



Implementation of social networks in Omani academic libraries: A Soft System Methodology

Rahma Suleiman Al Karousi

Assistant Professor, Rustaq Education College, Oman

rahmaalkharousi.rus@cas.edu.om

Nabhan Al Harrasi

Assistant Professor, Information Studies,
Sultan Qaboos University, Muscat, Oman

nabhan55@gmail.com

Naeema H. Jabur

Professor, Information Studies,
Sultan Qaboos University, Muscat, Oman

mnjaburh@hotmail.com

Abstract

SSM has been used as an interpretive approach to achieve the primary aim of this study, which is to extract the real world complexity and evolve the use of social networks and thereby to realize the main target of improving the use of social networks in accordance with the original problematical situation. Seven academic libraries were involved in this study: Sultan Qaboos University main library, Nizwa University library, Middle East College library, Ibri Applied Science College library, Sohar Applied Science College library, Muscat Higher Technical College library, and Nizwa Technical College library. 53 participants were involved in characterizing their situation in face-to face individual interviews in order to obtain understating of the complexity of implementation of social networks in OALs.

The findings revealed that implementation of social networks in OALs was problematical due to lack of use of social networks activities in OALs. Currently, two out of seven libraries use Facebook, and only one library uses Twitter. Meanwhile, the library of Sultan Qaboos University is starting to apply the YouTube channel and Instagram on its Beta web site. The results also revealed factors that were delaying adoption of social networks in

OALs. The internal factors identified include lack of awareness and training, lack of communication between academic libraries and library staff and IT staff, and lack of employees in libraries. Meanwhile, there were external factors related to lack of policy and regulations and weakness and low speed of the internet and factors related to sustainability and data conservation.

Interestingly, the findings of this study acknowledge social networks could enhance academic libraries in such fields as: giving the library an identity, promoting library information services, marketing library services, providing current awareness services, providing new acquisitions and communicating with library users and other libraries. Therefore, it was concluded that academic libraries should educate librarians and users regarding the use of social networks in library services, as well as formulate a policy and laws to use these applications in Omani academic libraries

Then, the results of finding out about the problematical situation were used to develop conceptual models and two group interviews were conducted for the purpose of discussing conceptual activities which were suggested for improving the situation and identifying systems that are systemically desirable and culturally feasible. A workshop was then implemented for the purpose of applying awareness raising and training systems, enhancing communication among OALs, and training library staff on how to develop strategic plans and action plans towards the implementation of social networks in their libraries. The processes of this study were designed to contribute to changing the structure, attitude and procedure of the OALs in regard to the use social networks in these libraries. This study would likewise contribute in the field of using SSM in the implantation of social networks in academic libraries.

Keywords: Social networks, Implementation of social networks, Enhancing information services, SSM, Omani academic libraries, Oman

توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية: دراسة باعتماد منهجية النظم الناعمة

د.رحمة بنت سليمان الخروصية

استاذ مساعد، كلية التربية بالرسناق، سلطنة عمان

rahmaalkharousi.rus@cas.edu.om

د.نبهان بن حارث الحراص

استاذ مساعد بقسم دراسات المعلومات،

جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

nabhan55@gmail.com

أ. د. نعيمة جبر

استاذ جامعة السلطان قابوس

جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

mnjaburh@hotmail.com

المستخلص

اعتمدت الدراسة على منهجية النظم الناعمة (Soft System Methodology) بهدف الكشف عن واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، وتطور استخدام هذه الشبكات وذلك للوصول إلى الهدف الرئيس من هذه الدراسة والذي يتمثل في تطوير نموذج لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

اختيرت عينة قصدية تضمنت 53 مشاركا من موظفي سبع مكتبات أكاديمية، وهي: المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس، ومكتبة جامعة نزوى، ومكتبة كلية الشرق الأوسط، ومكتبات كليات العلوم التطبيقية في كل من عبري وصحار، وكذلك مكتبات كليات التقنية في كل من مسقط ونزوى. ومن لهم علاقة بتبني استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية مثل عمداء الكليات، ورؤساء مراكز مصادر التعلم، ورئيس الجمعية العمانية للمكتبات، والمسؤول عن مشروع المكتبة الوطنية الرقمية، وموظفي من نظم المعلومات، وذلك بهدف تحقيق فهم شامل وعميق لواقع استخدام هذه الشبكات في المكتبات الأكاديمية العمانية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود اشكالية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، حيث انفردت مكتبتان فقط من بين سبع مكتبات في استخدام الفيسبوك، ومكتبة واحدة تستخدم

التويتر. بينما وجد أن المكتبة الرئيسية في جامعة السلطان قابوس بدأت باستخدام قناة اليوتيوب والانستجرام على موقعها التجريبي. كما كشفت الدراسة عن وجود عوامل مؤثرة أدت إلى تأخر المكتبات العمانية في تبني استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومن أهمها تدني الوعي والتدريب، وقلة التواصل بين المكتبات الأكاديمية العمانية وبين موظفي المكتبة وفنيي نظم المعلومات والتقنيات، قلة عدد موظفي المكتبة، وعدم وجود خطة واضحة لسياسة وقوانين استخدام هذه الشبكات في المكتبات الأكاديمية العمانية. أيضا الملكية الفكرية وعوامل الاستدامة وحفظ البيانات اعتبرت عوامل مؤثرة في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية.

كما أكدت نتائج الدراسة أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي قد يعزز من خدمات المعلومات وتطورها في مجالات متعددة ومن أهمها التعريف بالمكتبة، وتحسين خدمات المعلومات التي تقدمها، وتسويق خدماتها، والإحاطة الجارية، وتقديم الخدمات المكتسبة الجديدة، والتواصل مع المستفيدين من المكتبة والمكتبات الأخرى. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة لتتقيف موظفي المكتبة والمستفيدين بخصوص كيفية استخدام هذه الشبكات في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة، وضرورة صياغة سياسة واضحة وقوانين لاستخدام هذه التطبيقات في المكتبات الأكاديمية العمانية.

واستخدمت النتائج المستخلصة من المرحلة الأولى في البحث وفقا لمنهجية النظم الناعمة (إيجاد واقع الإشكالية)، في تطوير النموذج المفاهيمي، كما استخدمت الدراسة مجموعتين من المقابلات الجماعية بهدف مناقشة أنشطة النموذج المفاهيمي الذي اقترح في المرحلة الثانية وذلك لتحسين واقع استخدام هذه التطبيقات والوصول إلى تحديد الأنشطة التي تتوافق مع حاجة مجتمع الدراسة.

نفذت بعد ذلك ورشة عمل بهدف زيادة الوعي والتدريب وتعزيز التواصل بين المكتبات الأكاديمية العمانية، وتدريب موظفي المكتبة على كيفية تطوير الخطط الاستراتيجية وتنفيذها من أجل تبني وتنفيذ شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. هذه الدراسة ستساهم في مجال استخدام منهجية النظم الناعمة في دراسة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. حيث هناك قلة من الدراسات التي نشرت باللغة العربية تتضح فيها خطوات توظيف هذه المنهجية (المراحل الأربع) في التعامل مع القضايا الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي، تطوير خدمات المعلومات، منهجية النظم الناعمة، المكتبات الأكاديمية ، سلطنة عمان

المقدمة:

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي من أكثر تطبيقات الويب 2.0 انتشاراً على الإنترنت لتمييزها بخصائص عدة من أبرزها التشاركية، وقدرتها العالية في إثراء عملية التواصل، مما جعل منها بيئة جاذبة لملايين المستخدمين من مختلف أنحاء العالم.

شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الأكاديمية عموماً تساهم في تحسين مستوى التعلم والبحث، وإيجاد بيئة دراسية جديدة، مع زيادة مستوى الدافعية والتحفيز بين الطلبة، وتقديم نوافذ جديدة للتعلم الذاتي (Chua & Goh, 2010; Darwish & Lakhtaria, 2011)، وبالتالي تعزيز مهارات التعلم لدى الطلبة وأخصائي المعلومات وأعضاء هيئة التدريس. ليس من المستغرب أن توظف المكتبات الأكاديمية شبكات التواصل الاجتماعي في تزويد المستخدمين بالخدمات المعلوماتية لأنها تلعب دوراً كبيراً في دعم التعلم والتعليم والبحث العلمي في الجامعات (Winna, Rivosecchib, Bjerkec, & Groenendyk, 2017).

تبنى المكتبات الأكاديمية لشبكات التواصل الاجتماعي أصبح أمراً ضرورياً، نظراً لقدرتها على خلق علاقة قوية بينها وبين المستخدمين منها. وكذلك للعدد الكبير من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي، وعليه تأخر المكتبات في تبني هذه الشبكات وتوظيفها قد يحدث فجوة كبيرة بينها وبين المستخدمين في الاستفادة من خدماتها (مركز الدراسات الاستراتيجية، 2009).

مشكلة الدراسة:

كشفت مراجعة أدبيات الموضوع ذات العلاقة بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية أن هناك بحثاً محدوداً أجريت حول استخدام هذه الشبكات في المكتبات الأكاديمية العمانية مثل دراسة آل حفيظ (2013). كما أشارت دراسات أخرى وجود عدد من العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. وتشمل هذه العوامل الانفتاح إلى الوعي، ونقص التدريب، وعبء العمل، ونقص الدعم التقني. وبناء على ذلك، فإن نقصي إشكالية قلة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية يتطلب فهماً لمختلف جهات النظر المتعلقة بأصحاب المصلحة والمنفذين للأنشطة البشرية في تلك المكتبات. ووفقاً لـ (Kataria and Anbu, 2009:587) "كان تصميم المكتبة 2.0 لمركز مصادر التعلم يستند إلى "منظور تربوي" بدلاً من "التكنولوجيا" حيث كان هناك شعوراً قوياً بأن "التكنولوجيا وحدها لا يمكن أن تحدث تغييرات في التعليم"، وعليه اعتمدت الدراسة الحالية منهجية النظم الناعمة للتحقيق فهم عميق لإشكالية الدراسة، وإحداث التغييرات المطلوبة لتبني شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

أهداف الدراسة :

- 1- معرفة واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.
- 2- تطوير نظم مفاهيمية تساهم في تحديد متطلبات التغيير والتطوير لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية وفقاً لآراء عينة الدراسة وتطلعاتهم

3- تنفيذ الأنشطة البشرية المقبولة من قبل اللاعبين الأساسيين في تبني توظيف شبكات التواصل الاجتماعي (Actors) لإحداث التغييرات المرغوب فيها لتحسين الوضع القائم من إشكالية قلة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

4- التعرف بدور منهجية النظم الناعمة في التخطيط والتنفيذ للتغييرات المقترحة في الدراسة لزيادة وعي مديري مكتبات وموظفيها مما يجعلهم أكثر وعياً بمتطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

أسئلة الدراسة :

- 1- ما واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية؟
- 2- ما النظم المفاهيمية (الأنشطة البشرية) المقبولة ثقافياً واجتماعياً التي تسهم في تحديد متطلبات التغير والتطوير لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية؟
- 3- إلى أي مدى تساهم منهجية النظم الناعمة في فهم مشكلة الدراسة وإحداث التغيير المنشود؟

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية التي حظيت باهتمام عالمي ومحلي لدورها الكبير في تقديم خدمات معلوماتية أفضل للمستخدمين تتناسب مع استخداماتهم اليومية لهذه الشبكات، وفي تأطير شخصية المكتبيين بعدد من مفاهيم شبكات التواصل الاجتماعي وإكسابهم القيم والاتجاهات المتعلقة بتوظيف هذه الشبكات في الخدمات المعلوماتية. وكذلك تقوية العلاقة بين أصحاب القرار وأخصائي المعلومات لتطوير العمل في المكتبات الأكاديمية العمانية بما يتناسب مع التوجهات العالمية. فضلاً عن تقديم نتائج الدراسة إلى الجهات المسؤولة عن تطوير العمل في المكتبات الأكاديمية العمانية. كما أن هذه الدراسة قد فتحت المجال أمام الباحثين لدراسة مواضيع ومفاهيم أخرى بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية.

مصطلحات الدراسة :

شبكات التواصل الاجتماعي: تطبيقات لمجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من مشاركة الأفكار والاهتمامات، وتبادل الخبرات، والتواصل مع الأفراد والخبراء، وتكوين صداقات جديدة.

منهجية النظم الناعمة: هي طريقة منظمة لدراسة القضايا الاجتماعية ذات التعقيد الكبير بسبب مجموعة الأنشطة البشرية التي تشكل مشكلة البحث. تبدأ دراسة المشكلة بتعريفها كما هي على أرض الواقع، ومعرفة العوامل المؤثرة عليها، ثم بناء على نتائج هذه المرحلة، تطور مجموعة من النظم المفاهيمية بهدف تطوير قضية البحث، ثم تناقش هذه النظم، من أجل معرفة الأنسب منها والممكن تحقيقه وتطبيقه.

