

الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : .....  
المرفقات : .....



المملكة العربية السعودية

جمعية آمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم ٠٦٦

## سياسة إدارة شبكات التواصل الاجتماعي



📞 ٠١٧٢٢١٩٥٩٥  
📞 ٠٥٠٢٥٥٤٠٤٠  
✉️ info@amaal.org.sa

🌐 www.amaal.org.sa  
申し.ب (50925) 61311  
Amaalosariyah  
SA45800000209608010009552  
مصرف الراجحي

الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : .....  
المرفقات : .....



المملكة العربية السعودية

جمعية آمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم ٠٦٦

## الفهرس

2.....	المصطلحات
3.....	القيم الحاكمة لوسائل التواصل الاجتماعي
3.....	إدارة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي
5.....	استخدام الحسابات الرسمية المتعلقة بالعمل للأغراض الشخصية
6.....	إدارة المحتوى
6.....	سلوك الجمهور
7.....	آلية الرقابة
7.....	آلية إغلاق الحسابات
7.....	اعتماد السياسة



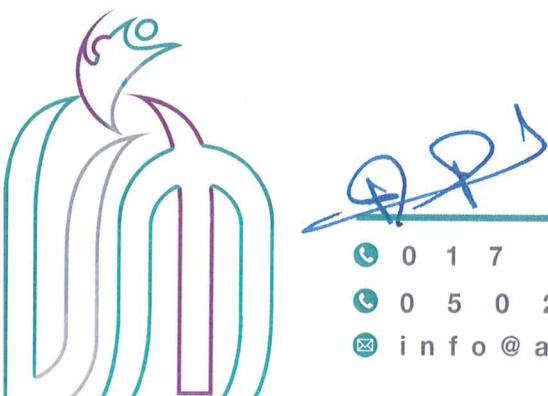
٠١٧٢٢١٩٥٩٥٤٠٤٠٩٥٥  
٠٥٠٢٥٥٤٠٤٠٩٥٥  
info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa

من.ب (50925) الرمز (61311)

SA45800000209608010009552

مصرف الراجحي



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : .....  
المرفقات : .....



المملكة العربية السعودية  
جمعية آمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم ٥٦١

### المادة الأولى: مصطلحات السياسة:

**أدوات التواصل الاجتماعي:** هي الأدوات المخصصة لتفاعل الاجتماعي، باستخدام تقنيات نشر يسهل الدخول إليها وتزيد سعتها تلقائياً. وتستخدم أدوات التواصل الاجتماعي تقنيات الويب. ومن أمثلتها: (Gmail, Twitter, Telegram, Facebook, YouTube, Instagram, WhatsApp, Hotmail, www.amaal.org.sa) وموقع رسائل SMS وغيرها.

**ال التواصل الاجتماعي:** يستخدم هذا المصطلح في وثيقة السياسة هذه للإشارة إلى العلاقات العامة والإعلام المسؤولة عن إدارة تواجد الجمعية على موقع التواصل الاجتماعي، واتخاذ القرارات ذات الصلة بموقع التواصل الاجتماعي.

**موقع التواصل الاجتماعي:** هي أدوات إلكترونية تتيح للمستخدمين إنشاء ملفات تعريفية، أو التواصل مع باقي المستخدمين داخل حدود الشبكة، أو الاشتراك في مناقشات مشتركة وأنشطة تعاونية مع المستخدمين المتصلين بالشبكة، أو نشر المحتوى المرسل من المستخدم بصيغ عديدة كالملاحظات النصية والصور وملفات الفيديو، إلى غير ذلك.

**الجمعية:** "جمعية آمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط، مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية برقم 566".

**الجهات المشابهة:** هي الجهات التي تمارس النشاط الأسري كالجمعيات الأسرية، ومراكز البحث والدراسات، ومراكز الإرشاد والإصلاح الأسري.

**سياسة إدارة وسائل التواصل الاجتماعي:** مجموعة من الاجراءات المتعلقة باستخدام وسائل التواصل.



٠ ١ ٧ ٢ ٢ ١ ٩ ٥ ٩ ٥  
٠ ٥ ٠ ٢ ٥ ٥ ٤ ٠ ٤ ٠  
info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa  
Amaalosariyah (61311)  
ص.ب (50925) الرمز  
مصرف الراجحي SA45800000209608010009552

## المادة الثانية: قيم وسائل التواصل الاجتماعي وكيفية تطبيقها لدى جمعية آمال:

1. الاستجابة : التركيز على الاستماع لما ي قوله أصحاب المصلحة، والرد بطريقة سريعة ومفيدة.
2. المصداقية (الشفافية) : تقديم المعلومات الواقعية والصحيحة والموثوقة بأدلة تحقق.
3. الحيادية: عدم تقديم توصيات غير قائمة على حقائق.

## المادة الثالثة: آلية إدارة الحسابات الرسمية لجمعية آمال على موقع التواصل الاجتماعي:

يُصرح للموظف بالتواصل الرسمي مع الجمهور عبر موقع التواصل الاجتماعي نيابةً عن الجمعية، وتمثل التعليقات والأراء التي يرسلها هذا الموظف وجهة النظر الرسمية لجمعية آمال، وفي هذه الحالة يجب تحقيق المتطلبات التالية:

1- يتم إنشاء الحسابات عن طريق رفع خطاب لإدارة الجمعية (باسم الحساب، وبيان دواعي الحاجة إلى إنشائه، والشخص المسؤول عن إدارته) وفي حال موافقة الإدارة على ذلك لابد من ربط الحساب بجوال المشروع إذا كان رقم الجوال باسم (جمعية آمال للتنمية الأسرية بخمس مشيط) أو يربط بالجوال الرسمي لجمعية.

2- موافقة إدارة الجمعية على قرار إنشاء حساب على موقع التواصل الاجتماعي بوصفه حساباً رسمياً لجمعية، مع استشارة أخصائي تقنية المعلومات للتعامل مع أي مخاطر تقنية محتملة، ويجب أن تأخذ تلك الموافقة في اعتبارها عوامل مثل: مدى ملاءمة الحساب لاحتياجات الجمعية والجمهور.

3- يجب أن يصدر القرار كتابة بحيث يحدد الموقع أو الحساب المشار إليه، واسم ووظيفة الموظف (أو الموظفين) الذين سيتحملون مسؤولية إدارة هذا الحساب. وينبغي أيضاً أن يحدد القرار السياسات أو الخدمات المقدمة التي يمكن أن يشملها تواصل الموظف مع الجمهور عبر هذا الحساب.



4- عند اختيار الموظف المسؤول عن إدارة الحساب، هناك العديد من المتطلبات التي ينبغي وضعها في الاعتبار وأهمها:

- درجة تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر موقع التواصل الاجتماعي.
- مهارات اللغة أو التواصل التي يمتلكها.
- مستوى وعيه بمواقع التواصل الاجتماعي، واعتياده استخدام طرق التواصل الموجودة بها.
- مدى استعداد الموظف للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم، وعلى مدار الأسبوع.
- ينبغي للموظف مثى تم منحه صلاحية استخدام اسمه لتمثيل الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل نيابة عنها، تعريف نفسه بالاسم الكامل والوظيفة والجهة الأهلية التي يمثلها ومعلومات الاتصال.

ينبغي للموظف المسؤول عن إدارة وسائل التواصل الاجتماعي الالتزام التام بالميثاق الأخلاقي للعاملين، ومدونة السلوك الوظيفي المعتمدة من جمعية آمال.

5- لا يحق الاشتراك من الأقمار الرسمية للجمعية في أي قروب واتساب غير رسمي، أو ليس له علاقة بنشاط الجمعية.

6- عند إنشاء أي قروب واتساب، فإن الشخص الذي أنشأ ذلك القروب يتحمل إدارة محتواه ويتحمل كامل المسؤولية النظامية والقانونية المرتبطة عليه، وإغلاقه بعد الإنتهاء من الغرض الذي أنشأه من أجله.

7- ضرورة التفاعل والتناغم الإعلامي مع الحسابات الرسمية للجمعية ومشاريعها في جميع وسائل التواصل الاجتماعي مثل: (المتابعة / إعادة التغريد / الأعجاب).

8- عدم (المتابعة / إعادة التغريد / الأعجاب) للحسابات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي " باستثناء ما يلي :



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : .....  
المرفقات : .....

VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
ASSOCIATION OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية  
جمعية آمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم ٥٦٦

- حسابات القيادة الرسمية بالمملكة العربية السعودية.

- من يدعمون الجمعية اعلامياً.

- الجهات الرسمية الحكومية، والجمعيات التي لها صلة بمجال العمل، والجهات المانحة.

9- تحديث البيانات المثبتة في الحسابات مثل (أوقات الدوام، وسائل التواصل، ... الخ)، بالإضافة إلى التعريف بأن المشروع أو الحساب تابع لـ (@amaalosariyah) جمعية آمال.

10- محتوى الحسابات يخص النشاط فقط ولا ينشر فيه أي معلومات لا تخص النشاط

11- عدم المشاركة في #هاشتاكات ليس لها علاقة بمجال الجمعية.

#### المادة الرابعة: استخدام الحسابات الرسمية المتعلقة بالعمل للأغراض الشخصية:

1- لا يحق للموظف الدخول إلى موقع التواصل الاجتماعي عن طريق الحسابات الرسمية للجمعية أو الدخول على متصفح قوقل عبر جيميل جوال الجمعية؛ بغرض الحصول على المعلومات أو الأخبار أو الأغراض الشخصية.

2- يجب ألا ينشر الموظف في ملفات التعريف الشخصي الخاص به على موقع التواصل الاجتماعي معلومات الاتصال الرسمية الخاصة به لأغراض المراسلة، وتشمل تلك المعلومات البريد الإلكتروني، رقم الهاتف وجميع وسائل التواصل الاجتماعي إلى غير ذلك.

3- يمكن للموظف كتابة منصبه الرسمي في ملفات التعريف الشخصي الخاص به، ويجب عليه في هذه الحالة عرض بيان واضح لإخلاء المسؤولية يوضح أن ما يقوم به الموظف من أنشطة وما يقدمه من تعليقات على هذا الموقع إنما يمثل آرائه الشخصية، ولا صلة للجمعية به.

4- في كل الأحوال يتحمل الموظف مسؤولية ضمان عدم إضرار سلوكه الشخصي على موقع التواصل الاجتماعي بسمعة الجمعية، أو أي جهات أخرى، بأي شكل كان.

5- عدم الإعلان عن مناسبات في حياة الموظفين (مثل مناسبات الزواج، التعزية، الترقية، وغيرها).

## المادة الخامسة: إدارة المحتوى:

يتحمل مدير المشروع مسؤولية اعتماد المحتوى، ويتحمل الموظف المسؤول عن إدارة الحسابات مسؤولية نشر وإدارة محتويات صفحاته على موقع التواصل الاجتماعي، غير أنه يجب وضع الخصائص التالية لأدوات التواصل الاجتماعي في الاعتبار:

1- يتسم التواصل مع الجمهور عبر أدوات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية، لا السلطوية، كما أنه تواصل موجه وليس عشوائياً أو عاماً كما هو الحال عند التواصل باستخدام وسائل النشر التقليدية، وهو ما يتيح للجمعية بث الرسالة الصحيحة إلى الجمهور المعنى على وجه سريع

ومباشر.

2- يتسم نمط المناقشات عبر أدوات التواصل الاجتماعي بكونه تلقائياً وغير رسمي أو متوقع.

3- إدارة المحتوى المنشور على موقع التواصل الاجتماعي، ومن ثم إدارة إزالة المعلومات التي قد تصبح غير ذات صلة لسبب أو لآخر.

وهنالك عدة استراتيجيات للتنسيق، يمكن الاختيار من بينها: التنسيق من جانب مدير المشروع حيث يقوم المدير بمراقبة جميع أنواع المحتوى أثناء إرساله، وله الحق في التوجيه بحذف المحتوى متى كان مخالفًا لمعايير محددة.

## المادة السادسة: سلوك الجمهور:

يتمثل الهدف الأساسي من استخدام أدوات التواصل الاجتماعي في زيادة مستوى الارتباط بين الجمعية والجمهور وتحسين الصورة الذهنية، بفعالية وبأقل قدر من المخاطر، وعليه يمكن حظر أو حذف أشكال محددة من المحتوى، ومن أمثلة ذلك:



1- التعليقات بعيدة عن السياق أو غير ذات الصلة به.

2- أي لغة تحوي استهانة بالمعتقدات أو إساءة إليها.

3- التعليقات التي تنطوي على تمييز وعنصرية.

4- التعليقات التي تدعم الأنشطة غير القانونية.

الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : .....  
المرفقات : .....



- 5- التعليقات التي تخالف أي حقوق قانونية أو حقوق ملكية فكرية.
- 6- التعليقات التي تتضمن بذاءة أو لغة مثيرة.
- 7- يجب المحاولة في إمكانية تحويل الشكوى إلى فرصة لخدمة أصحاب المصلحة.
- 8- يجب الرد على نشر معلومات خاطئة بحيادية وبمعلومات قائمة على حقائق.
- 9- من الأفضل عدم الرد على من يستمر في نشر أشياء معترض عليها بعد حذفها.

#### المادة السابعة: آلية الرقابة:

يكون أخصائي العلاقات العامة والإعلام هو المسؤول عن مراقبة وسائل التواصل للجمعية ومشاريعها، ورفع تقارير للإدارة عن أبرز التنبويات واللاحظات التي تحتاج إلى معالجة وتوجيه.

#### المادة الثامنة: آلية إغلاق الحسابات:

يتم حذف أو تعطيل الحسابات بقرار من إدارة الجمعية ويجب أن يصدر القرار كتابياً بإخلاء مسؤوليتها عن الحساب، وذلك في الحالات التي تستدعي ذلك مثل: إغلاق المشروع نهائياً، أو تغيير نشاطه، أو أي أسباب أخرى تراها الإدارة.

#### اعتماد السياسة:

تم اعتماد هذه السياسية بناءً على قرار مجلس في الاجتماع الثاني لعام 2022م.

