

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

الويب 2.0 وأخلاقيات المهنة المكتبية في بيئة اتصالية متغيرة : دراسة تحليلية لإرشادات وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة والأكاديمية

Web 2.0 and Librarianship Professional Ethics in a Changing Communication Environment: An Analytical Study of Social Media Guidelines for Public and Academic Libraries

مناعي عماد¹. عكنوش نبيل² (Menai Imad¹. Nabil Aknouche²)

¹ طالب دكتوراه، جامعة قسنطينة 2، معهد علم المكتبات والتوثيق قسم المكتبات ومراكز التوثيق، مخبر تكنولوجيا المعلومات الجديدة ودورها في التنمية الوطنية

¹ Phd Student, University Constantine2, Institute of Library and Documentation Science
Department of Libraries and Documentation Centers, Laboratory New Information Technology
and its Role in National Development
Imad.menai@univ-constantine2.dz

² بروفيسور، جامعة قسنطينة 2، معهد علم المكتبات والتوثيق قسم المكتبات ومراكز التوثيق، مخبر تكنولوجيا المعلومات الجديدة ودورها في التنمية الوطنية

² Professor, University Constantine2, Institute of Library and Documentation Science
Department of Libraries and Documentation Centers, Laboratory New Information Technology
and its Role in National Development
Nabil.agnouche@univ-constantine2.dz

الإيميل: imad.menai@univ-constantine2.dz

المؤلف المرسل: مناعي عماد Menai Imad

تاريخ القبول : 2024/12/15

تاريخ الاستلام: 2024/10/09

الملخص:

تأتي هذه الدراسة لمناقشة تطبيقات الويب 2.0 وأخلاقيات المهنة المكتبية في بيئة اتصالية متغيرة، وكيف يمكن تجسيد مبادئ الأخلاقيات في عمليات الاتصال والتواصل المهني بين المكتبيين، حيث تم تحليل الإرشادات التوجيهية لاستخدامات وسائل التواصل الاجتماعي المنبثقة عن جمعية المكتبات الأمريكية ALA. تهدف الدراسة للتعريف بتلك الإرشادات عند القيام المكتبيين بالاتصال فيما بينهم، ومدى التزامهم بأخلاقيات المهنة وتجسيدها بطريقة فعالة، بعد جمع المعلومات، وتحليل الإرشادات التوجيهية لوسائل التواصل الاجتماعي، الخاصة بالمكتبات العامة والأكاديمية خلصت الدراسة بنتائج مهمة تمثلت في أن الاعتماد على الإرشادات الأخلاقية لمراقبة وتقييم العملية الاتصالية بين المكتبيين بصورة فعالة في نسيج الويب 2.0، يلزم احترام قوانين الأخلاقيات المهنية في هذا المجال، كما يسمح بزيادة فعالية الاتصال بين المكتبيين خاصة في المكتبات الأكاديمية.

الكلمات المفتاحية: الويب 2.0؛ أخلاقيات المهنة؛ مكتبة جامعية؛ التواصل الاجتماعي؛ الاتصال المهني.

Abstract:

This study comes to discuss Web 2.0 applications and office ethics in a changing communication environment, and how codes of ethics can be embodied in the processes of professional communication between librarians, where the guidelines of social media emanating from (ALA) were analyzed, the study aims to introduce those guidelines when librarians communicate with each other, and the extent of their commitment to professional ethics and their embodiment in an effective manner, The study concluded with important findings that relying on ethical guidelines to effectively monitor and evaluate the communication process between librarians in the Web 2.0 fabric, it is necessary to respect the codes of professional ethics in this field, and allows for more effective communication between librarians, especially in academic libraries.

Keywords: web 2.0; Professional Ethics; University Library; Social Media; Professional Communication.

مقدمة:

أصبح علم الاتصال من العلوم التي تلعب دورا كبيرا في حياة الأفراد والجماعات والدول، بل أصبح الاتصال له حضور مميز في جميع المجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية والعسكرية والتربوية.. الخ. لقد تطورت عمليات الاتصال ووسائله وقنواته تطورا كبيرا عبر العصور فالإنسان ومنذ بدايته كان حريصا على نقل أفكاره وخبراته ومشاعره وحتى حاجاته للآخرين من حوله، فاستخدم وسيلة الاتصال الشفوية في بداية الأمر، ثم الكتابة التي كانت مقتصرة على رموز وإشارات ورسومات للإنسان البدائي التي نقشها على جدران الكهوف والحجارة والعظام، أي مرحلة الكتابة التصويرية. فظهرت بعد ذلك القيم التعبيرية والرمزية التي تدل على معاني معينة. ففكر الإنسان بطريقة أسهل للكتابة، فظهرت الأبجدية والهجائية التي يعود الفضل فيها للفينيقيين في اختراعها، والتي تطورت بدورها إلى معظم اللغات العالمية، فظهرت الكتابة كأفضل وسيلة لنقل المعلومات، (عليان، 2003، صفحة 43). ليجد الإنسان نفسه أمام شكل جديد من وسائل نقل المعلومات التي تحتاج إلى مواد مختلفة كالطين والخشب وأوراق البردي...، حيث كانت تلك المواد غير قادرة على الاحتفاظ بالسجلات والأفكار، فقام باختراع الورق ويرجع الفضل إلى الصينيين في صناعته، (السردى، 2011، صفحة 26).

وبقيت الكتب الوسيلة الرئيسية في نشر المعلومات، حتى ظهرت وسائل أخرى تنافسها في هذا الدور، بل وتتفوق عليها، فظهرت الصحف والمجلات، حيث يرجع تاريخ صدورهما إلى منتصف القرن السابع عشر، حينما صدرت أول مطبوعة فرنسية رسمية منتظمة عرفت باسم «Gazette» «30/05/1631)، (دليو، 2002، صفحة 11).

فتغيرت بذلك بيئة عمل المكتبيين وتغيرت سلوكيات الاتصال والتواصل بينهم، خاصة عند اعتمادهم على الشبكة العنكبوتية العالمية وكل الوسائل التي توظفها لإنجاح عمليات الاتصال بين أمناء المكتبات والمتخصصين في ذلك المجال، وهذا يرجع لمدى توفر شبكة الانترنت على أدوات ومواقع وقنوات اتصال جديدة ظهرت مع تطور الويب وظهور الجيل الثاني له Web 2.0، الذي يلتزم بصفة منطقية ظهور ما يسمى بالجيل الثاني للمكتبات Library 2.0.

