

وقد قامت دراسة (Nguyen .and etc.2014) بخصر مجموعة من التعريفات التي وردت حول تعريف مفهوم حوكمة

المعلومات كما جاء في جدول رقم ( 1 )

**جدول رقم ( 1 ) تعريفات حوكمة المعلومات (Nguyen .and etc.2014.p3)**

المؤلفين	تعريف حوكمة المعلومات
(Hulme, 2012)	طريقة شاملة لإدارة واستخدام المعلومات التي تشتمل على جودة المعلومات وإدارة دورة المعلومات والأمن والخصوصية والامتثال مما يحقق أهداف المنظمة .
(National Archives of Australia, 2013)	كيفية إدارة أصول المعلومات لدى إحدى المنظمات من أجل دعم المخرجات والنتائج المنشودة.
(Silic & Back, 2013)	من المصطلحات الحديثة التي يمكن استخدامها لتحديد مختلف السياسات والإجراءات والعمليات التي تهدف لإدارة المعلومات على المستوى التنظيمي والتي تقدم الدعم والمساندة لتجنب المخاطر التنظيمية والقانونية والتشغيلية والإدارية والبيئية.
(Logan, 2010)	تحديد المسؤوليات وفق إطار المساءلة للتشجيع على السلوك المرغوب فيه في تقييم وتكوين وتخزين واستخدام وأرشفة وحذف المعلومات وتشتمل أيضاً على العمليات والأدوار والمعايير والمقاييس التي تضمن الاستخدام الفعال للمعلومات في التي تمكن المنظمات من تحقيق أهدافها.
(Koooper <i>et al.</i> , 2011)	تشمل خلق بيئة مناسبة و تحديد المسؤوليات والقواعد والسياسات من أجل تقييم وتكوين وجمع وتحليل وتوزيع وتخزين واستخدام المعلومات والتحكم فيها كما أن حوكمة المعلومات يجب أن تجيب عن السؤال التالي: ما هي المعلومات التي نحتاج إليها؟ وكيف يمكننا الاستفادة منها؟ ومن هو المسئول عنها؟
(Barrenechea, 2013)	تتمثل بالاستخدام والإدارة الفعالة للأصول المعلوماتية للمنظمات من أجل الحصول علي قيمة مضافة و الحد من المخاطر المتعلقة بالمعلومات ، والتعامل مع المعلومات بكل أشكالها ووظائفها ومواقعها و يشتمل ذلك على المعلومات الموجودة في البريد الإلكتروني ، وقواعد البيانات الخاصة بالمنظمة ، وفي بيئة الويب ، وشبكات التواصل الاجتماعي ، و أجهزة الهواتف الذكية.

ومن خلال الاستعراض السابق للتعريفات التي نجد أنها تنوعت واختلفت في الوصول إلى تحديد مفهوم شامل للحوكمة ، وفيما يلي نستعرض أهم العناصر على اشتملت عليها تلك التعريفات : السياسات ، القواعد ، المساءلة ، القيمة المضافة ، المعلومات وإدارتها مثل الاستخدام و التنظيم ، الإتاحة ، التعشيب و أمن المعلومات ، الخصوصية ، تقنية المعلومات ، المعلومات في بيئة الويب ، البريد الإلكتروني ، بالإضافة للقضايا القانونية والتنظيمية ، ويدل هذا الكم من العناصر التي اشتمل عليها مفهوم حوكمة المعلومات مدى أهميته داخل المنظمات ومساعدتها على تحقيق أهدافها .

**أهداف حوكمة المعلومات :**

إن الأهداف العامة لحوكمة الشركات هي لتحسين سرعة وفعالية القرارات والعمليات (الكفاءة) ، للاستفادة إلى أقصى حد من المعلومات لخلق قيمة مضافة ، وللحد من التكاليف والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المنظمة .

ويمكننا أن نستعرض أهداف حوكمة المعلومات بشكل أكثر تفصيلاً فيما يلي :

1- توفير المزيد من الشفافية وتحسين إدارة المعلومات وبالتالي تحقيق أعلى أداء تشغيلي في المنظمة .

- 2- تقديم وتوفير سجل دائم لعمليات إدارة المعلومات في المنظمة ، وهذا يوفر أدلة وثائقية عن كيفية إدارة المعلومات مع مرور الوقت .
- 3- تخفيف المخاطر ، وحماية المحتوى والخصوصية ، وتوفير الأمن للمعلومات ، ومنع تسرب المعلومات واحتواء التكاليف .
- 4- السيطرة على المحتوى من خلال إدارة متناسقة لحاويات المعلومات وعبر سلطة وسياسة واضحة ، وتمثل التوجيهات الصادرة عن المنظمة في شكل السياسة .
- 5- التقييم المستمر للمحتوى لتحديد ما إذا كانت المخاطر والتكلفة، أو عدم الكفاءة تفوق قيمتها .
- 6- التعشيب والتخلص من المحتوى على أساس جداول الاحتفاظ والموافقة لتحسين الكفاءة وتقليل المخاطر .
- 7- تأكيد قواعد الحفظ والتخلص التي تحدد الوقت الذي ينبغي إعادة تقييم المحتوى أو التخلص منه .
- 8- ضمان سهولة الوصول إلى المحتوى بغض النظر عن الموقع ، الشكل ، المصدر . (Kahn & Blair.2009.)

### شبكات التواصل الاجتماعي :

كان للتحوّل الذي أحدثه مفهوم Web 2.0 من الانتقال من مواقع الويب الثابتة إلى مواقع الويب التي تعتمد على المشاركة والتفاعل مع المستخدمين والإتاحة لهم بطرح الأسئلة و المناقشات والتعليق على كل محتوى يقدم على تلك المواقع .

وتعد شبكات التواصل الاجتماعي من أهم تطبيقات Web 2.0 مثل LinkedIn, Facebook , Twitter... الخ والتي تشجع المستخدمين أفراداً أو منظمات على إنشاء منصات خاصة بهم لنشر المحتوى بمختلف أشكاله (نص - صورة - فيديو) الذي يرغبون بمشاركته مع الجمهور .

ووفقاً لما ذكره (Smallwood.2014) أنه لا يقتصر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية كخدمة شبكات عامة ولكن يمكن الاستفادة منها داخل المنظمة وبتطبيقات مختلفة ، مثل : إنشاء دليل للخبراء في المنظمات في مجال محدد ، وإرسال رسائل مدونات صغيرة للموظفين داخل المنظمة ، ويمكن توسيع نطاق استخدامها للتواصل مع الموردين واصحاب المصلحة من خارج المنظمة .

### خصائص وسائل التواصل الاجتماعي :

ذكر (المحمود ، 2015) في أطروحته للدكتوراة عن المسؤولية الجنائية عن اساءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة ، أن هناك خصائص متعددة لشبكات وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة الحديثة منها ما يلي :

#### 1- الحرية المطلقة من القيود :

الشبكة العنكبوتية العالمية جعلت بإمكان أي شخص لديه ارتباط بالإنترنت أن يصبح ناشراً وأن يوصل رسالته إلى جميع أنحاء العالم ، كما أن هناك عشرات الآلاف من مواقع مجموعات الأخبار التي يمكن لمستخدميها مناقشة أي موضوع يخطر على بالهم مع عدد غير محدود من المستخدمين الآخرين في أنحاء متفرقة من العالم .

#### 2- التفاعل (Interactivity) وما بعد التفاعل :

التفاعل هو قدرة وسيلة الاتصال الاستجابة لحديثة المستخدم تماماً كما يحدث في عملية المحادثة بين شخصين ، هذه الخاصية أضافت بعداً جديداً هاماً لأنماط وسائل التواصل التقليدية والتي تتكون عادة من منتجات ذات اتجاه واحد يتم إرسالها من مصدر مركز مثل الصحيفة أو قناة التلفزيون أو الراديو إلى المستهلك مع إمكانية اختيار مصادر المعلومات والتسليم التي يريدها متى ما أرادها وبالشكل الذي يريده .

#### 3- تفتيت الجماهير (Media Fragmentation)

وهو النظر إلى المستخدمين ليس بوصفهم كتلة ، وتعني تعدد الرسائل التي يمكن الاختيار من بينها ما يلائم الأفراد أو الجماعات الصغيرة ، المتجانسة بدلاً من توحيد الرسائل لتلائم مجموعة واسعة من الجماهير ، وبذلك تتعدد الخيارات أمام الجمهور والذي أصبح وقتهم موزعاً بين العديد من وسائل الاتصال الاجتماعية الحديثة بجانب الوسائل التقليدية الأخرى.

#### 4- تعدد أشكال وسائط النشر :

وسائل التواصل الاجتماعي هي إعلام متعدد الوسائط فلقد أحدثت ثورة نوعية في المحتوى الإتصالي الذي يتضمن مزيجاً من النصوص والصور الثابتة وملفات الصوت ولقطات الفيديو ، هذا المحتوى متعدد الوسائط انتشر بشكل هائل خلال الفترة الأخيرة ، وكان له تأثيرات اجتماعية وسياسية كبيرة.

#### 5- غياب التزامية :

ويقصد به عدم الحاجة لوجود المرسل والمتلقي في نفس الوقت ، فالمتلقي يمكنه الحصول على المحتوى في أي وقت يريد .

#### 6- الانتشار وعالمية الوصول :

ويقصد بالانتشار شيعه ووصوله إلى أغلب فئات المجتمع تقريباً ، إضافة إلى عالميته وقدرته على تجاوز الحدود الجغرافية ؛ فأصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة .

#### 7- صعوبة المغادرة :

على الرغم من وجود خيارات في شبكات التواصل الاجتماعي ، فإن كثيراً من المستخدمين اكتشفوا أنه من المستحيل إزالة أنفسهم بشكل كامل ، ولذا نلاحظ أن الكثير من المغردين يعلن اعتزال تويتير أو أي تطبيق آخر ، ثم ما يلبث إلا ويعود .

#### مخاطر وتهديدات شبكات التواصل الاجتماعية :

بالرغم من الإيجابيات التي تحصل عليها المنظمات من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي إلا أن لها الكثير من المخاطر والتهديدات ، ولذا نجد أن هناك بعض المنظمات اعتقدت أن حظر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي أو تقييد استخدامها يجنبها مخاطر استخدامها ، إذ يمكن أن يؤدي ذلك إلى استخدام الموظفين شبكات التواصل الاجتماعي بطرق غير مشروعة واستخدام الأجهزة الشخصية والهواتف الذكية والحسابات من خارج المنظمة ، كما يضر ذلك بسمعة المنظمة وقدرتها على جمع المعلومات والتفاعل مع عالمها الخارجي الذي يساعدها على تحسين خدماتها وقدرتها على المنافسة .

وهناك أنواع مختلفة من التهديدات التي يمكن ان تتعرض لها المنظمة ذكرها (Nerney.2011) و عليها تحديدها عند البدء في

مبادرة حوكمة المعلومات لوسائل التواصل الاجتماعي ، وهي :

#### 1. عدم وجود سياسة لوسائل التواصل الاجتماعي :

ترى بعض المنظمات أن وجود سياسات البريد الإلكتروني والاتصالات الخاصة بما يمكن أن تغنيها عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وهذا يعرضها للعديد من المخاطر التي يمكن أن تواجهها نتيجة سوء استخدام تلك الشبكات في ظل عدم وجود سياسة لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي.

ومع وجود سياسة لشبكات التواصل الاجتماعي تستطيع المنظمة قياس ما يتم إنجازه وتصحيح الأخطاء التي وقعت ، كما أن

وجود سياسة يمكن من متابعة العاملين وامتثالهم لضوابط وإجراءات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .

وتحتاج المنظمة عند وضع السياسات إلى وجود قيادة فاعلة لمتابعة برامج حوكمة المعلومات بشكل عام ، و تنفيذ الدورات

التدريبية على الاستخدام الصحيح لتلك الشبكات ، والمخاطر التي يجب تجنبها.

#### 2. الموظفين :

يمثل الموظفين في المنظمة أحد التهديدات الداخلية التي يمكن أن تتعرض لها من مخاطر أمن المعلومات ، سواء كان عن قصد أو

بسبب الجهل بسياسات حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي . (Nerney.2011)

كما أن هناك مخاطر عديدة لشبكات التواصل الاجتماعي لخصها (Chiling.M.2014.20) فيما يلي:

- 1- صعوبة التحكم على عملية التواصل مع الجمهور
- 2- ضرورة ردود الفعل السريعة
- 3- فقدان السيطرة على المعلومات
- 4- الإضرار بسمعة المنظمة
- 5- السلوك السيئ للعاملين في المنظمة على مواقع الشبكات الاجتماعية كعرض محتوى غير لائق واستخدام اللغة العنصرية ، أو مواد إباحية .
- 6- النقد الجماعي من العملاء على ما تقدمه المنظمة من خدمة .
- 7- عدم القدرة على بناء صورة صحيحة للمنظمة .
- 8- تسريب معلومات سرية عن أعمال المنظمة أو بيانات العملاء.
- 9- اشغال العاملين عن واجباتهم الرئيسية

#### حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي

ويمكن الربط بين مفهوم حوكمة الشركات وعلاقته بشبكات التواصل الاجتماعي التي تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات وتكوين العلاقات في بيئة العمل وخارجه من خلال التفاعل والتواصل بين أفراد فيما بينهم و المنظمة أيضاً وبين أصحاب المصلحة والعملاء من خلال شبكات التواصل الاجتماعي .

#### مفهوم حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي :

يتوافق مفهوم حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي مع الإطار العام الذي ينطوي عليه مفهوم حوكمة الشركات Corporate Governance حيث يتطلب الاستخدام الاستراتيجي لحوكمة شبكات التواصل الاجتماعي العديد من العناصر مثل وجود عاملين مدربين ، وبنية تحتية من تكنولوجيا المعلومات المتطورة ، وجود ميزانيات مناسبة لضمان استمرارية المتابعة والتحليل لمحتوى المشاركات ، وتحديد المسؤوليات وفق الهياكل التنظيمية .

و يشير إلى الأطر الرسمية وغير الرسمية التي تنظم العلاقات بين أعضاء المنظمة على شبكات التواصل الاجتماعي (Chiling.M.2014).

كما عرفها (Scharneck.J.W.2012) بأنها مجموعة من القواعد والسياسات والاجراءات التي تنشئها المنظمة لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي داخلياً .

ويظهر من التعريفات السابقة أن حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي غالباً تهتم بالعاملين في المنظمة من حيث الاستخدام المهني والخاص لوسائل التواصل الاجتماعي .

و تهدف حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي إلى الحماية من المخاطر ، وأيضاً إلى توفير إطار للممارسة الصحيحة عبر تلك الشبكات من خلال الموظفين داخل المنظمة ، وتهدف أيضاً لضمان أن يكون لدى جميع الموظفين إجراءات موحدة ومتسقة عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

ومن خلال الاطلاع على الأدب المنشور يتضح أن الحد من مخاطر شبكات التواصل الاجتماعي هو السمة الرئيسية في حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي للمنظمات وأحد أهدافها الرئيسية و تعمل حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي حول فهم المخاطر التي تفرسها تلك الشبكات على المنظمة وإدارتها بالشكل الصحيح ، وتكون حوكمتها جزء من استراتيجية المنظمة ككل ومتوافقة معها في كل عناصرها من حيث الأهداف والمحتوى و الاستخدام ، والخصوصية والموارد المتاحة .

ويجب عدم الخلط بين حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي وسياسة شبكات التواصل الاجتماعي حيث تعد حوكمة وسائل التواصل الاجتماعي أكثر شمولية وبعداً عن سياسة شبكات التواصل الاجتماعي ويشير (Brito.2012) أن سياسة شبكات التواصل الاجتماعي أحد عناصر حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي وهي الأداة الرئيسية لإدارة المخاطر والملازمة للمنظمة والموظفين نتيجة استخدام شبكات وسائل التواصل الاجتماعي ، ويدعم (Dand.2010) ما قاله (Brito.2012) بأن السياسة هي من توجه العاملين إلى كيفية التعامل مع الشبكات الاجتماعية في حين أن حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي هي مجموعة من الإجراءات والمبادئ التوجيهية التي تهدف إلى أن يكون العاملين في المنظمة لديهم القدرة و المهارات الكافية عند المشاركة في أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي وكذلك الاستفادة مما يقدم من محتوى وسائل التواصل الاجتماعي وحمايته وتحويله إلى قيمة مضافة للمنظمة.

ويجب أن تكون حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي شاملة لجميع أعمال المنظمة وأن تكون شفافة وواضحة لأصحاب المصلحة ، ويعد التدريب على وسائل التواصل الاجتماعي أمراً أساسياً لحوكمة وسائل التواصل الاجتماعي (Ernst & Young, 2012)

وفي دراسته (Chiling.M.2014) أظهرت أهمية حوكمة المحتوى الذي يقدم على منصات شبكات التواصل الاجتماعي والتركيز على جودته ووضع المعايير المناسبة لتقييمه ، وتعد جودة المحتوى جزءاً أساسياً من عناصر حوكمة شبكات التواصل الاجتماعي ، و الحوكمة هي ضمان لمحتوى عالي الجودة وسلامته من الإساءة للمنظمة وللآخرين أو من تعرضه للتحريف .  
أهمية حوكمة المعلومات لشبكات التواصل الاجتماعي :

- الحد من الاستخدام السلي لشبكات التواصل الاجتماعي من قبل الموظفين من داخل المنظمة .
- حماية المعلومات المهمة في المنظمة من السرقة والتحريف والاستغلال .
- المحافظة على مكانة المنظمة واسمها في سوق العمل .

التحديات التي تواجه حوكمة معلومات الشبكات الاجتماعية :

- 1- الاستفادة من خدمات شبكات التواصل الاجتماعي : كيف للمنظمات تنفيذ برنامج حوكمة لإدارة المخاطر من دون أن تعيق أو تحد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ؟
- 2- الاستراتيجية : كيف يمكن للمنظمة تحقيق الاستفادة من استراتيجية شبكات التواصل الاجتماعي والاعتماد عليها في تحقيق أهدافها ؟
- 3- السياسة : كيف يمكن التأكد من أن جميع الموظفين على علم بما هو مطلوب منهم عمله وما يجب تجنبه عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ؟
- 4- السرية والخصوصية : كيف يمكن إدراك فوائد منصات التواصل الاجتماعي للمنظمات مع الحفاظ على سرية معلومات العملاء والمنظمة بشكل عام؟
- 5- أمن المعلومات : هل بيانات المنظمة آمنة وغير معرضة للتهديد والاختراق؟
- 6- الامتثال التنظيمي : كيف يتم الامتثال لقوانين وسياسات المنظمة وماهي الإجراءات المترتبة على من يخالفها ؟
- 7- المساءلة : من هو الشخص المسؤول عن إدارة ومتابعة شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة ؟
- 8- إدارة الأزمات : ماذا نعمل عندما يحدث خطأ أو خطر لمحتوى شبكات التواصل الاجتماعي ؟ Mennie Smith (2013).