

## مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تقديم خدمات المعلومات

خالد محمد منيف العجمي (\*)

### تمهيد:

مما لا شك فيه إن التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة غير أنماط كثيرة في حياة الناس بعد مساهمة تكنولوجيا الاتصال في العديد من القضايا والمجالات، فتكنولوجيا الاتصالات بلغت درجة متقدمة من التطور فبرز الجيل الثاني من الويب الذي غير الكثير من المفاهيم وأتاح العديد من الخدمات من خلال وسائله وتطبيقاته المتنوعة التي يأتي في مقدمتها مواقع الشبكات الاجتماعية، لذا يهدف هذا الفصل إلى تناول خدمات المعلومات المقدمة عبر شبكات التواصل الاجتماعي وذلك من حيث مفهوم الشبكات الاجتماعية وتاريخها وأنواعها ومميزاته، فضلاً عن تناول خصائص وإمكانيات شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية الاستفادة منها من جانب المكتبات المختلفة، كما يتناول الفصل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من حيث مفهوم خدمات المعلومات، ومتطلبات خدمات المعلومات، وكذلك العوامل المؤثرة في تطوير خدمات المعلومات، فضلاً عن تناول أنواع خدمات المعلومات التقليدية، وخدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية.

### مفهوم الشبكات الاجتماعية، وتاريخها، وأنواعها، ومميزاتها:

تشكل الشبكات الاجتماعية أهمية بالغة اليوم لكافة أفراد المجتمع حيث تفدهم في التواصل وتبادل الأفكار فيما بينهم، ولذلك سوف نتناول مفهوم الشبكات الاجتماعية وتاريخها وأنواعها ومميزاتها.

### مفهوم الشبكات الاجتماعية:

تُعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها هي "أحد أبرز مظاهر الإعلام الجديد الذي أنتجته وساعدت على ظهوره ثورة الانترنت، ويعتمد على التقنيات الجديدة مثل المنتديات والمدونات وبرامج التواصل الاجتماعي<sup>(١)</sup>.

(\*) باحث ماجستير - قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

هذا البحث من رسالة الماجستير الخاصة بالباحث، وهي بعنوان: مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تقديم خدمات المعلومات بمكتبات جامعة الكويت: دراسة تحليلية. وتحت إشراف: أ.د. شعبان عبد العزيز خليفة- كلية الآداب - جامعة القاهرة & د. ناصر أبو زيد الكشكى - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

(١) هناء سرور. تأثير وسائل التواصل الإلكتروني في التطوير الإلكتروني والاجتماعي والاقتصادي. - جامعة الدول العربية. - سلسلة وسائل التواصل الاجتماعي وإثراء =

ويعرفها Evans بأنها هي " مشاركة اتصالية عبر الانترنت، حيث تم تداول الصور والفيديوهات والأخبار والمقالات والخدمات الصوتية للجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.<sup>(٢)</sup>

كما جاء مفهوم الشبكات الاجتماعية في قاموس Odlis بأنها هي " خدمة إلكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين.<sup>(٣)</sup>

وعرفها Ellison, Boyd<sup>(٤)</sup>: بأنها خدمات تعتمد على الانترنت وتسمح للأفراد بما يلي: -

- بناء ملف شخصي عام أو شبه عام ضمن إطار محدد.
- إظهار لائحة المستخدمين الذين يتشاركون مع بعضهم.
- عرض قائمة الاتصال وما قام به الآخرون داخل نفس النظام.

وعرف قاموس إكسفورد الإلكتروني Electronic Oxford Dictionary<sup>(٥)</sup>: مواقع التواصل الاجتماعي بأنها "مجموعة من المواقع تستخدم تطبيقات متخصصة تسمح للمستخدمين بالتواصل فيما بينهم من خلال نشر المعلومات وكتابة التعليقات وإرسال الرسائل والصور فيما بينهم وغير ذلك من خدمات شبكات التواصل الاجتماعي.

كما عرفها محمد المنصور بانها مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم

= المحتوى القومي للتنمية الاقتصادية العربية الشاملة.- تاريخ الاطلاع  
(٢٣/١/٢٠١٧م).- متاح على: [www.Lasportal.org/20.pdf](http://www.Lasportal.org/20.pdf)

(2) Evans, D. Social Media Marketing: An Hour A Day. Second Edition. John Wiley & Sons, Inc. Indiana, U.S.A. p38. - visited in 20/10/2017. - available at: [www.books.google.com.eg/books](http://www.books.google.com.eg/books).

(3) Joan M. Reitz. online Dictionary for library and information science. - visited in 19/1/2017. - available at: [www.abc.com/odls/search.odlis.aspx](http://www.abc.com/odls/search.odlis.aspx).

(4) Boyd, D and M, Ellison, N. B. (2007), "Social Network Sites: Definition,

History, and Scholarship" Journal of COMPUTER-MEDIATED COMMUNICATION (On-line), Volume 13, Issue 1. Available at: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>

(5) oxforddictionaries .- Available at: <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/social-networking> : visited in: 16/5/2017

ويب ٢.٠ تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة،....) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحها للعرض.<sup>(٦)</sup>

وعرفها آخرون بأنها "مواقع مجتمعات إلكترونية ضخمة وتقدم مجموعة من الخدمات التي من شأنها تدعيم التواصل والتفاعل بين أعضاء الشبكات الاجتماعية من خلال خدماتها المتعددة مثل التعارف، والصدقة، والمراسلة، والمحادثة الفورية، وإنشاء مجموعات اهتمام، وصفحات للأفراد والمؤسسات والمشاركة في الأحداث والمناسبات، ومشاركة الوسائط مع الآخرين كالصور والفيديو والبرمجيات وتتمثل هذه الشبكات الاجتماعية في المدونات والمنتديات والويكي wiki والفيس بوك Facebook والتويتتر twitter والتطبيقات التي قدمتها الشركات الكبرى لدعم الفكر الاجتماعي في التفكير والمشاركة مع مستخدمي مواقعها مثل جوجل التي اهتمت بالتحليل الجمعي والكتابة وتنفيذ العروض المشتركة، وكذلك موقع أجاس Ajax وموقع التفاعل الاجتماعي ماي سبيس MySpace ومواقع خدمات تخزين الصور وإعادة عرضها وإرسالها للغير مثل فيلكر flick ونشر مقاطع الفيديو مثل اليوتيوب YouTube وغيرها من الخدمات والتقنيات التكنولوجية والتي تجد اهتماما فرديا مع تبادل المشاركة والنشر بين المستخدمين.<sup>(٧)</sup>

ومما سبق يمكن وضع بتعريف إجرائي لشبكات التواصل الاجتماعي بأنها هي "نمط حديث نتج عن تكنولوجيا المعلومات وتطويعها في التواصل من خلال شبكة الانترنت لتقديم العديد من الخدمات وتسهيل سبل التواصل بين الأشخاص".

(٦) محمد المنصور، (٢٠١٢). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين : دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية "العربية نموذجاً" / إشراف السوداني، حسن .- الأكاديمية العربية في الدنمارك ، ٢٠١٢م .- ( أطروحة ماجستير) ص ٧٢ .

(٧) محمد المنصور، (٢٠١٢). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين : دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية "العربية نموذجاً" . الأكاديمية العربية في الدنمارك ، ٢٠١٢م .- ( أطروحة ماجستير) . ص ٧٢ .

### **استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي**

بعد الزيادة الكبيرة في عدد المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي على مستوى العالم، مما أدى إلى قيام العديد من المؤسسات والهيئات والأشخاص لتوظيف هذه المواقع للاستفادة من خدماتها وأغراضها المختلفة، وتتنوع وتتعدد أسباب استخدامها والتي يمكن أن نذكر البعض منها في النقاط التالية:

١. وسيلة لنقل المعلومات وتداولها من مصدرها إلى المستفيدين.
٢. التعليم الإلكتروني.<sup>(٨)</sup>
٣. وسيلة اتصال بين أفراد المجتمع وتبادل المعلومات والاتصال العلمي.
٤. التعارف والصدقة.
٥. إنشاء شبكات للجهات والمؤسسات المختلفة.
٦. إنشاء مجموعات اهتمام.
٧. إنشاء صفحات خاصة بالأفراد والجهات.
٨. استخدامات ترفيهية حيث تضم الشبكات الاجتماعية العديد من الألعاب الترفيهية المسلية.
٩. الدعاية والإعلان.<sup>(٩)</sup>

### **وهناك العديد من الاستخدامات الأخرى لشبكات التواصل الاجتماعي:<sup>(١٠)</sup>**

١. **التصفح:** حيث يكون المستخدم مدفوعا بحب الاستطلاع وخاصة مع اتساع نطاق وجاذبية المواد التي يتعرض لها وخاصة على الفيس بوك والتويتر واليوتيوب حيث تكتسب المادة الفيليمية أهمية خاصة حيث يستطيع المستخدم الارسل والاستقبال والحذف والاضافة والتحميل بالطريقة التي يرغبها.

(8) mew,lionel Q.L(2009)."online social networking: a taskperson technology fit perspective"/ school of business, George Washington university,(2009).-PhD.dissertation. p76

(٩) محمود عبد الستار خليفة، (٢٠٠٩). الجيل الثاني من خدمات الإنترنت : مدخل إلى دراسة الويب ٢.٠ والمكتبات ٢.٠. cybrarians journal - ع ١٨ (مارس ٢٠٠٩) . - تاريخ الإطلاع : ٢٠١٧/٣/١٥ . - متاح في : [http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=382: -20-20-&catid=141: 2017-05-20-09-52-31&Itemid=59](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=382: -20-20-&catid=141: 2017-05-20-09-52-31&Itemid=59)

(١٠) أسماء حسن سليم، (٢٠١٤) . شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تنمية الوعي السياسي لدى طلاب جامعة أسيوط: دراسة ميدانية. مصدر سابق . ص ص ٥٤، ٥٥

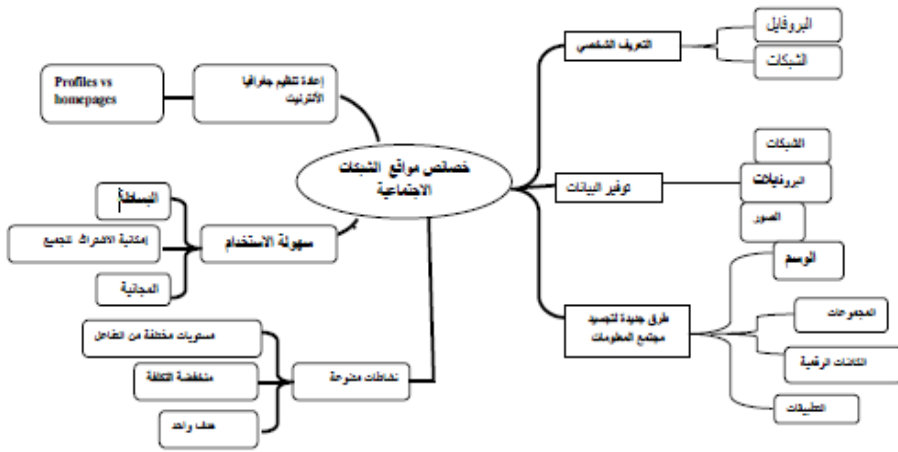
٢. الاستكشاف: وهي مرحلة مهمة تعنى مزيدا من الاستغراق والارتباط بالإنترنت بوجه عام والمواقع الاجتماعية بوجه خاص وتتميز هذه المرحلة بالعمومية.
٣. الاكتشاف: وهي مرحلة تتميز بالفردية والخصوصية حيث يبدأ متصفح أو مستخدم الانترنت والمواقع الاجتماعية في إيجاد أو اكتشاف مواد ومواقع وروابط ومجموعات وأحداث وفعاليات تهمة وتدفعه للارتباط بها والانخراط أو الاشتراك في أحداثها أو على الأقل تولد لديه الرغبة في التجربة وتعد المراحل السابقة الثلاث أقرب إلى الاستخدام السلبي أو غير النشط.
٤. المعاينة: وهنا يبدأ المستخدم في التجريب الفعلي أو العملي سواء بإنشاء حساب أو بتصفح مواد الآخرين أو الموافقة على الإضافة أو الاشتراك في مجموعات خاصة في إطار موضوعات يهتم بها مستخدم المواقع وتعد هذه المرحلة مرحلة حيادية يليها مرحلة أخرى تشكل ثلاث خطوات وهي مرحلة الاستخدام النشط أو الإيجابي.
٥. المشاركة: وهنا يتحول الفرد الى مستوى إيجابي اخر يتضمن التعبير عن موافقه وآرائه والبحث عن مختلف الأدلة والبراهين التي تدعمها ويبدأ في تكوين أنصار أو مؤيدين لموقفه أو رأيه ويزداد معدل المشاركة بزيادة أهمية القضية وخطورتها وطبيعة ومدى اقترابها من المصلحة المباشرة لمستخدم الانترنت.
٦. التعلم: ويمثل المرحلة التي يقوم فيها الفرد بتكوين رأى أو اتجاه محدد مدعم بأدلة وبراهين سواء قام بتكوينها بنفسه أو تلقاها من الآخرين ودعمت أو غيرت قناعاته الخاصة، كما يستطيع أن يتلقى مشاركات الآخرين على الفيس بوك أو تويتر أو يوتيوب أو غيرها من شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى.

### خصائص وإمكانات شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية الاستفادة منها من

#### جانب المكتبات المختلفة:

تقوم شبكات التواصل الاجتماعي على التفاعل والتشارك بين الأعضاء وتتميز بالتطبيقات العديدة والتي تدفع العضو لاستعمالها ودعوة أصدقائه لها ويمكن للمستفيد بأقل المهارات أن يستخدم الحاسب الآلي وشبكة الانترنت للتواصل مع هذه الشبكات ويكون عضوا فعلا فهذه المواقع التي فرضت نفسها ولا بد من التكيف مع وجودها في حياتنا اليومية بل لا بد من استغلال إمكاناتها للتطوير من أداؤها والسعي وراء الانتفاع منها بقدر الإمكان.

ولكي نحقق هذه الأمور لابد من معرفة خصائص وإمكانيات هذه الشبكات والسعي وراء استغلالها لصالح المجتمع المكتبي وتشارك شبكات التواصل الاجتماعي في خصائص أساسية بينما تتمايز بعضها عن الأخرى بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها. فهناك شبكات تهتم بتحميل مقاطع فيديو فقط وشبكات أخرى تختص بتحميل الصور وشبكات تجد المجموعات لديها مميزة وشبكات تجد التطبيقات لديها عديدة وغيرها ويمكننا رصد بعض الخصائص التي تفيدنا في مجال تقديم خدمات مكتبية متطورة ومن أبرز تلك الخصائص: (١١)



شكل رقم (٢) يمثل خصائص الشبكات الاجتماعية

### ١. الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية «profile page»:

من خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كالجنس، و تاريخ الميلاد، و الاهتمامات و الصور الشخصية... بالإضافة إلى غيرها من المعلومات، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكن مشاهدة نشاط الشخص مؤخرًا، و معرفة من هم أصدقاؤه و ما هي الصور

(١١) أمانى جمال مجاهد، (٢٠٠٩). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مصدر سابق. - ص ١٢٣.

الجديدة التي وضعها... إلى غير ذلك من النشاطات.<sup>(١٢)</sup> مع إمكانية نشر كل ما يدور في ذهن المستفيد بشكل مستمر وهذا الملف يمكن لأي أشخاص متواصلون مع بعضهم الاطلاع بسهولة عليه من جانب بعضهم البعض فهو منشور من خلال موقع الشبكة الاجتماعية وهذا يعد بطاقة شخصية للمشارك مع إضافة مقاطع فيديو لحياته وصوره الخاصة وهو بمثابة مدونة بسيطة تختلف سعتها حسب إمكانيات كل شبكة والخادم الخاص بها وتقنية برامجها التحوارية المتاحة من خلال الموقع وقد تستفيد أي مكتبة من هذه الملفات حيث يمكنها اعتبار الشبكة مجتمع المستفيدين وهذه الملفات تعرفها على سمات واهتمامات أعضاء الشبكة حيث يمكن لأي مكتبة حصر أشخاص لهم نفس الاهتمامات والخلفيات وعن طريق هواياته واهتماماته العلمية يمكنها تقديم خدمة إحاطة وبث انتقائي لأعضاء الشبكة.<sup>(١٣)</sup>

### ٣. ألبومات الصور «albums photos» :

تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات و رفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاضطلاع والتعليق عليها.<sup>(١٤)</sup> ويمكن للمكتبة من خلال هذه الخاصية أن تقوم بإنشاء ألبوم خاص يتضمن صور لقاعات المكتبة نفسها تعرف المستفيدين بأقسام المكتبة المختلفة واستغلال هذه الخاصية في التسويق بالصور لخدماتها المختلفة، أو أن تعرض فيه صور أخصائي المعلومات وهو يقدم الخدمات المختلفة، وقد تسوق المكتبة للدورات التدريبية التي تعقد بها عن طريق نشر الصور الخاصة بهذه الدورات، بالإضافة إلى ذلك يمكن استغلال تلك الخاصية في عرض صور لأغلفة الكتب أو أوعية المعلومات الأخرى التي وردت حديثة

(١٢) أمينة عادل سليمان، مصدر سابق. - ص ١٣.

(١٣) أمانى جمال مجاهد، (٢٠٠٩). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مصدر سابق. - ص ١٢٣.

(١٤) ليلى احمد جرار، (٢٠١٢). الفيس بوك والشباب العربي. مصدر سابق. - ص ص ٤١-٤٢.

بالمكتبة أو الكتب الأكثر تداولاً أو الإعلان عن مجموعة من الكتب البعيدة عن أنظار المستفيدين بالمكتبة.<sup>(١٥)</sup>

### ٣. خاصية الفيديو: «Video»

هذه الخاصية توفر للمشارك إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به ومشاركتها على هذا الموقع بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو مباشرة وإرساله كرسالة مرئية (صوت وصوره). ومن خلال تلك الخاصية تستطيع المكتبة وضع لقطات الفيديو الخاصة بها والتي تشرح مثلاً: طريقة استخدام المستفيد للنظام الآلي التي تستخدمها المكتبة أو شرح لكيفية تقديم خدمة من خدمات المعلومات. كذلك يمكن من خلالها إتاحة بعض الأفلام الوثائقية التي تعرف بالمكتبة كما يمكن أن تقوم المكتبة من خلالها بإتاحة لقطات الفيديو لبعض الندوات التي يتم عقدها بالمكتبة وبذلك تمكن المستفيد من الحصول عليها سواء قام بحضور تلك الندوة أو تقوم بعمل مقطع فيديو خاص كدورات تدريبية أو برامج تعليمية وتتيح لمشاركتها بمقابل مادي ويمكن استغلال موقع اليوتيوب في هذا الأمر.<sup>(١٦)</sup>

### ٤. المجموعات «groups»:

تتيح الكثير من المواقع الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بمسمى معين و أهداف محددة، و يوفر الموقع الاجتماعي لمالك المجموعة و المنضمين إليها ساحة أشبه ما تكون بمنطدى حوار مصغر و البوم صور مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف « events »، أو الأحداث و دعوة أعضاء تلك المجموعة له و تحديد عدد الحاضرين و الغائبين.<sup>(١٧)</sup> وهذه الخاصية هي أساس العمل الجماعي على الشبكات الاجتماعية حيث تتمتع جميع الشبكات الاجتماعية بإمكانية إعداد مجموعة اهتمام لها هدف يجمعها وتقدم خدمات على مستوى الشبكة وهذه

(١٥) أماني جمال مجاهد، (٢٠٠٩). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مصدر سابق. - ص ١٢٤.

(١٦) المصدر نفسه. - ص ١٢٤.

(١٧) ليلي احمد جرار، (٢٠١٢). الفيس بوك والشباب العربي. مصدر سابق. - ص ٤٢.



الصفة قد يجعلها اصحابها قاصرة على بعض الأفراد أو قد تكون عامة للجميع حيث يمكن مثلا لعائلة بأكملها عمل مجموعة على موقع من مواقع الشبكات الاجتماعية وتغلقها ولا تتيح لأي فرد غريب عنهم الدخول أو الاشتراك في هذه المجموعة ويمكن أيضا أن تجعل هذه المجموعة عامة وتستقبل عضوية أي شخص مشترك على موقع الشبكة وهذه الخاصية تتيح مشاركة الافكار وعقد منصات حوارية تفاعلية مستمرة بين الأعضاء في أي وقت وإخبار باقي أعضاء المجموعة الغير متصلين حين اتصالهم بما حدث من تطوير وتفاعلات، وهذه الخاصية يمكن من خلالها استخدام الفيديو والصور. وقد تستعيض المكتبة بأي شبكة من الشبكات الاجتماعية عند إعداد موقعا رسميا لها رغم أن موقع المكتبة على شبكة الانترنت لهو شيء هام جدا وضروري ويتيح للمكتبة تقديم جميع خدماتها من خلالها ولكن قد يكلفها ميزانيات مالية كثيرة ولا يوفر لها كم المستخدمين التي تجدهم مشتركين على مواقع الشبكات الاجتماعية وتعرف سماتهم الشخصية من خلال ملفاتهم وصفحاتهم الخاصة المتاحة على الشبكة. ويمكنها أيضا اعداد مجموعات حول كل خدمة من خدمات المعلومات التي تقدمها تتضمن شرح الخدمة وطريقة الحصول عليها واقتراحات تطويرها كما يمكن أن تقوم بإعداد مجموعة منفصلة لكل فئة من فئات المستخدمين كأن تقوم بإعداد مجموعة خاصة بالأطفال تعرض من خلالها الخدمات والوسائل التي توفرها لهم أو أن تقوم بإعداد مجموعة خاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. إضافة إلى ما سبق يمكن للمكتبة الاستفادة من تلك الخاصية في إعداد ما يشبه بنادي القراء بحيث تخصص المكتبة مجموعة ثم من خلالها طرح عنوان وعاء ما بين الحين والآخر ويتبادل القراء من خلالها الآراء والنقد حول ذلك الوعاء من خلال قراءتهم له.

#### 5. خاصية الأحداث الهامة: «Events»

هذه الخاصية تتيح للمشاركين إمكانية الإعلان عن حدث ما جار حدوثه وإخبار الأصدقاء والأعضاء به. ومن خلال تلك الخاصية يمكن للمكتبة استغلالها في الإعلان أو التنويه عن مواعيد الندوات التي سيتم عقدها بالمكتبة أو بعض المعارض التي تجريها بعض المكتبات بين الحين والآخر وذلك من

خلال كتابة (اسم الحدث - نوع الحدث - وصف الحدث - موعد انعقاده وموعد انتهائه - الموقع - المدينة - الهاتف - البريد الإلكتروني).

#### ٦. خاصية الإعلان «Market place»:

تلك الخاصية تمكن من الإعلان عن أي منتج تود الإعلان عنه أو البحث عن أي منتج ترغب في شرائه. تستطيع المكتبات ومؤسسات المعلومات من استغلال تلك الإمكانية في البحث عن عناوين الكتب والأوعية المختلفة والاستفادة من ذلك في عملية التزويد أو تستطيع البحث والتزويد أيضا بالمعتاد والأجهزة وما تحتاجه من أثاث مكتبي، كما يمكن للمكتبة الإعلان من خلال هذه الخاصية الإعلان عن أحد الوظائف الشاغرة بالمكتبة، أو الإعلان عن الندوات وحلقات النقاش المجمع أو عمل أي إعلانات قد تزود موارد المكتبة في حدود أهداف المكتبة مثل مراكز تنمي مهارات الأطفال أو الكبار وتستفيد من هذه الدورات في المكتبة.<sup>(١٨)</sup>

#### ٧. الانفتاح «openness»:

معظم شبكات التواصل الاجتماعي تقدم خدمات مفتوحة مثل إبداء الرأي، والمشاركة، أو الإنشاء والتعديل على الصفحات حيث أنها تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات، بل نادرا ما توجد أي حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى.

#### ٨. المحادثة وإرسال الرسائل «conversation and Send Message»:

حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن الوسائل التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة. وتتيح أيضا خاصية إمكانية إرسال رسائل مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الأصدقاء أم لم يكن.

#### ٩. الأصدقاء/العلاقات «friends/connections»:

وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء بينما تطلق

(١٨) أماني جمال مجاهد، (٢٠٠٩). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مصدر سابق. - ص ١٢٥.

بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال" أو "علاقة" «contecte» على الشخص المضاف للقائمة.

#### 10. المجتمع «community»:

وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمجتمعات المحلية لتشكيل مواقعها الخاصة بسرعة والتواصل بشكل فعال، ومن ثم ترتبط تلك المجتمعات في العالم أجمع حول مصالح أو اهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية سياسية أو برنامج تلفزيوني مفضل، ويصبح العالم بالفعل قرية صغيرة تحوي مجتمعا إلكترونيا متقاربا.

#### 11. الترابط «connecteness»:

تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض، وذلك عبر الوصلات والروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا مثل خبر ما على مدونة يعجبك فتقوم بإرساله إلى معارفك على فيسبوك، وهكذا مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات.<sup>(١٩)</sup>

#### ◀ مميزات شبكات التواصل الاجتماعي:<sup>(٢٠)</sup>

تتميز الشبكات الاجتماعية بعدد من المميزات التي جعلت لها أهمية عن بقية التطبيقات والمواقع في شبكة الانترنت، الأمر الذي ساهم في رفع أسهم المواقع بالنسبة للمستخدمين، حيث أن شبكات التواصل الاجتماعي تتميز بالآتي:

١. العالمية: حيث تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية وتتخطى فيها الحدود الدولية حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب ببساطة وسهولة.

(١٩) إبراهيم أحمد الدوي، شبكات التواصل الاجتماعي . - متاح في :

www.arabrcrc.org/getattachment/.../شبكات-التواصل-الاجتماعي.aspx . - تاريخ الإطلاع : ٢٠١٧/٣/١٧ م .

(٢٠) سلطان مسفر الصاعدي، (٢٠١١). الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة . بحث مقدم لشبكة الألوكة فرع (الدراسات والأبحاث). - المملكة العربية السعودية ، ٢٠١١ م . - ص

٢. التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ فهو مرسل وكاتب ومشارك فهي تلغى السلبية في الاعلام القديم (التلفاز والصحف الورقية) وتعطى حيز للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.
٣. التنوع وتعدد الاستعمالات: فيستخدمها الطالب للتعلم والعالم لبث علمه وتعليم الناس والكاتب للتواصل مع القراء.
٤. سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.
٥. التوفير والاقتصادية: اقتصادية في الجهد والوقت والمال في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي وليست ذلك حكرا على أصحاب الأموال أو حكرا على جماعة دون أخرى.

#### ◀ أهمية شبكات التواصل الاجتماعي: (٣١)

تبرز أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في أنها توفر حالة من الغنى بالمعلومات تمنح المستخدمين فرصة لتبنى أفكار جديدة غير واردة في خاطرهم، وكذلك عرض أفكارهم على الآخرين، كما أنه في إطار الثورة المعلوماتية وفرت شبكات التواصل الاجتماعي للشباب فرصة للتواصل والحصول على المعلومات بسهولة وتبادلها مع الآخرين.

كما تستمد أهميتها من أهمية الإنترنت عموما وبالتالي فإن شبكات التواصل الاجتماعي تستمد أهميتها مما يلي:

- إنها لغة العصر وجزء من التطور العقلي والتقني والنفسي للعصر الذي تعيش فيه.
- اعتمادها على فلسفة الاتصال المباشر وتوفير لحظة شعورية واحدة لكل المستخدمين.
- تمنح شبكات التواصل الاجتماعي فرصة لإدارة الوقت بشكل أفضل حيث تخترق حدود الزمان والمكان.
- انها وفرت الوصول لعدد هائل من البشر لتبادل المعلومات فيما بينهم.

(٢١) أسماء حسن سليم، (٢٠١٤). شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تنمية الوعي السياسي لدى طلاب جامعة أسيوط: دراسة ميدانية. مصدر سابق - ص ٤٠ .

- خلق قيادات جديدة من خلال البحث عن الطرق الأكثر تأثيراً لطرح الأفكار وجذب الآخرين تجاهها.
- تمثل شبكات التواصل الاجتماعي التي انتشرت وتزايد عددها وعدد مستخدميها على شبكة الويب ثورة جديدة في الاتصال الإنساني، إذ أنها أتاحت ربما للمرة الأولى في التاريخ البشري التواصل اللحظي والتفاعلي بين الناس المرتبطين بشبكة الإنترنت من خلال جماعات مصنفة ذات اهتمامات مشتركة ودون وسيط كما كان الحال قبلها في وسائل الإعلام التقليدية أو حتى في مواقع الويب والصحف الإلكترونية التي أصبحت هي الأخرى تقليدية بمعيار هذه الشبكات الجديدة.

### ◀ الصفات المشتركة بين شبكات التواصل الاجتماعي:

كانت مواقع الويب قبل أكثر من عشر سنوات عبارة عن مجموعة من الصفحات الثابتة التي يقوم صاحبها (سواء كان فرداً أو جهة) بتصميم الواجهة وإضافة المحتوى إلى الموقع وصاحب الموقع فقط هو المنوط به تحديث محتوى الموقع وإضافة الجديد اليه والقارئ ما هو إلا متصفح فقط ولكن شيئاً فشيئاً ومع تطور آليات برمجة المواقع التفاعلية صار الموقع أكثر تفاعلاً وأصبح من أهم الصفات التي تتشابه فيها كل شبكات التواصل الاجتماعي ما يلي:

#### 1. المحتوى يصنعه الزوار:

وهي الصفة الأولى المميزة لشبكات التواصل الاجتماعي وهذا المفهوم الجديد الذي طرأ على شبكة الإنترنت أحدث نقلة كبيرة إلى الأمام، فبدلاً من الفريق المتخصص لإضافة المحتوى للموقع تم استبداله بالمشاركين الذين يتولون إضافة المحتوى بأنفسهم وبالتالي زيادة رصيد الموقع من المحتوى المعرفي وكل هذا بشكل مجاني مقابل ما تقدمه لهم من بيئة مناسبة وخدمة جيدة لكي يشاركوا في بناء المحتوى داخل صفحات الموقع حيث تتوفر للجميع الأدوات المبتكرة والخدمات الفعالة، ويقوم كل مستخدم ببناء محتوى صفحته وبالتالي تتكون شبكة متفرعة لا نهاية لها من المحتوى الخاص بكل مستخدم. حيث أن محتوى هذه الصفحات الخاصة بكل مستخدم اتسمت بحرية النشر على الشبكات الاجتماعية، ففي الشبكات الاجتماعية يمكن ان تكتب عن منتجاتك

وتسوقها وعن مواقعك الاخرى ويمكن حتى أن تكتب وتسوق لشبكات اجتماعية جديدة منافسة إنها حرية نشر عالية ساهمت في اقبال متصفحى الانترنت على الشبكات الاجتماعية.(٢٢)

### ٣. التواصل بين المستخدمين:

من أهم ما يميز شبكات التواصل الاجتماعي هو التواصل بين مستخدميها من خلال النشر لنشاطات الأصدقاء وأخبارهم وهذا ما يتم في الفيس بوك بشكل واضح حيث يجد المستخدم في صفحته أخبار وفعاليات أصدقائه الذين أختارهم بنفسه من بين مستخدمي الفيس بوك الكثر هذا التواصل داخل الشبكة هو المحك الذي جعل بعض مواقع الشبكات تصعد إلى آفاق النجاحات المتقدمة وجعل غيرها تتأخر كثيرا عن الركب، ويكون التواصل من خلال وصول أنشطة وأخبار مستخدم إلى مستخدم آخر بشكل آلي دون تدخل يدوي ويمكن التعليق عليها وإبداء الرأي والمناقشة.

- والتواصل له عدة صور منها:

- الصور البسيطة للتواصل وذلك من خلال إرسال الرسائل.
- التواصل الفعال هو أن تصل نشاطات وأخبار مستخدم إلى مستخدم آخر بشكل آلي دون تدخل يدوي، وهذا ما يتم في الفيسبوك بشكل واضح، يجد المستخدم في صفحته أخبار وفعاليات أصدقائه الذين اختارهم بنفسه من بين مستخدمي الفيسبوك الكثر.

### ٣. التحكم في المحتوى المعروض:

مواقع الشبكات الاجتماعي جعلت مستخدميها هم من يتحكمون في المحتوى الذى يعرض عليهم ويشكلونه كيفما أرادوا فحين تبنى قائمة أصدقائك في موقع الفيس بوك فانت بذلك تشكل عالم الفيس بوك الخاص بك، وتحدد ملامح ما ستقرأ وتشاهد وتناقش ومواقع الشبكات الاجتماعية تتنافس لتقدم حلول وأدوات للتحكم أكثر بالمحتوى الذى يعرض على المستخدم حيث يتم إتاحة روابط للخدمات والأدوات التي يمكن استخدامها في اضافة الاصدقاء وتحديد من يرغب في مشاهدة أنشطته وأفكاره وروابط المواقع والصفحات

(٢٢) عمر عبدالله، (٢٠١٢). ثلاث صفات مشتركة بين شبكات التواصل الاجتماعي .- متاح فى : <http://thawratalweb.com/social-networks/228> .- تاريخ الإطلاع : ٢٠١٧/٣/١٨ .

