستفيدين واحتياجاتهم في دعم التعليم عن بعد، وبناء طرق وأساليب تواصل مع فئات المجتمع الأكاديمي.

**الكلمات الدالة:** المكتبات الأكاديمية، التعليم الإلكتروني، التعليم عن بُعد، تويتر، شبكات التواصل الاجتماعي، شبكة التواصل الاجتماعي تويتر، الجامعات الحكومية.

### مقدمة الدراسة:

تعد المكتبات الأكاديمية مؤسسة تعليمية ثقافية، وركيزة أساسية في تحقيق ريادة الجامعات الحكومية لخدمة المجتمع والبحث العلمي، ومساندة المناهج الدراسية عن طريق الاستفادة من نشاط خدمات المعلومات الذي يُعد محور النشاط المكتبي الأساسي، ويُعد جزءاً من فلسفة علم المعلومات، والنشاطات الإيجابية للمكتبات لارتكازها على المستفيد الذي يمثل المجتمع الأكاديمي من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين، وانطلاقاً من هذا فإن على المكتبات الأكاديمية أن تسعى إلى تلبية احتياجات وتحقيق رغبات المستفيدين (الهلال، 2017).

تعتمد مظلة التعليم الأكاديمي في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد الشكل الإلكتروني أو ما يسمى بالتعلم عن بُعد. إن المستفيدين من الطلاب والباحثين يستكملون طريقهم التعليمي بشكل مختلف عما اعتادوه، وأصبح لا يمكنهم الوصول إلى المكتبات الأكاديمية ومصادر المعلومات المباشرة، ويقترن ذلك بحظر التجوال وعدم التمكن من زيارة المكتبة شخصياً، وهذا ما حدا بالمكتبات الأكاديمية إلى استخدام وسائل في الوصول إلى المجتمع الأكاديمي في ظل دعم التعلم عن بُعد وتزويدهم بخدمات المعلومات التي تسهم في دعم مسيرتهم التعليمية بشكل عام والاستفادة من نشاطات المكتبة.

أدت التطورات المتسارعة في ميادين تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات إلى ظهور تطبيقات الويب 2.0 التي تمكن الأفراد والمؤسسات من النشر والمشاركة وتبادل المعلومات فيما بينهم، وهذا يساعد المكتبة الأكاديمية على نشر المعلومات عن فعاليتها وأنشطتها والخدمات التي تقدمها، ومن أبرز هذه التطبيقات: الشبكات الاجتماعية التي تعد من أكثر الشبكات التي يستخدمها الأفراد في الآونة الأخيرة، ووسيلة جديدة للوصول والتواصل مع المجتمع، ومن الأدوات الجديدة المستخدمة (الهلال، 2017).

"تعد شبكة تويتر (Twitter) إحدى أهم الشبكات الاجتماعية والأكثر استثماراً في المكتبات الأكاديمية بالجامعات الحكومية السعودية" (الزامل، 2016)، كما تعد من أكثر الشبكات

استخدامًا في المكتبات الأكاديمية بجامعات مجلس التعاون لدول الخليج العربي (البوسعيدي، 2016). ومن أفضل الشبكات على مستوى العالم حسب الإحصائيات العالمية في موقع أليكسا (Alexa)، وهذا ما حدا بالمكتبات الأكاديمية للنظر إليها بوصفها الأهم بين شبكات التواصل الاجتماعي، وقد أوضح ميلشتاين (Milstein): بأن تويتر (Twitter) أصبح يستخدم من قبل أخصائي المعلومات منبجراً للنقاش ووسيلة لتبادل المعلومات، ويمكن لأخصائي المعلومات من خلال هذا النقاش استعراض خدمات المكتبة المختلفة ومصادر المعلومات المتاحة، وتحقيق التواصل الفعال مع المستخدمين.

### مشكلة الدراسة:

تواجه المكتبات الأكاديمية بالجامعات الحكومية مجموعة من التحديات في ظل الأزمة الحالية التي يشهدها العالم تجاه فيروس كورونا المستجد، والتي تتعلق بالتغيرات التي طرأت على التعليم واعتماد الأسلوب الإلكتروني أو ما يسمى بالتعليم عن بُعد، والذي فرض على المكتبات الأكاديمية أن تُغير من طبيعتها وأسلوب عملها، واعتماد أساليب وتقنيات وطرق تسهم في التعامل مع المجتمع الأكاديمي عن بُعد.

تستخدم المكتبات بمختلف أنواعها في الوقت الحاضر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) لتأثيرها الكبير في التعريف بالمكتبات وخدماتها (Milstein, 2009)، وتسعى المكتبات الأكاديمية إلى تسخير الإمكانيات كافة في إتاحة مصادر المعلومات التي تفتننها المكتبة والخدمات بهدف تحقيق رغبات المستخدمين واحتياجاتهم، وتعد شبكات التواصل الاجتماعي فرصة يمكن اغتنامها في تسهيل مهمة استخدام خدمات المعلومات في المكتبات بكل يسر وسهولة، ويمكن القول -وبشكل قاطع- إن شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) وشبكات التواصل الاجتماعي الأخرى أصبحت جزءاً هاماً يساعد على التواصل مع المستخدمين وأداة رئيسة (الخريجي، 2014)، وأنها من أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخداماً في تقديم الخدمات المعلوماتية (Chu,S.And Du,H.2012).

### أسئلة الدراسة:

هناك مجموعة من التساؤلات التي يمكن بلورتها على النحو الآتي:

#### • السؤال الرئيس:

ما دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في دعم التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض؟

- الأسئلة الفرعية:
  - ما دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" في تلبية حاجات التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض؟
  - ما خدمات المعلومات التي تُعرف عنها حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" لدعم عملية التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض؟
  - ما دور أخصائي المعلومات في المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" في تلبية حاجات التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض؟

### أهداف الدراسة:

- يهدف الباحثان إلى تحقيق جملة من الأهداف، وهي على النحو التالي:
  - الهدف الرئيس:
    - التعرف إلى دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في دعم التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.
  - الأهداف الفرعية:
    - كشف دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" في تلبية حاجات التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.
    - عرض خدمات المعلومات التي تُعرف عنها حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" لدعم عملية التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.
    - بيان دور أخصائي المعلومات في المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر "Twitter" في تلبية حاجات التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.

### أهمية الدراسة:

تزداد أهمية التعليم عن بُعد مع توجه التعليم الأكاديمي في ظل جائحة "فيروس كورونا المستجد" إلى تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات، ومع تطبيقات الويب 2.0 ازداد ذلك التوجه نحو تحقيق سبل الاتصال والتواصل للمكتبات الأكاديمية مع المستخدمين، وهذا ما مكنهم من النشر والمشاركة وتبادل المعلومات عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي، وتعد شبكة تويتر (Twitter) أهم الشبكات الاجتماعية في تلبية حاجات التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.

## حدود الدراسة:

أ- الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التعرف إلى دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في دعم التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.

## ب- الحدود المكانية:

تغريدات (رسائل) الحسابات الرسمية في المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، حسب الجدول رقم (1).  
الجدول رقم (1) الحسابات الرسمية في المكتبات بمنطقة الرياض في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)

الرقم	عمادة شؤون المكتبات	المنطقة	حساب تويتر (Twitter)
1	جامعة الملك سعود	الرياض	@libKSU
2	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية		@Imamu_Libraries
3	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن		@dla_pnu

## ت- الحدود الزمنية:

ينطلق التحليل ابتداء من 9 مارس 2020م وهو اليوم الذي أعلنت فيه المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض الإغلاق عبر تغريدة في حساباتها على تويتر (Twitter)، وحتى 31 مايو 2020 عودة العمل، وعليه تكون المدة التي عملت عليها المكتبات في دعم التعليم الإلكتروني أو التعلم عن بعد (84) يوماً.

## مصطلحات الدراسة:

## ■ شبكات التواصل الاجتماعي Social Networking

"مواقع تتيح للأشخاص وكذلك المؤسسات من بناء وإنشاء ملفات إلكترونية، والتي يمكن إدارتها وتعديلها من قبل الأفراد، وتمثل هذه المواقع قنوات للتواصل وتبادل المعارف والخبرات، كما تمثل أدوات للتسويق من خلال ما تقدمه من خصائص وتطبيقات مبنية على تكنولوجيا الويب 2.0" (الكندي، 2012).

## ■ تويتر Twitter

شبكة من شبكات التواصل الاجتماعي يكون فيها مشاركة الكثير من الخصائص باستخدام أدوات التواصل التي يستعملها المستخدم، والتي تحتوي على عناصر شبيهة بالبريد الإلكتروني، والرسائل النصية والتدوين وغيرها (O'Reilly,2012).

#### ■ المكتبة الأكاديمية Academic Library

ورد في معجم أودلس (ODLIS) بأنها "المكتبة التابعة والمكملة لجامعة أو مؤسسة تعليمية من مؤسسات التعليم العالي، يتم تنظيها وإدارتها لتفي بالاحتياجات المعلوماتية والبحثية لطلاب المؤسسة وأعضاء هيئة تدريسيها والعاملين بها".

#### ■ التعليم عن بعد Distance Learning

عرفه الشهري (2007): هو العملية التعليمية المنظمة، فردية كانت أو جماعية، التي يكون فيها المعلم في مكان مختلف وزمان متساو أو مختلف عما هو عليه المتعلم، وتستخدم فيه وسائل تقنية تقليدية وغير تقليدية.

#### ■ خدمات المعلومات Information Services

"النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية" (قاسم، 1984).

### المنهج والأداة:

اعتمد الباحث منهج تحليل المحتوى؛ لما يوفره من تحليل موضوعي ومنظم ومنهجي وكمي؛ بهدف التعرف إلى دور حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في دعم التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض، وبناء على اعتماد الباحث على منهج تحليل المحتوى استعان بقائمة مراجعة، وتتكون القائمة من فئتين من الفئات الموضوعية التي تتعلق بمحتوى المعلومات وتكامل المعلومات في الحساب.

### الجانب النظري والدراسات السابقة:

إن مفهوم التعليم الإلكتروني يعني ببساطة توظيف الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كافة توظيفاً صحيحاً في خدمة العملية التعليمية، والتي تعد المكتبة جزءاً لا يتجزأ منها (إبراهيم، 2017)، لقد تعود الإنسان أن يجد المعلومات في الكتب والمجلات المطبوعة، لكن بطبيعة الحال شأن كل تطور أن يحدث انقلاباً وتغييراً في حياة الناس وأمزجتهم واحتياجاتهم، وهو ما انحسب على عملية التعليم والتعلم كسائر المجالات الأخرى، وعلى وسائل الحصول على المعلومات والمواد التعليمية وأنماطه؛ إذ لا بد للمكتبات ومراكز المعلومات من أن توظف هذا

التقدم التكنولوجي ومخرجاته الهائلة لصالح مستخدميها من الرواد والبيئة المجتمعية من حولها؛ إسهامًا منها في نشر الوعي وإزالة الأمية بأشكالها المختلفة (النور وعز الدين، 2002)، "أصبحت المكتبات في وقتنا الحاضر جزءًا من تكنولوجيا المعلومات التي يمكن أن يستفيد منها القارئ وهو في مكان بعيد دون اللجوء إلى زيارة مبنى المكتبة" (دياب، 2002).

إن الدور الذي يمكن أن تؤديه المكتبة الأكاديمية دورٌ رائدٌ وغاية في الأهمية؛ لرفع جاهزية المؤسسة الأم وتطويرها ودفعها نحو التقدم في التعليم الإلكتروني (إبراهيم، 2017)، ولقد أشارت دراسة النور وعز الدين (2002) إلى: أن المكتبات لها دور في تفعيل خدمات التعليم عن بُعد، وخصوصًا المكتبات التي تستخدم التكنولوجيا. وقد أكدت دراسة الحناوي (2015): أن المكتبات الجامعية لها دورٌ بارزٌ في تفعيل نظام التعليم الإلكتروني في البيئة التعليمية، وأن الهدف من التعليم لا يقتصر فقط على اكتساب المتعلم المعارف والحقائق، بل تعداه إلى تنمية مهاراته وقدراته وبناء شخصية ليكون قادرًا على التفاعل مع متغيرات العصر، ومواكبًا للتطورات المعلوماتية والتكنولوجية المتلاحقة، وقادرًا على صناعة حياة جديدة.

تعد بيئة التعليم عن بعد عملية تفاعلية، وعلى المكتبات تطوير طرق جديدة للتفاعل مع الطلاب البعيدين، وتحتم على الجامعات أن توفر خدمات مكتبية فعالة يستطيع الطلاب من خلالها الحصول على المعلومات التي تدعم العملية التعليمية (دياب، 2002)، وأشارت دراسة للهيبي (2005) إلى: أن أهم عناصر العملية التعليمية الأساسية مصادر المعلومات، وفي مجال التعليم الإلكتروني يجب الإشارة إلى أن مصادر المعلومات التقليدية ليست الركيزة الأساسية في دعم المنهج الدراسي.

تواجه المكتبات الأكاديمية تحديات لمقابلة احتياجات برامج التعليم عن بعد، وإن كل قسم من أقسام المكتبة يواجه تحدياته الخاصة به، ويمكن للمكتبات الأكاديمية التغلب على تلك الصعوبات بفاعلية من خلال التخطيط الفعال الذي يأخذ في الحسبان الإمكانيات البشرية والمادية والتقنية المتاحة لتلك المكتبات في بيئة التعليم عن بعد، ومحاولة تحقيق نوع من التوازن البناء بينها وبين نوعية الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها لدعم برامج التعليم عن بعد (الشهري، 2007)، وأوصت دراسة عطا المنان (2018): بأن على المكتبات الجامعية تدريب العاملين على تنمية مجموعات المكتبة الإلكترونية من خلال مصادر المعلومات الإلكترونية.

تشير دراسة عطا المنان (2018) إلى: "أن هناك صعوبة في الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية"، وأن الخدمات الموجهة لطلاب التعلم عن بعد تكاد تكون عاملاً مشتركاً بين معظم

المكتبات الجامعية في الجامعات التي توفر فرص التعليم عن بعد، والخدمات على النحو التالي (دياب، 2002):

- 1- التعليم والإرشاد حول المواد المكتبية والتكنولوجيا المستخدمة.
- 2- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالمراجع ومصادر المعلومات.
- 3- كيفية الاستفادة من مجموعات المكتبة ذات العلاقة بالتعليم عن بعد.

وُظِّفَت شبكات التواصل الاجتماعي في عدة مجالات، ومن أهمها مجال التعليم، وعلى نطاق شمل المنظومة التعليمية بكامل عناصرها (بيزان، 2015)، أوصت دراسة مجاهد (2010): باستغلال شبكات التواصل الاجتماعي؛ نظرًا لإمكانياتها العالية وتفاعلها المتطور في تقديم خدمات حديثة، وأكدت دراسة التميمي (2016): على ضرورة استثمار شبكات التواصل الاجتماعي بمختلف أنواعها للوصول إلى المستفيد وتقديم الخدمة له، وتناولت دراسة الحسيني (2013): أن معظم المكتبات على مستوى العالم تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي مثل: (Facebook) و (Twitter) وغيرها في التواصل مع روادها، كما ذكرت دراسة (Chu,S.And Du,H.2012) أن شبكة تويتر (Twitter) من أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخدامًا في تقديم الخدمات المعلوماتية.

أكدت دراسة عطا المنان (2015): على رفع مستوى الوعي المعرفي لاختصاصيي المعلومات والمكتبات بمكتبات الجامعة، وتشجيع العمل بالبيئة الرقمية داخل المكتبات ودعمه ومتابعته؛ وذلك لرفع مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمستفيد، وتحسين مقومات البيئة الرقمية بالمكتبات الجامعية، مع تنمية قدرات العاملين، والعمل على تطوير خدمات المعلومات الإلكترونية حتى تتسع دائرة دعمها لبرامج التعليم الإلكتروني بالجامعة. "إن اختصاصيي المعلومات بمهارته التقليدية ليس قادرًا على خدمة هذا الشكل من التعليم (التعليم عن بعد)" (اللهيبي، 2005).

