

استراتيجية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية:

دراسة وصفية تحليلية

د. السيد صلاح الصاوي

أستاذ مساعد

جامعة طنطا

eelsawy400@gmail.com

مستخلص:

كغيرها من مؤسسات التراث الثقافي، مثل المكتبات والمتاحف، لازال التقدم التكنولوجي يؤثر على مراكز الوثائق؛ ففي السنوات الأخيرة، استخدمت الأرشيفات مواقعها الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي على نطاق واسع في إطار سعيها الدؤوب لتطوير وتحديث خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين وتأكيد دورها كأحد مرافق المعلومات المهمة على المستوى الوطني.

شهدت السنوات الأخيرة استخدام مراكز الوثائق والأرشيفات لشبكات التواصل الاجتماعي على نطاق واسع في أغراض متعددة لتعزيز مشاركة المستفيدين في تطوير الأنشطة والخدمات الأرشيفية. وبالرغم من أن استخدام وسائط التواصل الاجتماعي ظاهرة جديدة نسبيا في الأرشيفات مقارنة بالمكتبات ومراكز المعلومات الأخرى إلا أن الأرشيفات الوطنية سعت إلى تبني استراتيجيات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لزيادة التواصل والتفاعل مع المستفيدين والإفادة من آرائهم في تطوير خدمات المعلومات المقدمة، ومنها إنشاء المحتوى والمعلومات بشكل تفاعلي وتحرير وتوزيع المحتوى المتعلق بالوثائق الأرشيفية. ترصد هذه الدراسة وتحلل استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية، والتعرف على مدى توافر استراتيجيات محددة ومعلنة لاستخدامها، وتحليل سماتها (الأهداف، المحتوى، ...)، وأعداد وتخصص الموظفين الذين يقومون بإدارة وتحديث محتوى الأرشيف الوطني على شبكات التواصل الاجتماعي، وأية منصات اجتماعية تستخدمها الأرشيفات، وأعداد المشتركين والمتابعين لها، ومدى أرشفة محتواها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف مجالات استخدام الأرشيفات العربية والأجنبية لشبكات التواصل الاجتماعي، ومنهج تحليل المحتوى لتحليل سمات استراتيجيات الأرشيفات الوطنية لاستخدام هذه الشبكات.

شملت الدراسة (١٢) أرشيفا وطنيا عربيا، بالإضافة إلى (٥) أرشيفات أجنبية (الولايات المتحدة، كندا، أستراليا، المملكة المتحدة، فرنسا) للاسترشاد باستراتيجية استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي. ومن أبرز مقترحات الدراسة: ضرورة تطوير استراتيجية لوسائط التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية، وتنويع موضوعات المحتوى الأرشيفي الذي يتم نشره ومشاركته على شبكات التواصل الاجتماعي، وإعداد فريق عمل للوسائط الاجتماعية يكون مسؤولا عن التخطيط والتنفيذ لاستراتيجية الأرشيف للوسائط الاجتماعية، واختيار شبكات التواصل الاجتماعي التي تلبي احتياجات العمل، وتنوع المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته على شبكات التواصل الاجتماعي (نصي، رسوم، مصور، سمعي، مرئي)، مثل فيسبوك، يوتيوب، تويتر، لينكدين، انستجرام، فليكر، تمبلر، المدونات، والبدء بخطة تسويقية تركز على عدد قليل من الوسائط الاجتماعية يعتبر أفضل وسيلة لتحسين وجود الأرشيف في المجتمع والتوعية بدوره ومهامه.

كلمات مفتاحية:

الأرشيفات الوطنية، شبكات التواصل الاجتماعي، استراتيجية وسائط التواصل الاجتماعي

مقدمة:

كغيرها من مؤسسات التراث الثقافي، مثل المكتبات والمتاحف، لازال التقدم التكنولوجي يؤثر على الأرشيفات ومراكز الوثائق؛ ففي السنوات الأخيرة، استخدمت الأرشيفات مواقعها الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي على نطاق واسع في إطار سعيها الدؤوب لتطوير وتحديث خدمات المعلومات التي تقدمها للمستخدمين وتأكيد دورها كأحد مرافق المعلومات المهمة على المستوى الوطني. "وتغير التكنولوجيا والإنترنت الطرق التي يتفاعل بها الأرشيفيون مع المستخدمين"^١. ومن هذا المنطلق استخدم الأرشيفيون مواقع التواصل الاجتماعي لتحرير وتشارك المعلومات والوثائق التي تدعم دور الأرشيف الوطني وأهدافه، والتواصل مع المستخدمين الذي يميلون إلى استخدام الأرشيف الافتراضي، وتسهيل تشارك المعلومات بين المستخدمين (مؤرخين، باحثين، علماء أنساب، ... الخ).

نمت وسائط التواصل الاجتماعي بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية، إلا أن الأرشيفات بشكل عام كانت بطيئة في اعتماد ميزات وسائط التواصل الاجتماعي؛ حيث كان هناك شعور بالابتعاد عن العلاقة التقليدية بين الأرشيف والباحث. ومنذ عام 2006م، وفي غضون سنوات قليلة نما معدل استخدام الأرشيفات بشكل متزايد للشبكات الاجتماعية؛ وجلبت كثيراً من المزايا لمجتمع الأرشيفيين والمستخدمين^٢. وبالرغم من أن استخدام وسائط التواصل الاجتماعي ظاهرة جديدة نسبياً في الأرشيفات مقارنة بالمكتبات ومراكز المعلومات الأخرى إلا أن الأرشيفات، خاصة الأرشيفات الوطنية، سعت إلى تبني استراتيجيات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لزيادة التواصل والتفاعل مع المستخدمين والإفادة من آرائهم في تطوير خدمات المعلومات المقدمة، ومنها إنشاء المحتوى والمعلومات بشكل تفاعلي وتحرير وتوزيع المحتوى المتعلق بالوثائق الأرشيفية.

ومن شبكات التواصل الاجتماعي الرائدة والأكثر شهرة والتي تلقى قبولا كبيرا لدى مستخدمي الإنترنت، وفقاً لإحصاء ٢٠١٧، فيسبوك، وتويتر، ويوتيوب، وانستجرام، ولينكدان^٣. ويتيح موقع فيسبوك للمستخدمين التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت، وإنشاء ملفات شخصية ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والتواصل مع مستخدمين آخرين. أما موقع انستجرام وتويتر، فيتيحان التقاط ومشاركة الأنشطة والأحداث اليومية. ويتيح تويتر للمستخدمين نشر "تغريدات" ورؤية التحديثات في وقتها. ويوفر موقع يوتيوب للمستخدمين مشاركة مقاطع الفيديو. أما موقع لينكدان فيتيح لمجتمع الأعمال من المستخدمين خلق تشكيلات مهنية، والتواصل مع المهنيين الآخرين والباحثين عن عمل، والاطلاع على سيرهم الذاتية. وتفيد منصات التدوين في رصد ومشاركة الأحداث وتقديم مواضيع مختلفة مثيرة لاهتمام المستخدمين، وتحويلها لأداة للتعلم وجعلها متاحة لجمهور أوسع. وتتيح مواقع البودكاست Podcasts توزيع ومشاركة التسجيلات الصوتية.

هذا ليس سوى عدد قليل من شبكات التواصل الاجتماعي التي يمكن استخدامها لتعزيز وجود الأرشيف على الإنترنت، وجذب المزيد من المستخدمين، ومعرفة احتياجاتهم، ووضع خطة تسويق مناسبة للأرشيف. ترصد هذه الدراسة وتحلل واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية (الأهداف، الشبكات المستخدمة، سمات المحتوى)، ومقارنة ذلك بما تقدمه الأرشيفات الوطنية في نماذج من الدول المتقدمة (الولايات المتحدة، كندا، أستراليا، المملكة المتحدة، فرنسا).

١/٠ أهمية الدراسة:

في إطار سعي الدول العربية لإثراء المحتوى العربي على الإنترنت، وحرص بعض الأرشيفات على إنشاء مواقع إلكترونية لها واستثمار شبكات التواصل الاجتماعي، تأتي أهمية هذه الدراسة لرصد واقع الأرشيفات الوطنية على

شبكات التواصل الاجتماعي ومدى وجود استراتيجيات محددة ومعلنة لاستخدام هذه الشبكات في الوصول للمستفيدين، وزيادة التفاعل بينهم وبين الأرشيفيين.

٢/٠ مشكلة الدراسة:

مع التوجه المتنامي للأرشيفات الوطنية، عالمياً وعربياً، لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما كشفت عنه بعض الدراسات الاستطلاعية المسحية، فإن هناك حاجة ماسة لإجراء البحوث لكشف واقع استخدام هذه الشبكات الاجتماعية في الأرشيفات الوطنية العربية، ومدى توافر استراتيجيات لاستخدامها، وأوجه استخدامها، والسمات الرئيسة لمحتواها، وما هي العقبات التي يمكن أن تحول دون الاستفادة من هذه الشبكات في دعم التواصل ومشاركة المعلومات والوثائق بين الأرشيفيين والمستفيدين.

٣/٠ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى رصد وتحليل واقع استخدام الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية لشبكات التواصل الاجتماعي، وأهدافها، وأهم سمات محتواها، وأية شبكات اجتماعية أكثر استخداماً في الأرشيفات، وأي الدول العربية الأكثر استخداماً لشبكات التواصل الاجتماعي في أرشيفها الوطني، وأوجه استخدام كل منها.

٤/٠ تساؤلات الدراسة:

تطرح الدراسة التساؤلات التالية:

- ما مدى توافر استراتيجيات محددة ومعلنة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية؟
- ما الفوائد المكتسبة من استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكات التواصل الاجتماعي؟
- ما هي شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً من قبل الأرشيفات الوطنية العربية؟
- ما الأرشيفات الوطنية العربية الأكثر استخداماً لشبكات التواصل الاجتماعي؟
- ما سمات المحتوى الذي تحرره وتشاركه الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية مع المستفيدين عبر شبكات التواصل الاجتماعي (موضوعاته، صلته بأنشطة الأرشيف وخدماته، حجمه، أحداثه)؟
- هل يتم أرشفة محتوى المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية؟

٥/٠ حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** استخدام الأرشيفات لشبكات التواصل الاجتماعي
- **حدود زمنية:** مايو - أكتوبر ٢٠١٧م
- **حدود مكانية:** الأرشيفات الوطنية العربية التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي، والأرشيفات الوطنية لكل من الولايات المتحدة، وكندا، وأستراليا، والمملكة المتحدة، وفرنسا.
- **حدود نوعية:** تقتصر الدراسة على فئة نوعية من الأرشيفات، وهي الأرشيفات الوطنية.

٦/٠ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف مجالات استخدام الأرشيفات العربية والأجنبية لشبكات التواصل الاجتماعي، وللتعرف إلى نقاط القوة والضعف في استخدام شبكات التواصل

الاجتماعي، وتحديد أوجه الشبه والاختلاف بينهما، بالإضافة إلى ذلك تم استخدام منهج تحليل المحتوى لتحليل سمات استراتيجيات الأرشيفات الوطنية لاستخدام هذه الشبكات.

وحتى يمكن الإقرار بشكل يقيني وقطعي بوجود استراتيجية لدى الأرشيف لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، اشترطت الدراسة أن يكون الأرشيف قد أعلن عن استراتيجيته على موقعه الإلكتروني؛ مثل الأرشيفات الوطنية الأجنبية (الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، ...)، أو أشار إلى مبادئها على شبكات التواصل الاجتماعي أو تضمنتها الأدلة الصادرة عن الأرشيف (خطته الاستراتيجية، التقرير السنوي، دليل حصر شبكات التواصل الاجتماعي للأرشيف ...). وقد استبعدت الدراسة بعض حسابات الأرشيفات العربية التي لم تعد متاحة على المنصات الاجتماعية؛ مثل منصتا هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية لسلطنة عمان على كل من لينكدين، وجوجل+، ومنصة الأرشيف الوطني الإماراتي على لينكدين.^٤

شكل رقم (١) منصة لا تعمل للأرشيف الوطني الإماراتي على لينكدين



٧/٠ أدوات جمع البيانات:

استعان الباحث بالأدوات التالية في جمع بيانات الدراسة:

- المواقع الإلكترونية للأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية؛ لرصد شبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الأرشيفات، والقواعد والمبادئ التوجيهية التي يضعها الأرشيف لمستخدمي حساباته على شبكات التواصل الاجتماعي؛ مثل دليل حصر شبكات التواصل الاجتماعي بالأرشيف الوطني الأمريكي^٥، ودليل وسائط التواصل الاجتماعي بالأرشيفات الفرنسية^٦، ودليل الوسائط الاجتماعية بالأرشيف الوطني لكندا^٧.
- مواقع شبكات التواصل الاجتماعي الشهيرة مثل فيسبوك Facebook، يوتيوب YouTube، إنستغرام Instagram، تويتر Twitter، تمبلر Tumblr، بنترست Pinterest، للبحث عن حسابات للأرشيفات الوطنية العربية، فبعض الأرشيفات العربية ليس لها موقع إلكتروني أو موقعها الإلكتروني لا يعمل، لكنها تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي؛ مثل دار الوثائق القومية (السودان)، والمركز الوطني للوثائق والمحفوظات (السعودية)، ودار الوثائق القومية (مصر). وقد تم البحث باسم كل

أرشيف باللغتين العربية والانجليزية للتأكد من مدى وجود حسابات له على مواقع التواصل الاجتماعي.

- قائمة أسئلة وجهت للمسؤولين عن الأرشيفات الوطنية؛ لاستكمال البيانات المتوافرة على المواقع الإلكترونية للأرشيفات وعلى منصات التواصل الاجتماعي عن سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتتألف من ستة أسئلة بعضها مفتوحة لإعطاء الفرصة للمستجيبين للتعبير بحرية عن آرائهم، دون قيود، وتشمل أسئلة عن: الأهداف المحددة، والفوائد المكتسبة، والمنصات الاجتماعية التي تم اختيارها، وتخصص الموظفين الذين يقومون بإدارة محتوى المنصات الاجتماعية للأرشيف، ونوع المحتوى الذي يتم مشاركته، ومعدل تحديثه، الخ. وقد تم إعداد قائمة الأسئلة بثلاث لغات: العربية، والانجليزية، والفرنسية، وتوزيعها بالبريد الإلكتروني. وقد وجهت قائمة الأسئلة باللغة الفرنسية للأرشيف الوطني لكل من فرنسا، وجيبوتي، وباللغة الإنجليزية للأرشيف الوطني لكل من الولايات المتحدة، والمملكة المتحدة، وكندا، وأستراليا. وقد عُرضت القائمة على اثنين من المتخصصين في دراسات المعلومات لإبداء الرأي حولها، وهما: الأستاذ الدكتور عبدالمجيد بوعزة أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة السلطان قابوس، والأستاذ الدكتور ناهد محمد بسيوني (أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة الاسكندرية).

٨/٠ مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة اثني عشر (١٢) أرشيفا عربيا من إجمالي الدول العربية وعددها (٢٢) دولة^٨ بنسبة ٥٤.٤ % وهي الأرشيفات التي تستخدم شبكة تواصل اجتماعي واحدة على الأقل، وتضم: الأردن، الإمارات العربية، البحرين، جيبوتي، السعودية، سلطنة عُمان، السودان، العراق، فلسطين، ليبيا، مصر، المغرب.

كما شمل مجتمع الدراسة (٥) أرشيفات وطنية أجنبية تم اختيارها لتمييز مواقعها الإلكترونية وتنوع حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي: الولايات المتحدة، والمملكة المتحدة، وفرنسا، وكندا، وأستراليا؛ لتحليل أبرز سمات استراتيجياتها لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما يمكن للأرشيفات الوطنية العربية الاستفادة منه في تخطيط وتطوير استراتيجياتها لشبكات التواصل الاجتماعي.

٩/٠ دراسات سابقة:

عالجت بعض الدراسات مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الويب ٢.٠ وأوجه الاستفادة منها وتأثيرها على مرافق المعلومات والأرشيفات بوجه خاص^٩. ومن هذه الدراسات، توصلت دراسة عن أثر السياسات على استخدام وسائط التواصل الاجتماعي الحكومية (٢٠١٦)^{١٠} أن الوكالات الحكومية تستخدم بشكل متزايد وسائط التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجمهور، وأن استخدام هذه الوسائط من قبل الحكومة يثير تحديات سياسية جديدة هامة، بما في ذلك الوصول، والحوكمة، والخصوصية، والأمن، والأرشفة. وكشفت دراسة مقارنة لصفحات الفيسبوك لعينة من (٦) أرشيفات وطنية عربية و(٣) أرشيفات وطنية أجنبية على الانترنت (٢٠١٦)^{١١} أن بعض صفحات الفيسبوك للأرشيفات الوطنية تخلو من المكونات الرئيسية مثل: الملاحظات والمناسبات السابقة والقادمة ومقاطع الفيديو واليوميات الصور الفوتوغرافية والآراء. وكشفت دراسة عن استخدام وسائط التواصل الاجتماعي في الأرشيفات اليونانية وغير يونانية على المستوى الدولي (٢٠١٤)^{١٢} أن هناك استخدام موسع للفيسبوك، ويوتيوب والمودونات من قبل الأرشيفات. وخلصت دراسة عن استخدام الأرشيفات الكندية للشبكات الاجتماعية (٢٠١٣)^{١٣} أنه، وفي حالات استثنائية، كانت الأرشيفات تستخدم الحد الأدنى من وسائط التواصل الاجتماعي لجذب المستفيدين، وأنه يمكن استخدامها لإضفاء الطابع الديموقراطي على الأرشيفات، وزيادة مشاركة

المستفيدين في إدارة المهام الأرشيفية. وكشفت دراسة مسحية (٢٠١٣)^{١٤} شملت (٦٩٥) مستفيداً من مراكز الأرشيف (أعضاء هيئة تدريس، طلاب دراسات عليا، علماء أنساب) في أمريكا الشمالية والمملكة المتحدة، يستخدمون الوثائق والمجموعات الخاصة للبحوث عن قيامهم بتبادل وتشارك المعلومات حول أبحاثهم بالبريد الإلكتروني، وأن فائدة وسائط التواصل الاجتماعي تعتمد على المحتوى الذي يساهم به المستخدمون وعلى مصداقية وخبرة المصدر. وقد تنوعت تخصصات المجموعة التي شملها المسح (كتاب ومؤلفين، معلمين، صناع سينما، مدونين، محاضرين، صانعي معارض). وخلصت دراسة عن سمات الويب ٢.٠ على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت (٢٠١٢)^{١٥} إلى أنه وبالرغم من أن النسب المئوية لاستخدام الأرشيفات لتطبيقات الويب ٢.٠ لا تزال منخفضة بالنظر إلى استخدام منصات التواصل الاجتماعي على نطاق واسع، إلا أن الأرشيفات على المستوى الدولي قد بدأت تأخذ خطوات فعلية نحو تنفيذ مشاريع لوسائط التواصل الاجتماعي بقصد تطوير الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين، وأن وجود الأرشيفات العربية على مواقع الويب ٢.٠ يكاد يكون معدوماً؛ فهي لم تستثمر بعد أدوات ومواقع الويب ٢.٠ لإنشاء طرق جديدة للتواصل مع الجمهور. وتوصلت دراسة عن استخدام وسائط التواصل الاجتماعي من قبل الأرشيفات لتطوير صلات مع مؤرخي الأسرة (٢٠١١)^{١٦} أن الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات كانوا يستخدمون وسائط التواصل الاجتماعي لخدمة أغراض مختلفة. وفي معظم الحالات تم استخدام هذه الأدوات لتحقيق أقصى قدر من الوصول إلى مجتمع الإنترنت على نطاق أوسع. وكشفت دراسة عن الأرشيف التشاركي ووضع سياق إدارة الوثائق على نطاق أوسع (٢٠٠٨)^{١٧} أنه يمكن إشراك المستفيدين في المهام الأرشيفية باستخدام أدوات مثل المدونات والبودكاست ووضع الوسوم والأوصاف الاجتماعية، وإضافة أوصاف جديدة ومحسنة، وملخصات، وعلاقات مع وثائق أخرى.

وتتميز أهداف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تركز على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي دون التركيز على إحداها (فيسبوك، تويتر، يوتيوب، ...)، وأنها تغطي كل الأرشيفات الوطنية العربية التي لها وجود على وسائط التواصل الاجتماعي، كما أنها تركز على الجانب التخطيطي أو الاستراتيجي في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية. إضافة إلى ذلك، لم يقتصر تجميع بيانات هذه الدراسة على تحليل محتوى المواقع الإلكترونية للأرشيفات أو منصات الاجتماعية، وإنما شمل التواصل المباشر والبريد الإلكتروني مع المسؤولين عن الوسائط الاجتماعية بالأرشيفات الوطنية التي شملتها الدراسة.

أولاً: الإطار النظري

١/١ تقنيات التواصل الاجتماعي

هي وسائط للتواصل الاجتماعي بين المستخدمين، وتتخذ أشكالاً مختلفة؛ مثل المنتديات وشبكات التواصل الاجتماعي ومواقع مشاركة الصور والفيديو.^{١٨}

٢/١ مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

يشير مصطلح "شبكة اجتماعية" إلى "مجتمع من الأفراد أو المنظمات في علاقة مباشرة أو غير مباشرة، تجمعهم مصالح أو سمات مشتركة، مثل الأذواق الموسيقية، والعاطفة أو الحياة المهنية"^{١٩}. وتوسم الشبكات الاجتماعية بالرقمية عندما تكون على الإنترنت، وتدعم المنصات الاجتماعية على الإنترنت بناء مجتمعات محلية، حيث يكون لكل عضو ملف، ويتواصل مع باقي الأعضاء في المجتمع الافتراضي. والشبكات الاجتماعية أو شبكات التواصل الاجتماعي هي أشكال للتواصل الإلكتروني يقوم المستخدمون من خلالها بإنشاء مجتمعات عبر الإنترنت لمشاركة المعلومات والأفكار والرسائل الشخصية والمحتويات الأخرى؛ كالصور ومقاطع فيديو. وتوفر شبكات التواصل الاجتماعي منصات تفاعلية "يمكن للأفراد

والمجتمعات والمنظمات من خلالها المشاركة في إنشاء المحتوى أو مناقشته وتعديله على الإنترنت^{٢٠}. وتشترك وسائل التواصل الاجتماعي في بعض السمات المشتركة في كونها تطبيقات ويب 2.0 تفاعلية على شبكة الإنترنت، ويشترك المستخدم في إنشاء المحتوى، مثل المشاركات النصية أو التعليقات، والصور الرقمية أو مقاطع الفيديو.

