5. الموجهات الإرشادية لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي فيما يلي شرح مفصل للموجهات الإرشادية الخاصة باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي، 5.1. الوصول إلى مواقع التواصل الاجتماعي: وتميل بعض المؤسسات إلى تحديد قائمة بالموظفين المصرح لهم بالدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي، وعلى الرغم من تنوع طبيعة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية وعلاقتها بالجمهور، فإنه يجب مراعاة المتطلبات التالية في كل الأحوال: بشكل عام، ه الحصول على معلومات وخدمات ذات صلة بطبيعة عملهم من خلال حساباتهم الشخصية على هذه المواقع. مما يجعل مسألة منح حق الدخول لسبب دون الآخر أمرًا صعبا. 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. بسبب الطبيعة المتجددة لأدوات التواصل الاجتماعي، ويراعى أن يتم تطوير هذه الوثيقة بالتعاون مع الإدارات ذات الصلة مثل تقنية المعلومات ومع الموظفين أنفسهم عوضاً عن أن تصدر بشكل مباشرة من الإدارة العليا للجهة. 5.2. إدارة الحساب تشمل عملية إدارة الحساب على مواقع التواصل الاجتماعي مجالات عديدة، غالبًا ما يُشار إليها باسم "إدارة دورة الحياة"، ومن بين تلك المجالات إنشاء الحساب حذف أو تعطيل الحساب كإرسال التعليقات والدردشة والتدوين والتواصل مع باقي المستخدمين، هناك نوعان من الحسابات التي قد يمتلكها الموظفون على مواقع التواصل الاجتماعي، إدارة الحسابات الرسمية للجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي: في هذه الحالة، وتمثل كل التعليقات والآراء التي يرسلها هذا الموظف وجهة 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 حسابًا رسميًا للجهة الحكومية. ومع هذا، يجب أن تقوم الوحدة ـ قبل اتخاذ هذا القرار ـ باستشارة وحدة تقنية المعلومات للتعامل مع أي مخاطر تقنية محتملة، فضلا 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 ملاءمة الموقع لاحتياجات الجهة الحكومية والجمهور. يجب أن يصدر القرار كتابة بحيث يحدد الموقع المشار إليه ، واسم ووظيفة الموظف أو الموظفين الذين سيتحملون مسؤولية إدارة هذا الحساب. ه درجة تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي. ه مستوى وعيه بمواقع التواصل الاجتماعي، ه مدى استعداد الموظف للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم، تعريف أنفسهم بالاسم الكامل والوظيفة والجهة الحكومية التي يمثلونها ومعلومات الاتصال. إدارة الحسابات الشخصية للأغراض المتعلقة بالعمل: يمكن للموظفين الاستفادة من الموارد والمعلومات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي لأداء مهامهم وواجباتهم اليومية. فمن المنتظر أن يتصرفوا طبقا للإرشادات المبينة في القسم 5- سلوك الموظف). مبدئياً، وقانون الموارد البشرية بدولة الإمارات العربية المتحدة (مرسوم القانون الاتحادي رقم 11 لسنة 102008 . بل يتناول كذلك الاستخدام المقبول" للموارد والمعلومات الحكومية. التصرف بأسلوب يحفظ سمعة الحكومة بوجه عام بما في ذلك الجهة التي يعمل لديها. مراعاة أرقى المبادئ الأخلاقية 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 غير ذات صلة بالعمل. بالإضافة إلى تلك المتطلبات، يجب على الموظفين الالتزام بالموجهات التالية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بصفتهم الشخصية، سواء لتلبية الاحتياجات المتعلقة بالعمل أو الاحتياجات الشخصية يجب ألا ينشر الموظفون ـ في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم على مواقع التواصل الاجتماعي ـ معلومات الاتصال الرسمية الخاصة بهم لأغراض المراسلة، وتشمل تلك المعلومات البريد الإلكتروني، رقم الهاتف وصندوق البريد إلى غير ذلك. يمكن للموظفين الحكوميين ذكر مناصبهم الرسمية في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم، ولا صلة للجهة الحكومية به. يتحمل الموظفون الحكوميون مسؤولية ضمان عدم إضرار سلوكهم الشخصي على مواقع التواصل الاجتماعي بسمعة الجهة الحكومية أو أي جهات أخرى بأي شكل كان. إدارة المحتوى غير أنه يجب وضع الخصائص التالية لأدوات التواصل الاجتماعي في الاعتبار يتسم التواصل مع الجمهور عبر أدوات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية، لا السلطوية، 11 يُعد الترويج لوجود بيئة تعاونية المفتاح الأساس لخلق مجتمعات إلكترونية ناجحة، يمثل المحتوى المرسل من المستخدمين أغلبية المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي وهو ما يثير مخاوف مبررة من مدى موثوقية هذا المحتوي، يتسم نمط المناقشات عبر أدوات التواصل الاجتماعي بكونه تلقائيًا وغير رسمي أو متوقع.

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

ويمكن أن تساعد خصائص أدوات التواصل الاجتماعي السابقة بالإضافة إلى النصائح المقدمة في القسم ـ إدارة الحساب في اتخاذ هذا القرار. 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 الجهة. وينبغي أن يتم بحرص حتى لا يقيد التعاون لتحديد توقعاتهم وتوجيه مشاركاتهم. وبصفة أساسية، إن كانت مساهمة المستخدم ضمن سياق عنوان المناقشة ـ بغض النظر عن كونها سلبية أو إيجابية يجب السماح ببقائها، جاز حذفه. وهناك عدة استراتيجيات للتنسيق، يمكن الاختيار من بينها التنسيق من جانب المستخدم حيث يترك للمستخدم القيام بعملية الحجب الذاتي طبقا لمدونة السلوك التي يجب نشرها بشكل صريح في الموقع الإلكتروني. ويُعد هذا النوع من التنسيق أقل أشكال التنسيق تقييدا، غير أنه قد يمثل أكبر قدر من المخاطرة بإرسال التنسيق من جانب المدير حيث يقوم المدير بمراقبة جميع أنواع المحتوى أثناء إرساله، وله الحق في حذف المحتوى متى كان مخالفا لمعايير محددة (انظر القسم ـ مدونة سلوك الجمهور:). التنسيق المسبق للمحتوى : يُقصد به ترشيح كل محتوى مرسل قبل السماح بظهوره، غير أنه يقلل سرعة التبادل / الحوار بين الناس، وقد يدفعهم إلى ترك الموقع، كما يتطلب أيضا قدرًا معقولاً من الموارد. تنسيق المحتوى عقب الإرسال وتسمح فيه الجهة الحكومية للمستخدمين بإرسال تعليقات على صفحاتهم على موقع التواصل الاجتماعي، ولا يتم التدخل إلا لاحقا عند الإبلاغ عن أي حالات تعدي.

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي