



ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين: دراسة ميدانية

مها سامي الراشد

أستاذ مساعد
قسم الإعلام والسياحة والفنون
كلية الآداب
جامعة البحرين
Malrashid@uob.edu.bh

ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين: دراسة ميدانية

مها سامي الراشد

المُلخَص

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين، وقياس مدى وعي موظفي المؤسسات الحكومية بمخاطر البيئة الافتراضية، والكشف عن الاحتياطات والتدابير التي يتبعها الموظفون المسؤولون عن اتصال المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الميداني، وطُبقت على عينة قوامها (٣٤) مفردة من مسؤولي إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، تم الاعتماد على استمارة الاستبانة أداة أساسية للدراسة، وكانت أهم النتائج ما يلي: نسبة من يرون أن هناك ضوابط لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الحسابات الرسمية في الجهات الحكومية لمملكة البحرين بلغت (٥٣%) من موظفي الجهات الحكومية. وأن الجهات الحكومية في مملكة البحرين، تهتم بدرجة كبيرة بتدريب موظفيها المسؤولين عن إدارة محتوى حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بالممارسات التي تضمن لها الحماية الكاملة من المخاطر الأمنية بنسبة (٥٨,٩%). ويرى غالبية أفراد العينة بنسبة (٦٧,٦%) ضرورة تحديد الموظفين المصرح لهم باستخدام وإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، كأحد الضوابط التي يجب أن تتبعها الجهات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية؛ العلاقات العامة؛ أمن المعلومات؛ الاتصال المؤسسي؛ الإعلام.

Social Network Regulations and Government Social Media Management in Bahrain: A Field Study

MAHA SAMI HASAN ALRASHID

Abstract

This study investigates social network regulations and management practices for government official accounts in Bahrain. It aimed to identify relevant regulations, assess government employee awareness of online risks, and explore precautions taken by social media communication staff.

A descriptive approach was used, surveying 34 government officials managing official social media accounts. Key findings reveal that over half (53%) of respondents believe regulations govern social media use, nearly 59% indicate a strong emphasis by government entities on training staff to mitigate security risks, and a significant majority (67.6%) identify the need for regulations requiring the designation of authorized personnel for managing government social media accounts.

Keywords: E-Government; Public Relations; Information Security; Corporate Communication; Media.

مؤسسات الحكومة الإلكترونية الرسمية، سواء عبر مواقعها الإلكترونية أو صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، أو استفادة المؤسسات الرسمية من إمكانات الوسائط التكنولوجية. وقد أظهرت نتائج الدراسات السابقة، أن أكثر الأساليب الإقناعية التي تضمنتها المواد الصحفية التي ركز عليها القائم بالاتصال عند معالجة الموضوعات تمثل في الحقائق والمعلومات، ثم الآراء، ثم المقترحات، بينما أكثر الاهتمامات الإنسانية التي ركز عليها الاتصال الحكومي للموضوعات، هي "تلبية احتياجات المواطنين"، ثم "تخفيف الازدحامات المرورية"، ثم "سرعة تنفيذ المشاريع"، ثم "تطوير وتعزيز الخدمات المقدمة للمواطنين" (الشيخ، ٢٠٢٢).

ومن خلال رصد وتحليل وتقييم الاتجاهات البحثية، التي تناولتها الدراسات المعنية بموضوع استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع المواطنين، وتتبع نتائج الدراسات الحديثة التي أجريت خلال الفترة من ٢٠٠٠ إلى ٢٠٢٠ فإن معظم البحوث تناولت الآليات المختلفة التي تستعين بها مؤسسات الحكومة الإلكترونية الرسمية، سواء عبر مواقعها الإلكترونية، أو صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، أو العوامل المؤثرة في فاعلية الحكومة الإلكترونية، مع اختلاف مجالات التطبيق المؤسسي، أو تنوع الأهداف التي تحققها المؤسسة الرسمية الحكومية، وكانت أبرزها التفاعلية التي تتيحها شبكات التواصل الاجتماعي (محمدي، ٢٠٢٠).

كما توصلت الدراسات السابقة، إلى أن ممارسي العلاقات العامة في المنظمات والهيئات الحكومية، يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي؛ لأنها تساعدهم على متابعة ورصد الجمهور الخارجي للمؤسسة (الصيفي، ٢٠١٦)، كما أن غالبية أفراد المجتمع، يستقون المعلومات الحكومية بشكل رئيسي من وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية وغير الحكومية، كما اقتصر استخدام بعض المؤسسات الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي في الاتصال الحكومي، لأغراض ترويجية فقط، دون التركيز على بناء السمعة المؤسسية الحكومية، ولا يزال الاتصال في اتجاه واحد في عملية الاتصال الحكومي لبعض المؤسسات (الجور، ٢٠١٩)، وأهمية شبكات التواصل الاجتماعي، كأحد وسائل الاتصال التي تستخدمها المنظمات لتحقيق رسالتها ورؤيتها، والتفاعل مع المتعاملين، ونقل أخبار وإرشادات المنظمات إليهم (رضوان، ٢٠١٧).

لذا تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في كونها تبحث في الضوابط التي تنظم العملية الاتصالية على شبكات التواصل الاجتماعي، بين القائمين بالاتصال في المؤسسات الحكومية، وبين جماهيرها في مملكة البحرين، في حين ركزت الدراسات السابقة على الاتصال الحكومي من جوانب مختلفة، مثل: استخدام شبكات الاتصال الحكومي لتطوير الخدمات المقدمة للجماهير، تبني ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات لشبكات التواصل

تتميز وسائل التواصل الاجتماعي، بالعديد من المميزات التي تساعد المؤسسات على توظيفها كأحد وسائل الاتصال المؤسسية المهمة للتواصل المباشر مع الجماهير، والتأثير فيه لتكوين اتجاهات إيجابية نحوها، وكذلك تشجيعه على تبني سياسات المؤسسة وقبول قراراتها، كما أنها تعد أداة فاعلة في نشر البيانات والمعلومات للجماهير، والحصول على تقييمهم لخدماتها، بما يجعل منها عنصراً مهماً في اتخاذ القرارات الإدارية بشكل عام، والقرارات الخاصة بالخطة الاتصالية للمؤسسة بشكل خاص. ويرتبط اعتماد المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، بتحديد مجموعة من الموظفين المسؤولين عن إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على تلك الشبكات وفق قواعد وضوابط محددة، وهي عبارة عن مجموعة من الإرشادات الخاصة بالجهات الحكومية تصدرها الدولة، وتلتزم بها هذه الجهات حول كيفية استخدام وسائل الاتصال الاجتماعي على نحو مسؤول وآمن وفعال، من أجل التواصل مع الجمهور.

تقوم أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات، التي تعرف مؤخراً باسم أجهزة الاتصال المؤسسي، أو الاتصال الاستراتيجي، بدور كبير في تحقيق الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسات، من خلال خططها الاتصالية ومواكبتها للتطورات التكنولوجية المرتبطة بوسائل الاتصال، التي تتيح لها تقديم محتوى تفاعلي بإمكانه تكوين عمليات اتصالية ثنائية الاتجاه بين المؤسسة وجمهورها. استطاع الاتصال الحكومي في البحرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أن يحقق نجاحاً يعود إلى المشاركة التفاعلية بين الجهات الحكومية والجمهور، وكذلك الشفافية المتحققة من خلال المحتوى المنشور على هذه الوسائل (الجور، ٢٠١٩).

تأتي أهمية وجود ضوابط محددة، يلتزم بها القائم بالاتصال عند ادارته للحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي (رضوان، ٢٠١٧) رغم اختلاف استخدامات وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي من مؤسسة إلى أخرى، اعتماداً على طبيعة عملها ورؤيتها وأهدافها (المطيري، ٢٠١٨)، بالإضافة إلى ندرة الدراسات السابقة التي تربط بين الاتصال الحكومي، وشبكات التواصل الاجتماعي في مملكة البحرين (الجور، ٢٠١٩) كأحد الدوافع المهمة للقيام بالدراسة الحالية، لتحديد الإطار التنفيذي لإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي.

الدراسات السابقة

ناقشت الدراسات السابقة، أهمية الاتصال الحكومي، وتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي، للتواصل مع جماهير المؤسسات الحكومية، كما توصلت إلى العديد من النتائج المهمة الخاصة بالاتصال الحكومي ومنها؛ الآليات المختلفة التي تستعين بها

السؤال الثاني: ما هي الاحتياطات والتدابير التي يتبناها موظفو الجهات الحكومية، عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة، على شبكات التواصل الاجتماعي؟

أهداف الدراسة

١. التعرف على ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، في إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين.
٢. التعرف على مدى وعي موظفي المؤسسات الحكومية، بمخاطر البيئة الافتراضية، على شبكات التواصل الاجتماعي، في الجهات الحكومية في مملكة البحرين
٣. الكشف عن الاحتياطات والتدابير التي يتبناها موظفو المؤسسات الحكومية، عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تواكب الاتجاهات البحثية الحديثة، التي تدعو إلى دراسة استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي، (Alguliyev and Yusifov: 2023)، واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، في ممارسات العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة، والاهتمام المتزايد من قبل حكومة مملكة البحرين بهذا المجال، على اعتبار أن أبرز التحديات التي تواجه المنطقة العربية في إطار تعزيزها للحكومة الإلكترونية، هي التحديات التكنولوجية التي تتعلق بالخصوصية والأمن، بالإضافة إلى ندرة الدراسات السابقة، التي تناولت نشاط العلاقات العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية، ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية، في تحديد ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، في إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين.

منهجية الدراسة

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتعرف الدراسات الوصفية بأنها طرق تمكن الباحثين من وصف الظواهر العلمية، والظروف المحيطة بها في بيئتها، والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، وشكل العلاقة بين متغيراتها، باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تتناسب والأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها، جراء استخدام هذا المنهج (الطائي وأبو بكر، ٢٠٠٢).

ولقياس مدى إدراك موظفي المؤسسات الحكومية، بمخاطر البيئة الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي، ومدى الالتزام بالاحتياطات والتدابير التي يجب مراعاتها عند استخدام مثل هذه الشبكات، استخدمت الباحثة أداة الاستبانة على الموظفين

الاجتماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، والاتصال الحكومي ودوره في إبراز المشاريع الحكومية، بالإضافة إلى القواعد القانونية والأخلاقية المنظمة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المنظمات الحكومية.

