



سياسة استخدام

مواقع التواصل الاجتماعي

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالحرمة





سياسة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

تهدف هذه السياسة إلى ضبط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التابعة الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالحرمة. ويجب استخدامها فيما يعود بالنفع على الجمعية ومنسوبيها وبما لا يخل بأي شكل من الأشكال بسمعة الجمعية ومنسوبيها أو يعرضهم للمساءلة القانونية لذا يجب التأكد من اتباع سياسات النشر المذكورة في هذه الوثيقة.

مجال التطبيق:

السياسات الموجودة في هذا الدليل تنطبق على الحسابات الخاصة بجمعية برشورة، وعلى حسابات منسوبي الجمعية ممن يمثل الجمعية رسمياً أو تدل معلوماته الشخصية على انتمائه لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالحرمة.

تعريفات:

مواقع التواصل الاجتماعي:

هي مواقع تتيح للمستخدمين التواصل افتراضياً ومشاركة مختلف الأحداث مثل المناسبات اليومية، والقضايا السياسية والقضايا الاجتماعية. وهذا سهل عملية نشر المحتوى المرسل من المستخدم بصيغ عدة مثل النصوص والصور وملفات الفيديو. ومن الأمثلة على مواقع التواصل الاجتماعي مواقع الفيس بوك، وتويتر، والانستجرام، سناب شات.

أنماط الاتصال:

هي عبارة عن نوع من البروتوكولات التي تحدد العلاقة ما بين المرسل والمستقبل. وفي هذا الدليل تم تقسيم أنماط الاتصال إلى نوعين وهما:



• حساب أحادي التواصل

و الحساب الذي من خلاله تستطيع الجهة نشر الأخبار فقط ولا تتفاعل مع الجمهور. يهدف هذا النوع من التواصل إلى تمكين الجهة من نشر الأخبار العامة مثل الفعاليات والإنجازات العلمية.

• حساب ثنائي التواصل

هو الحساب الذي من خلاله تستطيع الجهة التواصل مع الجمهور والرد على استفساراتهم. هذا النوع من التواصل يهدف إلى الرد على استفسارات الجمهور وفتح قناة اتصال غير تقليدية معهم فتكون الجهة أكثر قرباً لهم وأكثر معرفة لمشكلهم.

أنواع الحسابات:

تنقسم الحسابات بناءً على اعتبارات متعددة مثل مهام الجهة والمسميات الوظيفية وحاجات الجهة ومنسوبيها، وهي:

١- حساب الجهة

هو الحساب الذي ينتمي للجهة التابعة لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالحرمة ، ويحمل اسم وشعار الجهة الرسم ي .

٢- حساب المنصب الإداري

هو الحساب الذي من خلاله يستطيع المكلف الإداري التواصل مع الجمهور ليتسنى له الرد على الاستفسارات العامة، وهذا الحساب يرتبط بالمنصب الإداري بشكل دائم بمعنى أنه في حال انتهاء فترة التكليف الإداري للعضو الحالي فإن الحساب يستخدم من العضو الجديد.

3- حساب شخصي

هو الحساب التابع لشخص بحيث يحمل اسمه الشخصي أو يوضح انتسابه لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالحرمة أو يستخدم صفته ولا يمكن للجمعية التحكم به مبادئ

وتوجيهات عامة:

- لا يمكن التحدث الرسمي باسم الجمعية بدون قرار إداري صريح من الإدارة العليا للجمعية يسمح بذلك، وما يتم مشاركته قد ينعكس إيجاباً أو سلباً على سمعة الجمعية أو الجهة التي ترتبط بها .
- يجب عدم نشر الوثائق أو المعلومات التي تصنف على أنها سرية أو سرية للغاية .
- يجب عدم نشر الوثائق أو المعلومات التي تتعلق بالجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي إلا بعد التنسيق مع المسؤول الإعلامي بالجمعية أو الإدارة العليا للجمعية. ويجب تذكر أن ما تنشره يبقى متاحاً وليس بالإمكان التراجع عما تم نشره حتى لو تم إعادة صياغته أو حذفه.



- يجب التأكد من المعلومة قبل النشر وربطها بالمصدر وأن المعلومة ضمن نطاق المسؤولية، وتذكر أنك تتحمل مسؤولية أي شيء تشارك به.
- يجب مراعاة نظام الحقوق الفكرية الخاص بوزارة الثقافة والإعلام السعودية. ويجب مراعاة نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/17 بتاريخ 1428/3/28 والالتزام بتطبيق ما ذكر فيه.
- لا تجوز الإساءة إلى أي شخص أو متابعة حسابات عنصرية أو إباحية أو حسابات تثير الفتن أو تتعارض مع سياسات الدولة، أو تتعارض مع مصالح الجمعية.
- يجب ألا يستغل المنصب الإداري في المصالح الشخصية.

الضوابط:

1- حساب الجهة

- 1- يعد حساب الجهة ملكاً خاصاً للجمعية.
- 2- يتحمل مشرف حساب الجهة كافة المسؤولية عما ينشر.
- 3- يعتبر حساب الجهة حساباً أحادي التواصل، ويكون قناة تواصل لنشر الأخبار العامة المتعلقة بالجهة أو الجمعية من فعاليات وأنشطة وإنجازات اجتماعية وعلمية.
- 4- يجب ألا يتم عمل إعادة نشر للحسابات الشخصية أو حسابات المنصب الإداري، ويمكن إعادة النشر لحسابات الجهات الأخرى بالجمعية حين توفر محتوى له ارتباط يفيد متابعي حساب الجهة.
- 5- عدم التسويق لجهات أخرى أو أشخاص خارج الجمعية بإعادة نشر محتوى مشاركاته م.
- 6- عدم متابعة أي حسابات لا علاقة لها بأنشطة الجمعية أو الانضمام لأي نشاط اجتماعي.
- 7- يجب على مشرف حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة أن يخصص الوقت المناسب لمراجعة حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بهذه الجهة يومياً مع إضافة محتويات جديدة مرة أسبوعياً على الأقل حتى يكون الحساب فعالاً بصورة نشطة.
- 8- يجب على مسؤول الجهة التأكد من أن المعلومات والمحتويات التي يتم نشرها على حسابات التواصل الاجتماعي مناسبة للجمهور وتعكس وجهة نظر ورؤية الجهة والجمعية.
- 9- يجب أن يأخذ الشكل العام والمعلومات الشخصية للحساب الطابع الرسمي في العبارات والرسومات والصور المستخدمة بما لا يتنافى مع حقوق النشر الفكرية.

2- حساب المنصب الإداري

- 1- يعد حساب المنصب الإداري ملكاً خاصاً للجمعية.
- 2- يتحمل المكلف الإداري المسؤولية الكاملة عما ينشر.
- 3- يجب أن تكون درجة تأهيل وفهم الشخص المسؤول عن الحساب عالية للقضايا التي سيتواصل بشأنها ويناقشها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي ويجب استشارة المتحدث الرسمي للجمعية أو الجهة المختصة في حالة عدم معرفة الرد المناسب.
- 4- يجب أن يكون بث الأخبار والإعلانات الحصرية من خلال حساب الجهة وليس من حساب المنصب الإداري، ويمكن من خلال حساب المنصب الإداري عمل إعادة نشر لمحتوى حساب الجهة.



3- حساب شخصي

- ١- لا يجوز استخدام شعار الجمعية أو أرقام التواصل الخاصة بالجمعية أو أي معلومات خاصة بالجمعية في التعريف الشخصي ي.
- ٢- إذا عرّف الشخص نفسه في مواقع التواصل الاجتماعي كمنسوب بالجمعية أو تم ذكر الصفة يجب توضيح أن الحساب يمثل كمشخص ولا يمثل جمعية بر ضرورة.
- ٣- لا يسمح بأن يتم التواصل باسم الجمعية أو تمثيلها أبداً من خلال الحساب الشخصي، فلا يحق للمكلف الإداري التواصل مع الجمهور بصفته الإدارية من خلال حسابه الشخصي ي.
- ٤- لا يحق للشخص نشر الوثائق الخاصة بالجمعية من خلال حسابه الشخصي ي.
- ٥- لا يحق للشخص نشر الأخبار والإعلانات قبل أن تصدر عن الجهة المسؤولة أو المتحدث الرسمي باسم الجمعية.

ضوابط اختيار مشرف لإدارة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي:

- ١- عند اختيار مشرف لإدارة حسابات التواصل الاجتماعي يتم تطبيق الشروط التالية:
- ٢- المهارات اللغوية التي يملكه ا.
- ٣- مستوى معرفته بمواقع التواصل الاجتماعي وإلمامه بطرق التواصل التي توفرها.
- ٤- مدى استعداد الموظف للتواصل مع الجمهور في أوقات محددة مسبقاً داخل وقت الدوام من العمل الرسمي وقدرته على التعامل مع المواقف التي قد تتطلب رداً فورياً في هذه الأوقات وذلك حسب استراتيجية الجهة في الردود.
- ٥- ضرورة موافقة اللجنة التنفيذية لإدارة حسابات التواصل الاجتماعي بالجمعية على المرشح من الجهة كمشرف على الحساب.

مهام مشرف الحساب:

- ١- تحدد مهام مشرف الحساب في إطار الأمور التالية:
- ٢- قيادة مهام تصميم وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بالمشاركات في حسابات التواصل الاجتماعي (سواء الخاصة بالجهة أو الخاصة بالجمعية ككل أو التي تتضمنها هذه الوثيقة)، وتصميم مؤشرات لقياس الأداء في الحسابات حسب ما هو موضح في هذه الوثيقة.
- ٣- إنتاج المحتوى الذي سوف يستخدم على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، مع التركيز على محتوى الوسائط المتعددة، الذي غالباً ما يتطلب التواصل مع أقسام وإدارات الجهة المختلفة من أجل توفير المعلومات الضرورية لإنتاج المحتوى) والانتباه إلى حقوق الملكية الفكرية عند استخدام الوسائط المتعددة أو المعلومات).



- ٤- متابعة حسابات الجهة ومتابعة ما يذكره الجمهور عنها وما يتم نشره عن الجهة من أحداث وأنشطة وفعاليات، بالإضافة إلى تحليل ما يتم رصده، وتقديم تقارير لإدارة الجهة مع مقترحات التطوير إن وجدت. ورفع نسخة الجهة المسؤولة عن الإشراف على خطط وسياسيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالجمعية.
- ٥- قياس مؤشرات الأداء الخاصة بالجهة بشكل دوري (بناء على خطة زمنية يتم الاتفاق عليها على حسب نشاط الحساب) وعمل تقارير بذلك وتحليلها ورفع بها لإدارة الجهة حتى تتم الاستفادة
- منها، وإرسال نسخة منها إلى الجهة المسؤولة عن الإشراف على خطط وسياسيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالجمعية.

ضوابط إنشاء حساب فرعي:

- ١- قد تستدعي الحاجة لإنشاء حساب فرعي لتغطية مناسبة (مثل مؤتمر أو مسابقة) ولهذا لا بد من مراعاة الأمور التالية:
- ٢- نوع الحساب يخضع إلى شروط وضوابط أنواع الحسابات المذكورة سابقاً.
- ٣- عند تعيين مشرف على الحساب الفرعي فإنه يخضع لشروط المشرف على الحساب كما ذكر سابقاً.
- ٤- عندما يكون لدى الجهة برنامج متخصص أو خدمة معينة لها جمهور عريض، أو تسلسل هرمي كبير مما يتطلب وجود عدة حسابات رسمية تابعة لها، في مثل هذه الحالات تحتاج هذه الجهة أن يكون هناك تنسيق مع الجهة المسؤولة عن الإشراف على خطط وسياسيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالجمعية) اللجنة التنفيذية لحسابات التواصل الاجتماعي بالجمعية (في الآلية المتبعة حتى لا تتعارض رسالة الجهة من حيث التحديثات والأخبار ولضمان تناسق الرسائل التي يتم بثها.
- ٥- عند الانتهاء من الحساب الفرعي المؤقت لا بد من التنسيق الجهة المسؤولة عن الإشراف على خطط وسياسيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالجمعية من أجل الاستفادة من المحتويات التي تم تقديمها فيه.

حذف حسابات مواقع التواصل الاجتماعي:

- ١- عند رغبة الجهة في حذف حساب من حساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي، تطبق البنود التالية:
أ- ألا يتم الحذف أو التعطيل بصورة مفاجئة وإنما ينبغي أن يكون ذلك تدريجياً عبر إبلاغ قرار الحذف أو التعطيل إلى المستخدمين عبر الموقع الإلكتروني الرسمي وعلى نفس الحساب قبل تنفيذه بوقت مبكر بحيث لا يقل عن شهرين والتنسيق وضرورة الرفع للجنة التنفيذية لحسابات التواصل الاجتماعي بالجمعية.
- ٢- اتخاذ الترتيبات اللازمة حتى تتولى قنوات التواصل الاجتماعي الأخرى التعامل مع الخدمات التي كانت تقدم عبر الحساب الذي سوف يتم إغلاقه.