حوكمة التواصل الاجتماعي

سياسات التواصل الاجتماعي الخارجيةوالداخلية.

INFO@AHYAHA.ORG
HTTP://WWW.AHYAHA.ORG/
6668 PRINCE TURKI BIN ABDULAZIZ AL AWWAL ST.
MUHAMMADIYAH DIST. UNIT NO 111
٦٦٨٧ شارع الأمير تركي بن عبدالعزيز الأول
حي المحمدية – رقم الوحدة ١١١

أولاً:سياسة التواصل الاجتماعي الخارجية:

تمهيد:

توجد مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية ضمن مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف رفع الوعي والتثقيف حول أنشطتها وبرامجها لدى المتابعين والمحبين ومشاركتهم آخر الأخبار والتحديثات وتلقي ملاحظاتهم والرد على تعليقاتهم، وذلك من خلال الحساب التالي:

- في منصة أكس (x) : ahyahaf

تتم إدارة وتطوير وصيانة هذا الحساب والحفاظ عليه من خلال فريق عمل داخلي متخصص، ومتواجد على مدار أوقات العمل الأسبوعية من الثامنة صباحاً حتى الخامسة مساءً بالتوقيت المحلي الرسمي للمملكة العربية السعودية خلال الفترة من الأحد إلى الخميس، ويقوم الفريق أيضاً بالرد على التعليقات والأسئلة والاستفسارات المرسلة بعد هذا التوقيت مع مراعاة أوقات العمل الرسمية والإجازات، مثال: أوقات العمل خلال شهر رمضان من العاشرة صباحاً حتى الرابعة مساءً.

السياسات العامة:

تلتزم مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية بتطبيق العديد من السياسات عند تواجدها ضمن موقع التواصل الاجتماعي بذلك سلامة استخدام ذلك الموقع بالشكل الصحيح وحفاظاً على حقوقها وتتمثل أبرز تلك السياسات في التالي:

١. التأكيد على عدم استخدام أي معلومات خاصة بالمعجبين أو المتابعين على الملأ بدون موافقة المستخدم.

٢. عدم القيام بتسجيل الإعجاب أو الاشتراك أو المتابعة تلقائية للهيئات أو المنظمات أو الأفراد الذين يتبعونها.

٣. متابعة هيئات أو شركات أو منظمات أو أفراد تتم وفقاً لما تراه ملائمة في ذلك الوقت.

٤. متابعة الآخرين لا تعني تأييد من أي نوع.

٥. مراجعة الحسابات التي تتبعها بصفة دورية قد يؤدي إلى إلغاء متابعة بعض الحسابات كجزء من صيانة ومراقبة الحسابات.

٦. الترحيب بالملاحظات وتشجيع الأفكار الواردة من المتابعين لها.

٧. قيام فريق العمل المتخصص بقراءة جميع التعليقات، الإشارات، الرسائل المباشرة والمنشورات الواردة على حساب التواصل الاجتماعي.

٨. المراجعة اليومية للحساب الرسمي قد ينتج عنه حذف، إخفاء، حظر أي تعليق أو مستخدم بدون إنذار في حال استخدام لغة بذيئة أو أي نوع من أنواع المشاركة، مثال: (التعليقات، المنشورات، الصور ومقاطع الفيديو) التي تنطوي على تهديد، تشويه، إساءة، ضرر، انتهاك الحرمة، الخلاعة أو تلك التي تتضمن موضوعات حساسة أو مسيئة أو أفعال أو أقوال مخالفة للقانون.

٩. الحق الحصري في أي مادة تنشرها على مدونتها ويجب على أي هيئة صحفية، إعلانية، تسويقية أو طرف ثالث طلب إذن قانوني للحصول على حق استخدام أي نوع من المواد أو المحتوى.
١٠. عدم الإفصاح تحت أي ظرف من الظروف عن البيانات الشخصية للمستخدمين والمتابعين والمعجبين مثال: (الأسماء، أرقام الاتصال، عناوين البريد الإلكتروني أو الملفات الشخصية) أي هيئة أو منظمة، ولكن لديها الحق في استخدامها للتواصل، أو الاتصال، أو مشاركة الرسائل مع المستخدمين.
١١. الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات بمساواة وفي الوقت المناسب، إلا أنه قد يستغرق وقتاً أطول في الرد على بعض التعليقات، وقد لا يتمكن الفريق من الرد على الرسائل المستلمة عبر تويتر.
١٢. يصدر فريق العمل المتخصص بياناً عاماً لجميع الأطراف عند وجود موضوعات أو طلبات عامة.
١٣. الحق في تعديل أو حذف أو تنقيح أو تغيير أي عبارة أو مصطلح في هذه السياسة دون التزام مسبق بإخطار المعجبين، والمتابعين، والمشتركين.

ثانياً: سياسة التواصل الاجتماعي الداخلية:

تمهيد:

مع الاستخدام المتزايد لمواقع التواصل الاجتماعي، وجدت مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية أنه من الضروري وضع سياسات ترشد الموظفين عن آلية الاستخدام المقبول لتلك المواقع، من خلال تحديد السياسات التي تساعد الموظفين على فهم طريقة الاستخدام الملائم لتلك المواقع بشكل إيجابي وحماية كيانها وموظفيها من أية عواقب سلبية قد تنجم عن ذلك الاستخدام، كما تهدف مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية إلى دعم وتشجيع، وتمكين جميع الموظفين العاملين بها نحو الاستكشاف والمشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي، على مستوى ملائم لهم – كسفراء لها.

الهدف من السياسات الداخلية:

تقدم هذه السياسات إرشادات للموظفين في مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية حول الاستخدام المهني والشخصي لموقع التواصل الاجتماعي، ويعتبر كل الموظفين مسؤولين عن الإلمام بهذه السياسات وفهمها.

الامتثال:

قد يشكل عدم الالتزام بهذه السياسة بمثابة خرقاً للالتزامات التعاقدية، وقد يواجه المخالفين لهذه السياسة إجراءات تأديبية، وفي الحالات الجسيمة، قد يواجهون على إثرها عواقب وفقاً لسياسة إدارة التطوير المؤسسي المتبعة في مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية.

الوقت:

تدرك مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية أن غالبية الموظفين على اتصال دائم بمواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من منصات التواصل، وأنها أصبحت جزءاً من حياتهم اليومية، وعلى الرغم من هذا لا يجب أن يستهلك ذلك وقتاً طويلاً يؤدي إلى التأثير سلباً على الأداء الوظيفي، لذلك خلال ساعات العمل يجب استخدام هذه الأدوات بطريقة تحول دون تداخل طول وقت الاستخدام مع مسؤوليات الموظف، أو قدرته على إتمام مهامه في الوقت المحدد.

الصدق:

- يَعرّف الموظف عن نفسه عند الترويج لمؤسسة عبد العزيز بن طلال وسري بنت سعود للتنمية الإنسانية بوضوح ولحساب من يعمل.
- عند ذكر الموظف في ملفه الشخصي أنه يعمل في مؤسسة عبدالعزيز بن طلال وسرى بنت سعود للتنمية الإنسانية، يجب أن يذكر بوضوح أن كل الآراء تعبر عنه شخصياً ولا تعبر عن رأي المؤسسة.

- تجنب الحديث نيابة عن مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية، وبعد الحاجة لذلك يستحسن استخدام العبارة التالية كإجراء قياسي على الشبكة كلها: أعمل كموظف في مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية ولكني لا أتحدث بالنيابة عنها هذه آراء شخصية فقط.
- الالتزام بقوانين حقوق الطبع والاستخدام العادل للمواد المحمية بقوانين حقوق الطبع وينسب العمل إلى كاتبه/مصدره الحقيقي (حينما أمكن).
- الموظف هو المسؤول عما يقوم بنشره بمواقع التواصل الاجتماعي.

السرية:

١. الالتزام بسياسات وإرشادات السرية المتبعة في مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية في تواصل الموظف على موقع التواصل الاجتماعي.

٢. يحظر التعليق على مسائل سرية أو حساسة، أو سياسية، أو كثيرة الجدل، قد يؤدي تفسيرها على أنها الموقف الرسمي لمؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية.

السلوك:

عند استخدام موقع التواصل الاجتماعي (وهذا أمر مسموح به ولكنه ليس مطلباً) من أجل دعم فرص الانتشار الواسع للمحتوى الرسمي لمؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية من خلال: إعادة التغريد، أو المشاركة، أو تسجيل التفضيل، أو تسجيل الإعجاب، أو الاشتراك، أو التعليق على أي مادة منشورة على تلك المواقع الرسمية والخاصة بالمؤسسة:

١. يحظر في كل الظروف أو المشاركات على موقع التواصل الاجتماعي نشر أي شيء قد يسيء لسمعة مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية.

٢. يمنع الإشارة إلى أي من العاملين أو الشركاء في المؤسسة دون موافقتهم.

٣. عدم نشر أي مادة مسيئة أو دينية وتنتهك قوانين التصنيف على شبكة الإنترنت.

٤. عند استخدام التواصل الداخلي بين الموظفين عدم الإساءة للموظف أو المدير بصورة، تعليق أو منشور.

٥. عدم إرسال، تبادل أو نشر معلومات من قسم لقسم

٦. عدم نشر أو المساهمة في نشر الإشاعات.

تعارض المصالح:

١. لا يجوز نشر تعليقات أو منشورات قد تسبب تعارضاً في المصالح بين اهتمامات الموظف الشخصية ومسؤولياته ومهامه في مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية.

٢. يتعين عدم استخدام أو استغلال المنصب الوظيفي في مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرني بنت سعود للتنمية الإنسانية لممارسة أي نشاط على مواقع التواصل الاجتماعي بغرض الحصول على أي نوع من أنواع المنافع المالية أو الحصول على أي شيء ثمين للمنفعة الشخصية.

الأمن:

١. عدم الإفصاح عن كلمة المرور أو الحساب في مصدر غير موثوق به.

٢. الحرص على تسجيل الخروج بعد الدخول على موقع التواصل الاجتماعي من أي جهاز حاسب آلي في مكان عام.

٣. عدم استخدام عنوان البريد الإلكتروني لمؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرى بنت سعود للتنمية الإنسانية عند التسجيل في أي من مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالموظف ويتم استخدام بريده الإلكتروني الشخصي.

النشر والتحديث:

١. يحظر على الموظف إلزام المؤسسة بأي تصرف أو مبادرة تجاه الآخرين.

٢. تجنب كتابة نبذة عن المؤسسة أو ما قد يفسر على أن الموظف يتحدث بالنيابة عنها، إذا لم يكن مخولاً بذلك.

٣. لا ينصح باستخدام الشعار الرسمي لمؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرى بنت سعود للتنمية الإنسانية لأغراض تواجد الموظف على مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن في حال رغبته باستخدام الشعار يجب اتباع الإرشادات النظامية المتبعة داخلياً.

٤. يتم الرجوع إلى فريق العمل المتخصص في حال وجود أي شك لدى الموظف حول أي منشورات خاصة به أو بالآخرين تتعلق بالمؤسسة.

التواصل:

يتم الرجوع إلى فريق العمل المتخصص في حال وجود مشاعر سلبية تثار حول مؤسسة عبد العزيز بن طلال وسرى بنت سعود للتنمية الإنسانية، أو في حالة وجود أي سؤال، أو استفسار، أو معلومات إضافية، أو إرسال أو مشاركة محتوى أو تحذيرات، أو ملاحظات إيجابية على موقع التواصل الاجتماعي بأحد الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني: **الهاتف:**

تم اعتماد سياسات التواصل الاجتماعي الخارجية و الداخلية مجلس الأمناء السادس بتاريخ ٠٨ / ٠٧ / ٢٠٢٠ م