

سياسة إدارة المحتوى الإلكتروني



الفهرس :

01	الفصل الأول: المقدمة والأهداف
01	1. سياق الوثيقة
01	2. الغاية الاستراتيجية
01	الفصل الثاني: الإطار العام للاتصال المؤسسي (الحوكمة التحريرية)
01	1. المبادئ الحاكمة
02	2. دورة الموافقة التحريرية (RACI)
02	الفصل الثالث: إدارة قنوات التواصل الرقمي
02	1. خريطة القنوات
02	2. معايير النشر
03	3. إدارة التفاعل
03	4. خطة الطوارئ الرقمية
03	الفصل الرابع: المحتوى والإعلام
03	1. أنواع المحتوى
03	2. مسار الإنتاج المحكوم (Content Pipeline)
04	3. التوثيق والأرشفة
04	الفصل الخامس: العلاقات الصحفية والإعلام الخارجي
04	1. سياسة البيانات الصحفية
04	2. إدارة المؤتمرات واللقاءات الإعلامية
04	3. مؤشر الأداء الرئيسي
04	الفصل السادس: سياسة استخدام الهواتف والتراسل الفوري
04	1. ملكية الأصول
04	2. قواعد التواصل
05	3. معايير حماية البيانات
05	الفصل السابع: أمن المعلومات وحوكمة الحسابات
05	1. سياسة البيانات الصحفية
05	الفصل الثامن: الممارسات المحظورة والعقوبات
06	الفصل التاسع: التعهّد والإقرار
07	آلية المراجعة والتحديث

الفصل الأول: المقدمة والأهداف

1. سياق الوثيقة

- تُمثل هذه السياسة مرجعاً مُلزماً يُطبَّق على جميع منسوبي «جمعية اعتدال لحفظ النعمة» وشركائها ومتطوعيها في كل ما يتعلق بإنتاج المحتوى الإلكتروني ونشره وإدارة التفاعل عبر القنوات الرقمية.
- تستند السياسة إلى القواعد النظامية السعودية (نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية، نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية) وإلى أفضل الممارسات الدولية في الحوكمة الرقمية والاتصال المؤسسي (ISO 26000, ISO 27001, GCC e-Government Guidelines).

2. الغاية الاستراتيجية

- تعزيز السمعة الرقمية وتعظيم الثقة لدى أصحاب المصلحة.
- توحيد الرسائل والقيم بما يدعم تحقيق رؤية الجمعية ورسالتها.
- رفع الكفاءة التشغيلية في إنتاج المحتوى وتقليل المخاطر الاتصالية.
- توليد الأثر الاجتماعي عبر محتوى توعوي يُشجّع على حفظ النعمة وتقليل الهدر.

الفصل الثاني: الإطار العام للاتصال المؤسسي (الحوكمة التحريرية)

1. المبادئ الحاكمة

- 1 الالتزام باللغة العربية الفصحى مع مراعاة سلامة الصياغة والإملاء؛ ويُرفق ملخص إنجليزي عند الحاجة.
- 2 مطابقة المحتوى لدليل الهوية البصرية واللفظية: شعار، ألوان، خط، وسم # اعتدال.
- 3 موازنة الرسائل مع القيم (الاعتدال، الكرامة، الاستدامة، الشفافية).
- 4 تحقيق الوصول الرقمي (Alt-Text، تباين ألوان AA على الأقل، ترجمة لغة الإشارة عند الفيديوهات الرئيسة).
- 5 التحقق المزدوج (Eyes Principle-4) قبل النشر:
 - تدقيق لغوي.
 - تدقيق صحة وأمن المعلومات والأرقام.
- 6 حظر: المحتوى المخالف للشريعة، وخطاب الكراهية، والتحيّز المذهبي، وإظهار المستفيدين دون موافقة أو تمويه.

2. دورة الموافقة التحريرية (RACI)

المرحلة	مسؤول (Responsible)	موافق (Accountable)	مستشار (Consulted)	مُبلَّغ (Informed)
الفكرة وكتابة المسودة	منشئ المحتوى	أخصائي الاتصال المؤسسي	الجهة الفنية ذات العلاقة	_____
المراجعة اللغوية والبصرية	مدقق المحتوى	أخصائي الاتصال المؤسسي	_____	_____
تحقيق الأرقام والبيانات	المحاسب	مدير الجمعية	أخصائي الاتصال المؤسسي	_____
الاعتماد النهائي والنشر	أخصائي الاتصال المؤسسي	مدير الجمعية	_____	جميع الأقسام

الفصل الثالث: إدارة قنوات التواصل الرقمي

1. خريطة القنوات

- X (Twitter) - أخبار عاجلة، بث حي، تفاعل مباشر.
 - Instagram & Threads - قصص بصرية، حملات، محتوى قصصي (Reels).
 - Snapchat - تغطيات آنية للفعاليات والزيارات الميدانية.
 - YouTube - وثائقيات، قصص نجاح، تدريبات مسجلة.
 - LinkedIn - محتوى مهني، تقارير، فرص عمل وتطوع.
 - TikTok - فيديوهات قصيرة توعوية ≥ 60 ث.
 - Telegram - قناة بث للملفات والتعاميم والإحصاءات.
- الموقع الإلكتروني والمتجر - المستودع الرسمي للأخبار، والبيانات والتقارير والحملات.

2. معايير النشر

- التوقيت: 6 ص-11 م (الأيام العادية)، مع استثناءات مُبرمجة للأحداث العاجلة.
 - التكرار: وفق تقويم التحرير الأسبوعي المعتمد؛ الحد الأقصى ثلاثة منشورات يومياً لكل منصة اجتماعية.
 - التنسيق البصري:
 - صور عالية الدقة (JPG/PNG < 1080px).
 - فيديوهات 1080p كحدّ أدنى، نسبة أبعاد 9:16 أو 16:9 حسب المنصة.
 - الوسوم Hashtags: اعتماد وسوم ثابتة + وسوم الحملة.
 - روابط مختصرة: استخدام نطاق قصير رسمي (/etdl.sa) مع تتبّع (UTM) للمسارات.
 - Telegram - قناة بث للملفات والتعاميم والإحصاءات.
- الموقع الإلكتروني والمتجر - المستودع الرسمي للأخبار، والبيانات والتقارير والحملات.



3. إدارة التفاعل

بند	معيار الأداء	هدف ربع سنوي
زمن الاستجابة	$1 \geq$ س داخل الدوام / $6 \geq$ س خارج الدوام	95 % تحقيق
معدل التفاعل (Engagement)	(إجمالي التفاعل ÷ الوصول)	15+ % عن الربع السابق
معدل التحويل	(زيارات من القناة ÷ إجمالي الزيارات)	$5 \leq$ %

4. خطة الطوارئ الرقمية

- تصنيف المخاطر (سلبيات محدودة، وسم سلبي واسع، أخبار كاذبة/إشاعة).
- تشكيل فريق أزمة (أخصائي الاتصال المؤسسي ، الشؤون القانونية، تقنية المعلومات، المدير التنفيذي).
- بيان موقف رسمي خلال ساعتين من رصد الأزمة.

الفصل الرابع: المحتوى والإعلام

1. أنواع المحتوى

نوع المحتوى	الهدف	قالب النشر	تكرار
توعوي (حفظ النعمة)	رفع الوعي العام	فيديو قصير، إنفوجرافيك	أسبوعي
قصص نجاح	إبراز الأثر	فيلم قصير، مقال	شهري
حملات جمع التبرعات	تحفيز الدعم	سلسلة منشورات، إعلان مدفوع	موسمي
بيانات رسمية	الشفافية	بيان صحفي، PDF	حسب الحاجة

2. مسار الإنتاج المحكوم (Content Pipeline)

- 1 اقتراح الفكرة (Idea Brief) - مستند من 150 كلمة يوضح الهدف والجمهور والقناة.
- 2 إعداد النص (Script/Copy) - وفق دليل اللغة.
- 3 التصميم والإخراج - مراجعة مطابقة الهوية.
- 4 التدقيق والموافقة - خطوتنا تدقيق (لغوي/حقائقي).
- 5 النشر المجدول - عبر منصة إدارة المحتوى (Hootsuite أو ما يعادله).
- 6 القياس والتحسين - تحليل البيانات، اجتماع شهري لاستخلاص الدروس.



3. التوثيق والأرشفة

- حفظ جميع الملفات المصدرية (RAW) وتنظيمها في SharePoint حسب السنة/القسم/المشروع.
- ترويسة سنوية مع ترقيم موحد للأصول المرئية.
- نسخة احتياطية أسبوعية في موقع خارج الخدمة (Off-Site Backup).

الفصل الخامس: العلاقات الصحفية والإعلام الخارجي

1. سياسة البيانات الصحفية

- تُصاغ بلغة مهنية محايدة، وتُراجع قانونياً وتقنياً.
- تُرسل إلى قاعدة بيانات الصحفيين عبر البريد.
- يُنشر نص مختصر على X مع رابط البيان الكامل بالموقع.

2. إدارة المؤتمرات واللقاءات الإعلامية

- اختيار متحدّث رسمي بديل في حال غياب المتحدث الرئيس.
- حزمة صحفية (Press Kit) تتضمن: نبذة، شعار، صور عالية الدقة، حقائق وأرقام.
- إجابة جاهزة للأسئلة المتوقعة (FAQ).

3. مؤشر الأداء الرئيسي

- عدد التغطيات الإعلامية الإيجابية ربعياً ≤ 20 .
- معدل الانحراف السلبي (Negative Sentiment) $\geq 5\%$.

الفصل السادس: سياسة استخدام الهواتف والتراسل الفوري

1. ملكية الأصول

- جميع الهواتف وخطوط الاتصال ملك للجمعية وتخضع للتدقيق الدوري.
- يُحظر تنزيل تطبيقات شخصية غير معتمدة أو تفعيل مزامنة سحابة شخصية.

2. قواعد التواصل

- الاتصالات والردود محصورة في أوقات الخدمة المحددة.
- استخدام «ردود سريعة» (Quick Replies) موحّدة لضمان التجانس.
- حفظ المحادثات المهمة وإرسال ملخص أسبوعي لقائد القسم.

3. معايير حماية البيانات

- تشفير الجهاز (Device Encryption) وتفعيل قفل الشاشة بخاصية FaceID أو Fingerprint.
- إبلاغ تقنية المعلومات خلال 30 دقيقة عند الفقد أو الاختراق.

الفصل السابع: أمن المعلومات وحوكمة الحسابات

1. سياسة البيانات الصحفية

- 1 المصادقة الثنائية إجبارية لجميع الحسابات المؤسسية.
- 2 إدارة الأسرار: استخدام مدير كلمات مرور (Bitwarden for Business).
- 3 تقسيم الصلاحيات: Admin / Editor / Analyst، مع مراجعة دورية ربع سنوية.
- 4 سجل المراجعة (Audit Log): يحتفظ بسجلات دخول المستخدمين وأنشطة النشر لمدة لا تقل عن 365 يوماً.

الفصل الثامن: الممارسات المحظورة والعقوبات

المخالفة	معيار الأداء	هدف ربع سنوي	هدف ربع سنوي
الاستخدام الشخصي للأصول	ربط iCloud أو نشر محتوى غير متعلق بالعمل	إنذار خطي → خصم يوم عمل	الموارد البشرية
إفشاء بيانات المستفيدين/الداعمين	نشر أو تسريب معلومات حساسة	إيقاف فوري عن الصلاحيات + تحقيق	الشؤون القانونية
نشر معلومات مضللة	مشاركة أرقام أو أخبار دون تدقيق	إنذار خطي → دورة إلزامية في الاتصال المؤسسي	الاتصال المؤسسي
الامتناع عن الرد 24 س داخل الدوام	تأخير غير مبرر في خدمة الجمهور	تنبيه شفهي → إنذار خطي عند التكرار	قائد القسم

الفصل التاسع: التعهّد والإقرار

نص الإقرار

«أقرّ أنا/ _____، الموظف/المتطوِّع في جمعية اعتدال لحفظ النعمة، بأنني اطّلت على سياسة إدارة المحتوى الإلكتروني (الإصدار 1) وفهمت جميع بنودها، وألتزم بتطبيقها تطبيقاً كاملاً، وأتحمّل المسؤولية النظامية عن أي مخالفة لها أو تقصير في تنفيذها. كما أوافق على الخضوع لأي تحديثات مستقبلية يتم إبلاغي بها خطياً.»

البيانات المطلوبة	الحقل
الاسم	
الإدارة	
المسمى الوظيفي	
رقم الجوال أو الحساب المُكلف	

...../.../1446هـ الموافق .../.../2025م

التاريخ

.....

التوقيع

ملاحظة

- تُحفظ الإقرارات الأصلية في ملف الموارد البشرية، وتُرفع نسخة رقمية مشفّرة إلى الأرشيف السحابي
- يُعاد توقيع الإقرار عند كل ترقية وظيفية أو تغيير في طبيعة المهام، أو عند صدور إصدار

- آلية المراجعة والتحديث

- تُراجع السياسة سنوياً من لجنة الاتصال والإعلام بالتعاون مع إدارة الجودة وتقنية المعلومات.
- تُرفع التوصيات إلى مجلس الإدارة لاعتماد الإصدار الجديد خلال 30 يوماً من تاريخ المراجعة.
- يُنفذ تدريب توعوي قصير (45 دقيقة) لجميع الأطراف المعنية خلال أسبوع من اعتماد أي تحديث.

الاعتماد

- تم اعتماد سياسة إدارة المحتوى الإلكتروني بجمعية اعتدال لحفظ النعمة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 3 / 2025 المنعقد بتاريخ 18 / 01 / 1447 هـ الموافق 13 / 07 / 2025 م.



+966 92 003 2542
info@etedal.org.sa

Kingdom of Saudi Arabia / Dammam
المملكة العربية السعودية / الدمام

etedal_sa