



الدليل الاسترشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

آخر تحديث : مايو 2021

www.fahr.gov.ae



الدليل الاسترشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

حقوق الطبع © الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

جميع حقوق الطبع محفوظة.

لا يجوز دون الحصول على إذن خطي من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الدليل، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، سواءً بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، إلا كما هو منصوص عليه في شروط وأحكام استخدام الأدلة الخاصة بالهيئة.

ص.ب. 2350، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف T +971 2 4036000
فاكس F +971 2 6266767
PO Box 2350 Abu Dhabi, United Arab Emirates

ص.ب. 5002، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف T +971 4 2319000
فاكس F +971 4 2959888
PO Box 5002 Dubai, United Arab Emirates

مقدمة:

لا يمكن إنكار حقيقة أن وسائل التواصل الاجتماعي قد غيّرت من طريقة تفاعلنا مع بعضنا البعض اليوم، وذلك نظراً لما تتيحه من حرية الحركة والسرعة وإمكانية التواصل مع عدد هائل من الناس يومياً.

ففيما مضى، كانت التفاعلات مقيدة بمن تعرفه مسبقاً من الأفراد والمؤسسات. أما اليوم، فيمكنك التفاعل مع أناس من كل أنحاء العالم، ومشاركة آرائك مع شريحة أكبر وأكثر تنوعاً من الناس بمن فيهم العملاء والمهنيين والمختصين.

والتغيير الكبير الآخر الذي ظهر بفضل وسائل الإعلام الاجتماعي هو التخلص من كل ما يعيق هذا التواصل، فأصبح بالإمكان الآن إرسال رسالة فورية إلى الآلاف أو حتى الملايين من الناس الذين يمكن إيجادهم بكل سهولة دون قيود.

وقد دعنا الحقائق المبيّنة أعلاه إلى وضع مستند يتضمن بعضاً من الإرشادات البسيطة وأفضل الممارسات في مجال الإعلام الاجتماعي، وذلك من أجل توضيح ما هو متوقع منك كعضو جزء مهم من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.

في حال كنت موظفاً، أو متعاقداً أو مختصاً في مجال الإعلام الاجتماعي وتعمل بشكل رسمي على إدارة إحدى حسابات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، فإن هذه الإرشادات موجهة إليك. وسيتم تحديثها بانتظام للتماشي مع كل ما هو جديد في عالم شبكات وقنوات التواصل الاجتماعي.

رؤية، ورسالة وقيم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية:

دعنا نبدأ من خلال تشارك الرؤية الأساسية للهيئة ورسالتها وقيمها، كي نتذكر دائماً الصورة الكاملة والسبب الكامن وراء وجودنا وواجبنا لخدمة الهدف الكبير والأعم.

الرؤية:

كفاءات حكومية سعيدة ومبتكرة تقود دولة الإمارات للريادة العالمية



الرسالة:

تحقيق التناغم الوظيفي وتعزيز تنافسية دولة الإمارات من خلال تمكين الكفاءات الحكومية وتعزيز الإنتاجية والاستثمار الأمثل للنظم والحلول المبتكرة لرأس المال البشري.

القيم المؤسسية:

- الولاء والانتماء
- النزاهة والمهنية
- القيادة وروح الفريق
- الإصرار والمثابرة
- المشاركة والتعاون

الأهداف الاستراتيجية

- تطوير وتطبيق منظومة تشريعية متكاملة لإدارة رأس المال البشري في الحكومة الاتحادية
- تعزيز وتطوير رأس المال البشري في الحكومة في الاتحادية لتحقيق الريادة العالمية
- خلق بيئة عمل سعيدة ومحفزة لرأس المال البشري الحكومي
- ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية
- ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي

إرشادات الإعلام الاجتماعي

الحفاظ على النزاهة والاستقامة في كل الأوقات:

- تأكد من أن تكون دائماً نزيهاً ودقيقاً عند نشر أي معلومات أو أخبار على الشبكة. وفي حال ارتكابك لأي خطأ، قم بتصحيحه بأسرع ما يمكن. كن صريحاً حول أي مشاركات سابقة قمت بتعديلها. تذكر بأن الإنترنت يحفظ كل شيء تقريباً، ويمكن بسهولة البحث عن المشاركات التي تم حذفها. لذا لا تقم أبداً بنشر معلومات أو إشاعات تعلم بزيورها، سواء كان ذلك عن الهيئة أو أحد شركائها أو أعضائها أو عملائها أو مورديها أو العاملين بالنيابة عن الهيئة أو أي مؤسسات أخرى.
- استخدم اسمك الحقيقي، وعرف عن نفسك كموظف لدى الهيئة، وكن واضحاً بشأن طبيعة دورك فيها.
- التزم بمجال تخصصك، وأكتب ما تكون على معرفة به. إن قمت بنشر موضوعات شخصية لا تخص الهيئة، يرجى تضمين إخلاء للمسؤولية كالتالي: "المعلومات والآراء المنشورة تخصني ولا تمثل بالضرورة الهيئة الاتحادية للموارد البشرية".
- اسعى للحصول على المساعدة في الموضوعات التي تقع خارج نطاق تخصصك بدلاً من مشاركة معلومات لا تكون متأكداً من صحتها.

المحتوى الجدير بالاحترام:

- عامل الجميع باحترام، وتجنب المشاركة في محادثات يمكنها أن تؤذي مشاعر الآخرين أو تُهين دياناتهم أو انتماءاتهم العرقية أو معتقداتهم.
- كن عادلاً، وتجنب التعليقات العنصرية واحترم خصوصية الآخرين.
- قاوم الرغبة في أن تكون عدوانياً أو أن تكون دفاعياً في ردك على التعليقات والتصريحات التي تتعارض مع قيمك. التصرف بعاطفية يسيء إلى صورتك وإلى الهيئة في حال كنت تمثلها رسمياً، ويمكنه أن يتسبب في ضرر طويل الأمد وغير قابل للإصلاح لسمعة الهيئة.
- امتنع عن نشر تعليقات سلبية عن الهيئة أو أي هيئة أو مؤسسة حكومية أخرى.

استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي في العمل

لا يوصى باستخدام وسائل الإعلام الاجتماعي خلال ساعات العمل لأنها تقلل من إنتاجية الموظف ويمكن أن تتسبب في الشعور بالإجهاد بسرعة وتزيد من مستويات التوتر.

أما إن كان لابد لك من استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي خلال ساعات العمل، قم بذلك على فترات منتظمة ولفترة محدودة من الوقت، كي لا يتداخل ذلك مع أدائك لواجباتك الأخرى.

التكليف الرسمي :

- إن تم تعيينك رسمياً لنشر مواضيع أو ردود أو تعليقات من أجل أو بالنيابة عن الهيئة، فيجب أن تتلقى مستند تفويض رسمي بذلك من قبل مديرك. ويجب أن يحتوي المستند على وصف واضح لأدوارك ومسؤولياتك، والأهداف التي يتعين عليك تحقيقها، والموارد المتوفرة لك لاستخدامها في الوصول إلى تلك الأهداف أو أي مستويات وإجراءات للتصعيد إن وجد.
- احترام حقوق النشر والتأليف وقوانين الاستخدام العادل. ومن أجل حمايتك الشخصية وحماية الهيئة، من المهم جداً إظهار الاحترام المناسب للقوانين التي تحكم حقوق النشر والتأليف والاستخدام العادل للمواد المحمية بموجب حقوق النشر والمملوكة من قبل الآخرين في دولة الإمارات العربية المتحدة. كما يجب أن لا تقوم أبداً باقتباس أكثر من مقتطفات قصيرة من الأعمال المملوكة من قبل آخرين. ويُعد إضافة رابط تشعبي إلى أعمال الآخرين ممارسة عامة جيدة في مجال كتابة المدونات.



السرية:

تُشجع أدوات الإعلام الاجتماعي على مشاركة المعلومات والتواصل مع الآخرين. وحين تستخدمها، يجب أن تسعى إلى بناء علاقات مع الآخرين، ولكن يجب عليك في نفس الوقت أن تدرك بأنه من خلال علاقتك بالهيئة، فإنك تملك حق الوصول إلى معلومات سرية لا يجب نشرها للعامة. لذا لا تقم بمشاركة معلومات المؤسسة السرية أو أي من معلومات التعريف الشخصية بعملائنا دون أن يُسمح لك بذلك.

القانون الساري:

يخضع هذه المستند للقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتُعتبر سارية المفعول اعتباراً من تاريخ إصدارها.

