

## عوامل النجاح الحرجة لاستخدامات الشبكات

### الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية

منى بنت داخل السريحي●

المستخلص:

تعرض هذه الدراسة لعوامل النجاح الحرجة (Critical Success Factors- CSF) التي تضمن نجاح أدوات الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية بشكل خاص عبر الإشارة لهذه العوامل وتحليل دورها من خلال الدراسات السابقة التي تعرضت له لضمان نجاح المكتبة والمؤسسات المعلوماتية والتعليمية والبحثية في تحقيق أهدافها. وقد كان للدراسة هدفان رئيسان وهما تحديد عوامل النجاح الحرجة (CSF) لاستخدامات الشبكات الاجتماعية داخل المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية بحسب الإنتاج الفكري المتخصص. والخلوص بقائمة لعوامل النجاح الحرجة (CSF) لاستخدامات الشبكات الاجتماعية داخل المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية مصدقة من الخبراء في المجال. وقد استخدمت الدراسة منهجي تحليل المحتوى والدلفاي لتحقيق أهدافها. وقد خرجت الدراسة في نهايتها كـمخرج لها بعوامل النجاح الحرجة لتطبيقات الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية والبحثية والتعليمية.

#### Abstract

Critical Success Factors- (CSF) For Applying Social Networks at Libraries, research and Educational Institutions

Dr. Muna D. Alsuraihi

Associated Professor at the Information Science Dept. at King Abdulaziz University

This study focuses on the critical success factors (CSF), which ensures the success of applying social networking tools in libraries and educational and research institutions. In particular, the study reaches to those factors through analyzing previous studies. The study has two main objectives: the identification of critical success factors (CSF) for the use of social networks within libraries and educational institutions and research according to specialized studies. And the provision of a list of critical success factors (CSF) for the use of

● أستاذ مساعد - قسم علم المعلومات - كلية الأداب - جامعة الملك عبد العزيز.

مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ————— محرم - جمادى الآخرة - ١٤٤٠هـ / سبتمبر - فبراير ٢٠١٩م

وجعلها أكثر ديناميكية. ومع التعمق في دراسة وسائل تمكين إدارة المعلومات والمعرفة من إتمام وظائفها من السهل التعرف إلى عوامل الحسم في نجاح وظائف التقنية للشركات والمؤسسات المختلفة، منذ استخدام وسائل التواصل البسيطة إلى التوسع في تطبيقات الإنترنت بشكل عام حالياً.

وقد مهدت شبكة الإنترنت لثورة في مجالات العمل وطرق التعلم، وأصبح المجال أخصب كثيراً من مجالات التقيد ببيئة الورق والأنظمة التعليمية التقليدية، فأصبحت الفصول الدراسية الإلكترونية مجالاً مهماً لحرية وديناميكية التعلم والبحث تأثرت في التواصل والتفاعل ومنحت أبعاداً أخرى كثيرة.

وسهلت شبكة الإنترنت من دعم محتويات المنهج بشكل عام بالمعلومات والبيانات التكميلية والملاحظات والروابط الخارجية وباستخدام أدوات تفاعلية جديدة مثل مجموعات النقاش وغرف الدردشة وغيرها بالإضافة إلى تقنيات الاتصال والتفاعل المتطورة.

وقد ساعدت أدوات الإنترنت على ظهور مفاهيم تعليمية جديدة مثل المنتديات ومجتمع الممارسة الافتراضي Virtual Community of Practice وهو عبارة عن شبكة من الأفراد الذين يتشاركون معاً في اهتمامات بحثية معينة يتم التواصل بشأن مكوناتها عبر الإنترنت. وساعد وجود هذا التواصل على تعزيز المعارف لدى كل المشاركين وعلى دعم مجالات تخصصهم. وتدعم المكتبات هذا التوجه

social networks within libraries and educational and research institutions certified by experts in the field. The study has used systematic content analysis and Delphi methodologies to achieve its objectives. The study concluded with a critical success factor for social networking applications in libraries, information, research and educational institutions.

### مقدمة:

منذ ظهور الإنترنت بشكلة الحالي شعبياً في أوائل التسعينيات من القرن الفائت، زادت أعداد المستخدمين له من ملايين قليلة إلى مليارات عدة، وفي نفس الوقت ازدادت أهمية أدوات الشبكات الاجتماعية بشكل مستمر لتصبح واقعاً حياً يتم التعامل معه من قبل كل فئات المجتمع من أفراد وجماعات ونشطاء سياسيين واقتصاديين وباحثين ومنظمات غير حكومية وحكومات وشركات اتصالات ومؤسسات معلومات، ومنها المكتبات وغيرها.

ويحلل المختصون أهمية التقنية المعلوماتية من اتجاهات عدة مختلفة. طبقاً لمجالات تخصصهم لعل أهمها التعرف إلى تأثير هذه التقنية من منظور إدارة المعلومات وإدارة المعرفة وتطبيقاتها في كل المؤسسات، وهي الإدارة التي تزداد أهميتها بإطراد في المصالح والأعمال التجارية والتعليمية اليوم. وتسعى الشركات والمؤسسات التعليمية وغيرها إلى تفعيل وتهيئة الظروف لإنجاح إدارات المعرفة فيها والعوامل الحرجة التي تؤثر في نجاح هذه الجهات

بالعزلة والافتقار للخبرة حول أنماط التعلم الحديثة، وكذلك الافتقار إلى التدريب بالإضافة إلى الحواجز التنظيمية للبنية التحتية وغير ذلك<sup>(٢)</sup>.

وتقليدياً استعمل المستخدمون الإنترنت ببساطة للتعرف إلى المحتوى من خلال القراءة أو الرؤية أو الاستماع، ثم بدؤوا في استخدامه بشكل أوسع في تنفيذ عمليات شراء وبيع المنتجات والخدمات. ونظراً لاتساع مجالات الاستخدام وزيادة حجم المستخدمين، كانت الحاجة ضرورية لاستخدام أدوات لتشارك المحتوى والاتصال، فظهرت أدوات الشبكات الاجتماعية مثل المدونات، ومواقع التواصل الاجتماعي، والمنديات ومواقع التفاعل لإنشاء محتوى الإنترنت وتعديله ومشاركته ومناقشته. وقد مثل هذا الاتجاه تطوراً مهماً عزز من مفاهيم التواصل والمشاركة والتفاعل بين المستخدمين بغض النظر عن توجهاتهم واهتماماتهم وأعمارهم وأماكن تواجدهم. وساهم هذا التطور في التأثير بكل إيجابي في أهداف المؤسسات والشركات على اختلاف أنواعها وتوجهاتها ومبيعاتها بل حتى على فرص بقائها واستمرارها.

#### موضوع الدراسة:

تعرض هذه الدراسة لعوامل النجاح الحرجة (Critical Success Factors- CSF) التي تضمن نجاح أدوات الشبكات الاجتماعية في المكتبات بشكل خاص. وسيتم الإشارة لهذه العوامل وتحليل دورها من خلال الدراسات السابقة التي تعرضت لهذا

التقني المهم كهدف رئيس للتعلم أو دعم أوجه التعلم عن بعد كأثر جانبي. ولهذا أصبحت مجتمعات الممارسة الافتراضية منتشرة كوسيلة داعمة للعملية التعليمية على نطاق واسع داخل المكتبات ومؤسسات التعليم العالي بفضل التطور التقني الذي يمكن المستخدمين من زيادة التواصل والتفاعل فيما بينهم وإدماج النماذج التعليمية والاجتماعية القائمة على مفهوم التعاون والمشاركة، بالإضافة إلى إلغاء القيود الزمنية والمكانية للمجتمعات المعزولة جغرافياً، فضلاً على تبادل المعلومات والبيانات والخبرات والمعارف على الصعيد الدولي. وبشكل عام تظهر الأدبيات السابقة أن هناك حالة من الإدراك لأهمية تعزيز مجتمعات الممارسة الافتراضية عن طريق إنشاء المزيد من قنوات التفاعل مثل حلقات النقاش الإلكترونية وقوائم البريد الإلكتروني وغيرها، ولكن ذلك لا ينفي في الحقيقة وجود بعض العقبات التقنية والفنية والتعليمية التي يجب أن تركز الدراسات في المستقبل في كيفية مواجهتها والتغلب عليها<sup>(١)</sup>. إضافة إلى تطور منهجيات لتطبيقات وممارسات مجتمعات الاهتمام المشترك في البيئات المختلفة مثل الأعمال والتعليم والحكومة والقطاعات المختلفة.

ومن أبرز القيود في المجال العلمي والتعليمي فقدان الحافز بسبب عدم وجود اتصال وجهاً لوجه مع الزملاء والمعلمين، وتزايد التكاليف في بعض الأحيان، ونقص الدعم من أعضاء هيئة التدريس. والمشكلات المتعلقة بعمليات التقييم الذاتي، ونقص خدمات الدعم والمساعدة التقنية، والإحساس

التي تساعد على نجاح تطبيقات الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية وهو ما يطرحه الإنتاج الفكري لهذه الدراسة.

- استخدام أسلوب الدلفاي Delphi وذلك عبر تقديم قائمة عوامل النجاح الحرجة (CSF) المستخلصة من الجزء الأول للدراسة وتحليل الإنتاج الفكري المتخصص وعرضها على ثمانية من الخبراء المتخصصين في مجالات المكتبات والتعليم والبحث العلمي والشبكات الاجتماعية. وقد تم عرض القائمة على الخبراء للتعليق بالحذف أو الإضافة أو إبداء الملاحظات بغرض الوصول إلى توافق وهو ما تم بالفعل بعد جولتين حيث تم تحليل مخرجات الجولة الأولى، ثم تم جمعها في قائمة جديدة بعدما تم إضافة ثلاثة عوامل أخرى رأى فريق الخبراء أهميتها ضمن عوامل النجاح الحرجة لتطبيقات الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية والبحثية والتعليمية للقائمة نتيجة لآراء الخبراء. وفي الجولة الثانية تم عرض القائمة الموحدة على الخبراء بعد إضافة العوامل التي أنتجت الجولة الأولى، وجاء توافق ومباركة عليها وتم اعتمادها كمخرج لهذه الدراسة كما سيتضح في نهاية الدراسة.

المصطلح الإداري والنشاط المطلوب لضمان نجاح المكتبة في تحقيق أهدافها. ويصبح صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: ما هي عوامل النجاح الحرجة (CSF) بحسب الإنتاج الفكري المتخصص لاستخدامات الشبكات الاجتماعية داخل المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية؟

### أهداف الدراسة:

لهذه الدراسة هدف عام يصب في المساهمة الإيجابية في الإنتاج الفكري العربي المتخصص في مجال دراسات المعلومات عربياً وتوجيه الاهتمام بالتطبيق المنهجي الإستراتيجي للشبكات الاجتماعية في المكتبات ومؤسسات المعلومات والبحث العلمي والتعليمي. ولهذه الدراسة هدفان رئيسان هما:

تحديد عوامل النجاح الحرجة (CSF) لاستخدامات الشبكات الاجتماعية داخل المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية بحسب الإنتاج الفكري المتخصص.

الخلوص بقائمة لعوامل النجاح الحرجة (CSF) لاستخدامات الشبكات الاجتماعية داخل المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية مصدقة من الخبراء في المجال.

### منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على منهجين أساسيين لتحقيق أهدافها. وهذان المنهجان هما:

- أسلوب تحليل المحتوى Content Analysis لتلخيص الإنتاج الفكري المتخصص والوصول إلى قائمة بعوامل النجاح الحرجة (CSF)

**مصطلحات الدراسة:**

تعرف أدوات الشبكات الاجتماعية بأنها تلك المنصات المستندة إلى شبكة المعلومات التي تسمح للأفراد بالتواصل مع نظرائهم أو بث وعرض الرسائل أو إضافة أو تحرير أو فرز النصوص والملفات أو الاتصال<sup>(٣)</sup>.

وتعرف أدوات الشبكات الاجتماعية (أو شبكات الإعلام أو التواصل الاجتماعي كما تسميها بعض الدراسات) أيضا بأنها تلك المنصات التي تعتمد على الويب من أجل إنشاء الأفراد لملفات شخصية عامة أو شبه عامة ضمن نظام محدد يوضح من خلاله قوائم المستخدمين الآخرين المشتركين معهم في الاتصال. وتتيح هذه الأدوات من رؤية جميع الاتصالات التي تختلف طبيعتها وجودتها من موقع لآخر<sup>(٤)</sup>.

**الإطار الفكري:**

لقد ساهمت الشبكات الاجتماعية في دعم الاتجاهات التعليمية الحديثة في الجامعات والمكتبات الجامعية بشكل ملحوظ وخاصة في السنوات الأخيرة مثل اتجاهات التعلم عن بعد، الذي يدرج بشكل مستمر في العديد من الكليات والبرامج الجامعية والبحثية في المكتبات، وذلك على الرغم من الحداثة النسبية للمفهوم المرتبط بالتعزيز المستمر للبرامج والدورات التدريبية وطرق تطوير الذات من أجل مساعدة أعضاء هيئة التدريس والباحثين والمؤسسات على إتمام عملهم<sup>(٥)</sup>.

ويستخدم إخصائيو المكتبات الشبكات الاجتماعية لتحقيق العديد من الأهداف منها طلبات استطلاع الآراء حول المكتبة وخدماتها، والتعلم الذاتي والنقاش ومعرفة ردود أفعال المستخدمين، والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين بدون عوائق جغرافية، والتعريف بالأنشطة والمناسبات والأخبار، وتشجيع التعاون والتواصل، وتعزيز القدرة على بناء مستودعات المعرفة، والترويج، والتواصل مع المكتبات والمؤسسات البحثية والتعليمية الأخرى، وتعزيز الارتباط بالأبحاث، وتتميز الشبكات الاجتماعية بانخفاض التكاليف، وسهولة التدريب عليها، وسريعة وفعالة ومناسبة للأنشطة اليومية<sup>(٦)</sup>.

ورغم ذلك ما زالت كل إمكانيات أدوات الشبكات الاجتماعية غير مستغلة بل ويتجاهل بعض المديرين التنفيذيين هذا النمط من الشبكات لأسباب متعددة منها أنهم لا يعرفون التعامل معه بشكل جيد أو غير مدركين لأهميته والأشكال المختلفة التي يمكن أن يتخذها أو لا يعرفون كيفية التعلم منه. وبشكل عام يوجد سبعة محددات وظيفية لاستخدامات أدوات الشبكات الاجتماعية هي الهوية Identity، والمحادثات Conversations، والتشارك Sharing، والحضور Presence، والعلاقات Relationships، والسمعة Reputation، والمجموعات Groups. وتعرف أنشطة الشبكات الاجتماعية المختلفة من خلال مدى تركيزها على بعض أو كل هذه المحددات<sup>(٧)</sup>.

ومع الانتشار التقني وتواصل عمليات الابتكار

والتسويق للموارد، ويساعدها على هذا الأمر انخفاض تكلفتها مقارنة مع أنواع أخرى أكثر تقليدية من الدعاية والإعلان. ويجادل روميرو (٢٠١١) أن فتح المكتبات قناة جديدة للتواصل مع المستخدمين على شبكة الإنترنت يمثل تحدياً لها ولكن يمكن أن تغلب عليه بسهولة مع وضع إستراتيجية فعالة لاستخدام أدوات الشبكات الاجتماعية. وفي الوقت نفسه ينبغي أن تبذل المكتبة جهداً لإدارة ومتابعة هذه الأدوات بكفاءة وتعظيم عوائدها استخدامها<sup>(٨)</sup>.

وتعرضت دراسة لمجموعة من الباحثين في عام ٢٠١١ إلى استكشاف عوامل النجاح الحرجة التي تؤثر في قبول نظم التعلم الإلكتروني كبيئة تعليمية في البلدان النامية ومكاسب خبراء تقنية المعلومات والاتصالات وأعضاء هيئة التدريس. وحددت الدراسة أكثر من عشرين عاملاً مهماً في مقدمتها تصميم المناهج الدراسية لأداء التعلم Course design والوعي التقني Technical awareness والتحفيز Encouragement، وتغيير سلوك المتعلمين Attitude change. وقدمت الدراسة في النهاية أفكاراً عدة وتوصيات للمساعدة على تنفيذ نظم التعلم الإلكتروني للبلدان النامية بالنسبة للباحثين والممارسين في المكتبات والمنظمات التعليمية. وناقشت القيود وكذلك الاتجاهات البحثية المحتملة<sup>(١٠)</sup>.

واقترحت دراسة أخرى نشرت في عام ٢٠١٦ وجود خمسة من عوامل النجاح الحرجة لتحسين التفاعل في بيئة التعلم الاجتماعي المتاح عبر الإنترنت

والإبداع أصبحت أدوات الشبكات الاجتماعية مهمة للتواصل الاجتماعي وتبادل المحتوى ودعم الوعي المعرفي في كل مكان في السنوات الأخيرة. وتعاملت الكثير من الدراسات السابقة مع مصطلح أدوات الشبكات الاجتماعية وتطبيقاتها ومحتوياتها لاستكشاف طرق للتنبؤ بالنتائج في المستقبل. وأظهرت بعض هذه الدراسات أنه يمكن بشكل أو بآخر استخدام المشاعر المستخلصة من أدوات الشبكات الاجتماعية مثل فيس بوك وتويتر ولينكد إن على سبيل المثال في تحسين القدرة على التنبؤ، وخاصة للأعمال الاقتصادية والتجارية<sup>(٨)</sup>.

ولا شك أن هناك تغيرات كثيرة قد طرأت على اهتمامات الباحثين وتعاملاتهم مع المكتبات وأدواتها التقنية، وقد اكتسبت هذه التغيرات أهمية مع تطور الشبكات الاجتماعية التي جذبت انتباه الجميع. وسهلت هذه الشبكات الاجتماعية من تعزيز الإمكانيات التعليمية والبحثية في المكتبات حيث أتاحت مجالات أوسع للتفاعل الذي هو مفتاح التعلم الناجح على شبكة الإنترنت. وحتى يثمر هذا التفاعل يحتاج إخصائيو المكتبات والمستخدمون إلى مزيد من التدريب على أدوات هذه الشبكات لتعزيز التعلم الناجح.

وتعتبر أدوات الشبكات الاجتماعية من الأدوات المثيرة للاهتمام لنشر المعلومات ودعم القراءة ونشر جهود المكتبات الإعلامية والثقافية. وهي أدوات ديناميكية حيوية تساعد المكتبات، وخاصة الصغيرة ومتوسطة الحجم منها، على توفير الخدمات

استخدام نتائج القياس للأداء التقني يدعم بشكل كبير نجاح مشروعات تقنيات المعلومات في المكتبات، ويحفز على الابتكار<sup>(١٢)</sup>.

ويتأثر عامل الاستعداد والسلوك بدوافع كثيرة منها دافع الشخصية Personality، وقد حاولت بعض الدراسات مثل الدراسة التي أجراها جوليك وروبلس وتيرنر عام ٢٠١١ أن تستكشف محددات شخصية المتعاملين من خلال تواجدهم على الشبكات الاجتماعية، وبالتالي تحديد مدى الرضا العام أو الاستعداد لتغيير السلوك أو مدى فعالية الانخراط في الأدوات التقنية الجديدة أو حتى تفضيلاتهم حول أنماط التفاعل الحديثة. ومن خلال استكشاف الشخصية يمكن إعطاء النصائح لمصممي شبكات الشبكات الاجتماعية تخص المواقع وواجهات ومنصات الاستخدام<sup>(١٣)</sup>.

ويتطلب نجاح الشبكات الاجتماعية وجود عوامل مهمة تدرج تحت التهيئة والاستعداد والسلوك ومنها كيفية حصول المسؤولين عن ملف الشبكات الاجتماعية على الدعم المطلوب من قبل الإدارة العليا وكسب ثققتها. ويساعد ذلك على تنفيذ الخطط والاستفادة من نفوذ الإدارة في تحقيقها بالشكل الأمثل وبالإمكانات المالية المطلوبة، ويساعد الحصول على دعم الإدارة في إنجاز عمليات التدريب والتأهيل اللازمة لإخصائيي المكتبات بحيث تصبح قدرتهم على التعامل مع الشبكات الاجتماعية أكثر كفاءة وأكثر ملاءمة في تقديم الخدمة وفي تطوير إدارة المعرفة بشكل أكثر تحديداً<sup>(١٤)</sup>.

وهي هيكل وتصميم مواقع الشبكات الاجتماعية SNS، والشعور بالانتماء، والدعم التعليمي، واستعداد مزود أو مستقبل الخدمة وسلوكه، وتصميم المنهج<sup>(١١)</sup>.

### عامل الاستعداد والسلوك:

كان لعامل السلوك البشري لدى إخصائيي المكتبات والمستخدمين مع التقنيات المتاحة للاستخدام في المكتبات اهتمام كبير من قبل الباحثين عند دراستهم العوامل الحرجة المؤثرة في نجاح هذه التقنيات، ومنها أدوات الشبكات الاجتماعية في تعظيم فرص نجاح المكتبة وتحقيق أهدافها المرجوة.

ففي دراسة جمعت البيانات الأولية من خلال استبيان شمل ٢٨٨ من الإخصائيين الذين يعملون في المكتبات الأكاديمية في باكستان وجدت أن شدة مخاوف هؤلاء الإخصائيين في التعامل مع تقنيات المعلومات الجديدة وقدرتهم على التعامل مع ابتكارات هذه التقنيات المتغيرة باستمرار وكذلك مستوى وعيهم وفهمهم للقواعد واللوائح القائمة على تقنيات المعلومات كانت من أبرز المؤشرات التي حددت بدقة مواقف إخصائيي المكتبات تجاه استخدام تقنيات المعلومات بشكل عام.

وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام نتائج عمليات قياس نجاح التقنيات في أداء الوظائف كمدخل لتحسين مواقف إخصائيي المكتبات تجاه تطبيقات تقنيات المعلومات وكذلك مساعدتهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بتطبيقات تقنيات المعلومات وتعاملهم معها في المكتبات. وبنيت الدراسة أن

وغير ذلك. ومن المهم للغاية دراسة التغير في ثقافة الاتصال نفسها وصولاً للشبكات الإعلامية لمعرفة إمكانات تغيير الثقافات البشرية المتعاملة معها<sup>(١٧)</sup>.

وهنا نجد أن الأدبيات السابقة تعاملت مع عامل الاستعداد والسلوك من منازير مختلفة، لكن جميعها أكدت على أهمية وجود العامل ضمن عوامل أخرى تسهم في تعزيز أطر التعامل والتفاعل مع التسهيلات التقنية وتحقيق الاستفادة منها في وجوه كثيرة أهمها التعليم والدراسة والبحث.

#### عامل الدعم التعليمي:

وهو عامل تزداد أهميته، وخاصة مع نجاح تقنيات الويب ٢,٠ في تقديم الدعم لعمليات التفاعل الاجتماعي في التجهيزات التعليمية المختلفة. وتتعامل المكتبات مع فرص هذه النجاحات لتعزيز بيئة التعلم بحيث يمكن إدماج هذه التقنيات لتحفيز ودعم النشاط التعليمي بالإضافة إلى التفاعل مع أعضاء آخرين. واهتمت الدراسات السابقة في أغلبها بأربعة جوانب مختلفة لعمليات الدعم التعليمي وهي دور المعلم، والدور الاجتماعي للمتعلمين، وتأثير المنهج التعليمي المعتمد، ومكونات النظام التعليمي. ويقوم كل جانب من هذه بإراء دور في زيادة نشاط المتعلم وتفاعله، وبالتالي زيادة فرص نجاح نظم التعلم ونجاح الدعم التعليمي الحديث في الوصول إلى أهدافه الرئيسة<sup>(١٨)</sup>.

وتجادل بعض الدراسات مثل الدراسة التي قام بها تايس (Tess, 2012) أن الدعم التعليمي المستمر فرض

وهنا تبرز أهمية درء المخاوف من استخدامات التقنية أو الخوف من فقدان المكانة والسمعة، وكلما كانت المكتبة ناجحة في تحقيق ذلك، عن طريق التوعية والتدريب والتحفيز والقرارات الإدارية ونقل الخبرات وغيرها، وازدادت قدرتها على تعديل السلوك والجاهزية لإنجاح مهمة الشبكات الاجتماعية داخلها. وبشكل عام يسهم وجود الإستراتيجية الخاصة بتطبيقات الشبكات الاجتماعية في سهولة الحصول على هذا الدعم والتدريب والبحث بالإضافة إلى حماية الخصوصية وحقوق النشر والملكية الفكرية<sup>(١٥)</sup>.

ومن المتطلبات أيضاً ضرورة وجود وحدة لإدارة الإخطار Risk Management Unit تضع السيناريوهات المختلفة للأزمات التي تحدث بسبب سوء استخدام قنوات الشبكات الاجتماعية في المكتبات<sup>(١٦)</sup>. أو التفاعل مع الأحداث والمناسبات والمستجدات عموماً.

أما من ناحية المستخدمين من رواد المكتبة ومشتركيها، فإن تغيير وتطوير الثقافة الخاصة بالتعامل مع الشبكات الاجتماعية عامل مهم في الوصول للهدف من استخدام هذه الشبكات، ويتم ذلك عن طريق توفير الدورات التدريبية، وإتاحة الوصول إلى المعلومات، والشفافية، والتسويق الجيد، ودعم الشراكات مع القطاع الخاص، والاستجابة السريعة للطلبات والاقتراحات والشكاوى والتخلي عن التعقيدات الإدارية وتبسيط المعاملات والإجراءات



العلامات التجارية التي أنشئت على وسائل الشبكات الاجتماعية لها آثار إيجابية على العملاء وعلى ثقتهم بالمنتجات والخدمات وعلى ولائهم لهم<sup>(٢٠)</sup>.

وفى دراسة بعنوان الولاء الإلكتروني للسريحي وعز الدين (٢٠٠٧) أكدت على أن الولاء يمكن بناؤه وتعزيزه من خلال الإنترنت وأدوات الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات الأخرى متى كانت العوامل المؤثرة من تصميم وتنفيذ ومتابعة لكل التفاصيل الموجودة بداخل هذه الأدوات على قدر من الاحترافية والمهنية العالية<sup>(٢١)</sup>.

ولعل أحد أهم بواعث الولاء الرئيسة هو الرضا Satisfaction. وأظهرت بعض الدراسات السابقة أنه للأسف لم يتم إعطاء رضا الطلاب والباحثين الاهتمام المناسب في بيئات التعلم عن بعد وأنماط التعلم الحديثة. وهناك حاجة ماسة لإجراء مزيد من الدراسات حول العوامل التي تؤثر على إقبال الطلاب على الأنماط الجديدة من التعليم بالجامعة والبحث بالمكتبات ومدى رضاهم عن ذلك<sup>(٢٢)</sup>.

وكشفت دراسة أجراها مجموعة من الباحثين عام ٢٠٠٨ أن العوامل المؤثرة في رضا الباحثين وأعضاء هيئة التدريس وإخصائى المكتبات عن أنماط التعلم التقني الحديث تشمل مقدار القلق من الاستخدامات التقنية للحاسب، وموقف الباحث من التعلم الإلكتروني كمفهوم وتطبيق، ومرونة دورة التعلم الإلكتروني وجودتها، والفائدة المرجوة منها، وسهولة الاستخدام، والتنوع في عمليات التقييم<sup>(٢٣)</sup>.

أهميته في الفترات الأخيرة مع استمرار التطور التقني حول العالم، بحيث أصبح من الضرورة بحسب المتخصصين أن تتكامل الشبكات الاجتماعية كأداة تعليمية في الفصول الدراسية الموجودة في الكليات والمعاهد وفى قاعات المكتبات. ولكن الدراسة تقر في الوقت ذاته الحاجة الماسة إلى زيادة الأبحاث المعتمدة على الأدلة التجريبية لدعم هذا التوجه بشكل أكثر تحديداً<sup>(١٩)</sup>.

### عامل الولاء:

ظل عامل استقطاب العميل والحفاظ على علاقته بالمنتجات أو الخدمات يمثل تحدياً مستمراً بالنسبة للمؤسسات باختلاف أنشطتها، وأنجز الباحثون كل بحسب تخصصه الكثير من الدراسات التي تتعرض لمفهوم الولاء وكيفية الحفاظ عليه والعوامل المؤثرة في استمراره أو زواله وكذلك الأدوات التي تمكن المؤسسات من بناء وتعزيز هذا الولاء والحفاظ عليه. وقد تعددت هذه الأدوات بمرور السنوات، واستكشف علم التسويق العديد من الأفكار والطرق والأدوات التي تم الاعتماد عليها لبناء وتعزيز الولاء مثل الإعلانات التقليدية والحملات الترويجية والوسائل الأخرى التقليدية كمنشورات الدعاية والمسابقات وعروض التخفيض وغيرها. وفى الوقت الحاضر يؤمن الكثير من الباحثين أن أدوات الشبكات الاجتماعية توفر فرصة فريدة لتعزيز العلاقات مع العملاء وبناء الولاء. ففى دراسة استقصائية تضمنت ٤٤١ عميلاً لمنتجات وخدمات متنوعة تبين أن مجتمعات

**عامل التكلفة:**

عامل التكلفة بحسب بعض الدراسات المهمة أحد عوامل النجاح الحرجة للتعليم الإلكتروني المتاح من خلال المكتبات بأنواعها المختلفة.

وتبين إحدى الدراسات في هذا الخصوص أنه لدى معظم إخصائيي المكتبات تصورات إيجابية بشأن فائدة أدوات الشبكات الاجتماعية بشكل عام، ولكن يوجد بعض التردد بين بعضهم عند استخدام التقنية مع محدودية مشاركة بعض المستخدمين وخاصة من الطلاب بشأن اعتبارات مختلفة من بينها التكلفة، ومثل ذلك عائقاً أمام الاستفادة القصوى من أدوات الشبكات الاجتماعية في المكتبات<sup>(٢٥)</sup>.

ويدعم وجود هذا العائق بحسب دراسة لساندرز (٢٠٠٣) بعض العوامل الأخرى المهمة التي تساعد على غياب مقياس أو تقييم واضح للنتائج عن استخدام المصادر الإلكترونية ومنها أدوات الشبكات الاجتماعية في خفض كفاءة بعض المكتبات من حيث الأداء بشكل عام. وربما ينبئ حجم الموظفين الكبير في المكتبات أو زيادة عدد الاشتراكات بوجود كفاءة أقل للمكتبة، ولكن ليس بالضرورة في كل الحالات<sup>(٢٦)</sup>.

ويمكن لمديري المكتبات قياس عامل التكلفة وتحديدته بشكل دقيق إذا تمت دراسة العائد على الاستثمار Return On Investment من إدراج أدوات الشبكات الاجتماعية في نظام المكتبة. وتساعد دراسة العائد على الاستثمار ليس فقط في الحكم على عامل التكلفة بل أيضاً في تحسين الخدمات ودعم وسائل الاتصال بل وفي رسم السياسات ككل<sup>(٢٧)</sup>.

ظل عامل التكلفة يمثل أهم التحديات التي تواجه انتشار تقنية الحاسب والتقنيات الأخرى التي تسهم في دعم أهداف المكتبات المعرفية، ولكن بعد أن بدأ إنتاج هذه التقنيات في التزايد انخفضت التكلفة بشكل كبير. وساعد النجاح الملحوظ لقدرات الحواسيب على القيام بوظائف معرفية مهمة على تشجيع المكتبات على استقطاب المزيد منها فضلاً على عمليات التعزيز المستمرة للبنية التحتية لشبكات المعلومات والاتصالات.

وبعد أن أصبحت المعلومات متاحة بشكل هائل من خلال شبكة الإنترنت ومصادر ووسائل أخرى، كان لزاماً على المكتبات التوسع في الاستخدام للتقنيات التي استمرت تكاليف استخدامها في الانخفاض، على الرغم من وجود بعض المقاومة من المكتبات في مؤسسات التعليم العالي في البداية بسبب احتياجاتها لضمانات معينة تضمن انضباط المناخ التعليمي والبحثي بالإضافة إلى احتياجها لضمانات للحفاظ على تنظيمها وهيكلها وثقافتها ومناخها<sup>(٢٤)</sup>.

ولكن مع نجاح استخدام الإنترنت وتطبيقاته المختلفة وقنواته مثل مواقع الشبكات الاجتماعية نجحت إدارات المكتبات في تبني وإدارة التغيير في الأنشطة التعليمية والمعرفية والبحثية بشكل مؤثر، وخاصة فيما يتعلق بمجالات التعلم المعزز بالتقنية مثل التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد. ولذلك يعتبر

وإنما يتعدى ذلك إلى تطوير المكونات الرئيسة لنجاح هذه الشبكات بما في ذلك التحكم أكثر في ضوابط الخصوصية Privacy، وإمكانيات توجيه الرسائل، وفرص إدخال أصدقاء جدد إلى المجموعة، وتحديد أولويات المعلومات، وغير ذلك<sup>(٢٩)</sup>.

### عامل تصميم المنهج والمواد المعلوماتية:

اهتمت الدراسات السابقة بالتركيز على مجال التقنية التعليمية في مراحل التعليم المختلفة وخاصة مرحلة التعليم العالي، وتحليل الأسباب التي تؤدي، إلى تعزيز التصميم لمنهج التعلم والعوامل المؤثرة فيه ومخرجاته. وبدأ الاهتمام البحثي في هذا المجال في التزايد بشكل مطرد منذ أوائل التسعينيات من القرن الفائت، حيث سعى الباحثون إلى إجراء الدراسات التي تسعى في الأساس لتحديد فعالية وسيلة التعليم وتطوير الإستراتيجيات والمهام التعليمية المختلفة الخاصة بها.

وساعد على تعظيم الاهتمام بهذا الجانب الأثر الكبير الذي أحدثه دخول الحاسب الآلي في تقنيات التعليم وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص. ومنذ أن استكشفت آفاق الحاسب ومن بعده الإنترنت ووسائل الاتصال المتقدمة في إنجاز جميع عمليات التعلم والبحث والفهرسة والتصنيف وغيرها من أعمال المكتبات بدأت الدراسات في التركيز على الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبحثية لعامل تصميم المنهج، وبدأت هناك حاجة ماسة للاعتماد على المنهج البحثي على نطاق أوسع في المستقبل

### عامل هيكل وتصميم مواقع الشبكات الاجتماعية:

من المهم أن يكون الهيكل والتصميم الخاص بأدوات الشبكات الاجتماعية مساعداً على تحقيق أهدافه، وعند التصميم من المهم التفكير في نقاط القوة التي تتيحها هذه الأدوات. وعادة تكون أدوات الشبكات الاجتماعية مثل مواقع وشبكات التواصل متاحة بحرية ويسهل إعدادها واستخدامها على الفور.

