



جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

إدارة الأمن السيبراني
Cybersecurity Department

سياسة استخدام حسابات التواصل الاجتماعي

مقيد - داخلي

التاريخ: 2023-10-03

الإصدار: 2.1

المراجع: الهيئة الوطنية للأمن السيبراني

اعتماد الوثيقة

ال تاريخ	الاسم	الدور
2020-12-15	مدير إدارة الأمان السيبراني	المالك
2023-10-25	اللجنة الإشرافية للأمن السيبراني	المعمد

نسخ الوثيقة

أسباب التعديل	عدل بواسطة	التاريخ	النسخة
إنشاء الوثيقة	أ.غادة العجلان	قسم الحكومة والمخاطر والالتزام	2022-01-02 1.0
تحديث الهوية إضافة بند Tool	أنجود العسكر	قسم الحكومة والمخاطر والالتزام	2023-04-10 2.0
تعديل مسمى عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد إلى الإدارة العامة لتقنية المعلومات	أساره الجوير	قسم الحكومة والمخاطر والالتزام	2023-10-03 2.1

قائمة المحتويات

4	الأهداف
4	نطاق العمل وقابلية التطبيق
4	بنود السياسة
10	الأدوار والمسؤوليات
10	الالتزام بالسياسة

الأهداف

الغرض من هذه السياسة هو توفير متطلبات الأمان السيبراني المبنية على أفضل الممارسات والمعايير لضمان التأكيد من أن مخاطر ومتطلبات الأمان السيبراني المتعلقة بحسابات التواصل الاجتماعي في جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز تطبق بفعالية. وتهدف هذه السياسة إلى الالتزام بمتطلبات الأمان السيبراني والمتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة، وهي مطلب تشريعي في الضابط رقم 1-3-1 من الضوابط الأساسية للأمن السيبراني (ECC-1:2018) الصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني. حيث يلزم الجهات تحديد وتوثيق متطلبات وضوابط الأمان السيبراني لحسابات التواصل الاجتماعي ضمن سياسات الأمان السيبراني للجهة.

نطاق العمل وقابلية التطبيق

تنطبق على الحسابات الخاصة بالجهات التابعة لجامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز، وعلى حسابات منسوبي الجامعة ممن يمثل الجامعة رسمياً.

بنود السياسة

1- تنقسم الحسابات بناءً على اعتبارات متعددة مثل مهام الجهة والمسميات الوظيفية وحاجات الجهة ومنسوبها، وهي:

1-1 حساب الجهة: هو الحساب الذي ينتمي للجهة التابعة لجامعة (كلية، عمادة، مركز...)، ويحمل اسم وشعار الجامعة الرسمي.

2-1 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.

3-1 حساب شخصي: هو الحساب التابع لشخص بحيث يحمل اسمه الشخصي أو يوضح انتسابه للجامعة أو يستخدم صفتة (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، عميد، وكيل، مدير مركز...) ولا يمكن للمؤسسة التحكم به.

2- تولى إدارة العلاقات العامة بجامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز مهمة إدارة ومتابعة ومراجعة موقع التواصل الاجتماعي الرسمي الخاصية بالجامعة بالتنسيق مع الجهات المختلفة المسئولة عن الصفحات وتتولى شرح هذه الوثيقة. كما تقوم إدارة العلاقات العامة بتوفير المؤشرات والتقارير الدورية اللازمة لقياس أداء الصفحات الاجتماعية الخاصة بالجامعة بهدف متابعة الأداء والتعرف على مدى تأثير هذه الصفحات في إدارة سمعة الجامعة وتحسين صورتها لدى المتابعين.



3- يمثل المحتوى الذي تنشره الجامعة عبر موقع التواصل الاجتماعي وجهة النظر الرسمية للجامعة. وبناء عليه تتمثل معايير إدارة الحسابات الاجتماعية فيما يلي:

- 1-3 تتولى كل جهة مسئولة عن حساب نشر المحتوى والتأكد من صحة المعلومات وتتولى إدارة العلاقات العامة متابعة المحتوى المنشور من قبل الجهات المختلفة ومخاطبة الجهة في حالة وجود ملاحظات تستوجب ذلك قد تصل إلى حذف المحتوى في حالة عدم تطابقه لشروط سياسة النشر من خلال موقع التواصل الاجتماعي.
- 2-3 يحق للجامعة ممثلة عنها العلاقات العامة حذف أي مواد أو تعليقات من شأنها أن تشكل مصدر تهديد للأمن الوطني أو الفردي أو ما يشكل انتهاكاً لخصوصية الآخرين أو الإساءة لهم أو أية تعليقات تحتوى على تعديات ذات طبيعة شخصية أو تتضمن لغة غير ملائمة. كما يحق للقائمين على صفحات الأكاديمية حذف أو استبعاد المشاركين الذين لا يلتزمون بهذه الضوابط.

4- ضوابط استخدام حسابات التواصل الاجتماعي

1-4 حساب الجهة

- 1-4 يعد حساب الجهة ملكاً خاصاً للجامعة.
- 2-4 يجب الالتزام بعمل حساب واحد فقط لكل جهة.
- 3-4 يتحمل مشرف حساب الجهة كافة المسئولية عما ينشر.
- 4-4 يعتبر حساب الجهة حسابةً أحادي التواصل، او ثنائي التواصل ويكون قناة تواصل لنشر الأخبار العامة المتعلقة بالجهة أو الفرع أو الكلية أو المعهد من فعاليات وأنشطة وإنجازات اجتماعية وعلمية.
- 5-4 يجب أن لا يتم عمل إعادة نشر للحسابات الشخصية ويمكن إعادة النشر لحسابات الجهات الأخرى بالجامعة حين توفر محتوى له ارتباط يفيد متابعي حساب الجهة.
- 6-4 عدم التسويق لجهات أخرى أو أشخاص خارج الجامعة بإعادة نشر محتوى مشاركتهم.
- 7-4 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.
- 8-4 يجب على مسؤول الجهة التأكد من أن المعلومات والمحفوظات التي يتم نشرها على حسابات التواصل الاجتماعي مناسبة للجمهور وتعكس وجهة نظر ورؤى الجهة والجامعة.
- 9-4 يجب أن يأخذ الشكل العام والمعلومات الشخصية للحساب الطابع الرسمي في العبارات والرسومات والصور المستخدمة بما لا يتنافى مع حقوق النشر الفكرية أو يتنافى مع الأخلاقيات الخاصة بمكانة الجامعة وقد تؤثر على سمعتها.
- 10-4 في حالة الرد على الاستفسارات الخاصة بالبرامج التعليمية يجب الرجوع إلى عمادات المختصة بشأن الطلاب.



الخطوات المتبعة في الرد على الاستفسارات والاستشارات الواردة عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

- 1-10-1-4 في حالة السؤال الخاص (شخصي) يتم الرد برسالة خاصة.
- 2-10-1-4 في حالة السؤال الذي يهم شريحة كبيرة من المتابعين يتم الرد على الصفحة الرئيسية لتكون متاحة للجميع.
- 3-10-1-4 في حالة وجود الإجابة على الموقع الرسمي للجامعة، يتم توجيه السائل للموقع مباشرةً من خلال إرسال الرابط له.
- 4-10-1-4 في حالة الإجابة التخصصية والتي تحتاج إلى إجابة تفصيلية من إدارة ما، فيتم توجيه السائل لمركز الاتصال لتوفير الإجابة من الجهة المعنية.

2- حساب المنصب الإداري

- 1-2-1-4 يعد حساب المنصب الإداري ملّاكاً خاصاً للجامعة.
- 2-2-4 يتحمل المكلف الإداري المسئولية الكاملة عما ينشر.
- 3-2-4 يجب أن تكون درجة تأهيل وفهم الشخص المسئول عن الحساب عالية للموضوعات التي سيتواصل بشأنها ويناقشها مع الجمهور عبر موقع التواصل الاجتماعي ويجب استشارة إدارة العلاقات العامة أو الجهة المختصة في حالة عدم معرفة الرد المناسب اذا لزم الأمر.
- 4-2-4 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

- 1-3-4 لا يجوز استخدام شعار الجامعة أو أرقام التواصل الخاصة بالجامعة أو أي معلومات خاصة بالجامعة في التعريف الشخصي.
- 2-3-4 إذا عرّف الشخص نفسه في موقع التواصل الاجتماعي كمنسوب للجامعة أو تم ذكر الصفة (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك عميد، وكيل، مدير مركز ...) يجب توضيح أن الحساب يمثله كشخص ولا يمثل المؤسسة.
- 3-3-4 لا يسمح بأن يتم التواصل باسم الجامعة أو تمثيلها أبداً من خلال الحساب الشخصي، فلا يحق للمكلف الإداري التواصل مع الجمهور بصفته الإدارية من خلال حسابه الشخصي.
- 4-3-4 لا يحق للشخص نشر الوثائق الخاصة بالجامعة من خلال حسابه الشخصي.
- 5-3-4 لا يحق للشخص نشر الأخبار والإعلانات قبل أن تصدر عن الجهة المسئولة مثل الصفحة الخاصة بالجامعة والتي تدار من إدارة العلاقات العامة.



5- ضوابط اختيار مشرف لإدارة حسابات موقع التواصل الاجتماعي:

عند اختيار مشرف لإدارة حسابات التواصل الاجتماعي بالجهة من قبل الجهة الخاصة بالحساب (الشئون - العمادة - الكلية - المعهد - المركز - الإدارة) يتم تطبيق الشروط التالية:

- 1-5 المهارات اللغوية التي يملكتها.
- 2-5 مستوى معرفته بموقع التواصل الاجتماعي ولماهه بطرق التواصل التي توفرها.
- 3-5 مدى استعداد الموظف للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي في أوقات محددة مسبقاً داخل وقت الدوام من العمل الرسمي وخارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب ردًا فوريًا أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم، وعلى مدار الأسبوع.

6- مهام مشرف الحساب

تحدد مهام مشرف الحساب في إطار الأمور التالية:

- 1-6 قيادة مهام تصميم وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بالمشاركات في حسابات التواصل الاجتماعي (سواء الخاصة بالجهة أو الخاصة بالجامعة ككل أو التي تتضمنها هذه الوثيقة)، وتصميم مؤشرات لقياس الأداء في الحسابات.
- 2-6 إنتاج المحتوى الذي سوف يستخدم على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، مع التركيز على محتوى الوسائط المتعددة، مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية عند استخدام الوسائط المتعددة أو المعلومات.
- 3-6 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 مقتراحات التطوير إن وجدت. ورفع نسخة الجهة المسئولة عن الإشراف على خطط وسياسات استخدام موقع التواصل الاجتماعي بالجامعة والتي تمثل في إدارة العلاقات العامة.
- 4-6 قياس مؤشرات الأداء الخاصة بالجهة (الكلية- المعهد- لإدارة- العمادة) بشكل دوري (بناء على خطة زمنية يتم الاتفاق عليها على حسب نشاط الحساب) وعمل تقارير بذلك وتحليلها والرفع إلى الجهة الخاص بها الحساب حتى تتم الاستفادة منها، وإرسال نسخة منها إلى الجهة المسئولة عن الإشراف على خطط وسياسات استخدام موقع التواصل الاجتماعي بالجامعة وتتمثل في إدارة العلاقات العامة.

