المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون)
للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور/ حشمت قاسم
شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي
القاهرة – مصر 27-29 نوفمبر 2017

حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات

أ.ماجد بن مُحَمَّد أبوشرحه
طالب دكتوراه إدارة معرفة
جامعة الملك عبدالعزيز
mjdabusharha@gmail.com

أ.د.حسن بن عواد السريحي
أستاذ بقسم علم المعلومات
جامعة الملك عبدالعزيز
alsereihy@yahoo.com

المستخلص :

تناولت الدراسة موضوع حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات ، وتمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي : ما هو الإطار المناسب لحوكمة المعلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات ؟ ، وتأتي أهمية الدراسة في أن موضوع الدراسة لم تحظ به أي دراسة عربية سابقة ، وكذلك حاجة مؤسسات المعلومات لإدارة المخاطر من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ، وما تمثله من أهمية كبيرة في الخدمات التي تقدمها .

وهدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم حوكمة المعلومات وخصائصها وأهدافها ومبادئها ، بالإضافة إلى التعرف على أهم السياسات والإجراءات المستخدمة حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي ، كما هدفت أيضاً إلى وضع إطار عام لحوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي وماهي مجالات تطبيقها في مؤسسات المعلومات .

واعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى Content Analysis الذي يعتمد على تحليل الوثائق والذي يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة الذي يقوم على تحليل محتوى الدراسات والوثائق التي تناولت موضوع حوكمة معلومات شبكات وسائل التواصل الاجتماعي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : ندرة الدراسات في مجال حوكمة المعلومات لمؤسسات المعلومات ومازال بحاجة إلى الدراسات المتعمقة ، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة للتكامل بين التخصصات للخروج بإطار حوكمة معلومات لشبكات التواصل الاجتماعي مناسب .

وأوصت الدراسة إلى أن يحدد نموذج حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي بوضوح عملية الموافقة على مشاركة العاملين في قنوات التواصل الاجتماعي في المكتبات ومؤسسات المعلومات ، وكذلك أوصت بوجود سياسة خاصة عند استخدام العاملين في المكتبات ومؤسسات المعلومات من خلال الأجهزة المحمولة والهواتف الذكية.

الكلمات الدالة :

حوكمة المعلومات – حوكمة الشبكات الاجتماعية – الامتثال – سياسات المعلومات

المقدمة :

تعد شبكات التواصل الاجتماعي أحد أهم التقنيات تأثيراً في عصرنا الحاضر على المجتمعات وأكثرها انتشاراً في عملية التواصل مع الآخرين والسرعة في نشر الأخبار وتبادل المعلومات ونقل المعارف والخبرات حيث انتقلت من كونها تجربة ومرحلة جديدة للتفاعل والتواصل إلى قناة ومنصة رئيسية تستخدمها المنظمات لتعزيز التواصل مع عملاءها وشركائها والعاملين ، ولتكوين صورة واضحة في سوق العمل ولذلك عليها النظر في أن ما يتضمنه المحتوى التفاعلي لتلك الشبكات جزء من سياستها و يمثل سجلاً خاصة بها.

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية الدراسة في إيجاد الحلول والأدوات المناسبة التي تساعد المنظمات ومؤسسات المعلومات منها على التعامل الصحيح والأمثل مع شبكات التواصل الاجتماعي من خلال وضع السياسات والإجراءات المناسبة التي تحكم العلاقة بين جميع الأطراف المستخدمة لتلك الشبكات .

ولكن يجب على المنظمة أن تقوم بإدارة ومراقبة المحتوى الذي يتم إنشاؤه ونشره على منصات الشبكات الاجتماعية والاحتفاظ بالمحتوى الذي يمثل توثيق وتسجيل لأنشطة المنظمة ويكون وذلك وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالسجلات والتخلص منها الموجودة في المنظمة .

وفي أغلب الأوقات لا تتم إدارة ومراقبة محتوى الشبكات الاجتماعية من خلال سياسات حوكمة المعلومات Information Governance (IG) التي تضمن حماية الأصول المعلوماتية في المنظمة .

أولا: الإطار المنهجي :

- **مشكلة الدراسة :**

من أهم المفاهيم التي ظهرت مؤخراً والتي يمكن توظيفها في الاستفادة من محتوى شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة مفهوم" **حوكمة المعلومات Information Governance**" الذي يعد أحد المفاهيم التي تبنتها مؤخراً العديد من المنظمات الذي يتطلب منها إجراء تعديلات كبيرة في تعاملها مع المعلومات ، كما يستخدم المفهوم لوصف حقوق اتخاذ القرار وإطار المساءلة الذي يشجع على السلوك المرغوب عند تقييم المعلومات ، وإنشائها ، وتخزينها ، واستخدامها ، وحفظها وحذفها ، ويشمل العمليات ، والأدوار ، والمعايير ، والمقاييس التي تضمن الاستخدام الفعال والكفء للمعلومات في تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها.

وقد ذكرت دراسة (Schanrneck.2012) أن ما يقارب 70 % من المنظمات ليس لديها برنامج لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي يتناول إدارة المخاطر وقوانين الامتثال لسياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .

كما أنه من خلال عملية المسح تبين عدم وجود إطار لبرنامج حوكمة المعلومات في مؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها ، و تتضح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

ما هو الإطار المناسب لحوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات ؟

- **أهمية الدراسة :**

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي :

1- أن موضوع حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعي لم تحظ به أي دراسات عربية سابقة تناولتها بشكل مباشر حيث لم يتوصل الباحثان على حد علمهما إلى أي دراسة عربية تناولت حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية في مؤسسات المعلومات على وجه التحديد.

2- أصبح موضوع حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية من الموضوعات المهمة التي تتطلب دراستها والبحث فيها كونها مجالاً جديداً .

3- حاجة مؤسسات المعلومات لإدارة المخاطر من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

4- أن شبكات التواصل الاجتماعي من أهم التقنيات تأثيراً واستخداماً وانتشاراً في عصرنا الحالي على خدمات مؤسسات المعلومات.

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الآتي :

1- تحديد مفهوم حوكمة المعلومات وخصائصها وأهدافها ومبادئها.

2- التعرف على أهم السياسات والإجراءات المستخدمة في حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية في مؤسسات المعلومات.

3- وضع إطار عام لخطة حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات .

4- التعرف على أهم مجالات تطبيق حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات .

منهجية وأدوات الدراسة :

- اعتمد الدراسة على منهج تحليل المحتوى Content Analysis الذي يعتمد على تحليل الوثائق والذي يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة الذي يقوم على تحليل محتوى الدراسات والوثائق التي تناولت موضوع حوكمة معلومات شبكات وسائل التواصل الاجتماعي بهدف الوصول إلى السياسات والمبادئ التي تناولتها تلك الدراسات والوثائق والخروج باطار عام لخطة مناسبة لحوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي .

الدراسات السابقة :

يعد الأدب المنشور حول حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات محدوداً جداً ولم يتم التطرق إليه سواء في المجتمع الغربي أو العربي ، ولذلك فإن هذه الدراسة تحاول جاهدة أن تسد هذه الفجوة وزيادة الأدب المنشور في هذا المجال ، ولذلك سيتم استعراض الدراسات التي تناولت موضوع حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ، وهي على النحو التالي :

- دراسة (J.W.Schanrneck.2012) بعنون " إطار لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في بيئة العمل وكانت دراسة حالة عن شركات تكنولوجيا المعلومات في الموجودة في جنوب أفريقيا ، ومشكلة الدراسة تتلخص في عدم وجود سياسات وهياكل تنظيمية تحكم استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي وأن هناك حاجة لوجود إطار عمل لتنفيذ حوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي ليساعد على الحد من المخاطر والتهديدات التي تتعرض لها تلك الشركات ، وهدفت الدراسة إلى وضع إطار لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في بيئة العمل ، واعتمدت على المنهج الاستقرائي الذي يعتمد على الدراسات الميدانية لحل مشكلة الدراسة والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على بقية المنظمات الأخرى ، كما اعتمدت على منهج تحليل المحتوى للدراسات والنظريات والانتاج الفكري في مجال الدراسة .

  وقد توصلت الدراسة إلى وضع إطار مقترح لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في بيئة العمل ، كما توصلت أيضاً إلى وضع مقترح لسياسة حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في المنظمات التي تعمل في مجال تكنولوجيا .

- دراسة (Brooks.B.2015) وكانت بعنوان تأثير حوكمة الانترنت على المنظمات :دراسة حالة لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي على مقاطعة Oakland بالولايات المتحدة الأمريكية ، وهدفت إلى دراسة تأثير حوكمة الانترنت على مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي ، واعتمدت على منهج تحليل المحتوى ودراسة الحالة ، واستخدمت المقابلة كإحدى أدوات جمع المعلومات .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : أهمية مشاركة المحتوى بين العاملين داخل المنظمات ، وكذلك إلى ضرورة وضع سياسات لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي تساعد في الحد من سلوك الأفراد داخل المنظمة وتحقيق مزيد من الامتثال لتلك السياسات.

