

وبالمقارنة مع سياسة شبكات التواصل الاجتماعي فإن إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي يعمل وبشكل شامل في الحد من المخاطر ، ولذلك تعتبر سياسة شبكات التواصل الاجتماعي أحد عناصر حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي وكجزء من إطار الحوكمة لها ، وبالتالي لا يمكن إغفال أهمية سياسة شبكات التواصل الاجتماعي ، لأن إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي يعتمد على فعالية وكفاءة سياسة تلك الشبكات.

ولذلك فإن تصميم وتنفيذ إطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي منظمة ما يعد أصعب بكثير من تصميم سياسة التواصل الاجتماعي ونشرها بسبب الجوانب المتعددة لإطار حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ، وأن السياسة يجب صياغتها بعد استراتيجية شبكات التواصل الاجتماعي لكي تكون مواءمة مع الاستراتيجية العامة للمنظمة .

ويرى (Zerfass, 2008, 2010) أن إنشاء الهيكل التنظيمي داخل المنظمة يجب أن يكون الخطوة الأولى للمنظمات عند البدء تنفيذ في حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ، وتتم هذه الخطوة قبل عملية التدريب وتنفيذ الأنشطة الخاصة بآليات المشاركة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي .

ومازال هناك ندرة في الدراسات والأبحاث التي تناولت حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في حوكمة المنظمة بشكل عام وفعالية برامجها ، وعلاقتها أيضاً في الحد من المخاطر التي تنشأ من استخدامها في بيئة العمل وكذلك دورها في المحافظة على سمعة المنظمة ومكانتها في سوق العمل .

تطبيقات حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات :

يمكن لمؤسسات المعلومات الاستفادة من الحوكمة بشكل عام وحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي بشكل خاص في تطبيق مبادئ الحوكمة على الاستخدام لتلك الشبكات في التواصل مع منسوبيها أو التواصل مع جمهور المستفيدين منها ، وفيما يلي نستعرض مجالات تطبيق حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات:

أولاً: تطبيق مبادئ حوكمة المعلومات :

1- المساءلة : أن يتم إنشاء إدارة أو وحدة في المكتبات ومؤسسات المعلومات يتولى القائم عليها مسؤولية وإدارة ما ينشر على

حساباتها على منصات شبكات التواصل الاجتماعي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات للأفراد الذين لهم حق المشاركة والنشر .

2- النزاهة : على المكتبات و مؤسسات المعلومات التأكد من المحتوى المنشور على منصات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة

بها ومدى مطابقته لسياساتها ومبادئها .

3- الحماية : أن تقوم المكتبات مؤسسات المعلومات أولاً بحماية العلامة التجارية الخاصة بها (الشعار) من أي استغلال أو تزوير ،

وثانياً حماية الملكية الفكرية للمشاركات المنشورة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي وتسجيلها بأسمائهم ، كما يتم حماية

الأصول المعلوماتية و الأنظمة الآلية من أي مخاطر قد تنتج عن سوء الاستخدام من قبل الموظفين والعاملين .

4- الامتثال : يتم اخضاع المحتوى المنشور على منصات شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات ومؤسسات المعلومات للمتابعة

والتأكد من امتثال جميع العاملين المشاركين للتشريعات والقوانين الرسمية .

5- الاحتفاظ : أن يتم الاحتفاظ بما ينشر على منصات شبكات التواصل الاجتماعي وخرنه و تنظيمه وتبويه في المستودعات

الرقمية الخاصة بالمكتبة ويمكن أتاحتها للجمهور ، و قد يتم الاحتفاظ به لفترة محددة تحددها مدى أهميته في عمل المكتبة.

6- التوافر : ويتمثل في قدرة التقنيات والتطبيقات التي تعتمد عليها المكتبات ومؤسسات المعلومات لإدارة معلومات شبكات

التواصل الاجتماعي على الاسترجاع الفعال لما تم ونشره و الاحتفاظ به في المستودعات الرقمية.

- 7- الاستعداد والتصرف : أن تتوفر الآلية للتخلص من المحتوى المنشور على منصات شبكات التواصل الاجتماعي الغير هام ، أو قد يمثل ضرر على سمعة المكتبة تجاه جمهورها أو يمثل انتهاكاً لقوانين الملكية الفكرية أو نشر بيانات المستفيدين السرية .
- 8- الشفافية : وهي ضمان أن ما ينشر على منصات شبكات التواصل الاجتماعي متوافق مع رؤية وأهداف المكتبة المعلنة أمام جمهورها وما يتوقعونه منها .

ثانياً : أفضل الممارسات لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات مؤسسات المعلومات :

1. دعم الإدارة العليا في المكتبات ومؤسسات المعلومات لسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملها وفي تواصل العاملين فيما بينهم من خلالها.
2. عمل أدلة بالمبادئ التوجيهية للعاملين للاستخدام الصحيح والمناسب لمنصات التواصل الاجتماعي .
3. تحديد الإجراءات التي تتبعها المكتبات في حالة عدم الامتثال للسياسات والقوانين المتبعة ، ويتم الاعلان عنها بوضوح والتأكد من معرفة الجميع لتلك الإجراءات.
4. التدريب المستمر لأمناء المكتبات على الاستخدام الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي .
5. تقييم فعالية السياسات المتبعة حالياً ومدى الحاجة لتحديثها بشكل مستمر .
6. المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمكتبة وعدم نشر معلومات خاصة على بيانات المستخدمين .
7. التأكيد على جميع العاملين بالتقيد بجميع سياسات الخصوصية والسرية المؤسسية المعمول بها. الموظفين الذين يشاركون المعلومات السرية يفعلون ذلك في خطر اتخاذ إجراءات تأديبية.
8. عدم استخدام شعارات المكتبة في الحسابات الشخصية للعاملين في المكتبة بغرض الاستخدام الشخصي أو لأغراض الدعاية والاعلان بما ليس له صلة بعمل المكتبة .
9. استخدام حسابات المكتبة الرسمية للأشخاص المصرح لهم فقد عند النشر عن عمل المكتبة وخدماتها .
10. استخدام نظم آلية متخصصة لإدارة محتوى شبكات التواصل الاجتماعي ويتم ذلك وفق احتياج المكتبة ومدى حجم المحتوى الذي تنشره والحاجة لحوكمتها.
11. إنشاء مستودعات رقمية في المكتبات مؤسسات المعلومات خاصة بمحتوى شبكات التواصل الاجتماعي متضمنة البيانات الوصفية لكل مشاركة.

ثالثاً : مميزات تطبيق حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات :

1. تحسين أشكال التواصل مع المستفيدين وتعزيز الثقة في المحتوى المنشور على منصات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بها .
2. منع الاستخدام المسيء على شبكات التواصل الاجتماعي لشعار المكتبة والعلامة التجارية لها .
3. مشاركة المعرفة بين العاملين والحصول على أفضل الممارسات في المكتبات ومراكز المعلومات .
4. ضمان الوصول إلى الخبراء وأصحاب المعرفة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات .
5. ضمان جودة المعرفة المنشورة على شبكات التواصل الاجتماعي .
6. ضمان تقديم خدمات معلومات ذات جودة عالية .
7. توحيد إجراءات العمل والتحول للعمل المؤسسي والبعيد عن الاجتهادات الشخصية لدى العاملين في تنفيذ المهام داخل المكتبات ومراكز المعلومات.

8. توفر حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي الحماية اللازمة للمحتوى المنشور على حسابات المكتبة ، بالإضافة إلى ضمان حماية الأنظمة الآلية الأخرى من أي مخاطر يمكن أن تتعرض لها.
9. دعم محتوى برامج تسويق المعلومات من خلال السياسات والاهداف التي حدتها إدارة المكتبة .
10. تمكن من سهولة قياس الأداء لأنشطة المكتبات ومراكز المعلومات من خلال منصات على شبكات التواصل الاجتماعي ، ومتابعة أصحاب المصلحة من خارجها لذلك النشاط.

النتائج:

- 1- البحث في مجال حوكمة المعلومات مازال بحاجة إلى المزيد من الدراسات والأبحاث المتعمقة وفي مدى قدرة المنظمات على تحقيق هذا المفهوم في القدرة على الوصول إلى أهداف تلك المنظمات .
- 2- الحاجة إلى التكامل بين كافة التخصصات للخروج بإطار لحوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي مناسب لمؤسسات المعلومات .
- 3- الحاجة لدراسة حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مجالات متعددة من الصناعات لتكوين صورة شاملة حول هذا المفهوم .
- 4- تطوير النماذج الحالية والخروج بنموذج نضج لحوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي
- 5- تطوير سياسات الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي بما يتوافق مع التطورات الحالية والمستقبلية في مجال تقنية المعلومات .
- 6- إصدار مدونة لقواعد السلوك للموظفين على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي
- 7- دراسة مدى تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات العمل على أداء الموظفين.
- 8- أن حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي تساعد في تحسين عمل مجتمعات الممارسة (CoPs) Communities of Practice الموجودة على شبكات التواصل الاجتماعي من خلال تخزين المعلومات بشكل سهل ومشاركته واسترجاعه من قبل مجتمعات الممارسة .
- 9- أهمية حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على جودة المحتوى المقدم لأنه عنصر أساسي من عناصر الحوكمة التي تعمل على ضمان جودة المحتوى وسلامة من التحريف والإساءة للمنظمة وللآخرين ، ومن الوسائل التي تستخدمها المنظمات من أجل تحسين جودة المحتوى تحفيز الأعضاء المشاركين على منصات التواصل الاجتماعي وتخصيص المكافآت لهم من خلال عدد مشاركاتهم وتقييم المحتوى الذي يتم مشاركته وسلامته من الأخطاء والتحريف.

التوصيات :

- 1- ينبغي أن يحدد نموذج حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية لمؤسسات المعلومات بوضوح عملية الموافقة على مشاركة العاملين في قنوات وسائل التواصل الاجتماعي ، ويوصي (Dand.2010) بمشاركة جميع العاملين ، كما ينبغي أن تشير المنظمة إلى ضرورة الحصول على إذن للحصول على حساب رسمي في شبكات التواصل الاجتماعي .
- 2- يجب ضمان استمرارية حسابات المنظمة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي حتى في حالة تغيير المسؤول السابق ويكون التغيير بشكل سلس وسهل.
- 3- وجود سياسة لحوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي عند استخدام العاملين منصات شبكات التواصل الاجتماعي من خلال الأجهزة المحمولة والهواتف الذكية .
- 4- أن تتضمن برامج حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية مدونة سلوك للاستخدام المقبول من قبل العاملين في مؤسسات المعلومات .

المراجع :

- حسام الدين ، ضبان (2015) محاضرات في نظرية الحوكمة .-عمان : دار ومكتبة حامد.
- نوير ، طارق (2006) الحوكمة المعلوماتية في الدول العربية .- ندوة حوكمة الشركات من أجل الاصلاح الاقتصادي والميكلي.- القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- Ansaldo.Michael(2012) 5 Components of Social Media Governance Model.- available at [:https://www.pcworld.com/article/250043/4_components_of_a_social_media_governance_model.html](https://www.pcworld.com/article/250043/4_components_of_a_social_media_governance_model.html)
- Barclay T. Blair, Why Information Governance, in INFORMATION GOVERNANCE EXECUTIVE BRIEFING BOOK 7 (2011), available at http://mimage.opentext.com/alt_content/binary/pdf/Information-Governance-ExecutiveBrief-Book-OpenText.pdf
- Brito, M., (2012) Smart Business, Social Business: A Playbook for Social Media in Your Organization. Indianapolis: Que Publishing.
- Brooks . Brandon (2015) Effects of organization-level internet governance: A mixed-method case study approach to social media governance .- Michigan State University.
- Chris Nerney, “5 Top Social Media Security Threats,” *Network World* , May 31, 2011, w www.networkworld.com/news/2011/053111-social-media-security.html
- Dand, M.(2010) Social media today: the world's best thinkers on social media. [Online] Available at: <http://socialmedia.com/miadand/185087/what-social-media-governance-and-5-key-elements-successful-model>
- Ernst & Young, (2012) Protecting and strengthening your brand: Social media governance strategy. Business briefing.
- Garthner Company : <http://www.gartner.com/it-glossary/information-governance>
- Khan.Randolph&Blair.Barclay(2009) Information Nation : Seven Keys to Information Management Compliance .Second Edition -Wiley: Indiana .
- Mennie, Phil.
- Smith, Phil (2013)Social Media Governance Managing social media risk .- available at : <http://pwc.blogs.com/files/social-media-governance.pdf>
- Macnamara, J.(2011) Social media strategy and governance: gaps, risks and opportunities. Research. Broadway: Australian Centre for Public Communication University of Technology Sydney.
- Nerney. Chris (2011) 5 Top Social Media Security Threats,” *Network World* , May 31, 2011, w www.networkworld.com/news/2011/053111-social-media-security.html .

-
- Records in Web 2.0/Social Media Platforms,” October 20, 2010, www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2011/2011-02.html
 - Smallwood, R. F (2014). *Information governance: Concepts, strategies, and best practices* (1st ed.). US: John Wiley & Sons Ltd
 - U.S. National Archives and Records Administration, NARA Bulletin 2011-02, “Guidance on Managing
 - Zerfass .Fink.Link (2011) *Social Media Governance: Regulatory Frameworks As Drivers of Success in Online Communications.*-
 - Zyngier, Suzanne (2006). *Knowledge management governance. The Encyclopaedia of Knowledge Management*, Hershey, PA: Idea Group Publishing, 373-380.