



جامعة الأمير سّطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
إدارة الأمن السيبراني
Cybersecurity Department

سياسة استخدام حسابات التواصل الاجتماعي

مقيّد - داخلي

التاريخ: 2023-10-03

الإصدار: 2.1

المرجع: الهيئة الوطنية للأمن السيبراني

اعتماد الوثيقة

| الدور | الاسم | التاريخ |
|------------|----------------------------------|------------|
| المالك | مدير إدارة الأمن السيبراني | 2020-12-15 |
| المُعَدِّد | اللجنة الإشرافية للأمن السيبراني | 2023-10-25 |

نسخ الوثيقة

| النسخة | التاريخ | عُدِّلَ بواسطة | أسباب التعديل |
|--------|------------|--------------------------------|--|
| 1.0 | 2022-01-02 | قسم الحوكمة والمخاطر والالتزام | إنشاء الوثيقة |
| 2.0 | 2023-04-10 | قسم الحوكمة والمخاطر والالتزام | تحديث الهوية إضافة بند Tool |
| 2.1 | 2023-10-03 | قسم الحوكمة والمخاطر والالتزام | تعديل مسعى عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد الى الإدارة العامة لتقنية المعلومات |



قائمة المحتويات

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

الأهداف

الغرض من هذه السياسة هو توفير متطلبات الأمن السيبراني المبنية على أفضل الممارسات والمعايير لضمان التأكد من أن مخاطر ومتطلبات الأمن السيبراني المتعلقة بحسابات التواصل الاجتماعي في جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز تطبق بفعالية. وتهدف هذه السياسة إلى الالتزام بمتطلبات الأمن 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 الأمن السيبراني لحسابات التواصل الاجتماعي ضمن سياسات الأمن السيبراني للجهة.

نطاق العمل وقابلية التطبيق

تنطبق على الحسابات الخاصة بالجهات التابعة لجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز، وعلى حسابات منسوبي الجامعة ممن يمثل الجامعة رسمياً.

بنود السياسة

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

- 1-1 حساب الجهة: هو الحساب الذي ينتمي للجهة التابعة للجامعة (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 صفته (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، عميد، وكيل، مدير مركز...) ولا يمكن للمؤسسة التحكم به.

2 -تتولى إدارة العلاقات العامة بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز مهمة إدارة ومتابعة ومراجعة مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالجامعة بالتنسيق مع الجهات المختلفة المسؤولة 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 مواقع 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 تستجوب ذلك قد تصل إلى حذف المحتوى في حالة عدم تطابقه لشروط سياسة النشر من خلال مواقع 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 تعدييات 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

- 1-1-4 يعد حساب الجهة ملكاً خاصاً للجامعة.
- 2-1-4 يجب الالتزام بعمل حساب واحد فقط لكل جهة.
- 3-1-4 يتحمل مشرف حساب الجهة كافة المسئولية عما ينشر.
- 4-1-4 يعتبر حساب الجهة حساباً أحادي التواصل، أو ثنائي التواصل ويكون قناة تواصل لنشر الأخبار العامة المتعلقة بالجهة أو الفرع أو الكلية أو المعهد من فعاليات وأنشطة وإنجازات اجتماعية وعلمية.
- 5-1-4 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.
- 6-1-4 عدم التسويق لجهات أخرى أو أشخاص خارج الجامعة بإعادة نشر محتوى مشاركتهم.
- 7-1-4 يجب على مشرف حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة أن يخصص الوقت المناسب لمراجعة حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بهذه الجهة يوميا مع إضافة محتويات جديدة مرة أسبوعيا على الأقل حتى يكون الحساب فعالاً بصورة نشطة.
- 8-1-4 يجب على مسئول الجهة التأكد من أن المعلومات والمحتويات التي يتم نشرها على حسابات التواصل الاجتماعي مناسبة للجمهور وتعكس وجهة نظر ورؤية الجهة والجامعة.
- 9-1-4 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.
- 10-1-4 في حالة الرد على الاستفسارات الخاصة بالبرامج التعليمية يجب الرجوع الى 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 مباشرة من خلال ارسال الرابط له.
- 4-10-1-4 في حالة الإجابة التخصصية والتي تحتاج إجابة تفصيلية من إدارة ما، فيتم توجيه السائل لمركز الاتصال لتوفير الاجابة من الجهة المعنية.

2-4 حساب المنصب الإداري

- 1-2-4 يعد حساب المنصب الإداري ملكًا خاصًا للجامعة.
- 2-2-4 يتحمل المكلف الإداري المسؤولية 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 مواقع 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.

