



جمهوری اسلامی ایران

وزارت راه و شهرسازی

درگاه اینترنتی وزارت راه و شهرسازی

شیوهنامه استفاده از شبکه‌های اجتماعی

مقدمه

امروزه فراگیر شدن اینترنت و فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی، موجب ظهور فضای مجازی در کنار جهان واقعی شده که این امر معادلات و الگوهای ارتباطات سنتی، تولید، انتقال و مصرف اطلاعات را به هم زده و موجب تغییر در آن شده است. شبکه‌های اجتماعی نقش بسیار مهمی در خلق این فضای مجازی دارند.

در کل به مجموعه‌ای از افراد که به صورت گروهی با یکدیگر ارتباط داشته و مواردی مانند اطلاعات، نیازمندی‌ها، فعالیت‌ها و افکار خود را به اشتراک بگذارند، شبکه‌های اجتماعی گفته می‌شود. شبکه‌ها ممکن است مجازی باشد و یا در محیط واقعی به وجود آیند. شبکه اجتماعی مجازی یا شبکه اجتماعی اینترنتی، وب سایت یا مجموعه‌ای از وبسایت‌ها است که به کاربران امکان می‌دهد، علاقه مندی‌ها، افکار و فعالیت‌های خود را در قالب داده با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این شبکه‌های اجتماعی پایگاه‌هایی اینترنتی هستند که مجهز به یک موتور جستجوگر بوده و به کمک امکاناتی مانند چت، پیام‌رسانی الکترونیک، انتقال تصویر و صدا و... ارتباط بین کاربران را در قالب شبکه‌ای از روابط فردی و گروهی فراهم می‌آورند. وبلاگ‌ها، فیسبوک، توئیتر و اینستاگرام از جمله شبکه‌های اجتماعی مجازی هستند.

شرکت‌ها و سازمان‌ها نیز با توجه به نیازمندی‌های خود از این شبکه‌ها برای برقراری ارتباط با مخاطبان خود استفاده می‌کنند. از آنجایی که افراد مختلف عادت به استفاده از شبکه‌های اجتماعی مختلف دارند، هر سازمان باید تا آنجایی که می‌تواند در شبکه‌های اجتماعی مختلف حضور فعال داشته باشد تا ارتباط با مخاطبان خود را بیافزاید.

درگاه وزارت راه و شهرسازی نیز با توجه به اهداف معین خود ملزم به استفاده از این شبکه‌ها برای تبلیغ و ترویج محصولات وب خود و بیشینه‌سازی ارتباط خود با مخاطبان می‌باشد. غفلت از شبکه‌های اجتماعی به از دست رفتن مخاطبانی می‌انجامد که بیشتر از این که به وبسایت‌ها مراجعه کنند از این شبکه‌ها استفاده می‌کنند. برای محصولات و مطالب جدیدی که در درگاه اینترنتی بارگذاری می‌شود، باید خلاصه‌ای از آن در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک گذاشته شود تا استفاده از این محصولات بیشتر شود.

با توجه به محدودیت استفاده از شبکه‌های اجتماعی در کشور، درگاه از دو شبکه اجتماعی اینستاگرام و تلگرام برای ارتباط با شهروندان استفاده می‌کند.

اینستاگرام

یکی از شبکه‌های اجتماعی مهم و شایع در کشور اینستاگرام است که منحصراً اختصاص به هم‌رسانی تصاویر و ویدیو دارد. با توجه به ویژگی‌های خاص این شبکه مناسب انتقال اطلاعات از نوع مطالب ژرف و طولانی نمی‌باشد؛ بلکه از آن برای اطلاع‌رسانی، انتقال پیام‌های کلی، و مهم‌تر از همه ایجاد حس و تحریک ذهن مخاطب در رابطه با موضوعات مهم و راهبردی سازمان است.

درگاه می‌تواند از شبکه اینستاگرام برای موارد ذیل استفاده کند:

- پوستره‌های همایش‌ها و پروژه‌های مهم
- تصاویر و گرافیک‌های مناسب برای ترویج شعارهای راهبردی وزارتخانه
- معرفی و تبلیغ خدمات جدید و پروژه‌های مهم
- عکس و ویدیو نشست‌ها و جلسات مهم (فقط منحصر به موارد مهم می‌باشد و در ضمن نتیجه جلسه نیز ذکر شود)
- ارائه تصاویر حوی پیام‌های اجتماعی در حوزه فعالیت وزارت به منظور فرهنگ‌سازی
- دعوت عمومی به شرکت در یک حرکت اجتماعی
- مسابقه تصاویر و ویدیو در مورد موضوعات مهم
-

در ذیل تصاویر و ویدیوهای منتشره توضیحات مختصری در مورد آن ارائه می‌شود و سپس لزوماً کلمات کلیدی مربوط به آن تصویر با هشتگ ذکر می‌شود تا تصاویر در جستجوهای مرتبط کاربران اینستاگرام نمایش داده شود.

برای اثربخشی و کارایی کانال اینستاگرام درگاه قوانین ذیل باید رعایت شود:

- حداقل تعداد تصاویر و ویدیوهای ارسالی ۳ عدد در هفته و حداکثر تعداد آن ۷ عدد می‌باشد (نباید با ارسال مطالب خیلی زیاد کاربران خود را اشیاع کنید؛ آنها نمی‌خواهند همیشه با مطالب درگاه روبرو شوند)
- توضیحاتی که در ذیل هر تصویر داده می‌شود نباید از ۱۰۰ کلمه تجاوز کند
- هشتگ‌های مهم و مرتبط با هر تصویر باید در ذیل آن درج شود
- به میزان اقبال دنبال‌کنندگان نسبت به مطالب مختلف توجه کنید و آن را در مطالب بعدی خود تأثیر دهید

مهم‌ترین کاربرد اینستاگرام تحریک ذهن مخاطب است. پیام‌ها باید کوتاه و زنده بوده و از گرافیک‌ها و تصاویر معنی‌دار و تأمل‌برانگیز استفاده شود. مطالب اینستاگرام مانند شوک‌های کوچکی است که توجه مخاطب را جلب می‌کند؛ تعداد این شوک‌ها اگر بیش از اندازه باشد، حساسیت مخاطب از بین می‌رود و ممکن است از دنبال کردن کانال صرف‌نظر کند. لذا از پر کردن کانال اینستاگرام درگاه از بدیهیات و مطالب دم‌دستی مانند تصاویر نشست‌ها و پروژه‌ها و تبریک و تسلیت مناسب‌ها خودداری اکید نمایید.

تلگرام

تلگرام در حال حاضر پرکاربردترین نرم‌افزار پیام‌رسانی در ایران است. بسیاری از کاربران اینترنت ما، بیشترین زمان آنلاین خود را در تلگرام سپری می‌کنند و درگاه نیز ملزم است مطالب خود را به صورت خلاصه در این شبکه منتشر کند.

از کانال تلگرام برای کاربردهای ذیل می‌توان استفاده کرد:

- ارائه خلاصه محتوای جدید درگاه به همراه لینک کوتاه آن
- اطلاع‌رسانی در موارد مهم و فوری
- درج اخبار مهم وزارت (فقط برای اخبار مهم که برای اکثر مخاطبان مفید است، استفاده شود)
- تصاویر و ویدیوهای مفید در راستای اهداف درگاه

قوانین ذیل در انتشار مطالب در کانال تلگرام درگاه باید رعایت شود.

- به طور متوسط روزانه حداقل یک پست و حداکثر ۴ پست در کانال تلگرام وزارت ارسال می‌شود
- از کانال تلگرام وزارت برای مطالب کاربردی و مهم استفاده شود؛ لذا از انتشار مطالب کلی مانند تبریک و تسلیت مناسبت‌ها، گزارش جلسات و بازدیدهای معمولی و سایر بدیهیات خودداری شود
- پست‌های تلگرام نباید بیشتر از ۲۰۰ کلمه باشد
- در انتهای پست‌های تلگرام باید لینک مطلب اصلی یا صفحه‌ی حاوی اطلاعات بیشتر به صورت آدرس URL کوتاه شده درج می‌شود. برای کوتاه سازی آدرس URL می‌توان از وبسایت goo.gl از زیرسایت‌های گوگل استفاده کرد
- مطالب به صورت لینک صرف نباید در کانال تلگرام منتشر شود؛ از ارائه جملات و عبارات نیمه‌تمام در پست‌های تلگرام (با این فرض که مخاطب باید با کلیک بر لینک به صفحه اینترنتی اصل مطلب مراجعه کند) اکیدا خودداری نمایید.
- توضیحات باید مختصر و مفید و خودبسنده باشد؛ یعنی مخاطب با خواندن مطالب آن بتواند توضیحات کامل و مهم را در یک متن کوتاه دریافت کند.