### النتائج:

تُقدر عدد تغريدات (رسائل) الحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض على شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) ابتداءً من 9 مارس 2020م وهو اليوم الذي أعلنت فيه المكتبات الأكاديمية التوقف عن استقبال المستفيدين - الحضور الشخصي- والاعتماد على التواصل والخدمات الإلكترونية بسبب "جائحة فيروس كورونا المُستجد" عبر تغريدة في حساباتهم على تويتر (Twitter)، وحتى نهاية تغريدات (رسائل) 31 مايو 2020 (عودة العمل بشكل تدريجي)، ومجموع هذه الأيام (84) يومًا، بـ (358) تغريدة على حسب الجدول رقم (2)، وهي المدة التي اعتمدت فيها الجامعات على استكمال العملية التعليمية بنظام التعليم الإلكتروني أو التعلم عن بعد.



الجدول رقم (2) عدد تغريدات الحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض على شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)

المجموع	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	جامعة الملك سعود	عمادات شؤون المكتبات	أنواع التغريدات
71	8	20	43		عن خدمات المعلومات
287	118	34	135		التغريدات المتنوعة
358	126	54	178		العدد الكلي

تنقسم تغريدات (رسائل) الحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض على شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) قسمين على حسب الجدول رقم (2):

- أولاً: تناولت (71) تغريدة عن خدمات المعلومات على حسب الجدول رقم (2)، وتفسر النتيجة: بأن دورها نحو التعريف بخدمات المعلومات في تلبية حاجات التعليم عن بعد عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) تمثل فيما نسبته (19.8%) في ظل جائحة فيروس كورونا.
- ثانياً: تناولت (287) تغريدة خارج إطار خدمات المعلومات تمثلت في التعريف بالمبادرات، وورش العمل، والدورات التدريبية المتنوعة، مع التوعية عن فيروس كورونا المُستجد على حسب الجدول رقم (2)، وتفسر النتيجة: بأن دورها عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) تغير بنسبة (79.76%)، وهذا ما شكّل أحد العوائق التي تحد من التعريف بخدمات المعلومات عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، وهو ما قلّل من الدور الذي تقوم به نتيجة ضعف معرفة الدور، وتدني مستوى المهارات وتعلم الآليات المتبعة.

تقوم المكتبات الأكاديمية بالجامعات الحكومية في منطقة الرياض عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) بالتعريف بخدمات المعلومات لجميع المستفيدين من أعضاء هيئة تدريس، وطلاب، وباحثين، وموظفين، وباحثين خارج الجامعة دون تمييز، بحيث يقوم بتحديد احتياجاتهم اللازمة مع استمرار العملية التعليمية عن بعد من خلال توفير معلومات كاملة ومفصلة عن الخدمة وما يساعد للوصول إليها، ونجد أن أبرز خدمات المعلومات التي يقومون بالتعريف عنها في أثناء الجائحة تتمثل في الآتي:

- 1- المكتبات الرقمية (الخاصة - المشترك بها مثل: المكتبة الرقمية السعودية).
- 2- خدمة الرد على الاستفسارات، أسأل أخصائي المعلومات (شبكات التواصل الاجتماعي، الاتصال الهاتفي، البريد الإلكتروني، المحادثة الفورية في الموقع).

- 3- الخدمة المرجعية الرقمية.
- 4- طلب الرسائل الجامعية.
- 5- خدمة تسليم الرسائل الجديدة (إيداع).
- 6- خدمة البحث في الفهرس الآلي.
- 7- تطبيق المكتبة.
- 8- خدمة المخطوطات الإلكترونية.

الجدول رقم (3) خدمات المعلومات للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض على شبكة التواصل الاجتماعيّ تويتر (Twitter)

الرقم	الخدمات	جامعة الملك سعود	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
1	المكتبات الرقمية	✓	✓	✓
2	خدمة الرد على الاستفسارات	✓	✓	✓
3	الخدمة المرجعية الرقمية	✓	✓	✓
4	طلب الرسائل الجامعية	✓	✓	✓
5	خدمة تسليم الرسائل الجديدة (إيداع)	✓	✓	✓
6	خدمة البحث في الفهرس الآلي	✓	✓	✓
7	تطبيق المكتبة	✓		
8	خدمة المخطوطات الإلكترونية	✓	✓	

تفسر النتيجة بأن المكتبات الأكاديمية على شبكة التواصل الاجتماعيّ تويتر (Twitter) تدرك أن التعليم عن بعد يستهدف فئات محددة من خدماتهم الإلكترونية خلال جائحة فيروس كورونا المُستجد، والتي جعلت المكتبات تدرك أن دورها في دعم التعليم عن بعد يتمثل في توفير خدمات إلكترونية تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق رغباتهم.

الجدول رقم (4) النسبة المئوية للحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية على شبكة التواصل الاجتماعيّ تويتر (Twitter)

المجموع	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	جامعة الملك سعود	عمادات شؤون المكتبات
%100	%6.83	%17	%36.75	التغريدات عن خِدْمَات المعلومات

يبين الجدول رقم (4) النسبة المئوية للحسابات الرسمية للمكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض على شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، وتعد عمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك سعود الأكثر تعريفاً بخِدْمَات المعلومات التي تقدمها بنسبة (36.75%)، وتلها عمادة شؤون المكتبات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بنسبة (17%)، وعمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن بنسبة (6.83%).

تفسر النتيجة: بأن المكتبات الأكاديمية في منطقة الرياض قامت بتقديم محتوى معلوماتي في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، وهذا يعود إلى أنها تدرك أن شبكة تويتر (Twitter) تمثل قناة اتصال فعالة تمكن أخصائي المعلومات من تأدية دور في تلبية رغبات المستخدمين واحتياجاتهم في ظل الجائحة.

يستخدم أخصائي المعلومات في المكتبات الأكاديمية بالجامعات الحكومية في منطقة الرياض شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، وتتضمن الحسابات ملف التعريف الذي يحتوي على اسم المكتبة واسم الجامعة وشعارها والبوابة الإلكترونية، والموقع الجغرافي، وتفسر النتيجة: بأن أخصائي المعلومات في المكتبات الأكاديمية يستخدمون شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) ويحرصون على البيانات المتوفرة في ملف التعريف، ويستثمرونها في التواصل مع المستخدمين وتلبية احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم عن بعد، وإن أبرز الأنشطة التي تستخدمها المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) تتمثل في استخدام الوسائط المتعددة (صور، فيديو) علاوةً على النصوص، وتفسر النتيجة: بأن دور المكتبات الأكاديمية تغير مع التقنيات الحديثة، وفتحت لها آفاقاً جديدة في بناء طرق وأساليب تواصل مع فئات المجتمع الأكاديمي عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter)، ويجب عليه أن يسعى إلى مواكبة مزايا تويتر (Twitter) من خلال الوسائط المتعددة، ومن مسؤولياته إثراء التغريدات بأشكالها كافةً من نصوص أو صور أو فيديو للتعريف بخِدْمَات المعلومات، وأن يستخدم تويتر (Twitter) منصةً تواصل فعالة مع المستخدمين.

## التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يطرح الباحث عدة توصيات، ويأمل أن تجد لها سبباً للتفعيل، ويمكن إيجازها في الآتي:

1. أهمية استخدام المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض لشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في ظل الأزمات ودعم التعليم عن بعد والاستفادة من إمكانياتها.
2. ضرورة تصميم خطة إستراتيجية من قِبَل المكتبات الأكاديمية عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) على أُسُس علمية ومنهجية تراعي طبيعة الجمهور المستهدف، ونوعيات أفرادها، واحتياجاتهم الحالية والمستقبلية من التعليم عن بعد.
3. إعادة النظر في صياغة أهداف المكتبات الأكاديمية نحو التعليم عن بعد في شبكات التواصل الاجتماعي لكي تتوافق مع الظروف الطارئة.
4. استخدام أساليب تقنية لقياس مدى دعم التعليم عن بعد، ومدى نجاحها على حسابات المكتبات الأكاديمية بشبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter).
5. استخدام أخصائي المعلومات للوسائط (الصوت، الصورة، الفيديو...إلخ) في المكتبات الأكاديمية بوصفها وسيلة دعم للتعريف بخدمات المعلومات عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter).
6. تنمية مهارات أخصائي المعلومات في المكتبات الأكاديمية في شبكات التواصل الاجتماعي من خلال إلحاقهم في دورات تدريبية وورش عمل.

## قائمة المصادر:

1. Chu, Samuel Kai-Wah; Du, Helen S. "Social networking tools for academic libraries".\_ Journal of Librarianship and Information Science.\_ v45 N1 (2013).
2. Milstein, Sarah. "Twitter FOR Libraries (and Librarians)" Online.\_ Vol. 33 Issue 2(Mar/Apr2009),p18.
3. ODLIS: Retrieved 22/7/2017 [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_a.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_a.aspx)
4. O'Reilly, Tim; Milstein, Sarah. "The Twitter book".\_ Sebastopol, CA : O'Reilly, (2012) , p7.

5. إبراهيم، خالد حسين. دور المكتبات الأكاديمية في التعليم الإلكتروني: مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة نموذجًا. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع 48 (2017).
6. اليوسعيدي، خلود بنت أحمد؛ الصقري، محمد بن ناصر؛ الكندي، سالم بن سعيد. توظيف شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية لخدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربي. المجلة العراقية للمعلومات. مج 17. ع 2-1 (2016).
7. بيزان، حنان الصادق. توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم الإلكتروني المجتمعي. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. 2015.
8. التميمي، فيصل بن عبدالعزيز. تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية. مجلة الملك فهد الوطنية. مج 22، ع 2 (2016).
9. الحسيني، محمد عبدالله؛ وعبدالرحمن، مهدي الطيب. دور اختصاصي المعلومات في التسويق الإلكتروني لخدمات المعلومات بمكتبة حصن الشموخ. وقائع المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة (كسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية). الإمارات. (2013).
10. الحناوي، منال صبيحي. دور المكتبات الجامعية في دعم نظام التعليم الإلكتروني. مجلة بحوث علم المكتبات والمعلومات. ع 15 (2015).
11. الخريجي، صالح بن ناصر. تويتر في المكتبات الجامعية. وقائع المؤتمر الأول لعمادة شؤون المكتبات في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن (التطورات الحديثة في المكتبات "التطلعات والتجارب الرائدة"). الرياض. (2014).
12. دياب، مفتاح محمد. التعلم عن بعد ودور خدمات المكتبات في دعمه. وقائع مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الثالث عشر بعنوان: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة. بيروت. 2002.
13. الزامل، منصور بن عبدالله. المكتبات الجامعية السعودية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 22، ع 1 (2016).
14. الشهري، منصور بن علي. دور المكتبات الأكاديمية في دعم برامج التعلم عن بعد. مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 12، ع 2 (2007).

15. الشهري، منصور بن علي. دور المكتبات الأكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد، دار غريب: دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، مج 12، ع2 (2007).
16. عطا المنان، محمد البخيت يوسف. دور اختصاصيي المعلومات والمكتبات ووظيفتهم كعمال للمعرفة في ظل البيئة الرقمية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الجزيرة. \_وقائع مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات السادس والعشرين بعنوان: اختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة\_ الأردن\_ (2015).
17. عطا المنان، محمد البخيت يوسف. شبكات المعلومات ودورها في توفير المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة\_ جامعة أفريقيا العالمية\_ عمادة شؤون المكتبات: حولية المكتبات والمعلومات\_ ع 2 (2018).
18. قاسم، حشمت. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها\_ القاهرة: مكتبة غريب، 1984، ص 65.
19. الكندي، سالم سعيد؛ الصقري، محمد ناصر. شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات ودور المستفيد في العملية التسويقية\_ المجلة العراقية للمعلومات \_ مج 13، ع1.2 (2012)، ص52.
20. اللهيبي، محمد مبارك. دور اختصاصيي المعلومات في التعليم الإلكتروني\_ مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات\_ ع 24 (2005).
21. مجاهد، أماني جمال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة\_ دراسات المعلومات\_ ع 8 (2010)، ص46-48.
22. النور، محاسن بله؛ عز الدين، محمد فيصل. التعلم عن بعد ودور المكتبات ومراكز المعلومات في هذا المجال، وقائع مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الثالث عشر بعنوان: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة، بيروت، 2002.
23. الهلال، محمد بن ناصر. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر : دراسة تحليلية\_ وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي\_ مصر\_ 2017.