الشبكات الاجتماعية ودورها في تطوير المكتبات وخدماتها

Les réseaux sociaux et leur rôle dans le développement des bibliothèques et de leurs services

Social networks and their role in the development of libraries and their services

عبد القادر كداوه *، [1] أستاذ محاضر أ جامعة زيان عاشور بالجلفة a.kadaoua@univ-djelfa.dz/kadaoua@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/11/08 تاريخ القبول: 2022/12/25 تاريخ النشر: 2022/12/28

ملخص:

تعد الشبكات الاجتماعية من ابرز تطبيقات الجيل الثاني للويب والذي يتميز بالتفاعل وإثراء دور المستخدمين في إثراء المحتوى وأصبحت من مقتضيات الحياة اليومية للأشخاص، من هذا المنطلق تعمل المكتبات على استغلالها من اجل تطوير كافة خدماتها وكسب ثقة زبائنها والاستفادة منها في الرقي بمستواها ومستوى خدماتها، فهي وسيلة للوصول واستقطاب فئات جديدة من المستخدمين وإلغاء الحواجز الزمانية والجغرافية واللغوية وغيرها بين المكتبة وروادها حيث يمكنهم الاستفادة من خدماتها بشكل سهل ومريح أينما كانو، والخدمات تصمم وفق ما يراه المستخدمين كما يساهمون بشكل كبير في إعدادها وفقا لاحتياجاتهم المعلوماتية المتغيرة، فالشبكات الاجتماعية تعد وسيلة فعالة للحفاظ على مكانة المكتبة في أوساط روادها خاصة في ظل وجود بدائل أخرى حديثة للمكتبة تعد كمنافذ لاسترجاع المعومات، كما تحقق التواصل والتفاعل بين المستخدمين وتجمعهم في مجموعات اهتمام حول مختلف المواضيع وتبادل المعلومات والوثائق في أشكال مختلفة وهي بيئة خصبة لعرض وتسويق خدمات المكتبات المختلفة.

كلمات مفتاحية: خدمات المكتبات، الخدمات2.0، الشبكات الاجتماعية، المكتبة2.0، الويب2.0.

Abstract:

Social networks are one of the most prominent applications of the second generation of the web, which is characterized by interaction and enriching the role of users in enriching the content. To reach and attract new categories of users and eliminate temporal, geographical,

*المؤلف المرسل: الاسم الكامل، الإيميل: authorC@mail.com

linguistic and other barriers between the library and its patrons, where they can benefit from its services in an easy and comfortable way wherever they are. The position of the library among its patrons, especially in light of the presence of other modern alternatives to the library, which are considered as outlets for information retrieval. It also achieves communication and interaction between users, brings them together in interest groups on various topics, and exchanges information and documents in different forms, which is a fertile environment for the presentation and marketing of various library services.

Keywords: library 2.0, Library services, services 2.0, social networks, web 2.0.

Résumé :

Les réseaux sociaux sont l'une des applications les plus importantes de la deuxième génération du Web, qui se caractérise par l'interaction et l'enrichissement du rôle des utilisateurs dans l'enrichissement du contenu. Pour atteindre et attirer de nouvelles catégories d'utilisateurs et éliminer temporelles, géographiques, linguistiques et autres barrières entre la bibliothèque et ses usagers, où ils peuvent bénéficier de ses services d'une manière simple et confortable où qu'ils se trouvent. La position de la bibliothèque parmi ses usagers, surtout à la lumière de la présence d'autres alternatives modernes à la bibliothèque, qui sont Considérés comme des débouchés pour la recherche d'informations, il permet également la communication et l'interaction entre les utilisateurs, les rassemble en groupes d'intérêt sur divers sujets, et échange des informations et des documents sous différentes formes, ce qui constitue un environnement fertile pour la présentation et la commercialisation des différents services de la bibliothèque.

Mots clés : bibliothèque 2.0, réseaux sociaux, services 2.0, Services de bibliothèque, web 2.0.

مقدمة:

المكتبات كمؤسسات للمعلومات هدفها الأساسي يتمثل في إيصال المعلومة للمستفيد بعدما تقوم بجمعها و معالجتها وتنظيمها، ودائما تسعى للتكييف مع التطورات الحاصلة في محيطها من اجل تقديم خدمات معلومات ترقى الى مستوى تطلعات روادها خاصة ما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات والاتصال من اجل تطوير خدماتها والمحافظة على المستفيدين، والحديث عن التكنولوجيات الحديثة يجرنا إلى الحديث عن التطورات الحاصلة في الويب كأهم خدمة تقدمها شبكة الانترنت بظهور الويب2 أو ما يعرف بويب القراءة والكتابة وما يتميز به من مجموعة تطبيقات من شبكات اجتماعية، مدونات، تأليف حر وغيرها.

الشبكات الاجتماعية أصبحت جزء من حياتنا اليومية، فهي تمكننا من التواصل مع بعضنا البعض، كما تعتبر وسيلة فعالة لبناء السمعة في البيئة الرقمية، هي وسيلة للترفيه والتسلية ومن خلالها يمكن معرفة ما يدور من أحداث في المجتمع أو في العالم بأثره

في كافة المجالات وبالتالي على المكتبات استغلالها والاستفادة منها في تطوير خدماتها والوصول إلى المستفيدين بغض النظر عن الحواجز الزمانية والمكانية والجغرافية وغيرها،

والمكتبة بعد إدماجها لتطبيقات الويب 2 انتقلت إلى ما يعرف بمكتبة الجيل الثاني التي تركز على المستفيد من حيث مشاركته الفعالة في بناء الخدمات وتقديمها ومن حيث هو المحور الأساسي لمختلف نشاطاتها.

من خلال هذه الدراسة سنحاول توضيح دور الشبكات الاجتماعية في تطوير خدمات المكتبات وجعلها مناسبة لاحتياجات روادها وهذا من خلال الإشارة إلى العناصر التالية:

- الويب 2.0 :مفهومه ،خصائصه، مبادئه..
- الجيل الثاني للمكتبات: ظهوره، مفهومه ومبادئه.
- الشبكات الاجتماعية: ظهورها، أنواعها ومميزاتها
- استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات ودورها في تطوير خدماتها.

1.الويب 2.0: مفهومه، خصائصه ومبادئه

الويب كأهم خدمة من خدمات شبكة الانترنت تشهد العديد من التطورات لاسيما في أدواتها وتقنياتها وهذا ما يعرف بأجيال الويب، الجيل الأول والثاني والثالث، فالجيل الأول سمى بويب القراءة حيث تميز بالعلاقة واحد- متعدد والمستخدم يقوم بالاطلاع على ما يتم نشره من قبل أصحاب المواقع بالدرجة الأولى، الجيل الثاني الذي يعتبر من وجهة نظر معظم المختصين فلسفة جديدة تميز بالعلاقة متعدد- متعدد فبعد ما كان المستخدم يطلع على ما يتم نشره أصبح يساهم أيضا في النشر وإثراء مواقع الويب وأطلق عليه ويب القراءة والكتابة، أما الجيل الثالث من الويب فعرف بالويب الدلالي. (عبد المعطي و الخرينج، 2016، ص. 176)

1.1تعريف الويب2.0

الويب 2.0 تصف شبكة الويب القائمة على الإبداع والتعاون والمشاركة بين المستخدمين من خلال مجموعة التقنيات الجديدة مثل المدونات والشبكات الاجتماعية والويكي وغيرها من التقنيات القائمة على التفاعل بين المستخدمين. (الطيب، 2013، ص. 282)

ظهرت مدرستان حول التنظير لفكرة الجيل الثاني للشبكة العنكبوتية

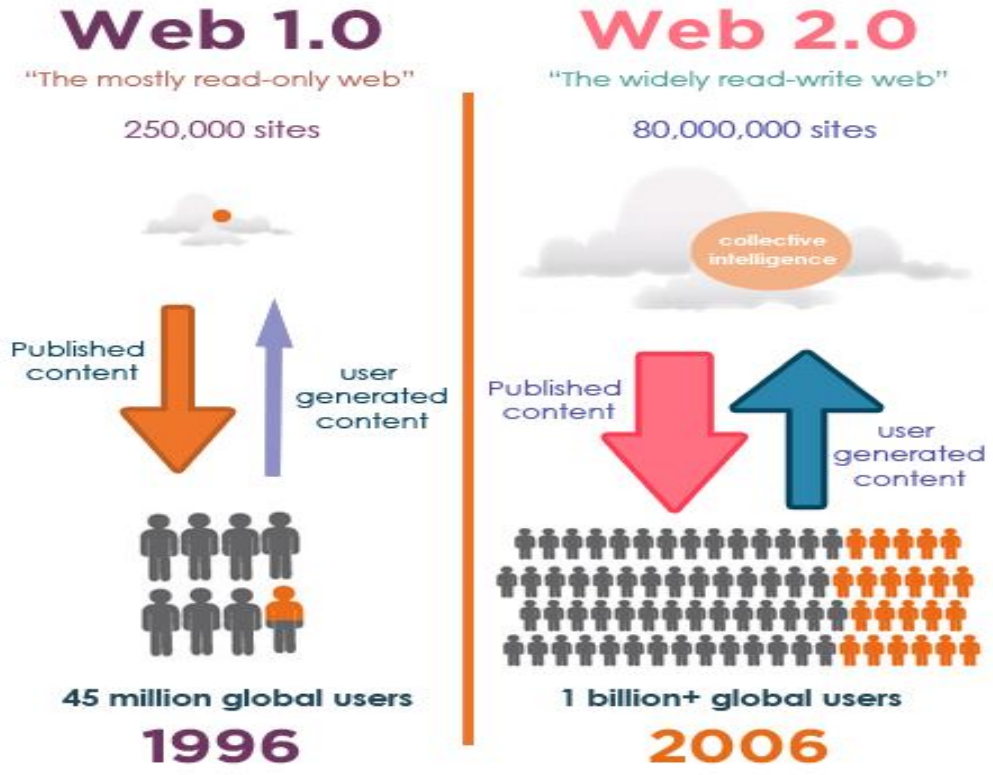
المدرسة الأولى: يتزعمها بيرنرزلي مخترع الويب ويرى انه لا يوجد ما يعرف بأجيال الويب، فلا يوجد اختلاف أساسا بين تكنولوجيا الجيل الثاني والأول بل يعتمدان كلاهما على تقنية الجيل الأول.

المدرسة الثانية: يتزعمها تيم اورلي معلنة ان الشبكة العنكبوتية تشهد تحولا من حيث المحتوى والتقنيات وبشكل معتبر لا يمكن تجاهله، وقد قدمت هذه المدرسة العديد من الدلالات العلمية في هذا الأمر من حيث الهوية والتطبيقات.

تعريف أخر للجيل الثاني من الويب:

الويب 2.0 هو فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات الجيل الثاني من الإنترنت، تعتمد على دعم الاتصال بين مستخدمي الإنترنت، وتعظيم دور المستخدم في إثراء المحتوى الرقمي على الإنترنت، والتعاون بين مختلف مستخدمي الإنترنت في بناء مجتمعات إلكترونية، وتنعكس تلك الفلسفة في عدد من التطبيقات التي تحقق سمات وخصائص الويب 2.0 أبرزها المدونات Blogs ، التأليف الحر Wiki ، وصف المحتوى Content Tagging ، الشبكات الاجتماعية Online Social Networks ، الملخص الوافي للموقع RSS.

الشكل 1 : مقارنة بين الجيل الأول والجيل الثاني للويب(libika, 2016)



من خلال الشكل نلاحظ الفروق الاساسية بين الجيل الاول والجيل الثاني للويب حيث يتميز الجيل الثاني بالزيادة المعتبرة لحجم المعلومات في الويب وزيادة عدد المستخدمين بشكل ملفت والمساهمة الواضحة للمستخدمين في اثراء المحتوي حيث تسري المعلومات في كلا الاتجاهين- ويب القراءة والكتابة-

2.1خصائص ويب 2.0:

من خصائص الجيل الثاني للويب التفاعل و مساهمة المستخدم في إثراء المحتوى، وبشكل مفصل يمكن إجمال خصائص الويب2.0 في ما يلي:(ويكيبيديا)

- **مو اقع تفاعلية مع الآخرين:** إن تطور الويب 2.0 اعتمد على ظهور المنصات التفاعلية مثل المدونات والشبكات الاجتماعية التي تسمح للجميع بالمشاركة والتفاعل فيها ونلاحظ مشاركة الملايين فيها يوميا وتفاعلهم مع الغير.
- **الذكاء والحس الإبداعي:** هناك بعض الخدمات في الأمثلة السابقة تكاد تكون متطابقة، ولكن ما يجعل تصنيف أحدها من ويب 2.0 والأخرى من ويب 1.0 هو ذلك الحس الإبداعي وحزمة الخصائص الذكية في نفس الفكرة.
- **البيانات هي الأهم:** العصب الرئيسي لمواقع ويب 2.0 هو التركيز على المحتوى والبيانات، طريقة عرض المحتوى، نوعية المحتوى، توفر المحتوى للجميع، الخدمات الخاصة للاستفادة التامة من هذه البيانات.
- **نهاية دورة إنتاج البرمجيات:** الفكرة في ويب 2.0 هو أن يقدم تطبيق الموقع كخدمة متاحة للجميع تستخدم بشكل يومي، مما يجعل من الضرورة صيانة ومتابعة التطبيق بشكل يومي أيضا، عمليات التطوير، التحديث، المتابعة الفنية والإدارية يجب أن تتم بشكل يومي.
- **تقنيات التطوير المساندة:** تتميز مواقع ويب 2.0 باستفادتها القصوى والمثلى من تقنيات التطوير المساندة، تقنيات حديثة ورائعة مثل آر إس إس وAJAX.
- **الثقة بالزوار:** في مواقع ويب 2.0، المحتوى يبنيه المستخدم أو يشارك مشاركة فعالة في بنائه، لذا فإن أحد أهم المبادئ هنا هو إعطاء الثقة الكاملة للمستخدم للمساهمة في بناء هذه الخدمة.
- **الخدمات، وليس حزم البرمجيات:** من أهم مفاهيم ويب 2.0 هي أنها مجموعة من الخدمات متوفرة في المواقع أو في التطبيقات وليست بحد ذاتها حزمة برمجيات تقدم للاستفادة منها.
- **المشاركة:** المستخدمين هم من يبنون خدمات ويب 2.0 وليس صاحب الموقع، صاحب الموقع يقدم النظام كخدمة أو كفكرة قائمة أساساعلى تفاعل المستخدمين بالمشاركة في هذه الخدمة.

- **أنظمة تتطور إذا كثر استخدامها:** تلك هي أنظمة ويب 2.0، استخدامك لموقع فليكر بكثافة على سبيل المثال، يعني أنك تطور خدمة فليكر للأفضل، مشاركاتك في خدمة ويكيبيديا يعني أنك تجعل موسوعة ويكيبيديا مصدرا مهما للمعلومات.
- **الخدمة الذاتية للوصول إلى كل مكان:** أحد خصائص مواقع ويب 2.0 هو إمكانية نشر الخدمة خارج نطاق الموقع، تقنيات مثل آر إس إس، صيغة أتوم وغيرها من التقنيات يمكن من خلالها إيصال محتوى الخدمة خارج نطاق الموقع.

3.1 مبادئ الويب 2.0 حسب تيم اورلي

الويب 2.0 ترتكز على سبع مبادئ أساسية أشار إليها الكاتب"Tim O'Reilly" في مقاله المشهور الذي نشر في 2005 تحت عنوان:"Qu'est_ce que le web 2.0"(22 ,véronique et Armelle, 2013p)

- الويب ينظر إليها كأرضية للخدمات: انتقلت من أرضية للمواقع اى أرضية إعلام آلي تزود المستفيدين بتطبيقات الويب.
- تعتبر الويب 2.0 مستخدمي الانترنت كمشاركين لمطوري التطبيقات، الانتقال من برامج منتجة إلى أرضية خدمات.
- الخدمات تتطور عندما يرتفع عدد مستعملها.
- وفرة البيانات: كل تطبيقات الويب ضروري ارتباطها بقواعد بيانات متخصصة
- الاعتماد على التفكير المشترك الجماعي: وهو المبدأ الذي تعتمد عليه ويكيبديا والمواقع المشابهة.
- توفير واجهة بسيطة وسهلة: مبنية على أساس المعايير والبروتوكولات الحديثة للويب.
- البرامج متاحة بشكل حر على الحواسيب

2 الجيل الثاني من المكتبات: ظهوره، مفهومه ومبادئه

1.2 ظهور مصطلح المكتبات 2.0 :

ظهر مصطلح مكتبات 2.0 Library على يد **ميشيل كاسي Michael Casey** في سنة 2005 وذلك عندما نشر مقال على مدونته الشخصية Library Crunch وقد قدم تعريف موجز وعام للمكتبات 2.0 فيقول أنها تطبيق للمبادرات التكنولوجية الحديثة، وفي هذه المقالة لم يكن ميشيل كاسي يسعى إلى تقديم تعريف محدد لمصطلح مكتبات 2.0 بقدر ما كان يهدف إلى تقديم المصطلح الجديد ودعوة المتخصصين إلى مناقشة مفهوم هذا المصطلح الجديد. (خليفة، 2009)

2.2 تعريف المكتبة 2.0 :

يعرف **مانسيز** مصطلح مكتبات 2.0 بأنها "تطبيق تكنولوجيا تفاعلية وتعاونية وتكنولوجيا الوسائط المتعددة المعتمدة على الإنترنت كبيئة عمل في خدمات المكتبات القائمة على الإنترنت"

تشاد وميلر قدما تعريفا لمصطلح مكتبات 2.0 "أن مكتبات 2.0 مفهوم مختلف تماما لخدمات المكتبات، حيث يتم تقديمها وفقا لتوقعات المستفيدين في الوقت الحالي، ويجب على المكتبات أن تتيح المعلومات وقتما وأينما طلبها المستفيدين. (خليفة، 2009)

تعريف آخر: المكتبة 2.0 هي إتاحة تفاعل أكثر بين المكتبة والمستفيد واستخدام خدمات أكثر تطوراوأكثر فاعلية بالتحاور والمشاركة من جانبهم وهو نتاج طبيعي لتطور البرمجيات والحاسبات، واستخدام وسائط متعددة وظهور البرامج التي تساعد المستفيد في بناء مكتبته الإلكترونية الخاصة به، وهذه التطبيقات تعطي للمستفيد إنشاء موقع خاص به من خلال المكتبة والاحتفاظ بكل الكتب الإلكترونية التي يحب أن يقرئها، ووضع تسجيلات من فهرس المكتبة مع إعطاءه إمكانية إضافة حقول وإضافة تعليقات وفي نفس الوقت الإطلاع على ما يقرأه الآخرين

ومن أهم التعريفات التي أشارت إلى مفهوم الجيل الثاني للمكتبات هو تعريف سارة هوغتون جان، حيث ذكرت أنها "تعني أن تجعل من مكتبتك فضاء الافتراضي والطبيعي متسع ورحب، أكثر تفاعلا وأكثر تعاونا، مع الانتباه لأن يكون العمل بدافع من الحاجات المعلوماتية لدى المجتمع وفي إطار خط واضح يركز علي جذب أكبر عدد من المستفيدين إلي المكتبة وذلك من خلال توطيد العلاقة بين المجتمع والمكتبة بحيث تصبح الثانية هي الجهة التي يرتادونها كمكان يجدون فيه الكثير من الموضوعات المرتبطة بحياتهم اليومية" (ويكيبيديا).

3.2 العناصر الأساسية في مفهوم المكتبة 2.0

وضع المختصين في علم المكتبات والمعلومات العديد من التعاريف للجيل الثاني من المكتبات وتتقاطع هذه التعاريف في عدة عناصر أهمها(ديخن، 2014، ص. 138):

- المكتبة 2.0 فلسفة ونموذج جديد لإتاحة خدمات المكتبة.
- تتميز المكتبة 2.0 بالمرونة والديناميكية والتطوير المستمر القائم على التجريب والتقييم.
- المكتبة 2.0 هي التي تبحث عن المستفيد من خلال الأساليب الترويجية والتسويق.
- المعلومات تتدفق في كلا الاتجاهين من المكتبة الى المستفيد والعكس.
- تركز على التفاعل والمشاركة من اجل بناء وإثراء المحتوى.

- إشـــراك المســـتفيد غـي خـــدمات المكتبـــة ممـــا يـــؤدي لنجاحهـــا. والتكيـــف الســـريع مـــع احتياجاته.
- المكتبة 2.0 مكتبة افتراضية كونها تعتمد على بيئة الويب 2.0

4.2مبادئ المكتبات في جيلها الثاني

المكتبة في جيلها الثاني تقوم على مجموعة من الأسس التي تطرق إليها المنظرين في علم المكتبات كما هو الحال للمبادئ التي صاغها تشاد وميلر ، والملاحظ حول هذه المبادئ أنها لا تخرج عن نطاق المبادئ العامة لعلم المكتبات كالقوانين الخمسة لعلم المكتبات التي وضعها العالم رانجارتان. وتتمثل المبادئ التي وضعها تشاد وميلر في ما يلي(الطيب، 2013، ص. 129):

1. المكتبة في كل مكان:

المكتبة في جيلها الثاني متاحة وقت الحاجة وذلك من خلال العديد من منافذ الإتاحة حيث يمكن دمج خدماتها وإتاحتها بكل الأشكال على مختلف الأجهزة، حيث تتخطى المكتبة جدران المبنى من خلال البوابات الرقمية والبيئات الافتراضية والتطبيقات الالكترونية

2. مكتبة بلا حدود:

تقوم المكتبة في جيلها الثاني على مبدأ الإتاحة الحرة حيث تكون مصادر المعلومات التي تديرها المكتبة متاحة عند الحاجة بلا قيود على الاستخدام وبدون موانع تقيد استخدام تلك المصادر .

3. مكتبة تدعم المشاركات الفعالة:

على المكتبة في جيلها الثاني أن تشجع وتيسر تفاعل مجتمع المكتبة معها من خلال الاعتماد على إسهامات ورؤى العامين بها وعملائها المستفيدين منها والمجتمع بأسره في التخطيط لعمليات المكتبة المختلفة.

4.مكتبة تستخدم النظم المرنة

يتطلب من المكتبة في جيلها الثاني بناء علاقة جيدة بين المكتبة وبين عدد كبير من الشركاء التكنولوجيين، وهي علاقة يتعاون فيها كل الأطراف في توسعة حدود المكتبة وفي نفس الوقت ضمان استمرار الخدمات الأساسية في العمل بمصداقية واحترافية.

وبعد ان نشرت دراسة تشاد وميللر قام مايكل ستيفن بعرض رؤيتهما ونقدها، وقدم ستيفن- بناء على دعوة تشاد وميللر- ثلاثة مبادئ استكمالا لمبادئهم وهم:

1. المستفيد قلب المكبة:

لابد على المكتبة وهي تحاول الوصول الى المستفيدين منها ان تتذكر جميع الفئات التي تخدمها، يقول مايكل ستيفن بالنسبة لي سيكون فضاء المكتبة هو مكان لقاء المستفيدين معا، سواء أكان في العالم الافتراضي او الفيزيائي، حيث سيتم تلبية احتياجات المستفيدين في مختلف المجالات- الترفيه،التثقيف، التعليم وغيرها، واعطاء المستفيد القدرة على خلق فضاء خاص به للإسهام في الفيض الهائل من المحتوى المتاح على الشبكة.

2. المكتبة ذات طبيعة انسانية:

من خلال تقديم عدد كبير من الخدمات التي ستتم بسمات اجتماعية سيرى المستفيد وجه المكتبى الحقيقي، حيث يقوم المكتبيون بإرشاد المستفيدين لكيفية استخدام هذه الخدمات سواء في الحياة الافتراضية اوبشخصيتهم في الحياة الواقعية.

3. المكتبة تدرك حاجيات المستفيدين البشرية:

يقول مايكل ستيفن* بكل حماسة لابد ان ندعم المكتبات التي تقوم ببناء مساحات داخل مبنى المكتبة تسمح للمستفيدين بحرية الحوار والتعاون فيما بينهم*

فلابد ان تقوم المكتبة بتحطيم أفكارها المقدسة التي لاتتماشى مع روح العصر وتغيراته والتي مر عليها الزمان والتي تعمل على بناء حواجز ومسافات شاسعة بين المكبة ومستقيديها.

3 الشبكات الاجتماعية: ظهورها، أنواعها ومميزاتها

1.3 ظهور الشبكات الاجتماعية:

بدأت الشبكات الاجتماعية في الظهور في منتصف التسعينيات وكانت فكرتها بسيطة بحيث يقوم المشترك بإضافة ملفه الشخصي للموقع وصوره كي يتمكن أعضاء الموقع من التعرف عليه، ولكن في ذلك الوقت كانت أغلب تلك المواقع تجارية وتقدم خدماتها بمقابل مادي، ومن أوائل تلك المواقع Friend Finder وظهر في سنة 1997، وموقع Match.com وظهر في 1998، وهى مواقع تمثل شكل الشبكات الاجتماعية في فترة ما قبل الويب 2.0. (خليفة، 2009)

أضافت بيئة الويب 2.0 خصائص جديدة مميزة للشبكات الاجتماعية جعلتها أكثر تفاعلية وخلقت وسائل جديدة للتفاعل الاجتماعي بين الأعضاء، فلم يعد الموقع الاجتماعي مجرد ملف بيانات المستخدم فقط، بل أمكنه الانضمام لشبكات عديدة داخل المجتمع الواحد، هذه الشبكة قد تكون لجهة العمل أو الجامعة التي تعلم فيها ... الخ، أصبح بالإمكان مشاركة الأصدقاء في الصور والفيديو والأحداث والمناسبات الخاصة.

ويعتبر موقع Friendster أول شبكة اجتماعية تحقق خصائص وسمات الويب 2.0، وقد أنشئ في 2002 وقد حقق الموقع نموا كبيرا في بداية نشأته وبدأ في التراجع بعد ظهور MySpace في يناير 2004 وFacebook في فبراير 2004.

2.3 تعريف الشبكة الاجتماعية:

تعرف الشبكات الاجتماعية بأنها مواقع تشكل مجتمعات إلكترونية ضخمة وتقدم مجموعة من الخدمات التي من شأنها تدعيم التواصل والتفاعل بين أعضاء الشبكة الاجتماعية من خلال الخدمات والوسائل المقدمة مثل التعارف والصداقة، المراسلة والمحادثة الفورية، إنشاء مجموعات اهتمام وصفحات للأفراد والمؤسسات، المشاركة في الأحداث والمناسبات، مشاركة الوسائط مع الآخرين كالصور والفيديو، والبرمجيات.

كما عرف قاموس ODLIS الشبكات الاجتماعية على أنها خدمة الكترونية تستند في تصميمها على الويب وتسمح للمستخدمين بإنشاء ملف شخصي أو تنظيمي والاتصال بأفراد آخرين لغرض التواصل والتعاون او مشاركة المحتوى معهم، كما تسمح معظم الخدمات للأعضاء بتقييد ظهور معلومات ملف التعريف الخاصة بهم لأعضاء الخدمة المسجلين فقط، أو الأشخاص الموجودين في قائمة جهات الاتصال المحددة، أو مجموعات معينة من مستخدمي الخدمة. (العتيبي والضحوي،2019 ،ص 283).

3.3 أنواع الشبكات الاجتماعية:

هناك أسس عديدة لتقسيم الشبكات الاجتماعية كالتقنية التي تعتمد عليها، جنسية الأشخاص، الأماكن، الأعراق و الأجناس، الاهتمامات الموضوعية وغيرها، وبصفة عامة يمكن تقسيم الشبكات الاجتماعية الى(مجاهد، 2010، ص. 14) :

- **شبكات شخصية او محلية خاصة بأشخاص معينين:**

هذه الشبكات تقتصر على مجموعة من الأصدقاء والمعارف وتعمل على التواصل الاجتماعي فيما بينهم بأشكال مختلفة حيث يتم إتاحة ملفات الصور الشخصية والمناسبات الاجتماعية فيما بينهم بشكل ينظم تواصلهم مع بعضهم البعض من الناحية الاجتماعية بالخصوص.

- **شبكات خاصة بفئات موضوعية معينة:**

هذه الشبكات يتم إنشاؤها من اجل تجميع المهتمين بموضوعات بعينها كالاقتصاد والسياسة والرياضة وغيرها.

- **شبكات مهنية:**

ظهرت وانتشرت هذه الشبكات مؤخرا لتواجه البطالة من اجل ايجاد فرص العمل في مختلف انحاء العالم كما هي وسيلة لتبادل الخبرات بين المختصين في مختلف المجالات.

4.3 مميزات الشبكات الاجتماعية:

الشبكات الاجتماعية لها العديد من المزايا التي تتيحها في متناول مستخدميها ومن أهمها(عبد الرحمان و مرجان، 2017، ص. 08):

- إمكانية إنشاء حسابات شخصية تمكن المستخدم من تسجيل الدخول إلى المواقع بواسطتها.

- إمكانية إنشاء صفحات شخصية تمكن المستخدم من نشر معلوماته الشخصية مثل السيرة الذاتية، الصور الشخصية والنشاطات التي قام بها...الخ.
- إمكانية التفاعل مع مستخدمين آخرين عن طريق إقامة الصداقات وإنشاء المجموعات ومتابعة مستخدمين آخرين...الخ.
- هي وسيلة لمعرفة آخر المستجدات والأخبار المتعلقة بالمستخدمين الآخرين للموقع.
- إمكانية نشر محتويات و تعديلها أو حذفها في مختلف الأشكال: رسائل مكتوبة، صور، مقاطع فيديو...الخ
- تفاعل المستخدمين مع منشورات مستخدمين آخرين من خلال التعليقات والمناقشة من اجل توضيح بعض المسائل وإيجاد حلول لمشاكل، إظهار الإعجاب بالمنشورات وإمكانية مشاركتها مع الآخرين.

وأشار العتيبي والضحوي إلى أن الشبكات الاجتماعية تتميز بالخصائص التالية(العتيبي والضحوي،2019 ،ص 283):

- **العالمية:** تلغي الحواجز الجغرافية والحدود المكانية بين دول العالم.
- **التفاعلية:** الفرد يكون فيها مرسل وكاتب ومستقبل وقارئ في ان واحد.
- **التنوع وتعدد الاستعمالات:** تستخدم للتعلم والنشر والتواصل...الخ.
- **سهولة الاستخدام:** حيث لا تتطلب معرفة تكنولوجية كبيرة لاستخدامها وهذا لاعتمادها على الرموز والصورالتي تسهل تفاعل المستخدم.
- **المجانية والتوفير:** للوقت والجهد والمال بحيث نجد معظم تطبيقاتها مجانية في التسجيل والاشتراك أولها أساس مجاني.
- **التعاون:** تسمح بالتعاون والمشاركة وتربط المستخدمين على عدة مستويات.
- **الإتاحة:** من منطلق كونها قائمة على شبكة الانترنت فهي ليست مرتبطة بسطح المكتب ويمكن الوصول إليها باستخدام الهواتف الذكية وغيرها.

4 استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات:

1.4أغراض استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات:

تستخدم الشبكات الاجتماعية لأغراض عديدة في المكتبات من أهمها (Kadam V, 2014,p117):

- هي وسيلة لاستقطاب جمهور من جديد من المستخدمين المحتملين للمكتبة
- إحاطة المستخدمين بالمستجدات بسرعة.
- تمكن من إنشاء مجموعات للنقاش والعمل الجماعي.
- تسويق برامج وخدمات خاصة بالبالغين وأخرى خاصة بالأطفال والشباب.

- تطوير وتحديث المكتبة وتحسين سمعتها الالكترونية.
- تسويق خدمات ومنتجات المكتبة.
- نشر الأخبار وإرسال الإشعارات للمستخدمين.
- هي وسيلة لجلب الأموال وتدعيم ميزانية المكتبة.

كما أشارت الباحثة ألاء جعفر الصادق محمد الطيب أن الشبكات الاجتماعية يمكن استخدامها في جوانب عديدة أهمها(الطيب، 2013، ص. 316) :

- بناء مجتمع افتراضي للمكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية
- إتاحة معلومات عامة للمستفيدين من خلال المناقشات والتعليقات على مجموعات المكتبة او صفحتها.
- نشر أخبار المكتبة والمؤسسة الأم.
- مناقشة قضايا مجموعات خاصة من المستفيدين.
- إعلام مجتمع المكتبة بالمقتنيات الحديثة وتعريفهم بالخدمات الجديدة أول بأول.
- مناقشة مواضيع متخصصة.
- إعلام مجتمع المستفيدين بالمناسبات في المؤسسة الأم آو في مجتمع المكتبة المحلي.
- تسويق خدمات ومجموعات المكتبة.
- تبادل الآراء حول خدمات المكتبة ومجموعاتها- الاقتراحات-

2.4 هيكلة الشبكات الاجتماعية :

اغلب الشبكات الاجتماعية تتشابه في هيكلتها الداخلية وتتميز بالخصائص والخدمات التالية(الطيب، 2013، ص. 312):

- **الملفات الشخصية/ الصفحات الشخصية:** من خلالها يمكن التعرف على اسم الشخص ومعلوماته الأساسية عنه مثل: الجنس، تاريخ الميلاد، البلد،الاهتمامات، الصورة الشخصية،... ويمكن استخدام هذه الخدمة في دراسة مجتمع المستفيدين من خلال الولوج إلى صفحاتهم الشخصية ودراسة ميولهم واهتماماتهم ومن ثم توفير المصادر الملائمة.
- **الرسائل الخاصة:** وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، وتستخدم هذه الخاصية في إبلاغ المستفيدين بالأخبار الهامة بكل جديد في المكتبة، وكذلك التواصل معهم والرد على مقترحاتهم واستفساراتهم الخاصة بالمكتبة، واستخدامها أيضا في التواصل مع عضو واحد من أعضاء المكتبة دون الآخرين.

- **البومات الصور:** تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لانهائي من من الألبومات ورفع مئات الصور فيها وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق حولها، يمكن للمكتبة من خلال هذه الخاصية أن قوم بإنشاء البوم خاص يتضمن صور قاعات المكتبة وتعرف المكتبة بأقسامها المختلفة، أيضا يمكن تسويق المكتبة وخدماتها باستخدام الصور، يمكن عرض أغلفة الكتب المقتنات حديثا والكتب الأكثر تداولا وغيرها.
- **خاصية الفيديو:** هذه الخاصية توفر للمشتركين إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة بهم ومشاركتها إضافة إلى إمكانية تصوير لقطات الفيديو وإرسالها مباشرة، ويمكن للمكتبة وضع فيديوهات خاصة بها- مثلا فيديو يشرح كيفية استخدام النظام الآلي.
- **المجموعات:** تتيح مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام تكون لها أهداف محددة في شكل منتدى حوار مصغر.
- **الصفحات:** ظهرت هذه الخاصية مع الفيسبوك وتعمل على إنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحددونها من المستخدمين.
- **المناسبات:**خاصية الإعلان عن مواعيد الندوات التي سيتم عقدها بالمكتبة والمعارض وغيرها ويكون ذلك من خلال كتابة(اسم الحدث، نوعه، وصفه، موعد انعقاده، الموقع، الهاتف البريد الالكتروني....)

3.4 عيوب الشبكات الاجتماعية:

رغم ميزات وخصائص الشبكات الاجتماعية إلا انه توجد بها عديد من السلبيات ومن أهمها , Chegoni (2015,p.106):

- هي من أسباب هدر وتضييع الوقت.
- قلة الخصوصية وسرقة الهوية.
- قلة سرية المعلومات.
- عدم المعرفة الكافية بطرق استخدامها.
- عدم التمويل الكافي للمكتبات- ضعف الميزانية-
- عدم كفاية موظفي المكتبة.
- قلة اهتمام أمناء المكتبات بتعلم كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- قلة فرص التدريب والرسكلة الخاصة بالمكتبيين.
- بطء سرعة الاتصال بالانترنت.
- انقطاع الكهرباء يعيق استخدامها

4.4 توظيف الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة:

تقدم الشبكات الاجتماعية العديد من الفرص من اجل الرقي والنهوض بخدمات المكتبات من عدة جوانب من اهمها (مجاهد، 2010، ص. 14):

اولا: تقديم خدمات مرجعية من خلال:

- تقديم خدمات محددة للمستفيد مثل RSS لإرسال الأخبار والأحداث بعد التعرف على سمات المستفيد انطلاقا من معلومات تسجلية في الشبكة الاجتماعية.
- عمل مجموعات اهتمام خاصة من اجل مناقشة مواضيع معينة في الفضاء الافتراضي.
- يمكن أن تستخدم الشبكة الاجتماعية كوسيلة لتقييم خدمات المكتبة من اجل تطويرها.
- السماح للمستفيد البحث عن كتاب محدد أو مقالة اوغير ها من مصادر المعلومات لكي يشعر بأنه في مكتبة من خلال موقع الشبكة الاجتماعية.

ثانيا: خدمة المناقشات وعقد الحوارات من خلال:

- يمكن عقد نقاشات وحوارات بين المكتبة والمستخدمين والاستفادة منها في تطوير خدمات المكتبة كتعديل أوقات العمل على سبيل المثال.
- الإجابة على أسئلة المستفيد من خلال الحوار المباشر.
- عقد دورات تدريبة باستخدام خاصية الفيديو أين يتكمن الجميع من متابعتها بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة.

ثالثا: المستجدات وإعلانات المكتبة من خلال:

- يمكن للمكتبة نشر الإعلانات المختلفة من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية.
- استغلال خاصية نشر المعلومات والأحداث التي توفرها كل الشبكات الاجتماعية بحيث يمكن إرسال كل ما هو حديث إلي البريد الالكتروني الخاص بالمستخدمين
- استغلال خاصية إرسال الرسائل القصيرة على الهاتف المحمول لإعلام المستفيدين بأي معلومة.

رابعا: تنمية مهارات العاملين بالمكتبة من خلال:

- أمين المكتبة من خلال انضمامه لمختلف الشبكات الاجتماعية يكون علاقة صداقة مع زملائه في المهنة مما يساعده في تنمية قدراته في أداء عمله وحل مشاكله اليومية.
- اشتراكه في المجموعات المتعلقة بمجال تخصصه والتي تناقش قضايا حديثة وهامة وتقترح تصورات حديثة للتوجهات الجديدة في المجال.
- إنشاء روابط بين المجموعات المكتبية المختلفة في الشبكات الاجتماعية لتبادل الخبرات وتبادل المنفعة بينه وبين المكتبات الأخرى من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية.

- دراية المكتبي بما تتيحه الشبكات الاجتماعية وكيفية استخدامها وتدريب المستخدمين وتشجيعهم على استخدامها والاستفادة منها.

5.4 إتاحة فهارس المكتبات عبر مواقع الشبكات الاجتماعية

في ظل هذه الشبكات الاجتماعية التي يتواجد فيها ملايين الأعضاء، تواجدت المكتبات في تلك الشبكات لتعلن عن خدماتها، كما أتاحت فهارسها للبحث من خلال تلك الشبكات، وإتاحة فهارس المكتبات في مواقع الشبكات الاجتماعية له عدة مزايا (خليفة، 2004):

1) إتاحة الفهرس في بيئة اجتماعية متكاملة

الشبكات الاجتماعية تعتبر مجتمع متكامل يتواجد فيه المستفيدين، ويمكنهم استخدام وسائط متعددة كالصور وملفات الفيديو، كما توجد مجموعات الاهتمام والصفحات الخاصة بالافراد والمؤسسات.

2) إتاحة الفهرس حيث يتواجد المستفيدين

الشبكات الاجتماعية على الخط المباشر مجتمع مكتظ بالمستفيدين، وطالما انه مجتمع إلكتروني كبير فليذهب فهرس المكتبة حيث يتواجد المستفيدين من اعضاء المكتبة وغيرهم، ويمكن يتعامل مع الفهرس اي مستخدم في العالم.

3) انتشار الفهرس بين عدد أكبر من الجمهور

إتاحة فهارس المكتبات على موقع الشبكة الاجتماعية يمكن أن يحقق انتشارا كبيرا في هذه الشبكة الاجتماعية، حيث يكون من حق أي مدير مجموعة اهتمام أو صفحة على الشبكة إضافة فهرس المكتبة للمجموعة أو الصفحة التي يديرها وبالتالي يتمكن كافة أعضاء المشتركين بالمجموعة من استخدام الفهرس.

خاتمة

في الأخير يمكن القول أن تطبيقات الويب 2.0 عموما والشبكات الاجتماعية خصوصا تعتبر أداة مهمة يمكن للمكتبة استغلالها في تقديم وتحسين كافة خدماتها لما تحتوي عليه من إمكانيات بالنظر إلى هيكلتها كخاصية الرسائل والإعلانات والصفحات والمناسبات وغيرها، ومن جهة أخرى الشبكات الاجتماعية أصبحت من سمات العصر الحالي ومن مقتضيات الحياة اليومية للمستخدمين والمكتبة الحالية- مكتبة الجيل الثاني- مجبرة على التواجد حيثما يتواجد المستفيد.

المستفيد في الجيل الثاني أصبح مشارك لأخصائي المعلومات في مهام عديدة كبناء أرصدة المكتبات ومعالجتها الفنية وتقديم خدمات معلوماتية للمستخدمين الآخرين كما هو الحال

لمساهمته في الفهرس الاجتماعي والشبكات الاجتماعية تمكننا من ذلك كما تمكننا من استقطاب مستخدمين جدد للمكتبة بغض النظر عن مكان تواجدهم.

بالنظر إلى الواقع الحالي للمكتبات المحلية والذي يتميز بضعف مستوى الخدمات المقدمة للمستفيد مما نتج عنه عزوفه عنها مستخدما بدائل أخرى لتلبية حاجياته المعلوماتية يمكن القول أن الاعتماد على الشبكات الاجتماعية يعتبر حل اقتصادي غير مكلف من اجل استعادة المكتبة لمكانتها في أوساط مستخدميها لما لها من دور مهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة وهذا بالاستعانة بالمستخدمين بالدرجة الأولى من خلال تفاعلهم ومساهمتهم في تطوير ارصدتها ومختلف النشاطات التي تتم بها.

قائمة المراجع:

4) خليفة، محمود عبد الستار. (2009). الجيل الثاني من خدمات الإنترنت : مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0 . cybrarians journal . ع 18 . اطلع عليه يوم 2021/05/30. متاح في: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382:-20-20-&catid=141:2009-05-20-09-52-31

5) خليفة، محمود عبد الستار.(2010) ،فهارس المكتبات في بيئة الويب 2.0 .Cybrarians Journal . ع 22. اطلع عليه يوم 2021/10/30. متاح في: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&id=449:-20

6) ديخن، نور الدين. (2014). توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعة الجزائر-1 .وهران-1. احمد بن بلة وقسنطينة منتوري- انموذجا. مذكرة ماجستير. جامعة وهران -1. 2014.

7) الطيب، ألاء جعفر الصادق محمد. (2013). تكنولوجيا الويب2.0 في مؤسسات المعلومات.الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.

8) عبد المعطي، ياسر يوسف و الخرينجناصر متعب. (2016). رحلة المكتبات من الويب1.0 الى الويب 4.0. في مجلة اعلم.ع16. ص173-ص 188. اطلع عليه يوم 2021/05/20 .متاح في: http://www.arab-afli.org/media-library/Journal%20Issues/I3lem-16-2016_Yaser_Nasser.pdf

9) العتيبي، بشاير مفرح والضحوي، هناء علي. (2019). إستراتيجية استخدام الشبكات الاجتماعية وإدارة المشكلات لشركة الاتصالات السعودية: دراسة حالة، مجلة الملك عبد العزيز:الآداب والعلوم الإنسانية مج26، ع6.ص 275- ص 311.

10) مجاهد، اماني محمد. (2010). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبة متطورة.في مجلة دراسات المعلومات، ع8.

11) ويكيبيديا. https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9_2.0

12) Chegoni ,Ravi Kumar(2015). Social networks impact on Academic Libraries in Technology Era.in:ijlis.v05.n03.p 106. https://www.ijlis.org/articles/social-networks-impact-on-academic-libraries-in-technology-era.pdf

13) Kadam V, Sachin. (2014).IMPACT OF USE OF SOCIAL NETWORKING SITES ON LIBRARIES. in "KNOWLEDGE LIBRARIAN"v 01,n01, p 117. http://www.klibjlis.com

14) Lipika.(2016). What is Web 2.0?. https://www.znetlive.com/blog/web-2-0

15) véronique Maesguich et Armelle thomas. (2013) .Net rcherche .pour mieux trouver l'infrmation. Deuxieme édition augmentée et mise à jour.ADBS.