

سياسة حوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي:

مع تزايد أهمية السياسات والإجراءات القائمة على التفاعل ، يجب أن تعمل الإدارة القانونية في المنظمة على الإجابة على مجموعة من الأسئلة حول كيفية تأثير شبكات التواصل الاجتماعية على العمل والأداء من منظور قانوني ، و يمكن استخدام الأسئلة التالية التي وردت في دراسة (Scharneck,2012) لتحديد العوامل التي يجب مراعاتها عند إنشاء سياسة لحوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي:

- كيف تتفاعل على الشبكات الاجتماعية ؟ كيف يتفاعل الموظفون ؟
- ما هي قنوات التواصل التي نستخدمها؟ Facebook ؟ Twitter ؟ LinkedIn... الخ؟
- ما الذي يجب أن نلتزم بالاحتفاظ به ؟
- كيف ننفذ ونراقب الامتثال لتلك السياسات ؟

وفي دراسته (Chiling.M,2014) التي أظهرت أن وجود عنصر سياسة شبكات التواصل الاجتماعي في ضمن إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي يعد مؤشراً قوياً مدى نجاح المنظمة في تنفيذ برنامج حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي .

مكونات سياسة حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي :

لا يوجد نموذج موحد لسياسة الحوكمة لشبكات التواصل الاجتماعي نستطيع الاعتماد عليه في كل المنظمات وتكون قادرة على تلبية كل متطلبات المنظمة من حيث شموليتها ، وقد ذكر (Klang & Nolin, 2011) أن تلك السياسة يجب عليها أن تكون متوافقة مع السياسات الأخرى داخل المنظمة وتعكس ثقافتها .

وفيما يلي نستعرض أهم العناصر التي يجب أن تتضمنها سياسة حوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي :

- 1- على المنظمة تحديد الأفراد الذين يمكنهم إنشاء حسابات مواقع التواصل الاجتماعي للمنظمة .
- 2- تعيين الشخص المسؤول الذي يمكنه التحدث باسم المنظمة عبر شبكات التواصل الاجتماعي .
- 3- توضيح الأثر السلبي الذي يعود على المنظمة من سوء الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي من قبل الموظفين.
- 4- تحديد الفرق بين الاستخدام الرسمي داخل المنظمة لشبكات التواصل الاجتماعية وبين الاستخدام الشخصي وتحديد ما إن كان مسموح به خلال ساعات العمل .

- 5- توعية الموظفين بعدم الانخراط في المناقشات المثيرة للجدل التي قد تضر بعمل المنظمة .
- 6- أن يطلب من الموظفين التوقيع على إخلاء المسؤولية عند نشر أي محتوى وأن ذلك يمثل وجهة نظر الموظف وليس المنظمة.

7- التواصل مع الجمهور باستخدام لغة مهنية رسمية والبعد عن الألفاظ النابية .

8- تحديد العقوبات والإجراءات التي سيتم اتخاذها من جراء انتهاك سياسة حوكمة شبكات وسائل التواصل الاجتماعي.

9- وضع قواعد واضحة لاستخدام شعار المنظمة على شبكات وسائل التواصل الاجتماعي.(Smallwood,2014)

مبادئ حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية :

في عام 2009 نشرت شركة ARMA الدولية ثمان مبادئ مقبولة لحفظ السجلات والتي تعزز تطبيق حوكمة المعلومات في المنظمة وتضمن التحسين المستمر ، وفيما يلي شرح مفصل عن تلك المبادئ وعلاقتها بحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي :

1- المساءلة **Accountability** :

وينص على أن يكون أحد الأفراد يمثل الإدارة العليا في المنظمة يتولى مسؤولية المتابعة والإشراف على تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات ، وتفويضه لاختيار فريق العمل المناسب في البرنامج ويتحمل المسؤولية الكاملة عن تنفيذ البرنامج .

يجب على المنظمات بناء سياسات واضحة لشبكات التواصل الاجتماعي وعليها تعيين الشخص المسؤول المتخصص في إدارة و تقنية المعلومات ومنحه الصلاحية لتنفيذ ومتابعة كل ما يتعلق بالمحتوى الذي ينشر على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة وتحديد المخاطر التي قد تتعرض لها بيانات المنظمة من استخدام العاملين لتلك الشبكات .

2- النزاهة Integrity :

وتنص على أن المعلومات التي يتم إنشائها وإدارتها ومشاركتها في برنامج حوكمة المعلومات تتسم بالأصالة والموثوقية والاكتمال. يجب التأكد من دقة ومصداقية المعلومات التي يتم مشاركتها والتي تتناسب مع المبادئ الأخلاقية على منصات الشبكات الاجتماعية للمنظمة ، وبمنح الشخص المسؤول القدرة على حذف المشاركات الغير لائقة ومنع نشر محتوى مضلل يضر بالمنظمة ، كما يجب إحداث التوازن بين الرقابة الشديدة والحاجة إلى سرعة التفاعل مع الجمهور من خارج المنظمة .

3- حماية Protection :

يجب أن يبنى برنامج حوكمة المعلومات بطريقة تضمن مستويات عالية من الحماية للسجلات والمعلومات من السرقة أو الفقدان والتشويه ، لضمان استمرارية العمل ، ويتم تطبيق تلك المستويات من الحماية بدءاً من إنشائها والاحتفاظ بها إلى أن يتم التخلص منها وفق إجراءات المنظمة .

على المنظمة حماية المعلومات السرية الخاصة بها وتقييد استخدام العاملين بها لشبكات التواصل الاجتماعي بالحصول على الموافقة من إدارة المعلومات وأن ما ينشر على منصات المنظمة يعد جزء من أنشطتها ، كما عليها حماية الملكية الفردية للمنظمة التي تحدد هويتها .

4- الامتثال Compliance :

يتم إنشاء برنامج حوكمة المعلومات ليتوافق مع القوانين واللوائح والمعايير والسياسات التنظيمية المعمول بها في المنظمة ، ولذا على الأفراد داخل المنظمة الامتثال لتلك السياسات والإجراءات و للمتطلبات القانونية والتنظيمية الحالية المتعلقة بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم تحريفها وتغييرها أو استخدامها لأي عمل يهدد المنظمة .

يجب أن يخضع المحتوى المنشور والمشاركة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي للتشريعات والقوانين الرسمية للمنظمة ومتطلبات حفظ السجلات وتنظيمها ، ويتم متابعة مدى امتثال العاملين وأصحاب المصلحة لسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .

5- الاحتفاظ Retention :

وينص على أن برامج حوكمة المعلومات يجب أن تبنى على الاحتفاظ بالسجلات والمعلومات الخاصة بالمنظمة إلى وقت محدد ، مع مراعاة المتطلبات القانونية والتنظيمية والمالية والتشغيلية والتاريخية والسياسات المنظمة لذلك .

يجب وضع قواعد للاحتفاظ بما ينشر على شبكات التواصل الاجتماعي لفترات مناسبة تحددها القوانين والتشريعات داخل المنظمة ، ويوصى باستخدام أنظمة تقنية تجمع كل أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي للمنظمة لضمان إنشاء المعلومات وتأمينها والاحتفاظ بها بشكل مناسب و آمن .

6- التوافر Availability :

يجب على المنظمة حفظ المعلومات بطريقة تضمن الاسترجاع الفعال والدقيق في الوقت المناسب ، و على المنظمة بعد عملية الاحتفاظ بما ينشر على منصات الشبكات الاجتماعية القيام بتنظيمه بالشكل الذي يضمن استرجاع المحتوى بسرعة و بكفاءة ودقة ويتم ذلك بالاعتماد على النظم الآلية الخاصة بإدارة المعلومات وتستطيع التعامل مع تطبيقات الشبكات الاجتماعية بشكل خاص .

7- الاستبعاد Disposition :

يجب أن تبنى برامج حوكمة المعلومات على إمكانية التصرف و الاستبعاد الآمن والمناسب للسجلات والمعلومات التي لم تعد هناك حاجة للاحتفاظ عليها بموجب القوانين المعمول بها و سياسات المنظمة

على المنظمة ووفق السياسة المعمول بها التي توفر التخلّص الآمن من المعلومات المنشورة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي و التي لم يعد لها حاجة للاحتفاظ بها .

8- الشفافية Transparency :

يجب أن تبنى برامج حوكمة المعلومات على شفافية أعمال وإجراءات وأنشطة المنظمة بما في ذلك حوكمة المعلومات ، حيث يجب أن تكون موثقة ومنفتحة وقابلة للتحقق ، ويجب أن تكون تلك الوثائق متاحة لجميع العاملين والمهتمين و أصحاب المصلحة في وفق الإجراءات قانونية أو تنظيمية، وبما يتماشى مع سياسات المنظمة .

تمثل شبكات التواصل الاجتماعية أحد عناصر النجاح التي تعتمد عليها المنظمة في التواصل مع عملائها وأصحاب المصلحة ، ولذا يجب أن ما يتم نشره عليها يتمتع بالمصداقية و يمثل المنظمة وما يتوقعه العملاء بوضوح ، وأن يكون قابل للتدقيق ومتاح لجميع أصحاب المصلحة للاطلاع عليه (Smallwood.2014.28).

نماذج حوكمة الشبكات الاجتماعية :

حددت دراسة (Scharneck.J.W.2012) مجموعة من النماذج التي تناولت الأطر الرئيسية لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ، تناول واحداً من تلك النماذج فيما يلي :

- نموذج : (Ansaldo. 2012)

يتكون النموذج من خمسة عناصر أساسية لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي وهي :



شكل رقم (1) نموذج حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي (Ansaldo. 2012)

1- سياسة شبكات التواصل الاجتماعي

تعد سياسة شبكات التواصل الاجتماعي أساس لأي نموذج لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي و الغرض منها توجيه الموظفين وحماية المنظمة من المخاطر والتهديدات و يجب أن يكون لدى المنظمة سياسة لشبكات التواصل الاجتماعي ضمن استراتيجية المنظمة حتى وإلا لم يكن لها تواجد أو نشاط على تلك المنصات .

2- التدريب :

يمثل تدريب العاملين جزءاً مهماً من حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ويشمل التدريب على كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عمل المنظمة ، وماهي المخاطر التي يجب تجنبها ، و يشكل التدريب والتعليم أساس نجاح حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ويسهم التدريب على بناء نموذج حوكمة سليم ، ويعد وسيلة للمساءلة.

3- المراقبة :

تحتاج المنظمات إلى متابعة أنشطتها على مواقع التواصل الاجتماعي وتحليلها من خلال استخدام أدوات وبرمجيات تعمل على إدارة حسابات المنظمة على شبكات التواصل الاجتماعي مثل : Buffer ، SproutSocial ، Hootsuite ، وتعمل تلك الأدوات على المساعدة في بناء استراتيجية تستطيع من خلالها المحافظة على تواجدتها في سوق العمل بالإضافة إلى مشاركة المعلومات بين العاملين لديها دون وجود مخاطر من ذلك الاستخدام .

4- إدارة المخاطر :

لحد من المخاطر التقنية المرتبطة بشبكات التواصل الاجتماعي تحتاج المنظمة إلى فهم كامل للمخاطر التي يمكن التعرض لها وتحديدتها بشكل دقيق ، وتشمل عدم الامتثال لسياسات شبكات التواصل الاجتماعي والإضرار بسمعة المنظمة والاختراق وسرقة المعلومات السرية بالإضافة إلى الكوارث الطبيعية التي قد تفقد المنظمة حسابات العملاء والموظفين والمعلومات الخاصة بها.

5- تحديثات متكررة :

عالم الشبكات الاجتماعية يتطور بسرعة لذا من الضرورة قيام المنظمة بتقييم مدى كفاية نظام الحوكمة القائمة ويرى (Dand.2010) ضرورة إشراك العاملين في تلك المنظمات في عملية الحوكمة بالإضافة إلى قياس مدى انتظام التحديثات لنموذج الحوكمة ، وأن يكون برنامج حوكمة الشبكات الاجتماعية مواكباً للتغيرات التي تحدث في مجال تقنيات المعلومات والسياسات والمتطلبات القانونية ولذلك على المنظمة إعادة التقييم بشكل مستمر لجميع عناصر حوكمة شبكات المعلومات ليتواءم مع تلك المتغيرات.

6- المقاييس :

يجب على المنظمة عند عملية تقييم مدى تحقيق أهداف برنامج حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي من خلال مجموعة من المقاييس المتمثلة في نتائج الأنشطة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي وقياس مدى رضا المستخدمين من المحتوى المنشور على تلك المنصات وارتباطه بمهامهم وأعمالهم داخل المنظمة ، وكذلك سياق مدى المحافظة على اسم وشعار المنظمة مع المنظمات المنافسة ، بالإضافة إلى قياس عدد المستخدمين الذين لديهم حسابات على منصات شبكات التواصل الاجتماعي .

إطار حوكمة وسائل التواصل الاجتماعي :

توفر حوكمة الشركات التوجيه والرقابة في كيفية إدارة المنظمات لعلاقتها مع أصحاب المصلحة ، وتم تعريف الحوكمة بأنها البناء المؤسسي الذي يدير الترابط بين الجهات الفاعلة داخل المنظمة وخارجها (Kersbergen & Waarden, 2004) . وتمثل شبكات وسائل التواصل الاجتماعي إحدى الأدوات التي تعتمد عليها المنظمة في التواصل مع العاملين لديها وبين جمهورها والعملاء خارجها .

ولكن يمتلك المنظمات العديد من المخاوف من المخاطر والتحديات التي يمكن أن تتعرض لها من جراء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وتعتمد في الحد من تلك المخاطر من خلال وضع سياسات لشبكات التواصل الاجتماعي التي يجب على العاملين الامتثال لها ، ووضع برنامج حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي التي تشمل السياسات وإدارة المخاطر والتدريب وأدوات القياس . (Zerfass, Fink et al. 2011)

وقد اقترح الباحثون أن يكون هناك إطاراً لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي تكون السياسات أحد مكوناته ، بالإضافة إلى المتطلبات التنظيمية وإدارة المخاطر وأمن المعلومات والخصوصية ، والامتثال التنظيمي ، والقوانين والتشريعات .

حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات

ويعرف إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي بأنه إطار تنظيمي رسمي أو غير رسمي لأعمال المنظمة على الشبكات الاجتماعية ، ويتكون من العناصر التالية :

- الميزانية المخصصة لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي .
- التزام الإدارة العليا
- الموارد البشرية
- مؤشرات الأداء لقياس أنشطة المنظمة على منصات التواصل الاجتماعي
- الثقافة التنظيمية للمنظمة (ثقافة المنظمة نحو المشاركة)
- تعيين الشخص المسؤول عن إدارة شبكات التواصل الاجتماعي في كل إدارة داخل المنظمة
- سياسة شبكات التواصل الاجتماعي
- المبادئ التوجيهية لشبكات التواصل الاجتماعي
- التدريب وورش العمل و الندوات
- استراتيجية شبكات التواصل الاجتماعي
- التجهيزات التقنية والأنظمة الآلية المناسبة

كما أن هناك بعض الباحثين اقترحوا أطر أخرى لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي سنتناولها فيما يلي :

فقد اقترح (Macnamara,2011) أن حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي تتكون من خمسة عناصر ، هي :

- 1- سياسة شبكات التواصل الاجتماعي على المستوى التنظيمي .
 - 2- المبادئ التوجيهية لاستخدام العاملين في المنظمة لمنصات شبكات التواصل الاجتماعي.
 - 3- متابعة ورصد أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي .
 - 4- تحليل المحتوى المنشور على شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة.
 - 5- تدريب العاملين الذين لديهم الصلاحية للدخول على حسابات المنظمة في شبكات التواصل الاجتماعي.
- أما (Zerfass et al. 2010) اقترحوا أن إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي يتكون من أربعة عناصر ، هي :

- 1- المبادئ التوجيهية لشبكات التواصل الاجتماعي
- 2- أدوات متابعة شبكات التواصل الاجتماعي.
- 3- التدريب على شبكات التواصل الاجتماعي.
- 4- مؤشرات الأداء لقياس أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي.

و يمثل بناء إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في المنظمة بمثابة الخطوة الأولى لاستغلالها والاستفادة القصوى مما يقدم من محتوى على منصات المنظمة الموجودة على شبكات التواصل الاجتماعي ، ويعتمد هذا الإطار على توافر وجود عناصره .

(Chiling,2014,44)

ومن خلال الاستعراض السابق لأطر حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي يتضح أنها تتمحور على أداء واستخدام إدارة المنظمة والعاملين في الأعمال على شبكات التواصل الاجتماعية وحماية المحتوى المقدم على تلك الشبكات.

ويمكن توضيح الصعوبة التي تواجه المنظمات في حالة رصد ومتابعة شبكات التواصل الاجتماعي ، حيث أنشأت بعض المنظمات أقسام مسؤولة عن مراقبتها في مجالات مثل : Facebook , Twitter , Blogs ، وعلى الرغم من استخدام أدوات وبرمجيات متطورة إلا أنه من الصعب مراقبة أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي .