

سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأجنبية:

دراسة تحليلية مع استنباط سياسة للمكتبات العربية

إعداد

د. غدير مجدي عبد الوهاب

محاضر بكلية الآداب، جامعة الإسكندرية

المدير التنفيذي، دليل الدوريات العربية المجانية

ملخص الدراسة :

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

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

1/ تمهيد:

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

1/1 مشكلة الدراسة ومبررات اختيار الموضوع:

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

٢/١ أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها، مما يلي:

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

٣/١ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

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

٤/١ تساؤلات الدراسة:

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

٥/١ مجال الدراسة:

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

- ٢/٥/١ **الحدود الجغرافية:** تستهدف الدراسة في دراسة السياسات المكتبات بدول العالم المتقدم وتحديداً بالولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا وكندا، مع استنباط سياسة مخصصة للمكتبات بالوطن العربي.
 - ٣/٥/١ **الحدود النوعية:** تقتصر الدراسة الحالية على فئات المكتبات الوطنية والعامّة والأكاديمية.
- ٦/١ منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات:**

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

٧/١ عينة الدراسة:

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

- ١/٧/١ المكتبات الوطنية: مكتبة الكونجرس^٣ Library of Congress، والمكتبة الوطنية الكندية National Library of Library and Archives Canada، والمكتبة الوطنية الأسترالية^٤ Australia^٥.
- ٢/٧/١ المكتبات العامة: مكتبة أوتاوا العامة^٦ Ottawa Public Library، ومكتبة تورونتو العامة^٧ Toronto Public Library بكندا، ومكتبة جولر العامة^٨ Gawler Public Library بأستراليا.
- ٣/٧/١ المكتبات الأكاديمية: مكتبة جامعة كورنيل^٩ Cornell University Library، ومكتبة جامعة ولاية أوريجون^{١٠} Oregon State University Library، ومكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيمور^{١١} Langsdale Library, University of Baltimore بالولايات المتحدة الأمريكية.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

٨/١ مصطلحات الدراسة:

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

٩/١ الدراسات السابقة:

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

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

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

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

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

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

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

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

٢/ نبذة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات:

١/٢ النشأة والتطور:

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

٢/٢ أبرز استخدامات المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي:

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

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

جدول رقم (١) التحليل الرباعي SWOT Analysis لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات

مواطن الضعف	مواطن القوى
<p>قد يؤدي قلة الوعي بشبكات التواصل الاجتماعي إلى عدم معرفة معظم أخصائيي المكتبات والمستفيدين بكيفية الاستخدام السليم والأمثل لها في المكتبات. قد تعرض المكتبات نفسها للنقد. تضع بعض شبكات التواصل الاجتماعي قيوداً على كم المعلومات التي يمكن إدخالها. قد يتطلب استخدام شبكات تواصل الاجتماعي في المكتبة إنتماً كبيراً من موظفي المكتبة فيما يتعلق بالوقت. تتطلب بعض أدوات شبكات التواصل الاجتماعي التحميل الأمر الذي قد يشكل مشكلة في بعض المكتبات. قد تتطلب توفر خبرة تكنولوجية لدى أخصائي المكتبات، على سبيل المثال: لتخصيص التطبيقات التي توفر الوصول إلى الفهارس الإلكترونية. قد يكون من الصعب على أخصائيي المكتبات استخدام لهجة غير رسمية ولكن قابلة للعرض، أو تقديم محتوى في شبكات التواصل الاجتماعي في منطقة ثنائية اللغة أو متعددة اللغات. قد تواجه المكتبات مشكلات محتملة متعلقة بحقوق النشر عند استخدام بعض شبكات التواصل الاجتماعي، مثل: اليوتيوب YouTube لإنشاء مجموعات. قد تقيد بعض العوامل الخارجية، مثل: إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت، والبنية التحتية التكنولوجية، والقيود الحكومية المفروضة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي الوصول لتلك الشبكات واستخدامها. يجب على المكتبة العمل بجد للحفاظ على التفاعل مع مستخدمي المكتبة وجذب شعبية (متابعين، وإجابات وما إلى ذلك...). التمويل المحدود لدعم استخدام المميزات أو الخصائص المتقدمة لشبكات التواصل الاجتماعي والتدريب الذي سوف يكون مطلوباً لتمكين ذلك.</p>	<p>تتأاح شبكات التواصل الاجتماعي مجاناً. لا تتطلب تدريباً طويلاً على استخدامها. تُيسر وتزيد من عملية التواصل والتفاعل المستمر بين المكتبة والمستفيدين. توفر طرقاً أفضل للبقاء على اتصال مع المستخدمين. تروج لخدمات المكتبة وتنتشر الأخبار بسرعة، وتقدم هذه المعلومات بشكل أكثر مباشرة إلى مستخدمي المكتبة. يساعد الترويج لمقتنيات المكتبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي على زيادة استخدام المحتوى. تساعد على معرفة المعلومات حول موضوع معين بصورة أسرع وأسهل. يسهل تثبيت وتنصيب Set Up شبكات التواصل الاجتماعي. تتيح الفرصة أمام المكتبات لإشراك مستخدميها الحاليين عبر شبكة الإنترنت وفي الوقت نفسه بناء مجتمع تفاعلي على الويب. تساعد على جمع ردود أفعال سريعة لتعزيز خدمات المستخدمين.</p>

التحديات	الفرص
<p>قد تتعرض الحسابات على شبكات التواصل الاجتماعي للإختراق والسرقة. يمكن أن ينشر المستفيدين تعليقات غير لائقة أو غير ملائمة على المنشورات. عادةً ما تكون هذه المواقع خارجة عن سيطرة أخصائيي المكتبات الذين يديرونها. يمكن لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي إلغاء الاشتراك بسهولة من خلال نقرة زر واحدة.</p>	<p>تمكن المكتبات من الوصول إلى مجموعة واسعة من مستفيديها خارج الحدود الجغرافية، كذلك جذب مستفيدين جدد. تتيح الفرصة أمام المكتبات لمعرفة احتياجات المستفيدين وما يريدونه من خدمات بسرعة كبيرة، كذلك الحصول على ردود الأفعال على ما تقدمه من خدمات لهم. توفر فرصة ممتازة لأخصائيي المكتبات لتسويق وتعزيز خدماتهم ومجموعاتهم لعدد كبير من المستفيدين. يمكن أن تستخدمها المكتبات كأداة بحثية لتحديد موقع الوثائق الرسمية والدراسات.</p>

٣/ سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

تميل المكتبات إلى أن تكون منظمات في غاية التنظيم، مع سياسات وإجراءات مفصلة للغاية تغطي جميع أعمالهم اليومية. وفي حال أن أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي جزءاً من عملية التواصل لإعلام المستفيدين عن المكتبة، والإستجابة لأسئلتهم واهتمامهم، فسوف تكون المكتبة بحاجة إلى وضع سياسات وإجراءات للقيام بذلك. وتختلف سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عن باقي السياسات الأخرى التي وضعتها المكتبة، حيث يجب أن تتوفر بها المرونة الكافية لتمكين الموظفين من تبادل المعلومات في الوقت المناسب، وعادةً ما يكون ذلك دون الكثير من المراجعة الداخلية، وتُتيح للموظفين إمكانية الرد على تعليقات المستفيدين في الحال (Fiander, 2012).

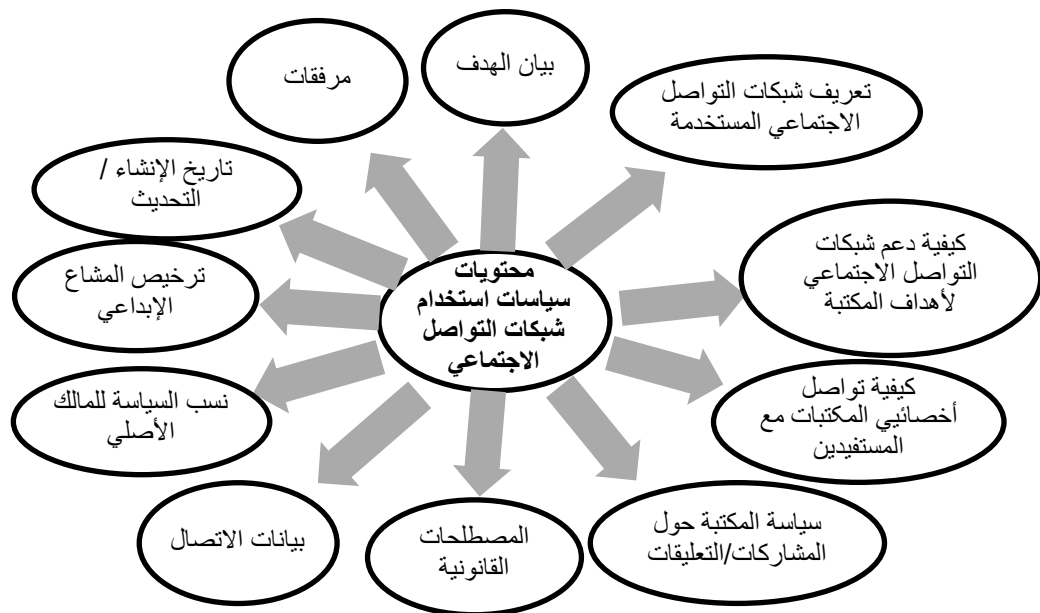
ويمكن لتلك السياسة أن تحكم كيفية تعامل المكتبة وموظفيها مع المجتمع الخارجي ومع بعضهم البعض أثناء الاستخدام المهني والاستخدام الخاص. وهي توضح للموظفين والمستفيدين السلوك المناسب لاستخدام صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي. كما تضع معايير للموظفين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، سواء كجزء من المسؤوليات المهنية للموظف أو بصفته الشخصية (Y&R, 2011).

١/٣ أهمية توفر سياسات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

- ١/١/٣ تعد طريقة مفيدة لوضع القواعد والمبادئ التوجيهية الرئيسية والواضحة لموظفي المكتبة الذين ينشرون بالنيابة عنها تتناول أنشطتهم عبر شبكة الإنترنت. كما أنها تذكرهم بأن المحتوى الذي ينشرونه ليس خاصاً بهم ويمكن أن ينعكس في نهاية المطاف على المكتبة. كذلك وضع معايير مخصصة للمستفيدين، تمكنهم من معرفة ما المقبول والمسموح بنشره على صفحات المكتبة بشبكات التواصل الاجتماعي.
- ٢/١/٣ تمنح الثقة لموظفي المكتبة فيما يتعلق بكيفية التعامل مع سلوك المستفيدين وخاصةً السلوك العدائي أو الغير مقبول.
- ٣/١/٣ تساعد في حماية المكتبة وموظفيها من التعرض لأي مساءلة قانونية (Kroski, 2009; Kooy & Steiner, 2010).

٢/٣ العنصر الواجب توافرها في سياسات المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي:

هناك نوعان من السياسات يجب تضمينهما بسياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي: الأولى، تغطي القضايا المتعلقة بقيام المكتبة بالنشر والإجابة على تعليقات المستخدمين على شبكات التواصل الاجتماعي. والثانية، تغطي التوجيهات المتعلقة بإدارة تعليقات المستخدمين على صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي (Fiander, 2012). ويوضح الشكل التالي أبرز العناصر التي يتم تضمينها بسياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي^١ (Kooy & Steiner, 2010; Y&R, 2011):



شكل رقم (١) العناصر المكونة لسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

وفيما يلي تحليلاً مفصلاً للعناصر الواردة بالشكل السابق:

- ١/٢/٣ بيان الهدف: لاطلاع المستخدمين على الهدف من السياسة والفئات أو المجموعات المعنية التي سوف تتأثر بها.
- ٢/٢/٣ تعريف شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة: تضمين بضعة أسماء أو عناوين لشبكات التواصل الاجتماعي معينة كدليل، بحيث يتمكن المستخدمين من فهم ما تغطيه السياسة. ولا يُشترط أن يتضمن التعريف قائمة شاملة بجميع شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة خاصةً وأنها تتغير بشكل متكرر.

١ قد لا تتوفر جميع العناصر بسياسات المكتبات كذلك قد تتباين مسمياتها، وترتيب أماكن ورودها بالسياسات.

- ٣/٢/٣ - **معلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبة:** على سبيل المثال، هل تقوم المكتبة بتوسيع نطاق التوعية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي أم تستهدف مجموعة معينة من المستفيدين الذين يستخدمون شبكات تواصل الاجتماعي بشكل منظم؟ وتساعد هذه المعلومات في زيادة الوعي بمهمة المكتبة وتساعد أخصائيي المكتبات غير المهتمين على فهم سبب أهمية الخدمة.
- ٤/٢/٣ - **سياسة المكتبة حول كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستفيدين:** تتناول هذه المعلومات أي سلوكيات لأخصائيي المكتبات قد يرغب المستفيدون في معرفتها، مثل: هل سوف يقوم أخصائي المكتبات بمراسلة المستفيدين دون تمييز؟ هل سوف يتواصلون فقط مع المستفيدين الذين سبق أن أعربوا عن اهتمامهم، إما من خلال "طلبات الصداقة" أو الاتصال السابق؟ حيث تسببت هذه المسألة في عدم ارتياح أخصائيي المكتبات في الماضي؛ حيث قلق البعض من التسويق للمستفيدين الذين لم يعبروا عن اهتمامهم ومن ثم قد يبدو الأمر تطفلاً، في حين اعتقد آخرون أن انتظار المستفيدين لبدء الاتصال ليس وسيلة فعالة لتقديم الخدمات. ويمكن أن يوفر هذا البيان مبادئ توجيهية مستفيضة أو مركزة لأخصائيي المكتبات، وهذه المبادئ التوجيهية قد تساعد الموظفين على الشعور بمزيد من الراحة لدورهم وأساليب تسويقهم. ويمكن أيضاً تعزيز هذه السياسة أو استبدالها بوثيقة داخلية مفصلة تتناول أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية في هذا الصدد.
- ٥/٢/٣ - **سياسة المكتبة حول المشاركات/التعليقات:** يمكن أن يضيف قبول مشاركات أو تعليقات المستفيدين عملاً إضافي على موظفي المكتبة، ولكن تعد هذه المشاركات والتعليقات جزءاً لا يتجزأ من مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي كما أن المكتبات تشجع على تبادل المعلومات، ومناقشة الآراء أو التعبير عن الذات. ويمكن لهذه السياسة أن تحدد أنواع التعليقات المقبولة ومعايير حذف التعليقات في حال عدم التزام المستفيدين بالحدود المقبولة، حيث تحتفظ المكتبة بحق حذف أي شيء مرفوض ويجب عند وضع قواعد لعواقب عدم الامتثال لسياسة المشاركات والتعليقات وإزالة المشاركات والتعليقات المسيئة التأكد من تماشيها مع القانون الدستوري. وعادةً يتم إزالة المشاركات أو التعليقات التي تكون خارج إطار الموضوع المطروح، وتعديل أو إزالة التعليقات أو المشاركات التي تتضمن معلومات مسروقة أو التي تنتهك حقوق النشر أو حقوق العلامة التجارية أو أي حقوق أخرى للملكية الفكرية. أو تلك التي تضم محتوى فاحش أو عنصري أو مهين أو تتضمن أي تهديد أو تحريض أو عبارات سب وقذف كذلك المحتوى الذي يضم الإعلانات التجارية أو الضارة Spam.
- ٦/٢/٣ - **المصطلحات القانونية:** وهي تتيح للمكتبة تجنب المسائلة القانونية ويمكن أيضاً أن تستخدم كمنندى إضافي لوصف المشاركات غير الملائمة. وينص هذا الجزء أيضاً في معظم السياسات على إخلاء مسؤولية المكتبة عن أي مشاركات تحريضية للمستفيدين، وأن الأفكار والآراء الواردة بالمنشورات والروابط لا تعكس بالضرورة رأي المكتبة، كما تحتفظ في هذا الجزء بحق حظر المستفيدين المخالفين لما ورد بالسياسة. كذلك قد يتضمن هذا الجزء أيضاً سياسة المكتبة للخصوصية.
- ٧/٢/٣ - **بيانات الاتصال:** روابط للأفراد المنوطين بالإجابة على التعليقات والشكاوى المتعلقة باستخدام صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- ٨/٢/٣ - **نسب السياسة للمالك الأصلي:** وذلك في حال أن السياسة غير أصيلة وتم تبنيها من مكان آخر، ويجب في هذه الحالة أن تحصل المكتبة على تصريح لاقتراض المحتوى من مالك السياسة الأصلي وذلك قبل إعلانها ونشرها، وأن تدرج هذا التصريح بسياستها النهائية.

- ٩/٢/٣ ترخيص المشاع الإبداعي **Creative Commons License**: تضع الكثير من المكتبات معلومات ترخيص المشاع الإبداعي والذي يسمح للأخريين بتعديل واستخدام المحتوى طالما أن الاستخدام يتوافق مع المعايير المحددة مسبقاً.
 - ١٠/٢/٣ تاريخ الإنشاء / التحديث: حيث تُتيح المكتبات تاريخ إنشاء السياسة أو مراجعتها في بداية أو نهاية السياسة.
 - ١١/٢/٣ مرفقات: تقوم بعض المكتبات برفاق نماذج أو روابط لسياساتها الأخرى ذات الصلة.
- ٣/٣ نماذج لسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لعينة من المكتبات الأجنبية:**

تم تحليل سياسات المكتبات العينة محل الدراسة، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

- ١/٣/٣ فيما يتعلق بالمكتبات الوطنية عينة الدراسة، ركزت سياستي مكتبة الكونجرس والمكتبة الوطنية كندية على تعليقات ومشاركات المستخدمين، في حين ركزت سياسة المكتبة الوطنية الأسترالية على الموظفين واستخدامهم وإدارتهم لصفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي. ويظهر الجدول التالي أبرز العناصر الواردة بسياسات المكتبات الوطنية:

جدول رقم (٢) العناصر الواردة بسياسات المكتبات الوطنية عينة الدراسة

العناصر	مكتبة الكونجرس	المكتبة الوطنية الكندية	المكتبة الوطنية الأسترالية
بيان الأهداف			
تعريف شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة.			
معلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبة			
سياسة المكتبة حول كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستخدمين			
سياسة المكتبة حول المشاركات/التعليقات			
المصطلحات القانونية			
بيانات الاتصال			
نسب السياسة للمالك الأصلي			
ترخيص المشاع الإبداعي			
تاريخ الإنشاء / التحديث			
مرفقات			

يتضح من الجدول السابق توفر أغلب العناصر الواجب توافرها في سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة الوطنية الأسترالية، كما أنها كانت المكتبة الوطنية الوحيدة التي اهتمت بذكر الهدف من وضع سياستها، حيث ذكرت أن الهدف هو أن توضح للموظفين كيفية التصرف في شبكات التواصل الاجتماعي، وإطلاعهم على مسؤولياتهم وتشجيعهم على استخدامها، مع حماية مصالح المكتبة في ذات الوقت. كما كانت المكتبة الوطنية الوحيدة التي قدمت تعريفاً لشبكات التواصل الاجتماعي مع إعطاء أمثلة لها. أما فيما يتعلق بتوفر معلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبة، فتوفر ذلك البيان بسياساتي المكتبة الوطنية الكندية والأسترالية، حيث ذكرت الأولى أنها تستخدم شبكات التواصل

الاجتماعي للتواصل والتفاعل مع المستخدمين والكنديين الآخرين الذين يشتركون في هذه الشبكات، في حين ذكرت الثانية أنها تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز وتطوير وتقديم الخدمات.

فيما يتعلق سياسة المكتبة حول كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستخدمين، لم تتعرض مكتبة الكونجرس لهذا البيان، في حين ذكرت المكتبة الوطنية الكندية بأنها سوف تشارك في المحادثات عندما يكون ذلك ممكناً، ولكن قد يكون من الصعب عليها الرد على كل تعليق يتم نشره. في حين كان ذلك العنصر محور سياسة المكتبة الوطنية الأسترالية والذي لم تقصره فقط على كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستخدمين بل أيضاً القواعد التي يجب أن يلتزموا بها عند النشر كمكتبة منها على سبيل المثال لا الحصر: عدم الالتزام بأي إجراء أو مبادرة باسم المكتبة بدون سلطة مناسبة، ووجوب الحصول على موافقة من رئيس القسم المعني لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بصفة رسمية، وتجنب أي بيان قد يؤدي إلى الإساءة إلى سمعة المكتبة، وضرورة معرفة القوانين التي تتناول التشهير والخصوصية وحماية الملكية الفكرية.

بالنسبة لسياسة المكتبات الثلاث حول مشاركات وتعليقات المستخدمين، فكما سلف الذكر أن هذا العنصر ركزت عليه مكتبة الكونجرس والمكتبة الوطنية الكندية فقط، ويبرز الجدول التالي أبرز العناصر الواردة بالسياستين:

جدول رقم (٣) سياسات مكتبة الكونجرس والمكتبة الوطنية الكندية المتعلقة بالمشاركات/ التعليقات

المكتبة الوطنية الكندية	مكتبة الكونجرس	العناصر
		محتوى غير مفهوم أو خارج إطار الموضوع أو لا يضيف جديداً على النقاش.
		محتوى مسيء أو مبتذل أو جنسي (فاحش) أو مهين أو عنصري أو يضمن تهديد أو مضايقات أو هجمات شخصية أو تشهير أو هجوم غير دقيق من أي نوع أو عبارات مسيئة تستهدف أفراداً أو مجموعات بعينها.
		الإعلان التجاري والترويج لمنتجات أو خدمات أو فرص عمل.
		محتوى ينطوي على حملات حشد أو حملات إنتخابية سياسية أو ذات طابع سياسي.
		المحتوى الذي يتضمن معلومات شخصية والتي من شأنها انتهاك خصوصية الفرد (سواء كانت معلومات المستفيد الشخصية، أو معلومات خاصة بشخص آخر ودون علمه) بما في ذلك عنوان المنزل أو رقم الهاتف أو الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني الشخصي.
		روابط للمواقع التي لا مبرر لها أو لا صلة لها بالموضوع وتكرار إرسال المشاركات والتعليقات نفسها (أو المشابهة جداً) والرسائل المزعجة Spam.
		محتوى مسروق أو غير قانوني أو ينتهك حقوق التأليف والنشر.
		التعليقات التي تشجع أو تروج لنشاط غير قانوني.
		المشاركات المكتوبة بلغة غير الإنجليزية أو الفرنسية.

المكتبة الوطنية الكندية	مكتبة الكونجرس	العناصر
		التعليقات التي تتم من خلال حسابات مجهولة أو الروبوت.
		انتحال صفة شخص آخر (بما في ذلك ممثلي المكتبة).
		معلومات مضللة عن قصد أو غير دقيقة.

يتضح من الجدول السابق التقارب الشديد بين السياستين وإن كان هناك ثلاثة عناصر وردت بسياسة المكتبة الوطنية الكندية لم ترد بسياسة مكتبة الكونجرس، وهي: التعليقات التي تشجع أو تروج لنشاط غير قانوني، والتعليقات التي تتم من خلال حسابات مجهولة أو الروبوت، والمشاركات المكتوبة بلغة غير الإنجليزية أو الفرنسية وقد يرجع إضافة هذا العنصر تحديداً بسياسة المكتبة الوطنية الكندية لأنها اللغات الرسمية بالدولة. وتميزت مكتبة الكونجرس عن المكتبة الوطنية الكندية في تحديدها للفئة العمرية للمستفيدين الذين يُسمح لها بالمشاركة وهي الفئة التي تزيد أعمارهم عن ثلاثة عشر عاماً.

وعلى الجانب الآخر، حددت المكتبة الوطنية الأسترالية لموظفيها الاستخدام الغير ملائم لشبكات التواصل الاجتماعي، حيث تمثل ذلك في إجراء الأعمال التجارية الخاصة، واستخدام لغة تمييزية أو تشهيرية أو مسيئة أو غير مقبولة في المحتوى، والوصول إلى أو تحميل أو نقل أي نوع من المواد الجنسية الصريحة، والصور العنيفة بما في ذلك الصور التي تتضمن الدماء (دون أغراض طبية)، أو الوصول إلى المعلومات المتعلقة باستخدام الأسلحة والمتفجرات وغيرها من أدوات العنف أو الإرهاب أو الوصول إلى أو تحميل أو نقل أية مواد تعتبر غير قانونية بموجب قانون الكمنولث الأسترالي. أيضاً الوصول إلى خطابات الكراهية والعنصرية العلنية أو تحميلها أو نقلها؛ والمواد التي تنم عن التقليل من أو إهانة عرق معين أو ميول جنسية معينة، والنوع العرقية أو التعصب الديني، كذلك المساومة والإضرار بخصوصية أي شخص، واستخدام الخدمات لأغراض سياسية شخصية، واستخدام الخدمات للحملات الصناعية (بصرف النظر عن الرسائل المرسلة من مسؤولي النقابات والجمعيات المهنية لأغراض إعلامية أو استشارية)، ومحاولة الوصول غير المصرح به إلى المصادر المحوسبة للمنظمات الأخرى، وتعطيل سلامة بيانات المكتبة أو خدمات المعلومات.

فيما يتعلق الجانب القانونية، ذكرت مكتبة الكونجرس والمكتبة الوطنية الكندية بأنهما لا يميزان ضد أي آراء، وأن المستفيد هو المسؤول بشكل كامل عن أي شيء ينشره مع احتفاظ المكتبة بحق إزالة المحتوى الغير ملائم والمخالف لما ورد بالسياسة، كما ذكرا أن المكتبة سوف تقوم بحظر المستفيدين الذين لا يمثلون لتلك السياسة. كذلك ذكرت مكتبة الكونجرس صراحةً أنه لن تشكل الاتصالات التي تتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والندوات عبر شبكة الإنترنت وأنظمة المراسلة بأي حال من الأحوال إشعاراً قانونياً أو رسمياً أو تعليقاً على مكتبة الكونجرس أو أي مسؤول أو موظف في المكتبة لأي غرض من الأغراض. كما ذكرت أنه يتم تحرير جميع المحتويات التي ينشئها المستفيدون إلى النطاق العام ما لم ينص المستفيد بوضوح على خلاف ذلك. في حين حددت المكتبة الوطنية الأسترالية أن الموظفين المخالفين سوف يخضعون لإجراءات تأديبية في إطار سياسة المكتبة لإدارة سوء السلوك كما سوف تقوم المكتبة بإزالة أو تطلب من الموظف إزالة أي مادة مخالفة تخالف مدونة قواعد السلوك أو الضوابط المفصلة في سياسة المكتبة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

بالنسبة لبيانات الاتصال، كانت المكتبة الوطنية الكندية الوحيدة التي أتاحت بيانات اتصال للفريق المسؤول عن الموقع الإلكتروني وصفحات المكتبة الرسمية على صفحات التواصل الاجتماعي، حيث أتاحت العنوان والبريد الإلكتروني. وكانت السياسات الخاصة بالمكتبات الثلاث أصيلة ولم يتم تبنيها من أي

مكتبة أخرى، أما بالنسبة لترخيص المشاع الإبداعي فكانت المكتبة الوطنية الأسترالية الوحيدة التي استخدمت رخصة المشاع الإبداعي لسياساتها حيث استخدمت رخصة نسب المُصنَّف ٣,٠ أستراليا (CC BY 3.0 AU) والتي تمنح للأخرين عند استخدام سياساتها وتبنيها الحق في المشاركة، والتعديل بشرط نسب المُصنَّف لصاحبه ومنع القيود الإضافية كوضع شروط قانونية تقيد الآخرين من ممارسة الصلاحيات التي تسمح بها الرخصة. ولقد أتاحت المكتبات الثلاثة آخر تاريخ لتحديث السياسة.

ولم تتح مكتبة الكونجرس أي مرفقات في حين أدرجت المكتبة الوطنية الكندية روابط للنصوص الكاملة لسياسة حقوق النشر والأحكام والشروط المطبقة كذلك أدرجت المكتبة الوطنية الأسترالية روابط للنصوص الكاملة للسياسات الداخلية للموظفين ذات الصلة، والأسئلة الشائعة حول شبكات التواصل الاجتماعي، وقواعد السلوك.

كما كانت المكتبة الوطنية الكندية الوحيدة التي ذكرت بند خاص بحقوق النشر للمواد التي تتيحها شبكات التواصل الاجتماعي حيث احتفظت بكافة الحقوق لجميع المواد التي تنشرها.

- ٢/٣/٣ فيما يتعلق بالمكتبات العامة عينة الدراسة، يظهر الجدول التالي أبرز العناصر الواردة بسياسات المكتبات العامة:

جدول رقم (٤) العناصر الواردة بسياسات المكتبات العامة عينة الدراسة

العناصر	مكتبة أوتاوا العامة	مكتبة تورونتو العامة	مكتبة جولد العامة
بيان الأهداف			
تعريف شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة			
معلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبة			
سياسة المكتبة حول كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستفيدين			
سياسة المكتبة حول المشاركات/التعليقات			
المصطلحات القانونية			
بيانات الاتصال			
نسب السياسة للمالك الأصلي			
ترخيص المشاع الإبداعي			
تاريخ الإنشاء / التحديث			
مرفقات			

يتبين من خلال الجدول التالي، أن سياسة مكتبة تورونتو العامة هي الأكثر شمولاً للعناصر الواجب توافرها بسياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، كما يتضح عدم إدراج أي من مكتبة أوتاوا العامة ومكتبة جولد العامة لبيان الهدف بسياستهما، في حين ذكرت مكتبة تورونتو العامة أن الهدف من سياساتها هو تحديد كيفية استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي لمعالجة أهداف الخدمة بطريقة تتماشى مع مهمة المكتبة ورؤيتها وقيم الخدمة وحددت أن هذه السياسة تنطبق على جميع موظفي المكتبة والمساهمين الخارجيين المعنيين وأفراد الجمهور الذين يتفاعلون عبر صفحات المكتبة على شبكات

التواصل الاجتماعي. ولقد أوضحت المكتبة أن السياسة تعمل على تعزيز الاستخدام الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي لدعم التميز في خدمة العملاء؛ وتحدد توقعات أفراد الجمهور والموظفين والمساهمين الخارجيين المنوطين للمشاركة في شبكات التواصل الاجتماعي؛ وتقلل المخاطر عن طريق وضع مبادئ توجيهية للاستخدام والمشاركة. كما تحدد السياسة المتطلبات وتوفر التوجيه لموظفي المكتبة والمساهمين الخارجيين المنوطين وأفراد الجمهور الذين يخرطون في شبكات التواصل الاجتماعي من خلال تحديد متطلبات المحتوى والأدوار والمسؤوليات والالتزامات القانونية للمساهمين واستراتيجية للمكتبة لإدارة المخاطر.

ولقد قدمت مكتبة أوتاوا العامة تعريفاً مبسطاً لشبكات التواصل الاجتماعي دون إعطاء أمثلة للشبكات التي تستخدمها، في حين أضافت مكتبة تورونتو العامة في تعريفها أمثلة لشبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها بينما لم تقدم مكتبة جولد العامة أي تعريف. أما فيما يتعلق بالمعلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبة، فلقد ذكرت مكتبة أوتاوا العامة بأنها تعتمد شبكات التواصل الاجتماعي بنفس طريقة مصادر معلوماتها الأخرى وفقاً لمهمتها المتمثلة في تلبية احتياجات أوتاوا للتعليم ومحو الأمية والتواصل المجتمعي. بينما ذكرت مكتبة تورونتو العامة أن التواصل عبر شبكة الإنترنت وتقديم الخدمات أمراً أساسياً لدعم مهمة المكتبة والمتمثلة في توفير إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من المعارف والخبرات والمعلومات والأفكار الإنسانية في بيئة مرحة وداعمة. وأن الاستخدام الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي يعكس قيم خدمة المكتبة والالتزام بخدمة عامة ممتازة ومتجاوبة. ولقد أكدت المكتبة على دعمها للاستخدام المسؤول والفعال لشبكات التواصل الاجتماعي لأغراض المكتبة، بما في ذلك المشاركة في الترويج، والتوعية، وتقديم المعلومات وغيرها من خدمات المكتبة؛ وتحسين ودعم التميز خدمة العملاء التميز؛ ودعم أنشطة الإعلام والعلاقات العامة؛ وتعزيز إمكانية الوصول للجميع. في حين ذكرت مكتبة جولد العامة أنها أنشأت صفحات التواصل الاجتماعي للتواصل مع وتلقي ردود الفعل من مجتمع المكتبة ونشر المعلومات حول أحداث المكتبة والبرامج والأخبار.

فيما يتعلق بسياسة المكتبة حول كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستفيدين، أكتفت مكتبة أوتاوا العامة بذكر أن موظفي المكتبة سوف يقومون بفحص جميع صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل منتظم وأنه يتم إزالة جميع المشاركات المخالفة. في حين ذكرت مكتبة تورونتو العامة أن موظفي المكتبة يقومون بتسهيل الاتصالات، وتوفير خدمات المعلومات، وتقديم خدمة العملاء. بينما ذكرت مكتبة جولد العامة أنه غالباً ما سوف يتم مراجعة المشاركات والتعليقات والرد عليها وتعديلها من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الخامسة مساءً. على أن يتم الرد على جميع المشاركات والتعليقات المقدمة خارج هذه الأوقات، أو الإشراف عليها إذا لزم الأمر خلال يوم العمل التالي.

بالنسبة لسياسة المكتبات الثلاث حول المشاركات/التعليقات، فلقد جاءت على النحو المبين بالجدول التالي:

جدول رقم (٥) سياسات المكتبات العامة عينة الدراسة المتعلقة بالمشاركات/ التعليقات

مكتبة جولر العامة	مكتبة تورونتو العامة ^١	مكتبة أوتاوا العامة	العناصر
			محتوى غير مفهوم أو خارج إطار الموضوع أو لا يضيف جديداً على النقاش.
			محتوى مسيء أو مبتذل أو جنسي (فاحش) أو مهين أو عنصري أو يضمن تهديد أو مضايقات أو هجمات شخصية أو تشهير أو هجوم غير دقيق من أي نوع أو عبارات مسيئة تستهدف أفراداً أو مجموعات بعينها.
			الإعلان التجاري والترويج لمنتجات أو خدمات أو فرص عمل.
			محتوى ينطوي على حملات حشد أو حملات إنتخابية سياسية أو ذات طابع سياسي.
			المحتوى الذي يتضمن معلومات شخصية والتي من شأنها انتهاك خصوصية الفرد (سواء كانت معلومات المستفيد الشخصية، أو معلومات خاصة بشخص آخر ودون علمه) بما في ذلك عنوان المنزل أو رقم الهاتف أو الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني الشخصي.
			روابط للمواقع التي لا مبرر لها أو لا صلة لها بالموضوع وتكرار إرسال المشاركات والتعليقات نفسها (أو المشابهة جداً) والرسائل المزعجة Spam.
			محتوى مسروق أو غير قانوني أو ينتهك حقوق التأليف والنشر.
			التعليقات التي تشجع أو تروج لنشاط غير قانوني.
			المشاركات المكتوبة بلغة غير الإنجليزية أو الفرنسية.
			التعليقات التي تتم من خلال حسابات مجهولة أو الروبوت.
			انتحال صفة شخص آخر (بما في ذلك ممثلي المكتبة).
			معلومات مضللة عن قصد أو غير دقيقة.

من خلال الجدول السابق، يتبين التقارب الواضح أيضاً بين سياسات المكتبات العامة العينة، وإن كان هناك فروق طفيفة في العناصر التالية: محتوى غير مفهوم أو خارج إطار الموضوع أو لا يضيف جديداً على النقاش، ومحتوى ينطوي على حملات حشد أو حملات إنتخابية سياسية أو ذات طابع سياسي، وانتحال صفة شخص آخر (بما في ذلك ممثلي المكتبة).

وعلى صعيد الجانب القانوني، ذكرت مكتبة أوتاوا العامة أن المكتبة لا تعمل كبديلاً عن أو في غياب أحد الوالدين وأنها لا تتحمل مسؤولية فرض أي قيود قد يضعها أحد الوالدين أو الوصي على استخدام القاصر لصفحتها على شبكات التواصل الاجتماعي. وبالإضافة إلى القواعد العامة التي تحترم استخدام المكتبة، تحظر مكتبة أوتاوا العامة استخدام شبكات لتواصل الاجتماعي لأي غرض من شأنه أن يتعارض مع أي تشريع أو لائحة حكومية، أو قد ينشئ مسؤولية مدنية من جانب المستفيد أو مجلس المكتبة إلى أي

١ أتاحت المكتبة تلك السياسة بصورة منفصلة تحت عنوان: شروط الاستخدام عبر شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال الرابط التالي: <http://www.torontopubliclibrary.ca/terms-of-use/library-policies/online-and-social-media-terms-of-use.jsp>

شخص. كما ذكرت أنه عند نشر المحتوى، يوافق المستخدم على تعويض المكتبة وموظفيها على جميع الالتزامات والأحكام والأضرار والتكاليف (بما في ذلك أتعاب المحاماة) التي يتكبدها أي منهم والتي تنشأ من أو ذات الصلة بالمحتوى المنشور. كما لا يجوز استخدام المنتديات والرسائل لأغراض تجارية أو للأنشطة السياسية المنظمة، وأن انتهاك تلك الشروط يمكن أن يؤدي إلى المسؤولية القانونية وأنه شرط على المستفيدين لاستخدام الخدمة الموافقة على تلك السياسة.

في حين ذكرت مكتبة تورونتو العامة أن المستخدم هو المسؤول عن المحتوى الذي ينشره، وأن جميع المحتوى المقدم إلى صفحتها بخلاف المحتوى المقدم من المكتبة نفسها أو بالنيابة عنها، يعبر عن آراء الشخص الذي يقدمها، ولا تتحمل المكتبة أية مسؤولية عن المحتوى. كما أنه وفقاً لسياسات المكتبة وإجراءاتها، يجوز لها اتخاذ الإجراءات المناسبة رداً على الحوادث والمسائل التي تصل إلى، بما في ذلك، الإجراءات القانونية. كما أقرت المكتبة بأحققتها في حذف أو إزالة أو عدم قبول أي محتوى يتم إرساله وذلك وفقاً لتقديرها المطلق والغير مقيد وأن لها الحق في تعديل أو إزالة المحتوى الذي لا يتوافق مع شروط استخدام المكتبة؛ وأن المحتوى الذي يضعه المستفيد بالصفحة ملكاً له، ولكن من خلال تقديمه، فإنه يمنح المكتبة ترخيصاً مستمراً لاستخدام هذا المحتوى وإعادة إنتاجه ونشره وعرضه وتوزيعه ونقله وتعديله وتكوينه وإنشاء أعمال اشتقاقية منه بدون دفع أي تعويض للمستفيد. كما أنه يتنازل عن أي حقوق معنوية قد تكون لديه في أي محتوى يرسله. مع استمرار هذا الترخيص حتى إذا توقف المستفيد عن استخدام الصفحة. على الجانب الآخر ذكرت المكتبة أن كل المحتوى الذي ساهمت به المكتبة، أو بالنيابة عنها، على شبكات التواصل الاجتماعي يخضع لملكيتها وأنه من أجل إعادة إنتاج هذا المحتوى، يلزم الحصول على إذن منها، إلا أنه قد يتم إعادة إنتاج المحتوى وفقاً لشروط الاستخدام.

أضافت المكتبة إنه يجب على المستفيدين احترام حقوق الملكية الفكرية للأخريين عند استخدام صفحاتها، وأن يكون لديهم جميع الحقوق اللازمة لمنح المكتبة هذا الترخيص لكل المحتوى الذي يضعونه. ولقد أخلت المكتبة مسؤوليتها عن أي أضرار تنشأ نتيجة دخول المستفيد أو استخدام أو تصفح أو تحميل محتوى من صفحاتها بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الضرر أو الفيروسات التي قد تصيب أجهزة الحاسوب أو غيرها من الممتلكات نتيجة لهذا الاستخدام أو الوصول. كما ذكرت المكتبة أن شروط الاستخدام هذه تخضع وتفسر بموجب قوانين مقاطعة أونتاريو وأي إجراءات تنشأ فيما يتعلق بتطبيق شروط الاستخدام هذه أو استخدام الصفحات يجب أن تكون ضمن الاختصاص الحصري لمحاكم تلك المقاطعة.

وأوردت المكتبة بندا يفيد بعدم تقييدها الوصول فيما يتعلق بالتواصل عبر شبكة الإنترنت للأطفال والشباب. وأن مسؤولية المراقبة و/أو الحد من استخدامهم لصفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي تقع على عاتق الوالدين والأوصياء القانونيين. كما افردت بندا يفيد بموافقة المستفيد على تعويض المكتبة وموظفيها عن أي مطالبة بما في ذلك أتعاب المحاماة التي يقوم بها أي طرف ثالث بسبب المحتوى الذي قدمه المستفيد أو ينشأ عن انتهاك المستفيد لهذه الشروط والأحكام أو انتهاكه لأي حقوق أخرى من خلال استخدامه للصفحات.

أما مكتبة جولر العامة فلقد ذكرت أنه قد لا تُتاح (تتوقف) مواقع التواصل الاجتماعي في بعض الأحيان، وأن المكتبة لا تتحمل أية مسؤولية عن عدم تقديم الخدمة بسبب هذا التوقف. كما تحتفظ بالحق في تغيير أو تعليق أو إنهاء حسابها بشبكة التواصل الاجتماعي في أي وقت كما خصصت فقرة لإخلاء المسؤولية عن أي تعليقات يقوم بها أي مستخدم آخر في صفحتها. حيث أنه لا يمثل المكتبة، أو رأيها أو سياستها. كما ذكرت المكتبة أنها لا تقدم أي ضمان صريح أو ضمني فيما يتعلق بدقة أي شيء يتم نشره بصفحتها على شبكة التواصل الاجتماعي. كما أوضحت أنها لا تملك أي سيطرة على المحتوى الوارد في

المواقع الإلكترونية الأخرى، بما في ذلك المواقع المرتبطة بصفتها على شبكة التواصل الاجتماعي. وأن وجود روابط لمواقع إلكترونية أخرى على صفحتها لا يعني تأييد المكتبة أو موافقتها على هذا المواقع أو محتواها.

وأضافت المكتبة أيضاً بنداً ينص على جمعها للإحصائيات والتي منها إحصائيات استخدام صفحتها على شبكات مواقع التواصل الاجتماعي لتحسين مستوى الخدمة حيث تجمع البيانات التالية: عنوان بروتوكول الإنترنت IP الخاص بالمستخدم، وتاريخ ووقت الزيارة للموقع، والصفحات التي تم الوصول إليها والملفات التي تم تحميلها، والموقع السابق الذي تم زيارته، ونوع المتصفح المستخدم. مع تأكيد المكتبة على أنها لا تبذل أي محاولة للتعرف على المستخدمين أو أنشطة التصفح الخاصة بهم إلا في حالة إجراء تحقيق حيث يمكن لوكالة تطبيق القانون Law Enforcement Agency إصدار مذكرة تفتيش لتفقد سجلات الخادم لدى المكتبة.

لقد كانت مكتبة جولر العامة الوحيدة التي أتاحت بيانات الاتصال حيث وفرت البريد الإلكتروني وأرقام الهاتف إذا كان لدى المستخدم أى استفسار وكذلك للإبلاغ عن محتوى غير لائق، كما كانت سياسات مكتبتى تورونتو العامة وجولر العامة أصيلة في حين تبنت مكتبة أوتاوا العامة سياستها من ثلاثة مكتبات مختلفة، هن: مكتبة برلينجتون العامة Burlington Public Library؛ ومكتبة نيوتن المجانية Newton Free Library؛ ومكتبة مقاطعة واشو Washoe County Library. أما بالنسبة لترخيص المشاع الإبداعي فلم تستخدم المكتبات الثلاث أي ترخيص من رخص المشاع الإبداعي لسياستها. وأتاحت مكتبتى تورونتو العامة وجولر العامة تاريخ الإنشاء / التحديث لسياساتهما.

لم تتح مكتبة مكتبة أوتاوا العامة أي مرفقات، بينما أتاحت مكتبة تورونتو العامة ملحقات بالتعريفات الرئيسية للمصطلحات المستخدمة بالسياسة، والمصادر المستخدمة في إعداد السياسة، وسياسات المكتبة ذات الصلة؛ في حين أتاحت مكتبة جولر العامة روابط للنصوص الكاملة لبيان الفيس بوك للحقوق والمسؤوليات، ومعايير مجتمع الفيس بوك، وشروط خدمة وردبريس WordPress، وسياسة خصوصية مدينة جولر، و صفحة خصوصية الفيس بوك.

كانت مكتبة تورونتو العامة الوحيدة التي حددت المعايير التي يجب أن يتبعها موظفيها والتي على رأسها الالتزام بمعايير عالية من التواصل الأخلاقي والمهني، وضرورة أن تعكس المشاركات والتعليقات وجميع المحتويات مهمة المكتبة وقيمها، وأن تلتزم بالمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات التي حددتها المكتبة وأنه يجب على الموظف الذي يصبح على علم بحادث أو أي محتوى على الصفحات يتعارض مع ما ورد بالسياسة أو شروط استخدام المكتبة إبلاغه إلى المشرف في الوقت المناسب. كما أكدت المكتبة امتلاكها لمحتوى شبكات التواصل الاجتماعي التي ينشئه الموظف كجزء من مسؤولياته في العمل. وأتاحت للموظفين أن يسوقوا للمكتبة من خلال حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي الشخصية شريطة عدم استخدام حساباتهم الشخصية للأغراض والأنشطة ذات الصلة بالعمل.

كما أوجبت على الموظفين عند استخدام حساباتهم الشخصية على شبكات التواصل الاجتماعي، وتعريفهم على أنه موظفي المكتبة، أن يكونوا على بينة من دورهم في المنظمة والأثر المحتمل لاتصالاتهم على اسم وسمعة وقيم الخدمة بالمكتبة والتصرف بشكل مناسب. كذلك فرضت عليهم عند استخدام الصفحات الغير تابعة للمكتبة، لأغراض تتعلق بالعمل، الامتثال لشروط وأحكام الاستخدام المعمول بها. وحددت المكتبة جزاءات الموظفين المخالفين وفقاً لسياساتها وإجراءاتها، بما في ذلك، الفصل و/أو الإجراءات القانونية.

ولقد كانت مكتبة تورونتو العامة الوحيدة أيضاً التي ذكرت الإجراءات التي سوف تتخذها في حال حدوث أي مشكلة أو حادث، والتي شملت: إصدار رد أو تصحيح أو اعتذار؛ وحذف التعليق أو المشاركة؛ والتحقق في الحوادث المماثلة أو ذات الصلة لمنع تكرار الحوادث؛ واتباع الاستشارات و / أو اتخاذ إجراء قانونية؛ وتطبيق قواعد السلوك لاستبعاد المستفيدين من استخدام مرافق المكتبة، تبعاً لخطورة الحادث؛ وتطبيق إجراءات الموارد البشرية، بما في ذلك الإجراءات التأديبية حتى الفصل من الخدمة؛ واستعراض الحوادث ومراجعتها بعد تحديد ما إذا كان بالإمكان تحسين التدابير الوقائية أو استجابة المكتبة.

- ٢/٣/٣ فيما يتعلق بالمكتبات الأكاديمية عينة الدراسة، يظهر الجدول التالي أبرز العناصر الواردة بسياسات المكتبات الأكاديمية:

جدول رقم (٦) العناصر الواردة بسياسات المكتبات الأكاديمية عينة الدراسة

العناصر	مكتبة جامعة كورنيل	مكتبة جامعة ولاية أوريجون	مكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيمور
بيان الأهداف			
تعريف شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة			
معلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهداف المكتبة			
سياسة المكتبة حول كيفية تواصل أخصائيي المكتبات مع المستفيدين			
سياسة المكتبة حول المشاركات/التعليقات			
المصطلحات القانونية			
بيانات الاتصال			
نسب السياسة للمالك الأصلي			
ترخيص المشاع الإبداعي			
تاريخ الإنشاء / التحديث			
مرفقات			

يتضح من الجدول السابق أن سياسة مكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيمور كانت أكثر السياسات شمولاً للعناصر الواجب توافرها بسياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، كما كانت المكتبة الوحيدة التي وضعت بيان الأهداف، حيث ذكرت أن هدف السياسة هو توفير قواعد عامة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين المشاركين في أنشطة المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي لضمان الاتساق. كذلك كانت المكتبة الوحيدة في توفير معلومات عن كيفية دعم شبكات التواصل الاجتماعي لأهدافها - أرفقت رابط للنص الكامل لها - حيث ذكرت إنها من أجل تحقيق مهمة المكتبة فإنها تسعى للاتصال والمشاركة، والاستماع إلى المستفيدين عبر شبكات التواصل الاجتماعي. كما أعلنت عزمها على التواجد في تلك المساحات الافتراضية لدعم التعليم والتعلم والبحث والاحتياجات المعلوماتية للمجتمع الجامعي. وهي أيضاً المكتبة الوحيدة التي أدرجت بيان تاريخ الموافقة على السياسة وإنشائها ومراجعتها.

وفيما يتعلق بتعريف شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة، قدمت مكتبة جامعة كورنيل، ومكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيمور تعريفاً لشبكات التواصل الاجتماعي مع إعطاء أمثلة لها. ويلاحظ غياب سياسة تواصل أخصائيي المكتبات مع المستفيدين بسياساتي مكتبة جامعة كورنيل، ومكتبة جامعة ولاية

أوريجون. في حين أوردته مكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيومور، حيث كان العنصر الرئيسي بسياستها، حيث ذكرت أنه يجب على موظفي المكتبة عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي اتباع نفس المعايير الأخلاقية التي يجب أن يتبعوها. والأخذ بعين الاعتبار "مدونة أخلاقيات جمعية المكتبات الأمريكية ALA Code of Ethics" وأن تلتزم التفاعلات على تلك الشبكات بسياسات المكتبة الخاصة بالخدمات والسجلات، وحماية المعلومات السرية مع قوانين الخصوصية، واحترام النشر وغيرها من الحقوق القانونية. كما قدمت مجموعة من المبادئ التوجيهية للاستخدام الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي.

فيما يتعلق بسياسة المكتبات الأكاديمية عينة الدراسة المتعلقة بالمشاركات/ التعليقات، فلقد وردت تلك السياسة بمكتبتي جامعة كورنيل ومكتبة جامعة ولاية أوريجون فقط ولم يرد بسياسة مكتبة لانجسدیل - جامعة بالتيومور، ولقد جاءت السياسة على النحو التالي:

جدول رقم (٧) سياستي مكتبة جامعة كورنيل، ومكتبة جامعة ولاية أوريجون المتعلقة بالمشاركات/ التعليقات

مكتبة جامعة ولاية أوريجون	مكتبة جامعة كورنيل	العناصر
		محتوى غير مفهوم أو خارج إطار الموضوع أو لا يضيف جديداً على النقاش.
		محتوى مسيء أو مبتذل أو جنسي (فاحش) أو مهين أو عنصري أو يضمن تهديد أو مضايقات أو هجمات شخصية أو تشهير أو هجوم غير دقيق من أي نوع أو عبارات مسيئة تستهدف أفراداً أو مجموعات بعينها.
		الإعلان التجاري والترويج لمنتجات أو خدمات أو فرص عمل.
		محتوى ينطوي على حملات حشد أو حملات إنتخابية سياسية أو ذات طابع سياسي.
		المحتوى الذي يتضمن معلومات شخصية والتي من شأنها انتهاك خصوصية الفرد (سواء كانت معلومات المستفيد الشخصية، أو معلومات خاصة بشخص آخر ودون علمه) بما في ذلك عنوان المنزل أو رقم الهاتف أو الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني الشخصي.
		روابط للمواقع التي لا مبرر لها أو لا صلة لها بالموضوع وتكرار إرسال المشاركات والتعليقات نفسها (أو المشابهة جداً) والرسائل المزعجة Spam.
		محتوى مسروق أو غير قانوني أو ينتهك حقوق التأليف والنشر.
		التعليقات التي تشجع أو تروج لنشاط غير قانوني.
		المشاركات المكتوبة بلغة غير الإنجليزية أو الفرنسية.
		التعليقات التي تتم من خلال حسابات مجهولة أو الروبوت.
		انتحال صفة شخص آخر (بما في ذلك ممثلي المكتبة).
		معلومات مضللة عن قصد أو غير دقيقة.

يتضح من خلال الجدول السابق، وجود بعض الفروق في العناصر الواردة بالسياستين حيث اغفلت مكتبة جامعة ولاية أوريجون بسياستها العناصر التالية: محتوى غير مفهوم أو خارج إطار الموضوع أو لا يضيف جديداً على النقاش، ومحتوى ينطوي على حملات حشد أو حملات إنتخابية سياسية أو ذات طابع

سياسي، والمحتوى الذي يتضمن معلومات شخصية والتي من شأنها انتهاك خصوصية الفرد (سواء كانت معلومات المستفيد الشخصية، أو معلومات خاصة بشخص آخر ودون علمه) بما في ذلك عنوان المنزل أو رقم الهاتف أو الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني الشخصي، وانتحال صفة شخص آخر (بما في ذلك ممثلي المكتبة)، ومعلومات مضللة عن قصد أو غير دقيقة.

على الصعيد القانوني، فلقد توفر هذا الشق في سياستي فقط مكتبة جامعة كورنيل، ومكتبة جامعة ولاية أوريغون فقط. حيث ذكرت مكتبة جامعة كورنيل أن استخدام مواقع المكتبة الإلكترونية يخضع لسياسات المكتبة بشأن الاستخدام المسؤول للاتصالات الإلكترونية. وأن المكتبة تحتفظ بحق إزالة المواد، والمحتوى غير اللائق من المواقع التابعة لها. كما أوردت فقرة تنص على أن الآراء والتعليقات والصور، أو أي معلومات أخرى أعرب عنها في صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي لا تمثل بالضرورة مكتبة جامعة كورنيل. في حين ذكرت مكتبة جامعة ولاية أوريغون أنها تحتفظ بالحق في استخدام تعليقات المستفيدين في المواد الترويجية كذلك للمكتبة الحق في حذف أي شيء مرفوض.

لم توفر المكتبات الثلاثة رخصة لاستخدام السياسة أو بيانات اتصال وإن كانت مكتبة جامعة ولاية أوريغون أدرجت رابط لأصفحة اتصل بنا للتواصل العام وليست مخصصة تحديداً لتلقي المقترحات والشكاوى المتعلقة بشبكات التواصل الاجتماعي أو السياسة. كما جاءت سياسات المكتبات الثلاثة أصيلة ولم يتم تبني أي سياسة خارجية.

أدرجت المكتبات الثلاث مرفقاتها في صورة روابط لسياساتها ذات الصلة، حيث وفرت جامعة كورنيل رابط لسياستها للاستخدام المسؤول للاتصالات الإلكترونية. بينما وفرت مكتبة جامعة ولاية أوريغون روابط للمبادئ التوجيهية التي وضعتها المكتبة لشبكات التواصل الاجتماعي وإخلاء المسؤولية على الويب، في حين وفرت مكتبة لانجسديل - جامعة بالتيمور روابط لمهمة المكتبة، ومدونة أخلاقيات جمعية المكتبات الأمريكية، وسياسات المكتبة الخاصة بالخدمات والسجلات، وقوانين الخصوصية وحقوق النشر الخاصة بالجامعة.

وترى الباحثة من خلال العرض السابق لسياسات المكتبات عينة الدراسة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، أن السبب في التباين الواضح للعناصر المدرجة بالسياسات قد يرجع إلى إدارة المكتبة نفسها ومدى وعيها بمفهوم سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والعناصر الواجب توافرها بها وخاصة في ظل عدم وجود معايير أو أدلة توجيهية توضح أفضل الممارسات في هذا الصدد.

٤/٣ السياسة المقترحة لاستخدام المكتبات لشبكات التواصل الاجتماعي:

تتكون السياسة المقترحة من ثماني عناصر رئيسة، هي على النحو التالي: الهدف من السياسة، وتعريف شبكات التواصل الاجتماعي، المسؤوليات وقيود الاستخدام (لموظفي المكتبة والمستفيدين)، وبيان الخصوصية، وإخلاء المسؤولية، وبيانات الاتصال، والسياسات ذات الصلة، ورخصة المشاع الإبداعي. ولقد قامت الباحثة عند إعداد السياسة - إلى جانب الاعتماد على نتائج الدراسة التحليلية - بالاطلاع على مجموعة متنوعة من السياسات لمكتبات أخرى (Y&R, 2011; Norfolk Public Library; Worcester Public Library, 9 Apr. 2013; National Library of Ireland; Ellender Memorial Library, 5 Dec. 2014). كما حرصت الباحثة على أن تتسم السياسة بالمرونة كي تتمكن المكتبات من تبنيها وتعديلها وفقاً لطبيعتها وسياساتها الأخرى. وفيما يلي عرضاً مفصلاً للسياسة المقترحة:

١/٤/٣ الهدف من السياسة:

تسعى هذه السياسة إلى توفير قواعد وشروط استخدام صفحات المكتبة الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي سواء لموظفي المكتبة أو المستخدمين.

٢/٤/٣ تعريف شبكات التواصل الاجتماعي:

تعرف المكتبة شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: مواقع وتطبيقات على شبكة الإنترنت تشترك بها المكتبة لتسهيل تبادل ومشاركة الآراء والمعلومات حول المكتبة وما تقدمه من مصادر وخدمات، والتواصل بين موظفي المكتبة والمستخدمين، ومن أبرز أمثلتها: فيس بوك Facebook، وتويتر Twitter، وجوجل بلس Google Plus، ويكيبيديا Wikipedia، والمدونات Blogs.

أنشأت المكتبة صفحات لها على شبكات التواصل الاجتماعي لدعم وتعزيز مهمة المكتبة ورؤيتها (ضع هنا مهمة المكتبة أو رابط لصفحة بيان المهام)، وهي تسعى من خلال صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي إلى تحقيق الأغراض التالية:

- إعلام المستخدمين بمصادر المكتبة وخدماتها وبرامجها المختلفة، كذلك الإعلان عن الفعاليات والأحداث المختلفة التي تقيمها أو ترعاها المكتبة.
- تعزيز التواصل والتفاعل بين موظفي المكتبة ومجتمع المستخدمين.
- تعزيز خدمات المكتبة وبرامجها من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالمكتبة.
- تحسين مستوى خدمات المكتبة وبرامجها ومصادر استناداً إلى تعليقات ومقترحات المستخدمين.
- الوصول إلى مجموعات جديدة أو غير نشطة من المستخدمين.

٣/٤/٣ المسؤوليات وقيود الاستخدام:

١/٣/٤/٣ موظفو المكتبة:

- ١/١/٣/٤/٣ يُسمح فقط للموظفين الذين منحتهم إدارة المكتبة سلطة إدارة صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي، القيام بالمشاركة والتعليق والتواصل مع المستخدمين على صفحات المكتبة الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي.
- ٢/١/٣/٤/٣ يجب عليك عند القيام بالمشاركة أو التعليق، اتباع القواعد التالية:
 - ١/٢/١/٣/٤/٣ اتباع المعايير الأخلاقية الخاصة بموظفي المكتبة والالتزام بها.
 - ٢/٢/١/٣/٤/٣ عدم استغلال صفحات المكتبة الرسمية بصورة غير صحيحة أو غير قانونية، أو لتحقيق مكاسب تجارية شخصية.
 - ٣/٢/١/٣/٤/٣ التأكيد من أن جميع المحتويات المنشورة دقيقة وغير مضللة وتتوافق مع جميع سياسات المكتبة الأخرى.
 - ٤/٢/١/٣/٤/٣ القيام بالتعليق فقط في مجال خبرتك وصلاحياتك الوظيفية.
 - ٥/٢/١/٣/٤/٣ تأكد من أن التعليقات تحترم مجتمع المستخدمين الذي تتفاعل معه عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
 - ٦/٢/١/٣/٤/٣ عدم نشر المواد المسيئة أو الفاحشة أو التشهيرية أو التي تتضمن لغة تهديد أو تحرش أو بلطجة أو تمييز أو كراهية أو عنصرية أو تحيز جنسي أو تنتهك حقوق المؤلف أو تشكل انتهاكاً قانونياً.

- ٧/٢/١/٣/٤/٣ عدم استخدام أو الكشف عن أي معلومات سرية تتعلق بأمن وخصوصية المكتبة.
- ٨/٢/١/٣/٤/٣ الالتزام بشروط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ذات الصلة، فضلاً عن القوانين المتعلقة بحقوق النشر والخصوصية والتشهير والتمييز والتحرش والقوانين السارية الأخرى، وغيرها من سياسات المكتبة ومبادئها التوجيهية.
- ٩/٢/١/٣/٤/٣ عدم القيام بالتعليق أو نشر أي محتوى قد يتسبب بالإضرار والمس بسمعة المكتبة.
- ٣/١/٣/٤/٣ يحق للمكتبة أن تقوم أو تطلب من الموظف القيام بتعديل و/أو حذف أي محتوى مخالف لما ورد بهذه السياسة.
- ٤/١/٣/٤/٣ يُعرض أي إنتهاك للسياسة الواردة الموظف للإجراءات التأديبية وفقاً لسياسة المكتبة والتي قد تصل في بعض الحالات إلى الفصل من الخدمة.

٢/٣/٤/٣ المستفيدون:

- ١/٢/٣/٤/٣ ترحب المكتبة بمساهمات المستفيدين وتفاعلمهم على صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي سواء كانت مشاركة محتوى أو التعليق على منشورات المكتبة كذلك تقديم المقترحات والاستفسارات، على أن تتوافق تلك المساهمات مع قواعد وشروط استخدام المكتبة وسياساتها.
- ٢/٢/٣/٤/٣ تمثل المشاركات والتعليقات المخالفة والغير مقبولة، ما يلي:
 - ١/٢/٢/٣/٤/٣ محتوى غير مفهوم أو خارج إطار الموضوع المطروح أو لا يضيف جديداً على النقاش.
 - ٢/٢/٢/٣/٤/٣ محتوى مسيء أو مبتذل أو جنسي (فاحش) أو مهين أو عنصري أو يضمن تهديد أو مضايقات أو هجمات شخصية أو تشهير أو هجوم غير دقيق من أي نوع أو عبارات مسيئة تستهدف أفراداً أو مجموعات بعينها.
 - ٣/٢/٢/٣/٤/٣ الإعلان التجاري والترويج لمنتجات أو خدمات أو فرص عمل.
 - ٤/٢/٢/٣/٤/٣ محتوى ينطوي على حملات حشد أو حملات إنتخابية سياسية أو ذات طابع سياسي.
 - ٥/٢/٢/٣/٤/٣ المحتوى الذي يتضمن معلومات شخصية والتي من شأنها إنتهاك خصوصية الفرد (سواء كانت معلومات المستفيد الشخصية، أو معلومات خاصة بشخص آخر ودون علمه) بما في ذلك عنوان المنزل أو رقم الهاتف أو الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني الشخصي.
 - ٦/٢/٢/٣/٤/٣ روابط للمواقع التي لا مبرر لها أو لا صلة لها بالموضوع وتكرار إرسال المشاركات والتعليقات نفسها (أو المشابهة جداً) والرسائل المزعجة.
 - ٧/٢/٢/٣/٤/٣ محتوى مسروق أو غير قانوني أو ينتهك حقوق النشر والملكية الفكرية.
 - ٨/٢/٢/٣/٤/٣ التعليقات التي تشجع أو تروج لنشاط غير قانوني.
 - ٩/٢/٢/٣/٤/٣ التعليقات التي تتم من خلال حسابات مجهولة أو الروبوت.
 - ١٠/٢/٢/٣/٤/٣ انتحال صفة شخص آخر (بما في ذلك ممثلي المكتبة).
 - ١١/٢/٢/٣/٤/٣ معلومات مضللة عن قصد أو غير دقيقة.

- ٣/٤/٣/٢/٣ يقوم موظفوا المكتبة بمراجعة المشاركات والتعليقات خلال أوقات عمل المكتبة الرسمية (ضع هنا أوقات عمل المكتبة الرسمية)، وسوف يتم الرد على أي تعليقات أو استفسارات للمستفيدين في غضون ٢٤ ساعة (قد تصل إلى ٤٨ ساعة في عطلات المكتبة الرسمية).
- ٣/٤/٣/٢/٤ تحتفظ المكتبة بحق مراقبة المحتوى الذي ينشره المستفيدون على صفحاتها، كذلك تعديل و/أو حذف أي مشاركات أو تعليقات تخالف هذه السياسة.
- ٣/٤/٣/٢/٥ تحتفظ المكتبة بحق حظر الأشخاص الذين يقومون بنشر المشاركات والتعليقات الغير ملائمة أو المخالفة لما ورد بهذه السياسة بشكل متكرر.

٤/٤/٣ بيان الخصوصية:

من خلال النشر على صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي، فإنك تمنح المكتبة الحق في الوصول إلى المحتوى الذي تنشره على صفحاتها ومراقبته وقراءته والتعديل به سواء بالحذف أو الإضافة، كذلك تمنح المكتبة الحق في استخدام اسمك وصورة الملف الشخصي الخاصة بك ومحتوى أي نشر تقوم به على صفحاتها دون الرجوع إليك كما يحق لها إعادة إنتاج هذا المحتوى ونشره وعرضه وتوزيعه ونقله وتعديله وإنشاء أعمال اشتقاقية منه دون دفع أي تعويض أو وقوع أي مسؤولية على عاتق المكتبة حيث تنتازل للمكتبة عن أي حقوق معنوية لك في أي محتوى ترسله مع استمرار هذا الترخيص حتى إذا توقفت عن استخدام الصفحة.

٥/٤/٣ إخلاء المسؤولية:

- ٣/٤/٣/١/٥ يتحمل الوالدين والأوصياء مسؤولية مراقبة و/أو تقنين و/أو منع استخدام أطفالهم لصفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي، ولا تتحمل المكتبة أي مسؤولية عن ذلك الاستخدام.
- ٣/٤/٣/٢/٥ تعكس الآراء الواردة على صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي آراء كاتبها فقط. كما لا يشترط أن يمثل المحتوى الذي ينشره الطرف الآخر على صفحات المكتبة وجهات النظر الرسمية للمكتبة أو يعكسها ولا تتحمل المكتبة أية مسؤولية عن هذا المحتوى.
- ٣/٤/٣/٣/٥ قد تتوقف شبكات التواصل الاجتماعي في بعض الأحيان عن العمل، وعليه لا تتحمل المكتبة أية مسؤولية عن عدم تقديم الخدمة بسبب هذا التوقف. كما تحتفظ بالحق في تغيير أو تعليق أو إنهاء حساباتها بشبكات التواصل الاجتماعي في أي وقت.

٦/٤/٣ بيانات الاتصال:

ترحب المكتبة بتلقى المقترحات والشكاوي المتعلقة بالاستخدام المخالف أو الغير ملائم لشبكات التواصل الاجتماعي وذلك من خلال الطرق التالية: (ضع هنا بيانات الاتصال: رقم الهاتف و/أو البريد الإلكتروني و/أو رابط لصفحة اتصل بنا أو استمارة اتصال جاهزة)

٧/٤/٣ السياسات ذات الصلة:

(ضع هنا قائمة بالسياسات ذات الصلة)

٨/٤/٣ رخصة المشاع الإبداعي:

(ضع هنا رخصة المشاع الإبداعي التي تفضلها-)
تم تبني السياسة بتاريخ (ضع هنا تاريخ تبني السياسة)

٤/ النتائج والتوصيات:

١/٤ النتائج:

بناءً على ما تقدم، فقد توصلت الباحثة، إلى ما يلي من النتائج:

- ١/١/٤ غياب الوعي والاهتمام بإنشاء سياسات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى المكتبات العربية.
- ٢/١/٤ أصالة سياسات عينة الدراسة المختارة بمختلف فئاتها فيما عدا مكتبة أوتاوا العامة التي استقت سياستها من ثلاثة مكتبات مختلفة، هن: مكتبة برلينجتون العامة، ومكتبة نيوتن، ومكتبة مقاطعة واشنطن.
- ٣/١/٤ ركزت عينة الدراسة المختارة بمختلف فئاتها في المقام الأول على الجانب القانوني بنسبة ثمان مكتبات، تلاها في المقام الثاني ذكر سياستها حول مشاركات وتعليقات المستخدمين، وإرفاقها لروابط سياساتها الأخرى ذات الصلة بواقع سبع مكتبات لكلٍ منهما، مما يعطي مؤشرات واضحة على أهم ممارسات تلك السياسات.
- ٤/١/٤ اغفلت عينة الدراسة المختارة بمختلف فئاتها ترخيص سياساتها (بواقع ثمان مكتبات)، كما اغفلت توفير بيانات اتصال لتلقي والشكاوى المتعلقة بشبكات التواصل الاجتماعي أو السياسة (بواقع سبع مكتبات).
- ٥/١/٤ مثلت أكثر المشاركات والتعليقات المخالفة والغير مقبولة لدى عينة الدراسة المختارة بمختلف فئاتها، ما يلي: محتوى مسيء أو مبتذل أو جنسي (فاحش) أو مهين أو عنصري أو يضمن تهديد أو مضايقات أو هجمات شخصية أو تشهير أو هجوم غير دقيق من أي نوع أو عبارات مسيئة تستهدف أفراداً أو مجموعات بعينها، والإعلان التجاري والترويج لمنتجات أو خدمات أو فرص عمل، وروابط للمواقع التي لا مبرر لها أو لا صلة لها بالموضوع وتكرار إرسال المشاركات والتعليقات نفسها (أو المشابهة جداً) والرسائل المزعجة، ومحتوى مسروق أو غير قانوني أو ينتهك حقوق التأليف والنشر (بواقع سبع مكتبات).
- ٦/١/٤ الإفادة من كافة العناصر الواردة في مختلف سياسات عينة الدراسة المختارة بمختلف فئاتها وخاصةً المشترك منها، وإدراجها بالسياسة المقترحة إلى جانب الاطلاع على سياسات المكتبات الأخرى.

٢/٤ التوصيات:

- بناء على نتائج البحث تتقدم الباحثة بالتوصيات التالية:
- ١/٢/٤ ضرورة اهتمام المنظمات والجمعيات العلمية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو المحلي بإصدار معايير أو مبادئ توجيهية لسياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- ٢/٢/٤ ضرورة اتجاه المكتبات العربية على اختلاف فئاتها نحو إنشاء سياسات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي على أن تعكس مهام المكتبة وأهدافها الرئيسية، وأن تنتجها على مواقعها الإلكترونية كي يتمكن المستفيدين من الإطلاع عليها، ويمكن أن تستعين في تحقيق ذلك على السياسة المقترحة.
- ٣/٢/٤ القيام بالمزيد من الدراسات المستقبلية على عدد أكبر من المكتبات بهدف الحصول على عينة أكبر من السياسات ومن ثم تحليل وفحص الموضوعات المستمدة من السياسات نفسها، وعقد المقارنة

بين تلك السياسات ومن ثم التعرف على كيفية اتخاذ المكتبات للقرارات ذات الصلة بشبكات التواصل الاجتماعي في ضوء تلك السياسات، كذلك مدى اتباع سياسات استخدام التواصل الاجتماعي عن كتب، وألية التنفيذ التي تؤدي إلى نجاح المكتبات على شبكات التواصل الاجتماعي.

قائمة المصادر والمراجع:

1. الطيب، آلاء جعفر الصادق محمد. المكتبة في جيلها الثاني Library 2.0 (الفلسفة - النشأة - المفهوم - البيئة). الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠١٢.
2. "Policy manual." ALA glossary of library and information science, Edited by Michael Levine-Clark and Toni M. Carter, 4th ed., ALA editions, an imprint of the American Library Association, 2013, p. 196.
3. "Social networking." ALA glossary of library and information science, Edited by Michael Levine-Clark and Toni M. Carter, 4th ed., ALA editions, an imprint of the American Library Association, 2013, p. 236.
4. Aras, Bahar Biçen. "University Libraries and Social Media Policies." Journal of Balkan Libraries Union, vol. 2, no. 1, 2014, pp. 21–27, doi:10.16918/bluj.58547. Accessed 7 July 2017.
5. Cadell, Louise. "Socially Practical or Practically Unsociable? A Study into Social Media Policy Experiences in Queensland Cultural Heritage Institutions." Australian Academic & Research Libraries, vol. 44, no. 1, Mar. 2013, pp. 3-13. EBSCOhost, doi:10.1080/00048623.2013.773858. Accessed 13 Sept. 2017.
6. Desale, Madhuri R., and Trinayan Borgohain. "A SWOT Analysis for Social Networking Sites in Libraries." National Conference on Emerging Trend of Libraries: Making a Difference in Knowledge Era, Maharaja Krishnakumarsinhji Bhavnagar University, 8-9 Aug. 2015, www.researchgate.net/publication/280876367_A_SWOT_Analysis_for_Social_Networking_Sites_in_Libraries. Accessed 17 Sept. 2017.
7. Ellender Memorial Library. "Social Media Policy." Nicholls State University, 5 Dec. 2014, www.nicholls.edu/library/policies/social-media-policy/. Accessed 13 Oct. 2017.
8. Fernandez, Joe. "A SWOT Analysis for Social Media in Libraries." Online, vol. 33, no. 5, Sep/Oct 2009, pp. 35–37. EBSCOhost, search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=44372921&site=ehost-live. Accessed 17 Sept. 2017.
9. Fiander, David J. "Social Media for Academic Libraries." Social Media for Academics: A Practical Guide, edited by Diane RasmussenNeal, Oxford, Chandos Publishing, 2012, pp. 193–210. Chandos Publishing Social Media Series, http://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1030&context=fimspub. Accessed 7 July 2017.
10. Hundu, J. T., K. Akut, and J. S. Tok. "Application of Social Media in The Provision of Library and Information Services in Nigeria: The Need for A

- Policy.” *International Journal of Science and Applied Research*, vol. 2, no.1, Dec. 2016, pp. 15-21.
<http://www.ij sar.org.ng/index.php/ij sar/article/view/23/23>. Accessed 7 July 2017.
11. Johnson, Catherine, and Natalie Burclaf. “Making Social Media Meaningful: Connecting Missions and Policies.” *Association of College and Research Libraries, Imagine, innovate, inspire: proceedings of the ACRL 2013 conference*, Edited by Dawn M. Mueller, 2013, pp. 399-405, www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconf s/2013/papers/JohnsonBurclaff_Making.pdf. Accessed 7 July 2017.
 12. Kooy, Brian K., and Sarah K. Steiner. “Protection, Not Barriers: Using Social Software Policies to Guide and Safeguard Students and Employees.” *Reference & User Services Quarterly*, vol. 50, no. 1, Fall 2010, pp. 59-71. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3176/3308>. Accessed 7 July 2017.
 13. Kroski, Ellyssa. “Should Your Library Have a Social Media Policy?” *School Library Journal*, 1 Oct. 2009, www.slj.com/2009/10/sljarchives/should-your-library-have-a-social-media-policy/. Accessed 29 June 2017.
 14. National Library of Ireland. *Social Media Policy*. www.nli.ie/en/social-media-policy.aspx. Accessed 13 Oct. 2017.
 15. Norfolk Public Library. *Social Media Policy*. www.norfolkpubliclibrary.org/about-npl/policies/social-media-policy. Accessed 13 Oct. 2017.
 16. Ramsey, Elizabeth, and Amy Vecchione. “Engaging Library Users through a Social Media Strategy.” *Journal of Library Innovation*, vol. 5, no. 2, 2014, pp. 71–82. <https://sites.google.com/site/journaloflibraryinnovation/vol-5-no-2-2014>. Accessed 29 June 2017.
 17. Reitz, Joan M. *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science, ABC-CLIO*, http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx. Accessed 7 July 2017.
 18. Taylor & Francis Group. “Use of social media by the library current practices and future opportunities: A white paper from Taylor & Francis.” Taylor & Francis Group, Oct. 2014, <http://www.tandf.co.uk/journals/access/white-paper-social-media.pdf>. Accessed 29 June 2017.
 19. Worcester Public Library. *Social Media Policy*. 9 Apr. 2013, mywpl.org/?q=article%2Fsocial-media-policy. Accessed 13 Oct. 2017.
 20. Y&R, George Patterson. *Review of Social Media and Defence*. 2011, *Review of Social Media and Defence*, www.defence.gov.au/PathwayToChange/Docs/SocialMedia/Review%20of%20Social%20Media%20and%20Defence%20Full%20report.pdf. Accessed 13 Oct. 2017.