

تأتي هذه الدراسة في خضم عالم يتسم بالسرعة في نقل المعلومات من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والذي أثرت بشكل كبير في خدمات المكتبة وعلى الطريقة التي يتم بها تقديم المعلومات للمستخدمين هناك عدد من المكتبات حول العالم على اختلاف أنواعها استفادت من وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها ، ومن أجل تدعيم وتعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة مستخدمي المكتبة ، حول مدى الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات معلوماتية ذات مستوى عال ترضي جمهور المستخدمين و تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى استخدام مكتبة الملك فهد الوطنية لوسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات لمجتمع المستخدمين وما لذلك من إيجابيات وسلبيات من وجهة نظر موظفي المكتبة ، وعليه صيغ الهدفان التاليان : التعرف إلى وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة من قبل مكتبة الملك فهد الوطنية في تقديم خدماتها للمستخدمين و في هذا الدراسة الإجابة على السؤالين التاليين : ما وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها مكتبة الملك فهد الوطنية لتقديم خدماتها للمستخدمين ؟ ما الإيجابيات والسلبيات التي يراها موظفو مكتبة الملك فهد الوطنية مرتبطة باستخدام المكتبة لتلك الوسائل؟ في هذه الدراسة ، استخدم المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحديد ماهية وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها مكتبة الملك فهد الوطنية في تقديم خدماتها وما لذلك الاستخدام من إيجابيات وسلبيات من وجهة نظر موظفي المكتبة، وإن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل المكتبة يتيح لها القدرة على ابتكار وتصميم خدمات لم يكن من الممكن تصميمها بدون هذه الوسائل ، إن من أهم سلبيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل المكتبة هي الجوانب التقنية ، صعوبة المحافظة على أمن المعلومات وخصوصية المستخدمين تشكل تهديداً حقيقياً للمكتبات ومراكز المعلومات الطامحة لتقديم خدماتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، إن إيجابيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي قد تفوق سلبيات استخدامها ، إن سلبيات استخدام وسائل التواصل الوسائل لخدمة المستخدمين الاجتماعي قد تؤدي إلى إحجام المكتبة والمستخدمين من استخدام هذه الوسائل كقناة لتقديم الخدمات المعلوماتية ، حيث إنها تعتبر ميزة تمكن المكتبة والمستخدمين من التواصل فيما بينهم من دون تحمل أعباء مالية إضافية ، من أجل المساهمة في خلق مجتمع قادر على استثمار كل ما يتاح له من إمكانيات مادية وبشرية ، التشديد على أهمية تكوين فرق عمل في كل مكتبة وتكون تلك الفرق مكونة من أفضل اختصاصي المعلومات مهمتهم الإشراف على صفحات المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي ، دعوة المكتبات ومراكز المعلومات إلى اتخاذ إجراءات احترازية من أجل الحفاظ على أمن المعلومات وخصوصية المستخدمين عبر وسائل التواصل الاجتماعي من أجل كسب ثقة هؤلاء المستخدمين