تمثل المكتبات العصب الحيوي والعمود الفقري للجامعات، فهي التي تجمع المعلومات وتعالجها ومن ثم تقوم ببنائها إلى المستفيد المناسب في الوقت المناسب، كذلك تعد المحرك الأساسي نحو دفع عجلة التنمية للبحث العلمي في التعليم العالي، وبما أن القائمين على تلك المكتبات من ذوي الاختصاص فهم ملزمون بتطوير مجموع خدمات تلك المكتبات والرفع من قيمة ودرجة الجودة لها، ومن خلال ما تشهده مكتباتنا الجامعية من قفزة نوعية نحو التطور والازدهار كان الفضل فيها بالدرجة الأولى لوعي المكتبيين بالواجبات المنوطة لهم قبل كل شيء، هذا الذي سبق، أدى إلى وجوب وسيلة تعمل كدعامة رئيسية في نجاح تلك المهمة والتي هي الاتصال أو الاتصال المهني للمكتبيين في العصر الرقمي وعبر الشبكات التواصل الاجتماعية في عالم الجيل الثاني للويب الذي أثر كثيرا خاصة على البيئة المهنية للمكتبيين في السنوات الأخيرة، كذلك ظهور دساتير لأخلاقيات المهنة المكتبية المنبثقة عن الهيئات والجمعيات العالمية كجمعية المكتبات الأمريكية ALA، والاتحاد الفدرالي لجمعيات المكتبات IFLA، والتي وضعت مجموعة من المعايير تعمل على تجسيد مبادئ أخلاقيات المهنة في البيئة الرقمية.

ومن هنا يمكن طرح التساؤل الآتي: كيف يمكن تجسيد مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في ظل بيئة اتصالية متغيرة عبرنسيج الويب 2.0؟

والذي تندرج تحته التساؤلات الجزئية التالية:

- ما هي الخدمات ووسائل الاتصال في عالم الويب 2.0؟
- هل يمكن تطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة المكتبية في عمليات الاتصال عبر الويب؟
- كيف يكون سلوك المكتبيين عند قيامهم بالاتصال والتواصل فيما بينهم؟
- ما هي الشروط الواجب توافرها للمحافظة على تجسيد الأخلاقيات المهنية في مكتباتنا الجامعية؟
- هل توجد صعوبات تقيد استخدام تطبيقات الويب 2.0 من جهة و تنفيذ الأخلاقيات من جهة أخرى؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في أن المكتبات الجامعية تخوض غمار التطور والنمو المتفاوت كل يوم. وذلك لتبنيها واستقدامها لجملة من التقنيات والبرمجيات الحديثة إما على المستوى

✓ التركيز على مواقع التواصل الاجتماعي كأداة رئيسية في
نسيج الويب 2.0.

✓ التعرف على العوائق التي تحول دون نجاح العملية
الاتصالية عبر تطبيقات الويب 2.0

الدراسات السابقة وتحليل أدب الموضوع:

عند القيام بالبحث في الأدبيات والدراسات السابقة، تم العثور على عدة دراسات وبحوث أكاديمية تتقاطع بشكل مباشر أو غير مباشر مع موضوع الدراسة إما من الناحية النظرية أو التطبيقية، وهذا يرجع لحضور البحوث والدراسات في هذا المجال والتي أصبحت في الآونة الأخيرة حديث الساعة، لأهمية هذه الدراسات في نزع الستار والغموض التكنولوجي الخاص بتطور بيئة الويب وأهم التطبيقات المصاحبة له، خاصة تلك الدراسات والبحوث التي تناولت إشكاليات الاتصال والتواصل في الفضاءات الرقمية والافتراضية، المرتكزة أساسا على قنوات وأدوات تعمل على تفعيل تلك النشاطات التي أصبحت تدخل في العمل اليومي للمكتبات والقائمين عليها من ذوي الاختصاص والذين لهم قدرات ومهارات تكنولوجية ساعدت في تجسيد تلك العمليات الاتصالية بغية تعزيز مبدأ التعاون والتشارك وتقاسم المعلومات بطريقة سهلة وسريعة. وكانت الدراسة الأولى للباحث (محمود، 2009) تحت عنوان: الجيل الثاني من خدمات الانترنت : مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. حيث تناولت تطبيقات الجيل الثاني من خدمات الانترنت والمعروفة بمسمى الويب 2.0 حيث عمدت الدراسة إلى مناقشة وتحليل كامل للويب 2.0 ، وذلك بوضع تعريف للمصطلح، ثم دراسة أبرز التطبيقات في بيئة الويب 2.0 وهي: المدونات Blogs ، التأليف الحر Wiki، الملخص للمواقع RSS، الشبكات الاجتماعية Online Social Networks، ووصف المحتوى Content Tagging، ثم دراسة مفهوم المكتبات 2.0 وعرض أهم مبادئها، ثم ناقشت الدراسة تأثير الويب 2.0 على مهنة أخصائي المكتبات. كما جاءت الدراسة الثانية للباحث: (ديخن، 2015). توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب (web 2.0) في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية : المكتبات المركزية لجامعات : الجزائر 1، وهران 1، قسنطينة 1، أنموذجا، وركزت الدراسة إمكانية وضع استراتيجيات للتسويق وإعادة النظر فيها من قبل المكتبات الجامعية، لأنها أثبتت عدم نجاعتها في ظل المستجدات الطارئة، وخلصت

