

مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية: دراسة حالة

إعداد
د. دعاء أحمد خلف محمد
مدرس بقسم المكتبات والمعلومات
بكلية الآداب- جامعة الإسكندرية
dr.doakhalaf@gmail.com

ملخص الدراسة :

في ظل الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح لها دور كبير في عملية الإنتاج الفكري، والذي يتسم بأنه إنتاج كثيف للمعرفة ومع تضاعف المعرفة الإنسانية تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد يعتمد على المعرفة العلمية؛ الأمر الذي فرض نفسه وجعل إدارة المكتبات تتحول إلى ما يسمى بإدارة المعرفة، والتي تهدف في المقام الأول إلى تحقيق جودة الخدمات المكتبية المقدمة داخل مؤسسات المعلومات، مع زيادة إنتاجية العمل داخل المؤسسة عن طريق تقاسم المعرفة بين جميع العاملين بالمكتبة والمكتبات المثيلة من ناحية، وبين المكتبة ومجتمع المستفيدين منها من ناحية أخرى، وفي ظل الانتشار الواسع لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين كل أفراد المجتمع، كان لها تأثير كبير في خدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات المختلفة وتسويقها أيضاً؛ ومن ثم يتطلب الأمر التعرف إلى كيفية الاستفادة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق إدارة المعرفة في المكتبات وممارستها، عن طريق استخدام منهج دراسة الحالة متخذة المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية نموذجاً للتطبيق؛ لمعرفة دور مديري المكتبة في القيادة والتوجيه الصحيح؛ لتوظيف الاستخدام الفاعل لوسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة وتطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة بالمكتبة، وعدم استخدام المكتبة محل الدراسة لوسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال؛ إذ اقتصر استخدامها على الفيس بوك فقط وذلك لأغراض الدعاية للمكتبة بشكل أساسي، وليس كونها وسيلة فاعلة للنشر بين مجتمع المستفيدين منها، وتطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة؛ ومن ثم خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من شأنها أن تساعد مدراء المكتبات والعاملين بالمكتبات كلها في تطبيق عمليات إدارة المعرفة وممارستها باستخدام هذه الوسائل.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي- وسائل التواصل الاجتماعي- تطبيقات الويب ٢.٠- إدارة المعرفة- المكتبات الجامعية- المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية

تمهيد

يعيش العالم منذ عقود عدة في مجتمع المعلوماتية الذي تلعب فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الأكبر في عملية الإنتاج الفكري وهو يتسم بأنه إنتاج كثيف للمعرفة ومع تضاعف المعرفة الإنسانية تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد يعتمد على المعرفة العلمية؛ الأمر الذي فرض نفسه وجعل إدارة المكتبات تتحول إلى ما يسمى بإدارة المعرفة التي تهدف في المقام الأول إلى تحقيق جودة الخدمات المكتبية المقدمة داخل مؤسسات المعلومات، مع زيادة إنتاجية العمل داخل المؤسسة عن طريق تقاسم المعرفة بين جميع العاملين بالمكتبة والمكتبات المثيلة من ناحية، وبين المكتبة ومجتمع المستفيدين منها من ناحية أخرى، وفي ظل الانتشار الواسع لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين كل أفراد المجتمع، لم تعد وسيلة للترفيه والعلاقات الشخصية فقط، بل أتاحت للأفراد كلاً لإسهامات في عدد من القضايا وأوجدت إمكانات وتحديات جديدة؛ لتسهيل التعاون ونشر المعرفة بين كل فئات المجتمع؛ ومن ناحية أخرى كان لها تأثير كبير في خدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات المختلفة وتسويقها أيضاً؛ ومن ثم يتطلب الأمر التعرف إلى كيفية الاستفادة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق وممارسة إدارة المعرفة في

المكتبات، عن طريق معرفة دور مديري المكتبة في القيادة والتوجيه الصحيح؛ لتوظيف الاستخدام الفاعل لوسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة وتطبيقها.

أولاً- مشكلة الدراسة ومسوغاتها:

تمثل إدارة المعرفة وتطبيقاتها أحد الاساليب المهمة التي تتبعها المؤسسات في الوقت الحالي؛ لتحسين مخرجاتها الخدمية، والعمل على زيادة رضا المستفيدين، وفي ظل انتشار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي التي أثبتت الكثير من الدراسات مثل دراسة (Ajiferuke, Branin, Clarke, Roknuzzaman et al., Sarrafzadeh et al.) (الجوهري، ٢٠١٢) أن مثل هذه الوسائل تساعد جميع فئات المجتمع على الحصول على المعلومات والمعرفة بكل أنواعها؛ ومن ثم تتلخص مشكلة الدراسة في ما لاحظته الباحثة عن طريق تصفحها بعض مواقع المكتبات المركزية للجامعات المصرية استخدامهم بكثرة بعض وسائل التواصل الاجتماعي؛ ومن ثم أرادت الباحثة قياس مدى استخدام هذه المكتبات لهذه الوسائل؛ للإفادة منها في ممارسة إدارة المعرفة لديها وتطبيقها متخذة المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية نموذجاً.

ثانياً- أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها مما يلي:

١. أهمية المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية لكونها مكتبة مركزية لأقدم الجامعات المصرية؛ ومن ثم فهي تعد منارة للبحث العلمي تساعد الباحثين على اكتساب المعارف المختلفة، وبناء عقولهم من الناحية الثقافية والبحثية والمشاركة في بناء المجتمع المصري، كما أنها تعد همزة الوصل بين مختلف مكتبات كليات جامعة الإسكندرية؛ إذ تسهم بشكل فاعل في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم، وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام.
٢. أهمية موضوع إدارة المعرفة وتطبيقاتها في مؤسسات المعلومات بوصفها أداة تساعد على تحقيق رؤية المكتبة ورسالتها.
٣. أهمية تفعيل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في رفع كفاءة ممارسة إدارة المعرفة وتطبيقها لدى المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية.
٤. تعد الدراسة الحالية هي الأولى من نوعها عربياً في تناول هذا الموضوع - على حد علم الباحثة - إذ إن جميع الدراسات العربية التي وجدتها إما أنها تتناول استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي ومدى الإفادة منها عامّةً وإما أنها تتناول دور إدارة المعرفة في المكتبات وكيفية ممارستها وتطبيقها بـصور منفصلة.

ثالثاً- أهداف الدراسة وتساولاتها:

١/٣ الأهداف:

يتبلور الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف إلى مدى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية وتطبيقها، وذلك عن طريق تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

١. وصف إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية مع تحليلها وكيفية تطبيقها وممارستها.

٢. التعرف للأدوات ووسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة في إدارة ممارسة وتطبيق إدارة المعرفة في المكتبة.
٣. التعرف إلى التحديات المرتبطة باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في ممارسة وتطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة.
٤. تقديم المقترحات التي من شأنها زيادة فاعلية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة وتطبيقها، وذلك على ضوء ما سوف تستخلصه هذه الدراسة من نتائج.

٢/٣ تساؤلات الدراسة:

لتحقيق هذه الأهداف سوف تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما واقع تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية وممارستها؟
٢. ما أدوات ووسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة في تطبيق إدارة المعرفة وممارستها بالمكتبة؟
٣. ما التحديات المرتبطة بدمج أدوات التواصل الاجتماعي في تطبيق إدارة المعرفة وممارستها بالمكتبة؟
٤. ما المقترحات التي من شأنها زيادة فاعلية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطبيق إدارة المعرفة و ممارستها بالمكتبة؟

رابعاً- مجال الدراسة، وحدود التغطية:

- ١/٤ الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية و تطبيقها، وذلك عن طريق التعرف إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية وممارستها.
- ٢/٤ الحدود الزمنية: تتناول الدراسة مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة وتطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية وذلك منذ الفترة التي بدأت تستخدم وتنشأ صفحات على شبكات التواصل الاجتماعي منذ عام ٢٠١٥م وحتى الوقت الحالي ٢٠١٧م.

خامساً- منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة؛ إذ إنه أنسب المناهج الملائمة لموضوع الدراسة وذلك؛ لاقتصار الدراسة على دراسة واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية وتطبيقها من دون غيرها من المكتبات، وقد استعانت الباحثة بالأدوات الآتية: استبانة موجهة لمدير المكتبة وأمناء المكتبات بالمكتبة محل الدراسة-المقابلة المقننة مع المسؤولين.

سادساً- مجتمع الدراسة:

تبين للباحثة أن المكتبة محل الدراسة مقسمة إلى ثلاث إدارات فرعية وهي: إدارة المكتبة المركزية، وإدارة مكتبات الكليات والمعاهد بجامعة الإسكندرية، وإدارة الشؤون المالية والإدارية، وقد اقتصرَت الباحثة على توزيع الاستبانة على العاملين بإدارة المكتبة المركزية، وإدارة مكتبات الكليات والمعاهد بجامعة الإسكندرية فقط من دون الثالثة؛ لأنها لا تعني بإدارة المعرفة مثل الإدارتين السابقتين، وتوصلت الباحثة إلى ذلك الأمر، عن طريق مقابلتها الشخصية مع مدير عام المكتبة ومديري الإدارات الثلاث بالمكتبة، ومن ثَمَّ قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية نسبية طبقية من متوسط عدد العاملين بهاتين الإدارتين السالف ذكرهما في أثناء شهر أغسطس تمثلت قوامها 27 مستفيداً بنسبة 84% من إجمالي عدد العاملين بهاتين الإدارتين ٣٢ عاملاً تقريباً في أثناء فترة الدراسة.

جدول رقم (١) التوزيع العددي النوعي لعينة البحث من العاملين بالمكتبة المركزية جامعة الإسكندرية

المتغيرات الأساسية	ن	%	المتغيرات الأساسية	%	%
الوظيفة			النوع		
مدير عام المكتبة	١	٣,٧	ذكر	٥	١٨,٥
مدير إدارة	٢	٧,٤	أنثى	٢٢	٨١,٥
رئيس قسم	١١	٤٠,٧	السن		
إحصائيّ مكتبات ومعلومات	١٣	٤٨,١	٢٥ - ٣٠	٣	١١,١
المؤهل			٣١ - ٣٥	٤	١٤,٨
ليسانس مكتبات	٢٣	٨٥,٢	٣٦ - ٤٠	٩	٣٣,٣
ماجستير مكتبات	٢	٧,٤	٤١ فأكثر	١١	٤٠,٧
دكتوراه مكتبات	١	٣,٧	المجموع	٢٧	١٠٠,٠
تخصصات أخرى	١	٣,٧			

يتضح من الجدول السابق أن هناك عددًا كبيرًا من العاملين بالمكتبة أعمارهم ٤١ فأكثر، ومن ثم فهم يتمتعون بالخبرة الكافية لإنجاز العمل؛ ومن ثم يجب أن تحرص المكتبة على إيجاد وسيلة مناسبة لنقل خبرات هذه الفئة إلى من هم أقل سنًا؛ ومن ثم تعد مواقع التواصل الاجتماعيّ إحدى الوسائل الفاعلة لهذا الغرض.

سابعًا- الدراسات السابقة والمثيلة:**١/٧- الدراسات العربية:**

على حد علم الباحثة لم تجد دراسة عربية تتناول علاقة شبكات التواصل الاجتماعيّ بإدارة المعرفة في المكتبات، ولكن هناك عدة من الدراسات المثيلة التي تتناول شبكات التواصل الاجتماعيّ بمفردها وأخرى تتناول إدارة المعرفة بمفردها أيضًا منها على سبيل المثال لا الحصر، مايلي:

١. دراسة (عثمان، ٢٠١٥) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعيّ العامة والمتخصصة بمجال المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية بجامعة الإسكندرية؛ لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية بصورة متطورة؛ لمعرفة واقع الاستخدام وتطويره إن وجد، والتخطيط إن لم يكن موجودا، وذلك عن طريق إلقاء الضوء على مجالات استخدام هذه الشبكات والمكتبات الأكاديمية وأوجه الاستفادة منها، وطرح تصور؛ لتوظيف الشبكات الاجتماعية بمكتبات جامعة الإسكندرية؛ لتقديم الخدمات المكتبية بصورة متطورة، ولدعم العملية التعليمية، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة عدم تفعيل مواقع التواصل الاجتماعيّ المكتبات الجامعية محل الدراسة.

٢. دراسة (السمير، ٢٠١٣) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الفهم لإدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، ومدى تطبيقها، وأثرها في مستوى الأداء، وتحديد متطلباتها، والتعرف إلى المشكلات والمعوقات التي تواجهها هذه المكتبات في تطبيقها لإدارة المعرفة؛ ومن ثم توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تحت المكتبة العاملين بها على التعليم المستمر، وخلق معارف جديدة بدرجة متوسطة، كما كشفت الدراسة عن أن تقييم العاملين بالمكتبة يتم على أساس الجهد والكفاءة في العمل، والمكافأة للأعمال المبدعة؛ مما يعزز تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة، وتحقيق الأهداف المرجوة من تطبيقها، ومن أهم توصياتها وجود قيادة عليا في الجامعات الخاصة التي تدعم

استراتيجيات إدارة المعرفة ويكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأشكالها المختلفة، واختيار أفراد مؤهلين يمتلكون المعرفة.

٣. **دراسة (البلوشي، ٢٠١٢)** هدفت تلك الدراسة إلى التعرف إلى واقع استخدام المكتبات الجامعية بجامعة الملد عبد العزيز لمواقع التواصل الاجتماعي، وذلك عن طريق رصد المكتبات الجامعية التي تقدم خدماتها عن طريق صفحاتها بمواقع التواصل الاجتماعي وخصائصها، والتعرف إلى الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات السعودية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة أن أكثر وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة من جانب هذه المكتبات هي الفيس بوك على اعتبار أنها أكثر الوسائل استخدامًا من جانب الطلاب والمجتمع الأكاديمي عامة، وأن هناك بعض المكتبات لم تتفاعل بشكل جيد مع المستخدمين على الفيس بوك وذلك عن طريق عدم الاهتمام بالرد على استفساراتهم عن طريق حائط الفيس بوك.

٤. **دراسة (الجوهرى، ٢٠١٢)** تناولت هذه الدراسة تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أطيافها، مع استعراض مؤشرات تلك التطبيقات، وبلي ذلك وصف تطبيقات إدارة المعرفة وتحليلها وتحدياتها في مكتبات الجامعات بالدول العربية، ومن أهم نتائج هذه الدراسة تطبيق ما يقرب من ٥٠% من المكتبات محل الدراسة لإدارة المعرفة عن طريق آليات مختلفة مثل الإنترنت، ورقمنة مصادر المعلومات، وكذلك أظهرت النتائج تقدم المؤشرات التكنولوجية لتطبيقات إدارة المعرفة عن بقية مؤشرات التطبيق داخل تلك المكتبات، وفي نطاق دوافع تطبيق إدارة المعرفة، وأوضحت النتائج أن زيادة إنتاجية العمل تمثل الدافع الأول يليها زيادة مشاركة المعرفة والعمل على بناء المعرفة المختصة بالمؤسسة الأم والمتمثلة في الجامعة، ومثلت المعرفة الضمنية أبرز التحديات التي تواجه مديري المكتبات في تطبيق إدارة المعرفة.

٥. **دراسة (الكندي؛ الصقري، ٢٠١٢)** هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأنشطة التسويقية المختلفة في مؤسسات المعلومات على مواقع الشبكات الاجتماعية، مع التركيز على الفيس بوك لما يمتاز به من خصائص وتطبيقات مختلفة، وكونه الأكثر استخدامًا بين المكتبات والطلاب، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن دور المستفيد في العملية التسويقية عن طريق تبني نموذج يوضح الأدوار التي يسهم بها في هذه العملية، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة تدرج أنشطة المكتبات التسويقية تحت أربع فئات وهي: تسويق المكتبة، تسويق خدمات المكتبة، وتسويق مصادر المعلومات، وتسويق المعارف والمهارات المتعلقة باختصاصي المعلومات.

٦. **دراسة (منير، ٢٠١١)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة في مكتبة جامعة تبسة، عن طريق التعرف على مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة بها، ومن أهم نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين متغير الخبرة والمؤهل العلمي وطبيعة العمل؛ إذ إن هذه المتغيرات الثلاثة أثرت بشكل مباشر في تفعيل إدارة المعرفة في مكتبة جامعة تبسة، فهم أغلبية المستجوبين لمفهوم إدارة المعرفة بمكتبة جامعة تبسة، ولاوجود لتفعيل إدارة المعرفة بشكل واضح وجلي ومحدد المعالم في مكتبة جامعة تبسة، وتجسد صورة إدارة المعرفة في مكتبة جامعة تبسة عن طريق مظهري الاجتماعات التشاورية والمعارض فقط، ومن أهم توصياتها وضع نموذج موحد؛ لتفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الجزائرية، وإنشاء وحدة إدارية متخصصة لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الجزائرية، ورسم الاستراتيجية المناسبة لإدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية.

٢/٧ الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (Benson..., etal,2016) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى وعي المكتبات الجامعية باستخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في ممارسات إدارة المعرفة في المكتبة، وذلك عن طريق ثلاثة أهداف، وهي: تحديد أدوات التواصل الاجتماعي ووسائله المستخدمة في ممارسات إدارة المعرفة- التحقق من مجالات ممارسات إدارة المعرفة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي-تحديد التحديات المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: عدم دعم الإدارة لاستخدام هذه الوسائل في نشر المعرفة- ضعف الاتصال بالإنترنت- عدم وجود سياسة تنظيمية محددة تحدد متى وكيف ومن يستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة.
٢. دراسة (Quadri & Idowu, 2016) تناولت هذه الدراسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات من قبل أمناء المكتبات في بعض المكتبات الجامعية الاتحادية في جنوب غرب نيجيريا ، ووجد أن أمناء المكتبات يفضلون استخدام الفيس بوك وجوجل بلس وتويتر عن وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، كما أشارت الدراسة إلى أن ضعف وعي أمناء المكتبات بوسائل التواصل الاجتماعي وسوء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يؤثر في استخدام هذه الوسائل في المكتبة.
٣. دراسة (Forcier & Given,2014)تناولت هذه الدراسة كيفية الإفادة من التكنولوجيا لأغراض إدارة المعرفة لأنها تعد وسيلة منخفضة التكلفة، وأجريت الدراسة في مكتبتين عامة في كندا إحداهما تمثل مكتبة حضرية وأخرى مكتبة ريفية، وأوضحت هذه الدراسة مدى مفهوم هذه المجتمعات لمفهوم إدارة المعرفة، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن المكتبة العامة التي تقع في المنطقة الحضرية تستخدم المدونات؛ لتسهيل الاتصال الداخلي للمنظمة، وتعد جزءًا لا يتجزأ من داخل الشبكة الداخلية، وتلعب دورًا رئيسيًا في تقاسم المعرفة التنظيمية، ومن ناحية أخرى وجدت أن المكتبة العامة الريفية لم تشير إلى استخدام مماثل للأدوات الاجتماعية للاتصال الداخلي مع الإشارة إلى الأساليب التقليدية الأخرى مثل الاجتماعات وجها لوجه، والبريد الإلكتروني؛ لتلبية احتياجات الاتصالات الداخلية للمنظمة، وأكدت هذه الدراسة أهمية وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها أداة مهمة لإقامة علاقات جيدة مع المستفيدين والترويج والمشاركة وتقاسم المعرفة.
٤. دراسة (Forcier, 2014)تدور هذه الدراسة حول استخدام أدوات التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك، وتويتر، وماي سبيس، ولينكد إن في المكتبات الأكاديمية؛ لتسهيل تبادل المعلومات والمعارف وتعزيز الخدمة والترويج والتفاعل مع مستخدمي المكتبة من الطلاب بأقل تكلفة ممكنة، كما يمكن استخدام هذه الوسائل في التسويق وخدمة العملاء ومشاركة المجتمع المحلي.
٥. دراسة (Dankowski,2013) تناولت هذه الدراسة كيفية استخدام أدوات التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك، وتويتر، وماي سبيس، ولينكد إن في المكتبات الأكاديمية؛ لتسهيل تبادل المعلومات والمعارف وتعزيز الخدمة والترويج والتفاعل مع مستخدمي المكتبة من الطلاب بأقل تكلفة ممكنة، كما يمكن استخدام هذه الوسائل في التسويق وخدمة العملاء ومشاركة المجتمع المحلي.
٦. دراسة (Given, Forcier&Rathi,2013)هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة وخاصة في المنظمات غير الربحية، وذلك لمحاولة الإفادة من المعرفة التنظيمية بالمؤسسة سواء كانت صريحة أو ضمنية، ومن نتائج هذه الدراسة هو استخدام المؤسسات الاجتماعية لهذه الوسائل يكون بغرض الدعاية والتسويق وجذب العملاء في المقام الأول،

ساعدت الطبيعة التعاونية التي تتسم بها هذه الوسائل على الحصول على المعرفة الضمنية وتنظيمها والإفادة منها في عمليات اتخاذ القرار.

٧. دراسة (Chu & DU HS, 2010) هدفت تلك الدراسة إلى معرفة مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي المكتبات الأكاديمية ومدى إفادة الطلاب والباحثين في دراساتهم وبحوثهم؛ فضلاً عن توضيح رأي العاملين بالمكتبات الجامعية في فائدة هذه الوسائل، والصعوبات والتحديات التي تواجه هذه المكتبات في استخدامها تلك الوسائل، ومن أهم نتائج تلك الدراسة أن العاملين أفادوا بأن أهمية هذه الوسائل يمكن أن تكمن في تلبية احتياجات المستفيدين ولاسيما الذين لا يرتادون المكتبة، وأوصت الدراسة بضرورة توعية المجتمع الأكاديمي بأهمية تطبيقات الويب ٢.٠، وألياته، والحث على استخدامه في المكتبات الأكاديمية، والمنظومة التعليمية، وتوعية العاملين بهذه المكتبات على استخدامها في تقديم الخدمات للمستفيدين، والتواصل معهم.

٨. دراسة (Grace, 2009) أشارت هذه الدراسة إلى أنه يمكن استخدام الويكي في الكثير من المهام في إدارة المكتبات مثل اكتساب المعلومات، وتنظيم المعلومات، وتخزينها وتوزيعها في دورة إدارة المعلومات؛ ومن ثم يسهل عملية تبادل المعرفة؛ وعليه هدفت هذه الدراسة إلى أن تكون دليلاً للمؤسسات التي ترغب في استخدام الويكي في إدارة المعرفة في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وفي التعليم وكذلك في المكتبات الجامعية.

ثامناً- الصعوبات التي واجهت الباحثة

قلة عدد العاملين الموجودين أثناء فترة الدراسة؛ لكونهم في إجازات معظم شهور الصيف؛ ومن ثم قامت الباحثة بزيارة المكتبة مرات عدة للحصول على عينة البحث المناسبة للدراسة.

أولاً- مفهوم إدارة المعرفة وعلاقتها بوسائل التواصل الاجتماعي:

تشق كلمة معرفة من كلمة عرف، فقد فطر الإنسان على التعرف، وأصبحت المعرفة شرطاً أساسياً لإنسانيته، وعادة ما يستخدم مصطلح المعرفة بالنسبة للأفراد فيقال إن فلاناً لديه معرفة جيدة في الكيمياء مثلاً، وتعني هذه العبارة أنه يمتلك رصيذاً جيداً من المعلومات المتخصصة المترجمة والمنظمة والتي يمكن الاستفادة منها عند استشارته عند الحاجة (السمير، ٢٠١٣)؛ ومن ثم نجد أن مصطلح المعرفة يشمل في طياته أبعاداً عدة مثل المعلومات، والمشاركة، والفهم، والتوظيف، والخبرة، والدراسة، والحكم، والمهارة، والدروس المتعلقة؛ فالمعرفة تعني القيام بسلوك محدد؛ لإنجاز عمل ذهني أو مادي بناءً على معلومات سابقة، (موسى، ٢٠١٦)، أي إنها تتطلب قدرة من الشخص على تطبيق ما تعلمه ليجيب عن سؤال كيف؟ (موسى، ٢٠١٦)؛ لأداء عملهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة (السمير، ٢٠١٣)، سواء أكانت هذه المعرفة معرفة صريحة يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة وسائل النقل والتوزيع الورقية كالوثائق والإرشادات العامة أم الوسائل الإلكترونية أم معرفة ضمنية تكمن في ذهن الأفراد، وسلوكهم (Gaál...etal, 2015)، وهي تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا بل تنتقل بالتفاعل الاجتماعي، فالمعرفة الضمنية هي معرفة غير منظمة وغير محدودة المحتوى والشكل مثل الخبرات الشخصية والأحكام الشخصية، وهي المعرفة الخالدة التي لا نهاية لها، (موسى، ٢٠١٦) (Benson...et) al, 2016، وهنا ترى الباحثة أن وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تلعب دوراً بارزاً في توظيف المعرفة الضمنية للعاملين بالمكتبات في شكل سليم عن طريق نشر خبراتهم في العمل على بعض هذه الوسائل مثل المدونات واليوتيوب من ناحية، ومن ناحية أخرى يمكن أن تتيح هذه الوسائل التواصل بين المكتبة وغيرها من المكتبات المثيلة سواء أعربية كانت أم أجنبية والإفادة منها في تطوير نظم إدارتها بما يحقق أهداف المؤسسة؛ إذ تسهل المحادثة والحوار وتبادل المعرفة. (منير، ٢٠١١)

ويؤكد هذا أيضًا ما ذكره كلاً من Hartman & Delaney 2010 في دراستهم عن تقاسم المعرفة في المكتبات الأمريكية أن عدد كبير من أمناء المكتبات يتقاعدون على المعاش؛ ومن ثم تفقد المكتبات قدرًا كبيرًا من المعرفة التي اكتسبها هؤلاء المكتبيون على مر سنوات عملهم في مجالات عديدة مثل البرمجة، المقابلات المرجعية، والتوعية والاتصال المجتمعي، وما إلى ذلك ومن ثم نشد هؤلاء المؤلفون بضرورة توفير وسيلة تساعد على حفظ معرفة وخبرة هؤلاء المكتبيين بعد تركهم للمكتبة. (Forcer & Given, 2014) وتعد تطبيقات الشبكات الاجتماعية والقائمة على شبكة الإنترنت مثل المنتديات، والويكي، والمدونات، وبقية أدوات الويب، ٢٠٠ أبرز الأدوات التي ساعدت على مشاركة المجتمع للمعرفة ونشرها واستخدامها بشكل مثالي في تحسين نوعية الخدمات المقدمة في مؤسسات المعلومات (Benson... et al, 2016) (Chu & Du sh, 2010)؛ حيث ساعدت هذه الوسائل على التغلب على الحواجز لمكانية في نقل المعارف المختلفة (Forcer & Given, 2014)؛ ومن ثم برز مفهوم إدارة المعرفة ضمن الويب، ٢٠٠ التي تعد إحدى الركائز الرئيسية التي تعني بتوظيف الرصيد الفكري من المعلومات والخبرات المتركمة لدى العاملين بالمكتبة؛ لخلق بيئة تنظيمية تساعد على توليد قيم ومبادئ تساعد على تحقيق رضا المستفيدين، ورفع مستوى الأداء، وزيادة مستوى الابتكار والإبداع، واتخاذ قرارات صحيحة تساعد على وضع حلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك باستخدام مجموعة من البرامج والتطبيقات ووسائل الإعلام الاجتماعي (محمد، ٢٠١٧)، (البوسعيدي؛ الصقري؛ الكندي، ٢٠١٧)، وتشمل إدارة المعرفة عمليات المعرفة كافة بدءًا من خلق المعرفة والحصول عليها وتنقيحها وتخزينها ونقلها ومشاركتها والإفادة منها؛ لكي تمكن المؤسسات من الإسهام في بناء مجتمع المعرفة (ثاني، ٢٠١٢) (Given; Forcier & Rathi, 2013) (Benson... et al, 2016)؛ إذ تعرف إدارة المعرفة بأنها عبارة عن تنسيق منهجي لكل عناصر المنظمة مكونة من الوسائل التكنولوجية والهيكل التنظيمي للمؤسسة؛ بغرض إعادة استخدام المعلومات والمعرفة للحصول على الابتكار والإبداع في العمل (عبدالله، ٢٠١٢) (Forcer & Given, 2014)؛ لذلك يعتمد نجاح إدارة المعرفة على مجموعة من المتطلبات الرئيسية وهي: أشخاص يمتلكون المعرفة، وأشخاص لديهم القدرة على استخدام المعرفة، وأشخاص لديهم القدرة والحكمة لمعرفة متى تستخدم المعرفة أو تطبق (الجوهري، ٢٠١٢)، وكذلك مدى توافر تكنولوجيا المعلومات التي تساعد على الاستخدام الأمثل لمختلف المعارف، والبحث عن أفضل الوسائل؛ للحصول على المعلومات التي نقودنا إلى المعرفة، وجعل المعلومات متاحة للمستفيدين، وكذلك تبادلها بسرعة ودقة (محمد، ٢٠١٧)، وعن طريق استعراض مؤشرات تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.

أثبتت الدراسات أن ما يقرب من ٥٠% من المكتبات تطبق إدارة المعرفة عن طريق آليات حديثة مختلفة مثل الإنترنت ورقمنة مصادر المعلومات، وعلى الجانب الآخر نجد أنه على الرغم من استخدام الكثير من المكتبات للنظم الآلية في الوقت الحالي، فإن هناك فارق بين استخدام هذه النظم لغرض استرجاع المعلومات بشكل مباشر، واستخدامها؛ لاقتناء المعرفة ومشاركتها سواء أداخل المكتبة أم بين العاملين بالمكتبة ونظائرهم في مكتبات مثيلة؛ ومن ثم تتضح أهمية دور مديري المكتبات في القيادة والتوجيه الصحيح لتطبيق إدارة المعرفة ودعمها من عدمه، وهذا يتوقف على مدى قدرة مديري المكتبات على كيفية خلق بيئة مناسبة تساعد على الاستخدام الصحيح لوسائل التواصل الاجتماعي بوصفها إحدى الوسائل التكنولوجية الحديثة في دعم تطبيق إدارة المعرفة وفعاليتها بالمكتبات، للوصول إلى أقصى إفادة ممكنة من المعلومات، والمعارف (الجوهري، ٢٠١٢)، بما يحقق أحد أهداف إدارة المعرفة وهو ترقية العلاقات بين المكتبات وبعضها بعضًا، وبين المكتبة والمستفيد. (محمد، ٢٠١٧)، وبالتالي يتطلب من المكتبات إعادة النظر في استراتيجيات العمل بالمكتبة، والعمل على ممارسة إدارة المعرفة بوسائل تكنولوجية حديثة تضمن بقائها واستمرارها وتوفير خدمات ممتازة للجميع) (Forcer & Given, 2014)، وتعرف الشبكات

الاجتماعية social net work بأنها تلك البرمجيات التي تحقق اتصالات تفاعلية باتجاهين، وتزداد قيمة الشبكات بحجم ما يزداد عدد الأعضاء فيها، وتعمل على تسخير التقنيات الرقمية التي تمكن المشاركين بها من إفادة بعضهم بعضاً عن طريق المشاركة في بناء المعرفة (محمد، ٢٠١٥)؛ ومن ثم يمكن أن تستخدم تلك الوسائل في إدارة عمليات المعرفة في الأشكال الآتية:

١. تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية عن طريق اللقاءات الإلكترونية والدرشة.
٢. تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية عن طريق الوسائل القابلة للعرض بطريقة مسموعة ومرئية عبر الفيديو.
٣. تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة عن طريق تعليقات واقتباسات الإجابات عن الأسئلة عن طريق الفيس بوك أو المدونات؛ ومن ثم يمكن بث مزيد من التفاعل التنظيمي والقضاء على بعض السلبيات البيروقراطية كاحتكار المعلومات في أيدي قلة من العاملين، وسوء التواصل بين مختلف المستويات، وكذلك تفعيل الاتصالات الصاعدة والهابطة والأفقية داخل المنظمة، كما تسهم في سرعة تبادل المعلومات واسترجاعها، وتوافر وسائل حوارية أيضاً (منير، ٢٠١١)

ثانياً - مدى استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي

١/٢- مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى المكتبة محل الدراسة:

جدول رقم (٢): مدى امتلاك المكتبة صفحة علناً من مواقع التواصل الاجتماعي

هل تمتلك المكتبة صفحة على أي من مواقع التواصل الاجتماعي؟	ن	%
نعم	٢٢	٨١,٥
لا	٥	١٨,٥
المجموع	٢٧	١٠٠,٠

تبين للباحثة عن طريق تحليل السؤال رقم ١/١ بالاستبانة، بالجدول السابق أن المكتبة لديها صفحات على بعض مواقع التواصل الاجتماعي؛ إذ جاءت الإجابة ب(نعم) بنسبة ٨١,٥% من إجمالي عينة الدراسة، في مقابل ذلك أجابت بنسبة ١٨,٥% بعدم استخدام المكتبة أيًا من مواقع التواصل الاجتماعي، ولمعرفة أسباب إجابته ب(لا) تبين للباحثة عن طريق الجدول رقم (٣) الآتي:

جدول رقم (٣): أسباب عدم وجود صفحة علناً من مواقع التواصل الاجتماعي

في حالة الإجابة بلا ما أسباب عدم وجود صفحة علناً من مواقع التواصل الاجتماعي؟	ن	%
عدم توافر الإمكانيات التكنولوجية الكافية	٣	٦٠,٠
عدم توافر الخبرات البشرية اللازمة	١	٢٠,٠
عدم إجابة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	١	٢٠,٠
لا أرى أي ضرورة في وجود صفحة للمكتبة بمواقع التواصل الاجتماعي	٢	٤٠,٠
تكتفي المكتبة بوجود موقع لها عبر الإنترنت فقط	٥	١٠٠,٠
أخرى (أذكرها من فضلك)	٢	٤٠,٠
المجموع	٥	

جاء السبب الرئيس من وجهة نظر هذه الفئة لذلك، هو اكتفاء المكتبة بوجود موقع لها على الإنترنت بنسبة ١٠٠,٠% من إجمالي عينة الدراسة؛ وقد تبين للباحثة عن طريق تصفح الإنترنت أن موقع المكتبة هو www.alexu.edu وموقع آخر بعنوان www.clib.alexu.edu.eg ولكنهم غير مفعلين بدرجة

كافية؛ إذ تبين للباحثة عن طريق مناقشتها مع بعض العاملين في هذا الصدد أن الجامعة لا تعطي تصريحا للعاملين بالمكتبة بتحديث بيانات هذين الموقعين، بل تقوم المكتبة بتجميع ما تريد تحديثه من بيانات في الموقع، ثم تقوم بإرسالها إلى الجامعة، ثم تقوم الجامعة بعملية التحديث؛ وبسبب الإجراءات الروتينية التي تتم في هذا الصدد فلا يحدث التحديث بشكل سريع، ومن ثم لاحظت الباحثة عن طريق تصفحها لهذين الموقعين تقادم البيانات المتاحة بهما بشكل كبير، ثم جاء في المركز الثاني عدم توافر الإمكانيات التكنولوجية الكافية بالمكتبة بنسبة ٦٠,٠%؛ إذ تبين للباحثة عن طريق مناقشتها مع بعض العاملين أن المكتبة لديها ضعف في بنية التواصل بالإنترنت، فضلا عن قلة أعداد أجهزة الحاسب الآلي بالمكتبة أيضا، مما يعيق استخدام كل الوسائل التكنولوجية بصفة عامة، وقد أكد ذلك أن هذا السبب جاء أيضا في المرتبة الأولى ضمن التحديات التي تعوق استخدام المكتبة لوسائل التواصل الاجتماعي من جانب من أجابوا ب(نعم) بنسبة ٩٠,٩% ويتضح ذلك عن طريق الجدول رقم (١٣) ، أما من ذكر أسباب أخرى فقد جاءت بنسبة ٤٠,٠% وتمثلت في عزوف هذه النسبة عن استخدامها مواقع التواصل الاجتماعي عامة.

١/١/٢ - مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة فعليا من جانب المكتبة محل الدراسة:

ولمعرفة مواقع التواصل الاجتماعي التي تقوم المكتبة باستخدامها وجهت الباحثة السؤال رقم ٣/١ بالاستبانة لمن أجابوا ب(نعم) فقط وأتضح عن طريق الجدول رقم (٤) الآتي:

جدول رقم (٤): مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة من جانب المكتبة محل الدراسة

تاريخ إنشائها	الموقع		حدد من فضلك مواقع التواصل الاجتماعي التي تمتلك المكتبة صفحة بها
	%	ن	
٢٠١٥	١٠٠,٠	٢٢	Face book
	٠,٠	٠	Twitter
	٤,٥	١	You tube
	٠,٠	٠	Linked in
	٠,٠	٠	Flickers
	٠,٠	٠	My space
	٠,٠	٠	المدونات
	٠,٠	٠	المنتديات
	٠,٠	٠	جوجل بلس
	٤,٥	١	واتساب
	٠,٠	٠	أخرى (أذكرها من فضلك)

أن المكتبة لا تستخدم سوى الفيس بوك فقط؛ إذ قامت المكتبة بإنشاء مجموعة لها على الفيس بوك عام ٢٠١٥م تحت اسم الإدارة العامة لشئون المكتبات

، <https://www.facebook.com/groups/1763057933931928/?fref=ts>

كما قامت الإدارة الفرعية (إدارة مكتبات كليات جامعة الإسكندرية بإنشاء مجموعة مختصة بها تحت الاسم نفسه <https://www.facebook.com/groups/1655319234732100/?fref=ts> المجموعة خاصة فقط بالعاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة الإسكندرية، وتهدف المجموعة إلى التواصل بين مكتبات كليات جامعة الإسكندرية ومعاهدها؛ لمناقشة المشاكل التي تعترض العمل بالمكتبات والإجابة عن الاستفسارات ومحاولة إيجاد حلول ومقترحات مع أخذ موافقات قانونية لها طبقاً للوائح المعمول بها،

وتستخدم المكتبة في هذا الصدد خاصية مشاركة منشور، وفيها تشارك المنشورات التي تتضمن نصًا أو نصًا ورابطًا، وتستخدم المكتبة هذه الخاصية؛ لمشاركة المنشورات التي تتعلق بأخبار الجامعة أو تتضمن الإعلان عن الورش والدورات التدريبية والفاعليات المقدمة في الجامعة أو تتم من قبل مكتبات أو جمعيات أو منظمات مهنية في التخصص، ومشاركة روابط لمقالات على شبكة الإنترنت، ولا يوجد أي من مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى تستخدمها المكتبة أبدًا، وما جاء من إجابات أخرى لاستخدام بعض العاملين لليوتيوب والواتساب،

فقد تبين للباحثة عن طريق المقابلة الشخصية معهم أنهم أشاروا إلى ذلك بقصد الاستخدام الشخصي لهذه المواقع بصرف النظر عن امتلاك المكتبة لها؛ ومن ثم سوف يقتصر تحليل إجابات بقية أسئلة الاستبانة على مدى استخدام المكتبة لمجموعاتها على الفيس بوك فقط في عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة، من دون المواقع الأخرى لعدم امتلاك المكتبة أيًا منها، وعلى الرغم من امتلاك المكتبة لمجموعتين على الفيس بوك فإننا نجد أنها مجموعات غير نشطة بمعنى أنها اكتفت بتسجيل حضور لها على الفيس بوك، من دون الاهتمام باستغلال إمكانات هذه الوسيلة في الإسهام والمشاركة وتوليد محتوى جديد (الكندي؛ الصقري، ٢٠١٢)، وقد أشار السيد وعبد العال ٢٠٠٩ إلى أن وجود المكتبات ومؤسسات المعلومات أو حتى المتخصصين في مجال المكتبات من أكاديميين، ومهنيين، وطلاب على شبكة الفيس بوك يساعد على نشر الآراء والخبرات والمعارف وتبادلها، وتطوير هذا المجال، فضلاً عن تطويرهم وتطوير مهاراتهم المتعلقة بكيفية ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة، (البوسعيدي؛ الصقري؛ الكندي، ٢٠١٧) كما أثبتت العديد من الدراسات أن الفيس بوك هو أكثر وسائل التواصل استخداماً من جانب أغلب أمناء المكتبات الجامعية في البلدان النامية. (Quadri & Idowu.2016)

٢/١/٢ - أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي:

ولمعرفة أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي تبين للباحثة عن طريق تحليل السؤال رقم ٤/١ بالاستبانة في الجدول رقم (٥) الآتي: جاءت الدعاية للمكتبة وخدماتها في المركز الأول بنسبة ١٠٠,٠%، وهذا تفسير طبيعي ينبع من طبيعة وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي التي تمتاز بالجاذبية والتشويق في عرض المعلومات، وقد أكدت كثير من الدراسات

جدول رقم (٥): يوضح أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي

ما أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي؟	ن	%
الدعاية للمكتبة وخدماتها	٢٢	١٠٠,٠
تعاون المعرفة بين المكتبة وغيرها من المكتبات المثيلة	١٧	٧٧,٢
للحصول على آراء المستفيدين ومقترحاتهم	١٠	٤٥,٤
ننشر المعرفة بين أفراد المجتمع خارج نطاق المكتبة	١٣	٥٩,١
أخرى (أذكرها من فضلك)	٠	٠,٠
المجموع	٢٢	

نجاح استخدام هذه الوسائل في التسويق المكتبي، مثل دراسة (الكندي؛ الصقري، ٢٠١٢) في بحثهم عن شبكات التواصل الاجتماعي بوصفها أدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات ودور المستفيد في العملية التسويقية، ودراسة (Tella...etal,2013)، ثم جاء في المركز الثاني تعاون المعرفة بين المكتبة وغيرها من المكتبات المثيلة بنسبة ٧٧,٢%؛ إذ تمثل ذلك في المجموعة المختصة بإدارة مكتبات وكليات جامعة الإسكندرية على الفيس بوك عن طريق اشتراك جميع العاملين بمكتبات الكليات في هذه المجموعة، ونشر كل منهم لما يحصل عليه من معلومات حديثة في التخصص على هذه المجموعة، ثم جاء في المركز الثالث

غرض نشر المعرفة بن أفراد المجتمع خارج نطاق المكتبة بنسبة ٥٩,١% وتمثل ذلك في محاولة نشر معلومات ثقافية أحياناً عن بعض الموضوعات في المجموعة الرسمية للمكتبة، وأغلب هذه الموضوعات في تخصص المكتبات (الملحق رقم ٢)، ثم جاء في المركز الرابع والأخير الحصول على آراء المستفيدين ومقترحاتهم بنسبة ٤٥,٤%

٣/١/٢- المعنيون بإدارة مواقع التواصل الاجتماعي التابع للمكتبة محل الدراسة:

وقد حاولت الباحثة معرفة الأشخاص المسؤولين عن إدارة المجموعات على الفيس بوك فأتضح لها عن طريق تحليل السؤال رقم ٥/١ بالاستبانة في الجدول رقم (٦) أن أكثر فئة معنية بذلك هي إحصائي المكتبات بنسبة ٦٣,٦% يليها مباشرة إحصائي تقنية المكتبة بنسبة ٥٩,١%، وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن أغلب هذه الفئات يكونون من الشباب الذين لديهم قدرة على التواصل واستخدام هذه المواقع، ويكون مدير المكتبة ورؤساء الأقسام مشرفين عليهم فقط، وبصفة عامة يجب على من يدير محتوى أيًا من وسائل التواصل الاجتماعي أن يكون مسئولاً عن حماية المحتوى من انتهاك حق التأليف بالنيابة عن المكتبة، فضلاً عن متابعة المشاركة الفاعلة من جانب المستفيدين حتى لا تخرج عن الإطار العلمي، وكذلك مراجعة المحتوى وفحصه لمعرفة مدى صلاحية نشره على مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبة لتقديم محتوى جيد (عثمان، ٢٠١٥)

جدول رقم (٦): المسنول عن إدارة مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبة

من يدير صفحة المكتبة بمواقع التواصل الاجتماعي؟	ن	%
مدير المكتبة	٦	٢٧,٣
إحصائي التقنية بالمكتبة	١٣	٥٩,١
رؤساء المكتبات	٤	١٨,٢
إحصائي المكتبات	١٤	٦٣,٦
أخرى (اذكرها من فضلك)	٠	٠,٠
المجموع	٢٢	

٤/١/٢- مدى توافر سياسة مكتوبة تنظم عملية استخدام المكتبة لمجموعاتها على الفيس بوك

فيما يتعلق بمدى توافر المكتبة سياسة مكتوبة لاستخدام صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي، أثبتت الدراسة عن طريق تحليل السؤال رقم ٦/١ بالاستبانة في الجدول رقم (٧)

جدول رقم (٧): مدى توافر سياسة مكتوبة لاستخدام المكتبة لصفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي

هل وضعت المكتبة سياسة مكتوبة لاستخدام صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي؟	ن	%
نعم	٣	١٣,٦
لا	١٩	٨٦,٤
المجموع	٢٢	١٠٠

عدم وجود سياسة مكتوبة لاستخدام المكتبة لصفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي تحدد متى، وكيف، ومن يستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة بنسبة ١٩% من إجمالي عينة الدراسة، وإنما يتم ذلك بشكل عشوائي غير مرتبط بقوانين أو سياسات، وقد تأكدت الباحثة من ذلك عن طريق المقابلة الشخصية مع بعض العاملين بالمكتبة وخاصة مدير المكتبة، ومديري الإدارات الفرعية، ويعد هذا العنصر يمثل أحد العوامل التي تعوق استخدام مثل هذه الوسائل في إدارة المعرفة، (Benson...et al,2016)،

كما أن عدم وجود سياسة بالمكتبة توضح كيفية استخدام هذه الوسائل تؤدي إلى إساءة استخدامها من قبل بعض المستخدمين لها سواء عاملون أو مستفيدون. (Mabweazara;Rangarirai Moira,2014)

ثالثاً- واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة محل الدراسة:

تستند إدارة المعرفة في أنشطتها إلى سلسلة من العمليات المتصلة مع بعضها، وتؤدي الواحدة منها إلى الأخرى، وتدعم العملية التي تليها، وفيما يلي عرض مبسط موجز لهذه العمليات، ومدى استخدام المكتبة محل الدراسة لوسائل التواصل الاجتماعي في كل عملية على حدة، وذلك عن طريق تحليل الأسئلة في البند الثاني في الاستبانة؛ إذ اتضح الآتي:

١/٣- توليد المعرفة:

ويقصد بها الحصول على المعرفة سواء أكانت معرفة صريحة أم ضمنية من مصادرها المختلفة ومحاولة تطوير هذه المعرفة لابتكار الأفكار الإدارية السائدة وتطويرها في المنظمة(عبدالله؛ جرجيس، ٢٠١٤) ويتضح عن طريق تحليل السؤال رقم ١/٢ بالاستبانة في الجدول رقم(٨) الآتي:

تشير نتائج الجدول التالي إلى أن ممارسات إدارة المعرفة عن طريق استخدام المكتبة لمجموعاتها على الفيس بوك في محور توليد المعرفة أن هناك اهتماماً إلى حد ما من جانب العاملين بالمكتبة على الرقي بأداء المكتبات عن طريق اهتمام الموظفين بالرقي بأداء المكتبات عن طريق تمكينهم من الاستفادة من التجارب والخبرات المتراكمة بنسبة ٧٧,٣%، وذلك عن طريق نشر بعض المعلومات عن ترميم المخطوطات، وكتب التراث التي تتم في مكتبات أخرى للإفادة منها، وابتكار طرق حديثة تساعد على تطويرها، وكذلك معلومات حول التحول الرقمي لبعض المتاحف وكيفية الإفادة منها عن طريق إتاحة خدمة التجول الافتراضي بهذه المتاحف، يليها تحديث المعرفة التي يحتاج إليها المجتمع المستفيد منها عن طريق التواصل بينها وبين مجتمع المستفيدين بنسبة ٧٢,٧%،

وترى الباحثة في هذا الشأن أن المكتبة متحيزة لجانب المتخصصين في مجال المكتبات فقط من دون غيرهم؛ إذ لاحظت الباحثة أن أغلب ما ينشر في المجموعة المختصة بالمكتبة المركزية على الفيس بوك معلومات في تخصص المكتبات من دون غيره من التخصصات الأخرى، وهذا يعيب عليها لأنها يجب عليها أن تحرص على نشر المعرفة لكل فئات الباحثين في مختلف التخصصات العلمية، يلي ذلك حرص المكتبة على إمداد موظفيها بالمعارف التي تمكنهم من تطوير أدائهم باستمرار عن طريق ما تقوم به المكتبة من الإعلان عن الدورات التدريبية التي تقوم بها المكتبات العربية والجمعيات والمنظمات المتخصصة في المجال فقط مثل دورة بنك المعرفة التي عقدت بكلية الطب في شهر سبتمبر ٢٠١٧م،

وكذلك ما تقوم به المكتبة من تعاون مع مكتبات مثيلة سواء أجنبية أم محلية، ومن أمثلة هذا التعاون تعاون المكتبة المركزية مع قسم المخطوطات في مكتبة الإسكندرية؛ لمعرفة أحدث الطرق لترميم المخطوط(مقابلة شخصية مع أ. بسمات السيد)، إلا أنه لم يعلن عنها عن طريق مجموعة المكتبة على الفيس بوك، وكذلك تحويل مايلكون من معرفه كامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة تساعد على اكتساب معرفة جديدة؛ لتعزيز أداء المكتبة بنسبة ٦٨,٢%، وقد لاحظت الباحثة عن طريق الزيارات المتكررة للمكتبة أن ذلك يتم من خلال تدريب بعض مديري الإدارات لموظفيهم في بعض الشؤون الإدارية والمكتبية، ويتم ذلك بشكل روتيني ورقي ولا يعلن عنها مثلاً من خلال فيديو مبسط يوضح ذلك على المجموعة المختصة بهم.

كذلك تحرص المكتبة على رصد المعرفة من مصادرها المختلفة بشكل منتظم عن طريق مجموعاتهم على الفيس بوك بنسبة ٥٩,١%، ولكن ما يؤخذ على المكتبة في هذا الصدد هو عدم إتاحة المكتبة لأي من

مصادر المعلومات الرقمية أو حتى التنويه لها من خلال مجموعاتها على الفيس بوك، على الرقم من أن الباحثة علمت من خلال المقابلة الشخصية مع مدير إدارة المكتبة المركزية أن هناك مجموعة من المخطوطات تم عمل رقمنة لها ومتاحة بشكل رقمي، إلا أنه لم ينوه عنه أبدًا على المجموعة المختصة بالمكتبة، وكذلك عدم التفاعل الجيد مع المستخدمين عن طريق طرح تساؤلات من خلال مجموعاتها تسهم في توليد العصف الذهني الإلكتروني مما يساعد على توليد أفكار جديدة

جدول رقم (٨):مدى استخدام المكتبة محل الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي في توليد المعرفة

العبارة	Face book		Twitter		You tube		Linked in		Flickers		My space		المدونات		المنتديات		جوجل بلس		واتساب		اخرى	
	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن
تقوم المكتبة برصد المعرفة من مصادرha المختلفة بشكل منتظم	١٣	١١٩	١٥	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠
تسعى المكتبة إلى تمكين الموظفين من الإفادة من التجارب والخبرات المتراكمة	١٧	٣١٧	١٢	١٩٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠
تشجع المكتبة الموظف على ابتكار معرفه عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	١٤	٦١٦	١٢	١٩٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠
تقوم المكتبه بطرح تساؤلات عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي تسهم في توليد العصف الذهني الإلكتروني مما يساعد على توليد أفكار جديدة	١٠	٥١٤	١٢	١٩٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠
تهتم المكتبه بتحديث المعرفة التي يحتاج إليها المجتمع المستفيد منها عن طريق التواصل بينها وبين مجتمع المستخدمين عن طريق إحدى وسائل التواصل الاجتماعي	١٦	٧١٧	١٢	١٩٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠	١٤	١٤٠

العبارة	Face book		Twitter		You tube		Linked in		Flickers		My space		المدونات		المنتديات		جوجل بلس		واتساب		اخرى	
	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن
تحرص المكتبة على إمداد موظفيها بالمعارف التي تمكنهم من تطوير أدائهم باستمرار من خلال تعاون المكتبة مع مكاتبته سواء أجنبية أم أجنبية عن طريق إحدى وسائل التواصل الاجتماعي	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129
يبيد الموظفون تفاعلا في تحويل مايمكون من معرفة كامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة لتعزيز أداء المكتبة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129
تتيح المكتبة مصادر معلومات رقمية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129	68,215	29,129

٢/٣ - تخزين المعرفة وتنظيمها واسترجاعها:

تعني العمليات التي يتم عن طريقها الاحتفاظ بالمعرفة وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها وتوثيقها (عبدالله؛ جرجيس، ٢٠١٤)، ويفرق بين خبرات عمل يوصي بالإطلاع عليها، وقواعد عمل يتفق على الالتزام بها بناء على خبرات المؤسسة وقواعد عملها وألوياتها (عبدالله، ٢٠١٢)، وهنا نجد أن المكتبات تواجه خطراً كبيراً نتيجة فقدانها الكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر (مهدي، ٢٠١٢)، وهنا ترى الباحثة أن أحد وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يقضي على هذا الخطر وهو اليوتيوب من خلال ما توفره هذه الوسيلة من إمكانات سوف تعرضها الباحثة في الخطة المقترحة لاحقاً، ويتضح عن طريق تحليل السؤال رقم ٢/٢ بالاستبانة في الجدول رقم (٩) الآتي:

فهم المقصود بهذه العبارة من جانب بعض العاملين، وعدم معرفتهم بوسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدم لهذا الغرض، يليها تقديم خدمة مرجعية عن طريق مجموعاتها على الفيس بوك بنسبة ٦٣,٦%، وتمثل ذلك في الإجابة عن بعض استفسارات المستفيدين وقد لاحظت الباحثة عن طريق تصفحها مجموعات المكتبة على الفيس بوك أن هذا يندر وجوده، كما أن المكتبة تقوم بتنظيم موجوداتها المعرفية بناء على الفهم المسبق لحاجات المستفيدين بنسبة ٣٦,٤%،

ويقصد هنا بالمستفيدين هم المتخصصين في مجال المكتبات تحديداً، لأنه ذكرنا من قبل أن أغلب المنشورات تقع في تخصص المكتبات من دون غيره، وهذا يعيب على المكتبة، وكذلك تهتم المكتبة بتوثيق معرفة الخبراء في المكتبة وتنظيمها وجعلها تجارب سابقة وقواعد يرجع إليها لحل المشكلات بنسبة ٢٢,٧%، ويتم ذلك بشكل ورقي فقط وليس عن طريق مجموعات المكتبة على الفيس بوك، ولكن ما يؤخذ على المكتبة في هذا الصدد هو عدم وجود سياسة واضحة في المكتبة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة ١٣,٦% وهذا يؤكد ما جاء به الجدول رقم (٧)

٣/٣- نقل ومشاركة المعرفة:

تعني توزيع المعرفة الضمنية المتمثلة في المهارات والقدرات التي توجد داخل عقل كل فرد وقلبه عن طريق التفاعلات الاجتماعية بأساليب مختلفة كالتدريب والحوار، وتشير دراسة أوكس Oakes إلى أن نسبة ٨٠% من معلومات المؤسسة هي معرفة ضمنية؛ ومن ثم فإن فقدان هذه المعرفة نتيجة تقاعد الموظف أو تركها لعمل يشكل تهديداً خطيراً على المؤسسة؛ ومن ثم تظهر أهمية إدارة المعرفة للاحتفاظ بمعرفتها حتى بعد ذهاب الموظف (محمد، ٢٠١٧) أو نشر المعرفة الصريحة عن طريق الوثائق والنشرات الداخلية والتعلم (عبدالله، ٢٠١٢)، ويتضح من خلال تحليل السؤال رقم ٣/٢ بالاستبانة في الجدول رقم (١٠) الآتي:

جدول رقم (١٠): مدى استخدام المكتبة محل الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي في نقل المعرفة ومشاركتها

العبارة	Face book	Twitter	You tube	Linked in	Flickers	My space	المدونات	المنتديات	مجالس	واتساب	اخرى
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
تسود بين موظفي المكتبة ثقافته المشاركة بالمعرفة ونقل أفضل الممارسات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	٨١,٨١٨	٤,٥	٩,١	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	١٣,٦	٠,٠
لدى الموظفين المهارات التي تمكنهم من تحديد المعرفة التي يحتاجونها ومشاركتها للآخرين بها عن طريق استخدامهم	٨١,٨١٨	٣٣,٣	٥٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٧٥,٠	٠,٠

العبارة	Face book		Twitter		You tube		Linked in		Flickers		My space		المدونات		المنتديات		جوجل بلس		واتساب		اخرى		
	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	
وسائل التواصل الاجتماعي																							
لدى المكتبة نظام إداري يفاعل بسهولة مشاركة المعرفة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	١٧	٣١٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
تهتم المكتبة بتنمية قدرات الموظفين في مهارات اكتساب المعرفة والتشارك بها عبر البرامج التدريبية وغيرها التي تعقد من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	١٧	٣١٧	٠	٠	١	٤,٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
تقوم المكتبة بعمل حلقات نقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	٩	١٤٢	٠	٠	١	٤,٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
تتواصل المكتبة معكليات جامعة الإسكندرية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي لدعم رؤيه الجامعة وأهدافها	١٧	٣١٧	٠	٠	١	٤,٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
تستخدم المكتبة وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها آلية لمشاركة المعرفة مع مكتبات أخرى مثلية	١١	١٥٠	٠	٠	٠	٤,٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن ممارسات إدارة المعرفة عن طريق استخدام المكتبة لمجموعاتها على الفيس بوك في محور نقل المعرفة ومشاركتها أن الموظفين لديهم المهارات التي تمكنهم من تحديد المعرفة التي يحتاجونها ومشاركة الآخرين بها، وكذلك تسود بين موظفي المكتبة ثقافة المشاركة بالمعرفة ونقل أفضل الممارسات بنسبة ٨١,٨%، وإن كان ذلك يتم بشكل ورفي ورتيني كما ذكرنا من قبل، وليس من خلال مجموعاتهم على الفيس بوك، كذلك نجد أن المكتبة لديها نظام إداري فاعل يسهل مشاركة المعرفة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وهو يغني بالنسبة لهم عن وجود سياسة مكتوبة تنظم عملية مشاركة المعرفة لديهم، كما تهتم المكتبة بتنمية قدرات الموظفين في مهارات اكتساب المعرفة والتشارك بها عبر البرامج التدريبية وغيرها التي تعقد عن طريق استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ويقصد بها هنا ليس عقد الدورة نفسها بل فقط الإعلان عن هذه الدورات، ومكان وجودها، وكيفية حضورها والإفادة منها لكن لا يوجد برامج تدريبية تفعل عن طريق مجموعات المكتبة على الفيس بوك،

كما تحرص المكتبة على التواصل مع كليات جامعة الإسكندرية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي؛ لدعم رؤية الجامعة وأهدافها عن طريق المجموعة المختصة بإدارة مكاتب كليات جامعة الإسكندرية بنسبة ٧٧,٣%، ولكن ما يؤخذ على المكتبة في هذا الصدد عدم مشاركة المكتبة لمكتبات أخرى مثيلة من خلال مجموعاتهم على الفيس بوك حيث جاءت بنسبة ٥٠,٠% فقط، على الرغم من أنه أتضح للباحثة من خلال مناقشتها مع مدير المكتبة ومدير إدارة المكتبة المركزية أنه يوجد تعاون مع بعض الجامعات المصرية مثل المكتبة المركزية لجامعة القاهرة، والجامعة الشامية، والأردن والكويت وجامعة الملك سعود، وجامعة الدول العربية، والمنتدى العربي للبيئة والتنمية، ومكتبة الإسكندرية، وحوالي ١٢ جامعة أجنبية إلا أن المكتبة تفضل التعامل مع هذه المؤسسات عن طريق الخطابات التقليدية والفاكس والبريد الإلكتروني، ولكن لا يوجد تعامل معهم مطلقاً من خلال مجموعاتهم على الفيس بوك، وكذلك لا يوجد حلقات نقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية عن طريق هذه المجموعات، وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن إمكانات الفيس بوك لا يتيح مثل هذه الخاصية ولا تستخدم المكتبة سوى غيرها من مواقع التواصل الاجتماعي.

٤/٣ - تطبيق المعرفة:

يعنى استخدام المعرفة المكتسبة وتطبيقها في الوقت المناسب في حل المشكلات التي تواجه المكتبة والمساعدة على تحقيق أهدافها، ويتضح عن طريق تحليل السؤال رقم ٤/٢ بالاستبانة في الجدول رقم (١١) النتائج الآتية:

جدول رقم (١١): مدى استخدام المكتبة محل الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي في تطبيق المعرفة

العبارة	Face book	Twitter	You tube	Linked in	Flickers	My space	المونيات	المنتديات	جوجل بلس	واتساب	اخرى
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
تساعد وسائل التواصل الاجتماعي المكتبة على توظيف المعرفة المتاحة؛ لإيجاد معارف جديدة	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨

العبارة	Face book		Twitter		You tube		Linked in		Flickers		My space		المدونات		المنتديات		جوجل بلس		واتساب		اخرى		
	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	
تستخدم المكتبة المعرفة المتاحة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي لتطبيقها لتعزيز أدائها لتقديم خدمات مكتبية جديدة تناسب احتياجات المستفيدين	18	118	12	119	5	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
تهتم المكتبة بمدى تطبيق الموظفين للمعرفة المكتسبة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي عند تقييم أدائهم	11	115	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
يتم الإعلان عن إسهام العاملين بالمكتبة في تفعيل خدماتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها نوعاً من التشجيع والتحفيز للعاملين عهلى الابتكار والتميز	11	115	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

إن ممارسات إدارة المعرفة عن طريق استخدام المكتبة لمجموعاتها على الفيس بوك في محور تطبيق المعرفة أن المكتبة تستخدم مجموعاتها على الفيس بوك؛ بغرض توظيف المعرفة المتاحة لإيجاد معارف جديدة، وكذلك لتعزيز أدائه لتقديم خدمات مكتبية جديدة تناسب المستفيدين بنسبة 81,8% عن طريق الإطلاع على بعض القراءات التي تنشر من خلال هذه المجموعات المتعلقة بأحدث الأساليب التكنولوجية الجديدة في المجال وهي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتفقر المكتبة في هذا الصدد إلى كُلى من الاهتمام بتطبيق الموظفين للمعرفة المكتسبة عند تقييم أدائهم، وكذلك عدم الإفادة من هذه المجموعات في تشجيع العاملين على الابتكار؛ إذ جاءت نسبة قليلة من جانب من وافقوا على هذا بنسبة 50% من إجمالي الدراسة.

رابعاً- مدى نجاح استخدام المكتبة لوسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة:

جدول رقم (١٢): رأي العاملين بالمكتبة في مدى نجاح استخدام المكتبة لوسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف إدارة المعرفة بها

العبارة		ممتاز		جيد جداً		لانهايياً	
		%	ن	%	ن	%	ن
تساعد وسائل التواصل الاجتماعي على الربط بين جميع العاملين بالمكتبة، وكذلك الأطراف ذات الصلة خارج المكتبة		٣٦,٤	١٤	٦٣,٦	٠	٠,٠	٠
تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في بناء ذاكرة المؤسسة المتاحة للجميع داخل المكتبة		٤٠,٩	١١	٥٠,٠	٢	٩,١	٢
تحصل المكتبة عن طريق استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي على حصيلة معرفية تساعد على زيادة قاعدة معرفتها		٢٧,٣	١٣	٥٩,١	٣	١٣,٦	٣
توفر وسائل التواصل الاجتماعي أساليب جديدة للتنمية المهنية للعاملين بالمكتبة		٣٦,٤	١١	٥٠,٠	٣	١٣,٦	٣
يساعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التنبؤ بالتوقعات المستقبلية للمستخدمين مما يساعد على تحسين الخدمات المقدمه		١٨,٢	١٢	٥٤,٥	٦	٢٧,٣	٦
يسمح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تبادل الأفكار والآراء حول أفضل ممارسات العمل لتحقيق أهداف المؤسسة		٣٦,٤	١٠	٤٥,٥	٤	١٨,٢	٤
يساعد استخدام هذه الوسائل على تحفيز الأفراد على الابتكار في مجال عملهم		٣٦,٤	١١	٥٠,٠	٣	١٣,٦	٣
تساهم هذه الوسائل في إطلاق حرية التعبير		٤٠,٩	١٠	٤٥,٥	٣	١٣,٦	٣
تمكن هذه الوسائل من قياس درجة رضا المستخدمين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة		٢٢,٧	٩	٤٠,٩	٨	٣٦,٤	٨
يساعد استخدام هذه الوسائل على التعاون بين الأقسام؛ لمواجهة أي مشكله مختصة بممارسة وتطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة		٢٢,٧	١٣	٥٩,١	٤	١٨,٢	٤
أخرى (اذكرها من فضلك)		٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠

اتضح عن طريق تحليل السؤال رقم(ثالثاً) بالاستبانة في الجدول رقم(١٢) أن العاملين بالمكتبة لديهم وعي كافٍ إلى حدٍ ما بمفهوم إدارة المعرفة ومتطلباتها، وكذلك معرفة إلى حدٍ ما بخصائص مواقع التواصل الاجتماعي، و لديهم رغبة في تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق متطلبات إدارة المعرفة؛ إذ جاءت درجة جيد جداً في المركز الأول لجميع العبارات، ويليهما في المركز الثاني ممتاز، ثم في المركز الثالث والأخير درجة لا نهائياً، وهذا إن دل فهو يدل ويؤكد على استخدام المكتبة إلى حدٍ ما لمواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف إدارة المعرفة، وربما يرجع السبب في ذلك إلى اقصر استخدام المكتبة على الفيس بوك من دون غيرها من وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى بالمكتبة.

خامساً- التحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة:

لاحظت الباحثة عن طريق تحليل السؤال رابعاً بالاستبانة في الجدول رقم (١٣) أن هناك مجموعة من التحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة بها؛ إذ أتضح الآتي:

جدول رقم (١٣): التحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة

التحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة	ن	%
عدم توافر سياسة مركزية داخل المكتبة تحدد طبيعة استخدام هذه الوسائل من جانب العاملين بالمكتبة	١٦	٧٢,٧
معارضة إحصائي المكتبات لتطبيق هذه الوسائل؛ نتيجة النظرة التقليديه لمهام المكتبات وآليات العمل بها	٣	١٣,٦
عدم تشجيع الإدارة العليا للمكتبة على ممارسه إدارة المعرفة عن طريق هذه الوسائل	٤	١٨,٢
عدم التدريب الجيد لإحصائي المكتبة للمشاركة في مشروعات إدارة المعرفة عن طريق استخدام هذه الوسائل	١١	٥٠,٠
ضعف البنية التكنولوجية التحتية (مثل ضعف الاتصال بالإنترنت)	٢٠	٩٠,٩
أخرى (اذكرها من فضلك)	١	٤,٥
المجموع	٢٢	

يعد ضعف البنية التكنولوجية بالمكتبة من أبرز التحديات التي تعوق المكتبة في استخدامها مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة بنسبة ٩٠,٩%، وجاء هذا السبب في المقام الأول لأسباب عدم استخدام بعض من عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة كما سبق في الجدول رقم (٣)، وهذه النتيجة تتفق مع ما جات به دراسة Benson...et al, 2016)؛ عن مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية، يليها عدم توافر سياسة مركزية داخل المكتبة تحدد طبيعة استخدام هذه الوسائل من جانب العاملين بالمكتبة بنسبة ٧٢,٧%، فضلاً عن عدم التدريب الجيد لإحصائي المكتبة للمشاركة في مشروعات إدارة المعرفة عن طريق استخدام هذه الوسائل بنسبة ٥٠,٠%، وعدم تشجيع الإدارة العليا في المكتبة على استخدام مثل هذه الوسائل في ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة بنسبة ١٨,٢%، يليها معارضة إحصائي المكتبات لتطبيق هذه الوسائل؛ نتيجة النظرة التقليديه لمهام المكتبات وآليات العمل بها بنسبة ١٨,٢%، وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة في المرحلة العمرية أكثر من ٤١ عاماً؛ ومن ثم يكون لديهم عزوف نسبي عن استخدام هذه الوسائل، وأجاب ٤,٥% بأسباب أخرى تمثلت هذه الأسباب في قلة الوعي المعلوماتي لدى بعض العاملين بالمكتبة بمفهوم إدارة المعرفة، وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي وكيفية توظيفها؛ لتحقيق أهداف ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة، بالإضافة إلى عدم توافر أجهزة مناسبة لذلك؛ ومن ثم وجهت الباحثة سؤالاً لعينة الدراسة (السؤال خامساً بالاستبانة) لمعرفة مقترحاتهم بشأن تفعيل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة فجاءت أبرز المقترحات على النحو الآتي:

- تقوية البنية التكنولوجية بالمكتبة- إقامة دورات مخصصة لتدريب العاملين على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي- تدريب إحصائي المكتبات على التعريف بفهوم إدارة المعرفة، ودورها في

تحسين خدمات المعلومات، وآلياتها، وكيفية توظيف هذه الوسائل في ممارسة عمليات إدارة المعرفة عن طريق ورش عمل- ندوات... إلخ- أن توفر المكتبة سياسة مركزية توضح قوانين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبة سواء أمن جانب العاملين أم من جانب المستفيدين من المكتبة، وأن تعمم على جميع العاملين بها، ويعلن عنها في صفحات المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة؛ حتى يتسنى للمستفيدين العلم بها والإطلاع عليها، وتكون ميثاقاً أخلاقياً للعاملين والمستفيدين معاً يحكم العمل بالمكتبة.

- وقد حاولت الباحثة معرفة تأثير بعض المتغيرات مثل متغير (السن- الوظيفة) باستخدام المكتبة لوسائل التواصل الاجتماعي عامة، واستخدامها في عمليات إدارة المعرفة خاصة، ومدى نجاح استخدام هذه الوسائل في تحقيق أهداف إدارة المعرفة، والتحديات التي تواجههم في ذلك الصدد، والذي أوضح أنه لا يوجد دلالة واضحة بين هذه المتغيرات واستخدام المكتبة هذه الوسائل في إدارة المعرفة باستثناء العلاقة بين الوظيفة والتحديات، والعلاقة بين السن والتحديات، والسن وتوليد المعرفة في الجداول رقم (١٦، ١٥، ١٤)

جدول (١٤): يوضح العلاقة بين الوظيفة والتحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة

الدلالة	كا	الوظيفة								العلاقة بين الوظيفة والتحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة
		أخصائي مكتبات ومعلومات		رئيس قسم		مدير ادارة		مدير عام المكتبة		
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
غير دال	٣,٣٤٦	٧٠,٠	٧	٨٠,٠	٨	١٠٠,٠	١	٠,٠	٠	عدم توافر سياسة مركزية داخل المكتبة تحدد طبيعة استخدام هذه الوسائل من جانب العاملين بالمكتبة
دال	٨,٤١٤	٢٠,٠	٢	٠,٠	٠	١٠٠,٠	١	٠,٠	٠	معارضته إحصائي المكتبات لتطبيق هذه الوسائل نتيجة للنظرة التقليدية إلى مهام المكتبات وآليات العمل بها
دال	٢٣,٦١٨*	٣٠,٠	٣	١٠,٠	١	٠,٠	٠	٠,٠	٠	عدم تشجيع الإدارة العليا للمكتبة على ممارسة إدارة المعرفة عن طريق هذه الوسائل
غير دال	٢,٨٠٠	٦٠,٠	٦	٤٠,٠	٤	١٠٠,٠	١	٠,٠	٠	عدم التدريب الجيد لإحصائي المكتبة للمشاركة في مشروعات إدارة المعرفة عن طريق استخدام هذه الوسائل
غير دال	٢,٦٤٠	١٠٠,٠	١٠	٨٠,٠	٨	١٠٠,٠	١	١٠٠,٠	١	ضعف البنية التكنولوجية التحتية (مثل ضعف الاتصال بالإنترنت)
دال	٢٣,٢١٠*	٠,٠	٠	١٠,٠	١	٠,٠	٠	٠,٠	٠	أخرى (أذكرها من فضلك)

جدول (١٥): يوضح العلاقة بين السن والتحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة

الدلالة	كا	العلاقة بين السن والتحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة								
		السن								
		٤١ فأكثر		٣٦ - ٤٠		٣١ - ٣٥		٢٥ - ٣٠		
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
غير دال	٢,١٨٣	٧٧,٨	٧	٦٢,٥	٥	٥٠,٠	١	١٠٠,٠	٣	عدم توافر سياسة مركزية داخل المكتبة تحدد طبيعة استخدام هذه الوسائل من جانب العاملين بالمكتبة
دال	٨,٧٩١	١١,١	١	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٦٦,٧	٢	معارضه إحصائي المكتبات لتطبيق هذه الوسائل نتيجة للنظرة التقليدية إلى مهام المكتبات وآليات العمل بها
غير دال	٣,٦٧١	١١,١	١	١٢,٥	١	٥٠,٠	١	٣٣,٣	١	عدم تشجيع الإدارة العليا للمكتبة على ممارسة إدارة المعرفة عن طريق هذه الوسائل
غير دال	٠,٤٤٤	٥٥,٦	٥	٥٠,٠	٤	٥٠,٠	١	٣٣,٣	١	عدم التدريب الجيد لإحصائي المكتبة للمشاركة في مشروعات إدارة المعرفة عن طريق استخدام هذه الوسائل
غير دال	٠,٦٥٧	٨٨,٩	٨	٨٧,٥	٧	١٠٠,٠	٢	١٠٠,٠	٣	ضعف البنية التكنولوجية التحتية (مثل ضعف الاتصال بالإنترنت)
غير دال	٣,٢٥٤	٠,٠	٠	١٢,٥	١	٠,٠	٠	٠,٠	٠	أخرى (اذكرها من فضلك)

جدول (١٦): يوضح العلاقة بين السن وتوليد المعرفة

الدلالة	كا	العلاقة بين السن وتوليد المعرفة									
		السن									
		٤١ فأكثر		٣٦ - ٤٠		٣١ - ٣٥		٢٥ - ٣٠			
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن		
		تهتم المكتبة بتحديث المعرفة التي يحتاج إليها المجتمع المستفيد منها عن طريق التواصل بينها وبين مجتمع المستفيدين عن طريق إحدى وسائل التواصل الاجتماعي									
		٨,٢٧٥	٤٤,٤	٤	١٠٠,٠	٨	٥٠,٠	١	١٠٠,٠	٣	Face book

سادساً- المقترحات التي من شأنها زيادة فاعلية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة وتطبيقها:

١/٦- مسوغات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها آلية تساعد على تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات

تتبع مسوغات استخدام مثل هذه الوسائل بوصفها آلية تساعد على تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات من مسوغات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات، ومن أبرزها تنفيذ القرارات التي تتخذ بطريقة أفضل عن طريق حلقات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة بشكل سريع ومنظم، أن يكون الموظفون أكثر

قدرة على المعرفة فيما يتعلق بوظائفهم والوظائف الأخرى القريبة من وظائفهم؛ وبالتالي يكون لديهم قدرة على إنجاز عملهم بجودة أفضل، ويعملون على تصحيح أخطاءهم دون الحاجة إلى تدخل المشرفين، كذلك تساعد إدارة المعرفة على زيادة قدرة العاملين على التعاون فيما بينهم بصورة أفضل، ومن ثم يكمل كل منهم الآخر بمعرفته ويدعمه، ومن ثم تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل وتحقيق الهدف الأساسي للمكتبة (السمير، ٢٠١٣)، وهذا ما يمكن أن تحققه بعض وسائل التواصل الاجتماعي عتظريما توفره من إمكانات تفاعل وتعاون، ومشاركة بين العاملين وبعضهم من ناحية، وبين العاملين بالمكتبات المثيلة العربية والأجنبية من ناحية أخرى، وبينهم وبين المستفيدين من ناحية ثالثة؛ إذ توفر فضاءات افتراضية يمكن استغلالها في تعزيز المعرفة، وإنتاجها، وتفعيلها وتمكينها؛ بحيث يؤثر كل منهما في الآخر ويتأثر به (ثاني، ٢٠١٢) مثل المنتديات- ومجموعات الاهتمام المشترك عبر الفيس بوك من خلال تبادل الأفكار والمعرفة بين العاملين بالمكتبة، وغيرها من المكتبات المثيلة العربية والأجنبية.

٢/٦- متطلبات تطبيق إدارة المعرفة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات

هناك مجموعة من المتطلبات الواجب توافرها بالمكتبة لكي تساعد على استخدام هذه الوسائل في تطبيق إدارة المعرفة، وتحقيق الغايات المرجوة منها، وهي:

- **الموارد البشرية والثقافة التنظيمية:** إذ يعد العنصر البشري هو أكثر العناصر القادرة على نجاح أو فشل المؤسسة التي يعمل بها؛ ومن ثم يجب أن يكون لدى جميع العاملين بالمكتبة مستعدين لإجراء تغييرات سلوكية مثل ترسيخ مبدأ التعليم الذاتي والمستمر والحصول على المعرفة من كل مصادرها، وكذلك يكون لديهم ثقافة التشارك بالمعرفة (منير، ٢٠١١)؛ لرفع مستوى كفاءة الأداء، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح العمل الجماعي، وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين، والحث على الابتكار والإبداع في العمل. (السمير، ٢٠١٣)؛ إذ يكمن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة في محاولة الحصول على المعرفة الضمنية وجعلها معرفة صريحة، وهذا لا يمكن أن يتحقق بصورة فردية بل يتم عن طريق فريق عمل مسنود بدعم قيادة المؤسسة، وتشجيع عمليات التعلم، وتبادل الأفكار المعرفية بوجود نظم اتصال فاعلة، وعمل جماعي، وإتقان جيد لفن العلاقات العامة، وفهم وجهات النظر المختلفة في المؤسسة (مهنا، ٢٠١٢)
- **الثقافة المعلوماتية:** بمعنى أن يكون لدى العاملين بالمكتبة دراية كافية بكل وسائل التواصل الاجتماعي، وخصائص وإمكانات كل وسيلة من هذه الوسائل؛ حتى يتسنى لهم توظيف هذه الوسائل بشكل صحيح في تطبيق إدارة المعرفة بشكل يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها في ذلك الشأن؛ لتطوير الفرد والمجتمع، وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن كل من العاملين المستخدمين هذه الوسائل، والمستفيدين عناصر متصلة ببعضها؛ ومن ثم نجد أن مدى نجاح المكتبة في توظيف هذه الوسائل لأغراض تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة يتوقف على مستوى العاملين بها الذين يستعملون هذه الوسائل، أيضًا يتطلب ذلك تدريب على استعمال هذه الوسائل، وتوضيح فائدتها وتأثيرها في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية للفرد والمجتمع، مما يساعد على التخلص من الأنا والعمل بروح الجماعة، مع احترام الحريات الأكاديمية، والفكرية، والسياسية، والاجتماعية بين المستخدمين لهذه الوسائل (ثاني، ٢٠١٢)
- **القيادة التنظيمية:** مما لا شك فيه أن القيادة عنصر مهم في تبنى إدارة المعرفة وتطبيقها، باستخدام هذه الوسائل ومن ثم يجب أن يتوافر بالمكتبة قيادة إدارية لديه رؤية واستراتيجية واضحة متمكنة من استخدامها ووسائل التواصل الاجتماعي، وتوظيفها بشكل يحقق الهدف المرجو منها في تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة، وأن يكون لديها القدرة على تدريب العاملين بالمكتبة على ذلك، وأن تكون

قدرة على تشجيعهم وتحفيزهم على العمل بروح الجماعة، وإنكار الأنا، وتشجيعهم على الابتكار والإبداع والتميز في العمل، كذلك يجب على القيادة التنظيمية مراعاة التدقيق العام والمسؤولية القانونية لاستخدام مثل هذه الوسائل في العمل، وكذلك اعتماد القيادة التنظيمية للاشعارات التنظيمية الإلكترونية. (Forcer&Given,2014)

- **تكنولوجيا المعلومات:** تتمثل المتطلبات التكنولوجية في توفير بنية تكنولوجية قوية متمثلة في توفير أجهزة حاسبات آلية مناسبة، وتقوية البنية التحتية لشبكة الإنترنت بالجامعة، وتوفير شبكات داخلية وخارجية قوية (منير، ٢٠١١)؛ حتى يتسنى للمكتبة المركزية بجامعة الإسكندرية الاستخدام الفاعل لهذه الوسائل، ولاسيما تعد بمثابة المكتبة الأم لمكتبات الكليات المبعثرة جغرافياً من ناحية، ومن ناحية أخرى حتى يتسنى لها التواصل مع المكتبات المركزية بالجامعات العربية الأخرى، وكذلك المكتبات الأجنبية؛ لتعزيز مشاركتها عن طريق هذه الوسائل في تطبيق إدارة المعرفة بها، من المتطلبات التكنولوجية أيضاً تصميم شبكة داخلية متطورة تشمل نظام إدارة المحتوى دروبال ماكس، الذي يدعم تكامل وسائل التواصل الاجتماعي مثل بلوك والويكي للاستخدام التنظيمي. (Forcer&Given,2014)

- **صياغة خطة لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة:** إذ يجب أن تقوم الإدارة العليا بالمكتبة بالتعاون مع العاملين بها في وضع خطة استراتيجية بعيدة المدى وسياسة واضحة ومكتوبة وتعلن للجميع؛ لتوضيح كيفية توظيف وسائل التواصل الاجتماعي؛ لتحقيق غايات إدارة المعرفة بالمكتبة، على أن تتلائم مع أهداف تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة والجامعة كلها، ولكي تقوم المكتبة بذلك لا بد من أن تقوم بالخطوات التالية:

- دراسة الهيكل التنظيمي للمكتبة ومهام الإدارات، والأقسام المتنوعة.
- دراسة الموارد البشرية بالمكتبة ومدى وعيهم وكفاءة استخدامهم؛ لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة، وخطط التوظيف والتعليم والتدريب للعاملين بالمكتبة.
- دراسة الوضع الحالي لتقنيات المعلومات والاتصالات. (عباش، ٢٠١٢)
- تحديد خصائص هذه الشبكات، ثم تضع خطة تضم الأنشطة والخدمات التي يمكن أن تقدمها هذه الشبكات والكيفية التي يمكن بها تطويع خصائصها، وإمكاناتها بما يخدم تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة. (البوسعيدي؛ الصقري؛ الكندي، ٢٠١٧)
- تحديد الفئة المستهدفة المستفيدة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والغرض من استخدام هذه الوسائل في إدارة المعرفة بالمكتبة. (Given;Forcier&Rathi,2013)
- تنويع تخصصات فريق العمل (على أن يكون هناك اختلاف في التخصص مثل: متخصص في المكتبات والمعلومات – متخصص في إدارة المحتوى – متخصص في العلاقات العامة – متخصص في التسويق الإلكتروني – متخصص في نظم المعلومات والحاسب الآلي – متخصص في الشبكات الاجتماعية).
- إعداد وبناء هيكل تنظيمي بإدارة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة بالمكتبة موضعاً الوظائف الرئيسية بالفريق ومنها ما يلي: مدير الفريق والمراجع أو المصحح اللغوي وممثلي الأقسام بالمكتبة (قسم التزويد – قسم المعالجة الفنية – قسم خدمات المعلومات – قسم العلاقات العامة – قسم المراجع) ومدير إدارة المحتوى وغير ذلك.
- تحديد المهام والمسؤوليات لكل عضو في الفريق. (Tella...etal,2013)

- إعداد خطة شهرية للموضوعات المطروحة للنشر على المواقع الاجتماعية.
- تحديد الموقف المالي لفريق العمل (القائم على إدارة الحساب) إذا كان هناك مكافآت مالية شهرية أو من ضمن مهام العمل الرئيسية أو أنه عمل تطوعي.
- تحديد الوقت اللازم لإدارة الحساب من إضافة المحتوى، ومتابعة الأنشطة، والإجابات الواردة بخصوص الاستفسارات، وعرض الخدمات المقدمة، والفاعليات، فضلاً عن المراقبة بشكل دوري على المحتوى سواء أباالترغ التام لإدارة الحساب أم أنه مقابل اقتطاع بعض الوقت من العمل.
- تحديد آلية إدارة الحساب في أثناء الإجازات والعطلات الأسبوعية أو الوطنية والمناسبات العامة والأعياد.
- وضع نظام للتحفيز المعنوي والمادي من وقت لآخر؛ لأعضاء الفريق المكلف في حالة ردود الفعل المتميزة من جانب المتابعين أو في أثناء تحليل نتائج التغذية الراجعة (المرتدة). (عثمان، ٢٠١٥)

٣/٦- كيفية توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الحصول على المعرفة، وإدارتها بالمكتبات:

يمكن توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الحصول على المعرفة وإدارتها بالمكتبات، من خلال خصائص كل وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي وسماتها على النحو الآتي:

قسمت شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي: الاتصالات وهي بدورها تساعد على توليد المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتنظيم المعرفة (عثمان، ٢٠١٥).

١/٣/٦- توليد المعرفة: وتعني الحصول على المعرفة صريحة أو ضمنية من مصادرها المختلفة ومحاولة تطوير هذه المعرفة لابتكار الأفكار الإدارية السائدة وتطويرها في المنظمة (عبدالله؛ جرجيس، ٢٠١٤)، ويمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في هذه العملية؛ ليكون إخصائيو المكتبات على اتصال مباشر، وتفاعل مع زملائه في المكتبة محل العمل من ناحية، وزملائه من خارج العمل على المستويين العربي والأجنبي؛ لتبادل الأفكار المتعلقة بالعمل (Mabweazara, 2014)، ومن ناحية ثالثة يتواصل مع مجتمع المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في بيئة تعاونية متكاملة الأطراف ومن الشبكات التي تقع داخل هذا النطاق:

١. فيس بوك (Facebook) :

يمكن القول إن شبكة الفيس بوك هي الأكثر شعبية واستخداماً في الجامعات والمكتبات الجامعية على مستوى العالم؛ إذ تستخدم لبناء العلاقات الاجتماعية بغرض الاتصال، وتبادل المعلومات مع الأشخاص والمنظمات التي يختارونها للتفاعل مع الإنترنت، ويمكن الاستفادة منه في عمليات إدارة المعرفة عن طريق استخدام مجموعات المكتبة على الفيس بوك؛ إذ يمكن للمكتبة أن تفعل هذه المجموعات من خلال استخدامها بوصفها وسيلة إعلامية تساعد على التسويق لها، عن طريق الإعلان عن ما تقوم به من ندوات ومؤتمرات والإعلان عن ورش عمل، ومحاضرات تقوم بها المكتبة أو مكتبات أخرى مثيلة في التخصص (Tella...etal, 2013)، وعرض صور لمجموعات المكتبة، وجذب معارف جديد أيضاً، وأن تحرص على التواصل مع كليات الجامعة وأقسامها المختلفة للتعرف إلى متطلباتهم واحتياجاتهم من مصادر المعرفة للإسهام في تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها؛ ومن ثم يمكن أن يكون الفيس بوك أكثر وسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن أن تعتمد عليه المكتبة المركزية في إدارة عمليات المعرفة بها؛ لما

تتمتع به من سهولة في الاستخدام (الكندي؛ الصقري، ٢٠١٢)، وإمكانية كتابة ووضع مختلف لصور وفيديوهات معبرة عن أنشطة، واهتمامات، وخدمات المكتبة، وكذلك المرونة الكبيرة في التواصل والردشة مع مختلف المهنيين وكذلك المستخدمين المشتركين بها كتابة وصوتا وبصورة متزامنة (بوكرزازه؛ أبورية، ٢٠١٣)، وكذلك يمكن للمكتبة عن طريق هذه المجموعات تقوم بنشر الاخبار المتعلقة بالجامعة بوصفها منبرًا للجامعة كلها، ويمكن الاستفادة من خاصية المجموعات؛ إذ يمكن إنشاء مجموعات لطرح مناقشات تحاورية بين المكتبة والمستخدمين، أو بينها وبين المكتبات الأخرى المثيلة العربية والأجنبية وذلك لمناقشة كيفية تقديم خدمات أفضل للمستخدمين، والتعرف إلى آراء المستخدمين حول الندوات، وأنشطة المكتبة؛ من أجل الحصول على ردود أفعال وتعليقات تسهم في تطويرها، وكذلك مناقشة سياسة المكتبة والمشاكل المهنية مع المكتبات المثيلة؛ بغرض تطويرها، وتقديم الدعم اللازم لها، كما يمكن عن طريق الفيس بوك إنشاء مجموعات خاصة تضم مديري المكتبات على المستويين العربي والأجنبي لمناقشة سياسات المكتبات المختلفة، ومناقشة مشاكل المهنة (Tella..etal,2013)،

ويمكن عن طريق هذه الوسيلة إرسال دعوة لأفراد بعينهم يكون لهم تأثير في تطوير سياسة المكتبة وإدارتها، وكذلك يمكن الاستفادة من الفيس بوك في الإعلان عن إحدى الوظائف الشاغرة بالمكتبة، كما يمكن أن تقوم المكتبة عن طريق مجموعات على الفيس بوك، وأيضًا قناة اليوتيوب المختصة بها، بأعداد دورات تدريبية أو برامج تعليمية لإخصائيي المكتبة عن بعد بالتعاون مع المنظمات الأخرى مثل المركز الدولي للمعلومات وغيره من المراكز التي تقدم برامج ودورات تدريبية لإخصائيي المكتبات، وبذلك يسهم في القضاء على الحواجز المكانية والمالية أيضًا، كما يمكن أن تقوم المكتبة عن طريق هذه الوسيلة بطرح تساؤلات تسهم في العصف الذهني الإلكتروني مما يساعد على تغيير اتجاهات العاملين والعمل على توليد أفكار جديدة، كذلك يمكن أن تقوم المكتبة بنشر أدلة العمل للعاملين من خلال الفيس بوك، وكذلك يمكن إنشاء مركز خدمات مشتركة للمكتبات المركزية تحكمه مجموعة من المعايير واللوائح والأنظمة على مستوى الدولة الواحدة بداءة وعلى المستويين العربي والأجنبي في المرحلة التي تليها عن طريق الفيس بوك واليوتيوب، على أن يتاح عن طريقه روابط إلكترونية لمصادر متنوعة تخدم مجتمع المستخدمين سواء أكانت هذه المصادر متاحة في المكتبة المركزية أم كانت متاحة في مكتبات مركزية عربية أو أجنبية أخرى، يمكن الاستفادة من الفيس بوك في حفظ مخرجات إدارة المعرفة؛ إذ يمكن أن تُحفظ هذه المخرجات عن طريق الشبكات والمجموعات ذات الاهتمام بموضوع واحد (السمير، ٢٠١٣).

٢. **ماي سبيس (myspace) :** من أفضل مواقع شبكات التواصل الاجتماعي؛ إذ يتيح الاتصال المباشر بين كل من له علاقة بإدارة المعرفة في المكتبة لمشاركة المقالات والمدونات والوسائل السمعية والبصرية .

٣. **نينج (Ning) :** شبكة تواصل اجتماعي تمنح إخصائيي المكتبات الأدوات والخبرة التي يحتاجون إليها للنشر والتواصل مع مجتمع المستخدمين ، كل ذلك في مكان تجمعي واحد ، يمتاز بالسهولة والتنوع في الآليات .

٤. **لينكدان (linkedin) :** تعد شبكة تواصل اجتماعي للمهنيين . وهي وسيلة رائعة للتواصل بين الأشخاص العاملين بمجال العمل نفسه؛ إذ يملكون نفس الاهتمامات مما يساعدهم على العثور على المعلومات التي يحتاجونها سواء أكان ذلك لأعضاء هيئة التدريس، أم المؤلفين، أم المؤرخين، وبذلك يحدث تواصل مع أشخاص آخرين في مجال العمل نفسه، مما يحدث بدوره إثراء في نوعية المعلومات، وتبادل للخبرات العلمية والمهنية، ومن ثم يمكن أن تكون وسيلة جيدة للتنمية الذاتية والتطوير المهني للعاملين بالمكتبة، وذلك عن طريق دعم الصلة مع المتخصصين في المجال نفسه؛ لتبادل الآراء والخبرات المهنية المختلفة والتجارب التقنية المستحدثة في المكتبات العالمية فضلاً عن

الاطلاع على الاستشارات المهنية في مختلف الخدمات التي تقدم بالمكتبة(عثمان، ٢٠١٥)، والاستعانة بها في حل بعض المشكلات التي تواجه المكتبة من خلال التواصل مع خبراء في المجال عن طريقها(Gaál, ...etal,2015)

٥. **تويتر (Twitter):** تكمن أهمية تطبيق المدونات المصغرة في إمكانية مشاركة الأفكار والأخبار ومواكبة الآخرين تزامنياً عبر هذه الشبكة المعلوماتية وذلك لحظة بالحدة ، وبذلك يمكن تحديث الأنشطة المكتبية اليومية بصفة مستمرة، ويمكن للمكتبات الجامعية استغلال إمكانات شبكة تويتر (خدمة التدوين المصغرة) في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين بشكل متطور معتمدة في ذلك على تقنيات الويب ٢٠ وآلياته، لتقديم خدمة الإحاطة الجارية للمستخدمين وخدمة البث الانتقائي للمعلومات عن طريق استخدام خاصية المتابعة (Follow) وذلك لمعرفة الاحتياجات البحثية والمعلوماتية المطلوبة من جانب المستخدمين وصيغاتها في ملفات ذات الصلة باهتمامهم البحثية وقت مجيئها بالمكتبة، فضلاً عن متابعة الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين ومتطلباتهم البحثية اللا منتهمية وذلك بغرض تطوير عملية الاقتناء والتزويد للأوعية المعلوماتية بأشكالها المتنوعة، كما يمكن استغلال خاصية الرسائل القصيرة في خدمة التسويق والدعاية والإعلان عن أنشطة المكتبة المتنوعة من المؤتمرات والندوات والمسابقات والخدمات المعلوماتية التي تقدمها بين جمهور المستخدمين لشبكة تويتر.

٦. **تقنية الملخص الوافي(RSSReally simple syndication or Rich site sumery):**

يمكن للمكتبة المركزية أن تتيج عن طريق موقعها الإلكتروني أن تسمح للمستخدمين إمكانية الاشتراك في خدمة ال RSS بحيث يكون الاشتراك وفق ثلاثة مواضيع: مستجدات ثقافية، مستجدات مهنية، مستجدات المكتبة، إذ تقوم هذه الشبكات بإعداد قائمة حصرية للأشخاص الذين لديهم الاهتمامات نفسها، وبذلك يمكنهم تقديم خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات لأعضاء الشبكة؛ ومن ثم ترسل رسائل إعلامية على البريد الإلكتروني المختص بالمستخدمين حول كل ما هو جديد يتعلق باهتماماتهم، وهذا من شأنه أن يساعد المكتبة المركزية على التعرف إلى الاحتياجات الموضوعية المتشعبة لفئات المستخدمين منها، ومحاولة تلبيتها قدر المستطاع بأقصى سرعة ممكنة، وهذا من شأنه أيضاً تعزيز الثقة المتبادلة بين المستخدمين والعاملين بالمكتبة من ناحية، ومن ناحية أخرى تفيد هذه الخدمة العاملين بالمكتبة المركزية نفسها في تعزيز العلاقة التواصلية بين مهني المكتبات المركزية؛ إذ يكون بإمكان مهنيو المكتبة المركزية الاطلاع الفوري على كل مستجدات المكتبات المركزية الأخرى، من دون الحاجة إلى زيارة مواقعهم بصفة مستمرة.

٧. **المنتديات:** تساعد هذه الوسيلة على تكوين مجموعات للنقاش (منير، ٢٠١١) تهدف إلى الإفادة من الخبرات المهنية والإدارية بين الأعضاء، وتقديم الدعم الفني والتقني والإداري للأعضاء؛ ومن ثم يمكن أن تتيج المنتديات للمكتبة المركزية للمشاركين بها المشاركة بالرأي في الموضوعات ذات الأهمية، كما تتيج الانخراط في مجموعات متخصصة لتبادل الآراء والأفكار فيما يتعلق بالمستجدات الحديثة في المجال، وتفتقر الباحثة أن تقوم المكتبة المركزية بإنشاء مجموعة مختصة بها تتكون من المدير العام ومديري الإدارات الثلاث بها ، وجميع العاملين بها لعقد اجتماعات دورية تناقش أحوال المكتبة واتخاذ قرارات تساعد على تحسين مستوى الخدمات المقدمة بها؛ إذ تعد مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات سمة أساسية من سمات الإدارة اللامركزية والتي تتصف بالديموقراطية. وعاملا من عوامل تقدم المكتبة، كما أن المشاركة تنمي في الأفراد الشعور بالمسؤولية وروح المبادرة والاعتماد على الذات والولاء للمجتمع وفي الوقت نفسه يستطيع المجتمع عن طريق مشاركة أفراد أن يحقق درجة كبيرة من التقدم والديموقراطية؛ نتيجة مشاركة أفراد في كل القرارات والسياسات ، والتي تأتي

معبرة عن المشكلات والصعوبات التي يعانون منها، وهذابدوره يؤدي إلى مزيد من الاستقرار في المجتمع.

٨. **Hangoust** أحد تطبيقات جوجل بلس، ويقترح أن يشترك به مجموعة من الممثلين لمديري المكتبات لعمل محادثات مرئية جماعية يناقش عن طريقها مقترحات لتطوير سياسة وخدمات المكتبة عن طريق تقديمها عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة وتشجع على الابتكار، وكذلك يمكن استخدامها للتواصل مباشرة بين إخصائيي المكتبات والمستفيدين في محادثة حية، أو لتخصيص ساعات مكتبية افتراضية، تمكن المستفيدين من طرح الأسئلة والاستفسارات بصورة فردية أو جماعية (عثمان، ٢٠١٥)

٢/٣/٦ - تنظيم المعرفة وحفظها:

يقصد بها مساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات والكتب التي يبحثون عنها بسهولة ويسر وبأقصر الطرق على نحو فاعل، وذلك من أجل تيسير سبل الحصول على المعرفة، ومثال على ذلك .

١- **Anobii**: إحدى مواقع الشبكات الاجتماعية التي تساعد عشاق الكتب ومحبيها على استعراض الكتب والتوصيات، وأيضًا إعداد تنبيهات بتاريخ الاستحقاق، والإقراض، والمناقشات، تتيح التعرف على الأشخاص المماثلين في المجال والاهتمام، ويمكن للمكتبة المركزية الاستفادة من إمكانات تلك الشبكة في عقد مناقشات وحوارات بين المستفيدين وبعض ليتبادلوا وجهات النظر المختلفة حول ذات الموضوع، وتتاح هذه الخدمة عبر شبكة أنوبي و تتاح أيضًا عن طريق تطبيقات الهواتف الذكية iPhone و Android.

٢- **Connotea**: فهي تعد أداة مرجعية مهمة للباحثين؛ إذ تسمح بحفظ المراجع والمصادر وتنظيمها ومشاركتها مع الآخرين، مع سهولة الوصول إليها ، التي جانب الكثير من الأدوات التي يمكن أن يستفيد بها إخصائيو المكتبات في تقديم الخدمة المرجعية .

٣- **LibraryThing**: هذه الشبكة تحتوي على أكثر من ٢٥٠ فهرسًا للمكتبات العالمية، والتي يمكن الحصول عليها عن طريق الموقع ، فهي تعد منافذ لفهارس مفتوحة المصدر، مع إمكانية إعداد فهرس شخصي، للتصفح والاطلاع، ووضع البيانات الوصفية البسيطة عن الكتب التي تختص بمجال اهتمامهم عن طريق موقع الأمازون ومكتبة الكونجرس وذلك؛ لترتيب ملفاتهم الخاصة بالكتب التي يفضلونها وتنظيمها، فضلاً عن مقابلة أصدقائهم في هذا المجال، ويمكن أن تستخدم وتفاعل تلك الشبكة بالمكتبة المركزية من قبل إخصائيي المكتبات للاستعانة بها في الفهرسة الوصفية والموضوعية للكتب المتاحة بالمكتبة.(عثمان، ٢٠١٥)

٤- **Lib.rario.us**: موقع آخر للفهرسة؛ إذ يعمل على تجميع وسائل الأوعية المعلوماتية وتنظيمها وترتيبها مثل الكتب، الأقراص المدمجة، والمجلات على الشاشة؛ ليسهل الوصول إليها وتتبعها.(عثمان، ٢٠١٥)

٥- **الفييس بوك** يمكن أن يكون الفييس بوك وسيلة تساعد على حفظ المعرفة وتنظيمها عن طريق ما يوفره من خاصية الشريط الزمني الشخصي؛ إذ يصبح للمكتبة ملف شخصي معتمدًا على الترتيب الزمني منذ تسجيل المكتبة بالشبكة، وحتى اللحظة الحالية؛ إذ يقوم الموقع بترتيب الأنشطة التي تقوم بها المكتبة بصورة يومية.(عثمان، ٢٠١٥) كما يمكن حفظ المعرفة عن طريق رسالة إلكترونية عبر إحدى وسائل التواصل الاجتماعي(السمير، ٢٠١٣)، وكذلك يمكن مشاركة المعرفة عن طريق جماعات النقاش Discussion أو جماعات المحادثة chatting لمشاركة المعرفة عن طريق مساعدة

الأفراد على شرح معرفتهم للآخرين في المجموعة، كما يتيح الفيس بوك خاصية الملفات الشخصية، وتتيح هذه الخاصية للمكتبة عمل ملف مختص بها يحتوي على بياناتها الشخصية، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه، يحتوي على نبذة تعريفية حول مجال تخصصها وتأسيسها، والإشارة إلى رؤية المكتبة، ورسالتها وأهدافها، مع إدراج المعلومات الأساسية عنها مثل الموقع، وخريطة الوصول إليها، وأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني، ورابط للموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة، وبذلك تسهل على المتابعين التواصل معها. (البوسعيدي؛ الصقري؛ الكندي، ٢٠١٧)

٦- **Books iRead**: والتي تسمح للمستخدمين وأمناء المكتبات بالدخول على رفوف افتراضية، كما تساعد على تصنيف العناوين وقائمة الكتب، وتبسيط الضوء على الكتب المفضلة للقارئ.

٧- **Copac search**: الذي يتيح لأمناء المكتبات القدرة على البحث في الفهرس عن طريق الفيس بوك. (الكندي؛ الصقري، ٢٠١٢)

٨- **تطبيق Library search**: وهو تطبيق يتاح عن طريق الفيس بوك يسمح للمتابعين بالبحث في فهرس المكتبة عن طريق الفيس بوك. (البوسعيدي؛ الصقري؛ الكندي، ٢٠١٧)

٣/٣/٦- نقل المعرفة ومشاركتها (توزيع المعرفة) :

يقصد بها توزيع المعلومات وتبادلها إلى أي مكان وفي أي وقت مندون قيود مكانية أو زمنية، وهي الجزء الأكثر أهمية وحيوية وهو الأمر الذي حظى بالاهتمام من قبل المهنيين (إخصائيو المكتبات) عند دخول المكتبات في العصر الرقمي؛ وذلك لضمان توافر المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، وبالطريقة الصحيحة للشخص المناسب من وإلى أي مكان (عثمان، ٢٠١٥)، ومن ثم تحقق أهداف تفعيل إدارة المعرفة بالمكتبة، ومن الأمثلة على تلك الشبكات:

١- **فليكر: (Flicker) وإنستجرام**: تتيح هذه المواقع إدارة الصور الرقمية على الإنترنت، فضلاً عن مشاركتها مع الآخرين في أي وقت وفي أي مكان فهو يعد معرض صور شخصية للمستخدم على الإنترنت، بحيث يستطيع الآخرون أن يشاهدوا الصور التي رفعت في هذه الصفحة، كما يمكن إضافة التعليقات التي تساعد المستخدم على تطوير نفسه (عثمان، ٢٠١٥)، ويمكن الاستفادة منها في الإحاطة الجارية للمستفيدين عن طريق إعداد ألبوم صور للتعريف بالندوات والمؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية التي عقدت بالمكتبة بوصفها نوعاً من دعم أنشطة المكتبة، وعرض صور أقسام المكتبة، وصور لبعض المخطوطات التي تم ترميمها، فضلاً عن صور مقدمي الخدمة من إخصائي المعلومات؛ لأن ذلك يشعر المستفيد بنشاط المكتبة والألفة اتجاهها، كذلك يمكن نشر صور العاملين بالمكتبة، والمساهمين في تفعيل خدماتها وصور للشهادات، والدروع التي يحصل عليها الموظف عبر وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها نوعاً من التشجيع والتحفيز للموظفين على الابتكار والتميز، وأيضاً يعد ذلك أداة لتوثيق خبرات العاملين والترويج عنها في الوقت نفسه. (King,2012)

٢- **يوتيوب: (Youtube)** من أكثر المواقع استخداماً على شبكة الإنترنت؛ إذ يسمح للمستخدمين برفع مقاطع الفيديو الأصلية مجاناً ومشاهدتها ومشاركتها، ويقدم أيضاً منتدى يتيح للأشخاص الاتصال، وتبادل المحتوى مع الآخرين، كما يعمل بوصفه نظاماً أساسياً للتوزيع لمن يقومون بإنشاء المحتوى الأصلي، والشركات المعلنة، ويمكن أن تقوم المكتبة المركزية بإنشاء قناة لها على اليوتيوب؛ بحيث يمكن للمكتبة أن تقوم بتسجيل خبرات الموظفين القدامى في مجال المكتبات عامة، ومجال الوثائق والكتب النادرة و ترميم المخطوطات وحفظ التراث ولاسيما بالصوت والصورة وبطريقة عملية، وتقوم بعرضها على اليوتيوب؛ لإفادة الجيل الجديد من العاملين بهذا الشأن، وبذلك يمكن تحويل

المعرفة الشخصية الضمنية إلى معرفة تنظيمية صريحة (Gaál, ...etal,2015)، ويعد ذلك أداة لتوثيق خبرات العاملين، ويمكن استخدامها بدلاً من برامج التدريب باهظة الثمن، كذلك يمكن إعداد فيديو مبسط يشرح نظام المكتبة وخدماتها، كما يمكن أن تقوم المكتبة بنشر ما تقوم به من ندوات ومؤتمرات ومعارض وورش عمل وبرامج تدريبية عن طريقه بوصفه أداة من أدوات التسويق، كما يمكن الاستفادة من ذلك عن طريق السماح للمستفيدين بتقييم الفيديوهات التي يشاهدونها والتعليق عليها، أو إضافتها إلى صفحاتهم الشخصية، أو إرسالها إلى الأصدقاء، أو إلى المدونات الشخصية أو المنتديات، كما يتيح عرضها، وربطها على أشهر الشبكات الاجتماعية كالفايس بوك، ماي سبيس، تويتر، وغيرها، كذلك يمكن للمكتبة أن تقوم بعمل فيديو مبسط يشرح من خلاله كيفية الحصول على أوعية المعلومات بالمكتبة بصفة خاصة، كذلك يمكن للمكتبة أن تقوم بعرض لقاءات مع الخبراء في المجال عن طريق اليوتيوب؛ مما يساعد على مشاطرة المعرفة بين المكتبة وروادها، كما يمكن الاستفادة من اليوتيوب عن طريق إطلاع العاملين على دورات تدريبية متخصصة في المجال؛ لتزويدهم بكل ما هو جديد، مما يساهم في تقليل الجهد الإداري والمالي للمكتبة في توفير مثل هذه الدورات للعاملين بها، وكذلك يمكن للمكتبة أن تقوم بعقد ندوات علمية تفاعلية مباشرة بطريقة متزامنة من طرف دكاترة، وخبراء في التخصص، وأن تتيح النقاش بين المهنيين والمهتمين بالتخصص عن طريق هذه الوسيلة، وكذلك استخدامها في نشر فيديوهات تعرف المستفيد بكيفية الاستفادة من قواعد البيانات- كيفية البحث عن المعلومات الجيدة على الإنترنت والتفريق بين أدوات البحث المختلفة، إعداد فيديو يبرز أهم المجموعات النادرة بالمكتبة المركزية، وعمل مؤتمرات، وندوات، وورش عمل، ودورات تدريبية عن طريق قناة اليوتيوب.

٣- **ويكيبيديا: (Wikipedia)** يمكن الاستفادة من تقنية الويكي عن طريق جعلها وسيلة لتبادل الأفكار بين مهنيي المكتبات المركزية العربية والأجنبية، وكذلك بين العاملين بالمكتبة وجمهور المستفيدين منها، وكذلك الاستثمار في قدرة المستفيدين بالسماح لهم بمشاركة معارفهم بطريقة تعاونية (مبرك، ٢٠١٢) ، وإتاحة روابط المصادر الرقمية المختصة بالمكتبة عن طريقها، كما أنها تتميز بسهولة استخدامها، وطبيعتها التعاونية، وتعد بمثابة مستودع مركزي نشط للمعلومات (Grace,2009)، ويمكن للمكتبة عن طريق الويكي نشر دليل العمل بها، وبتاح للمستفيدين والعاملين التعليق عليه أثناء عرضه؛ حتى يتمكن المشاركون من طرح الأسئلة وإجراء مناقشات حول نقاط عديدة تساهم في تطويره، كما يمكن لأي شخص من فريق العمل بالمكتبة تحرير وإدارة تحديثه إلكترونياً؛ ومن ثم تساعد هذه الطريقة على الاحتفاظ بالمعارف الثابتة بالمؤسسة من خلال هذه الوسيلة. (Forcer&Given,2014)

٤- **المدونات (Bloggers):** تعد المدونات مساحة افتراضية قابلة للاستغلال من طرف المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية؛ لنشر معلوماتها بطريقة سهلة وديناميكية، ولاسيما أن المدونات تسمح بتشاطر محتوياتها المعلوماتية مع بقية تطبيقات الويب ٢,٠، هذا فضلاً عن أن المدونات تسمح للمستخدمين لها سواء أمن جانب العاملين أم من جانب المستفيدين بالمشاركة عن طريق ترك تعليقات وإضافات واقتراحات مواضيع للنقاش، كما يمكن الاستفادة من المدونات من خلال خلق فضاء افتراضي مهني؛ لتقاسم المعلومات والخبرات المهنية، وبناء مشاريع ذات طابع جماعي، سواء أداخل المكتبة المركزية، أم بينها وبين غيرها من المكتبات المركزية الأخرى العربية أم الأجنبية، وهذا من شأنه أن يعمل على الإسهام في توحيد الجهود الرؤى لبناء مستقبل معروف المعالم، ومدرّوس التحديات التي تواجه المكتبات المركزية العربية، وكذلك يمكن أن تقوم المكتبة بإتاحة فهرسها عن طريق المدونة، كما يمكن أن تكون مدونة المكتبة نقطة ولوج إلى فهارس المكتبات المركزية المتاحة على الخط، وكذلك جمعها؛ لتسهيل عملية البحث لدى جمهور المستفيدين (مبرك، ٢٠١٢) ، وقد أوضحت دراسة Rodriguez2010 أن المدونات تستخدم في عدد كبير من المكتبات الأكاديمية لأغراض

خارجية وداخلية، وشمل الاستخدام الخارجي في التواصل مع الأحداث والأخبار، وتقاسم الموارد الجديدة، والتسويق وغيرها من المهام، في حين تضمن الاستخدام الداخلي الاتصال العام، وتقاسم الموارد، وإدارة الاقتباسات، وأشارت إلى أن استخدام المدونات عامة يسهم في تطوير قاعدة معارف، وبناء المعرفة المؤسسية طويلة الأجل للمؤسسة (Forcer&Given,2014)، كما يمكن عن طريق المدونة نشر روابط تحيل إلى مختلف المدونات المختصة بكل المكتبات المركزية الأخرى، بل الأكثر من ذلك يمكن أن تقوم المكتبة بتحويل مقتنياتها إلى مصادر رقمية، وتتيح روابط هذه المصادر عن طريق هذه المدونة، وتوفر المدونات أيضًا سجالاً أرشيفياً للمواد المتاحة بها؛ إذ توضع المواد المنشورة بها في ترتيب زمني تصاعدي؛ بحيث تكون المعلومات الأكثر حداثة هي أولى المعلومات التي يطالعها المستخدم (منير، ٢٠١١)، ويكون لكل مدخل عنوان إلكتروني دائم لا يتغير منذ لحظة نشره على الشبكة؛ بحيث يمكن الرجوع إليه في أي لحظة حينما لا تكون موجودة على الصفحة الأولى من المدونة (الرمادي؛ الخبيري، ٢٠١٢)؛ ومن ثم يمكن أن تكون هذه الوسيلة أحد الوثائق التي تمثل ذاكرة المؤسسة؛ وتعد وسيلة ناجحة لتوثيق معرفة الخبراء في المكتبة وتنظيمها وجعلها تجارب سابقة وقواعد يرجع إليها لحل المشكلات، ومن النماذج المهمة لتطبيق عمليات المعرفة إنشاء ملفات للتسجيلات المختصة بالسئلة المرجعية المكررة في خدمة المراجع مثلاً عن طريق أيقونة مختصة بالخدمة المرجعية في مدونة المكتبة تحت اسماسأل إحصائي الخدمة المرجعية؛ ثم يقوم أحد إحصائيي المكتبة بعمل عدد من الإجراءات المتعلقة بجمع المعلومات والمعارف الداخلية للمؤسسة وتنظيمها وتصنيفها، ثم محاولة مشاركتها بين الزملاء وبثها للمستخدمين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي مثل مجموعات الاهتمام المشترك على جوجل بلس؛ إذ تعد خدمة المراجع الرقمية من أبرز الخطوات في المكتبات نحو تحقيق أهداف إدارة المعرفة لأنها تساعد المستخدم على التواصل مع المصادر المتاحة طوال أيام الأسبوع، كما يمكن أن ينشر في المدونة إسهامات العاملين بالمكتبة في تفعيل خدماتها بوصفه نوعاً من التشجيع والتحفيز؛ للموظفين على الابتكار والتميز؛ ومن ثم أيضاً الإفادة من الخبرات المتوفرة لديه، كذلك يمكن أن تستخدم المكتبة هذه الوسيلة في تقديم موظفيها الجدد عن طريق عرض مهاراتهم في مواقع هذه الشبكات؛ ومن ثم تعد هذه الطريقة من طرق تسويق المعارف لحث أفراد المجتمع على الإفادة من تلك الخبرات (الكندي؛ الصقري، ٢٠١٢)؛ ولذا تقترح الباحثة أن تقوم المكتبة المركزية بإنشاء مدونتين لها إحداهما تكون متخصصة في مجال المكتبات للعلماء بحيث تسمح بنشر كل المعلومات المتخصصة بها بسهولة؛ وأيضاً تساهم في محو الأمية الرقمية للعاملين من خلال نشر تجارب الزملاء المتقنين للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة إلى زملائهم الآخرين من خلال هذه المدونة، وأخرى عامة تكون شاملة لجميع التخصصات العلمية؛ بحيث يشترك بها العاملون بالمكتبة مع جمهور المستخدمين منها من كل الفئات بدءاً من طلاب المرحلة الجامعية الأولى وصولاً إلى أعضاء هيئة التدريس والباحثين بالجامعة لتبادل الأفكار والخبرات بين المكتبة والمستخدمين من ناحية، وبين المستخدمين وبعضهم من ناحية أخرى.

٥- **شبكة بينترست Pinterest:** حيث يمكن للمكتبة استخدام هذه الشبكة لتبادل المعرفة الداخلية ومشاركة الأفكار والصور بشكل مبسط. (Forcer&Given,2014)

٤/٣/٦- **تطبيق المعرفة:** بمعنى استخدام المعرفة المكتسبة وتطبيقها في الوقت المناسب لحل المشكلات التي تواجه المكتبة والمساعدة على تحقيق أهدافها (عبدالله؛ جرجيس، ٢٠١٤)

١. **الفييس بوك:** يمكن استخدام الفييس بوك بوصفه أداة تساعد على توظيف المعرفة المتاحة؛ لإيجاد معارف جديدة، وتقديم خدمات مكتبية أفضل للمستخدمين عن طريق إنشاء مركز خدمات مشتركة

المكتبات المركزية تحكمه مجموعة من المعايير واللوائح والأنظمة على مستوى الدولة الواحدة بدءاً وعلى المستوى العربي في المرحلة التي تليها عن طريق الفيس بوك واليوتيوب.

٢. **اليوتيوب:** كما يمكن الاستفادة من اليوتيوب في تطوير مهارات العاملين وقدراتهم بالمكتبة من خلال ما يتم عرضه من خلال هذه الوسيلة من فيديوهات توضح خبرات العاملين القدامى بالمكتبة ذوي الخبرة في المجال، ودورات تدريبية، وحلقات دراسية، وورش عمل، ومؤتمرات في أحدث التقنيات، والمعرفة الجديدة في المجال وعرضها بالصوت والصورة لهم. (Tella...etal,2013)

٣. **المدونات وفليكرز:** إذ تعد هذه الأدوات من أكثر الوسائل التي يمكن عن طريقها الإعلان عن إسهام العاملين في تفعيل خدمات المكتبة وتحسينها؛ ومن ثم تعد نوعاً من التشجيع والتحفيز للعاملين على الابتكار والتميز.

مع ملاحظة أن هذا التقسيم السابق لا يمنع من إمكانية استخدام الوسيلة الواحدة في أكثر من عملية من عمليات إدارة المعرفة؛ إذ إن هناك تداخلاً وترابطاً بين عمليات إدارة المعرفة كلها؛ ومن ثم فكل منها مرتبط بالآخر ومكمل وله؛ إذ توفر هذه الوسائل إمكانية وجود روابط إحصائية للصفحات المختلفة التي تحوي أصل موضوع ما.

٤/٦- التحديات التي قد تعوق توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة:

- جمود القوانين واللوائح المختصة بالجامعة التي تحكم العمل بالمكتبة المركزية.
- رفض بعض العاملين بالمكتبة لتغيير أساليب العمل.
- عدم توفير بنية تكنولوجية قوية تساعد على تفعيل استخدام هذه الوسائل. (Mabweazara,2014)
- عدم تشجيع الإدارة العليا بالجامعة على التطوير والابتكار والإبداع عن طريق استخدام هذه الوسائل بالمكتبة. (عبالله، ٢٠١٢)
- إشكالية البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالمكتبة، وعدم جدوها من الناحية العملية للعاملين لتطوير أدائهم الوظيفي.
- ضعف أشكال التعاون المحلي والعالمي وصوره بين المكتبة المركزية، وغيرها من المكتبات المركزية العربية والأجنبية، مما يعيق عملية تبادل المعرفة.
- عدم وجود سياسة واضحة لتنمية الموارد البشرية بالمكتبة. (محمد، ٢٠١٧)
- فقدان بعض البيانات أو إساءة استخدامها.
- انتهاك قوانين حقوق النشر والتأليف. (البلوشي، ٢٠١٢)
- الاعتقاد السائد بأن شبكات التواصل الاجتماعي ليس لها علاقة بالمكتبات. (Chu&Du sh,2010)
- افتقار المهارات التقنية اللازمة من جانب العاملين بالمكتبة لاستخدام مثل هذه الوسائل بكفاءة. (Mabweazara,2014)

النتائج:

- من خلال ما سبق توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:
١. تفتقد المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة، وذلك لغياب متطلباتها الرئيسية والمتمثلة في غياب الثقافة التنظيمية؛ إذ اتضح للباحثة عن طريق المقابلة الشخصية مع مدير المكتبة وبعض مديري الإدارات أن هناك تشتتاً في العمل بين الإدارات الثلاث الموجودة بالمكتبة، ولا

- يوجد تعاون بين العاملين؛ ومن ثم تفتقر المكتبة إلى العمل الجماعي، وروح الفريق وتبادل الأفكار، ومساعدة بعضهم بعضاً، فضلاً عن الافتقار إلى البنية التحتية التكنولوجية، وعدم وجود هيكل يدعم استراتيجية إدارة المعرفة، فضلاً عن عدم وجود طرق محددة لممارسة إدارة المعرفة.
٢. المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية لا تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كامل في ممارسات إدارة المعرفة، فهي لا تستخدم سوى الفيس بوك فقط تحت مجموعة تحت اسم الإدارة العامة لشؤون المكتبات، ومجموعة أخرى قامت بإنشائها الإدارة الفرعية لمكتبات كليات جامعة الإسكندرية، يشترك فيها إخصائيو المكتبات العاملين بكليات الجامعة.
٣. يفضل أمناء المكتبات استخدام الفيس بوك من دون غيرها من وسائل التواصل الاجتماعي لما له من شهرة واسعة وسهولة الاستخدام عن الوسائل الأخرى.
٤. تقوم المكتبة في الوقت الحالي بإجراء بروتوكول تعاون مع مكتبة الإسكندرية بشأن التدريب على ترميم المخطوطات، وكذلك رقمنة كتب التراث والمخطوطات، إلا أن هذا الاتفاق لا يزال يتم بشكل تقليدي روتيني ورقي ولا يوجد استخدام أي نوع من وسائل التواصل الاجتماعي أو غيرها من وسائل التواصل الإلكترونية لهذا الغرض؛ ومن ثم لا يعلم بها سوى عدد محدود جداً من الموظفين ذات صلة بهذا الموضوع فقط.
٥. لا تزال المكتبة المركزية بجامعة الإسكندرية تفضل التواصل مع بعض المكتبات المركزية لجامعات عربية وبعض المكتبات المركزية لجامعات أجنبية بالطرق التقليدية متمثلة في البريد العادي والفاكس، والبريد الإلكتروني أحياناً، ويقتصر هذا التعاون على التبادل، والإهداء لبعض المجموعات.
٦. عدم تفعيل مجموعات المكتبة على الفيس بوك بشكل كبير؛ لتحقيق أهداف تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة.
٧. يعد ضعف البنية التكنولوجية بالمكتبة من أبرز التحديات التي تعوق المكتبة في استخدامها مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف إدارة المعرفة بالمكتبة، ويليها عدم توافر سياسة مركزية داخل المكتبة تحدد طبيعته استخدام هذه الوسائل من جانب العاملين بالمكتبة، فضلاً عن عدم التدريب الجيد لإخصائي المكتبة؛ للمشاركة في مشروعات إدارة المعرفة عن طريق استخدام هذه الوسائل، وعدم تشجيع الإدارة العليا في المكتبة على استخدام مثل هذه الوسائل في ممارسة عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة، وكذلك قلة الوعي المعلوماتي لدى بعض العاملين بالمكتبة بمفهوم إدارة المعرفة، وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي، وكيفية توظيفها؛ لتحقيق أهداف ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة.

التوصيات:

١. ضرورة تغيير الثقافة التنظيمية المتبعة بالمكتبة؛ إذ تتعارض مع متطلبات تطبيق إدارة المعرفة بشكل فاعل.
٢. ضرورة وضع استراتيجية وسياسة واضحة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة، بما يحقق لها قيمة مضافة ومزايا تنافسية عدة.
٣. ضرورة توافر بيئة عمل تنظيمية تشجع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتنمي المهارات والقدرات الإبداعية للعاملين، وتحقيق التنسيق والتكامل بين الإدارات الثلاث المختلفة بالمكتبة.
٤. ضرورة أن تعمل المكتبة على إيجاد بيئة تفاعلية للتعامل مع الخبرات التراكمية المكتسبة من العاملين في المجال نفسهم طريق استخدام هذه الوسائل.

٥. إعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العليا في المكتبة لإدارة المعرفة؛ لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أدائهم العام.
٦. ضرورة القيام بمزيد من البحوث والدراسات المستقبلية في هذا المجال.
٧. لا ينبغي لنا الاعتماد على الفيس بوك دون غيره في ممارسة إدارة المعرفة، بل يجب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى في ممارسة إدارة المعرفة كاليوتيوب والمدونات وإمكانات جوجل بلس وغيرهم من وسائل التواصل الاجتماعي.
٨. تفعيل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة؛ لكونها وسائل منخفضة التكلفة؛ ومن ثم تساعد على دعم التكلفة المطلوبة في عمليات إدارة المعرفة المختلفة.
٩. يجب على إدارة الجامعة تحسين البنية التحتية لشبكة الإنترنت؛ حتى تكون داعمة ومحفزة لاستخدام مثل هذه الوسائل في دعم إدارة المعرفة بالمكتبة.
١٠. تدريب أمناء المكتبات على كيفية تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في مختلف ممارسات المكتبة.
١١. تفعيل موقع المكتبة الإلكتروني، وتفعيل أيقونة الفيس بوك عن طريق موقع المكتبة.
١٢. وضع المعلومات العامة للمكتبة بشكل متكامل؛ لتجنب الأسئلة عن المعلومات العامة.
١٣. وضع أخبار المكتبة باستمرار؛ ليكون المستفيد على إطلاع دائم بأحداث المكتبة.
١٤. الإعلان عن عقد صداقات مع مكتبات أخرى عربية وأجنبية، وما تقوم به من أنشطة في هذا الصدد ومدى الإفادة من خبرات هذه المكتبات.
١٥. تجنب وضع الشروط والقيود للانضمام إلى مواقع التواصل الاجتماعي التابعة للمكتبة.
١٦. ضرورة استغلال إمكانات شبكة الفيس بوك؛ لتطوير مجموعة من التطبيقات التي يمكن استخدامها في عمليات إدارة المعرفة مثل: Copac search. Book share. Lib guides librarians and facebook librarian.

المصادر:

المصادر العربية

١. البلوشي، هنادي حسن. ٢٠١٢. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك. المملكة العربية السعودية. وزارة التعليم العالي. جامعة الملك عبد العزيز. بكلية الآداب والعلوم الإنسانية. قسم المكتبات (ماجستير) متاح في: [www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=164411&fn=خدمات%20%20طالبية.pdf](http://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=164411&fn=www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=164411&fn=خدمات%20%20طالبية.pdf) علماء معلومات.
٢. البوسعيدي، خلود بنت أحمد؛ الصقري، محمد بن ناصر؛ الكندي، سالم بن سعيد. ٢٠١٧. توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعات مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيس بوك وتويتر في تسويق خدمات المعلومات. متاح في http://journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=771:2017-04-13-12-55-51&catid=302:papers&Itemid=93 cybrarians journal العدد ٤٥.
٣. بوكرزازة؛ أبورية، ٢٠١٣. فاعليات الجمعيات والاتحادات المكتبية العربية في تطوير المهنة : دراسة وصفية تقويمية للنشاطات العلمية والمحتوى الرقمي عبر الويب. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. متاح في

٤. [http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%A8%D8%B9_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86\(4/8/2017\)](http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%A8%D8%B9_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86(4/8/2017))
٥. تاني، بنت النبي شايب دراع. ٢٠١٢. نحو استخدام الويب ٢.٠ والشبكات الاجتماعية في بناء مجتمع معرفي عربي. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية جامعة وهران- الجزائر. المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة. قطر. متاح في
٦. [http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86\(4/8/2017\)](http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86(4/8/2017))
٧. الجوهري، أمجد عبد الهادي. ٢٠١٢. تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة ميدانية للدول العربية. المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة. قطر. متاح في
٨. [http://arabafli.org/media-library/pdf/AFLI23-2012_Amged.pdf\(3/8/2017\)](http://arabafli.org/media-library/pdf/AFLI23-2012_Amged.pdf(3/8/2017))
٩. حمارشة، أماني؛ علاونة، أفنان. ٢٠١٦. دائرة المعلومات، مكتبة الجامعة الأردنية. QScience Connect 2016:slag. متاح في
١٠. الرمادي، أماني زكريا؛ الخبيري، نهلة فوزي. ٢٠١٢. دور المدونة الرسمية لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية في تنمية مجتمع المعرفة في البيئة الرقمية. المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة. قطر. متاح في
١١. [http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86\(4/8/2017\)](http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86(4/8/2017))
١٢. سرور، هناء. جلسة: وسائل التواصل الاجتماعي وإثراء المحتوى القومي للتنمية الاقتصادية العربية الشاملة. محور "تأثير وسائل التواصل الإلكتروني في التطور الاجتماعي - الاقتصادي". متاح في
١٣. www.lasportal.org/ar/sectors/sectorhome/.../ للإطلاع ٢٠% علي ٢٠% ورقة ٢٠% العمل .ppt
١٤. السريحي، منى داخل؛ الشهري، عبدالله خازم. ٢٠١٤. شبكات التواصل الاجتماعي في مراكز مصادر التعلم: دراسة للتطبيقات في مدارس التعليم العام بمحافظة جدة. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. العدد ٤
١٥. السميير، علي حسين. ٢٠١٣. تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات السورية: دراسة ميدانية. المؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات الأردنية: المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة. عمان: المملكة الأردنية الهاشمية. متاح

في

(12/9/2017)acrsllis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/.../applying_knowledge_management.pdf

١٦. عائشة، عمايرية. ٢٠١٠. إحصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانبا والعلوم والتكنولوجيا بوهران نموذجًا. ماجستير جامعة وهران-السانبا. كلية العلوم الاجتماعية. متاح في

http://theses.univ-oran1.dz/document/THA2383.pdf (٢٠١٧ /٩/٢٣) ١٧

١٨. عبدالله، خالد عتيق سعيد؛ جرجيس، جاسم محمد. ٢٠١٤. إدارة المعرفة: مفهومها، وأهميتها، وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديرها. -The SLA- AGC20 th Annual conference الدوحة. قطر. متاح في

http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2014.gsla.7(3/8/2017)

١٩. عبدالله، خالدة عبد. ٢٠١٢. إدارة المعرفة الصريحة والكامنة في مكتبة مجلس النواب العراقي. مجلة كلية الآداب العدد ٩٩. كلية الآداب. جامعة بغداد. متاح في

(12/9/2017)https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=75129

٢٠. عثمان، أسماء عثمان عبد المنعم. ٢٠١٥. الإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين خدمات المكتبات الأكاديمية بجامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية. قسم المكتبات والمعلومات. جامعة الإسكندرية. (دكتوراه)

٢١. العريشي، جبريل بن حسن؛ الغامدي، فوزية. ٢٠١٥. دور مؤسسات المعلومات في عصر المعرفة لتعزيز الانتماء وتحقيق الوحدة الوطنية لدى الشباب في دول مجلس التعاون الخليجي. متاح في

www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2015.gsla.6

٢٢. عموري، سمراء كحلات؛ عمر، شابونية. توجهات المكتبة الجامعية العربية نحو مجتمع المعرفة في ظل تغيرات البيئة الأكاديمية: إعادة اختراع المكتبة. أعمال المؤتمر الرابع والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. متاح في (٢٠١٧/٩/٢٣)-

http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Samraa_2013.pdf

٢٣. عميمور، سهام. ٢٠١٢. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية - دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. جامعة منتوري- قسنطينة - كلية

العلوم الإنسانية و الإجتماعية قسم علم المكتبات. (ماجستير) متاح في

http://archives.umc.edu.dz/handle/123456789/131317(4/8/2017)

٢٤. عوض، عاطف. ٢٠١٣. أثر تطبيق عناصر الإبداع الإداري في التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين في مؤسسات الاتصالات الخلوية في لبنان. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. مج ٢٩، ٣٤. متاح في

www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/3-2013/a/197-244.pdf(4/8/2017)

٢٥. كحلات، سمرة. ٢٠١٤. المكتبة الجامعية واسهامها في تأسيس مجتمع المعرفة: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. وزارة التعليم العالي والبحث

العلمي. جامعة قسنطينة. معهد علم المكتبات والتوثيق. قسم المكتبات ومراكز التوثيق. (دكتوراه) متاح في

<http://www.univ-constantine2.dz/files/Theses/Bibliotheconomie/Doctorat/samra-kahlat.pdf>

٢٦. الكميثي، لطيفة علي. ٢٠١٣. إحصائي المعلومات ودوره في إدارة المعرفة. المؤتمر العلمي العاشر لقسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات كلية الآداب - جامعة القاهرة متاح في

27. [http://www.noonbooks.dz/catalog/product/view/id/40310/s/%D8%A7%D8%A%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%89-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87-%D9%81%D9%89-%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9/category/548\(٢٠١٧/٨/٦\)](http://www.noonbooks.dz/catalog/product/view/id/40310/s/%D8%A7%D8%A%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%89-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87-%D9%81%D9%89-%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A9/category/548(٢٠١٧/٨/٦))

٢٨. الكندي، سالم سعيد علي؛ الصقري، محمد ناصر علي. ٢٠١٢. شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات، ودور المستفيد في العملية التسويقية. المجلة العراقية للمكتبات و المعلومات. المجلد ١٣، العدد ١، ٢. الجمعية العراقية للمعلومات. متاح في [https://iasj.net/iasj?func=article&ald=71948\(12/9/2017\)](https://iasj.net/iasj?func=article&ald=71948(12/9/2017))

٢٩. ميرك، سامي. ٢٠١٢. المكتبة الوطنية في بيئة الويب ٢.٠: نحو نموذج جيل ثانٍ للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة ارساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. جامعة ليون ٣ فرنسا. المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة. قطر. متاح في

30. [http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86\(4/8/2017\)](http://arabafli.org/main/post_details.php?alias=%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%88%D9%86(4/8/2017))

٣١. محمد، حيدر حسن. ٢٠١٦. استراتيجيات إدارة المعرفة : دراسة تحليلية في المؤسسات والمعلومات في العراق.

cybrarians journal. العدد ٤١. متاح في

[www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view...id\(23/9/2017\)](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view...id(23/9/2017))

٣٢. محمد، دعاء أحمد خلف. ٢٠١٥. إفادة طلاب المرحلة الجامعية الأولى بالكليات العملية بجامعة الإسكندرية من مصادر المعلومات الإلكترونية: دراسة ميدانية مع وضع خطة لتفعيل الاستفادة منها. قسم المكتبات والمعلومات. جامعة الإسكندرية. (دكتوراه)

٣٣. محمد، مريم السيد عبد الرحمن. ٢٠١٧. إدارة المعرفة في تنمية العاملين في المكتبات العامة: دراسة ميدانية. قسم المكتبات والمعلومات. جامعة الإسكندرية. (ماجستير)

٣٤. مركز الدراسات الاستراتيجية. جامعة الملك عبد العزيز. ٢٠١٢. المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية. الإصدار ٣٩ متاح في www.kau.edu.sa/.../147636 الإصدار ٢٠٣٩% ٢٠% المعرفة ٢٠% و ٢٠% شبكات ٢٠% التواصل (23/9/2017)

٣٥. مريم، غزال؛ نور الهدى، شعوبى. ٢٠١٣/٢٠١٤. تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطالبة الجامعين. جامعة قاصدي مرباح – ورقلة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

- قسم العلوم الإنسانية الشعبية: علوم الإعلام والاتصال. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة
اللسانين أكاديمي الميدان: العلوم الإنسانية متاح في (٢٠١٧/٩/٢٣) - http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_1785.pdf
٣٦. منير، الحمزة. ٢٠١١. واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: مطلب واقعي أم استباق
للأحداث. مجلة Rist، مج ١٩، ع ٢ متاح في - arab
[afli.org/old/index.php?page=43&link=92&sub=93&type=headings\(7/8/2017\)](http://afli.org/old/index.php?page=43&link=92&sub=93&type=headings(7/8/2017))
٣٧. مهدي، سامرة أحمد. عمليات الإدارة المعرفية واثارها في القدرات الإبداعية: دراسة استطلاعية لآراء
عينة من العاملين في المكتبات الجامعية في بغداد. متاح في
[https://documents.tips/documents/55cf8eb7550346703b94e137.html\(23/9/2017\)](https://documents.tips/documents/55cf8eb7550346703b94e137.html(23/9/2017))
٣٨. مهنا، عبد المجيد. ٢٠١٢. إدارة المعرفة: دور جديد لاختصاصيي المكتبات والمعلومات. مجلة جامعة
دمشق. مج ٢٨، ع ٣، ٤ متاح في
[www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/3-2012/a/219-245.pdf\(2017/8/4\)](http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/3-2012/a/219-245.pdf(2017/8/4))
٣٩. موسى، غادة عبد المنعم. ٢٠١٦. بحوث ودراسات في المعلومات وخدماتها وتسويقها. الإسكندرية: دار
المعرفة الجامعية.

المصادر الأجنبية:

- 1- Ansafi, Amir Reza; SHima Moradi; Mohadeseh Dokhtesmati and Maryam Pakdaman Naeini (2017) Using mobile- based social networks by Iranian libraries: The case of telegram messenger. Library philosophy and practice, e journal, Libraries at university of Nebraska- Lincoln cited at: [http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac\(12/9/2017\)](http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac(12/9/2017))
- 2- Benson, Oyemike Victor, Nkechi M. Amaechi, CHaris O. Onuoha and Linda Ihechikwere Anyalabechi. 2016. Use of social media in knowledge management practices in university libraries in south east Nigeria. Information impact: Journal of information and knowledge management, Vol.7 cited at: [http://dx.doi.org\(3/8/2017\)](http://dx.doi.org(3/8/2017))
- 3- Chu, SK-W and DU HS. 2010. social networking tools for academic libraries: Hong Kong the university of Hong Kong, Journal of Librarianship and information science, vol 45(1) cited at [https://open.library.ubc.ca/media/download/pdf/2689/1.0077860/1\(8/9/2017\)](https://open.library.ubc.ca/media/download/pdf/2689/1.0077860/1(8/9/2017))
- 4- Csepregi, Aniko and Lajos Szabo (2015) Exploring the role of social media in knowledge sharing, Call for papers for EURAM2017 (European Academy of Management) conference [21-24 June 2017], cited at: [http://www.researchgate.net/publication\(3/8/2017\)](http://www.researchgate.net/publication(3/8/2017))
- 5- Dankowski, T. 2013. How libraries are using social media: Expanding online toolkits to promote advocacy. American libraries, 44(5) cited at: [https://americanlibrariesmagazine.org/2013/07/16/how-libraries-are-using-social-media/\(8/9/2017\)](https://americanlibrariesmagazine.org/2013/07/16/how-libraries-are-using-social-media/(8/9/2017))

- 6- Forcier, E.2013.The Shoemakers son: A substantive theory of social media use for knowledge sharing in academic libraries. Master's thesis work. Cited at <http://hdl.handle.net> (8/9/2017)
- 7- Forcier,Eric,Dinesh Rathi & Given, Lisa M..2014.Knowlwdge management and social media: A case study of two public libraries in Canada. Journal of information and knowledge management, Vol.12, No.4 cited at www.worldeconomic.com((3/8/2017)
- 8- Given,Lisa M,Forcier,Eric&Rathi (2013)Social media and community knowledge: An ideal partnership for Non- profit organizations, Montreal, Quebec, Canada cited at:
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.14505001064/epdf> (3/8/2017)
- 9- Grace, TayPei Lyn.2009.Wikis as knowledge management tool. Journal of Knowledge management.13 (4) cited at
<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/13673270910971833> (29/9/2017)
- 10- Gaál, Zoltán, Lajos Szabó, Nóra Obermayer-Kovács and Anikó Csepregi.2015. Exploring the Role of Social Media in Knowledge Sharing. Electronic Journal of Knowledge Management Vol13. Issue 3 cited at
[.http://www.researchgate.net/publication/289991763](http://www.researchgate.net/publication/289991763) (4/8/2017)
- 11-King, David Lee.2012.Managing your libraries social media channels, Library technology reports: Expert guides to library system and services, ALA Techsource, vol 51, No1 cited at: alatechsource.org (7/8/2017)
- 12-Mabweazara, Rangarirai Moira.2014. Use of social media tools by library staff at the University of the Western Cape, South Africa and the National University of Science and Technology, Zimbabwe. A mini thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MLIS in the Department of Library and Information Science, University of the Western Cape cited at:https://etd.uwc.ac.za/.../mabweazara_mr_mlis_arts_2015.pdf(21/9/2017)
- 13- Mainka, Agnes, Sarah Hartmann, Lisa Orszulok, Isabella Peters, Anika Stallmann and Wolfgang G.Stock (2013) Public libraries in the knowledge society: Core services of libraries in informational word cities cited at:https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Reports/The_public_libraries_in_the_knowledge_society._Summary.pdf (3/8/2017)
- 14- Nicholas,David, Anthony Watkinson, Ian Rowlands, Ciber research Ltd, I Westwood Farm, Greenham, Newbury RG 147RU, UK. Social media, Academic research and the role of university libraries cited at:
- 15- https://www.researchgate.net/publication/238503311_Social_Media_Academic_Research_and_the_Role_of_University_Libraries(7/8/2017)
- 16- Olajide, Adebayo Afolabi (2016) Analysis of social media use among Academic libraries, Journal of Balkan libraries Union, vol 4,no 1 cited at: <http://www.balkanlibraries.org/journal>(3/8/2017)

- 17-Quadri, Ganiyu Oluwaseyi & Idowu, Oluwafemi Adebayo.2016.The use of social media for information dissemination by librarians in three federal university libraries in Southwest Nigeria. Communicate: Journal of library and information science, Vol 16(2) cited at: <http://www.tandfonline.com/loi/wlis20> (21/9/2017)
- 18- Sonawane,Kalpana and Pradip Tulshiram Patil(2015) Social networking tools for academic libraries. An international peer reviewed bilingual E-journal of library and information science, Vol 2, issue 4 cited at: <http://www.klibjilis.com/2.4.1.pdf> (21/9/2017)
- 19- Tella,Adeyinka, Shuaib Agboola Olarongbe, Hauwa Bolanle Akanbi- Ademolake and Mulikat Y. Adisa (2013) Use of social networking sites by academic librarians in six selected states of Nigeria, New review of academic librarianship, published with license by Taylor and Francis: Routledge cited at: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13614533.2013.809289>(7/8/2017)
- 20- Xie,Iris and Jennifer Stevenson (2014) Social media application in digital libraries, Emerald group publishing limited, Online information review, vol 38, no 4, cited at: www.emeraldinsight.com (3/8/2017)

ملحق رقم(١): استبانته موجهة للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية ، بهدف التعرف على واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة بالمكتبة لغرض إعداد بحث بعنوان : " مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية "

إعداد

د. دعاء أحمد خلف محمد

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات – بكلية الآداب- جامعة الإسكندرية

الأستاذ الفاضل، الأستاذة الفاضلة /

تهدف الأسئلة الآتية إلى التعرف على مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية

و يرجى التكرم بملاحظة مايلي :

- لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خطأ، ولكن الإجابة المطلوبة هي التي تعبر بصدق عن رأيك .
- البيانات التي سوف تذكرها ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى

مع جزيل الشكر لحسن تعاونكم

البيانات الأساسية:

- الوظيفة: ١- مدير عام المكتبة (٢) - مدير إدارة (٣) - رئيس قسم (٤) - إحصائيّ مكتبات ومعلومات (٥) - أخرى (أذكرها من فضلك)
 - المؤهل: ١- ليسانس مكتبات (٢) - ماجستير مكتبات (٣) - دكتوراه مكتبات (٤) - دبلوم فنيّ (٥) - تخصصات أخرى (أذكرها من فضلك)
 - النوع: ١- ذكر (٢) - أنثى (٣)
 - السن: ٢٥-٣٠ (ب) ٣١-٣٥ (ج) ٣٦-٤٠ (د) ٤١ فأكثر (هـ)
- أولاً- مدى استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي:

١/١- هل تمتلك المكتبة صفحة على أيّ من مواقع التواصل الاجتماعيّ؟

نعم (أجب على الأسئلة من ٣ إلناخر الاستبانة ماعدا السؤال رقم ٢)

لا (أجب عن السؤال رقم ٢ فقط)

٢/١- ما أسباب عدم وجود صفحة على أيّ مواقع التواصل الاجتماعيّ؟

- ١- عدم توافر الإمكانيات التكنولوجية الكافية. ()
- ٢- عدم توافر الخبرات البشرية اللازمة. ()
- ٣- عدم إجادة استخدام مواقع التواصل الاجتماعيّ. ()
- ٤- لا أرى ضرورة في وجود صفحة للمكتبة بمواقع التواصل الاجتماعيّ. ()
- ٥- تكفي المكتبة بوجود موقع لها عبر الإنترنت فقط. ()
- ٦- أخرى (أذكرها من فضلك)

٣/١- حدد من فضلك مواقع التواصل الاجتماعيّ التي تمتلك المكتبة صفحة بها.

الموقع	اسمها أو عنوان الصفحة URL	تاريخ الإنشاء
Face book		
twitter		
YouTube		
Linked in		
flickers		
My space		
المدونات		
المنتديات		
جوجل بلس		
واتساب		
أخرى (أذكرها من فضلك)		

٤/١- ما أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي؟

١. الدعاية للمكتبة، وخدماتها. ()
٢. لتعاون المعرفة بين المكتبة وغيرها من المكتبات المثيلة. ()
٣. للحصول على آراء المستفيدين ومقترحاتهم. ()
٤. نشر المعرفة بين أفراد المجتمع خارج نطاق المكتبة. ()
٥. أخرى (أذكرها من فضلك)

٥/١- من يدير صفحة المكتبة بمواقع التواصل الاجتماعي؟

١. مدير المكتبة. ()
٢. إحصائي التقنية بالمكتبة. ()
٣. رؤساء الأقسام. ()
٤. إحصائي المكتبات. ()
٥. أخرى (أذكرها من فضلك)

٦/١- هل وضعت المكتبة سياسة مكتوبة لاستخدام صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي؟

نعم () براء إرفاق نسخة منها ()

ثانياً- مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة:

١/٢- توليد المعرفة: (الحصول على المعرفة سواء كانت معرفة صريحة أم كانت ضمنية من مصادرها المختلفة، ومحاولة تطوير هذه المعرفة لابتكار الأفكار الإدارية الساندة وتطويرها في المنظمة) حدد مدى استخدام كل وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي في توليد المعرفة

My Space	واتساب	المنشآت	الويكي	لينكد ان	فيس بوك	فليبرز	يوتيوب	المونك	تويتر	فيس	العبارة
											تقوم المكتبة برصد المعرفة من مصادرها المختلفة وبشكل منتظم.
											تسعى المكتبة إلى تمكين الموظفين من الاستفادة من التجارب والخبرات المتراكمة.
											تشجع المكتبة الموظف على ابتكار المعرفة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي
											تقوم المكتبة بطرح تساؤلات عن طريق وسائل التواصل

My Space	واتساب		المنتديات		الويكي		لينكد إن		جوجل بلس		فليكرز		تويتر		المدونات		يوتيوب		فيس بوك		العبارة
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
																					الاجتماعي تسهم في توليد العصف الذهني الإلكتروني؛ مما يساعد على توليد أفكار جديدة.
																					تهتم المكتبة بتحديث المعرفة التي يحتاج إليها المجتمع المستفيد منها، عن طريق التواصل بينها وبين مجتمع المستخدمين من خلال إحدى وسائل التواصل الاجتماعي
																					تحرص المكتبة على إمداد موظفيها بالمعارف التي تمكنهم من تطوير أدائهم باستمرار ، عن طريق تعاون المكتبة مع مكتبات مثيلة سواء أجنبية أم عربية عن طريق أحد وسائل التواصل الاجتماعي
																					يبدى الموظفون تفاعلاً في تحويل ما يملكون من معرفة كامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة؛ لتعزيز أداء المكتبة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي
																					تتيح المكتبة مصادر معلومات رقمية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

٢/٢- تخزين المعرفة وتنظيمها واسترجاعها (تعني العمليات التي يتم عن طريقها الاحتفاظ بالمعرفة وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليه وتيسير سبل استرجاعها وتوثيقها) حدد مدى استخدام كل وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي في تخزين المعرفة وتنظيمها واسترجاعها

My space	والتدابير		المنتديات		الويكي		لينكد إن		جوجل بلس		فليكرز		تويتر		المدونات		يوتيوب		فيس بوك		العبارة
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
																					يوجد سياسة واضحة في المكتبة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي
																					يوجد اهتمام بتوثيق معرفة الخبراء في المكتبة وتنظيمها وجعلها تجارب سابقة وقواعد يرجع إليها لحل المشكلات عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.
																					لدى الموظفين الخبرة الكافية التي تمكنهم من تنظيم المعرفة وتخزينها واسترجاعها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختصة بذلك
																					تنظم المكتبة موجوداتها المعرفية بناء على الفهم المسبق لحاجات المستفيدين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي
																					تتيح المكتبة تقديم خدمة مرجعية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

٣/٢- نقل المعرفة ومشاركتها (يعني توزيع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالتدريب والحوار، أو نشر المعرفة الصريحة عن طريق الوثائق والنشرات الداخلية والتعلم) حدد مدى استخدام كل وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي في نقل المعرفة ومشاركتها

My space	واتسبب		المنشآت		البريد الإلكتروني		البريد الإلكتروني		الفيديو		الصور		المدونات		الويكي		المنتديات		العبارة
	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	
																			تسود بين موظفي المكتبة ثقافة المشاركة بالمعرفة ونقل أفضل الممارسات عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.
																			لدى الموظفين المهارات التي تمكنهم من تحديد المعرفة التي يحتاجونها ومشاركة الآخرين بها عن طريق استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي.
																			لدى المكتبة نظام إداري فاعل يسهل مشاركة المعرفة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.
																			تهتم المكتبة بتنمية قدرات الموظفين في مهارات اكتساب المعرفة والتشارك بها عبر الورش والندوات والبرامج التدريبية وغيرها التي تعقد من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
																			تقوم المكتبة بعمل حلقات نقاشية بين الموظفين

My space	واتساب		المنشآت		الويبي		لينكدان		بلس جوجول		فليكرز		تويتر		المدونات		يوتيوب		فيس بوك		العبارة
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
																					لاستثمار طاقاتهم الفكرية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.
																					تتواصل المكتبة مع كليات جامعة الإسكندرية وأقسامها المختلفة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي لدعم رؤية الجامعة وأهدافها
																					تستخدم المكتبة وسائل التواصل الاجتماعي بوصفها آلية لمشاركة المعرفة مع مكتبات أخرى مثيلة.

٤/٢- تطبيق المعرفة (بمعنى استخدام المعرفة المكتسبة وتطبيقها في الوقت المناسب في حل المشكلات التي تواجه المكتبة والمساعدة على تحقيق أهدافها) حدد مدى استخدام كل وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي في تطبيق المعرفة

My space	واتساب		المنشآت		الويبي		لينكدان		بلس جوجول		فليكرز		تويتر		المدونات		يوتيوب		فيس بوك		العبارة
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
																					تساعد وسائل التواصل الاجتماعي المكتبة على توظيف المعرفة المتاحة لإيجاد معارف جديدة.
																					تستخدم المكتبة المعرفة المتاحة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي لتطبيقها، لتعزز أدائها، كتقديم خدمات مكتبية جديدة تناسب احتياجات المستخدمين تهتم المكتبة بمدى

٣. عدم تشجيع الإدارة العليا للمكتبة على ممارسة إدارة المعرفة عن طريق هذه الوسائل.)
 ٤. عدم التدريب الجيد لإخصائي المكتبة للمشاركة في مشروعات إدارة المعرفة عن طريق استخدام هذه الوسائل.)
 ٥. ضعف البنية التكنولوجية التحتية) مثل ضعف الاتصال بالإنترنت))
 ٦. أخرى(أذكرها من فضلك)
- خامساً: ما مقترحاتك لتفعيل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي قي تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمكتبة؟

ملحق رقم(٢) نماذج من منشورات مجموعة المكتبة على الفيس بوك





سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأجنبية:

دراسة تحليلية مع استنباط سياسة للمكتبات العربية

إعداد

د. غدير مجدي عبد الوهاب

محاضر بكلية الآداب، جامعة الإسكندرية

المدير التنفيذي، دليل الدوريات العربية المجانية

ملخص الدراسة :

أدت التطورات الهائلة التي شهدتها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتجاه المكتبات إلى استخدام أساليب مختلفة من أجل التواصل مع المستخدمين الذين تخدمهم وخاصةً مع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة وما قدمته من فرص وإمكانات للمكتبات سواء على مستوى الاتصال والتواصل مع المستخدمين، أو التسويق لها ولخدماتها المختلفة أو لتقديم خدمات للمستخدمين، مثل: خدمة الإحاطة الجارية والخدمة المرجعية الأمر الذي استلزم قيام المكتبات بوضع سياسات تضبط وتنظم استخدام موظفيها ومستفيديها لشبكات التواصل الاجتماعي على حدٍ سواء. وتحاول هذه الدراسة التعريف بسياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، كما تستعرض وتحلل السياسات المطروحة في عينة من المكتبات الأجنبية. وأخيراً تقدم نموذج لسياسة تصلح للتبني والعمل بها في المكتبات العربية.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي - سياسات المكتبات - سياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

1/ تمهيد:

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي اليوم واحدة من أهم وأقوى وسائل الاتصال التي تعتمد عليها المكتبات في التواصل والتفاعل مع مستخدميها بل وفي كثير من الأحيان تقديم خدمات لهم مثل الخدمة المرجعية. وينبغي على المكتبات عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والتفاعل من خلالها، أن تقوم بذلك في إطار يعكس مهامها ووظائفها. ومع استمرار دور شبكات التواصل الاجتماعي كأداة أساسية ورئيسة للتواصل، وما أتاحتها من فرص للمكتبات سواء في التواصل وبناء المجتمعات المتخصصة والتسويق لخدماتها، أصبح لزاماً عليها أن تضع سياسات قوية توجه استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للموظفين والمستخدمين على السواء لتمثل وتحقق مهامها ووظائفها وأن تتيح تلك السياسات على مواقعها الإلكترونية ليطلع عليها المستخدمون.

1/1 مشكلة الدراسة ومبررات اختيار الموضوع:

اتجهت الكثير من المكتبات الأجنبية على اختلاف أنواعها (مدرسية، أكاديمية، عامة، وطنية) إلى وضع سياسات لها تنظم كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بل وقامت بالإعلان عنها وإتاحتها للمستخدمين على مواقعها الإلكترونية، وعلى الجانب الآخر ومن خلال البحث داخل المواقع الإلكترونية للمكتبات العربية لم تعثر الباحثة على أي مكتبة عربية تتيح سياسة واضحة ومعلنة على موقعها الإلكتروني؛ كذلك لا توجد أي دراسة عربية - على حد علم الباحثة - تقوم بالتعريف بتلك السياسات وما يجب أن تتضمنه سواء كانت دراسة مخصصة لهذا الموضوع أو كعنصر فرعي تم تناوله ضمن الدراسات التي تناولت موضوع استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي مما دفعها إلى اختيار هذا الموضوع لبحثه ودراسته.

٢/١ أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها، مما يلي:

- ١/٢/١ أهمية تبني المكتبات لسياسات تنظم عملية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي سواءً لموظفيها أو لمستفيديها وتحدد الأدوار والمهام المتوقع تأديتها من الطرفين.
- ٢/٢/١ تساهم الدراسة الحالية في التعريف بتلك السياسات وما يجب أن تشملها وتتضمنه من عناصر وبنود تحدد الأدوار والمهام المتوقعة من الموظفين بالمكتبة والمستفيدين على حدٍ سواء.
- ٣/١٢ تقوم الدراسة باستنباط نموذج لسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن تتبناها مكتبات العربية كدليل إرشادي تستخدمه لإنشاء سياساتها الخاصة، خاصةً في ظل عدم توفر أي معايير أو مبادئ توجيهية صادرة عن أي منظمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، سواء على المستوى الدولي مثل "الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المعلومات، الافلا IFLA" أو المستوى الإقليمي مثل "الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، اعلم AFLI" أو المستوى الوطني مثل "جمعية المكتبات الأمريكية ALA" يمكن أن تستعين بها المكتبات عند إعداد سياساتها لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي. كذلك عدم توفر نماذج لسياسات واضحة ومنشورة للمكتبات العربية يمكن الاستفادة منها وتعميمها، أو حتى دراسات عربية اهتمت بتناول الموضوع حيث تعد الدراسة الحالية هي الأولى من نوعها في تناول هذا الموضوع - على حد علم الباحثة - حيث أن جميع الدراسات العربية التي وجدتها والتي تتناول موضوع استخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي لم تهتم بدراسة وعرض سياسات تلك المكتبات في الاستخدام.

٣/١ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١/٣/١ التعريف بسياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ومن ثم أهمية إعدادها.
- ٢/٣/١ استعراض وتحليل السياسات المطروحة بعينة من المكتبات الأجنبية للوقوف على أبرز العناصر الواردة بها.
- ٣/٣/١ إعداد نموذج لسياسة تصلح للتبني والعمل بها في المكتبات العربية.

٤/١ تساؤلات الدراسة:

- ١/٤/١ ما سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي؟
- ٢/٤/١ ما أهم العناصر المطروحة بسياسات عينة الدراسة من المكتبات الأجنبية؟
- ٣/٤/١ ما نموذج السياسة المقترحة لاستخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي؟

٥/١ مجال الدراسة:

- تتناول الدراسة موضوع سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك في إطار الحدود التالية:
- ١/٥/١ **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على موضوع سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

٢/٥/١ - **الحدود الجغرافية:** تستهدف الدراسة في دراسة السياسات المكتبات بدول العالم المتقدم وتحديداً بالولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا وكندا، مع استنباط سياسة مخصصة للمكتبات بالوطن العربي.

٣/٥/١ - **الحدود النوعية:** تقتصر الدراسة الحالية على فئات المكتبات الوطنية والعامّة والأكاديمية.

٦/١ منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات:

تعتمد الدراسة لتحقيق أهدافها على منهج البحث المسحي للتعرف على الوضع الراهن لتوافر سياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى المكتبات الأجنبية والمكتبات العربية، من خلال البحث عبر شبكة الإنترنت عامّة، وبالمواقع الإلكترونية للمكتبات المسجلة بدليلي: libraries.org، LibWeb.^١ ثم اتبعت الباحثة أسلوب تحليل المحتوى والذي من شأنه تحليل محتوى السياسات المتاحة بالمكتبات وفقاً لعينة الدراسة المختارة بهدف استنباط أهم مواصفات السياسة المقترحة للمكتبات العربية.

٧/١ عينة الدراسة:

لم تستطع الباحثة الوصول إلى أى تقرير متخصص صادر من إتحاد أو جمعية دولية أو إقليمية أو وطنية متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات يرصد ويصنف أفضل المكتبات الوطنية والعامّة والأكاديمية على مستوى العالم للاعتماد عليه في انتقاء عينة الدراسة من المكتبات الأجنبية، لذا عمدت الباحثة إلى إجراء دراسة استطلاعية على أكثر من أربعين موقع إلكتروني للمكتبات للاختيار من بينها عينة البحث العشوائية لمكتبات يتوافر لديها سياسات مخصصة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي على أن تكون تلك السياسات منشورة على مواقعها الإلكترونية في صورة كاملة، مع الأخذ بعين الاعتبار تنوع سياسات العينة من حيث المضمون. ولقد وقع الاختيار على عينة قوامها تسع مكتبات مقسمة بالتساوي على كل فئة من فئات المكتبات، وذلك على النحو التالي:

١/٧/١ - المكتبات الوطنية: مكتبة الكونجرس^٣ Library of Congress، والمكتبة الوطنية الكندية National Library of Library and Archives Canada، والمكتبة الوطنية الأسترالية^٤ Australia^٥.

٢/٧/١ - المكتبات العامة: مكتبة أوتاوا العامة^٦ Ottawa Public Library، ومكتبة تورونتو العامة^٧ Toronto Public Library بكندا، ومكتبة جولر العامة^٨ Gawler Public Library بأستراليا.

٣/٧/١ - المكتبات الأكاديمية: مكتبة جامعة كورنيل^٩ Cornell University Library، ومكتبة جامعة ولاية أوريجون^{١٠} Oregon State University Library، ومكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيمور^{١١} Langsdale Library, University of Baltimore بالولايات المتحدة الأمريكية.

1 <http://librarytechnology.org/libraries/>

2 <http://www.lib-web.org/>

3 <https://www.loc.gov/legal/comment-and-posting-policy/>

4 <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/stay-connected/Pages/social-media-terms-of-use.aspx>

5 <http://www.nla.gov.au/policy-and-planning/social-media>

6 <https://bibliooottawalibrary.ca/en/social-media-policy>

7 <http://www.torontopubliclibrary.ca/terms-of-use/library-policies/online-and-social-media-policy.jsp>

8 <http://www.gawler.sa.gov.au/page.aspx?u=743&print=1>

9 <https://www.library.cornell.edu/about/policies/social-networking>

10 <http://osulibrary.oregonstate.edu/social-media-policy>

11 <http://langsdale.uabalt.edu/about-us/policies-procedures/uploads/documents/social-media-policy.pdf>

٨/١ مصطلحات الدراسة:

- ١/٨/١ سياسة المكتبة **Library Policy**: مصطلح عام لقواعد السلوك في المكتبة. وتقوم بعض المكتبات بنشر بيانات سياستها في منطقة عامة واضحة، بحيث يمكن لموظفي المكتبة إحالة المستفيدين إلى قواعد محددة عند حدوث انتهاكات. وقد تكون بيانات السياسة مرتبطة بوظيفة مكتبية معينة، مثل الإعارة أو الاستخدام العام للتكنولوجيا الرقمية، أو لسلوك معين (Reitz).
- ٢/٨/١ دليل السياسات **Policy Manual**: مجموعة من السياسات المكتوبة سارية المفعول داخل المنظمة تستخدم لتعليم الموظفين والاستشاريين، واتخاذ القرارات ("Policy manual 196").
- ٣/٨/١ شبكات التواصل الاجتماعية **Social Networking**: استخدام الخدمات أو الأدوات عبر شبكة الإنترنت التي تسمح للمستخدمين بالتفاعل مع بعضهم البعض من خلال خلق علاقات واتصالات ("Social networking 236").
- ٤/٨/١ خدمة الشبكات الاجتماعية **Social Networking Service**: خدمة إلكترونية (عادةً على شبكة الإنترنت) مصممة للسماح للمستخدمين بإنشاء ملف شخصي أو للمنظمة والاتصال بأفراد آخرين بغرض التواصل والتعاون و/أو مشاركة المحتوى معهم. وتسمح معظم الخدمات للأعضاء بتقييد رؤية ومشاهدة معلوماتهم الشخصية وقصرها على أعضاء الخدمة المسجلين فقط، أو الأشخاص الموجودين في قائمة جهات الاتصال المنشأة، أو مجموعات معينة من مستخدمي الخدمة. ومن أمثلة تلك الخدمات: فيس بوك Facebook، وتويتر Twitter (Reitz).
- ٥/٨/١ سياسة شبكات التواصل الاجتماعي **Social media policy**: لم تستطع الباحثة الوصول إلى تعريف لسياسة شبكات التواصل الاجتماعي، لذا تقترح تعريفاً إجرائياً لها بأنها "ميثاق أخلاقي يوفر تعريفاً لشبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المؤسسة أو المنظمة، وإجراءات استخدامها، من حيث الواجبات والحقوق، والمبادئ توجيهية التي توضح للموظفين الذين ينشرون بالنيابة عن المؤسسة نوع المعلومات التي يمكن مشاركتها، والقواعد التي يجب عليهم اتباعها. كما يمكن أن تحتوي السياسة على معايير تتيح للمستخدمين معرفة نوع المشاركات والتعليقات المقبولة وغير مقبولة على صفحات المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي والإجراءات المتخذة للتعامل مع غير المقبول منها. وتهدف تلك السياسة إلى تجنب أي مساهلة أو مسؤولية قانونية تقع على عاتق المكتبة نتيجة إساءة استخدام صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي".

٩/١ الدراسات السابقة:

لم تجد الباحثة أي دراسة عربية تتناول موضوع الدراسة، ولكن هناك بعض الدراسات الأجنبية في الموضوع، أبرزها مايلي:

- ١/٩/١ دراسة "بريان كاي كوي Brian K. Kooy، وسارة كاي ستاينر Sarah K. Steiner" ٢٠١٠، والتي هدفت إلى سد فجوة قلة الدراسات التي تتناول الحاجة إلى موضوع توفر سياسات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات، حيث تساعد الدراسة في تقديم مبادئ توجيهية لشبكات التواصل الاجتماعي التي من شأنها حماية موظفي المكتبة وتوجيه المستفيدين لنشر التعليقات دون إعاقة الخدمة. وكان الدافع وراء هذه الدراسة تجربة المؤلفين في توفير خدمات التوعية والإرشاد من خلال شبكات التواصل الاجتماعي في جامعة ولاية جورجيا Georgia State University ووضع سياسة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومبادئ توجيهية داخلية بالمكتبة لتوفير تلك الخدمات. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه السياسات ضرورية ولكنها لا تحتاج إلى أن تكون واسعة

النطاق أو مقيدة بشكل خاص؛ وأن الوظائف الرئيسية للسياسات في معظم الحالات تتركز في إعلام أخصائيي المكتبات والمستفيدين بحقوقهم الأساسية، وتوفير مبادئ توجيهية قانونية لإضافة وتحرير التعليقات (Kooy & Steiner, 2010).

- ٢/٩/١ دراسة "لويز كاديل Louise Cadell" ٢٠١٣، التي هدفت إلى التعرف ما إذا كان من العملي أن يكون لدى مؤسسات التراث الثقافي سياسة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ولقد توصلت الدراسة التي تناولت تجارب الممارسين لسياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبة ولاية كوينزلاند State Library of Queensland، وأرشيف ولاية كوينزلاند Queensland State Archives، ومتحف كوينزلاند Queensland Museum بأستراليا، إلى أنه من العملي أن تكون لدى مؤسسات التراث الثقافي سياسة لشبكات التواصل الاجتماعي إذا كانت تلهم الثقة وتمكن الممارسين وتشجعهم على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (Cadell, 2013).

- ٣/٩/١ دراسة "كاثرين جونسون Catherine Johnson"، وناتالي بوركلاف Natalie Burclaff" ٢٠١٣، التي هدفت إلى استكشاف العلاقة بين بيانات المهمة وسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. وقد تم تصميم استبيان لجمع المعلومات عن السياسات والمبادئ التوجيهية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. وشمل الاستبيان أسئلة عن توفر صفحات للمكتبات بشبكات التواصل الاجتماعي. وفي حال توفرها يتم توجيه أسئلة أكثر تفصيلاً حول السياسة أو المبادئ التوجيهية الرسمية كما يُطلب إرفاق نسخة منها وكذلك نسخة من بيان مهمة المكتبة. ولقد اظهرت النتائج أن ٨٢٪ من المشاركين في الاستبيان نشطون في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ولكن ليس لديهم سياسة أو غيرها من المبادئ التوجيهية الرسمية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي (Johnson & Burclaff, 2013).

- ٤/٩/١ دراسة "إليزابيث رمزي Elizabeth Ramsey"، و"إيمي فيشيون Amy Vecchione" ٢٠١٤، والتي تعرض تجربة "مكتبة ألبرتسونس Albertsons Library" الأمريكية في عام ٢٠١٢، حيث عملت المكتبة مع فرق الويب وشبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة وعبر حرم "جامعة ولاية بويز Boise State University" لوضع استراتيجية تصلح لأخصائيي المكتبات وموظفي المكتبة المشغولين. من خلال توجيه شغف موظفي المكتبة من مختلف الوحدات بالمكتبة، وخلق تقويم مشترك للموضوعات، وطلب المتطوعين، والكتاب، الذين ينسقون استراتيجية شبكات التواصل الاجتماعية، وخلق صوت موحد عبر جميع شبكات التواصل الاجتماعية، وشبكة الإنترنت، وعلى حافظات الشاشة في مختبرات الحاسبات الآلية (Ramsey & Vecchione, 2014).

- ٥/٩/١ دراسة "جي تي هيندو J. T. Hundu"، و"كاي أكوت K. Akut"، و"جي إس توك J. S. Tok" ٢٠١٦، هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين بيانات المهمة وسياسات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات، وأهمية تلك السياسات. ولقد أوصت الدراسة المكتبات بأن تفكر جيداً بخصوص سبب استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، وانعكاسه على مهمتهم العامة وأن تنشئ سياسة تعكس هذا الهدف (Hundu, Akut, & Tok, 2016).

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لسياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وتحليلها بهدف استنباط نموذجاً لسياسة تصلح للتبني والعمل بها في المكتبات العربية.

٢/ نبذة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات:

١/٢ النشأة والتطور:

ظهر مصطلح الجيل الثاني من المكتبات Library 2.0 في عام ٢٠٠٦، حين صاغه الباحث "مايكل كيسي Michael Casey" ضمن مقاله المعنون "مكتبيون بلا حدود Librarians Without Borders" بمدونته الشخصية "Library Crunch"، ولقد بدأ تحول المكتبات إلى الجيل الثاني فعلياً في الفترة ما بين أواخر ٢٠٠٧ إلى أواخر ٢٠٠٨. ومع حلول عام ٢٠٠٩ أصبحت جميع المكتبات بالعالم في جيلها الثاني ماعدا المكتبات العربية التي بدأ عدد قليل منها في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على استحياء في عام ٢٠١٠ وكان من أبرز المكتبات العربية التي بدأت التحول إلى الجيل الثاني: مكتبة الإسكندرية، ومكتبة جامعة الملك سعود (الطيب، ٢٠١٢).

٢/٢ أبرز استخدامات المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي:

تستخدم المكتبات على إختلاف أنواعها شبكات التواصل الاجتماعي سواء لتقديم بعض الخدمات، أو كأداة لنشر الأخبار والفعاليات، وغيرها الكثير من الاستخدامات، والتي من أبرزها ما يلي (Taylor & Francis Group, 2014; Aras, 2014):

- ١/٢/٢ التسويق: تسويق خدمات المكتبات، وأنشطتها وفعاليتها، ودورها التعليمية، ومقتنياتها المختلفة وخاصة المقتنيات الواردة حديثاً.
 - ٢/٢/٢ أداة لخدمة العملاء: حيث يمكن من خلالها تلقي الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات وردود الأفعال حول الخدمات المقدمة.
 - ٣/٢/٢ التواصل وبناء علاقات التعاون: سواء مع المستفيدين، أو مع المكتبات الأخرى.
 - ٤/٢/٢ تقديم الخدمات: مثل الخدمة المرجعية، وخدمة الإحاطة الجارية.
 - ٥/٢/٢ النشر: نشر أخبار المكتبة والفعاليات، والمقالات، ومقاطع الفيديو، والصور.
 - ٦/٢/٢ أداة تعليمية: لمحو الأمية المعلوماتية والتكنولوجية من خلال نشر الصور ومقاطع الفيديو التعليمية والإرشادية في مختلف الموضوعات، كذلك عن كيفية استخدام مصادر المكتبة المختلفة.
- ويُنصح قبل أن تشرع المكتبات في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي أن تستعين بالتحليل الرباعي SWOT Analysis لمعرفة مواطن القوى والضعف لاستخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، كذلك الفرص التي تنتجها للمكتبات، ومعرفة التحديات التي قد تواجهها، ويقدم الجدول التالي تحليل عام لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات يمكن تخصيصه وفقاً لطبيعته وظروف كل مكتبة (Fernandez, 2009; Desale & Borgohain, 2015; Taylor & Francis Group, 2014):