النظم المفاهيمية: عبارة عن نظم تتأثر بالبيئة التنظيمية الواقعة بها، كما أنها مفتوحة ومرنة وتتغير وفقاً للمتغيرات الداخلية والخارجية، تتكون من مجموعة من الأنشطة البشرية تشكل مجتمعه النظام الشامل.

حدود الدراسة

1- الحدود المكانية

اقتصرت تطبيق الدراسة على سبع مكتبات أكاديمية عمانية في محافظة مسقط والداخلية وشمال الباطنة والظاهرة.

2- الحدود البشرية

اقتصرت تطبيق الدراسة في المجتمع على بعض المسؤولين في وزارة التعليم العالي ومجلس البحث العلمي والمكتبة الرئيسية في جامعة السلطان قابوس ومركز نظم المعلومات في نفس الجامعة، وكليات العلوم التطبيقية بصحار وعبري وكليات التقنية بمسقط ونزوى من العام الأكاديمي 2013 إلى 2016م، والجمعية العمانية للمكتبات.

3- الحدود الزمانية

جرى تطبيق الدراسة في العام الأكاديمي 2013 حتى 2016م.

الدراسات السابقة:

أحدثت شبكات التواصل الاجتماعية نقلة كبيرة ليس على صعيد ما وفرته من إمكانية التفاعل والتواصل فحسب، بل أيضاً في الكم الهائل من البيانات المنتجة والمتداولة عبرها، الأمر الذي أوجد صعوبة كبيرة في التحكم بها، وإدارتها. ولكون استخدام هذه الشبكات من كافة أطراف المجتمع، ولعدد كبير من الأهداف العلمية والاجتماعية والاقتصادية، فقد تناولتها الدراسات العلمية من زوايا متعددة، كتأثير هذه الشبكات على المجتمع وبخاصة فئة الشباب (سميشي، 2014)، ولإستخداماتها في التسويق والترويج للمنتجات (Hays, Page & Buhalis, 2012)، واستخدامها للتعليم والتطوير (Chen & Bryer, 2012).

ومن أهم الجهود العلمية للتعرف على مجال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، التقرير الذي قدم في قمة العرب لرواد التواصل الاجتماعي، وشمل أكثر من 7000 مستخدم من 18 دولة عربية، بالإضافة إلى المقابلات والحوارات الافتراضية مع المستخدمين النشطين. ومن أبرز النتائج توقع أكثر من 60% من العرب بأن شبكات التواصل الاجتماعي سيكون لها أثراً إيجابياً في الوطن العربي خلال السنوات القادمة، وأنها زادت من التفاعل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، وأصبح المواطن قادراً على التقييم، والنقد، ومناقشة أفكار في محيط أكثر حرية من وسائل الإعلام الرسمية. أما على المستوى الشخصي، فأشار 63% من العينة إلى حدوث تغيرات شخصية كلية في حياتهم غالباً ما وصفوها بأنها إيجابية. وبالرغم من وعي العينة ببعض التحديات والمخاطر المترتبة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كإشاعات، إلا أن ذلك لا يعني الإنصراف أو التقليل من استخدامها كأداة لبث المعلومات والأخبار (مؤسسة تابلور نيلسون سوفريس، 2015).

وفي الدراسة الحالية التي تعني بتطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في قطاع المكتبات الأكاديمية، ولكون الهدف الرئيسي للمكتبات ومراكز المعلومات هو توفير المعلومات عبر وسائل مختلفة، وإيصالها للمستفيدين، فقد استفاد هذا القطاع من شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض مختلفة. منها على سبيل المثال التسويق لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات (البوسعيدي، الصقري، الكندي، 2016م). وكذلك التواصل

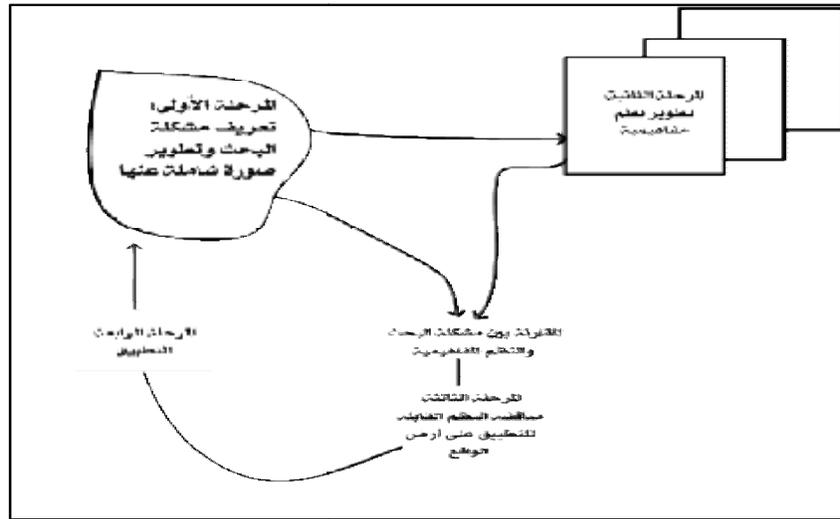
المباشر مع المستخدمين والرد على استفساراتهم (Harrison, Burrell, Welasquez, Schreiner, 2017)، وغيرها من المهام الأخرى.

تشير الدراسات العلمية الى تزايد استخدام المكتبات الأكاديمية لشبكات التواصل الاجتماعي وبخاصة موقعي الفيسبوك وتويتر. ففي دول الخليج العربي أظهرت دراسة علمية الى مجموعة كبيرة من أهداف ومبررات استخدام الشبكات الإجتماعي هما الترويج والتعريف بأنشطة المكتبة المختلفة، التعريف بمصادر المعلومات الجديدة، والإعلان عن ورش العمل والبرامج التدريبية، والرد على استفسارات المستخدمين (البوسعيدي، الصقري، الكندي، 2016م). وتشير دراسات أخرى أن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت الوسيلة التي يفضلها المستخدمين للتعرف على أنشطة المكتبة وخدماتها، وإنه يمكن زيادة التفاعل عبرها لخلق نوع من الإنسجام التواصل الدائم (Winn, Rivosecchi, Bjerke, Groenendyk, 2017).

وبالرغم من الفرص التي اتاحتها وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبات ومراكز المعلومات، إلا إن هناك جملة من التحديات قد تعيق استخدامها بفعالية. أبرز التحديات هي توفر شبكة الإنترنت وبسرعات وقدرات مناسبة، وذلك لضمان الوصول لأكثر عدد من المستخدمين، وإمكانيات تحميل البرامج التعليمية ومقاطع الفيديو (Collins & Quan-Haase, 2012). كذلك القدرة على تطوير سياسة خاصة تتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل المكتبة وتحدد علاقتها مع المستخدمين، والأهداف التي من أجلها تستخدم هذه الوسائل (Ellyssa, 2009). كما أن هناك تحدي آخر قائم على التدريب والتطوير في مجال فتح صفحات في وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات، ومنها المكتبات. وهذا التحدي قائم على القدرة على تفعيل الحساب، وتصميم الصور، ومقاطع الفيديو، والوصول لأكثر عدد من المشتركين، والتفاعل المستمر معهم (Collins & Quan-Haase, 2012). وعليه، تحاول الدراسة الحالية، باستخدام منهجية النظم الناعمة، وضع تصور لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك بتطوير مجموعة من النظم المفاهيمية القائمة اولاً على فهم المشكلة، وتحديد مختلف الأدوار، قبل تحديد خطوات التنفيذ والتقييم.

منهجية الدراسة:

تستخدم الدراسة الحالية منهجية النظم الناعمة (Soft Systems Methodology)، وفقاً للنموذج الأخير الذي طوره شيكلاند وبولتر (Checkland & Poulter) في عام 2006 بعد مراحل عدة من تطور المنهجية على مدار ثلاثة عقود سابقة. واختيرت هذه المنهجية؛ لأنها توفر فهماً شاملاً وعميقاً لمشكلة الدراسة، فضلاً عن تميّز طريقتها في الحصول على المعرفة. وتتطلب هذه المنهجية من مفهوم إن القضايا ذات العلاقة بالأنشطة البشرية هي في غاية التعقيد والتشابك؛ لأنها تتأثر بسلوكيات الإنسان ومنطلقاته الفكرية المتغيرة والغامضة وبتقافته. وكما يتضح من الشكل (1) تتكون هذه المنهجية من أربع مراحل أساسية وهي كالتالي:



شكل (1) نموذج المراحل الأربع لمنهجية النظم الناعمة
(Checkland and Poulter, 2006: 13)

المرحلة الأولى: التعرف بمشكلة الدراسة وتطوير صورة شاملة منها (Finding Out about the Problematical Situation)

ترتبط هذه المرحلة بمحاولة فهم ظاهرة الدراسة، وقد يبدأ ذلك بطرح أسئلة عامة حول المشكلة، ثم يحاول بعدها الباحث من خلال الحوار المباشر للتعرف على العوامل المؤثرة على الظاهرة والبحث عن مجموعة من النظم الفرعية التي تشكل نظام الظاهرة المتكامل على أساس التواصل المباشر مع اللاعبين الأساسيين (Key Actors) في قضية البحث؛ وبيان المشكلة من خلالهم، ومن ثم التعرف على توجهاتهم وتطلعاتهم. وبعد جمع البيانات وتحليلها تتشكل صورة شاملة حول ظاهرة الدراسة لتوضيح أهم العناصر الفاعلة ضمنها، وأهم آراء المشاركين في الدراسة وتوجهاتهم.

المرحلة الثانية: تطوير نظم الأنشطة البشرية (Developing Human Activity Systems)

تبدأ هذه المرحلة بتطوير بعض النظم التي أسماها Checkland بـ "نظم الأنشطة البشرية" (Human Activity Systems). الهدف الأساس منها هو تطوير مشكلة الدراسة وفقاً للبيانات التي تم تجميعها في المرحلة الأولى. مع مراعاة توفر مجموعة من الخصائص أهمها:

- يعتبر الإنسان في هذه الأنظمة المكون الأساسي في بنيتها وتكوينها وتطويرها.
- كل نظام يتكون من مجموعة من النظم الفرعية تسهم جميعها في تقديم وظائف معينة تخدم النظام المتكامل.
- تقوم النظم بثلاث وظائف مختلفة: استقبال المدخلات والمعالجة والمخرجات
- تتميز النظم بالمرونة وقابلية التغيير والتطور المستمر.
- تؤثر في البيئة الداخلية والخارجية وتتأثر بها.

تنقسم النظم الى قسمين: نظم ذهنية Abstract Systems ونظم محسوسة أو ملموسة على أرض الواقع Concrete Systems. النظم الذهنية هي نظم تتداخل ضمن سير العمل داخل المؤسسات والأقسام ولكنها غير مرئية أو محسوسة، وتبقى ضرورية لتنفيذ الوظائف العامة، أو تطوير الأداء، ومن الأمثلة عليها نظام تغيير السلوك أو تنمية الوعي. أما النظم المحسوسة فهي نظم موجودة على أرض الواقع ويمكن مشاهدتها، والتعرف بكفاءتها كالموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية.

المرحلة الثالثة: مقارنة ما تم اقتراحه من نظم تساعد على تطوير وتحسين مشكلة الدراسة مع الواقع (Comparing Conceptual Models with the "Real World" :Rich Pictures)

تهدف هذه المرحلة إلى مقارنة ما اقترح من نظم تساعد على تطوير مشكلة الدراسة وموائمتها مع الواقع وما يمكن توفيره من مصادر بشرية ومادية وتقنية تسهم في تطبيق النظم على أرض الواقع. وفي هذه المرحلة يخطط للتغيير المقترح الذي سينفذ في المرحلة الرابعة.

المرحلة الرابعة: التطبيق (Taking Action in the Situation to Make Improvements)

تنفذ في هذه المرحلة مقترحات التغيير المتفق عليها، ويمكن أن تدعم بالإمكانات المادية والبشرية المتوفرة في المؤسسة.

مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة موظفي المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس ومراكز مصادر التعلم في كليات العلوم التطبيقية و مراكز تقنيات التعليم في الكليات التقنية، والمكتبات الأكاديمية التابعة للجامعات والكليات الخاصة في سلطنة عمان. مراكز مصادر التعلم الستة التابعة لكليات العلوم التطبيقية هي تحت إشراف وزارة التعليم العالي، والمراكز السبعة لتقنيات التعليم التابعة للكليات التقنية تابعة لوزارة القوى العاملة. وتمثل المكتبات الأكاديمية الخاصة من سبع جامعات وعشرين كلية.

عينة الدراسة:

مثلت عينة الدراسة 54% من موظفي المكتبات الأكاديمية العمانية (المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس ، مركز مصادر التعلم في كلية العلوم التطبيقية بعبري وصحار، ، مراكز تقنيات التعليم في كلية التقنية العليا بمسقط ونزوى، ومكتبة جامعة نزوى ومكتبة كلية الشرق الأوسط) تم تحديدها لتمثيل المكتبات الأكاديمية العمانية. اعتبرت هذه العينة مناسبة لأن المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس تتضمن جميع السمات الممثلة للمكتبات الأكاديمية للكليات الموجودة في جامعة السلطان قابوس، ونصف العينة تمثلها مراكز مصادر التعلم ومراكز تقنيات التعليم التي تخضع لنفس القوانين والقواعد بكونها تابعة لوزارة التعليم العالي ووزارة القوى العاملة. تم اختيار مكتبة جامعة نزوى ومكتبة كلية الشرق الأوسط لتمثيل المكتبات الأكاديمية بالجامعات الخاصة في سلطنة عمان لأنهما أقدم وأكبر المكتبات الأكاديمية العمانية.

مديرو المكتبات وموظفيها تم اختيارهم وفقا لأدوارهم في المكتبات لوصف مشكلة البحث في المكتبات الأكاديمية العمانية كما هو موضح في الجدول (1). وتعتبر العينة القصدية أفضل طريقة لفهم مشكلة الدراسة استنادا إلى آراء المشاركين في المكتبات الأكاديمية والمؤسسات ذات العلاقة.

جدول (1): نوع المستجيبين وعددهم في المجتمع المشارك

عدد المقابلات	دور المشارك في الدراسة	المكتبات والمراكز
5	المدير (مد، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=3) موظفي تقنيات التعليم (م تق ت، ن=1)	مك1
4	مساعد مدير المكتبة (م مد، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=2) موظف نظم المعلومات (م نظم، ن=1)	مك2
10	المدير (مد، ن=1) مساعد مدير المكتبة (م مد، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=6) مدير النظام الأكاديمي وقسم المكتبات (مد نظ ك قس مك، ن=1) مدير ميزانية المكتبة (مد مز مك، ن=1)	مك3
2	مدير مركز نظم المعلومات (مد م نظم، ن=1) رئيس قسم الشبكات (ر قس ش، ن=1)	مركز نظم المعلومات في جامعة السلطان قابوس
8	مساعد العميد (م عم، ن=1) رئيس مركز مصادر التعلم (ر م مص ت، ن=1) مساعد رئيس مركز مصادر التعلم (م ر م مص ت، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=4) موظف نظم المعلومات (م نظم، ن=1)	مك4
8	العميد (عم، ن=1) مساعد العميد (م عم، ن=1) رئيس مركز مصادر التعلم (ر م مص ت، ن=1) مساعد رئيس مركز مصادر التعلم (م ر م مص ت، ن=1) رئيس شعبة المكتبات (ر ش مك، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=2)	مك5

	موظف نظم المعلومات (م نظم، ن=1)	
5	العميد (عم، ن=1) رئيس شعبة المكتبات (ر ش مك، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=3)	مك6
6	مساعد العميد (م عم، ن=1) رئيس مركز تقنيات التعليم (م تق ت، ن=1) رئيس شعبة المكتبات (ر ش مك، ن=1) موظفي خدمات المستخدمين (م خ م، ن=3)	مك7
2	رئيس قسم التعلم الإلكتروني وقواعد البيانات الألكترونية (ر قس تك قبك، ن=1) أخصائي الموقع الإلكتروني والمسؤول عن نظام المكتبات السيفوني (مس سيف، ن=1)	قسم نظم المعلومات في وزارة التعليم العالي
1	رئيس الجمعية العمانية للمكتبات (ر ج ع مك، ن=1)	الجمعية العمانية للمكتبات
1	المسؤول عن المستودع الرقمي (م مست رق، ن=1)	مجلس البحث العلمي، المستودع الرقمي
	52	المجموع

أدوات جمع البيانات وتحليلها

تسمح منهجية النظم الناعمة بتعدد أدوات جمع البيانات وفقاً لحاجة الباحثين ورغبتهم في الحصول على معرفه تمكنهم من الإحاطة بكافة جوانب الظاهرة. ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام المقابلات الشخصية، والمقابلات الجماعية مع عمداء الكليات، ومساعديهم، ورؤساء مراكز مصادر التعلم، ومراكز تقنيات التعليم، ومديري المكتبات، ومساعديهم، وموظفي المكتبات الأكاديمية، وموظفين من وزارة التعليم العالي، ومجلس البحث العلمي، ونظم المعلومات كما هو موضح في جدول (1) السابق.

لتحقيق المرحلة الأولى من منهجية النظم الناعمة، طبقت تقنيات عدة بهدف الوصول إلى فهم عميق وشامل لإشكالية موضوع الدراسة كما يعكسه الواقع، وكذلك لاقتراح أنظمة الأنشطة البشرية التي يمكن أن تساعد في تقليل حدة مشكلة الدراسة. ووفقاً لروبين وروبين (Rubin and Rubin, 1995) المقابلات الفردية تساعد الباحث على اكتشاف محاور الدراسة (themes)، والتي لها تأثير في تحقيق أهداف الدراسة. لذلك في المرحلة الأولى: فهم الصورة الشاملة عن حالة المشكلة (finding out about the problem situation) وطبقاً لمنهجية النظم الناعمة، استخدمت المقابلات شبه الموجهة (semi-structured interviews)، من خلال مقابلة أفراد عينة الدراسة وجها لوجه، بغرض استخلاص الآراء ووجهات النظر المختلفة وخبرات

المشاركين في البحث لكونهم أطراف فاعلين ورئيسيين في فهم مشكلة الدراسة، كما أن تحليل المقابلات الفردية ساعد في تطوير الصورة الغنية التي ساعدت في وصف مشكلة الدراسة، تم تحليل المقابلات الفردية وفقاً لمنهجية "التحليل الموضوعي" تبعاً للخطوات الآتية:

- إجراء حوارات مباشرة مع أفراد عينة الدراسة تتعلق بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، وتدوين أهم الملاحظات.

- البحث عن محاور موضوعية رئيسية من خلال الملاحظات المدونة.

- البحث عن المحاور الفرعية المرتبطة بالمحاور الرئيسية وكتابتها.

- تدعيم المحاور الرئيسية والفرعية بالملاحظات المدونة والحديث المباشر لعينة البحث

- كتابة التقرير النهائي للنتائج.

كما تم استخدام أداة "تحليل المواقع الإلكترونية للكليات وموقع المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس" كأداة أخرى لجمع البيانات في المرحلة الأولى من منهجية النظم الناعمة للتعرف على واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

في الدراسة الحالية، لتحقيق المرحلة الثانية من منهجية النظم الناعمة، قام الباحثون بتصميم النظام المقترح كما هو موضح في المرحلة الثانية، يساهم النظام المقترح في عملية التعلم، والتي تحققت من خلال المراحل المختلفة من منهجية النظم الناعمة، وقد شارك أفراد عينة الدراسة في عملية البناء الهادفة التي وضحت الجوانب الثقافية لمنظمتهم وإمكانية الوصول إلى النظم الهادفة التي تأمل الدراسة تحقيقها.

أما في المرحلة الثالثة من الدراسة الحالية فقد أجريت المقارنة بين الواقع (the real world) وعالم التفكير (the thinking world) (النموذج المقترح). في هذه المرحلة، استخدمت المقابلات الجماعية لأنها تعد الطريقة الأكثر قابلية للتطبيق لتحديد الاختلافات بين الوضع الحقيقي (الواقع) والنماذج المفاهيمية المقترحة (Checkland and Scholes, 1990)، لذلك عقدت حلقتان عمل، الأولى ضمت ستة من مديري المكتبات أو من يمثلهم، والثانية تألفت من أخصائي المعلومات وموظفي نظم المعلومات في المكتبات. بهدف مناقشة التغييرات المطلوبة والتي تم اقتراحها في النظام، وتحديد المسؤوليات وكيف تنفيذها في الواقع كما هو موضح في جدول (3).

في المرحلة الرابعة من منهجية النظم الناعمة: التطبيق من أجل التحسين، تم تدريب اثنا عشر متدرباً من أخصائي المعلومات. كما تم توزيع استبيانات بهدف استخلاص تصورات ووجهات نظر أصحاب المصلحة بشأن تقييم التغييرات المرغوبة والبرنامج التدريبي فيما يتعلق بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. وقد أجريت مقابلات فردية بعد برنامج التدريب مباشرة ومقابلات جماعية باستخدام تطبيق الواتساب بعد تحليل الاستبيانات. وكان الهدف من هذه المناقشات الحصول على رؤى حول مواقف أصحاب المصلحة ووجهات نظرهم بشأن التغيير المقترح (المرحلة الرابعة)، وتقييم إلى أي مدى أسهمت منهجية النظم الناعمة في تغيير وجهة نظرهم وزيادة وعيهم نحو أهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين.

مخرجات الدراسة:

المرحلة الأولى: التعريف بمشكلة الدراسة وتطوير الصورة الشاملة

يوضح هذا الجزء الهدف الأول من الدراسة والذي يسعى نحو الكشف عن واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك جهات نظر مختلفة بين أفراد عينة الدراسة حول القضايا المختلفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية. إلا أن اختلاف وجهات النظر يعد مقبولاً وفقاً لمنهجية النظم الناعمة المستخدمة في الدراسة. وذلك يعود إلى أن المكتبات الأكاديمية العمانية تعد أنظمة تتداخل مع أنشطة عدة وتتفاعل معها سواء كان من داخل المؤسسة نفسها (المكتبة) أو المؤسسة الأم التي تنتمي لها، هنا في الدراسة الحالية الجامعات والكليات ووزارات التعليم العالي ووزارة القوى العاملة، ولتحقيق فهم عميق لهيكل المكتبات الأكاديمية، والعمليات التي تحدث فيها، وكذلك اتجاهات العاملين فيها فإن وجهات النظر المختلفة قبلت في الدراسة الحالية.

استخدمت هذه الدراسة وجهات نظر أفراد العينة المشاركين في الدراسة لفهم إشكالية موضوع الدراسة الحالية، بعد ذلك طورت الصور الغنية (Rich Pictures)، التي أسهمت في تقديم فهم شامل متكامل لواقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

التحليل وعرض النتائج

استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات يعد إشكالية:

استناداً إلى وجهات نظر المشاركين في الدراسة، اعتبر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي إشكالية لسببين رئيسيين. الأول يرجع إلى واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العمانية، أما السبب الثاني فهو التحديات التي تواجه توظيف هذه الشبكات.

واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العمانية:

أظهرت نتائج الدراسة قلة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العمانية. توجد فقط 3 مكتبات من سبع تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في خدماتها، وواحدة من بين هذه الثلاث تستخدم هذه الشبكات بطريقة غير رسمية (بدون دعم من إدارة الكلية). على سبيل المثال علق أخصائي المعلومات من المكتبة 5 "نستخدم فقط الفيسبوك من ثلاثة أشهر، و أحياناً يستخدم موظفو المكتبة التويتر من خلال موقع الكلية بغرض الإعلانات". كما يواجه أخصائي المعلومات تحدي قلة وعي المستخدمين بأهمية شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل والاستفادة من خدمات المكتبة "أشعر أن المستخدمين يستخدمون الفيسبوك في التواصل الاجتماعي أكثر من الأغراض الأكاديمية، لذلك لم تصلنا إلا ملاحظتين من المستخدمين عن خدماتنا في المكتبة، نحن نحتاج فعلاً إلى تشجيع المستخدمين لاستخدام الفيسبوك بفعالية" (مساعد رئيس مركز مصادر التعلم، ك5).

أشار مساعد مدير مكتبة 3 "نستخدم الفيسبوك، والتويتر، وتطبيق أسأل أمين المكتبة في توفير خدماتنا". حالياً في الموقع التجريبي "تطبق الفيسبوك، والتويتر، واليوتيوب، والآنستيجرام" (م خ م، مك3). في المكتبة 4 علق رئيس شعبة المكتبة " نستخدم الفيسبوك والبلوقز، ولكن بطريقة غير رسمية، لذلك لا يوجد اهتمام كافي

من قبل موظفي المكتبة لغياب دعم الإدارة". كليات العلوم التطبيقية تتبع النظام المركزي في وزارة التعليم العالي، لذلك الباحثين أجروا مقابلة مع موظفين في قسم نظم المعلومات في وزارة التعليم العالي لاستكشاف واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية التابعة لكليات العلوم التطبيقية. حيث أشار رئيس قسم التعلم الإلكتروني والمسؤول عن قواعد البيانات الإلكترونية إلى "حاليا معنا اتفاقية مع شركة (IMTAC) لتصميم موقع إلكتروني موحد يضم جميع كليات العلوم التطبيقية ومكتباتها، ولكن الفيسبوك، والتويتر، والآنستيجرام، واليوتيوب يستخدم فقط من قبل إدارات الكليات". ووضح وزارة التعليم العالي لم توظف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات لأن "نحن فنيين، ونعتمد على ما تقدمه لنا شركات نظم المعلومات من عروض في ضوء الاتجاهات العالمية لتصميم المواقع للكليات، ولكن على أخصائي المعلومات التواصل معنا لأخبارنا باحتياجاتهم من شبكات التواصل الاجتماعي". كما علق على قضية تدريب أخصائي المعلومات في حالة رغبتهم في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بـ "الاتفاقية مع شركة (IMTAC) تشمل تدريب بعض موظفي الكليات".

كما كشفت نتائج الدراسة، أن هناك مجموعة من العوامل التي تواجه أخصائي المعلومات، والتي كان لها تأثيرا سلبيا في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العمانية، ومن أهم هذه العوامل:

1- قلة الموظفين في المكتبة:

أشار جميع الموظفين في المكتبة² أن ضغط العمل يعيقهم من تطوير خدماتهم في المكتبة. حيث علق مساعد المدير في المكتبة 2 بـ "غالبا ما تفقد المكتبة أفضل موظفيها، بينما يحتاج توظيف شبكات التواصل الاجتماعي إلى المزيد من الموظفين لمتابعة الحساب والاستمرارية". ويعود هذا إلى أن المكتبة 2 هي مكتبة أكاديمية تتبع جامعة خاصة، وفي المجمع العماني يفضل الموظفون العمل في القطاع الحكومي، لذلك هم ينتقلون للعمل في الجامعات الحكومية للامتيازات التي تقدم لهم. كما ناقش مساعد المدير في المكتبة 2 قضية "تحتاج المزيد من الموظفين، وبعضهم ينبغي أن يكونوا متخصصين في تكنولوجيا المعلومات وأمن الشبكات، حيث يتطلب توظيف شبكات التواصل الاجتماعي الموظفين القادرين على تتبع وتحديث كل من المحتوى والتقنية". في المقابل، شدد المكتبيون في المكتبات 3، 4، 5، 6 و 7 على "الحاجة المتزايدة لمزيد من الموظفين قبل المضي قدما في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي". واستنادا إلى وجهات نظرهم يعود سبب الحاجة إلى المزيد من الموظفين لحاجة شبكات التواصل الاجتماعي إلى استمرار تحديثها ومراجعة المادة العلمية وما ينشر فيها، وبالتالي تستهلك الكثير من وقت الطلاب وأخصائي المعلومات والفنيين".

2- قلة الوعي:

بشكل عام، يستخدم معظم موظفي المكتبات 1، 2، 4، 5، 6 و 7 الفيسبوك والتويتر لغرض التواصل الاجتماعي. وهناك مجموعة منهم ليس لديها فكرة عن استخدام الانستيجرام واليوتيوب. كما أظهرت نتائج الدراسة أن معظمهم يفتقر إلى الاستخدامات الأكاديمية لشبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية ليس لدي فكرة عن الاستخدامات الأكاديمية للفيسبوك في المكتبة، ولكن من خلال مناقشتك اتضح لدي كيف يمكن أن أوظفه في المكتبة، بدأت تتولد لدي الآن العديد من الأفكار" (ر ش مك، مك 7).

3- قلة التدريب:

أظهرت نتائج الدراسة أن اثنان فقط من كل المشاركين في الدراسة قد حضر دورة تدريبية عن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية "حضرت دورة وكانت نظرية عن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات" (م خ م، مك2). كما أن موظف نظم المعلومات في المكتبة 2 قد حضر ورشة عمل حول "كيفية الاستفادة من الشبكات الاجتماعية (الفيس بوك وتويتر) في تبادل الأخبار". كما قال مدير مكتبة 1 "لم أحضر أي حلقة عمل فيما يتعلق باستخدام تطبيقات الويب 2.0 وشبكات التواصل الاجتماعي". يعتقد أن نقص التدريب يمكن أن يعوق استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هذه المكتبات الأكاديمية نظراً لأن أخصائي المعلومات يفتقرون إلى المبادئ التوجيهية الصحيحة لتوظيف هذه الشبكات والتي يمكن أن يوفرها التدريب.

في المقابل، وضع عميد كلية المكتبة 4 أن إدارة الكلية حاولت أن توفر دورات تدريبية لأخصائي المعلومات، ولكن هم رفضوا لبعد المكان الذي تنفذ فيه الدورات التدريبية عن مقر عملهم، العميد علق قائلاً "حاولنا تنظيم برنامج تدريبي في صحار بالقرب من منازلهم، إلا أن المتخصصين الذين يقدمون التدريب غير متوفرين في المنطقة". وقد يكون السبب الرئيسي في رفض أخصائي المعلومات حضور الدورات التدريبية في العاصمة مسقط يرجع إلى أن معظم أخصائي المعلومات في المكتبة 4 نساء، ويجدن صعوبة في ترك عائلاتهن في فترة التدريب. بالمثل أشار رئيس قسم التعلم الإلكتروني وقواعد البيانات الإلكترونية في وزارة التعليم العالي "أخصائي المعلومات في كليات العلوم التطبيقية وكلية التربية يجب أن يكونوا على علم بالدورات التدريبية التي تنظم بواسطة الوزارة لموظفي الكليات، ويجب عليهم بالمبادرة في التسجيل بهذه الدورات". وأضاف "تظمت هيئة تقنية المعلومات حلقة عمل لمدة ثلاثة أيام حول استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المنظمات. لذلك دعت وزارة التعليم العالي موظفي كليات العلوم التطبيقية وكلية التربية المهتمين في هذا الموضوع للانضمام إلى حلقة العمل". في الوقت نفسه، أوضح عميد كلية المكتبة 6 نقص التدريب قد يعود إلى "الكلية لديها ميزانية مركزية والموافقة على برنامج التدريب هو عملية طويلة، لذلك بعض الحلقات ينتهي موعدها والإجراءات الموافقة ما زالت".

في الجانب الآخر، أكد آخرون أن التدريب ضروري لنجاح توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. وقال رئيس قسم التعلم الإلكتروني وقواعد البيانات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم، على سبيل المثال "يحتاج موظفو المكتبة إلى تدريب على كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أكاديمياً، وهذا التدريب مهم لضمان الاستخدام الصحيح لهذه التطبيقات في المكتبات وتقليل الوقت المستغرق في التعلم مقارنة بالتعلم الذاتي". يبدو أن موظفي المكتبات الأكاديمية يحتاجون إلى تدريب مناسب بشأن التوظيف الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي في التسويق لخدماتهم والتواصل مع المستخدمين.

4- الملكية الفكرية وعوامل الاستدامة وحفظ البيانات

قال عضو من موظفي خدمات المستخدمين من المكتبة 1 "نحن كمؤسسة تعليم عالي، سوف نواجه مشكلة حقوق الملكية الفكرية أثناء تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي". بالمثل "يجب النظر في الاستدامة

وحماية البيانات والأمن قبل توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مكتباتنا" (م ر م ص ت، مك4). اتفق معهم أيضا موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 5 حيث قال "المخاطر والاستمرارية والتحديث المستمر". كما علق مساعد رئيس مركز مصادر التعلم في المكتبة 4، وموظف خدمات المستخدمين في المكتبة 3، وموظف نظم المعلومات في المكتبة 2 — "إننا نشعر بالقلق إزاء مسألة استمرارية هذه البرامج وتطورها، يمكن إجراء تغييرات أو إيقاف النظام بشكل مفاجئ بطريقة تؤثر على البيانات غير المحفوظة".

5- أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية

أعرب معظم أفراد عينة الدراسة عن نقاط إيجابية جدا فيما يتعلق باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية "أنها مهمة جدا" (مد، مك1). أشار موظف خدمات المستخدمين في المكتبة 6 "شبكات التواصل الاجتماعي مهمة جدا بالنسبة لنا في تسهيل توفير خدمات المكتبة للمستخدمين ولنا". كما اتفق رئيس شعبة المكتبات في المكتبة 6 مع موظف خدمات المستخدمين في المكتبة 5 أن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة سيدعم "تحسين هوية المكتبة". بالمثل علق رئيس شعبة المكتبات في المكتبة 7 أن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي سيعمل على "زيادة الوعي بأهمية المكتبة في المجتمع".

اتفق أغلبية المشاركين في الدراسة الحالية على أن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية سيسهل التواصل مع مجتمع المكتبات. حيث أشار مدير مكتبة 1 على سبيل المثال "أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات سيساعد في التواصل مع المستخدمين بسهولة أكبر". إلى جانب ذلك، فإن شبكات التواصل الاجتماعي ستكون مفيدة في بث رسائل عاجلة مثل "المكتبة مفتوحة في العطلات الرسمية" (م خ م، مك3). هذه وجهة النظر عززت من قبل مساعد المدير في المكتبة 2 " باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي يمكننا التواصل مع المستخدمين في حالات الطوارئ مثل إغلاق مفاجئ للمكتبة ". في الوقت نفسه "توفر شبكات التواصل الاجتماعي تواصل أفضل مع مستخدمي المكتبة ومع المجتمع الخارجي" (م خ م، مك5). فضلا عن موظف خدمات المستخدمين في المكتبة 6 علق " توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات سيساعد على التواصل مع المكتبات الأخرى". أشار أيضا موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 6 "سيساعد تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي على التواصل مع المكتبات الأخرى". كما قال مساعد مدير المكتبة 2 أن شبكات التواصل الاجتماعي "تسهل التواصل مع الباحثين الذين يبحثون عن موضوع محدد".

تحسين التواصل بين أخصائي المعلومات والمجتمع من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن يعالج فهم الخطأ بما يتعلق بأهمية المكتبات في المجتمع العماني بشكل عام وبين الطلاب على وجه التحديد. حيث أشار رئيس شعبة المكتبات في المكتبة 7 إلى ذلك بقوله " من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يمكننا حل مشكلة الفهم الخاطئ حول أهمية المكتبات في الكلية بالنسبة لأصحاب القرار والطلبة ". وبالمثل أكد مساعد مدير المكتبة 2 "يمكننا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الجرد والاستعارة الداخلية بين المكتبات لتبادل المعلومات".

المقترحات لتحسين الوضع الراهن لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية:

في نهاية المقابلات الفردية، طرحت أسئلة على مدراء المكتبات وموظفيها تتعلق باقتراحاتهم من أجل تحسين الوضع الراهن الذي يتمثل في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بفعالية في المكتبات الأكاديمية العمانية. ركزت معظم الاقتراحات على دور المكتبة في استخدام هذه الشبكات، واقتراحات أخرى للتغلب على الصعوبات التي تواجه المكتبات العمانية في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي، كما استخلص الباحثون من هذه الاقتراحات نوع النظم التي يمكن تطويرها لتحسين الحالة الراهنة (المرحلة الثانية من منهجية النظم الناعمة).

اقترح رئيس شعبة المكتبة 4 زيادة وعي صانعي القرار بأهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية، حيث أن قرارات الإدارة العليا مطلوبة لاستخدام هذه الشبكات في المكتبة، حيث أن هذه القرارات ستساعد مديرو المكتبات في تسهيل توظيفها في مكتباتهم. لتوضيح هذه الفكرة قدم مثالا على ذلك "إن استخدام بلاكبود (Blackboard) لدعم التعلم الإلكتروني كان صعبا إلى أن صدر قرار من الإدارة العليا لجعل استخدام البلاكبود إلزاميا في كليات العلوم التطبيقية، وبسبب ذلك القرار دعم عمداء الكليات هذا المشروع بقوة، خاصة مع إجراءات التمويل".

وهناك من يرى الحاجة إلى إعداد الموارد البشرية المؤهلة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي بنجاح، اتفق موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 3 مع المكتبة 4 على "نحن بحاجة إلى دورات تدريبية متخصصة في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي. وينبغي تدريب الموظفين بعمق على آلية توظيف هذه الشبكات في المكتبة، وكيفية الاستمرار فيها، ومتابعة المستجدات في هذه التطبيقات". وفي الوقت نفسه، اقترح مدير المكتبة 1 "يمكن لموظفي المكتبة التعلم ذاتيا من خلال الخبرة والتعلم من مواقع الويب، من خلال الكتب، ولكن من خبرتي، فإن حلقات العمل والتدريب المناسبة ضرورية لأن هذه الحلقات توفر الأساسيات الصحيحة و المناسبة التي ربما لم يلاحظها المتعلم بوضوح، وهذه الأساسيات تساعد على القيام بالعمل بصورة أفضل".

في ضوء المعطيات السابقة، اقترح أن أخصائي المعلومات يمكنهم التعلم من خلال "الخبرة، التعلم من المواقع الإلكترونية، التعلم من الكتب وحلقات العمل" (مد، مك1). هذه وجهة النظر اتفقت مع مساعد مدير وموظفي خدمات المستخدمين في المكتبة 3 "شبكات التواصل الاجتماعي بسيطة وسهلة التعلم من خلال الممارسة الذاتية" استخدام يوتيوب مثلا في التعلم، وتعليم الأقران وحضور حلقة عمل".

اقترح أيضا رئيس شعبة المكتبة 7 صياغة السياسات والقوانين المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية "نحن بحاجة إلى تحديد سياسة واضحة بشأن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة لأننا نتعامل مع المستخدمين في بيئة افتراضية. لذلك يجب أن تشمل الخطة الاستراتيجية والتنفيذية تنظيم الدردشة عبر الإنترنت بين أمناء المكتبات والمستخدمين والسياسات واللوائح لتنظيم اقتراحات المستخدمين وردود الفعل والاستجابة والمحتوى المنشور في شبكات التواصل الاجتماعي". بالإضافة إلى ذلك، اقترح موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 3 "وضع خطة واضحة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية". واقترح موظف آخر من موظفي خدمات المستخدمين

من المكتبة 3 "وضع معايير لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي استنادا إلى دراسة سلوك المستفيدين العمانيين". وعلاوة على ذلك، أوصى بجلسة عصف ذهني "مطلوب جلسة العصف الذهني بين المسؤولين وموظفي المكتبة على أساس إصدار خطة عمل واضحة لاستخدامها في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة ومن ثم تقييم التطبيق والخطة" (م خ م، مك4).

صادف اليوم الذي يجري الباحثون فيه المقابلات الفردية اتخذ قرارا في المكتبة 3 بإعداد وصياغة سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة 3، وجاء هذا القرار نتيجة كون المكتبة قد بدأت باستخدام الفيسبوك وتويتر من عام 2010، وأدركوا الحاجة إلى وضع سياسة بشأن القواعد والأنظمة لتنظيم استخدام هذه الشبكات في مكتبهم. علق مساعد مدير مكتبة 3 قائلاً "اليوم اتخذت الإدارة العليا قرارا بتشكيل لجنة لإدارة محتوى شبكات التواصل الاجتماعي، مرفقة بسياسة لتوضيح استخدام هذه التطبيقات في المكتبة". اتفق عدد من المشاركين في الدراسة الحالية على أنه من الضروري تسويق شبكات التواصل الاجتماعي لتكون معروفة لموظفي المكتبة والمستخدمين "لا فائدة من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة إذا لم يكن لدى المستخدم الثقافة والراغبة والوعي باستخدام هذه الشبكات، وهناك حاجة متزايدة للوعي بالمعلومات بين المستخدمين، لتسليط الضوء على الفوائد الفعلية لاستخدامها في المكتبات الأكاديمية، ونحن بحاجة إلى تسليط الضوء أيضا على الاختلافات بين استخدام التقنيات التقليدية في تقديم خدمات المكتبة وشبكات التواصل الاجتماعي" (م خ م، مك3). كما أشار أيضا موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 6 على أن "زيادة الوعي حول الخدمات المتاحة بواسطة شبكات التواصل الاجتماعي سيحفز استخدامها بالتأكيد وسيحد من جهود المستفيدين في البحث عن المعلومات وتبادل المعرفة". كما أوصى بعض موظفي المكتبة تسويق شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الإنترنت، من خلال تنظيم حلقات عمل أو حلقات دراسية قصيرة. على سبيل المثال قال موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 2 "يجب على أمناء المكتبات تدريب المستخدمين على كيفية شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة بشكل صحيح، ويمكننا تنظيم يوم مفتوح لتدريب ومناقشة القضايا المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية".

كما اقترح مدير مكتبة 1 "توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بالتعاون مع منظمات أخرى". وأضاف أن "العمل الجماعي من خلال التعاون بين المنظمات قد يقلل من جهود موظفي المكتبة المطلوبة لتنفيذ استخدام شبكات التواصل الاجتماعي". وعلاوة على ذلك، علق موظف خدمات المستخدمين من المكتبة 3 أن "مناقشة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي مع منظمات أخرى أو من خلال جمعية المكتبات العمانية أمر ضروري".

أخيرا، اقترح بعض موظفي المكتبة توفير "الميزانية والمعدات والبنية التحتية التي تتناسب مع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي مثل التطبيقات الخاصة بإعداد الفيديوهات والصور الاحترافية" (م خ م، مك4).

تطوير الصور الغنية (Rich Pictures) :

منهجية النظم الناعمة هي طريقة لمعرفة وجهات النظر المختلفة التي تظهر نتيجة تبادل الحوار والمناقشات الواسعة مع الأفراد عينة الدراسة، والتي تستخدم أساسا في تخفيف حدة الإشكالية في الواقع.

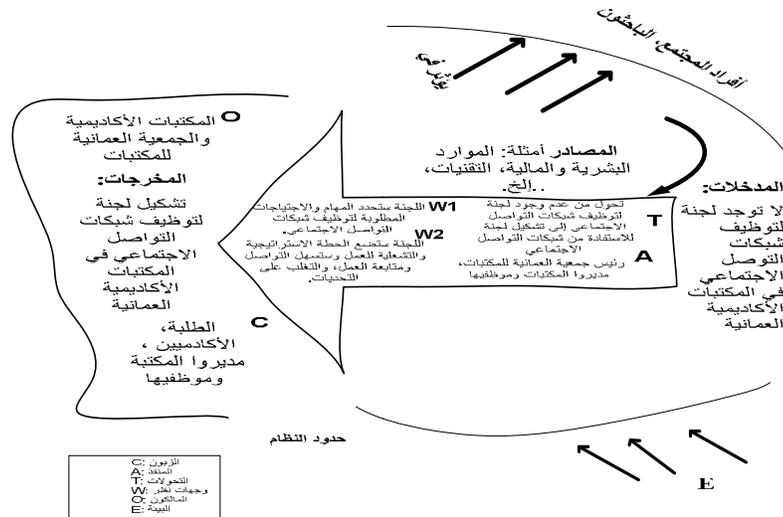
النظام المقترح)، بينما يجيب النموذج المقترح على ماذا يجب أن يعمل في النظام ليعكس التعريف الجذري الخاص بالنظام شيكلاند (Checkland,1981).

يركز هذا الجزء على تحقيق الهدفين الدراسيين 2 و 3: تطوير نموذج مفاهيمي يعكس وجهات النظر المختلفة لأفراد عينة الدراسة من أجل تحسين واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية العمانية، واستيعاب آراء المشاركين المختلفة بشأن الأنشطة المطلوبة لدعم التركيز على توظيف هذه الشبكات في توفير خدمات المعلومات للمستخدمين.

تطوير عناصر CATWOE و التعريف الجذري:

أشارت الدراسات العلمية إلى قدرة منهجية النظم الناعمة على التعامل مع نوعين من القضايا: الملموسة Concrete issues وأخرى غير الملموسة Abstract issues . وفي هذا النظام فإن التحولات المختلفة التي يتضمنها هي أنشطة بشرية غير ملموسة (Abstract process) وتهدف إلى تكوين خطة واضحة وعلمية في الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لرفع مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، التي قد تساعد أمناء المكتبات في توفير خدمات معلومات أفضل للمستخدمين. كما يساعد النظام في امتلاك مستوى عالٍ من الوعي والخبرات لتسهم في تغيير سلوكياتهم نحو تحقيق استخدام أفضل لشبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

أثناء مناقشات حلقة العمل، اقترحت المكتبات المشاركة تغييرات محتملة يمكن أن تسرع في تنفيذ استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. وفقا لوجهات نظرهم المختلفة، فإن نظام تشكيل لجنة مشتركة بين المكتبات الأكاديمية العمانية تحت اشراف الجمعية العمانية للمكتبات سيسهل تنفيذ مشروع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. المكتبات المشاركة ارتأت أن اللجنة سوف تضع الخطة الاستراتيجية باستخدام معرفتها للإجراءات اللازمة لتحقيق أهداف الخطة وجميع الأنشطة الهامة الأخرى التي تم تطويرها خلال الخطة الاستراتيجية. ومن شأن ذلك أن يسهل تنفيذ اللجنة لخطة العمل. ولذلك سيساعد هذا النظام على معالجة الضعف الحالي في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات، كما يرون أن هذا النظام سيسهم في مساعدة موظفي المكتبات على الانتقال إلى الخطوة التالية المتمثلة في وضع خطط استراتيجية وخطط عمل تنفيذية لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية وفقا للوعي الذي تحقق من خلال مراحل التعلم الأربع التي تضمنتها الدراسة الحالية والإجراءات التي وضعت طوال عملية هذه الدراسة. الشكل (3) يوضح التحولات ومحتوى نظام لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. نظام تشكيل لجنة شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية نظام تملكه المكتبات الأكاديمية في عمان؛ لتسهيل توظيف هذه الشبكات في توفير الخدمات المعلوماتية للمستخدمين وبين المكتبات. ويحق للمدير والموظفين داخل المكتبة الأكاديمية تشغيل أو التخلي عن النظام وتحديد الإطار الزمني والموارد اللازمة لتنفيذ النظام. المستخدمون من هذا النظام هم مديرو المكتبات الأكاديمية، وموظفو المكتبة ومستخدمو المكتبة. ويوضح الجدول عناصر (CATWOE).



الشكل (3) المخرجات المحتوية على نظام لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية

الجدول (2): عناصر (CATWOE) لنظام تشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

الزبائن Clients	مدبروا المكتبات، وموظفيها، المستفيدين.
المنفذون Actors	مدبروا المكتبة، وموظفيها.
التحولات Transformation	يحتاج إلى وضع استراتيجية ← توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية، وخطة العمل التشغيلية تنفيذ خطة العمل التشغيلية.
وجهات النظر worldviews	- من الضروري تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمكتبات الأكاديمية. - قد يسهل توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. - تشكيل اللجنة سيساعد في وضع خطط استراتيجية وخطط عمل تشغيلية، تحدد مختلف المهام الرئيسية والثانوية والوسائل والطرق والتكاليف التي يحتاج إليها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والعملية المحددة لتطوير العمل في المكتبات.
المالكون Owners	المكتبات الأكاديمية العمانية، مدبروا المكتبات وموظفيها.
البيئة Environment	قيود الوقت والتكاليف، والاتجاهات، والثقافة، ومهارات المديرين والموظفين، ووفرة التقنيات.

في منهجية النظم الناعمة أكد (Checkland & Poulter,2006) على تطوير التعريف الجذري للنظام (Root Definition) من خلال تضمين عناصر CATWOE كقائمة مراجعة لضمان مصداقية النظام المطور، واستنادا إلى عناصر (CATWOE) وصيغة PQR، تم وضع التعريف الجذري لنظام تشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية كالآتي:

يملك النظام المكتبات الأكاديمية، تديره اللجنة ومديرو المكتبات أكاديمية وموظفيها، يهدف إلى تحديد خطة العمل الاستراتيجية والتشغيلية التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية فيما يتعلق بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الوقت الحالي وفي المستقبل ضمن القيود واتجاهات الموظفين وميولهم، وفهمهم والمهارات المطلوبة، ووفرة التقنيات، والثقافة، والتكاليف، والوقت.

بناء النموذج المقترح لنظام تشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية

العمانية

وفقاً لمبدأ نظم الأنشطة البشرية الذي طوره تشكيلاند وبولتر (Checkland&Poulter,206) فالنظام يتكون من مجموعة من الأنشطة، قائمة على علاقات فيما بينها، والمنتج النهائي هو وظيفة النظام الأساس ككل. كما أن التحولات المتعلقة بنظام تشكيل اللجنة يتضمن ثلاث مراحل أساسية وهي المدخلات (input) و العمليات (process) والمخرجات (output). النظام المقترح يشمل على أنشطة تشغيلية وأنشطة مراقبة وتحكم، وهذه الأنشطة البشرية تعبر عن التعريف الجذري للنظام المقترح، كما أن الأنشطة البشرية المختلفة التي يتكون منها هذا النموذج المقترح تتكامل مع الأنشطة البشرية المقترحة في الأنظمة الأخرى لأن هذا النظام لتشكيل لجنة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية سيسهم في تنفيذ مشروع الاستفادة من هذه الشبكات في توفير الخدمات المعلوماتية بصورة أفضل وأسرع للمستخدمين وستسهل العمل بين الموظفين في المكتبات وبين المكتبات الأكاديمية العمانية.

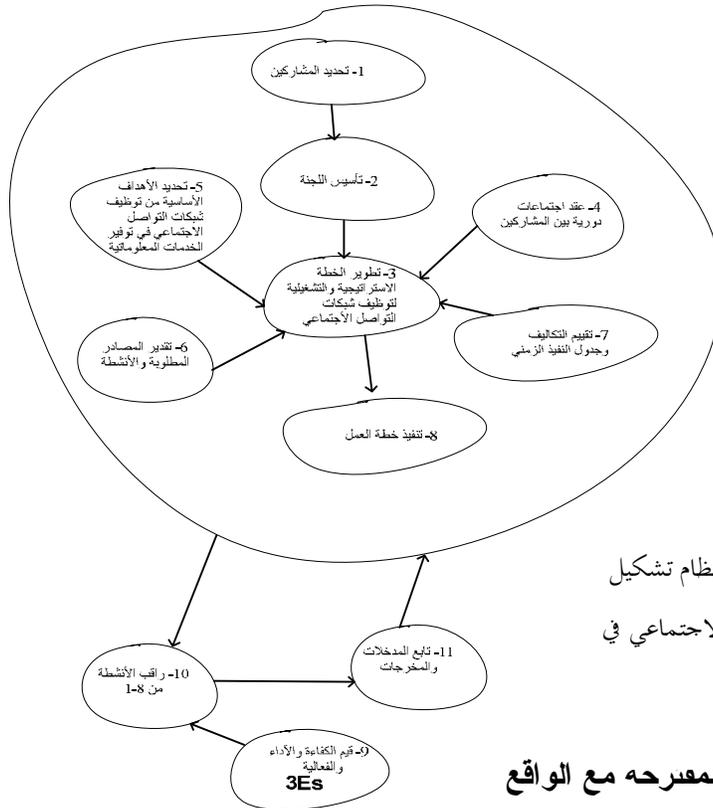
استخدمت وجهات نظر للمكتبات المشاركة لتطوير النموذج المفاهيمي الشكل (3) والذي يتضمن أنشطة التشغيل والمراقبة. وتتمثل الأنشطة التنفيذية الرئيسية في تشكيل لجنة لوضع الخطط الاستراتيجية وخطط العمل التشغيلية من خلال عقد اجتماعات منتظمة تساعد على تحديد الأهداف والأدوار والسياسات والبعثات والأولويات والمهام الرئيسية والثانوية المتعلقة بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مكتباتها . واستخدم الوعي فيما يتعلق بتوظيف هذه الشبكات والتدريب الذي قدم لموظفي المكتبات المشاركة في الدراسة الحالية في تصميم أنشطة النظام من أجل توظيف هذه الشبكات في الواقع.

نظام المراقبة والتحكم الفرعي من نظام تشكيل اللجنة هو نظام لمراقبة جميع الأنشطة التشغيلية في إطار احتياجات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي من خلال نظام تكيل لجنة لوضع الخطط استراتيجية وخطط العمل التشغيلية بحيث يمكن تحقيق الأهداف بعائد مقبول على الجهد المستثمر. يمكن تعريف 3Es على النحو التالي:

الكفاءة Efficacy (E1): هل تم إنجاز الخطة الاستراتيجية والتشغيلية نتيجة للتحويلات في أنشطة النظام التشغيلي لاحتياجات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي من خلال نظام تشكيل لجنة شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية؟

الآداء Efficiency (E2): هل استخدمت الموارد الدنيا للمكتبات الأكاديمية مثل الأموال والتقنيات والمواد بكفاءة لتحقيق الخطة استراتيجية وخطة عمل التشغيلية؟

الفعالية Effectiveness (E3): هل يلبي هذا النظام احتياجات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، والمهام والأدوار والسياسات المتعلقة باستخدامها بين المكتبات الأكاديمية في عمان؟ وهل تتعلق بالرؤية الطويلة الأجل للمديرين والموظفين تجاه تغيير دوافع الموظفين وتحسين عمليات ووظائف مكتباتهم؟ الشكل (3) يوضح أنشطة النظام وبنيته ونشاط التقييم المرتبط به.



الشكل (3): النموذج المقترح لنظام تشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

المرحلة الساسه: معاربه السطم المعمرحه مع الواقع

في هذه المرحلة تتم مناقشة النظم المقترحة في المرحلة الثانية. وتهدف الى التعرف الى مدى توافق التغيير المقترح ثقافيا مع بيئة النظام الشامل، وكذلك الى أي مدى يمكن تطبيقه على أرض الواقع، التعرف على هذا البعد بما يتوفر من مصادر مادية، وبشرية، وفنية. والمناقشة تمت مع عينة البحث الذين أغلبهم من موظفي المكتبات الأكاديمية، إلا انه أيضا تم جمع معلومات من متخصصين آخرين من داخل وخارج الجامعات والكليات لديهم خبره بوضع السياسات والميزانيات والتعامل مع شركات التقنيات والمعلومات وممارسة بعض النظريات والنماذج.

صممت أنواع مختلفة من الأسئلة بناء على نتائج المرحلة الأولى من المنهجية المستخدمة (المرحلة الأولى)، وكذلك بنيت الأسئلة في ضوء الأفكار التي أثرت خلال المناقشات بين المشاركين في الدراسة

والباحثين. ولذلك غطت هذه الأسئلة مجالات رئيسية كالنشاط المقترح الموجود في الواقع، أو يوجد نشاط مشابه له؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف ينظر إلى هذا النشاط؟ وكيف يمكن تحسينه؟ إذا لم يحدث ذلك، كيف يحقق النشاط المقترح؟ من الذي يفترض أن ينفذ هذا النشاط المقترح في الواقع، وما الجهة المسؤولة عن التنفيذ وكيف؟ ومتى ينفذ النشاط المقترح؟ وكيف يتابع ويقيم؟

لما كان رأي أصحاب المصلحة بالغ الأهمية، فقد أتيحت لهم فرصة كافية للتعبير عن آرائهم أثناء المناقشة. وقد طلب منهم شرح مدى ارتباط نماذج الأنشطة المقترحة في النظم المختلفة بالنظام الشامل ومشروع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. فضلاً عن توضيح، من المهم توضيح كيفية ارتباط هذا النظام المقترح باستراتيجيات العمل في الجامعات والكليات المشاركة في الدراسة الحالية، وكيف يمكن أن تسهل عملية تنفيذ الأنشطة المختلفة التي يتطلبها تنفيذ المشروع لتحسين أشكالية تعزيز توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية ليكون مقبولاً اجتماعياً وثقافياً في المجتمع العماني والعالمي.

الجدول الآتي يلخص النقاش والحوار مع عينة البحث خلال هذه المرحلة:

جدول (3) ملخص مناقشة المقارنة بين الواقع والنظام المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

الأنشطة	هل يوجد/مطبق سابقاً؟	الأنشطة التي تجب أن تنفذ	من ينفذ	كيف
تحديد المشاركين	لا	نعم، تحديد المشاركين سيؤدي إلى تكون أعضاء اللجنة.	الجمعية العمانية للمكتبات، والمكتبات الأكاديمية العمانية.	عقد اجتماع بين رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، ومديرو المكتبات.
تأسيس اللجنة	لا	نعم، أعضاء اللجنة ستقع عليهم مسؤولية تنفيذ الأنشطة التي يتطلبها النظام.	رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، ومديرو المكتبات، وموظفيها ذو الاهتمام بشبكات التواصل الاجتماعي.	رؤساء الأقسام يمكن أن يختاروا الموظفين وفق خبرتهم ومعرفتهم بهؤلاء الموظفين، والأعمال الموكلة لهم.
تطوير خطة عمل لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي	نعم توجد خطة مشابهة لتوظيف هذه	نعم، تحديد الأعمال الأساسية، والثانوية، والأهداف التي تحققها، وتحديد مسؤوليات أعضاء اللجنة، والفترة	رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، ومديرو المكتبات، وموظفيها.	من خلال عقد اجتماعات دورية بين أعضاء اللجنة، وكذلك استخدام تطبيق الوتساب لمجموعة تضم أعضاء اللجنة، للمتابعة،

والتقييم.		الزمنية لتنفيذ الأعمال والأنشطة.	الوسائل بشكل عام في خدمة المجتمع.	
عقد اجتماعات بين أعضاء لجنة مرة كل 3 أشهر. عقد اجتماعات حسب ما يقتضيه مصلحة العمل.	رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، وموظفيها. مدير المكتب، وموظفيها.	نعم، الاجتماعات الدورية ضرورية لتحديد الأنشطة وأقتراح إجراءات لتنفيذها، وتقسيم العمل على أعضاء اللجنة، ومتابعة الأنشطة المنفذة، ومناقشة التحديات، وتقييم العمل.	لا	عقد اجتماعات دورية بين المشاركين
من خلال عقد اجتماعات دورية للأعضاء اللجنة.	أعضاء اللجنة. رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، مدير المكتب، وموظفيها.	نعم، تساعد تحديد الأهداف الأساس في اختيار المادة العلمية المنشورة، وسياسة النشر، والتطبيقات المستخدمة فيها، وتحديد الإجراءات والأساليب لتحقيق الأهداف، وتحديد الخطة الزمنية للتنفيذ، وتحديد المسؤوليات.	نعم، توجد أهداف أساسية محددة لتوظيف هذه الوسائل ولكن في خدمة أفراد المجتمع.	تحديد الأهداف الأساسية من توظيف وسائل التواصل الاجتماعي
أعضاء اللجنة من خلال النشاط 3 وكذلك نشاط 5 يمكن أن يقدروا الموارد البشرية والمالية والتقنية المطلوبة.	رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، مدير المكتب، وموظفيها.	ضروري لضمان أن الأنشطة التي يتطلبها تنفيذ النظام في الواقع يمكن تحقيقها وفق الموارد البشرية والتقنية.	لا.	تقدير المصادر المطلوبة والأنشطة
أعضاء اللجنة من خلال النشاط 3 وكذلك نشاط 5 يمكن أن يقدروا الموارد البشرية والمالية والتقنية	رئيس قسم العلاقات العامة في المديرية العامة للمرور وموظفون من القسم،	ضروري لضمان أن الأنشطة التي يتطلبها تنفيذ النظام في الواقع يمكن تحقيقها وفق	لا	تقدير التكاليف وجدول التنفيذ الزمني

المطلوبة.	رئيس قسم التصميم والنشر الإلكتروني، مدير دائرة الخدمات الرقمية والمبادرات في وزارة التربية والتعليم، وموظفون من الدائرتين. رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، مدير المكتبات، وموظفيها.	الموارد البشرية وللمالية والتقنية.		
بعد التأكد من أن الأهداف حددت، والأنشطة البشرية التي تحقق هذه الأهداف، وكذلك تحديد الأعمال الأساسية والثانوية، وتحديد المسؤوليات، وأساليب المتابعة والتقويم، تنفذ خطة العمل وفق الجدول الزمني المعد لهذه الخطة.	رئيس الجمعية العمانية للمكتبات، مدير المكتبات، وموظفيها.	نعم، ضروري لتنفيذ الأنشطة والأعمال التي يتضمنها خطة العمل في الواقع.	لا	تنفيذ خطة العمل

أوضح النقاش في هذه المرحلة بأن التغيير سيساهم في تحقيق أهداف المكتبات الأكاديمية في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مكتباتها، كما أنه سيضمن الاستفادة من خبرات موظفي مكتبة جامعة السلطان قابوس حيث أنها اتخذت إجراءات فعلية في توظيف القيسبوك والتويتير وأنستيجرام والتويتير في تقديم خدماتها للمستخدمين، ووضع سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة الرئيسية بالجامعة، كما إن اقترح جمعية المكتبات العمانية هي المسؤولة عن التنسيق والتواصل مع المكتبات الأكاديمية العمانية في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات، وتنفيذ النظام المقترح في الواقع، وهم يرون أن النظام سيسهم في زيادة وعي أصحاب المصلحة، وموظفي المكتبات والمستخدمين حول أهمية استخدام هذه الشبكات في تقديم الخدمات المعلوماتية، ومن شأن هذا النظام أيضا المساهمة في إعداد الكوادر البشرية لإدارة النظام ومتابعته. ساهمت المنهجية المستخدمة في الدراسة الحالية في أن المقترحات المتعلقة بتحسين توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية مبنية على حاجة ومتطلبات مدير المكتبات

وموظفيها أنفسهم ساهمت في زيادة معدل تقبلهم لها، وزيادة وعيهم حول ضرورة الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم وتسويق الخدمات المعلوماتية، بما يتناسب مع حاجات المستفيدين وسلوكياتهم نحو استخدام هذه الشبكات في حياتهم اليومية.

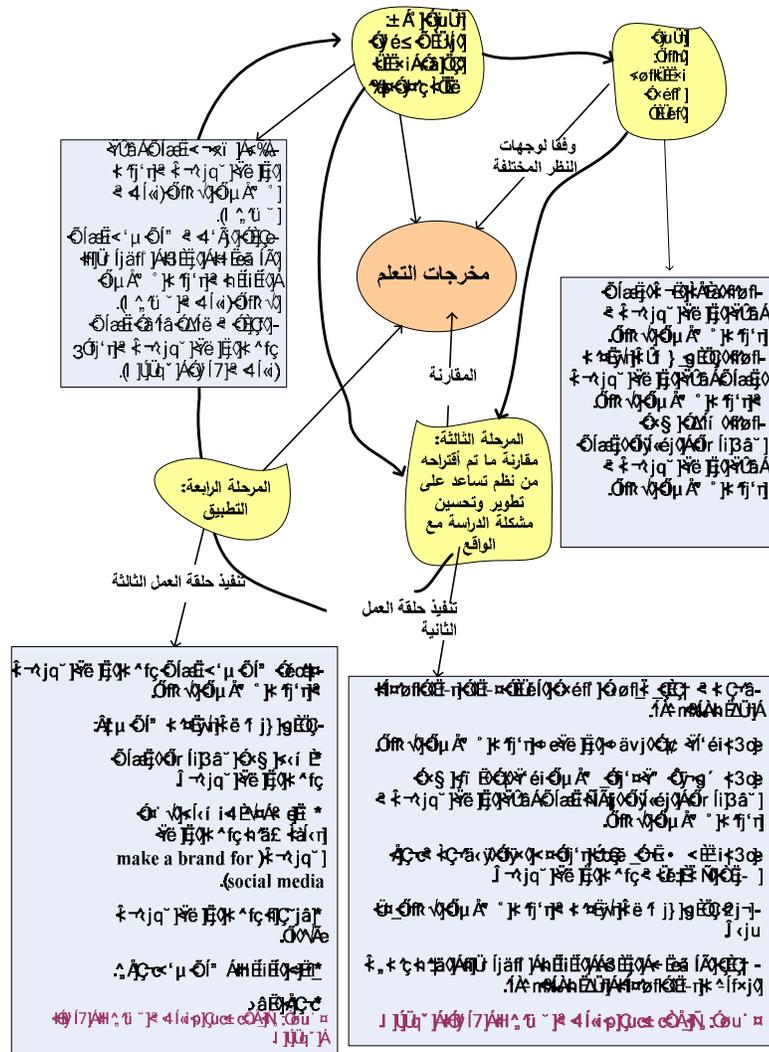
الأمر الآخر الذي يجب أخذه بعين الاعتبار هو مدى إمكانية تطبيق النظم المقترح في المرحلة السابقة على أرض الواقع. ويشير Wilson (1990) إلى إن تطبيق النظم يتطلب قياس جاهزية المؤسسات (النظام المتكامل) لاستيعاب هذه النظم الفرعية. وتقاس الجاهزية، كما أشار، بمدى توفر الموارد البشرية، والموارد المادية، والتجهيزات الفنية. في الدراسة الحالية، قد لا تشكل هذه العناصر مجتمعة عائقاً في الاتجاه تحسين توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. كون النظام المقترح (تشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية) يعتمد أساساً على ما يوفره النظام المتكامل (الجامعات والكليات) من دعم مادي، وبشري، وبنية تحتية متكاملة من الشبكات وأجهزة تقنيات المعلومات، ودعم من الجمعية العمانية للمكتبات. كما أن جميع الأنشطة البشرية المقترحة في النظام لا تتطلب دعم مالي خاص بشراء أجهزة حديثة قد يشكل توافرها عائقاً نحو تطبيق هذا النظام. والمقابلات الفردية مع عمداء الكليات ومساعدتهم أسهمت في تغيير اتجاهاتهم نحو التوجه للاستفادة من هذه الشبكات في المكتبات الأكاديمية، وعملت على زيادة وعيهم، حيث انفردت كلتاهما فقط من بين كلتاهما من أصل سبع كليات بتشكيل لجنة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مكتباتها.

المرحلة الرابعة: التطبيق من أجل التحسين

تم تدريب 22 متدرباً من أخصائي المعلومات، وعقد التدريب في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في مايو 2015 بهدف أكساب المتدربين المهارات الأساسية التي يتطلبها توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية، وتم اختيار مكان التدريب في ضوء رغبة المتدربين ولتوفر متطلبات التدريب من قاعة وحواسيب آلية وانترنت سريع إلى حد ما. وقسم البرنامج إلى قسمين الأول قدم بواسطة أحد الباحثين في الدراسة الحالية وركز على أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية، والقسم الثاني قدم من قبل خبير عماني في شبكات التواصل الاجتماعي بشركة عمانتل للاتصالات، وركز مبادئ تحديد الهوية للمنظمة في شبكات التواصل الاجتماعي وشروطها، وكيفية صياغة سياسة الاستخدام والتعامل أكاديمياً مع شبكات التواصل الاجتماعي، وطريقة توظيف اليوتيوب في المكتبات الأكاديمية وأنواعها، وقد تم اختيار محاور البرنامج التدريبي في ضوء احتياجات المتدربين، وكلفت جمعية المكتبات العمانية بتنظيم البرنامج التدريبي، وإرسال الدعوات للجهات ذات العلاقة.

مناقشة المخرجات

في ضوء الدراسات السابقة يتناول هذا الفصل المخرجات، ويهدف إلى مناقشة ما نتج عنها وفقاً للخطوات الإجرائية ضمن المراحل الأربع لمنهجية النظم الناعمة، وعلاقتها بالأدب المنشور في مجال توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية. الشكل (4) يوضح مخرجات الدراسة الحالية وفق منهجية النظم الناعمة.



الشكل (4): مخرجات الدراسة الحالية وفق مراحل منهجية النظم الناعمة

وقسمت المناقشة إلى محورين أساسيين هما:

توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية

1- واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

أوضحت نتائج الدراسة الحالية محدودية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية. حيث توجد فقط 3 مكتبات من سبع تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في خدماتها. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (2009) Al-Daihani و (2015) Husain and Nazim، حيث وجد الديهاني (2009) أن أمناء المكتبات الذين شملهم الاستطلاع في الكويت لديهم مستوى منخفض من الوعي باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات ، وتبادل الصور، والتأليف التعاوني. وبالإضافة إلى ذلك، كشف حسين وناظم

(2015) أن استخدام المدونات، والويكي، و آر إس إس (RSS)، والشبكات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي كان غير شائع في المكتبات الأكاديمية الهندية بسبب نقص التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونقص امتلاك مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين مستخدمي المكتبة، ونقص الوعي بالفوائد المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم كفاية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالمثل، اعتبر أخصائي المعلومات في دراسة أجريت في باكستان قلة وعيهم لتطبيقات الويب 2.0 كعامل رئيسي يعوقهم عن استخدام هذه التطبيقات في المكتبات الباكستانية (Arif and Mahmood, 2012). بالمثل، وجد شارنيغو وبارنيت-إليس (Charnigo and Barnett-Ellis, 2007) أنه على الرغم من أن معظم أخصائي المعلومات كانوا على وعي باستخدام الفيسبوك ويمتلكون حافز استخدامه في مكتباتهم، إلا أن البعض لازال غير مدرك لتوظيفه في تقديم الخدمات، وفي المقابل، في نيجيريا، وجد أن أخصائي المعلومات كانوا على وعي تام بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي، والرسائل الفورية، وتشارك وسائل الإعلام، والمدونات، والويكي، آر إس إس و Social bookmarking على التوالي (Baro, Idiodi and Godfrey, 2013).

2- أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

أشارت نتائج الدراسة أن جميع أخصائي المعلومات يرون أن شبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن تحسن الخدمات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية، حيث أنها ستسهل التواصل مع مجتمع المكتبة، وتوفير خدمات الإحاطة الجارية، وستحسن النشر الانتقائي للمعلومات، وستساعد في الحصول على التغذية الراجعة من المستخدمين، ويمكن أن توظف في أنشطة التسويق للمكتبة، و الخدمات المرجعية، و رفع مستوى وعي المستفيدين بالخدمات التي تقدمها المكتبة، وضرورة التفاعل مع أنشطتها، وحسابها في شبكات التواصل الاجتماعي. أوضحت دراسة (Garoufallou, Siatri, Zafeiriou and Balampanidou, 2013) و (Jain, 2013) أن المكتبات يمكن أن توظف شبكات التواصل الاجتماعي في خدماتها التسويقية بصورة فاعلة، وفي تقديم خدمات المعلومات. أثبتت نتائج دراسة البوسعيد، الصقري، الكندي (2016) أهمية شبكات التواصل الاجتماعي وقدرتها التسويقية في مجال مؤسسات المعلومات المختلفة بتميزها في تقديم 30 نشاط وخدمة للمستخدمين. المكتبات الأكاديمية الاسترالية تستخدم مجموعة من شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع المستخدمين وتقديم الخدمات المعلوماتية مثل التويتر و اليوتيوب والويكيز (Yi, 2014).

3- التحديات التي تواجه توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

هناك مجموعة من التحديات التي تعرقل توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية والتي من أهمها قلة الوعي والتدريب والتواصل بين المكتبات، وقلة الموظفين في المكتبات، وتدني سرعة الانترنت، وغياب سياسة الاستخدام وتنظيمه واللغة الانجليزية وغيرها كما هو موضح في نتائج المرحلة الأولى من الدراسة الحالية.

وجد كل من الديهاني (Al-Daihani, 2009) و عارف ومحمود (Arif and Mahmood, 2012) بأن قلة تدريب أخصائي المعلومات في المكتبات الكويتية والباكستانية على التوالي هو أهم التحديات التي عرقلت

توظيف شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الويب 2.0 أخصائي المعلومات في إيران اقترحوا أن التدريب سيساعدهم في تبني تطبيقات الويب 2.0 في مكتباتهم (Isfandyari-Moghaddam and Hosseini-Shoar, 2014). هناك من اقترح في الدراسة الحالية أن التدريب على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية يمكن أن يحدث من خلال "الخبرة، التعلم الذاتي من المواقع الإلكترونية، والكتب وحلقات العمل" (مد، مك1). هذه النظرة تختلف مع (Rehman and Shafique, 2011:9) حيث ناقشا "التعلم الذاتي بكونه ضارا كما في العلاج الذاتي". ويعود إلى أن التعلم الذاتي قد يبنى على مفاهيم خاطئة في الحصول على المعرفة، والذي يستغرق وقتا طويلا. وبالتالي، فإن التدريب الرسمي من الخبراء أمر ضروري. تأسيسا على ذلك وجزء من الإجراءات العملية لمنهجية النظم الناعمة بالتعاون مع الجمعية العمانية للمكتبات نفذت حلقة عمل تدريبية لأخصائي المعلومات لإكسابهم المهارات الأساسية لتنفيذ الأنشطة البشرية المقترحة في النظام المقترح لتأسيس لجنة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية كما هو موضح في المرحلة الرابعة من الدراسة الحالية.

اللغة الإنجليزية هي الأخرى قد اعتبرت تحديا يواجه بعض أخصائي المعلومات وبعض المستفيدين الذين يدرسون برامجهم التعليمية باللغة العربية في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Isfandyari-Moghaddam and Hosseini-Shoar, 2014) مهارة أخصائي المعلومات في اللغة الإنجليزية تحدي يواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الأكاديمية الإيرانية. كما وجد (Mutula, 2008) أن اللغة الإنجليزية تمثل عائقا يواجه إدارة المعلومات في العالم الشبكي وله آثار على المكتبات ومراكز المعلومات في أفريقيا.

كما اعتبر بعض أفراد عينة الدراسة عامل الملكية الفكرية وتنظيمه في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي تحديا يواجه المكتبات الأكاديمية العمانية. واتفقت مع هذه النتيجة مجموعة من الدراسات مثل (Lwoga, 2014) أن التعامل مع الأمن والملكية في توظيف تطبيقات الويب 2.0 تشكل تحديات تواجه المكتبات الأكاديمية في تنزانيا. كما بين واسيك (Wasike, 2013) بأن أخصائي المعلومات بحاجة إلى الحفاظ على التوازن بين الوصول إلى وسائل التواصل الاجتماعي والحماية. وبعد، ينبغي وضع سياسة منظمة لحماية ونشر المعلومات أخلاقيا في شبكات التواصل الاجتماعي.

تحسين توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية

أظهرت نتائج الدراسة الحالية قلة وعي أصحاب القرار ومعظم أخصائي المعلومات بأهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مكتباتهم، وآلية التنفيذ، ويرجع ذلك إلى قلة التدريب والتواصل بين المكتبات الأكاديمية العمانية. واتفقت مجموعة من نتائج الدراسات مع هذه النتيجة والتي من أهمها (Rehman and Shafique, 2011; Makori, 2012; Chisenga, 2012; Baro, Edewor and Sunday, 2013; Wordofa, 2014; Lwoga, 2014). أوضح تشيسنغا (Chisenga, 2012) أن أخصائي المعلومات الأفارقة يفتقرون إلى المهارات التي يحتاجونها لتبني شبكات التواصل الاجتماعي في مكتباتهم. توصل أيضا وردوفا

(Wordofa, 2014) أن أخصائي المعلومات في أفريقيا يحتاجون إلى التدريب وحلقات العمل والحلقات الدراسية وحلقات النقاش من أجل التغلب على نقص المعارف والمهارات ذات الصلة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي. كشفت دراسة ليهيتكار ومانوهار (Lihitkar & Manohar, 2014) أن المعهد الهندي للمكتبات التكنولوجية يدرك جيدا المفاهيم الحديثة مثل تطبيقات ويب 2.0 ولكن هناك حاجة عاجلة لتدريب الموظفين على آلية توظيف تطبيقات ويب 2.0 بشكل فعال. وعليه ركز برنامج حلقة العمل التدريبية على آلية التوظيف وصياغة السياسة والهوية لتوظيف هذه الشبكات في المكتبات الأكاديمية العمانية، وحقق أيضا هدف التواصل بين أخصائي المعلومات في مختلف المكتبات الأكاديمية العمانية، حيث أن برنامج التدريب لم يقتصر على تدريب أخصائي المعلومات للمكتبات المشاركة في الدراسة ولكن شمل مكتبات أخرى من مختلف مناطق السلطنة. الهدف الرئيسي من هذا البرنامج مساعدة أخصائي المعلومات العمانيين اتخاذ إجراءات تنفيذية لتبني النظام المقترح في الدراسة الحالية، والبدء في عملية توظيف هذه الشبكات في تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين. وهذا أيضا يتفق مع تنظيم جمعية مكتبات تنزانيا حلقة عمل مدتها ثلاثة أيام تهدف إلى تيسير استخدام المكتبات في المناطق المختلفة لتطبيقات الويب 2.0 (Muneja, Abungu, 2012). اوصت دراسة البوسعيدي، الصقري، الكندي (2016) بضرورة تقديم البرامج التدريبية للعاملين في المكتبات بمجلس التعاون لدول الخليج العربي لتعريفهم بالأنشطة التسويقية والخدمات التي يمكن تقديمها اعتمادا على شبكات التواصل الاجتماعي، وكيفية تفعيل خصائص هذه الشبكات. بشكل عام أظهرت نتائج تحليل استبانات تقييم البرنامج التدريبي المقدم في الدراسة الحالية التي وزعت على المتدربين بعد انتهاء البرنامج مباشرة رضاهم الإيجابي عن البرنامج المقدم (80-90%). ويرجع ذلك إلى أن البرنامج صمم ليلبي احتياجات أخصائي المعلومات العمانيين لتبني توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، وتم التخطيط له وأعداده في ضوء مشاركة أخصائي المعلومات للمكتبات الأكاديمية المشاركة في الدراسة الحالية. وقدم بواسطة خبير في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الأعمال، والباحثين.

تأسيسا على ذلك اقترحت الدراسة الحالية نظاما لتشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية من أبرز مهامها وضع الخطة الاستراتيجية والتشغيلية لتنفيذ مشروع التبني. على سبيل المثال أوضح (Wordofa, 2014) يجب وضع خطة مناسبة لتنفيذ استخدام تطبيقات الويب 2.0 مع وجود أهداف واضحة لاستخدام هذه التطبيقات إذا ما أريد للمكتبات أن تستفيد من هذه التطبيقات بنجاح. كما وضع (Al-Daihani & Abrahams, 2016) أن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي ضمن الخطة التشغيلية للمكتبات الأكاديمية يشجع موظفيها باستخدام هذه الشبكات بانتظام في تقديم خدماتها المعلوماتية.

الخاتمة والتوصيات:

تأسيسا على ما ورد في مناقشة المخرجات فقد ركزت الدراسة على الخارجة الماسة لتتقيد موظفي المكتبة والمستفيدين بخصوص كيفية استخدام هذه الشبكات في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة، وضرورة صياغة سياسة واضحة وقوانين لاستخدام هذه التطبيقات في المكتبات الأكاديمية العمانية.

كما توصي بتشكيل لجنة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية تحت إدارة الجمعية العمانية للمكتبات، تنتبثق منها لجان مصغرة في كل مكتبة أكاديمية لتنفيذ الأعمال والمهام المناط إليها من اللجنة الرئيسية من أبرز مهامها وضع الخطة الاستراتيجية والتشغيلية لتنفيذ مشروع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية.

كما توصي بعقد برامج تدريبية لأخصائي المعلومات يطغى عليها الجانب التطبيقي في موضوع تبني تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الأكاديمية العمانية لاشتماله على شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات أخرى مفيدة للمكتبات. وضرورة إجراء دراسات عن احتياجات المستفيدين، واستخدام منهجية النظم الناعمة في تقصي القضايا الجديدة في علم المعلومات والمكتبات الأكاديمية.

المراجع :

- البوسعيدي، خلود بنت أحمد، الصقري، محمد بن ناصر، و الكندي، سالم بن سعيد (2016). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية لخدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربي. 17 المجلة العراقية للمعلومات، (1-2)، صص 117-162
- سميثي، و داد (2104). مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية و الشباب: بداية نمط ثقافي جديد و فسخ للعقد الاجتماعي المتوارث. مجلة التراث، عدد 11، ص 161 - 149.
- مركز الدراسات الاستراتيجية. المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني: نحو مجتمع المعرفة . السعودية: جامعة الملك عبدالعزيز. (2012)، الإصدار التاسع والثلاثون تاريخ الزيارة: 30 أغسطس 2017 - متاح في

<http://www.kau.edu.sa/Files/862/Files>

- مؤسسة تايلور نيلسون سوفريس. (2015). تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في الوطن العربي. القمة العربية لرواد التواصل الاجتماعي. متوفر على:

<http://www.arabsmis.ae/assets/frontend/images/ASMISArabicReport.pdf>

- Al-Daihani, S. (2009). Perceptions of academic librarians in Kuwait of library 2.0. Domes, 18(2): 27-39
- Al-Daihani, S, & Abrahams, A. (2016). A Text Mining Analysis of Academic Libraries' Tweets. The Journal of Academic Librarianship, 42:135-143
- Alhafeedh, A. (2013). Using Facebook by Sultan Qaboos University students to meet their academic needs. Master thesis, Oman, Sultan Qaboos University.
- Arif, M. & Mahmood, K. (2012). The changing role of librarians in the digital world: Adoption of Web 2.0 technologies by Pakistani librarians. The Electronic Library 30 (4):469 - 479
- Baro, E., Edewor, N., & Sunday, G. (2014). Web 2.0 tools: a survey of awareness and use by librarians in university libraries in Africa, The Electronic Library, 32 (6) : 864 – 883

- Baro, E., Idiodi, O., & Godfrey, V. (2013). Awareness and use of Web 2.0 tools by librarians in university libraries in Nigeria., *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*, 29 (3):170 – 188
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3 (2): 77-101.
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press
- Charnigo, L., & Barnett-Ellis, P. (2007). Checking out facebook.com: The impact of a digital trend on academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 26(1): 23-34
- Checkland, P. (1981). *System Thinking, Systems Practice*. Chichester: John Wiley & Sons, LTD
- Checkland, P. (1999). *Soft System Methodology: a 30 Year Retrospective*. Chichester: John Wiley & Sons, LTD
- Checkland, P. & Poulter, J. (2006). *Learning for Action: A Short Definitive Account of Soft Systems Methodology and its Use for Practitioners, Teachers and Students*. John Wiley & Sons, Ltd. Chichester
- Checkland, P. & Scholes, J. (1990). *Soft Systems Methodology in Action*. Chichester: John Wiley & Sons
- Chisenga, J. (2012). Social media skills and social media strategies important for libraries in Africa, paper presented at The Twentieth Standing Conference of Eastern, Central and Southern Africa Library and Information Associations (SCECSAL), Nairobi, 4-8 June, available at: <http://scecsal.blogspot.com/2012/06/social-media-skills-and-social-media.html> (accessed August 2015)
- Chen, B. & Bryer, T. (2012). Investigating Instructional Strategies for Using Social Media in Formal and Informal Learning. *IRRODL*, 1, available: http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/1027/2073?utm_campaign=elearningindustry.com&utm_source=/10-tips-to-effectively-use-social-media-in-formal-learning&utm_medium=link
- Chua, A. & Goh, D. (2010). A study of Web 2.0 applications in library websites. *Library & information Science Research*, 32: 203-211
- Collins, G & Quan-Haase, A. (2012). Social media and academic libraries: Current trends and future challenges. *Proceeding of the Association for Information Science and Technology*. Available: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.14504901272/full>
- Darwish, A. & Lakhtaria, K. (2011). The Impact of the new Web 2.0 technologies in communication, development, and revolutions of societies. *Journal of advances in information technology*, 2(4): 204-21
- Ellyssa, K. (2009). Should Your Library Have a Social Media Policy? *School Library Journal*, 10, PP. 44-46. Available: <https://eric.ed.gov/?id=EJ859428>
- Garoufallou, E., Siatiri, R., Zafeiriou, G. & Balampanidou, E. (2013). The use of marketing concepts in library services: a literature review. *Library Review*, 62 (4/5): 312 – 334
- Germain, C.A. (2008). *Marketing 2.0. Public Services Quarterly*, 4(2): 169-174. Retrieved from <http://ezproxy.squ.edu.om:2078/doi/abs/10.1080/15228950802203208>
- Harrison, A. Burrell, R. Velasquez, S. & Schreiner, L. (2017). Social Media Use in Academic Libraries: A Phenomenological Study. *The Journal of Academic Librarianship*, #, PP. 248-256. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133317300198>

- Hays, S. Page, S & Buhalis, D. (2012). Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organisations. *Current Issues in Tourism*, 3, PP. 211-239, available: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2012.662215>
- Husain, S., Nazim, M. (2015). Use of different information and communication technologies in Indian academic libraries, *Library Review*, 64 (1/2):135 - 153
- Isfandyari-Moghaddam, A. & Hosseini-Shoar, M. (2014). Factors affecting Web 2.0 adoption: a case study, *Program: electronic library and information systems*, 48, (1): 2-15
- Jain, P. (2013). Application of social media in marketing library & information services: A global perspective, *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 1 (1):1-12
- Kataria, S. & Anbu K. J. (2009). Applications of Web 2.0 in the Enhancement of Services and Resource in Academic Libraries :An Experiment @ IIIT University Noida, India. Retrieved from http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-98_130_287_1_RV.pdf
- Lihitkar, S. R., & Manohar, V. P. (2014). Applications of Web 2.0 tools in IIT libraries in india: A study. *International Research : Journal of Library and Information Science*, 4(1):28-44
- Lwoga, E. (2014). Integrating Web 2.0 into an academic library in Tanzania. *The Electronic Library*, 32(2), 183-202
- Makori, E. (2012). Bridging the information gap with the patrons in university libraries in Africa, *Library Review*, 61 (1):30-40
- Merčun, T. & Žumer, M. (2011). Making Web 2.0 work for users and libraries, In: D.K. Gupta & R. Savard (Eds.). *Marketing libraries in a Web 2.0 world* (IFLA publications, 145). Berlin; New York: De Gruyter: Saur, pp.13-22.
- Muneja, P. & Abungu, A. (2012). Application of Web 2.0 tools in Delivering library services: A case of selected libraries in Tanzania. SCECSAL XXth Conference hosted by KLA on 4-8-2012, Kenya
- Mutula, S. (2008). Information and Computer Technology Management Challenges in the Networked World: Implications for Libraries in Africa. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 19(1): 57-73
- Rehman, A. & Shafique, F. (2011). Use of Web 2.0 and its implications for libraries: Perceptions of information professionals in Pakistan. *Library Philosophy and Practice*, 1-11. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/900094086?accountid=27575>
- Rubin, Herbert J. and Rubin, Irene S. (1995). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. United States of America. SAGE Publications.
- Wasike, J. (2013). Social media ethical issues: role of a librarian. *Library Hi Tech News*, 30(1): 8 - 16
- Wilson, B. (1990). *Systems: Concepts, Methodologies, and Applications*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Winna, D, Rivosecchib, M, Bjerkec, J & Groenendyk, M. (2017). MTL 2.0: A Report on the Social Media Usage and User Engagement of the "Big Four" Academic Libraries in Montréal. *The Journal of Academic Librarianship*. 1-8
- Wordofa, K. (2014). Adoption of Web 2.0 in academic libraries of top African universities. *the electronic library*, 32(2): 262-277
- Yi, Z. (2014). Australian Academic Librarians' Perceptions of Effective Web 2.0 Tools Used to Market Services and Resources, *The Journal of Academic Librarianship*, 40(3-4): 220-227