

معالي الوزير ماجد الحقيل على تويتر

حساب شخصي بطابع مهني



الرسالة:

رفد المجال الإعلامي بالبحوث
والدراسات المنهجية التأصيلية،
وتقويم أداء وسائل الإعلام
التفاعلي، ورصد وتحليل
مضامينها.



من نحن:

مركز سعودي (مستقل)..

مضامين وسائل الإعلام التفاعلي .. **ميداننا**

بياناتها ووسائط محتواها .. **حقول دراستنا**

الرصد والتحليل والقياس .. **أدواتنا**

2

أهدافنا:

استشراف
المستقبل..
وفق قواعد
البحث العلمي

تقديم
التوصيات
المنهجية

رصد تحوُّلات
ثورة الاتصالات
والمعلومات

تقويم الخطاب
الإعلامي،
والارتقاء به

قياس اتجاهات
الرأي العام
وتأثيراتها

المحتويات

- 04 ملخص تنفيذي
- 05 مقدمة
- 07 منهجية الدراسة
- 11 أحجام التفاعل
- 14 استخدام الأدوات الرقمية
- 16 أطر التعليق على تغريدات الحساب
- 18 النتائج العامة للدراسة

ملخص تنفيذي..

يمتلك معالي الوزير ماجد الحقييل سيرة ذاتية صافلة بالمؤهلات العلمية والخبرات العملية، جعلته محل ثقة القيادة الرشيدة لتولي وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. ونظرًا لكون الوزارة تمثل أحد أبرز القطاعات الخدمية التي تخدم المواطن السعودي بشكل مباشر، فإن عنصر التواصل ما بين قطاعات الوزارة ممثلة في قياداتها الرئيسية أو أجهزتها التنفيذية يعد إحدى أهم أدواتها لتحقيق أهدافها، وهو ما يعكس القيمة الكبيرة لحساب معالي الوزير عبر تويتر - المنصة الاجتماعية البارزة في المجتمع السعودي - والذي يمثل نافذة للتواصل بين المسؤول الأول في الوزارة والمواطنين السعوديين.

وانطلاقًا من هذه القيمة المجتمعية لحساب معالي الوزير «ماجد الحقييل» عبر تويتر، سعى مركز القرار للدراسات الإعلامية إلى تسليط الضوء على أهمية الحساب ودوره في إطار المسؤولية المجتمعية للوزير وتحقيق أهداف الوزارة الرامية لخدمة المملكة ومواطنيها وفق محددات رؤية المملكة 2030، وذلك من خلال رصد وتحليل المحتوى الأصلي للحساب، للوقوف على السمات العامة للمحتوى والمعالجات الإعلامية الرقمية المستخدمة، وحدود الدور الوظيفي للحساب في خدمة أهداف الوزارة، وانعكاساته على تفاعلات المتابعين.

واعتمدت الدراسة على منهج المسح التحليلي بشقيه الكمي والكيفي للمحتوى الأصلي المنشور في حساب معالي الوزير وتعليقات المتابعين على المحتوى خلال الفترة الممتدة من 25 فبراير 2020 وحتى 15 يونيو 2021م.

وقد انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها:

- سخر معالي الوزير ماجد الحقييل حسابه الشخصي على تويتر بشكل وظيفي لخدمة المواطنين، مغلّبًا بذلك إطار المسؤولية المجتمعية لمعاليه.
- اتسمت الغالبية العظمى من تعليقات المستخدمين على تغريدات الحساب بالاتجاه الإيجابي نحو معاليه، مما يعكس حالة الرضا الشعبي عن الأداء الوظيفي لمعاليه.
- غلبت اللغة التضامنية والتحفيزية في خطاب تغريدات حساب معالي الوزير ماجد الحقييل، والتي عكست إيمانه بروح فريق العمل، وأهمية المشاركة والتضامن والتعاون لخدمة الوطن والمواطن.
- يُعد الحساب مرجعًا معلوماتيًا للمواطنين، ومنصة اجتماعية لحل مشكلاتهم.



ماجد الحقييل
@majedhogail

مقدمة..

حساب الرسمي لوزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان

انطلاقاً من سياسات التطوير والتحديث التي تتخذها القيادة الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع - حفظهما الله -، تم اتخاذ العديد من القرارات التي أحدثت تغييرات هيكلية في الجهاز التنفيذي للدولة عبر إعادة هيكلة بعض الوزارات والهيئات العامة لتتوافق مع ما تصبو إليه رؤية المملكة 2030، وتتماشى مع متطلبات هذه المرحلة التنموية الشاملة.

ولأن المواطن السعودي هو أساس هذه الرؤية كونه الهدف والرافد لها كما قال الملك سلمان بن عبد العزيز، فقد أولى عنايته - أيده الله - بكافة الوزارات والهيئات التي تُقدم خدمات مباشرة للمواطنين ومنها وزارتا الإسكان والشؤون البلدية والقروية؛ ف جاء الأمر الملكي الذي أصدره خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز في 24 يناير 2021م بضم وزارة الإسكان إلى وزارة الشؤون البلدية والقروية لتصبح وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، ليعكس حرص الدولة على تحقيق أقصى استفادة من مواردها، وتوظيفها بالشكل الأمثل لخدمة المواطنين، من خلال توحيد جهود القطاعين، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على سرعة الإنجاز.

13 يوليو 2015م

وزير الإسكان ثم
وزيراً مكلفاً للشؤون
البلدية والقروية

1999م

الزمالة المحاسبية
الأمريكية

2007م

برنامج تطوير
التنفيذيين PED

1998 - 1999م

ماجستير إدارة أعمال
MBA

1989م

بكالوريوس محاسبة من
جامعة الملك سعود



ونظرًا لما يتمتع به معالي الأستاذ ماجد بن عبد الله بن حمد الحقييل من مؤهلات علمية وخبرات عملية واسعة، فقد أصدر الملك سلمان أمرًا ملكيًا بتعيين معاليه وزيرًا للشؤون البلدية والقروية والإسكان.

ويملك الأستاذ الحقييل سيرة ذاتية حافلة، فهو يشغل منصب وزير الإسكان منذ 13 يوليو 2015م، وأصبح وزيرًا مكلفًا للشؤون البلدية والقروية منذ 25 فبراير 2020م، قبل أن يتم ضم الوزارتين معًا ويُصبح وزيرًا للشؤون البلدية والقروية والإسكان بناءً على الأمر الملكي الصادر في 24 يناير 2021م.

السيرة الذاتية..

لمعالي الوزير عكست حجم المؤهلات والخبرات التي يمتلكها والتي جعلته محل ثقة القيادة الرشيدة

وكان معالي الوزير قد حصل على شهادة الزمالة المحاسبية الأمريكية في نيو مكسيكو عام 1999م وماجستير إدارة أعمال MBA من جامعة إلينوي في إربانا شامبين عامي 1998 - 1999م، وبرنامج تطوير التنفيذيين PED من المعهد الدولي للتطوير الإداري IMD في لوزان بسويسرا عام 2007م، وبكالوريوس محاسبة من جامعة

الملك سعود عام 1989م. إضافة إلى عدد من الدورات الإدارية والمالية داخل المملكة وخارجها.

كما يحمل معاليه خبرة عملية مقترنة بإنجازات متميزة بداية من إدارتي الاستثمار والتطوير البنكي بمؤسسة النقد العربي السعودي بين 1990-1998م، ومن ثم في عدد من شركات القطاع الخاص في مجالات التطوير العقاري والقطاع البنكي والاستثماري والتأمين والطيران، وله عضويات في مجالس الإدارة لعدد من الشركات المساهمة العامة مثل بنك الجزيرة وشركة وفاء للتأمين، ومن الشركات المساهمة المغلقة كالجزيرة للأسواق المالية وشركة ناس القابضة وشركة كريدت سويس السعودية وشركة رافال للتطوير العقاري، وكذلك في المنظمات والجهات غير الربحية ومنها مركز التحكيم التجاري السعودي (عضو مجلس الإدارة)، الغرفة التجارية بالرياض (عضو اللجنة العقارية)، الغرفة التجارية بالرياض (رئيس لجنة المطورين العقاريين)، بالإضافة إلى عضوية عدد من الصناديق الاستثمارية ومجالس المراجعة الداخلية.

وتعكس السيرة الذاتية لمعالي وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان، حجم المؤهلات والخبرات التي يمتلكها، والتي جعلته محل ثقة القيادة الرشيدة لتولي هذه الوزارة المهمة والحيوية، ونظرًا لكون الوزارة تمثل أحد أبرز القطاعات الخدمية التي تخدم المواطن السعودي بشكل مباشر، فإن عنصر التواصل ما بين قطاعات الوزارة ممثلة في قياداتها الرئيسية أو أجهزتها التنفيذية يعد إحدى أهم أدواتها لتحقيق أهدافها، وهو ما يعكس القيمة الكبيرة للحساب والذي يمثل نافذة للتواصل بين المسؤول الأول في الوزارة والمواطنين السعوديين.

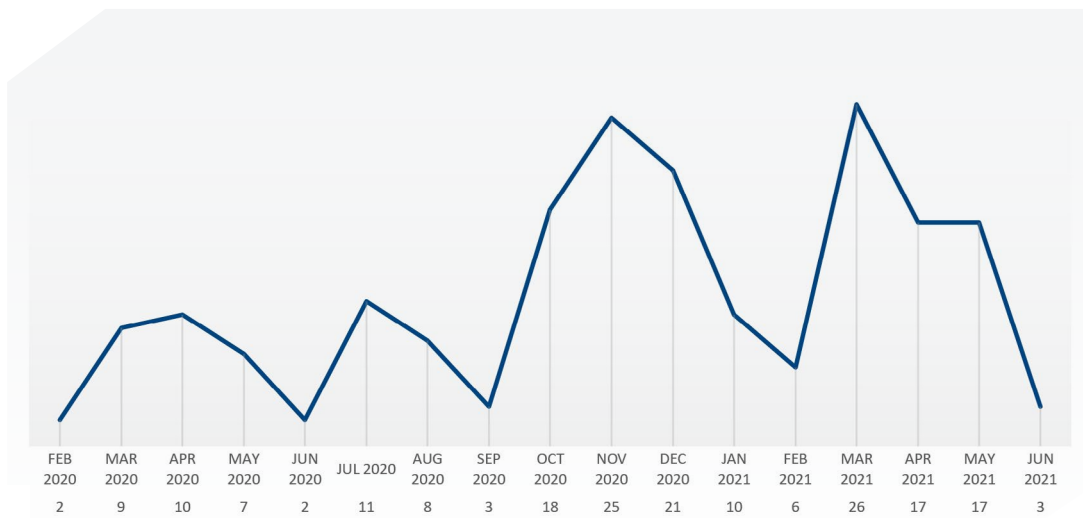
منهجية الدراسة:

انطلاقًا من هذه القيمة المجتمعية لحساب معالي الوزير، سعى مركز القرار للدراسات الإعلامية إلى تسليط الضوء على أهمية الحساب ودوره في إطار المسؤولية المجتمعية للوزير وتحقيق أهداف الوزارة الرامية لخدمة المملكة ومواطنيها وفق محددات رؤية المملكة 2030، وذلك من خلال رصد وتحليل المحتوى الأصلي للحساب، للوقوف على السمات العامة للمحتوى والمعالجات الإعلامية الرقمية المستخدمة، وحدود الدور الوظيفي للحساب في خدمة أهداف الوزارة، وانعكاساته على تفاعلات المتابعين.

واعتمدت الدراسة على منهج المسح التحليلي بشقيه الكمي والكمي للمحتوى الأصلي المنشور في حساب معالي وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان الأستاذ ماجد الحقييل وتعليقات المتابعين خلال الفترة الممتدة من 25 فبراير 2020 وحتى 15 يونيو 2021م، علقًا بأن سبب اختيار تاريخ بدء الدراسة يعود إلى أنه يُوافق تكليف معالي الوزير القيام بأعمال وزير الشؤون البلدية والقروية بجانب مهام منصبه كوزير للإسكان، وذلك قبل صدور الأمر الملكي بتوليه الوزارتين رسميًا بعد ضمهما في 24 يناير 2021م تحت اسم وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

وقد تمثلت العينة في (195) تغريدة أصلية تم رصدها خلال المدى الزمني للدراسة، و(104019) تعليق للمتابعين، وبإخضاع ذلك للتحليل، انتهت الدراسة إلى النتائج التالية:

معدل التغريد الشهري للحساب



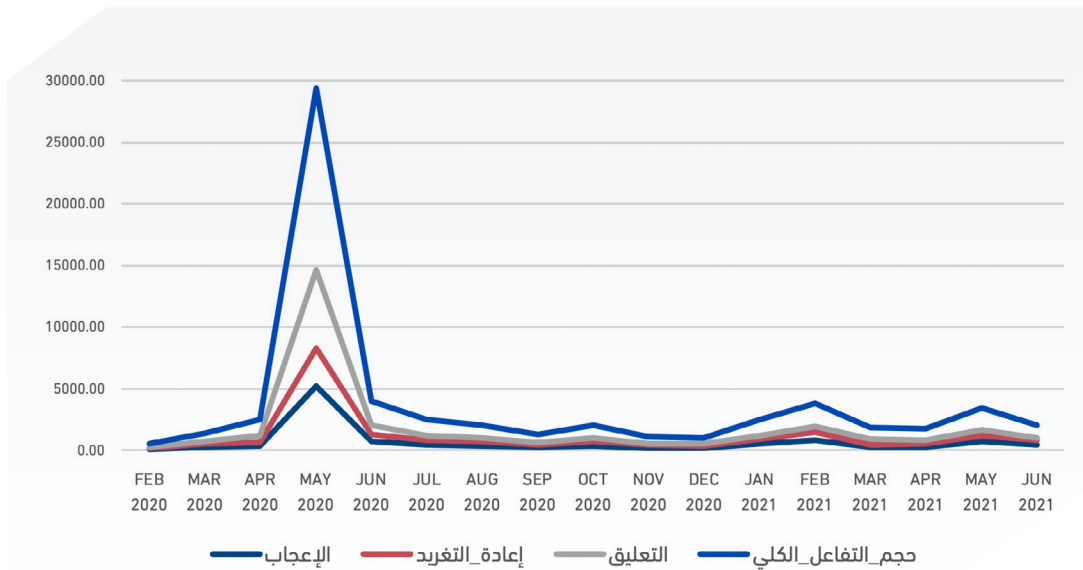
بلغ إجمالي عدد التغريدات «الأصلية» التي تم رصدها في حساب معالي الوزير ماجد الحقييل كعينة خلال الفترة الزمنية للدراسة (195) تغريدة، بمتوسط حجم تغريد شهري

(11.5) تغريدة للشهر الواحد. وهو متوسط كمي مناسب للتغريد بالنظر لطبيعة الشخصية كقائد إداري مسؤول لديه التزامات وظيفية كبيرة، وبالنظر لطبيعة المحتوى الذي غلب عليه الطابع الوظيفي المهني ذو العلاقة بالوزارة، وما تقدمه من خدمات عامة للمواطنين.

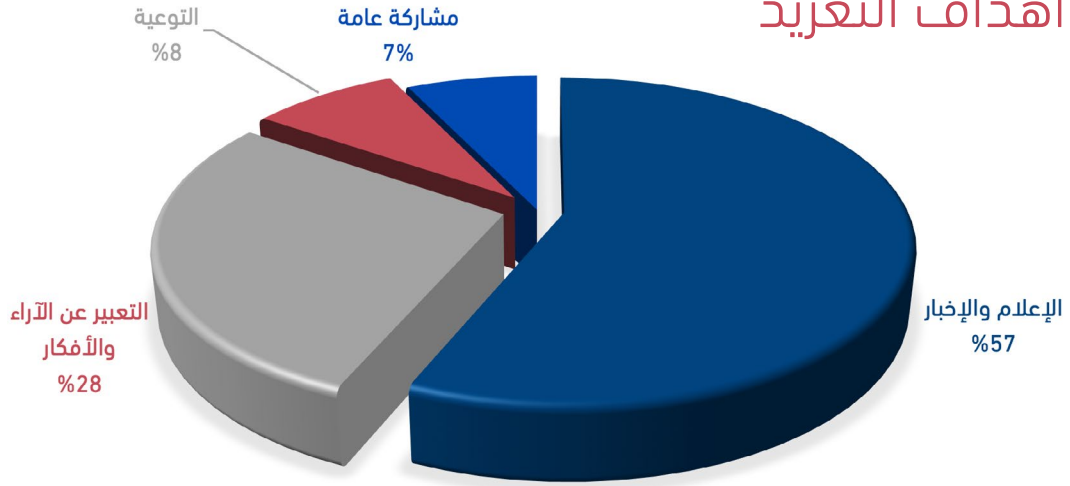
وكشفت النتائج أن شهر مارس 2021م شهد أعلى معدل تغريد شهري في العينة، حيث صعد منحى التغريد بشكل ملحوظ، وذلك بسبب قيام وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بإبرام العديد من الاتفاقيات مع القطاع الخاص والبنوك الحكومية والجمعيات الخيرية لتقديم الطول التمويلية للمواطنين وتوفير الإسكان التنموي والوحدات السكنية المجانية المقدمة من الجمعيات الخيرية للأسر الأشد احتياجًا. هذا بجانب الاتفاقيات التي عقدتها الوزارة مع القطاع الخاص بهدف الارتقاء بالقطاع البلدي وتحقيق الاستدامة في المشهد الحضري وتدعيم البنية التحتية، كإطلاق مشروع «مسارات شوران» و«بوليفارد الضاحية».

أحجام التفاعل حسب اختلاف الشهور

تفاوتت متوسطات أحجام تفاعل المتابعين مع تغريدات الحساب على المدى الزمني للدراسة، حيث ارتفع هذا التفاعل بمختلف أشكاله (التعليق والإعجاب وإعادة التغريد) بشكل كبير خلال شهر مايو 2020م، بسبب حرص المتابعين (مواطنين - شخصيات عامة ومسؤولين) على إظهار تضامنهم ومواساتهم لمعالي الوزير، وتقديم واجب العزاء في وفاة ابنه «المهند» الذي رثاه على حسابه الشخصي. ويعكس ذلك مدى الحب الذي يحظى به الأستاذ ماجد الحقييل، وقربه من المواطنين على المستوى الإنساني. ويوضح الشكل التالي متوسطات تفاعل المتابعين خلال شهور الدراسة:



أهداف التغيريد



أظهرت نتائج تحليل تغريدات حساب معالي الوزير ماجد الحقييل عينة الدراسة وجود خمسة أهداف رئيسية للتغيريد، جاءت على النحو التالي:

1. «الإعلام والإخبار»، الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (57%) من إجمالي العينة،

حيث حرص معاليه على نشر كل المستجدات الخاصة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، وإمداد المتابعين بمستهدفات الوزارة وما تحقق من منجزات، إضافة إلى الإعلان عن المشروعات الجديدة للوزارة.

وإجمالاً، فقد اختصّ هدف الإعلام والإخبار بما يلي:

● اتفاقيات الشراكة والتفاهم والتعاون التي يتم عقدها بين الوزارة والجهات الحكومية أو الخاصة أو الأهلية والخيرية، والنتائج الاقتصادية الإيجابية التي ستتحقق للمواطن والمستفيد بفضل هذه الشراكات.

● تدشين المشروعات الجديدة التي تستهدف إما تمليك المواطنين للمسكن، أو تقدم لهم الحلول التمويلية لتملك المسكن، أو تنظم لهم الإيجار، أو تستهدف رفع كفاءة الأمانات بما يحقق استدامة المشهد الحضري.

● إطلاق مراحل جديدة من مشروعات قائمة يتم تنفيذها على عدة مراحل، مثل الإعلان عن توقيع 8 اتفاقيات مع القطاع الخاص لإطلاق المرحلة الثانية من مشروع «مرسية» بالرياض ومشروع «خيال» بجدة.

● استعراض أعداد الأسر التي استفادت من المشروعات التي أطلقتها الوزارة في قطاع الإسكان، فضلاً عن استعراض الأمانات والمناطق التي استفادت من المشروعات التي أطلقتها الوزارة لتطوير القطاع البلدي.

2. جاء في المرتبة الثانية التغيريد بهدف «التعبير عن الآراء والأفكار» الخاصة بمعالي

الوزير حول مختلف القضايا والموضوعات، وذلك بنسبة (28%)، وأظهرت النتائج أن آراءه اتسمت بالطابع الوطني الداعم للمملكة وولادة الأمر، ومن أمثلة ذلك:

- إبراز أداء المملكة الناجح خلال رئاستها لقمة مجموعة العشرين.
- أرجع الفضل لنجاحات وإنجازات الوزارة - بعد توفيق الله سبحانه وتعالى - إلى سياسات وتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد - حفظهما الله -.
- تأييد ودعم القرارات التي أصدرتها القيادة الرشيدة خلال أوج جائحة كورونا، ومنها تحمل الدولة 60% من رواتب العاملين في القطاع الخاص لتخفيف آثار الجائحة على هذا القطاع والعاملين به، وإعفاء المستثمرين مع البلديات بنسبة 25% من أجرة العقارات البلدية للتخفيف من آثار الجائحة.
- دعم وتشجيع الجهود النوعية التي يبذلها الشباب السعودي في مجال التطوع والمشاركة المجتمعية لتحسين المشهد الحضري بما يحقق أهداف الوزارة في استدامة المشهد الحضري.
- الإشادة والثناء على المتبرعين لمنصة «جود الإسكان» لمساعدتهم للأسر الأشد حاجة بتملك مسكن ملائم.

3. حلّ التغريد بهدف «التوعية» في المرتبة الثالثة بنسبة (8%)، وقد ارتبطت أغلب التغريدات في هذه الفئة بالتذكير بالإرشادات والإجراءات الاحترازية التي يجب اتباعها من جانب إدارات المولات والمجمعات الاستهلاكية والمطاعم، حتى لا يتعرض أصحابها للغرامات والمخالفات التي قد تصل إلى مصادرة الرخص البلدية.

4. في حين كان أقل أهداف التغريد تمثيلاً في الحساب خلال فترة الدراسة تلك التي تعبر عن «المشاركات العامة»، حيث حصلت على نسبة (7%)، وقد غلب عليها الطابع الاجتماعي، ومن أمثلتها:

- تهنئة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وسمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان -حفظهما الله-، بالمناسبات الدينية والقومية، ومنها (شهر رمضان - عيد الفطر والأضحى - اليوم الوطني الـ 90 للمملكة- تهنئة الملك سلمان بخروجه من المستشفى سالقاً معافى).

- تهنئة المرأة السعودية بيوم المرأة العالمي.

- توجيه الشكر لكل من تقدم بواجب العزاء والمواساة لمعالیه في وفاة ابنه المهندس. تُظهر النتائج السابقة أن استخدام معالي الوزير ماجد الحقيّل لحسابه الشخصي على تويتر جاء في المقام الأول بشكل مهني وظيفي، ومكمل ومساعد لمهام منصبه كوزير للشؤون البلدية والقروية والإسكان، فقد سخره لخدمة المواطنين، بينما تراجع فيه نسبة المحتوى الشخصي للوزير.

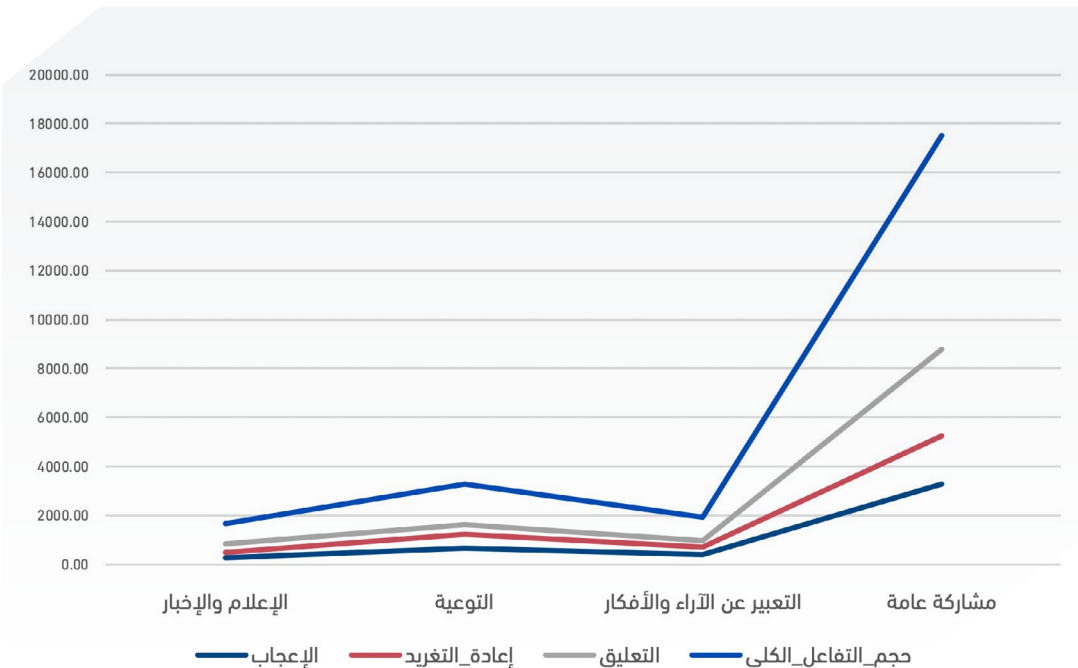
أحجام التفاعل حسب اختلاف أهداف التغريدات

اتسمت تغريدات الحساب الشخصي للوزير ماجد الحقييل على تويتر بكثافة التفاعل عليها من جانب المستخدمين، فبلغ إجمالي التفاعلات (إعجاب - إعادة تغريد - تعليق) على التغريدات عينة الدراسة المتمثلة في (195) تغريدة (288364) تفاعلاً، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1479) تفاعلاً على التغريدة الواحدة.

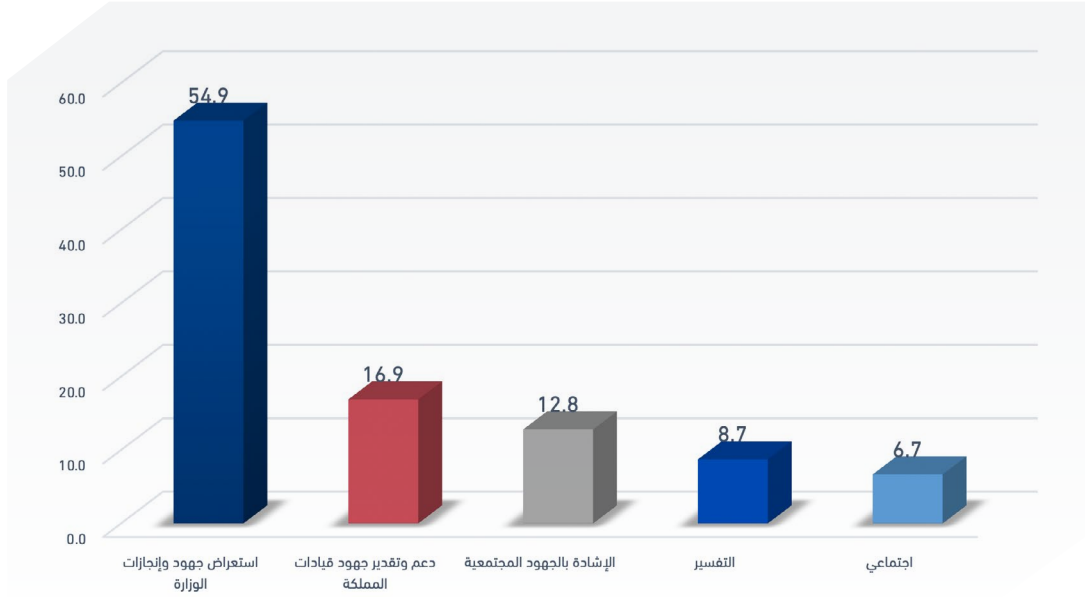
ويوضح الجدول التالي إجمالي أحجام التفاعلات والمتوسطات الحسابية للتفاعل على التغريدة الواحدة:

الإعجاب	إعادة التغريد	التعليق	التفاعل الكلي	
545	400	533	1479	المتوسط الحسابي لتفاعلات التغريدة
106298	78047	104019	288364	المجموع الكلي للتفاعلات

وعلى عكس أولويات اهتمام الحساب في تمثيل أهداف التغريد، جاءت اهتمامات تفاعل متابعيه مع تلك الأهداف مغايرة بشكل كبير، إذ كانت متوسطات التفاعل بمختلف أشكاله (التعليق، الإعجاب، وإعادة التغريد) أعلى بشكل كبير وملحوظ مع التغريدات التي كان هدفها المشاركات العامة والتي غلب عليها الطابع الاجتماعي أو الوطني، تلاها وبفارق كبير التفاعل مع التغريدات الهادفة للتوعية، ثم جاءت بقية الأهداف بمتوسطات تفاعل أقل، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



الإطار الموضوعي للتغريد



تعددت وتنوعت الأطر الموضوعية لتغريدات حساب معالي وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان الأستاذ ماجد الحقييل، وذلك على النحو التالي:

● حلّ في المرتبة الأولى إطار **«استعراض جهود وإنجازات الوزارة»** وقطاعاتها ومنسوبيها» بنسبة 54.9%، حيث اهتم حساب معالي الوزير بالتركيز على استعراض فعاليات ونشاطات واتفاقيات الوزارة، وذلك ضمن المسؤولية الوظيفية للحساب للتعريف بجهود الوزارة وأدائها على كافة المستويات، والإنجازات التي حققتها في قطاعاتها المختلفة، سواء كانت هذه النجاحات تخص الوزارة ككيان أو كوادر وظيفية.

● حصل إطار **«دعم وتقدير جهود قيادات المملكة»** على المرتبة الثانية بنسبة 16.9%، وفيه حرص الوزير الحقييل على التعبير عن تقديره لتوجيهات القيادة ممثلة في خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد - حفظهما الله -، والتي أحدثت تغييرات جذرية في حجم ونوعية الخدمات المقدمة للمواطن السعودي والمقيم. وقد اتسم هذا الإطار بلغة خطاب تُعزز الحس الوطني لدى السعوديين، وتُثير مشاعر الفخر بوطنهم وولادة أمرهم لما يتحقق من إنجازات منذ إطلاق رؤية السعودية 2030، حيث تبوّأت المملكة مكانة مرموقة بين دول مجموعة العشرين.

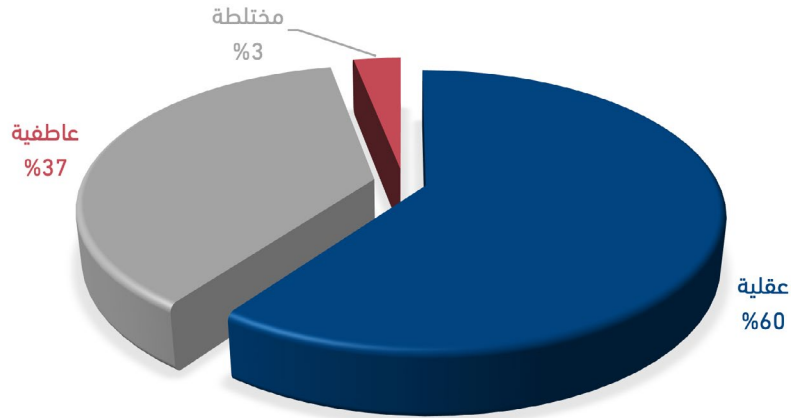
● حلّ إطار **«الإشادة بالجهود المجتمعية»** في المرتبة الثالثة بنسبة 12.8%، وقد ارتبط هذا الإطار بلغة خطاب تحفيزية ومشجعة على روح التعاون والتضافر المجتمعي، ومن أمثلة ذلك الأعمال التطوعية لشابات وشباب الوطن، كما

أظهر الوزير نشاطًا لافتًا في تشجيع وحثّ المؤسسات والشركات على المشاركة المجتمعية، وذلك من منطلق مسؤوليتها المجتمعية.

● وفي المرتبة الرابعة جاء إطار «التفسير» بنسبة 8.7%، حيث حرص معالي الوزير ماجد الحقييل على شرح وتوضيح الإجراءات المتخذة من جانب الوزارة، وذلك لمحو أي لبس أو لغط قد يحدث مع المواطنين بشأنها، كما اعتمد على هذا الإطار في التعريف بكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الوزارة عبر برنامج «سكني» ومنصة «بلدي» على سبيل المثال وليس الحصر.

● أما الإطار «الاجتماعي» فجاء في المرتبة الخامسة بنسبة 6.7%، وخصّصه الوزير الحقييل للمشاركات الاجتماعية والتواصل مع المواطنين، فضلًا عن تقديم التهاني والتبريكات بالمناسبات الدينية والوطنية.

الاستمالات الإقناعية

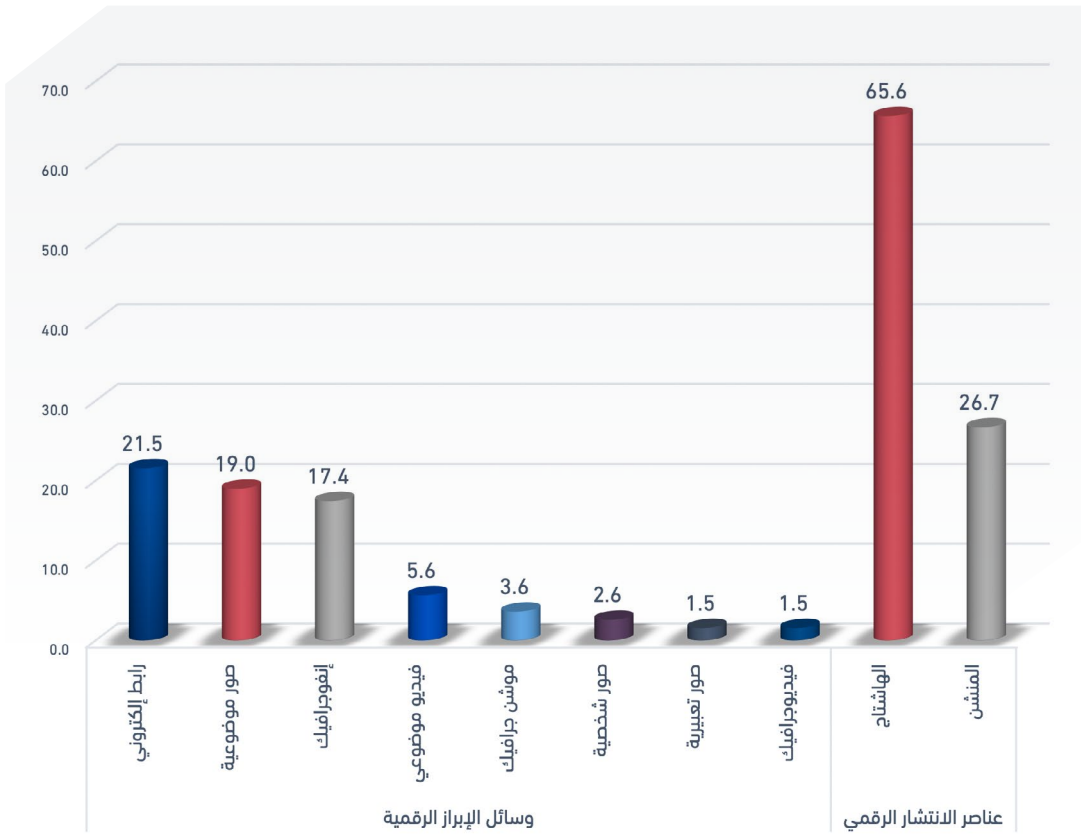


احتلت الاستمالات العقلية المرتبة الأولى في تغريدات حساب معالي الوزير ماجد الحقييل، حيث استخدمها كأسلوب إقناعي في 60% من إجمالي عينة الدراسة، فجاء اعتماده الرئيسي على الأرقام والإحصاءات وغيرهما من الاستشهادات المنطقية التي تُخاطب العقل من أجل البرهنة على ما تُحققه الوزارة من نجاحات وفق ما هو مستهدف مسبقًا في رؤية السعودية 2030، ليس هذا فحسب، بل بنسبة إنجاز تفوق المدة الزمنية المرصودة.

أما الاستمالات العاطفية فجاءت في المرتبة الثانية بنسبة 37%، وقد لجأ إليها الوزير في المشاركات الاجتماعية التي تحمل الطابع الإنساني، فضلًا عن المضامين التي خصّصها لتعزيز الحس الوطني والتعبير عن مشاعر الفخر بالوطن والقيادة. بينما جاءت الاستمالات المختلطة في المرتبة الثالثة بنسبة بسيطة بلغت 3% فقط، وفيها مزج معالي الوزير بين الاستمالات العقلية والعاطفية في التغريدة الواحدة.

استخدام الأدوات الرقمية

إلى جانب الاعتماد على النص المكتوب، حرص حساب معالي الوزير ماجد الحقييل على الاستفادة من استخدام مختلف الأدوات الرقمية المميزة لسماوات الاستخدام في البيئة الرقمية الحديثة، والمهمة في التعبير عن المعنى وتوضيحه وتفسيره أو حتى تأكيدته، إلى جانب دورها الكبير في تحقيق وظائف الجذب والإبراز والانتشار والتأثير؛ إلا أن السمة الأهم في اعتماد حساب معالي الوزير على تلك الأدوات تمثل في الاهتمام بعناصر الانتشار الرقمي في المقام الأول، حيث استخدم «الهاشتاج» في (65.6%) من إجمالي تغريدات الدراسة كأعلى نسبة تمثيل لأداة رقمية مستخدمة في الحساب، تلاه استخدام «المنشن» والذي ظهر مع (26.7%) من التغريدات، ثم استخدام الروابط الإلكترونية بنسبة ظهور بلغت (21.5%). وقد جاءت نسب استخدام تلك الأدوات الرقمية بالتفصيل على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



وكان من اللافت أن حساب معالي الوزير قد أضاف إلى وظائف الوسائط الرقمية التقليدية كالجذب والإبراز، وظيفة أخرى تمثلت في استخدامها كنوع من التوثيق لإطلاق المشروعات وتوقيع الاتفاقيات وتدشين المبادرات وعرض المنجزات، وغيرها من الفعاليات والأنشطة المتعلقة بأعمال الوزارة.

كما حرص الوزير على تضمين جزء من تغريداته بأرقام وإحصاءات مصممة في «إنفوجرافيك» لإضفاء بُعد الجذب والديناميكية للحساب، فضلًا عن إيصال المعلومة

للمتابعين بوضوح ويُسر. وقد غلب استخدام الإنفوجرافيك في نمط التغريدات التي تعرض أعداد المستفيدين من خدمات الإسكان وأعداد المشروعات التي أطلقت والاتفاقيات المبرمة وما شابه، وهو ما يُعزز النتيجة السابقة الخاصة باهتمام الوزير بمخاطبة العقل عن طريق الشواهد المنطقية المتمثلة في الأرقام والإحصاءات. وبخصوص أدوات الانتشار، فعكست طبيعة الهاشتاجات التي ظهرت في تغريدات حساب الوزير ماجد الحويل تنوعًا يرتبط بتعدد موضوعات التغريد في نطاق عمل الوزير على نحو ما تظهره سحابة هاشتاجات التغريد التالية:



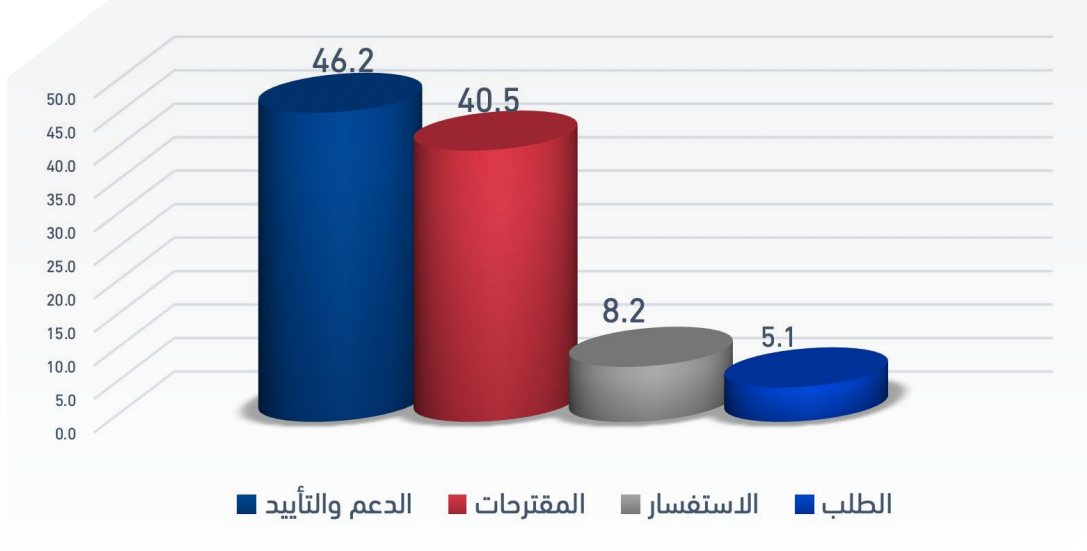
الاتجاه العام لتعليقات المستخدمين

أظهرت تحليلات تعليقات المستخدمين على تغريدات حساب الوزير ماجد الحويل محل الدراسة اتجاهًا عامًا إيجابيًا قويًا نحو المضامين المنشورة يُظهر ثقة واضحة في شخص معالي الوزير، ورضا كبيرًا عن نشاطاته وإنجازاته. وقد كشفت لغة خطاب تعليقات المتابعين اعتبارهم معالي الوزير ملاذًا للكثير من المواطنين للتعبير عن مقترحاتهم أو الوصول إلى مستهدفاتهم ومتطلباتهم، حيث عبر (98%) من تعليقات المتابعين عن تلك المعاني التي أظهرت اتجاهًا إيجابيًا واضحًا نحو الحساب والثقة فيه إلى جانب الثقة في شخصية صاحبه، في حين كان (2%) فقط من تلك التعليقات محايدة، بينما لم تظهر أي تعليقات ذات اتجاه سلبي.



أطر التعليق على تغريدات الحساب

وتأكيدًا للاتجاه الإيجابي الغالب في تعليقات المستخدمين على تغريدات معالي الوزير ماجد الحقييل، فقد تمثلت أطر التعليق في أربعة أنواع، وهي:



● **إطار «الدعم والتأييد»** احتل المرتبة الأولى كأعلى الأطر استخدامًا في التعليقات بنسبة (46.2%)، وتمحورت أشكال هذا الإطار حول:

- توجيه الشكر للقيادة الرشيدة ممثلة في خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وسمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان لإسنادهما - حفظهما الله - قطاعي الإسكان والبلدية إلى شخص وطني يبذل قصارى جهده من أجل تحقيق مستهدفات رؤية 2030 في مجال اختصاصه.
- توجيه الشكر للوزير ماجد الحقييل لجهوده الحثيثة التي يبذلها في سبيل الارتقاء بخدمات الوزارة المقدمة للمواطنين.
- التعبير عن تأييد القرارات والإجراءات التي تصدرها الوزارة سواء المتعلقة بتحسين وتطوير الخدمات، أو تلك الخاصة بردع المتهاونين والمخالفين للقوانين والأنظمة.

● **إطار «المقترحات»** جاء في المرتبة الثانية بنسبة 40.5%، حيث لجأ المتابعون إلى حساب معالي الوزير ماجد الحقييل لإيصال صوتهم ومقترحاتهم إليه أملاً في مزيد من تطوير وتجويد بعض الخدمات المقدمة من الوزارة. وكانت الغالبية العظمى من تلك المقترحات مرتبطة بالتطبيقات المتعلقة ببرامج ومشروعات الوزارة، أو إجراءات حصول المستحقين للخدمات المقدمة من الوزارة، أو أداء بعض الأمانات ودورها المنتظر في سبيل تحقيق مستهدفات الوزارة في ضوء رؤية المملكة 2030.

● **إطار «الاستفسار»** حل في المرتبة الثالثة بنسبة 8.2%، حيث لجأ المستخدمون إلى الحساب الشخصي لمعالي الوزير ماجد الحقييل من أجل الحصول على معلومة، ومن أمثلة ذلك الاستعلام عن شروط الاستحقاق السكني، والاستفسار عن موعد إعلانات التمويل العقاري أو الإسكان التنموي... وغيرها. الأمر الذي يُبرز ويؤكد مقدار ثقة المواطن في الحساب، وقناعته بأنه سيلقى الرد المناسب على استفساراته.

● **إطار «الطلب»** جاء في المرتبة الرابعة بنسبة 5.1%، وقد تنوعت تعليقات المستخدمين في هذا الإطار ما بين طلبات شخصية، أو عامة مثل ضرورة ردع المخالفين واتخاذ كافة الإجراءات العقابية ضد أي عناصر غير مسؤولة.

وبذلك، فقد أظهرت أطر تعليقات المستخدمين على تغريدات حساب الوزير ماجد الحقييل أن الحساب شكّل مرجعًا معلوماتيًا للمواطنين، كما أن صاحب الحساب معالي وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان مثّل ملجأً موثوقًا لهم لعرض مقترحاتهم وطلباتهم.

وفي هذا الصدد، يجب الإشارة إلى أن تعليقات المستخدمين على تغريدات حساب الأستاذ الحقييل حظيت باهتمام وحرص بالغين بالرد التفصيلي عليها من قبل جميع الجهات ذات الصلة بنشاط الوزارة - الكل في مجال تخصصه -، وعدم الاكتفاء بالرد الآلي، مما يوضح استراتيجية تفاعل الوزارة والجهات التابعة لها مع المواطنين والقائمة على التخصص والمباشرة وأنسنة الردود.

ومن أمثلة حسابات الجهات التي ظهرت ردودها على تعليقات المستخدمين في حساب الوزير الحقييل:

● العناية بالمستفيدين | سكني @SaudiHousingCC

● أمانة منطقة تبوك @tabukm

● العناية بالمستفيدين: صندوق التنمية العقاري @RedfKsaCC

● أمانة منطقة عسير @asirmunicipal

● خدمة العملاء 940 @Balady_CS

● منصة جود الإسكان @joodeskan

● وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان @saudimomra

● أمانة محافظة جدة @JeddahAmanah

● أمانة منطقة المدينة المنورة @AmanaAlmadinah

● أمانة العاصمة المقدسة @holymakkah

● أمانة منطقة الرياض @Amanatalriyadh

النتائج العامة للدراسة:

أظهر تحليل الحساب الشخصي لمعالي وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان الأستاذ ماجد الحقييل على تويتر، العديد من النتائج، أهمها:

● سخر معالي الوزير ماجد الحقييل حسابه الشخصي على تويتر بشكل وظيفي لخدمة المواطنين، مغلبًا بذلك إطار المسؤولية المجتمعية لمعاليه.

● اتسمت تغريدات حساب الوزير الحقييل بحجم تفاعل كثيف من جانب المواطنين، ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب، منها:

- يُعد الحساب مرجعًا معلوماتيًا للمواطنين، ومنصة اجتماعية لحل مشكلاتهم.
- حظي معالي الوزير بثقة المتابعين والمستخدمين كملجأ لهم في عرض مقترحاتهم ومطالبهم واستفساراتهم، متيقنين باهتمام معاليه لحل مشاكلهم.
- شعور المعلقين بالتقدير الناتج عن حرص واهتمام الحساب بالرد على تعليقاتهم، وأظهرت نتائج تحليل طبيعة الردود أنها ليست ردًا آليًا أو معياريًا، وإنما هي رد يستجيب لمضمون التعليق ويخاطبه بشكل واضح ويحوله مباشرة ودون انتظار للمختصين من قسم الدعم الفني أو خدمة العملاء.

● اتسمت الغالبية العظمى من تعليقات المستخدمين على تغريدات حساب الوزير بالاتجاه الإيجابي نحوه، مما يعكس حالة الرضا الشعبي عن أداءات الوزير الوظيفية.

● غلبت اللغة التضامنية والتحفيزية في خطاب تغريدات حساب معالي الوزير ماجد الحقييل، والتي عكست إيمانه بروح فريق العمل، وأهمية المشاركة والتضامن والتعاون لخدمة الوطن والمواطن.

● اتسمت لغة خطاب التغريدات بالهدوء، إلا أنها تغيرت إلى لغة حازمة في بعض الحالات، أهمها:

- مع المقصرين والمتهاونين من العاملين في الوزارة: حيث عكست عزم وإصرار معالي الوزير على محاسبة كل من يثبت تقصيره أو تهاونه في أداء عمله على أكمل وجه.
- مع المخالفين للإجراءات والقوانين: ومن الاستشهادات على ذلك، الحزم في التغريدات بشأن توقيع الغرامات على المخالفين للإجراءات الاحترازية.
- كثيرًا ما استخدم معالي الوزير لغة ودودة في تغريداته تُقدّر الآخر، مثل التعبير الدائم عن (شكره) للجهود التي يقوم بها الغير سواء كان مسؤولًا أو موظفًا أو متطوعًا.

مركز القرار

للداسات الإعلامية



..نخطو
بقرارك



تابع حسابنا على تويتر



 www.alqarar.sa

   @alqarar_sa