المهني أو على المستوى المعرفي، حيث أصبح أخصائي المكتبات الجامعية يعتمد في تقديم خدماته على وسائل اتصال مهنية جديدة كمواقع التواصل الاجتماعي، وذلك لتبادل المعلومات والخبرات مع باقي زملاء المهنة المكتبية، هذا أدى إلى ظهور ما يسمى بالاتصال المهني عبر وسائل الجيل الثاني للويب، الذي أدى إلى زيادة كفاءة تلك الخدمات والبحث عن الجودة فيها. فزيادة استغلال خدمات الجيل الثاني للويب (Web 2.0) في تفعيل عمليات الاتصال المهني باحترافية، يسمح بالحفاظ على قوانين أخلاقيات المهنة المكتبية وتطبيقها في ظل وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة. بالإضافة إلى تعزيز مبادئ التعاون والتشارك في الأعمال، الخدمات، الأفكار والإبداعات.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، للتعرف على طبيعة المفاهيم النظرية لمواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية، أيضا المفاهيم الخاصة ببيئة الويب 2.0 وأهم التطبيقات المعتمدة في عمليات الاتصال والتواصل ، للوصول إلى نتائج يمكن تحليلها، والخروج بحلول واقعية ، تعكس الواقع المهني للمكتبيين في العصر الرقمي؛ كذلك الاعتماد على شبكة الانترنت في جمع المادة العلمية الموثقة على مستوى مواقع الهيئات والمنظمات الوصية، ومحاولة تحليل تلك المعلومات وربطها بالواقع الذي تعيشه مكتباتنا الجامعية اليوم من مختلف الجوانب. حيث تم الاعتماد على ميثاق الأخلاقيات المهنية في المكتبات العامة والأكاديمية، أيضا المعايير الخاصة بمواقع التواصل الاجتماعي التابع لجمعية المكتبات الأمريكية.

أهداف الدراسة:

تم رصد مجموعة من الأهداف التي تعكس التساؤلات التي وضعناها سابقا وهي:

✓ إبراز خاصيات الجيل الثاني للويب في تدعيم الخدمات المكتبية الجامعية.

✓ معرفة كيفية الاتصال بين المكتبيين في إطار تبادل المعلومات المهنية.

✓ استخدامات وسائل الاتصال الحديثة في تقديم وتطوير نوعية الخدمات.

✓ التعرف على مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في البيئة الرقمية.

بقضايا المكتبات التقليدية المتعلقة بالوصول والسرية ، ولكنها لا تعالج التحديات الأخلاقية للبيئات الرقمية الحالية والمحتملة. تبدو الجمعيات المهنية أكثر دراية بمدونات الأخلاقيات من الممارسين على الرغم من أن الممارسين يظهرون مستويات عالية من الوعي الأخلاقي ، مما يشير إلى أن الجمعيات بحاجة إلى التواصل بشكل أكبر مع أعضائها وتوفير أدوات أكثر فائدة في مكان العمل. ينظر إلى دراسات الحالة على أنها طريقة جيدة لتثقيف الممارسين وإشراكهم بسبب التعقيد والصراعات والديناميكية التي يمكن أن يقدموها.

المحور الأول: مدخل مفاهيمي:

أولاً- مفهوم الويب 2.0 وتطبيقاته في المكتبات:

الويب 2.0، أو ما يصطلح عليه الجيل الثاني للويب أو الجيل الثاني من خدمات الانترنت، والذي قدم على يد "تيم أورلي" سنة 2005، من خلال الاجتماع الذي أقيم بين كل من مؤسسة (O'Reilly Media) و Media Live International، حيث حاول الخبراء في هذا الاجتماع الوصول إلى معايير محددة يمكن من خلالها تقسيم مواقع الويب إلى مواقع تقليدية 1.0 ومواقع ديناميكية 2.0. (الخليفة، 2008)؛ كما وعرفته "JISC" مجلة نظم المعلومات والاتصالات في تقرير لها نشر سنة 2007 بأنه: يشتمل على مجموعة متنوعة من المعاني المختلفة التي تتضمن زيادة التركيز على المحتوى المنشأ من قبل المستخدمين، وتشارك هذا المحتوى وإثراءه بصفة تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من البرمجيات الاجتماعية (Social Media)، وطرق جديدة للتفاعل مستندة على تطبيقات الويب، واستخدام شبكة الانترنت كمنصة لتوليد المحتوى، وإعادة تحديد الأهداف المتعلقة باستخدام المحتوى. (Ware, 2009)، كما يعتبر الويب 2.0 مرحلة انتقالية مهمة في تاريخ شبكة الويب والتي تتمثل في الانتقال من مفهوم المواقع التقليدية، والتي يعتمد محتواها الموضوعي على ما ينشره مدير الموقع أو الجهة المسؤولة عنه، إلى مفهوم التطبيقات المتكاملة والتي توفر الخدمات التفاعلية للمستخدم الذي تطور دوره ليكون بمثابة المنتج والمستهلك للمحتوى في آن واحد.

1- تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية:

تهدف تطبيقات الويب 2.0 إلى الالتقاء بالطريقة التي من خلالها يتم اختيار أسلوب التعاون الجماعي، كما يمكن أيضا لتلك التطبيقات أن تلعب دورا أساسيا لمساعدة المكتبيين في

الدراسة بعدة نتائج منها توظيف تطبيقات الويب 2.0 في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية من منطلقات فردية، أيضا مازالت المكتبات الجامعية الجزائرية تعتمد في تسويق خدمات المعلومات على استراتيجيات تقليدية بسبب ضعف استراتيجياتها الإلكترونية أو غيابها تماما في بعض المكتبات الجامعية، كذلك اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية يعاني من ضعف في مقومات التكوين الذاتي، وقد يرجع ذلك إلى غياب سياسة التحفيز لتنمية روح المبادرة لديه.

أما الدراسة الثالثة فهي للباحثة (بن الطيب زينب، 2022)، أخلاقيات المهنة المكتبية وواقع الالتزام بها في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة باتنة 1 أنموذجا. حيث تمحورت الدراسة حول كفاءات توظيف قوانين أخلاقيات المهنة المكتبية في مكتباتنا الجامعية بالاعتماد على موثائق الهيئات والمنظمات العالمية كجمعية المكتبات الأمريكية المتخصصة SALA وجمعية المكتبات الأمريكية ALA ومدى التزامهم بتلك الموثائق والقوانين، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل وأداة لجمع المعلومات تمثلت في استمارة الاستبانة؛ حيث خلصت الدراسة بعدة نتائج أهمها المعرفة المحدودة بأخلاقيات المهنة لمجموع المبحوثين، أيضا محدودية التزامهم بتلك الموثائق والقوانين، والاكتفاء بواجباتهم وحقوقهم في تأدية مهامهم المهنية.

أما الدراسة الرابعة للباحثة (Clare Thornley، 2016)، حيث تقدم هذه الدراسة تقريرا عن مشروع بحثي يحقق في كيفية مواجهة المتخصصين في المكتبات والمعلومات للمعضلات الأخلاقية، مع الإشارة بشكل خاص إلى تأثير التقنيات الجديدة، والمصادر المستخدمة للمساعدة في اتخاذ القرارات الأخلاقية، والمساهمة التي يمكن أن تقدمها دراسات الحالة في الفهم الأخلاقي وصنع القرار. تم جمع البيانات من خلال مقابلات في بريطانيا وأيرلندا وأستراليا مع متخصصين في المكتبات والمعلومات، ومعلمين وممثلين عن الهيئات المهنية. خلصت الدراسة بعدة نتائج أهمها: الأنواع الرئيسية للمعضلات المثارة وتناقش الحالات الإرشادية لكل نوع. ويقترحون أن التقنيات الجديدة يبدو أنها لا تغير المبادئ الأخلاقية، ولكن عند تجربتها في مكان العمل، فإنها تغير بشكل كبير العوامل التي يتعين على المهني تقييمها. كما تشير إلى أن مدونات الأخلاقيات ذات الصلة مرضية فيما يتعلق

يعمل الملخص الوافي RSS في تفعيل عمليات الاتصال المهني التعاوني عند استخدامه كقناة للتنبه عن المعلومات، وذلك عند دمج مع بوابات خاصة مثل بوابات المكتبات الجامعي. (Rivier, 2007) حيث يساعد الملخص الوافي أيضا في تتبع المعلومات في بيئة الويب، وهذا يعمل على تبادل للمعلومات بين المهنيين كالمكتبيين في التعرف على كل ما هو جديد في التخصص، خاصة من ناحية تقديم الخدمات للمستفيدين النهائيين. كما يعمل على تفعيل عمليات الاتصال عن طريق تقاسم المعلومات بين المكتبات خاصة عند دخولها في مشاريع تعاونية أو اتصالات مكتبية. و عادة يكون مرتبط بالفهرس المشترك لتلك المكتبات المشاركة. وكمفهوم مختصر لمصطلح الويب 2.0 ومختلف تطبيقاته، هو تعبير على استخدام كل الأدوات والوسائل التفاعلية للمكتبات من الناحية العملية، أي أن المكتبات تساهم في استخدام منصات وتطبيقات الويب 2.0 (المدونات و فضاءات الويكي، ومواقع تقاسم الصور ومقاطع الفيديو..الخ).

4.2.2 مواقع التواصل الاجتماعي Social Media:

يعرف قاموس Merriam Webster "وسائل التواصل الاجتماعي" بأنها "أشكال الاتصال الإلكتروني (مثل مواقع الويب الخاصة بالشبكات الاجتماعية والمدونات الصغيرة) التي يقوم المستخدمون من خلالها بإنشاء مجتمعات عبر الإنترنت لمشاركة المعلومات والأفكار والرسائل الشخصية والمحتويات الأخرى (مثل مقاطع الفيديو)". تشارك المكتبات في وسائل التواصل الاجتماعي لأسباب عديدة ولكن في المقام الأول لتوصيل المعلومات حول خدمات المكتبة ومواردها، والتفاعل مع مجتمعاتها. قد يكون لمواقع التواصل الاجتماعي شروط الخدمة الخاصة بها والخصوصية والسلوك المقبول والعواقب المعلنة لانتهاك شروط الخدمة هذه. يمكن للمستخدمين نشر المحتوى الخاص بهم أو الرد على ما تم نشره بالفعل. (Webster, 2018).

ثانيا- أخلاقيات المهنة المكتبية في بيئة اتصالية متغيرة:

1- مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية:

ينظر على أن الأخلاقيات في قاموس ODLIS عبارة عن "مجموعة من المعايير التي تحكم سلوك وحكم أمناء المكتبات وموظفي المكتبات وغيرهم من المتخصصين في المعلومات في عملهم. تضع مدونة أخلاقيات ALA معايير للوصول العادل والحرية الفكرية والسرية واحترام حقوق الملكية الفكرية

تحقيق فهم جيد لمجتمع المستفيدين، والمشاركة معهم من خلال الشبكات الاجتماعية، كما يمكن اعتبارها وسيلة تسويقية لخدمات المكتبات، شريطة أن يكون للمكتبيين حضورا فعالا من خلال مشاركتهم. ويمكننا استعراض أهم التطبيقات التي تكون تسيج الويب 2.0 في مايلي:

1-1 المدونات BLOGS:

جاء في سلسلة ترجمة معايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA)، للمؤلف (Chew, 2008)، حول الويب 2.0 والخدمات المكتبية الموجهة للشباب والمقدمة للمكتبيين في ما يخص المدونات الاجتماعية. من بين الأهداف النبيلة للمدونات التي يهدف إليها استخدام المدونات، هو التسهيل على الشباب من المستفيدين، التعرف على المكتبيين، ومنه التعرف على خدمات المكتبة...يمكن للمكتبي أن يضع تحت تصرف المستفيدين بريدته الإلكتروني ورقم هاتفه، بالإضافة إلى السماح للمستفيدين من ترك تعليقات، فمدونة من دون إمكانية إضافة تعليقات، لا تختلف كثيرا عن مواقع الويب العادية.

و يمكن استنتاج أن المدونات تساعد أيضا على تفعيل العلاقة التواصلية بين المكتبيين أنفسهم خاصة على مستوى المكتبات الجامعية، حيث تعتبر المدونات فضاء مهني وأكاديمي في نفس الوقت يعزز من تبادل المعلومات والمعارف والخبرات الخاصة بالمهنة المكتبية، وترفع من مستوى جودة الخدمات في المكتبة الجامعية بصفة آلية.

2-2 الويكي WIKI:

تطبيق الويكي أو ما يسمى في بعض الأدبيات بالتأليف الحر، (محمود، 2009) هو "عبارة عن عملية التأليف المشترك، حيث نجد عدة باحثين يتشاركون في إنشاء وإتاحة المحتوى الأكاديمي على الويب، حيث تعزز هذه الخاصية من التعاون بين المهنيين والأكاديميين في نشر المحتوى المعلوماتي على الويب، وتبادل المعارف والأفكار الجديدة، كما تساعد على تفعيل التفكير النقدي لهؤلاء المشاركين والمتفاعلين"، وهذا ما ذهب إليه Baro على أنه "عبارة عن موقع ويب تعاوني يمكن أي شخص التعديل في المحتوى الموجود على الويكيبيديا".

(Baro, 2012)

3-1 الملخص الوافي RSS Flux:

من المخاوف الأخلاقية. مثل هذه المخاوف، تشمل المسؤوليات المهنية للموظفين ، وكيفية تفاعل الموظفين مع الجمهور ، وكيفية تفاعل الموظفين مع المكتبة ، والخصوصية وحماية البيانات ، وسلوك العاملين المحترفين في المكتبة ، والخطاب المهني مع زملائنا. قد يؤثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الصورة العامة لمهنتنا والصورة العامة لكل مؤسسة على حدة. تشمل معظم البيانات الواردة في مدونة أخلاقيات ALA العديد من المخاوف الأخلاقية التي قد تنشأ عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. إذ تشارك المكتبات في وسائل التواصل الاجتماعي لأسباب عديدة ولكن في المقام الأول لتوصيل المعلومات حول خدمات المكتبة ومواردها ، والتفاعل مع مجتمعاتها. قد يكون لمواقع التواصل الاجتماعي شروط الخدمة الخاصة بها والخصوصية والسلوك المقبول والعواقب المعلنة لانتهاك شروط الخدمة هذه. يمكن للمستخدمين نشر المحتوى الخاص بهم أو الرد على ما تم نشره بالفعل.

المحور الثاني: تحليل إرشادات وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبات العامة والأكاديمية:

1-المنتدى العام المعين: Designated public forum

المكتبات ليست ملزمة قانوناً بالمشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي ، كما أنها ليست مطالبة باستضافة المحادثات العامة. ويمكن للمكتبة أن تختار، على سبيل المثال، المشاركة فقط في الاتصال أحادي الاتجاه، أي إصدار إعلانات وعدم التماس الأسئلة أو التعليقات أو الرد عليها. ولكن بمجرد أن تدعو مكتبة عامة أو مكتبة أكاديمية ممولة من القطاع العام إلى إجراء محادثة ، يمكن اعتبارها قد أنشأت منتدى عاماً مخصصاً. اعتباراً من عام 2018 ، بدأت المحاكم للتو في النظر والبحث في القضايا التي تثير الادعاء بأن استضافة المحادثات العامة في وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الكيانات الحكومية تخلق منتدى عاماً مخصصاً يخضع لقيود التعديل الأول. قضت قضايا المحاكم الدنيا التي تنظر في هذه القضية أنه يتم إنشاء منتدى عام معين عندما يتم فتح وسائل التواصل الاجتماعي للتعليق العام من قبل كيان حكومي. ومع ذلك، لا تزال تشق طريقها من خلال عملية الاستئناف في المحكمة ولا يوجد حالياً حكم نهائي من المحكمة العليا للولايات المتحدة. ومع ذلك ، هناك حجة قوية مفادها أن فتح وسائل التواصل الاجتماعي للتعليق العام يخلق منتدى عاماً

والتميز والدقة والنزاهة والحياد والمجاملة واحترام الزملاء ورواد المكتبة".

ومن خلال هذا المفهوم سنقوم بالاعتماد على إرشادات وسائل التواصل الاجتماعي التي وضعتها جمعية المكتبات الأمريكية ALA ، و لجنة الأخلاقيات المهنية Committee On Professional Ethics (COPE)، والتي وضعت بدورها عينة من الأسئلة والأجوبة لتوضيح الآثار المترتبة على مدونة أخلاقيات جمعية المكتبات الأمريكية وتطبيقاتها. وتمثلت في:

- هل يقع على عاتق المكتبات التزام أخلاقي بتثقيف المستفيدين حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي؟
- هل يتحمل العاملون في المكتبات مسؤولية أخلاقية لاحترام بعضهم البعض في وسائل التواصل الاجتماعي؟
- هل من الأخلاقي جمع واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من متابعي وسائل التواصل الاجتماعي؟
- ما هي المسؤوليات التي يتحملها العاملون في المكتبة عند مشاركة المعلومات أو إعادة نشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟ هل العاملون في المكتبة مطالبون أخلاقياً بالتحقق من المعلومات؟
- هل تمتد أخلاقيات المهنة للعاملين في المكتبات إلى حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الشخصية؟
- ما هي أفضل طريقة لتكون شاملاً عند إنشاء محتوى وسائط اجتماعية للمكتبة؟ ماذا لو كانت هناك شكاوى؟

حيث تهدف هذه الوثيقة إلى توفير إرشادات عامة للعاملين في المكتبات من جميع الأنواع فيما يتعلق بالقضايا الأخلاقية الناشئة عن وسائل التواصل الاجتماعي ، وليس المقصود منها أن تكون قائمة شاملة أو مشورة قانونية. للحصول على إرشادات حول إنشاء وتنفيذ سياسة تحكم كيفية تشغيل المكتبات لمنصات التواصل الاجتماعي.

وتم التركيز في هذه الدراسة على مواقع التواصل الاجتماعي، كونها مكون رئيسي لنسيج الويب 2.0، وتعد من المواقع الأكثر استخداماً من طرف المكتبيين أو المستفيدين؛ ولأن وسائل التواصل الاجتماعي خلقت فرصاً غير مسبقة لتبادل المعلومات وبناء المجتمع والمشاركة ، فقد أثارت أيضاً العديد

4. تدعو المكتبة الناس للنشر أو التعليق من حين لآخر على قضايا مختلفة.
 5. تتفاعل المكتبة مع مجتمعها فيما يتعلق بالمسائل المتعلقة بموارد المكتبة وخدماتها.
 6. تعمل المكتبة كمنتدى لمناقشة العديد من القضايا المتعلقة بمجموعاتها وبرامجها ومساحاتها.
- قد تتناول البيانات أيضا الغرض الأكبر للمكتبة وهيئتها الإدارية، مثل "تمثل مهمة مكتبتنا في تعزيز قيمة وأهمية خدمات المكتبة وبرامجها ومساحاتها ومجموعاتها والمكتبات بشكل عام."

4- الجمهور: Audience

كأفضل ممارسة، ينبغي للمكتبة أن تحدد جمهورها المستهدف. قد تقصر المكتبة الأكاديمية جمهورها المستهدف على أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والطلاب والموظفين والإداريين والخريجين. يمكن توسيعه ليشمل مجتمعات متخصصة خارج الجامعة، مثل العلماء في تخصص معين، أو حتى عامة الناس. قد تحدد المكتبات العامة جمهورها على أنهم الأشخاص المقيمون في منطقة خدمتها الرسمية.