3-4 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 مواقع التواصل الاجتماعي كمنسوب للجامعة أو تم ذكر الصفة (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك عميد، وكيل، مدير مركز ...) يجب توضيح أن الحساب يمثل كـ شخص 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 مواقع 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 يملكها.
- 2-5 مستوى معرفته بمواقع التواصل الاجتماعي وإلمامه 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 رداً فورياً 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 مقترحات التطوير إن وجدت. ورفع نسخة الجهة المسؤولة عن الإشراف على خطط وسياسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالجامعة والتي تتمثل 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 ورفعها إلى الجهة الخاص بها الحساب حتى تتم الاستفادة منها، وإرسال نسخة منها إلى الجهة المسؤولة عن الإشراف على خطط وسياسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالجامعة وتتمثل في إدارة العلاقات العامة.

7 -ضوابط فتح حساب رسمي من قبل الجهات التابعة لجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز

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 المواقع بشكل آمن 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 الحالي لدى إدارة العلاقات العامة من خلال نموذج بالموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة.
 - 2-7 تتولى كل جهة ترغب في فتح حساب على مواقع 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 سطام 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 يلتزم كل المحتوى الذي يتم تحميله على صفحات وسائل التواصل الاجتماعي بإرشادات 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 لغايات شخصية.
 - 14-7 ضرورة إبلاغ إدارة العلاقات العامة في حال تم اختراق حساب الجهة ليتم ابالغ المتابعين من خلال موقع الجامعة الرسمي.
 - وليتم التواصل فوراً مع المختصين لاسترجاع الحساب.
 - 15-7 عدم فتح رسائل او روابط مشبوهة كونها قد تحتوي على فيروسات.
- 8-ضوابط إنشاء حساب فرعي

قد تستدعي الحاجة لإنشاء حساب فرعي لتغطية مناسبة (مثل مؤتمر أو مسابقة) ولهذا لابد من مراعاة الأمور التالية:

- 1-8 نوع الحساب يخضع إلى شروط وضوابط أنواع الحسابات المذكورة سابقاً.
- 2-8 عند تعيين مشرف على الحساب الفرعي 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 المسئولة عن الإشراف

على خطط وسياسات استخدام مواقع 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 بثها.

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

9-ضوابط حذف حسابات مواقع التواصل الاجتماعي:

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

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

10-مبادئ وتوجيهات عامة

- 1-10 لا يمكن التحدث الرسمي باسم الجامعة بدون قرار إداري صريح من رئيس الجامعة يسمح بذلك، وما يتم مشاركته قد ينعكس إيجاباً أو سلباً على سمعة الجامعة أو الجهة التي ترتبط بها.
- 2-10 يجب عدم نشر الوثائق أو المعلومات التي تصنف على أنها سرية أو سرية للغاية.
- 3-10 يجب عدم نشر الوثائق التي تتعلق بالجامعة في مواقع التواصل الاجتماعي إلا بعد التنسيق مع المسئول بالعلاقات العامة ويجب تذكّر أن ما يتم نشره يبقى متاحاً وليس بالإمكان التراجع عما تم نشره حتى لو تم إعادة صياغته أو حذفه.
- 4-10 يجب التأكد من المعلومة قبل النشر وربطها بالمصدر وأن المعلومة ضمن نطاق المسئولية، حيث ان الجهة المسئولة عن النشر تتحمل مسئولية ما تقوم بنشره.
- 5-10 يجب مراعاة قانون حماية الحقوق الفكرية.
- 6-10 ويجب مراعاة قانون مكافحة جرائم الإلكترونية والالتزام بتطبيق ما ذكر فيه.
- 7-10 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 الجامعة.
- 8-10 يجب ألا يستغل المنصب الإداري في المصالح الشخصية
- 9-10 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 كذف أو تمييز.
- 11-10 يحظر نشر المحتوى والمشاركات التي تدعم أو تعرض على القيام بأنشطة غير قانونية.
- 12-10 يحظر نشر معلومات كاذبة وغير موثوقة.
- 13-10 يحظر نشر مسميات المنتجات و الأصول التقنية المستخدمة في جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز أو الإعلان عما سيتم استخدامه في الجامعة.

11-الحسابات الغير نشطة

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

الأدوار والمسؤوليات

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

الالتزام بالسياسة

- 1- يجب على مدير إدارة الأمن السيبراني ضمان التزام جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز بهذه السياسة دورياً.
- 2- يجب على كافة العاملين في جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز الالتزام بهذه السياسة.
- 3- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز.