

# Social Media Record Management in World Top Universities: Proposing a Framework for Iranian Universities

Sara Soltani<sup>1</sup> | Saeed Rezaei Sharifabadi<sup>2</sup> | Amir Ghaebi<sup>3</sup>

## Abstract:

**Purpose:** This paper has carefully examined the ways social media contents are managed in high ranking universities around the world, in order to propose an appropriate model for Iranian universities.

**Methods and Research Design:** Data about social media records management policy of seven universities was collected by reviewing the websites of 100 top world universities from the Times 2020 list and categorized using Maxqda software. The categories, then were put in a checklist and circulated among 13 members of a Delphi panel consisting of academics with rich experience in the area of social media records management. We calculated the average of the answers given by the panel members to the both rounds and compared them. Friedman Test was carried out to determine rankings of the components in the proposed model.

**Findings and Conclusion:** Target components, scope and records availability are present in all policies. Also in the first round of Delphi 80% and in the second 60% of the components had a mean above 9. Only the cookies component had a mean below 8. Regarding the rankings of the components, according to experts in the Friedman test, security, had the highest rating. Again, the use of cookies had the lowest rating. All the components examined were regarded to be significant the experts, however, the degree of significance assigned was not the same. The policy pattern was proposed, contained two groups of mandatory and optional components. We also added a few recommendations for the application of our model.

## Keywords:

Records Management, Social Media, Universities, Iran.

## Citation:

Soltany, S., Rezaei Sharifabadi, S., Ghaebi, A. (2020). Social Media Record Management in World Top Universities: Proposing a Framework for Iranian Universities. *Ganjine-ye Asnad*, 30(1), 166-183. (In Persian)

**GANJINE-YE  
ASNAD**  
Historical Research &  
Archival Studies Quarterly

1. MA Student of Archival Studies, Alzahra University, Tehran, I.R. Iran, (Corresponding Author)  
sarasoltany72@gmail.com

2. Professor, Department of Information Science, Alzahra University, Tehran, I. R. Iran  
srezaei@alzahra.ac.ir

3. Associate Professor, Department of Information Science, Alzahra University, Tehran, I. R. Iran Ghaebi@alzahra.ac.ir  
Copyright © 2020, NLAI (National Library & Archives of I. R. Iran). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits others to download this work, share it with others and adapt the material for any purpose.

Ganjine-Ye Asnad

«117»

Peer-reviewed Journal | National Library & Archives of I. R. Iran, Archival Research Institute

ISSN: 1023-3652 | E-ISSN: 2538-2268

Digital Object Identifier(DOI): 10.22034/ganj.2020.2416

Indexed by Google Scholar, Researchgate, ISC, SID & Iran Journal | <http://ganjineh.nlai.ir>

Vol. 30, No. 1, Spring 2020 | pp: 166 - 183 (18) | Received: 3, Jan. 2020 | Accepted: 13, Mar. 2020

Archival studies



# مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه‌های برتر جهان: پیشنهاد چارچوب برای دانشگاه‌های ایران

سارا سلطانی<sup>۱</sup> | سعید رضائی شریف‌آبادی<sup>۲</sup> | امیر غائبی<sup>۳</sup>

چکیده:

**هدف:** عرضه الگویی برای مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی در دانشگاه‌های ایران براساس مطالعه وضعیت مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی در دانشگاه‌های برتر جهان.

**روش/ رویکرد پژوهش:** نخست با بررسی صفحات مرتبط با رسانه‌های اجتماعی در ۱۰۰ دانشگاه برتر جهان براساس نظام رتبه‌بندی آموزش عالی تایمز ۲۰۲۰ هفت خط‌مشی یافتیم. مؤلفه‌های هفت خط‌مشی را استخراج و در یک سیاهه واری و محتوای آنها را با استفاده از نرم‌افزار مکس.کیو.دی.ای تحلیل و با کدگذاری آزاد مقوله‌بندی کردیم. سیاهه واری را با استفاده از تکنیک دلفی در میان پنبلی متشکل از ۱۳ عضو هیئت علمی با سوابق پژوهشی در زمینه مدیریت اسناد الکترونیکی و اسناد الکترونیکی و رسانه‌های اجتماعی به چرخش درآوردیم. میانگین داده‌های حاصل از دور دوم پرسش‌نامه محاسبه و نتایج حاصل از دو پرسش‌نامه با یکدیگر مقایسه شد. برای تعیین رتبه مؤلفه‌ها در الگوی پیشنهادی از آزمون فریدمن استفاده گردید.

**یافته‌ها و نتیجه‌گیری:** مؤلفه‌های هدف، دامنه و دسترس‌پذیری اسناد در همه خط‌مشی‌ها وجود دارد. در دور اول دلفی ۸۰ درصد و در دوم آن ۶۰ درصد از مؤلفه‌ها میانگین بیشتر از ۹ داشتند و تنها مؤلفه استفاده از کوکی‌ها میانگین زیر ۸ داشت. در رتبه‌بندی مؤلفه‌ها از نظر متخصصان، مؤلفه رعایت استانداردهای امنیتی بالاترین رتبه و استفاده از کوکی‌ها پایین‌ترین رتبه را داشت. از این رو، از نظر متخصصان همه مؤلفه‌ها به درجات مختلف مهم‌اند. الگوی خط‌مشی پیشنهادی شامل بیست مؤلفه در دو گروه مؤلفه‌های اجباری با نوزده مؤلفه و مؤلفه‌های اختیاری با یک مؤلفه عرضه شد.

**کلیدواژه‌ها:**

مدیریت اسناد؛ رسانه‌های اجتماعی؛ دانشگاه‌های جهان؛ دانشگاه‌های ایران.

**استناد:**

سلطانی، سارا، رضائی شریف‌آبادی، سعید، غائبی، امیر. (۱۳۹۹). مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه‌های برتر جهان: پیشنهاد چارچوب برای دانشگاه‌های ایران. *گنجینه اسناد*، ۳۰(۱)، ۱۶۶-۱۸۳.



فصلنامه تحقیقات تاریخی  
و مطالعات آرشیوی

۱. دانشجوی کارشناسی‌ارشد مطالعات  
آرشیوی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران،  
(نویسنده مسئول).

sarasoltany72@gmail.com

۲. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی،  
دانشگاه الزهراء، تهران، ایران.

srezaei@alzahra.ac.ir

۳. دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی،  
دانشگاه الزهراء، تهران، ایران.

Ghaebi@alzahra.ac.ir



## گنجینه اسناد

«۱۱۷»

فصلنامه علمی | سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا.ایران - پژوهشکده اسناد

شاپا (چاپی): ۱۰۲۳-۳۶۵۲ | شاپا (الکترونیکی): ۲۵۳۸-۲۲۶۸

شناسانه برنمود رقمی (DOI): ۱۰.۲۲۰۳۴/ganj.۲۰۲۰.۲۴۱۶

نمایه در ISC, SID, Researchgate, Google Scholar و ایران ژورنال | <http://ganjineh.nlai.ir>

سال ۳۰، دفتر ۱، بهار ۱۳۹۹ | صص: ۱۶۶-۱۸۳ (۱۸)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۲ | تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۲۳

مطالعات آرشیوی

## مقدمه و بیان موضوع

امروزه باتوجه به تحول ابزارهای ارتباطی و در نتیجه تغییر و تحول در سیر ارتباطات، رسانه‌های اجتماعی نقشی مهم در جوامع ایفا می‌کنند. این رسانه‌ها به دلیل ویژگی‌هایی که دارند، در محافل علمی و غیرعلمی از محبوبیت زیادی برای ارتباط و تعامل، و به اشتراک‌گذاری و تبادل اطلاعات برخوردارند.

مرکز ملی فضای مجازی ایران (۱۳۹۶) رسانه‌های اجتماعی را مجموعه‌ای از خدمات کاربرمحور معرفی می‌کند. شبکه‌های اجتماعی نوعی از این خدمات است که انواع ارتباطات کاربرمحور مانند متن، عکس و ویدئو بر بستر آن شکل می‌گیرد.

واریبی<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) اشاره می‌کند که شمار کاربران رسانه‌های اجتماعی مانند تلگرام<sup>۲</sup>، اینستاگرام<sup>۳</sup> و... به سرعت در حال افزایش است. اکثر افراد و سازمان‌ها با استفاده از این ابزارها، افکار و اطلاعات خود را درباره رویدادها اشاعه می‌دهند (نقل در اصنافی، ۱۳۹۵). اطلاعات به اشتراک گذاشته شده در این رسانه‌ها از لحاظ علمی و پژوهشی و تاریخی اهمیت دارند. رسانه‌های اجتماعی می‌توانند ابزاری بسیار مهم و مفید برای برقراری ارتباطات و تبادل اطلاعات و ترویج اخبار و فعالیت‌های سازمان‌ها باشند.

سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی برای انتشار اخبار و قراردادن تصاویر و ویدئو از سازمان یا موجودی مجموعه خود بهره می‌گیرند. علاوه بر این به نظرات، ویدئوها یا تصاویر منتشر شده در پاسخ به پست‌ها هم می‌توان به منزله نوعی سابقه و سند نگاه کرد (علی‌پور، ۱۳۹۴). یکی از جوانب کاربرد رسانه‌های اجتماعی در سازمان‌ها جنبه سندی است (خداداد شهری، ۱۳۹۴). اسناد رسانه‌های اجتماعی سازمان‌ها نشان‌دهنده فعالیت‌های سازمان‌هاست و دسترسی به آن‌ها و مدیریتشان، برای بررسی‌های تاریخی و پژوهشی ضروری است. حفاظت از محتوای موجود در رسانه‌های اجتماعی و دسترس‌پذیر ساختن آن‌ها، باتوجه به ماهیت پویا و البته ناپایدار آن‌ها اهمیتی به‌سزا دارد. امروزه محمل‌های اطلاعاتی الکترونیکی و رسانه‌های اجتماعی گوناگونی وجود دارد؛ ولی باین حال درصد اندکی از تعاملات دیجیتال برای استفاده در آینده نگهداری و آرشیو می‌شوند. سازمان‌های آرشیوی باید برای مدیریت محتوای اطلاعات و حفاظت از آن‌ها اقدام کنند؛ وگرنه حفظ این منابع مشکل خواهد بود (ماسر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶).

دانشگاه یکی از مهم‌ترین مراکز علمی در جهان است که علاوه بر مأموریت‌های علمی، نقش و کارکرد مؤثر اجتماعی، سیاسی، و فرهنگی هم دارد. این نهاد بزرگ اجتماعی و فرهنگی جامعه را -به‌ویژه در عرصه علم و فناوری- برای تسلط بر رویدادهای آینده توانمند و مهیا می‌کند (ذاکر صالحی، ۱۳۸۴).

1. Nichloas Worby
2. Telegram
3. Instagram
4. Linda Musser



آرشیوهای دانشگاهی در شمار آرشیوهای سازمانی قرار می‌گیرند. آرشیوهای دانشگاهی به‌عنوان حافظه سازمانی دانشگاه‌ها به عرضه خدمات می‌پردازند و در مدیریت منابع اطلاعاتی در تمامی رسانه‌ها و شکل‌ها، نقشی یکپارچه ایفا می‌کنند. اسناد این آرشیوها بیانگر روند تکامل دانشگاه‌ها و نحوه تصمیم‌گیری در آنهاست (انجمن آرشیویست‌های آمریکا، ۱۹۹۹). اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه‌ها نیز به‌عنوان بخشی از سوابق تشکیل‌دهنده حافظه سازمانی آنها دارای اهمیت و ارزش است.

پیشینه پژوهش: یکی از پژوهش‌هایی که در زمینه موضوع مقاله حاضر انجام شده است مقاله خداداد شهری، غائبی و کربلاآقایی کامران (۱۳۹۶) است. این پژوهش با عنوان «مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی: تحلیل محتوای دستنامه‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی آرشیوهای ملی جهان» بیان می‌کند که از میان ۳۳ کشوری که از وب‌سایت آرشیو ملی آنان دستنامه گردآوری شده است، تنها ۶ کشور دستنامه مخصوص مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی تدوین کرده‌اند. مقدمه، تعاریف، دامنه، اهداف، خط‌مشی، مسئولیت‌ها، و توصیه‌ها هفت جزئی‌اند که بیشترین حضور را در دستنامه‌های موردبررسی داشته‌اند.

اصنافی (۱۳۹۵) نیز در مقاله‌ای با عنوان «تأملی بر آرشیوسازی رسانه‌های اجتماعی» با روش مطالعه کتاب‌خانه‌ای متون آرشیوسازی رسانه‌های اجتماعی را بررسی کرده و به معرفی برخی از نرم‌افزارهای ویژه آرشیوسازی محتوا پرداخته است و در نتیجه‌گیری آورده است که آرشیوسازی این منابع یکی از مشکلات امروزه است و داشتن برنامه راهبردی در این زمینه اهمیت دارد. در واقع می‌توان از این منابع به‌شکل آتی استفاده کرد و برای استفاده‌های آتی نیز باید تدبیری اندیشید. خداداد شهری (۱۳۹۴) هم در پایان‌نامه خود با عنوان «میزان بهره‌گیری وب‌سایت‌های آرشیوهای ملی جهان از قابلیت‌های ابزارهای رسانه‌های اجتماعی و چگونگی مدیریت اسناد این رسانه‌ها و ارائه الگوی پیشنهادی برای معاونت اسناد سازمان اسناد و کتاب‌خانه ملی جمهوری اسلامی ایران» که با روش آمیخته انجام شده است، اشاره می‌کند که هر سازمانی برای دستیابی به برنامه موفق مدیریت اسناد الکترونیکی به ایجاد فراساختارهای پایدار مدیریت اسناد نیاز دارد که این موضوع شامل تدوین خط‌مشی‌هایی برای مدیریت اسناد و اطلاعات در اشکال الکترونیکی و کاغذی است. از طرفی فوندرن و مک‌کین (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «آرشیوسازی و حفاظت از رسانه‌های اجتماعی در کتاب‌خانه کنگره: چالش‌های سازمانی و فرهنگی آرشیوسازی تویتر» بیان می‌کنند که امروزه به پژوهش‌هایی نیاز است تا راه‌هایی جدید را برای مدیریت و دسترسی به محتوای رسانه‌های اجتماعی سازمان‌ها بیابند.

بررسی‌های انجام‌شده نشان می‌دهند که وضعیت مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی

در دانشگاه‌های جهان مشخص نیست و پژوهشی هم درباره مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی در ایران انجام نشده است؛ از این رو پژوهش حاضر به مطالعه وضعیت مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی در دانشگاه‌های برتر جهان پرداخته است و در نهایت پیشنهادهایی را در زمینه مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی به دانشگاه‌های ایران عرضه کرده است.

## روش پژوهش

صفحه‌های رسانه‌های اجتماعی ۱۰۰ دانشگاه برتر جهان براساس نظام رتبه‌بندی آموزش عالی تایمز<sup>۱</sup> ۲۰۲۰ بررسی و خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷ دانشگاه یافته شد. سپس مؤلفه‌های خط‌مشی‌ها شناسایی و استخراج شد (جدول ۱):

ردیف	مؤلفه	عنوان لاتین	تعریف
۱	هدف	Goal/Purpose	بیان مقصود دانشگاه از گردآوری اسناد و مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی
۲	دامنه	Scope	ذکر محدوده اسناد مورد حفظ و نگهداری شامل انواع اسناد و انواع رسانه‌های اجتماعی دانشگاه
۳	گردآوری اخلاقی	Ethical collecting	گردآوری اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه براساس شرایط و قوانین اخلاقی تعریف شده توسط دانشگاه
۴	رعایت استانداردهای مدیریت اسناد	Records management standards	استفاده از استانداردهای تعیین شده برای دریافت، نگهداری، انتقال و امحای اسناد
۵	رعایت استانداردهای امنیتی	Security standards	رعایت قواعد امنیتی مانند حفظ استانداردهای امنیتی رایانه‌ها
۶	قواعد و تعهدات	Rules and obligations	توجه به مجوزها و قواعد در مدیریت اسناد و دسترس‌پذیر ساختن آن‌ها و رعایت محرمانگی اطلاعات مندرج در اسناد رسانه‌های اجتماعی به‌هنگام ضبط و استفاده از آن‌ها
۷	تعهد کارکنان در اجرای دستورالعمل‌ها	Inform members of staff to run the policy directives	مطلع کردن کارکنان سازمان از الزامات برای حفظ اسناد رسانه‌های اجتماعی

1. Times Higher Education

### جدول ۱

مؤلفه‌های موجود در خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷ دانشگاه برتر جهان



ردیف	مؤلفه	عنوان لاتین	تعریف
۸	استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن	Use of secure account and platform	استفاده از حساب‌های کاربری و پلتفرم‌های رسمی و مورد تأیید دانشگاه توسط کارکنان به‌هنگام ارسال و دریافت پیام
۹	آموزش مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی	Social media records management training	اهمیت آموزش نحوه صحیح مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی به کارکنان و به‌روزرسانی این آموزش همگام با تغییر انواع رسانه‌های اجتماعی
۱۰	حفظ اسناد به‌محض دریافت و ایجاد	Capturing the records as close to point of creation or receive	اسناد رسانه‌های اجتماعی به‌دلیل ماهیتشان باید به‌محض دریافت یا ایجاد توسط دانشگاه حفظ شوند.
۱۱	وضوح ارتباط پیام با سازمان	Clarity of message relation with the organization	کارکنان به‌هنگام ارسال و یا دریافت پیام باید به‌وضوح مشخص کنند که از طرف سازمان اجازه انتشار پیام رسانه اجتماعی را دارند.
۱۲	ویژگی اسناد	Records trait	اسناد رسانه‌های اجتماعی باید دارای ساختار، محتوا، زمینه و فراداده‌های مرتبط باشند.
۱۳	ارزشیابی	Appraisal	اسناد موجود در دفاتر اسناد نباید بدون دریافت مجوز از نگهدارنده سند امحا شوند. همه بخش‌ها نیز موظف‌اند که فرایند امحا را به‌صورت کامل بگذرانند و اسناد رسانه‌های اجتماعی را تا مدت‌زمان معین نزد خود نگهداری کنند. هم‌چنین این فرایند، ارزیابی محتوای اسناد را نیز دربر می‌گیرد.
۱۴	نرم‌افزارهای مدیریت اسناد	Record management softwares	نرم‌افزارهایی که در سطوح ملی و بین‌المللی خدماتی را در زمینه مدیریت اسناد به سازمان‌ها عرضه می‌کنند.
۱۵	دسترسی‌پذیری اسناد	Records availability/ accessibility	رویکرد دسترسی به اسناد مانند دسترسی‌پذیری باز و رایگان یا محدود (بر اساس قوانین تعریف شده، تنها افرادی خاص اجازه دسترسی و استفاده از اسناد رسانه‌های اجتماعی را خواهند داشت)
۱۶	حق نسخه‌برداری	Copyright	مجوز و قراردادهای استفاده از اسناد و دانلودکردن آن‌ها
۱۷	استفاده از کوکی‌ها	Use of cookies	بسته‌ای از اطلاعات که وب‌سایت‌ها در قالب فایل‌های متنی روی کامپیوتر کاربر ذخیره می‌کنند. کوکی‌ها در برخی از موارد مشکل نقض حریم خصوصی را نیز به‌دنبال دارند. در اینجا منظور، استفاده از کوکی‌ها برای ردیابی استفاده افراد از رسانه‌های اجتماعی و اسناد آن‌هاست.

### ادامه جدول ۱

مؤلفه‌های موجود در خط‌مشی  
مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷  
دانشگاه برتر جهان





ردیف	مؤلفه	عنوان لاتین	تعریف
۱۸	حق مالکیت معنوی	Intellectual property law	رعایت حقوق معنوی اشخاص حقیقی و حقوقی در دسترس پذیر ساختن اسناد، حذف اطلاعات مغایر با این حقوق و نیز پیگیری حقوق نقض شده
۱۹	چالش‌های حفاظت و نگهداری	Conservation and preservation challenges	ذکر مشکلاتی که در مسیر مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی وجود دارد؛ مانند ناتوانی در ضبط همه محتوای رسانه‌های اجتماعی، سرعت تغییر فناوری و جایگزین شدن آن
۲۰	ضبط اسناد در اشکال مختلف رسانه به عنوان نسخه پشتیبان	Backing up records in an alternate formats	الزام در تهیه نسخه پشتیبان از اسناد در شکل‌های مختلف رسانه به صورت دسترس پذیر و قابل بازیابی

### ادامه جدول ۱

مؤلفه‌های موجود در خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷ دانشگاه برتر جهان

سپس مؤلفه‌ها به سیاهه واریسی تبدیل شد و سپس تحلیل گردید و با استفاده از نرم‌افزار تحلیل محتوا کدگذاری و مقوله‌بندی و به روش دلفی در میان پنلی ۱۳ نفره از متخصصان به چرخش درآمد:

- عضو هیئت علمی یا غیرهیئت علمی با سوابق پژوهشی در زمینه مدیریت اسناد الکترونیکی؛
- دارای تخصص و تجربه علمی و عملی در زمینه اسناد الکترونیکی و رسانه‌های اجتماعی.

تعداد نهایی اعضای این پانل ۱۳ نفر بود و پرسش‌نامه‌ها در دو دور در میان آن‌ها توزیع شد. پرسش‌نامه با توجه به نتایج گرفته شده از سیاهه واریسی و نیز مؤلفه‌های به دست آمده در تحلیل محتوای خط‌مشی‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷ دانشگاه برتر جهان طراحی شد. هم‌چنین داده‌های حاصل از آن با نرم‌افزار اس.پی.اس.اس تحلیل شدند. تحلیل خط‌مشی‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار مکس.کیو.دی.ای انجام شد. سپس میانگین داده‌های حاصل از دور دوم پرسش‌نامه محاسبه شد و نتایج حاصل از دو پرسش‌نامه با یکدیگر مقایسه شد. در ادامه نیز برای تعیین رتبه مؤلفه‌ها برای حضور در الگوی پیشنهادی، از آزمون فریدمن استفاده شد.



## یافته‌های پژوهش

### پرسش اول: وضعیت خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷ دانشگاه برتر جهان چگونه است؟

یافته‌های حاصل از تحلیل محتوای خط‌مشی‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی که مطابق با سیاهه و آرسی و به‌کمک نرم‌افزار ایجاد و مقوله‌بندی شده‌است، در جدول ۲ براساس حضور هریک از مقوله‌ها در خط‌مشی‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی آمده‌است.

مقوله	نام دانشگاه						
	ایلینویز	پنسیلوانیا	دوک	مریلند	ملبورن	میشیگان	هایدلبرگ
هدف	*	*	*	*	*	*	*
دامنه	*	*	*	*	*	*	*
رعایت استانداردهای مدیریت اسناد	-	-	-	-	*	-	-
تعهد کارکنان در اجرای دستورالعمل‌ها	-	-	-	-	*	-	-
استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن	*	-	-	-	*	*	-
آموزش مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی	-	-	-	-	*	-	-
حفظ اسناد به محض دریافت و یا ایجاد	-	-	-	-	*	-	-
ویژگی اسناد	*	-	-	-	*	-	-
وضوح ارتباط پیام با سازمان	-	-	-	-	*	-	-
نرم‌افزارهای مدیریت اسناد	*	*	*	*	-	*	-
قواعد و تعهدات	*	-	*	-	*	-	-

جدول ۲

حضور مقوله‌ها در خط‌مشی‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی





نام دانشگاه							مقوله
هایدلبرگ	میشیگان	ملبورن	مریلند	دوک	پنسیلوانیا	ایلینویز	
*	*	*	*	*	*	*	دسترس‌پذیری اسناد
-	*	*	*	*	-	*	ارزشیابی
-	-	-	-	-	-	*	رعایت استانداردهای امنیتی
-	-	-	-	-	-	*	حق نسخه‌برداری
-	-	-	-	-	-	*	استفاده از کوکی‌ها
-	-	-	-	*	-	-	گردآوری اخلاقی
-	-	-	-	-	-	*	حق مالکیت معنوی
*	*	-	*	*	-	-	چالش‌های حفاظت و نگهداری
-	-	*	-	-	-	-	ضبط اسناد در اشکال مختلف رسانه به‌عنوان نسخه پشتیبان

## ادامه جدول ۲

حضور مقوله‌ها در خط‌مشی‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی

طبق جدول ۲ خط‌مشی دانشگاه ملبورن با ۱۳ مؤلفه و خط‌مشی دانشگاه ایلینویز با ۱۲ مؤلفه بیشترین مؤلفه‌ها را دارند؛ به‌نظر می‌رسد که این مطلب نشان‌دهنده نگاه تخصصی به مدیریت اسناد و اهمیت این فرایند برای این دو دانشگاه است. مؤلفه‌های هدف، دامنه و دسترس‌پذیری اسناد به‌عنوان مؤلفه‌های مهم در تمامی خط‌مشی‌های بررسی شده حضور دارند.

### پرسش دوم: مؤلفه‌های اصلی در الگوی پیشنهادی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه‌های ایران از نظر متخصصان داخل کشور کدام‌اند؟

در مرحله دوم پرسش‌نامه، برای جمع‌بندی و نیز مقایسه نتایج، میانگین اهمیت مؤلفه‌ها در دور اول و دوم محاسبه شده و در جدول ۳ آمده است.



ردیف	مؤلفه	میانگین دور اول	انحراف معیار دور اول	میانگین دور دوم	انحراف معیار دور دوم
۱	هدف	۹/۲۰	۱/۲۹	۹/۰۹	۱/۵۳
۲	دامنه	۹/۰۸	۰/۰۹	۹	۱/۱۹۳
۳	رعایت استانداردهای مدیریت اسناد	۹/۴۶	۰/۷۷۶	۹/۲۵	۰/۸۶۶
۴	تعهد کارکنان در اجرای دستورالعمل‌ها	۹/۳۱	۰/۸۵۵	۹	۱/۰۴
۵	استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن	۸/۹۲	۰/۸۶۲	۸/۷۵	۰/۶۲۲
۶	آموزش مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی	۹/۲۳	۰/۸۳۲	۸/۹۲	۰/۶۶۹
۷	حفظ اسناد به محض دریافت و یا ایجاد	۹/۳۱	۰/۶۳	۹	۰/۹۵۳
۸	ویژگی اسناد	۹/۱۵	۰/۸۹۹	۸/۹۲	۰/۷۹۳
۹	وضوح ارتباط پیام با سازمان	۹/۰۸	۱/۱۱۵	۹	۰/۷۳۹
۱۰	نرم افزارهای مدیریت اسناد	۹/۳۸	۰/۶۵	۸/۹۲	۰/۹۹۶
۱۱	قواعد و تعهدات	۹/۳۱	۰/۸۵۵	۹/۳۳	۰/۶۵۱
۱۲	دسترس پذیری اسناد	۹/۱۵	۰/۹۱۷	۸/۹۲	۱/۰۸۴
۱۳	ارزشیابی	۹/۳۱	۰/۷۵۱	۹/۱۷	۰/۷۱۸
۱۴	رعایت استانداردهای امنیتی	۹/۲۵	۰/۷۵۴	۹/۴۲	۰/۷۹۳
۱۵	حق نسخه برداری (دانلود کردن)	۸/۷۷	۱/۰۱۳	۸/۷۳	۰/۹۰۵
۱۶	استفاده از کوکی‌ها	۸	۱/۹۱۵	۷/۶۶	۱/۳۷
۱۷	گردآوری اخلاقی	۸/۶۹	۱/۳۷۷	۸/۸۳	۰/۸۳۵
۱۸	حق مالکیت معنوی	۹/۳۱	۰/۹۴۷	۹/۲۵	۰/۷۵۴
۱۹	چالش‌های حفاظت و نگهداری	۹/۰۸	۰/۹۵۴	۹	۰/۷۳۹
۲۰	ضبط اسناد در اشکال مختلف رسانه به عنوان نسخه پشتیبان	۹/۰۸	۱/۱۶۵	۹/۰۸	۰/۶۶۹

### جدول ۳

میانگین اهمیت هریک از مؤلفه‌ها  
از نظر متخصصان در دور اول و دوم  
دلفی



با مقایسه میانگین اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها از نظر متخصصان داخلی در دور اول و دوم دلفی، مشخص شد که اکثر مؤلفه‌ها در دور اول و دوم میانگینی بیشتر از ۹ دارند. برای رتبه‌بندی مؤلفه‌ها براساس نظر متخصصان، از آزمون فریدمن استفاده شده که نتایج آن به ترتیب رتبه در جدول ۴ آمده است.

رتبه	مؤلفه
۱	رعایت استانداردهای امنیتی
۲	قواعد و تعهدات
۲	رعایت استانداردهای مدیریت اسناد
۲	حق مالکیت معنوی
۲	ارزشیابی
۳	دسترس پذیری اسناد
۳	حفظ اسناد به محض دریافت و یا ایجاد
۳	تعهد کارکنان در اجرای دستورالعمل‌ها
۳	نرم افزارهای مدیریت اسناد
۳	چالش‌های حفاظت و نگهداری
۳	ضبط اسناد در اشکال مختلف رسانه به عنوان نسخه پشتیبان
۴	وضوح ارتباط پیام با سازمان
۴	هدف
۴	دامنه
۴	آموزش مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی
۴	ویژگی اسناد
۴	گردآوری اخلاقی
۴	حق نسخه برداری
۴	استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن
۵	استفاده از کوکی‌ها

#### جدول ۴

رتبه مؤلفه‌ها در آزمون فریدمن  
براساس نظر متخصصان



در رتبه‌بندی مؤلفه‌ها از نظر متخصصان براساس آزمون فریدمن، مؤلفه رعایت استانداردهای امنیتی بالاترین رتبه را دارد و مؤلفه استفاده از کوکی‌ها پایین‌ترین رتبه را دارد.

### پرسش سوم: الگوی پیشنهادی برای مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه‌های ایران چیست؟

باتوجه به رتبه مؤلفه‌ها از نظر متخصصان داخلی، مؤلفه‌های الگوی پیشنهادی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاه‌های ایران به دو گروه «مؤلفه‌های اجباری» و «مؤلفه‌های اختیاری» تقسیم شد.

هدف	مؤلفه‌های اجباری
دامنه	
رعایت استانداردهای مدیریت اسناد	
رعایت استانداردهای امنیتی	
استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن	
نرم‌افزارهای مدیریت اسناد	
تعهد کارکنان در اجرای دستورالعمل‌ها	
حفظ اسناد به محض دریافت و یا ایجاد	
آموزش مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی	
وضوح ارتباط پیام با سازمان	
گردآوری اخلاقی	
قواعد و تعهدات	
ارزشیابی	
ویژگی اسناد	
دسترس‌پذیری اسناد	
حق مالکیت معنوی	
حق نسخه‌برداری (دانلودکردن)	
چالش‌های حفاظت و نگهداری	
ضبط اسناد در اشکال مختلف رسانه به عنوان نسخه پشتیبان	
استفاده از کوکی‌ها	مؤلفه‌های اختیاری

#### جدول ۵

مؤلفه‌های اجباری و اختیاری



## بحث و نتیجه گیری

همان‌طور که در یافته‌های حاصل از تحلیل محتوای خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی ۷ دانشگاه برتر جهان نیز بیان شد، مؤلفه دسترس‌پذیری اسناد، هدف، دامنه، ارزشیابی، نرم‌افزارهای مدیریت اسناد، چالش‌های حفاظت و نگهداری، استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن، و قواعد و تعهدات به ترتیب بیشترین حضور را در خط‌مشی‌ها داشته‌اند و در میان آن‌ها سه مؤلفه هدف، دامنه و دسترس‌پذیری اسناد به دلیل حضور در همه خط‌مشی‌های بررسی شده از مؤلفه‌های مهم محسوب می‌شوند.

در مقایسه بین میانگین‌های دور اول و دوم به نظر می‌رسد که تفاوت اندک بین میانگین مؤلفه‌ها در طیف ده‌تایی ترستین (ترستون) که نقاط آن بسیار نزدیک به یکدیگر است، تفاوت بسیار زیادی نیست. از طرفی گفتنی است که یکسان نبودن میانگین مؤلفه‌ها ناشی از متفاوت بودن اهمیت مؤلفه‌ها در نزد متخصصان است. آزمون فریدمن نیز نشان داد که رتبه مؤلفه‌ها نزدیک به یکدیگر است؛ بنابراین شاید بتوان گفت که از نظر متخصصان، بیشتر مؤلفه‌ها جزو مؤلفه‌های اصلی‌اند.

در رتبه‌بندی مذکور مؤلفه رعایت استانداردهای امنیتی در رتبه یک قرار گرفته است. به نظر می‌رسد قرار گرفتن این مؤلفه در رتبه یک نشان‌دهنده اهمیت موضوع امنیت در مدیریت اسناد از نظر متخصصان داخلی باشد. کوکی‌ها برای ردیابی استفاده افراد از اسناد رسانه‌های اجتماعی کاربرد دارند؛ بنابراین دربارۀ کوکی‌ها موضوع نقض حریم خصوصی کاربران مطرح می‌شود که می‌تواند نگرانی افراد را در استفاده از این مؤلفه فراهم آورد؛ در نتیجه متخصصان اهمیت این مؤلفه را کمتر از سایر مؤلفه‌ها تعیین کرده‌اند.

هم‌چنین به نظر می‌رسد که اگرچه در این رتبه‌بندی، مؤلفه‌ها در رتبه‌های متفاوت قرار گرفته‌اند، ولی این تفاوت در تقدم و تأخر حضور مؤلفه‌ها در خط‌مشی، تأثیری در عرضۀ الگوی پیشنهادی نداشته باشد؛ چراکه تقدم و تأخر حضور را اصول تدوین یک خط‌مشی مشخص می‌کند و این رتبه‌ها تنها نشان‌دهنده اهمیت این مؤلفه‌ها از نظر متخصصان داخلی است.

بر اساس رتبه مؤلفه‌ها از نظر متخصصان داخلی، در الگوی پیشنهادی خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی در دانشگاه‌های ایران مؤلفه‌های رتبه یک تا چهار در گروه مؤلفه‌های اجباری قرار گرفته‌اند و تنها مؤلفه کوکی‌ها که رتبه‌ای پایین و بسیار متفاوت با سایر مؤلفه‌ها داشته، در گروه مؤلفه‌های اختیاری قرار گرفته است.

الگوی پیشنهادی خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی ایران در دو گروه مؤلفه اجباری و اختیاری عرضه شد. از ۲۰ مؤلفه، ۱۹ مؤلفه در گروه مؤلفه‌های اجباری

قرار گرفتند و مؤلفه استفاده از کوکی‌ها که در یافته‌ها دارای همبستگی و رتبه پایین بود در گروه مؤلفه‌های اختیاری قرار گرفت.

براساس این گروه‌بندی، مؤلفه‌های هدف، دامنه، رعایت استانداردهای مدیریت اسناد، رعایت استانداردهای امنیتی، استفاده از حساب کاربری و پلتفرم مطمئن، نرم‌افزارهای مدیریت اسناد، تعهد کارکنان در اجرای دستورالعمل‌ها، حفظ اسناد به‌محض دریافت و یا ایجاد، آموزش مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی، وضوح ارتباط پیام با سازمان، گردآوری اخلاقی، قواعد و تعهدات، ارزشیابی، ویژگی اسناد، دسترس‌پذیری اسناد، حق مالکیت معنوی، حق نسخه‌برداری (دانلودکردن)، چالش‌های حفاظت و نگهداری، و ضبط اسناد در اشکال مختلف به‌عنوان نسخه پشتیبان در گروه مؤلفه‌های اجباری قرار گرفتند. مؤلفه استفاده از کوکی‌ها نیز در گروه مؤلفه‌های اختیاری قرار گرفت.

همان‌گونه که در مقدمه بیان شد، خداداد شهری، غائبی و کربلاآقایی کامران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی: تحلیل محتوای دستنامه‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی آرشیوهای ملی جهان» به این نتیجه رسیده‌اند که مقدمه، تعاریف، دامنه، اهداف، خط‌مشی، مسئولیت‌ها، و توصیه‌ها هفت جزئی‌اند که بیشترین حضور را در دستنامه‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی آرشیوهای ملی جهان داشته‌اند. نتایج پژوهش حاضر نیز تأیید می‌کند که از اجزای ذکرشده برای دستنامه‌های مدیریت اسناد، هدف و دامنه دو جزء ضروری خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی است؛ بنابراین خط‌مشی‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی آرشیوهای ملی و دانشگاهی در ضرورت دو مؤلفه هدف و دامنه انسجام نظر دارند. به‌نظر می‌رسد که اشتراک موجود بین مؤلفه‌های آرشیوهای ملی و دانشگاهی برای این است که وجود دو مؤلفه هدف و دامنه برای هر خط‌مشی ضروری است و خط‌مشی بدون وجود آن‌ها بی‌معناست؛ ولی مؤلفه‌های دیگر می‌توانند بنابر نوع و اهداف آرشیوها با عنوان و صورتی متفاوت ظاهر شوند.

براساس یافته‌های پژوهش حاضر موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- استفاده از مؤلفه‌های پیشنهادی عرضه‌شده برای تدوین خط‌مشی مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی ایران؛
- استفاده از مؤلفه‌های پیشنهادی برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری درباره آغاز فرایند مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی ایران؛
- ایجاد پایگاه اسناد رسانه‌های اجتماعی دانشگاهی ایران براساس مؤلفه‌های پیشنهادی.

## منابع

### کتاب

ذاکر صالحی، غلام‌رضا. (۱۳۸۴). *دانشگاه ایرانی: درآمدی بر جامعه‌شناسی آموزش عالی*. تهران: کویر.

### مقاله

اصنافی، امیررضا. (۱۳۹۵). «تأملی بر آرشیوسازی رسانه‌های اجتماعی». *گنجینه اسناد*، ۲۶(۲)، صص ۹۶-۱۱۳.

خداداد شهری، نیره. (۱۳۹۴). «بهره‌برداری از شبکه‌های اجتماعی در آرشیوها». *مجله دانشجویی آرشیو*، ۳(۱)، صص ۶-۱۲.

خداداد شهری، نیره؛ غائبی، امیر؛ کربلاآقایی کامران، معصومه. (۱۳۹۶). «مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی: تحلیل محتوای دستنامه‌های مدیریت اسناد رسانه‌های اجتماعی آرشیوهای ملی جهان». *گنجینه اسناد*، ۲۶(۱)، صص ۱۲۶-۱۵۳.

علی‌پور، نسرين. (۱۳۹۴). «اهمیت ذخیره‌سازی سوابق ایجادشده در رسانه‌های اجتماعی برای سازمان‌ها». *کتاب مهر*، ۵(۱۷ و ۱۸)، صص ۶-۲۵.

### پایان‌نامه

خداداد شهری، نیره. (۱۳۹۴). «میزان بهره‌گیری وب‌سایت‌های آرشیوهای ملی جهان از قابلیت‌های ابزارهای رسانه‌های اجتماعی و چگونگی مدیریت اسناد این رسانه‌ها و ارائه الگوی پیشنهادی برای معاونت اسناد سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران». کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی.

### منابع اینترنتی

مرکز ملی فضای مجازی. (۱۳۹۶). «رسانه‌های اجتماعی». بازیابی ۱۸ اردیبهشت ۱۳۹۷، از [http://majazi.ir/general\\_content/79679/swd\\_id/13825/unitWdld/53784/](http://majazi.ir/general_content/79679/swd_id/13825/unitWdld/53784/) محتوای-عمومی.html?i=

### منابع لاتین

Fondren, Elisabeth; McCune, Meghan Menard. (2018). "Archiving and Preserving Social Media at the Library of Congress: Institutional and Cultural Challenges to Build a Twitter Archive". *Preservation, Digital Technology & Culture*





(PDT&C), Retrieved 2019, Nov. 29, from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Archiving-and-Preserving-Social-Media-at-the-of-and-Fondren-McCune/b4daa46efb4b6940c7ba1b5e9ea8307b536ba48d>

Musser, Linda. (2016). "Preserving the Digital Record of Science and Engineering: the Challenge of New Forms of Grey Literature". Retrieved 2018, May 22, from: <http://istl.org/16-winter/short.html>

Society of American Archivists. (1999). "Guidelines for College and University Archives". Retrieved 2018, May 20, from: <https://www2.archivists.org/book/export/html/14800>

Times Higher Education. (2020). "World University Rankings 2020". Retrieved 2020, May 23, from: [https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/0/length/25/sort\\_by/rank/sort\\_order/asc/cols/stats](https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats)

#### English Translation of References

##### Books

Zaker Salehi, Gholamreza. (1384/2005). "*Dānešgāh-e Irāni: Darāmadi bar jāme'e-šenāsi-ye āmuzeš-e 'āli*" (Iranian university, an introduction to sociology of higher education). Tehran: Kavir. [Persian]

##### Articles

Alipour, Nasrin. (1394/2015). "Ahammiat-e zaxire-sāzi-ye savābeq-e ijād-šode dar rasāne-hā-ye ejtemā'ee barāye sāzmān-hā" (The importance of storing records created on social media for organizations). *Ketāb-e Mehr*, 5 (17 & 18), pp. 6-25. [Persian]

Asnafi, Amir Reza. (1395/2016). "Tāmmoli bar āršiv-sāzi-ye rasāne-hā-ye ejtemā'ee" (Archiving the social media). *Ganjine-ye Asnād*, 26 (2), pp. 96-113. [Persian]

Khodadad Shahri, Nayereh. (1394/2015A). "Bahre-bardāri az šabake-hā-ye ejtemā'ee dar āršiv-hā" (Utilizing social media in archives). *Majalle-ye Dānešjuyi-ye Āršiv*, 1 (3), pp. 6-12. [Persian]

Khodadad Shahri, Nayereh; Ghaebi, Amir & Karbala Aghaei Kamran, Masoumeh.

(1396/2017). "Modiriat-e asnād-e rasāne-hā-ye ejtemāee: Tahlil-e mohtavā-ye dastnāme-hā-ye modiriat-e asnād-e rasāne-hā-ye ejtemāee-ye ārsiv-hā-ye melli-ye jahān" (Content analysis of the social media record management manuals of national archives around the world). *Ganjine-ye Asnād*, 27 (1), pp. 126-153. [Persian]

#### Dissertations

Khodadad Shahri, Nayereh. (1394/2015 B). "*Mizān-e bahre-giri-ye vebsāit-hā-ye ārsiv-hā-ye melli-ye jahān az qābeliat-hā-ye abzār-hā-ye rasāne-hā-ye ejtemā'ee va čegunegi-ye modiriat-e asnād-e in rasāne-hā va erā'e-ye olgu-ye pišnahādi barāye mo'āvenat-e asnād-e sāzmān-e asnād va ketābxāne-ye melli-ye jomhuri-ye eslāmi-ye Irān*" (The extent to which the world's national archive websites benefit from the capabilities of social media tools and how to manage the documents of these media and proposing a model for the Documents Deputy of the National Library and Archives Organization of the Islamic Republic of Iran) [Masters' thesis]. Dānešgāh-e Alzahrā (Alzahra University), Faculty of Educational Sciences and Psychology, Department of Information Science and Knowledge Management. [Persian]

#### Online sources

Fondren, Elisabeth & McCune, Meghan Menard. (2018). "Archiving and preserving social media at the library of congress: Institutional and cultural challenges to build a twitter archive". *Preservation, Digital Technology & Culture* (PDT&C), Retrieved 2019, Nov. 29, from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Archiving-and-Preserving-Social-Media-at-the-of-and-Fondren-McCune/b4daa46efb4b6940c7ba1b5e9ea8307b536ba48d>

Markaz-e Mell-ye Fazā-ye Majāzi (National Center for Cyberspace). (1396/2017). "Rasāne-hā-ye ejtemāee" (Social media). Retrived, in 1397, Ordibehešt 18 (2017, May 8), from [http://majazi.ir/general\\_content/79679/swd\\_id/13825/unit-Wdld/53784/اجتماعی-رسانه-های-اجتماعی.html?t=محتوای-عمومی](http://majazi.ir/general_content/79679/swd_id/13825/unit-Wdld/53784/اجتماعی-رسانه-های-اجتماعی.html?t=محتوای-عمومی). [Persian]

Musser, Linda. (2016). "Preserving the digital record of science and engineering: The challenge of new forms of grey literature". Retrieved 2018, May 22, from: <http://istl.org/16-winter/short.html>.

Society of American Archivists. (1999). "Guidelines for college and university archives". Retrieved in 2018, May 20, from: <https://www2.archivists.org/book/export/html/14800>

Times Higher Education. (2020). "World university rankings 2020". Retrieved in 2020, May 23, from: [https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/0/length/25/sort\\_by/rank/sort\\_order/asc/cols/stats](https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats).