5- مسؤوليات الموظفين: Staff responsibilities

يجب تدريب جميع موظفي المكتبة المسؤولين عن المساهمات في منصات التواصل الاجتماعي للمكتبة تدريباً شاملاً، ليس فقط في أفضل الممارسات لمنصات التواصل الاجتماعي الفردية، ولكن في مهمة وقيم ومواقف المكتبة وهيئتها الإدارية أو المؤسسة الأم. يعمل حساب وسائل التواصل الاجتماعي كوجه رقي للمكتبة ويجب أن يحافظ على نفس مستوى خدمة العملاء المقدمة في المكتبة الفعلية. من أجل توفير دليل للموظفين وحماية المكتبة عند التفاعل مع المستخدمين عبر الإنترنت، يجب على المكتبة تحديد سلوك الموظفين ومسؤولياتهم المناسبة في سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها. يجب على جميع الموظفين تطبيق هذه المبادئ التوجيهية بطريقة متسقة.

يجب على المساهمين في الموظفين استخدام نغمة تتفق مع إستراتيجية الاتصال والتسويق الخاصة بمؤسستهم، سواء كان نشر محتوى أصلي أو التواصل مباشرة مع المستخدم. كن ودوداً وصادقاً وحيوياً. يجب كتابة محتوى وسائل التواصل الاجتماعي من وجهة نظر "نحن"، التي تمثل المكتبة ككل وليس كموظف فردي. وباعتبارهم الوجه

مخصصاً كما هو الحال في الحالة المماثلة حيث يفتح كيان حكومي غرفة اجتماعات أو مساحة عرض للاستخدام العام. عرفت المحكمة العليا للولايات المتحدة "المنتدى العام المعين" بأنه منتدى تخصصه الحكومة للأنشطة التعبيرية. كما هو الحال مع المنتدى العام التقليدي، تخضع المنتديات العامة المعينة "لتدقيق صارم"، مما يعني أن مبادئ التعديل الأول تنطبق. في حين أن المكتبات قد تفرض لوائح زمنية أو مكانية أو طريقة (لا تنطبق بسهولة على بيئة الإنترنت)، فإن المحاكم تدرس عن كثب أي قيود على التعبير القائم على المحتوى لتحديد ما إذا كانت تنتهك حقوق المتحدث. يحظر التمييز في وجهات النظر في أي محفل.

لتجنب اختطاف منصة المكتبة من قبل محتوى لا علاقة له بمهمة المكتبة (بما في ذلك الكلام التجاري أو ببساطة غير ذي الصلة)، يجب على المكتبات صياغة إعلاناتها العامة عن الغرض والسلوك المقبول بعناية وبشكل ضيق كما هو مرتبط بمهمة المكتبة. ويمكن توسيع نطاق الإعلانات الضيقة ذات الغرض إذا لزم الأمر، ولكن تقييد نطاق الإعلانات الأوسع نطاقاً قد يخلق تحديات.

2- المبادئ التوجيهية: Guidelines

باتباع أفضل الممارسات، يجب أن تأخذ سياسة وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبة في الاعتبار المشكلات التالية. لا تنطبق جميع المشكلات أدناه على كل مكتبة، ويمكن إجراء عمليات الحذف والإضافة بناءً على الاحتياجات الفردية للمكتبة..

3- الغرض والنطاق: Purpose and scope

يجب على المكتبة إتاحة سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها للجمهور على موقعها الإلكتروني والارتباط بالسياسة من منصات التواصل الاجتماعي كلما أمكن ذلك.

هناك مجموعة من مستويات المشاركة المجتمعية الممكنة المتاحة للمكتبات. بعض الأمثلة المذكورة أدناه:

1. تنشر المكتبة المعلومات المتعلقة بخدماتها وعملياتها لمكوناتها ولا تسعى للحصول على تعليقات أو الرد عليها.
2. تنشر المكتبة المعلومات وستجري مكالمات من حين لآخر للردود أو التعليقات على الاستطلاع.
3. تحتفظ المكتبة بالحق في إغلاق التعليقات في وقت محدد مسبقاً وليس رداً على التعليقات الواردة.

سيستخدمها موظفو المكتبة في حالة عدم التزام المستفيد بإرشادات السياسة

قد يتضمن السلوك غير المقبول الذي قد يؤدي إلى إزالة منشور أو حظر مؤقت للمستخدم خطابا غير محي بموجب التعديل الأول ، مثل انتهاكات حقوق الطبع والنشر أو الفحش أو استغلال الأطفال في المواد الإباحية أو التعليقات التشهيرية أو التهديدات الوشيكّة أو الحقيقة ضد المكتبة أو موظفي المكتبة أو المستخدمين الآخرين. كأفضل ممارسة ، يجب أن تنص السياسات على أن الكلام غير المحي من هذا النوع غير مسموح به لعزل المكتبة عن أي مسؤولية محتملة كميكر للمناقشة العامة. ومع ذلك ، يجب أن تدرك المكتبات أن إنفاذ مثل هذه السياسات لحظر الكلام غير المحي قد يكون صعبا لأن موظفي المكتبة سيضعون في وضع يمكنهم من تحديد ما إذا كان خطاب معين يتناسب مع التعريف القانوني لفئة الكلام غير المحي ، وهو قرار ينزل عموما إلى نظام المحاكم القانونية.

عند صياغة سياسات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها ، يجب أن تدرك المكتبات أيضا أن إزالة المشاركات التي لا تتناسب مع تعريف الكلام غير المحي ، على سبيل المثال ، على أساس أنها مثير للجدل أو تشكل لغة نابية أو قد تكون مسيئة للمستخدمين الآخرين يمكن أن تعرض المكتبة للتقاضي حيث وجدت المحاكم أن هذه الفئات من الكلام محمية بموجب التعديل الأول ومصطلحات مثل "مثير للجدل" و "مسيء" لتكون ذاتية.

يمكن للمكتبة أن تحت مستخدمها على الالتزام بسياسات الاستخدام المقبول المعمول بها للمنصة المضيفة والمشاركة في الخطاب المدني ، ولكن ككيان حكومي يخضع لقيود التعديل الأول (على عكس الكيان الخاص الذي قد يكون المنصة المضيفة) ، ستكون المكتبة ملزمة بتنظيم وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها وفقا لقانون التعديل الأول ولا يمكنها تقييد الكلام على أساس أن الكيان الخاص قد افع ذلك. من المحتمل أن تجد المحاكم أن المكتبة أو أي كيان حكومي آخر لا يمكنه تجنب التزاماته بموجب التعديل الأول باستخدام منصة خاصة.

8- العواقب: Consequences

يجب أن تذكر المكتبات بوضوح عواقب المشاركات التي لا تتوافق مع سياسة وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبة ، والتي

الإلكتروني للمكتبة ، ينبغي للموظفين أن يظلوا محترفين في جميع الأوقات وأن يمتنعوا عن التعبير عن آرائهم الشخصية عند النشر نيابة عن المكتبة.

يجب على موظفي المكتبة حماية خصوصية المستفيد وسريته كلما أمكن ذلك. يجب عدم استخدام منصات التواصل الاجتماعي لجمع معلومات حول مستخدمي المكتبة. يجب ألا تحتفظ المكتبة بالمعلومات التي يشاركها المستفيدون على وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبة أو تستخدم لأغراض أخرى. يجب أن تحيل سياسات وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبة المستخدمين أيضا إلى سياسات الخصوصية الخاصة بمنصة الوسائط الاجتماعية المضيفة وأن تبلغ المستخدمين بوضوح متى ستكون المنشورات متاحة للجمهور. يجب تدريب الموظفين وتوعيتهم بممارسات الأمن السيبراني الأساسية. يجب على أمناء المكتبات وموظفي المكتبة الرجوع إلى "الأخلاقيات وأسئلة وأجوبة وسائل التواصل الاجتماعي" التابعة للجنة الأخلاقيات المهنية للحصول على معلومات إضافية.

6- النظر: Reconsideration

يجب أن توفر سياسات وسائل التواصل الاجتماعي ملاذا للأفراد للتعبير عن الشكاوى أو المخاوف بشأن المحتوى المنشور على وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبة. وهذا يضع إطارا موضوعيا وموحدا لجميع المعنيين مع حماية الحرية الإبداعية والمهارات اللازمة لإشراك مجتمعات المكتبات. يجب أن يكون إجراء التعامل مع الشكاوى وإعادة النظر في محتوى وسائل التواصل الاجتماعي موضحا بوضوح في بيان السياسة وينطبق على الجميع. وينبغي أن تشدد السياسة على عدم إلغاء أي وظيفة دون إتباع الإجراء المعتمد وعدم إزالة أي محتوى بناء على سلطة موظف واحد أو مدير واحد.

7- سلوك مقبول: Acceptable behavior

يجب أن تذكر المكتبات بوضوح سياسة سلوك وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها على جميع منصات الوسائط الاجتماعية الخاصة بها وأن تعرض هذه السياسة بشكل بارز على مواقعها الإلكترونية. تماما مثل مدونة قواعد السلوك / الاستخدام التي يجب على المستفيدين الالتزام بها عند زيارة المكتبة ، تحدد سياسة وسائل التواصل الاجتماعي بوضوح السلوك المقبول وغير المقبول ، وكذلك الخطوات التي

[المنصة] لديها سياسات الخصوصية الخاصة بها ، والتي يمكن العثور عليها هنا [رابط] ويجب مراجعتها بعناية ". يمكن للمكتبات الاستفادة من الأدوات التي توفرها تطبيقات الوسائط الاجتماعية لإدارة المحتوى القديم أو المنشورات التي لا تتوافق مع سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة.

ومن خلال الإرشادات التوجيهية نستنتج أن الاعتماد عليها يعمل المحافظة على أخلاقيات المهنة المكتبية من جهة ويلزم المكتبيين احترام القوانين واللوائح المعمول بها دوليا، وهذا للتطوير المكتبات الجامعية (الأكاديمية) والرفع من مستوى جودة الخدمات التي تعمل على تسويقها للمستفيدين في بيئة الويب 2.0.

خاتمة:

حاولنا في هذه الدراسة تقديم مفهوم عام حول الويب 2.0 وأهم التطبيقات التابعة له، والتي لها أهمية قصوى في استخدامها من قبل المكتبيين الجامعيين، في ظل موثائق أخلاقيات المهنة المكتبية، وكيفية الإلمام والالتزام بها في بيئة اتصالية متغيرة المعالم، أيضا إمكانية تجسيد تلك الموثائق في العمليات الاتصالية اليومية للخدمة المكتبية بين القائمين عليها وجمهور المستفيدين منها في إطار الاتصال غير الرسمي بينهم. والوقوف على أهم التغيرات في سلوك العالمين عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، والتي أصبح الاعتماد عليها بشكل كبير.

خلصت الدراسة بعدة نتائج يمكن حصرها في الآتي:

1. المكتبات ليست ملزمة قانونا بالمشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي ، كما أنها ليست مطالبة باستضافة المحادثات العامة. ويمكن للمكتبة أن تختار، على سبيل المثال، المشاركة فقط في الاتصال أحادي الاتجاه، أي إصدار إعلانات وعدم التماس الأسئلة أو التعليقات أو الرد عليها.
2. تعمل المكتبة كمنتدى لمناقشة العديد من القضايا المتعلقة بمجموعاتها وبرامجها ومساحاتها.
3. يمكن للمكتبة إتاحة سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها للجمهور على موقعها الإلكتروني والارتباط بالسياسة من منصات التواصل الاجتماعي كلما أمكن ذلك.

يجب صياغتها بالتشاور مع المستشار القانوني. تتضمن أفضل الممارسات تطوير إجراء تقوم المكتبات من خلاله بإخطار المستفيدين بسبب حظرهم ، وتوفير عملية استئناف داخل المكتبة للمستفيد للطعن في الإزالة ، وتحديد فترة زمنية مقبولة للمستفيد للمضي قدما في إجراء إعادة التعيين. يمكن اعتبار حظر المستفيد بشكل دائم من موقع التواصل الاجتماعي بناء على تعليقات مسبقة تقييدا مسبقا ينتهك التعديل الأول.

يمكن أن يخضع محتوى الوسائط الاجتماعية لمكتبة عامة أو مكتبة أكاديمية ممولة من القطاع العام لطلب سجلات مفتوحة أو قانون حرية المعلومات. يجب الاحتفاظ بجميع مشاركات المستخدمين التي تمت إزالتها لأي سبب من الأسباب بشكل آمن وفقا لجدول الاحتفاظ بالبيانات في مؤسستك. يجب أن تكون سياسة المدة التي تحتفظ فيها المكتبة بمنشورات وسائل التواصل الاجتماعي هذه مذكورة بوضوح في سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها ومراجعتها من قبل مستشار قانوني.

يجب على مسؤولي المكتبات توصيل سياسات وسائل التواصل الاجتماعي والالتزامات القانونية الخاصة بهم بوضوح إلى مورديهم.

9- إخلاء المسؤولية:Disclaimer

يجب أن تذكر المكتبات أن التعليقات المعبر عنها على أي منصة من منصات التواصل الاجتماعي لا تعكس آراء أو مواقف المكتبة أو مسؤوليها أو موظفيها. يجب على مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي ممارسة حكمهم الخاص حول جودة ودقة أي معلومات مقدمة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

10- الخصوصية:Privacy

يجب على موظفي المكتبة بذل جهد حسن النية لفهم ممارسات الخصوصية لمنصات التواصل الاجتماعي التي يستخدمونها والآثار المترتبة على خصوصية المستفيد. إذا لم تستطع المكتبة ضمان الخصوصية ، فيجب أن تذكر ذلك صراحة في سياستها ، على سبيل المثال: "قد تشير المكتبة أحيانا إلى التعليقات العامة التي يتم إجراؤها على وسائل التواصل الاجتماعي. ومع ذلك ، لن تقوم بجمع أو بيع أو نقل أي معلومات تعريف شخصية تتعلق بتفاعل وسائل التواصل الاجتماعي مع المكتبة إلى أي طرف ثالث. يرجى العلم بأن

- 1- بن الطيب، زينب. أخلاقيات المهنة المكتبية وواقع الإلزام بها في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة باتنة 1 أنموذجا، 2022. مجلة الإحياء 947-960 (31)، 22، تاريخ الاسترداد، 2024/01/12، متاح على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/193794>
 - 2- هند، الخليفة. توظيف تقنيات الويب 2.0 في التعليم والتدريب الإلكتروني. جامعة ساوثهامتون، تاري. 2008 تاريخ الاسترداد 02 10، 2023، من <http://hend-alkhalifa.com/wp-content/uploads/2008/02/alkhalifa-vet/pdf>
 - 3- خليفة، محمود.. الجيل الثاني من خدمات الأنترنت: مدخل لى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0، 2009، تاريخ الاسترداد 03 02، 2023، متاح على: https://www.researchgate.net/publication/309809169_aljyl_althany_mn_khdmal_alantrnt_mdkhl_idrast_alw_yb_20_walmbatbat_20_Introduction_to_Web_20_and_Library_20
 - 4- Baro, E. E. **Awareness and use of Web 2.0 tools by librarians in university libraries in Nigeria**, 2012, pdf, visited on: 22 08 2020, Available at : https://www.researchgate.net/publication/263226474_Awareness_and_use_of_Web_20_tools_by_librarians_in_university_libraries_in_Nigeria
 - 5- Chew, I. **Web 2.0 and library services for young adults ; introduction for librarians**, 2008, Retrieved 20 05 2019 from <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/web-2.0-and-library-services-for-you>
 - 6- Clare Thornley. **Beyond codes of ethics: How library and information professionals navigate ethical dilemmas in a complex and dynamic information environment**. 2016, visited on: 12 06 2019, Available at: https://www.researchgate.net/publication/299414076_Beyond_codes_of_ethics_How_library_and_information_professionals_navigate_ethical_dilemmas_in_a_complex_and_dynamic_information_environment
 - 7- Ware, M. **Web 2.0 and Scholarly Communication**, visited on: 22 10 2022, Available at: <http://mrkwr.files.wordpress.com/2009/05>
 4. يعمل حساب وسائل التواصل الاجتماعي كوجه رقمي للمكتبة ويجب أن يحافظ على نفس مستوى خدمة العملاء المقدمة في المكتبة الفعلية. من أجل توفير دليل للموظفين وحماية المكتبة عند التفاعل مع المستخدمين عبر الإنترنت.
 5. تكون سياسة المدة التي تحتفظ فيها المكتبة بمنشورات وسائل التواصل الاجتماعي هذه مذكورة بوضوح في سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها ومراجعتها من قبل مستشار قانوني. كما يجب على مسؤولي المكتبات توصيل سياسات وسائل التواصل الاجتماعي والالتزامات القانونية الخاصة بهم بوضوح إلى مورديهم.
- ومن خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن إدراج بعض الاقتراحات وهي:
- التركيز على مبادئ الاتصال المهني الفعال بين المكتبيين الجامعيين بصورة دائمة وفعالة.
 - تجسيد إرشادات الهيئات والمنظمات الدولية، وتطبيقها على أرض الواقع، خاصة الإرشادات المنبثقة عن جمعية المكتبات الأمريكية.
 - الاهتمام باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، والحرص على الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية في هذا الصدد.
 - العمل على فهم عميق لتطبيقات الويب 2.0 من طرف المكتبيين الجامعيين، مع محاولة الاعتماد عليها في عمليات الاتصال المتبادلة بينهم بشكل دوري.
- . قائمة المراجع:
- الكتب:
- 1- السردى، محمد الدبس. الاتصال والعلاقات العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع، 2011
 - 2- عليان، ربيعي، عليان. الاتصالات ودور مراكز التوثيق في تبادل المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2003
 - 3- دليو، فوضيل. وسائل الاتصال وتكنولوجياه. قسنطينة: منشورات جامعة منتوري، 2002
 - 4- Rivier, A. **Aide-mémoire d'informatique documentaire**. Paris: Edition du cercle de la librairie, 2007
- المقالات:

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/social%20media>

</ware-web-2-0-and-scholarly-communication-preprint.pdf>

• الاطروحات:

- نور الدين ، ديخن. توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعات الجزائر1، وهران1، قسنطينة1 أنموذجا. وهران، جامعة وهران 1، الجزائر: (د.ن.)، 2015

• مواقع الانترنت:

- 1- **American Library Association (ALA)**, visited on: 23 09 2004, Available at: <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/socialmediaguidelines>
- 2- **O'Reilly Media** . (s.d.). available at: <https://www.oreilly.com/pub/au/27>
- 3- **ODLIS** (Online Dictionary), visited on: 12 10 2024, Available at: <https://odlis.abc-clio.com/>
- 4- **Merriam Webster Dictionary**, visited on: 13 10 2024, Available at: