



دراسات

# حساب (يسر) على شبكة تويتر

«دراسة تقييمية لمؤشرات الأداء الرئيسية»



برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية  
E-GOVERNMENT PROGRAM



مركز القرار

للدراستات الإعلامية



إبريل  
2020

# المحتويات

03 ملخص تنفيذي

03 مقدمة

04 موضوع الدراسة

• 05 عدد متابعي الحساب

• 05 نشاط التغريد بالحساب

• 06 شبكة القضايا والموضوعات

• 10 الوسائط المتعدّدة

• 10 أدوات التشبيك والتأطير

• 12 التفاعل مع المحتوى

• 12 معدّل الاستجابة

• 13 اتجاهات المتابعين

• 14 التقييم الإجمالي لحساب (يسر)

15 توصيات

## ملخص تنفيذي..

قام مركز القرار للدراسات الإعلامية بتقييم مؤشرات الأداء الرئيسية لحساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)، من خلال دراسة تحليلية لمحتوى حساب (يسر) على منصة تويتر، خلال شهر مارس عام 2020، وذلك بهدف تقييم الأداء الإعلامي للحساب.

وكشفت نتائج الدراسة وجود ضعفٍ في مؤشرات الأداء الرئيسية لحساب (يسر)، خاصة في الشق الخاص بأعداد المتابعين والتغريدات والتفاعل والاستجابة، رغم وجود تميّز نسبي لأداء الحساب في المحتوى الرقمي المقدم.



## مقدمة..

حرصت المملكة العربية السعودية على تبنى أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتفعيل استخدامها، للوصول إلى مجتمع معلوماتي واقتصاد رقمي، إلى جانب تحقيق معدلاتٍ عُليا من الرفاهية للمواطن والمقيم وتسهيل أمور حياتهم المعيشية. وللوصول إلى هذه الرؤية اتخذت المملكة خطوات متواصلة في تطوير العمل الحكومي، ونشر مفهوم التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية المختلفة. وتولي المملكة اهتماماً كبيراً بالتحوّل إلى التعاملات الإلكترونية الحكومية، وذلك لما تقدّمه هذه التعاملات من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني. ونظراً لأهمية التحوّل إلى مجتمع المعلومات، وأهمية تضافر الجهود الحكومية لتحقيق هذه الأهداف، أنشأت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في عام 1426هـ برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر).

ويستهدف البرنامج رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال، وزيادة عائدات الاستثمار من خلال قيامه بدور الممكن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، وتقليص المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، والتنسيق بين الجهات الحكومية في هذا الجانب.

## موضوع الدراسة..

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أداء حساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) على منصة تويتر، من خلال تحليل نشاط التغريد بالحساب، وشبكة الموضوعات والاهتمامات المقدّمة، ومدى الاستعانة بأدوات التشبيك الاجتماعي وتحقيق الثراء المعرفي، وطبيعة استخدام الوسائط المتعدّدة التفاعلية في التغريد بالحساب، إلى جانب تحليل اتجاهات المتابعين نحو برنامج (يسر).

وقد قامت الدراسة بتحليل محتوى حساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية على شبكة تويتر، خلال شهر مارس 2020، والذي اشتمل على (62) تغريدة قدّمها الحساب، و(55) تعليقا من متابعي الحساب، وذلك على مستويين..

55  
تعليقا



62  
تغريدة



خلال مارس  
2020



**الأول** يختصّ بتحليل محتوى التغريدات التي قدّمها الحساب خلال الشهر، لدراسة كثافة التغريد الشهري واليومي للحساب، وتحليل أجندة الاهتمامات من خلال رصد الموضوعات المقدّمة، ودراسة مدى الاستعانة بأدوات التعبير والتفاعل الشبكية، وهو ما يعكس في المحصلة النهائية مؤشرات الأداء الرئيسية للحساب.

**والثاني** بتحليل تفاعل المتابعين مع تغريدات الحساب خلال الفترة المذكورة، من خلال المؤشرات الكمية للتفاعل، وتحليل طبيعة تعليقات المتابعين على المستويين الكمي والكيفي، والتي تكشف في النهاية عن طبيعة اتجاهات الجمهور نحو برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية.

## أولاً:

### عدد متابعي الحساب

يبلغ عدد متابعي حساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) على شبكة تويتر (128.224)، وهو عدد منخفض، رغم كون الحساب معنياً بتقديم الخدمات التقنية لمختلف الأجهزة الحكومية، بهدف تمكينها من تقديم خدمات رقمية

متكاملة ومترابطة للأفراد والمؤسسات، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف لابدّ من تحقيق الاتصال الفعال بين الحساب وغيره من حسابات الأجهزة الحكومية المتعدّدة، والتي يفترض أن تتابع الحساب للإحاطة المستمرة بالخدمات المقدّمة في مجال التعاملات الإلكترونية.

## تبسيط..

المحتوى التقني وتقديمه بصورة قصص، من أهمّ ما يجذب الجمهور إلى الحساب.

كما أن هذه الخدمات تهدف في النهاية إلى تقديم خدمات ذات كفاءة عالية للمواطن والمقيم، وتسهّل عليه أداء مختلف خدماته ومراجعاته مع الأجهزة الحكومية عن بُعد بيسر وسهولة، ومن ثم يُفترض أن تكون هناك متابعة جماهيرية واسعة للحساب، وهو ما يستلزم من القائمين على الحساب، تأسيس خطوط اتصال فعال بينه وبين حسابات التواصل الاجتماعي الحكومية والخاصة، كما أنه من المهم تحقيق الوصول الفعال للمواطنين، من خلال تبسيط المحتوى التقني المقدّم، وتقديمه بصورة (قصص) جذابة تلفت انتباه الجمهور من المواطنين والعاملين في الأجهزة الحكومية، وتشكّل وعيه التقني.

## ثانياً:

### نشاط التغريد بالحساب

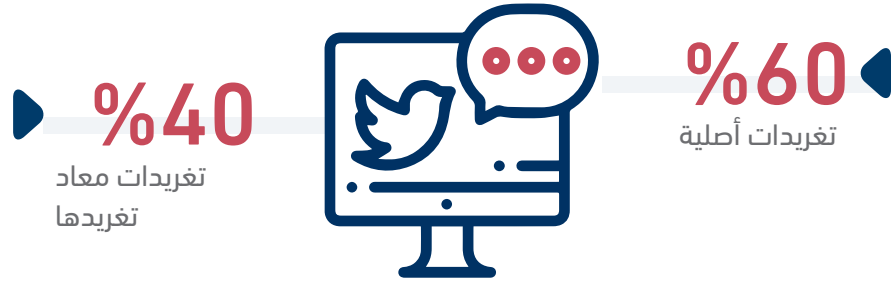
كشف تحليل حساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) خلال فترة الدراسة، تقديمه (62) تغريدة خلال شهر كامل، بمتوسط تغريد يومي مقداره تغريدتان فقط، وهو معدّل كمي ضعيف للتغريد، لا يمكنه الحفاظ على تفاعل الجمهور مع الحساب من جهة، ولا يسهم في إبراز الأنشطة والمبادرات التي يُقدّمها البرنامج من جهة ثانية، إلى جانب مراعاة أن حساب الجهة على تويتر، لابد أن يقوم بمختلف الوظائف الإعلامية، والتي تشمل التوعية والتثقيف والتوجيه، وغيرها من الوظائف التي تتعلق بنشاط الجهة وطبيعة عملها.

وتؤكد الدراسة أن هذا المستوى من التغريد لا يحافظ على تواصل فعّال مع الأفراد والمنشآت، ولا يساعد على تحقيق المتابعة الكافية للمحتوى المقدّم من جانب الحساب، ويكرّس لمستوى ضعيف من الارتباط بالحساب.

وقد انقسمت التغريدات التي قدّمها الحساب خلال فترة التحليل إلى نوعين:

الأول هو التغريدات الأصلية للحساب، وبلغت نسبتها 60%.

أما النوع الثاني فهو التغريدات المعاد تغريدها من حسابات أخرى، وبلغت نسبتها 40%.



ويكشف هذا المعدل الكمي للتغريد وإعادة التغريد، زيادةً بسيطةً في معدّل إعادة التغريد، ومن الأفضل لحسابات التواصل الاجتماعي التّفوّق الملحوظ لنشاط التغريد على نشاط إعادة التغريد، لأنّ نشاط التغريد يُعبّر عن خطة المنظمة واستراتيجياتها للاتصال بالمجتمع والجمهور، أما نشاط إعادة التغريد فيلعب دوراً مهماً في تنسيق الجهود مع المنظمات الأخرى ذات العلاقة. وفي حالة حساب (يسر) شكّل نشاط إعادة التغريد معدلاً كبيراً، على حساب نشاط التغريد.

**ثالثاً:**

## شبكة القضايا والموضوعات

أظهرت نتائج تحليل حساب (يسر) على شبكة تويتر، تنوع شبكة القضايا والموضوعات المقدّمة، والتي تستعرض المشاريع والمبادرات التي تقدّمها (يسر)، وقد جاءت تجسيدا للمبادرات والبرامج التي يعمل عليها البرنامج، والتي ترتبط بالخدمات الرقمية التي تقدّمها مختلف الأجهزة الحكومية، ولهذا ربطت بعض التغريدات بين برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، وبعض المؤسسات الحكومية التي تقدّم خدمات تقنية، إلى جانب أن الحساب لم يتجاهل الأحداث المهمة في فترة التحليل، وهي الأحداث التي فرضت نفسها على اهتمامات الحساب.

وقد جاء في صدارة هذه الموضوعات **(الخدمات التقنية الحكومية)** بنسبة 37%، حيث أن مهمة البرنامج الرئيسية تتمثل في توفير التعاملات الإلكترونية الحكومية بكفاءة عالية، وتيسيرها على المستخدمين والمراجعين، ولهذا أعطى الحساب الأولوية لهذا الموضوع، والذي اشتمل على مختلف الخدمات التقنية ومنها: (خدمة التوقيع والتصديق الرقمي)، وهي إحدى الخدمات التي ترتبط بعمل برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، وتُسهم في تسريع وتسهيل أداء العمل الحكومي، حيث اهتم حساب (بسر) بالتغريد عن الختم الرقمي والتوقيع الرقمي، وكذلك عن المركز الوطني للتصديق الرقمي الذي يُقدّم منظومة متكاملة لإدارة

## مهمة..

البرنامج الرئيسية تتمثل في توفير التعاملات الإلكترونية الحكومية.

البنية التحتية للمفاتيح العامة، والتي تقوم عليها كافة الأعمال الإلكترونية، كالتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وتمكّن هذه المنظومة المتعاملين عن طريق شبكة الإنترنت بمختلف فئاتهم (حكومة، مواطنين، أعمال)، من إجراء مختلف العمليات الإلكترونية بسريّة وموثوقية وسلامة تامة.

وهناك أيضاً الطول الرقمية المالية، والتي تمثل ملفاً مهماً لخصوصية العمليات المالية، وكذلك النظام الوطني الموّحد للمراسلات الحكومية، والخدمات الرقمية التي تقدّمها وزارة الإسكان، والمنصات التعليمية الرقمية التي زادت أهميتها في ظلّ أزمة كورونا، والتي أكدت للجميع ضرورة امتلاك المؤسسات التعليمية منصات تعليم عن بُعد قوية، بإمكانها أن تحلّ محلّ التعليم التقليدي في ظروف الأزمات.

وفي إطار التغريد عن الخدمات التقنية للأجهزة الحكومية، كان هناك اهتمام خاص بمنصة (أبشر) التي تقدّم خدمات تقنية على درجة كبيرة من الأهمية والكفاءة، بالإضافة إلى المنصة الوطنية الموّحدة، التي تمثّل منظومة متكاملة تقدّم كافة الخدمات الحكومية بجودة وكفاءة عاليتين عبر تجربة موّحدة ومن خلال قنوات متعددة، وكذلك البرنامج الوطني لتنمية قطاع تقنية المعلومات، الذي وافق مجلس الوزراء مؤخراً على إطلاقه، للإسهام في تعزيز منظومة قطاع تقنية المعلومات وزيادة فعاليته وضمان استدامة نموّه من خلال دعم تبني التقنية، وتحفيز المحتوى التقني المحلي وتعزيز صادراته، باستخدام مجموعة من المقوّمات المالية، كما قام الحساب بالتغريد عن الدليل الإرشادي لضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات للجهات الحكومية في المملكة، ضمن أشكال التوعية في مجال تقديم الخدمات الحكومية التقنية.

وتلا ملفّ (الخدمات التقنية الحكومية) موضوع **(العمل عن بُعد)**، والذي احتلّ المرتبة الثانية بنسبة 30%، ورغم الارتباط الوثيق بين (العمل عن بُعد) وطبيعة عمل

برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية، من خلال تمكين برنامج (يسر) للتعاملات الإلكترونية الحكومية، والتي يمكن تقديمها بالعمل عن بُعد، إلا أن موضوع العمل عن بُعد قد فرض نفسه على اهتمامات حساب (يسر) وغيره من الحسابات الحكومية، نظراً لطبيعة الأحداث التي تمرّ بها المملكة - أسوةً بدول العالم - وتعليق العمل الحكومي نتيجةً لتفشي فيروس كورونا، وإتاحة المجال للعمل عن بُعد لضمان سير العمل الحكومي خلال تلك الفترة.

من تغريدات الحساب اهتمت بموضوع (العمل عن بعد)  
نتيجةً لتفشي فيروس كورونا وتعليق العمل الحكومي.

30%

كما قام الحساب بالنشر عن تقديم الدعم لأساليب العمل عن بُعد عبر بوابة قيادات تقنية المعلومات، والتي تُعدّ بوابةً تفاعليةً مُوجّهةً للقيادات التقنية في الجهات الحكومية، لتمكينهم من الحصول على الخدمات والتطبيقات الوطنية المشتركة والمقدّمة من برنامج (يسر)، لدعم وتمكين التحوّل الرقمي الحكومي في المملكة بأفضل الممارسات والمعايير العالمية، كما تتيح لمدرّاء تقنية المعلومات الاستفادة الفاعلة من الخدمات وتحديثاتها بشكل مباشر.

وجاء في المرتبة الثالثة وبنسبة 12% موضوع **(أزمة فيروس كورونا)** والذي قام الحساب بالتغريد حوله كوسيلةٍ مساعدة في الحملة الإعلامية الحكومية للتصدّي لأزمة فيروس كورونا، وهو إجراء ضروري يُحسّب ل (يسر) تكثيف نشر التغريدات الخاصة به، للإسهام في الحملات الإعلامية الحكومية المواجهة لأزمة كورونا، حيث نشر الحساب في بداية الأزمة طلباً للمواطنين بضرورة الإفصاح عن وجودهم في إيران، وكذلك ساهم في حملة (كلنا مسؤول) التي أطلقها برنامج التواصل الحكومي، وساهم في الرّبط بين مجال تخصصه وطبيعة الأزمة، فنشر عن الاشتراطات الصحية لشركات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية، وكذلك الالتزام بالإجراءات الوقائية واعتماد سبل الدفع الإلكتروني، وغرّد عن أبطال توصيل الطلبات لدعم المواطنين والمقيمين على البقاء في المنازل، كما نشر عن قمة مجموعة العشرين التي تمت إلكترونياً عن بُعد برئاسة المملكة، لمناقشة أزمة فيروس كورونا وتداعياتها على اقتصاديات دول العشرين، وكذلك نشر عن الاجتماعات التي تُنظّم عن بُعد.

وجاء في المرتبة الرابعة وبنسبة 6% كلٌّ من موضوع **(مسار قيادة التغيير لقيادات التحوّل الرقمي في القطاع الحكومي)**، وهو المسار الذي أطلقه البرنامج من خلال مركز تطوير الحكومة الذكية، بهدف تغيير ثقافة المنظمات، وتحقيق التغيير لقادة التحوّل الرقمي، وموضوع **(ملتقى تمكين المرأة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات)**، حيث يُعتبر

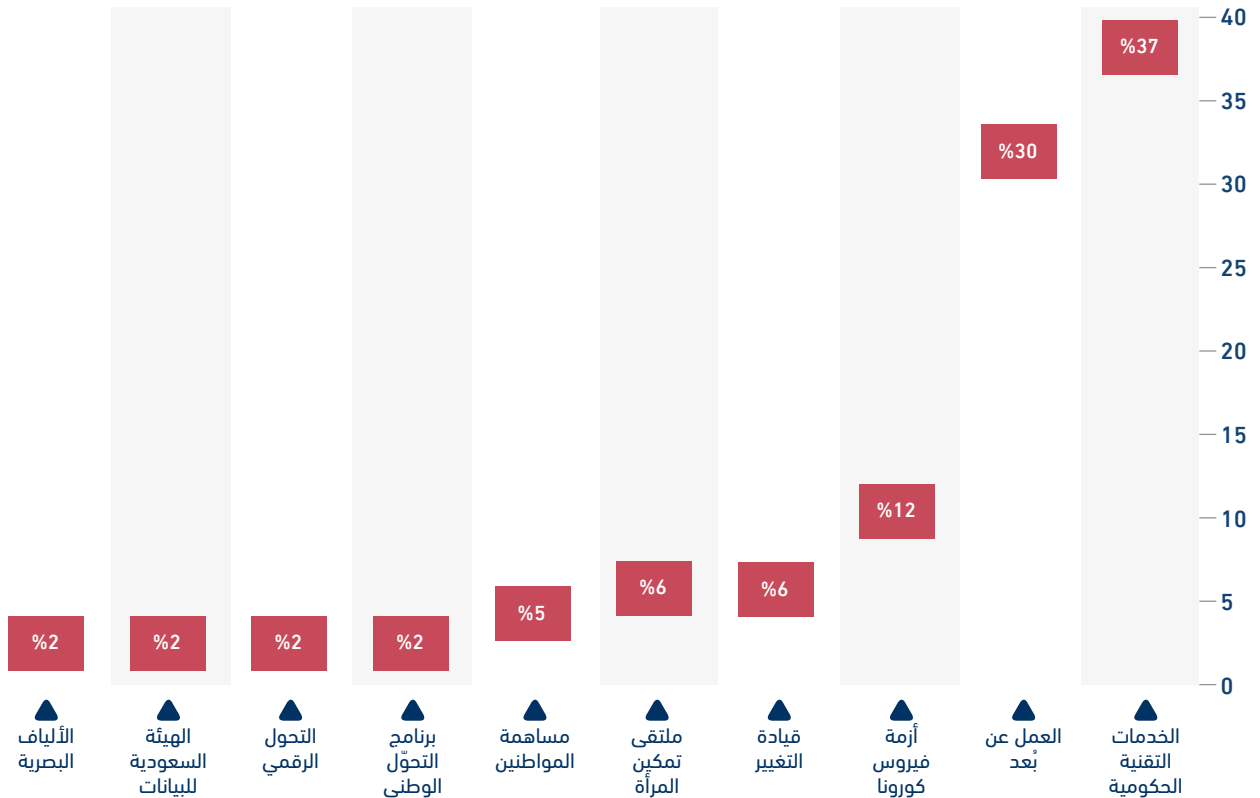


تمكين المرأة من ركائز استراتيجية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بهدف بناء منظومة رقمية تحتضن وتنمي وتستقطب العقول والمهارات النسائية الداعمة لعملية التحوّل الرقمي، وزيادة استدامة فرص العمل النوعية للمرأة في وظائف الاتصالات وتقنية المعلومات، وكذلك موضوع (تقنية البلوك تشين) والذي يُعدّ أحد الموضوعات التقنية المهمة، فسلسلة الكُتل التي تُعبّر عن البيانات التي يتمّ تخزينها والحفاظ عليها من خلال شبكةٍ لا مركزية من أجهزة الحاسوب، قد تسهم في إعادة تعريف الثقة والشفافية والتضمين في جميع أنحاء العالم.

وجاء في المرتبة الخامسة وبنسبة 5% موضوع **(مساهمة المواطنين في تطوير الخدمات الحكومية)** حيث إن المواطن أحد أهمّ أطراف عملية التعاملات الإلكترونية الحكومية، وهو المستهدف النهائي من هذه الجهود، ولذا كان لابدّ من تعزيز خبرته في التعامل مع خدمات الجهات الحكومية، وتحفيزه على الإسهام في تطوير هذه الخدمات.

وجاءت في المرتبة السادسة وبنسبة 2% بالتساوي، **مجموعة من الموضوعات المتفرقة**، هي: برنامج التحوّل الوطني، والتحوّل الرقمي، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، والتحويل على تقنية الألياف البصرية، واليوم العالمي للمرأة.

ويلاحظ ارتباط معظم هذه الموضوعات بمجال تخصّص برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، حيث اهتمّ الحساب بالتركيز على التحوّل الرقمي في مختلف المجالات، وما يرتبط بذلك من التغريد عن الهيئات والمؤسسات المعنية بهذا الملفّ في المملكة.



## رابعاً:

### الوسائط المتعدّدة



**56%**

إنفوجرافيك

**24%**

فيديو

**3%**

صور

تُعدّ الوسائط المتعدّدة إحدى الوسائل الفنية المساعدة التي تُسهم في تقديم المحتوى الرقمي بأسلوب فني، يُقدّم المعلومات والبيانات بشكل مُكثّف وجاذب في نفس الوقت، وقد استعان حساب البرنامج بالوسائط المتعدّدة في تقديم التغريدات بشكل فني محترف، حيث جاء في صدارة هذه الوسائط «الإنفوجرافيك» بنسبة 56%، تلاه الفيديو في المركز الثاني بنسبة 24%، وأخيراً الصور الفوتوغرافية في المركز الثالث بنسبة 3%، في حين تمّ تقديم التغريدات النصّية الخالية من الوسائط المتعدّدة بنسبة 17%.

وتُظهر النتائج اعتماد حساب البرنامج بشكل أساسي على فن الإنفوجرافيك في صناعة وتقديم المحتوى، باعتباره الفنّ الذي يجمع بين تقديم المادة المعلوماتية وتقديم الصور والأشكال الجاذبة للانتباه، ولكن لوحظت زيادة نسبة التغريدات النصّية، ورغم وجود التغريدات النصّية كشكل متعارف عليه في شبكة تويتر، إلا أن تقليل نسبتها إلى الحد الأدنى أجدر بالحساب، نظراً لافتقارها إلى الشكل الجذاب الذي يلفت الانتباه، ويساعد على وصول المحتوى لأكبر شريحة من المتابعين، وتفاعلهم الإيجابي مع المحتوى.

## خامساً:

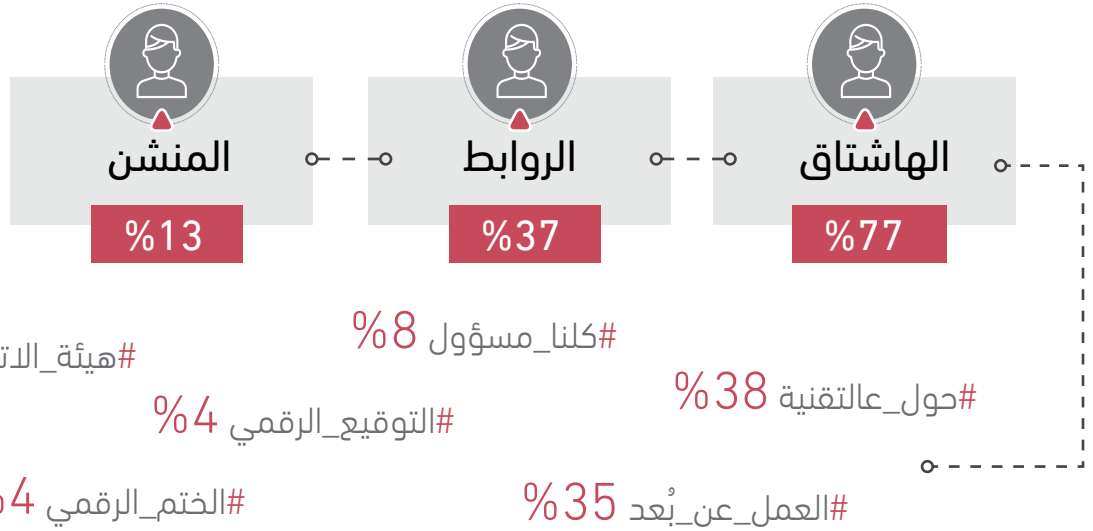
### أدوات التشبيك والتأطير

تتميّز شبكات التواصل الاجتماعي بمجموعةٍ من الأدوات الرقمية التي تُحقّق التشبيك والربط بين المصادر المختلفة، إلى جانب الوسائل التي تُحقّق الثراء المعرفي، وتقديم معلومات وفيرة على مصادر معرفية عدة، وقد استعان حساب (يسّر) بهذه الأدوات لتحقيق هذه الوظائف بفاعلية.

وجاء في صدارة هذه الأدوات التي استعان بها الحساب (الهاشتاق)، وهو وسيلة فعالة لتأطير المحتوى وفقاً للقضية أو الموضوع الخاصّ بالتغريدة، ويرفع نسب وصول التغريدات إلى الجمهور، ويعمل كذلك على تنظيم التغريدات بشكل يسهّل جَمْعها وتحليلها، وقد بلغت نسبة استعانة الحساب بالهاشتاق 77% من إجمالي التغريدات التي قدّمها الحساب.

وقد كان في صدارة الهاشتاقات التي تضمنتها تغريدات الحساب، هاشتاق #حول\_

عالتقنية والذي احتلّ المرتبة الأولى في قائمة الهاشتاقات المستخدمة بنسبة 38%، تلاه هاشتاق #العمل\_عن\_بعد بنسبة 35%، ثم هاشتاق #كلنا\_مسؤول الذي حلّ في المرتبة الثالثة بنسبة 8%، وتلته مجموعة كبيرة من الهاشتاقات التي تمّ استخدامها بنسب ضئيلة تتراوح بين 2 - 4% لكل هاشتاق مستخدم، وارتبطت جميعها بمجال تخصّص برنامج (يسّر) مثل: #الختم\_الرقمي #التوقيع\_الرقمي #هيئة\_الاتصالات #قائدات\_التقنية #وزارة\_الاتصالات\_وتقنية\_المعلومات #البرنامج\_الوطني\_لتنمية\_التقنية #البيانات\_تقود #حكومة\_بلا\_ورق.



أما ثاني الأدوات التي استعان بها حساب (يسّر) فكانت الروابط التشعبية، وتُسهم هذه الروابط في إتاحة القدرة على تقديم المزيد من المعلومات والخدمات عبر المصادر الإلكترونية الأخرى، وبلغت نسبة الاستعانة بهذه الروابط 37%، ويلاحظ أن معظم الروابط المتشعبة المنشورة مع التغريدات كانت تُحيل إلى موقع برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، والمنصة الوطنية الموحّدة، وبوابة قيادات تقنية المعلومات، وبوابة التعليم الوطنية (عين)، ومنظومة التعليم الموحّدة.

وتمثلت ثالث الأدوات الشبكية المستخدمة في الإشارة أو المنشن، وتُسهم الإشارة أو المنشن في تحقيق الترابط الشبكي بين الحسابات، وهي أداة مهمة لتحقيق الترابط بين حسابات التواصل الاجتماعي الحكومية، وزيادة فاعليتها وانتشارها الجماهيري وتنسيق جهودها، وقد بلغت استعانة الحساب بهذه الأداة نسبة 13%، وهي نسبة منخفضة بالنظر إلى أن كثيراً من تغريدات الحساب خلال فترة التحليل كانت تتناول جهاتٍ أخرى، إلى جانب تداخل اختصاصات البرنامج مع كثير من الجهات، سواء داخل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات أو خارجها، وقد تمت الإشارة إلى حسابات وحدة التحوّل الرقمي، ووزارة التعليم - عام، ووزارة الإسكان، وبعض الشركات التي تقدّم الخدمات التقنية.

## سادساً:

### التفاعل مع المحتوى

تنوّعت أشكال تفاعل المتابعين مع محتوى حساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)، وجاء الإعجاب في صدارة هذه الأشكال، فقد بلغ المعدل الكمي للإعجاب بتغريدات الحساب (957)، تلاه إعادة تغريد تغريدات الحساب وبلغ (607)، وأخيراً التعليق وبلغ عدد التعليقات على تغريدات الحساب (55) تعليقا.

وبذلك يبلغ المعدل الكمي للتفاعل مع تغريدات حساب (يسر) خلال فترة التحليل (1619) تفاعلاً، وتمّ قياس هذا التفاعل من خلال المعادلة التالية: (الإعجاب + التعليق + إعادة التغريد).



ولوحظ انخفاض معدّل التفاعل مع تغريدات الحساب، ويمكن ربط ذلك بانخفاض كثافة عملية التغريد للحساب، فبمقارنة معدل التفاعل (1619) بعدد تغريدات الحساب خلال فترة التحليل، وعدد متابعي الحساب من خلال المعادلة التالية (التفاعل ÷ عدد التغريدات ÷ عدد المتابعين)، يتّضح أن معدل الارتباط Engagement مع حساب (يسر) يبلغ 3%، وهو معدّل ضعيف بشكل ملحوظ، ولا يتّسق مع الخدمات المهمّة التي يقدّمها البرنامج لمختلف الأجهزة الحكومية في المملكة.

## سابعاً:

### معدّل الاستجابة

يمثل مُعدّل الاستجابة النسبة المئوية لتفاعل الحساب مع المتابعين، من خلال الردّ على التعليقات المقدّمة من المتابعين للحساب، وعدم تجاهل استفساراتهم ومشاكلهم التي يُعبّرون عنها من خلال الردود والتعليقات، وهو عامل مهمّ يسهم في تحقيق تأثير البرنامج والرّضا الجماهيري عن خدماته، وبتحليل حساب (يسر) خلال

شهر مارس 2020، يتّضح خلوّ حساب (يسّر) من الردود على الاستفسارات الواردة من المتابعين في التعليق على التغريدات، باستثناء ردّ واحد فقط، وهو ما جعل معدّل الاستجابة لتعليقات المتابعين منخفضاً للغاية، حيث بلغت نسبة الاستجابة 2% فقط، وتحتاج هذه النسبة المنخفضة إلى المزيد من الاهتمام، ورفع معدّل الاستجابة لأعلى قدر ممكن، لأنه من أهمّ عوامل تفاعل المتابعين مع الحساب، وتحسين السمعة المؤسسية للمنظمة.

**2% فقط..**

نسبة استجابة حساب (يسّر)  
للاستفسارات المتابعين.

**ثامناً:**

## اتجاهات المتابعين

كشفت نتائج الدراسة أن الاتجاه الإيجابي كان في صدارة اتجاهات المتابعين نحو برنامج (يسّر)، حيث بلغت نسبة الاتجاه الإيجابي 51%، تلاه الاتجاه غير الواضح أو المحايد في المرتبة الثانية بنسبة 42%، في حين اقتضرت نسبة الاتجاهات السلبية على 7% فقط، وحلّت في المرتبة الثالثة والأخيرة لاتجاهات المتابعين.



وبذلك يتّضح أن الاتجاه العام الغالب على طبيعة اتجاهات المتابعين نحو برنامج (يسّر) هو اتجاه إيجابي، وهو مؤشر جيّد، خاصة وأن نسبة التعليقات السلبية ضعيفة، أما التعليقات التي لم يتّضح منها اتجاه معين، فكانت عبارة عن استفسارات ومقترحات، وتُسهم عملية الاستجابة والتفاعل مع هذا النوع من التعليقات في عدم تحوّلها من اتجاهات محايدة إلى اتجاهات سلبية.

ويكشف التحليل الكيفي لتعليقات المتابعين، أن قطاعاً كبيراً من المتابعين أشاد بالخدمات التقنية التي يُقدّمها برنامج (يسّر)، وكذلك إشادة بعض شركاء (يسّر) بهذه الشراكة، أما التعليقات التي كانت اتجاهاتها غير واضحة، فكانت استفسارات واقتراحات كما سبق التوضيح، بينما تلخّصت التعليقات السلبية في الانتقادات لبعض الخدمات المقدّمة.

## تاسعاً:

### التقييم الإجمالي لحساب (يسر)

خلصت الدراسة من خلال استعراض مختلف مؤشرات الأداء الرئيسية لحساب برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)، إلى ضعف مؤشرات أداء الحساب، وفيما يلي استعراض المؤشرات السلبية:

● على مستوى **عدد متابعي الحساب**، يقلّ العدد عن أعداد متابعي العديد من الأجهزة الحكومية في المملكة، مع الأخذ بالاعتبار مكانة البرنامج ودوره المهمّ في تنسيق الجهود بشأن التعاملات الإلكترونية الحكومية، التي تُعدّ المملكة دولة رائدة فيها على مستوى الشرق الأوسط.

● على مستوى **عدد التغريدات وطبيعتها**، انخفض معدّل التغريدات اليومي بشكل واضح، إلى جانب أن نسبة ليست قليلة منها مُعاد تغريدها، وليست من إنتاج الحساب نفسه.

● على مستوى **مستوى التفاعل** مع التغريدات، لوحظ انخفاض معدّلات التفاعل مع التغريدات، وخاصة في ظل انخفاض معدّل التغريد.

● على مستوى **معدّل الاستجابة**، كانت نسبة الاستجابة لاستفسارات ومقترحات المتابعين منخفضة للغاية.

أما **المؤشرات الإيجابية** لأداء الحساب، فتمثلت في الجوانب التالية:

● على مستوى **الموضوعات المقدّمة**، لوحظ التنوّع في الموضوعات والقضايا المقدّمة، والتركيز على الخدمات التقنية التي تهتمّ كلاً من المواطنين والمنشآت المختلفة، إلى جانب التفاعل مع الأحداث الطارئة التي يمرّ بها المجتمع.

● على مستوى **الوسائط المتعدّدة**، كشفت الدراسة تميّز الحساب في استخدام وسائط متعدّدة متميّزة وتجذب الانتباه للمحتوى.

● على مستوى **أدوات التشبيك والتأطير**، استعان الحساب بأدوات التشبيك المتمثلة في المنشئ أو الإشارة، كما استعان بأدوات تأطير المحتوى والمتمثلة في الهاشتاق، ولم يتجاهل تقديم الروابط التشعبية للإحالة إلى مواقع الخدمات التقنية المختلفة.

## توصيات..

توصي الدراسة بتطوير أداء حساب (يسر) على شبكة تويتر، باعتباره النافذة الرئيسية للبرنامج، وتتمثل أهم جوانب التطوير المقترحة في:

- التخطيط الإعلامي لأداء حساب البرنامج على شبكة تويتر، لتشمل أهم بنود هذه الخطة زيادة عدد متابعي الحساب، من خلال تسويق الحساب بالمحتوى والتغريد المرّوج.
- تكثيف عملية التغريد في الحساب عن مختلف الأنشطة والخدمات، إلى جانب المحتوى التثقيفي لرفع الوعي التقني لدى الجمهور.
- رفع معدّل الاستجابة لتعليقات المتابعين، من خلال تكثيف عملية الردّ على استفساراتهم ومقترحاتهم، والتي سوف تسهم في زيادة التفاعل مع المحتوى المقدّم.
- القياس المستمرّ لأداء حساب البرنامج، من خلال متابعة مؤشرات أداء الحساب الرئيسية، للوقوف على جوانب الضعف ومعالجتها.