ويجب أن يتم تصميم أدوات الشبكات الاجتماعية بشكل يمكن المكتبات من الوصول إلى جمهورها بشكل عام في أقصر وقت وبأكثر الطرق كفاءة. وتفضل المكتبات بشكل عام أدوات الشبكات الاجتماعية التي تمكن المستخدمين من المساهمة عن طريق تقديم أفكارهم واقتراحاتهم الخاصة حول الخدمات والموارد المتاحة للمكتبات للنظر فيها وتحسين الأداء بشكل عام. وتفضل المكتبات تلك الأدوات التي تسمح لأخصائيتها بالتفكير خارج الصندوق وأيضاً تلك التي تسمح للمسؤولين التنفيذيين بعض التحكم في محتوى الشبكات الاجتماعية<sup>(٢٨)</sup>.

ويرتبط البناء الجيد لإمكانات الشبكات الاجتماعية بوجود بنية تحتية تقنية ومعلوماتية قوية في الأساس تمكن الجميع من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة، ويتطلب أيضاً وجود أنظمة وتشريعات خاصة بأمن المعلومات وأنظمة اتصال وتنسيق ذات كفاءة. ولا يرتبط تحسين عناصر تصميم الشبكات الاجتماعية فقط بالشكل العام،

وتتفق المكتبات الكثير من الوقت لدعم الجوانب البحثية وتطوير المحتوى، غير أنها تصطدم بعقبات تتعلق بالملكية الفكرية بشكل يحد من فرص الإتاحة، خاصة أن كانت المواد ذات طبيعة حساسة، غير أن بناء الإستراتيجية السليمة لصياغة أسلوب التعامل مع مفهوم الإتاحة مع حماية الملكية الفكرية ممكن مع تمكين أصحابها من أعضاء هيئة التدريس على سبيل المثال من المشاركة مع الطلاب والباحثين بشكل مستمر ومؤثر إضافة إلى وجود سياسات مكتوبة تهتم بهذا الجانب.

#### ملخص لعوامل النجاح الحرجة بحسب الإنتاج الفكري؛

عكف الباحثون في مجال المكتبات والمعلومات وكذلك المتخصصون في تقنية المعلومات ومصممو الشبكات والمواقع على دراسة عوامل النجاح التي تمكن المكتبات من تحقيق أهدافها إذا اعتمدت على استخدامات الشبكات الاجتماعية لما لها من فوائد ومزايا تعليمية وبحثية هائلة. وتكاملت الدراسات السابقة في هذه الحالات مع دراسات أخرى تعلقت باستخدامات هذه الشبكات في مؤسسات التعليم العالي وفي المعاهد والمراكز البحثية وكذلك في شركات التقنية من أجل تعظيم الناتج من تطبيقات وآليات عمل عوامل النجاح الحرجة في المكتبات. ويمكن تلخيص ما توصلت له الدراسات السابقة التي تناولت عناصر النجاح الحرجة للشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات البحثية والتعليمية في الجدول الآتي رقم (١):

لتعزيز نوعية وفائدة الأبحاث من خلال الاعتماد على الحاسب الآلي وتقنيات الاتصال وغيرها من التقنيات الموجودة التي تتطور باستمرار في مجالات التعليم المختلفة. وبشكل عام ظهرت ثلاثة أبعاد لتصميم المنهج على الشبكات الاجتماعية تتعلق بالسياق أو المحتوى الاجتماعي Social Context والاتصال عبر الإنترنت Internet Communication ، والتفاعل Interactivity، وتعمل هذه الأبعاد الثلاثة معاً ليس فقط لتصميم محتوى جيد وإنما لإذكاء روح التعلم والبحث بين المستخدمين للشبكات الاجتماعية في قاعات المكتبات وفصول الدراسة والبحث<sup>(٢٠)</sup>.

#### عامل الملكية الفكرية؛

وتعتبر حقوق الملكية الفكرية Intellectual Property واحدة من عوامل النجاح الحرجة في البيئة التقنية التعليمية للمؤسسات التعليمية والبحثية ومنها المكتبات التي يتزايد استخدامها لشبكات الشبكات الاجتماعية في الفترات الأخيرة. بل وتعتبر حماية هذه الحقوق من المتطلبات المهمة لإنجاح إدارة المعرفة<sup>(٢١)</sup>.

وتخلص إحدى الدراسات المهمة التي أجريت في هذا الخصوص إلى أن أصحاب القرار في المؤسسات والمنظمات التعليمية والبحثية الحريصة على حماية الحقوق الفكرية يتحتم عليها أن تصوغ وتنفذ إستراتيجيات متماسكة ومجدية لنقل التقنية وتسويقها وخاصة مع التزايد الكبير لحجم المعلومات عالمياً<sup>(٢٢)</sup>.

جدول رقم (١) عوامل النجاح الحرجة في تطبيق الشبكات الاجتماعية  
في المكتبات والمؤسسات البحثية والتعليمية بحسب الإنتاج الفكري المتخصص

عامل الاستعداد والسلوك	وفيه تتم عمليات التهيئة وتغيير سلوك المستخدم والتحديث والتطوير المستمر.
الدعم التعليمي	ويستخدم هذا العامل لتعزيز بيئة التعلم بحيث تدمج التقنيات لتحفيز ودعم النشاط التعليمي.
الولاء	ويستخدم العامل لزيادة ارتباط المستخدم بالشبكات الاجتماعية في المكتبات.
عامل التكلفة	وهو عامل اقتصادي يعكس قدرة المكتبة على الوفاء بالتزاماتها المادية تجاه التحديثات التقنية المطلوبة.
عامل الهيكل والتصميم للشبكات الاجتماعية	وهذا العامل يحدد إمكانيات الاستخدام والقدرة على تلبية احتياجات المستخدمين واستغلال البنية المعلوماتية والتقنية.
عامل تصميم المنهج	ويساعد هذا العامل على دعم كفاءة العملية التعليمية ذاتها من خلال متطلبات تقنية الشبكات لتعظيم العائد.
عامل الملكية الفكرية	ويسهم هذا العامل في حماية الحقوق المترتبة على التوسع في استخدامات الأوعية المعلوماتية من خلال الشبكات الاجتماعية.
عامل التخطيط الإستراتيجي للتطبيقات	تضيفه الباحثة بشكل واضح كعنصر رئيس على الرغم من الدراسات وهذا البحث عرضه ضمناً في العوامل السابقة.

وفى النهاية يمكن القول: إن اعتماد المكتبات والمؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة على عوامل النجاح الحرجة لتحسين مخرجات استخدام الشبكات الاجتماعية فيها يرتبط بمؤثرات داخلية وخارجية تتعلق بالتغيرات في سلوكيات المستخدم وقدرة إخصائيي المكتبات على التعامل مع التطور التقني في إطار بنية تحتية قوية وجاذبة ومواقع اجتماعية غير معقدة وغير مكلفة، وباستخدام آليات تساعد تركيب الشبكات الاجتماعية على دعمها مثل

وقد ظهر في الدراسات السابقة أهمية كل عامل من العوامل المشار إليها، وبالتالي لا يجب أن يتم إهمال أي منها عند استخدام المكتبات للشبكات الاجتماعية لدعم جهود البحث العلمي والتعلم. وتظهر قدرة بعض العوامل دون الأخرى اعتماداً على الكثير من المعايير الموجودة لدى المكتبات المختلفة منها الحجم ونوعيات المصادر وأعداد العاملين والمستخدمين والبنية التحتية والميزانية وإمكانات التوسع وغير ذلك.

## تطبيق أسلوب الدلفاي لاستخلاص العوامل :

تم استخدام أسلوب الدلفاي Delphi وذلك عبر تقديم قائمة عوامل النجاح الحرجة (CSF) المستخلصة من الجزء الأول للدراسة وتحليل الإنتاج الفكري المتخصص وعرضها على ثمانية من الخبراء المتخصصين بعضهم ممارس في مجال إدارة الشبكات الاجتماعية والبعض الآخر أكاديمي باحث، وجزء ثالث استشاري في مجال الشبكات الاجتماعية. وتكون فريق الخبراء من خلفيات موضوعية في مجالات المكتبات والتعليم والبحث العلمي والشبكات الاجتماعية. وقد تم تنفيذ جولة أولى حيث تم عرض القائمة المنتجة بحسب دراسة الإنتاج الفكري المتخصص عليهم والواردة في الجدول رقم (١) وتم شرح آلية الوصول لهذه القائمة وطلب منهم التعليق بالحذف أو الإضافة أو إبداء الملاحظات بغرض الوصول إلى توافق، وقد وردت للباحثة تعليقات وإضافات تم إجمالها وضمها للقائمة كما يتضح في الجدول الآتي رقم (٢) وفيه العوامل المضافة بحسب رأي الخبراء.

تعزيز الولاء والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية ودعم محتوى تعليمي وبحثي جديد ومتطور.

ولا شك أن المساهمة بإيجابية في دعم استخدامات الشبكات الاجتماعية يحتاج إلى المزيد من التأهيل والتدريب لإخصائيي المكتبات والمستخدمين على حد سواء، وهي أمور تستطيع المكتبات القيام بها عن طريق البرامج والأنشطة التوعوية والشراكات المختلفة مع المؤسسات الخارجية. واتفقت معظم الدراسات على أن عوامل النجاح الحرجة تحتاج إلى أبحاث أكثر في المستقبل لقياس أثرها مع كل تطور تقني ومع كل توجه بحثي وتعليمي جديد. كذلك من المهم عند قياس عوامل النجاح الحرجة إجراء مزيد من الدراسات التي تتعلق بالجوانب النفسية والسلوكية لمجتمع المكتبات ومستقبل تعامله مع الشبكات الاجتماعية بشكل عام في الأغراض البحثية والتعليمية باتجاهاتها الجديدة.

الجدول رقم (٢) عوامل النجاح الحرجة في تطبيق الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات البحثية والتعليمية بحسب آراء الخبراء بعد الجولة الأولى

عامل الاستعداد والسلوك	وفيه تتم عمليات التهيئة وتغيير سلوك المستخدم والتحديث والتطوير المستمر.
الدعم التعليمي	ويستخدم هذا العامل لتعزيز بيئة التعلم بحيث تدمج التقنيات لتحفيز ودعم النشاط التعليمي.
الولاء	ويستخدم العامل لزيادة ارتباط المستخدم بالشبكات الاجتماعية في المكتبات
عامل التكلفة	وهو عامل اقتصادي يعكس قدرة المكتبة على الوفاء بالتزاماتها المادية تجاه التحديثات التقنية المطلوبة.
عامل الهيكل والتصميم للشبكات الاجتماعية	وهذا العامل يحدد إمكانيات الاستخدام والقدرة على تلبية احتياجات المستخدمين واستغلال البنية المعلوماتية والتقنية.
عامل تصميم المنهج	ويساعد هذا العامل على دعم كفاءة العملية التعليمية ذاتها من خلال متطلبات تقنية الشبكات لتعظيم العائد.
عامل الملكية الفكرية	ويسهم هذا العامل في حماية الحقوق المترتبة على التوسع في استخدامات الأوعية المعلوماتية من خلال الشبكات الاجتماعية.
عامل التخطيط الإستراتيجي للتطبيقات	تضيفه الباحثة بشكل واضح كمنصر رئيس على الرغم من الدراسات وهذا البحث عرضه ضمناً في العوامل السابقة.
البنية التقنية الملائمة	توافر بنية تحتية تقنية مناسبة.
السياسات والإجراءات	وجود سياسات ودليل للإجراءات مكتوبة.
التقييم	وضوح آليات تقييم الأدوار واستخدام الشبكات.

وقد تم إضافة ثلاثة عوامل، وهي وجود بنية تقنية ملائمة، وتوافر سياسات، ودليل الإجراءات مكتوبة إضافة إلى وضوح آليات التقييم.

وتم بعد ذلك إرسال القائمة المعدلة كما في الجدول رقم (٢) إلى الخبراء في جولة ثانية، وكان هناك إجماع وتوافق عليها. ففي الجولة الثانية تم عرض القائمة الموحدة على الخبراء بعد إضافة العوامل التي أنتجت الجولة الأولى، وجاء توافق ومباركة عليها وتم اعتمادها كمخرج لهذه الدراسة وكعوامل النجاح الحرجة لتطبيقات الشبكات الاجتماعية في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية والبحثية والتعليمية.

- Technology (WI-IAT), 2010 IEEE/WIC/ACM International Conference on (Vol. 1, pp. 492-499). IEEE.
- 9 - Lloret Romero, N. (2011). ROI. Measuring the social media return on investment in a library. *The Bottom Line*, 24(2), 145-151.
- 10 - Alazmi, M., & Zairi, M. (2003). Knowledge management critical success factors. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(2), 199-204.
- 11 - Ahmad, N. B., & Jumaat, N. F. B. (2016, May). Critical success factors to improve interactions in online social learning environment. In *Information and Communication Technology (IColCT), 2016 4th International Conference on* (pp. 1-5). IEEE.
- 12 - Ramzan, M., & Singh, D. (2010). Factors affecting librarians' attitudes toward IT application in libraries. *The Electronic Library*, 28(2), 334-344.
- 13 - Golbeck, J., Robles, C., & Turner, K. (2011, May). Predicting personality with social media. In *CHI'11 extended abstracts on human factors in computing systems* (pp. 253-262). ACM.
- 14- Zheng, Y., Li, L., & Zheng, F. (2010, August). Social media support for knowledge management. In *Management and Service Science (MASS), 2010 International Conference on* (pp. 1-4). IEEE.
- 15 - Rodriguez, J. E. (2011). Social media use in
- الهوامش:**
- 1 - Gannon-Leary, P., & Fontainha, E. (2007). Communities of Practice and virtual learning communities: benefits, barriers and success factors.
- 2 - Galusha, J. M. (1998). Barriers to learning in distance education.
- 3 - Leonardi, P. M., Huysman, M., & Steinfield, C. (2013). Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 1-19.
- 4 - Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- 5 - Papp, R. (2000). Critical success factors for distance learning. *AMCIS 2000 Proceedings*, 104.
- 6 - McCallum, I. (2015). Use of social media by the library: Current practices and future opportunities. A White Paper from Taylor & Francis.
- 7- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business horizons*, 54(3), 241-251.
- 8 - Asur, S., & Huberman, B. A. (2010, August). Predicting the future with social media. In *Web Intelligence and Intelligent Agent*



- & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & education*, 50(4), 1183-1202.
- 24 - White, S. (2007). Critical success factors for e-learning and institutional change—some organizational perspectives on campus-wide e-learning. *British Journal of Educational Technology*, 38(5), 840-850.
- 25 - Chu, S. K. W., & Du, H. S. (2013). Social networking tools for academic libraries. *Journal of librarianship and information science*, 45(1), 64-75.
- 26 - Stewart Saunders, E. (2003). Cost efficiency in ARL academic libraries. *The Bottom Line*, 16(1), 5-14.
- 27 - Lloret Romero, N. (2011). ROI. Measuring the social media return on investment in a library. *The Bottom Line*, 24(2), 145-151.
- 28 - Fernandez, J. (2009). A SWOT analysis for social media in libraries. *Online*, 33(5).
- 29 - Gilbert, E., & Karahalios, K. (2009, April). Predicting tie strength with social media. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 211-220). ACM.
- 30-Tu, C. H., & Mclsaac, M. (2002). The relationship of social presence and interaction in online classes. *The American journal of distance education*, 16(3), 131-150.
- 31 - Bose, R. (2004). Knowledge management higher education: Key areas to consider for educators.
- 16 - Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., ... & Ratick, S. (1988). The social amplification of risk: A conceptual framework. *Risk analysis*, 8(2), 177-187.
- 17- Van Dijck, J. (2013). *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford University Press.
- 18 - Moghnieh, A., Hernández-Leo, D., Navarrete, T., Santos, P., Blat, J., & Schoonenboom, J. (2008, July). Supporting distance learning activities and social interaction: A case study. In *Advanced Learning Technologies, 2008. ICALT'08. Eighth IEEE International Conference on* (pp. 801-805). IEEE.
- 19 - Tess, P. A. (2013). The role of social media in higher education classes (real and virtual)—A literature review. *Computers in Human Behavior*, 29(5), A60-A68.
- 20- Laroche, M., Habibi, M. R., & Richard, M. O. (2013). To be or not to be in social media: How brand loyalty is affected by social media?. *International Journal of Information Management*, 33(1), 76-82.
- 21 - السريحي، حسن عواد وحاتم عزالدين. الولاء الإلكتروني. جدة: 2007.
- 22 - Bolliger, D. U., & Martindale, T. (2004). Key factors for determining student satisfaction in online courses. *International Journal on E-learning*, 3(1), 61-68.
- 23 - Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y.,

- factors for determining student satisfaction in online courses. *International Journal on E-learning*, 3(1), 61-68.
6. Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. *Industrial management & data systems*, 104(6), 457-468.
  7. Chu, S. K. W., & Du, H. S. (2013). Social networking tools for academic libraries. *Journal of librarianship and information science*, 45(1), 64-75.
  8. Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), pp 210-230.
  9. Fernandez, J. (2009). A SWOT analysis for social media in libraries. *Online*, 33(5).
  10. Galusha, J. M. (1998). Barriers to learning in distance education.
  11. Gannon-Leary, P., & Fontainha, E. (2007). Communities of Practice and virtual learning communities: benefits, barriers and success factors.
  12. Gilbert, E., & Karahalios, K. (2009, April). Predicting tie strength with social media. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 211-220). ACM.
  13. Golbeck, J., Robles, C., & Turner, K. (2011, May). Predicting personality with social media. In *CHI'11*
  14. Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., ... & Ratick, S. metrics. *Industrial management & data systems*, 104(6), 457-468.
  - 32- Siegel, D. S., Veugelers, R., & Wright, M. (2007). Technology transfer offices and commercialization of university intellectual property: performance and policy implications. *Oxford review of economic policy*, 23(4), 640-660.

#### المراجع:

١. السريحي، حسن عواد وحاتم عزالدين. الولاء الإلكتروني. جدة: ٢٠٠٧.
2. Ahmad, N. B., & Jumaat, N. F. B. (2016, May). Critical success factors to improve interactions in online social learning environment. In *Information and Communication Technology (ICICT), 2016 4th International Conference on* (pp. 1-5). IEEE.
3. Alazmi, M., & Zairi, M. (2003). Knowledge management critical success factors. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(2), 199-204.
4. Asur, S., & Huberman, B. A. (2010, August). Predicting the future with social media. In *Web Intelligence and Intelligent Agent Technology (WI-IAT), 2010 IEEE/WIC/ACM International Conference on* (Vol. 1, pp. 492-499). IEEE.
5. Bolliger, D. U., & Martindale, T. (2004). Key

21. Papp, R. (2000). Critical success factors for distance learning. *AMCIS 2000 Proceedings*, 104.
22. Ramzan, M., & Singh, D. (2010). Factors affecting librarians' attitudes toward IT application in libraries. *The Electronic Library*, 28(2), 334-344.
23. Rodriguez, J. E. (2011). Social media use in higher education: Key areas to consider for educators.
24. Siegel, D. S., Veugelers, R., & Wright, M. (2007). Technology transfer offices and commercialization of university intellectual property: performance and policy implications. *Oxford review of economic policy*, 23(4), 640-660
25. Stewart Saunders, E. (2003). Cost efficiency in ARL academic libraries. *The Bottom Line*, 16(1), 5-14.
26. Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & education*, 50(4), 1183-1202.
27. Tess, P. A. (2013). The role of social media in higher education classes (real and virtual)—A literature review. *Computers in Human Behavior*, 29(5), A60-A68.
28. Tu, C. H., & Mclsaac, M. (2002). The relationship of social presence and interaction in online classes. *The American* (1988). *The social amplification of risk: A conceptual framework. Risk analysis*, 8(2), 177-187.
15. Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business horizons*, 54(3), 241-251.
16. Laroche, M., Habibi, M. R., & Richard, M. O. (2013). To be or not to be in social media: How brand loyalty is affected by social media?. *International Journal of Information Management*, 33(1), 76-82.
17. Leonardi, P. M., Huysman, M., & Steinfield, C. (2013). Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 1-19
18. Lloret Romero, N. (2011). ROI. Measuring the social media return on investment in a library. *The Bottom Line*, 24(2), 145-151.
19. McCallum, I. (2015). Use of social media by the library: Current practices and future opportunities. *A White Paper from Taylor & Francis*.
20. Moghnieh, A., Hernández-Leo, D., Navarrete, T., Santos, P., Blat, J., & Schoonenboom, J. (2008, July). Supporting distance learning activities and social interaction: A case study. In *Advanced Learning Technologies, 2008. ICALT'08. Eighth IEEE International Conference on* (pp. 801-805). IEEE.

journal of distance education, 16(3), 131-150.

29. Van Dijck, J. (2013). The culture of connectivity: A critical history of social media. Oxford University Press.
30. White, S. (2007). Critical success factors for e-learning and institutional change—some organizational perspectives on campus-wide e-learning. British Journal of Educational Technology, 38(5), 840-850.
31. Zheng, Y., Li, L., & Zheng, F. (2010, August). Social media support for knowledge management. In Management and Service Science (MASS), 2010 International Conference on (pp. 1-4). IEEE.