تدار معظم تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الشركات التي تتقاضى القليل أو لا شيء لخدماتها، ويعتمد بعضها بشكل كامل على الإعلان. وتقدم بعض خدمات وسائل التواصل الاجتماعي عضوية خاصة مع مزيد من الخيارات للتخصيص للجمهور عند الاحتياج. على سبيل المثال، يقدم يوتيوب خيار العضوية للحكومات؛ بما يتيح لها نشر مقاطع فيديو أطول من طولها القياسي البالغ عشر دقائق.

٣/١ استراتيجيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

وتعني القواعد والمبادئ التوجيهية التي تتبناها الأرشيفات ويلتزم بها المستخدمون في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي؛ مثل الحاجة لوضع ضوابط، واعتماد سياسة، وتوفير التدريب للموظفين، وملاحظة سلوك استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لكل أرشيف، وتقرير ما هي أنواع وسائل التواصل التي يفضل الأرشيف استخدامها^{٢١}.

ثانياً: الدراسة التطبيقية

تهتم الدراسة هنا بتحليل أهم سمات السياسات المعتمدة في الأرشيفات الوطنية للشبكات الاجتماعية، وتتعلق بالتعرف على مدى وجود استراتيجية معلنة للأرشيف لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وأهدافها، وأية شبكات اجتماعية يختارها الأرشيف لتحقيق هذه الأهداف، والمبادئ المحددة من الأرشيف لاستخدام منصاته الاجتماعية، وسمات هذه المنصات: نوع المحتوى ومعدل تحديثه، وعدد المتابعين.

١/٢ مدى وجود استراتيجية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات

اعتمدت الدراسة في إقرار مدى وجود استراتيجية للأرشيف لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، إذا أعلن عنها على موقعه الإلكتروني أو أشار إلى مبادئها على شبكات التواصل الاجتماعي؛ مثل الأرشيفات الوطنية الأجنبية. وقد وجدت الدراسة أن الأرشيفات الوطنية الأجنبية (الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وأستراليا وكندا وفرنسا) لديها استراتيجيات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتتيحها على مواقعها الإلكترونية. أما الأرشيفات الوطنية العربية فليست لديها استراتيجية محددة ومعلنة، سواء على مواقعها الإلكترونية أو على منصاتها على شبكات التواصل الاجتماعي، يتضح منها أهداف استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، وخطوات تنفيذ كل منها، وأية شبكات اجتماعية تستخدمها، ومن المسؤول عن التخطيط والتنفيذ والمتابعة.

٢/٢ أهداف استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية

على مستوى الأرشيفات الأجنبية، وجدت الدراسة أن استراتيجياتها للشبكات الاجتماعية هدفت إلى تحقيق ما يلي:

- التعريف بالأرشيف الوطني كمؤسسة معلومات وخلق الوعي بالعمل الذي يقوم به،
- خلق الوعي بأهمية وثراء التراث الوثائقي بالأرشيف الوطني،
- رواية القصص العظيمة التي تعزز الانتماء والهوية والمشاركة الاجتماعية،
- تعميق مشاركة الجمهور في أنشطة وخدمات الأرشيف،

- زيادة عدد المتابعين والمستفيدين من الأرشيف، من خلال التواجد النشط للأرشيف على المنصات الاجتماعية ونشر المحتوى الذي يشعر الناس بأنهم يودون مشاركته على شبكاتهم،
- تنمية مجتمع الممارسة لدى موظفي الأرشيف على إعداد مشروعات باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي (تحديد الأهداف، واختيار المنصة الاجتماعية، وخدمات التحرير وتحسين مهارات رواية القصص، ...).
- التعاون مع الشركاء الداخليين والخارجيين في إنشاء وتبادل ومشاركة وإثراء المحتوى الأرشيفي على شبكات التواصل الاجتماعي.

وبالنسبة للأرشيفات الوطنية العربية، وجدت الدراسة أنها استخدمت شبكات التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك وتويتر، لتحقيق الأهداف الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (١) أهداف استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات العربية

م	أهداف استخدام شبكات التواصل الاجتماعي	التكرار/الأرشيفات	%
١	التعريف بالأرشيف ومقتنياته ونشر الوعي الوثائقي	١٢/٩	٧٥%
٢	الاتصال التفاعلي بشكل أكبر مع مستخدمي الأرشيف	١٢/٦	٥٠%
٣	تحسين الصورة العامة للأرشيف الوطني	١٢/٦	٥٠%
٤	إقامة حضور تفاعلي على الإنترنت	١٢/٥	٤١.٧%
٥	زيادة جمهور المستفيدين، وتنوعهم	١٢/٤	٣٣.٣%
٦	الرد على استفسارات الباحثين وجمهور المستفيدين	١٢/٣	٢٥%

ومن الجدول السابق يمكن استخلاص المؤشرات التالية:

- أولت الأرشيفات العربية في استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي رغبتها في تعريف الجمهور بالأرشيف ومهامه ومقتنياته ودوره في حماية الوثائق ونشر الوعي الوثائقي بنسبة ٧٥% يليها الرغبة في تحسين صورة الأرشيف، والاتصال التفاعلي بشكل أكبر مع مستخدمي الأرشيف بنسبة ٥٠% ثم الرغبة في إقامة حضور تفاعلي على الإنترنت بنسبة ٤١.٧% وأخيرا الرد على الاستفسارات بنسبة ٢٥%.
- لم تستهدف الأرشيفات العربية في استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي تعميق مشاركة الجمهور في أنشطة وخدمات الأرشيف أو تعزيز الانتماء والهوية والمشاركة الاجتماعية من خلال طرح أفكار ووثائق، وحث الجمهور لزيارة المنصات الاجتماعية والمشاركة بآرائه.
- لم تضع الأرشيفات العربية ضمن أهدافها تنمية وتدريب الأرشيفيين على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بهدف تشارك المعرفة المهنية أو تدريبهم على إعداد مشروعات باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي (تحديد الأهداف، واختيار المنصة الاجتماعية، وخدمات التحرير وتحسين مهارات رواية القصص، وإنتاج الرسومات والفيديو، واستعراض المنصات لتقييم كيفية تعزيز مشاريع الوسائط الاجتماعية أو دعمها أو إنهاؤها).

٣/٢ السمات الرئيسية لاستراتيجيات الأرشيفات للشبكات الاجتماعية

من خلال تحليل محتوى استراتيجيات الأرشيفات الوطنية الأجنبية، يمكن رصد وتصنيف واستخلاص أبرز سماتها، والتي يمكن الاستفادة منها في تخطيط وتطوير استراتيجيات الأرشيفات العربية للشبكات الاجتماعية:

على مستوى الرؤية والأهداف:

- يأمل الأرشيف أن يكون رائدا في الإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي بما يدعم الخدمات المقدمة للمستفيدين، وزيادة التواصل معهم وإشراكهم في تخطيط الأنشطة والخدمات الأرشيفية.
- يدرك الأرشيف أهمية وسائط التواصل الاجتماعي، وأن نجاحه في الإفادة منها يعني أن يكون لديه أكبر تأثير في جمهور المستفيدين.
- يعطى الأرشيف وسائط التواصل الاجتماعي أولوية عند تحديث وتطوير خطته الاستراتيجية.

على مستوى التخطيط:

- لا يطلب الأرشيف من المستفيدين أية معلومات شخصية على شبكات التواصل الاجتماعي لأنها تقع خارج نطاق تحكمه.
- لا يشارك الأرشيف الوطني في أية قضايا تتعلق بالسياسة الحزبية.
- يقوم الأرشيف بإزالة أية مشاركات قد تسبب مخالفة أو إساءة لأحد ما، ويحتفظ الأرشيف بالحق في منع أي مستخدم ينشر باستمرار تعليقات مسيئة.
- لا ينتبج الأرشيف كل المشتركين في أي من قنواته للتواصل الاجتماعي، باستثناء مستخدمي تويتر الرئيسيين الذين يعتقد أنهم ذوو صلة بالأرشيف.
- يشارك الأرشيف فقط المحتوى الذي يشعر أنه يمكن أن يكون ذا فائدة لمستخدميه، مثل نتائج البحوث والإحصاءات.
- إعداد فريق مخصص للتخطيط والتنفيذ لاستراتيجية الأرشيف للشبكات الاجتماعية. ولتحقيق ذلك يجمع الأرشيف فريقا يمكنه تعيين المهام وتوفير التوجيه للمديرين والمشرفين، وتحديد الموظفين وتطوير مهاراتهم وتوفير بنية للمجموعة للعمل ضمنها.

على مستوى التنفيذ:

- يوقع الأرشيف اتفاقيات مع شبكات التواصل الاجتماعي ومنصات النشر ومواقع مشاركة المحتوى بهدف مشاركة المحتوى والتواصل مع عدد أكبر من الأشخاص للإفادة من خيارات التخصيص التي تقدم للعضويات الخاصة.
- تكون مهمة الفريق المسؤول عن وسائط التواصل الاجتماعي التوجيه والتنسيق مع موظفي الأرشيف، وتلقي أفكارهم، وتدريب عدد منهم في مجال إدارة شبكات التواصل الاجتماعي (تحديد الأهداف، واختيار المنصات الاجتماعية، وكيفية التحرير وتحسين مهارات رواية القصص المستوحاة من الوثائق، وإنتاج الرسوم والفيديو، واستعراض المنصات لتقييم كيفية تعزيز المشاريع أو دعمها أو إنهاؤها).
- يركز فريق العمل على عدد قليل من المشاريع بهدف إعداد محتوى يتسم بالعمق والجودة، وأحيانا باستخدام منصات أقل ونشر أقل.
- ينشئ فريق العمل مختبرا للأفكار Data Lab لدعم الموظفين وشحن مهاراتهم للوسائط الاجتماعية؛ بما يسمح بتقاسم الأفكار الجديدة، وتقديم نماذج وأمثلة وتطوير أفضل الممارسات.

- إعداد أدلة للأرشيفيين والمستفيدين لاستخدام وسائط التواصل الاجتماعي تتضمن ما يجب نشره، ومتى يمكن نشره، ونصائح للمحتوى الجيد، وكيفية قياس نجاح وسائط التواصل الاجتماعي.
- تحديث محتوى المنصات الاجتماعية للأرشيف بصورة منتظمة خاصة تلك التي تحظى بعدد أكبر من المستخدمين.
- الحصول على إذن من مكتبة الصور بالأرشيف الوطني عن طريق البريد الإلكتروني إذا استخدمت الصور لأي غرض تجاري؛ أي لأغراض غير البحث أو التعليم.

على مستوى التقييم والمتابعة

- بعد كل مشروع، يقوم منشئ المحتوى بفريق عمل الوسائط الاجتماعية بجمع المقاييس (عدد الأشخاص الذين شاهدوا المحتوى، والمنصات الاجتماعية التي فضلوها، والأجهزة التي استخدموها)، وصياغة الأفكار، وتقديم التوصيات.
- الاستطلاع الدوري على وسائط التواصل الاجتماعي حول استراتيجية الأرشيف لشبكات التواصل الاجتماعي.

٤/٢ المواقع الإلكترونية للأرشيفات الوطنية العربية

يرصد الجدول التالي المواقع الإلكترونية والمنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية العربية والتي يستخدمها الأرشيف في التواصل مع المستفيدين وبين المستفيدين أنفسهم.

جدول رقم (٢) المواقع الإلكترونية للأرشيفات الوطنية العربية

م	الدولة	الأرشيف الوطني	موقع إلكتروني		منصات اجتماعية
			يوجد	لا يوجد	
١	الأردن	مديرية التوثيق والوثائق بدائرة المكتبة الوطنية	√		√
٢	الإمارات العربية	الأرشيف الوطني	√		√
٣	البحرين	مركز الوثائق التاريخية بمركز عيسى الثقافي	√		√
٤	تونس	الأرشيف الوطني التونسي	√		
٥	الجزائر	الأرشيف الوطني الجزائري		√	
٦	جزر القمر	الأرشيف الوطني	√	√	
٧	جيبوتي	الأرشيف الوطني			√
٨	السعودية	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات		√	√
٩	سلطنة عُمان	هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية	√		√
١٠	السودان	دار الوثائق القومية		√	√
١١	سوريا	مركز الوثائق التاريخية	√		
١٢	الصومال	الأرشيف الوطني		√	
١٣	العراق	دار الكتب والوثائق الوطنية	√		√
١٤	فلسطين	الأرشيف الوطني الفلسطيني		√	√
١٥	قطر	قسم الوثائق والأبحاث بالديوان الاميري		√	

م	الدولة	الأرشيف الوطني	موقع إلكتروني		منصات اجتماعية
			يوجد	لايوجد	
١٦	الكويت	مركز الوثائق التاريخية ومكتبات الديوان الأميري	√		
١٧	لبنان	مؤسسة المحفوظات الوطنية	√		
١٨	ليبيا	المركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية	√		√
١٩	مصر	دار الوثائق القومية		√	√
٢٠	المغرب	مؤسسة أرشيف المغرب	√		√
٢١	موريتانيا	إدارة الوثائق الوطنية	√		
٢٢	اليمن	المركز الوطني للوثائق		√	
		اجمالي	١٣	٩	١٢
		%	%٥٩	%٤١	%٥٤.٥

ومن الجدول السابق يتضح أن:

- ٥٩% فقط من الأرشيفات الوطنية العربية لها مواقع الكترونية متاحة على الإنترنت،
- ٤١% من الأرشيفات ليس لديها مواقع الكترونية متاحة على الإنترنت (السودان، الصومال، قطر، الجزائر، السعودية، فلسطين، مصر، اليمن، جزر القمر).
- بلغ عدد الأرشيفات الوطنية العربية التي تستخدم شبكات تواصل اجتماعي (١٢) أرشيفا بنسبة ٥٤.٥% من الأرشيفات الوطنية للدول العربية (٢٢ أرشيفا): الأردن، الإمارات، البحرين، جيبوتي، السعودية، سلطنة عمان، السودان، العراق، فلسطين، ليبيا، مصر، المغرب)
- بعض الأرشيفات العربية ليس لها موقع إلكتروني متاح على الإنترنت (السعودية، مصر، فلسطين، السودان، جيبوتي) ولخلق تواصل مع المستخدمين لجأت إلى استخدام منصات اجتماعية؛ مثل فيسبوك، تويتر.

٥/٢ المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية الأجنبية

يوضح الجدول التالي المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية الأجنبية، وحسابات الأرشيفات عليها. وقد اقتصر الحصر على الأرشيفات الوطنية الأجنبية وفروعها دون الأرشيفات الإقليمية والمكتبات الرئاسية.

جدول رقم (٣) المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية الأجنبية

م	الأرشيف الوطني المنصات الاجتماعية / الحسابات	US	UK	FR	CA	AUS	اجمالي	%
١.	Facebook	٣٦	٣	٢	٤	١	٤٦	٢٨.٧
٢.	Twitter	١٨	٧	٣	٤	١	٣٣	٢٠.٦
٣.	Blogs	١٣	١	٢	٢		١٨	١١.٣
٤.	Instagram	١٠	١	١		١	١٣	٨.١
٥.	Tumblr	٨					٨	٥
٦.	YouTube	٢	١	١	٢	١	٧	٤.٤

م	الأرشيف الوطني المنصات الاجتماعية / الحسابات	US	UK	FR	CA	AUS	اجمالي	%
٧.	Pinterest	٤	١	١		١	٧	٤.٤
٨.	Flickr	٢	١		٢	١	٦	٣.٨
٩.	Podcasts	٣	١		٢		٦	٣.٨
١٠.	Storify	١	١	١	٢		٥	٣.١
١١.	Historypin	١	١			١	٣	١.٩
١٢.	Wikimédia		١	١			٢	١.٣
١٣.	Linkedin		١				١	٠.٦
١٤.	Google+	١					١	٠.٦
١٥.	Dailymotion			١			١	٠.٦
١٦.	Foursquare	١					١	٠.٦
١٧.	Giphy	١					١	٠.٦
١٨.	Google play	١					١	٠.٦
	اجمالي	١٠٢	٢٠	١٣	١٨	٧	١٦٠	%١٠٠
	%	٦٣.٧	١٢.٥	٨.١	١١.٣	٤.٤	%١٠٠	

واستنادا للجدول السابق يمكن استخلاص المؤشرات التالية:

- استخدمت الأرشيفات الوطنية الأجنبية مجموعة متنوعة من شبكات التواصل الاجتماعي المشهورة لتحرير ونشر ومشاركة المعلومات والوثائق؛ مثل فيسبوك لعرض معلومات عن الأحداث والعروض والوثائق الأرشيفية والإضافات إلى مجموعة الوثائق وروابط لمواقع أخرى وقواعد البيانات والمدونات، وأيضا لتحميل الصور.
- استخدمت الأرشيفات منصة انستجرام لضم الصور ومقاطع الفيديو من الوثائق والمعارض في موقع الأرشيف، ومنصة يوتيوب لمشاهدة أشرطة الفيديو القصيرة، وتسليط الضوء على قصص مثيرة للاهتمام من مجموعة وثائق الأرشيف، ومنصة Tumblr كمنصة للمدونات الصغيرة، وموقع Linkedin كمنصة تمكن من اكتشاف فرص عمل جديدة والتواصل مع الموظفين.
- من المنصات الأقل شهرة التي استخدمتها الأرشيفات الأجنبية منصة "ديوس التاريخ" History pin حيث يدعو الأرشيف المشاركون والمتابعين إلى استكشاف العالم من صور لوثائق يضمها الأرشيف، ومنصة Storify حيث يتم عرض قصص استنادا إلى الوثائق المرتبطة بحدث ما، أو المشاركة في منصة Pinterest حيث يمكن البحث وتبادل صور الوثائق الأرشيفية.
- اشتركت الأرشيفات الأجنبية في استخدامها لشبكات اجتماعية مشهورة (فيسبوك، تويتر، ...)، وبلغ عددها (١٨) شبكة تواصل اجتماعي بهدف الوصول إلى أكبر قطاع من جمهور المستفيدين والمتابعين.
- أنشأت الأرشيفات الأجنبية (١٦٠) حسابا على شبكات التواصل الاجتماعي، للأرشيف الأمريكي منها (١٠٢) حسابا بنسبة ٦٣.٧% (يستثنى منها المكتبات الرئاسية التي تتبع الأرشيف الوطني الأمريكي). وفي المرتبة الثانية يأتي الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة (٢٠) حسابا، ثم الأرشيف الوطني لكندا (١٨) حسابا، ثم الأرشيف الوطني لفرنسا (١٣) حسابا، وفي المرتبة الأخيرة يأتي الأرشيف الوطني لأستراليا (٧) حسابات.

- باستثناء الأرشيف الوطني لأستراليا، أنشأت الأرشيفات الوطنية الأخرى عدة حسابات على نفس الشبكة الاجتماعية؛ مثل الأرشيف الوطني للولايات المتحدة وله وفروعه في الولايات المتحدة (٣٦) حسابا على فيسبوك، (١٨) حسابا على تويتر، (٨) حسابات على تيمبلر، (٣) حسابات على موقع مشاركة الصور "فليكر". وكان هذا التوجه من الأرشيف لسببين: الأول يتعلق بتلبية احتياجات فئة محددة من المستفيدين أو تغطية موضوعا متخصصا؛ ومثال ذلك أنشأ الأرشيف الوطني البريطاني حسابين على فيسبوك: أحدهما TheNationalArchives ويتعلق بالأرشيف نفسه لتشجيع المعجبين على التعليق ومشاركة المحتوى وإعادة نشره من هذه القناة، والآخر TheNationalArchivesEducationService عن الخدمة التعليمية بالأرشيف، وتستهدف الأطفال والمعلمين وأولياء الأمور المهتمين باستخدام الموارد التعليمية في الأرشيف الوطني. ويتعلق السبب الآخر برغبة الأرشيف في إنشاء نفس الحساب بأكثر من لغة، ومثال ذلك يستخدم الأرشيف الوطني لكندا حسابين أحدهما باللغة الإنجليزية والآخر باللغة الفرنسية على "فليكر".
- استخدمت الأرشيفات الأجنبية أكثر من منصة لتشغيل التسجيلات الصوتية Podcasts والفيديو؛ ومثال ذلك استخدم الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة Archives Media Player، واستخدمت أرشيفات أخرى iTunes.
- أفادت الأرشيفات الوطنية الأجنبية من المدونات في رصد ومشاركة أحداث الأرشيف مع المستفيدين وتقديم مواضيع مختلفة مثيرة لاهتمام المستفيدين، وتحويلها أداة للتعليم وجعلها متاحة لجمهور أوسع. تضم مدونة الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة The National Archives' blog مساهمين من أرشيفي الأرشيف الوطني.

٦/٢ المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية العربية

يوضح الجدول التالي المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية العربية، وحسابات الأرشيفات عليها:

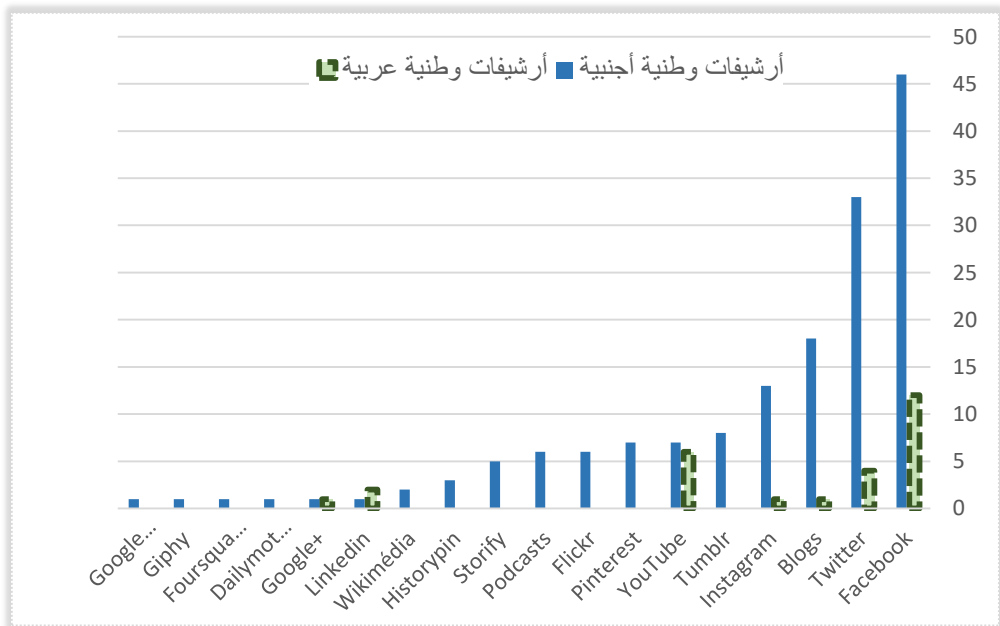
جدول رقم (٤) المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية العربية

الدولة المنصات الاجتماعية	الأرشيف الوطني													اجمالي %
	البحرين	الإمارات العربية	البحرين	جيبوتي	السعودية	سلطنة عمان	السودان	العراق	فلسطين	ليبيا	مصر	البحرين	البحرين	
Facebook	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١٠٠
YouTube	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٥٠
Twitter	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٣٣.٣
Linkedin	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١٦.٧
Instagram	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٨.٣
Blogs	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٨.٣
Google+	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٨.٣
اجمالي	١	٥	٣	١	٣	٥	١	٢	١	١	١	٣	٢٧	
%	٣.٧	١٨.٥	١١.١	٣.٧	١١.١	١٨.٥	٣.٧	٧.٤	٣.٧	٣.٧	٣.٧	١١.١	١١.١	%١٠٠

ومن الجدول السابق يمكن استخلاص المؤشرات التالية:

- تأتي سلطنة عمان والامارات العربية في المرتبة الأولى بنسبة ١٨.٥ % لكل منهما كأكثر الأرشيفات العربية استخداماً لمنصات التواصل الاجتماعي، واستخدمتا (٥) منصات اجتماعية. تليهما السعودية "المركز الوطني للوثائق والمحفوظات"، والبحرين "مركز الوثائق التاريخية بمركز عيسى الثقافي" بنسبة ١١.١ % لكل منهما واستخدمتا (٣) منصات للتواصل الاجتماعي.
- بلغ عدد المنصات الاجتماعية التي استخدمها (١٢) أرشيفا عربيا (٧) منصات اجتماعية في مقابل (١٨) منصة اجتماعية استخدمها (٥) أرشيفات أجنبية (شكل رقم 2).
- أكثر المنصات الاجتماعية استخداماً على مستوى الأرشيفات الوطنية العربية فيسبوك بنسبة ١٠٠ %، ويوتيوب بنسبة ٥٠ %، وتويتر بنسبة ٣٣.٣ %، ولينكدن بنسبة ١٦.٧ %.

شكل رقم (٢) حسابات الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية على منصات التواصل الاجتماعي



٧/٢ المسؤولين عن محتوى شبكات التواصل الاجتماعي بأرشيفات الدراسة

يوضح الجدول التالي مثالا لأعداد المسؤولين عن المحتوى الأرشيفي على منصات التواصل الاجتماعي وتأهيلهم العلمي.

جدول رقم (٥) أمثلة لتباين عدد وتأهيل المسؤولين عن المحتوى الأرشيفي على منصات التواصل الاجتماعي

الدولة	عدد	تأهيلهم الأكاديمي
كندا	١٠	أخصائيو مكتبات، أرشيفيون، خبراء اتصالات ووسائط متعددة
المملكة المتحدة	٥	أرشيفيون، تسويق واتصالات
سلطنة عمان	٣	إعلام
مصر	٢	أرشيف، تاريخ

يتضح من الجدول السابق كيف تباين تأهيل المسؤولين عن أنشطة المشاركة ونشر المحتوى على منصات التواصل الاجتماعي، كما اختلف عددهم ليتناسب مع عدد حسابات الأرشيفات على منصات التواصل الاجتماعي.

٨/٢ محتوى المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية

تسعى المؤسسات الأرشيفية الوطنية إلى إثراء المحتوى الذي تقدمه وتشاركه على منصات التواصل الاجتماعي لتسويق نفسها إعلامياً وتعريف الجمهور بها وأهم الخدمات التي تقدمها. ويتضمن المحتوى الأرشيفي على وسائل التواصل الاجتماعي الكثير من المحادثات والأسئلة بين المتابعين بعضهم البعض أو بينهم وبين الأرشيفيين مع شبكة إحالات وروابط تشعبية خاصة بالأرشيف وكنوزه من الوثائق الأرشيفية^{٢٢}. ويهتم الباحث هنا بابرار أهم سمات محتوى وسائل التواصل الاجتماعي الذي تشارك به الأرشيفات (موضوعاته، حجمه، حداته).

١/٨/٢ نوع المحتوى الذي تفضل الأرشيفات مشاركته عبر شبكات التواصل الاجتماعي

تنوع المحتوى الذي تشارك به الأرشيفات الوطنية على منصات التواصل الاجتماعي (نصي أو صور أو فيديو). وفيما يتعلق بموضوعات المعلومات التي تفضل الأرشيفات العربية مشاركتها عبر منصات التواصل الاجتماعي، يصنف الجدول التالي المعلومات المنشورة على شبكات التواصل إلى الفئات التالية:

جدول رقم (٦) موضوعات المعلومات التي تفضل الأرشيفات نشرها ومشاركتها عبر منصات التواصل الاجتماعي

محتوى شبكات التواصل الاجتماعي		أرشيفات عربية		أرشيفات أجنبية	
		تكرار (%)	تكرار (%)	تكرار (%)	تكرار (%)
الصور ومقاطع الفيديو (الأشخاص المشهورين، والأحداث، والأماكن التاريخية، ...)		١٢/٣	٢٥	٥/٥	١٠٠
فعاليات الأرشيف (مؤتمرات، زيارات، معارض....)		١٢/٦	٥٠	٥/٤	٨٠
وثائق تاريخية		١٢/٤	٣٣.٣	٥/٣	٦٠
خدمات الأرشيف		١٢/٤	٣٣.٣	٥/٣	٦٠
محتوى إبداعي مستوحى من مقتنيات الأرشيف				٥/٣	٦٠
إحصاءات		١٢/٢	١٦.٧	٥/٢	٤٠
تقارير وأدلة (التقرير السنوي، ...)		١٢/٢	١٦.٧	٥/١	٢٠
الإعلان عن أحدث إصدارات الأرشيف من الكتب والنشرات		١٢/٥	٤١.٧	٥/٥	

ونستخلص من الجدول السابق ما يلي:

- في المرتبة الأولى تفضل الأرشيفات الوطنية الأجنبية نشر ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو على شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة ١٠٠%، ثم فعاليات الأرشيف من مؤتمرات، زيارات، ومعارض بنسبة ٨٠%، ثم صور الوثائق التاريخية بنسبة ٦٠%، وخدمات الأرشيف بنسبة ٦٠%، والمحتوى الإبداعي من قصص ومواد مصورة وفيلم يتم إعدادها وتحريرها ونشرها استناداً إلى مقتنيات الأرشيف بنسبة ٦٠%، والتقارير والأدلة (مثل التقرير السنوي) في المرتبة الأخيرة بنسبة ٢٠% كمحتوى يفضل الأرشيف اختياره ومشاركته على منصات التواصل الاجتماعي.

- تولى الأرشيفات العربية أهمية في الاختيار لفعاليات الأرشيف (مؤتمرات، زيارات، معارض...) بنسبة ٥٠%، ثم الإعلانات عن إصدارات الأرشيف من الكتب والنشرات بنسبة ٤١.٧%، ثم عرض صور لوثائق تاريخية من مقتنياتها بنسبة ٣٣.٣%، والصور ومقاطع الفيديو بنسبة ٢٥%.
- في حين أولت الأرشيفات الأجنبية الصور ومقاطع الفيديو المرتبة الأولى في الاختيار جاء هذا الاختيار في المرتبة الأخيرة في الأرشيفات العربية، بالرغم من أهمية هذا النوع من المحتوى لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي. هذا فضلا عن أن جزءاً مهماً من المحتوى المرئي المنشور في عدد من الأرشيفات العربية يتعلق بأنشطة المكتبة الوطنية وليس الأرشيف الوطني؛ مثل دار الكتب والوثائق الوطنية العراقية.

٢/٨/٢ حجم المحتوى الذي تتم مشاركته عبر شبكات التواصل الاجتماعي

يوضح الجدول التالي أمثلة لحجم المحتوى الذي تتم مشاركته عبر منصات التواصل الاجتماعي. وقد استبعد الحصر الأردن والعراق والبحرين لاختلاط المحتوى المتعلق بالمكتبة الوطنية والأرشيف الوطني، وأن المحتوى في غالبته يتعلق بالمكتبة الوطنية.

جدول رقم (٧) أمثلة لحجم المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته عبر شبكات التواصل الاجتماعي^{٢٣}

الأرشيف الوطني الشبكات الاجتماعية / الحسابات	المحتوى	الإمارات العربية	جيبوتي	السعودية	سلطنة عمان	السودان	فلسطين	ليبيا	مصر	المغرب	اجمالي	USA	UK	FR	AUS	اجمالي
Facebook	مصور	١١٥٧	١٧	٢	٧٣٣	٥	٥	١٣٩	٣٤	٢٣٢١	٤٤١٣	٢٨٨٧	١٣٧٧	١٩٦٠	١٥٨٧	٧٨١١
	%	٢٦.٢	٠.٤	٠.١	١٦.٥	٠.٢	٠.٢	٣.٢	٠.٧	٥٢.٥	%١٠٠	٣٧	١٨	٢٥	٢٠	%١٠٠
	فيديو	٧٥	٠	٠	١٤	٠	٠	١	٣	٢	٩٥	٤٢	١٠	٧	٨	٦٧
	%	٧٨.٩	٠	٠	١٤.٧	٠	٠	١.١	٣.٢	٢.١	%١٠٠	٦٣	١٥	١٠	١٢	%١٠٠
YouTube	فيديو	٧٩	×	٤	٤٣	×	×	×	×	٤٨	١٧٤	٢٠٠	١٦١	١٢٠	×	٤٨١
	%	٤٥.٤	×	٢.٣	٢٤.٧	×	×	×	×	٢٧.٦	%١٠٠	٤٢	٣٣	٢٥	×	%١٠٠

الأرشيف الوطني	المحتوى	الإمارات العربية	جيبوتي	السعودية	سلطنة عمان	السودان	فلسطين	ليبيا	مصر	المغرب	اجمالي	USA	UK	FR	AUS	اجمالي
الشبكات الاجتماعية / الحسابات	تغريدات	٥١٢٤	×	٤٤٧	١٢٢٣	×	×	×	٤	×	٦٧٩٨	٢٨٤٠٠	٩٦٤١	٦٣٠٧	٣٦٢٩	٤٧٩٧٧
	%	٧٥.٤	×	٦.٢	١٧.٩	×	×	×	٠.١	×	%١٠.٠	٥٩	٢٠	١٢	٨	%١٠.٠

ونستخلص من الجدول السابق المؤشرات التالية:

- على مستوى الأرشيفات الوطنية العربية، من حيث المحتوى المصور على فيسبوك يأتي الأرشيف الوطني للمغرب في المرتبة الأولى بنسبة ٥٢.٢% يليه الأرشيف الوطني للإمارات بنسبة ٢٦.٢%، ثم هيئة الوثائق والمحفوظات في المرتبة الثالثة بنسبة ١٦.٥%. وفيما يتعلق بالمحتوى المرئي "مقاطع الفيديو" على منصة يوتيوب يأتي الأرشيف الوطني للإمارات في المرتبة الأولى بنسبة ٤٥.٥% يليه الأرشيف الوطني للمغرب بنسبة ٢٧.٦% ثم هيئة الوثائق والمحفوظات بسلطنة عمان بنسبة ٢٤.٧%. واحتل الأرشيف الوطني للإمارات العربية المرتبة الأولى باستحقاق كبير بنسبة ٧٥.٤% بين الأرشيفات العربية في معدل التغريد على تويتر.
- تظل معدلات اسهام الأرشيفات العربية والأجنبية في المحتوى النصي والمصور والمرئي أقل كثيرا مما تساهم به الأرشيفات الأجنبية، وأن بعض الدول الرائدة في انشاء أرشيفات وطنية على مستوى العالم العربي؛ مثل مصر والسودان كان مساهمتهما في المحتوى النصي والمصور والمرئي ضعيفا جدا لم يتجاوز في أعلى معدل له نسبة ٣.٢% لكل منهما.

٣/٨/٢ تحديث محتوى شبكات التواصل الاجتماعي

- فيما يتعلق بمعدل تحديث الأرشيفات الوطنية الأجنبية لمنصاتها الاجتماعية، يشير الأرشيف الوطني لكندا بأنه يقوم بصورة منتظمة يوميا بتحديث منشورات الفيسبوك وتغريدات تويتر، وأسبوعيا للمدونات واليوميات الصور على فليكر، وشهريا للتسجيلات الصوتية "البودكاست". وأما مقاطع فيديو يوتيوب فتُنشر عندما تصبح رقمية، وعادة ما تكون مقاطع فيديو قصيرة. وبفحص المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية العربية وجدت الدراسة الملاحظات التالية:
- تحرص بعض الأرشيفات الوطنية العربية على تحديث محتوى منصاتها الاجتماعية بصورة منتظمة يوميا أو عندما توجد أخبار أو فعاليات جديدة في الأرشيف؛ وتضم هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان، والأرشيف الوطني للإمارات العربية.
 - لم تقم بعض الأرشيفات الوطنية بتحديث وإضافة لمحتواها على منصاتها الاجتماعية منذ عامين أو أكثر مثل مركز عيسى الثقافي (٢٠١٢) على تويتر، ودار الكتب والوثائق العراقية على تويتر

(٢٠١٥) وعلى الفيسبوك (٢٠١٦)، والمركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية على فيسبوك (٢٠١٤)، ودار الوثائق القومية المصرية (٢٠١٥). وهذا يعني عدم اعلام الجمهور بصورة منتظمة بأحدث الفعاليات في الأرشيف الوطني.

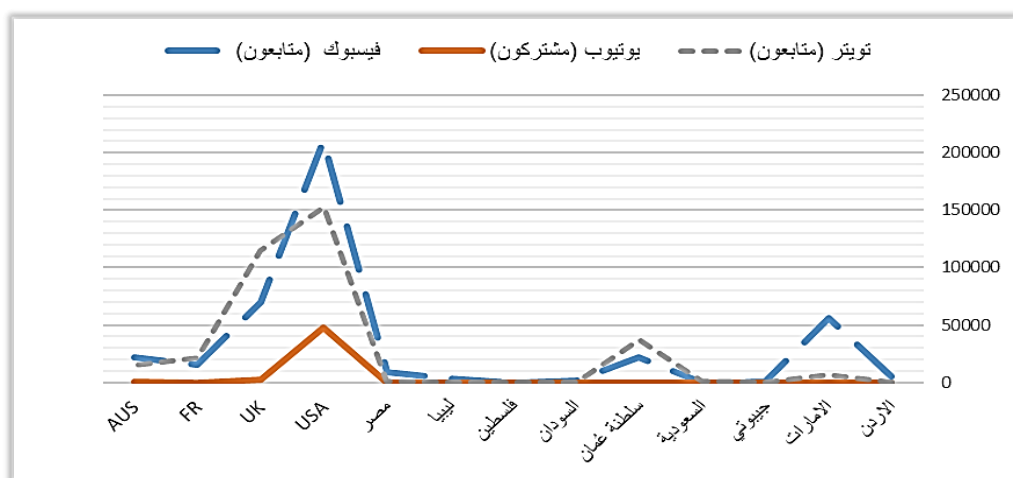
٩/٢ مستخدمو شبكات التواصل الاجتماعي للأرشيفات الوطنية العربية

من أهداف الأرشيفات الوطنية الأجنبية لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي زيادة عدد المستخدمين الأرشيف وخدماته. ولذا يصبح من الأهمية رصد أعداد المستخدمين، المشتركين والمتابعين، للمنصات الاجتماعية للأرشيفات العربية، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (٨) أعداد متابعي شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات العربية

أرشيفات وطنية منصات اجتماعية	الاردن	الإمارات	جيبوتي	السعودية	سلطنة عُمان	السودان	فلسطين	ليبيا	مصر	USA	UK	FR	AUS
فيسبوك	٥٧١٥	٥٥٦٨٠	٦٦٩	٠	٢٢٠١٠	١٩٦٨	٢٠	٣٧٧٧	٨٨٢٢	٢١٠٠٠٠	٦٩٩٥٠	١٥٧٩٠	٢٢١٤٩
يوتيوب	٥	١٦٦	×	٢٠	٥٢	×	×	×	٢٠	٤٨٠٠٠٠	٢٨٠٠	١٦٣	٧٤٢
تويتر	×	٦٧٩١	×	١٤٤٥	٣٧٥٠٠	×	×	×	٧٠٨	١٥٣٠٠٠٠	١١٥٠٠٠	٢١١٠٠	١٥٤٠٠

شكل رقم (٣) أعداد متابعي شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات العربية



ويتضح من الجدول والشكل السابقين تزايد أعداد المستفيدين والمتابعين بنسبة كبيرة في الأرشيفات الأجنبية عن نظيراتها في العالم العربي، وأن أكبر عدد للمشاركين والمتابعين يوجد على منصة فيسبوك ثم تويتر ثم يوتيوب على الترتيب.

١٠/٢ أرشفة محتوى المنصات الاجتماعية للأرشيفات الوطنية:

يعني ذلك التوجه نحو أرشفة وسائط التواصل الاجتماعي لإدارات الحكومة المركزية من تغريدات وأشرطة فيديو يوتيوب مع الوثائق ذات الصلة في الأرشيف الوطني. ومن الأرشيفات الأجنبية التي أخذت بهذا التوجه الأرشيفات الوطنية للولايات المتحدة، وكندا والمملكة المتحدة لأرشفة وسائط التواصل الاجتماعي. ففي المملكة المتحدة تم بالفعل تسجيل آلاف المشاركات حول أحداث مثل ولادة الأمير جورج واليوبيل الماسي للملكة لإنشاء "لقطات" على الانترنت. وبدأ الأرشيف الوطني في تخزين مجموعة من التغريدات ومقاطع الفيديو التي تنشرها الإدارات الحكومية بهدف الحفاظ عليها بشكل دائم كسجل رسمي. وعلى المستوى العربي، وضع الأرشيف الوطني للإمارات خطة لأرشفة المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية، والتي تتضمن الموقع الإلكتروني للأرشيف نفسه وحساباته على منصات التواصل الاجتماعي^{٢٤}. ويبرهن الأرشيف على أهمية هذه الخطوة بسبب الانتشار الواسع لاستخدام هذه الوسائل بشكل رسمي، سواء من قبل متخذي القرار أو الوزارات والمؤسسات الرسمية في الدولة، ونظراً للنمو السريع في عدد من الحسابات والتغريدات والرسائل الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

تتيح شبكات التواصل الاجتماعي للأرشيفات الوطنية الوصول إلى جمهور عريض من المستفيدين والمتابعين ذوي الفئات العمرية المختلفة في المجال الافتراضي مقارنة بالعدد المحدود الذي يمكن أن يتردد على الأرشيف نفسه، وبناء شبكة تضمهم وتعزز العلاقات بهم، وإشراكهم في التخطيط والتنفيذ لأنشطة وخدمات الأرشيف من خلال الاستطلاع الدائم لأرائهم والوقوف على احتياجاتهم. ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

- أولاً: اتبعت الأرشيفات الوطنية الأجنبية استراتيجيات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي تحدد الرؤية والأهداف وأسس التخطيط والتنفيذ، والتقييم، والمتابعة.
- ثانياً: لا يوجد لدى الأرشيفات الوطنية العربية استراتيجية محددة ومعلنة على الموقع الإلكتروني للأرشيف أو منصاته الاجتماعية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي؛ يتم من خلالها تحديد أهداف الأرشيف المتعلقة باستخدام وسائط التواصل الاجتماعي، وأهم مشروعات التواصل الاجتماعي التي يجري تخطيطها أو تنفيذها، والأسس والقواعد التي يضعها الأرشيف لضبط وإرشاد مستخدمي منصاته الاجتماعية.
- ثالثاً: تستهدف الأرشيفات العربية في استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي تعريف الجمهور بالأرشيف ومهامه ومقنناته ودوره في حماية الوثائق ونشر الوعي الوثائقي بنسبة ٧٥%، ثم تحسين الصورة العامة للأرشيف الوطني، والاتصال التفاعلي بشكل أكبر مع مستخدمي الأرشيف بنسبة ٥٠% ثم الرغبة في إقامة حضور تفاعلي على الانترنت بنسبة ٤١.٧% والرد على الاستفسارات بنسبة ٢٥%.
- رابعاً: لم تستهدف الأرشيفات الوطنية العربية في استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي تعميق مشاركة الجمهور في أنشطة وخدمات الأرشيف أو تعزيز الانتماء والهوية والمشاركة الاجتماعية من خلال طرح أفكار ووثائق، وحث الجمهور لزيارة المنصات الاجتماعية والمشاركة بآرائه.

- خامساً: لم تضع الأرشيفات العربية ضمن أهدافها تنمية وتدريب الأرشيفيين على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بهدف تشارك المعرفة المهنية أو تدريبهم على إعداد مشروع باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي (تحديد الأهداف، واختيار المنصة الاجتماعية، وخدمات التحرير، وتحسين مهارات رواية القصص، وإنتاج الرسوم والفيديو، واستعراض المنصات لتقييم كيفية تعزيز مشاريع الوسائط الاجتماعية أو دعمها أو إنهاؤها).
- سادساً: ٥٩% فقط من الأرشيفات الوطنية العربية لها مواقع الكترونية متاحة على الإنترنت.
- سابعاً: ٥٤.٥% من الأرشيفات الوطنية العربية تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي، وبعضها ليس له موقع إلكتروني متاح على الإنترنت (السعودية، مصر، فلسطين، السودان، جيبوتي)، ولخلق تواصل مع المستخدمين لجأ الأرشيف إلى استخدام منصات التواصل الاجتماعي؛ مثل فيسبوك، وتويتر.
- ثامناً: بلغ عدد المنصات الاجتماعية التي استخدمها (١٢) أرشيفا وطنيا عربيا (٧) منصات في مقابل (١٨) منصة اجتماعية استخدمتها (٥) أرشيفات وطنية أجنبية بهدف الوصول إلى أكبر قطاع من جمهور المستخدمين والمتابعين.
- تاسعاً: بعض الأرشيفات الوطنية الأجنبية لديها عدة حسابات على نفس الشبكة الاجتماعية؛ لتلبية احتياجات فئة محددة من المستخدمين أو تغطية موضوع متخصص؛ مثل الموارد التعليمية في الأرشيف الوطني، أو رغبة الأرشيف في إنشاء نفس الحساب بأكثر من لغة (مثل كندا).
- عاشرًا: أكثر المنصات الاجتماعية استخداما على مستوى الأرشيفات الوطنية العربية فيسبوك بنسبة ١٠٠%، ويوتيوب بنسبة ٥٠%، وتويتر بنسبة ٣٣.٣%، ولينكدن بنسبة ١٦.٧%، وانستجرام بنسبة ٨.٣%، وجوجل+ بنسبة ٨.٣%.
- حادي عشر: أكثر الأرشيفات الوطنية العربية استخداما لمنصات التواصل الاجتماعي سلطنة عمان والامارات العربية بنسبة ١٨.٥% لكل منهما، واستخدمتا (٥) منصات اجتماعية. تليهما السعودية "المركز الوطني للوثائق والمحفوظات"، والبحرين "مركز الوثائق التاريخية بمركز عيسى الثقافي" بنسبة ١١.١% لكل منهما واستخدمتا (٣) منصات للتواصل الاجتماعي.
- ثاني عشر: معدلات إسهام الأرشيفات العربية في المحتوى النصي والمصور والمرئي أقل كثيرا مما تساهم به الأرشيفات الأجنبية، وأن بعض الدول الرائدة في انشاء أرشيفات وطنية على مستوى العالم العربي؛ مثل مصر والسودان كانت مساهمتها في المحتوى النصي والمصور والمرئي ضعيفة جدا لم يتجاوز في أعلى معدل له نسبة ٣.٢%.
- ثالث عشر: فيما يتعلق بالتغطية الموضوعية للمحتوى الذي تفضل الأرشيفات مشاركته عبر شبكات التواصل الاجتماعي، تولي الأرشيفات العربية أهمية في الاختيار لفعاليات الأرشيف (مؤتمرات، زيارات، معارض...) بنسبة ٥٠%، ثم الإعلانات عن إصدارات الأرشيف من الكتب والنشرات بنسبة ٤١.٧%، ثم وثائق تاريخية من مقتنياتها بنسبة ٣٣.٣%، والصور مقاطع الفيديو بنسبة ٢٥%.
- رابع عشر: في حين أولت الأرشيفات الأجنبية الصور ومقاطع الفيديو المرتبة الأولى في الاختيار جاء هذا الاختيار في المرتبة الأخيرة في الأرشيفات العربية، بالرغم من أهمية هذا النوع من المحتوى لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.

- **خامس عشر:** يتعلق جزء مهم من المحتوى المرئي المنشور في عدد من الأرشيفات العربية بأنشطة المكتبة الوطنية وليس الأرشيف الوطني؛ مثل دار الكتب والوثائق الوطنية العراقية.
- **سادس عشر:** لم تقم بعض الأرشيفات الوطنية بتحديث وإضافة لمحتواها على منصاتها الاجتماعية منذ عامين أو أكثر مثل مركز عيسى الثقافي (٢٠١٢) على تويتر، ودار الكتب والوثائق العراقية على تويتر (٢٠١٥) وعلى الفيسبوك (٢٠١٦)، والمركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية على فيسبوك (٢٠١٤). وهذا يعني عدم اعلام الجمهور بصورة منتظمة بأحدث الفعاليات في الأرشيف الوطني.
- **سابع عشر:** أفادت الأرشيفات الوطنية الأجنبية من المدونات في رصد ومشاركة أحداث الأرشيف مع المستخدمين وتقديم مواضيع مختلفة مثيرة لاهتمام المستفيدين، وتحويلها أداة للتعليم وجعلها متاحة لجمهور أوسع. وعلى مستوى الأرشيفات الوطنية العربية لم يقدم هذه الخدمة إلا الأرشيف الوطني المغربي.

مقترحات الدراسة:

- في ضوء نتائج وصف وتحليل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية، وأبرز السمات التي تم استخلاصها من استراتيجيات التواصل الاجتماعي المنفذة في الأرشيفات الأجنبية، والمقترحات التي قدمها عدد من مسؤولي وسائط التواصل الاجتماعي، فإنه لتنفيذ استراتيجية جيدة لمشروعات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية يمكن للمسؤولين عنها الاسترشاد بالمقترحات التالية:
- **أولاً:** ضرورة الاستفادة من وسائط التواصل الاجتماعي كوسائل منخفضة التكلفة وسهلة الاستخدام يمكن إدارتها لجعل الأرشيف أكثر شفافية وتوجها نحو المستفيدين، وزيادة التفاعل والتواصل معهم عبر الإنترنت، وإشراكهم في تخطيط وتقييم أنشطة وخدمات الأرشيف.
 - **ثانياً:** تطوير استراتيجية لوسائط التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية، ونشرها على الموقع الإلكتروني للأرشيف والإشارة إليها على منصاته للتواصل الاجتماعي.
 - **ثالثاً:** النظر إلى وسائط التواصل الاجتماعي كجزء من استراتيجية تسويقية أوسع يخطط لها وينفذها الأرشيف بالتعاون مع المهنيين والجهات ذات الصلة (جمعيات واتحادات مهنية، جامعات، ...) لتطوير محتوى التاريخ المحلي، ونشر الوعي بالأرشيف الوطني وأهميته وكنوزه من الوثائق والمواد الأرشيفية.
 - **رابعاً:** تحدد استراتيجية وسائط التواصل الاجتماعي بالأرشيف المبادئ التوجيهية والإرشادات التي تساعد المستخدمين على استخدام منصات الأرشيف على شبكات التواصل الاجتماعي بفعالية، مع ضرورة التفكير في الجمهور المستهدف؛ أي معرفة متطلباته وآرائه.
 - **خامساً:** البدء بخطة تسويقية بسيطة والتركيز على عدد قليل من الوسائط الاجتماعية – من وجهة نظر المسؤولين عن وسائط التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية الأجنبية- يعتبر أفضل وسيلة لتحسين وجود الأرشيف في المجتمع والتوعية بدوره ومهامه، والخطوة الأولى لبدء تحقيق استراتيجية متقدمة تركز على السياق، والعمق والجودة لاستخدام وسائط التواصل الاجتماعي.
 - **سادساً:** يمكن لاستراتيجية التواصل الاجتماعي للأرشيف الوطني أن تستهدف على الترتيب ما يلي: نشر الوعي بالأرشيف الوطني ومهامه، وبالتراث الوثائقي وأهميته، وزيادة عدد المتابعين والمستفيدين من المنصات الاجتماعية للأرشيف، ورواية القصص المستندة للوثائق والتي تعزز الانتماء والهوية

والمشاركة المجتمعية، وتعميق مشاركة الجمهور في أنشطة وخدمات الأرشيف، وتدريب موظفي الأرشيف على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

- سابعاً: تنوع موضوعات المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته على شبكات التواصل الاجتماعي ليعطي على الترتيب الموضوعات التالية: صور ومقاطع فيديو (أشخاص مشهورين، أحداث، أماكن تاريخية، ...)، وفعاليات الأرشيف (مؤتمرات، زيارات...)، الوثائق التاريخية، وخدمات الأرشيف، وكتابة روايات ومحتوى ابداعي مستوحى من الوثائق، وإحصاءات وتقارير وأدلة.

- ثامناً: استخدام عناصر مرئية إبداعية لجذب اهتمام المتابعين (مثل الرسوم البيانية، الصور، مقاطع الفيديو).

- تاسعاً: يجب أن تتضمن استراتيجية الوسائط الاجتماعية بالأرشيف بعض المبادئ الأساسية لضبط وإرشاد مستخدمي منصاته الاجتماعية؛ ومنها: ألا يشارك الأرشيف في أية قضايا تتعلق بالسياسة الحزبية، وأن يتتبع أنشطة المشتركين ذوي الصلة بأنشطة الأرشيف، وأن يزيل أية مشاركات تسبب مخالفة أو إساءة لأحد، أو أن يطلب من المستفيدين معلومات شخصية على شبكات التواصل؛ لأنها تقع خارج نطاق تحكمه.

- عاشرًا: اختيار شبكات التواصل الاجتماعي التي تلبي احتياجات العمل، وتنوع المحتوى الذي يتم نشره ومشاركته على شبكات التواصل الاجتماعي (نصي، رسوم، مصور، سمعي، مرئي)، مثل فيسبوك، يوتيوب، تويتر، لينكدين، انستجرام، فليكر، تمبلر، المدونات، "دبوس التاريخ" History ، Storify ، pin.

- حادي عشر: إنشاء مدونة لكل أرشيف تكون مدونته الرسمية، ويمكن أن يضيف الأرشيف لاحقاً مدونات أخرى لتغطية موضوعات أو أنشطة نوعية، كأداة تتسم بالبث السريع والبسيط للمعلومات إلى جمهور واسع.

- ثاني عشر: إعداد فريق عمل للوسائط الاجتماعية يكون مسؤولاً عن التخطيط والتنفيذ لاستراتيجية الأرشيف للوسائط الاجتماعية ومشاركة أفكارهم واستثمارها في تطوير مبادرات للنقاش والمشاركة مع المتابعين والمشاركين على المنصات الاجتماعية للأرشيف.

- ثالث عشر: التعرف على التواريخ وأعياد الميلاد والمناسبات الثقافية والأحداث الرئيسية في التاريخ الوطني، وتوجيه المحتوى (نصي/ رسوم/ سمعي/ مرئي) الذي يتم تحريره وبثه ومشاركته على المنصات الاجتماعية للأرشيف

- رابع عشر: طرح نماذج من صور الوثائق التي يفتنيها الأرشيف على شبكات التواصل الاجتماعي بصورة منتظمة (يومية/ أسبوعية..)؛ لإثارة مناقشات وتفاعل المستفيدين مع كنوز الأرشيف من الوثائق النادرة، وزيادة وعي الجمهور بالتراث الوثائقي لدى الأرشيف.

- خامس عشر: أن يحرص الأرشيف على تحديث محتوى منصاته الاجتماعية بشكل منتظم، خاصة تلك التي تحظى بعدد كبير من المشتركين والمتابعين.

- سادس عشر: المشاركة بنشاط في محادثات المتابعين للمنصات الاجتماعية للأرشيف.

- سابع عشر: استخدام أدوات؛ مثل Hootsuite أو Sprout Social الاجتماعية، لتوفير الوقت وقياس التحليلات في إدارة وسائط التواصل الاجتماعي الخاصة بالأرشيف.

- ثامن عشر: أرشفة مختارات أو نماذج لمشاركات المتابعين حول ما يتم نشره ومشاركته من محتوى أرشيفي على المنصات الاجتماعية، خاصة ما يرتبط منها بمناسبات اجتماعية وطنية أو أحداث مهمة.

خاتمة:

يتزايد استخدام وسائط التواصل الاجتماعي باضطراد على مستوى الأرشيفات في العالم في إطار سعيها الدؤوب لتعزيز أهميتها، والخدمات التي تقدمها. ويمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز الصورة العامة وتحقيق التفاعل والتواصل مع المستفيدين من الخدمات الأرشيفية، وخاصة في الدول التي لا تملك أرشيفاتها الوطنية ميزات كافية لتطوير استراتيجيات الاتصال الخاصة بها. وعلى المستوى العربي، وبعد تخطيط وتنفيذ الأرشيفات الوطنية لاستراتيجيات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فإن على الأرشيفات الوطنية أن تدرس وتحلل سلوك المستخدمين لمنصاتها الاجتماعية، وقياس مدى إفادتهم منها.

هوامش ومصادر الدراسة:

- 1) Daines, Gordon & Nimer, Cory (2009). "Web 2.0 and Archives", IN "The Interactive Archivist", available at :<http://interactivearchivist.archivists.org>, (Accessed 29/5/2013).
- 2) Ahmad, Bilal (2016). "10 Advantages and Disadvantages of Social Media for Society", available at :<http://interactivearchivist.archivists.org>, (Accessed 10/7/2017).
- 3) Chaffey, Dave (2017). "Global social media research summary", available at : <http://www.smartinsights.com/social-media-marketing/social-media-strategy/new-global-social-media-research/> (Accessed 9/6/2017).

٤) الأرشيف الوطني للإمارات العربية. "منصة الأرشيف على لينكدين"، متاح على الرابط:
<https://www.linkedin.com/company/national-center-for-documentation-&-research?trk=mini-profile> (تاريخ الوصول ٢٠١٧/١٠/١)

- 5) National Archives (US). "Social Media and Digital Engagement", available at: <https://www.archives.gov/social-media>, (Accessed 1/4/2017).
- 6) Archives de France. "Archives et médias sociaux", available at: <https://francearchives.fr/article/37775>, (Accessed 17/5/2017).
- 7) Library and Archives Canada. "Social Media Terms of Use", available at: <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/stay-connected/Pages/social-media-terms-of-use.aspx>, (Accessed 8/3/2017).

٨) جامعة الدول العربية. "الدول الأعضاء"، متاح على الرابط:
<http://www.lasportal.org/ar/aboutlas/Pages/CountryData.aspx> (تاريخ الوصول ٢٠١٧/٤/٢٦)

- 9) Chua, A. Y. K & Goh, D. A (2010). "Study of Web 2.0 applications in library websites". Library & Information Science Research, Vol. 32, No. 3. 13 July 2010, pp. 203-211

- 10) Bertot, John Carlo; Hansen, Derek and Jaeger, Paul, T (2012). "The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations", Government Information Quarterly, Vol. 29 Issue 1, pp30–40
- ١١) نداء، عبد الحميد (٢٠١٦). "صفحات الفيسبوك للأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية على شبكة الإنترنت: دراسة مقارنة". المجلة المصرية لعلوم المعلومات، جامعة بني سويف، ع ١، مج ٣. ص ص ٢٦٦-٢٢٥
- 12) Bountouri, Lina & Giannakopoulos, Georgios (2014). "The Use of Social Media in Archives", Procedia - Social and Behavioral Sciences 147, pp 510 – 517
- 13) Duff, Wendy M., Johnson, Catherine A. and Cherry, Joan 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: pp77–96
- 14) Eckert, Ellen; Proffitt, Merrilee and Washburn, Bruce (2013). "Social Media and Archives: A Survey of Archive Users". Dublin, Ohio: OCLC Research. 32 p. Available at: <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2013/2013-06.pdf> (Accessed 27/4/2017).
- ١٥) الصاوي، السيد صلاح (٢٠١٢). "سمات الويب ٢.٠ على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٨، ع ٢٤ مايو-نوفمبر ٢٠١٢م. ص ص ٢٤٨-٢١٥.
- 16) Paterson, Julie (2011). Archives use of social media to develop connections with family historians, Submitted to the School of Information Management, Victoria University of Wellington , April 2011, 36p.
- 17) Huvila, Isto (2008). "Participatory archive: towards decentralised curation, radical user orientation, and broader contextualisation of records management", Archival Science, 8(1), pp15-36.
- 18) Aichner, T. & Jacob, F. (2015). "Measuring the degree of corporate social media use", International Journal of Market Research. 57 (2), pp 257–275.
- 19) Service interministériel des Archives de France. Médias sociaux et services d'archives: Étude relative à l'implication du réseau des Archives départementales et municipales dans les médias sociaux en France, Julie Scheffer / Paris, octobre 2013, p2
- 20) Kietzmann, Jan and Hermkens, Kristoffer and McCarthy, Ian P. and Silvestre, Bruno. Social Media? Get Serious! Understanding the Functional Building Blocks of Social Media (November 5, 2014). Business Horizons, Vol. 54, No. 3, 2011. p.241 Available at :

https://www.academia.edu/959458/Social_Media_Get_Serious_Understanding_the_Functional_Building_Blocks_of_Social_Media

- 21) (National Archives. "Social media strategy 2017-2020", available at: <http://usnationalarchives.github.io/social-media-strategy/> (Accessed 6/5/2017)
- 22) Schauer, Pete (2015). "5 Biggest Differences between Social Media and Social Networking", available at: <http://www.socialmediatoday.com/social-business/peteschauer/2015-06-28/5-biggest-differences-between-social-media-and-social> (Accessed 6/5/2017).

٢٣) الأرقام والمعدلات التي تضمنها الجدول وفقا لآخر زيارة للمواقع بتاريخ ٢٠١٧/١٠/١

٢٤) "الأرشيف الوطني يوثق المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية"، صحيفة البيان، ١٠/٨/٢٠١٥. متاح على: <http://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2015-08-10-1.2433807> (تاريخ الوصول ٢٠١٧/٤/١٦)

ملحق (١)

أسئلة للمسؤولين عن الأرشيفات الوطنية عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى إفادة الأرشيفات الوطنية العربية من هذه المنصات الاجتماعية، واستطلاع رأيكم حول السياسة التي يتبعها أرشيفكم في استخدام الشبكات الاجتماعية. يهدف الباحث من الأسئلة التالية استكمال المعلومات المتعلقة باستخدام أرشيفكم الوطني لشبكات التواصل الاجتماعي.

- يرجى تسمية شبكات التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الأرشيف

☐ فيسبوك

☐ تويتر

☐ يوتيوب

☐ أخرى- حدد

- ما هي الفوائد التي يسعى أرشيفكم لتحقيقها من شبكات التواصل الاجتماعي (فضلا رتب الأولويات)؟

☐ التفاعل بشكل أكبر مع مستخدمي الأرشيف،

☐ تحسين الصورة العامة للأرشيف،

☐ زيادة جمهور المستفيدين، وتنوعهم

☐ أخرى- حدد

- كيف يتم تحديث حسابات الأرشيف على الشبكات الاجتماعية؟

☐ يوميا

☐ أسبوعيا

☐ شهريا

☐ أخرى- حدد

- ما نوع المعلومات التي يفضل أرشيفكم مشاركتها عبر الإنترنت؟ (فضلا رتب الأولويات)

☐ فعاليات الأرشيف (مؤتمرات)

☐ وثائق تاريخية

☐ صور شخصيات وأماكن تاريخية

- ☐ إحصاءات
☐ تقارير
☐ أخرى – حدد
- كم عدد الموظفين المسؤولين عن هذه الحسابات؟
 - ما هو مجال خبرتهم؟
☐ أرشيفيون
☐ مجالات أخرى- حدد
- ما هي اقتراحاتكم لزيادة تفاعل المستخدمين مع المنصات الاجتماعية للأرشيف؟

ملحق (٢)

المنصات الاجتماعية لأرشيفات الدراسة:

م	الدولة	مسمى الأرشيف الوطني	شبكات اجتماعية
١.	الأردن	مديرية التوثيق والوثائق بدائرة المكتبة الوطنية	https://www.facebook.com /دائرة-المكتبة-الوطنية-الأردنية-١٥١٦٨٤١٠٠٨٥٩٥٢٠٩
٢.	الإمارات العربية	الأرشيف الوطني	https://www.facebook.com/UAEArchives https://twitter.com/UAEArchives https://www.instagram.com/UAEArchives/
٣.	البحرين	مركز الوثائق التاريخية بمركز عيسى الثقافي	https://www.facebook.com/-/مركز-عيسى-الثقافي- ٧٩٠٠٢٨٥٥١١٢٥٢٩٥ https://www.youtube.com/channel/UCoR4tqeHCQaQj4RIc2SoMLQ https://twitter.com/icc_bh?lang=ar
٤.	جيبوتي	الأرشيف الوطني	https://www.facebook.com/ArchivesNationalesDjibouti/
٥.	السعودية	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات	https://www.youtube.com/channel/UCbumd5yfBfz4tax6i_mjb2Q https://www.youtube.com/channel/UCbumd5yfBfz4tax6i_mjb2Q https://www.facebook.com/profile.php?id=100017717491719 https://twitter.com/ncar_ksa?lang=ar
٦.	سلطنة عُمان	هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية	https://www.youtube.com/user/nraa20007 https://www.facebook.com/nraaoman https://twitter.com/nraaoman

م	الدولة	مسمى الأرشيف الوطني	شبكات اجتماعية
٧.	السودان	دار الوثائق القومية	https://www.facebook.com/-/الوثائق-القومية-السودانية-733566236757177/
٨.	العراق	دار الكتب والوثائق الوطنية	https://www.youtube.com/channel/UCyy2YNaovn5ji3CvYugwDbQ www.facebook.com/iraqnla
٩.	فلسطين	الأرشيف الوطني الفلسطيني	https://www.facebook.com/pnac1/
١٠.	ليبيا	المركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية	https://www.facebook.com/pg/CLARHS.LY/photos/?ref=page_internal
١١.	مصر	دار الوثائق القومية	https://www.facebook.com/-/الكتب-والوثائق-القومية-147311425352077/ https://twitter.com/naegypt
١٢.	المغرب	مؤسسة أرشيف المغرب	https://www.facebook.com/ArchivesDuMaroc/ https://www.youtube.com/results?search_query=archives+du+maroc
١٣.	Australia	National Archives	http://www.naa.gov.au/visit-us/connect/ https://www.facebook.com/naagovau/?ref=ts https://twitter.com/naagovau https://www.instagram.com/naagovau/ https://www.youtube.com/user/NationalArchives1 https://www.flickr.com/photos/national-archives-of-australia/
١٤.	Canada	Library and Archives	https://www.facebook.com/LibraryArchives https://twitter.com/@LibraryArchives https://www.youtube.com/user/LibraryArchiveCanada https://www.flickr.com/photos/lac-bac/collections/ https://thediscoverblog.com/ http://www.bac-lac.gc.ca/eng/news/podcasts/Pages/podcasts.aspx

م	الدولة	مسمى الأرشيف الوطني	شبكات اجتماعية
١٥	France	Les Archives National Archives National es	https://twitter.com/ArchivesnatFr https://www.facebook.com/Archives.nationales.France https://www.pinterest.com/archivesnatfr/pins/ https://www.youtube.com/channel/UCKw0Svhe0P4eiJW-i4PrTwQ
١٦	UK	The National Archives	https://www.facebook.com/TheNationalArchives https://twitter.com/@UKNatArchives https://www.youtube.com/c/TheNationalArchivesUK https://www.flickr.com/photos/nationalarchives http://blog.nationalarchives.gov.uk/ https://commons.wikimedia.org/wiki/Commons:The_National_Archives_(United_Kingdom) https://storify.com/UKNatArchives
	US	NARA	https://www.archives.gov/social-media/facebook https://www.archives.gov/social-media/twitter https://www.archives.gov/social-media/instagram https://www.archives.gov/social-media/tumblr https://www.archives.gov/social-media/youtube https://www.archives.gov/social-media/blogs https://www.archives.gov/social-media/flickr https://foursquare.com/usnatarchives https://giphy.com/usnationalarchives https://www.historypin.org/en/person/23019 https://storify.com/USNatArchives/ https://www.youtube.com/user/usnationalarchives https://plus.google.com/u/0/+USNationalArchives https://www.pinterest.com/usnatarchives/