



دليل

المشاركة
الإلكترونية والتواصل
الاجتماعي



تقدم هذه الوثيقة للجهات بجامعة طنطا دليلاً إرشادياً بكيفية استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على نحو مسؤول وآمن وفعال، بغية التواصل مع المتعاملين والجمهور بشكل عام والتعاون معهم في تصميم وتنفيذ البرامج والخدمات الجامعية. تسرى هذه الوثيقة على كل الجهات بالجامعة وتشمل أدوات التواصل الاجتماعي مثل موقع الفيس بوك وتويتر وانستجرام الخاصة بالجامعة.

روابط مواقع التواصل الاجتماعي لجامعة طنطا

https://www.facebook.com/TantaUniversity.Official	فيسبوك 
https://www.youtube.com/channel/UCAgTJnyWLzSIT0TFcXL4aaA	يوتيوب 
https://eg.linkedin.com/in/tanta-university-aaab6b202?trk=profile-badge	لينكد ان 
https://www.instagram.com/tanta.university/	انستجرام 
https://twitter.com/Tanta_Univ	تويتر 
https://t.me/tantauniversityofficial	تليجرام 

لا يختص هذا الدليل بأدوات أو مواقع معينة بل هو دليل يوفر إرشادات عامة لأدوات التواصل الاجتماعي ويتم تطوير هذا الدليل بشكل مستمر، ليوكب الطبيعة الديناميكية لأدوات التواصل الاجتماعي.

شرح مفصل للموجهات الإرشادية الخاصة باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

ويشمل ذلك سبعة مجالات هي

1. الوصول إلى أدوات التواصل الاجتماعي
2. إدارة الحسابات
3. سلوك الموظف
4. إدارة المحتوى
5. الخصوصية
6. الأمن
7. مدونة سلوك الجمهور

1. الوصول الى مواقع التواصل الاجتماعي

تتناول هذه الفقرة مسألة الدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء ساعات العمل أو باستخدام الموارد الحكومية مثل أجهزة الحاسوب وتميل بعض المؤسسات إلى تحديد قائمة بالموظفين المصرح لهم بالدخول إلى موقع التواصل الاجتماعي وكذلك تحديد قائمة بالمواقع التي يسمح بالدخول إليها.

وعلى الرغم من تنوع طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية وعلاقتها بالجمهور فإنه يجب مراعاة المتطلبات التالية في كل الأحوال يعد الدافع الرئيسي وراء منح الموظفين حق الدخول إلى تلك المواقع هو تحسين أدائهم في العمل والمساهمة في تحسين نواتج العمل والمخرجات المقرر تسليمها وبشكل عام يستخدم الموظفون مواقع التواصل الاجتماعي أثناء ساعات العمل للأسباب التالية:

✓ إدارة الحساب الخاص بالجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي

✓ الحصول على معلومات وخدمات ذات صلة بطبيعة عملهم من خلال

حساباتهم الشخصية على هذه المواقع

✓ استخدامها لأسباب شخصية أو غير مرتبطة بالعمل

*يجدر الملاحظة أنه من الصعب رسم الحدود الفاصلة بين استخدام الموظف لمواقع التواصل الاجتماعي لأغراض مهنية أو شخصية مما يجعل مسألة منح حق الدخول لسبب دون الآخر أمراً صعباً

*في الأصل يجب أن يكون الوصول إلى جميع مواقع التواصل الاجتماعي متاحاً

للموظفين على أن يتحمل الموظف مسؤولية استخدامها بما يتوافق مع هذا الدليل الإرشادي ومع مدونة سلوك الموظف المعمول بها وعليه يتحمل الموظف مسؤولية أي استخدام خاطئ أو غير ملائم لتلك المواقع

*حجب وصول بعض الموظفين إلى مواقع التواصل الإجتماعي قد لا يكون فعالاً في كثير من الأحيان نظراً لقدرة كثير منهم على الوصول إليها عبر قنوات أخرى مثل الهواتف المتحركة

*بسبب الطبيعة المتجددة لأدوات التواصل الإجتماعي يفضل أن تطور الوحدة المسؤولة عن أدوات التواصل الاجتماعي لموظفي الجهة الحكومية قائمة بمواقع مفضلة للاستفادة منها ويراعى يتم تطوير هذه الوثيقة بالتعاون مع الإدارات ذات الصلة مثل تقنية المعلومات ومع الموظفين أنفسهم عوضاً على أن تصدر بشكل مباشر من الإدارة العليا للجهة، وينبغي أن يراعى عند تطوير ومراجعة هذه القائمة فوائد ومخاطر أدوات التواصل الاجتماعي كما تمت الإشارة إليها في مقدمة هذه الوثيقة

2. إدارة الحساب

تشمل عملية إدارة الحساب على مواقع التواصل الاجتماعي مجالات عديدة ومن بين تلك المجالات:-

- إنشاء الحساب
- إدارة الحساب
- حذف أو تعطيل الحساب

يتيح إنشاء الحساب للمستخدم حق الدخول إلى مجموعة متنوعة من أدوات التواصل والتعاون كإرسال التعليقات والردود والتدوين والتواصل مع باقي المستخدمين وهو ما يختلف من مواقع إلى آخر وكما ذكرنا في القسم السابق هناك نوعان من الحسابات التي قد يمتلكها الموظفون على مواقع التواصل الاجتماعي وفيما يلي تفاصيل إدارة تلك الحسابات

*إدارة الحسابات الرسمية للجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي في هذه الحالة يصرح للموظف الحكومي بالتواصل الرسمي مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي نيابة عن الجهة الحكومية وتمثل كل التعليقات والآراء التي يرسلها هذا الموظف ووجهة النظر الرسمية لتلك الجهة في هذه الحالة يجب تحقيق المتطلبات التالية:

- موافقة الوحدة المختصة بأدوات التواصل الاجتماعي على قرار إنشاء حساب على موقع التواصل الاجتماعي بوصفه حساباً رسمياً للجهة الحكومية ومع هذا يجب ان تقوم لوحده قبل اتخاذ هذا القرار باستشارة وحدة تقنية المعلومات للتعامل مع أي مخاطر تقنية محتملة فضلاً عن الرجوع إليها في مسائل مثل مراقبة إعدادات الخصوصية، كما ينبغي استشارة باقي الوحدات ذات الصلة

- ويجب أن تأخذ تلك الموافقة في اعتبارها عوامل مثل مدى ملائمة الموقع لاحتياجات الجهة الحكومية والجمهور
- يجب أن يصدر القرار كتابة بحيث يحدد الموقع المشار إليه وإسم ووظيفة الموظف أو الموظفين الذين سيتحملون مسؤولية إدارة هذا الحساب وينبغي أيضا أن يحدد القرار السياسات او الخدمات المحددة التي يمكن أن يشملها تواصل الموظف مع الجمهور عبر هذا الحساب
- عند إختيار الموظف المسؤول عن إدارة الحساب هناك العديد من المتطلبات التي ينبغي وضعها في الاعتبار وأهمها
- درجة تأهيل الموظف و مستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي
- مهارات اللغة أوالتواصل التي يمتلكها
- مستوى وعيه بمواقع التواصل الإجتماعي واعتياده استخدام طرق التواصل الموجودة بها
- مدى استعداد الموظف للبقاء على الاتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الإجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم وعلى مدار الأسبوع
- ينبغي للموظفين متى تم منحهم صلاحية استخدام أسمائهم لتمثيل الجهة الحكومية على مواقع التواصل الإجتماعي والتواصل نيابة عنها تعريف أنفسهم بالاسم الكامل والوظيفة والجهة الحكومية التي يمثلونها ومعلومات الاتصال
- إدارة الحسابات الشخصية للأغراض المتعلقة بالعمل
- يمكن للموظفين الدخول الى مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق حساباتهم الشخصية على هذه المواقع للحصول على المعلومات او الأخبار اللازمة للقيام بمسؤولياتهم الوظيفية في هذه الحالة يمكن للموظفين الاستفادة من الموارد والمعلومات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي لأداء مهامهم وواجباتهم اليومية ولما كان الموظفون مسئولون عن إدارة حساباتهم الشخصية على هذه المواقع فمن المنتظر أن يتصرفوا طبقا للإرشادات المبنية على سلوك الموظف

3. سلوك الموظف

مبدئيا ينبغي ألا يختلف سلوك الموظفين الحكوميين على مواقع التواصل الاجتماعي عن سلوكهم عند استخدام أي أداة تواصل/ إعلام تخضع بصفة اساسية لوثيقة مبادئ

السلوك المهنية والاخلاقية و الموارد البشرية للجامعة ولا يتناول ذلك سلوك الموظف على مواقع التواصل الإجتماعي فحسب بل يتناول كذلك الاستخدام المقبول للموارد والمعلومات الحكومية ويشمل ذلك على سبيل المثال:

- التصرف بأسلوب يحفظ سمعة الجامعة بوجه عام بما في ذلك الجهة التي يعمل بها
- مراعاة أرقى المبادئ الاخلاقية في سلوك الموظف وتصرفه
- استخدام الأموال العامة بأسلوب يتسم بالأمانة والشفافية وتجنب إهدار تلك الأموال
- عدم استخدام الموظف للمعلومات التي يحصل عليها أثناء أدائه للمهام الوظيفية في أغراض بالعمل
- وبالإضافة إلى تلك المتطلبات وسعياً إلى ضمان تمييز الموظفين الحكوميين بين مناصبهم المهنية وأنشطتهم وآرائهم الشخصية يجب على الموظفين الالتزام بالموجهات التالية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بصفتهم الشخصية سواء لتلبية الاحتياجات المتعلقة بالعمل أو الاحتياجات الشخصية
- يجب الا ينشر الموظفون في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم على مواقع التواصل الاجتماعي معلومات الاتصال الرسمية الخاصة بهم لأغراض المراسلة وتشمل تلك المعلومات البريد الإلكتروني ورقم الهاتف ورقم صندوق البريد إلى غير ذلك
- يمكن للموظفين الحكوميين ذكر مناصبهم الرسمية في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم ويجب عليهم في هذه الحالة عرض بيان واضح لاخلاء المسؤولية يوضح أن ما يقوم به الموظفون من أنشطة وما يقدمونه من تعليقات على هذا الموقع إنما يمثل آرائهم الشخصية ولا صلة للجهة الحكومية به
- في كل الأحوال يتحمل الموظفون الحكوميون مسؤولية ضمان عدم إضرار سلوكهم الشخصي على مواقع التواصل الاجتماعي أو الجهة الحكومية بأي شكل كان

4. إدارة المحتوى

تتحمل الجهة الحكومية مسؤولية نشر وإدارة محتويات صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي وينبغي إسناد هذه المسؤولية إلى الوحدة التنظيمية المسؤولة عن

نشر وإدارة المحتوى الخاصة بالجهة الحكومية عبر وسائل الإعلام التقليدية غير أنه يجب وضع الخصائص التالية لأدوات التواصل الاجتماعي في الاعتبار يتسم التواصل مع الجمهور عبر أدوات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية لا السلطوية كما أنه تواصل موجه وليس عشوائياً أو عاماً كما هو الحال عند التواصل باستخدام وسائل النشر التقليدية وهو ما يتيح للجهة الحكومية بث الرسالة الصحيحة إلى الجمهور المعني على وجه سريع ومباشر يعد الترويج لوجود بيئة تعاونية المفتاح الأساسي لخلق مجتمعات إلكترونية ناجحة تشارك في حوار هادف وتسهم في وجود ارتباط بناء بين الجهة الحكومية والجمهور يمثل المحتوى المرسل من المستخدمين أغلبية المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي ، وهو ما يثير مخاوف مبررة من مدى موثوقية هذا المحتوى بالإضافة إلى التحدي المتمثل في تنسيق المحتوى المرسل من المستخدمين أو التحكم في سلوك المشاركين يتسم نمط المناقشات عبر أدوات التواصل الاجتماعي بكونه تلقائياً وغير رسمي أو متوقع يمكن أن يواصل المشاركون في صفحة الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي تحديث الصفحة في أي وقت يشاءون حتى في غير ساعات العمل الحكومية

5. الخصوصية

وفي ضوء هذه الخصائص ينبغي على الجهات الحكومية اتخاذ القرارات المناسبة في المسائل التالية:

- اختيار الموظفين الذين سيتولون إدارة المحتوى على الحساب الخاص بالجهة الحكومية والتفاعل مع الجمهور ، ويمكن أن تساعد خصائص أدوات التويتر الاجتماعي السابقة بالإضافة إلى النصائح المقدمة في إتخاذ هذا القرار
- إدارة دورة حياة المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي ، ومن ثم إدارة حذف/ إزالة المعلومات التي قد تصبح غير ذات صلة لسبب أو لآخر مثل بيانات الموظف المسؤول عن خدمة العملاء عند تركه للعمل لدى الجهات
- تبني الجهة الحكومية استراتيجية تنسيق "إن وجدت" لإدارة المحتوى المرسل من المستخدمين ويعد التنسيق أمراً مهماً لضمان السلوك اللائق كما ينبغي أن يتم بحرص حتى لا يقيد التعاون والمشاركة المذكورة، كما ينبغي توعية المستخدمين به بشكل واضح لتحديد توقعاتهم وتوجيه مشاركتهم وبصفة

اساسية إن كانت مساهمة المستخدم ضمن سياق عنوان المناقشة بغض النظر عن كونها سلبية أو إيجابية يجب السماح ببقائها غير أنه متى كان المحتوى يمثل نوع من التعدي أو الإهانة أو خارجاً عن السياق والقانون جاز حذفه **وهناك عدة استراتيجيات لتنسيق يمكن للاختيار من بينها**

- التنسيق من جانب المستخدم حيث يترك للمستخدم القيام بعملية الحجب الذاتي طبقاً لمدونة السلوك التي يجب نشرها بشكل صريح في الموقع الإلكتروني، ويعد هذا النوع من التنسيق أقل أشكال التنسيق تقييداً كما يتطلب أقل قدر من الموارد غير أنه قد يمثل أكبر قدر من المخاطرة بإرسال محتوى غير لائق
- التنسيق من جانب جماعة المستخدمين: يعد الإبلاغ عن حالات التعدي من الأمثلة على ذلك ويسمح هذا النوع من التنسيق للمدير بتقييم التقارير الواردة من المستخدمين عن المحتوى غير اللائق المناسب
- التنسيق من جانب المدير: حيث يقوم المدير بمراقبة جميع أنواع المحتوى أثناء إرساله وله الحق في حذف المحتوى متى كان مخالفاً لمعايير محددة
- التنسيق المسبق للمحتوى: يقصد به ترشيح كل محتوى مرسى قبل السماح بظهوره، وهو ما يسمح بقدر أكبر من المراقبة غير أنه يقلل سرعة التبادل/الحوار بين الناس وقد يدفعهم إلى ترك الموقع كما يتطلب أيضاً قدراً معقولاً من الموارد
- تنسيق المحتوى عقب الإرسال: وتسمح فيه الجهة الحكومية للمستخدمين بإرسال التعليقات على صفحاتهم على مواقع التواصل الاجتماعي وأن يتم عرضها فوراً ولا يتم التدخل إلا لاحقاً عند الإبلاغ عن أي حالات تعدي
- التنسيق المؤتمت: يتم فيه إعداد برنامج ترشيح (فلتره) بوضع إشارة على توليفات الكلمات المفتاحية التي صنفها المديرون كرسائل غير مرغوب بها ثم تتم بعد ذلك مراجعة المحتوى يدوياً لتقييم مدى كونه مناسباً.

- استخدام كلمات سر آمنة في جميع شبكات التواصل الاجتماعي.
- استخدام أكثر من وسيلة لتسجيل الدخول .
- تغيير كلمات المرور دوريًا.
- يمنع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في أماكن الإنترنت العامة.
- استخدام <https://> للولوج إلى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي لحماية اسم المستخدم وكلمة السر والمعلومات بدلاً من <http://> ليضيف طبقة أخرى من الحماية.
- عند مزامنة البيانات عبر شبكات التواصل الاجتماعي يجب توحيد الحسابات.
- لا يتم التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي على أنها المستضيف الأساسي في تخزين الملفات أو المعلومات.

7. مدونة سلوك الجمهور

- إن الهدف الأساسي من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي زيادة الارتباط والتواصل مع الجمهور بفعالية وبأقل قدر من المخاطر.
- وعليه، تم إعداد مدونة سلوك الجمهور لتوضيح الأسلوب السليم للمستخدمين ونشرها في مكان واضح بالموقع لسهولة الرجوع إليها وتنص على:
- حظر التعليقات البعيدة عن السياق أو التي ليس لها صلة به.
 - أي نصوص تسيء للمعتقدات أو تستهين بها.
 - تعليقات تحتوى على تمييز .
 - تعليقات تدعم أنشطة غير قانونية.
 - تعليقات تخالف أي حقوق قانونية أو ملكية فكرية.
 - تعليقات بألفاظ مسيئة .