



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
السنة الثانية ماستر إدارة استراتيجية



## المحاضرة الثامنة: الأبعاد القانونية والاجتماعية لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي.

الموسم الجامعي: 2024/2025

الأستاذة: رابحي مباركة

# مقدمة:

تمهيد:

إن استخدام المؤسسات لوسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير ومنتزاع في مختلف ممارساتها وإدارة علاقاتها، وبسبب التجاوزات والاستخدامات السلبية لهذه الشبكات أصبحت المؤسسات تقع في المشاكل والمسائل القانونية والمضايقات، وهو ما يستوجب الالتزام بالأبعاد والمعايير القانونية لاستخدام هذه الشبكات واحترام الضوابط الاجتماعية والأخلاقية في التعامل بها من أجل ضمان سلامة جميع الأطراف وتقليل النتائج السلبية وهو ما سيتم توضيحه من خلال الإجابة على الإشكالية الآتية:

**فيم تتمثل الاستخدامات السلبية وانتهاكات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي؟ وماهي المعايير القانونية الأخلاقية اللازمة لضبطها؟**

# المحاور الأساسية

ضرورة وجود ضوابط لوسائل التواصل الاجتماعي

مخاطر عدم احترام المعايير القانونية لوسائل التواصل

تصنيف أبعاد ومعايير إدارة مواقع التواصل الاجتماعي

ممارسات لضمان استخدام آمن لوسائل التواصل الاجتماعي

فوائد التحلي بالضوابط القانونية والاجتماعية عند استخدام وسائل التواصل



# ضرورة وجود ضوابط لوسائل التواصل الاجتماعي

أصبحت المؤسسات في حاجة إلى وجود ضوابط وأطر تنظم استعمال وسائل التواصل وذلك ل:

- تزايد الاستخدامات السلبية وغير العقلانية لهذه الشبكات سواء من طرف الأفراد أو المؤسسات.
- السعي لتقليل المشاكل والتجاوزات عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- تزايد الحاجة لهذه الشبكات واستخدامها في مختلف أنشطة المؤسسات وهو ما يستلزم ضرورة ضبطها ومراقبتها.
- ضرورة العمل ضمن إطار قانوني وأخلاقي يحمي المؤسسة من جميع الاختراقات والجوسسة وسوء استعمال البيانات الخاصة بها.
- حماية بيانات الأطراف ذات العلاقة (زبائن، موردين، شركاء، ممولين، موظفين) وضمان عدم الإضرار بمصالحهم.

## مخاطر عدم احترام المعايير القانونية لوسائل التواصل

أ\_ اختراق الحسابات وانتحال الهوية: يستهدف القراصنة ومجرمو الإنترنت الشبكات الاجتماعية بشكل متزايد، حيث يعد الحساب المخترق هدفاً يسعى اليه المجرمون للقيام بانتحال الشخصية بمجرد الوصول إلى الحسابات مثل: Facebook أو Twitter

ج\_ مشاركة البرامج الضارة: يمكن استخدام البرامج الضارة لسرقة المعلومات الحساسة عن طريق برامج التجسس، أو الربح من الإعلانات الوهمية، حيث تعد منصات ووسائل التواصل الاجتماعي نظام فعال لتوزيع البرامج الضارة والوصول غير القانوني إلى الأجهزة.

محاولات التصيد والاحتيال الإلكتروني: تكون في شكل هجوم عبر رسالة بريد إلكتروني أو رسالة نصية يتم تصويرها على أنها من مؤسسة شرعية، تخدع المستلمين للإفصاح عن معلومات حساسة مثل كلمات المرور أو المعلومات المصرفية أو معلومات بطاقة الائتمان

# تصنيف أبعاد ومعايير إدارة مواقع التواصل الاجتماعي

يمكن تصنيف وتقسيم المعايير التي تنظم إدارة مواقع التواصل الاجتماعي إلى معايير قانونية ومعايير أخلاقية واجتماعية، ومعايير تنظيمية وذلك كما يلي:

**المعايير القانونية:** وتتعلق بمنع التجاوزات وضبط الاستخدام وفق ما هو ممنوع ومسموح به عند إدارة هذه الشبكات وتتميز بكونها: صادرة من السلطة التشريعية للدولة \_ وأنها قواعد ملزمة قابلة للتنفيذ بشكل رسمي \_ تقابلها عقوبات قانونية كالغرامات أو السجن \_ يتركز نطاق تطبيقها على الأفعال المحددة التي تعتبرها الدولة مخالفة للقانون، من أمثلتها:

- انتهاك حقوق الملكية الفكرية؛
- التهديدات عبر الأنترنت؛
- محتوى يتضمن كراهية أو عنف؛
- سرقة البيانات...

## تصنيف أبعاد ومعايير إدارة مواقع التواصل الاجتماعي

المعايير الأخلاقية والاجتماعية: وهي التي تمثل ما يفترض أن يعمل به الأفراد والمؤسسات من مستخدمي وسائل التواصل وبالتالي ما ينظم التعامل الاخلاقي والسلوكي للمجتمع ويجعل الاستخدام نافعا، وتتميز بكونها: صادرة من قيم الثقافة المجتمعية والثقافية وأعراف المهنة والضمير الفردي \_ تعتبر مباديء توجيهية غير ملزمة قانونيا بشكل صارم \_ يكون الجزء غالبا معنويا كفقدان الثقة وتأثر السمعة والنقد الاجتماعي \_ نطاق تطبيقها أوسع فهي تشمل السلوكيات التي تعتبر صحيحة أو خاطئة بشكل عام، ومن أمثلتها:

- التطفل على خصوصية الآخرين
- استخدام ألفاظ غير لائقة
- نشر ومشاركة المعلومات غير الدقيقة
- التعامل مع الزبائن والتعامل معهم بطريقة غير لبقة.....

## تصنيف أبعاد ومعايير إدارة مواقع التواصل الاجتماعي

**معايير تنظيمية:** ويمكن القول أنها معايير تضعها المؤسسات لتنظيم استخدام وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي فيها، وهي تعتبر بمثابة النظام الداخلي الذي يوضح القواعد المعمول بها وقواعد السلوك المرغوبة والمرفوضة يتم وضعها بناء على ثقافة وقيم المؤسسة وأهدافها

— يمكن ملاحظتها في شكل مدونات السلوك الداخلي —  
شروط العمل — السياسات التنظيمية ....

# ممارسات لضمان استخدام آمن لوسائل التواصل الاجتماعي

بالنسبة للمؤسسات:

- الاطلاع الدائم: على الإصدارات والتحديثات في التطبيقات وآخر المستجدات في مجال الاختراقات الرقمية وكيفية الوقاية منها.
- تدريب وتوعية الموظفين: على الاستخدام الواعي لوسائل التواصل وتقنيات الأمن السيبراني وحماية البيانات.
- اقتناء المعدات والبرمجيات الحديثة: والتدريب على العمل بها في مجال إدارة شبكات التواصل الاجتماعي.
- المعرفة والوعي المستمر: بكافة التشريعات والضوابط القانونية في مجال حماية البيانات.

# ممارسات لضمان استخدام آمن لوسائل التواصل الاجتماعي

- بالنسبة للأفراد:
- تقديم أقل حد من المعلومات الشخصية: في الملف التعريفي على مواقع التواصل الاجتماعي.
- استخدام كلمات مرور قوية: وعدم إعادة استخدام كلمات المرور عبر الحسابات.
- تعطيل الوصول إلى بيانات تحديد الموقع الجغرافي: ضمن تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي.
- عدم استخدام حسابات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بك على الأجهزة العامة أبدًا: وإن كان ذلك ضروريًا؛ فيجب تسجيل الخروج والتأكد من عدم حفظ كلمة المرور في المتصفح.

# فوائد التحلي بالضوابط القانونية والاجتماعية عند استخدام وسائل التواصل

- حماية أمن المؤسسات وسلامة بياناتها وتعاملاتها الداخلية والخارجية.
- تجنب المؤسسات الدخول في متاهة المتابعات القانونية والدعاوى القضائية.
- تحسين مناخ العمل الداخلي وضمان تفعيل السلوك الإيجابي

- حماية سمعة المؤسسة من خلال ضمان استخدام حساباتها على مواقع التواصل بطريقة عقلانية وقانونية.
- تقوية العلاقة بين المؤسسة والأطراف الخارجية.
- ضمان الثقة والولاء لدى العملاء للمؤسسة واستمرارية التعامل معها.