

## اهمیت ذخیره‌سازی سوابق ایجادشده در رسانه‌های اجتماعی برای سازمان‌ها

نسرین علی‌پور  
کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء (س)  
alipour\_nasrin65@yahoo.com



## چکیده

هدف این پژوهش، بررسی انواع رسانه‌های اجتماعی و نحوه استفاده از شبکه‌های اجتماعی از سوی سازمان‌ها و همچنین سازمان‌های آرشیوی است. این پژوهش با روش کتابخانه‌ای انجام شده است. ابتدا به رسانه‌های اجتماعی و انواع آن پرداخته و سپس به مبحث تولید محتوا و اهمیت مدیریت محتوای تولیدشده در این رسانه‌ها توجه شده است. در این پژوهش، مشخص شد که سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی جهت اطلاع‌رسانی اخبار و رویدادها، قرار دادن تصاویر و ویدئو از سازمان، یا موجودی مجموعه خود بهره می‌گیرند، اما به رویدادها و نظرها به‌منزله یک سابقه و سند توجهی نمی‌شود. درنهایت، در این پژوهش به این مهم پرداخته می‌شود که سوابق ایجادشده می‌تواند در مواردی برای مؤسسه‌ها ارزشمند باشد، اما برای آرشیوها اهمیت بیشتری خواهند داشت. از این رو، راهکارها و پیشنهادهایی جهت ذخیره‌سازی این سوابق ارائه شده است.

## کلیدواژگان

ذخیره‌سازی، رسانه‌های اجتماعی، سازمان، سوابق، مؤسسات آرشیوی.

## مقدمه

نقش فناوری‌های جدید در محل کار و سازمان‌ها در حال توسعه است. امروزه، این فناوری‌ها شامل ابزارهای ارتباطی و رسانه‌های اجتماعی می‌شود که اشتراک اطلاعات و همکاری را در محیط وب تسهیل می‌کنند. تصور بر این است که ارتباطات در رسانه‌های اجتماعی زودگذرند، اما استفاده از این ابزارها در حال افزایش است و این امر سازمان‌ها را به استفاده از آن‌ها ترغیب می‌کند. رسانه‌های اجتماعی بهبوددهنده ارتباط بین سازمان‌ها و مردم‌اند، اما استفاده از این رسانه‌ها برای سازمان‌ها بی‌خطر نخواهد بود. تحقیقات در سال ۲۰۱۲ نشان داد که به طور متوسط روزانه هر کارمند ۲۸ دقیقه از وقت خود را به شبکه‌های اجتماعی اختصاص می‌دهد. همچنین، مشخص شد که ۱۳ درصد از سازمان‌ها تعدادی از کارمندان خود را به دلیل سوءاستفاده از شبکه‌های اجتماعی و ارسال اطلاعات محرمانه سازمان به این رسانه‌ها اخراج کرده‌اند (اوسترمین، ۲۰۱۲). سرقت اطلاعات، نفوذ به اطلاعات سرّی سازمان، سوءاستفاده رقیبان سازمان، و... از مشکلات تهدیدکننده سازمان‌هاست. با وجود این، استفاده از این رسانه‌ها موجب تولید محتوا نیز شده است. محتوای تولیدشده در این رسانه‌ها می‌تواند به منزله سابقه<sup>۱</sup> و سند برای سازمان اهمیت داشته باشد. این امر موجب توجه به آرشیو و مدیریت سوابق ایجادشده در رسانه‌های اجتماعی شده است.

## بیان مسئله

در سال‌های گذشته، وب در حال حرکت به سمت محیط‌های اشتراکی بوده است. کاربران در این محیط قادرند محتوا ایجاد کنند، با یکدیگر تعامل داشته باشند، و اطلاعات را به شیوه‌های گوناگون به اشتراک بگذارند. این محیط با عنوان وب ۲ مطرح شده است. از فناوری‌های نوین

و پرفردار وب ۲ رسانه‌های اجتماعی هستند (ساموئلین، ۲۰۰۹). رسانه‌های اجتماعی<sup>۲</sup> به طور کلی به منزله «برنامه‌های وبی است که تسهیل کننده به اشتراک گذاری اطلاعات مشارکت، طراحی کاربرمحور، و همکاری» در اینترنت است. چنین سایت‌هایی به کاربران اجازه تعامل و همکاری با یکدیگر به منزله «سازندگان» محتوا به جای مصرف کنندگان را می‌دهد که منفعلانه مشاهده کننده محتوا هستند (واجنر، ۲۰۱۱). درواقع، رسانه‌های اجتماعی فناوری‌ها و روش‌های پیوسته‌ای هستند که افراد برای اشتراک دانش و عقاید خود استفاده می‌کنند. این نوع از رسانه‌ها یک تغییر جهت از مدل اشاعه ارتباطات چندبه‌چند را ترویج دادند؛ مدلی که ریشه در مکالمات دارد. رسانه‌های اجتماعی آن‌هایی هستند که از «خرد جمعی» در ارتباطات به شیوه اشتراکی استفاده می‌کنند (جیمز، ۲۰۰۹). گروهی از افراد از طریق رسانه‌های اجتماعی به ایجاد، سازمان‌دهی، ویرایش، ارائه دیدگاه، ترکیب، و به اشتراک گذاری محتوا اقدام می‌کنند.

سازمان‌ها نیز از رسانه‌های اجتماعی و نرم‌افزارهای وب ۲ برای اتصال مردم به دولت و به اشتراک گذاشتن اطلاعات استفاده می‌کنند؛ مانند، ارائه اطلاعات یا ترویج بحث درباره سازمان، درخواست پاسخ از مردم، استخدام کارکنان، و ارائه فضای مشترک برای کار با روش‌های جدید. وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی می‌توانند به صورت داخلی، خارجی، یا هر دو، استفاده شوند. در بسیاری از موارد، این سیستم عامل از سوی اشخاص ثالث غیر دولتی اداره می‌شود. سیستم عامل‌های رسانه‌های اجتماعی را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد.

### ۱. انتشاردهنده‌های اطلاعات وبی<sup>۳</sup>:

- سیستم عامل مورد استفاده برای ایجاد، انتشار، و استفاده مجدد از محتوا
- میکرو بلاگ‌ها<sup>۴</sup> (تویتر<sup>۵</sup>)

● ویکی‌ها (ویکی‌پدیا)<sup>۷</sup>

● بلاگ‌ها<sup>۸</sup> (وردپرس)<sup>۸</sup>

۲. شبکه‌های اجتماعی<sup>۹</sup>:

سیستم عامل استفاده‌شده برای ارائه تعاملات و همکاری میان کاربران

● سایت‌های شبکه اجتماعی (فیس‌بوک)<sup>۱۰</sup>

● نشانه‌گذاری اجتماعی (دلشز)<sup>۱۱</sup>

● محیط‌های مجازی (زندگی دوم)<sup>۱۲</sup>

۳. اشتراک‌گذاری / ذخیره‌سازی فایل<sup>۱۳</sup>:

سیستم عامل مورد استفاده برای به اشتراک گذاشتن فایل‌ها و میزبان‌های ذخیره‌سازی محتوا

● اشتراک‌گذاری عکس (فلیکر)<sup>۱۴</sup>

● اشتراک‌گذاری ویدئو (یوتیوب)<sup>۱۵</sup>

● ذخیره‌سازی (گوگل داکز)<sup>۱۶</sup>

● مدیریت محتوا (شیرپوینت)<sup>۱۷</sup> (فریرو، ۲۰۱۰).

مهم‌ترین نوع این گروه، میکرو بلاگ‌ها، سایت‌های شبکه‌های اجتماعی، و سایت‌های به اشتراک‌گذاری عکس و ویدئو هستند. امروزه، شاهد رشد روزافزون استفاده سازمان‌ها و نهادها از این سایت‌ها هستیم. همچنین، ظهور این برنامه‌ها در سال‌های گذشته آرشوها را به استفاده از این ابزارها هدایت کرده است (واجکتر، ۲۰۱۱). در این مقاله، به بررسی نحوه استفاده سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی و سوابق ایجادشده در این رسانه‌ها می‌پردازیم. همچنین، در آخر به اهمیت ذخیره‌سازی سوابق ایجادشده در رسانه‌های اجتماعی خواهیم پرداخت و راهکارهایی برای ذخیره‌سازی آن‌ها ارائه خواهیم کرد.

## سازمان‌ها و آرشیوها در شبکه‌های اجتماعی

سایت‌های شبکه‌ی اجتماعی می‌توانند در ترویج اطلاعات و خدمات به سازمان کمک کنند. امروزه، بیشتر سازمان‌های دولتی از ابزارهایی مثل فیس‌بوک برای دور هم جمع کردن افراد مرتبط با یک شغل یا موضوع استفاده می‌کنند.

GSA<sup>۱۸</sup> و New Media<sup>۱۹</sup> از مؤسسه‌اتی است که حساب توئیتر دارد و از طریق آن راهنمای رسانه‌های جدید، فرصت‌های کارآموزی، و شیوه‌های جدید را اطلاع‌رسانی می‌کند. دانشگاه آکسفورد<sup>۲۰</sup> یک صفحه در فیس‌بوک دارد که در آن رویدادهای گذشته یا حال را با تصاویر به نمایش می‌گذارد. صفحه‌ی کتابخانه‌ی کنگره در فلیکر یک نمونه‌ی خوب از ارسال تصاویر بر یک رسانه‌ی اجتماعی است که افراد می‌توانند برای هر تصویر نظر هم بگذارند. مؤسسات آرشیوی نیز حضور فعالی در رسانه‌های اجتماعی داشته‌اند. آرشیو ملی استرالیا<sup>۲۱</sup> صفحاتی در فیس‌بوک، توئیتر، فلیکر، و دیگر رسانه‌های اجتماعی دارد. این مؤسسات می‌توانند اطلاعاتی از قبیل اخبار، انتشارات جدید، رویدادها، تقویم روز، و... را در این رسانه‌ها به اشتراک بگذارند. همچنین، می‌توانند تصاویر یا ویدئوهایی از مجموعه یا مؤسسه‌ی خویش را نیز به نمایش بگذارند. (تیمر، ۲۰۱۰)

استفاده‌ی سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی تأثیرات مختلفی برایشان به همراه دارد. این تأثیرات به خصوصیات و ویژگی‌های برنامه‌های کاربردی به کار گرفته‌شده بستگی دارد. یکی از تأثیرات فوری استفاده از این برنامه‌ها، افزایش تعداد دسترسی افراد (بازدیدکنندگان، کاربران بالقوه، یا کاربران فعلی) است که موجب افزایش امکان دیده شدن در اینترنت و به تبع آن در سراسر جهان می‌شود (نوگیبرا، ۲۰۱۰). کاربردی بودن، راحتی در استفاده، جواب‌دهی سریع به کاربر، و بهبود اعتماد و دموکراسی از دیگر مزایای رسانه‌های اجتماعی برای سازمان‌هاست. (چنگ و کنان، ۲۰۰۸؛ چپو و همکاران، ۲۰۱۰؛ کرومر، ۲۰۱۰)

به طور کلی، ویژگی‌های فناوری‌های وب ۲ را می‌توان به دو دسته مجزا طبقه‌بندی کرد: افزایش دسترسی و ارزش افزوده (پیم، ۲۰۱۰). افزایش دسترسی، فرصت حضور در جامعه و افزودن ارزش به مجموعه‌های سازمان‌ها و آرشیوها را از طریق تعامل با جامعه فراهم می‌کند. آرشیوها می‌توانند از طریق استفاده از آراء، برجسب‌زنی، و نشانه‌گذاری اجتماعی تعامل محقق و کاربر را با مجموعه‌های آرشیوی افزایش دهند و به آن‌ها کمک کنند بر ارزش محتوایشان بیفزایند. چنین محتوای تولیدشده‌ای از سوی کاربر می‌تواند استفاده زیادی برای محققان آینده داشته باشد. (تورمان، ۲۰۱۲)

پذیرش رسانه‌های اجتماعی به وسیله آرشیوها و دیگر سازمان‌ها در حال رشد است؛ هرچند برخی از سازمان‌ها به استفاده از این برنامه‌ها تمایل چندانی ندارند. سازمان‌ها یکی از این دو راه را انتخاب می‌کنند: رد یا به تعویق انداختن استفاده از این برنامه‌ها که ناشی از نداشتن آگاهی کافی یا بی‌میلی‌شان برای به رسمیت شناختن برنامه‌های کاربردی به منزله برنامه‌ای «رسمی» یا «معتبر» است. صرف نظر از مقاومت ناشی از ناآگاهی یا به رسمیت نشناختن رسانه‌های اجتماعی، استفاده از این برنامه‌ها همچنین ابعاد منفی‌ای نیز دارد. تضمین حفاظت داده‌ها از طرف کاربران شبکه‌های اجتماعی همیشه ممکن نیست. همچنین، خطر دسترسی به اطلاعات از سوی اشخاص ثالث با انگیزه‌های تجاری وجود دارد و این واقعیت که برخی از این برنامه‌های کاربردی، که در حال حاضر رایگان‌اند، ممکن است در آینده رایگان نباشد. علاوه بر این، مسائل دیگری مانند احتمال فعالیت کاربران ناشناس برای یک شیوه سوءاستفاده از این نهادها و نیز انجمن‌های ناخواسته با مذهبی خاص و / یا گروه‌ها یا نمادهای سیاسی وجود دارد. (نوگییرا، ۲۰۱۰)

در تبادل اطلاعات، همواره خطر امکان افشای اطلاعات شخصی وجود دارد. سازمان مسئول اطلاعات باید گام‌های معقول و منطقی برای محافظت از اطلاعات بردارد (بریر و زاواتارو، ۲۰۱۱). سایر خطرات بالقوه در استفاده از رسانه‌های اجتماعی به نگرانی‌های امنیتی مربوط می‌شود. رسانه‌های

اجتماعی ارتباطات دوطرفه دارند که این خود خطر قرار دادن نرم‌افزارهای مخرب و حتی جاسوسی را در وب‌سایت‌ها و صفحات دولتی افزایش می‌دهد. (برتوت و جگر و هسن، ۲۰۱۲)

همان‌طور که عنوان شد سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی در جهت اطلاع‌رسانی اخبار و رویدادها، قرار دادن تصاویر و ویدئو از سازمان یا موجودی مجموعه خود بهره می‌گیرند، اما به این اتفاقات و رویدادها، نظرها، ویدئو یا تصاویر پاسخ به پست‌ها و... می‌توان به‌منزله یک سابقه و سند نگاه کرد. این سوابق می‌تواند در مواردی برای آن مؤسسه ارزشمند باشد، اما برای آرشیوها اهمیت بیشتری خواهند داشت. در ادامه، به چگونگی تشخیص اهمیت این سوابق و اهمیت ذخیره‌سازی آن‌ها می‌پردازیم.

### آرشیو سوابق شبکه اجتماعی

سوابق ایجادشده، به‌منزله یک نتیجه از کار انجام‌شده برای سازمان، جزئی از اموال شخصی آن محسوب می‌شود و باید به‌مثابه بخشی از مجموعه آرشیوی باقی بماند. سوابق با فرمت آن‌ها تعریف نمی‌شوند، در نتیجه ارتباطات و اطلاعات توزیع‌شده در سایت‌های رسانه‌های اجتماعی و همچنین پاسخ و تعاملات ایجادشده، همه، نمونه‌هایی از سوابقی است که باید برای گنجاندن در مجموعه آرشیوی ارزیابی شوند (اداره سناتور، ۲۰۱۲). یک دسته از توثیق‌های حفظ‌شده در طول زمان می‌تواند بحث‌ها، بینش به پیشرفت مسائل، و ثبات یا تغییر در موقعیت یک موضوع معین را روشن کند. پاسخ‌های عمومی و ارتباطات رسانه‌های اجتماعی می‌تواند درک متنی ارزشمندی از سوابق سازمان را ارائه کند. رشد سریع استفاده از رسانه‌های اجتماعی موجب اهمیت بیشتر اتخاذ یک رویکرد عملی برای مدیریت و آرشیو این قبیل سوابق می‌شود. با وجود این، در پژوهش سالانه مؤسسه استرن در سال ۲۰۱۲ گزارش شد که ۷۳ تا ۷۹ درصد از سازمان‌ها محتوای ارسال‌شده کاربران خود در سه شبکه اجتماعی بزرگ فیس‌بوک، توییتر، و لینکدین را آرشیو نمی‌کنند.



یکی از مسائل مهم در آرشیو سوابق شناسایی، اهمیت سوابق است. آرشیو ملی و مدیریت سوابق (نارا)<sup>۳۳</sup> سوابق را این گونه تعریف می‌کند:

- همه کتاب‌ها، مقالات، نقشه‌ها، عکس‌ها، مواد قابل خواندن از سوی ماشین، یا سایر مواد مستند، بدون در نظر گرفتن شکل فیزیکی یا ویژگی؛
- ایجادشده یا دریافت‌شده از سوی یکی از سازمان‌های دولت یا در ارتباط با تجارت عمومی؛
- توسط آن سازمان یا جانشین قانونی آن به منزله شواهدی از این سازمان‌ها، توابع، سیاست‌ها، تصمیم‌گیری، روش‌ها، عملیات، یا سایر فعالیت‌های دولت یا به دلیل ارزش اطلاعاتی از داده‌ها در آن‌ها حفظ شده یا برای حفظ شدن مناسب است.

قانون سوابق ایالتی نیز سابقه را این گونه تعریف کرده است: «سابقه به معنای هر سند یا منبع دیگری از اطلاعات که واردشده، ثبت و یا ذخیره‌شده به صورت کتبی و یا بر روی فیلم، یا با فرایند الکترونیکی، و یا با هر شیوه و یا با هر وسیله دیگر» است (قوانین سوابق ایالتی، ۱۹۹۸). واژه‌نامه تجاری (۲۰۱۲) نیز عنوان کرده است که سابقه سندی است که ارزش طولانی مدت آن توجیه‌کننده حفظ دائمی آن است.

برای سوابق الکترونیکی<sup>۳۴</sup> نیز تعاریف گوناگونی ارائه شده است. در اصطلاح‌نامه مدیریت، سوابق فدرال (۲۰۱۲) سوابق الکترونیک «سوابقی هستند ذخیره‌شده به شکلی که فقط یک کامپیوتر می‌تواند آن‌ها را پردازش کند، که پرونده‌های با قابلیت خوانده شدن توسط ماشین<sup>۳۵</sup> نیز نامیده می‌شوند.» ماهیت ناپایدار بیشتر ارتباطات در شبکه‌های اجتماعی به این معنا نیست که سوابق ایجادشده یا دریافت‌شده زودگذر یا ناپایدارند. آن‌ها محتوا هستند و با قصد و هدف ارتباط ایجاد شده‌اند که باعث می‌شود این ارتباطات واجد شرایط عنوان رکورد باشند. آرشیو ملی و مدیریت سوابق برای این گونه سوابق عنوان می‌کند که کجا و چگونه توسط سازمان ایجاد، استفاده، یا ذخیره شده‌اند. هنگامی که با

استفاده از رسانه‌های اجتماعی سوابقی ایجاد می‌شود، این سؤالات ممکن است به تعیین وضعیت آن‌ها کمک کند:

- آیا اطلاعات منحصر به فرد است و در جای دیگری در دسترس نیست؟
- آیا حاوی شواهدی از سیاست‌های سازمان، تجارت، مأموریت، و... است؟
- آیا این ابزار در رابطه با کار سازمان استفاده می‌شود؟
- آیا سازمان استفاده از این ابزار را تأیید می‌کند؟
- آیا نیاز تجاری برای اطلاعات وجود دارد؟

اگر پاسخ به هر یک از سؤالات یادشده بله باشد، محتوا به احتمال زیاد یک سابقه است. این سوابق ارزش‌های متفاوتی می‌توانند داشته باشند. ارزش سند به مفید بودن، بامعنا بودن، یا قیمتی بودن و... است که خود می‌تواند بر حسب شخصی یا سازمانی بودن نیز باشد. سوابق تعیین شده از طریق سنجش ارزیابی، که ارزش تاریخی یا دائم داشته باشند، در نهایت به آرشیو ملی منتقل می‌شود. سوابقی که ارزش تاریخی ندارند هنوز هم باید برای تعیین ارزش موقت آن‌ها ارزیابی شوند تا مشخص شود چه مدت باید از سوی سازمان حفظ شوند. چندین نوع خاص از ارزش‌هایی که به طور سنتی در نظر گرفته شده هنگام ارزیابی ارزش کلی پرونده برای استفاده از سوی سازمان و اهداف تاریخی وجود دارد:

**ارزش تجاری:** نقش سوابق در فرایند تجارت و سودمندی آن در مأموریت، وظایف، و انطباق با الزامات قانونی، و... در سازمان.

**ارزش مستدل:** ویژگی‌هایی از یک سند که اطلاعات مربوط به ریشه، توابع، و فعالیت‌های خالق آن را فراهم می‌کند. ارزش مستدل مربوط به فرایند ایجاد اطلاعات نسبت به محتوای اطلاعاتی واقعی است.

**ارزش اطلاعاتی:** سودمندی بلندمدت یا اهمیت سند صرفاً براساس محتوای اطلاعات. این

اصطلاح برای نشان دادن ارزش محتوای وب ۲ بدون در نظر گرفتن اینکه چگونه اطلاعات ارائه شده است استفاده می‌شود.

**ارزش متنی:** ارزش بلندمدت که از ویژگی‌های اساسی ابزار است؛ مانند عملکرد، طرح، و ابر داده که به محتوای اطلاعاتی می‌افزاید. سندی که می‌تواند با تغییر آن یا از بین بردن برخی از ویژگی‌های آن، مانند ظاهر و فرمت، ارزش خود را از دست ندهد. (مدیریت سوابق و آرشیوهای ملی، ۲۰۱۰)

به نظر می‌رسد مؤسسات آرشیوی فقط به آرشیو کردن محتوای با ارزش تاریخی اهمیت ویژه می‌دهند و مسئولیت آرشیو دیگر محتوای تولیدشده در شبکه‌های اجتماعی را برعهده خود مؤسسات و اشخاص ذی‌نفع واگذار می‌کنند. آرشیوها برای آرشیو کردن صفحات خود در شبکه‌های اجتماعی، مانند دیگر سازمان‌ها، از روش‌های متفاوتی استفاده می‌کنند. آرشیو ملی و مدیریت سوابق در قوانین خود بیان می‌کند که هر سازمان به‌شخصه مسئول مدیریت سوابق سازمان است؛ خواه آن‌ها روی رسانه‌های اجتماعی مستقر باشند یا درون سازمان نگهداری شوند. حداقل، این مسئولیت شامل توانایی شناسایی و بازیابی سوابقی می‌شود که در حال ایجاد و نگهداری روی سیستم‌عامل‌های تحت وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی هستند. این نگرانی وجود دارد که سیستم‌عامل‌های وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی، که ارائه‌دهنده خدمات هستند، می‌توانند از ارائه خدمات خود جلوگیری کنند یا اطلاعات سازمان را حذف کنند. علاوه بر این، سازمان ممکن است استفاده از یک رسانه اجتماعی را در هر زمان متوقف کند. در هر صورت، سازمان نمی‌تواند از تعهدات مدیریت مدارک خود رها شود.

ابزارهای بسیاری برای تهیه پشتیبان، ضبط کردن، و دانلود اشکال مختلف رسانه‌های اجتماعی وجود دارد. ممکن است به صورت نرم‌افزار رایگان، برنامه‌های کاربردی منبع باز، برنامه‌های افزودنی یا گزینه‌های مبتنی بر هزینه در دسترس باشد. بعضی از آن‌ها نسخه پشتیبان را با پردازش ابری تهیه

می‌کنند؛ در حالی که برخی می‌توانند آن را روی سرورهای محلی نصب کنند. بسیاری از این ابزارها در پاسخ به اکتشافات الکترونیکی و مقررات مالی مورد نیاز با روند اخیر، پدید آمده‌اند. برخی یک راه حل رایگان به علاوه یک نسخهٔ پیشرفته با هزینه پیشنهاد می‌کنند. در حالی که دیگران یک نسخهٔ آزمایشی رایگان برای آزمایش سودمندی این خدمات را ارائه می‌کنند. بسیاری از آن‌ها شامل وب‌سایت‌های آرشیو‌کننده در تقارن با رسانه‌های اجتماعی هستند. برخی از سایت‌ها ارائه‌کنندهٔ ابزاری هستند که در درجهٔ اول برای تجزیه و تحلیل کاربرد دارد، اما شامل راه‌حلی برای تهیهٔ پشتیبان‌اند که ممکن است مورد توجه قرار گیرند. برای مثال، برنامهٔ [Arkovi](#)<sup>۲۶</sup> ابزاری است که پروفایل‌های شخصی، صفحات هواداران، تصاویر، پیام‌ها، و نظرات دیگران و گروه‌ها را در رسانه‌های اجتماعی مختلف آرشیو می‌کند (مکلواين، ۲۰۱۱).<sup>۲۷</sup> [Frostbox](#) ابزاری است که یک نسخهٔ پشتیبان از اطلاعات فیس‌بوک، توئیتر، لینکداین، و حتی جیمیل<sup>۲۸</sup> تهیه می‌کند. همهٔ اطلاعات از قبیل تصاویر، ویدئوها، پست‌ها، و نظرات به صورت پردازش ابری ذخیره می‌شود و از هر رایانه‌ای قابل استفاده است. تا یک گیگا بایت ذخیرهٔ اطلاعات رایگان است، اما بیش از آن مستلزم صرف هزینه است (بوريس، ۲۰۱۲). سایت [Archive-It](#)<sup>۲۹</sup> خدمات مبتنی بر هزینه برای آرشیو وب و رسانه‌های اجتماعی را برای سازمان‌ها ارائه می‌کند.

### پیشنهادها و راهکارهایی برای آرشیو سوابق در سازمان‌ها

استفاده از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند برای سازمان‌ها مفید واقع شود، اما این استفاده باید به طور مناسبی همانند انواع دیگر همکاری‌ها، ارتباطات، و به اشتراک گذاشتن اطلاعات مدیریت شود. مواردی که در ادامه می‌آید به کارهایی که سازمان‌ها باید در استفاده از شبکه‌های اجتماعی رعایت کنند اشاره می‌کند:

- ایجاد، اجرا، و به‌روزرسانی سیاست‌های متمرکز بر استفاده مناسب از رسانه‌های اجتماعی؛
  - آرشیو سوابق حرفه‌ای در جریان رسانه‌های اجتماعی که ممکن است برای اطمینان از پیروی از مقررات یا مسائل حقوقی مورد نیاز باشد؛
  - نظارت بر محتوای رسانه‌های اجتماعی ورودی برای بدافزارها و دیگر تهدیداتی که می‌تواند داده‌های تجمیع‌شده شرکت و دارایی‌های مالی را سرقت کند یا مشکلات دیگری به وجود بیاورد؛
  - نظارت بر خروجی داده‌های رسانه‌های اجتماعی برای جلوگیری از ارسال داده‌های حساس یا محتویات مهاجم از منابع شرکت‌های بزرگ؛
  - رسیدگی بر اجرای حالت «درجه شرکت» در رسانه‌های اجتماعی علاوه بر حالت «عمومی» مانند فیس‌بوک و توییتر برای کمک به رسیدگی به مسائل دیگر (اوسترن، ۲۰۱۲)؛
  - شناخت سازمان‌های دیگر در رسانه‌های اجتماعی؛
  - شناخت برنامه‌های کاربردی هر رسانه اجتماعی؛
  - تصمیم‌گیری درباره نوع رسانه اجتماعی مورد نیاز؛
  - سازمان‌دهی اطلاعات قرار داده شده در رسانه‌های اجتماعی؛
  - تصمیم‌گیری در مورد اعمال تنظیمات حریم خصوصی اطلاعات؛
  - روزآمد نگه داشتن رسانه اجتماعی انتخاب‌شده (تیمر، ۲۰۱۰).
- با توجه به مسائل مطرح‌شده، می‌توان چند راهکار برای آرشیو سوابق در سازمان‌ها پیشنهاد داد:
۱. تهیه راهنما برای شناسایی سوابقی که باید آرشیو شوند؛
  ۲. تعیین یک سیاست کلی برای نحوه ارسال سوابق تاریخی و اسنادی به مؤسسات آرشیوی؛
  ۳. تعیین بودجه مناسب برای اجرای طرح؛

۴. تعیین نحوه ذخیره اطلاعات: به صورت ابری، ذخیره بر روی سرور محلی و...
۵. انتخاب یک ابزار مناسب برای آرشیو سوابق: بسته به نوع سازمان و اطلاعات، حجم اطلاعات، بودجه، و...؛
۶. ایجاد زمینه مشورت و برقراری ارتباط با محققان و آرشیویست‌ها؛
۷. تعیین زمان بندی ذخیره اطلاعات: روزانه، هفتگی، ماهانه و... که این خود به مقدار محتوای تولیدشده، زمان تولید محتوا، و ثبات اطلاعات در رسانه اجتماعی بستگی دارد؛
۸. ارتباط با برخی از میزبانان سایت‌ها که روش آسانی برای استخراج اطلاعات برای کاربران در نظر گرفته‌اند.

## نتیجه‌گیری

در این مقاله سعی شد به نحوه استفاده از رسانه‌های اجتماعی در سازمان‌ها با اهداف گوناگون پرداخته شود. کاربرد این رسانه‌ها در حال افزایش است و شاید بهترین روش برای مقابله سازمان‌ها با مشکلات و معضلاتی که این رسانه‌ها در پی دارند مدیریت صحیح استفاده از آنهاست. همچنین، راه‌های شناسایی سوابق ایجادشده و به اشتراک گذاشته‌شده در این رسانه‌ها مشخص شد. سوابق ایجادشده در رسانه‌های اجتماعی باید بر مبنای استفاده بررسی شوند و ارزیابی سوابق باید بر اساس ارزش تجاری، سندی، اطلاعاتی، و متنی باشد. رسانه‌های اجتماعی فقط یک ابزار نیستند. سوابق ایجادشده در این رسانه‌ها می‌تواند در آینده برای محققان مفید باشند. ●

پی‌نوشت‌ها:

1. record
2. social media
3. web publishing
4. micro blogging
5. www.twitter.com
6. www.wikipedia.org
7. blogs
8. wordpress
9. social networking
10. www.facebook.com
11. www.delicious.com
12. www.secondlife.com
13. file sharing/storage
14. www.flickr.com
15. www.youtube.com
16. www.googledocs.com
17. sharepoint
18. Federal-Wide New Media & Web at the Center for Excellence in

Digital Government.

19. <https://twitter.com/govnewmedia>

20. <https://www.facebook.com/the.university.of.oxford>

21. National Archives of Australia

22. tweet

23. The National Archives and Record Administration (NARA)

24. electronic records

25. machine-readable records (ADP)

26. <http://www.arkovi.com/>

27. <https://www.frostbox.com/index.php>

28. Gmail

29. <http://www.archive-it.org/>



## منابع

Bertot, J. C., Jaeger, P. T. and Hansen, D. (2012). The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations, *Government Information Quarterly*, 29: 30-40.

Boris, Cynthia (2013). 3 Tools for Backing-Up Your Social Media Accounts, Retrieved July 15, 2015 from the world wide web: <http://www.entrepreneur.com/blog/225497>.

Bryer, T. A. and Zavattaro, S. M. (2011). Social media and public administration, *Administrative Theory & Praxis*, 33(3): 325-340.

Business dictionary (2012). Record. Retrieved July 09, 2015 from the world wide web: <http://www.businessdictionary.com/definition/record.html>

Chang, A. M. and Kanan, P. K. (2008). Leveraging Web 2.0 in Government, Retrieved July 09, 2015 from the world wide web: IBM Center for the Business of Government: <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/LeveragingWeb.pdf>

Chun, S., Shulman, S., Sandoval-Almazan, R. and Hovy, E. (2010). Government 2.0: Marking connections between citizens, data and government, *Information Polity*, 15: 1-9.

Cromer, C. (2010). Understanding Web 2.0's influences on public e-services: A protection motivation perspective, *Innovation: Management, Policy & Practice*, 12(2): 192-205.

Federal Records Management Glossary, (2012). Records & Archival records, Retrieved July 09, 2015 from the world wide web: <http://www.epa.gov/nrmp/gloss/gloss04.htm#f>

Ferriero, D. (2010). NARA Bulletin 2011-02. Guidance on Managing Records in Web 2.0/Social Media Platforms, Retrieved July 12, 2015 from the world wide web: <http://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2011/2011-02.html>

James, R. D. (2009). Using Face book to Create Community: The SAA Group Experience, Retrieved July 09, 2015 from the world wide web: <http://interactivearchivist.archivists.org/case-studies/facebook-saa-group>

Kuzma, J. (2010). Asian government usage of Web 2.0 social media, *European Journal Practice*, 3(1):1-13.

Landsbergen, D. (2010). Government as part of the revolution: Using social media to achieve public goals, *Electronic Journal of e-Government*, 8(2): 135-147.

McIlwain, E. (2011). The top 3 social media compliance products

for advisors, Retrieved July 12, 2015 from the world wide web: <http://www.lifehealthpro.com/2011/04/09/the-top-3-social-media-compliance-products-for-adv>

National Archives and Records Administration, (2010). A Report On Federal Web 2.0 Use And Record Value, Retrieved June 23, 2015 from the world wide web: <http://www.archives.gov/records-mgmt/resources/web2.0-use.pdf>

Nogueira, M. (2010). Archives in Web 2.0: New Opportunities. *Ariadne: A web and print magazine of Internet Issues for Librarians and Information Specialists*, 30(63).

Osterman Research (2012). Why All Organizations Need to Manage and Archive Social Media, Retrieved July 18, 2015 from the world wide web: <http://archivesocial.com/why-archive-social-media#>

Pymm, B. (2010). Archives and Web 2.0: the example of the September 11 digital archive, *Archives and Manuscripts*, 38(1): 13-26.

Samouelian, M. (2009). Embracing Web 2.0: Archives and the Newest Generation of Web Applications, *The American Archivist*, 72(1): 64-73.

Senator Office (2012). Archiving Social Media, Retrieved June 22, 2015 from the world wide web <http://www2.archivists.org/sites/all/>

files/Archiving-social - media -senators-apx2-drft.pdf

State Records Act (1998). State Records act, Section 3(1), Retrieved June 26, 2015 from the world wide web <http://www.austlii.edu.au/au/legis/nsw/consol-act/sra1998156/s3.html#state-record>

Theimer, K. (2010). Web 2.0 tools and strategies for archives and local history collections, New York: Neal-Schuman.

Thorman, C. (2012). The use of web 2.0 technologies in archives: developing exemplary practice for use by archival practitioners, Retrieved June 17, 2015 from the world wide web <http://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7763&context=etd-theses>

Vajcner, M. (2011). Archive and Social Media, Retrieved July 5, 2015 from the world wide web <http://dspace.cc.uregina.ca/bitstream/10294/3455/1/social-media.pdf30>