التي ترغب في عرض محتواها لديه وعلى أساس اختياراته يتم تحديد محتوى صفحته فالمستخدم هو فقط من يحدد المحتوى الذي سيرعرض على صفحته. تلك كانت أهم الصفات التي تتميز بها شبكات التواصل الاجتماعي في حين نجد بعض الشبكات قد تركز على نقطة من النقاط لكنها بالتأكيد لا تهمل باقي الصفات وتأتي بالحد الأدنى منها وإلا فهي لن تستحق أن تنال هذه التسمية.<sup>(٢٣)</sup>

### دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

توجد عدة دوافع تجعل الفرد ينتقل من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي وينشأ حساباً واحداً له على الأقل في إحدى مواقع التواصل الاجتماعي، ومن بين أهم العوامل التي تدفع بمختلف الأفراد وخصوصاً الشباب للاشتراك في هذه المواقع ما يلي:

١- صنف (Li, 2010) دوافع التواصل الاجتماعي بين الأفراد طبقاً (للدور الذي يقومون به):<sup>(٢٤)</sup>

يمكن تقسيم الشبكات تبعاً للخدمات المقدمة وتبعاً للهدف من إنشائها إلى ثلاثة أنواع وهي:<sup>(٢٥)</sup>

- ١- مواقع شخصية: وهي لأفراد أو أشخاص ومجموعة أصدقاء تمكنهم من التعرف وإنشاء صداقات بينهم مثل Facebook- Twitter .
- ٢- مواقع ثقافية: تختص بنشاط فني معين وتربط المهتمين بموضوع أو تخصص معين مثل library thing .
- ٣- مواقع مهنية: وهي التي تنشأ بواسطة المؤسسات المهنية بغرض تجميع المهتمين بمهنة معينة مثل LinkedIn.

كما أن هناك من يقسم الشبكات الاجتماعية إلى قسمين هما: (٢٦)

(٢٣) أحمد شريف بسام، (٢٠١٣) . التحولات الاجتماعية والشباب : الشباب العربي والإعلام الجديد في رسم خارطة طريق لعملية التغيير السياسي .- المؤتمرالشمال إفريقياى التركى للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠١٣ .- ص ص ١٤، ١٥ .

(24) Li, C. (2010): "Open Technology: How Social Technology Can Transform The Way You Lead", Jossey-bass, SanFrancisco, U.S.A. available at: <http://books.google.com.eg/books>

(٢٥) خالد سليمان معنوق. مصدر سابق. ص. ١٧٠.

(٢٦) سلطان مسفر الصاعدى. مصدر سابق. ص. ١٠.

١- شبكات داخلية خاصة: وتتكون هذه الشبكات من مجموعة من الناس تمثل مجتمع مغلق أو خاص يمثل الأفراد داخل شركة أو تجمع ما أو داخل مؤسسة تعليمية أو منظمة، ويتحكم في دعوة هؤلاء الأشخاص فقط وليس غيرهم من الناس للدخول للموقع والمشاركة في أنشطته من تدوين وتبادل آراء وملفات وحضور اجتماعات والدخول في مناقشات مباشرة وغيرها مثل شبكة LinkedIn.

٢- شبكات خارجية عامة: وهي شبكات متاحة لجميع مستخدمي الانترنت، بل صممت خصيصاً لجذب المستخدمين للشبكة ويسمح فيها للعديد من المستخدمين بالمشاركة في أنشطته بمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع وتقديم نفسه للموقع مثل شبكة face book.

### سابعاً: مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة في مجال المكتبات:

قد اشار الباحثين إلى خمسة وعشرين موقع للشبكات الاجتماعية والتي تعد أدوات مفيدة لأمناء المكتبات من أجل تبادل المعلومات مع المستخدمين والمهنيين في تخصصات أخرى على رغم من تعدد انواع الشبكات الاجتماعية العالمية وفيما يلي نستعرض خمسة وعشرين شبكة اجتماعية وفقاً لثلاثة تقسيمات وهي الاتصالات، والتوزيع، والمنظمات:

### الخلاصة:

يتضح لنا أن التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة غير أنماط كثيرة في حياة الناس بعد مساهمة تكنولوجيا الاتصال في العديد من القضايا والمجالات، فتكنولوجيا الاتصالات بلغت درجة متقدمة من التطور فبرز الجيل الثاني من الويب الذي غير الكثير من المفاهيم وأتاح العديد من الخدمات من خلال وسائله وتطبيقاته المتنوعة، وظهر ذلك في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ساهمت أشكال الويب ٢ بصفة عامة ومواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، الأمر الذي زاد من تنوع الخدمات المقدمة وكذلك سرعة انتشارها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والذي انعكس بالفعل على مدى مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي المستمر، والذي يجعلنا نقول أن المكتبات استطاعت التي تقدم الخدمات بأقل جهد وفي أسرع وقت من خلال تقنيات الويب ٢.