

أفضل الممارسات لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي

إعداد

د. أماني محمد عبدالعزيز

مدرس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

بكلية الآداب جامعة القاهرة

٠/١ المستخلص:

مع اتجاه أغلب الحكومات بدول العالم إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل التيسير على المواطنين وأصحاب المصلحة للوصول إلى ما يحتاجونه بسرعة وسهولة، دعت الحاجة إلى قيام الكثير من الحكومات لاستخدام أحدث التقنيات التي تسهم في تطوير عملها وتحسين المشاركة المجتمعية، ويأتي في مقدمة تلك التقنيات شبكات التواصل الاجتماعي. وتسعى هذه الورقة البحثية إلى دراسة كيفية إدارة وثائق الجهات الحكومية التي تتاح على شبكات التواصل الاجتماعي، والوقوف على أهم التحديات التي تواجه تلك الجهات عند استخدام هذه الشبكات مما يسهم في تحسين أدائها وتطوير خدماتها على المستويين الوطني والدولي، ومشاركة عملائها وأصحاب المصلحة في عمليات اتخاذ القرارات وصياغة سياساتها. ونظرا لطبيعة عمل شبكات التواصل الاجتماعي التي تتسم بالتغيير والتحديث المستمر نجد أن ذلك ألقى بظلاله على طبيعة الوثائق المتاحة عليها وخصائصها، مما أدى إلى تغيير في ممارسات إدارة الوثائق، لذلك قامت الكثير من دول العالم بمحاولة إصدار خطوط إرشادية وأدلة لتنظيم هذا الأمر. وتحاول هذه الورقة البحثية دراسة تجارب تلك الدول في محاولة للوصول إلى أفضل الممارسات التي تساعد الجهات الحكومية المختلفة في العالم العربي على إدارة وثائقها المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.

١/١ المقدمة:

إن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري لم يعد أمرا جديدا، بل أصبح أداة أساسية من أدوات العمل؛ حيث تسهم في وضع المواطنين داخل صميم الخدمات الحكومية من خلال مشاركتهم وتفاعلهم مع الحكومة، فهي تشكل مستقبل الخدمات الحكومية. فالأعمال الحكومية تتحرك نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بخطى سريعة، مما تطلب ضرورة النظر في الآثار المترتبة على الوثائق التي يتم إنشاؤها أو استلامها عبر تلك الشبكات. فهي في البداية لم يتم تصميمها لتكون تطبيقا إلكترونيا لإدارة الوثائق، بل كانت تهدف إلى خلق وسيلة جديدة للتواصل في العالم الافتراضي، لكن اتساع استخدامها في العمل الحكومي فرض تغييرات في نظام إدارة الوثائق. ومن هنا جاء الهدف الأساسي من هذه الدراسة، والذي يتمثل في وضع تصور لأفضل الممارسات لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ من أجل مساعدة الجهات الحكومية العربية على معرفة أهمية استخدام تلك الشبكات في العمل الإداري، وفهم التحديات التي يمكن مواجهتها، خاصة فيما يتعلق بإدارة الوثائق، وذلك من خلال الاطلاع على التجارب الدولية في هذا الصدد، وفي ضوء هذا الهدف تحاول الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على موقع شبكات التواصل الاجتماعي من تطبيقات الويب ٢,٠.
- دراسة أحدث الأدلة والخطوط الإرشادية المتعلقة بإدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- الإشارة إلى استراتيجيات إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تحديد العمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، والبرمجيات التي تسهم في تنفيذها.
- التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الأرشيفي، وفي تطوير خدمات الحكومة ٢,٠ (Gov2.0).

- الوقوف على أهم التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في إدارة وثائقها على شبكات التواصل وكيفية معالجتها.

ولتحقيق الأهداف السابقة فرضت طبيعة الدراسة على الباحثة الجمع بين منهجين، هما:

- **المنهج المسحي** استخدم في جمع بيانات من الجهات الحكومية -بدول العالم المختلفة- التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في عملها الإداري، من أجل التعرف على كيفية إدارة تلك الجهات لوثائقها المتاحة على شبكات التواصل.
 - **المنهج المقارن** الذي استخدم في المقارنة بين الأدلة والخطوط الإرشادية المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، من أجل الوقوف على أفضل الممارسات لإدارة الوثائق الحكومية المتاحة على تلك الشبكات.
- أما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد تم استخدام مجموعة من الأدوات يمكن إيجازها فيما يلي:
- الملاحظة الدقيقة لمواقع الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي.
 - البحث في مرادف البيانات التقليدية والإلكترونية.
 - استبانة⁽¹⁾ عن استخدام إدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، وتهدف إلى التعرف على تجارب الجهات الحكومية بدول العالم المختلفة لذلك تم إعدادها باللغة الإنجليزية - حول كيفية إدارة تلك الجهات لوثائقها المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.

٢/١ موقع شبكات التواصل الاجتماعي من تطبيقات الويب ٢,٠:

مما تجدر الإشارة إليه، أن هناك إشكالية مهمة تتعلق بمصطلح وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media)، تتمثل في أن هذا المصطلح يستخدمه البعض بوصفه بديلاً لمصطلح شبكات التواصل الاجتماعي^(٢) -موضوع الدراسة- أو مصطلح المدونات المصغرة، على الرغم من أن هذين المصطلحين ما هما إلا نوعان من أنواع وسائل التواصل الاجتماعي. كما يستخدم هذا المصطلح حالياً للدلالة على مصطلح الويب ٢,٠ الذي يعد بمثابة الجيل الثاني للويب؛ حيث تميز هذا الجيل بالتفاعل والمشاركة، فلم يعد الويب قاصراً على عرض المحتوى في صفحات ثابتة دون تدخل من المستخدم سواء بالمشاركة أو التعليق؛ أي أن المستخدم لم يعد يقتصر دوره على تلقي المعلومة، فمع ظهور الويب ٢,٠ اختلف هذا الأمر تماماً فأصبح الويب يركز على استخدام التطبيقات التفاعلية والتعاونية^(٣) التي جعلت للمستخدم دوراً كبيراً في إثراء المحتوى المتاح على الويب، ومن أبرز أدوات الويب ٢,٠ (المدونات- شبكات التواصل الاجتماعي- المدونات المصغرة- والتأليف المشترك... وغيرها).

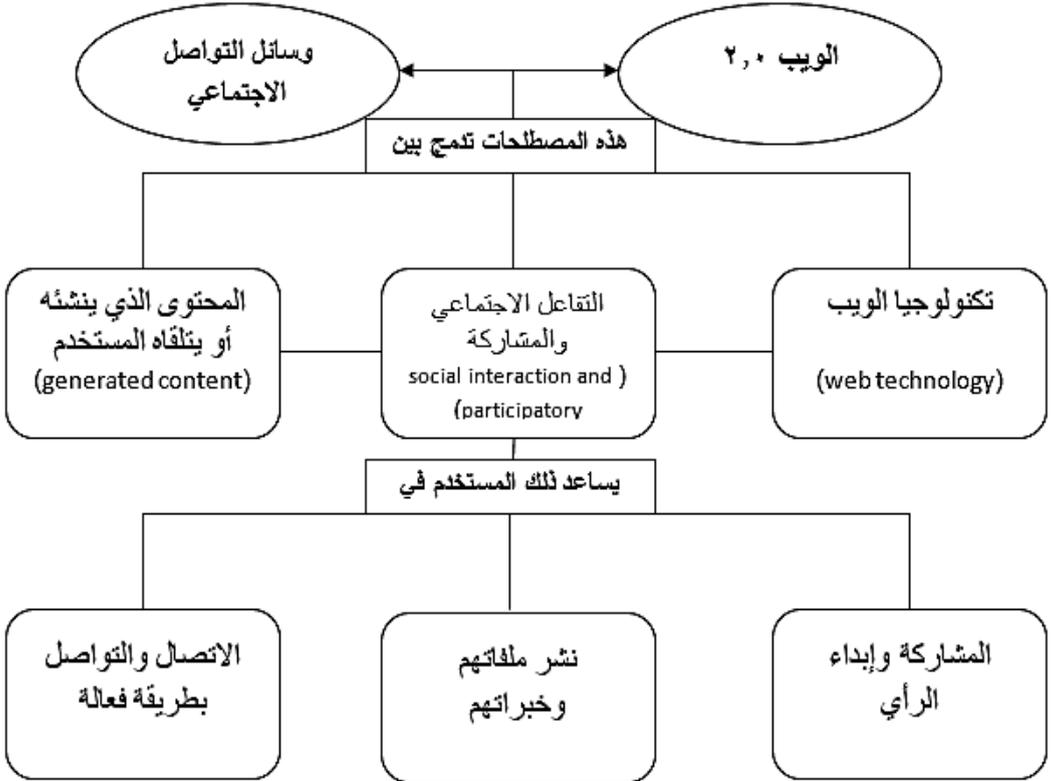
وتصف الحكومة بولاية فيكتوريا في أستراليا وسائل التواصل بأنها مصطلح يستخدم للإشارة إلى الأدوات المتاحة على الإنترنت، والتي تسهم في التفاعل والتعاون بين المستخدمين، فضلاً عن مشاركة

١- بعد التشاور مع أ.د/ لوسيانا دورنتي (Luciana Duranti) في تحديد الجمهور المستهدف من استبانة الدراسة تبين أن الاستبانة ستوجه إلى الجهات الحكومية بدول العالم المختلفة وليس الأفراد، وكانت أ.د/ لوسيانا معترضة في البداية على عدم تحديد نطاق جغرافي للاستبانة، لكن بعد عرض وجهة نظر الباحثة لها، والتي تمثلت في أن الاستبانة هدفاً في الأساس الوقوف على أفضل الممارسات لإدارة الوثائق الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي وليس هدفاً عرض بيانات إحصائية عن استخدامات شبكات التواصل في العمل الإداري، رحبت بتطبيقها. وتم إرفاق الاستبانة في نهاية البحث. كما تم إتاحة الاستبانة على الرابط التالي:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfHztpsoewc0eaVBH8gH1ILi9BdG0lApCvNkZOKtTa3ighA/viewform?usp=sf_link
2- Government of India. Framework & Guidelines for Use of Social Media for Government Organizations. India: Ministry of Communications & Information Technology, September 2011. P6. Retrieved from <https://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../cgg/unpan047510.pdf>
3- Best Practices Study of Social Media Records Policies ACT-IAC Collaboration & Transformation (C&T) Shared Interest Group (SIG). March 2011. P6. Retrieved from <https://www.actiac.org/system/files/Best%20of%20Social%20Media%20Records%20Policies%20-%20SIG%20-%20003-31-11%20-%283%29.pdf>

المعلومات والأفكار فيما بينهم؛ حيث توفر فرصا فريدة للتواصل وبناء المجتمعات في العالم الافتراضي على المستويين الوطني والدولي^(١).

ويلاحظ مما سبق أن الويب ٢,٠ ووسائل التواصل الاجتماعي هما وجهان لعملة واحدة، وإن كان مصطلح الويب ٢,٠ مصطلح أكثر شمولاً؛ لأنه يتضمن تقنيات أخرى مثل المواقع الإلكترونية التي تسهم في استقبال ردود الأفعال على ما ينشر مثل المواقع الصحفية. وتحاول الدراسة وضع تصور لماهية هذين المصطلحين بشكل مبسط من خلال الشكل التالي:

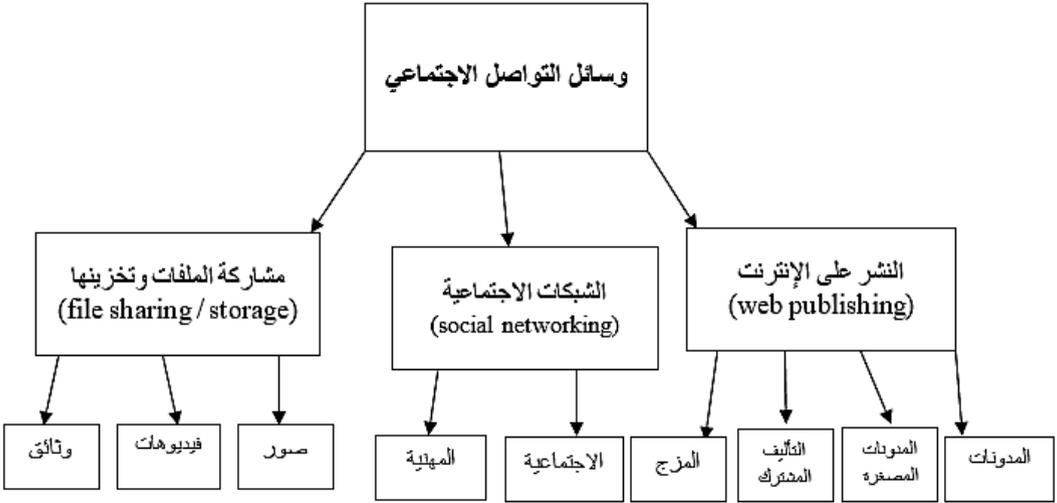


شكل رقم (١) ماهية وسائل التواصل الاجتماعي والويب ٢,٠

أما فيما يتعلق بتحديد موقع شبكات التواصل الاجتماعي من تطبيقات الويب ٢,٠ فقد اختلفت المصادر بشكل عام حول أنواع وسائل التواصل، ويتضح ذلك فيما يلي:

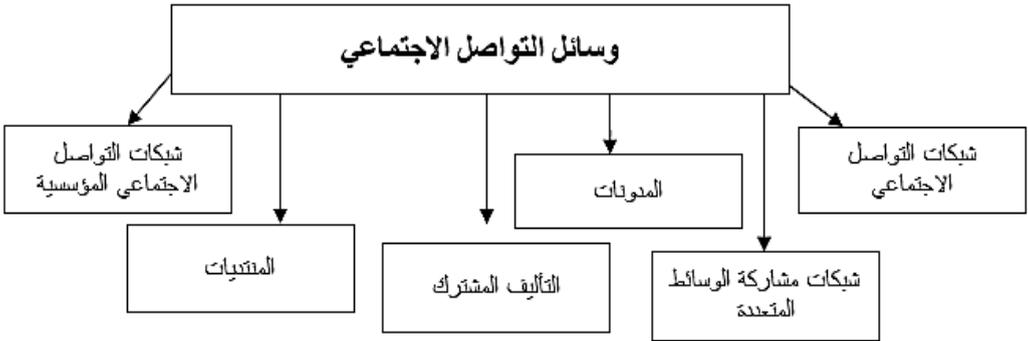
1- Public Record Office Victoria. Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. 01/11/2012. P5. Retrieved from <https://www.prov.vic.gov.au/sites/default/.../Social-Media-Policy.pdf>

(١) اتفقت لجنة الوثائق الإلكترونية بولاية أوهايو، وإدارة الأرشفات والمكتبات بولاية كنتاكي^(١) على التقسيم التالي:



وانفق مع هذا التقسيم أيضا الأرشيف الوطني وإدارة الوثائق بالولايات المتحدة الأمريكية (NARA)، لكنه أضاف للقسم الخاص بمشاركة الملفات وتخزينها عنصر إدارة المحتوى (مثل برنامج Sharepoint- برنامج Drupal)^(٢).

(٢) قامت حكومة الإمارات العربية المتحدة عام ٢٠١٦^(٣) بوضع تصنيف عام لوسائل التواصل الاجتماعي، ويتضح ذلك فيما يلي:



1- The Ohio Electronic Records Committee. Social Media: The Records Management Challenge. 7/ 11/ 2012. P1-2. Retrieved from <http://www.OhioERC.org>

- Kentucky Department for Libraries and Archives. Guidelines for Managing Social Media Records in Kentucky Government. 4/22/2015. P7-8. Retrieved from <https://kda.ky.gov/records/documents/KYSocialMediaGuidelines.pdf>

2- The U.S. National Archives and Records Administration. A Report on Federal Web 2.0 Use and Record Value. 2010. P6. Retrieved from <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/resources/web2.0-use.pdf>

٣- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركات الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة. الإمارات: حكومة الإمارات النكية، يناير ٢٠١٦. ص٧. متاح على الرابط التالي:

https://government.ae/-/media/E-Participation-and-Social-Media_ara.ashx

ونلاحظ من التقسيم السابق الفصل بين شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام وشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية، رغم أن هذه الأخيرة ما هي إلا نوع من أنواع شبكات التواصل.

وفي عام ٢٠١٧ قامت حكومة الشارقة^(١) بإصدار قرار لتنظيم استخدام وسائل التواصل في الجهات الحكومية، والتزمت فيه بالتقسيم السابق نفسه، لكنها ألغت العنصر المتعلق بشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية واكتفت بذكر العنصر الرئيسي ألا وهو شبكات التواصل الاجتماعي.

ونخلص مما سبق إلى أن مصادر المعلومات لم تتفق على تقسيم محدد لوسائل التواصل الاجتماعي، فلكل منها رؤيته الخاصة، ويمكن تبرير ذلك بأن النوع الواحد قد يقوم بأداء وظائف أخرى. فعلى سبيل المثال شبكات التواصل الاجتماعي يمكنها مشاركة الملفات بجميع أشكالها وتخزينها، كما أن هناك خلطاً بين شبكات التواصل والمدونات المصغرة، فالكثير يعتبرهما نوعاً واحداً مثل الفيسبوك وتويتر. فضلاً عن أن بعض المصادر حاولت الفصل بين أنواع الشبكات مثل مهنية- عامة- مؤسسية وهكذا على الرغم من أن أي شبكة تواصل اجتماعي يمكن أن تقوم بهذه المهام.

وفيما يلي شرح موجز لأنواع وسائل التواصل الاجتماعي:

(١) المدونات (Blogs):

مواقع تظهر عليها تدوينات قد تتضمن نصوصاً أو صوراً أو فيديو أو روابط حول موضوع محدد أو موضوعات متنوعة مرتبة ترتيباً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، ويكون لكل تدوينة عنوان إلكتروني (URL) دائم منذ لحظة نشرها على الشبكة، وتسمح للمدون بتحديث محتواها باستمرار كما تسمح للقراء بالتعليق عليها وطرح الأسئلة ومتابعة تعليقاتهم^(٢) ومشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. ومن أمثلة المواقع التي تسمح بإنشاء المدونات (Typepad – Wordpress – Blogger – Livejournal). وتعتبر المدونات من أكثر وسائل التواصل انتشاراً، فعلى سبيل المثال الأرشيف الوطني الأمريكي (NARA) له أكثر من مدونة، ومنها:

- مدونة أرشيفي الولايات المتحدة الأمريكية (AOTUS Blog).
- مدونة التعليم بالأرشيف الوطني (The Education Blog).

(٢) المدونات المصغرة (Microblog):

المواقع التي تتيح للمستخدمين تبادل المعلومات وتلقيها من خلال تدوينات قصيرة، حيث يتم تحديد عدد معين من الحروف، ويطلق على ذلك تغريدة (Tweet)، ومن أمثلته (Twitter - plurk) ويعد تويتر الأشهر على الإطلاق، وظهر عام ٢٠٠٦، ويعتبر من أكثر وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة لدى الكثير من الجهات الحكومية^(٣)، وهذا بالفعل ما اتضح عند تحليل استبانة الدراسة. وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) في تحليل بيانات مواقع الإنترنت^(٤) جاء تويتر في المرتبة الثالثة عشر على مستوى العالم. ومن الجدير بالملاحظة أن شبكات التواصل الاجتماعي تقوم بالمهام نفسها التي تقوم بها المدونات

١- حكومة الشارقة. قرار المجلس التنفيذي رقم (١) لسنة ٢٠١٧ بشأن تنظيم الجهات الحكومية وموظفيها لوسائل التواصل الاجتماعي. ٢٠١٧. ص ٢-٣.
٢- شيماء إسماعيل عباس. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدراً للمعلومات: مجال المكتبات والمعلومات نمونجا. (أطروحة ماجستير). جامعة القاهرة، ٢٠١٥. ص ٣٥.

3 - AUMA/AAMDC. Social Media Resource Guide. January 2015. P36. Retrieved from https://www.auma.ca/sites/default/files/Advocacy/Programs_Initiatives/citizen_engagement/social_media_resource_guide.pdf
- Best Practices for Social Media: Management and Archiving. USA: Osterman Research, Inc, February 2014. P2. Retrieved from https://www.microfocus.com/media/white-paper/best_practices_for_social_media_management_and_archiving_wp.pdf
٤- أليكسا (Alexa) هو موقع إلكتروني تابع لشركة أمازون، متخصص في إحصائيات وترتيب مواقع الإنترنت، وهو متاح على الرابط التالي: <https://www.alexa.com/>

المصغرة، لذلك نجد أن الكثير لا يفرق بين هذين النوعين، مثال على استخدام هذه التقنية صفحة الحكومة الأمريكية على تويتر^(١).

(٣) التأليف المشترك (Wiki):

مواقع يمكن تحريرها بسهولة من قبل أي شخص بإضافة أو تعديل معلومات حول موضوع ما، لكن مع التحكم فيما تتم إتاحتها؛ حيث أصبح هناك رقابة نسبية على ما يتم نشره. ومن أمثلته: (Wikia – Wikispaces – pbworks)، وتستخدم تلك التقنية في العمل الحكومي لدعم التعاون وتبادل المعرفة حول الموضوعات الحكومية، فضلا عن الترويج للمعلومات عن الخدمات التي تقدمها الجهة^(٢). وقد أطلق البعض على هذه التقنية مصطلح التأليف الحر أو الويكي، لكن الدراسة فضلت استخدام مصطلح التأليف المشترك لعدة أسباب، أهمها أن مصطلح التأليف الحر غير دقيق لسبب بسيط أن أشهر تطبيقات التأليف المشترك (Wikipedia) أصبح يفرض نوعا من الرقابة على المحتوى المقدم، أما مصطلح الويكي فهو مصطلح أجنبي لا يفترض استخدامه دون ترجمة، وأخيرا نجد أن مصطلح التأليف المشترك أفضل؛ لأن تلك التقنية قائمة على المشاركة بين الأفراد في إنشاء المحتوى^(٣).

(٤) تطبيقات الويب المركبة/ المزج (Mashups):

مواقع تسمح بتجميع البيانات من مصادر متعددة لإنشاء خدمات جديدة، يتم عرضها في واجهة استخدام واحدة؛ ومن ثم يستطيع المستخدم تتبع ما يريد دون اللجوء لأكثر من مصدر مثل استخدام (google maps) في الكثير من المواقع لإظهار بعض المعلومات المرتبطة بالخدمات التي يقدمها الموقع على الخرائط. ويعتبر مصطلح (Mashups) من المصطلحات التي لها عدة مقابلات في اللغة العربية، ومنها: دمج محتويات المواقع، مزج محتويات المواقع، مواقع الويب المجمع، المزج^(٤).

(٥) مشاركة الصور (Photo Sharing):

مواقع تتيح تحميل الصور الرقمية على الإنترنت؛ حيث يتم تخزينها ومشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، مثل: (Picassa – Instagram – Flickr – Zmugmug – Snapfish)، ويطلق البعض على هذه التقنية التدوين الفوتوغرافي (Photo casting)^(٥). وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) جاء موقع (Instagram) في المرتبة السابعة عشر على مستوى العالم في سبتمبر ٢٠١٧. ومثال على هذه التقنية صفحة جامعة واكاتو، بنيوزيلندا (The University of Waikato) على (Instagram)^(٦).

(٦) مشاركة الفيديو (Video Sharing):

المواقع التي تسمح باستضافة الفيديوهات وإتاحتها، حيث يمكن التعليق عليها ومشاركتها عبر مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، لكن في الوقت نفسه قد يتم وضع قيود على الفيديوهات مثل عدم إتاحة

١ - صفحة الحكومة الأمريكية على تويتر، متاح على الرابط التالي: <https://twitter.com/USAgov>

2- The U.S. National Archives and Records Administration. Implications of Recent Web Technologies for NARA Web Guidance. February 6, 2017. Retrieved from <https://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/web-tech.html>

٣- إيمان سامي محمود. أثر استخدام استراتيجيات تدريب مقترحة وفقاً لتطبيقات الجيل الثاني للويب في تنمية مهارات استرجاع المعلومات من المكتبات الأكاديمية لطلاب الدراسات العليا. (أطروحة دكتوراه). جامعة القاهرة، ٢٠١٥، ص٥٥.

٤ - المرجع السابق نفسه، ص٧٠.

- AUMA/AAMDC. op. cit., P44.

5- Government of South Australia. Social Media Guidance for Agencies and Staff. Australia, Dec2010. P1. Retrieved from https://digital.sa.gov.au/sites/default/files/content_files/policy/Social_Media_Guidance_For_Agencies_and_Staff.pdf

٦ - صفحة جامعة واكاتو بنيوزيلندا، متاح على الرابط التالي:

<https://www.instagram.com/waikatouniversity/>

التعليق، ومن أشهر تلك المواقع: (DailyMotion – Vimeo – YouTube)^(١)، وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) جاء موقع (YouTube) في المرتبة الثانية على مستوى العالم في سبتمبر ٢٠١٧. وتساعد هذه التقنية بشكل كبير العمل الحكومي في الترويج للأحداث والخدمات، فضلا عن استخدامها بشكل كبير في حالات الطوارئ. ومثال على هذه التقنية الصفحة الرسمية لمدينة أرلينغتون (Arlington) بولاية تكساس الأمريكية^(٢).

(٧) مشاركة الوثائق (Document Sharing):

موقع يسمح للمستخدمين بتخزين الوثائق ومشاركتها وتبادلها، ومن أمثلتها (google – dropbox) (slide share – synplicity – docs).

(٨) التدوين الصوتي (Podcast):

سلسلة من ملفات الوسائط الرقمية، عادة ما تكون ملفات صوتية، وفي بعض الأحيان مرئية، بحيث يمكن تحميلها على الأجهزة، لذلك يمكن أن تدخل هذه التقنية ضمن تقنية مشاركة الفيديو (video sharing). ومن أمثلة مواقع التدوين الصوتي: (spotify - ccmixer)^(٣). مثال على هذه التقنية مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) التي تتيح هذه الخدمة، من خلال إضافة ملفات صوتية تتعلق بالموضوعات الطبية؛ حيث يضيف بجانب كل ملف مستخلصا عنه^(٤).

(٩) المنتديات (Forums):

عبارة عن مساحة عبر الإنترنت تتيح للمستخدمين مشاركة معلومات بكافة أشكالها (صور- فيديوهات- تسجيلات صوتية... الخ)، ومن أمثلتها: (google groups)^(٥).

(١٠) الملخص الوافي للموقع (RSS):

إحاطة جارية بما يستجد من معلومات فور ورودها على الموقع الذي يشترك فيه المستخدم؛ حيث أصبح غير ملزم على المستخدم زيارته للموقع، فمن خلال تلك التقنية يمكن الدخول على المعلومات الجديدة مباشرة من خلال الرابط المرسل^(٦)، ومن الأمثلة: (google reader). وقد استخدم موقع مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) هذه التقنية من خلال إتاحة قنوات موضوعية؛ حيث يمكن للفرد الاشتراك في أي فئة ليتسلم جميع المعلومات المرتبطة به كما يمكنه الاشتراك في جميع القنوات.

1 - Day Thomson, Sara. Preserving Social Media: DPC Technology Watch Report. Great Britain, February 2016. P3. Retrieved from www.dpconline.org/docs/technology-watch-reports/1486...01/file

- Gregory C. Wilshusen. Information Management Challenges in Federal Agencies' Use of Web 2.0 Technologies. United States: Government Accountability Office, July 22, 2010. P4. Retrieved from www.gao.gov/new.items/d10872t.pdf

٢- مدينة أرلينغتون الأمريكية، متاح على الرابط التالي: <https://www.youtube.com/user/cityofarlington>

3- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 2: Strategies for Implementing Social Media Recordkeeping. June 2014. P9. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management-Principles/Document%20Library%20%20Tools/Advice%2057%20Managing%20Social%20Media%20Records%20Part%202%200-%20Implementing%20recordkeeping%20strategies.pdf>

4- The Centers for Disease Control and Prevention (CDC). Retrieved from <https://www2c.cdc.gov/podcasts/rss.asp>

5- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). State Records Guideline No 18 Managing Social Media Records. April 2015. P10. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management>

٦- محمد الدسوقي فتوح. أثر استخدام معايير مقترحة للضبط التعليمي في إنتاج مصادر التعلم الرقمية باستخدام أدوات الجيل الثاني للشبكة العالمية لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم. (أطروحة دكتوراه). جامعة القاهرة، ٢٠١٥. ص ٦٠.

- Ontario Public Health Unit. Social Media Toolkit for Ontario Public Health Unit. Ontario, February 2014. P79. Retrieved from <http://www.publichealthontario.ca/en/ServicesAndTools/Documents/LDCP/Social-toolkit-public-health-web-final.pdf>

(١١) شبكات التواصل الاجتماعي (Social Networking):

عبارة عن مواقع تسمح ببناء مجتمعات افتراضية عن طريق قيام الأفراد والجهات بتسجيل حسابات عليها بهدف المشاركة الفعالة وزيادة التواصل، حيث تسمح للمستخدمين بالانضمام إلى المجموعات والصفحات ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والروابط... الخ^(١). ويمكن تقسيم شبكات التواصل الاجتماعي وفق تقسيمات متعددة أكثرها انتشارا التقسيم التالي^(٢):

(أ) شبكات اجتماعية عامة: هي مواقع تتيج خدماتها لجميع الأفراد/الجهات على حد سواء بهدف التواصل والتفاعل مع الذين يشتركون معهم في الاهتمامات و/أو الأنشطة، ومن أمثلتها: (Myspce - google+) والأكثر انتشارا الفيسبوك (Facebook) حيث أطلقت تلك الشبكة عام ٢٠٠٤^(٣). ويعد الفيسبوك من أكثر شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة لدى الكثير من الجهات الحكومية، وهو ما اتضح عند تحليل استبانة الدراسة. وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) جاء الفيسبوك في المرتبة الثالثة على مستوى العالم. ومن أمثلة الجهات التي تستخدم الفيسبوك مدينة تشيني الأمريكية (Cheney)^(٤).

(ب) شبكات اجتماعية مهنية: هي مواقع تمكن المؤسسات والمتخصصين من التواصل مع الزملاء لبناء علاقات عمل تساعد في خلق بيئة عمل مفيدة وتقديم خدمات على المستوى المهني، وعادة ما يتم تقديم الخدمات بدون مقابل مع توفير إمكانيات أكثر مقابل رسوم، مثل: شبكة (Yammer) حيث ظهرت عام ٢٠٠٨، وتسمح للمؤسسات بفتح حساب لها مع إمكانية إضافة الموظفين بشرط أن يكون البريد الإلكتروني المستخدم في التسجيل خاصا بالعمل وليس بريدا شخصيا. ومثال على استخدامها قام الأرشيف الوطني الأمريكي (NARA) بإنشاء أكثر من حساب على (Yammer)، مثل الصفحة التي تحمل عنوان "صور وقصص من معارض الأرشيف الوطني"^(٥). ومن الشبكات الاجتماعية المهنية الأكثر انتشارا لينكدين (linkedin)، أطلقت في مايو ٢٠٠٣، وتستخدم في الأساس كشبكة مهنية تربط بين المتخصصين وتساعد في التوظيف والاستشارات العملية^(٦)، ويتميز هذا الموقع بإتاحة إمكانية للمستخدم تساعده في إضافة توصيات من كبار المتخصصين في حقه؛ ومن ثم تعد هذه التوصيات بمثابة شهادة تساعده عند تقييمه لقبوله في الوظائف المناسبة. وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) في تحليل بيانات مواقع الإنترنت جاء لينكدين في المرتبة السابعة والعشرين على مستوى العالم، ومن الجهات التي تستخدمه مدينة فانكوفر الكندية (Vancouver)^(٧).

(ج) شبكات خاصة بفئات معينة: هذه الشبكات نشأت لتجميع بعض المهتمين بموضوعات أو تخصصات بعينها. أن إدارة الخدمة العامة في اونتااريو بكندا لديها شبكة مهنية داخلية متخصصة اسمها

1- McNutt, Kathleen. Social Media & Government 2.0. The Johnson-Shoyama Graduate School of Public Policy. November 30, 2012. P6. Retrieved from https://www.schoolofpublicpolicy.sk.ca/documents/research/archived-publications/government-reports/2012_Social%20Media%20and%20Government%20Final_2012.pdf
2- The Ohio Electronic Records Committee. op. cit., P2.

- إيمان سامي محمود. المرجع السابق نفسه. ص ٦٢-٦٣.
3 - Government Accountability Office. Social Media: Federal Agencies Need Policies and Procedures for Managing and Protecting Information They Access and Disseminate. United States: Government Accountability Office, June 2011. p4. Retrieved from www.gao.gov/new.items/d11605.pdf

٤ - مدينة تشيني الأمريكية (Cheney)، متاح على الرابط التالي:
https://www.facebook.com/cityofcheney/?ref=hf&hc_ref=ARQyLQdyX8OqPchbLCBb2VyLTn3mqGCKuKjzoGJK-QbuDxDkMh0ZY-h4XifHagel9KU

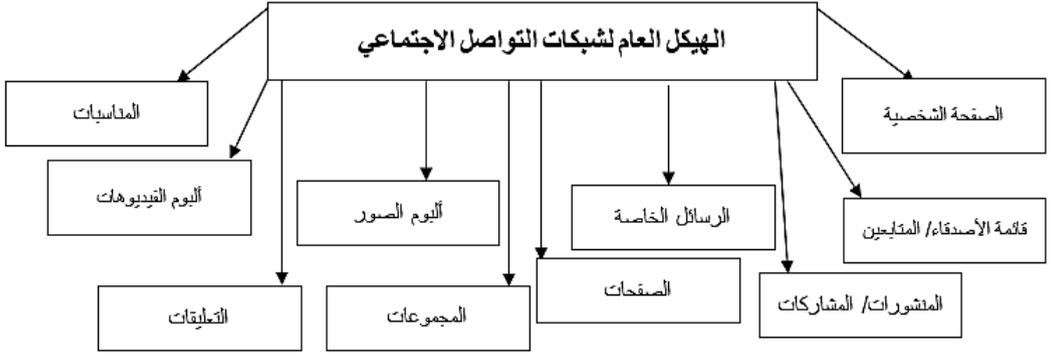
٥ - صفحة صور وقصص من معارض الأرشيف الوطني الأمريكي، متاح على الرابط التالي:
<https://usnatarchivesexhibits.tumblr.com/>

6 - Best Practices for Social Media: Management and Archiving. op. cit., P2.

٧ - مدينة فانكوفر الكندية، متاح على الرابط التالي: <https://www.linkedin.com/company/city-of-vancouver>

(Ontario Public Service's collaborative intranet "Opspedia") تسمح للموظفين الحكوميين بالتواصل والتعاون^(١).

أما فيما يتعلق بالهيكل العام لشبكات التواصل الاجتماعي بصرف النظر عن نوعها فيمكن إيضاحه في الشكل التالي مع العلم أن المصطلحات قد تختلف من شبكة لأخرى لكنها تتفق في الوظيفة، فعلى سبيل المثال مصطلح الأصدقاء في الفيسبوك يقابله لفظ المتابعين في تويتر، وهكذا.



شكل رقم (٢) بالهيكل العام لشبكات التواصل الاجتماعي

ومن الجدير بالذكر أن شبكات التواصل لم تظهر منذ فترة قصيرة -كما يتخيل البعض- فقد بدأت في الظهور منذ ستينيات القرن العشرين، بإنشاء شبكة أكاديمية لتبادل المعلومات^(٢). وبحلول منتصف التسعينيات بدأت شبكات التواصل الاجتماعي، حيث ظهر موقع (globe) الذي اهتم ببناء العلاقات بين المستخدمين من خلال غرف الحوار الجماعية ومشاركة الأفكار والمعلومات، وفي عام ٢٠٠٢ ظهرت شبكة (friendster). ويعد ذلك التاريخ البداية الحقيقية لشبكات التواصل الاجتماعي التي توالى في الظهور، ففي عام ٢٠٠٣ ظهرت شبكة ماي سبيس (Myspace)، ثم الفيسبوك عام ٢٠٠٤^(٣). وفي ٢٢ يوليو ٢٠١٠ عقدت اللجنة الفرعية لسياسة المعلومات التابعة للجنة الإشراف والإصلاح الحكومي والأرشفة الوطني بالولايات المتحدة الأمريكية جلسة استماع بشأن استخدام الجهات الحكومية لتقنيات الويب ٢.٠، التي تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أهم تقنياتها- وأثر ذلك على إدارة الوثائق الحكومية، وخلصت تلك الجلسة إلى ما يلي:

- ١- يجب على الجهات أن تكون قادرة على تحديد الوثائق التي تم إنشاؤها بواسطة تقنيات الويب ٢.٠،
- ٢- يجب على الجهات وضع آليات لجمع هذه الوثائق والحفاظ عليها^(٤).

٣/١ إدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

مع تدفق الوثائق الناتجة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي -التي لم تعد ظاهرة جديدة- نجد أن قواعد العمل المتعلقة بالحفاظ على الوثائق وإدارتها على المدى الطويل لا تزال في بدايتها؛ حيث إن هناك محاولات لبعض الجهات في وضع القواعد اللازمة لحفظ الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي. ونحاول في هذا العنصر إثارة التساؤل حول ما إذا كانت الوثائق المتاحة على شبكات

1- McNutt, Kathleen. op. cit., P17.

2 - AUMA/AAMDC. op. cit., P1.

3 -Day Thomson, Sara. op. cit., P3-8.

4 - Patricia C. Franks. How Federal Agencies Can Effectively Manage Records Created Using New Social Media Tools. the IBM Center, 2010. P6. Retrieved from http://observgo.quebec.ca/observgo/fichiers/57504_GRI%201.pdf

التواصل الاجتماعي ترتقي إلى أن تكون وثائق رسمية؛ ومن ثم يجب الحفاظ عليها؟ أم هي مجرد معلومات إعلانية تنتهي أهميتها بمجرد إتاحتها؟

١/٣/١ ماهية الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

يجب على الجهات التي تتبنى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ، أن تحدد ماهية الوثائق الرسمية التي ينبغي حفظها على المدى الطويل لكي تدرجها في جداول الحفظ، لذلك قام الأرشيف الوطني الأمريكي بوضع تعريف محدد للوثائق الرسمية، بأنها: جميع الأوراق أو الخرائط أو الصور وغيرها من المواد الوثائقية التي تم إنشاؤها أو استلامها أثناء العمل بصرف النظر عن شكلها المادي، ويتم حفظها لقيمتها كدليل على مهام أو سياسات أو قرارات أو إجراءات الجهة^(١). وهذا التعريف التزم به جميع الجهات الحكومية بمختلف الولايات الأمريكية عند وضع سياسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإداري، ومن أمثلة تلك الجهات: لجنة أرشيف ولاية تكساس وأرشيف ولاية واشنطن^(٢). وفي عام ٢٠٠٩ قرر المدعى العام بولاية فلوريدا أن المنشورات على الفيسبوك هي بمثابة وثائق رسمية، وتم التأكيد على أن مواقع وسائل التواصل الاجتماعي تخضع لقانون الوثائق العامة بكاليفورنيا، وتم تحديد أن كل إدارة لها موقع على وسائل التواصل الاجتماعي مسؤولة عن حفظ وثائقها، وتقديمها عند الطلب بسهولة وسرعة، ويطبق على تلك المواقع في مدينة كاليفورنيا جداول الحفظ والاستبعاد^(٣).

وفي ضوء ما سبق يمكن اعتبار بعض المنشورات/التدوينات على شبكات التواصل الاجتماعي بمثابة وثائق رسمية، قد تم إنشاؤها أو استلامها لأداء عمل ما، مثل تقديم المشورة أو استلام الرد على استفسار حول وظيفة ما...إلخ. وفي هذه الحالة يمكن اعتبار هذه المنشورات بمثابة وثيقة رسمية تعامل معاملة الوثائق التقليدية؛ حيث يتم حفظها أو استبعادها وفقا لجدول الحفظ والاستبعاد^(٤). كما أن التعليقات على المنشورات/التدوينات يمكن اعتبارها في بعض الأحيان وثائق حكومية، مثل التعليقات التي تم إنشاؤها من قبل الموظفين العموميين للرد على استفسارات وطلبات المستخدمين، كما أن بعض التعليقات التي تنقلها الجهة حول سياساتها أو خدماتها...إلخ يمكن اعتبارها وثيقة حكومية بعد تقييمها، ثم حفظها وفقا لمدد الحفظ المتبعة.

أما فيما يتعلق بإعادة نشر المنشورات/التدوينات لا يمكن اعتبارها وثيقة حكومية ينبغي حفظها إلا في حالة أن المنشورات/التدوينات الصادرة عن جهات حكومية لها حسابات موثقة وتقوم الجهة بإعادة نشرها لسبب ما في هذه الحالة يمكن حفظها إذا كان هناك داع وفقا لجدول الحفظ مع ضرورة مراعاة حقوق الملكية^(٥). وفيما يلي شكل يوضح ما إذا كانت الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي يمكن اعتبار بعضها وثائق رسمية أم لا^(٦):

1- The U.S. National Archives and Records Administration. A Report on Federal Web 2.0 Use and Record Value. op. cit., P4.

2- County of Kittitas State of Washington. Social Media Policy - Kittitas County. 2013. P2. Retrieved from

<http://mrcs.org/getmedia/5d39018c-7018-48e6-83c0-77515968c5ee/k551socialmedia.pdf.aspx>

- Records Management Interagency Coordinating Council. Review of Electronic-Records Management Practices at Texas State

Agencies and Institutions of Higher Education. September 2012. P28. Retrieved from

www.rmcc.state.tx.us/docs/Final%20BPC%20Report%202012.pdf

3- Institute for Local Government. Social Media and Public Agencies. October 2013. P12-14. Retrieved from http://www.ca-ilg.org/sites/main/files/file-attachments/3_-_social_media_paper_110813_0.pdf

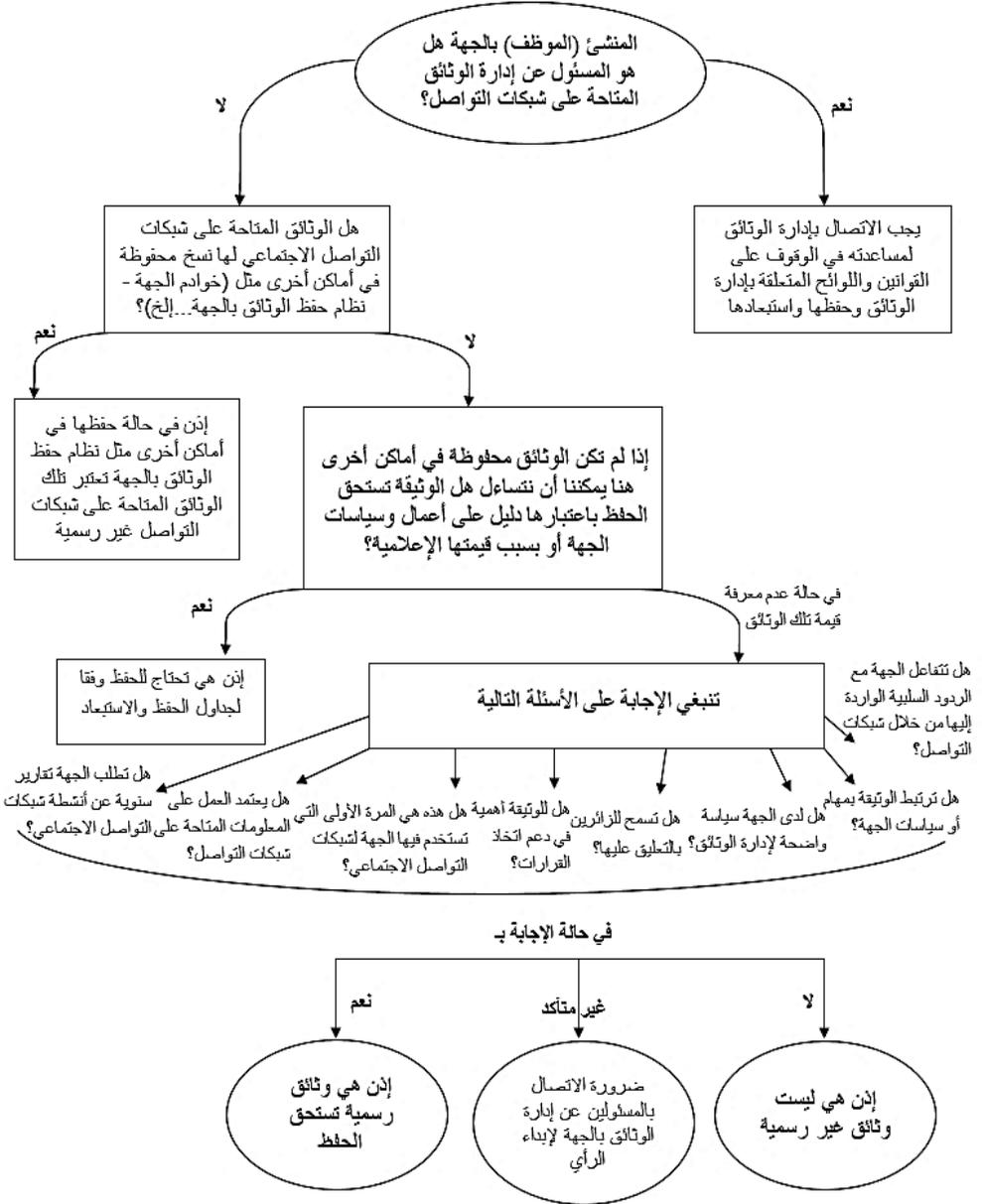
4- Washington State Archives. Electronic Records Management: Blogs, Wikis, Facebook, Twitter & Managing Public Records.

November 2013. P1. Retrieved from <https://www.sos.wa.gov/.../archives/RecordsManagement/Blogs-Twi>

5- Public Record Office Victoria. Recordkeeping Implications of Social Media: Issues Paper. op. cit., P7-8.

6- The EPA Chief Information Officer. Managing Social Media Records. 06/12/2015. P8. Retrieved from

<https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-07/documents/2155-p-06.pdf>



وبناء على ما سبق يمكن تقسيم الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي إلى نوعين:

- النوع الأول هو الوثائق التي تم إنشاؤها على شبكات التواصل الاجتماعي مباشرة، والتي تتضمن محتوى لا يوجد على أي وسيط آخر سواء تقليدي أو غير تقليدي، مثل نتائج التصويت حول قرار ما، فعلى سبيل المثال مدينة أوكلاند (Auckland) في نيوزيلندا عند إعدادها ميزانية السنوات العشر للمدينة من عام ٢٠١٥ - ٢٠٢٥ تلقت ستمائة تقرير عن طريق وسائل التواصل

الاجتماعي، فضلا عن التقارير التي تلقتها بوسائل الاتصال التقليدية ومن ثم هذه التقارير يتطلب حفظها وفقا لجدول الحفظ المطبقة داخل المدينة.

- النوع الثاني هو نسخ من الوثائق يتم نشرها على حسابات الجهة على شبكات التواصل لأسباب كثيرة (التبادل- الإعلان- المشاركة... إلخ)، وأصول تلك الوثائق محفوظة لدى الجهة، ومن ثم لا ينبغي حفظ تلك الوثائق، أو يتكرر نشر المحتوى عبر وسائل تواصل مختلفة وفي هذه الحالة لا يعتبر هذا المحتوى بمثابة وثيقة رسمية بل مجرد نص إعلاني لا تحتاج إلى إدارته وحفظه.

وبصرف النظر عن تلك الأنواع أكد الأرشيف النيوزيلندي أن كثيرا مما ينشر على وسائل التواصل لا يحفظ لفترات طويلة، ولكن في الوقت نفسه لا يمنع من حفظ بعض الوثائق حفظا دائما لأهميتها^(١). وقد أشار الأرشيف الأسترالي أن الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي مختلفة في قيمتها والغرض من إنشائها مثل الوثائق التقليدية تماما؛ لذلك يجب في سياساتها توضيح كل ما يتعلق بإدارة الوثائق وأنواعها ومدد حفظها وكيفية جمعها والبرامج المستخدمة في ذلك^(٢).

كما يمكن تصنيف محتوى الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وفقا لنموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية:

- المعلومات الإلكترونية (E-Information): هي المعلومات العامة التي تحتاج الجهة إلى إتاحتها للجمهور.
- الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation): إشراك الجمهور في مناقشات معمقة حول الخدمات والسياسات العامة للجهة وكيفية تطويرها.
- صنع القرارات إلكترونيا (E-Decision Making): تلجأ الجهات إلى هذا النوع من المعلومات لاتخاذ القرارات حول السياسات والخدمات العامة وطرق إتاحتها^(٣).

٢/٣/١ الإجراءات المتعلقة بإدارة الوثائق وحفظها ويجب على الجهة وضعها في السياسة العامة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

- تحديد أدوار ومسئوليات إدارة الوثائق وحفظها لضمان تحديد الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وإدارتها بالشكل المناسب، ويأتي ذلك بالتعاون بين إدارة الوثائق والمسؤولين عن استخدام شبكات التواصل وإدارة تكنولوجيا المعلومات والشؤون القانونية وذلك لوضع صورة متكاملة.
- تحديد ملكية المحتوى والمسؤولين عن إدارته، خاصة أن أغلب شبكات التواصل الاجتماعي تدرج ضمن مواقع الطرف الثالث^(٤).

1- Ravanbaksh, Arian. Records Management of Social Media and Electronic Records. January 27, 2017. Retrieved from <https://records-express.blogs.archives.gov/2017/01/27/records-management-of-social-media-and-electronic-records/>
- Archives New Zealand. Records Management and Social Media. New Zealand: Archives New Zealand, May 2015. Retrieved from <http://records.archives.govt.nz/assets/Archives-ResourcesandGuides-Quick-Guides/Quick-Guide-Records-Management-and-Social-Media.doc>

2- National Archives of Australia, Australian Government. Managing social media.2017. Retrieved from <http://www.naa.gov.au/information-management/managing-information-and-records/types-information/social-media/index.aspx>

٣- خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. الإمارات: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، ديسمبر ٢٠١٦. ص٨. متاح على الربط التالي:

<https://government.ae/-/media/guidelines/National-eParticipation-Plan.ashx>

٤- مواقع الطرف الثالث (Third party sites): هي عبارة عن مواقع وتطبيقات قائمة على الويب تلجأ إليها الجهة، وتستفيد من خدماتها دون أن تكون قادرة على إدارتها بشكل كامل؛ لأنها تدار بواسطة كيان آخر. وتستخدم هذه المواقع لأسباب عديدة من أهمها التواصل مع فئات عريضة من المستخدمين بمختلف تخصصاتهم، خاصة مع عدم قدرة الكثير من الجهات على إنشاء وسائل التواصل الاجتماعي بنفسها لضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية. ومن هذا التعريف يتبين لنا أن الجهة ليس من حقها السيطرة على وثائقها المتاحة على تلك المواقع بشكل كامل. فضلا عن أن تلك المواقع تغير من شروط استخدامها دون إخطار الجهات/ الأفراد المشتركين مما يجعل الوثائق المتاحة مهددة بال فقدان.

- ضرورة إدراج متطلبات حفظ الوثائق في شروط الخدمة، فضلا عن متابعة شروط خدمة الطرف الثالث التي قد تغير من إجراءات إدارة الوثائق^(١).
- تدريب الموظفين على إدارة الوثائق وحفظها.
- من يتولى إنشاء/ استلام الوثائق يجب أن يكون الشخص المنوط به القيام بذلك؛ لتصبح وثيقة رسمية موثوقا بها.

٣/٣/١ نماذج من الوثائق التي تستحق الحفظ:

- الوثائق التي توثق سياسات الجهة أو نشاطها.
- الوثائق التي تنقل معلومات الجهة الرسمية.
- الوثائق التي تتضمن معلومات تم نشرها فقط على شبكات التواصل الاجتماعي^(٢).
- معلومات الحساب (أسماء المستخدمين – كلمات المرور وما إلى ذلك).
- القوائم المرتبطة بالحساب (الأصدقاء – المتابعين...إلخ).
- التعليقات التي تم نشرها من قبل زائري شبكات التواصل الاجتماعي ولها أهمية في العمل الإداري، فضلا عن نسخ من التعليقات التي تمت إزالتها لانتهاكها سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي^(٣).

٤/٣/١ أدوات إدارة وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media Management Tools)

:"SMMT"

يوجد بعض البرامج التي تساعد على إدارة المحتوى المتاح من خلال مجموعة متنوعة من وسائل التواصل الاجتماعي؛ حيث تسمح هذه البرامج بإدارة حسابات متعددة عبر شبكات مختلفة في وقت واحد^(٤)، كما أنها تسمح بجمع الوثائق وتصديرها إلى نظم حفظ الوثائق بالجهة بالصيغ المناسبة، ومن أمثلة هذه البرامج:

- هوتسويت (Hootsuite).
- تويدك (TweetDeck) هذا البرنامج يختص بحساب تويتر فقط.
- بوفير (buffer).
- سبروت سوشيال (Sprout Social).
- ارشيفسوشيال (ArchiveSocial): يتميز هذا البرنامج بإدارة حسابات متعددة عبر وسائل التواصل المختلفة، مثل: (Google+ – Facebook – Twitter – Youtube – Linkedin – Flickr...).

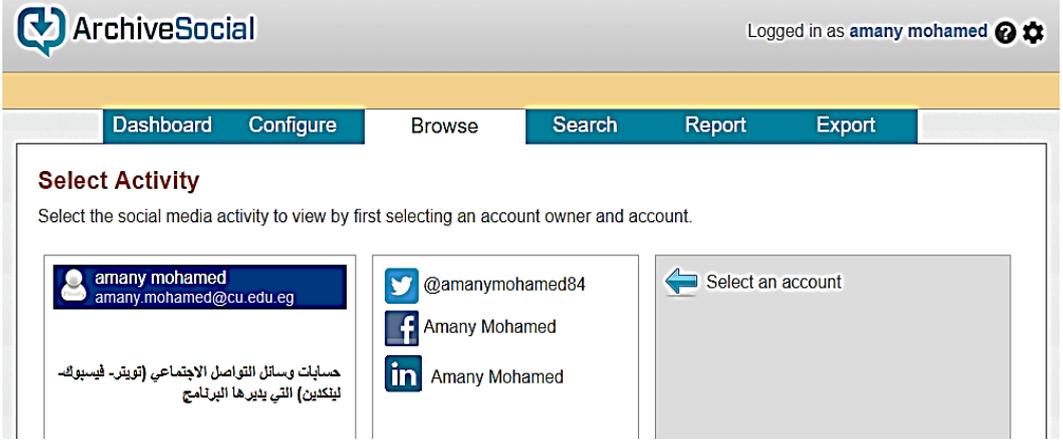
- نزمين إبراهيم علي اللبان. تطبيقات الويب الدلالي في مجال الوثائق والأرشيف: دراسة حالة. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة الإسكندرية. ٢٠١٤. ص ٢٧-٢٨.

١- أثناء إعداد هذه الدراسة فوجئت الباحثة بإرسال تويتر رسالة على البريد الإلكتروني للباحثة تفيد بتغيير في شروط الخدمة، خاصة الحالات التي يتم فيها إزالة التنوينات والتعليقات دون الرجوع لصاحب الحساب.

2- Wilson, Renée. Digital Preservation of Social Media. Archives& records service, a division of the department of administrative services. 2014. Retrieved from https://recordskeepers.files.wordpress.com/2014/04/preservation_social_media.pdf

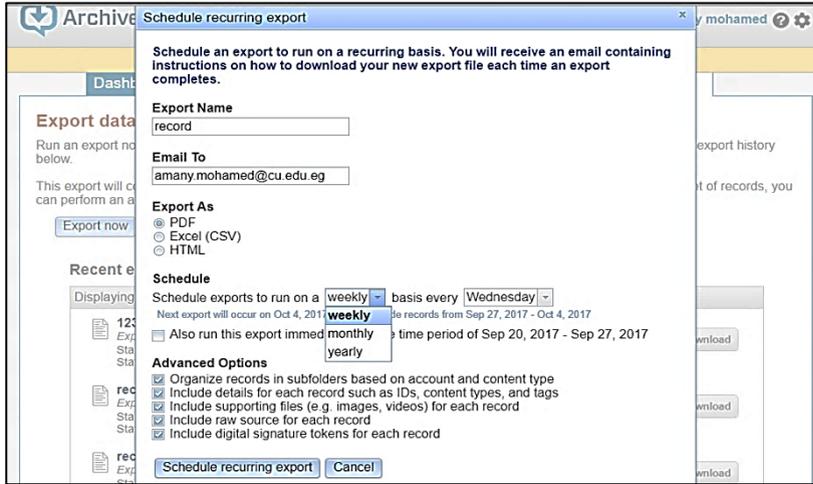
3- City of Bonney Lake. Social Media Policy: Administrative Policy and Procedure. Washington. May 1, 2011. P5. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/39430264-0D4C-4E8F-9320-AF62B79956E8/B66SocMed.aspx>

4- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 4: How to Capture Social Media Records. June 2014. P17. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management-Principles/Document%20Library%20%20Tools/Advice%2057%20Managing%20Social%20Media%20Records%20Part%204%20-%20How%20to%20Capture%20Social%20Media%20Records.pdf>



شكل رقم (٣) الشاشة الرئيسية لبرنامج (ArchiveSocial) وتوضح حسابات شبكات التواصل التي يديرها

كما يتميز هذا البرنامج بإدارة الوثائق المتاحة؛ حيث يمكن تصديرها بصيغ مختلفة (PDF – Excel – HTML) مع الاحتفاظ بسياقها الأصلي، كما يقوم بتحديد مدد الحفظ المناسبة، ويتيح عن كل منشور الميئات اللازمة لوصفه.



شكل رقم (٤) شاشة في برنامج (ArchiveSocial) توضح تصدير بيانات حساب مسجل به بصيغة (PDF)

ويستخدم هذا البرنامج في مقاطعة كيتيتاس (Kittitas County)، ومقاطعة غرانت (Grant County)، وبورين (Burien)، وفانكوفر (Vancouver)، وسبوكان (Spokane)، وإدموندز (Edmonds)^(١).

أغلب هذه البرامج هدفها ليس إدارة الوثائق، فهو ليس من ضمن مهامها الأساسية، فهدفها الأساسي هدف تسويقي في المقام الأول؛ حيث تساعد الجهات والأفراد على إدارة حساباتهم ونشر أخبارهم، خاصة إذا لم يكن للجهة الوقت والموارد المالية لمتابعة ذلك.

٥/٣/١ استراتيجيات إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

اختلفت الجهات التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري حول الاستراتيجيات التي يتم اتباعها في إدارة الوثائق المتاحة على هذه الشبكات، حيث تتوقف تلك الاستراتيجيات على تحليل احتياجات العمل وفهمه، فقد ذكر تيم بارنز (Tim Barnes) ولين سييس (Len Sipes) المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات في وكالة خدمات المحاكم والإشراف الجنائي أنه لا توجد صيغة أو تعريف محدد لاستراتيجية ناجحة لشبكات التواصل الاجتماعي لأن ذلك يعتمد كلياً على الظروف الخاصة بالجهة^(٢)، وفيما يلي نماذج من هذه الاستراتيجيات:

(١) عدم حفظ الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

تختار الجهة هذه الاستراتيجية عند رغبتها في بقاء حسابها على شبكة التواصل الاجتماعي كما هو دون أخذ نسخة احتياطية مما ينشر أو ما يتم استلامه؛ لأنها تعتقد أن الوثائق المتاحة على شبكات التواصل ليس لها أهمية لكي يتم حفظها على المدى الطويل.

لكن يترتب على تطبيق هذه الاستراتيجية مخاطر يمكن التعرض لها، ومنها:

- لا يضمن إمكانية إتاحة المعلومات بشكل مستمر خاصة مع تغيير شروط الخدمة، كما أن كثيراً من شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في الجهات الحكومية تقع ضمن مواقع الطرف الثالث التي لها الحق في حذف المحتوى بشكل دائم دون الرجوع إلى صاحب الحساب.
- إذا كانت المنشورات تتعلق بإعداد تقارير أو متطلبات قانونية مما يتطلب الرجوع إليها لمدة سنتين أو أكثر، وهذا قد يكون غير مقبول في بعض شبكات التواصل.

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:

أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز (State Records NSW) بأستراليا حيث يدير صفحة له على الفيسبوك^(٣)، وهي بمثابة نسخة لما ينشر على تويتر، ويتولى الأرشيف حفظ ما ينشر أو يتسلم على تويتر، لكن صفحة الفيسبوك لا يتم حفظ محتوياتها؛ أولاً لأنها تتضمن معلومات مكررة بالإضافة إلى أنه لا يتلقى الكثير من التعليقات التي يحتاج إلى حفظها على المدى الطويل، ثانياً قام الأرشيف بربط الصفحة بالبريد الإلكتروني ليستلم من خلاله رسائل بأحدث التعليقات ويتولى الأرشيف حفظ هذه الرسائل^(٤).

1- Mahar, Josh. Establishing Effective Social Media Policies for your Agency. the Municipal Research and Services Center (MRSC), February 2015. Retrieved from <http://mrsc.org/Home/Stay-Informed/MRSC-Insight/February-2015/How-to-Write-a-Good-Social-Media-Policy.aspx#>

2 - Patricia C. Franks. op. cit., P16.

٣- صفحة أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز على الفيسبوك:

<https://www.facebook.com/futureproofnsw/>

4- The State Archives and Records New South Wales. Strategies for managing social media records. December 2016. Retrieved from <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/strategies-for-managing-social-media-information>

(٢) حفظ الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وفقاً لاحتياجات الجهة:

تطبق هذه الاستراتيجية عند ظهور الحاجة حيث تتولى الجهة إعداد قائمة بالوثائق والمعلومات التي تحتاج إلى حفظها، خاصة إذا كانت أغلب المنشورات ليست لها أهمية كبيرة. وفي حالة وجود موضوع أو حملة معينة يحتاج إلى حفظ كل ما يتعلق بها تقوم الجهة بإعداد استراتيجية تحدد حفظ منشورات هذا الموضوع أو الحملة.

ومن المشكلات التي يمكن أن تواجه الجهة عند تطبيق هذه الاستراتيجية عدم وجود استراتيجية دائمة يترتب عليها عدم تكليف موظفين محددين بإدارة الحساب، ومن ثم يتطلب من الجهة مراجعة هذا الأمر باستمرار.

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:

مجلس الصحة في مقاطعة واكاتو بنيوزيلندا (Waikato District Health Board)؛ حيث أقام حملة إعلامية على وسائل التواصل الاجتماعي لاحتواء انتشار مرض الحصبة. وقد ساهمت الحملة في إدارة ناجحة للمرض وتم تجميع كل المنشورات والتعليقات الإيجابية والسلبية لتوفير المعلومات التي تسهم في إدارة الحملة.

(٣) حفظ جميع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

تعد هذه الاستراتيجية بمثابة نهج صارم على إدارة جميع أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي، وتختار الجهات هذا النوع إذا كان لديها أعمال كثيرة تدار على شبكات التواصل.

لكن من عيوب هذه الاستراتيجية:

- التكلفة المادية الكبيرة لتنفيذها.
- تتطلب فريقاً متخصصاً يمكنه الإدارة بفاعلية.
- تلقي كم كبير من المعلومات، مما يتطلب ضرورة توافر مساحات لتخزينها بشكل يسهل استرجاعها^(١).

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية حكومة ولاية كارولينا الشمالية؛ حيث قامت بحفظ جميع حسابات الجهات الحكومية بالولاية.

(٤) إعادة استخدام المعلومات:

تعتمد هذه الاستراتيجية على إعادة استخدام المعلومات المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة عندما تكون هناك حاجة إلى تلك المعلومات في مشورة مماثلة في المستقبل، فلا يلزم إعادة تعديلها، ولكن يتم نسخها وإعادة نشرها، وهذا بالطبع يساعد الموظفين في الرد على استفسارات العملاء وتلبية احتياجاتهم بسرعة. ويجب دعم هذه الاستراتيجية بإرشادات مفصلة تساعد الموظفين على الوصول إلى المعلومات بسهولة.

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:

حكومة ولاية نيو ساوث ويلز بأستراليا قامت بإعداد جدول بيانات كبير يسجل فيه موظفو خدمة العملاء الأسئلة التي يطرحها العملاء على صفحة الفيسبوك والأجوبة التي يرد بها الموظفون، وقبل الرد على الأسئلة يتم إجراء بحث سريع في الجدول وإعادة استخدام الإجابة المنشورة.

1- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 4: How to Capture Social Media Records. op. cit., P5-8.

(٥) حفظ الوثائق الصوتية والمرئية:

- بعض الجهات الكبيرة خاصة التي تشارك في إدارة الطوارئ تحتاج إلى أن تكون قادرة على التواصل المرئي والصوتي في حالات الطوارئ. ولكن تواجه هذه الاستراتيجية مجموعة من المخاطر:
- يحتاج إلى متابعة تكنولوجية لهذه النظم، وذلك من أجل مسايرة التغيرات.
 - لا يضمن إمكانية إتاحة المعلومات بشكل مستمر، ومن ثم ليس هناك ضمان لاستمرار البث لفترات طويلة.
 - يجب تصدير المعلومات إلى نظام يسمح بحفظها حفظاً دائماً إذا كان لها قيمة دائمة^(١).
- ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:**
- تتولى حكومة ولاية كارولينا الشمالية بتطبيق هذه الاستراتيجية على جميع حسابات الجهات الحكومية بالولاية على فيلكر، وانستجرام، واليوتيوب.

٦/٣/١ العمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

إن أغلب الجهات الحكومية التي تتيح وثنائها عبر شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة وجدت أنها بحاجة في بعض الأحيان إلى استرجاع وثيقة ما تم نشرها، ولولا مراعاتها ذلك قبل البدء في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لواجهت صعوبة كبيرة في استرجاع تلك الوثيقة، وفيما يلي تسعى الدراسة إلى توضيح الخطوط العريضة للعمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

(١) جمع/التقاط الوثائق:

أغلب المراجع أطلقت على هذه العملية لفظ التقاط (capture) لكن الدراسة فضلت استخدام لفظ جمع الوثائق (capture records)؛ لأنه المصطلح المناسب لهذه العملية فهو يقابل في العمليات الأرشيفية التقليدية عملية اقتناء أو جمع الوثائق، ومن ثم استخدام لفظ الجمع فهو أكثر دلالة لهذه العملية، ويمكن تعريف تلك العملية بأنها عملية يترتب عليها تسجيل الوثيقة في نظام حفظ الوثائق سواء كان إلكترونياً أو ورقياً^(٢). ومن الجدير بالذكر أن الوقت المناسب لجمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل هو أقرب وقت ممكن لإنشائها أو استلامها خاصة أن أغلب تلك الشبكات تعد مواقع طرف ثالث، ومن ثم هناك صعوبة في ضمان حفظ الوثائق على المدى الطويل^(٣).

نظراً لطبيعة شبكات التواصل الاجتماعي باعتبارها مواقع طرف ثالث، نجد أنه كان لا بد من وجود حلول لحفظ الوثائق، فأكثر طريقة للمحافظة على الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، هي إنشاء تلك الوثائق في البداية داخل نظام حفظ الوثائق الخاص بالجهة، وحفظها قبل نشرها عبر شبكات التواصل. وقد أشار الأرشيف النيوزيلندي ووكالة حماية البيئة الأمريكية إلى مجموعة من الطرق التي يمكن استخدامها للمحافظة على الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، وفيما يلي عرض لأبرز تلك الطرق:

الطريقة	الوصف
إنشاء جدول بيانات يتضمن المشاركات (posts) التي نشرت على شبكات التواصل الاجتماعي.	من المشكلات التي تواجه الموظف عند اتباع هذه الطريقة أنه يجب تحديث المعلومات يدوياً، ويستغرق ذلك وقتاً كبيراً، خاصة مع الحسابات النشطة.

1- The State Archives and Records New South Wales. Strategies for managing social media records. op. cit.

2- <http://cisra.org/mat/mat> - قاعدة بيانات المصطلحات الأرشيفية متعددة اللغات، متاح على الرابط التالي:

3- Public Record Office Victoria Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. op. cit., P10.

الوصف	الطريقة
تساعد هذه الطريقة في توفير صورة تمثل بشكل دقيق المحتوى، كما ظهر على شبكات التواصل الاجتماعي. ومن مشكلات هذه الطريقة يجب تحديث المعلومات يدويا، ويستغرق ذلك وقتا كبيرا، خاصة مع الحسابات النشطة ^(١) .	أخذ لقطات (Screen Shots) وحفظها في برامج معالجة النصوص.
تتميز هذه الطريقة بأنها تلبي احتياجات العمل بشكل دقيق، لكن في الوقت نفسه هناك مشكلة تتعلق بأن تلك النظم تحتاج إلى تحديثها باستمرار مع كل تطوير يحدث في شبكات التواصل وشروط خدماتها ^(٢) .	تصدير الوثائق داخل أنظمة حفظ الوثائق بالجهة.
يتولى فيها الموظف المسؤول عن إدارة حساب الجهة على شبكات التواصل مهمة تصفح الحساب ومتابعة ما ينشر لاختيار الوثائق التي يحتاج إلى حفظها ثم أخذ نسخة منها، مثل تظليل المنشورات ونسخها في ملف نصي ^(٣) .	استخدام الطرق اليدوية في جمع الوثائق.
تستخدم هذه الطريقة لإرسال أحدث المنشورات المتاحة على شبكات التواصل، ويتم استخدامها في حالة رغبة الجهة في تتبع أحدث التطورات التي تنشر على حساباتها. لكن من مشكلات هذه الطريقة أن الوثائق المرسله على البريد الإلكتروني تتطلب من الموظف مراجعتها وإدخالها يدويا في نظام حفظ الوثائق بالجهة مما يستغرق وقتا وجهدا كبيرا ^(٤) .	استخدام خدمة الملخص الوافي للموقع (RSS).
إعداد تقارير بالمنشورات والتعليقات التي نشرت على حسابات الجهة بمواقع التواصل الاجتماعي، لكن من عيوب هذه الطريقة أنها لا تتيح تمثيلا دقيقا لما تم نشره على مواقع التواصل الاجتماعي.	إعداد تقارير أسبوعية و/ أو شهرية بالمنشورات والتعليقات
توفر بعض شبكات التواصل الاجتماعي للمستخدمين أدوات لأرشفة محتويات تلك المواقع؛ حيث يتم تصدير هذا المحتوى إلى أي مكان آخر غير موقع الشبكة. حيث يتيح الفيسبوك أداة لتنزيل ملفك الشخصي، ويطلق على هذه الأداة (Facebook Download Service)، وهو يتيح أرشفة لمحتويات الحساب. ويتم تنفيذ هذا الأمر من خلال الدخول على الإعدادات واختيار تبويب عام ثم الضغط على خيار "تنزيل نسخة من بياناتك في فيسبوك" أسفل صفحة الإعدادات. وبمجرد الضغط تظهر صفحة تتضمن رابطا بمجرد الضغط عليه يقوم الحساب بإرسال رسالة على البريد الإلكتروني المسجل في الحساب، ويتم	استخدام الأدوات التي تسمح بها بعض شبكات التواصل لتصدير محتواها.

1- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 4: How to Capture Social Media Records. op. cit., P13-15.

2- Archives New Zealand. op. cit., P2.

- U.S. Environmental Protection Agency. Managing Social Media Records. 06/12/2015. P16-17. Retrieved from <https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-07/.../2155-p-06.pdf>

3- Records Management Interagency Coordinating Council. Review of Electronic-Records Management Practices at Texas State Agencies and Institutions of Higher Education. op. cit., P29.

4- The State Archives and Records New South Wales. Strategies for managing social media records. op. cit.

الوصف	الطريقة
إرسال المحتويات على البريد الإلكتروني في ملف مضغوط يمكن تحميله، لكن عيوب هذه الطريقة أن المحتويات ترسل دون أي ترتيب منطقي وغير كاملة فمن ثم نجد صعوبة في فرزها وترتيبها. والوضع نفسه ينطبق على تويتر، حيث يتيح تحميل جميع التدوينات والمشاركات بنفس الطريقة المتبعة على الفيسبوك لكن يتميز بأنه يتيح صفحة (Html) تعرض محتويات الحساب مرتبة زمنية بشكل دقيق.	
هو برنامج يسمح بتصفح الحساب على موقع شبكات التواصل، وتتبع صفحاته من خلال كتابة (URL)، حيث يقوم بتحميلها وتحليل محتواها وعرض النتائج ^(١) .	استخدام برمجيات الزحف على الويب (Web Crawling)

مثال:

تم تطبيق هذه الطريقة باستخدام زاحف الويب (Seo)، وكذلك زاحف الويب (Web2Disk)؛ حيث تم إدخال الموقع الإلكتروني لصفحة الفيسبوك للأرشيف الوطني الأمريكي^(٢).

Website Crawler and XML Sitemap Generator



Create XML Sitemap

Download in xls

Download in HTML

Internal Pages	External Links	Internal Redirects	External Redirects	Internal Errors	External Errors
100	100 1 left	0	1	0	0

If crawler isn't finished you will get incomplete data.

This report will be mailed to amanyamohamed84@hotmail.com upon completion

[Scroll bottom](#)

100 Internal links XLS | HTML

▲ ▼	URL of pages being spidered	OPR	LFH▲ ▼	Status▲ ▼	IL▲ ▼	Link text
1	www.facebook.com/usnationalarchives	Run	0	200	0	start
2	www.facebook.com/usnationalarchives/	Run	1	200	2	Security Check Required re
3	www.facebook.com/lunsupportedbrowser	Run	1	200	2	update your browser
4	www.facebook.com/	Run	1	200	4	Facebook
5	www.facebook.com/recover/initiate?hwv=110	Run	1	200	4	Forgot account?
6	www.facebook.com/reg/	Run	1	200	4	Sign Up

نتائج تحليل منصة
الأرشيف الوطني على
الفيسبوك باستخدام تطبيق
(Seo)

شكل رقم (٥) تحليل صفحة الفيسبوك للأرشيف الوطني الأمريكي على برنامج (Seo)

١- نزمين إبراهيم علي اللبان. المرجع السابق نفسه. ص ٢٩.

2- Seo. Retrieved from <http://tools.seoachat.com/tools/social-activity/#sthash.cK40ohnt.dpbs>

- NARA. Retrieved from <https://www.facebook.com/usnationalarchives>

الوصف	الطريقة
 <p>شكل رقم (٦) نسخة من المنشورات المتاحة على صفحة الفيسبوك للأرشيف الأمريكي تم استيرادها من برنامج (Web2Disk)</p>	<p>النسخة المحفوظة من منشورات الأرشيف الوطني الأمريكي على الحاسب الآلي</p>
<p>يوجد الكثير من البرمجيات التي يمكن استخدامها في جمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي؛ حيث تسمح هذه البرمجيات بجمع الوثائق المتاحة على وسائل التواصل وتصديرها بصيغ مختلفة، فضلا عن وظيفتها الأساسية وهي إدارة وسائل التواصل المختلفة. ومن أمثلة تلك البرمجيات (Smash - IFTTT - Archive.it – socialsafe - pagefreeze)</p>	<p>البرمجيات المختلفة المستخدمة في جمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.</p>

وبعد الانتهاء من عرض تلك الطرق نجد أن الأرشيف الأسترالي قد نصح بضرورة جمع الوثائق بأكثر من طريقة مثل تصدير الوثيقة بصيغة نصية، وحفظها أيضا كصورة، وحفظ التحديثات المرسله عبر البريد الإلكتروني، واتفق مع هذا الرأي حكومة ولاية فيكتوريا بأستراليا وحكومة مدينة بحيرة بوني بولاية واشنطن الذين استخدموا طريقة حفظ الوثائق بصيغة (pdf) وطريقة أخرى لحفظها مطبوعة^(١).

(٢) التصنيف:

إن كثيرا من الجهات تعتمد على نظام (hashtag) كأساس لتصنيف الوثائق المتاحة على شبكات التواصل، فهو عبارة عن نظام لتصنيف التدوينات/ المنشورات يستخدم لجذب الانتباه إلى تدوينة ما أو لتجميع تدوينات ذات الصلة^(٢)، ويتم فيه كتابة العبارة التي تحدد موضوع التدوينة وتسبقها علامة "#". وعند جمع التدوينات/ المنشورات يطبق عليها قواعد التصنيف المتبعة في نظام حفظ الوثائق بالجهة سواء موضوعيا أو وظيفيا أو زمنيا أو وفقا للهيكل التنظيمي... إلخ.

١- Policy and Procedure. Washington. May 1, 2011. P11-12. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/39430264-0D4C-4E8F-9320-AF62B79956E8/B66SocMed.aspx>

2- McNutt, Kathleen. op. cit., P6.

(٣) الوصف:

كثير من وسائل التواصل الاجتماعي لا تضع مبادئها بالمعنى المتعارف عليه، وقد اهتمت بعض الجهات بوضع عناصر عامة لوصف الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، ومنها مكتب الوثائق العامة في ولاية فيكتوريا بأستراليا، ومعيار مبادئها حفظ الوثائق الإلكترونية الصادر عن الأرشيف النيوزيلندي، وفيما يلي عرض لهذه العناصر:

١. المنشئ.
٢. معرف فريد للوثيقة.
٣. تاريخ إنشاء الوثيقة أو استلامها من قبل الموظف المسؤول.
٤. صيغة الوثيقة.
٥. اسم شبكة التواصل الاجتماعي المستخدمة في إنشاء أو استلام الوثيقة.
٦. عنوان الموقع الإلكتروني (URL) للوثيقة.
٧. اسم الموظف المسؤول عن نشر الوثيقة أو استلامها.
٨. التعليقات، إذا تم التعليق.
٩. إعادة التوجيه، إذا تم إعادة التوجيه.
١٠. بالنسبة للوثيقة التي تستلمها الجهة فلا بد أن يحدد بيانات الحساب المرسل.
 - وفي حالة الاستبعاد هناك عناصر أخرى يمكن إضافتها:
 - تاريخ الاستبعاد.
 - شروط الاستبعاد.
 - المسؤول عن عملية الاستبعاد^(١).

(٤) الحفظ والاستبعاد:

ينبغي قيام الجهات بتطبيق معايير الحفظ نفسها المتبعة مع الوثائق التقليدية على الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، مع ضرورة استشارة القسم المختص بإدارة الوثائق ومعرفة شروط الخدمة حتى يضمن الحفاظ على ما تنشره الجهة على حسابها خاصة وأن أغلب تلك المواقع يسيطر عليها طرف ثالث. وينبغي جمع الوثائق في الوقت المناسب، وتحمل الجهة مسؤولية حفظ الوثائق الصحيحة^(٢).

أما فيما يتعلق بإجراءات الاستبعاد فقد أكدت الحكومة في ولاية فيكتوريا عدم قدرة الجهات الحكومية على التخلص من الوثائق التي تم حفظها عبر وسائل التواصل الاجتماعي دون الرجوع إلى الأرشيف الوطني، حيث يتم الاستبعاد وفقا لجداول الحفظ والاستبعاد بصرف النظر عن الشكل المادي للوثيقة. وينبغي على الجهات حفظ الوثائق التي كانت متاحة على وسائل التواصل الاجتماعي في شكل قابل للقراءة طوال مدة حفظها. وقد أشارت سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمدينة بحيرة بوني بولاية واشنطن، ومكتب الوثائق العامة بفكتوريا بأستراليا إلى ضرورة الالتزام بقانون الوثائق العامة وسياسات حفظ الوثائق المتبعة بالمدينة، وعدم استبعاد الوثائق الرسمية دون الرجوع إلى الأرشيفي الذي بدوره يرجع إلى جداول الحفظ والاستبعاد.

١- أماني محمد عبدالعزيز. المبادئ ودورها في العمل الأرشيفي: معيار وصف الجهات الأرشيفية المكود (EAG) نموذجاً. مجلة هرمس. (٢٠)، ٢٠١٧.
- Public Record Office Victoria. Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. op. cit., P7-9.
2- Ibid., P4.

وفيما يلي مثال لجدول الحفظ والاستبعاد للوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي:

الوثائق	الإجراءات
- النسخ المكررة. - التعليقات أو الاقتراحات التي يقدمها المستخدمون للجهة.	لا يتم حفظها إذا لم يكن لها قيمة في العمل ويتم استبعادها.
الاتصالات غير التنفيذية: هي الاتصالات الداخلية والخارجية من وإلى الموظفين وتتعلق بإجراءات العمل، وقد تكون طلب مشورة أو استفسار...إلخ.	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين ثم يتم استبعادها.
الاتصالات التنفيذية: هي الاتصالات بين أعضاء الإدارة العليا للجهة.	يتم حفظها سنتان ثم يطلب الاستشارة من أرشيف الولاية لإبداء الرأي ^(١) وفي حالة الموافقة على نقلها يتم ترحيل نسخة مطبوعة أو نسخة إلكترونية وفقا للصيغة الإلكترونية المناسبة.

وفيما يلي أمثلة لجهات حكومية تتيح وثائقها على شبكات التواصل الاجتماعي، وتتولى عملية حفظها وفقا للقوانين واللوائح المتبعة:

(١) إدارة الهجرة بالولايات المتحدة الأمريكية:

لهذه الإدارة حساب نشط على الفيسبوك يستخدم في الرد على الاستفسارات المتعلقة ببيانات الهجرة، وتلتزم هذه الصفحة بتطبيق سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المتبعة بالإدارة والتي أشارت إلى أنهم يتولون حفظ التعليقات والمنشورات وفقا لسياسات حفظ الوثائق ولن يتم استبعادها إلا وفقا لجدول الحفظ والاستبعاد. ومن الوثائق التي يتم إنشاؤها على هذه الصفحة المنشورات التي تتضمن أسئلة الزائرين والردود على موضوعات الهجرة. وأكدت الإدارة أنه من الضروري حفظ الوثائق المتاحة على الصفحة لعدة أسباب:

- إن الحساب متاح على الفيسبوك يقوم بوظائف مهمة تتعلق بموضوع الهجرة.
- يتم طرح مجموعة من الأسئلة لا تصل للقسم بأي وسيلة أخرى.
- نشر معلوماتها العامة بشأن سياسة الهجرة وممارستها^(٢).

(٢) أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز بأستراليا:

يستخدم الأرشيف صفحته على الفيسبوك لإتاحة منشورات عن مجموعاته الأرشيفية، والرد على الاستفسارات البحثية، ودعم المهنة الأرشيفية، والتعاون مع الجهات الأرشيفية داخل أستراليا وخارجها.

1- City of Bonney Lake. op. cit., P5-8.

- Public Record Office Victoria. Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. op. cit., P7-11.

2- The Federal department of Citizenship and Immigration. Retrieved from <https://www.facebook.com/uscis>

- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 3: Determine what records need to be kept. June 2014. P3. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management-Principles/Document%20Library%20Tools/Advice%2057%20Managing%20Social%20Media%20Records%20Part%203%20-%20Determine%20what%20records%20need%20to%20be%20kept.pdf>

وأشار الأرشيف إلى حفظ الوثائق المتعلقة بـ:

- الاتصال مع المستخدمين والجهات الأخرى.
- الرد على الاستفسارات.
- ردود أفعال المستخدمين وتقديم المشورة.

ويقوم أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز بأستراليا بدلا من جمع كل منشور على حدة بإعداد تقرير شهري بالمنشورات وإعادة النشر وهذا يعد بمثابة وثيقة رسمية^(١).

٤/١ استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير خدمات الحكومة ٢,٠ (Gov2.0):

الاستخدام المتزايد لشبكات التواصل الاجتماعي على مدى العقد الماضي أدى إلى جذب اهتمام الحكومات إلى ضرورة استخدامها في العمل الإداري لتعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرارات الحكومية، والخروج بالخدمات الحكومية التقليدية إلى خدمات أكثر تفاعلية وتعاونية، ومن ثم أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي مصدرا من مصادر إنتاج الوثائق بالجهات الحكومية، خاصة مع انتشار مفهوم الحكومة الإلكترونية وصولا إلى المفهوم الجديد حكومة ٢,٠ (gov 2.0) الذي يستمد جذوره من مصطلح الويب ٢,٠، فهذا المصطلح بمثابة تحول في طريقة تقديم الخدمات للجمهور، حيث يهدف إلى تمكين القطاع العام والخاص والأفراد للعمل معا بشكل تفاعلي وتعاوني، فالمواطن لم يعد دوره مقتصر على تلقي الخدمة، بل أصبح مساهما في السياسات واتخاذ القرارات^(٢)، وهذا يتطلب تغييرا في الثقافة التنظيمية التي هي بمثابة انعكاس للنظام الاجتماعي والثقافي للمنظمة، ومن ثم ينعكس هذا على أهداف المنظمة، وإجراءات العمل والتكنولوجيا التي يتم تبنيها واستخدامها^(٣) التي من ضمنها استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري.

لقد ظهر مصطلح حكومة ٢,٠ (gov 2.0) عام ٢٠٠٥ من قبل ويليام إيجرز (William Eggers) لوصف استخدام الجهات الحكومية لتقنيات الويب ٢,٠^(٤). ويمكننا إيجاز جوهر هذا فيما يلي^(٥):

1- Ibid., P5-6.

- The State Archives and Records NSW. Retrieved from https://www.facebook.com/pg/srnsn/about/?ref=page_internal

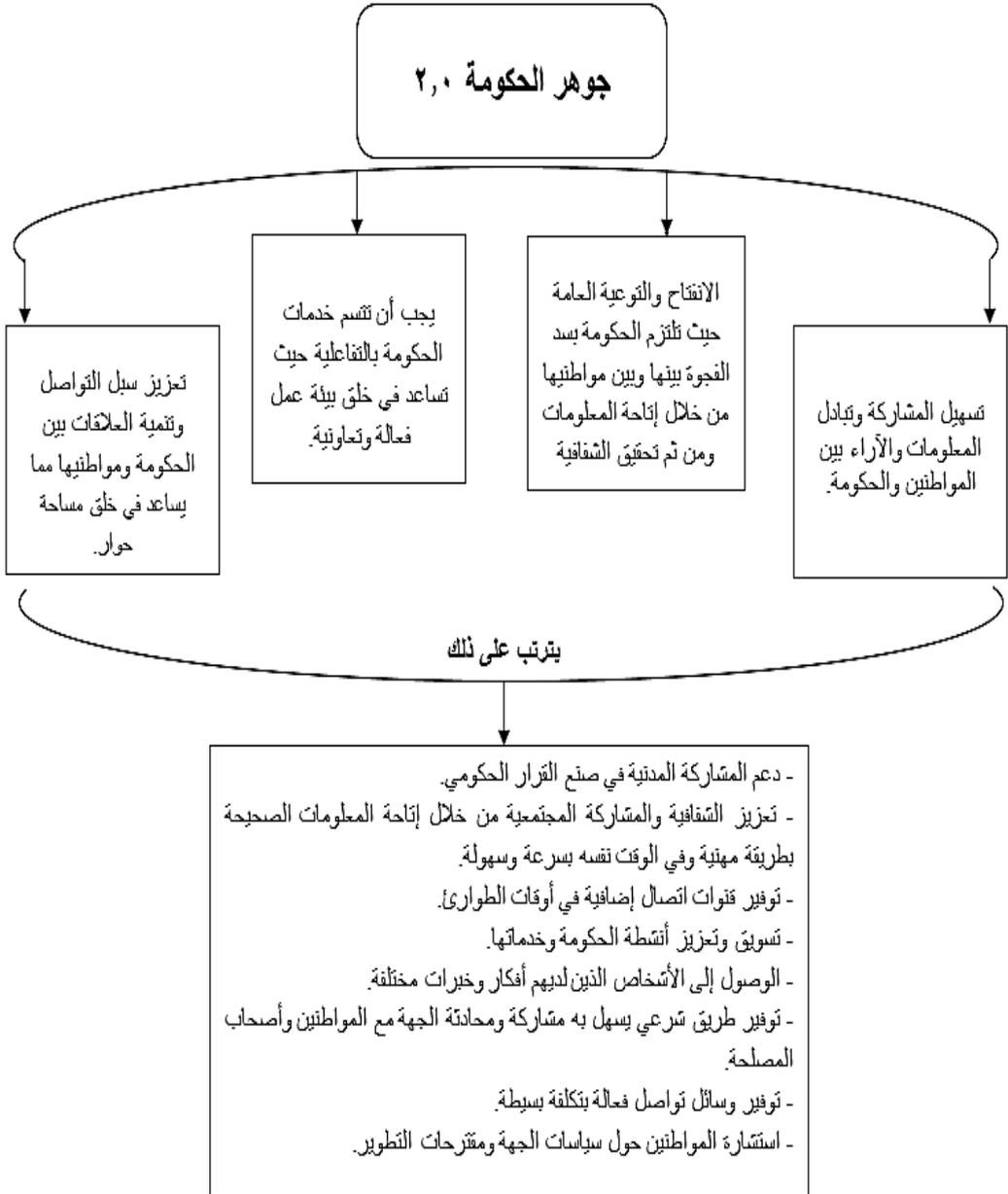
2- Rawan T. Khasawneh & Emad A. Abu-Shanab. E-Government and Social Media Sites: The Role and Impact. World Journal of Computer Application and Technology, (1), 2013. P13.

- McNutt, Kathleen. op. cit., P13.

٣- المجلس الدولي للأرشيف & البحث الدولي المعني بالوثائق الصحيحة الدائمة في مشروع النظم الإلكترونية. نموذج (٣): تطوير سياسة الحفظ الرقمي وإجراءاته/ ترجمة أماني محمد عبدالعزيز. فرنسا: المجلس الدولي للأرشيف، ٢٠١٦. ص ١٠-١١.

4- Hartmann, Sarah & Mainka, Agnes & Peters, Isabella. Government Activities in Social Media An Empirical Investigation of eGovernments in Informational World Cities. Proceedings of CeDEM the International Conference for E-Democracy and Open Government, Krems, Austria, 2014. P3. Retrieved from https://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/fileadmin/Redaktion/Institute/Informationswissenschaft/mainka/CEDEM13_Hartmann_Mainka_Peters.pdf

5- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 2: Strategies for Implementing Social Media Recordkeeping. op. cit., P1-2.



ومن أمثلة المبادرات الحكومية بدول العالم المختلفة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ما يلي:

الدولة	المبادرة
الولايات المتحدة الأمريكية	<p>- الأرشيف الوطني الأمريكي (NARA) له باع طويل في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، فعلى سبيل المثال لا الحصر، يمتلك الأرشيف الكثير من الحسابات الموثقة على الفيسبوك، حيث خصص للكثير من الأرشيفات بالولايات الأمريكية صفحة على الفيس بوك فضلاً عن صفحته الأساسية بعنوان "U.S. National Archives" والتي تشجع الباحثين والمواطنين على تبادل المعلومات حول ما يتعلق بمقتنيات الأرشيف وخدماته.</p> <p>- طلبت الحكومة الأمريكية في ٢١ يناير ٢٠٠٩ من جميع الجهات الحكومية فتح أشكال اتصال جديدة بين الحكومة والشعب، لذلك قامت الجهات الحكومية الأمريكية بالاتجاه نحو وسائل التواصل الاجتماعي بشكل سريع لزيادة المشاركة والشفافية والتعاون بين الجهات الحكومية والمواطنين^(١).</p> <p>وأكدت الحكومة أن تعريف الوثيقة الرسمية في القانون الفيدرالي يُطبق على جميع أشكال الوثائق والتي من ضمنها الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي، وما يؤكد ذلك أن في إحدى القضايا ضد شركة (Red Roobin) بالولايات المتحدة الأمريكية أمر القاضي بإحضار نسخة كاملة من الاتصالات بين المدعي والمدعى عليه سواء كان على الفيسبوك أو البريد الإلكتروني أو بريد صوتي... إلخ.</p>
أستراليا	<p>- أكدت حكومة ولاية كوينزلاند بأستراليا أنه يجب على الجهات الحكومية التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي أن تدير محتواها وفقاً لمتطلبات حفظ الوثائق في قانون الوثائق الصادر عام ٢٠٠٢، ومعيار حفظ الوثائق، ومعيار حفظ الوثائق واستبعادها^(٢).</p> <p>- قامت مدينة ملبورن بإنشاء "ويكي ملبورن" عام ٢٠٠٩ بهدف إشراك المواطنين للمساهمة في تطوير عملية لتخطيط المدن لمدة عشر سنوات.</p> <p>- الحكومة الأسترالية لديها حساب على تويتر وهي الطريقة الوحيدة التي يتم من خلالها عرض تحديثات سياسات الحكومة على المواطنين، ويتولى فريق إدارة المعلومات بجمع التوثيق والاحتفاظ بها كوثائق حكومية كل أسبوعين ويتم جمعها في ملف نصي ويتم حفظه داخل نظام إدارة الوثائق^(٣).</p>
سنغافورة	<p>قامت الحكومة عام ٢٠٠٩ باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين، فعلى سبيل المثال قامت وزارة الصحة بإنشاء مدونة لمناقشة قضايا الرعاية الصحية والتغييرات في السياسة، وتشجيع زوار المدونة على المشاركة على صفحة الوزارة على الفيسبوك^(٤).</p>
نيوزيلندا	<p>عام ٢٠٠٧ أطلقت الشرطة "ويكي لقانون الشرطة" يساعد في إشراك المواطنين للمساهمة في الأفكار وإعادة صياغة قانون الشرطة.</p>

1- Mergel, Ines. The Public Manager 2.0: Preparing the Social Media Generation for a Networked Workplace. Journal of Public Affairs Education. JPAE 18(3), 2012. P21. Retrieved from www.naspa.org/JPAEMessenger/Article/VOL18-3/05_Mergel.pdf

2- Best Practices for Social Media: Management and Archiving. op. cit., P10.

3- National Archives of Australia, Australian Government. op. cit.

4- Government of South Australia. op. cit., P7-8.

الدولة	المبادرة
أيسلندا	في عام ٢٠١١ دعت أيسلندا إلى التشاور مع المواطنين حول صياغة الدستور، وأنشأت حسابات موثقة على الفيسبوك وتويتر؛ لإبقاء المواطنين على تواصل، كما أتاحوا فيديوهات تشرح الدستور الجديد على اليوتيوب.
كندا	- أنشأت الحكومة في مانيتوبا دليلاً بوسائل التواصل الاجتماعي المرتبطة بالموقع الحكومي الرئيسي، وقد استخدمت الحكومة عام ٢٠١١ حساباتها على (الفيسبوك - يوتيوب - تويتر) للمساعدة في إجلاء المتضررين من الفيضانات ^(١) .
الإمارات العربية المتحدة	إن أغلب التجارب العربية حول وضع سياسة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كانت من نصيب الجهات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وما يؤكد ذلك الدراسة الصادرة عام ٢٠١٤ التي اعتبرت دبي من ضمن أهم المدن المعلوماتية التي توفر بنية تحتية مهمة لبناء مدينة رقمية؛ حيث جاء ترتيبها السابع، فضلاً عن أنها المدينة العربية الوحيدة، وقد جاءت مدينة أمستردام على رأس الترتيب وفي نهاية القائمة تحديداً رقم ٣١ جاءت مدينة فيينا ^(٢) . كما جاءت الإمارات في مؤشر المشاركة الإلكترونية وفقاً لاستبانة الأمم المتحدة لتطور الحكومات الإلكترونية عام ٢٠١٦ في المركز ١٣ مع كل من البحرين وتشيلي وأوكرانيا وروسيا وفي المؤشر الخليجي جاءت مع البحرين في المركز الأول ^(٣) . وقد أصدرت الإمارات الكثير من الأدلة المنظمة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وحرصت أغلب الجهات الحكومية على وضع سياسات لاستخدام وسائل التواصل وفقاً للأدلة الرئيسية التي وضعتها الدولة.
الهند	استخدمت الحكومة الهندية وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة محدودة بداية من عام ٢٠١٢، حيث قام مكتب رئيس الوزراء في يناير ٢٠١٢ بإنشاء حساب على الفيسبوك وتويتر كأدوات للتواصل مع المواطنين، كما انضمت شرطة المرور بدلهي إلى الفيسبوك وتويتر للتواصل مع المواطنين حول حركة المرور. كما قامت إدارة شرطة إندور (Indore) باستخدام حساب على تويتر ومدونة، وجوجل خرائط لنشر أخبار الجرائم وتتبع الشكاوى والأنشطة الإجرامية. كما أطلقت إدارة الشرطة في ولاية ماهاراشترا (Maharashtra) نظام رسائل قصيرة (SMS) لتلقي شكاوى المواطنين وإرسال رد خلال ٢٤ ساعة وحلها في غضون ٣٠ يوم. واستخدمت أيضاً وزارة الشؤون الخارجية حساب على تويتر لمتابعة أحوال الجاليات الهندية واستخدم هذا الحساب بنجاح كبير في أعقاب الثورة الليبية ^(٤) .

٥/١ دور شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الأرضي:

إن البيانات المتاحة على شبكات التواصل يمكن اعتبارها مادة ثرية للثقافة الإنسانية. ففي عام ٢٠١٠ تلقت مكتبة الكونجرس هدية عبارة عن جميع التدوينات/ التغريدات على تويتر في الفترة من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٠، وأكد أمين المكتبة جيمس بيلينجتون (James H. Billington) على أهمية وسائل التواصل في تكوين المجموعات الأرضية الحديثة فالبيانات المتاحة على وسائل التواصل بمثابة وثيقة قيمة عن الحياة المعاصرة مما يوفر فهماً للسلوك البشري وتطوره^(٥).

1- McNutt, Kathleen. op. cit., P17.

2- Hartmann, Sarah & Mainka, Agnes & Peters, Isabella. op. cit., P2.

٣- خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. المرجع السابق نفسه. ص١٧.

4- Government of India. op. cit., P28-29.

5- Day Thomson, Sara. op. cit., P5.

لذلك قام الأرشيف الوطني بالمملكة المتحدة بمشروع أرشيف الويب (UK Government Web Archive 'UKGWA') الذي يختص بحفظ المنشورات الحكومية على الويب بشكل دائم باعتبارها وثائق عامة. وبدأ هذا المشروع عام ٢٠٠٣، وركز في البداية على أرشفة مواقع الإدارات الحكومية على الإنترنت، ثم اتسع هذا المشروع ليعطي وسائل التواصل الاجتماعي. وقد قام الأرشيف الوطني بالتعاون مع مؤسسة ذاكرة الإنترنت ('Internet Memory Foundation' IMF) عام ٢٠١١ بمشروع كبير لجمع الوثائق الحكومية المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي وإيجاد حلول لحفظ هذا المحتوى وذلك للالتزام بما نص عليه قانون الوثائق العامة، والذي يؤكد على ضرورة الحفاظ على جميع الوثائق الحكومية بصرف النظر عن شكلها المادي^(١). وقد أشار كلين بروهييه (Clem Brohier) الرئيس التنفيذي بالأرشيف الوطني إلى إن وسائل التواصل الاجتماعي لها دور هام في توضيح السياسات والمبادرات الحكومية. لذلك كان من الضروري أن يقوم الأرشيف الوطني بتطوير نظام لدعم أرشيف وسائل التواصل الاجتماعي من أجل حفظ الوثائق المتاحة من خلالها، باعتبارها وثائق عامة، ولم تكن هذه المهمة بسيطة فقد واجهت تحديات كبيرة لحفظ التغريدات التي تسهم في فهم الأحداث التاريخية مستقبلاً^(٢). ويضم أرشيف وسائل التواصل الاجتماعي التغريدات ومقاطع الفيديو منذ عام ٢٠٠٦. وتتيح الصفحة الرئيسية لأرشيف الويب بحثاً عاماً في أقسام الموقع، أو بحثاً مخصصاً في الأقسام الثلاثة للموقع، والتي تتمثل فيما يلي:

١. الوثائق المحفوظة من المواقع الإلكترونية لإدارات الحكومة بالمملكة المتحدة.
٢. التغريدات المحفوظة من حسابات الحكومة بالمملكة المتحدة على تويتر.
٣. مقاطع الفيديو المحفوظة من حسابات الحكومة بالمملكة المتحدة على اليوتيوب.

وعند اختيار القسم الثاني الخاص بحسابات الإدارات الحكومية بالمملكة المتحدة على تويتر نجد أنه يفتح صفحة تضم جميع الحسابات الحكومية وعند الضغط على أي منها، تظهر صفحة تضم جميع التغريدات الخاصة بهذا الحساب وعلى يسار الشاشة بعض العناصر التي يمكن من خلالها توسيع أو تضيق نطاق البحث^(٣).

1- The National Archives. The UK Government Web Archive: Guidance for digital and records management teams. UK, June 2017. P3-11. Retrieved from <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/web-archiving-technical-guidance.pdf>

2- The National Archives. The National Archives Makes Social Media Part of the Nation's Official History - Videos and tweets archived online as the public record. UK, 8 MAY 2014. P1-2 Retrieved from <https://www.nationalarchives.gov.uk/documents/press-release-social-media-archive.pdf>

٣- مشروع أرشيف الويب للمملكة المتحدة (UKGWA)، متاح على الرابط التالي:

<http://www.nationalarchives.gov.uk/webarchive/>

Environment Agency: Twitter Archive

Refine results

Date range

فترة نتائج البحث

From: 2014

Until: 2014

Results per page

15

Sort by

Date (oldest)

Refine Get JSON coming soon



Environment Agency%ÙŽ @EnvAgency 01/01/2014
@loveleedsh8ken HI More here: <http://t.co/PSJyu66WVC>

التدوينات/التغريدات التي تم حفظها



Environment Agency%ÙŽ @EnvAgency 01/01/2014
We currently have 7 flood warnings and 125 flood alerts across England. Be #floodaware and sign up for flood warnings <http://t.co/OSkuWUKbi7>



Environment Agency%ÙŽ @EnvAgency 01/01/2014
Happy New Year from everyone at the EA! Please be #floodaware in 2014 and sign up for free flood warnings <http://t.co/Om9MKEylsf>



Environment Agency%ÙŽ @EnvAgency 02/01/2014
@eggandchips12 HI Paul. Please call our 24/7 incident line on 0800 80 70 60, we can then take more information to investigate.

Jump to a page

Back

1

Next



Send me The National Archives' newsletter

A monthly round-up of news, blogs, offers and events

Enter your email address

Subscribe

شكل رقم (٧) عرض لتغريدات وكالة البيئة على تويتر من خلال أرشيف تويتر المتاح بأرشيف الويب للمملكة المتحدة

ومن الأمثلة الأخرى لأرشيفات وسائل التواصل الاجتماعي، أرشيف حكومة ولاية كارولينا الشمالية^(١) لوسائل التواصل الذي تم إنشاؤه عام ٢٠١٢ ليضم محتويات مواقع التواصل للجهات الحكومية بالولاية ويغطي المواقع التالية (Facebook – Twitter – YouTube – LinkedIn)، ويتيح هذا الأرشيف للمستخدمين المنشورات/المشاركات/التعليقات، وما يتضمن ذلك من روابط أو صور أو فيديوهات... إلخ ويتيح مع كل منشور المبتدات الخاصة به. واستخدام برنامج (ArchiveSocial) في إنشاء هذا الأرشيف.

1- Marks, Joseph. North Carolina Launches Social Media Records Management Platform. December 2012. Retrieved from <http://www.nextgov.com/emerging-tech/2012/12/north-carolina-launches-social-media-records-management-platform/59945/>

State of North Carolina - Search Results

These results include content captured, made, or received in the connection with the transaction of public business, including original content and any replies or posts about that content.

نتائج البحث من جميع حسابات الجهات الحكومية بولاية كارولينا الشمالية على مواقع التواصل الاجتماعي

[Edit search](#)

حسابات الجهات بولاية
كارولينا الشمالية

1 - 10 of 927 results for **Advanced Search**

Sort by

▼ Accounts

@ncpublicschools (114)
N.C. K-12 Arts Education (37)
@ncdhhs (35)
NC Governor's Highway
Safety Program (31)
Pat McCrory (30)
@LtGovDanForest (29)
NCDPI Division of Digital
Teaching and Learning (28)
Lt. Governor Dan Forest (27)
NC Public Schools (27)
@NCAgriculture (26)
more

▼ Facebook Page

فيسبوك

All (451)
Timeline posts (287)
Timeline comments (63)
Photos (47)
Profile (37)
Photo comments (14)
Review comments (3)

▼ Twitter

All (446)
Tweets (384) تويتر
Likes (59)
Profile (2)
Mentions (1)

▼ Instagram

All (12) الاستغرام
Media (12)

▼ YouTube

All (12) يوتيوب
Uploads (9)
Profile (3)



N.C. Department of Agriculture and Consumer Services
N.C. Department of Agriculture and Consumer Services shared a link.



In the Field » Today's Topic: Water Resource Policy Act of 2009
info.ncagr.com

Agriculture Commissioner Steve Troxler sits down each week with the Southern Farm Network's Rhonda Garrison to discuss "Today's Topic."

Apr 28, 2009



NCDPI Division of Digital Teaching and Learning



The 2009 edition of Education Week's Diplomas Count report, produced with support from the Bill & Melinda Gates Foundation, investigates the issue of college readiness, exploring national policy debates as well as state and local initiatives to prepare all students for postsecondary education. Thursday, June 11, 3 p.m. to 4 p.m. EDT

event.on24.com
event.on24.com
Jun 2, 2009



NC Public Schools @ncpublicschools



GPA discussion-LEA inconsistencies in grade entry in NCWISE. Option: change policy to match practice; no changes to GPAs. Rec'd for SBE OK.

Jun 3, 2009



NC Public Schools @ncpublicschools



GCS 6-Construction Ed. Programs to be accredited by Aug. 1, 2011; policy presented for info. Aligns to industry and community colleges.

شكل رقم (٨) نتائج البحث من جميع حسابات الجهات الحكومية بولاية كارولينا الشمالية على مواقع التواصل الاجتماعي

Record Details

Content type
Facebook Page - Timeline posts

Account
N.C. Department of Agriculture and Consumer Services

Version history
April 28, 2009 at 5:40:34 PM Egypt Standard Time (Current)

Archive status
Digitally signed; Still processing

Source data
{"icon":"https://fbstatic-
a.akamaihd.net/rsrc.php/v2/y/d/z/aS8ecmYRys0.gif","
plu003di439","privacy":
{"networks":"","friends":"","allow":"","deny":"","
Me","value":"SELF"},"story_tags":{"0":
{"id":"139164215005","name":"N.C. Department of

N.C. Department of Agriculture and Consumer Services
N.C. Department of Agriculture and Consumer Services shared a link.

SOUTHERN FARM NETWORK In the Field » Today's Topic: Water Resource Policy Act of 2009
info.ncagr.com

Agriculture Commissioner Steve Troxler sits down each week with the Southern Farm Network's Rhonda Garrison to discuss "Today's Topic."
Apr 28, 2009

NCDPI Division of Digital Teaching and Learning
The 2009 edition of Education Week's Diplomas Count report, produced with support from the Bill & Melinda Gates Foundation, investigates the issue of college readiness, exploring national policy debates as well as state and local initiatives to prepare all students for postsecondary education. Thursday, June 11, 3 p.m. to 4 p.m. EDT
event.on24.com

شكل رقم (٩) تسجيلية تفصيلية لأحد المنشورات بأرشيف وسائل التواصل الاجتماعي بولاية كارولينا الشمالية^(١)

٦/١ التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في إدارة وثائقها على شبكات التواصل وكيفية معالجتها:

إن شبكات التواصل الاجتماعي في جوهرها عبارة عن محادثة متاحة للجميع مما يضعنا في مشكلة كبيرة تتعلق بكيفية السيطرة على ما ينشر عليها، لذلك تواجه الجهات الحكومية الكثير من التحديات عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري، وفيما يلي عرض لتلك التحديات وكيفية التغلب عليها:

التحديات	الحلول
<p>- إدارة الوثائق وحفظها:</p> <p>(١) الكثير من الجهات حددت قدرا كبيرا من المعلومات التي تتاح عبر شبكات التواصل الاجتماعي بأنها ليست وثائق رسمية. وعلى الرغم من ذلك فهناك وثائق تستحق الحفظ الدائم ويجب وضع حدود فاصلة بين كلا النوعين.</p> <p>(٢) أن أغلب شبكات التواصل الاجتماعي تدار من قبل مواقع طرف ثالث، كما أنها غير مصممة في الأساس لإدارة الوثائق^(٢).</p>	<p>- في البداية يجب تحديد ماهية الوثائق المتاحة على شبكات التواصل وتستحق الحفظ بشكل مفصل، مع تحديد مدد حفظها، كما يجب الوقوف على الوثائق التي لا تستحق الحفظ والعمل على استبعادها بشكل دوري؛ لأن عدم إدارتها بشكل صحيح؛ قد تؤدي إلى صعوبات في تخزينها واسترجاعها.</p> <p>- يجب حفظ الوثائق بطريقة منظمة، ويمكن الوصول إليها طوال مدد حفظها وذلك وفقا للقانون المتبع بالجهة، لذلك قامت بعض شبكات التواصل ب إتاحة أدوات يمكن من خلالها تنزيل نسخة من محتويات الحساب، هذا فضلا عن توافر التطبيقات المختلفة التي تساعد في إدارة الوثائق وحفظها. ومن المهم الإشارة</p>

1- State of North Carolina - Social Media Archive. Retrieved from <http://nc.gov.archivesocial.com/>

2- The U.S. National Archives and Records Administration. Guidance on Managing Electronic Messages. Bulletin 2015-02. July 29, 2015.p3. Retrieved from <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2015/2015-02.html>

الحلول	التحديات
<p>إلى أن المحتوى لا يقتصر على المنشورات فحسب بل يتضمن الملفات المرتبطة بها سواء صور أو فيديوهات أو روابط وغيرها^(١).</p> <p>- مراجعة الجهة لشروط الخدمة بصفة دورية؛ لضمان السيطرة على حساباتها وإدارتها بشكل مناسب.</p>	
<p>استخدام البرمجيات التي تساعد في جمع محتويات شبكات التواصل -كما سبق وأشار إليها عند الحديث عن عملية جمع الوثائق-، ويجب على الجهة اختيار الطريقة المناسبة وفقا لإمكانياتها البشرية والمادية.</p>	<p>- جمع الوثائق:</p> <p>يعد جمع الوثائق التي تم إنشاؤها أو استلامها عبر شبكات التواصل الاجتماعي من أكبر التحديات التي تواجه الجهات عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. فقد تحتاج الجهة إلى حفظ الوثائق لأسباب كثيرة بسبب القيمة الإدارية والمالية والقانونية والتاريخية والأرشيفية... إلخ، لتلبية احتياجات الجهة، ومن الجدير بالذكر أن هناك صعوبة لحفظ الوثائق التي يتم تحديثها بشكل متكرر.</p>
<p>تعد ملكية الوثائق من أكبر التحديات التي تواجه الجهات لذلك يجب تخزين نسخ مما يتم نشره ويستحق حفظه، في أقرب وقت ممكن من إنشائها أو استلامها.</p>	<p>- ملكية الوثائق والسيطرة عليها:</p> <p>تدار معظم شبكات التواصل الاجتماعي من قبل مواقع الطرف الثالث لذلك تنتشر الكثير من الجهات بمشكلة احتمالية توقف الخدمة وفقدان المعلومات التي يجب على الجهة حفظها. كما تتيح شبكات التواصل الاجتماعي سواء التجارية أو غير التجارية "شروط الخدمة" التي يجب على المستخدمين الموافقة عليها.</p>
<p>- إن الإدارة الفعالة للوثائق أمر في غاية الأهمية لضمان حفظ الوثائق على المدى الطويل، ومن الضروري تتبع المحتوى المكرر لحذفه عندما يقرر استبعاد الوثيقة الأصلية.</p> <p>- كما يجب على الجهة تحديد الموظف المسؤول عن إدارة حسابات الجهة على شبكات التواصل الاجتماعي حتي لا تظهر مشكلة تكرار المحتوى.</p>	<p>- تكرار المحتوى:</p> <p>(١) أحيانا تتكرر المعلومات المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي حيث يمكن تكرارها لأسباب كثيرة، مثل نشرها من جانب أكثر من موظف، أو نشرها بمسميات مختلفة، أو نشرها في شبكات أخرى^(٢) أو عدم وجود ضوابط لكيفية نشر الوثائق على شبكات التواصل الاجتماعي.</p> <p>(٢) تتأثر القيمة الأرشيفية للوثائق المتاحة على شبكات التواصل بسبب تكرارها، ومن ثم لا يمكن اعتبارها وثيقة رسمية.</p>

1- The Ohio Electronic Records Committee. op. cit., P5.

2- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). State Records Guideline No 18 Managing Social Media Records. op. cit., P5.

التحديات	الحلول
<p>- تنفيذ سياسة الاستبعاد: مدى إمكانية تطبيق جداول الحفظ والاستبعاد على الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة لما لهذه الوثائق من طبيعة متغيرة وتفاعلية.</p>	<p>ينبغي على الجهة تحديد قيمة المعلومات المتاحة على شبكات التواصل وتفصيل ذلك في جداول الحفظ والاستبعاد المتبعة بالجهة. كما ينبغي تطبيق سياسات الحفظ والاستبعاد جنباً إلى جنب مع سياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.</p>
<p>التحديات التكنولوجية: (١) تواجه الجهات الكثير من التحديات التكنولوجية خاصة مع التطور السريع. (٢) زيادة تعرض شبكات التواصل الاجتماعي للهجمات الفيروسية ، وبرمجيات التجسس.</p>	<p>- مواكبة أحدث البرمجيات المتعلقة بإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وحفظها. - اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة لمواجهة هذه المخاطر.</p>
<p>- المسائل القانونية: عدم وجود قوانين وسياسات وإجراءات واضحة لتحديد ماهية الوثائق المتاحة على شبكات التواصل وتستحق الحفظ، وكيفية إدارتها، قد يؤدي إلى فقدان المعلومات أو تكرارها.</p>	<p>- هناك مجموعة من القوانين واللوائح يجب على الجهات اتباعها عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والمتعلقة بإدارة الوثائق والخصوصية وحرية المعلومات فضلاً عن السياسات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية إدارة الوثائق المتاحة عليها وحفظها. - ضرورة استشارة المسئول عن إدارة الوثائق بالجهة لتحديد القيمة الأرشيفية، وهذا ما أكدت عليه جامعة لندن في سياساتها^(١). - يجب على الجهة مراجعة شروط الخدمة قبل اتخاذ قرار استخدامها، فضلاً عن متابعتها لأن كثير من الشبكات تغير من شروط خدمتها دون إنذار مسبق.</p>
<p>- التحديات المتعلقة بموظفي الجهة: كيفية استخدام الموظفين لشبكات التواصل. - خلط بين الاستخدام الشخصي والمهني لشبكات التواصل الاجتماعي. - سلوك الموظف يقف أحياناً حائلاً في تطبيق تلك التقنيات في الجهات الحكومية، فقد يخشى الموظف من الردود السلبية التي قد تؤثر على أعمال الجهة بشكل كبير^(٢)، خاصة مع عدم</p>	<p>- عقد دورات تدريبية للموظفين توضح أهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل ودورها في تعزيز التواصل بين الجهة والمستفيدين بجميع اختلافاتهم. - تحديد القيود المفروضة على الاستخدام الشخصي لشبكات التواصل التي قد تتسبب في انتهاك سياسة الجهة^(١). - الاطلاع على سياسة التعليق والتي من خلالها يتمكن</p>

1- University of London Records management. Records Management – guidance note Web 2.0 and Social media. P1-2.

Retrieved from

http://www.london.ac.uk/fileadmin/documents/foi/RM_guidance_-_Web_2.0_and_social_media.pdf

2- The Ohio Electronic Records Committee. op. cit., P5.

التحديات	الحلول
استيعاب الجهات الحكومية بالدول العربية لمفهوم الشفافية واعتبار أن السرية والحجب هو أساس العمل مما يجعل ذلك عائقاً في استخدام شبكات التواصل في العمل الإداري.	الموظف من التفاعل مع الجمهور. - كما يمكن إعداد خطوط إرشادية توضح أفضل الأساليب التي يجب على الموظف مراعاتها عند التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي.
- الأمن: تواجه الكثير من الجهات بعض التحديات المتعلقة بأمن الوثائق خاصة مع إتاحة تلك الوثائق على مواقع الطرف الثالث.	- توضيح كل الأساليب التي تكفل سبل الأمان للوثائق المتاحة على شبكات التواصل، منها: مواصفات اختيار اسم المستخدم وكلمة المرور، بشكل دقيق للمساعدة في حماية حساب الجهة. - الوقوف على كيفية معالجة المنشورات التي قد تتضمن معلومات سرية أو محمية. - توفير الاحتياطات التقنية اللازمة. - لا بد من توضيح كيفية استخدام الجهة للمعلومات الشخصية التي يمكن الوصول إليها في بيئات الشبكات الاجتماعية ^(٢) .

٧/١ نماذج من الجهات التي أصدرت أدلة أو سياسات...الخ تتعلق بإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

اسم الجهة	الدولة	عنوان العمل (سياسات- أدلة- خطوط إرشادية...الخ)	أمثلة من حسابات الجهة على شبكات التواصل
الأرشيف الوطني الأسترالي	أستراليا	إدارة وسائل التواصل الاجتماعي، ٢٠١٧.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @naagovau
أرشيف تاسمانيا ومكتب التراث (TAHO)	أستراليا	أصدر هذا الأرشيف مجموعة من الخطوط الإرشادية التي تنظم إدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي، ومنها: - نظرة عامة عن إدارة وثائق التواصل الاجتماعي واستراتيجيات حفظها. - تحديد ماهية الوثائق التي تستحق الجمع، وإجراءات جمعها.	
هيئة تنظيم الاتصالات	الإمارات العربية المتحدة	أصدرت حكومة الإمارات العربية المتحدة الكثير من المنشورات التي تنظم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، ومنها: - الدليل الإرشادي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، ٢٠١٣.	

1- Chandler, Kurtis & Vargas, Ruben & Provenzan, Timothy. Social Media Records Management. USA: Arizona State Library, Archives and Public Records, July 11, 2013. P10. Retrieved from https://www.azlibrary.gov/.../arm-training-rm_session_6-social_medi.

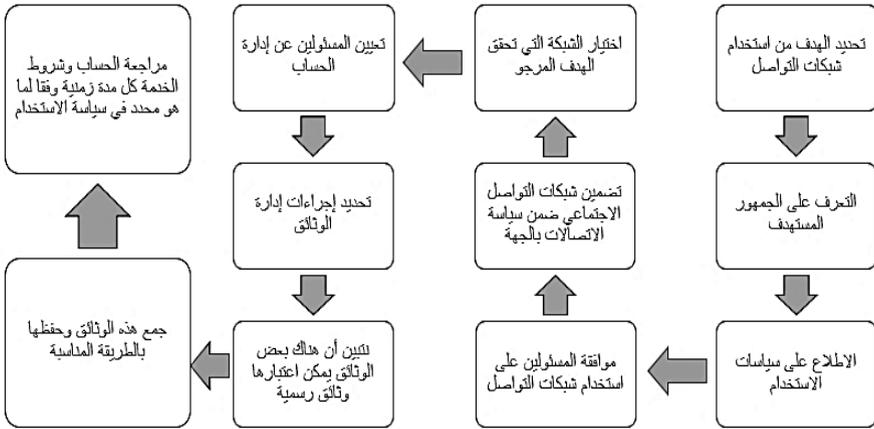
2- Government Accountability Office. op. cit., P8.

اسم الجهة	الدولة	عنوان العمل (سياسات- أدلة- خطوط إرشادية... إلخ)	أمثلة من حسابات الجهة على شبكات التواصل
		- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركات الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، ٢٠١٦.	
حكومة أبوظبي	الإمارات العربية المتحدة	دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية، ٢٠١٥.	
وحدة الصحة العامة بمقاطعة أونتاريو	كندا	مجموعة أدوات التواصل الاجتماعي، عام ٢٠١٤.	صفحة على الفيسبوك بعنوان Ontario Ministry of Health and Long-Term Care
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية	المملكة العربية السعودية	الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات المشاركة المجتمعية الإلكترونية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ٢٠١٤.	
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالهند	الهند	الخطوط الإرشادية لاستخدام وسائل التواصل في المنظمات الحكومية، ٢٠١١.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @meityindia
مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية	الولايات المتحدة الأمريكية	- الخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات لأدوات التواصل الاجتماعي. - الخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات للفيسبوك.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @CDC
الأرشيف الوطني وإدارة الوثائق (NARA)	الولايات المتحدة الأمريكية	أصدر هذا الأرشيف الكثير من الخطوط الإرشادية حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وكيفية إدارة الوثائق المتاحة من خلالها، ومن أمثلة تلك الخطوط: - الخطوط الإرشادية لإدارة وثائق التواصل الاجتماعي عام ٢٠١٤. لهذا الأرشيف الكثير من الحسابات على وسائل التواصل المختلفة يمكن التعرف عليها من خلال الموقع الإلكتروني على الأرشيف. صفحات الأرشيف على الفيسبوك متاح على الرابط التالي: www.archives.gov/social-media/facebook	
لجنة إدارة الوثائق الإلكترونية بأوهايو	الولايات المتحدة الأمريكية	- إدارة وثائق التواصل الاجتماعي عام ٢٠١٢.	صفحة اللجنة على الفيسبوك ولينكدين بعنوان: OhioERC: The Ohio Electronic Records Committee
مؤسسة سميثسونيان	الولايات المتحدة الأمريكية	خطوط إرشادية لأرشفة الفيسبوك.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @Smithsonian

اسم الجهة	الدولة	عنوان العمل (سياسات- أدلة- خطوط إرشادية... إلخ)	أمثلة من حسابات الجهة على شبكات التواصل
أرشفيف ولاية يوتا	الولايات المتحدة الأمريكية	إرشادات حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الحكومي بالاعتماد على الخطوط الإرشادية لأرشفيف ولاية نيويورك.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @utahstatearchives صفحة على جوجل بلس بعنوان Utah State Archives and Records Service
مقاطعة اوكلاند	الولايات المتحدة الأمريكية	دليل إجراءات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل إدارات المقاطعة وكيفية إدارة الوثائق المتاحة من خلالها، عام ٢٠١٠.	صفحة على الفيسبوك ولينكدين بعنوان Oakland County, Michigan Government
مدينة تومويتير	الولايات المتحدة الأمريكية	سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ٢٠١١.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @cityoftumwater
إدارة الخدمات العامة (GSA)	الولايات المتحدة الأمريكية	دليل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ٢٠١٢.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @GSA

٨/١ أفضل الممارسات المقترحة لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي:

يحاول هذا العنصر توفير المعلومات حول أفضل الممارسات لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، ولكن قبل الخوض في تلك الممارسات هناك بعض الإجراءات يجب على الجهات التي تسعى إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري مراعاتها، ويتضح ذلك فيما يلي:



شكل رقم (١٠) الإطار المقترح لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي

وفيما يلي عرض لقائمة بأكثر الممارسات شيوعاً في الجهات الحكومية لإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، وقد اعتمدت الدراسة في إعداد هذه القائمة على الاستبانة كمصدر رئيسي للمعلومات فضلاً عن أدلة إدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل بمختلف دول العالم، وقد تم تقسيم تلك القائمة إلى ستة أقسام بيانها كالتالي:

١/٨/١ الممارسات العامة:

- ضرورة تحديد ماهية الوثائق الحكومية التي يمكن إتاحتها على شبكات التواصل الاجتماعي.
- وضع سياسة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ولا بد من إشراك الموظفين في مهمة إعداد هذه السياسة، فضلاً عن الاعتماد على مصادر معلومات متعددة مع ضرورة أن تخصص السياسة جزءاً مفصلاً عن إدارة الوثائق وحفظها^(١)، بالإضافة إلى سياسة الخصوصية والتعليق والمتطلبات التقنية.
- يجب على الجهة اختيار شبكات التواصل الاجتماعي التي تتوافق مع الهدف من استخدامها، وهل سيتم استخدام شبكات عامة أم شبكات مهنية، وهل سيتم تصميم شبكة مخصصة للجهة؟ أم سيعتمد على شبكة يديرها طرف ثالث؟
- يتم إنشاء الحساب بالبريد الإلكتروني الرسمي للجهة، وتستقبل الجهة على هذا البريد جميع التحديثات التي تتم على الحساب.
- يجب إضافة رابط الموقع الإلكتروني للجهة على جميع شبكات التواصل الاجتماعي وتوجيه المستخدمين إلى زيارة هذا الموقع في حالة طلب المزيد من المعلومات، مع استخدام الشعار الرسمي للجهة كصورة أساسية للحساب، واستخدام الاسم الرسمي للجهة كاسم رسمي للحساب.
- عند وصف الجهة لحسابها على شبكة التواصل الاجتماعي يفضل اختيار نوع دائم (الحكومة Government).
- يجب أن توضح الجهة المدة الزمنية لتحديث حسابات الجهة على شبكات التواصل؛ حيث يجب تحديثها مرة واحدة على الأقل في الأسبوع، وكيفية الرد على استفسارات الجمهور؛ حيث إن العامل الأساسي لنجاح شبكة التواصل هو الإجابة الفورية على المستخدم.
- لا تستخدم حسابات الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج عن خدمات أو منتجات جهات أخرى ليست على صلة بالجهة صاحبة الحساب.

٢/٨/١ الممارسات المتعلقة بالموظفين المسؤولين عن إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

- ضرورة تحديد الأدوار والمسؤوليات، وذلك لتعزيز التفاعل بين موظفي الجهة وإمكانية متابعة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري؛ ومن ثم محاسبة الموظفين سواء بالسلب أو بالإيجاب.
- تشكيل لجنة إرشادية لمتابعة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من كبار المسؤولين بالجهة، وهذا ما اتفقت عليه سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمدينة بحيرة بوني بولاية واشنطن^(٢)، كما قامت وكالة حماية البيئة (EPA) بتشكيل مجلس لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي يتكون من

١- تم إعداد سياسة مقترحة بعنوان سياسة الجيل الثاني من إدارة الوثائق في أطروحة دكتوراه بعنوان " تطبيقات الويب الدلالي في مجال الوثائق والأرشيف: دراسة حالة " للباحثة نرمين إبراهيم علي اللبان جامعة الإسكندرية، صادرة عام ٢٠١٤، يمكن اعتبارها نواة يعتمد عليها في إعداد سياسة وطنية لإدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام.

2- City of Bonney Lake. op. cit., P11-12.

الموظفين بالإدارات التالية: إدارة الإنترنت وإدارة الوثائق وإدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (١).

- يجب على الجهة أن تقرر من لديه السلطة لفتح حساب على وسائل التواصل نيابة عنها.
- يجب ألا نفترض أن جميع الموظفين يدركون ماهية شبكات التواصل وكيفية استخدامها، لذلك ينبغي تدريب الموظفين على استخدامها وكيفية إدارة الوثائق المتاحة من خلالها. ولا بد أن يكون للأرشيف الوطني دور في تدريب العاملين بالجهات الحكومية على استخدام شبكات التواصل في العمل الإداري، وكيفية إدارة الوثائق الحكومية المتاحة من خلالها، فعلى سبيل المثال يقوم أرشيف ولاية يوتا (Utah State Archives) بهذا الدور وإصدار الخطوط الإرشادية اللازمة (٢).
- ضرورة التأكيد على الموظفين بأنه غير مسموح لهم استخدام حساباتهم الشخصية في أعمال الجهة، لأن استخدام الحساب الشخصي قد يؤدي إلى إبطال قيمة الوثائق الإدارية، وهذا ما أكد عليه قانون إدارة الوثائق العامة لولاية ميسوري (Missouri) (٣). كما يحظر تبادل المعلومات الشخصية عبر الحسابات الرسمية للجهة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- قدرة المسئول على تقييد الإتاحة، فكما نعلم أن للوثائق مستويات سرية بصرف النظر عن شكلها المادي.

٣/٨/١ الممارسات المتعلقة بضوابط العمل الإداري:

- ضرورة مراعاة القوانين واللوائح المتعلقة بإدارة الوثائق وحماية الخصوصية وحرية المعلومات؛ لأن عدم امتثال المسؤولين عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للقوانين واللوائح المنظمة للعمل سيؤدي إلى تحملهم النتائج المدنية والجنائية.
- لا بد من نشر سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للجمهور، لكي يتمكنوا من معرفة جميع الإجراءات التي تمكنهم من التواصل مع الجهة بالشكل المناسب.
- ضرورة استخدام شبكات التواصل جنباً إلى جنب مع وسائل الاتصال التقليدية للتواصل مع المستخدمين والتفاعل معهم بالطريقة المناسبة لقدراتهم.
- يجب على الجهة أن تكون على علم كامل بشروط الخدمة، مع ضرورة مراجعتها بشكل دوري خاصة أن شبكات التواصل الاجتماعي التي تدار من قبل طرف ثالث تقوم بتغيير شروط الخدمة دون الرجوع لأحد، وهذا قد يؤثر على إدارة الوثائق أو ملكيتها لها.
- ضرورة إعداد سجل يتضمن بيانات جميع حسابات التواصل الاجتماعي للجهة، وهي: اسم الموظف الذي يدير الحساب- الإدارة أو القسم- عنوان البريد الإلكتروني- رقم الهاتف- رقم الحساب- تفاصيل الحساب- اسم شبكة التواصل الاجتماعي- القسم الذي يختص بهذا الحساب (٤).
- ضرورة توافر هيئة يمكن أن نطلق عليه هيئة تحريرية لتراجع ما يتاح على وسائل التواصل لكي تضمن مشاركات دقيقة وصحيحة في الوقت المناسب.

1- U.S. Environmental Protection Agency. op. cit., P16-17.

2- Utah State Archives and Records Service. Preliminary Guidance on Government Use of Social Media A Guideline of the Utah State Archives and Records Service Adapted from New York State Archives, "Records Advisory: Preliminary Guidance on Social Media. Utah: State Archives and Records Service, November 14, 2011. Retrieved from http://archives.utah.gov/recordsmanagement/social_media_guidelines_2011.pdf

3- State of Missouri Office of the Local Records Board. Guidelines for Creating an Agency Social Media Policy. August 20, 2013. P4-6. Retrieved from <https://www.sos.mo.gov/CMSImages/LocalRecords/SocialMedia.pdf>

٤- حكومة الشارقة. المرجع السابق نفسه. ص١٣.

٤/٨/١ الممارسات المتعلقة بالعمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

- ضرورة مراجعة سياسات إدارة الوثائق وتعديلها لتتضمن معالجة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- ربط إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي بنظام إدارة المحتوى بالجهة.
- يجب على الجهة اختيار البرمجيات المستخدمة في جمع وثائقها المتاحة من خلال حساباتها على شبكات التواصل وإدارتها، وذلك وفقا لإمكانياته المادية والبشرية.
- أشارت وكالة حماية البيئة الأمريكية أنه إذا تم حفظ الوثيقة في أي وسيط آخر، فلا يحتاج إلى جمعها من شبكات التواصل الاجتماعي مرة أخرى، لكن إذا أضيفت معلومات أخرى على محتوى الوثيقة المتاحة على شبكات التواصل فقد تصبح وثيقة رسمية جديدة يجب حفظها^(١).
- ضرورة جمع الوثائق والميتادات المصاحبة لها وفقا لجدول الحفظ المتبعة في الجهة.
- تحديد الفترات الزمنية المتعلقة بجمع الوثائق ومدد حفظها ويفضل جمع الوثائق في أقرب وقت ممكن من وقت إنشائها أو استلامها، مع إدراجها في جداول الحفظ والاستبعاد المطبقة بالجهة.
- ضرورة توفير الضمانات اللازمة للحفاظ على الوثيقة، التي يتم تحميلها على الحساب والتأكد من عدم وجود ثغرات قد يترتب عليها إجراء تعديلات في الوثيقة دون إذن.
- تحديد الإجراءات المتبعة مع الوثائق بعد انتهاء مدد حفظها، وهل سيتم التخلص منها؟ أم ستحتفظ بها الجهة حفظا دائما أم ستحول إلى الأرشيف الوطني^(٢)؟
- يجب على الجهة تحديد مكان تخزين الوثائق المتاحة على شبكات التواصل، فعلى سبيل المثال أشارت سياسة استخدام وسائل التواصل في مدينة بوثيل (Bothell) إلى أن المسؤولين عن حفظ الوثائق يتولون مهمة حفظها في مجلدات إلكترونية منظمة وقابلة للبحث محفوظة على خوادم المدينة، لمدة ثلاث سنوات^(٣).

٥/٨/١ الممارسات المتعلقة بسياسة النشر والتعليق:

- يجب أن تتولى الجهة إعداد سياسة للتعليق مفصلة بحيث توضح للمستخدم كيفية التعليق والوقت المتوقع للرد على طلبه أو استفساره، كما توضح له الأسباب التي قد تؤدي إلى حذف تعليقه، هذا فضلا عن مساعدة الموظف على الحكم حول ما إذا كان هذا التعليق يمكن اعتباره وثيقة رسمية أم لا، وذلك وفقا لمحتوى التعليق.
- ضرورة التزام المسؤولين عن إدارة شبكات التواصل الاجتماعي باستخدام اللغة الرسمية للدولة، لكي تتمكن من التواصل بأفضل صورة ممكنة وهذا ما أكدت عليه الحكومة الهندية^(٤). فضلا عن ضرورة عدم استخدام اختصارات أو مصطلحات عامية؛ لأن هذا الحساب يمثل الجهة ويجب الحفاظ على الصورة المهنية^(٥)، وهذا ما أكدت عليه حكومة مدينة بحيرة بوني بالولايات المتحدة الأمريكية.

1- U.S. Environmental Protection Agency. op. cit., P2.

2- Patricia C. Franks. op. cit., P37.

3- Johnston, Joy. Bothell Social Media Policy. City of Bothell, 8/23/2010. p8-10. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/B51A61E9-7A76-4315-B0A0-21809ED63D16/B67SocMedPol.aspx>

4- Government of India. op. cit., P13.

5- City of Bonney Lake. op. cit., P4.

- يجب أن تتوافق جميع المعلومات التي يتم نشرها على شبكات التواصل الاجتماعي مع سياسات الجهة وقوانينها وإجراءاتها^(١).
- إعداد سجل للتواصل الاجتماعي يضم الردود المثالية واعتبارها مرجعا للرد على تساؤلات الجمهور المتكررة في شبكات التواصل الاجتماعي بما يتناسب مع طبيعة الجهة^(٢).
- يجب أن تتضمن جميع مواقع الشبكات الاجتماعية بيانا خاصا بإخلاء المسؤولية عن أي تعليقات أو مشاركات تتم من أطراف خارجية.
- ضرورة فرض رقابة على المنشورات/التعليقات فمن حق الجهة تقييد أو إزالة أي محتوى يعتبر انتهاكا لسياساتها، مثل الألفاظ البذيئة، أو المنشورات التي تتضمن موضوعات لا علاقة لها بالجهة صاحبة الحساب، أو تنتهك حقوق الملكية...إلخ.
- اتفقت سياسة استخدام وسائل التواصل لمدينة أوكلاند (Auckland) في نيوزيلندا مع سياسة مدينة شيني (Cheney) ومدينة بوثيل (Bothell) بولاية واشنطن وسياسة إدارة الخدمات العامة (General Services Administration) بالولايات المتحدة الأمريكية على حفظ المنشورات والتعليقات التي يتم إزالتها مع بيانات عن صاحب المنشور ووقت الحذف والشخص الذي قام بالحذف ولماذا، حتى يمكن الرد في حالة معرفة السبب، وأيضا إعداد دليل بحالات الحذف يمكن الاستعانة به في المستقبل. مع ضرورة التنبيه على أن تلك التعليقات يتم الاحتفاظ بها لفترة زمنية محددة، فعلى سبيل المثال حددت سياسة استخدام التواصل الاجتماعي الخاصة بحرس السواحل الأمريكية (US Coast Guard) حفظ تلك التعليقات لمدة سنة، ثم يمكن التخلص منها بعد ذلك إذا لم تكن هناك حاجة لحفظها^(٣).
- حذف المشاركات التي تأتي من حسابات شخصية مزيفة أو مجهولة.
- إذا كانت التعليقات/المشاركات لا تؤثر على صنع القرارات أو السياسات فإنه لا يفضل الاحتفاظ بها كوثائق رسمية، على عكس التعليقات/المشاركات التي تتعلق بموضوعات محددة تؤثر على اتخاذ القرارات فإنه يلزم حفظها كوثائق رسمية.

٦/٨/١ الممارسات المتعلقة بالسيطرة على المشكلات الأمنية:

- إن أمن شبكات التواصل الاجتماعي لا يقتصر على توفير الحلول التقنية المناسبة فحسب، بل هناك جانب آخر مهم هو سلوك الموظف والمستخدم على حد سواء، فعلى سبيل المثال يمكن الموظف إتاحة معلومات عبر شبكات التواصل الاجتماعي غير مصرح له بإتاحتها مما قد يضر بالعمل، وفيما يلي إيجاز أمثلة على أفضل الممارسات المتعلقة بتوفير ظروف أمنية مناسبة:
- تنص الإرشادات الهندية على ضرورة التزام الجهات الحكومية باستخدام معيار نظم إدارة أمن المعلومات (ISO27001)، والمتعلق بتحديد متطلبات إنشاء نظام إدارة أمن المعلومات وتنفيذه والمحافظة عليه^(٤).

1- Vancouver Social Media Policy for Councilmembers. January 3, 2011. P2. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/4FF50A31-247B-4FDF-A684-94B9993FF6C2/v35socomed.aspx>

٢- حكومة أبو ظبي. دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية. الإمارات، ٢٠١٥. ص١٢. متاح على الرابط التالي:

<https://www.ecouncil.ae/Publications/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84D8%A9.pdf>

3- National Archives and Records Administration. White Paper on Best Practices for the Capture of Social Media Records. May 2013. P5. Retrieved from <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/resources/socialmediacapture.pdf>

4- Government of India. op. cit., P16-19

- يجب تحديد ملكية المحتوى المتاح على شبكات التواصل الاجتماعي، وتوفير كل سبل الأمان التي تساعد الجهة على التحكم فيه.
- ضرورة توثيق حسابات الجهة على شبكات التواصل من مقدم الخدمة.
- لو لجأت الجهة إلى مقدمي خدمة خارجيين (الطرف الثالث) لابد من إبرام اتفاقية ووضع الشروط التي تضمن للجهة الحق في السيطرة على المعلومات المنشورة عبر حسابها^(١). وهذا ما أكدته الحكومة الهندية حيث أشارت إلى ضرورة اتفاق الجهة مع مقدمي الخدمة حول الأمور التالية:
 - وضع آلية للرد على استفسارات الجمهور تتناسب مع قواعد العمل بالجهة.
 - الأمور المتعلقة بتخزين المحتوى.
 - آليات الأرشفة.
 - إتاحة المحتوى والقيود المفروضة عليه^(٢).
- يجب أن تكون أسماء المستخدمين وكلمات المرور معروفة فقط من قبل الموظفين المسموح لهم بالوصول إلى حساب الجهة على شبكة التواصل الاجتماعي، مع ضرورة تغييرها بشكل دوري، ويجب أن تكون فريدة ويصعب تخمينها.
- تدريب الموظفين على كيفية تعيين إعدادات الخصوصية، وتوعيتهم بالمخاطر التي يمكن مواجهتها في استخدام شبكات التواصل في العمل.
- تحديث سياسات الاستخدام باستمرار لمواكبة التغييرات التكنولوجية والمجتمعية.
- الوقوف على المتطلبات الخاصة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث^(٣)، مثل فقدان بيانات ما أو اختراق لحسابات الجهة...إلخ.
- ضرورة قيام الجهة بإصدار الأدلة المتعلقة بالضوابط الأمنية والمعلوماتية الخاصة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وإلزام الموظفين بها^(٤).

٩/١ النتائج والتوصيات:

١/٩/١ النتائج:

- تأتي الإمارات العربية المتحدة في مقدمة الدول العربية فيما يتعلق بإصدار أدلة تنظم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإداري. على الرغم من ذلك نجد أن تلك الأدلة لم تركز على إدارة ما يتاح من وثائق وحفظها واكتفت بالتركيز على أهمية استخدام وسائل التواصل بهدف تحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين لتعزيز المشاركة والشفافية.
- تبين من استبانة الدراسة أن ضيق الوقت والمخاوف الأمنية جاءت في المرتبة الأولى من أسباب عزوف بعض الجهات عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإداري.
- على الرغم من أن الظهور الحقيقي لشبكات التواصل الاجتماعي بدأ عام ٢٠٠٤ فإن الاستخدام الفعلي بدأ عام ٢٠٠٨ فصاعداً، وبالفعل اتجهت الكثير من الجهات إلى استخدام تلك الشبكات بأنواعها المختلفة في

١- حكومة الشارقة. المرجع السابق نفسه. ص١٢.

2- Government of India. op. cit., P19.

3- State of Washington. Guidelines and Best Practices for Social Media Use in Washington State. November 2010. P14. Retrieved from <http://www.governor.wa.gov/sites/default/files/documents/GuidelinesAnd%20BestPracticesForSocialMedia.pdf>

٤- حكومة الشارقة. المرجع السابق نفسه. ص٥٣.

- السنوات الأخيرة، حيث أصبح للجهة الواحدة حسابات متعددة على شبكات التواصل، فعلى سبيل المثال الأرشيف الوطني الإماراتي له حساب على الفيسبوك وجوجل بلس، فضلا عن حساباته على وسائل التواصل الأخرى، وهي تويتر، ويوتيوب وانستجرام.
- بناء على استبانة الدراسة تبين أن شبكات التواصل الاجتماعي ممثلا في الفيس بوك، والمدونات المصغرة ممثلا في تويتر، ومشاركة الفيديو ممثلا في اليوتيوب من أكثر وسائل التواصل استخداما في الجهات الحكومية المختلفة، ثم يلي ذلك مباشرة المدونات، ومشاركة الصور حيث انتشر استخدام فليكر وانستجرام.
- أغلب شبكات التواصل الاجتماعي لا تتقاضى مقابل نظير خدماتها بشكل عام لكن أحيانا يكون هناك مقابل مادي من أجل زيادة في بعض الخدمات التي توفرها مثل شبكة لينكدين.
- اتفقت الجهات التي تمت مراسلتها على أن نشر الأخبار يأتي في مقدمة أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فضلا عن تعزيز التواصل مع المواطنين، وقد أشار مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) إلى أن من الأسباب الأساسية أيضا لاستخدامها حالة الطوارئ والرغبة في إبلاغ المواطنين بأمر ما.
- عدم وجود سياسة شاملة لإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي يؤدي إلى فقدان المعلومات أو تكرارها، ومن ثم التعرض للكثير من المخاطر.
- إن زيادة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل الجهات الحكومية يترتب عليه زيادة حجم الوثائق؛ ومن ثم عدم وجود سياسة واضحة لإدارة الوثائق سيترتب عليه تفاقم المشكلة وعدم القدرة على الوفاء بمتطلبات حفظ الوثائق واسترجاعها.
- نشرت بعض الحكومات العربية مثل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية والبحرين سياسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل الجهات الحكومية، لكن معظم هذه السياسات لم تركز على إدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي، بل كان تركيزها في الأساس على كيفية استخدام هذه الوسائل في العمل الإداري لتحسين المشاركة المجتمعية وتطوير خدماتها، على عكس دول العالم المتقدم التي خصصت في سياساتها جزء مفصل للوقوف على كل الأمور المتعلقة بإدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي.

٢/٩/١ توصيات:

- ضرورة توضيح تعريف الوثيقة العامة في ضوء تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تحديد ماهيتها، والحالات التي يمكن اعتبارها وثيقة عامة، ومن ثم ضرورة إدراجها في القوانين واللوائح المنظمة للعمل الأرشيفي بالدولة.
- أن الوقت قد حان لكي تبدأ الجهات الحكومية بالدول العربية في إعادة التفكير حول إجراءات إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، مع ضرورة إصدار أدلة تنظم هذا الأمر، ويمكنهم الاستعانة بالأرشيفات الوطنية في وضع خطوط إرشادية بشأن جمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تشجيع الجهات الحكومية على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لإتاحة الفرصة أمام عملائها للتواصل، مما يسمح بتعزيز المشاركة والتعاون؛ ومن ثم يجب وضع سياسة واضحة لاستخدام شبكات التواصل.
- ينبغي على الحكومات العربية وضع تصور لإنشاء أرشيف وطني لوسائل التواصل الاجتماعي يسهم في الحفاظ على جميع وثائق الجهات الحكومية المتاحة عبر حسابات تلك الجهات على وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها وثائق عامة لها دور في توضيح الأعمال الحكومية وسياساتها مما يساعد في فهم الأحداث التاريخية مستقبلا.

ملحق

استبانة عن استخدام وسائل التواصل في الجهات الحكومية وممارسات إدارة الوثائق المتاحة عليها

1- Official name of the institution
2- Contact details of the institution <input type="checkbox"/> Address: <input type="checkbox"/> Email: <input type="checkbox"/> Telephone: <input type="checkbox"/> Website: <input type="checkbox"/> Fax:
3- How do you classify your institution? <input type="checkbox"/> Academic <input type="checkbox"/> Government <input type="checkbox"/> International <input type="checkbox"/> Corporate <input type="checkbox"/> Professional Society <input type="checkbox"/> other (please specify) <input type="checkbox"/> Cultural <input type="checkbox"/> Archives <input type="checkbox"/> Library <input type="checkbox"/> Museum <input type="checkbox"/> Regional
4- Does your Institution use social media? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No - If No, why? * <input type="checkbox"/> Technological difficulties <input type="checkbox"/> Lack of time <input type="checkbox"/> Lack of staff <input type="checkbox"/> Lack of training <input type="checkbox"/> Managerial difficulties <input type="checkbox"/> Lack of money <input type="checkbox"/> Lack of interest <input type="checkbox"/> Political difficulties <input type="checkbox"/> security/privacy concerns <input type="checkbox"/> other (please specify)
5- Why is your Institution using social media? <input type="checkbox"/> Disseminating news <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Building relationships with other institutions <input type="checkbox"/> Marketing <input type="checkbox"/> To support the mission of your Institution <input type="checkbox"/> Promotion <input type="checkbox"/> business management decisions are made <input type="checkbox"/> other (please specify)
6- When did your Institution begin using social media? <input type="checkbox"/> 2017 <input type="checkbox"/> 2016 <input type="checkbox"/> 2015 <input type="checkbox"/> 2014 <input type="checkbox"/> 2013 <input type="checkbox"/> 2012 <input type="checkbox"/> 2011 <input type="checkbox"/> 2010 <input type="checkbox"/> 2009 <input type="checkbox"/> 2008 <input type="checkbox"/> 2007 <input type="checkbox"/> 2006 <input type="checkbox"/> Early 2000s <input type="checkbox"/> I Don't know

<p>7- What is your personal knowledge of social media?</p> <p><input type="checkbox"/> Extremely Low <input type="checkbox"/> Low <input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> High <input type="checkbox"/> Extremely High</p>
<p>8- What Types of content are created through Social Media Usage in your Institution? *</p> <p><input type="checkbox"/> Text <input type="checkbox"/> Pictures <input type="checkbox"/> audio recordings</p> <p><input type="checkbox"/> Surveys/polls <input type="checkbox"/> Links <input type="checkbox"/> audiovisual recording</p> <p><input type="checkbox"/> Ads <input type="checkbox"/> other (please specify)</p>
<p>9- What are the types of social media in your Institution? *</p> <p><input type="checkbox"/> Social networks <input type="checkbox"/> Microblogging <input type="checkbox"/> Blogs</p> <p><input type="checkbox"/> Wikis <input type="checkbox"/> Photosharing <input type="checkbox"/> Videosharing</p> <p><input type="checkbox"/> Podcasting <input type="checkbox"/> Forums <input type="checkbox"/> RSS</p> <p><input type="checkbox"/> Web chat <input type="checkbox"/> Mashups</p>
<p>10- What platforms does your Institution use? *</p> <p><input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Google+ <input type="checkbox"/> LinkedIn</p> <p><input type="checkbox"/> MySpace <input type="checkbox"/> Pinterest <input type="checkbox"/> Tumblr</p> <p><input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Flickr <input type="checkbox"/> YouTube</p> <p><input type="checkbox"/> Blogger <input type="checkbox"/> vkontakte <input type="checkbox"/> Odnoklassniki</p> <p><input type="checkbox"/> orkut <input type="checkbox"/> other (please specify)</p>
<p>11- Who runs the social media in your Institution?</p> <p><input type="checkbox"/> Volunteer <input type="checkbox"/> Full time employee</p> <p><input type="checkbox"/> Part-time employee <input type="checkbox"/> A team of staff members</p>
<p>12- Is your Institution currently providing employee training on managing social media records?</p> <p><input type="checkbox"/> Always <input type="checkbox"/> Frequently <input type="checkbox"/> Occasionally <input type="checkbox"/> Never</p>
<p>13- Does your Institution have clear policies and established roles for managing social media records?</p> <p><input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> I don't know</p>
<p>14- Does your Institution have a policy on acceptable use of social media?</p> <p><input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> I don't know</p>

- If Yes, Can you briefly describe that policy?
15- Who in your Institution has responsibility for the policy for retention and management of records created in social media?
16- Do you think the social media tools affect the function of the records management? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> I don't know If Yes, how?
17- Do Social Media Records need to be in schedules of records retention & disposition? <input type="checkbox"/> Strongly Agree <input type="checkbox"/> Agree <input type="checkbox"/> Disagree <input type="checkbox"/> Strongly disagree <input type="checkbox"/> Not applicable (not known or not used)
18- With regard to Scheduling social media records, how long do you keep social media records?
19- Does your Institution use social media content management systems like Hootsuite, Buffer, Apture or Swix? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> I don't know
20- Does your Institution use an electronic records management system? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No - If yes, are social media records stored and managed in it?
21- What are some tools you can use to save and back up social media records?
22- Does your Institution preserve their social media output? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Some <input type="checkbox"/> I don't know
23- What do you think are the biggest challenges for your Institution with regard to managing social media?
24- Are comments considered records? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
25- Can social media records be used as evidence in legal issues? <input type="checkbox"/> Strongly Agree <input type="checkbox"/> Agree <input type="checkbox"/> Disagree <input type="checkbox"/> Strongly disagree <input type="checkbox"/> Not applicable (not known or not used)

26- Is it possible that the information received through social media would need to be reused in future?

Always Frequently Occasionally Never

If Always, how?

27- Have attended a presentation or workshop on social media management?

Yes No

28- Finally, How do you envision an ideal world regarding the retention and management of records created in social media?

- Please provide any comments on this questionnaire

Details of contact person

Name: Position within the institution:
 Email: