



اللجنة الوطنية للشباب NATIONAL YOUTH COMMISSION

سياسة التواصل الاجتماعي

المحتوى الإلكتروني:

يراعي المحتوى الإلكتروني للجنة الوطنية للشباب، تنوع المادة وطرائق تقديمها للجمهور:

- محتوى إخباري.
- محتوى تفاعلي.
- محتوى ثقافي.
- محتوى متعدد الوسائط.

إدارة حسابات اللجنة الإلكترونية:

تقوم دائرة الاتصال بأمانة سر اللجنة الوطنية للشباب بإدارة حسابات اللجنة ومواقعها الإلكترونية، وتنفيذ سياسة المشاركة الإلكترونية بإشراف لجنة العلاقات العامة والاتصال.

وتختص الدائرة بالآتي:

- إطلاع الجمهور على ما يمكن أن تقوم به اللجنة لخدمتهم.
- التوعية بإنجازات وأنشطة اللجنة وفعاليتها الهامة .
- إيجاد وعي عام أكبر عن اللجنة.
- ضمان إيصال معلومات صحيحة ودقيقة للجمهور عن الوقائع والقضايا الحساسة وتلك التي تشهد جدلا حولها.
- تمثيل اللجنة رسميا أمام الرأي العام على مواقع التواصل، والتعليق على التساؤلات التي ترد للجنة.

ويتولى مدير دائرة الاتصال والعلاقات العامة رئاسة فريق الإعلام الرقمي باللجنة والتي من المفترض أن تتألف من أخصائيين إعلاميين من اللجنة، حيث يقوم الأخصائيون الإعلاميون بالترويج للجنة وفق خطة تسويقية معتمدة، ويتم الترويج عن طريق الحسابات والموقع حول إنجازات اللجنة وفعاليتها وأنشطتها وبرامجها



اللجنة الوطنية للشباب NATIONAL YOUTH COMMISSION

وخططها، ويجب الالتزام بالهوية البصرية المعتمدة للجنة، واختيار أخصائي إعلامي لتولي مسؤولية التأكد من التزام اللجنة بالهوية البصرية المعتمدة .

وبما أن الحث على إيجاد تغطية إيجابية يعد مكوناً رئيسياً للسياسة التي سنتبناها اللجنة عند التواصل مع الجمهور، فإن أي فكرة لمنشور أو أي محتوى تساهم في تكوين فكرة إيجابية عن اللجنة أو القطاع الشبابي بشكل عام يجب أن يتم توجيهها إلى الأخصائي الإعلامي المختص بدائرة الاتصال والعلاقات العامة، وفي السياق نفسه فإنه يجب إخطار دائرة الاتصال والعلاقات العامة بأية مواضيع سلبية يمكن أن تظهر.

إدارة الأزمات الإعلامية

في الحالات التي تكون فيها القضايا ذات حساسية كبيرة للجنة فإنه يجب على مدير دائرة الاتصال والعلاقات العامة أن يعمل مع رئيس اللجنة الوطنية للشباب والمسؤولين الآخرين لإعداد موقف اللجنة وتحديد التفاصيل والحقائق المتعلقة بالقضية وتلخيص موقف اللجنة أمام الرأي العام.

وفي حالة الأزمات أو الحالات الطارئة فإن مهمة التنسيق مع وسائل الإعلام تقع على عاتق دائرة الاتصال والعلاقات العامة، وهي تقوم بالتنسيق تدفق المعلومات من اللجنة إلى الجمهور، وفي مثل هذه الحالات فإن على جميع الأعضاء/الموظفين/ والدوائر إحالة جميع الاستفسارات الواردة من وسائل الإعلام إلى دائرة الاتصال والعلاقات العامة؛ لتحديد موقف اللجنة الرسمي، فيما يتولى المتحدث الرسمي الذي يختاره الرئيس (أو المكلف بأعمال الرئيس) الرد عن القضية المثارة في وسائل الإعلام الرقمي.

ويعد مدير دائرة الاتصال والعلاقات العامة مسؤولاً عن إعداد ونشر ردود اللجنة في حالة وقوع أي حالة طوارئ باللجنة، ويشمل ذلك التواصل الداخلي مع الأعضاء والموظفين إضافة إلى التواصل مع وسائل الإعلام، وترتكز الأولوية على إيجاد تواصل مفتوح وفي الوقت المناسب مع مختلف وسائل الإعلام، وتقديم معلومات دقيقة وكاملة تم التأكد منها عن وضع الحالة الطارئة وكيفية استجابة اللجنة لها، ويكون التواصل مع وسائل الإعلام متكرراً خلال فترة الحالة الطارئة، ويتم استغلال موقع اللجنة على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لإطلاع الفئة



اللجنة الوطنية للشباب NATIONAL YOUTH COMMISSION

المستهدفة ووسائل الإعلام والمجتمع على تفاصيل الحالة الطارئة، والإجراءات التي تتخذها اللجنة للتعامل مع جميع القضايا المرتبطة بها.

الإرشادات العامة:

الإرشادات العامة بشأن التواصل مع وسائل الإعلام في القضايا غير الجدلية وتكون مرتبطة فقط بنطاق خبرة أعضاء وموظفي اللجنة:

1. احصل على اسم الشخص المتصل والمؤسسة التابع لها ووقت نشر المعلومة في الوسائل الإعلامية المطبوعة أو المرئية أو السمعية إذا كان معلوماً، ويجب أن تضمن هذه المعلومات في الإخطار الذي سيتم إرساله إلى الأخصائي الإعلامي المختص بدائرة الاتصال والعلاقات العامة.
2. إن أفضل منهج في التعامل مع وسائل الإعلام هو الرد عليها في أسرع وقت ممكن وبتعاون كامل، بالإضافة إلى تقديم المساعدة من أجل ضمان وصول المعلومة الصحيحة، على أن تكون المعلومة واضحة وصادقة، وينبغي الرد على جميع الاتصالات الواردة من وسائل الإعلام في أسرع وقت ممكن وضمن الوقت المطلوب من الإعلامي صاحب الطلب، وفي أغلب الحالات يجب معاودة الاتصال خلال نصف يوم، وإذا ما تعذر ذلك فإنه يجب الطلب من المسؤول أو الموظف الاتصال بالصحفي صاحب الاستفسار.
3. لا تستقبل الأسئلة الشفهية قدر الإمكان، استقبل الأسئلة مكتوبة وقدم إجاباتك مكتوبة؛ لضمان الفهم الصحيح
4. في حال اضطررت لتقديم إجابات شفهية: تأكد من فهمك لكل سؤال يأتي من وسائل الإعلام قبل تقديم الإجابة، وإذا لم تكن قادراً على تقديم إجابة لأي سؤال أو كنت غير متأكد أو غير مرتاح لتقديم إجابة على السؤال قم بأخذ رقم الصحفي وأخبره بأنك ستأكد من بعض الأرقام أو الاحصائيات أو المعلومات وتعود إليه بالاتصال، أو أنك ستقوم بتحديد شخص آخر قادر على الإجابة على سؤاله سيقوم بالاتصال به في أسرع وقت ممكن، وبعدها قم بالمتابعة عبر الاتصال بالأخصائي الإعلامي المختص أو بمدير دائرة الاتصال والعلاقات العامة.
5. لا تقم بتقديم أي تخمين أو إشاعات، ولا تقم بالإجابة على سؤال الصحفي بعبارة "لا تعليق"، ولا تقلل من ذكاء الصحفي أو كأنك تعطف عليه، وتأكد



اللجنة الوطنية للشباب NATIONAL YOUTH COMMISSION

- 6- دائماً من فهم الصحفي لإجاباتك، وأعطه رقم هاتفك أو عنوان بريدك الإلكتروني لأي استفسارات لاحقة.
7- لا تقم بالرد

محاذير

1. تذكر بأنه عند الرد على وسائل الإعلام فإنه قد ينظر إليك على أنك ممثل أو متحدث بالنيابة عن اللجنة، فيجب توضيح الآراء الشخصية بوضوح وتحديدتها بعناية عند التعبير عنها، والفصل بين آراءك أو مقالاتك الشخصية وبين تمثيلك للجنة.
2. القضايا التي لا يجب مناقشتها مع الصحفي أو في حسابات اللجنة في مواقع التواصل الاجتماعي؛ هي:
 - المواضيع القانونية.
 - المواضيع الشخصية.
 - المواضيع التي تمس نزاهة الحكومة أو المواضيع التي قد تسبب ضرراً للآخرين.
 - وجود حالة طارئة أو أزمة باللجنة، فينبغي إحالة مثل تلك المواضيع إلى مدير دائرة الاتصال والعلاقات العامة.
3. يجب توجيه أي استفسارات ترد من وسائل الإعلام تتعلق بأعضاء أو موظفين محددين باللجنة إلى مدير دائرة الاتصال والعلاقات العامة، ويجب التعامل مع مثل هذه الاستفسارات بسرية تامة، وستقوم اللجنة بحماية سرية بيانات كل من ينتسب إليها، علماً بأن المعلومات التي يمكن تقديمها عن الأعضاء أو الموظفين هي المعلومات الموجودة بالدليل العام مثل الاسم الكامل للموظف وعنوانه البريدي وعنوان بريده الإلكتروني وأرقام الهاتف فقط (ونقصد هنا الدليل العام المتواجد على موقع اللجنة على الإنترنت Global Directory ، أو المعلومات المتوفرة عبر شبكة الاستعلامات أو مواقع المسؤولين أو الموظفين على شبكات التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك.



اللجنة الوطنية للشباب NATIONAL YOUTH COMMISSION

4. يجب إحالة بعض الاستفسارات الشخصية التي ترد من وسائل الإعلام عن أعضاء أو موظفي اللجنة إلى دائرة الموارد البشرية باللجنة، ويمكن تقديم المعلومات العامة المتوفرة في موقع اللجنة فقط بدون وجود موافقة مكتوبة من العضو أو الموظف، وتشمل المعلومات العامة التالي: تأكيد صلة الموظف باللجنة، معلومات وإجراءات التوظيف، اسم الوظيفة أو المسمى الوظيفي، اسم الدائرة أو تبعية الدائرة، عنوان الدائرة ورقم الهاتف، تاريخ بدء العمل.

الملكية الفكرية:

وفقاً لقانون حقوق المؤلف والحقوق المجاورة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم (2008/65)، فإن على اللجنة مراعاة الآتي:
سهول النشر الإلكتروني يؤدي إلى صعوبة حماية المعلومة المنشورة، وبالتالي مراعاة دقة وصحة المعلومات المراد نشرها.
بيان أهمية الإشارة إلى اللجنة كمصدر المعلومات المتعلقة بها إن أخذت من مواقعها وحساباتها الإلكترونية، وعلى اللجنة مراعاة الإشارة إلى مصدر أي معلومة تتعامل معها من غير مصادرهما.

خاتمة:

تعدّ المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي أمراً أساسياً لتحقيق المشاركة الفاعلة بين المؤسسة وجمهورها، وتؤكد اللجنة الوطنية للشباب حرصها على تفعيل المشاركة الشبابية عبر منصاتها وحساباتها الإلكترونية بما يحقق أهدافها واختصاصاتها وبشكل واضح وشفاف.