

SBWA-BD-PP-015	رمز الوثيقة:	 الجمعية السعودية لسيدات الأعمال SAUDI BUSINESS WOMEN ASSOCIATION
وسائل التواصل الاجتماعي	اسم الوثيقة:	
2021/02/25م	تاريخ التفعيل:	
2024/11/01م	تاريخ المراجعة 1:	
	تاريخ المراجعة 2:	

1. الغرض من اللائحة:

1.1. تقدم هذه الوثيقة لموظفي الجمعية السعودية لسيدات الأعمال كدليلاً إرشادياً بكيفية استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على نحو مسؤول وآمن وفعال، بغية التواصل مع المتعاملين والجمهور بشكل عام

2. تعريفات:

- 2.1. **المركز:** المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- 2.2. **الجمعية:** جمعية سيدات الأعمال وتمكين المنشآت النسائية ويشار لها بـ (سبوا)..
- 2.3. **الجمعية العمومية:** الجمعية العمومية للجمعية، وتتكون من الأعضاء المحددين وفقاً لما هو منصوص عليه باللائحة الأساسية للجمعية.
- 2.4. **المجلس:** مجلس إدارة جمعية سيدات الأعمال وتمكين المنشآت النسائية
- 2.5. **المدير التنفيذي:** المدير التنفيذي للجمعية

3. السياسة:

- 3.1. لا تختص هذه السياسة بأدوات أو مواقع معينة، بل هو دليل يوفر إرشادات عامة لأدوات التواصل الاجتماعي. وللإطلاع على توجيهات خاصة بكيفية استخدام مواقع محددة مثل: فيسبوك وتويتر وسناب شات وكلوب هاوس وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي
- 3.2. يتم تطوير هذه الوثيقة بشكل مستمر بحيث تواكب الطبيعة الديناميكية لأدوات التواصل الاجتماعي

3.3. المخاطر:

3.3.1. يجب أن نحرص - عند استخدام أدوات التواصل الاجتماعي- على تقييم المخاطر المرتبطة بذلك، والتي من أهمها:

- 3.3.1.1. التأثير سلبيًا على إنتاجية الموظفين
- 3.3.1.2. إلحاق الضرر بسمعة الجمعية أو الأفراد أو الجهات المنتسبين لها
- 3.3.1.3. احتمال تسرب معلومات غاية في السرية أو شخصية خاصة أو ذات حساسية معينة مرتبطة بالجمعية ومنسوبيها
- 3.3.1.4. مخاطر الحماية كعمليات التصيد الاحتيالي، والهندسة الاجتماعية واحتمال دخول البرامج الخبيثة والفيروسات وغيرها، إلى ما هنالك من وسائل اختراق الحماية

3.4. للتخفيف من المخاطر:

- 3.4.1. يمكن تخفيف هذه المخاطر بتطبيق وسائل التحكم المناسبة، ومن بينها:
- 3.4.1.1. **ضوابط السياسات المعمول بها:** تحدد هذه الضوابط ملامح دليل السلوك والمحتوى عند استخدام أدوات التواصل الاجتماعي كتلك الموضحة في مختلف أقسام هذه الوثيقة

رمز الوثيقة:	SBWA-BD-PP-015
اسم الوثيقة:	وسائل التواصل الاجتماعي
تاريخ التفعيل:	2021/02/25م
تاريخ المراجعة 1:	2024/11/01م
تاريخ المراجعة 2:	

3.4.1.2. ضوابط الاستحواذ: وتتعلق بالدخول والاشتراك في مواقع التواصل الاجتماعي التجارية التي تسمح بقدر عالٍ من إعدادات الحماية والخصوصية وبمزيد من التحكم في المعلومات، أو وضع تدابير صارمة للتحقق من الهوية أو ملفات تعريف الارتباط.