7- ضوابط فتح حساب رسمي من قبل الجهات التابعة لجامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز

تشتمل سياسة استخدام قنوات التواصل الاجتماعي على مجموعة من الشروط والمعايير الواجب مراعاتها عند فتح أي حساب رسمي من قبل الجهات التابعة للجامعة السابق ذكرها كما توضح السياسة كيفية إدارة تلك الواقع بشكل أمن وفعال وضمان أعلى مستويات الشفافية والوضوح في التواصل مع المتابعين مع مراعاة تطبيق شروط ومعايير استخدام قنوات التواصل الاجتماعي التالية:



- 1-7 تسجيل بيانات الحساب الجديد او الحالى لدى إدارة العلاقات العامة من خلال نموذج بالموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة.
- 2-7 تتولى كل جهة ترغب في فتح حساب على موقع التواصل الاجتماعي مسؤولية الإشراف عليه.
- 3-7 ضرورة ذكر أسم الجامعة مع الجهة المسئولة عن الحساب (كلية/ العمادة/ المعهد/ الشئون/ الإدارة/ المركز) مثال : جامعة الأمير سلطان بن عبدالعزيز - كلية إدارة الأعمال.
- 4-7 ضرورة وضع شعار الجامعة على ال Cover photo الخاص بالحساب او الصفحة
- 5-7 مراعاة أن يدل اسم المستخدم على الجهة (مثال الحروف الأولى للجهة)
- 6-7 وضع المعلومات الأساسية في الملف الشخصي الخاص بالحساب (الاسم باللغة العربية – البريد الإلكتروني – الموقع الإلكتروني).
- 7-7 اللغة الرسمية لجميع الحسابات هي اللغة العربية (واستخدام اللغة الإنجليزية اختياري)
- 8-7 استخدام الصور الرسمية للجامعة
- 9-7 يجب أن يتلزمه كل المحتوى الذي يتم تحميله على صفحات وسائل التواصل الاجتماعي بارشادات التحرير والعلامة التجارية للجامعة.
- 10-7 التأكد من موافقة الشخصيات على نشر صورهم.
- 11-7 استمرارية التفاعل مع المتابعين وان تكون المعلومات ذات قيمة إخبارية
- 12-7 استخدام اللغة الفصحى والتأكد من خلو المحتوى من أي أخطاء لغوية او معلومات والتصحيح الفوري حال اكتشاف ذلك.
- 13-7 عدم استخدام الحسابات لغایات شخصية.
- 14-7 ضرورة إبلاغ إدارة العلاقات العامة في حال تم اختراق حساب الجهة ليتم ابالغ المتابعين من خلال موقع الجامعة الرسمي . ول يتم التواصل فورا مع المختصين لاسترجاع الحساب.
- 15-7 عدم فتح رسائل او روابط مشبوهة كونها قد تحتوى على فيروسات.

8-ضوابط إنشاء حساب فرعى

قد تستدعي الحاجة لإنشاء حساب فرعى لتغطية مناسبة (مثل مؤتمر أو مسابقة) ولهذا لا بد من مراعاة الأمور التالية:

- 1-8 نوع الحساب يخضع إلى شروط وضوابط أنواع الحسابات المذكورة سابقاً.
- 2-8 عند تعين مشرف على الحساب الفرعى فإنه يخضع لشروط المشرف على الحساب كما ذكر سابقاً.
- 3-8 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 وسياسات استخدام موقع التواصل الاجتماعي بالجامعة وتمثل في إدارة العلاقات العامة في الآلية المتبعة حتى لا تتعارض رسالة الجهة من حيث التحديثات والأخبار ولضمان تناسق الرسائل التي يتم بها.

- 4-8 عند الانتهاء من الحساب الفرعي المؤقت لابد من التنسيق الجهة المسئولة عن الإشراف على خطط وسياسات استخدام موقع التواصل الاجتماعي بالجامعة من أجل الاستفادة من المحتويات التي تم تقديمها فيها وتتمثل في إدارة العلاقات العامة.

9- ضوابط حذف حسابات موقع التواصل الاجتماعي:

عند رغبة الجهة في حذف حساب من حساباتها في موقع التواصل الاجتماعي، تطبق البنود التالية:

- 9-1 لا يتم الحذف أو التعطيل بصورة مفاجئة وإنما ينبغي أن يكون ذلك تدريجيا 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 إبلاغ إدارة العلاقات العامة ويتم غلق الصفحة بمعرفة الجهة التي انشأتها.
- 9-2 اتخاذ الترتيبات اللازمة حتى تتولى قنوات التواصل الاجتماعي الأخرى التعامل مع الخدمات التي كانت تقدم عبر الحساب الذي سوف يتم إغلاقه.
- 9-3 يحق للجامعة حذف أي حساب لا يتبع سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

10- مبادئ وتوجهات عامة

- 10-1 لا يمكن التحدث الرسمي باسم الجامعة بدون قرار إداري صريح من رئيس الجامعة يسمح بذلك، وما يتم مشاركته قد ينعكس إيجابا أو سلبا على سمعة الجامعة أو الجهة التي ترتبط بها.
- 10-2 يجب عدم نشر الوثائق أو المعلومات التي تصنف على أنها سرية أو سرية للغاية.
- 10-3 يجب عدم نشر الوثائق التي تتعلق بالجامعة في موقع التواصل الاجتماعي إلا بعد التنسيق مع المسئول بالعلاقات العامة ويجب تذكر أن ما يتم نشره يبقى متاحا وليس بالإمكان التراجع عما تم نشره حتى لو تم إعادة صياغته أو حذفه.
- 10-4 يجب التأكيد من المعلومة قبل النشر وربطها بالمصدر وأن المعلومة ضمن نطاق المسئولية، حيث إن الجهة المسئولة عن النشر تتحمل مسؤولية ما تقوم بنشره.
- 10-5 يجب مراعاة قانون حماية الحقوق الفكرية.
- 10-6 ويجب مراعاة قانون مكافحة جرائم الإلكترونية والالتزام بتطبيق ما ذكر فيه.
- 10-7 لا تجوز الإساءة إلى أي شخص أو متابعة حسابات عنصرية أو إباحية أو حسابات تثير الفتنة أو تتعارض مع سياسات الدولة، أو تتعارض مع مصالح الجامعة.
- 10-8 يجب ألا يستغل المنصب الإداري في المصالح الشخصية
- 10-9 يحظر نشر أي إشارة أو تعليق يحتوي على استهانة بالمعتقدات الدينية أو الطائفية أو الإساءة إليها.

- 10-10 يحظر نشر أي محتوى ينطوي على تشهير أو قدف أو تمييز.
- 11-10 يحظر نشر المحتوى والمشاركات التي تدعم أو تحرض على القيام بأنشطة غير قانونية.
- 12-10 يحظر نشر معلومات كاذبة وغير موثوقة.
- 13-10 يحظر نشر مسميات المنتجات والأصول التقنية المستخدمة في جامعة الأمير سلطام بن عبد العزيز أو الإعلان عما سيتم استخدامه في الجامعة.

11-الحسابات الغير نشطة

تتوقع الجامعة من موظفها المشاركون في الحسابات الرسمية التابعة للجامعة على موقع التواصل الاجتماعي أن يقوموا بالتأكد من تحديث المحتوى وصحته بشكل يومي حيث يعتبر نشر محتوى 3-5 مرات أسبوعياً من أفضل الممارسات على موقع التواصل الاجتماعي وسيتم توجيه الحساب الذي لا يقوم بأي نشاط على هذه المواقع لمدة 60 يوماً أو أكثر بـإلغاء تفعيله.

الأدوار والمسؤوليات

- 1- راعي ومالك وثيقة السياسة: مدير إدارة الأمن السيبراني.
- 2- مراجعة السياسة وتحديدها: إدارة الأمن السيبراني.
- 3- تنفيذ السياسة وتطبيقها: الإدارة العامة لتقنية المعلومات وإدارة الأمن السيبراني وعمادة الموارد البشرية.

الالتزام بالسياسة

- 1- يجب على مدير ادارة الامن السيبراني ضمان التزام جامعة الأمير سلطام بن عبد العزيز بهذه السياسة دوريًا.
- 2- يجب على كافة العاملين في جامعة الأمير سلطام بن عبد العزيز الالتزام بهذه السياسة.
- 3- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جامعة الأمير سلطام بن عبد العزيز.