

واقع وآفاق استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان

Nature and Prospects the Use of Social Networks in National Records & Archives Authority in the Sultanate of Oman

فهد بن مبارك السكيبي¹، د. السيد صلاح الصاوي²، د. صباح كلو³، د. ناهد سالم⁴
مستخلص:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المبني على أسلوب دراسة الحالة بالاعتماد على أداتين لجمع البيانات تمثلتا في: قائمة مراجعة، ومقابلات شبه مقننة، وقد تكوّنت عينة الدراسة التي شملتها المقابلة من فئتين: الأولى من القائمين على إدارة وتشغيل المنصات الاجتماعية للهيئة وعدد ثمثثة موظفين، والثانية من مديري الدوائر التخصصية في الهيئة أو من ينوب عنهم وعدد ثمثية مديرين، كما استخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى لتحليل سمات المنصات الاجتماعية لهيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى اهتمام الهيئة باستخدام الشبكات الاجتماعية للتواصل مع المستفيدين وتحسين الخدمات المقدمة إليهم، كما تميل إلى استخدام شبكاتي فيسبوك Facebook وتويتير Twitter لنشر المحتوى عليها، وأن أغلب مشاركات الهيئة على شبكات التواصل الاجتماعي ركزت على الفعاليات والأنشطة التي تقيمها أو تشارك فيها. وتمثلت أبرز التحديات في عدم وجود سياسة وإرشادات مكتوبة لتنظيم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى كثرة الأعمال المناطة بالقائمين على إدارة وتشغيل المنصات الاجتماعية للهيئة. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها: ضرورة اعتماد الهيئة سياسة وأهداف واضحة ومكتوبة للإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي، والاهتمام بشبكة تويتير Twitter كونها تضم أكبر عدد من مستخدمي منصاتها الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي؛ منصات التواصل الاجتماعي؛ هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان (NRAA)؛ الأرشيفات الوطنية.

Abstract:

The study adopted a descriptive approach to analyze data gathered from a case study using two data gathering tools: a checklist and semi-structured interviews. The sample of the study included: first, three employees responsible for managing and operating the social platforms of NRAA, and second, eight managers of specialized departments in NRAA or their representatives. The study also used the method of content analysis to analyze the features of the social platforms of NRAA in the Sultanate of Oman. The study found out that NRAA is interested in using social networks to communicate with the users and improve the services provided to them. In addition, it tends to use Facebook and Twitter to share its content. Most of the posts focused on the events and activities NRAA carried out or participated in. The most prominent challenges were lack of written policy and guidelines to regulate the use of social media networks. In addition, the large number of tasks required from those responsible for managing and operating these social platforms, was found to be another challenge. Finally, the most prominent recommendations are the importance of adopting a clear and written policy and goals to benefit from social media networks, while paying more attention to Twitter as it showed to have the largest number of users of NRAA's social platforms.

Keywords: Social Media Networks; Social Media Platforms; National Records and Archives Authority in the Sultanate of Oman (NRAA); National Archives.

¹ أخصائي وثائق، سلطنة عمان

² أستاذ مساعد، جامعة السلطان قابوس

³ أستاذ مساعد، جامعة السلطان قابوس

⁴ أستاذ مساعد، جامعة السلطان قابوس

المقدمة:

أدى تسارع تدفق المعلومات من مختلف المصادر منذ أواخر القرن الماضي إلى ميلاد ثورة معلوماتية تواكبت مع ظهور الإنترنت وسيطرتها على كافة مفاصل الحياة، رافق ذلك تحولات ألفت بظلالها على المؤسسات وحدا بها إلى التأقلم مع ما يسمى بالعصر المعلوماتي الجديد أو عصر المعرفة، وفرض الواقع عليها بذل مزيد من الجهد للبقاء والمنافسة سعياً لتقديم الأفضل، ومنها أعلن القرن الحادي والعشرون عن عصر الويب 2.0 الذي اتسم بمشاركة المستخدم والتعاون في المساحات عبر الإنترنت من خلال التقنيات؛ مثل المدونات والمدونات الصغيرة وشبكات التواصل الاجتماعي ومشاركة الصور والفيديو والبيئات الافتراضية، ومن هنا تغيرت تطلعات المستخدم الخاصة بتقديم خدمات المعلومات. وقد تأثرت مؤسسات المعلومات بهذا التطور التقني فبادر القائمون عليها في استغلالها، والإفادة منها ومما تقدمه من مزايا في تنظيم مقتنياتها وخدماتها للجمهور والباحثين، لتتعدى كونها مخازن للكتب والملفات والوثائق إلى مراكز لنشر المعرفة في قوالب رقمية على شبكة الويب (الشريف، 2017). وبظهور الويب 2.0 أتيح المجال للعديد من التطبيقات ومنها شبكات التواصل الاجتماعي أن توجد فيها مختلف شرائح المجتمع بفئاتها وثقافتها المتنوعة؛ مانحة مستخدميها إمكانية التواصل فيما بينهم في أي مكان من العالم، ليصبحوا منتجين نشطين للمعلومات وليس فقط متلقين لها (Kaiser, Asplund, Burron,) (Limo, & Quraishi, 2014).

ونظراً لما أوكل إليها من مهام لحفظ الذاكرة الوطنية للدولة وعكس ثقافتها وتاريخها وحفظها للأجيال القادمة، فقد بادرت الأرشيفات الوطنية كغيرها من مؤسسات المعلومات إلى الاستفادة من الخدمات التي توفرها شبكات التواصل الاجتماعي للتسويق لها ولخدماتها وأنشطتها بين القائمين على مراكز الأرشيف والجمهور، وتوفير المعلومات التي تلامس تطلعات جمهور المستفيدين ومشاركتهم بها على موقع الأرشيف على الويب ومنصاته الاجتماعية. وفي ضوء ذلك، تأتي هذه الدراسة للتعرف على واقع وآفاق استخدام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان لشبكات التواصل الاجتماعي، ومدى الاستفادة منها واستثمار ما توفره من إمكانات في تحقيق أهدافها وغاياتها، وزيادة التفاعل بين موظفيها وبين المستفيدين لدعم وتعزيز الخدمات المقدمة لهم.

مشكلة الدراسة :

لتعزيز أهمية المؤسسات الأرشيفية كأحد مرافق المعلومات المعنية بالتراث الثقافي، فإنها تحرص على توطيد ودعم كل وسائل التواصل مع الجمهور، وعليها مسؤولية مواكبة التطور التقني ورسم استراتيجيات واضحة لكيفية استثمار الشبكات الاجتماعية ودراسة وتحليل سلوك مستخدميها، وتوجيه خدماتها بما يحقق متطلباتهم كالمؤرخين وعلماء الأنساب والإعلاميين (الصاوي، 2017).

وبعد استقصاء النتائج الفكرية في الدراسات التي تخص الأرشيفات الوطنية ومدى إفادتها من الشبكات الاجتماعية وبخاصة في الأرشيفات العربية، وجد الباحثان نتائج دراسات محدودة أشارت إلى ضعف اعتماد الأرشيفات الوطنية العربية لسياسات وأهداف محددة ومعلنة تتعلق باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي والإفادة منها. ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تسليط الضوء على تقييم واقع وآفاق استخدام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية لشبكات التواصل الاجتماعي؛ بصفتها الأرشيف الوطني الرسمي لسلطنة عمان، والموكل إليها حفظ الهوية والذاكرة الوطنية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى تقييم واقع وآفاق استخدام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان لشبكات التواصل الاجتماعي، وكيفية استثمار ما توفره تلك الشبكات من مزايا وإمكانيات بما يحقق أهداف الهيئة وغاياتها، وزيادة التفاعل بين موظفيها من جهة، ومع المستخدمين من جهة أخرى، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على سمات استخدام المنصات الاجتماعية التي تعتمدها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان.
2. تقييم واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان؛ من وجهة نظر العاملين فيها.
3. استكشاف التحديات التي تواجه هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي؛ من وجهة نظر العاملين فيها.

أسئلة الدراسة :

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية:

1. ما سمات استخدام المنصات الاجتماعية التي تعتمدها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان؟
2. ما واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان؛ من وجهة نظر العاملين فيها؟
3. ما التحديات التي تواجه هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي؛ من وجهة نظر العاملين فيها؟

منهج الدراسة وإجراءاتها:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المبني على أسلوب دراسة الحالة، الذي يعتمد على دراسة حالة معينة للحصول على معلومات متعمقة عنها (Schutt, 1996)، وهذه المعلومات يتعذر الحصول عليها بأساليب أخرى (Rowley, 2002)، وهذا المنهج ملائم للاستخدام عندما يتركز البحث على أحد الظواهر المعاصرة (Yin, 1994)، بخاصة عندما تكون الحالة بها متغيرات متعددة وعوامل مرتبطة مع بعضها البعض بالإمكان ملاحظتها (Fidel, 1984)، مع وضع محددات للدراسة للتأكد من أن الحالة ذات مقياس مناسب ومجالها ليس واسعاً؛ كتحديد زمن إجرائها ومكانها أو أنشطة محددة لها (Baxter & Jack, 2008). وهذا المنهج يتناسب لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، ودورها في تحقيق أهداف الهيئة. بالإضافة إلى ذلك استعانت الدراسة بأسلوب تحليل المحتوى لتحليل سمات استخدام المنصات الاجتماعية للهيئة. وقد اتبعت الدراسة الخطوات الرئيسة للمنهج الوصفي المبني على أسلوب دراسة الحالة الذي أشارت إليه Fidel (1984)، ويعتمد على خمس خطوات: أولها تحديد الحالة محل الدراسة ونوعها ومحدداتها وعددها، وثانيها تحديد المفاهيم المطلوب دراستها، وثالثها اختيار عينة الحالة، ورابعها إجراء الدراسة، والخامسة تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

أدوات الدراسة :

- استخدمت الدراسة أداتين لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة للمساعدة على فهمها والإجابة عن أسئلتها البحثية التي طرحتها وصولاً إلى تحقيق أهدافها، وهما:
- قائمة مراجعة **Checklist**: تم تطويرها بالاستعانة بالأدب المنشور، وتغطي عدداً من سمات استخدام المنصات الاجتماعية في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية مثل: المنصات الاجتماعية التي تستخدمها الهيئة، عدد مستخدميها، نوع المحتوى، حجم المحتوى، معدل تحديث المحتوى، ... (راجع ملحق الدراسة)
 - مقابلات شبه مقننة **Semi-Structured Interviews**: أجريت مع فئتين من أفراد عينة الدراسة، الأولى تألفت من القائمين على إدارة وتشغيل المنصات الاجتماعية لهيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية وعددهم ثلاثة موظفين، أما الثانية فتألفت من مديري الدوائر التخصصية المعنية بالمعالجة الفنية للوثائق، وضبطها وإتاحتها في الهيئة؛ وذلك لاستطلاع آرائهم كمستخدمين للمنصات الاجتماعية ومشاركين في إعداد المحتوى وعددهم ثمانية مديرين.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتمثل في تقييم واقع وآفاق استخدام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان لمنصاتها على شبكات التواصل الاجتماعي، ومدى الإفادة منها في تعزيز وجودها على شبكة الإنترنت، ودعم تفاعلها وتواصلها مع جمهور المستفيدين وتقديم خدماتها لهم.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على القائمين على إدارة وتشغيل منصات هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية على شبكات التواصل الاجتماعي وعددهم ثلاثة موظفين، ومديري الدوائر التخصصية في الهيئة وعددهم ثمانية مديرين أو من ينوب عنهم؛ عينة الدراسة.

الحدود المكانية: تركز الدراسة على هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان.

الحدود الزمانية: الفترة التي أجريت فيها الدراسة، وامتدت من يناير إلى نوفمبر 2019م، ومن إبريل إلى مايو 2020م.

الدراسات السابقة:

على الرغم من أن الإنتاج الفكري يزخر بالعديد من الدراسات المتعلقة بالوثائق والمحفوظات في الأرشيفات الوطنية، من حيث التطور والإدارة في مختلف مراحلها العمرية الجارية والوسيطه والمصير النهائي، والأدوات المستخدمة في تصنيفها وترتيبها وحفظها وصيانتها وإتاحتها للجمهور، كذلك الدراسات التي تُعالج قضايا مواقع الأرشيفات الوطنية على الإنترنت وما صاحبها من طرق وأساليب أسهمت في تغيير واقع التعامل معها، إلا أن الدراسات التي تناولت موضوع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام في الأرشيفات الوطنية تُعتبر محدودة بخاصة العربية منها، فالعديد من الدراسات ركزت على دراسة شبكة اجتماعية واحدة من بين مختلف الشبكات وأبرزها فيسبوك Facebook وتويتر Twitter، وسيتم خلال هذا الفصل التطرق إلى أكثر الدراسات العربية والأجنبية ارتباطاً بالموضوع.

مصطلحات الدراسة :

شبكات التواصل الاجتماعي Social Media Networks: هي مجموعة من التطبيقات التفاعلية عبر الإنترنت المبنية على تقنيات الويب 2,0 وتتيح لمستخدميها إنتاج محتوى رقمي من خلال التواصل ثنائي الاتجاه، وتمكّن المؤسسات الأرشيفية من التواصل مع جمهور المستفيدين من خدماتها، كما تعتبر أحد المصادر السريعة لنشر الخبر عبر مساحة من الحرية بعيداً عن سيطرة وسائل الإعلام الرسمي أو الحكومي، وقد يطلق عليها مسميات أخرى؛ مثل وسائل أو وسائط التواصل الاجتماعي.

المنصات الاجتماعية Social Platforms: هي الحسابات الرسمية للأرشيفات الوطنية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ التي تستخدمها لنشر إنتاجها من المحتوى الرقمي لإفادة المستخدمين المتابعين لها والتفاعل معهم وتقديم خدماتها لهم.

هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية National Records & Archives Authority: هي إحدى الوحدات الحكومية التي تتبع مجلس الوزراء في سلطنة عمان الموكل إليها إدارة الوثائق والمحفوظات، تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال الإداري والمالي، وتشرف على تنظيم الوثائق بالجهاز الإداري في مراحلها العمرية الجارية والوسيط، وتجميع أرصدة المحفوظات وترتيبها وحفظها كذاكرة وطنية ومصدراً للبحث التاريخي والعلمي والإبداع الفكري والفني (قانون الوثائق والمحفوظات، 2007).

الجيل الثاني من خدمات الإنترنت (Web 2.0): الويب 2.0 عبارة عن خدمات معتمدة على تعاون مستخدمي الإنترنت، ولها عدة خصائص تتيح للمستخدمين امتلاك معلوماتهم الشخصية التي يشاركون بها وإدارتها والتعديل عليها، والتفاعل الاجتماعي مع المستخدمين الآخرين لبناء مجتمعات إلكترونية، والمساهمة في إثراء المحتوى الرقمي على الإنترنت.

المستخدمون Users: هم الأشخاص المستفيدون من الخدمات التي تقدمها الهيئة على منصات الاجتماعية، ويتابعون ويتفاعلون مع المحتوى المنشور عليها، ويطلق عليهم متابعين أو مشتركين - على حسب نوع الشبكة التي يستخدمونها.

خلفية الدراسة:

لعبت الأرشيفات الوطنية أدواراً جديدة تعدت دورها التقليدي في تقديم المعلومات للمستخدمين لتكون بشكل رقمي عبر مواقعها الإلكترونية؛ فأصبحت الإنترنت أداة للاتصال تتيح التفاعل الثنائي وتلبية احتياجات المستفيد عن بُعد (الشريف، 2015)، كما قدمت خدمات أخرى لم تكن متاحة في الأرشيفات والمكتبات التقليدية كخدمة الفهرس العام المتاح للجمهور OPAC Service (Reitz, 2013)، والخدمة المرجعية الإلكترونية Electronic Reference Services (البسيوني و ضليمي، 2009)، وخدمة الإحاطة الجارية الرقمية Digital Current Awareness (Reitz, 2013)، وخدمة التسويق والبيع الإلكتروني للوثائق E-Marketing Records (الشريف، 2015)، والخدمة التعليمية Education services في الأرشيف (الصاوي، 2013).

استفادة الأرشيفات الوطنية من تقنيات الجيل الثاني من خدمات الإنترنت (الويب 2.0)

يُعد الويب 2.0 ثورة في مجال الحاسب الآلي ظهرت بسبب الانتشار الواسع لتطبيقاته التي تتميز بالفكر الجماعي وعدم التفريق بين صانع المحتوى الرقمي ومن يستخدمه (خليفة، 2009)، علاوة على أنها مجانية

ومتاحة دون مقابل، ويؤثر استخدام الأرشيفات الوطنية لتطبيقات الويب 2.0 على الطريقة التي تقدم بها خدماتها للجمهور، اعتماداً على نوع التطبيقات المستخدمة وخصائصها ووظائفها (الشريف، 2015).

شبكات التواصل الاجتماعي:

ظهرت مواقع الشبكات الاجتماعية في منتصف تسعينيات القرن المنصرم، فأمكن مشاركة المستخدمين الآخرين للصور والفيديو وغيرها من المناسبات العامة والخاصة (خليفة، 2010)، ومن أبرز أمثلة شبكات التواصل الاجتماعي التي تحظى بشعبية واسعة: فيسبوك Facebook، وتويتر Twitter، ومنها ما يُتيح المشاركة بالفيديو والصور مثل يوتيوب YouTube وفليكر Flickr، وخدمات الأخبار القصيرة RSS (الشريف، 2015).

لشبكات التواصل الاجتماعي جانبين؛ الأول اجتماعي ومجتمعي مرتبط بالعلاقات والكيانات الاجتماعية للأفراد، والآخر تكنولوجي متعلق بالشبكات المختلفة كالإنترنت والاتصالات وغيرها تستخدم لنقل كم كبير متدفق من المعلومات (Wasserman & Faust, 2004)، ويرى كلٌّ من Edosomwan, Prakasan, Kouame, Watson, & Seymour (2011) أن الشبكات الاجتماعية أصبحت لاعباً رئيساً في حياة الناس والمنظمات على حدٍ سواء؛ من خلال العمل على تحسين التعاون فيما بينهم ومساعدتهم على توليد أفكارهم ومشاركتها لتحقيق مكاسب مهنية أفضل، وبناء سمعة جيدة للمنظمة لتكون أكثر جاذبية للموظفين الحاليين والمحتملين والعملاء.

إفادة مراكز الأرشيف ومؤسسات المعلومات من شبكات التواصل الاجتماعي:

ساعد وجود منصات اجتماعية للأرشيفات الوطنية على تكوين أصدقاء لها من الباحثين والمهتمين يتشاركون في تبادل الآراء والنقاشات (Boyd & Ellison, 2007)، ومع التزايد المضطرد لمستخدمي المنصات الاجتماعية؛ انجذبت لها العديد من مؤسسات المعلومات في سعيها المستمر لتوسيع نطاق خدماتها لتتعدى قاعدة المستخدمين التقليديين، وترى Nogueira (2010) أن تبني استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات يعود عليها بالعديد من الفوائد، أهمها:

- زيادة عدد المستخدمين الفعليين والمحتملين.
- تتيح لأي شخص أن يكون مؤلفاً وناشراً للمحتوى الرقمي بمختلف أشكاله وتمكّنه من مشاركته مع الآخرين، وتساعده في الوصول إلى المصادر الأولية للمعلومات.
- توسيع قاعدة جمهور المستخدمين وتنوعهم وتبادل وجهات النظر عبر التواصل الفوري معهم.
- رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال الخدمات التفاعلية الجديدة.
- تحسين التشارك المعرفي بين اختصاصيي المعلومات والتواصل فيما بينهم.
- زيادة الوعي بمقتنيات المؤسسة من مصادر المعلومات المختلفة.

• الوصول إلى شرائح مختلفة من الجمهور بفئاتهم المتنوعة العمرية والمهنية.

تمتلك الأرشيفات الوطنية بخاصة الأجنبية قاعدة بيانات أرشيفية كبيرة تحوي ملايين الوثائق الرقمية، وتستفيد من شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق وبيع وثائقها، إذ يُعد الأرشيف الوطني الأمريكي أحد الأمثلة التي تسعى في تطوير شبكات التواصل الاجتماعي التي تتبناها باستمرار؛ لتحويله إلى وكالة لخدمة الجمهور (الشريف، 2015)، ولديه رؤية واضحة في التواصل مع جمهوره وزيادته وتوفير فرص أكبر لمشاركتهم المجتمعية، إضافة إلى مساعدة موظفيهم على النجاح وتطوير ثقافتهم ومهاراتهم في التعامل مع مختلف وسائل التواصل الاجتماعي (NARA, 2017).

تردد الأرشيفات الوطنية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

إن الاتجاه العام لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 من قبل مراكز الأرشيف والمعلومات في ازدياد، ويتطلب قبول اعتمادها موافقة رسمية منها؛ لاحتمال نشر معلومات خاطئة قد تسيء لها وتخلق لبساً في المفاهيم بين الباحثين (Nogueira, 2010)، إلا أن هذا الاتجاه يصاحبه تردد في استخدام الشبكات الاجتماعية من قبل بعض تلك المراكز؛ يعود لعدة أسباب منها: نقص الكادر البشري لديها (Hopman, 2012)، والطابع غير الرسمي لتلك الشبكات، وعدم وضوح المعرفة بها، مما يجعلها رافضة للاعتراف بها كتطبيقات رسمية، وتراها أحد أنواع الترفيه الشخصي - بالرغم من أنه أحدها - وليس لها قيمة إضافية في دعم مقتنياتها أو أن لها أولوياتها في العمل الفني الخاص بها، وهذا التردد في الاستخدام سببه العيوب والسلبيات التي تصاحبها، والتي أهمها ما يأتي (Nogueira, 2010):

- عدم ضمان حماية الخصوصية التي يتمتع بها المستخدم واحتمالية انتهاك بياناته الشخصية.
- عدم ضمان استمرارية مجانية الاشتراك في تلك التطبيقات فقد تُفرض رسوم مستقبلية عليها.
- إمكانية إساءة استخدام المنصات الاجتماعية من قبل أشخاص مجهولين والتعامل معها بشكل غير مقبول.
- إمكانية إنشاء صفحات وهمية باسم المؤسسة وانتحال شخصيتها لاستغلالها بشكل قد يسيء لها مهنيًا.

استفادة مراكز الوثائق والأرشيف من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

نظراً للانتشار الواسع لشبكات التواصل الاجتماعي؛ فقد حرصت مؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها على استغلالها فيما يحقق غاياتها، فاستثمرتها في عدد من الأنشطة التسويقية لمصادر المعلومات ومعارف ومهارات اختصاصي المعلومات (الكندي، 2012)، وساعد استخدامها على اكتساب اتصالات بدون عوائق مع المستخدمين، وساهم في تحسين صورته أمامهم وزيادة حضورهم للأحداث المختلفة التي ينظمها الأرشيف؛

وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة، وذلك بفضل التفاعل معهم وسهولة نشر تعليقاتهم وتوصياتهم (Bountouri & Giannakopoulos, 2014).

وتعدّ الأرشيفات الوطنية والمكتبات من أهم المراكز التي تحوي كنوزاً من الوثائق التاريخية والمخطوطات التي تستقطب الكثير من الجمهور والباحثين، ومع التوسع في استخدام شبكة الإنترنت لجأت العديد من الأرشيفات الوطنية إلى تسويق الخدمات عبرها (الشريف، 2016)؛ فبدأت تخطو خطوات فعلية لتنفيذ مشاريع لتطوير مختلف الخدمات المقدمة للجمهور باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وإشراكهم لمعرفة أفكارهم وآرائهم بسياسة إدارة تلك الأرشيفات (الصاوي، 2012)، ويشير كل من Vajcner (2011) و Nogueira (2010) إلى أن استخدام مراكز الوثائق والأرشيف للشبكات الاجتماعية أخذ في التزايد لأسباب عدة؛ أحدها سهولة التدريب على كيفية التعامل معها. ويرى Thorman (2012) أن احتياجات الأرشيفات من التطبيقات التي يوفرها الويب 2.0 تتنوع حسب توجهها ومجتمع المستفيدين الخاص بها، فيقيم كل أرشيف احتياجاته الخاصة واحتياجات مستخدميه، وفي المتوسط فإنها تستخدم ثلاثة تطبيقات مختلفة على الأقل.

ومن خلال المواقع الإلكترونية للأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية، يتضح أن شبكات فيسبوك Facebook وتويتر Twitter (Hopman, 2012) ويوتيوب YouTube ولينكدن وانستجرام Instagram وجوجل+ Google plus هي الأكثر استخداماً، وعمدت الأرشيفات الأجنبية إلى إنشاء أكثر من منصة على ذات الشبكة الاجتماعية عبر توسيع دائرة الفئات المستهدفة أو المواضيع المتخصصة (الصاوي، 2012).

ونظراً للتكلفة المنخفضة لتطبيقات الويب 2.0 فقد أتاحت مزايا عديدة للأرشيفات كاستضافة مجموعات نقاش وتنظيم المعارض (الصاوي، 2012)، إضافة إلى تمتعها بإمكانية بث الأحداث كالمندتيات والندوات مباشرة بالصوت والصورة، كما هو معمولٌ به في الأرشيفات الوطنية الأسترالي والبريطاني والكندي والفرنسي، إلا أن هذه الإمكانية - للأسف - لم تستفد منها الأرشيفات الوطنية العربية (سري، 2018). ويلاحظ أن شبكات التواصل الاجتماعي لها تأثير في الكيفية التي تقدم بها مؤسسات المعلومات خدماتها (Nogueira, 2010)، وأتاحت للمؤسسة الأرشيفية الوجود في الوقت الذي يناسب المستفيد (أحمد، 2017)، إضافة إلى تميزها بإمكانية توليد إحصاءات تلقائية للاستخدام؛ ساعدت اختصاصي الأرشيف في تقييم جدوى الشبكة التي يستخدمونها من عدمه (Thorman, 2012). ومن حيث استخدامات الأرشيفات الوطنية لشبكة التواصل الاجتماعي، فقد صنّفها اللبان (2018) إلى ثلاث فئات كما يأتي:

1. فئة المشاركة المدنية عبر تشجيع الأفراد على النقاش واستطلاع آرائهم حول قضية معينة.
2. فئة نشر المعلومات والمعرفة من خلال تبادل الخبرات الأرشيفية حول موضوع مشترك، أو نشر وثائق تاريخية.
3. فئة الإعلام والترويج للأرشيف عبر مشاركة أخباره وأنشطته وفعالياته وخدماته باستمرار.

ويُعد إبراز المجموعات الأرشيفية أحد الدوافع الرئيسية لاستخدام الشبكات الاجتماعية من قبل الأرشيفات (Samouelian, 2009)، إذ يُستفاد منها باعتبارها أدوات تسويقية تساهم في زيادة الوعي بالمواد الأرشيفية وتحسين إمكانية الوصول للمعلومات (Duff, Johnson, & Cherry, 2013)، كذلك من خلال البرامج التعليمية في تنمية الوعي بأهمية التاريخ عبر التواصل مع المجتمع (سري، 2018)، كما لجأ عدد من الأرشيفات الوطنية إلى الاستفادة منها في نشر مبادئها ودعم أهدافها وأفكارها، ووجدت أن الصور ومقاطع الفيديو تجذب المستخدمين للتفاعل إيجاباً مع المحتوى المنشور، إذ أسهمت في تعزيز البيئة المعرفية وتطوير الأفكار التنموية وتحويلها إلى مبادرات (اللبان، 2018).

ومن بين الشبكات الاجتماعية الأكثر استخداماً من قبل الأرشيفات تأتي فيسبوك Facebook تليها مباشرة تويتر Twitter ثم يوتيوب YouTube وبعدها فليكر Flickr، ولكل شبكة منها ميزات خاصة بها وإمكاناتها التي تقدم من خلالها خدماتها، فيستفاد من شبكتي فيسبوك Facebook وتويتر Twitter للتواصل والتعامل بشكل أساسي ومباشر مع الجمهور، في حين توفر فليكر Flickr ويوتيوب YouTube مساحة أكبر لتحميل المحتوى من الوسائط الرقمية (Duff et al., 2013)، ووجدت دراسة لتحليل استخدام فيسبوك Facebook وتويتر Twitter أن المؤسسات الأرشيفية تستخدمهما في المقام الأول لنشر روابط ترويجية بما نسبته 89% من مختلف الشبكات الاجتماعية (Crymble, 2010).

استفادة الباحثين واختصاصي الوثائق من استخدام الأرشيفات لشبكات التواصل الاجتماعي:

تقوم الأرشيفات الوطنية بخاصة الأجنبية كالأرشيف الوطني الأسترالي ومكتبة وأرشيف كندا بنشر نماذج من الوثائق التاريخية وإتاحتها للجمهور والباحثين على منصات فيسبوك Facebook، في الحدود التي يسمح بها القانون، متضمنة الظروف والأحداث التاريخية التي نشأت فيها تلك الوثائق، بينما في بعض الأرشيفات الوطنية العربية مثل هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية؛ فإنها لا تُتيح محفوظاتها عبر منصات الاجتماعية ولكنها تحدد ضوابط للاطلاع عليها عن طريق حضور الباحث للأرشيف للاطلاع على الوثائق، وعدم السماح بإرسال نسخ من المحفوظات (سري، 2018).

ومن بين أفضل الخدمات التي تقدمها الشبكات الاجتماعية للمستخدمين هي: الوثائق ذات النص الكامل القابلة للبحث، صور الوثائق الممسوحة ضوئياً، إيجاد الأدوات المساعدة التي أنشأها اختصاصيو الوثائق، والخدمات المرجعية عبر الإنترنت (Duff et al., 2013)، كما قامت هذه الشبكات بشكل أساسي بتغيير العديد من الأعمال الأرشيفية، من بينها طريقة عثور المستخدمين على الوثائق واسترجاعها واستخدامها، وطريقة عمل الأرشيف والعلاقات بينه وبين المستخدمين والسجلات (Theimer, 2011).

استفادة المجتمع من استخدام الأرشيفات لشبكات التواصل الاجتماعي:

تسعى مراكز الوثائق والأرشيف إلى أن تظل وثيقة الصلة بالمجتمع الذي تقدم له خدماتها، والالتزام بتوطيد العلاقة المشتركة بينهما، ولتحقيق ذلك ينبغي أن تولي برامج الاتصال والتوعية الفعالة أولوية قصوى عبر تقنيات الويب 2.0 التي تمثل وسيلة ملائمة لتحقيق هذا الهدف. فمن خلال منصات الاجتماعية يقدم الأرشيف الوطني عدداً من الخدمات من بينها استقبال طلبات الحصول على موافقة لزيارة مبنى الأرشيف كما هو الحال في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان والأرشيفين الإماراتي والمصري، أما الأرشيفات الأجنبية فتستفيد منها في تقديم جولات ميدانية لفئات مختلفة (طلاب مدارس، طلاب جامعيين، معلمون، اختصاصيو وثائق)؛ باعتبار أن الأرشيف مركزاً للإشعاع العلمي والثقافي وليس مقتصرًا على تخزين الوثائق، كما كان للأطفال نصيب من خلال إقامة برامج تعليمية موجهة لهم مستوحاة من الأحداث التاريخية والشخصيات المذكورة في الوثائق كما هو الحال في الأرشيفات الأسترالي والبريطاني والكندي (سري، 2018).

ويؤدي استخدام تطبيقات الشبكات الاجتماعية إلى الانفتاح والمشاركة والتعاون بين مختلف فئات الجمهور، وفي ذات الوقت إلغاء امتيازات السلطة الأرشيفية، مع بقاء العلاقة التقليدية بين الأرشيف والمستخدمين قائمة (Palmer, 2009)، كما تشير سري (2018) إلى أن الأرشيفات الوطنية العربية لديها ما يميزها على منصات فيسبوك Facebook الخاصة بها بعكس الأرشيفات الأجنبية، وهو الاهتمام بتهنئة المواطنين بالأعياد والمناسبات الدينية والوطنية المختلفة.

أهداف وسياسة مراكز الوثائق والأرشيف من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

إن الأهداف والغايات الواضحة لتبني شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسات مهمة، وإنشاء رؤية رسمية لها يُمثل سمة من سمات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة (Liew, King, & Oliver, 2015)، وتبني الأرشيفات الوطنية لسياسات وقيم واضحة ومحددة للإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي تنشرها على منصات؛ أصبح ضرورة لها ما يبررها، ولتحقيق ذلك يتوجب عليها تحديد أهدافها التي تتشدها، وعلى الأرشيفات العربية أن تضع ذلك ضمن أولوياتها وإعداد خطة لاستثمار تلك الشبكات (الصاوي، 2012)، والتفكير بعناية فيما ترغب في تحقيقه من البقاء عليها، واختيار المنصة الأنسب والأكثر ملاءمة لتحقيق ذلك عبر التركيز على نقاط القوة فيها، وعدم البقاء على شبكة واحدة فقط، وإنما تطوير منصات متنوعة، مع ضرورة التقييم المستمر لهذا الوجود ومدى نجاحه (Vajcner, 2011).

وقبل اتخاذ القرار بالبدء في استخدام أي شبكة تواصل اجتماعي، يتطلب من مؤسسة المعلومات تحديد أهدافها من خلال هذه الشبكات، والمتمثلة في نشر الوعي بالخدمات التي تقدمها والترويج لهويتها أو استقطاب عدد أكبر من المستفيدين أو زيادة عدد الزائرين (أحمد، 2017)، إضافة إلى تحديد المجتمع المستهدف كالباحثين وغيرهم، مع مراعاة حجم هذا المجتمع وتطوره وإشراكه في حوارات تفاعلية وإعلامه بما سيتعلمه ويستفيده (Vajcner, 2011)، وتوسيع قاعدة جمهور المستفيدين وتنوعهم والتواصل الفوري معهم عبر تبادل وجهات

النظر، وإتاحة الفرصة للجميع لإضافة المحتوى الرقمي بمختلف أشكاله (Nogueira, 2010)، كذلك إعطاء الأولوية للشبكات الأكثر شهرة لنشر الوثائق التاريخية التي تُشكل ميزة تتفرد بها الأرشيفات عن غيرها، وتسهيل الضوء على المدونات والتنوع في أشكالها (الصاوي، 2012)، والوقوف على الإمكانيات المتاحة على كل شبكة، وذلك من خلال السياسات والممارسات التي تركز على مشاركة المستخدم، والمرونة، والانفتاح، وبالتالي يمكننا إحداث فارق في الطريقة التي ينظر بها الجمهور ويتفاعل مع الأرشيف والمجموعات الخاصة (Mason, 2014).

وتتميز بعض الأرشيفات الوطنية كالأرشيف الوطني الأمريكي بوجود سياسة وأهداف واضحة ومنشورة تتعلق بالشبكات الاجتماعية (الصاوي، 2017)، وتنوع منصاته وتتعدد على الشبكة الواحدة (ندا، 2016)، بعكس الأرشيفات الوطنية العربية (Elsawy, 2019)، إذ تتبنى منصة واحدة فقط على كل شبكة اجتماعية وتخلو من المعايير المحددة والسياسة الواضحة (ندا، 2016)، وفي المقابل فإنها تضع أهدافاً تسعى لتحقيقها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي (Elsawy, 2019)، ومن بين أبرزها تحسين صورة الأرشيف أمام الباحثين وجمهور المستفيدين وتعريفهم به وبمقتنياته والمهام التي يقوم بها لحماية الوثائق، ونشر الوعي الوثائقي وزيادة الاتصال التفاعلي مع الجمهور (الصاوي، 2017).

وتوصلت دراسة Liew, King, & Oliver (2015) إلى أن 43% من الأرشيفات والمكتبات في العديد من الأماكن في العالم (أمريكا الشمالية، أمريكا الجنوبية، أوروبا، أوقيانوسيا، آسيا، أفريقيا، والكاربيبي) لديها استراتيجية للإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي، وأن ما نسبته 50% منها تقوم بتقييم منصاتهما، ونظراً لأن أدوات هذه الشبكات متوفرة بدون تكلفة؛ فإن 54% منها ترى دمج مشاريع الشبكات الاجتماعية مع هذه الاستراتيجية ليكون عاملاً أساسياً للنجاح.

التحديات التي تواجه مراكز الوثائق والأرشيف في استخدام منصاتهما للتواصل الاجتماعي:

مع المزايا والفوائد العديدة لشبكات التواصل الاجتماعي والإمكانيات التي تتمتع بها؛ إلا أنها كذلك لا تخلو من السلبيات ولو كانت قليلة (Nogueira, 2010)، فمختلف المهن والقطاعات تأثرت بتلك الشبكات، فوجدت نفسها أمام تحديات تتمثل في الموازنة بين فوائد وإمكانيات تلك الشبكات في تنمية مهارات التشارك والتواصل والتعاون، وبين الحفاظ على السلطة في تطبيق اللوائح والأنظمة التي تمكنها من إدارة أعمالها (الجهني، 2015).

أولاً: تحديات تتعلق بالمشاركة على الشبكات الاجتماعية واستخدامها من قبل الأرشيفات الوطنية:

يشير Thorman (2012) إلى أن ما نسبته 80% من الأرشيفات الوطنية تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي، إلا أن العديد من اختصاصي الوثائق والمديرين لا يعون كيفية استخدامها والاستفادة منها، أما ما يتعلق بالأرشيفات الوطنية العربية وجد Elsawy (2019) أن عدد التي تستخدم الشبكات الاجتماعية منها هو

اثنا عشر مركزاً فقط من إجمالي عدد اثنين وعشرين مركزاً، في كلٍ من: مصر والعراق والأردن والمغرب وليبيا وفلسطين والسودان وجيبوتي وسلطنة عمان والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة والبحرين. وترى Theimer (2011) أن لدى بعض اختصاصي الوثائق مخاوف من التسرع في احتضان التقنية لأنها قد تؤدي إلى تغيير في التعامل التقليدي مع المحفوظات، والتحدي الحقيقي يتمثل في الكيفية التي ستفقد بها المبادئ والقيم الأرشيفية في الممارسة العملية بحضور التقنية، في حين أن Duff et al. (2013) أشاروا إلى تحفظ اختصاصي الوثائق وعدم استعدادهم للمشاركة في استخدام الشبكات الاجتماعية لكونها قد تغير عملية الوصول إلى المواد الوثائقية، أما Sinclair (2012) فتعزي ذلك إلى مواجهته تحدياً في العمل مع مجموعة متزايدة من التقنيات التي تكون بعيدة كل البعد عن العمل الذي تدربوا على أدائه في السابق. كما توجد مخاوف تتعلق بالخصوصية وإساءة استخدام الشركات لمعلوماتهم الشخصية ومساهماتهم، كذلك عدم كفاية الخبرة في المجال كونه يعتبر جديد عليهم (Duff et al., 2013).

وتمثل تعدد المهام والأعباء الكثيرة الموكلة لفريق العمل عائقاً أمام تمكينهم من المشاركة الكاملة في استخدام المنصات الاجتماعية، وتولد مخاوفاً بشأن الضغط المتزايد لسرعة الاستجابة والتعامل مع الاتجاهات المتغيرة باستمرار في تقنيات الاتصالات والمعلومات (Chaterera, 2015)، إضافة إلى عدم تكامل المهام بين مختلف الأقسام من أجل تحقيق هدف مشترك وترك كل قسم للقيام بما يخصه من عمل (Liew et al., 2015)، وقد يكون تدريب الموظفين أحد المتطلبات الأساسية للتكيف مع بيئات التقنية الجديدة التي تتطلب تحديثات متواصلة للمحتوى (Chaterera, 2015).

كما يُعد عدم التحديث المستمر للمحتوى تحدياً يواجهه تطور المنصة الاجتماعية للأرشيف الوطني الرسمي (نداء، 2016)، وقد أشار الصاوي (2012) إلى تأخر عدد من الأرشيفات العربية في تحديث محتوى منصاتهما الاجتماعية، وهذا يعني احتمالية عدم علم الجمهور بالفعاليات التي أقامتها خلال تلك الفترة وبالتالي لم يستند منها. ومن بين القضايا التي تمثل تحديات لدى اختصاصي الأرشيف: الأمن، إلغاء سياقات البيانات، التمويل، وقلة وقت الموظفين (Johnston, 2012)، وقد حددت Mason (2014) خمسة عوامل رئيسية تقيد مبادرات الأرشيفات الوطنية للتواصل عبر الشبكات الاجتماعية، وتمثل مخاوف بالنسبة لها وهي: الملاءمة والثقة في المساحات على الإنترنت، خاصة عندما لا تعتبر هذه التقنيات رسمية، وقضايا الحقوق الرقمية، ومحدودية الموارد، ومحدودية مشاركة المستخدم، ومحدودية دعم الأدلة التجريبية.

ثانياً: تحديات تتعلق بوجود سياسة وأهداف لاستخدام الشبكات الاجتماعية في الأرشيفات الوطنية:

إن بعض الأرشيفات الوطنية قد لا تهتم بوضع خطة أو سياسة عامة لحفظ محتوى منصاتهما الاجتماعية، فتنظر إليه بأنه لا يستحق الاحتفاظ به، وهذه النظرة مرتبطة بالتخوف من حفظ المحتوى ضمن منصة طرف ثالث، وهنالك عوامل أخرى قد تعيق نجاح التخطيط فيها، من بينها: عدم الاهتمام بالتخطيط، عدم وجود مؤشرات أداء رئيسية، عدم القدرة على الاتفاق على مقاييس النجاح، عدم إضفاء الطابع الرسمي على سياسات ومعايير التقييم، وعدم وجود استراتيجية واضحة (Liew et al., 2015)، بالإضافة إلى عوامل أخرى منها: نقص الكادر البشري

(Hopman, 2012)، نقص الموارد المالية؛ المخاطر القانونية، مخاطر نقل المحتوى خارج السياق، المخاطر الأمنية، مخافة إساءة استخدام الوثائق، ونقص المعرفة بالإمكانات المتوفرة في الشبكات الاجتماعية (سري، 2018)، ناهيك عن أن عدم الفهم بكيفية التعامل مع تقنيات الويب 2.0 قد يتسبب في عدم تفعيلها والاستفادة منها بالشكل المناسب (Thorman, 2012)، كما يُعد الوقت اللازم لأداء العمل أيضاً من بين أبرز العقبات أمام استخدام هذه التقنيات في المؤسسات الأرشيفية (Chaterera, 2015).

إن تعزيز وظيفة التواصل بين اختصاصي الوثائق والجمهور من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي أدى إلى أن تصبح وظائف الأرشيف أكثر تكاملاً مع بعضها البعض، إلا أن اعتماد تلك الشبكات قد يؤثر على الجوانب الأخرى لسير العمل في الأرشيف، مثل الكيفية التي ستخزن بها المحفوظات على الإنترنت كجزء من السجل المؤسسي الرسمي، وكيفية تعامل المحفوظات مع المعلومات الجديدة المقدمة في المنتديات على الإنترنت، وجميعها تشير إلى أن تبني هذه الشبكات الاجتماعية ينطوي على اتخاذ قرار أكبر من بساطة اختيارها، وهذا يعني أن جميع الأنشطة الأرشيفية سيتم تحويلها جنباً إلى جنب مع وظيفة التواصل في عالم شبكات التواصل الاجتماعي (Sinclair, 2012).

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تركز على تقييم استخدام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان للمنصات الاجتماعية، وكيفية إعداد استراتيجيات لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تعزيز الخدمات المقدمة للمستخدمين، وزيادة التفاعل والتواصل معهم بما يلبي احتياجاتهم.

تحليل النتائج ومناقشتها:

المحور الأول: سمات استخدام المنصات الاجتماعية للهيئة

من خلال تحليل استمارة المراجعة للإجابة عن السؤال الأول المتعلق بسمات استخدام المنصات الاجتماعية التي تعتمد عليها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان؛ تناولت الدراسة أربع منصات اجتماعية فقط هي: (فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، يوتيوب YouTube، وانستجرام Instagram)، حيث جاء عرض النتائج وفق الآتي:

تاريخ إطلاق المنصات الاجتماعية للهيئة

جدول (1): تاريخ إطلاق المنصات الاجتماعية للهيئة

م	المنصات الاجتماعية	تاريخ إطلاقها
1	Facebook	2010/5/8
2	Twitter	2012/4/9
3	YouTube	2012/4/10
4	Instagram	2017/3/21

من خلال البيانات الواردة في الجدول (1)، يُلاحظ تفاوت تواريخ إطلاق المنصات الاجتماعية للهيئة بين عامي 2010 و2017، إذ أُطلقت أولى منصات التواصل الاجتماعي على شبكة فيسبوك Facebook عام 2010، تلي ذلك إطلاق منصتي تويتر Twitter ويوتيوب YouTube في عام 2012، وأحدث المنصات هي منصة انستجرام Instagram التي أُطلقت في شهر مارس من عام 2017.

عدد مستخدمي المنصات الاجتماعية للهيئة

جدول (2): عدد مستخدمي المنصات الاجتماعية للهيئة

م	المنصات الاجتماعية	عدد المستخدمين (المتابعون/المشركون)
1.	Facebook	21091
2.	Twitter	37487
3.	YouTube	208
4.	Instagram	1473
الإجمالي		60259
* أخذت البيانات بتاريخ (5 مايو 2020م).		

يوضح الجدول (2) عدد مستخدمي المنصات الاجتماعية للهيئة، وجاءت أهم بياناتها على النحو الآتي:

- بلغ إجمالي عدد متابعي المنصات الأربع للهيئة (60259) مستخدماً.
- تحظى شبكتا تويتر Twitter وفيسبوك Facebook بمتابعة كبيرة من قبل مستخدمي المنصات الاجتماعية للهيئة إذ بلغ عددهم (37487) مستخدماً على شبكة تويتر Twitter، و (21091) مستخدماً على شبكة فيسبوك Facebook بفارق (16396) مستخدم، وهذه النتيجة تُعطي مؤشراً جيداً للتركيز على هاتين الشبكتين؛ وتأكيداً لما كشفت عنه نتائج المقابلة مع الفئة الأولى من أفراد عينة الدراسة بأنهم يميلون لمتابعة أخبار الهيئة على شبكة تويتر Twitter في المقام الأول بناءً على عدد المستخدمين الأكبر لديها.
- وفي حين بلغ عدد المستخدمين على انستجرام Instagram (1473) مستخدماً، كان أقل عدد على يوتيوب YouTube (208) مستخدماً.
- أشار كل من Hopman (2012) و Duff et al. (2013) إلى أن يوتيوب YouTube تُعد من بين الشبكات الأكثر استخداماً في الأرشيفات الوطنية؛ لتوفيرها مساحة أكبر لتحميل المحتوى من الوسائط الرقمية، إلا أنها في الدراسة الحالية حصلت على أقل عدد من إجمالي المشتركين فيها (208) مستخدم فقط، رغم أنها أُطلقت في ذات العام الذي أُطلقت فيه منصة تويتر Twitter 2012، وفي المقابل فإن مستخدمي منصة انستجرام Instagram بلغ (1473) مع أن إطلاقها كان في عام 2017.

نوع المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته على المنصات الاجتماعية للهيئة

جدول (3): نوع المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته على المنصات الاجتماعية للهيئة

م	محتوى المنصات الاجتماعية	نشره ومشاركته	ملاحظات
1.	صور ومقاطع فيديو (شخصيات مشهورة، أحداث وأماكن تاريخية)	√	
2.	فعاليات الأرشيف (مؤتمرات، زيارات، مناسبات، ...)	√	
3.	وثائق تاريخية	√	شرعت الهيئة مؤخراً بنشر بعض الوثائق التاريخية المتعلقة بكيفية تعامل بعض سلاطين عمان مع الأوبئة
4.	محتوى إبداعي مستوحى من مقتنيات الأرشيف	√	
5.	إحصاءات	X	
6.	تقارير وأدلة (التقرير السنوي، ...)	X	
7.	الإعلان عن أحدث إصدارات الأرشيف من الكتب والنشرات	√	
8.	الخدمات التي يقدمها الأرشيف (الاستشارات، الورش التدريبية)	√	

* أخذت البيانات بتاريخ (5 مايو 2020م).

تسعى الهيئة للتواصل مع جمهورها وزيادة التفاعل معهم من خلال إثراء محتوى منصاتنا الاجتماعية؛ لتحقيق أهدافها التي من بينها تعريفهم بها وبأهم الخدمات التي تقدمها، ومن خلال الجدول (3) يتضح ما يأتي:

- يتباين نوع المحتوى على منصات الهيئة حسب الموضوعات المنشورة بين النصوص ومختلف الوسائط كمقاطع الصوت والفيديو والصور وفق اهتماماتها.
- يتضح أن الهيئة تركز على إبراز الفعاليات والمناسبات التي تقيمها أو تشارك فيها كالمؤتمرات والندوات والمعارض والزيارات والاجتماعات والدورات التدريبية التخصصية، والتوقيع على اعتماد الأدوات الإجرائية لنظام إدارة الوثائق الخصوصية لمختلف الجهات، كذلك استعراض مختلف المناسبات والزيارات التي تُقام للاطلاع على تجربة الهيئة في إدارة الوثائق والمحفوظات، وهذه النتيجة تطرق لها ندا (2016) من خلال التغريدات الرسمية الموثقة لهيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية، وفي مقابل ذلك أوضحت دراسة الشريف (2016) فوائد الترويج في نشر المحتوى على الشبكات الاجتماعية للأرشيف الوطني لجذب مستفيدين جدد وتوسيع قاعدة الجمهور لتجنيبهم عناء زيارة مبنى الأرشيف.

- كما شرعت الهيئة مؤخراً في نشر معلومات عن بعض الأحداث التاريخية المدعومة بالوثائق، كالتي توضح كيفية تعامل بعض السلاطين مع الأوبئة المنتشرة قديماً، وهم: السلطان فيصل بن تركي (1889-1911م)، والسلطان تيمور بن فيصل (1919-1924م)، والسلطان سعيد بن تيمور (1938-1939م).

حجم المحتوى الذي يتم نشره على منصات التواصل الاجتماعي للهيئة

جدول (4): نموذج لتباين حجم المحتوى المنشور على منصات التواصل الاجتماعي للهيئة

م	الشبكات الاجتماعية	نوع المحتوى	حجم المحتوى
1	Facebook	مصور	2231
		مقاطع فيديو	95
2	Twitter	تغريدات	2311
3	YouTube	مقاطع فيديو	62
4	Instagram	مصور ومقاطع فيديو	709

* أخذت البيانات بتاريخ (5 مايو 2020م).

- يوضح الجدول (4) تباين حجم محتوى المنصات الاجتماعية للهيئة، ومن أبرز النتائج المستخلصة ما يأتي:
- بلغ عدد التغريدات على شبكة تويتر Twitter (2311) تغريدة، ويتضمن المحتوى على شبكة تويتر Twitter مختلف الأنواع (نصوص، صور، فيديو).
 - تشكل الصور ومقاطع الفيديو على شبكة فيسبوك Facebook الحجم الأكبر للمحتوى المنشور على منصات الهيئة، إذ بلغ عددها مجتمعة (2326) صورة ومقطع فيديو، منها (2231) صورة وعدد (95) مقطع فيديو، ويتضح هنا تفضيل الصور وسهولة مشاركتها مقابل الجهد الذي يحتاجه إنتاج مقاطع الفيديو.
 - نشرت الهيئة عدد (62) مقطع فيديو فقط على شبكة يوتيوب YouTube؛ وهذا يعود إلى الجهد الكبير الذي تتطلبه المقاطع أثناء إعدادها.
 - بلغ عدد الصور ومقاطع الفيديو على شبكة انستجرام Instagram (709) صورة ومقطع فيديو، ويتضح هنا وجود الهيئة بفاعلية على هذه الشبكة واهتمامها بالنشر عليها لكونها تتيح مشاركة الصور إلى جانب مقاطع الفيديو.

معدل تحديث محتوى المنصات الاجتماعية للهيئة

جدول (5): معدل تحديث محتوى المنصات الاجتماعية للهيئة

م	المنصات الاجتماعية	تحديث دوري للمنصات الاجتماعية
.1	Facebook	√
.2	Twitter	√
.3	YouTube	X
.4	Instagram	√

* أخذت البيانات بتاريخ (5 مايو 2020م).

يُلاحظ من خلال جدول (5) أن الهيئة تقوم بتحديث منصات كل من فيسبوك Facebook وتويتر Twitter وانستجرام Instagram، في مقابل أن منصة يوتيوب YouTube يتم تحديثها على فترات متباعدة وغير منتظم؛ إذ أن آخر تحديث للمحتوى المنشور عليها كان بتاريخ 24 ديسمبر 2019، وباحتساب معدل تحديثها منذ إطلاقها في عام 2012 نجد أنها نشرت عدد (62) مقطع فيديو فقط، أي بمعدل (8) مقاطع تقريباً في كل عام، ويعزي القائمون على المنصات الاجتماعية هذا التباين إلى المجهود الكبير الذي تتطلبه مقاطع الفيديو من حيث المونتاج والإخراج، في مقابل سرعة وسهولة نشر الأحداث على الشبكات الأخرى، ناهيك عن أن السواد الأعظم من عدد مستخدمي تلك المنصات موجود على شبكتي تويتر Twitter وفيسبوك Facebook، كما أن معدل تحديث المحتوى يعتمد على تواتر الأحداث، دون أن تكون لديهم خطة للتحديث الدوري للمحتوى. إن عملية التحديث المستمر للمحتوى المنشور على المنصات الاجتماعية لمؤسسات المعلومات يُعد أمراً مهماً، وكما أشار ندا (2016) فإنها تتيح للجمهور الاطلاع على كل ما هو جديد في المؤسسة وتقوي الروابط بينهم، وعدم التحديث يُعد تحدياً أمام تطور منصة الأرشيف الوطني الرسمي، كما ذكر الصاوي (2012) أن عدم قيام الأرشيفات العربية بتحديث محتوى منصات الاجتماعية يؤدي إلى عدم تعرّف جمهورها من الفعاليات التي قامت بها خلال تلك الفترة.

المحور الثاني: واقع وآفاق استخدام الشبكات الاجتماعية في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية:

للقوف على واقع وآفاق استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية، تم محاورة أفراد عينة الدراسة التي قُسمت إلى فئتين، الأولى مكونة من القائمين على إدارة وتشغيل المنصات الاجتماعية للهيئة، والثانية مكونة من مديري الدوائر التخصصية في الهيئة أو من في حكمهم؛ وجاءت النتائج على النحو الآتي:

استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الهيئة:

كشفت الدراسة الحالية أن جميع أفراد عينة الدراسة من الفئتين يدركون أهمية المنصات الاجتماعية التي تعتمدها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية لمجتمع المستخدمين واختصاصي الوثائق على حدٍ سواء في داخل البلد

وخارجها؛ وهذا عامل إيجابي يساعد على الاهتمام بتلك المنصات والسعي لتطويرها، فبالإضافة إلى كونها وسيلة سريعة لإبراز أعمال الهيئة والفعاليات والأنشطة والمؤتمرات التي تقيمها ودورها في المجتمع، اتفق عدد من أفراد عينة الدراسة من الفئتين بأنها تُعد حلاً بديلاً لوسائل الإعلام التقليدية كالتلفزيون والجراند بالنسبة لموظفيها وكذلك للمستفيدين؛ كما تُعدُّ ملتقىً يجمع المختصين في مجال الوثائق والمحفوظات وتتيح معرفة آراء الجمهور عن الخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها.

أ- إدارة وتشغيل المنصات الاجتماعية للهيئة وأسباب اختيارها.

أطلقت الهيئة أولى منصاتها الاجتماعية على شبكة فيسبوك Facebook في عام 2010، تلاها تشغيل منصتين آخرين على شبكتي تويتر Twitter ويوتيوب YouTube في عام 2012، وكانت تُدار حينها من قبل دائرة تقنية المعلومات، انتقلت تبعيتها بعد ذلك إلى قسم الإعلام التابع لدائرة العلاقات العامة والإعلام في عام 2017، بعد أن وصل عدد المنصات إلى أربع منصات بإطلاق منصة انستجرام Instagram، ويؤدي هذا العمل ثلاثة موظفين وهم الفئة الأولى من أفراد عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالتدريب على إدارة المنصات؛ فقد اكتسب رئيس القسم من حضوره لعدد من الدورات والورش التدريبية والمؤتمرات المتخصصة خبرة جيدة في المجال، وبالتالي يقوم بنقل المعارف والمهارات التي اكتسبها لزميليه؛ كونهما لم يحظيا بتدريب مماثل.

لدى هؤلاء الموظفون خلفيات علمية في التصميم الرقمي والصحافة والإعلام أكسبتهم مهارات في التعامل مع المحتوى الإلكتروني وكيفية إدارته، وهذه يُحسب للهيئة في اختيارهم من خلال النجاح الذي حققه الطاقم الحالي في إدارة وتشغيل المنصات، ويمثل عامل قوة من خلال امتلاكهم مهارات في تصميم وإخراج المحتوى المنشور يعكس أنشطة الهيئة وأعمالها، وهذا العامل غطى على القصور في الجانب التدريبي الذي تتطلبه مهامهم في كيفية إدارة وتشغيل المنصات، ومع ذلك يؤكد كل من Vajcner (2011) و Nogueira (2010) على ضرورة إيلاء التدريب الاهتمام اللازم؛ لأن سهولة التدريب على كيفية التعامل مع الشبكات الاجتماعية لدى مراكز الوثائق والأرشيف يُعتبر أحد أسباب تزايدها.

فيما يتعلق بأسباب اختيار الهيئة للشبكات الاجتماعية الأربع، اتفق أفراد الفئة الأولى من عينة الدراسة بأن هذه الشبكات تُعد الأشهر والأسرع انتشاراً، ولمتابعة المستخدمين في السلطنة لها؛ وبالتالي تحقق الهيئة الغاية منها والوصول إلى شريحة كبيرة من المجتمع، إضافة إلى اعتماد هذه الشبكات في العديد من المؤسسات في البلد كذلك في الأرشيفات الوطنية العالمية المشابهة وتسهل عملية التواصل فيما بينها. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة Thorman (2012) التي أشارت إلى أهمية تنوع احتياجات الأرشيفات من تطبيقات الويب 2.0 حسب توجهها ومجتمع المستخدمين الخاص بها، كما أكدت أن شبكتي فيسبوك Facebook وتويتر Twitter هي الأكثر استخداماً في الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية.

ب- وجود أهداف واضحة ومكتوبة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الهيئة.

توصلت الدراسة إلى أن الهيئة لديها عدد من الأهداف لاستثمار شبكات التواصل الاجتماعي، إلا أن هذه الأهداف غير مكتوبة وغير معلنة على موقعها الإلكتروني أو منصات التواصل الاجتماعية، ووفق ما أفاد به أفراد عينة الدراسة من الفئتين فإن أهداف الهيئة للإفادة من منصات التواصل الاجتماعية تتركز فيما يأتي:

- نشر أخبار الهيئة والتسويق لإنجازاتها وإطلاع المجتمع عليها في حينها.
- التفاعل بشكل أكبر مع المستخدمين من خدمات الهيئة وإيجاد منتدى للحوار معهم.
- تحسين الصورة العامة للهيئة أمام الجمهور.
- زيادة جمهور المستخدمين، وتنوعهم.
- إحاطة المستخدمين بكل ما هو جديد من أنشطة وفعاليات الهيئة.
- إبراز الهوية الوطنية والجانب الثقافي والتاريخي للبلد.

ويرى (A3) أن الهيئة تمكنت عبر هذه المنصات من بلوغ أهدافها وتقوم بمراجعتها مع المسؤولين على فترات، كما أشار (A1) إلى أن اختصاصات وإنجازات الهيئة وصلت إلى شرائح مختلفة في المجتمع غير الباحثين والمتخصصين في البلد ودول الخليج العربي والدول العربية، وأضاف (A2) بأن المنصات نجحت في شمولية وتنوع فيما تنشره من محتوى (نصوص، صور، مقاطع فيديو)، ومع ذلك اعتبرت دراسة Liew et al. (2015) أن الأهداف الواضحة لتبني شبكات التواصل الاجتماعي مهمة لتطورها، وأشار Elsayy (2019) في دراسته إلى أن الأرشيفات الوطنية تضع أهدافاً تسعى لتحقيقها من خلال الشبكات الاجتماعية في حال عدم وجود قواعد ولوائح لمراقبة وتوجيه مستخدمي تلك الشبكات، ويمكن اعتبار أن مهام القائمون على إدارة وتشغيل المنصات إطاراً عاماً لأهدافهم بالإمكان البناء عليها مستقبلاً وكتابتها.

ج- وجود سياسة واضحة ومكتوبة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الهيئة.

وكما هو الحال بالنسبة للأهداف، فلا توجد للهيئة سياسة ولا إرشادات مكتوبة للإفادة من منصات التواصل الاجتماعية، وهذه النتيجة توصل إليها دراسة ندا (2016) بأن مراكز الوثائق والأرشيف العربية - ومنها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية - تخلو من المعايير المحددة والسياسة الواضحة، وفي حين أكد (A3) وجود تعليمات وتوجيهات شفوية من رئيس الوحدة ترسم الخطوط العريضة لكيفية التعامل مع تلك المنصات، إلا أن هذا الأمر لا يكفي دون تدوينه ووضع في سياق رسمي معتمد، خاصة أنها أطلقت أولى منصات على شبكة فيسبوك Facebook في عام 2010. فوجود سياسة مكتوبة يُعدّ مطلباً مهماً وفق دراسة كل من أحمد (2017) و Nogueira (2010)؛ إذا ما كانت تلك الأرشيفات تسعى إلى التوسع في حضورها على شبكة الإنترنت وزيادة التواصل مع جمهور المستخدمين واستقطاب فئات جديدة من المستخدمين.

ونظراً للفترة البسيطة منذ أن استُلمت إدارة المنصات من دائرة تقنية المعلومات في عام 2017؛ فإنها لم تخضع لتقييم منهجي لدراسة مدى توافق محتواها مع احتياجات المختصين في الوثائق ومختلف المستخدمين (A1)، سوى

القيام ببعض الإجراءات بناءً على الأحداث العرضية كعقد اجتماع شهري داخلي للقسم يتضمن إحصائيات المنشورات لمناقشة عددها ومستوى التفاعل حولها (A2)، إلا أن التقييم المستمر لوجود الأرشيف على شبكات التواصل الاجتماعي أمر ضروري لقياس مدى نجاحه وفقاً لما أشار إليه Vajcner (2011)، كما تطرق Thorman (2012) إلى تطلب قيام الأرشيف بين فترة وأخرى بتقييم تجربته من خلال تتبع الإحصاءات لتحديد العائد من الاستخدام والتأكد من أنه يلبي توقعات متابعيه من الجمهور، وأن سياسته في استخدام الشبكات الاجتماعية لها مردودها وأثرها. وكما أشار كلٌّ من Liew et al. (2015) فإن على الهيئة تحديد أنشطتها التي ترغب في قياسها وتقييمها على منصات التواصل الاجتماعي، والطرق وأنواع التطبيقات المستخدمة للتقييم، ومن بينها عدد المعجبين والمتابعين والمشاركين.

د- الفئات التي تسعى الهيئة للوصول إليها عبر منصات التواصل الاجتماعي.

كشفت نتائج الدراسة أن الهيئة تسعى عبر منصات التواصل الاجتماعي للوصول إلى عدة فئات من المستخدمين، وهذا يعتمد على الموضوع المنشور والفئة المستهدفة، إلا أن الدراسة لم تكشف عن أعداد هذه الفئات أو نسب مئوية لحجمها، وصنّف الباحثان الفئات المستهدفة وفقاً لأهميتها بالنسبة لأفراد عينة الدراسة من الفئة الأولى، وذلك على النحو الآتي:

- المؤسسات الحكومية في السلطنة للمشاركة في الحدث ومعرفة أخبار الهيئة أولاً بأول.
- الباحثون والمهتمون بالتاريخ.
- الإعلاميون للإسهام في نشر أخبار وفعاليات الهيئة والترويج لها.
- المعلمون والمسؤولون عن التعليم.
- الزملاء في الهيئة من المختصين في الوثائق.
- الزملاء في الأرشيفات الوطنية المشابهة.

وهذا إجراء في محلّه ويتوافق مع ما أشار إليه Vajcner (2011) بأن تحديد المجتمع المستهدف كالباحثين وغيرهم يُعدُّ أحد أهم النقاط التي على الأرشيفات وضعها ضمن أهدافها للإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي، كذلك ما تطرق إليه الصاوي (2012) بشأن التركيز على الفئات المستهدفة من الجمهور كما هو الحال في الأرشيفات الأجنبية التي عمدت إلى إنشاء أكثر من منصة على ذات الشبكة الاجتماعية لتوسيع دائرة الفئات المستهدفة، وهو ذات الأمر الذي توصلت إليه دراسة Nogueira (2010) حول أهمية توسيع قاعدة جمهور المستفيدين وتنوعهم والسعي لاستقطاب فئات جديدة، كما أن زيادة عدد المستخدمين من متابعي الأرشيف الوطني من خلال وجوده النشط على شبكات التواصل الاجتماعي ونشر المحتوى الذي يهمهم ويودون مشاركته على صفحاتهم؛ يُعدُّ أحد أهداف الأرشيفات الوطنية.

هـ- استفادة الهيئة من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

منذ إطلاقها، مكّنت المنصات الاجتماعية الهيئة من خلق تواصل مجتمعي بينها كمقدم خدمات وبين مختلف فئات المستخدمين من مواطنين وجهات وباحثين وطلاب، كما ساهمت في التعريف بالسلطنة دولياً والترويج لها ولتاريخها وفق ما أشار إليه (U2)، وهي نتيجة متوافقة مع ما توصلت إليه سري (2018) بشأن استفادة الأرشيفات الوطنية من شبكات التواصل الاجتماعي في البرامج التعليمية التي تهدف إلى تنمية الوعي بأهمية التاريخ. كما أفاد (U7) بأن المنصات أسهمت في تطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين عبر التعبير عن الرأي وطرح المقترحات دون الحاجة للحضور إلى مقر الهيئة أو حتى الإفصاح عن هوية مقدمها، ولم تقتصر المشاركة على فئة معينة بل مختلف شرائح المجتمع، وهذه النتيجة تتفق وما توصلت إليه دراسة Bountouri & Giannakopoulos (2014) في أن استخدام الأرشيفات للشبكات الاجتماعية ساعدها على اكتساب اتصالات مباشرة ومفتوحة مع المستخدمين وزيادة حضورهم للأحداث المختلفة التي ينظمها الأرشيف، كما ساهمت في تحسين الخدمات المقدمة، كذلك ما توصل إليه كلٌّ من (Duff, Johnson, & Cherry) (2013) بأنها أداة تسويقية تساهم في زيادة الوعي بالموارد الأرشيفية وتحسين إمكانية الوصول للمعلومات.

كما أضاف كل من (U4) و (U5) و (U7) بأن المنصات الاجتماعية تعيد الهيئة في تعريف أرصدة الوثائق التي لم تتمكن من توصيفها؛ عن طريق عرض وثيقة بها نقص في المعلومات لتصحيحها من قبل المتابعين أو إبداء معلومات عنها، أو استكمال رصيد وثائقي في حقبة زمنية معينة عبر الوثائق الخاصة التي يمتلكها المواطنون، فتكسب بذلك إشراك المجتمع في أعمالها. ولم تهدف الهيئة إلى تحقيق عائد مادي من خلال الخدمات التي تقدمها عبر منصات التواصل الاجتماعي كما هو الحال في بعض الأرشيفات الوطنية؛ لتبنيها مبدأ أن الوثائق هي إرث تاريخي للبلاد وإتاحتها للجمهور أحد واجباتها.

و- استفادة اختصاصي الوثائق والباحثين من استخدام الهيئة لشبكات التواصل الاجتماعي.

تمثل المنصات الاجتماعية حلقة وصل بين الهيئة والمختصين في الوثائق والباحثين، ورافداً للمعلومات من خلال طرح موضوعات معينة وتعريفهم بأخر المستجدات في المجال وفق ما أفاد به (U8)، فيمكن الاستفادة منها عبر تمكين المستخدمين من الاطلاع خلالها على الرصيد الوثائقي في الهيئة، أو عبر نشر ملخصات من المقتنيات التي ستوفر قريباً للاستفادة منها عبر الحضور للهيئة للاطلاع عليها - حسب ما يراه (U1)، وفي هذا الخصوص أشار Palmer (2009) إلى أن استخدام تطبيقات الشبكات الاجتماعية يؤدي إلى الانفتاح والمشاركة والتعاون بين مختلف فئات الجمهور ويلغي امتيازات السلطة الأرشيفية، وعبرها تظل العلاقة التقليدية بين الأرشيف والمستخدمين والسجلات قائمة.

وبالتالي فإن المنصات الاجتماعية تساهم في إعلام المختصين عند إتاحة مجموعة وثائقية جديدة للاستفادة منها وإبراز قيمتها التاريخية كما أشار إليه كل من (U3, U6)، وتجعلهم على إحاطة بكل ما هو جديد في المجال وفقاً لما تطرق إليه (U5)، وأضاف (U7) بأن تشجيع البحث العلمي وتبادل الخبرات بين المختصين في الوثائق

من خلال المنصات ضروري لما توفره من مصادر معلومات تجسدها الوثائق بمختلف أشكالها، وهنا أشار كل من Duff et al. (2013) إلى أن هذا الاستخدام يساعد على تحسين الوصول إلى الموارد الأرشيفية.

ز- استفادة المجتمع من استخدام الهيئة لشبكات التواصل الاجتماعي.

توصلت نتائج دراسة (Al Bulushi, 2018) إلى تأكيد فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان، وفي ذات الوقت تنعكس على أدوارهم كمواطنين؛ كما أشارت إلى تغير ثقافة عمل الحكومة العمانية وثقافتها الاجتماعية وبعض الممارسات التقليدية بسبب اهتمامها بشبكات التواصل الاجتماعي واعتمادها في مختلف المؤسسات؛ باعتبارها منتديات للتفاعل معها والمشاركة الجماهيرية، وهذا التغيير مهم بالنسبة لسلطنة عمان لتحسين جودة الخدمات العامة.

أما بالنسبة للهيئة فإن المنصات الاجتماعية تساهم في نشر المعرفة والوعي المعلوماتي المتعلق بالوثائق والمحفوظات بين مختلف شرائح المجتمع وتشارك في تثقيفه، فهي بالتالي تساهم في تحسين صورة هذا العلم أمام الجمهور وتُلغي النظرة القديمة السائدة عنه (U2, U3, U6, U7)، ونظراً لأن الوثائق الخاصة جزءاً لا يتجزأ من تاريخ البلد فإنها تشكل أحد مقتنيات الهيئة المهمة التي توليها اهتماماً كبيراً، ولما تتمتع به المنصات الاجتماعية من إمكانات؛ أوضح كل من (U5) و (U7) أهمية استغلالها عبر دعوة المواطنين وحثهم على تسجيل وثائقهم الخاصة لدى الهيئة، وهذا ما أكدته (U4) من خلال التثقيف بأهمية قيام حائزي الوثائق الخاصة بالتواصل مع الهيئة لإجراء المعالجات الفنية عليها كالترميم وغيرها، وبإمكانهم إيداعها لدى الهيئة مع إعطائهم ضمانات للحفاظ عليها، فهي بذلك وسيلة لجذب الجمهور.

ح- مدى متابعة أفراد عينة الدراسة لما يُنشر على المنصات الاجتماعية.

فيما يتعلق بمتابعة أفراد العينة من الفئة الثانية لما يُنشر على المنصات الاجتماعية التابعة للهيئة، فإن النتائج توزعت على فئتين: الأولى تتابع بشكل يومي وهي الغالبية (U2, U3, U5, U6, U8)، والثانية متابعتها في بعض الأيام خلال الأسبوع (U1, U4, U7)، حيث أشارت النتائج إلى أن أولوية المتابعة لدى أفراد عينة الدراسة تعتمد على الاهتمامات الشخصية، ويميل غالبية أفراد العينة لمتابعة أخبار الهيئة على شبكة تويتر Twitter؛ لكونها الأسهل في الاستخدام ولأن المحتوى المنشور عليها مركز ومختصر، وهذه النتيجة قد تدعم حصول منصة الهيئة على شبكة تويتر Twitter على أكبر عدد من المتابعين من بين جميع المنصات، تليها شبكتا إنستغرام Instagram ويوتيوب YouTube لدعمهما ميزة النقل المباشر للأحداث والملتقيات التي تشكل أهم ما تُشارك به الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي، وعلى الرغم من الشعبية الكبيرة التي تحظى بها شبكة فيسبوك Facebook؛ إلا أنها حلت أخيراً بين الشبكات المفضلة لدى أفراد عينة الدراسة، ومع ذلك فإنها تُوفر مساحة أكبر لإبراز تفاصيل الأخبار ونشرها مجتمعة دون الحاجة لتجزئتها.

أجرى المركز الوطني للإحصاء والمعلومات في سلطنة عمان دراسة لاستطلاع رأي العُمانيين عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على عينة بلغت (1503) مواطناً عمانياً في الفئة العمرية من (18) عاماً فأكثر؛ وجدت أن أكثر الشبكات انتشاراً بين أوساط المجتمع العماني الواتساب WhatsApp بنسبة 93% تليها يوتيوب

YouTube بنسبة 71% ثم انستجرام Instagram بنسبة 50% (المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، 2019)، وهذا مؤشر على ضرورة اهتمام الهيئة بتطبيق الواتساب WhatsApp والتركيز عليه خلال الفترة المقبلة لزيادة عدد متابعيها إلى جانب بقية الشبكات.

ط- الموضوعات التي يُفضل نشرها ومشاركتها من قبل الهيئة عبر منصات الاجتماعية.

أظهرت الدراسة أن القائمين على منصات التواصل الاجتماعي للهيئة يسعون لتحسين تقديم المحتوى المنشور ومواكبة أحدث العلوم في هذا المجال وتطبيقها، ولمعرفة الموضوعات التي يفضل موظفو الهيئة متابعتها على تلك الشبكات فإنهم يقومون بإجراء استقصاء للرأي، كما يتم توجيه أسئلة مباشرة للمؤسسات المحلية المختلفة أثناء اللقاء بهم، وهذه الإجراءات لها دور تكميلي يساعد الهيئة على توعية الفئات المختلفة بأدوارها وتشجيعهم على متابعة منصاتها.

وقد أشار (U6) إلى أهمية التركيز على المحتوى التثقيفي الذي يبرز الأدوار الرئيسية التي تضطلع بها الهيئة أكثر من التركيز على الفعاليات المقامة، وكمثال لذلك يرى (U2) أهمية إبراز مشروع التاريخ الشفوي الذي تتبناه الهيئة للجمهور؛ والترويج له من خلال مبادرة الموظفين لتوثيق تاريخ معارفهم لأن الناس لا تزال مترددة في هذا الجانب، وأيده في هذا الطرح (U5) حيث يرى أن اقتطاف أجزاء من المقابلات التي سبق توثيقها ونشرها على المنصات بعد أخذ موافقة أصحابها قد يساهم في تحفيز المواطنين على المشاركة في هذا المشروع الوطني، كما تطرق (U7) إلى أهمية تسليط الضوء أكثر على العمليات الفنية على الوثائق كالترميم والصيانة لما يصاحبها من جهد كبير.

إن نشر ما هو جديد من المحفوظات المتاحة للاطلاع على المنصات الاجتماعية من خلال بياناتها الوصفية دون عرض المحتوى؛ سيكون عنصراً لتشويق الجمهور للحضور للهيئة والاطلاع عليها (U1) و (U5)، كذلك الاستفادة من محفوظاتها في الجوانب التعليمية والبحث العلمي في المجال (U6)، كنشر محفوظات تتعلق بحقبة زمنية لم تكن معروفة لدى الجمهور بشكل يومي على تلك المنصات؛ لكون تلك المعلومات لا توجد على مصادر أخرى للمعلومات، وعدم غفلان فئات ذوي الاحتياجات الخاصة عبر تخصيص مواد علمية لهم تساعد على التعرف على مقتنيات الهيئة وأهميتها (U4).

وأجمع أفراد عينة الدراسة من الفئتين على عدد من الموضوعات التي يفضلون نشرها على المنصات الاجتماعية للهيئة، وتشكل محتوى له قيمة يبرز الأدوار المهمة التي تؤديها؛ وهي كما يأتي:

- أخبار الهيئة وما يستجد فيها من أحداث خاصة بزيارة الوفود لها.
- صور ومقاطع فيديو قصيرة (شخصيات مشهورة، أحداث، أماكن تاريخية، ...)
- فعاليات الهيئة (مؤتمرات، مناسبات، ...) ونشر نتائجها مع التوصيات.
- عرض نماذج لوثائق تاريخية مع الأخذ في الاعتبار توفير السبل لحمايتها من التزوير والتحرير بعد نشرها؛ وضمان عدم المساس بقيمة الوثيقة والجهد المبذول لاقتنائها.

- محتوى إبداعي مستوحى من مقتنيات الهيئة مثل توثيق التاريخ الشفوي.
- إحصاءات تذكر فيها أعداد المحفوظات المتاحة للاطلاع بشكل عام لجذب الباحثين.
- تقارير وأدلة مثل التقرير السنوي للهيئة.
- الإعلان عن أحدث إصدارات الهيئة من الكتب والنشرات.
- المحتوى العلمي الذي يهتم المستخدمين (الطلاب، الباحثين) والمجتمع بشكل عام.
- الإعلام عن الخدمات التي تقدمها الهيئة مثل الدورات التدريبية والتثقيفية ومختلف الخدمات الفنية كالترميم والتعقيم والتجليد ومعمل الإتلاف الآمن.

المحور الثالث: التحديات التي تواجه هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

رغم النتائج الجيدة التي اكتسبتها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية من خلال تبني استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، أبرزها إيجاد قناة سهلة وسريعة للتواصل مع كافة شرائح المجتمع والمستفيدين، إلا أن القائمين عليها يواجهون عدداً من التحديات التي تحد من استثمار ما توفره من إمكانيات في تحقيق أهداف الهيئة وغاياتها، وتعيق زيادة التفاعل بين موظفيها وبين المستفيدين من مختلف الجمهور. قسمت أبرز تلك التحديات إلى فئتين، وكانت أهم النتائج كما يأتي:

أولاً: تحديات تتعلق بإدارة واستخدام المنصات الاجتماعية للهيئة والمحتوى المنشور عليها.

- قلة عدد الكادر البشري الذي يدير المنصات الاجتماعية للهيئة في ظل تكليفهم بأعمال أخرى بهم تتعلق بمختلف مواضيع الإعلام، فتعدد المهام الموكلة إليهم مقارنة بعددهم تتطلب زيادة في عدد الموظفين لتأديتها على أكمل وجه.
- عدم وجود موظفين متفرغين لإدارة المنصات الاجتماعية؛ ولكونه من الأعمال التخصصية الجديدة فإنه يتطلب تدريباً مستمراً عليها؛ لمواكبة ما يستجد على الساحة، ولإكسابهم معارف ومهارات تمكنهم من تحقيق أهدافهم منها.
- العمل يتطلب سرعة الاستجابة للأخبار والأحداث المتعلقة بالهيئة وضرورة نشر المحتوى في الوقت الذي وقع فيه الحدث دون تأخير؛ لأن الإعلام يعتبر واجهة المؤسسة التي تبرز الجهود المبذولة من قبل القائمين عليها.
- الحاجة لتغطية حدث معين بشكل مفاجئ لم يتم التنسيق له بشكل مسبق وبوقت كافٍ، كزيارات الوفود المفاجئة للهيئة؛ والتي تسبب إرباكاً وضغطاً للقائمين على الجانب الإعلامي؛ وبالتالي فإن تعدد المهام مقارنة بعددهم غير متوازنة، وفي ذلك أشارت نتائج دراسة Chaterera (2015) إلى أن تعدد المهام وزيادة الأعباء الموكلة لفريق العمل القائم على إدارة المنصات الاجتماعية للأرشيف تمثل عائقاً أمام

- تمكينهم من المشاركة الكاملة في استخدام المنصات، وتولّد ضغطاً متزايداً لسرعة الاستجابة واستمرار التعامل مع الاتجاهات المتغيرة في تقنيات الاتصالات والمعلومات.
- ثقافة المجتمع تتطلب الحرص على نشر محتوى لا يسيء لأحد أو للبلد؛ نظراً لأن الهيئة واجهة البلد في مجالها.
 - كيفية انتقاء ومراجعة وتقديم محتوى يليق بالهيئة لكونها واجهة ثقافية وتاريخية تعكس حضارة البلد ومعنية بحفظ ذاكرته الوطنية، ويرضي كافة فئات الجمهور، وهذا في حد ذاته عمل تخصصي يتطلب تركيزاً عالياً.
- ثانياً: تحديات تتعلق بسياسة وأهداف استخدام المنصات الاجتماعية للهيئة
- عدم وجود سياسة موحدة ومحددة لكيفية الرد على المتابعين والمشاركين في المنصات، تتضمن سرعة الاستجابة وجودة في المضمون تلي احتياجات المستفيدين.
 - عدم وجود آلية لكيفية الوصول إلى الفئات التي تستهدفها الهيئة، سواء كانت من الذين لديهم وثائق خاصة تتطلع الهيئة للحصول عليها، أو الذين يرغبون في الاستفادة من مقتنيات الهيئة من الباحثين وغيرهم.
 - عدم وجود سياسة مكتوبة لكيفية نشر الوثائق التاريخية ومعلوماتها على الشبكات الاجتماعية، والجوانب التي تحفظ قيمة الوثيقة وصيغتها دون تحريف أو تزوير أو استغلال في أمور أخرى بعيدة عن البحث العلمي والتاريخي.
- يميل أفراد عينة الدراسة من الفئة الثانية إلى نشر بعض من الوثائق التي تحتفظ بها الهيئة على منصاتها الاجتماعية؛ خاصة الوثائق التاريخية النادرة التي تشكل جزءاً من تاريخ البلد وعراقته، إلا أن أهم الهواجس التي تراودهم هي كيفية الحفاظ على قيمة الوثيقة وصيغتها الأصلية في قالبها الإلكتروني دون تحريف، وهذا بسبب عدم وجود محددات لكيفية نشر الوثائق التاريخية على الشبكات الاجتماعية، وهذه النتيجة تتشابه مع التي توصل إليها كل من (Duff et al., 2013) بأن لدى اختصاصي الأرشيف خوفاً من مشاركة المحتوى على المنصات الاجتماعية للأرشيف؛ مخافة استغلال مساهماتهم ومعلوماتهم الشخصية من قبل الشركات القائمة على إدارة الشبكات الاجتماعية، وهنا يأتي دور اختصاصي الأرشيف في التأكد من مصداقية المساهمات التي تنشر عبر منصاتهم الاجتماعية ومصدرها ومراقبتها.
- يُلاحظ مما سبق أن مسببات التحديات التي ذكرها أفراد عينة الدراسة تتركز في عدم وجود سياسة موحدة ومحددة تُؤطر إدارة المنصات الاجتماعية للهيئة وكيفية استثمارها وتوجيهها لتحقيق أهدافها، وما لمسها الباحثان من خلال المقابلات يؤكد اهتمام الهيئة وسعيها لتطوير المحتوى المنشور، وهنا تتجلى الحاجة لوجود سياسة مكتوبة لتأطير هذا العمل.

التوصيات :

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة تخلص الدراسة إلى المقترحات والتوصيات الآتية:
- اعتماد سياسة لتنظيم العمل على إدارة المنصات الاجتماعية للهيئة، وتحديد أهداف واضحة ومكتوبة للإفادة منها وفق احتياجاتها المستقبلية.
 - استثمار المنصات الاجتماعية للهيئة - خاصة تويتر Twitter - كونها تضم أكبر عدد من المستخدمين؛ في نشر مجموعة من الوثائق التاريخية التي تحتفظ بنسخ إلكترونية لها؛ لتمكين مختلف فئات المستخدمين من الاطلاع عليها والاستفادة منها، وإشراكهم في تعريف أو استكمال أو توصيف أرصدة الوثائق غير المكتملة.
 - تعزيز الكادر البشري القائم على إدارة وتشغيل منصات الهيئة لتخفيف ضغط العمل عنهم، والاهتمام بشكل أكبر بالرد على استفسارات الجمهور والتفاعل معهم بصفة مستمرة، وإيلاء موضوع تدريبهم أهمية أكبر لإكسابهم مهارات أفضل تمكّنهم من تقديم محتوى وثائقي إبداعي يبرز الأدوار التي تقوم بها الهيئة في حفظ الذاكرة الوطنية للبلاد.
 - قياس مدى تحقيق هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية لأهدافها من استخدام المنصات الاجتماعية الحالية؛ والاستفادة من النتائج في تعزيز وجود الهيئة على الشبكات الاجتماعية للإبقاء على المستخدمين الحاليين والسعي لاستقطاب مستخدمين جدد.
 - إتاحة المجال لكافة أقسام الهيئة للمشاركة في إعداد المحتوى المنشور على منصات الاجتماعية؛ لإبراز أدوارهم بشكل أكبر وتحقيق الغاية في تكامل الأعمال بين مختلف الدوائر، والتجديد المستمر للموضوعات المنشورة لجذب فئات جديدة من جمهور المستفيدين.
 - السعي لإيجاد طرق سهلة لنشر الوثائق على المنصات الاجتماعية وفق ضوابط معينة تضمن حمايتها من التحريف والتزوير، خصوصاً الوثائق التاريخية التي تحتفظ بها الهيئة وتشكل جزءاً من تاريخ البلد وحضارته، كذلك الوثائق التي تتوفر أثناء المؤتمرات والمعارض المصاحبة لها لتعميم الفائدة منها.
 - تنويع شبكات التواصل الاجتماعي كاعتماد منصة جديدة على شبكة فليكر Flickr على سبيل المثال تكون متخصصة فقط في نشر الصور، كذلك الاستفادة من الخدمات التي يقدمها تطبيق واتساب WhatsApp كونه الأكثر انتشاراً بين أوساط المجتمع العماني.

قائمة المراجع العربية :

1. أحمد، أسامة سلامة (2017). أساسيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العربية. ورقة مقدمة للمؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان : شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي - جمهورية مصر العربية، القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 1-22.
2. البسيوني، بدوية محمد وضليمي، سوسن طه (2009). الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية : دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 106-155.
3. الجهني، ليلي (2015). نموذج مقترح لسياسة استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي. مؤتمر التربية وقضايا التنمية في المجتمع الخليجي، 114-137. الكويت: جامعة الكويت.
4. خليفة، محمود عبدالستار (2009). الجيل الثاني من خدمات الإنترنت : مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. Cybrarians Journal. ع 18. متاح في مارس 2009. مسترجع من:
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382:-20-20-&catid=141:2009-05-20-09-52-31&Itemid=59
5. خليفة، محمود عبدالستار (2010). فهارس المكتبات في بيئة الويب 2.0. Cybrarians Journal. مسترجع من:
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=449:-20-
6. سري، تفيده سمير محمود (2018). واقع استخدام شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك في الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية: دراسة تحليلية مقارنة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات - مصر، 268-315.
7. الشريف، أشرف (2017). خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منها : دراسة تحليلية. Cybrarians Journal (46)، 108-158. مسترجع من:
<https://platform.almanhal.com/GoogleScholar/Details/?ID=2-112949>
8. الشريف، أشرف عبدالمحسن (2015). أرشيفات الويب في الدول الأجنبية ودول الخليج العربي. القاهرة - جمهورية مصر العربية: دار الجوهرة للنشر والتوزيع.
9. الشريف، أشرف محمد عبدالمحسن (2016). التسويق الإلكتروني للتراث الثقافي على شبكة الويب : الوثائق التاريخية نموذجاً. مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي - إدارة المعلومات والتوثيق والترجمة - جامعة الدول العربية - مصر، (4) 52-71.
10. الصاوي، السيد صلاح (2012). سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 215-248. مسترجع من:
<http://ezproxysrv.squ.edu.om:2184/eds/command/detail?vid=3&sid=2ae0a526-a1ad-4d87-b1b7-1074f7c16fed%40sessionmgr101>
11. الصاوي، السيد صلاح (2013). الإسهام الأرشيفي في إثراء مجتمع المعرفة: الخدمات التعليمية التقليدية والافتراضية لمراكز الأرشيف الوطنية والإقليمية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 150-173. مسترجع من:
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=2ae0a526-a1ad-4d87-b1b7-1074f7c16fed%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9YXlmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZyZ29wZT1zaXRI#db=edshui&AN=edshui.483463>
12. الصاوي، السيد صلاح (2017). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية : دراسة وصفية تحليلية. المؤتمر الثامن والعشرون: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي 1. Retrieved from

- <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshui&AN=edshui.853912&lang=ar&site=eds-live&scope=site>
13. قانون الوثائق والمحفوظات. (2007). مسترجع من: <https://nraa.gov.om/>
14. الكندي، سالم سعيد (2012). شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات ودور المستفيد في العملية التسويقية. المجلة العراقية للمعلومات، 47-80. مسترجع من: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=2ae0a526-a1ad-4d87-b1b71074f7c16fed%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9YXlmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRI#db=edshui&AN=edshui.449861>
15. اللبان، نرمين إبراهيم علي (2018). استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في التنمية المستدامة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، (2) 191-222. مسترجع من: <https://search.emarefa.net/detail/BIM-840994>
16. المركز الوطني للإحصاء والمعلومات (2019). استطلاع رأي العمانيين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. مسترجع من: <https://www.ncsi.gov.om/Pages/NCIS.aspx>
17. نداء، عبد الحميد. (2016). تغريدات الأرشيفات الوطنية والمكتبات والمتاحف الرئاسية عبر تويتر على شبكة الإنترنت : دراسة تحليلية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات - مصر، 84-112. مسترجع من: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshui&AN=edshui.776918&lang=ar&site=eds-live&scope=site>

قائمة المراجع الأجنبية :

1. Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544–559. Retrieved from <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol13/iss4/2/>
2. Bountouri, L., & Giannakopoulos, G. (2014). The Use of Social Media in Archives. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 147, 510–517. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814040579>
3. Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer–Mediated Communication*, 13(1), 210–230. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
4. Al Bulushi, A. S. (2018). *Exploring the Use of E–Government/Online Social Networks in the Government of Oman*. (Doctoral dissertation, University of

- Hertfordshire). Retrieved from <https://uhra.herts.ac.uk/handle/2299/21082>
5. Chaterera, F. (2015). Heading for a better understanding of outreach in the digital age a look into the use of Web 2.0 as a communication tool by state museums and archives in Zimbabwe. *Journal of the South African Society of Archivists*, 48, 21–33. Retrieved from <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/129269>
 6. Crymble, A. (2010). An Analysis of Twitter and Facebook Use by the Archival Community. *Archivaria, The Journal of the Association of Canadian Archivists*, 70, 125–151.
 7. Duff, W. M., Johnson, C. A., & Cherry, J. M. (2013). Reaching Out, Reaching In: A Preliminary Investigation into Archives' Use of Social Media in Canada. *Archivaria, The Journal of the Association of Canadian Archivists*, 75, 77–96. Retrieved from <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/13434/14744>
 8. Edosomwan, S., Prakasan, S. K., Kouame, D., Watson, J., & Seymour, T. (2011). The history of social media and its impact on business. *The Journal of Applied Management & Entrepreneurship*, 16(3), 79–91.
 9. Elsayy, E. S. (2019). The Strategy of Using Social Networks in Arab Archives. *Journal of Contemporary Archival Studies*, 6, 1–20. Retrieved from <https://elischolar.library.yale.edu/jcas/vol6/iss1/22>
 10. Fidel, R. (1984). The Case Study Method: A Case Study. *Library and Information Science Research*, 25(1), 273–288. Retrieved from https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=thecase+study+method%3A+a+case+study%3A+raya+fidel&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3Ddpk0K9OwYfkJ
 11. Hopman, R. (2012). Social Media Use in Archives and Special Collections.

- Retrieved December 4, 2018, from Available
at:<http://www.rebeccahopman.com/resources/2012surveyresults.pdf> (Report).
12. Johnston, L. (2012). *An investigation into the attitudes of archivists towards the use of social media at Archives New Zealand*. Victoria University of Wellington. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10063/2860>
 13. Kaiser, S., Asplund, E., Burrton, N., Limo, A., & Quraishi, S. Y. (2014). *Social Media: A Practical Guide for Electoral Management Bodies*. Stockholm. Retrieved from <https://www.idea.int/publications/catalogue/social-media-practical-guide-electoral-management-bodies>
 14. Liew, C. L., King, V., & Oliver, G. (2015). Social Media in Archives and Libraries: A Snapshot of Planning, Evaluation and Preservation Decisions. *Preservation, Digital Technology & Culture*, 44(1), 3–1. Retrieved from: <https://doi.org/https://doi.org/10.1515/pdte-2014-0023>
 15. Mason, M. K. (2014). Outreach 2.0: Promoting Archives and Special Collections through Social Media. *Public Services Quarterly*, 10(2), 157–168. Retrieved from: <https://doi.org/10.1080/15228959.2014.904212>
 16. NARA. (2017). Social Media at the National Archives – Social Media Strategy 2017–2020. Retrieved on October 22, 2018, from www.archives.gov/social-media/strategies
 17. Nogueira, M. (2010). Archives in Web 2.0 : New Opportunities. *Ariadne*. Retrieved from: https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=archives+in+web+2.0%3A+new+opportunities&oq=archives+in+web+2.0%3A+new+apportu#d=gs_qabs&u=%23p%3D895Bf6VH78MJ
 18. Palmer, J. (2009). Archives 2.0: If We Build It, Will They Come? *Ariadne*, 60, 1–6. Retrieved from: <https://scholar.google.com/scholar?q=related:l8n->

4dgj_NAJ:scholar.google.com/&scioq=archives+2.0:+if+we+build+it,+will+they+come%3F&hl=ar&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DI8n-4dgj_NAJ

19. Reitz, J. M. (2013). Online Dictionary for library and Information Science. ABC-CLIO. Retrieved from https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx
20. Rowley, J. (2002). Using Case Studies in Research. *Management Research News*, 25(1), 16–27. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01409170210782990/full/html>
21. Samouelian, M. (2009). Embracing Web 2.0 Archives and the Newest Generation of Web Applications. *The American Archivist*, 72, 42–71.
22. Schutt, R. (1996). Investigating The Social Work: the process and practice of Research. *Thousand Oaks. CA: Pine Forge Press*.
23. Sinclair, J. M. (2012). *The Interactive Archives Social Media and Outreach*. The University of Manitoba.
24. Theimer, K. (2011). What Is the Meaning of Archives 2.0. *The American Archivist*, 74(1), 58–68.
25. Thorman, C. (2012). *The Use of Web 2.0 Technologies in Archives: Developing exemplary practice for use by archival practitioners (Master's Theses)*. San Jose State University.
26. Vajcner, M. (2011). Archive and Social Media. Retrieved from <http://ourspace.uregina.ca/handle/10294/345>
27. Wasserman, S., & Faust, K. (2004). *Network Analysis : Methods and Applications, Structural Analysis in the Social Sciences*. Cambridge University Press.
28. Yin, R. K. (1994). Case study research/design and methods Second edition. *Applied Social Research Methods Series*, 5, 1–53.

a. ملحق : قائمة مراجعة (Checklist) لتحليل سمات محتوى منصات التواصل الاجتماعي للأرشيفات الوطنية

م	الفقرة
1	مسمى الأرشيف الوطني
2	عنوان موقع الأرشيف على الويب
3	تحديد شبكات التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الأرشيف على موقعه الإلكتروني
4	مدى وجود سياسة مكتوبة ومعلنة على موقع الأرشيف أو منصاته الاجتماعية للإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي
5	أهداف الأرشيف لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي
6	الشبكات الاجتماعية التي يستخدمها الأرشيف
7	تواريخ إنشاء وإطلاق المنصات الاجتماعية للأرشيف
8	نوع المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته عبر المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية (صور، مقاطع فيديو، فعاليات الأرشيف، وثائق تاريخية، محتوى إبداعي مستوحى من مقتنيات الأرشيف، إحصاءات، تقارير وأدلة...)
9	حجم المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته عبر شبكات التواصل الاجتماعي
10	تحديث محتوى منصات التواصل الاجتماعي للأرشيف
11	عدد مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي للأرشيف (المشركون/المتابعون/المعجبون)