3.4.1.3. ضوابط التدريب: وتتعلق بآليات زيادة وعي الموظفين بتلك الأدوات عبر تزويدهم بالدورات الخاصة بالسياسة والسلوك وأفضل الممارسات فيما يتعلق باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

3.5. أن سياسات أدوات التواصل الاجتماعي ربما تكون أمراً مستجداً. ويتطلب التنفيذ الناجح للإرشادات الواردة في هذه الوثيقة استعداد الجمعية لعمل الترتيبات التالية:

3.5.1. تكليف وحدة تنظيمية محددة (إدارة أو قسم) داخل الجهة بمسؤولية شرح هذه السياسة الإرشادية وترويجها للآخرين، ومراقبة مدى الالتزام بموجهاته والتعامل مع كافة القضايا المتعلقة بأدوات التواصل الاجتماعي.

3.5.2. في جميع الحالات، من غير المحبب تعهيد مزودين خارجيين بهذه المهمة.

3.5.3. يجب أن تمتلك الجمعية برامج مستمرة للتدريب ورفع مستوى الوعي، بهدف تعزيز فهم الموظفين والمنتسبين للجمعية بمنافع أدوات التواصل الاجتماعي وأخطارها وقدرتهم على تطبيق الإرشادات الواردة في هذه السياسة بالشكل الملائم.

3.6. الوصول إلى مواقع التواصل الاجتماعي :

3.6.1. تتناول هذه الفقرة مسألة الدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء ساعات العمل أو باستخدام موارد الجمعية (مثل أجهزة الحاسوب). وتميل بعض المؤسسات إلى تحديد قائمة بالموظفين المصرح لهم بالدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك تحديد قائمة بالمواقع التي يُسمح بالدخول إليها.

3.6.2. وعلى الرغم من تنوع طبيعة الخدمات التي تقدمها الجمعية وعلاقتها بالجمهور، فإنه يجب مراعاة المتطلبات التالية في كل الأحوال:

3.6.2.1. يُعد الدافع الرئيس وراء منح الموظفين حق الدخول إلى تلك المواقع هو تحسين أدائهم في العمل والمساهمة في تحسين نواتج العمل والمخرجات المقرر تسليمها.

3.6.2.2. بشكل عام، يستخدم الموظفون مواقع التواصل الاجتماعي أثناء ساعات العمل للأسباب التالية :

3.6.2.2.1. إدارة الحساب الخاص بالجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي

3.6.2.2.2. الحصول على معلومات وخدمات ذات صلة بطبيعة عملهم من خلال حساباتهم الشخصية على هذه المواقع.

3.6.2.2.3. استخدامها لأسباب شخصية أو غير مرتبطة بالعمل

SBWA-BD-PP-015	رمز الوثيقة:
وسائل التواصل الاجتماعي	اسم الوثيقة:
2021/02/25م	تاريخ التفعيل:
2024/11/01م	تاريخ المراجعة 1:
تاريخ المراجعة 2:	

- 3.6.3.** يجدر الملاحظة أنه من الصعب رسم الحدود الفاصلة بين استخدام الموظف لمواقع التواصل الاجتماعي لأغراض مهنية أو شخصية، مما يجعل مسألة منح حق الدخول لسبب دون الآخر أمراً صعباً
- 3.6.4.** في الأصل، يجب أن يكون الوصول إلى جميع مواقع التواصل الاجتماعي متاحاً للموظفين على أن يتحمل الموظف مسؤولية استخدامها بما يتوافق مع هذه السياسة وعليه، يتحمل الموظف مسؤولية أي استخدام خاطئ أو غير ملائم لتلك المواقع
- 3.6.5.** حجب وصول بعض الموظفين إلى مواقع التواصل الاجتماعي قد لا يكون فعالاً في كثير من الأحيان نظراً لقدرة كثير منهم على الوصول إليها عبر قنوات أخرى مثل الهواتف الذكية
- 3.6.6.** بسبب الطبيعة المتجددة لأدوات التواصل الاجتماعي، يفضل أن تطور الوحدة المسؤولة عن أدوات التواصل الاجتماعي لموظفي الجمعية قائمة بمواقع مفضلة للاستفادة منها، ويراعى أن يتم تطوير هذه الوثيقة بالتعاون مع الإدارات ذات الصلة مثل تقنية المعلومات ومع الموظفين أنفسهم عوضاً عن أن تصدر بشكل مباشرة من الإدارة العليا للجهة. وينبغي أن يراعى عند تطوير ومراجعة هذه القائمة فوائد ومخاطر أدوات التواصل الاجتماعي أما تمت الإشارة إليها في مقدمة هذه السياسة

3.7. إدارة الحساب:

- 3.7.1.** تشمل عملية إدارة الحساب على مواقع التواصل الاجتماعي مجالات عديدة، غالباً ما يُشار إليها باسم "إدارة دورة الحياة"، ومن بين تلك المجالات
- 3.7.1.1.** إنشاء الحساب
- 3.7.1.2.** إدارة الحساب
- 3.7.1.3.** حذف أو تعطيل الحساب
- 3.7.2.** يتيح إنشاء الحساب للمستخدم حق الدخول إلى مجموعة متنوعة من أدوات التواصل والتعاون، كإرسال التعليقات والردود والتدوين والتواصل مع باقي المستخدمين، وهو ما يختلف من موقع إلى آخر. وكما ذكرنا في القسم السابق، هناك نوعان من الحسابات التي قد يمتلكها الموظفون على مواقع التواصل الاجتماعي، وفيما يلي تفاصيل إدارة تلك الحسابات:

3.8. إدارة الحسابات الرسمية للجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي:

- 3.8.1.** في هذه الحالة، يُصرح لموظف الجمعية بالتواصل الرسمي مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي نيابةً عنها، وتمثل كل التعليقات والآراء التي يرسلها هذا الموظف وجهة النظر الرسمية للجمعية. في هذه الحالة، يجب تحقيق المتطلبات التالية:
- 3.8.1.1.** موافقة الوحدة المختصة بأدوات التواصل الاجتماعي على قرار إنشاء حساب على موقع التواصل الاجتماعي بوصفه حساباً رسمياً للجمعية ومع هذا، يجب أن تقوم الوحدة - قبل اتخاذ هذا القرار - باستشارة وحدة تقنية المعلومات للتعامل مع أي مخاطر تقنية محتملة، فضلاً عن الرجوع إليها في مسائل مثل مراقبة إعدادات الخصوصية، أما ينبغي استشارة باقي الوحدات ذات الصلة. ويجب أن تأخذ تلك الموافقة في اعتبارها عوامل مثل مدى ملاءمة الموقع لاحتياجات الجمعية

رمز الوثيقة:	SBWA-BD-PP-015
اسم الوثيقة:	وسائل التواصل الاجتماعي
تاريخ التفعيل:	2021/02/25م
تاريخ المراجعة 1:	2024/11/01م
تاريخ المراجعة 2:	

- 3.8.1.2.** يجب أن يصدر القرار كتابة بحيث يحدد الموقع المشار إليه، واسم ووظيفة الموظف (أو الموظفين) الذين سيتحملون مسؤولية إدارة هذا الحساب. وينبغي أيضًا أن يحدد القرار السياسات أو الخدمات المُحددة التي يمكن أن يشملها تواصل الموظف مع الجمهور عبر هذا الحساب
- 3.8.1.3.** عند اختيار الموظف المسؤول عن إدارة الحساب، هناك العديد من المتطلبات التي ينبغي وضعها في الاعتبار وأهمها:
- 3.8.1.3.1.** درجة تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي
- 3.8.1.3.2.** مهارات اللغة أو التواصل التي يمتلكها
- 3.8.1.3.3.** مستوى وعيه بمواقع التواصل الاجتماعي، واعتياده استخدام طرق التواصل الموجودة بها
- 3.8.1.3.4.** 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.
- 3.8.1.3.5.** ينبغي للموظفين، متى تم منحهم صلاحية استخدام أسمائهم لتمثيل الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل نيابة عنها، تعريف أنفسهم بالاسم الكامل والوظيفة ومعلومات الاتصال.

3.9. إدارة الحسابات الشخصية للأغراض المتعلقة بالعمل:

- 3.9.1.** يمكن للموظفين الدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق حساباتهم الشخصية على هذه المواقع للحصول على المعلومات أو الأخبار اللازمة للقيام بمسؤولياتهم الوظيفية (أو لأغراض شخصية، كما ورد في الفقرة (3.6)). في هذه الحالة، يمكن للموظفين الاستفادة من الموارد والمعلومات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي لأداء مهامهم وواجباتهم اليومية. وكما كان الموظفون مسؤولين عن إدارة حساباتهم الشخصية على هذه المواقع، فمن المنتظر أن يتصرفوا طبقًا للإرشادات المبينة في الفقرة (3.10)

3.10. سلوك الموظف:

- 3.10.1.** سلوك الموظف مبدئيًا، ينبغي ألا يختلف سلوك موظفي الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي عن سلوكهم عند استخدام أي أداة تواصل / إعلام تخضع بصفة أساسية لأخلاقيات المهنة المعتمدة للجمعية، ونظام العمل السعودي. ولا يتناول ذلك سلوك الموظف على مواقع التواصل الاجتماعي فحسب، بل يتناول كذلك "الاستخدام المقبول" لمراد ومعلومات الجمعية. ويشمل ذلك على سبيل المثال: التصرف بأسلوب يحفظ سمعة الجمعية بوجه عام:
- 3.10.2.** مراعاة أرقى المبادئ الأخلاقية في سلوك الموظف وتصرفه
- 3.10.3.** استخدام الأموال العامة بأسلوب يتسم بالأمانة والشفافية، وتجنب إهدار تلك الأموال

SBWA-BD-PP-015	رمز الوثيقة:	 الجمعية السعودية لسيدات الأعمال SAUDI BUSINESS WOMEN ASSOCIATION
وسائل التواصل الاجتماعي	اسم الوثيقة:	
2021/02/25م	تاريخ التفعيل:	
2024/11/01م	تاريخ المراجعة 1:	
	تاريخ المراجعة 2:	

3.10.4. عدم استخدام الموظف للمعلومات التي يحصل عليها أثناء أدائه للمهام الوظيفية في أغراض غير ذات صلة بالعمل

3.11. بالإضافة إلى تلك المتطلبات، وسعيًا إلى ضمان تمييز موظفي الجمعية بين مناصبهم المهنية وأنشطتهم وأرائهم الشخصية، يجب على الموظفين الالتزام بالموجهات التالية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بصفتهم الشخصية، سواءً لتلبية الاحتياجات المتعلقة بالعمل أو الاحتياجات الشخصية:

3.11.1. يجب ألا ينشر الموظفون - في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم على مواقع التواصل الاجتماعي معلومات الاتصال الرسمية الخاصة بهم لأغراض المراسلة، وتشمل تلك المعلومات البريد الإلكتروني، رقم الهاتف وصندوق البريد إلى غير ذلك

3.11.2. يمكن للموظفي الجمعية ذكر مناصبهم الرسمية في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم، ويجب عليهم في هذه الحالة عرض بيان واضح لإخلاء المسؤولية يوضح أن ما يقوم به الموظفون من أنشطة وما يقدمونه من تعليقات على هذا الموقع إنما يمثل آراءهم الشخصية، ولا صلة للجمعية به

3.11.3. في كل الأحوال، يتحمل موظفي الجمعية مسؤولية ضمان عدم إضرار سلوكهم الشخصي على مواقع التواصل الاجتماعي بسمعة الجمعية أو أي جهات أخرى بأي شكل كان

3.12. إدارة المحتوى:

3.12.1. تتحمل الجمعية مسؤولية نشر وإدارة محتويات صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي ، وينبغي إسناد هذه المسؤولية إلى الوحدة التنظيمية المسؤولة عن نشر وإدارة المحتوى الخاص بالجمعية عبر وسائل الإعلام التقليدية، غير أنه يجب وضع الخصائص التالية لأدوات التواصل الاجتماعي في الاعتبار:

3.12.1.1. يتسم التواصل مع الجمهور عبر أدوات التواصل الاجتماعي بالفاعلية، لا السلطوية، أما 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 المعني على وجه سريع ومباشر.

3.12.1.2. يُعد الترويج لوجود بيئة تعاونية المفتاح الأساس لخلق مجتمعات إلكترونية ناجحة، تشارك في حوار هادف وتسهم في وجود ارتباط بناء بين الجمعية و الجمهور.

3.12.1.3. يمثل المحتوى المُرسَل من المستخدمين أغلبية المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي، وهو ما يثير مخاوف مبررة من مدى موثوقية هذا المحتوى، بالإضافة إلى التحدي المتمثل في تنسيق المحتوى المرسل من المستخدمين أو التحكم في سلوك المشاركين

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

3.12.1.5. يمكن أن يواصل المشاركون في صفحة الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي تحديث الصفحة في أي وقت يشاءون حتى في غير ساعات العمل الرسمية .

3.12.2. وفي ضوء هذه الخصائص، ينبغي على الجمعية اتخاذ القرارات المناسبة في المسائل التالية:

SBWA-BD-PP-015	رمز الوثيقة:
وسائل التواصل الاجتماعي	اسم الوثيقة:
2021/02/25م	تاريخ التفعيل:
2024/11/01م	تاريخ المراجعة 1:
تاريخ المراجعة 2:	

- 3.12.2.1** اختيار الموظفين الذين سيتولون إدارة المحتوى على الحساب الخاص بالجمعية والتفاعل مع الجمهور، ويمكن أن تساعد خصائص أدوات التواصل الاجتماعي السابقة بالإضافة إلى النصائح المقدمة في الفقرة (3.7)- (إدارة الحساب) في اتخاذ هذا القرار
- 3.12.2.2** إدارة دورة حياة" المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي، ومن ثم إدارة حذف / إزالة المعلومات التي قد تصبح غير ذات صلة لسبب أو لآخر (مثل بيانات الموظف المسؤول عن خدمة العملاء / ارقام الهاتف أو البريد الإلكتروني).
- 3.12.2.3** تبني الجمعية إستراتيجية التنسيق، إن وجدت، لإدارة المحتوى المُرسَل من المستخدمين . ويُعد التنسيق أمرًا مهمًا لضمان السلوك اللائق، وينبغي أن يتم بحرص حتى لا يُقيد التعاون والمشاركة المذاورة، أما ينبغي توعية المستخدمين به بشكل واضح، لتحديد توقعاتهم وتوجيه مشاركتهم، وبصفة أساسية، إن كانت مساهمة المستخدم ضمن سياق عنوان المناقشة - بغض النظر عن آونها سلبية أو إيجابية - يجب السماح ببقائها، غير أنه متى آن المحتوى يمثل نوعًا من التعدي أو الإهانة، أو خارجاً عن السياق والقانون، جاز حذفه

3.13 هناك عدة استراتيجيات للتنسيق، يمكن الاختيار من بينها:

- 3.13.1. البعد عن النقاش في الامور السياسية والقضايا الأمنية وقضايا الساحة عموما
- 3.13.2. البعد عن النقاش في المواضيع التشريعية والامور الدينية...
- 3.13.3. البعد عن اسلوب التنمر او العنصرية او التعصب القبلي ونحوه....
- 3.13.4. عدم استخدام صور مخلة بالأداب العامة
- 3.13.5. المحافظة على الصورة الذهنية الرسمية كعضو ممثل لكيان مؤسسي رسمي ويمنع أسلوب المزح والطابع الفكاهي
- 3.13.6. لايسمح بإنشاء الحسابات في أي وسيلة كانت الا بتفويض رسمي من مجلس الادارة او من المدير التنفيذي حسب توجيه رئيسه المباشر وعلى وجه الخصوص الغرف والنوادي في منصة كلوبهاوس
- 3.13.7. يمنع الاحاديث الشخصية وطرح المواضيع الخارجة عن أهداف وخدمات الجمعية ومبادراتها وعن مجالات ريادة الاعمال النسائية.
- 3.13.8. يمنع الافصاح عن اي معلومات عن الجمعية الا ماتم نشره مسبقا او تم اخذ الاذن والموافقة من مجلس الادارة خطيا
- 3.13.9. اي اتفاق ووعود تتم مع المتابعين والمشاركين او الزوار بشكل شخصي ومباشر على نطاق شركاته الخاصة تخلي الجمعية مسؤوليتها التامة عن هذا الاتفاق وتبعاته
- 3.13.10. لا يتم التنسيق والاتفاق الشخصي بأسم الجمعية مع أي عميل الا من بعد اطلاع وموافقة مجلس الادارة، وفي حال حصول الاتفاق دون اخذ الموافقة سيتم تعليق عضويته وايقاف خدمات الجمعية عنه لمدة ٤ أشهر
- 3.13.11. الالتزام باتيكيت الحوار ولباقة الحديث والأداب العامة والمحافظة على اظهار الثقافة المؤسسية والقيم التي تتبعها الجمعية.

رمز الوثيقة:	SBWA-BD-PP-015
اسم الوثيقة:	وسائل التواصل الاجتماعي
تاريخ التفعيل:	2021/02/25م
تاريخ المراجعة 1:	2024/11/01م
تاريخ المراجعة 2:	

3.13.12. التركيز على جذب العنصر النسائي والاهتمام على كسب رضاهم وتوطيد العلاقة المهنية معهم

3.13.13. عند عقد لقاءات وجلسات عبر منصات السوشال ميديا يجب ان ترصد المخرجات واعداد ملخص بالنتائج كتقرير أداء ويرفع لرئيس لجنة التوعية والعلاقات العامة

3.13.14. لا يسمح استقبال العطايا والهبات الا من خلال تعبئة استمارة تقديم الدعم العيني ويتم دراسة الطلب بواسطة مجلس الادارة ويعتمد من بعد تجربة الخدمة اما بالموافقة او بالرفض ويستكمل بقية الاجراءات

4. المسؤوليات:

- 4.1. تسري هذه السياسة على موظفي الجمعية السعودية لسيدات الاعمال والمنتسبين بشتى الطرق مثل التطوع والعضوية وغيرها
- 4.2. تقع مسؤولية التنفيذ على:
- 4.2.1. إدارة العلاقات العامة
- 4.2.2. إدارة التسويق
- 4.2.3. إدارة التقنية
- 4.2.4. المدير التنفيذي
- 4.2.5. الموارد البشرية
- 4.2.6. مجلس الإدارة

5. المرجع: لا يوجد

6. ملحق: لا يوجد

اعتماد اللائحة		
اعتماد	توصية	إعداد/ مراجعة
الجمعية العمومية	مجلس الإدارة	لجنة الشؤون الإدارية
تم الاعتماد بناء على محضر الاجتماع المؤرخ في 2023/11/02م	تم التوصية بناء على محضر اجتماع رقم (BD-1-24-16) وتاريخ 2023/11/02م	تم الإعداد والمراجعة بناء على محضر اجتماع اللجنة رقم (AAC-24-) (3) وتاريخ 2024/10/29م