وقد أوصت الدراسة بأن تكون سياسة حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي مرنة وقابلة للتطوير ، وتشمل أغراض الامتثال .

- دراسة (Chiling.M.2014) وكانت بعنوان حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي في مجتمعات الممارسة على شبكة الانترنت في المنظمات : دراسة حالة ، وهدفت إلى تقديم إطار لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي الخاص بمجتمعات الممارسة على شبكة الانترنت ، كما هدفت أيضاً إلى وضع سياسة لحوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي للعاملين في المنظمات.

وكانت مشكلة الدراسة هي تعرض المنظمات التي تدعم مجتمعات الممارسة على شبكة الانترنت من مخاطر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي الناجمة عن سلوك الأفراد أو المجتمع الداخلي لتلك المنظمات ، وقد استخدمت الدراسة المقابلة كأداة رئيسية لجمع المعلومات بالإضافة إلى تحليل محتوى الدراسات المنشورة حول موضوع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها : اتفاق كل من الإدارة العليا والعاملين في المنظمات محل الدراسة على أن حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي تعمل على الحد من المخاطر التي تنجم عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مجتمعات الممارسة على الانترنت ، كما اتفقت الدراسة ضرورة أن يكون هناك سياسة لشبكات التواصل الاجتماعي داخل المنظمات.

- دراسة (Link & Zerfass.2011) كانت بعنوان حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي : الأطر التنظيمية للاتصالات الناجحة عبر الانترنت . وكان الهدف منها التعريف بمفهوم حوكمة وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى تحليل الوضع الراهن لشبكات التواصل الاجتماعي كأحد وسائل التواصل عبر شبكة الانترنت في المنظمات الألمانية. وقد استخدمت المنهج المسحي لتحليل بيانات الاتصالات بين العاملين على شبكات التواصل الاجتماعي في المنظمات الألمانية عبر الانترنت وقد توصلت الدراسة إلى أكثر من 95% من المنظمات محل الدراسة لم يكن لديها خطة استراتيجية أو أطر تنظيمية لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ، كما توصلت الدراسة إلى ما نسبته 25% من المنظمات محل الدراسة يوجد بها ثقافة المشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والامتثال التنظيمي كما أظهرت الدراسة أن ما نسبته 54% من عينة الدراسة تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطتها ، وتوصلت الدراسة إلى أن ما نسبة 66.2 % من المنظمات عينة الدراسة تعاني من فقدان السيطرة على عمليات الاتصال عبر شبكات التواصل الاجتماعي ، وتوصلت الدراسة إلى أن ما نسبته 4% أنشأت قسم خاص لشبكات التواصل الاجتماعي وتم تضمينه في الهيكل التنظيمي للمنظمة وكان مسؤول عن وضع الاستراتيجية لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي.

ثانيا : الإطار النظري :

الحوكمة :

يعود لفظ الحوكمة إلى كلمة إغريقية قديمة في القرن الثالث عشر (Kubernan) تعبر عن قدرة ربان السفينة ومهاراته في قيادتها وسط الأمواج والأعاصير والعواصف ، وما يمتلكه من قيم وأخلاق نبيلة وسلوك نزيه في الحفاظ على أرواح وممتلكات الركاب ورعايته للأمانات والبضائع التي بحوزته ومن ثم إيصالها لأصحابه ، ودفاعه عنها ضد القراصنة والأخطار على تعترضها أثناء الإبحار ، فإذا ما وصل بها إلى ميناء الوصول ثم عاد إلى ميناء الإبحار من مهمته سالماً أطلق على هذا الربان (Good Governance).

واستعمل مصطلح الحوكمة في اللغة اللاتينية بكلمة (Gubernare) في بداية القرن الرابع عشر بنفس المعنى ، ثم استخدم في اللغة الفرنسة القديمة (Gouvernance) بداية القرن الثالث عشر كمرادف لمصطلح الحكومة (Gouvernement) ، وابتداء من سنة 1478م استعمل المفهوم للإشارة إلى المنظمات التي تتبع هيكل إداري خاص وفي اللغة الإنجليزية تم طرح مصطلح (Governance) للدلالة على وسيلة إدارة أو حكم .(حسام الدين ، 2015، 15).

وتعرف الحوكمة بشكل عام على أنها مستوى الأداء الجيد للجهاز الحكومي بمفهومه الواسع (أي الإدارات والهيئات والأجهزة والوزارات وغير ذلك من الجهات الحكومية التي تقوم باتخاذ قرارات ، أو تنفيذ سياسات ، أو الإشراف على تطبيق القوانين والتشريعات والرقابة على تنفيذها) ، ويتطلب الوصول للحوكمة تفعيل القضايا المتعلقة بالشفافية والمساءلة .(نوير ، 2006، 99)

كما يشير مصطلح الحوكمة إلى عدة استخدامات منها ما ذكرته (Zyngier.2006) القواعد واللوائح التي تنظم العمل في المنظمات ، ويتم تفسيرها أيضاً بأنها عبارة عن الدور الذي تقوم به السلطة التنفيذية من خلال إطار منظم يضمن تحقيق الأهداف الحالية والمتوقعة .

حوكمة المعلومات :

تعتبر حوكمة المعلومات احدى عناصر حوكمة الشركات أو الحوكمة الرشيد Good governance فحوكمة الشركات تهدف إلى التوافق بين أهداف المنظمة وبين مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة بالطرق التي تضمن الشفافية والنزاهة ولأخلاقيات التي تنظم العمل داخل هذه المنظمات ، وحوكمة المعلومات تعتبر جزء من حوكمة الشركات والتي تعد أحد عوامل النجاح الرئيسية في الحفاظ على الأصول المؤسساتية للمنظمة وتحويلها إلى قيمة مضافة ، وجزء لا يتجزأ من أعمال الحكومات والمنظمات ، ويتم ذلك من خلال العديد من الإجراءات والقواعد التي تحدد الامتثال في التعامل مع المعلومات (Onions&Langen.2006).

و حوكمة المعلومات ما هي إلا شكل من أشكال الإدارة التي تتصف بالانضباط الشديد ، وظهرت نتيجة الحاجة لوجود تشريعات أكثر دقة للسيطرة على المعلومات في مجال منظمات الأعمال ولحمايتها من التهديدات الخارجية مثل القرصنة والاختراق وانتهاك الخصوصية (Smallwood.2014).

وفيما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم حوكمة المعلومات التي وردت في الأدب المنشور حول الموضوع ومن وجهات نظر مختلفة :

- تعريف شركة غارتنر(Garthner) ، وهي شركة لبحوث تكنولوجيا المعلومات والاستشارات بأنها مصطلح يستخدم لوصف حقوق اتخاذ القرار وإطار المساءلة الذي يشجع على السلوك المرغوب فيه عند تقييم المعلومات، وإنشائها، وتخزينها، واستخدامها، وحفظها وحذفها. ويشمل العمليات، والأدوار، والمعايير، والمقاييس التي تضمن الاستخدام الفعال والكفء للمعلومات في تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها. (Garthner.com)
- أما (Smallwood.2014) فقد ذكر بأنها مجموعة فرعية من حوكمة الشركات ، وتشمل المفاهيم الأساسية من إدارة السجلات وإدارة المحتوى ، وتكنولوجيا المعلومات ، وإدارة البيانات ، وأمن المعلومات ،وخصوصية البيانات ، وإدارة المخاطر ، والامتثال ، والحفظ الرقمي على المدى الطويل ، والأعمال التجارية الخاصة بالمنظمة ، كما يؤكد أيضاً بأنها إطار استراتيجي يتكون من المعايير والعمليات والأدوار ، والمقاييس التي تشمل المنظمة والأفراد ، المساءلة ، لإنشاء وتنظيم وأمن المعلومات والحفاظ عليها ، واستخدامها والتخلص منها بالطرق المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة.
- ويذكر (Kahn and Blair.2009.p4) أن "المعلومات" تشير إلى جميع أنواع وأشكال المعلومات القيمة سواء كان مصدرها داخل المنظمة أو خارجها، مثل بيانات الإنتاج والسجلات والملفات ذات الصلة بعمل المنظمة ، و البيانات الشخصية للعاملين ، وبيانات أبحاث السوق، ومعلومات المنافسين ، و مجموعة متعددة من مصادر المعلومات ، وتهتم الحوكمة بقيمة وجودة المعلومات ، وملكيتها، والإتاحة والاستخدام، وأمن المعلومات وفق الإطار التنظيمي و القانوني للمنظمة.