



دراسات

حساب برنامج التحول الوطني على تويتر

تفاؤل بالمستقبل وثقة بالقدرة على الإنجاز



مركز القرار
للدراسات الإعلامية



أغسطس
2021

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

ملخص تنفيذي	04
مقدمة	05
أطر المعالجة الموضوعية	08
أهداف النشر	14
أسلوب التغريد	15
مسارات البرهنة	16
الأدوات الرقمية	17
التفاعل على الحساب	19
النتائج العامة للدراسة	20

ملخص تنفيذي..

يُعد برنامج التحول الوطني أحد برامج رؤية السعودية 2030، وقد أُطلق في عام 2016 بهدف تحقيق التميز في الأداء الحكومي، وتطوير البنية التحتية اللازمة لتحسين عوامل التمكين الاقتصادي، ورفع مستوى المعيشة، ويلعب البرنامج دورًا محوريًا في تحقيق نقلات نوعية في المملكة تخدم كافة القطاعات، وهو ما يستلزم وجود استراتيجية إعلامية تُبرز مستهدفات البرنامج وإنجازاته، فضلًا عن عوائده المباشرة وغير المباشرة على الوطن والمواطنين. من هذا المنطلق، قام مركز القرار للدراسات الإعلامية بتحليل أداء الحساب الرسمي لبرنامج التحول الوطني على موقع تويتر من أجل استكشاف المعالجات الإعلامية التي يتبناها الحساب في رسائله الاتصالية، واستخدامه للسماة الرقمية للمنصة في ممارساته الاتصالية؛ وذلك بالاعتماد على منهج المسح الشامل لرصد جميع التغريدات المنشورة على الحساب، والتي غطت الفترة الزمنية الممتدة من 31 أغسطس 2020م - تاريخ نشر أول تغريدة على الحساب - وحتى بدء إجراء الدراسة في 22 يونيو 2021م، حيث بلغت العينة (134) تغريدة.

وقد انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها:

- ركّز الحساب على إبراز الجهود التي تقوم بها لجنة برنامج التحول الوطني، والإنجازات التي حققها البرنامج في أبعاده الاستراتيجية التي تعمل وفق رؤية السعودية 2030.
- اتسم الحساب باعتماده على لغة الأرقام والإحصاءات والاستشهادات المنطقية.
- استشهد الحساب بتصريحات القيادة الرشيدة والوزراء أعضاء لجنة التحول الوطني والمسؤولين الحكوميين المعنيين بقطاعات البرنامج المختلفة.
- تميزت لغة خطاب تغريدات الحساب بعدد من السمات، أهمها:
 - الاعتماد على لغة خطاب «واقعية»، تنطلق من حقيقة الوضع الفعلي على الأرض، ومن ثم رصد التحديات، مع عرض المنجزات المتحققة بالفعل، وما هو مستهدف مستقبلًا.
 - شيوع خطاب «الإصرار» على تحقيق برنامج التحول الوطني بمختلف أبعاده الاستراتيجية، وبشكل يتخطى المدى الزمني المحدد له، وبمستوى نوعي.
 - ظهر بشكل واضح خطاب «تفاؤل» بالمستقبل و«ثقة» على الإنجاز.



مقدمة

مقدمة..

يُعد برنامج التحول الوطني أحد برامج رؤية السعودية 2030، وقد أُطلق في عام 2016 بهدف تحقيق التميز في الأداء الحكومي وتطوير البنية التحتية اللازمة لتحسين عوامل التمكين الاقتصادي، ورفع مستوى المعيشة من خلال أبعاده الاستراتيجية الثمانية (الارتقاء بالرعاية الصحية، تحسين مستويات المعيشة والسلامة، ضمان استدامة الموارد الحيوية، تعزيز التنمية المجتمعية وتنمية القطاع غير الربحي، تحقيق التميز في الأداء الحكومي، تمكين فئات المجتمع من دخول سوق العمل ورفع جاذبيته، الإسهام في تمكين القطاع الخاص، وتطوير القطاع السياحي والتراث الوطني).

وقد ساهم البرنامج خلال المرحلة السابقة في تحقيق العديد من الإنجازات المهمة والمؤثرة في تطوير الأنظمة الحكومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، مثل تطوير الخدمات العدلية والارتقاء بالرعاية الصحية وتحسين المشهد الحضري، وتطوير البنية التحتية للمملكة مثل إنشاء محطات لتحلية المياه المالحة وتطوير شبكة الربط التكاملية لها، وتسهيل ممارسة الأعمال، والتوسع في التحول الرقمي والطلول التقنية، إلى جانب تنظيم سوق العمل، وتمكين المرأة وزيادة مشاركتها في القوى العاملة، فضلاً عن تنمية القطاع غير الربحي، وتطوير القطاع السياحي.

ومن أبرز إنجازات برنامج التحول الوطني المتحققة حتى الآن (وقت إجراء الدراسة):

- 1) تقدم المملكة 29 مرتبة في مؤشر سهولة ممارسة الأعمال 2020 الصادر عن مجموعة البنك الدولي وتحقيق المركز الـ 63 عالمياً.
- 2) حصول المملكة على المركز الأول لأكثر الدول تقدماً في التنافسية الرقمية من بين دول مجموعة العشرين.
- 3) الانخفاض في مؤشر عدد وفيات حوادث الطرق/100 ألف نسمة من 2016 إلى 2020 بواقع 53%.

- (4) زيادة معدل المشاركة الاقتصادية للإناث السعوديات والوصول إلى 33.5%.
- (5) زراعة أكثر من 3.65 مليون شجرة داخل المدن وخارجها من الأشجار المحلية.
- (6) تحقيق المملكة لأعلى طاقة إنتاجية للمياه المحلاة عالميًا بحجم إنتاج يقدر بـ 5.9 مليون م³ يوميًا.
- (7) إقرار نظام العمل التطوعي وتدشين منصة العمل التطوعي، وتجاوز عدد المتطوعين 409 آلاف متطوع ومتطوعة.
- (8) إطلاق استثمار في السعودية وإصدار 1.278 رخصة استثمارية أجنبية.
- (9) امتلاك المملكة لأحد أكبر مخازن الغذاء في الشرق الأوسط.

من أبرز إنجازات البرنامج..



وعلى الرغم من هذه الإنجازات المتحققة، فإن البرنامج قائم على خطة طموحة يستمدّها من رؤية السعودية 2030، حيث يستهدف تحقيق العديد من الأهداف بنهاية عام 2025م، منها:

- 86.982 هكتارًا مساحة الغطاء النباتي الطبيعي المعاد تأهيله.
- 600 ألف متطوع في المملكة.
- 19.2% حصة الاقتصاد الرقمي من الناتج المحلي الإجمالي.
- 92% مستوى نضج تحول الخدمات الحكومية الرئيسية.
- 81% نسبة القرب من الدولة الأفضل أداءً في تقرير مؤشرات البنك الدولي.
- 95.4 مليار ريال سعودي حجم تدفقات الاستثمارات الأجنبية المباشرة.

تُوضح هذه النبذة المختصرة عن برنامج التحول الوطني أهميته ودوره المحوري في تحقيق نقلات نوعية في المملكة تخدم كافة القطاعات سواء كانت مواطنين أو

قطاعًا حكوميًا أو خاصًا أو مستثمرين أجانب وغير ذلك. وهو ما يستلزم معه وجود استراتيجية إعلامية تُبرز مستهدفات البرنامج وإنجازاته، فضلًا عن عوائده المباشرة وغير المباشرة على الوطن والمواطنين.

تتضح..

أهمية برنامج التحول الوطني ودوره المحوري في تحقيق نقلات نوعية للمملكة تخدم كافة القطاعات

من هذا المنطلق، قام مركز القرار للدراسات الإعلامية بتحليل أداء الحساب الرسمي لبرنامج التحول الوطني على موقع تويتر - المنصة الاجتماعية الأبرز في المجتمع السعودي - من أجل استكشاف المعالجات الإعلامية التي يتبعها الحساب في رسائله الاتصالية، واستخدامه للسمات الرقمية للمنصة في ممارساته الاتصالية؛

وذلك بالاعتماد على منهج المسح الشامل لرصد جميع التغريدات المنشورة على الحساب، والتي غطت الفترة الزمنية الممتدة من 31 أغسطس 2020م - تاريخ نشر أول تغريدة على الحساب - وحتى بدء إجراء الدراسة في 22 يونيو 2021م، حيث بلغت العينة (134) تغريدة.



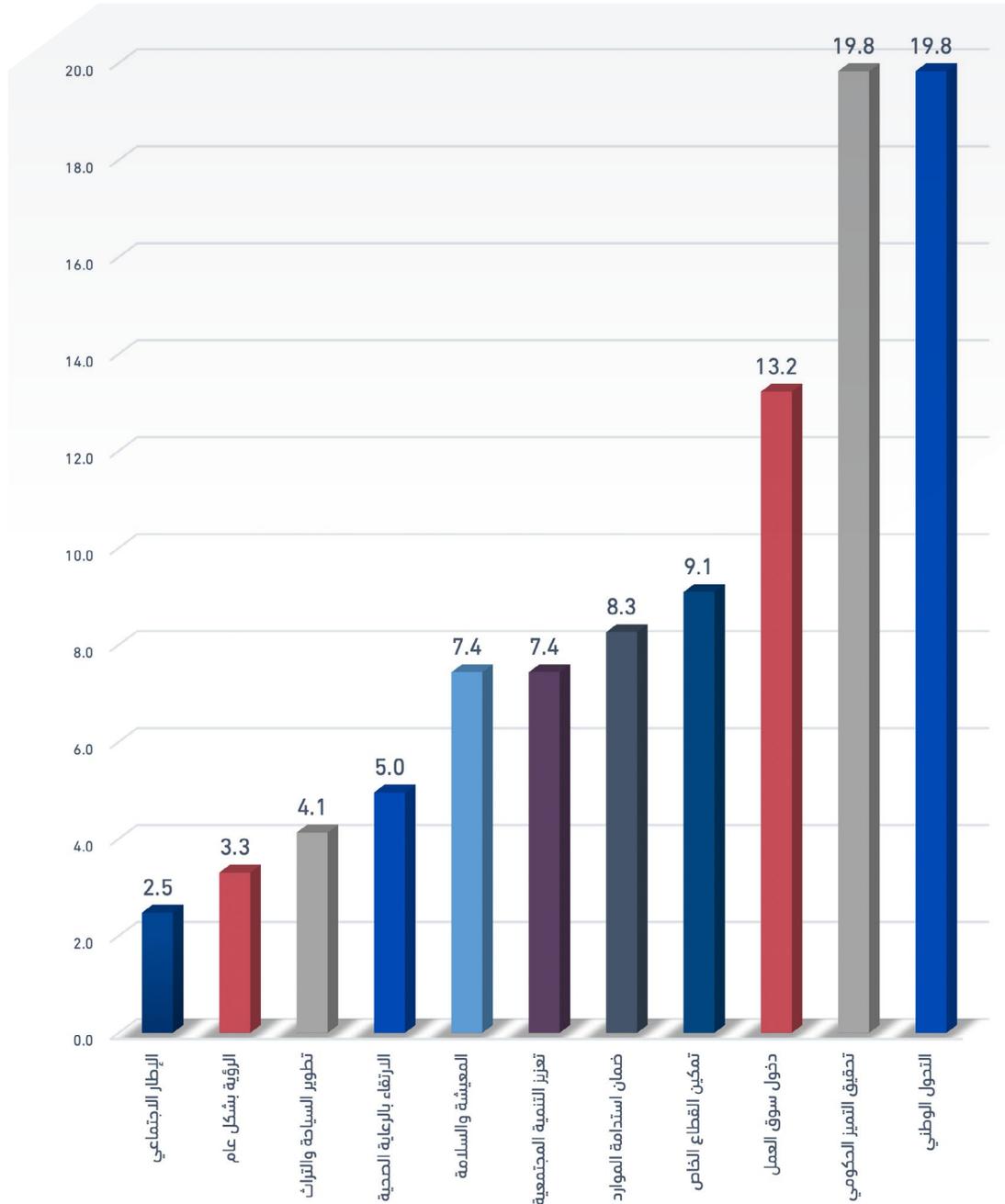
وقد اعتمد حساب برنامج التحول الوطني على المحتوى الأصلي (التغريدات الأصلية) بشكل كبير لإبراز أفكار البرنامج وتحقيق أهدافه المجتمعية، حيث قام بنشر 121 تغريدة أصلية مثلت (90%) من إجمالي التغريدات التي تم نشرها خلال فترة الدراسة، وتنوعت موضوعاتها ومجالاتها لتخدم كافة الأبعاد الاستراتيجية للتحول الوطني، بينما كان الاعتماد على إعادة التغريد ضعيفًا عبر 13 تغريدة فقط وبنسبة 10%. قام بإعادة نشرها من حسابات (رؤية السعودية 2030، العمل التطوعي، وزارة العدل، وقناة العربية)، إضافة إلى حساب «برنامج التحول الوطني» نفسه.

وركزت محتويات التغريد المعاد نشره من حسابات أخرى على أبعاد تعزيز التنمية المجتمعية والقطاع غير الربحي، وتمكين فئات المجتمع من دخول سوق العمل ورفع جاذبيته، أو تحقيق التميز في الأداء الحكومي، إلى جانب اهتمام واضح بإعادة تغريد المحتويات المروجة أو الداعمة لأفكار التحول الوطني ورؤية المملكة 2030 بشكل عام.

وبإخضاع تغريدات الحساب الأصلية لعملية التحليل بشقيه الكمي والكيفي، انتهت النتائج إلى ما يلي:

أطر المعالجة الموضوعية

ينطلق برنامج التحول الوطني من ثمانية أبعاد استراتيجية هي (الارتقاء بالرعاية الصحية، تحسين مستويات المعيشة والسلامة، ضمان استدامة الموارد الحيوية، تعزيز التنمية المجتمعية وتنمية القطاع غير الربحي، تحقيق التميز في الأداء الحكومي، تمكين فئات المجتمع من دخول سوق العمل ورفع جاذبيته، الإسهام في تمكين القطاع الخاص، وتطوير القطاع السياحي والتراث الوطني)، وقد مثلت تلك الأبعاد الاستراتيجية الأطر الموضوعية الرئيسية للتغريد في حساب البرنامج بجانب التغريد ضمن أطر عمومية للتحول الوطني ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، فضلًا عن الإطار الاجتماعي، وقد ظهرت نسب تمثيل تلك الأطر في عينة الدراسة على النحو التالي:





1. التحول الوطني بشكل عام:

تم تناول برنامج التحول الوطني بشكل عام عبر مجموعة من الأطروحات المركزية، منها:

- استعراض جهود وإنجازات برنامج التحول الوطني.
- الرد على التساؤلات والاستفسارات التي تدور حول البرنامج.
- نشر روابط متصلة بالموقع الإلكتروني لبرنامج التحول الوطني لعرض الأرقام والإحصاءات الخاصة بالبرنامج.
- وقد عرض الحساب العديد من الاستشهادات التي قدمها السادة وزراء لجنة برنامج التحول الوطني، والمسؤولون في الجهات المعنية بتنفيذ البرنامج للبرهنة على الإنجازات المتحققة في البرنامج، ومنها:
- تنفيذ العديد من الإجراءات والإصلاحات الهادفة لتحفيز البيئة التجارية وتمكين القطاع الخاص.
- تقليص مدة تأسيس الشركات من 15 يومًا إلى 30 دقيقة فقط.
- إتاحة خدمة توثيق العقود إلكترونيًا.
- استخراج السجل التجاري في 180 ثانية.
- تقديم أكثر من 82% من خدمات وزارة العدل إلكترونيًا.
- ارتفاع سرعة الإنترنت في السعودية بأكثر من 12 مرة، وتغطية 45% من مدن المملكة بالجيل الخامس.
- انخفاض أعداد الوفيات في حوادث الطرق.
- ارتفاع حصة المرأة في سوق العمل إلى أكثر من 31%.



2. تحقيق التميز في الأداء الحكومي:

تمحور تناول الحساب لهذا الإطار حول أطروحة مركزية متمثلة في تطوير الحكومة الإلكترونية وتعزيز التحول الرقمي، الأمر الذي انعكس على المواطنين بشكل مباشر من خلال حصول المستفيدين على الخدمات بسرعة ويسر وسهولة.

ومن استشهادات المسؤولين للبرهنة على هذا الطرح:

- حققت السعودية المركز الأول من بين الـ 20 دولة الأولى في القفزة الرقمية 2020م.
- وصلت المملكة على المرتبة الخامسة عالميًا في البنية التحتية .
- صنف المنتدى الاقتصادي العالمي السعودية بالمركز التاسع في المهارات الرقمية.
- صنف الاتحاد الدولي للاتصالات المملكة في المركز الـ 10 ضمن أفضل 20 دولة في التشريعات الرقمية.
- تم تدريب 25 ألف شاب وشابة على المهارات الرقمية خلال ثلاث سنوات.
- صعود المملكة في مؤشر استقلال القضاء إلى المركز الـ 16 عالميًا لأول مرة.
- حققت السعودية المركز الـ 13 عالميًا في الأمن السيبراني.
- وفقًا لتقرير التنافسية الرقمية لعام 2020، قفزت المملكة العربية السعودية 20 مرتبة في مؤشر الملكية الفكرية.



3. التمكين من دخول سوق العمل:

تمثل الطرح المركزي لهذا الإطار في جهود التحول الوطني في مجال العمل والإنجازات المتحققة في عملية التأهيل والتوظيف سواء من حيث الكم (أعداد فرص العمل) أو النوع (رفع كفاءة العاملين)، فضلًا عن التركيز على ملف تمكين كل من المرأة وذوي الإعاقة لتعزيز وجودهم في سوق العمل.

استشهادات السادة الوزراء والمسؤولين عن لجنة برنامج التحول الوطني:

- زادت نسب التوظيف بمعدل 300 ألف موظف خلال السنوات الثلاث الماضية، ووصلت نسبة التوظيفين 52%.
- تقدّم المملكة للعام الثاني على التوالي في تقرير المرأة وأنشطة الأعمال.
- إطلاق برامج «وصول»، «قوة»، و «تمهير» لدعم عمل المرأة وتوفير خاصية العمل المرن.
- وفقًا لتقرير (المرأة، الأعمال، القانون) 2020 الصادر عن مجموعة البنك الدولي؛ تصدرت المملكة دول الخليج العربي في توفير الوظائف للنساء.
- زيادة نسب العاملين من ذوي الإعاقة بنسبة 12% في عام 2020.
- تطبيق معايير الوصول الشامل في المؤسسات لتمكين ذوي الإعاقة.



4. الإسهام في تمكين القطاع الخاص:

قدم السادة الوزراء والمسؤولون في برنامج التحول الوطني العديد من الاستشهادات الدالة على نجاح المملكة في سياساتها المتعلقة بمشاركة القطاع الخاص في العملية التنموية الشاملة، ومن أمثلة ذلك:

- مقارنة وضع الاستثمار الأجنبي في المملكة قبل وبعد التحول، حيث تضاعف حجم الاستثمار بمعدل 3 مرات من 5 مليارات إلى 17 مليارًا سنويًا.
- إطلاق بوابة «فرص» لطرح المشاريع إلكترونياً للمستثمرين بشفافية عالية.
- توفير بيئة عمل جاذبة ورفع كفاءة العمل، من خلال تعزيز مبادئ وممارسات السلامة والصحة المهنية.
- الاستشهاد بإحصاءات البنك الدولي عن المملكة كأكثر الدول إصلافاً في بيئة الأعمال حول العالم.



5. ضمان استدامة الموارد الحيوية:

استعرض الحساب هذا الإطار من خلال طرح مركزي يتمثل في العمل على تعزيز الأمن الغذائي ودعم الزراعة المستدامة.

ومن الاستشهادات التي نقلها الحساب على لسان المسؤولين في برنامج التحول الوطني ما يلي:

- أسهمت منظومة برنامج التحول الوطني في توفير الموارد الغذائية وضمان استدامتها.
- تعمل منظومة برنامج التحول الوطني على حماية البيئة من الأخطار الطبيعية مثل مكافحة التصحر واستعادة الغطاء النباتي.
- ارتفاع معدل الاستزراع السمكي من 20 ألف طن عام 2015، إلى 75 ألف طن في عام 2019.
- استهداف زراعة 10 ملايين من الأشجار الخضراء في المملكة.
- الوصول لاختفاء ذاتي في الأمن الغذائي من الدواجن بنسبة 65% و50% من الثروة السمكية.
- ارتفاع نسبة المياه المحلاة بأكثر من 60%.



6. تعزيز التنمية المجتمعية والقطاع غير الربحي:

تناول حساب برنامج التحول الوطني على تويتر هذا الإطار من منطلق طرح مركزي قائم على أهمية تعزيز التضامن المجتمعي وتشجيع العمل التطوعي.

وقد عرض العديد من الاستشهادات التي ساقها المسؤولون عن البرنامج، ومنها:

- من الأهداف الرئيسية لبرنامج التحول الوطني تشجيع العمل التطوعي لتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 في الوصول إلى مليون متطوع بحلول عام 2030.
- كان المستهدف من المتطوعين في عام 2020 هو 300 ألف متطوع، ولكن الأعداد فاقت المستهدف، حيث بلغت 409 آلاف متطوع.
- تعكس إنجازات العمل التطوعي في عام 2020 البيئة الوطنية المتكافئة والمتكاملة المعززة بترابط أفراد المجتمع.
- قامت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتدشين استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات، لتعزيز قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية.



7. تحسين مستويات المعيشة والسلامة:

استعرض الحساب مجموعة من البراهين الدالة على هذا الإطار تمحورت حول إسهام برنامج التحول الوطني في تحسين المشهد الحضري وحماية البيئة، وتطوير الخدمات المقدّمة في المدن السعودية، والعمل الدؤوب لتعزيز السلامة المرورية. والتأكيد على أن وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان تقوم بخطوات حثيثة في سبيل الارتقاء بجودة الخدمات المقدّمة للمواطن والمقيم.



8. الارتقاء بالرعاية الصحية:

حلّ هذا الإطار ليشمل الجهود الصحية لمكافحة فيروس كورونا، وتوفير اللقاحات للمواطنين والمقيمين، واستعراض إنجازات المركز الوطني للوقاية من الأمراض ومكافحتها «وقاية» الذي يُعد إحدى مبادرات برنامج التحول الوطني؛ لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي.

وقد عرض حساب البرنامج مجموعة من الاستشهادات التي تُبرهن على نجاح هذا القطاع الحيوي في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للجمهور، ومنها:

● وضع 400 مؤشر لتقييم مستوى الأداء الصحي في المملكة، منها نسبة رضا المتفاعلين، والتي ارتفعت في أقل من 3 سنوات من 66% إلى 77%، كما ارتفعت نسبة الرضا عن المكالمات المستقبلية من 36% إلى 87%.

● إطلاق تطبيق «موعد» للمستشفيات.

● إطلاق خدمات مركز 937 لتلبية الاحتياجات الصحية والخدمات الاستشارية عن بُعد، حيث قدم خدمة لـ 24 مليون مكالمة.

● تم تقديم 2 مليون استشارة طبية وجهًا لوجه عن طريق تطبيق «صحة».

● تم إنشاء مراكز رعاية عاجلة للحالات المرضية لتخفيف الضغط عن المستشفيات.



9. تطوير القطاع السياحي والتراث الوطني:

تمحور تناول حساب برنامج التحول الوطني لهذا الإطار حول النجاحات التي حققها هذا القطاع على الرغم من تفشي جائحة كورونا على مستوى العالم. واستعرض الحساب تصريحات المسؤولين عن البرنامج والتي تضمنت العديد من البراهين الدالة على هذه النجاحات، مثل:

● تشهد المملكة تطورًا ملحوظًا في البنية التحتية السياحية.

● كشفت إحصاءات السياحة عن استقبال أكثر من 400 ألف سائح حتى مارس 2020.

● ارتفاع عدد التأشيرات السياحية للقادمين إلى المملكة رغم وجود جائحة كورونا.



10. الرؤية بشكل عام:

تطرقت بعض تغريدات الحساب إلى رؤية السعودية 2030، وذلك باستعراض الإنجازات التي حققتها في مختلف المجالات، وأكد الحساب أن الرؤية رسمت خارطة الطريق لوطن طموح ومجتمع حيوي واقتصاد مزدهر، وتعمل على بناء مستقبل واعد للمملكة.



11. الإطار الاجتماعي:

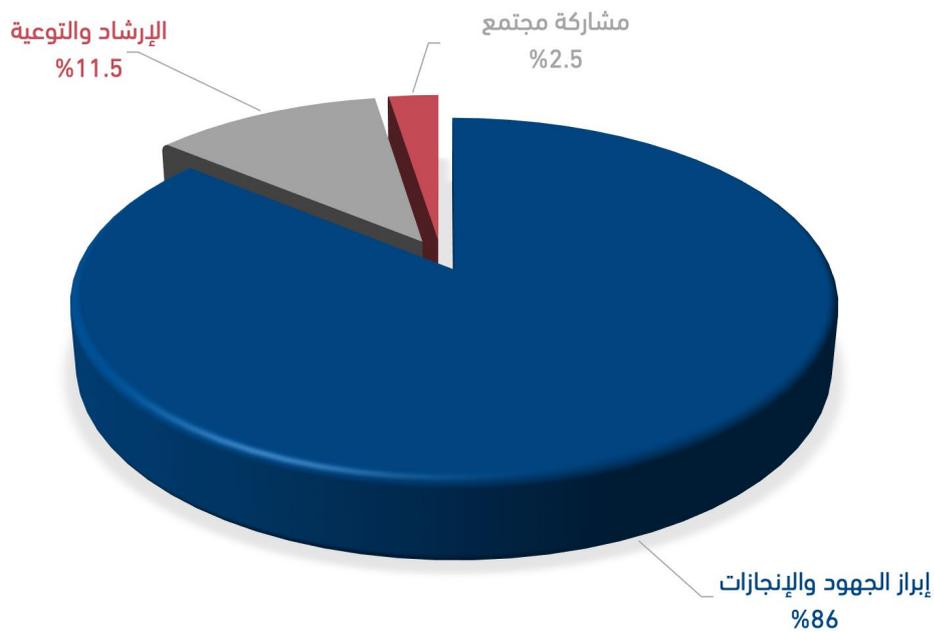
خصّص حساب البرنامج عددًا من تغريداته للمشاركة ذات الطابع الاجتماعي والتي ترتبط بمناسبات دينية أو وطنية، مثل عيدي الفطر والأضحى المباركين، وذلك لتقديم التهاني والتبريكات لولاة الأمر والشعب السعودي.

أهداف النشر

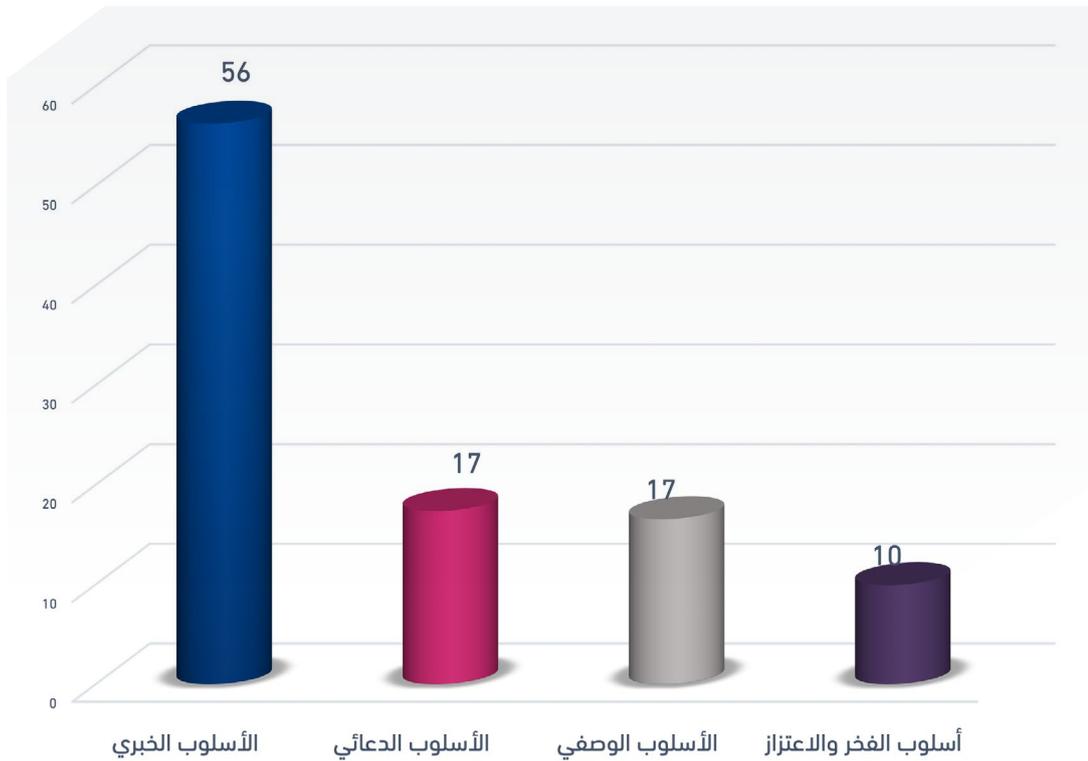
سعى الحساب من خلال تغريداته إلى تحقيق عدد من أهداف النشر الهامة والخادمة لأفكار التحول الوطني ورؤية المملكة 2030، وقد تمثلت أبرزها في التغريد بهدف «إبراز الجهود والإنجازات» بنسبة 86% من إجمالي عينة الدراسة، فغلب على محتوى الحساب اهتمامه باستعراض الأعمال التي تقوم بها الجهات والوزارات المعنية بتنفيذ برنامج التحول الوطني وفق رؤية المملكة 2030، وما أثمرت عنه من إنجازات تحققت في قطاعات البرنامج المختلفة؛ كما اهتم الحساب بنشر فيديوهات وتقارير تُوضح خدمات وخطط ومشروعات البرنامج سواء المنجزة أو التي ما زالت قيد التنفيذ أو المستهدفة مستقبلاً، وأسباب القيام بها، ليس هذا وحسب، بل وشرح كيفية الاستفادة منها، وذلك لضمان حصول المواطن والمقيم على الاستفادة القصوى.

وحلّ التغريد بهدف «الإرشاد والتوعية» في المرتبة الثانية بنسبة (11.5%)، وفيه سعى القارئون على الحساب إلى توعية المواطن والمقيم بأهمية التكيف مع المستجدات التي أحدثتها برنامج التحول الوطني، فحملت رسائله الاتصالية المتعلقة بهذا الهدف طابع النص، مثل مخاطبة الحساب فئة التجار ومطالبهم بتصحيح وضعهم التجاري من خلال البرنامج الوطني لمكافحة التستر التجاري.

أما التغريدات العامة المستخدمة بهدف مشاركة المتابعين في الشأن العام والمناسبات الاجتماعية فكانت الأقل ظهوراً بنسبة لم تتجاوز (2.5%) من إجمالي تغريدات الدراسة.



أسلوب التفريد



جاء استخدام الحساب للأسلوب الخبري في المقام الأول بنسبة 56%، مما يعكس نمط العمل الدؤوب والتغيرات والمستجدات المتسارعة لمشروعات ومخططات برنامج التحول الوطني، والتي تتطلب إعلام الجمهور بها أولاً بأول ليواكب كل جديد.

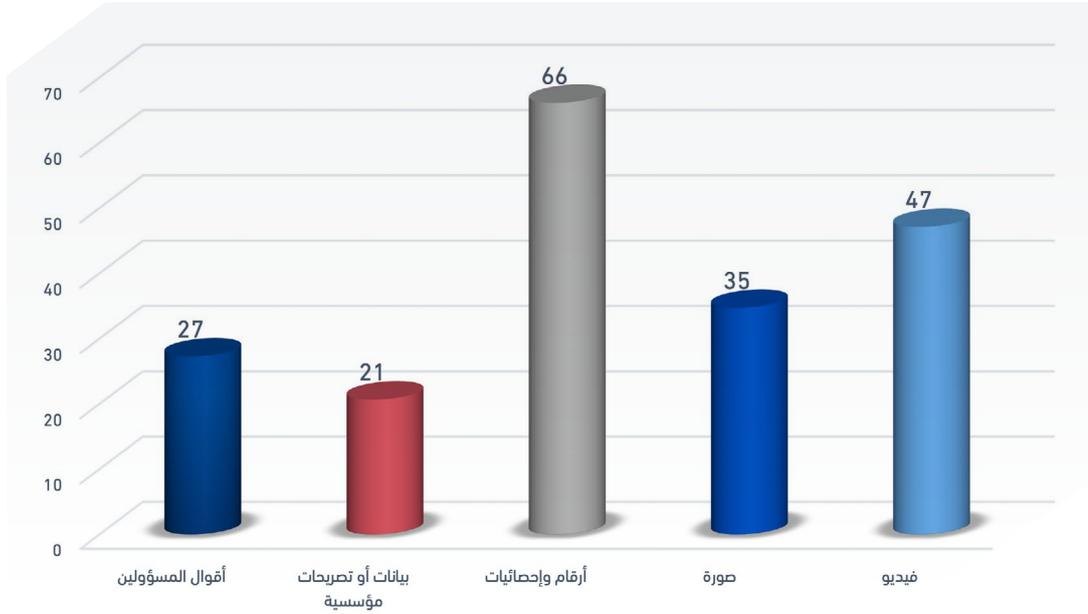
وتساوى الأسلوبان الدعائي والوصفي في المرتبة الثانية بنسبة 17% لكل منهما، حيث اهتم الحساب بشرح وتوضيح مستهدفات البرنامج والخدمات الجديدة التي يُقدمها في إطار التحول الوطني تنفيذاً لرؤية المملكة 2030، كما حرص الحساب على تفسير الأسباب الداعية لما حدث من تطوير وتحديث في قطاع ما أو ما تم تأسيسه، فضلاً عن التيسيرات والمميزات والفوائد التي ستعود على المواطنين نتيجة هذه التغييرات.

وفي المرتبة الثالثة حلّ أسلوب الفخر والاعتزاز بنسبة 10%، وفيه حرص القائمون على الحساب على إظهار فخرهم واعتزازهم لما يُحققه برنامج التحول الوطني من إنجازات نوعية في مختلف قطاعاته، وما تشهده المملكة من نجاحات تنموية داخلية لمسها المواطن السعودي وشهد لها المجتمع الدولي.

كما حمل مضمون الحساب إحساساً بالفخر والاعتزاز بالقيادة الرشيدة للمملكة ممثلة في خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وصاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير محمد بن سلمان - حفظهما الله -، واعتراقاً بالجميل لهما بسبب ما تشهده المملكة من حركة تنموية شاملة والتي تُعدّ حصداً لرؤاهما وتوجيهاتهما.

مسارات البرهنة

أما بالنسبة لنوعية الاستشهادات ومسارات البرهنة الإقناعية، فقد اعتمد الحساب بشكل كبير على الأرقام والإحصاءات كمسارات للبرهنة والتي ظهرت بنسبة (66%) من إجمالي تغريدات الدراسة، تلاها الاعتماد على كل من الفيديو والصور - على الترتيب - كأداة توثيقية للاستشهادات إلى جانب طبيعة استخدامهما ضمن الوسائط الرقمية، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



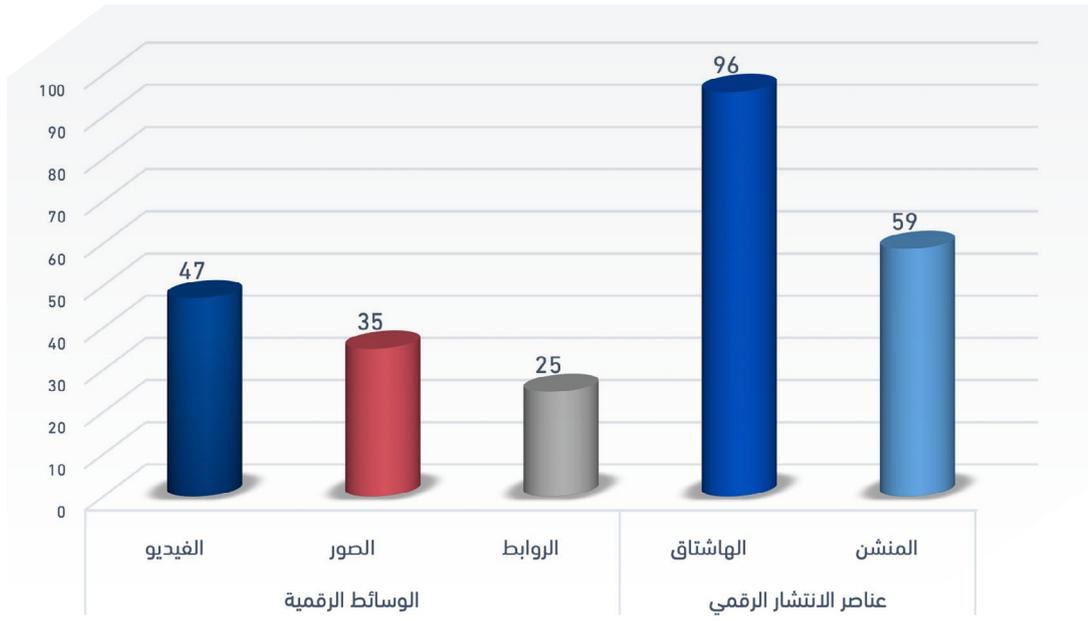
تُوضح نوعية مسارات البرهنة التي اعتمد عليها الحساب الطابع الرسمي للأدلة والبراهين والإثباتات التي عرضها كاستشهادات للتدليل على محتواه المنشور، سواء كان هذا الطابع نابقاً من نوعية الأرقام والإحصاءات المنشورة، أو المكانة الوظيفية للشخصيات التي أدلت بها، إذ كانت في أغلبها صادرة عن السادة الوزراء أعضاء لجنة برنامج التحول الوطني. مما يُكسب المحتوى المنشور في تغريدات الحساب قوة وموثوقية.

كما لجأ الحساب إلى الاقتباس من مقولات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وصاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير محمد بن سلمان - حفظهما الله - والمتعلقة برؤية السعودية 2030 وخاصة برنامج التحول الوطني وما حققه من إنجازات وقفزات نوعية فاقت مداها الزمني المحدد.

ولم يكتف الحساب بعرض الاستشهادات (المحلية) الصادرة عن المسؤولين السعوديين فقط، بل اعتمد أيضاً على تقارير المؤسسات والمنظمات الدولية مثل: المنتدى الاقتصادي العالمي، الاتحاد الدولي للاتصالات، البنك الدولي، والتي أكدت على التقدم الذي تشهده المملكة في مختلف المجالات كالقضاء ومكافحة الفساد وتمكين المرأة والتحول الرقمي وغيرها.

الأدوات الرقمية

وفيما يتعلق بشكل المحتوى المقدم في التغريد، فقد تنوعت استخدامات الحساب للأدوات الرقمية للاستفادة من مزاياها التواصلية والإقناعية، فإلى جانب الاعتماد الكبير على النصوص كأهم الأدوات الرقمية المستخدمة في وسائل التواصل الاجتماعي بشكل خاص، وفي الرسائل الإعلامية بمختلف وسائلها بشكل عام، فقد ظهر اهتمام واضح من الحساب بعنصري «الهاشتاق» و«المنشن» لتحقيق مزايا الانتشار الرقمي والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين عبر تويتر، في حين لم يتم إغفال استخدام الوسائط الرقمية «الصور - الفيديو - الروابط الإلكترونية»، والتي ظهرت جميعها في تغريدات الدراسة على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



وبشكل أكثر تفصيلاً، جاء استخدام الحساب للأدوات الرقمية كما يلي:

1. **الهاشتاق:** احتل المرتبة الأولى كأكثر الأدوات الرقمية استخداماً في حساب

برنامج التحول الوطني، فظهر في 96% من إجمالي التغريدات محل الدراسة، ومن

أبرز الهاشتاقات المستخدمة (#رؤية_

السعودية_2030، #برنامج_التحول_

الوطني، #هنا_التحول، #ويستمر_

التحول، #في_ضيافة_التحول،

#رحلة_التحول، #التنمية_المستدامة)،

إضافة إلى العديد من الهاشتاقات

والتي تُوضحها السحابة التالية:



2. **الإشارة (المنشن):** حل في المرتبة الثانية بنسبة ظهور بلغت 59%، حيث حرص الحساب على عمل الإشارات بشكل خاص لحسابات الوزارات والجهات المعنية ببرنامج التحول الوطني مثل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وزارة العدل، وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، وزارة السياحة، وغيرها كما هو موضح في السحابة التالية:



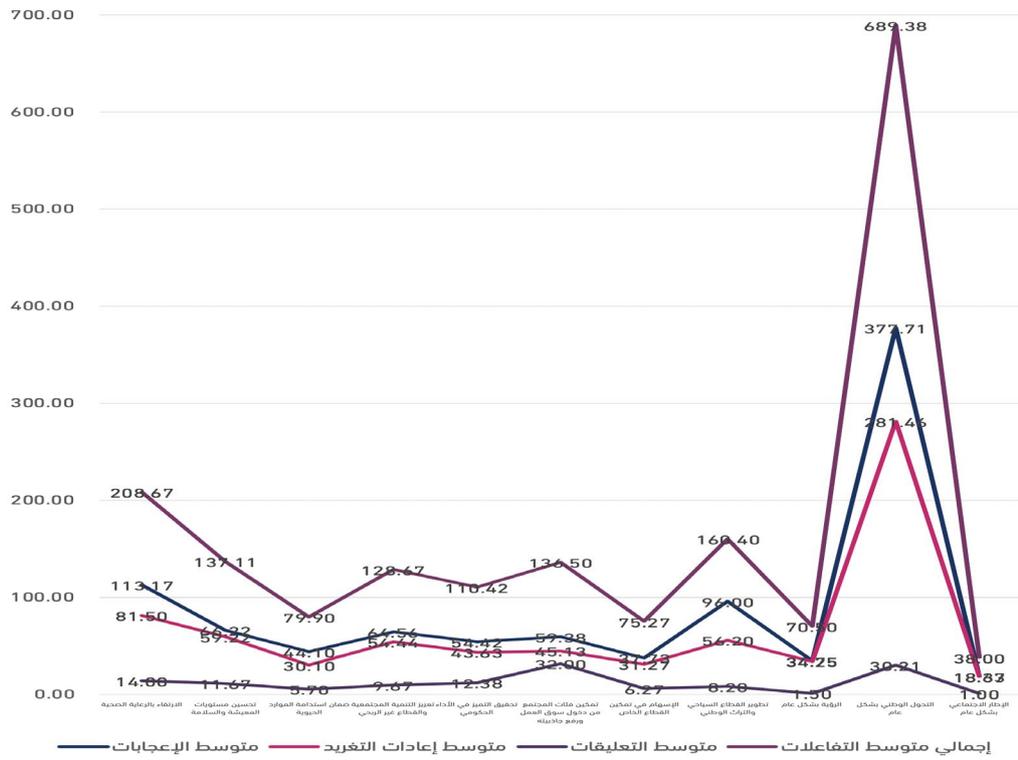
3. **الفيديو:** تنوعت استخدامات الفيديو في تغريدات الحساب بين عدة أشكال أبرزها الفيديو الدعائي والذي اهتم بعرض النجاحات والإنجازات التي حققها برنامج التحول الوطني في قطاعاته المختلفة، كما كان هناك اهتمام واضح بالفيديو التوثيقي ومن أمثلته الفيلم الوثائقي الأول للبرنامج والذي حمل اسم (ويستمر التحول) وشاركت فيه لجنة التحول الوطني، إضافة إلى استخدام الفيديو جرافيك والموشن جرافيك.

4. **الصورة:** جاء الإنفوجرافيك كأكثر أشكال الصور استخدامًا، وهو ما يتوافق مع النمط التحريري للحساب الذي اهتم بالطابع المعلوماتي والإحصائي بشكل كبير لإبراز التغيرات التي أحدثتها برنامج التحول الوطني في قطاعاته المختلفة، ومجهوداته في سبيل تحقيق أهدافه الخاصة بالأبعاد الاستراتيجية، مثل إنجازات (برامج الوقاية الصحية، تمكين المرأة، حماية البيئة، الارتقاء بجودة الخدمات البلدية وتحسين المشهد الحضري، والتحول الرقمي في وزارة العدل).

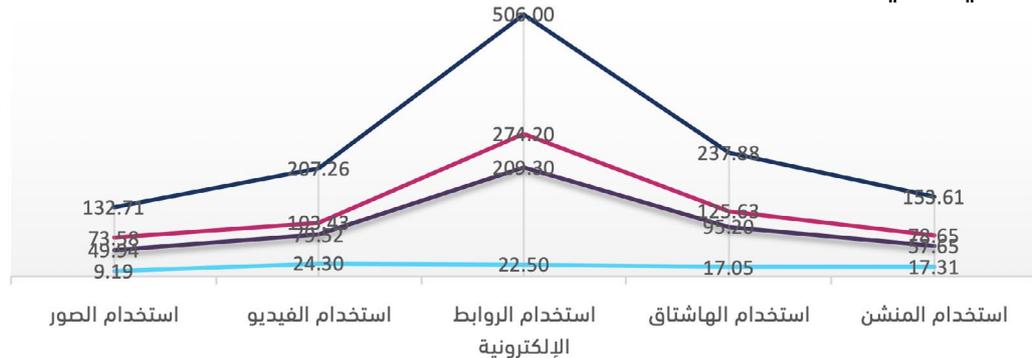
5. **الروابط الإلكترونية:** على الرغم من تنوع الأهداف التي سعى الحساب إلى تحقيقها عبر استخدامه للروابط الإلكترونية، فإنها تمحورت حول: إما الاستشهاد، أو التوثيق، أو إتاحة المزيد من المعلومات حول موضوع التغيرية.

التفاعل على الحساب

بلغ متوسط التفاعلات على التغريدة الواحدة في حساب برنامج التحول الوطني 230 تفاعلًا، وذلك بمتوسط 122 إعجابًا للتغريدة الواحدة، ومتوسط 92 إعادة تغريد، ومتوسط 16 تعليقًا. وبالنسبة لمتوسطات تفاعلات المتابعين على تغريدات الحساب تبعًا لاختلاف استخداماتها لأطر تناول المعبرة عن الأبعاد الاستراتيجية لبرنامج التحول الوطني، فقد كانت النتيجة الأبرز هي تقارب متوسطات التفاعلات إلى حد ما مع مختلف الأبعاد الاستراتيجية باستثناء ارتفاع ملحوظ للتغريدات التي تناولت موضوعات التحول الوطني بشكل عام، تلاها التغريدات التي تناولت الارتقاء بالرعاية الصحية، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



أما على مستوى متوسطات تفاعلات المتابعين على تغريدات الحساب تبعًا لاختلاف استخداماتها للأدوات الرقمية، فقد كانت النتيجة الأبرز هي زيادة متوسط التفاعل مع التغريدات التي استخدمت الروابط الإلكترونية، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



النتائج العامة للدراسة:

انتهت دراسة حساب برنامج التحول الوطني على تويتر إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

● ركّز الحساب بشكل أساسي على إبراز الجهود التي تقوم بها لجنة برنامج التحول الوطني، والإنجازات التي حققتها البرنامج في أبعاده الاستراتيجية التي تعمل وفق رؤية السعودية 2030.

● اتسم الحساب باعتماده على الاستمالات العقلية في سبيله لإقناع الجمهور برسائله الاتصالية، فاستخدم لغة الأرقام والإحصاءات والاستشهادات المنطقية، وتصريحات القيادة السعودية وعلى رأسها خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وصاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير محمد بن سلمان- حفظهما الله -، فضلًا عن السادة الوزراء أعضاء لجنة التحول الوطني والمسؤولين الحكوميين المعنيين بقطاعات البرنامج المختلفة.

● الاعتماد على المصادر الرسمية سواء كانت مسؤولين أو مؤسسات محلية ودولية، الأمر الذي يُكسب المضمون مزيدًا من الموثوقية والمصداقية.

● وفيما يتعلق بكيفية عرض المحتوى على المستخدمين، فقد أولى حساب البرنامج اهتمامًا كبيرًا بالفيديو ثم الصور وخاصة الإنفوجرافيك، وذلك للاستفادة من وظائف الوسيطين في الجذب والإبراز وسهولة العرض، إذ يُفضل استخدامهما مع المحتوى المعلوماتي الذي تتسم به مضامين تغريدات برنامج التحول الوطني.

● استخدم الحساب الوسائط الإلكترونية أيضًا كأداة توثيقية مُبرهنة ومُدللة على محتواه المنشور، وذلك لتحقيق الوظيفة الاتصالية الإقناعية.

● تميزت لغة خطاب تغريدات الحساب بعدد من السمات، أهمها:

✓ الاعتماد على لغة خطاب «واقعية»، تنطلق من حقيقة الوضع الفعلي على الأرض، مع عرض المنجزات المتحققة بالفعل، وما هو مستهدف مستقبلًا.

✓ شيوع خطاب «الإصرار» على تحقيق برنامج التحول الوطني بمختلف أبعاده الاستراتيجية، وبشكل يتخطى المدى الزمني المحدد له، وبمستوى تنفيذ نوعي.

✓ ظهر بشكل واضح خطاب «تفاؤل» بالمستقبل و«ثقة» في القدرة على الإنجاز.

✓ كثرة استخدام الفعل «المضارع» في تغريدات الحساب، والذي يعني «الاستمرارية»، ويُقصد بها مواصلة العمل لتحقيق أهداف برنامج التحول الوطني؛ تنفيذًا لرؤية السعودية 2030.

كما احتلت كلمة «تحقيق» المرتبة الأولى كأكثر الكلمات استخدامًا في الحساب، والتي تُدلل على فعل «الإنجاز».

مبادرات
لتحقيق إنجازات
القطاع العمل البشرية بقيادة المملكة الخدمات
عام الوطني لأهداف
التحول دعم
لجنة المركز برنامج جودة
غير ضمن تسعى أبرز
منظومة المجتمع الاجتماعية
منجزات سوق وزارة
مستهدفات والتنمية
تطوير
خلال إلى الموارد أسهمت

مركز القرار

للداسات الإعلامية



..نخطو
بقرارك



تابع حسابنا على تويتر



 www.alqarar.sa

   @alqarar_sa