

# الاتصال والتواصل المؤسسي

| برنامج نحن نهتم |

آلية انشاء ومتابعة مواقع التواصل  
الاجتماعي لوحدات الجامعة



الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الجامعي

٢٠١٩ / ١٤٤٠ هـ

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



### - مقدمة :

إن نجاح المنظمات الحديثة يقوم في الأساس على ركيزة أساسية ، وهي الاتصال المؤسسي الفعّال بين الأطراف المختلفة التي تتألف منها هذه المنظمات من ناحية وبينها وبين البيئة والمجتمع المحيط بها من ناحية أخرى ، والاتصال المؤسسي : هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي وبين اتصال المنظمة مع المجتمع الخارجي المحيط بها.

وتسمى العلاقات العامة الحديثة إلى بذل الجهود لبناء الاتصالات الفعّالة مع جماهيرها الداخلية والخارجية، بهدف تبادل المعلومات بين المنظمة وجماهيرها.

ويؤكد الفكر الحديث في العلاقات العامة على ضرورة استخدام الاتصال الجماهيري، والاتصال المباشر بطريقة تكاملية تثري وتُفَعّل خطط وبرامج العلاقات العامة.

ويعدُّ بناء النشاط الاتصالي الداخلي في المنظمات الحديثة أهم عناصر عملية العلاقات العامة، باعتبار أن العلاقات العامة الناجحة تبدأ من داخل المنظمة.



### - مواقع التواصل الاجتماعي :

تعدُّ مواقعُ التواصل الاجتماعي هي الأكثر انتشاراً على شبكة الإنترنت ، لما تمتلكه من خصائص تميزها عن المواقع الإلكترونية ، ولقد غيرت هذه المواقع مضمون وشكل الإعلام الحديث ، وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى.

وتعدُّ هذه المواقع واحدة من أهم الظواهر التكنولوجية في القرن الحالي ، إذ تزايد عدد مستخدميها في السنوات الأخيرة إلى أرقام فلكية ، وأهم الانتشار الواسع للهواتف المحمولة والهواتف الذكية إلى زيادة تعلق ومتابعة المستخدمين لهذه الشبكات الاجتماعية.

وجامعة المجمعة باعتبارها واحدة من المؤسسات الأكاديمية التي تهتم بمسئوبيها والمستخدمين من خدماتها كقيمة من القيم التي تؤمن بها وتحرص على الالتزام بها ؛ تعتبر أن التواصل المستمر والبناء مع مسؤوبيها ( أكاديميين ، وموظفين ، وطلاب ) ومع أفراد المجتمع ، والامتصاص إلى آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم السبيل الحقيقي لتقديم الخدمة المتميزة لهم ، وتطوير تلك الخدمة بشكل مستمر.

**- مقدمة :**

برنامج خاص بتواصل قيادات الجامعة ، وعمداء الكليات والعمادات المماندة ، والإدارات العامة مع منسوبي الجامعة وأفراد المجتمع المحلي عبر : إنشاء حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي لوحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية مثل : تويتر (Twitter) - الفيس بوك (Facebook) - إنستجرام (Instagram) أو غيرها من الشبكات الاجتماعية.

**- أهداف البرنامج :**

- تحقيق رسالة الجامعة والمتمثلة في تقديم خدمات تعليمية وبحثية متطورة من خلال منظومة أكاديمية قادرة على المنافسة، في إطار من المسؤولية المهنية والشراكة المجتمعية الفاعلة.
- التواصل مع المجتمع الداخلي والخارجي لوحدات الجامعة المختلفة للتعريف بممتدات الوحدة ونشاطاتها وفعاليتها ومساهماتها ذات العلاقة.
- زيادة رضا منسوبي الجامعة الوظيفي ، وتعزيز روح الانتماء إلى الجامعة.
- وسيلة مهمة لتعزيز صورة الجامعة ووحداتها المختلفة، والرفع من سمعة الجامعة باعتبارها مؤسسة أكاديمية تهتم بآراء منسوبيها وأفراد مجتمعها.
- امتثال التواصل مع المتابعين لتطوير أعمال وحدات الجامعة المختلفة.
- تكوين اتجاهات إيجابية عن الجامعة ووحداتها المختلفة لدى منسوبي الجامعة وأفراد المجتمع .
- تعزيز الثقة في الجامعة وبرامجها وأنشطتها ووحداتها الأكاديمية والإدارية.

**- آلية البرنامج :**

انطلاقاً من إيمان فريق الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الجامعي بجامعة المجمعة بأهمية العمل المؤسسي القائم على التخصص والإجراءات المنظمة للعمل بما يحفظ ويعزز اهم ومكانة وسمعة الجامعة ؛ فإنه يقدم آلية إنشاء ومتابعة الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي لوحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية .

## - آلية إنشاء الحسابات :

- تُعدُّ الحسابات جزءاً من بناء المصعة للجامعة ، وتعزيز الثقة من قِبَل المتابع .
- عند رغبة أحد الكليات او الصمادات أو الإدارات فتح حساب رسمي الرفع لمعادة الوكيل التابعة له الكلية او الصمادة او الإدارة. مرفق استمارة طلب فتح حساب.
- بعد الموافقة على فتح الحساب إعطاء صورة من استمارة الطلب لإدارة العلاقات العامة والاعلام الجامعي.
- لا تنشئ الحسابات للإدارات الفرعية أو للجان أو للمناسبات أو الفعاليات او المؤتمرات المؤقتة إلا بموافقة صاحب الصلاحية.
- عند الموافقة على فتح الحساب يجب أن يكون مُعرِّفُ الحساب مطابقاً للاسم الرسمي للجهة وتحت مسمى جامعة المجمعة .
- يجب أن يكون أسم المستخدم اختصار لاسم المُعرِّف مع إضافة (mu)

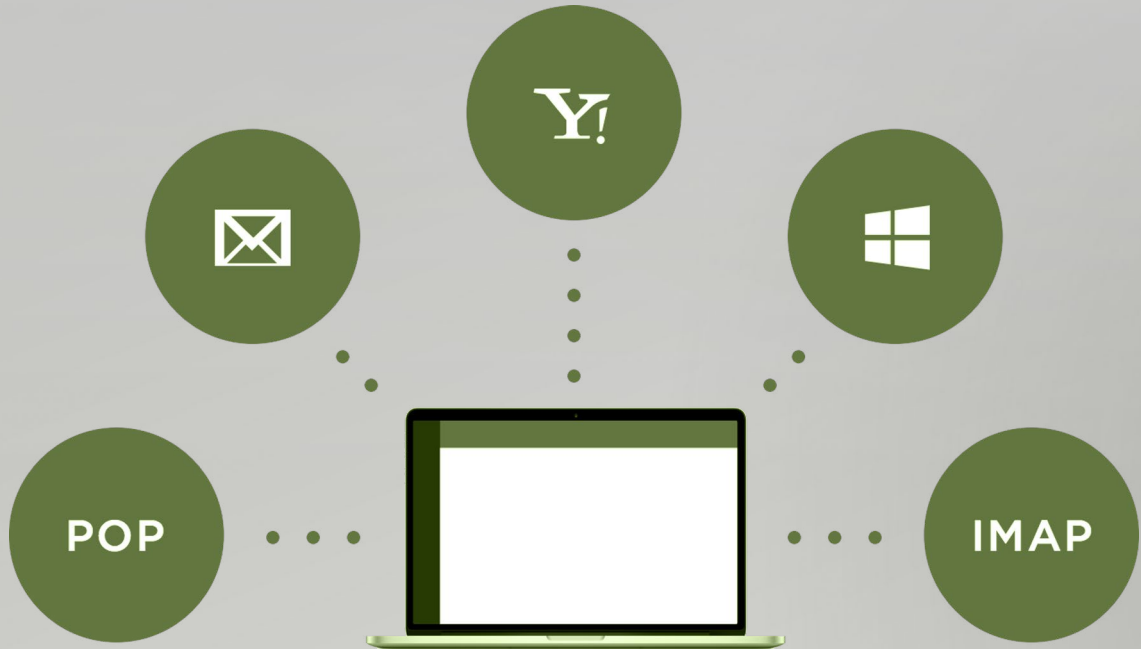


## جامعة المجمعة عمادة القبول والتسجيل

- يجب على كل جهة استخدام حساب واحد ، حتى وإن كانت الجهة تحتوي على قسمين للرجال والنساء.
- أن يكون الحساب خاص بالجهة فقط .
- تبلغ الجهة المنشأة للحسابات الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الجامعي بخطاب رسمي بعدد ونوع الحسابات التي أنشأتها ، واسم المسؤؤل عن كل حساب، ووسائل التواصل معه، وترفق رابطاً لكل حساب .
- يتم تكليف مسؤؤل إدارة الحساب أو الحسابات مع المتابعة الشخصية من قِبَل المسؤؤل الأول في الجهة.
- يعدُّ الحساب وكل ما ينشر فيه مسؤولية الجهة صاحبة الحساب ، ومسؤولية مدير تلك الجهة.
- يتم إبلاغ الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الجامعي بصورة عاجلة في حال تم اختراق أحد الحسابات.
- يجب استخدام اللغة العربية كَلغةٍ أساسيةٍ لكتابة رسائل الحساب ، ولا مانع من استخدام اللغات الأخرى مع اللغة العربية.
- ستقوم الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الجامعي بمتابعة حسابات التواصل الاجتماعي لكافة وحدات الجامعة ، ومدى تفعيل تلك الحسابات .
- تُعدُّ الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الجامعي تقريراً دورياً ، وتقريراً سنوياً عن حسابات مواقع التواصل الاجتماعي لوحدات الجامعة ، ومدى نشاط تلك الحسابات ، ومتابعتها ، وتحديثها ، وفائدتها للمتابعين.

**- آلية متابعة الحسابات :**

- تغذية الحساب بالأخبار ، والنشاطات ، والتقارير ، والقرارات ، والإعلانات ، والمواد المرئية والمقروءة الخاصة بجهة الحساب ، وتحديثها بشكل دائم.
- الرد على أسئلة المتابعين والتفاعل مع امتفماراتهم أولاً بأول.
- رصد الملاحظات والأفكار والمبادرات وتقديمها للممول الأول في الجهة.
- مراعاة حمن الصياغة وتلافي الأخطاء اللغوية والإملائية .
- مراعاة قيم الجامعة وأخلاقيات منموبوها في الردود والتوضيحات.
- في موقع تويتر يجب عدم إعادة التغريدات لحسابات شخصية ، أو الإشارة إلى حساب شخصي آخر عن طريق معرف الجهة الرسمية.
- عدم الترويج من خلال الحساب لأشخاص أو مؤسّمات خارج الجامعة.
- عدم إضافة أو متابعة أي موقع شخصي أو تجاري في حساب الجهة الرسمية.



طلب فتح حساب في أحد مواقع التواصل الاجتماعي

.....	اسم الجهة
<input type="checkbox"/> تويتر (Twitter) <input type="checkbox"/> الفيس بوك (Facebook) <input type="checkbox"/> إنستجرام (Instagram) <input type="checkbox"/> شبكات اجتماعية أخرى	الحساب
المعرف: .....	اسم الحساب
أسم المستخدم: .....	
معرفُ الحساب مطابقاً للاسم الرسمي للجهة وتحت مسمى جامعة المجموعة.	
الاسم: .....	المسئول عن إدارة الحساب
جوال : ..... رقم مباشر: .....	
ايميل .....	
المسؤول من قبل الجهة الطالبة	
الاسم: .....	التوقيع: .....
تاريخ تقديم الطلب :	
اليوم : ..... التاريخ / / ١٤٣ هـ	
الختم	



جامعة المجمعة  
Majmaah University

