



تضم آلاف المتابعين وتوسع لتحقيق رؤية قطر 2030 ... الحمصي لـ الشرق:

5 منصات أساسية للتواصل الاجتماعي في جامعة قطر



د. شاهر الحمصي

خمس منصات أساسية هي: فيس بوك وتويتر وإنستجرام ولينكد إن والسناپ شات الذي تم إطلاقه مؤخراً، بالإضافة إلى اليوتيوب كمنصة قانونية لتحليل منتجات الجامعة من محتوى الفيديو الرقمي. وفيما يلي نص الحوار:

مجال التواصل الاجتماعي مع منتسبيها والمجتمع الخارجي كجزء من رسالتها الهادفة إلى تحقيق رؤية قطر 2030 في مجال التعليم وخدمة المجتمع والبحث العلمي.

د. مامون عياش

أكد السيد «بشر الحمصي» رئيس وحدة التواصل الاجتماعي في قسم الإعلام بإدارة العلاقات الخارجية في جامعة قطر أن الجامعة شهدت قفزة نوعية في

« نسعى للاستفادة من تقنية البث الحي على «فيس بوك» لنقل حفل تخرج دفعة 2016
« 192 ألف متابع على «فيس بوك» و 131 ألف متابع على «تويتر» و 20 ألفاً على «إنستجرام»

رسائل الجامعة

« كل أسهم ازدياد عدد جمهور الجامعة بمواقع التواصل الاجتماعي في إيصال رسالتنا لتنشيطها وجمهورها الخارجي؟
« مع ازدياد أعداد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي أصبح لكل القدرة على متابعة كل ما نشره الجامعة عبر حساباتها الفعالة وإعادة نشره عبر حساباتهم الشخصية الأمر الذي يساهم في وصول الرسالة إلى متابعين آخرين من قبة الجمهور الخارجي، والذين يجدون في منشورات الجامعة الرسائل الأساسية لها.

« ما أكثر الموضوعات التي تثار أكبر ردود فعل الجمهور التابع؟
« في ظل تنامي استخدام أفراد المجتمع لوسائل التواصل الاجتماعي، وبالطرفة التي يشهدها العالم في التطور التكنولوجي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي الوجهة الأولى لطلاب جامعة قطر من أجل الحصول على المعلومات والأخبار الخاصة بالجامعة. حيث يتفاعل الطلاب بشكل متلاحق مع جميع المواضيع التي تختص بهم بشكل خاص كالقرارات الجديدة والإجازات الخاصة بالطلاب والجامعة، وتضمنت تفاعلهم بالطلاب وأرائهم وملاحظاتهم ومشاعرهم بكل هذه المواضيع المطروحة في مختلف قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجامعة.

انتقادات الطلاب

« كيف تتعامل مع الانتقادات الواردة من الطلاب على صفحاتكم، وما مدى تعاون الجهات المعنية بالجامعة؟
« بداية، لانتقادات واقتراحات الطلبة أهمية كبيرة في تطوير الجامعة وإلقاء الضوء على مواقع الخلل، لذلك فإننا في وحدة التواصل الاجتماعي نحاول قدر الإمكان استيعاب الطالب الذي يواجه مشكلة معينة، حيث إننا بداية نرسل شكواه إلى الجهة المعنية، حيث إن التعاون غالباً ما يكون سريعاً، وعند حصولنا له، نقوم بإيصاله إلى الطالب بصيغة ندمع إلى أن يتأكد من تحقق الموضوع، ولتضمنه، ونحن هنا لسماحة وتأنياً جادون في حل هذه المشكلة له. فإن القيام بالتحاويل مع الطلبة واستقبالهم يعزز من علاقة الجامعة وإدارتها وموظفيها مع الطلبة، وهو عنصر أساسي لبناء مجتمع داخلي مترابط يتميز بالاحترام المتبادل والوجهة الموحدة في إثراء قيم التعليم وتحقيق رؤية سامية، وبناء الوطن وخدمة المجتمع.

« ما مستقبل منصات التواصل الاجتماعي في جامعة قطر؟
« المستقبل أمام منصات التواصل الاجتماعي في جامعة قطر لا يزال واسعاً ومليئاً بفرص التطوير في الأفق، والان نسعى في وحدة التواصل الاجتماعي إلى البدء بمشروع تلفزيون جامعة قطر «QUTV» تحت شعار «من الطالب إلى الطالب» والذي يهدف إلى تنمية ثقافة المحتوى الرقمي الهادف لدى طلبة الجامعة وتشجيع مواهب تطوير محتوى الفيديو الرقمي بينهم، كذلك نعمل حالياً على تطوير مشروع «تدوينات جامعة قطر QUBlogs» والذي سيكون منصة رقمية تحضن قصصاً ملهمة من داخل الحرم الجامعي وموضوعات عديدة يشارك بها منتسبو الجامعة في مجالاتهم، وهما منصاتهم المختلفة وتعامل دائماً ما يبقى الحضور الرقمي لجامعة قطر في تطور مستمر، فالجامعة هي واجبة من أهم اتجاهات دولة قطر، وضرورة لطموحاتها الكبيرة على المسوين الإقليمي والعالمي.

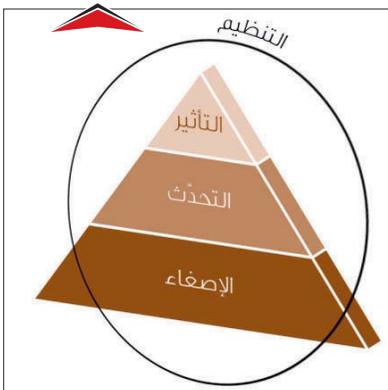
صفاة تلتقي الشكاوى



تواصل مع مختلف أقسام
وكليات الجامعة لتحسين
انسياب المعلومات بينها

وضعا سياسات عامة لتدريب
موظفي الجامعة من مختلف
الكليات والبرامج

نسعى لبدء مشروع تلفزيون
جامعة قطر تحت شعار
«من الطالب إلى الطالب»



نموذج، منصات التواصل الاجتماعي بجامعة قطر

« في البداية حدثنا عن صفحة جامعة قطر على فيس بوك ومواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام منذ البداية إلى اليوم؟
« تم إنشاء منصات التواصل الاجتماعي لجامعة قطر على موقعي فيس بوك وتويتر منذ عام 2009، ولكن تفعيلها بشكل استراتيجي كجزء من أدوات التواصل والتسويق للجامعة قد بدء في أكتوبر 2011. عند إطلاق مكتب خاص بشبكات التواصل الاجتماعي بإدارة العلاقات الخارجية، وفي ذلك تحدثت أ. شخينة الكعبي، رئيسة إدارة العلاقات الخارجية بجامعة قطر، عن تلك البداية حين أقرت إدارة العلاقات الأهمية المتزايدة لشبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع طلبة منسوبي الجامعة، بالإضافة إلى الجمهور الخارجي، وأهمية استثمار الجهود في تنمية تلك المنصات بما يخدم رسالة الجامعة ويهيئها. حينئذ، كان لدينا 3159 متابعاً فقط على تويتر، و10422 متابعاً بصفحة جامعة قطر الرسمية على الفيسبوك، والاعتماد الأكبر كان على هاتين المنصتين فقط.

بمجد الله وبفضل الجهود التكميلية بين الأقسام في العلاقات الخارجية، والتعاون المشترك بين الإدارات والأقسام في الجامعة، الآن وبعد نحو أربع سنوات، وبمبادرة عام 2016، أصبح لدينا خمس منصات أساسية هي: فيس بوك (صفحة مؤلفة ما مع 92 ألف متابع)، تويتر (حساب مؤلف مع نحو 131 ألف متابع)، إنستجرام (مع ما يزيد عن 20 ألف متابع)، لينكد إن، والسناپ شات الذي تم إطلاقه أخيراً، بالإضافة إلى اليوتيوب كمنصة قانونية لتحليل منتجات الجامعة من محتوى الفيديو الرقمي، الرحلة التي مرتنا بها في وحدة التواصل الاجتماعي بالجامعة قد مرت بمرحلتين أساسيتين يمكن أن نتحدث عن كل منهما كما يلي: مرحلة البناء، و مرحلة الإصغاء والتحدث، و مرحلة التأثير، وخطاها مرحلة التنظيم، تلك المراحل الأربع ليست متوالية بالضرورة بل إننا نرى، ولكنها رحلة مستمرة نحو بناء منصات ثقافية تفرز في إطار زمني، ولكنها تتسم في كل آن تخلق حول المؤسسة هالة تنبع بالقائم التي تعكفها على المؤسسات بانتمام المتابعين إليها في رسالتها وفيها. وهي تؤكد على أن نجاح أي مؤسسة في استخدامها كمنصات التواصل الاجتماعي يتمثل في نجاحها في جذب الأفراد حول القيم التي تعكفها وتصوب إليها.

وحدة التواصل

« حدثنا عن أهم الرجل التي مرت بها وحدة التواصل الاجتماعي بجامعة قطر؟
« في المكتب بعدة مراحل مهمة، ومنها مرحلة البناء، فمن أوائل الخطوات التي عمل عليها مكتب شبكات التواصل الاجتماعي بالجامعة هو التواصل مع مختلف أقسام وقرى الجامعة لتحسين انسياب مختلف المعلومات بينها وبين منصات التواصل الاجتماعي. فعلى سبيل المثال، كان قسم التواصل مع الطلبة في قطاع شؤون الطلاب من أوائل المساهمين في جعل منصات شبكات التواصل الاجتماعي لدى الأقسام المتخصصة مثل إدارة المرافق الجامعية والتعاون معهم لإنشاء حساب يتفاعل مع تلك الشكاوى بشكل سريع، أسميناها @ImproveQU منذ إنشاء هذا الحساب، والمشرفين عليه قد عملوا بشكل مستمر لاستقبال العديد من الشكاوى والاقتراحات فيما يخص خدمات تكنولوجيا المعلومات، الأمن، والمرافق الجامعية، وهو اليوم يخدم بـ

باعتبر من أكثر الطرق الفعالة التي تقرب المسافة بينه وبين الجامعة، كما أن ذلك أضاف الكثير من التفاعل والمشاركة بيننا وبين الطلبة من خلال عدلتا اليومية في القسم.
وهناك أقسام عدة أخرى كذلك كانت متعاونة معنا في تقديم المعلومات عن الفعاليات والأخبار المتعلقة بالجامعة، وبالرد على شكاوى واقتراحات الطلبة، ما أسهمت في جعل منصات التواصل الاجتماعي لدى الجامعة مصدراً مهماً لآخر أحداث الجامعة وإهم أخبارها، تتفاعل مع أحداث مجتمعها الداخلي وتشاركها مع جمهورها الخارجي.

تم مرحلة الإصغاء والتحدث، ولعل الإصغاء هو أهم عنصر من عناصر أي منصة تواصل اجتماعي، حيث أن جميع ما نُقِيت من قبل الاختصاصيين في مجال التواصل الاجتماعي قد أكدوا على أهمية هذا الموضوع بشكل أساسي، فأي مؤسسة تنشئ منصات رقمية لها فيجب أن تتذكر دائماً أن

المنصة بشكل أساسي يجب أن تتحور حول الجمهور المستهدف وليس حول المؤسسة، بمعنى ذلك إن نشاطات منصات المؤسسة يجب أن تطوّر بشكل مستمر لتتلقى باهتمامات جماهيرها وتتفاعل معهم وتدير المجتمع الرقمي بشكل يحافظ على صحة العلاقات بين المؤسسة وبين هذا المجتمع، فعلى سبيل المثال، في ديسمبر 2011 كان هناك مجموعة من الطلبة على تويتر ممن كانت لديهم مشكلات وشكاوى متعلقة بخدمات عديدة ضمن الحرم الجامعي، وبذلك سعينا في وحدة التواصل الاجتماعي إلى التواصل مع الأقسام المتخصصة مثل إدارة المرافق الجامعية والتعاون معهم لإنشاء حساب يتفاعل مع تلك الشكاوى بشكل سريع، أسميناها @ImproveQU منذ إنشاء هذا الحساب، والمشرفين عليه قد عملوا بشكل مستمر لاستقبال العديد من الشكاوى والاقتراحات فيما يخص خدمات تكنولوجيا المعلومات، الأمن، والمرافق الجامعية، وهو اليوم يخدم بـ