



دراسات

حساب «سند» على تويتر..

دراسة للمؤشرات الاتصالية والتفاعلية



مركز القرار

للدراستات الإعلامية



سبتمبر
2021

الرسالة:

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



من نحن:

مركز سعودي (مستقلّ)..

مضامين وسائل الإعلام التفاعلي .. **ميداننا**

بياناتها ووسائط محتواها .. **حقول دراساتنا**

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
منهجية الدراسة	06
خصائص التغريد في الحساب	07
المعالجة الموضوعية لتغريدات الحساب	13
النتائج العامة للدراسة	24

ملخص تنفيذي..

أطلق سمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان برنامج «سند محمد بن سلمان» في 30 ديسمبر 2018م، بهدف وضع أطر وقواعد للمبادرات الخيرية الموجهة للمجتمع السعودي، وجمعها ضمن حقل موحد بما يكرس التنمية الفاعلة وتحقيق العيش الكريم وضمان توفير التنمية المجتمعية، وانطلاقاً من الدور المجتمعي الكبير للبرنامج في المجتمع السعودي، وبالنظر إلى أحجام المبالغ الضخمة والجهود المبذولة في مبادراته، بالإضافة إلى ما تشير إليه مؤشرات التفاعلية للحساب الرسمي للبرنامج عبر موقع التدوينات القصيرة «تويتر» من أهمية دوره الاتصالي والتفاعلي مع الجماهير لتحقيق أهداف البرنامج المختلفة، سعى مركز القرار للدراسات الإعلامية إلى دراسة المؤشرات والأدوار الاتصالية للحساب الرسمي للبرنامج، اعتماداً على أسلوب المسح الشامل لكافة تغريدات الحساب، وتحليل مضامينها وأحجام التفاعل المصاحبة لها، للوقوف على أبرز أساليب المعالجة الموضوعية والإعلامية المستخدمة في الحساب، وانعكاساتها على مستويات تفاعل المتابعين مع موضوعات التغريد، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

- مثل الحساب منصة ترويجية لأنشطة برنامج سند محمد بن سلمان عبر الدعاية لمبادراته، واستعراض المستهدفات والمنجزات التي حققها البرنامج بأبعاده الاستراتيجية المستمدة من رؤية المملكة 2030.
- أظهر تحليل الحساب اهتمام البرنامج ممثلًا في مبادراته بكافة مناطق ومدن المملكة العربية السعودية، من خلال منهجية علمية رائدة تعتمد على دراسة الحالات بما يحقق عدالة توزيع العطاء الخيري ويضمن وصول المبادرات إلى المستحقين الحقيقيين.
- اتسم التغريد في الحساب بعدد من السمات المهمة، أبرزها: الثقة في القيادة والتفاؤل بمستقبل مشرق لشعب المملكة في ضوء توجيهات القيادة الرشيدة.
- ارتبط الحساب بأدوار معرفية وتوعوية وترويجية إلى جانب اهتمام واضح بالأدوار التوجيهية لنشر أكبر قدر ممكن من المعرفة بالبرنامج ومبادراته ومراحله.
- اعتمد الحساب على أسلوب التكامل بين العقلاني والعاطفي عبر توظيف مجموعة من الأساليب الإقناعية في مضامين رسائله الاتصالية.
- حظيت تغريدات الحساب بمستويات تفاعل مرتفعة؛ تعكس حجم الرضا والاهتمام من جانب المتابعين، والأهمية المجتمعية للحساب التي يكتسبها من صفة المسؤول الأول عن موضوعه ومؤسسه صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان - حفظه الله-

مقدمة..

استمرارًا للجهود المجتمعية الحثيثة لصاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير «محمد بن سلمان» - حفظه الله - في مجال العمل الخيري وتدشين المبادرات الاجتماعية غير الربحية المعنية بتمكين المواطنين والمواطنات للارتقاء بمستوى جودة الحياة وضمان الحياة الكريمة لكافة فئات المجتمع السعودي، وتحقيقًا للغايات السامية لرؤية المملكة 2030 في هذا الإطار المجتمعي، أطلق سمو ولي العهد برنامج «سند محمد بن سلمان» في 30 ديسمبر 2018م، والذي هدف من خلاله إلى تلمس احتياجات فئات المجتمع المختلفة، والمساندة لتحقيق التنمية والازدهار، وتحقيق العيش الكريم وضمان توفير التنمية المجتمعية، كما هدف البرنامج إلى وضع أطر وقواعد لمبادرات الأمير محمد بن سلمان الخيرية الموجهة للمجتمع السعودي، وجمعها ضمن حقل موحد لضمان توجيه المبادرات للفئات المستحقة المختلفة وفقًا لنوعيتها بما يكرس التنمية الفاعلة.

وسيرًا على نهج سمو الأمير محمد بن سلمان، لتحقيق العيش الكريم والتنمية المجتمعية، ووفقًا لتعاليم ديننا الإسلامي الذي يحث على التعاضد والتكاتف، ركز البرنامج على وضع أهدافه باتساق مع تلك القيم، فعمل على تركيز الأثر الفاعل للمنافع المتحققة من خلاله، وضمان استدامة أثر العطاء على المجتمع دون الاقتصار على العطاء المباشر، عبر تعزيز المعرفة والتوعية، وتنمية المجتمع وأفراد.

وارتكز البرنامج على العديد من المبادرات الاجتماعية غير الربحية بالشراكة والتنسيق مع جهات مختلفة، والتي سبق وأطلقها وتبناها سمو الأمير محمد بن سلمان متمثلة في دعم الجمعيات الخيرية، وإطلاق سراح السجناء، وتطوير المساجد التاريخية وغيرها، بالإضافة إلى المبادرة الرئيسية «سند الزواج» وهي من المبادرات المميزة التي تم طرحها بناءً على ضوابط ومعايير لازمة لكي يتمكن المستفيد من الحصول على الدعم المالي والعمل على تيسير أمور حياته، سعيًا لتحقيق مبادئ الاستقرار الأسري وحث الشباب على الزواج وتحفيز غير القادرين لتمكينهم من بناء أسرهم، بجانب تدعيم أواصر الاستقرار الاجتماعي وتحقيق السعادة لهم، كما أنها تهدف إلى دراسة أسباب تأخر الزواج أو الأسباب التي تؤدي إلى صعوبة الزواج في المملكة، وقد تم إنفاق أكثر من 520 مليون ريال خلال المرحلة الأولى من المبادرة استفاد منها ما يزيد على 26 ألف شخص في مختلف مناطق المملكة.

ووفقًا لما هو مععلن فإن أعمال ومبادرات البرنامج تُنفذ من داخل المكتب الخاص لسمو ولي العهد، ويتضمن الموقع الإلكتروني الخاص بالبرنامج (www.snad.org.sa) تفاصيل أوسع عن المبادرات وأهدافها، بالإضافة إلى إنشاء عدد من الحسابات الاجتماعية الرسمية التي تمثل قنوات اتصالية رئيسية للتفاعل مع المهتمين بالمبادرات والمواطنين السعوديين بشكل عام، كما أن لها أدوارًا وظيفية مهمة في التعريف والإعلام والتوجيه والترويج لنشاطات وفعاليات المبادرة وأهم أبعادها ومتطلباتها وأوجه الاستفادة منها، ويأتي في مقدمة تلك الحسابات الاجتماعية الموجهة للجمهور الحساب الرسمي للبرنامج على موقع «تويتر».

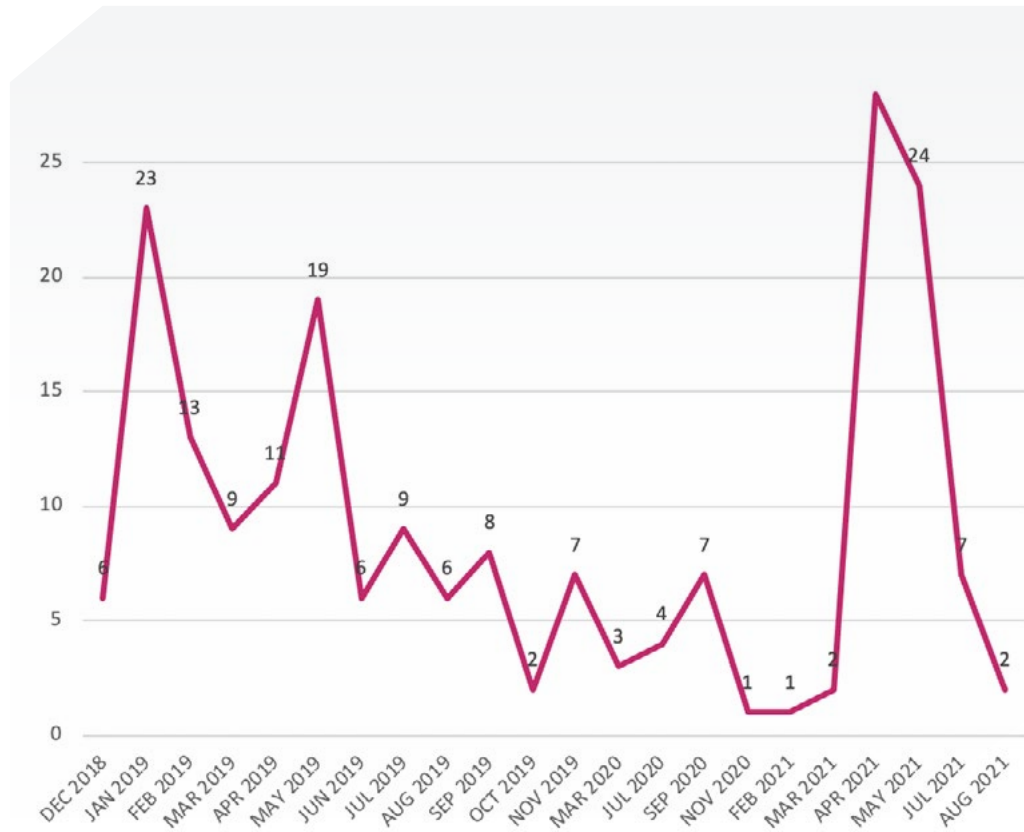


منهجية الدراسة

انطلاقًا من الدور المجتمعي الكبير لبرنامج «سند محمد بن سلمان» في المجتمع السعودي، وبالنظر إلى أحجام المبالغ الضخمة والجهود المبذولة في القطاع غير الربحي، بتوجيه من القيادة الرشيدة للمملكة ممثلة في مؤسس البرنامج وصاحب العطاءات الوفيرة سمو ولي العهد «الأمير محمد بن سلمان»، بالإضافة إلى ما تشير إليه مؤشرات التفاعلية للحساب الرسمي للبرنامج عبر تويتر من أهمية دوره الاتصالي والتفاعلي مع الجماهير لتحقيق أهداف البرنامج المختلفة، حيث تجاوز إجمالي عدد متابعي الحساب (104800) متابع من المهتمين بالمبادرات الاجتماعية والأعمال الخيرية، وذلك خلال (963) يومًا، هي مدة نشاط الحساب، والتي حقق خلالها حجم تفاعل تجاوز 20 مليون تفاعل وانطباع عام، لذا سعى مركز القرار إلى دراسة مؤشرات الحساب وأدواره الاتصالية في تحقيق أهداف البرنامج في ضوء البيئة الرقمية الحديثة، وذلك اعتمادًا على أسلوب المسح الشامل لكافة تغريدات الحساب، والتي بلغ عددها (198) تغريدة منذ بداية نشاط الحساب وحتى بدء تنفيذ الدراسة، ثم تحليل مضمونها وأحجام التفاعل المصاحبة لها، للوقوف على أبرز أساليب المعالجة الموضوعية والإعلامية المستخدمة في الحساب، وانعكاساتها على مستويات تفاعل المتابعين مع موضوعات التغريد، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

أولاً: خصائص التغريد في الحساب:

أنشئ حساب «سند محمد بن سلمان» على موقع تويتر في فبراير عام 2018م، إلا أن أول تغريدة تم نشرها بالحساب ظهرت بتاريخ 30 ديسمبر 2018، وهو ما يعني أن تفعيل نشاط الحساب بشكل فاعل وحقيقي كان قبل يومين من بداية عام 2019م، ومنذ ذلك التاريخ نشر الحساب 198 تغريدة أصلية أو معاد تغريدها من حسابات أخرى، بمتوسط تغريد يقرب من 6 تغريدات شهرياً، ومع الأخذ في الاعتبار ضعف النشر في بعض الشهور وانعدامه في شهور أخرى، فقد شهد منحنى النشر الشهري في الحساب تبايناً لافتاً في معدلات التغريد؛ فكان شهر أبريل من العام 1202 الأعلى تغريداً بواقع 82 تغريدة، حيث تم خلاله تدشين الحملة التعريفية بمبادرة سمو الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية، بجانب استعراض جهود سموه في المجال الخيري والإنساني بمناسبة مرور 5 سنوات على إطلاق رؤية السعودية 0302، بينما كان شهراً (نوفمبر 0202 – فبراير 1202) هما الأقل تغريداً بواقع تغريدة واحدة لكل منهما. وإجمالاً بلغ متوسط التغريد نحو 6 تغريدات شهرياً:



ويحمل الحساب اسم البرنامج «سند محمد بن سلمان» ومسمى تعريفياً لاسم البرنامج باللغة الإنجليزية (@snadprogram)، وصورة غلاف تعبيرية تشتمل على صورة مؤسس البرنامج سمو ولي العهد بنظرة تفاؤلية تعبيراً عن المستقبل المشرق لأبناء المملكة بالإضافة إلى الشعار الخاص بالبرنامج.

أما صورة الحساب الرسمية فقد كانت عبارة عن الشعار البصري «الوجو» لحساب برنامج سند الأمير محمد بن سلمان، والتي تشير إلى تطبيق الحساب لمفهوم «المواءمة التصويرية للنص Text-Visualization»، حيث اعتمد اللوجو على سلسلتين تمسك كل واحدة منهما بطرف الأخرى كدلالة ضمنية على مفهوم «السند» المسمى به البرنامج، وهذا الاندماج بين النص والصورة يعطي مزيداً من القوة للرسالة الاتصالية الضمنية التي عرفها الحساب بشكل تفصيلي في النبذة التعريفية «Bio» بأن الحساب يمثل المنصة الرسمية لبرنامج سند محمد بن سلمان للمبادرات الاجتماعية التي تستهدف

يمثل الحساب..

المنصة الرسمية لبرنامج (سند محمد بن سلمان) التي تستهدف تحقيق التكافل والتضامن في أبهى صورة

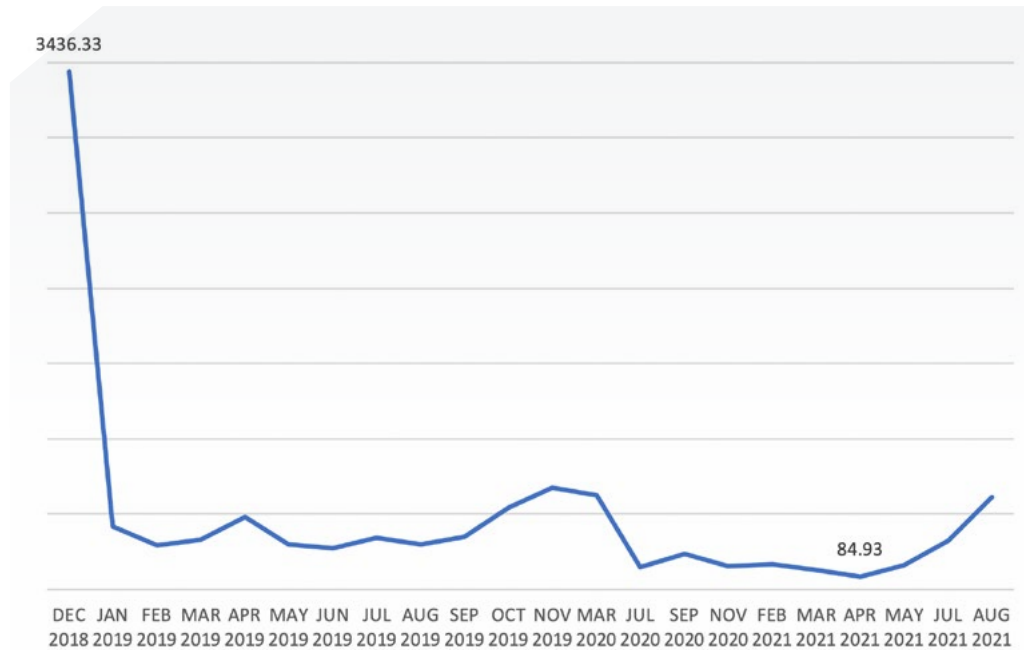
تحقيق التكافل والتضامن في أبهى صورة، كما اعتمد اللوجو على المزج بين لونين وهما (الأخضر والأزرق) وهما اللذان يرتبط كل منهما بدلالات نفسية مهمة؛ فاللون الأخضر رمز للنماء والحيوية، بينما يرتبط اللون الأزرق بالاستقرار والأمان، ويؤكد هذا التحليل أن لوجو الحساب يضطلع بدور وظيفي في الترويج لأهداف البرنامج.

كما تؤكد التغريدة المثبتة على الحساب بصفة دائمة، العطاء السخي الممتد لمؤسس البرنامج صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان، من خلال التأكيد على حجم العطاء الخيري الذي تم تحقيقه عبر مبادراته، وتوضيح إجمالي المخصصات المالية التي رصدها سمو ولي العهد - حفظه الله - في الأنشطة الخيرية والقطاع غير الربحي على مدى 4 أعوام، وبلغ أكثر من 865 مليون ريال، استفاد منها 13 فئة من شرائح الشعب السعودي ومؤسساته.

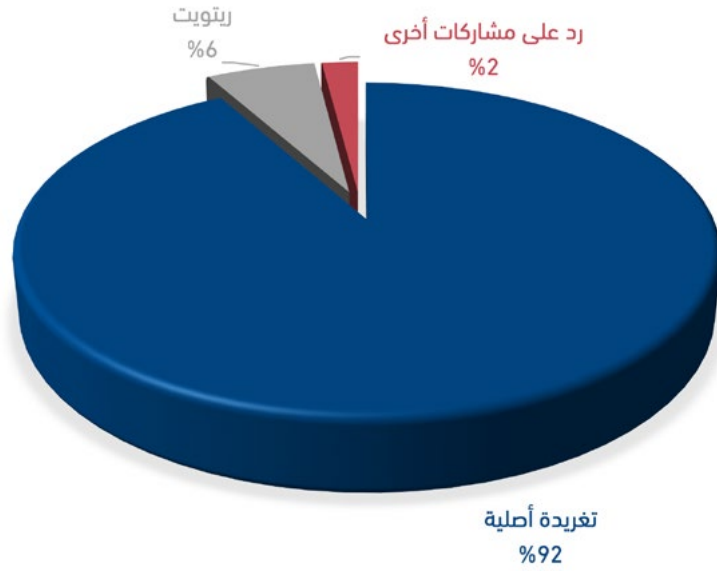


ولأن تفاعل الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي هو هدف وغاية أساسية باعتبارها وسائل إعلامية - في المقام الأول - بالإضافة إلى كونها أداة مهمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتواصلية والمجتمعية للمؤسسات، لذا فإن قياس مؤشرات تلك التفاعلات يعد وسيلة مهمة للتعرف على مستويات تحقيق تلك الأهداف المختلفة، وعلى رأسها التعرف على حجم الانتشار والوصول للرسائل الإعلامية للمؤسسة، وتحديد أبرز أساليب المعالجة ذات القدرة على جذب أكبر عدد من المتابعين، وزيادة تفاعلهم مع نشاطات وأفكار المؤسسة.

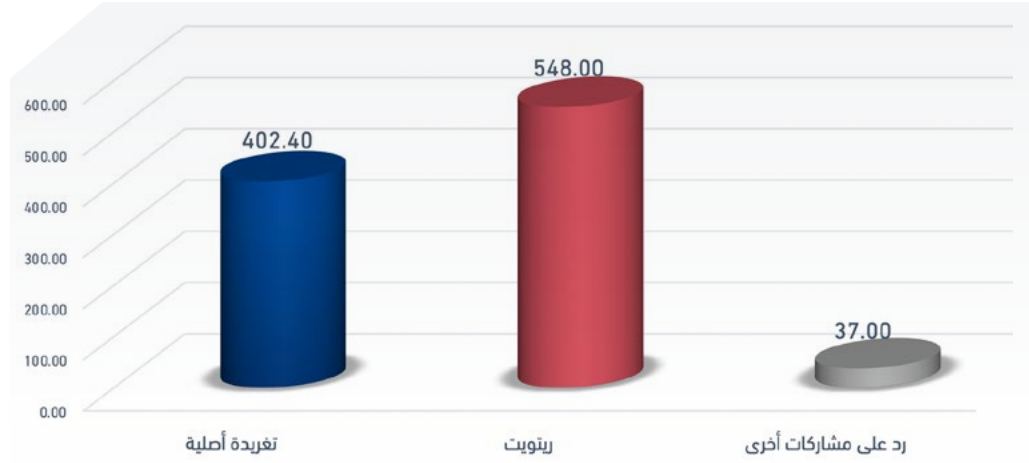
وانطلاقاً من تلك الغاية المهمة لقياس مؤشرات تفاعل المستخدمين مع الرسائل الإعلامية المنشورة عبر تغريدات ومشاركات الحسابات الاجتماعية، يوضح الشكل البياني التالي منحى المتوسطات الحسابية لأحجام التفاعل الكلية (الإعجابات وإعادة التغريد والتعليقات) مع التغريدات المنشورة في حساب «سند محمد بن سلمان» منذ بداية النشاط الفعلي للحساب في نهاية شهر ديسمبر 2018م، والذي شهد أكبر متوسط حجم تفاعل شهري بلغ (3436.33) للتغريدة الواحدة، حيث شهد ذلك الشهر نشر (6) تغريدات افتتاحية كانت للتعريف ببرنامج «سند محمد بن سلمان» وأهدافه، ومبادراته (سند الزواج - تطوير المساجد التاريخية - دعم الجمعيات الخيرية)، وهو ما كان بمثابة الأمل الذي انتظره كثير من المستفيدين من تلك المبادرات، فضلًا عن كونه مثار اهتمام لكثير من المتابعين الآخرين الذين طمحووا إلى التعرف على البرنامج ومحدداته وأدواره المجتمعية، بينما كان شهر أبريل 2021م هو الأقل تفاعلاً من جانب المستخدمين بمتوسط (84.93) للتغريدة الواحدة، ورغم أن هذا الشهر كان الأعلى تغريدًا من جانب القائمين على الحساب فإن اللافت للنظر أن هذا التغريد المرتفع كان بسبب الاعتماد على سلاسل التغريد (Thread) والتي قد تكون سببًا لتفتت أحجام التفاعلات بين تغريدات السلسلة الواحدة، أو كون ذلك الأسلوب غير جاذب للمتابعين وغير محفز للتفاعل نظرًا لتفتت مضمون الرسالة الإعلامية وعدم اكتمالها من خلال تغريدة واحدة وبالتالي يتطلب التفاعل مع المضمون إلى مجهود ومساحة زمنية أكبر من المستخدم.



أما بالنسبة لشكل المحتوى المقدم من خلال الحساب - موضوع الدراسة - فقد لوحظ الاعتماد بشكل واضح وكبير على محتوى التغريد الأصلي؛ بنسبة بلغت 92%، بالإضافة إلى نسبة (2%) من التغريدات كانت عبارة عن محتوى أصلي لكنه كان عبارة عن ردود على مشاركات أخرى، وهو ما يبرز القيمة الإعلامية لحساب «سند محمد بن سلمان» كونه الحساب الرسمي للمبادرات الاجتماعية التي يطلقها سمو الأمير محمد بن سلمان، في حين كانت نسبة الـ(6%) المتبقية من محتوى الحساب عبارة عن تغريدات معاد نشرها (Retweet) بواقع 12 تغريدة، منها ثلاث تغريدات كانت عبارة عن تغريدات أصلية معاد نشرها من الحساب نفسه، وتغريدة واحدة معاد نشرها من الحساب الرسمي لوكالة الأنباء السعودية «واس» الخاص بأخبار خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد والمراسيم والأوامر الملكية ومجلس الوزراء والبيانات الرسمية، بالإضافة إلى 8 تغريدات معاد نشرها من الحساب الرسمي لخادم الحرمين الشريفين الملك «سلمان بن عبد العزيز»، اتسمت بطابع مجتمعي.

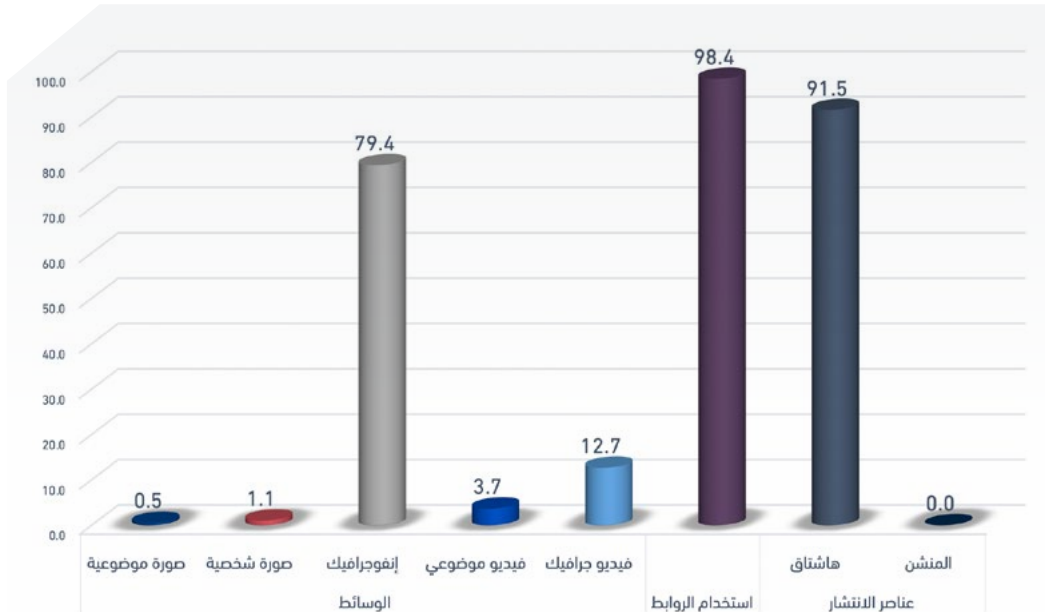


ونظراً لولاء المواطنين السعوديين للمملكة وحرصهم الكبير على التفاعل الإيجابي مع قياداتها الرشيدة ومؤسساتها، والذي يظهر بوضوح من خلال كثافة التفاعل عبر الحسابات الاجتماعية وخاصة حساب خادم الحرمين الشريفين، حفظه الله، الذي يشهد دائماً مؤشرات تفاعل ضخمة تظهر مدى حب وولاء الشعب السعودي لقيادته الرشيدة، فإن متوسطات أحجام التفاعل الكلية لحساب «سند محمد بن سلمان» شهدت ارتفاعاً ملحوظاً مع محتوى إعادة التغريد عن المحتوى الأصلي، وذلك بسبب كثافة التفاعل مع تغريدات حساب خادم الحرمين الشريفين التي كانت محور التركيز في إعادة التغريد لحساب الدراسة، فبلغ متوسط حجم التفاعل الكلي لمحتوى إعادة التغريد 548 تفاعلاً للتغريدة الواحدة، مقابل (402.40) كمتوسط تفاعل كلي مع التغريدات الأصلية، في حين كانت التغريدات التي نشرت كرد على مشاركات أخرى هي الأقل تفاعلاً بمتوسط لم يتجاوز (37) تفاعلاً للتغريدة الواحدة.



وبرز استخدام الحساب للأدوات الرقمية المصاحبة للتفريدات الأصلية للاستفادة من ميزاتها التفاعلية في الإقناع وإيصال المعاني وإثارة الانتباه والإرشاد أو التوجيه، حيث تم الاعتماد على استخدام الوسائط الرقمية في نشر محتوى التفريد الأصلي مع نسبة (97.4%) من تلك التفريدات، وظهرت الروابط الإلكترونية مع نسبة (98.4%)، والهاشاق مع (91.5%)، في حين كانت النتيجة اللافتة هي عدم استخدام الحساب لأداة المنشن على الإطلاق وهي أداة رقمية مهمة لها وظائف ذات أهمية في الاستراتيجية الاتصالية عبر الشبكات الاجتماعية.

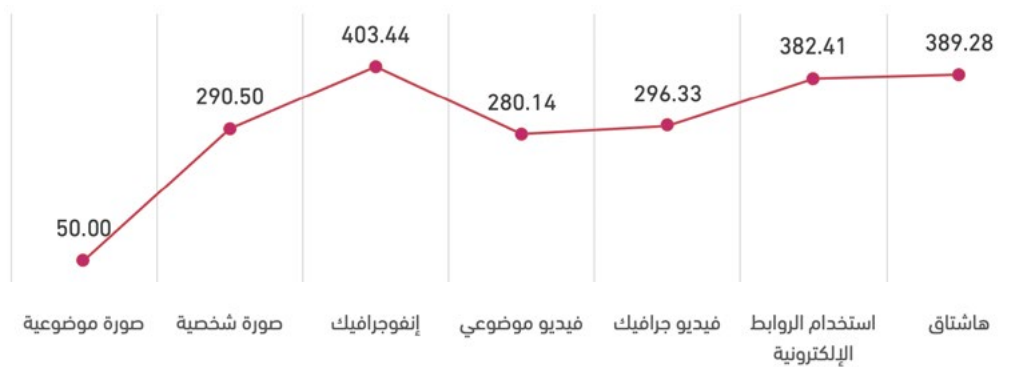
وقد تنوعت استخدامات الحساب للوسائط الرقمية من خلال الاعتماد على أشكاله المختلفة، فكانت صور «الإنفوجرافيك» هي الأعلى استخدامًا بين تلك الوسائط، فقد ظهرت مع نسبة (79.4%) من إجمالي التفريدات الأصلية بسبب اهتمام الحساب باستعراض المعلومات التفصيلية عن المبادرات وشروط الاستحقاق ومتطلبات التقديم ومراحله، كما تم الاعتماد على وسائط «الفيديو جراف» مع (12.7%) من تلك التفريدات، وارتبط استخدام ذلك الوسيط بإظهار الجهود والإنجازات التي حققها البرنامج وفق إحصاءات أعداد المستفيدين من مبادراته والمبالغ المالية التي رُصدت لكل مبادرة منها، بينما كان استخدام الأشكال الأخرى لوسائط الصور أو الفيديو بنسب ضعيفة إلى حد ما على النحو التالي.



وتظهر سحابة الهاشتاقات المستخدمة في الحساب اعتمادًا كبيرًا وحرصًا على نشر هاشتاقات البرنامج ومبادراته إلى جانب استفادته من عنصر الهاشتاق لتحقيق الانتشار المنشود لرسائل الحساب وتغريداته عبر هاشتاقات ذات رواج وشهرة في تويتر، خاصة تلك المتعلقة بالقيادة الرشيدة (خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان) أو تلك المتعلقة بمناسبات قومية أو اجتماعية، وذلك على النحو التالي:



وتظهر أهمية الأدوات الرقمية في الأدوار التفاعلية عبر قياس مؤشرات التفاعل تبعًا للاختلاف استخدامًا، وبناء عليه فقد أظهرت نتائج تحليل مؤشرات التفاعل الكلية للمتابعين على تغريدات حساب «سند محمد بن سلمان» تبعًا للاختلاف استخدام تلك الأدوات تفوقًا واضحًا لمتوسطات التفاعل مع التغريدات التي استخدمت الإنفوجراف كوسيط رقمي، خاصة وأنها الشكل أو الأداة الرقمية الأساسية التي اعتمد عليها الحساب بشكل كبير خلال نشاطه لعرض المعلومات وإبراز الجهود والإنجازات، وبفارق بسيط حازت التغريدات التي تضمنت روابط إلكترونية أو هاشتاقات ضمن محتوى رسائلها على متوسطات تفاعل عالية ومتفاربة، لكن النتيجة الأبرز تمثلت في ضعف التفاعل مع التغريدات التي اشتملت صورًا موضوعية كوسيط رقمي بمتوسط حجم تفاعل كلي لم يتجاوز (50) تفاعلًا للتغريدة الواحدة، وذلك على النحو الموضح في الشكل البياني التالي:



ثانياً: المعالجة الموضوعية لتغريدات الحساب:

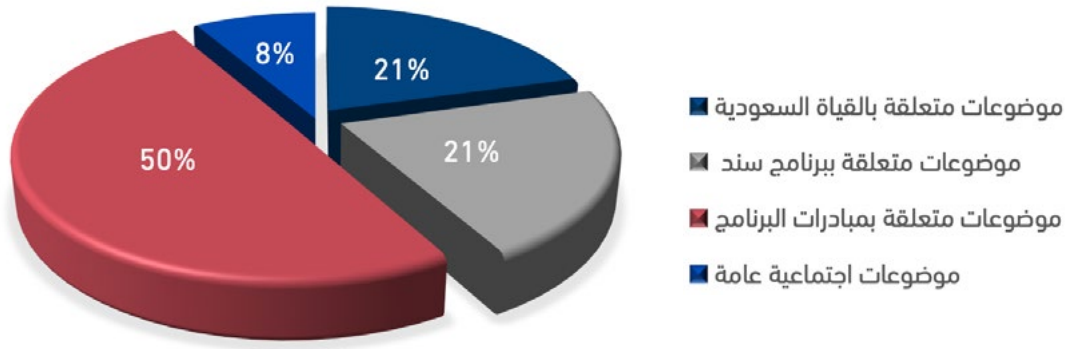
يعبر حساب «سند محمد بن سلمان» على تويتر بشكل أساسي عن مجموعة من الفعاليات والنشاطات لإحدى أهم المبادرات الاجتماعية الخيرية المتعددة والمبتكرة لصاحب السمو الملكي «الأمير محمد بن سلمان»، والتي تهدف إلى تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي لأبناء المملكة، وتطوير منظومة الرعاية الاجتماعية لتكون أكثر تمكيناً وكفاءة، كما لا يغفل الحساب عبر نشاطاته مجموعة الأدوار الأخرى والمشاركات ذات الطابع المجتمعي والشأن العام، والتي لها دور مهم في مد جسور التواصل مع الجمهور وتأكيد العلاقة معهم لتحقيق أعلى معدلات التأثير والإقناع بالرسائل الإعلامية والأهداف المتضمنة بها وصولاً إلى تحقيق الغايات الأعلى للبرنامج الخيري ومبادراته، ووفقاً لهذا الإطار العام فقد تمحورت موضوعات التغريد في الحساب حول أربعة موضوعات رئيسة، تمثلت في:

● الموضوعات المتعلقة ببرنامج «سند محمد بن سلمان» **بشكل عام**: ظهرت في نسبة (21%) من إجمالي تغريدات الحساب، وكانت تهتم بالجوانب العمومية للبرنامج من خلال التعريف بالبرنامج وشرح أهدافه وأبعاده سواء من حيث الشروط أو متطلبات التقديم...إلخ.

● الموضوعات المتعلقة **بمبادرات البرنامج**: كانت الأعلى ظهوراً في تغريدات الحساب بنسبة (50%)، وعنيت بتناول إحدى المبادرات من خلال عمليات التعريف بالمبادرة أو استعراض الإحصاءات المرتبطة بها أو إبراز الجهود المبذولة فيها...إلخ.

● ظهر اهتمام واضح للحساب بتناول عدد من **الموضوعات ذات العلاقة بالقيادة** الرشيدة للمملكة ضمن إطار واجبات الحساب المجتمعية والقومية ودعم الحس الوطني، وظهرت تلك الموضوعات في نسبة (21%) من تغريدات الحساب واهتمت من خلالها بمشاركة نشاطات القيادة الرشيدة وإبراز جهودها في تحقيق مستهدفات رؤية 2030، إلى جانب التركيز على مظاهر العطاء الخيري الذي توليه القيادة اهتماماً كبيراً، وتسعى لتأكيد في المجتمع السعودي للحفاظ على توازنه واستقراره والوصول إلى مجتمع أكثر حيوية كأحد أبرز مستهدفات رؤية المملكة 2030.

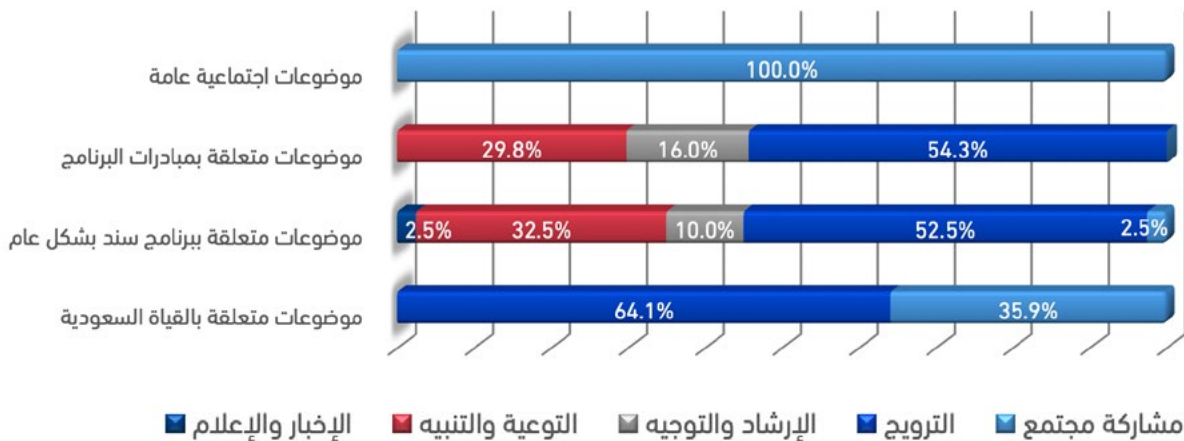
● اهتم الحساب بمشاركة الجمهور عددًا من التغريدات **ذات الطابع العام** في إطار اجتماعي بنسبة (8%) من إجمالي نشاطات الحساب.



ونظراً لتعدد الموضوعات الرئيسة في الحساب فقد أظهرت تحليلات المعالجات الموضوعية المستخدمة في الحساب اختلافاً تبعاً لتلك الموضوعات على النحو التالي:

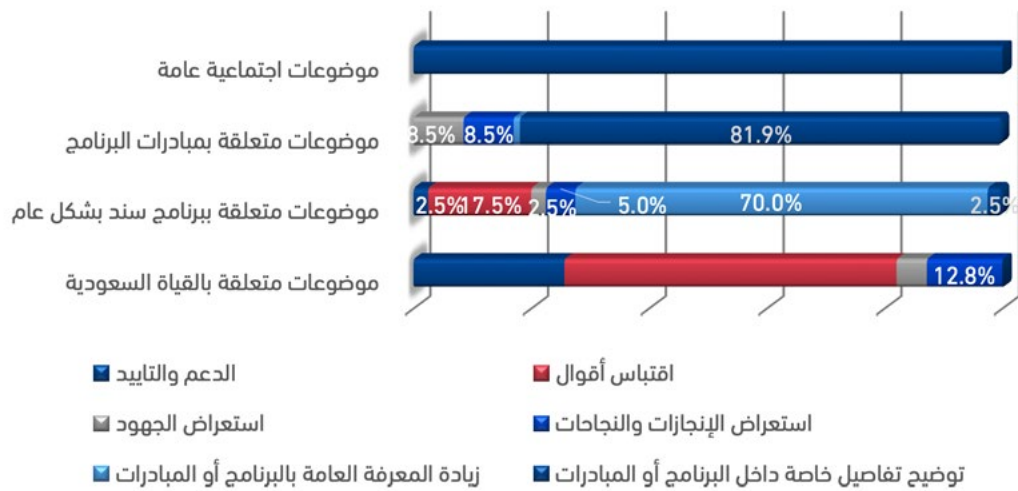
أهداف التفريد:

يهدف برنامج «سند محمد بن سلمان» بشكل رئيس إلى تلمس احتياجات فئات المجتمع المختلفة، والمساندة لتحقيق التنمية والازدهار، مع ضمان استدامة أثر ذلك العطاء على المجتمع، وضمن هذا الهدف العام يقوم الحساب الرسمي الخاص بالبرنامج على تويرر بمحاولة تحقيق عدد من الأهداف التواصلية الخادمة للهدف الأسمى، وذلك عبر عمليات تعزيز المعرفة والتوعية والإرشاد والتوجيه والترويج والمشاركة المجتمعية، وبطبيعة الحال فإن ظهور تلك الأهداف الفرعية مع تغريدات الحساب يتنوع ويختلف تبعاً لاختلاف موضوعات التفريد الرئيسة، إلا أن النتيجة الأبرز كانت عرض جهود وإنجازات القيادة الرشيدة فضلاً عن اقتباس أقوالها في مجال العمل الخيري، وهو ما يعكس الدور المهم والأساسي للحساب في الترويج للبرنامج ومبادراته إلى جانب الأدوار التوعوية والتثقيفية الأخرى التي يضطلع بها الحساب، في حين كانت التغريدات الاجتماعية العامة تهدف بشكل كلي إلى مشاركة المتابعين والمجتمع السعودي المشاعر والاهتمامات المجتمعية، وهي نتيجة منطقية لا تحتاج إلى تأويل، في حين أن أقل الأهداف تناولاً في تغريدات الحساب تمثل في هدف الإخبار والإعلام والذي لم يظهر إلا بنسبة (2.5%) من التغريدات المتعلقة ببرنامج سند بشكل عام فقط، وقد جاءت النسب التفصيلية لأهداف التفريد وفقاً لموضوعاته على النحو التالي:



أطر التفريد:

أما على مستوى الجوانب الموضوعية والمنظور العام للتناول فقد أظهر تحليل الأطر العامة للتفريد سيطرة إطار «التوضيح لتفاصيل المبادرات» بشكل كبير على تفريجات الموضوعات المتعلقة بمبادرات البرنامج والتي مثلت النسبة الأكبر من تفريجات الحساب، وكان إطار «زيادة المعرفة العامة» هو الأغلب والأكثر تناوّلًا مع تفريجات الموضوعات المتعلقة بالبرنامج بشكل عام، بينما كانت التفريجات المتعلقة بموضوعات القيادة السعودية أغلبها عبارة عن اقتباسات أقوال للقيادة الرشيدة (خادم الحرمين الشريفين وولي العهد)، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:

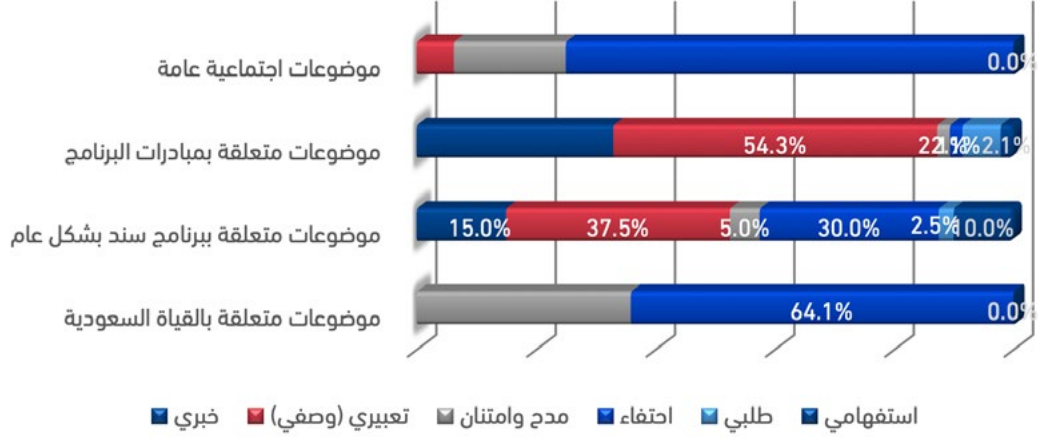


أساليب المعالجة الإعلامية في الحساب:

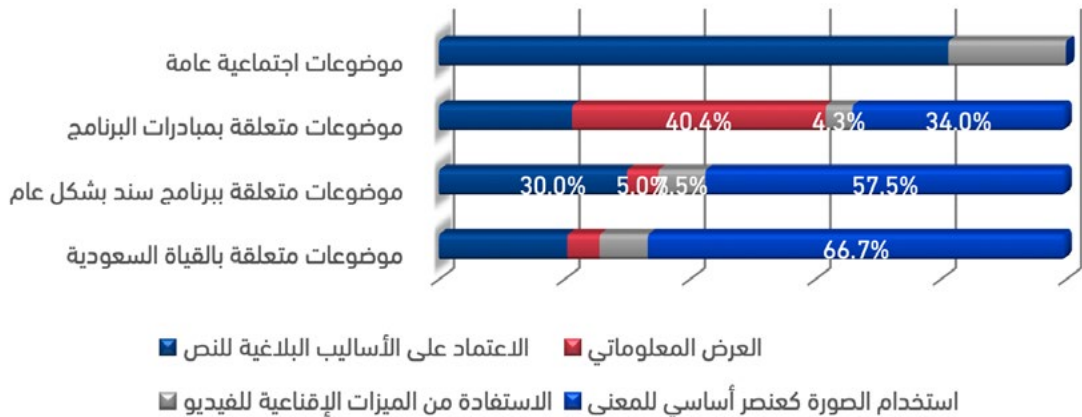
يعبر مصطلح المعالجة الإعلامية عن طريقة العرض الإعلامي وفق أشكال وقوالب إعلامية متنوعة مدعومة بالقواعد العملية والعلمية والأدوات المهنية وما تتيحه الوسيلة الإعلامية من إمكانيات، للوصول إلى صياغة فنية جيدة لمحتوى رسالة إعلامية، ليتم تقديمها للجمهور في أفضل صورة يمكن أن يتعامل معها ويستطيع فهمها والمشاركة من خلالها، لتحقيق الأهداف المرجوة، وتتخذ أساليب المعالجة المستخدمة في الرسالة الإعلامية العديد من الأشكال، أبرزها المعالجة اللغوية والفنية والإقناعية، وقد ظهرت تلك الأشكال المستخدمة في معالجة مضمون ومحتوى حساب «سند محمد بن سلمان» موضوع الدراسة على النحو التالي:

● **أولاً/ أساليب المعالجة اللغوية:** اعتمد الحساب بصورة أكبر على الأسلوب التعبيري (الوصفي) كأسلوب لغوي في موضوعات التفريد المتعلقة بالبرنامج بشكل عام أو إحدى مبادراته، ثم أسلوب العرض الخبري، في حين كان أسلوب «الاحتراف» و«المدح والامتنان» - على الترتيب - هما الأكثر استخدامًا بشكل واضح مع الموضوعات الاجتماعية العامة أو تلك المتعلقة بالقيادة الرشيدة للمملكة، وإلى جانب تلك

الصفة الغالبة للأساليب المستخدمة مع موضوعات الحساب، ظهر استخدام لعدد من الأساليب اللغوية الأخرى، ولكن بنسب متفاوتة وأقل ظهوراً على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



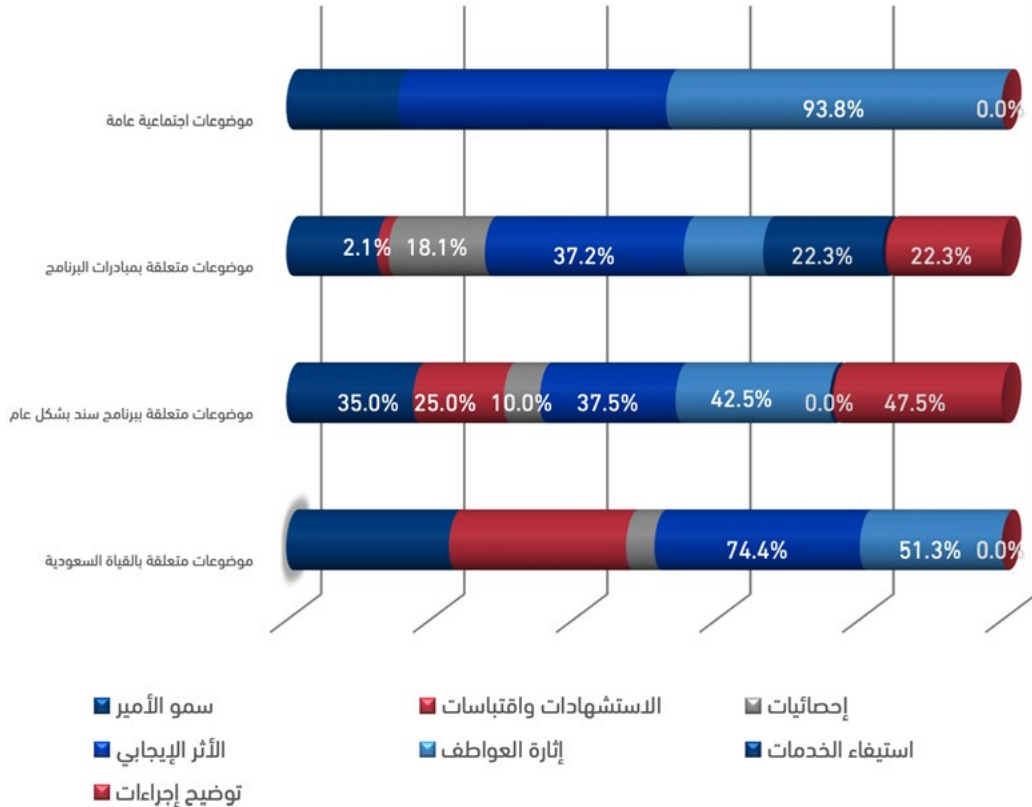
② **ثانياً/ أساليب المعالجة الفنية:** تنوعت أساليب المعالجة المستخدمة في الصياغة الفنية لمحتوى التغريدة بين عدة أشكال تم توظيفها كعناصر رئيسة لإيصال المعنى، تمثلت في «الاستفادة من ميزات النص المكتوب» والذي يعد عنصراً رئيساً للرسائل الإعلامية وسمة أساسية للتغريد عبر تويتر، إلا أن الاعتماد على هذا الأسلوب كعنصر رئيس للصياغة الفنية لمحتوى تغريدات حساب «سند محمد بن سلمان» كان ظاهراً بشكل أكبر مع تغريدات الموضوعات ذات الصلة الاجتماعية العامة، بينما برز أسلوب «استخدام الصورة كعنصر أساسي للمعنى» بشكل واضح مع تغريدات الموضوعات المتعلقة بالقيادة السعودية وكذلك المتعلقة بالتغريد حول البرنامج بشكل عام، وظهر أسلوب «العرض المعلوماتي» كأكثر الأساليب الفنية المستخدمة مع تغريدات المبادرات، بالإضافة إلى استخدام ضعيف نسبياً لأسلوب «الاستفادة من ميزات الفيديو» مع مختلف الموضوعات، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي بصورة تفصيلية:



● **ثالثاً/ الأساليب الإقناعية:** اعتمد الحساب خلال معالجته لموضوعات التغريد على مجموعة من الأساليب المستخدمة للتأثير على المتابعين وإقناعهم بالمحتوى، وتنوعت تلك الأساليب ما بين:

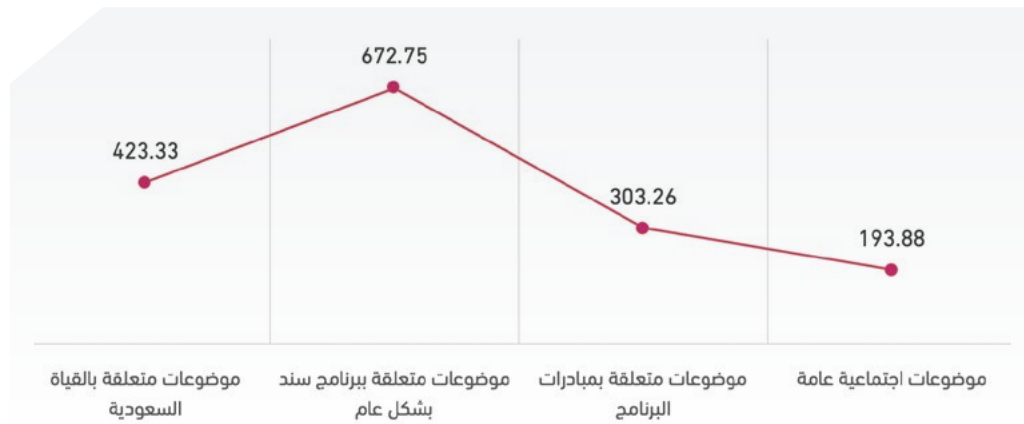
1. مجموعة أساليب ذات أبعاد استمالة عاطفية: مثل أسلوب إثارة العواطف والأثر الإيجابي اللذين تم الاعتماد عليهما بشكل كبير مع تغريدات الموضوعات الاجتماعية العامة، وكذلك أسلوب الاعتماد على تصدير شخصية صاحب السمو الملكي «الأمير محمد بن سلمان» في تغريدات الحساب، والذي تم استخدامه في شتى موضوعات التغريد بنسب متفاوتة كجانب عاطفي يتناول الإشادة بسمو ولي العهد وجهوده الحثيثة للارتقاء بالمملكة في شتى مجالات التنمية، ومنها بطبيعة الحال جهوده في المجال الخيري، أو كونه مسؤولاً وراعياً لمبادرات البرنامج، ثم أسلوب «إثارة العواطف» كأسلوب عاطفي صريح من خلال أشكال تجسيد المكانة والأبعاد المجتمعية والوطنية واستخدام الحالات الواقعية.

2. مجموعة أساليب ذات أبعاد استمالة عقلانية: تمثلت في استخدام الإحصاءات، وتوضيح الإجراءات، واستيفاء الخدمات، إلى جانب الاستشهادات والاقتباسات. وقد ظهر استخدام تلك الأساليب في موضوعات الدراسة بشكل مفصل على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:



مؤشرات تفاعل المستخدمين مع تغريدات الحساب حسب اختلاف موضوعاتها:

يشير مفهوم التفاعل إلى تلك العمليات المتبادلة بين طرفين اجتماعيين في موقف أو وسط اجتماعي معين، بحيث يكون سلوك الطرف المتفاعل منبهاً أو مثيراً لسلوك الطرف الآخر، ويتم قياسه من خلال مؤشرات رصد مستوى تفاعل المستخدمين، ويوضح منحنى تفاعل المستخدمين مع تغريدات الحساب حسب اختلاف موضوعاتها ارتفاع متوسط التفاعل العام على الموضوعات المتعلقة ببرنامج «سند محمد بن سلمان» بشكل عام بمتوسط حسابي (672.75) تفاعل للتغريدة الواحدة؛ حيث قوبلت تغريدات البرنامج بإشادة كبيرة من قبل المستخدمين والتي كان لها أثرها الواضح على مستوى ذلك التفاعل العام، إلى جانب محاولات الاستفسار والاستعلام عن معلومات متعلقة بالبرنامج أو أي من مبادراته ومواعيد إطلاقها وشروط الاستحقاق ومتطلبات التقديم... إلخ، في حين انخفض مستوى ذلك التفاعل بشكل ملحوظ مع تغريدات الموضوعات الاجتماعية العامة بمتوسط عام بلغ (193.88) تفاعل للتغريدة الواحدة؛ نظراً لابتعاد هذه التغريدات عن الهدف العام من إنشاء الحساب وخروجها عن دائرة وبؤرة اهتمامات المتابعين، ويوضح المنحنى التالي المتوسطات الحسابية الخاصة بمؤشرات تفاعل المستخدمين مع تغريدات الحساب حسب اختلاف موضوعاتها:



ثالثاً: التناول الإعلامي للمبادرات في التغريدات:

تتوجه مبادرات برنامج «سند محمد بن سلمان» بشكل عام إلى شعب المملكة العربية السعودية والتراث التاريخي الذي تحظى به المملكة، وتُمثل المبادرات الاجتماعية قوام برنامج سند محمد بن سلمان؛ إذ يتكون البرنامج من ثلاث مبادرات تحقق في مجموعها أهداف البرنامج الرامية إلى تلمس حاجات فئات المجتمع المختلفة وتحقيق العيش الكريم لشعب المملكة؛ لتستهدف كل مبادرة منها فئات معينة بمبالغ محددة وفق احتياجات كل فئة منها، وقد بلغ إجمالي حجم المبالغ المالية الممنوحة لجميع مبادرات البرنامج أكثر من 865 مليون ريال على مدى 4 أعوام، تنوعت بين مبادرات البرنامج الثلاث وهي:

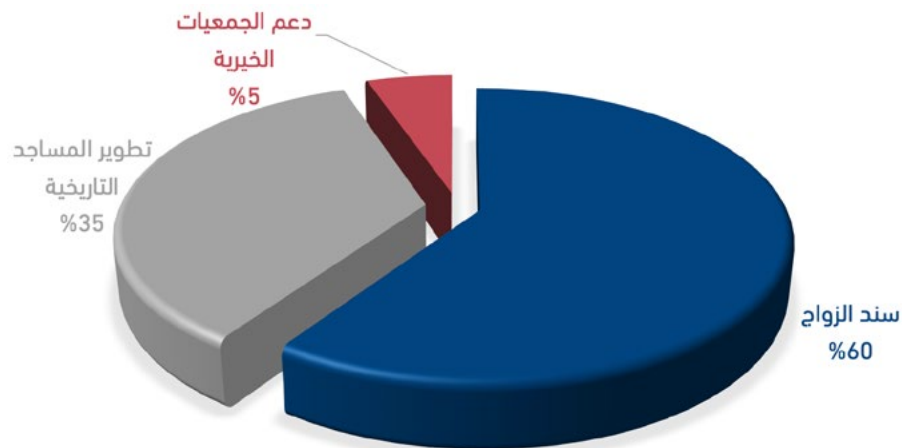
● **مبادرة سند الزواج:** وهي مبادرة اجتماعية تستهدف حديثي الزواج لتخفيف الأعباء عليهم ومساعدتهم على الاستقرار المادي والاجتماعي في بداية حياتهم الزوجية، باعتبارهم نواة الأسرة السعودية في المستقبل وعمادها الأول، وقد تم إنفاق أكثر من 520 مليون ريال خلال المرحلة الأولى من المبادرة استفاد منها ما يزيد على 26 ألف شخص في مختلف مناطق المملكة، وكان أغلب التغريدات المنشورة في الحساب والخاصة بتلك المبادرة موجهة لفئة حديثي الزواج بشكل عام بنسبة 89.3%، بينما كانت النسبة المتبقية من التغريدات مخصصة لفئة أبناء الشهداء والأيتام وذوي الإعاقة.

● **مشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية:** وهي مبادرة تستهدف التراث الإسلامي من خلال تطوير المساجد التاريخية التي تتميز بها المملكة العربية السعودية قبلة العالم الإسلامي، حيث تنقسم هذه المبادرة إلى عدة مراحل انتهت المرحلة الأولى منها بتطوير 30 مسجدًا تاريخيًا متفاوت أعمارها بين 60 عامًا إلى 1432 عامًا بتكلفة إجمالية بلغت 50 مليون ريال.

● **مشروع محمد بن سلمان لدعم الجمعيات الخيرية:** الذي يمثل صلب العمل الخيري لسمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان لتمكين ومساعدة الجمعيات الخيرية في القيام بأدوارها الاجتماعية غير الربحية، وإطلاق سراح السجناء المعسرين.

واهتم حساب الدراسة بالمبادرات الثلاث بشكل فاعل منذ بداية نشاطه على تويتر، فظهرت مبادرة سند الزواج كموضوع رئيسي للتغريد مع 60% من إجمالي تغريدات الموضوعات المتعلقة بالمبادرات، وجاءت مبادرة تطوير المساجد التاريخية لتستحوذ على 35% من تلك التغريدات، و5% للجمعيات الخيرية، وجدير بالذكر أن أكثر من 102 ألف مواطن سعودي استفادوا من أنشطتها ومشروعاتها، بمبالغ مادية تجاوزت 100 مليون ريال.

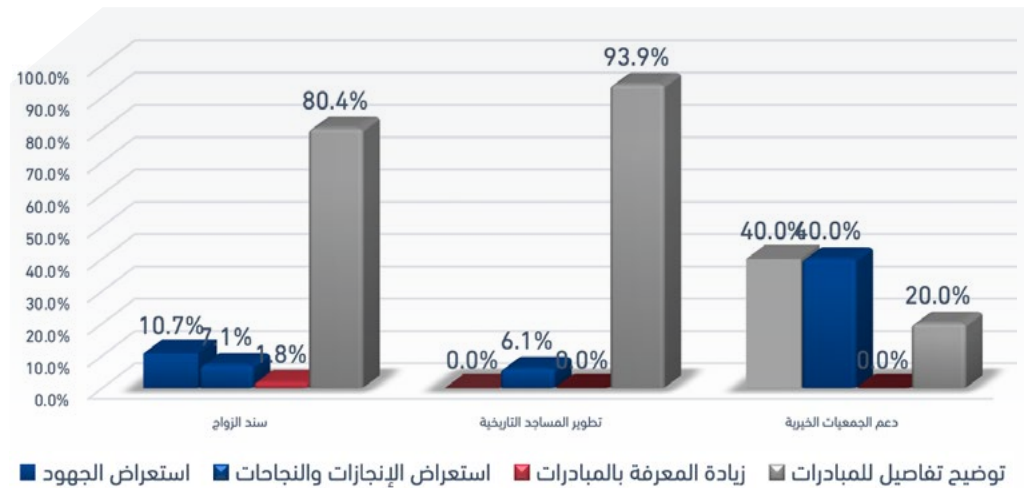
ويعكس الشكل التالي نصيب المبادرات الثلاث من التغريدات على الحساب:



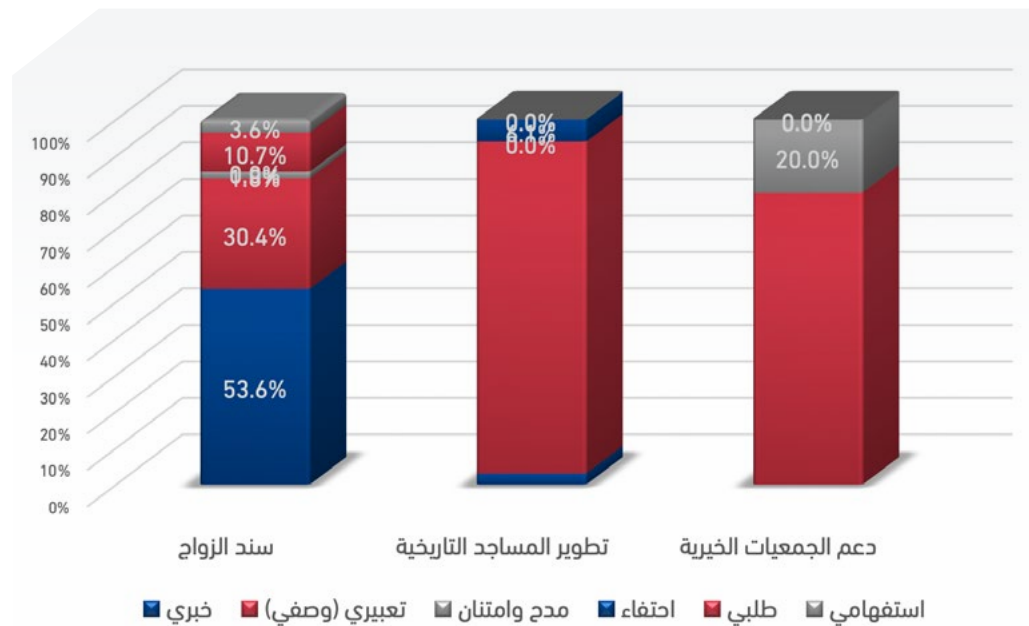
واختلفت أهداف التغيريد في الحساب تبعًا لاختلاف المبادرات، حيث كان هدف الترويج عبر التعريف بالجهود وإبراز واستعراض الإنجازات، هو الهدف المرجو والواضح بشكل كامل مع كافة التعريدات المرتبطة بمبادرتي دعم الجمعيات الخيرية، ومشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية؛ في حين تنوعت أهداف التغيريد مع موضوعات مبادرة سند الزواج بين التوعية والتنبيه بالشروط والإجراءات ونشر الأسئلة الشائعة والإجابة عليها لزيادة الوعي العام بالمبادرة وأبعادها، ثم الإرشاد والتوجيه لمجموعة الإجراءات التي تحقق للجمهور المستهدف سرعة الانتهاء من عملية التقديم دون عقبات أو عوائق قانونية أو إجرائية، ثم الترويج للمبادرة سند الزواج، وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:



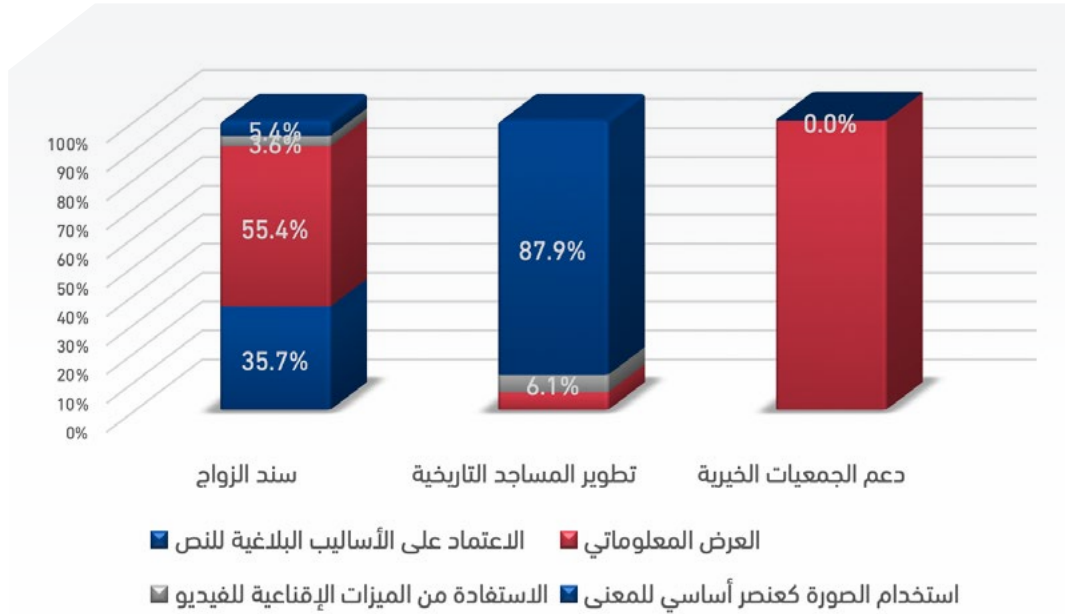
كما تنوعت أطر التغيريد تبعًا لتعدد المبادرات، حيث غلب إطار التوضيح لتفاصيل المبادرات على التعريدات المتعلقة بمبادرتي: «سند الزواج» لتزويد الجمهور المستهدف بكافة التفاصيل الخاصة بالمبادرة وطرق التقديم عليها وشروط التقديم ومتطلباته وعدد المستفيدين فضلًا عن المبالغ المرصودة، و«مشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية» نظرًا لكثافة النشر المتتابع لبيانات المساجد التي تم تطويرها في المرحلة الأولى وعددها 30 مسجدًا، ومساحتها قبل وبعد عملية التطوير، فضلًا عن تكلفة تطوير المسجد ومكانته التاريخية، في حين تساوى إطارا «استعراض الجهود»، و«استعراض الإنجازات والنجاحات» نسبة (40%) من إجمالي التعريدات المرتبطة بمبادرة دعم الجمعيات الخيرية، ولم يظهر إطار «زيادة المعرفة» إلا بنسب قليلة، على النحو الموضح بالشكل البياني التالي:



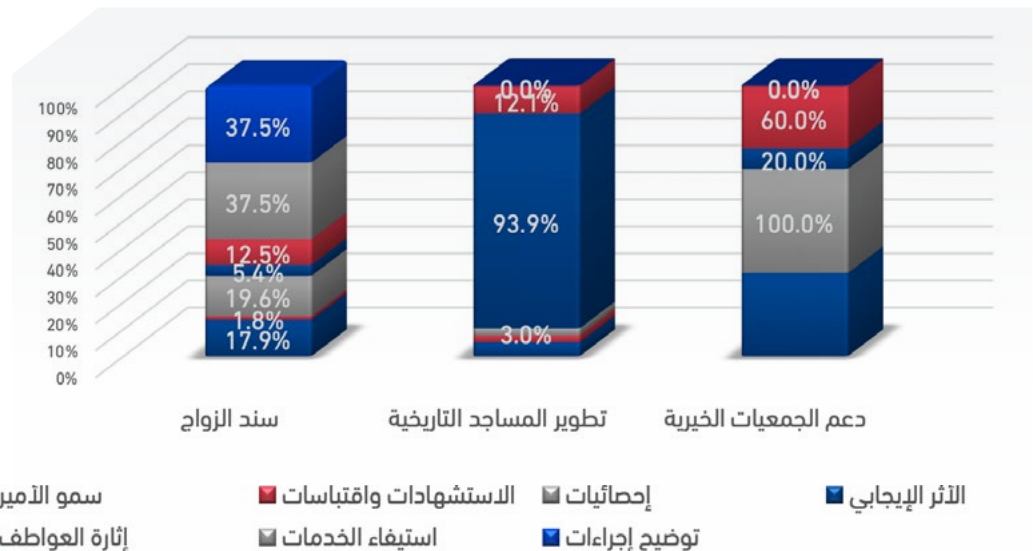
كما ظهر جليًا تنوع الأساليب اللغوية تبعًا لنوع المبادرة، حيث غلب الاعتماد على الأسلوب «الوصفي التعبيري» مع التغريدات المتعلقة بمبادرتي دعم الجمعيات الخيرية بنسبة (80%)، ومشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية بنسبة (90.9%)، فاعتمد الحساب على الوصف التفصيلي للموضوع وشرح جوانبه وأعداد المستفيدين منه والعطاء الممنوح له وأهميته للمجتمع السعودي ككل، في حين اعتمدت تغريدات مبادرة «سند الزواج» بشكل أكبر على «الأسلوب الخبري» بنسبة (53.6%) من إجمالي تغريدات تلك المبادرة، حيث هدفت التغريدات التي اعتمدت على ذلك الأسلوب لتحقيق سرعة وصول المعلومة والإعلام بمتطلبات التقديم ومطابقة الشروط، في حين ظهر استخدام باقي الأساليب بنسب متفاوتة مع المبادرات الثلاث على النحو التالي:



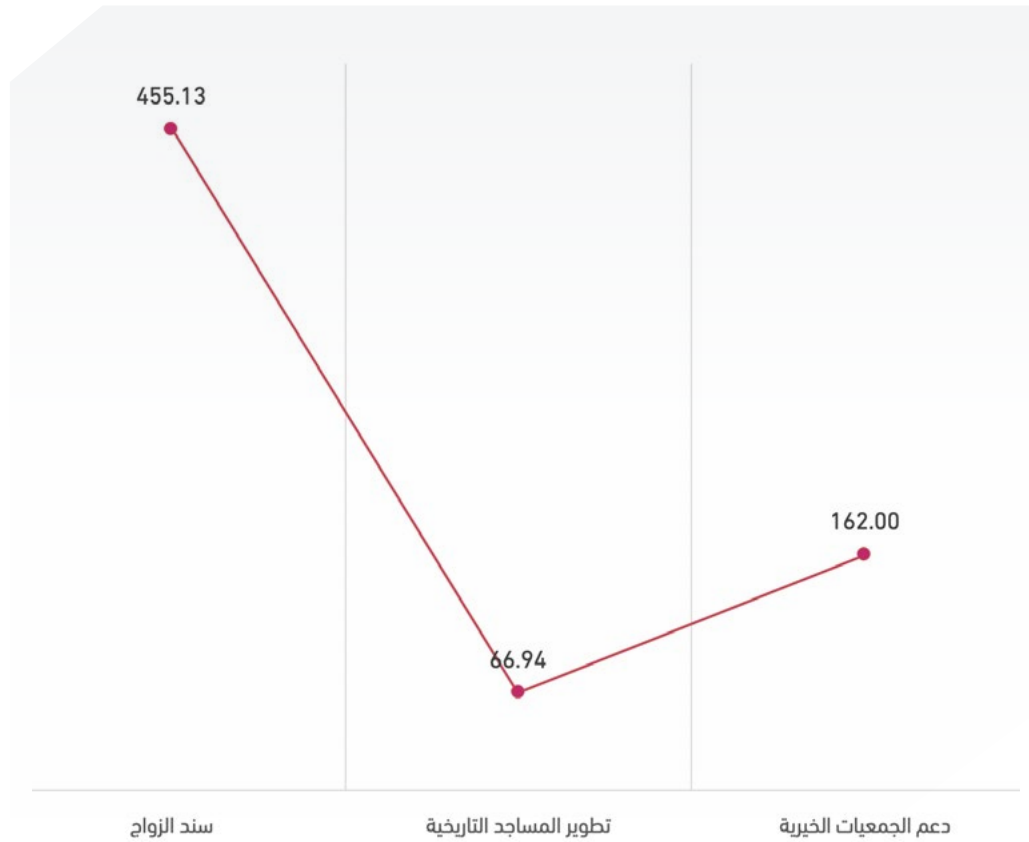
أما على مستوى المعالجة الفنية، فقد اعتمد الحساب على أسلوب «العرض المعلوماتي» بشكل كامل مع تغريدات مبادرة دعم الجمعيات الخيرية بنسبة (100%)، وكان هذا الأسلوب غالبًا بنسبة (55.4%) مع تغريدات مبادرة سند الزواج؛ حيث تم التركيز على سرد الأرقام والإحصاءات الخاصة بكل مبادرة وأعداد المستفيدين والمبالغ المخصصة لكل مبادرة... إلخ، بينما استحوذ أسلوب «توظيف الصورة كعنصر رئيس للمعنى» وحامل للرسالة الاتصالية على (87.9%) من إجمالي التغريدات المتعلقة بمشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية؛ إذ اشتملت الصورة المصاحبة للتغريدة على (اسم المسجد - تاريخ إنشائه - النطاق الجغرافي للمسجد - أحداث تاريخية شهد عليها المسجد) في حين تفاوتت نسب الاعتماد على باقي أساليب المعالجة الفنية تبعًا لاختلاف نوع المبادرة على النحو الموضح في الشكل التالي:



كما تكشف طرق توظيف الحساب للأساليب الإقناعية تنوعاً واضحاً تبعاً لنوع المبادرات التي أطلقها برنامج سند محمد بن سلمان، فقد غلب استخدام وتر الأثر الإيجابي كأحد أساليب الاستمالات العاطفية مع التغيرات المرتبطة بمشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية بنسبة (93.9%)، واعتمد الحساب في ذلك على تصدير النتائج المترتبة على تطوير هذه المساجد وأهميتها الاستراتيجية في خطة المملكة الرامية إلى تنويع اقتصاداتها بحلول 2030 من خلال السياحة الإسلامية للمساجد التاريخية التي شملت عمليات التجديد والتطوير، بينما اعتمد الحساب على مبدأ التكامل بين العقل والعاطفة من خلال توظيف الإحصاءات كممثل عن الاستمالات العقلية بواقع (100%)، واستخدام شخصية صاحب السمو الملكي «الأمير محمد بن سلمان» كوتر عاطفي بنسبة (80%) من نسبة ظهور التغيرات المتعلقة بمبادرة دعم الجمعيات الخيرية، ويوضح الشكل البياني التالي النسب التفصيلية لاستخدام تلك الأساليب تبعاً للاختلاف المبادرة موضوع التغيريد:



ولأن تفاعل الجمهور مع التغريدات يعد أحد أهم المؤشرات الكمية المستخدمة في عمليات القياس والتقويم التي تعكس مستوى رضا المستخدمين عن الخدمة، وترصد أوجه القصور في الأداء وتعمل على معالجتها انطلاقاً من مقترحات الجمهور وشكاويهم، فإن تحليل مستويات تفاعل المستخدمين على التغريدات التي عنيت بمبادرات البرنامج الثلاث وهي (سند الزواج - تطوير المساجد التاريخية - دعم الجمعيات الخيرية) وبالبالغ عددها 94 تغريدة، أسفرت عن فجوة واضحة في مستويات التفاعل مع تغريدات كل مبادرة، حيث أشار منحنى التفاعل إلى زيادة مطردة في متوسط تفاعل المستخدمين مع تغريدات مبادرة سند الزواج بمتوسط تفاعل عام بلغ (455.13) تفاعل للتغريدة الواحدة، وذلك نظراً لارتفاع عدد تغريدات تلك المبادرة مقارنة بباقي المبادرات؛ إذ تستحوذ مبادرة سند الزواج وحدها على 56 تغريدة من أصل 94 تغريدة بنسبة 60% من إجمالي تغريدات مبادرات البرنامج الثلاث، بالإضافة إلى كون المبادرة موجهة في المقام الأول إلى فئة «حديثي الزواج أو المقبلين عليه»، وهي فئة ممثلة لقطاع الشباب الذي يقضي أوقاتاً طويلة في متابعة آخر أخبار المبادرة ويتفاعل مع كافة ما ينشره الحساب بشأنها، في حين يشير المنحنى إلى هبوط ملحوظ في مستوى تفاعل المستخدمين مع مبادرات دعم الجمعيات الخيرية، ومشروع الأمير محمد بن سلمان لتطوير المساجد التاريخية، على النحو الذي يظهره المنحنى البياني التالي:



النتائج العامة للدراسة:

استنادًا إلى العرض التفصيلي لتحليل حساب سند محمد بن سلمان ومبادراته الاجتماعية على موقع تويتر؛ فقد انتهت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان أبرزها:

● مثل الحساب منصة ترويجية لأنشطة برنامج سند محمد بن سلمان عبر الدعاية لمبادراته، واستعراض المنجزات والمستهدفات التي حققها البرنامج بأبعاده الاستراتيجية المستمدة من رؤية المملكة 2030.

● ارتبط الحساب بأدوار معرفية وتوعوية وترويجية إلى جانب اهتمام واضح بالأدوار التوجيهية التي تمثلت في إرشاد المستخدمين وتوعيتهم بطرق التقديم على المبادرات وشروطها والأسئلة الشائعة التي تشغل أذهان المتابعين؛ لنشر أكبر قدر ممكن من المعرفة بالبرنامج ومبادراته ومراحله.

● اتسم خطاب التغريد بعدد من السمات المهمة، أبرزها: الثقة في القيادة والتفاؤل بمستقبل مشرق لشعب المملكة في ضوء توجيهات القيادة الرشيدة، والاعتماد على لغة كمية إحصائية تعتمد على الأرقام والشواهد العقلية والعرض المعلوماتي، كتعبير واقعي يجسد المرحلة الحالية التي تعيشها المملكة في شتى مجالات التنمية في ضوء مشروع عملاق يعتمد على التخطيط الاستراتيجي للتحول الشامل بحلول 2030.

● أظهر تحليل الحساب اهتمام البرنامج ممثلًا في مبادراته بكافة مناطق ومدن المملكة العربية السعودية، من خلال منهجية علمية رائدة تعتمد على دراسة الحالات بما يحقق عدالة توزيع العطاء الخيري ويضمن وصول المبادرات إلى المستحقين الحقيقيين.

● اعتمد الحساب على أسلوب التكامل بين العقلاني والعاطفي عبر توظيف مجموعة من الأساليب الإقناعية في مضامين رسائله الاتصالية؛ ركزت بشكل كبير على عرض الإحصاءات الخاصة بأعداد المستفيدين والمبالغ المخصصة لكل مبادرة وتوضيح الإجراءات، بالإضافة إلى تطوير أساليب إثارة العواطف وعرض الأثر الإيجابي العائد على المواطن السعودي من المبادرات كُبعد عاطفي لتحقيق مستهدفات البرنامج، كما كان هناك اعتماد واضح على الاستفادة من مدى ولاء المواطن السعودي لقيادته الرشيدة ممثلة في مؤسس البرنامج سمو ولي العهد -حفظه الله-، واستخدام شخصية سموه في كثير من التغريدات كاستمالة عاطفية مهمة لتحقيق أهداف التغريد.

● تمتعت تغريدات الحساب بمستويات تفاعل مرتفعة؛ تعكس حجم الرضا والاهتمام من جانب المتابعين، وأهمية الحساب المجتمعية التي يكتسبها من صفة المسؤول الأول عن موضوعه ومؤسسه صاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير محمد بن سلمان -حفظه الله-.

مركز القرار

للداسات الإعلامية



..نخطو
بقرارك



تابع حسابنا على تويتر



 www.alqarar.sa

   @alqarar_sa