مشكلة الدراسة

يعد الاتصال الحكومي، أداة رئيسية فاعلة، وركيزة أساسية، تأسست عليها منظومة العمل الحكومي، وحتى يحقق الاتصال الحكومي أهدافه، لابد من توظيف الأدوات الاتصالية اللازمة، والاستفادة من مميزاتها، ومن هذا المنطلق بدأت مملكة البحرين بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً في عام ٢٠٠٧ وذلك بتأسيس هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، المعنية بتنفيذ مجموعة من المهام، ومنها إنشاء قنوات إلكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية، ٢٠٢٢: الموقع الإلكتروني). كما ساهم ازدياد أعداد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في مملكة البحرين ووصولها إلى ١,٥٠ مليون مستخدم بحلول عام ٢٠٢٢ (Data Reportal, 2022)، إلى دفع الجهات الحكومية في مملكة البحرين للاهتمام بإنشاء حسابات رسمية لها على شبكات التواصل الاجتماعي، حتى تتمكن من التواصل مع الجمهور، من خلال إنشاء محتويات متعددة تساعدها على التعرف على اتجاهات الجمهور، وتكوين مساحات من الحوار المتبادل معه، حول الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية، بالإضافة إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي، عبارة عن وسيلة لنشر البيانات والمعلومات، التي تدعم توجه الجهات الحكومية نحو الشفافية، وكما يرتبط استخدام الجمهور لهذه الشبكات، بمعايير وضوابط معينة تحددها الدولة، فإن استخدام الحسابات الرسمية للجهات الحكومية على هذه الشبكات، لابد أن يحدها أيضاً ضوابط وقواعد تلتزم بها الجهات الحكومية للتواصل مع جماهيرها.

تتحدد مشكلة الدراسة، في التعرف على ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين، ومدى وعي موظفي المؤسسات الحكومية بمخاطر البيئة الافتراضية على هذه الشبكات، بالإضافة إلى الكشف عن الاحتياطات والتدابير التي يتبناها موظفو المؤسسات الحكومية، عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي.

تساؤلات الدراسة

ما هي ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، في إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية، في مملكة البحرين؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي، سؤالان:

السؤال الأول: ما مدى وعي موظفي الجهات الحكومية في مملكة البحرين، بمخاطر البيئة الافتراضية على شبكات التواصل الاجتماعي؟

وصف المشاركين في الدراسة

يوضح الجدول الآتي الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:
الجدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الديمغرافية

المتغير	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	١٧ %٥٠
	أنثى	١٧ %٥٠
المجموع	٤٣	١٠٠ %
المؤهل العلمي	الثانوية العامة وأقل	٠
	الدبلوم	٢ %٥,٩
	البكالوريوس	٢١ %٦١,٨
	الماجستير	١٠ %٢٩,٤
	الدكتوراه	١ %٢,٩
المجموع	٤٣	١٠٠ %
السن	٢٠ - ٣٠ عاماً	٩ %٢٦,٥
	٣١ - ٤٠ عاماً	١٦ %٤٧
	٤١ - ٥٠ عاماً	٧ %٢٠,٦
	٥١ - ٦٠ عاماً	٢ %٥,٩
	أكثر من ٦٠ عاماً	٠
المجموع	٤٣	١٠٠ %
مجالات العمل	علاقات عامة	٩ %٢٦,٥
	تقنية معلومات	٢٠ %٥٨,٨
	أخرى تذكر	٥ %١٤,٧
المجموع	٤٣	١٠٠ %
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	٥ سنوات فأقل	٣ %٩
	٦ - ١٠ سنوات	١٣ %٣٨
	١١ - ١٥ سنة	٨ %٢٣,٦
	أكثر من ١٥ سنة	١٠ %٢٩,٤
المجموع	٤٣	١٠٠ %

اختبار الصدق والثبات

تم التحقق من صدق أداة الاستبانة، من خلال عرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الإعلام بجامعة البحرين، تم جمع الآراء والاقتراحات، واختيار ما أجمع عليه المحكمون، بعدها تم توزيع الاستبانة على عينة مماثلة لعينة الدراسة، للتأكد من وضوح الأسئلة، وفهمها بشكل واضح قبل توزيعها على عينة الدراسة. تم الحصول على إجابات العينة المماثلة، وإعادة صياغة بعض الأسئلة، ثم إعداد الاستبانة بصيغتها النهائية.

المعنيين بإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، وتم الاعتماد على نتائج الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة، والخروج بتوصيات أهمها أهمية رسم السياسات اللازمة لتوعية الموظفين بجوانب الخصوصية، والأمن المعلوماتي، عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسات الحكومية، تتمثل في جانبين:

الجانب الأول (إدارة مضمون الحسابات): خلق توعية داخل المؤسسات الحكومية، وعلى وجه الخصوص موظفو الإدارة العليا، إدارة العلاقات العامة، الموظفون المسؤولون عن إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسات بأهمية مراعاة الجوانب الأمنية والخصوصية، أثناء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

الجانب الثاني (إرشادات الأمن المعلوماتي): وهو جانب تقني يهدف إلى حماية المستخدم لشبكات التواصل الاجتماعي، (الموظف المسؤول عن هذه الشبكات) بالمخاطر التقنية المحتملة، الناتجة عن إساءة استخدام هذه الشبكات.

وتم تصميم استمارة استبانة، بغية تحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن أسئلتها، في إطار التعرف على ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، في إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين.

وتتكون استمارة الاستبانة من (٣٢) سؤالاً، ركز على الخصائص الديمغرافية، معلومات حول الإدارات المسؤولة عن الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، وموزعة على خمسة محاور. وتم تطبيق هذه الأداة على عينة متاحة، ممثلة في القائم بالاتصال، بحيث تم توزيع الاستبانة على جميع الجهات الحكومية في مملكة البحرين، وعددها (٧٩) جهة، وتم الحصول على (٣٤) استجابة.

مجتمع الدراسة والعينة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين، وعددها (٧٩) (الحكومة الإلكترونية، ٢٠٢٢: الموقع الإلكتروني)، أما عينة الدراسة فهي عينة عمدية، تمثلت في الموظفين المسؤولين عن إدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية في مملكة البحرين، وبلغ عددهم (٣٤) مسؤولاً، حيث استهدفهم الباحثة من خلال الاستبانة، للحصول على إجابات من القائمين بالاتصال في الجهات الحكومية، على بعض أسئلة هذه الدراسة، وتحقيق بعض أهدافها، المتمثلة في التعرف على مدى وعي موظفي المؤسسات الحكومية، بمخاطر البيئة الافتراضية على شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية في مملكة البحرين، بالإضافة إلى الكشف عن الاحتياطات والتدابير التي يتم اتباعها عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي

- السؤال الأول: ما مدى وعي موظفي الجهات الحكومية في مملكة البحرين بمخاطر البيئة الافتراضية على شبكات التواصل الاجتماعي؟

أظهرت نتائج الدراسة أن رأي الموظفين في فئة الموافق بشدة، أكدت أن وجود سياسات منظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة، أمر ضروري لكل مؤسسة في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٤٪)، كما في الجدول رقم (٢) وتتوافق هذه النتيجة مع إصدار العديد من الجهات الحكومية، أدلة إرشادية للموظفين لاستخدام شبكات تواصل الاجتماعي، التي توضح وتبين ضوابط إدارة الحسابات الرسمية، إجراءات النشر، آلية نشر ومتابعة المحتوى، آلية التفاعل مع استفسارات الجمهور، ضوابط أمن المعلومات، الحوادث الأمنية منها: (الدليل الاسترشادي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية) لمملكة البحرين عام ٢٠١٩.

يتضح من الجدول (٢) أن عينة الدراسة توافق وتتوافق بشدة، على أن الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، تعتبر الوسيلة الرئيسية للتواصل مع جمهورها بنسبة (٧٩,٤٪)، وتأتي هذه النتيجة متوافقة مع إحصائيات عدد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في مملكة البحرين، الذي بلغ ١,٥٥ مليون مستخدم في يناير ٢٠٢٢ (DataReportal, 2022)، والتي تظهر مدى استخدام الجمهور البحريني لشبكات التواصل الاجتماعي، كما يدل على أهمية وجود الحسابات الرسمية للمؤسسة على هذه الشبكات، لتحقيق عدة أهداف منها التواصل مع جمهورها، عرض أخبارها، والرد على الإشاعات، وللحفاظ على صورتها الذهنية، حيث أثبت نتائج الدراسة أن سياسات المؤسسة الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، تراعي الصورة الذهنية للمؤسسة، بنسبة موافقة بلغت (٧٠,٦٪)، مما يساعد المؤسسات الحكومية على التحكم وإدارة حساباتها على شبكات التواصل الاجتماعي وتكوين صورة ذهنية إيجابية (Grover et al., 2022).

وجاءت النتائج مؤكدة أن الموظفين موافقون بنسبة (٢٩,٤٪)، ووافقون بشدة بنسبة (٨,٨٪) على أن المؤسسة تقوم بإجراء التقييمات اللازمة لقياس مدى فعالية السياسات والإجراءات الخاصة، عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، (وتراعي سياسات المؤسسة المنظمة لإدارة حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، دراسة المخاطر المرتبطة باستخدام هذه الشبكات).

كما أن (٤٧٪) من أفراد العينة ترى أن المؤسسة تعرف موظفيها الجدد، المسؤولين عن إدارة المحتوى، بالضوابط والإرشادات اللازمة، وهو ما يؤكد تدشين دليل إرشادي لإدارة حسابات التواصل الاجتماعي خاص بالجهات الحكومية في مملكة البحرين عام ٢٠١٩، والذي يهدف إلى تحديد الإجراءات الخاصة بإدارة الحسابات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي، بما يمكن القائمين عليها من إدارتها بأمان (وكالة أنباء البحرين، ٢٠١٩).

وللتحقق من ثبات الأداة، استخدمت معادلة كرونباخ ألفا، لاستخراج الثبات فبلغت نسبته الكلية على بنود الاستبانة (٠,٨٧) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: يقتصر مجال الدراسة، على دراسة ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين
- الحدود الزمنية: شملت الدراسة الفترة من سبتمبر إلى أكتوبر ٢٠٢٠.

- الحدود المكانية: مملكة البحرين.

- الحدود البشرية: الموظفون المسؤولون عن إدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية في مملكة البحرين وبلغ عددهم (٣٤) مسؤولاً.

نتائج الدراسة ومناقشتها

تستعرض هذه الجزئية، النتائج التي تم التوصل إليها، من خلال تحليل نتائج أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على مسؤولي إدارة الحسابات الرسمية، على شبكات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية، في مملكة البحرين.

المعلومات التعريفية عن المؤسسات عينة الدراسة:

من خلال تطبيق أداة الاستبانة على (٣٤) مؤسسة حكومية في مملكة البحرين، توصلت الدراسة إلى أن أكثر الإدارات المسؤولة عن الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، هي (الإعلام) و(العلاقات العامة) بنسبة (٣٨,٢٪)، يليها (تقنية المعلومات)، ثم إدارات أخرى، ثم إدارة (التسويق). وأن عدد الموظفين المسؤولين عن إدارة محتوى الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي كانت للفئة (٦-٨ موظف) في المرتبة الأولى بنسبة (٦٢٪)، ثم فئة (٣-٥ موظف) في المرتبة الثانية بنسبة (٣٢٪)، جاءت فئة (١-٢ موظف) ولا يوجد موظف مسؤول) في المرتبة الثالثة بنسب متساوية بلغت (٣٪) لكل منهما.

كما توصلت الدراسة، إلى أن أكثر التطبيقات التي تمتلكها المؤسسات، جاء في المرتبة الأولى (Instagram) بنسبة (٢٨,١٪)، ثم (YouTube) و(Twitter)، بنسب متقاربة، بلغت على التوالي (٢٣,٧٪) و(٢٢,٨٪)، ثم جاء (Facebook) في المرتبة الرابعة، بنسبة (١٥,٨٪)، يليه (أخرى) بنسبة (٦,١٪)، وجاء تطبيق (Snapchat) في المرتبة الأخيرة بنسبة (٣,٥٪).

وتأتي النتائج متوافقة مع إحصائيات تقرير النظرة العامة العالمية الرقمية لعام ٢٠٢٢، الذي يبين أن الأنستغرام واليوتيوب، يعتبران التطبيقان الأكثر استخداماً في مملكة البحرين، بلغ استخدام اليوتيوب (١,٤٤ مليون) مستخدم، بينما وصل استخدام الأنستغرام إلى (١ مليون) مستخدم، وأظهر التقرير السنوي تراجع استخدام السناپ شات حيث بلغت (٨٥٥ ألف مستخدم) (DataReportal, 2022).

الجدول (٢): رأي الموظفين في الإجراءات المتبعة لإدارة محتوى الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	العبارة
٢,٩%	١٤,٧%	٢,٩%	٥٨,٨%	٢٠,٦%	تعتبر الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي الوسيلة الرئيسية للتواصل مع جمهورها
١٤,٧%	١٤,٧%	٢٣,٥%	٢٩,٤%	١٧,٦%	تعرف المؤسسة الموظفين الجدد المسؤولين عن إدارة المحتوى بهذه الضوابط أو الإرشادات
٠%	٠%	٥,٩%	١٤,٧%	٧٩,٤%	وجود سياسات منظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة أمرٌ ضروريٌّ لكل مؤسسة
٠%	١١,٨%	١٧,٦%	٥٠%	٢٠,٦%	تراعي سياسات المؤسسة الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي الصورة الذهنية للمؤسسة
٨,٨%	٢٣,٥%	٢٩,٤%	٢٩,٤%	٨,٨%	تقوم المؤسسة بإجراء التقييمات اللازمة لقياس مدى فعالية السياسات والإجراءات الخاصة عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي
١١,٨%	٢٠,٦%	١٤,٧%	٤١,٢%	١١,٨%	تراعي سياسات المؤسسة المنظمة لإدارة حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي دراسة المخاطر المرتبطة باستخدام هذه الشبكات

الاجتماعي في الاتصال الحكومي اقتصر على أغراض ترويجية فقط، دون التركيز على بناء السمعة المؤسسية الحكومية، ولا يزال الاتصال في اتجاه واحد في عملية الاتصال الحكومي لبعض المؤسسات.

وحصلت كل من العبارتين (حرص المؤسسة على تعريف موظفيها بأهمية مراعاة هذه السياسات)، و(تراعي سياسات المؤسسة المنظمة لإدارة حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، دراسة المخاطر المرتبطة باستخدام هذه الشبكات) في المرتبة الثانية بنسبة متساوية بلغت (١١,٨%)، بينما حصلت العبارة (تقوم المؤسسة بإجراء التقييمات اللازمة لقياس مدى فعالية السياسات والإجراءات الخاصة عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي) على نسبة (٨,٨%).

رأي الموظفين في وجود سياسات منظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة

وأظهرت نتائج الجدول رقم (٣) تحليل آراء الموظفين في وجود سياسات منظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة، أن المؤسسات تراعي الصورة الذهنية لها عند إدارة الحسابات الرسمية لها على شبكات التواصل الاجتماعي، والتي احتلت المرتبة الأولى بنسبة (٢٠,٦%) من وجهة نظر العينة، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (الصيفي، ٢٠١٦) التي توصلت إلى أن استخدام الإعلام الاجتماعي يزيد من رصيد المنظمة لدى الجمهور، وزيادة مشاركتهم في أنشطتها، سواء كانت مشاركة افتراضية أو حقيقية، كما تختلف النتائج مع دراسة (الجودر، ٢٠١٩) التي تبين أن استخدام بعض المؤسسات الحكومية لوسائل التواصل

الجدول (٣): رأي الموظفين في وجود سياسات منظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	العبارة
٠%	١١,٨%	١٧,٦%	٥٠%	٢٠,٦%	تراعي سياسات المؤسسة الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي الصورة الذهنية للمؤسسة
٨,٨%	٢٩,٤%	١١,٨%	٣٨,٢%	١١,٨%	تحرص المؤسسة على تعريف موظفيها بأهمية مراعاة هذه السياسات
٨,٨%	٢٣,٥%	٢٩,٤%	٢٩,٤%	٨,٨%	تقوم المؤسسة بإجراء التقييمات اللازمة لقياس مدى فعالية السياسات والإجراءات الخاصة عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي
١١,٨%	٢٠,٦%	١٤,٧%	٤١,٢%	١١,٨%	تراعي سياسات المؤسسة المنظمة لإدارة حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي دراسة المخاطر المرتبطة باستخدام هذه الشبكات

يستوجب وضع متطلبات الأمن السيبراني للحد من هذه المخاطر، وهو ما توصلت إليه نتائج الدراسات الحديثة، من أهمية وضع معايير أمان وخصوصية في المواقع الحكومية (عايش ورضوان، ٢٠١٩).

وجاء في المرتبة الثانية وجود حسابات رسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، قد يعرض معلومات المؤسسة للاختراق بنسبة (٤٤,١٪)، يليه ضمان الحماية الكاملة للحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي من المخاطر الأمنية في المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,٦٪)، بينما جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة وجود حسابات رسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، يتطلب دراية بالمخاطر الأمنية المحتملة بنسبة (٨,٨٪).

الجدول (٤): وعي الموظفين بالمخاطر الأمنية الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	العبرة
٥,٩٪	٣٢,٤٪	٢٣,٥٪	٢٩,٤٪	٨,٨٪	وجود حسابات رسمية على شبكات التواصل الاجتماعي قد يعرض معلومات المؤسسة للاختراق
٠٪	٠٪	٨,٨٪	٤٧,١٪	٤٤,١٪	وجود حسابات رسمية على شبكات التواصل الاجتماعي يتطلب دراية بالمخاطر الأمنية المحتملة
٢,٩٪	٢٣,٥٪	٨,٨٪	٤٧,١٪	١٧,٦٪	يمكن ضمان الحماية الكاملة للحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي من المخاطر الأمنية
٠٪	٢,٩٪	٠٪	٢٦,٥٪	٧٠,٥٪	من المهم أن يعي الموظف المسؤول عن إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي بالمخاطر الأمنية التي قد تتعرض لها هذه الحسابات

يسهل مهمة القائمين على الحسابات الرسمية للمؤسسة بنسبة (٥٠٪)، بينما جاءت "استخدام النشرات التوعوية الإلكترونية والمطبوعة لتوعية الموظفين بأفضل الممارسات" في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة (٣٢,٤٪). وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي ترى أن استخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي، مكنها من تحقيق مميزات تفاعلية منها بناء علاقة إيجابية ثنائية مع الجمهور، وتقديم المعلومات والخدمات الرسمية له (محمدي، ٢٠٢٠).

قياس وعي الموظفين بالمخاطر الأمنية الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة

يتضح من الجدول رقم (٤) أن أغلب عينة المبحوثين يرون أن من المهم أن يعي الموظف المسؤول عن إدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، بالمخاطر الأمنية التي قد تتعرض لها هذه الحسابات بنسبة (٧٠,٥٪) وجاءت في المرتبة الأولى، وتتفق النتائج مع دليل (ضوابط الأمن السيبراني لحسابات التواصل الاجتماعي للجهات، ٢٠٢١) الذي أصدرته المملكة العربية السعودية، الذي يؤكد أن مع ازدياد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل رسمي، ازداد خطر جرائم سرقة حسابات التواصل الرسمية، أو سوء استغلالها، أو انتحال شخصيتها، مما

السؤال الثاني: ما هي الاحتياطات والتدابير التي يتبناها موظفو الجهات الحكومية عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي؟

تبين النتائج في الجدول رقم (٥) أن عبارة "المؤسسة تحتاج إلى محاضرات دورية لمعرفة أفضل الممارسات الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن" من وجهة رأي الموظفين جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٥٢,٩٪)، يليه "وجود دليل خاص باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة

الجدول (٥): رأي الموظفين حول أفضل الوسائل الاتصالية لإيصال السياسات المنظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	العبرة
٠٪	٢,٩٪	٠٪	٤٤,١٪	٥٢,٩٪	المؤسسة تحتاج محاضرات دورية لمعرفة أفضل الممارسات الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن
٢,٩٪	٥,٩٪	٠٪	٤١,٢٪	٥٠٪	وجود دليل خاص باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة يسهل مهمة القائمين على الحسابات الرسمية للمؤسسة
٥,٩٪	١١,٨٪	٠٪	٥٠٪	٣٢,٤٪	استخدام النشرات التوعوية الإلكترونية والمطبوعة لتوعية الموظفين بأفضل الممارسات

وجاءت عبارة "ينبغي تدريب فريق عمل التواصل الاجتماعي بالاستخدامات المحدثة لهذه الشبكات" في المرتبة الثانية بنسبة (٥٨,٩٪)، وجاءت نتيجة "يتعين على المؤسسة تطوير آلية استرجاع ملاءمة في حال حدوث إخلال بالخصوصية" بنسبة (٤١,٢٪)، بينما جاءت "يتعين على المؤسسة مراعاة التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي التي تحتوي على بيان خصوصية شامل" بنسبة (٢٩,٤٪).

وحصلت عبارة "الحفاظ على أمن معلومات الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي من اختصاص إدارة تقنية المعلومات" في المؤسسة على نسبة (٢٣,٦٪)، كما أظهرت النتائج أنه "يوجد نماذج متابعة للحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي لتقييم عملية إدارة هذه الحسابات" حصلت على نسبة (١٧,٦٪)، أما عبارة "الحفاظ على أمن معلومات الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي من اختصاص إدارة العلاقات العامة" في المؤسسة فحصلت على نسبة (٨,٨٪).

الكيفية التي يدير فيها الموظفون الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن من قراءة جدول رقم (٦) يتبين أن أكثر الموضوعات التي بينت معرفة الكيفية التي يدير فيها الموظفون الحسابات الرسمية للمؤسسة من وجهة نظر العينة، كانت وجوب "تحديد الموظفين المصرح لهم باستخدام وإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي" جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٦٧,٦٪)، وتتفق النتائج مع نتائج جدول رقم (٥) في أن المؤسسة تحتاج محاضرات دورية لمعرفة أفضل الممارسات الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن بنسبة (٥٢,٩٪)، كما تتفق أيضا مع ما جاء في الأدلة الاسترشادية التي أصدرتها الجهات الحكومية في عدد من الدول الخليجية ومنها (الدليل الاسترشادي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، ٢٠١٩) في مملكة البحرين، و(UAE Infor- mation Assurance Regulation, 2020) والإمارات العربية المتحدة، (ضوابط الأمن السيبراني لحسابات التواصل الاجتماعي للجهات، ٢٠٢١) في المملكة العربية السعودية.

الجدول (٦): الكيفية التي يدير فيها الموظفون الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن

العبرة	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق بشدة
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
يجب تحديد الموظفين المصرح لهم استخدام وإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي	٦٧,٦٪	٢٩,٤٪	٢,٩٪	٠٪
ينبغي تدريب فريق عمل التواصل الاجتماعي بالاستخدامات المحدثة لهذه الشبكات	٥٨,٩٪	٣٥,٣٪	٢,٩٪	٠٪
يوجد نموذج متابعة للحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي لتقييم عملية إدارة هذه الحسابات	١٧,٦٪	٣٢,٤٪	٣٢,٤٪	٢,٩٪
الحفاظ على أمن معلومات الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي من اختصاص إدارة تقنية المعلومات في المؤسسة	٢٣,٦٪	٤٧,١٪	٢,٩٪	٨,٨٪
الحفاظ على أمن معلومات الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي من اختصاص إدارة العلاقات العامة في المؤسسة	٨,٨٪	٤٧,١٪	١١,٨٪	٢٣,٥٪
يتعين على المؤسسة مراعاة التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي التي تحتوي على بيان خصوصية شامل	٢٩,٤٪	٥٨,٨٪	٥,٩٪	٠٪
يتعين على المؤسسة تطوير آلية استرجاع ملاءمة في حال حدوث إخلال بالخصوصية	٤١,٢٪	٥٢,٩٪	٥,٩٪	٠٪

المناقشة و خلاصة النتائج

يمكن أن يساهم هذا البحث في تكوين أساس علمي لمزيد من الأبحاث العربية التي تهتم باستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي وإمكانياتها لتحقيق أهداف مؤسسات القطاع الحكومي، من خلال اعتماده على منهج وصفي وتطبيق أداة الاستبانة على (٣٤) مؤسسة حكومية في مملكة البحرين، الذي ركز على خمس محاور أساسية تقيس رأي الموظفين في السياسات المنظمة للسياسات أو الإجراءات، لعملية إدارة محتوى الحسابات الرسمية للمؤسسة، على شبكات التواصل الاجتماعي، وعي الموظفين بالمخاطر الأمنية الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة، والتعرف على رأي الموظفين حول أفضل الوسائل الاتصالية لإيصال السياسات المنظمة لعملية إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، وإعدادات الخصوصية لشبكات التواصل الاجتماعي وأهمية تفعيلها، بالإضافة إلى معرفة الكيفية التي يدير فيها الموظفون / المؤسسة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن.

أظهرت النتائج أن أكثر الإدارات المسؤولة عن الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي هي (الإعلام) والعلاقات العامة) يليها (تقنية المعلومات)، وأن أكثر التطبيقات التي تمتلكها المؤسسات جاء في المرتبة الأولى الـ (Instagram) ثم (YouTube) و (Twitter) ثم تطبيق (Snapchat) في المرتبة الأخيرة.

السؤال الأول: ما مدى وعي موظفي الجهات الحكومية في مملكة البحرين بمخاطر البيئة الافتراضية على شبكات التواصل الاجتماعي ؟

بينت النتائج أن الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، تعتبر الوسيلة الرئيسية لتواصل الجهات مع جماهيرها، وهي نتيجة تتفق مع دراسة (محمدي، ٢٠٢٠) التي ترى أن شبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المؤسسات الرسمية الحكومية، لها دور في تحقيق التفاعلية بينها وبين جمهورها. كما أكدت نتائج الدراسة الحالية، على وجود ضوابط لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية في مملكة البحرين، من خلال سياسات منظمة، ومراعية للصورة الذهنية، لعملية إدارة الحسابات الرسمية، على شبكات التواصل الاجتماعي، في هذه الجهات بنسبة كبيرة تجاوزت الـ (٧٠٪)، وهي أيضاً نتيجة تتوافق مع نتائج دراسة (رضوان، ٢٠١٧)، وإصدار (الدليل الاسترشادي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية) لمملكة البحرين عام ٢٠١٩.

كما أظهرت نتائج تحليل الاستبانة، على وجود وعي بمخاطر البيئة الافتراضية على شبكات التواصل الاجتماعي، بين موظفي الجهات الحكومية في مملكة البحرين، وذلك للأسباب التالية:

- وجود التقييمات اللازمة، لقياس مدى فعالية السياسات والإجراءات الخاصة، باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسة.

- تراعي سياسات المؤسسة الخاصة، بإدارة الحسابات الرسمية، على شبكات التواصل الاجتماعي، بدراسة المخاطر المحتملة والمرتبطة باستخدام هذه الشبكات.

السؤال الثاني: ما هي الاحتياطات والتدابير التي يتبناها موظفو الجهات الحكومية، عند إدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة، على شبكات التواصل الاجتماعي؟

أكدت النتائج أن موظفي الجهات الحكومية في مملكة البحرين، على وعي كبير بالمخاطر الأمنية المحتملة التي قد تعرض معلومات المؤسسة للاختراق، من خلال حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، كما أوضحت النتائج أنهم يتخذون احتياطات وتدابير متعددة، عند إدارة الحسابات الرسمية للجهات التي يعملون بها، حيث حصلت البنود الخاصة بوعي الموظفين، وبضوابط إدارة الحسابات، على نسب موافقة عالية من قبل أفراد العينة، وكانت كالتالي:

- أن أغلب أفراد العينة بنسبة (٧٠,٥٪) يدركون أهمية الوعي بالمخاطر الأمنية، التي قد تتعرض لها حسابات المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي.

- أن (٦٧,٦٪) ترى أهمية تحديد موظفين مصرح لهم، باستخدام وإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، وأن (٥٢,٩٪) ترى أهمية تنظيم محاضرات دورية للموظفين لمعرفة أفضل الممارسات الخاصة بإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل آمن.

- أن (٤٧٪) من أفراد العينة ترى أن المؤسسة تعرف موظفيها الجدد، المسؤولين عن إدارة المحتوى بالضوابط والإرشادات اللازمة.

أما فيما يتعلق بالحفاظ على أمن المعلومات الخاصة بالحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي للمؤسسة، فقد أثبتت النتائج أنه لا بد من تدريب فريق العمل المسؤول عن إدارة هذه الحسابات على الاستخدامات المحدثة لهذه الشبكات، وأفضل الممارسات للحفاظ على خصوصيتها.

التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بالآتي:

١. أن تستمر الجهات الحكومية في مملكة البحرين، على إحقاق الموظفين المعنيين بإدارة حساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بدورات تدريبية، وورش عمل متخصصة، للتدريب على أفضل الممارسات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

٢. أن يتم مراعاة التحديث السنوي، لضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، بما يتوافق ويواكب التطورات التكنولوجية في هذا المجال، وكذلك الممارسات الحديثة في مجال الاتصال المؤسسي.

٣. أن يكون هناك دراسات مستقبلية تتعلق بضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الحسابات الرسمية

الصيفي، حسن (٢٠١٦). تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية. المجلة العربية للإعلام والاتصال. (١٥). ١٤٣ - ١٨٢.

ضوابط الأمن السيبراني لحسابات التواصل الاجتماعي للجهات. (٢٠٢١). المملكة العربية السعودية: الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

الطائي، مصطفى؛ وأبو بكر، خير (٢٠٠٢). مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية. دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر.

عايش، محمد؛ ورضوان، فاروق (٢٠١٩). الاتصال الحكومي: ممارسات ودراسات. المكتب الاعلامي لحكومة الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة.

محمدي، سماح (٢٠٢٠). استخدام الحكومة الالكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني، مجلة البحوث الإعلامية، ٥٥(٣)، ١٢٨٧ - ١٣٩٦.

المطيري، عبدالرحمن (٢٠١٨). استخدام ممارسي العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية على عينة من ممارسي العلاقات العامة في القطاع العام والخاص. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان. ١٣، ٣٧ - ٨٠.

الموقع الإلكتروني للحكومة الالكترونية في مملكة البحرين (2022): <https://www.bahrain.bh/wps/portal>

الموقع الإلكتروني لوكالة أنباء البحرين في مملكة البحرين (٢٠١٩). (تاريخ الاسترجاع: ١/٥/٢٠٢٣)

<https://www.bna.bh/news?cms=q8FmFJgiscL2fwlz-ON1%2BDIL7wvWZAdPzatZ9cv7pSgQ%3D>

المراجع الاجنبية

Alguilyev, R.A, & Yusifov, F.F. (2023). The Role and Impact of Social Media in E-Government. In Research-Anthology on Social Media's Influence on Government, Politics and Social Movements. 186-205. IGI Global.

Data Reportal (2023, February 1). <https://datareportal.com/reports/digital-2022-bahrain>

Grover, P., Kummar Kar, A. and Dwivedi, Y. (2022) The evolution of social media influence – A literature review and research agenda. International Journal of Information Management Data Insight 2(2), 1-13.

UAE Information Assurance Regulation. (2020). <https://u.ae/ar-ae/resources/guidelines>

مؤسسات القطاع الخاص في مملكة البحرين، ودراسات حول علاقة وجود ضوابط لإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي بالصورة الذهنية للمؤسسة.

٤. أن يتم مراعاة المؤهلات العلمية المتخصصة عند توظيف الأفراد المعنيين بإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، بما يمكنهم من القيام بالممارسات الصحيحة، التي تضمن الاستخدام الآمن لتلك الحسابات.

٥. أن تكون هناك محاضرات توعوية دورية، تقدمها الجهات المختصة، كالمركز الوطني للأمن السيبراني تستهدف رفع وعي موظفي الجهات الحكومية، بالمخاطر الأمنية المحتملة، عند استخدام وإدارة الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي.

٦. للحفاظ على أمن معلومات الجهة الحكومية، توصي الدراسة أن تكون مسؤولية إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، مشتركة بين إدارة العلاقات العامة، وإدارة تقنية المعلومات.

المراجع

البياتي، فارس (٢٠١٨). الحاوي في مناهج البحث العلمي ط١. عمّان: دائرة المكتبة الوطنية.

الجودر، علي (٢٠١٩). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الاتصال الحكومي للخدمة المدنية في مملكة البحرين. (رسالة ماجستير غير منشورة). فرنسا: جامعة مرسيليا.

الحيزان، محمد (٢٠٠٤). البحوث الإعلامية: أسسها، أساليبها، مجالاتها ط٢. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

الدليل الإستراتيجي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية. (٢٠١٩). مملكة البحرين: وزارة شؤون الإعلام.

دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية. (٢٠١٥). دولة الإمارات العربية المتحدة: حكومة أبوظبي.

رضوان، أحمد فاروق (٢٠١٣). معايير وأساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصالات المؤسسية الحكومية : دولة الإمارات العربية نموذجاً نحو التحول إلى الحكومة الذكية، المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، (٣)، ٤-٢١

رضوان، أحمد فاروق. (٢٠١٧). القواعد القانونية والأخلاقية للاتصال الحكومي عبر وسائل التواصل الاجتماعي بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، (١٧)، ٢٦-٣٩.

الشيخ، وليد (٢٠٢٢). الاتصال الحكومي ودوره في إبراز المشاريع التنموية المدرجة ضمن برنامج الحكومة (٢٠١٩ - ٢٠٢٢) بمملكة البحرين (رسالة ماجستير غير منشورة). البحرين، جامعة البحرين.