

«هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة» ..

دراسة في أنماط التغريد والتفاعلية

دراسات



مركز القرار
للدراسات الإعلامية



ديسمبر
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

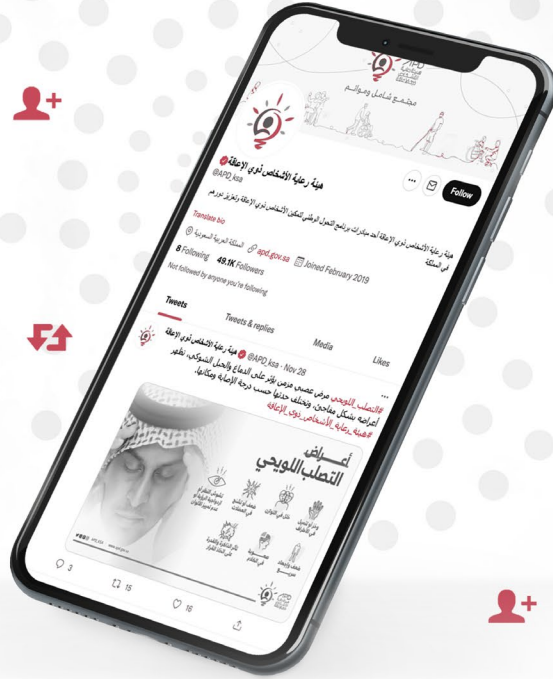
المحتويات

ملخص تنفيذي	04
مقدمة	05
منهجية الدراسة	07
السمات العامة لنشاط الحساب	07
خصائص التغريد في الحساب خلال 2021م	08
المعالجة الموضوعية لتغريدات الحساب	14
مؤشرات التفاعلية تبعًا للمعالجات المستخدمة	16
خاتمة	20

ملخص تنفيذي..

تأسست هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بموجب الموافقة الكريمة على قرار مجلس الوزراء رقم 266 وتاريخ 27 / 5 / 1439هـ، لتشكيل المظلة الرسمية لكل الجهود المختلفة التي تصب في صالح الأشخاص ذوي الإعاقة، وتخدم البرامج والأنشطة التي تهدف لتحسين أوضاعهم من جميع الجوانب الاجتماعية والمهنية والقانونية، وأوكل إلى الهيئة العديد من المهام والأدوار المهمة والمتعددة استوجبت ضرورة وجود استراتيجية اتصالية مهمة داعمة تخدم هذه الأدوار وتعززها وتروج لأهدافها عبر العديد من القنوات والوسائل الاتصالية المختلفة، من أهمها الحساب الرسمي للهيئة على موقع التدوينات القصيرة «تويتر» باعتباره من من الأدوات المهمة في التواصل مع مجتمع نشاط الهيئة من الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرههم أو حتى المجتمع العام، لذا سعى مركز القرار للدراسات الإعلامية إلى دراسة خصائص الدور الإعلامي لهذا الحساب من خلال رصد وتحليل أنماط وأشكال الاتصال المستخدمة فيه وخصائص وأحجام التغريد والتفاعل المتاحة من خلاله، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- اهتم الحساب بمخاطبة جميع فئات ذوي الإعاقة، بكافة الأساليب وأشكال عرض المحتوى، مستحدثة أسلوب تضمين لغة الإشارة لبعض النصوص من خلال الفيديو لضمان وصول الرسالة الإعلامية إلى أصحاب تلك اللغة من الصم والبكم ومخاطبتهم بلغتهم.
- سعى الحساب إلى نشر ثقافة التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وواجبات الأسرة والمجتمع تجاههم، كما اهتم بنشر الوعي بالممارسات الخاطئة التي تؤدي مشاعرهم ليتم تلافيها عند التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، مع الحرص على ارتباط وظائف ونشاط الحساب بالأهداف والقيم المؤسسية من خلال أربعة محاور تمثلت في التمكين، والمشاركة، والمبادرة، والشمولية.
- أظهر تحليل تفاعلات المستخدمين على التغريدات المنشورة في حساب هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بعض المؤشرات اللافتة، من أهمها ارتفاع التفاعل مع الموضوعات المتعلقة بتمكين ومشاركة ذوي الإعاقة، خاصة مع التغريدات التي كانت مصحوبة بلغة إشارة عبر وسيط الفيديو.



مقدمة..

تعد تنمية المجتمع من القضايا المهمة والمصيرية في كل زمان ومكان، لذا تسعى كافة المجتمعات باهدة للاهتمام بأفرادها على مختلف فئاتهم وتصنيفاتهم، ومن بين هذه الفئات ذوو الاحتياجات الخاصة الذين يعتبرون ثروة حقيقية في حال تلقيهم العناية والرعاية وتمكينهم بشكل فاعل في المجتمع، وإزالة كافة المعوقات التي تحول دون تفجر طاقاتهم وتنميتهم النمو السليم.

وقد أولت المملكة العربية السعودية اهتمامًا كبيرًا بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، وفق مرجعية إسلامية حضت على الاهتمام بالإنسان؛ وجعلت أسمى غايتها صون وحماية حقوقه المشروعة، خصوصًا حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد نصّت المادة 26 من النظام الأساسي للحكم على «أن تحمي الدولة حقوق الإنسان وفق الشريعة الإسلامية»، والتي تعزّز مفاهيم العدل والمساواة ومنع التمييز على أي أساس ومنها الإعاقة، كما نصّت المادة 27 على «أن تكفل الدولة حق المواطن وأسرته في حالة الطوارئ والمرض والشيخوخة، وتدعم نظام الضمان الاجتماعي وتشجع المؤسسات والأفراد على الإسهام في الأعمال الخيرية». وباعتبار أن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مشمولون بحكم هذه المادة، فقد أخذت الدولة على عاتقها حماية حقوقهم وتعزيزها، وسعت إلى تحقيق الرفاه والعيش الكريم لهم ولأسرهم.

كما أن المملكة صادقت على اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بتاريخ 2008/6/4 م، والتي نصت المادة 27 منها على نظام العمل والعمالة لذوي الإعاقة، باعتبارها حقوقًا إنسانية تكفلها المملكة، وفق مرجعية الشريعة الإسلامية، ثم جاءت رؤية 2030 الطموحة والتي عززت

دور المملكة في منح الأشخاص ذوي الإعاقة حقوقهم كاملة وتمكينهم ليكونوا جزءًا فعالًا وسط مجتمع حيوي تكاملي يؤمن بأن لكل فرد فيه دورًا جوهريًا يهدف من خلاله لخدمة وطنه ودعم تنميته والنهوض باقتصاده، وكانت «الهيئة العامة لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة» إحدى المبادرات الفاعلة التي انبثقت من تلك الرؤية الكريمة لتشكل المظلة الرسمية لكل الجهود المختلفة التي تصب في صالح تلك الفئة، وتخدم البرامج والأنشطة التي تهدف لتحسين أوضاعهم من جميع الجوانب الاجتماعية والمهنية والقانونية.

وقد تأسست هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بموجب الموافقة الكريمة على قرار مجلس الوزراء رقم 266 وتاريخ 27 / 5 / 1439هـ، حيث تسعى إلى تمكين ودمج الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة العامة والتعليم والعمل والصحة وجميع مجالات الحياة، كما تسعى الهيئة إلى ضمان وجود سياسات وخطط وبرامج وأدوات تضمن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وإعداد التقارير والاهتمام بالبحوث والدراسات في مجال الإعاقة بهدف حصر المعلومات

تسعى الهيئة..

إلى تمكين ودمج الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مجالات الحياة وإيجاد سياسات تضمن حقوقهم

والمعرفة المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة على مستوى المملكة مما يسهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة وتحديد معايير جودة تضمن مستوى خدمة يناسب الاحتياجات المطلوبة، بالإضافة إلى تحديد أدوار جميع الأجهزة المعنية وتنسيق الجهود

فيما بينها بهدف تجنب ازدواجية الأدوار وضمان وضوحها للمستفيدين، وتذليل كافة العقبات لممارسة حياتهم بشكل طبيعي ويتساوى مع بقية المواطنين، بما يتماشى مع حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في خطة التنمية المستدامة، وبرنامج التحول الوطني، وأهداف المملكة لتحقيق رؤية 2030.

وبالنظر إلى جميع تلك الأهداف والمهام والجهود، كان لزامًا على القائمين على تلك المبادرة بناء خطة استراتيجية اتصالية جيدة تساعد في تحقيق تلك المهام من خلال وظائف الإعلام والتوعية والإرشاد والتوجيه، وتبرز الدور الفعال المبذول في هذا الإطار، من خلال عدة قنوات وأدوات اتصالية من أهمها إدارات الإعلام والموقع الإلكتروني والتواصل عبر الحسابات الاجتماعية الرسمية الناطقة باسم الوزارة... وغيرها، والتي تسعى جميعها إلى تقديم الأدوار المنوطة بها وتفعيل الخدمات الإعلامية اللازمة لتوضيح الأدوار وتوجيه المستفيدين بما يحقق الأهداف المرجوة.

منهجية الدراسة:

في إطار هذه الأدوار المهمة والمتعددة المنوط بها هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، وما يترتب عليها من ضرورة وجود استراتيجية اتصالية داعمة تخدم هذه الأدوار وتعززها وتروج لأهدافها، سعى مركز القرار للدراسات الإعلامية إلى دراسة خصائص الدور الإعلامي للحساب الرسمي للهيئة عبر «تويتر» باعتباره واحدًا من الأدوات المهمة في التواصل مع مجتمع نشاط الهيئة من الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرههم أو حتى المجتمع العام، وذلك من خلال رصد وتحليل أنماط وأشكال الاتصال المستخدمة في الحساب وخصائص وأحجام التغريد والتفاعل المتاحة من خلاله، اعتمادًا على منهج المسح التحليلي، باستخدام أسلوب المسح الشامل لعينة زمنية تبدأ مع بداية العام الميلادي الحالي (1 يناير 2021م) وحتى بداية كتابة نتائج هذه الدراسة (15 نوفمبر 2021م)، لتحليل محتوى الحساب الرسمي لهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة والوقوف على أبرز الاهتمامات الموضوعية والخصائص التفاعلية المستخدمة في الحساب.



السمات العامة لنشاط الحساب:

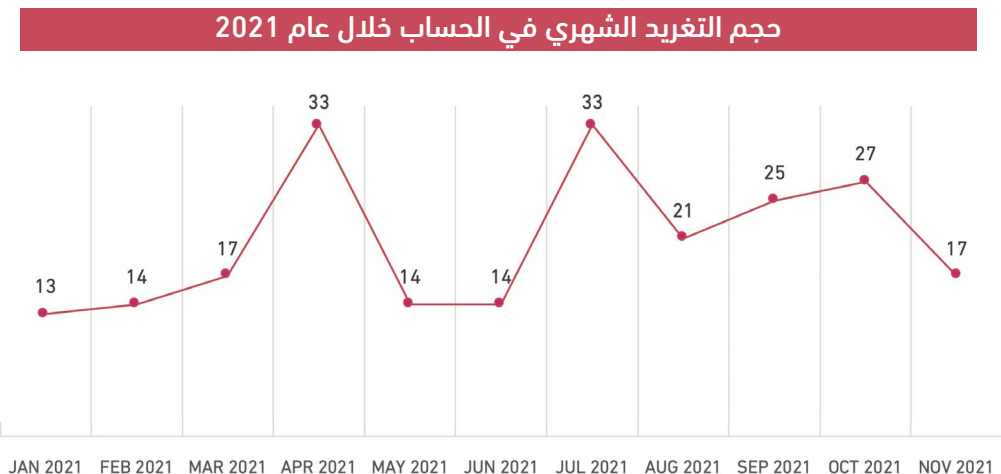
أنشئ الحساب الرسمي لهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في 13 فبراير 2019م بهوية مؤسسية واضحة، حيث يحمل الحساب اسم الهيئة، ومسمى تعريفياً بحروف الاسم المختصر باللغة الإنجليزية «APD_ksa»، كما جاءت كل من الصورة الأساسية للحساب وكذلك صورة الغلاف متضمنة الشعار الرسمي «اللوجو» الخاص بالهيئة، واشتمل وصف الحساب على نبذة مختصرة عن هوية المؤسسة ليؤكد كونها هيئة ومبادرة رسمية في إطار برنامج التحول الوطني تسعى لرعاية وتمكين ذوي الإعاقة وتعزيز أدوارهم في المجتمع السعودي، كما تضمنت بيانات الحساب الرابط الإلكتروني للموقع الرسمي للهيئة، ومنذ إنشائه نشر الحساب (1106) تغريدات خلال (1008) أيام، بمعدل تغريد (1.1) تغريدة يوميًا، وتنوعت أشكال التغريد في الحساب خلال فترة نشاطه الكلية بين التغريد الأصلي والذي كان طاغياً على أداء

الحساب بنسبة (65%) بواقع (715) تغريدة أصلية، بالإضافة إلى (260) كانت ردًا على تغريدات أخرى بنسبة (23%)، كما لم يغفل الحساب الاستفادة من ميزة إعادة التغريد للمشاركات الاجتماعية لحسابات مؤسسات أو جهات أو أشخاص ذات صلة وخدمة لنشاط المؤسسة، وذلك من خلال (131) إعادة تغريدة بنسبة (12%) من إجمالي النشاط الكلي للحساب عبر موقع التدوينات القصيرة «تويتر»، ونتيجة لتلك المؤشرات العامة للأداء والتي تظهر نشاطًا واضحًا فقد حظي الحساب بقدرة تأثيرية كبيرة تعكسها أحجام المتابعة والتفاعلية الكلية، والتي جاءت على النحو التالي:

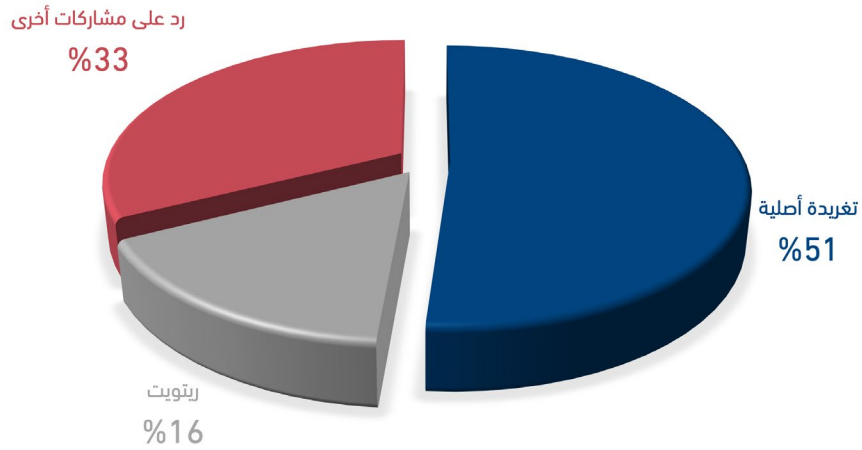


خصائص التغريد في الحساب خلال 2021م

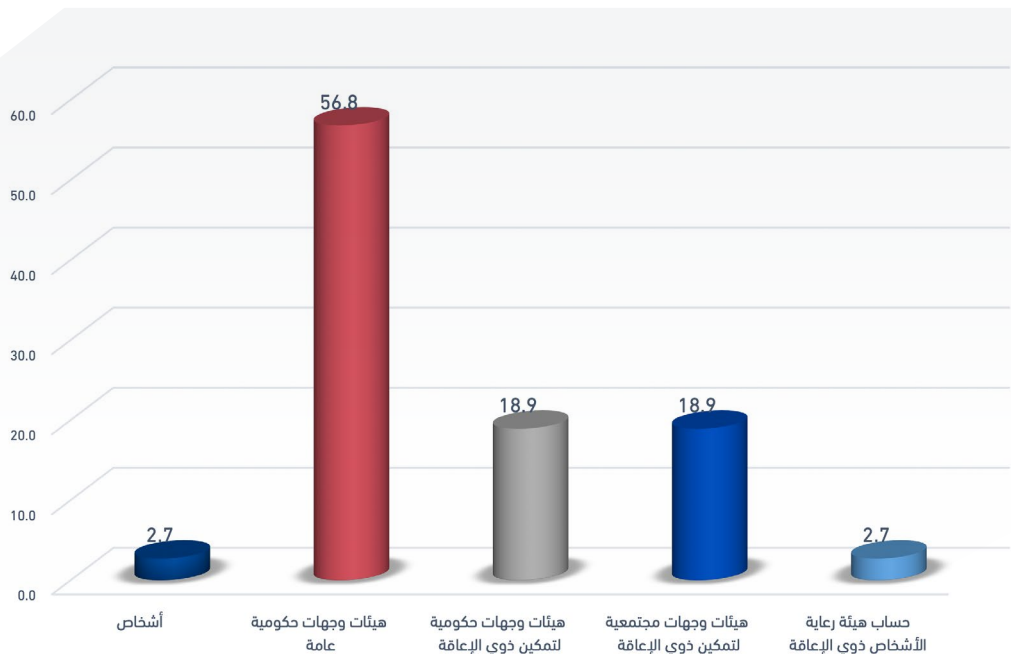
بالنظر إلى نشاط الحساب خلال العام الجاري (2021م)، والذي يمثل العينة الزمنية للدراسة، نجد اختلافًا نسبيًا إلى حد ما في أنماط التغريد في الحساب، والذي شهد تفاوتًا في أحجام التغريد الشهرية منذ بداية العام حتى إجراء الدراسة، حيث كان شهرًا أبريل ويوليو هما الأعلى تغريدًا بإجمالي (33) تغريدة لكل منهما، في حين كانت شهور يناير وفبراير ومايو ويونيو - على الترتيب - هي الأقل تغريدًا على النحو الذي توضحه الأشكال البيانية التالية:



ويظهر الاختلاف النسبي لنشاط الحساب خلال فترة الدراسة عنه في النشاط العام للحساب منذ إنشائه، في شكل ونوعية التغريد، حيث ظهر ارتفاع نسبي في أحجام تغريدات الردود وإعادة التغريد للحساب خلال هذا العام، حيث نشر الحساب (228) تغريدة، توزعت بين (117) تغريدة أصلية بنسبة (51%)، بينما كانت تغريدات الردود (74) تغريدة بنسبة بلغت (33%)، وظهور (37) مشاركة كانت عبارة عن إعادة تغريد من حسابات أخرى (Retweet) بنسبة (16%).

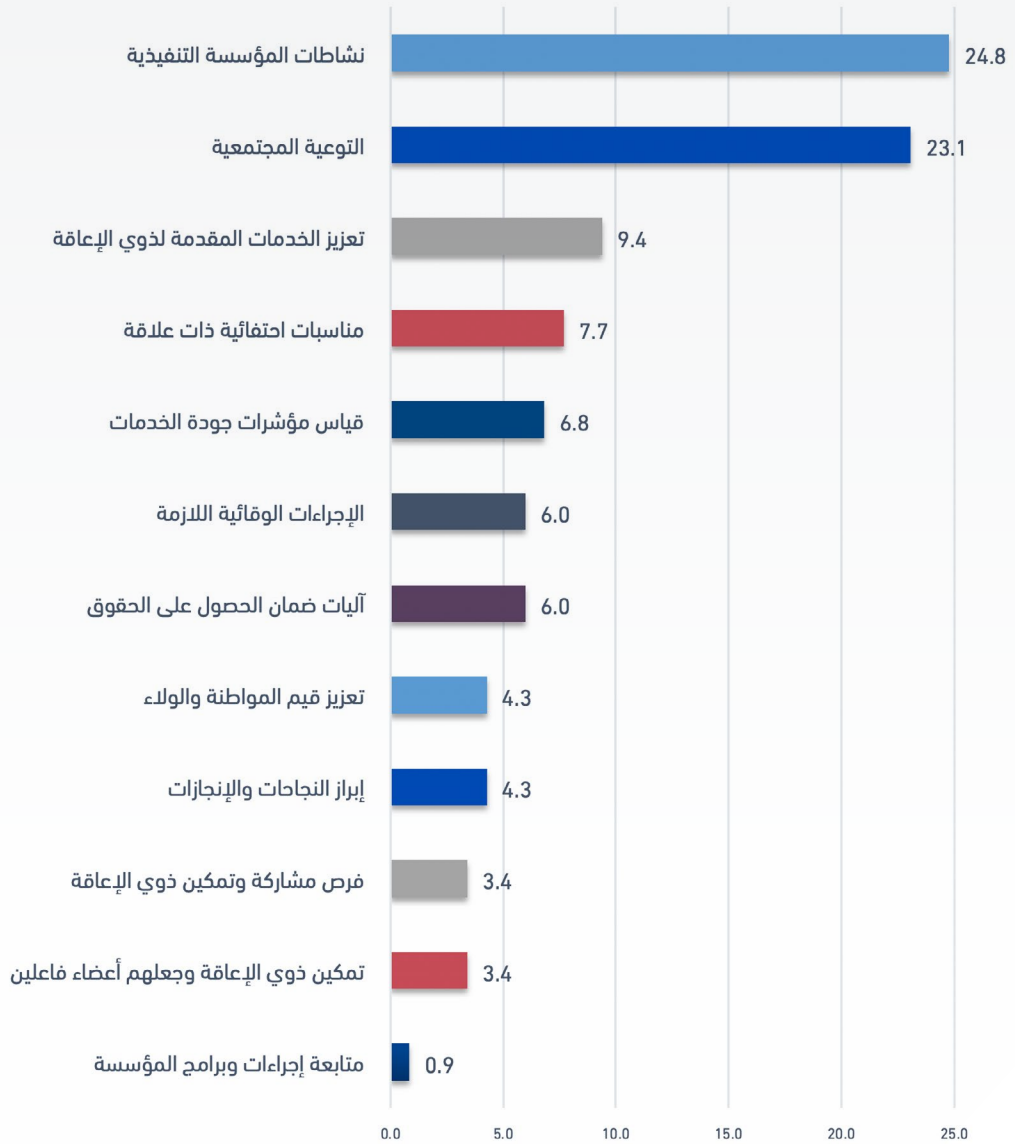


وعن اهتمامات الحساب بنشاط إعادة التغريد، فقد أظهرت نتائج الدراسة بروز الاهتمام بإعادة التغريد من حسابات تويتر الخاصة بالهيئات والجهات الحكومية في المقام الأول، ثم تلك التابعة لهيئات أو جهات معنية بتمكين ذوي الإعاقة، إلى جانب اهتمام ضعيف جدًا بإعادة التغريد من الحسابات الشخصية (المملوكة لأفراد)، أو حتى إعادة التغريد لتغريدات حساب الهيئة ذاتها.

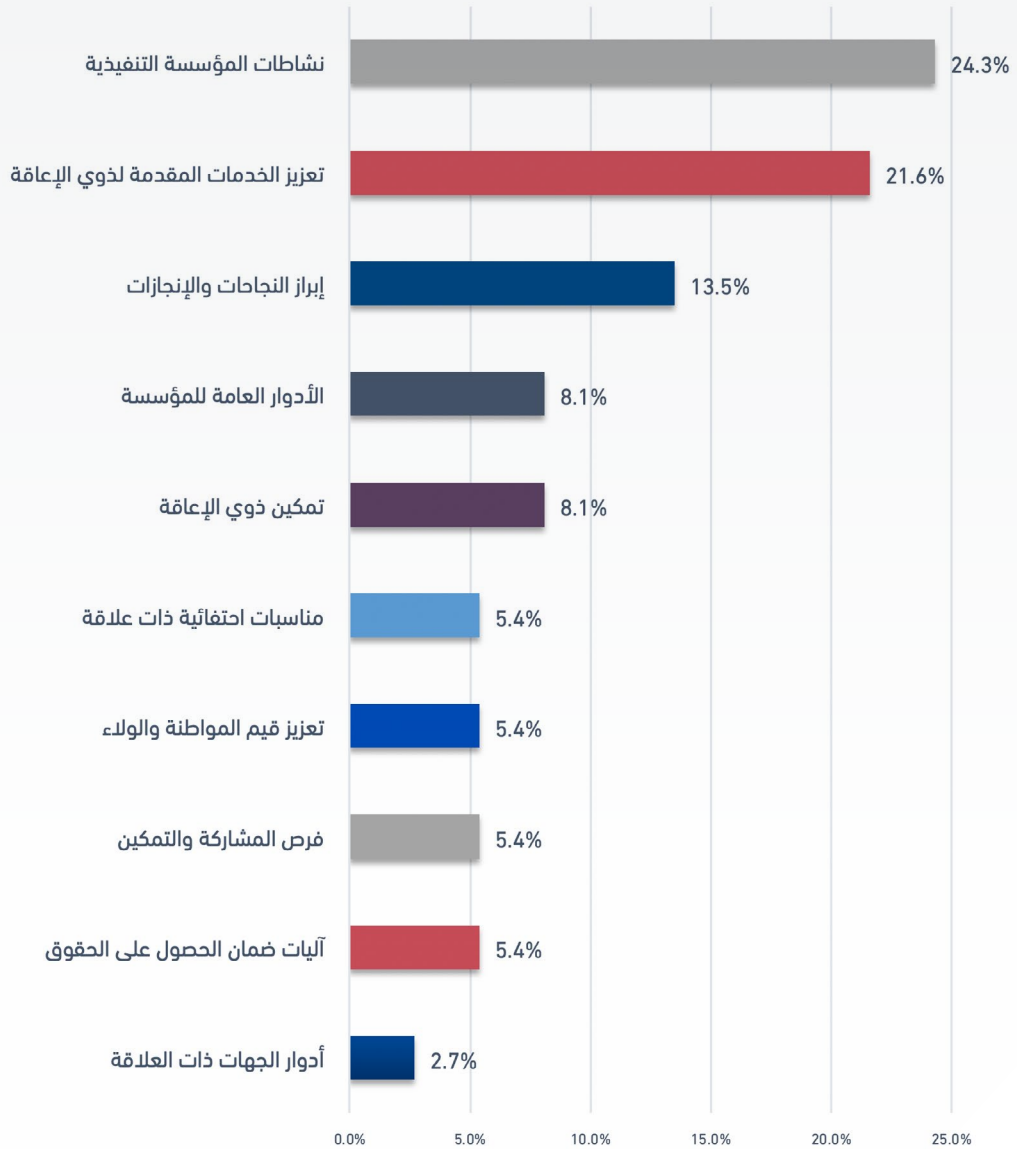


أما بالنسبة لأبرز الموضوعات التي تم تناولها في تغريدات الحساب خلال فترة الدراسة، فقد تمحورت حول تناول النشاطات التنفيذية لهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة وأدوارها العامة، والموضوعات المعنية بتعزيز الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة وتمكينهم وجعلهم أعضاء فاعلين في المجتمع، وكذلك الموضوعات التي ركزت على النجاحات أو الإنجازات الخاصة بمتحدي الإعاقة ومشاركاتهم المجتمعية، إلى جانب عدد من الموضوعات المجتمعية العامة والتي هدفت إلى تعزيز قيم الولاء والمواطنة ومشاركة المجتمع وذوي الإعاقة على حد سواء في مناسباتهم واحتفالياتهم العامة، وقد ظهرت تلك الموضوعات في نشاط الحساب تبعًا لاختلاف نوع التغريد بشكل أكثر تفصيلاً على النحو الذي يوضحه الشكلان البيانيان التاليان:

موضوعات التغريدات الأصلية للحساب

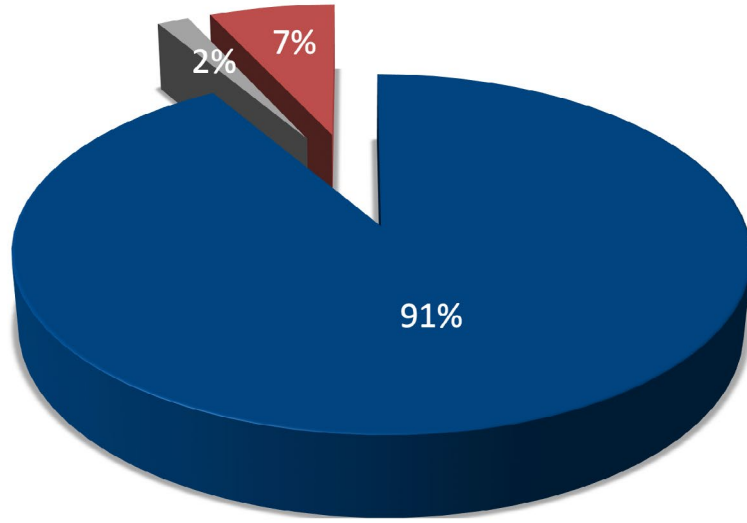


موضوعات إعادة التغيريد



ولأن وسائل التواصل الاجتماعي تعتمد على فكرة أساسية مفادها المشاركة المجتمعية، من خلال نشر ومشاركة المعلومات والحالات والمشاعر والأفكار والاتجاهات.. إلخ، ويتم التعبير عنها جميعًا بطرق مختلفة أهمها النصوص المكتوبة إلى جانب أشكال المشاركة الرقمية التي وفرتها أنظمة الوسائط المتعددة، والتي أصبحت أدواتها عناصر أساسية مميزة لطبيعة تلك المنصات الاجتماعية، تُسهم بشكل فعال في صياغة عمليات توضيح المعنى وتأكيدده، وأحيانًا صياغة الرسالة الإعلامية نفسها، وكذلك تحقيق عمليات الانتشار الرقمي، فقد تنوعت استخدامات حساب هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة للأدوات الرقمية التي يتيحها موقع «تويتر» للاستفادة من مزاياها التفاعلية في الإقناع وإيصال المعاني وإثارة الانتباه، إلا أن النتيجة الأبرز تمثلت في اعتماد الحساب بشكل واضح ووافقت على أداة الانتشار الرقمي «الهاشتاق» كأكثر الأدوات استخدامًا لتحقيق التفاعلية وإمكانية

لم يتعد إجمالاً نسبة (9%) من محتوى التغريد الأصلي للحساب، فإنه لا يمكن إغفال كونه شكلاً مطلوباً وذاقاً لشريحة مهمة في المجتمع لم تكن بإمكان الكثير منها التواصل عبر الوسائل الاجتماعية، كما أنه لوظ وجود اهتمام وتفاعل كبير مع ذلك النمط من جانب المتابعين للحساب، وهو ما يستدعي الاهتمام به وتكثيف استخدامه في الحساب بشكل أكبر، وقد جاء استخدام الحساب خلال فترة الدراسة لتلك الأشكال الخاصة بصياغة المحتوى لجمهور المؤسسة ومتابعيها، خاصة الفئات المستخدمة لتلك اللغة والمعتمدة عليها كوسيلة أساسية للتواصل من الآخرين، على النحو الذي يوضحه الشكل البياني التالي:

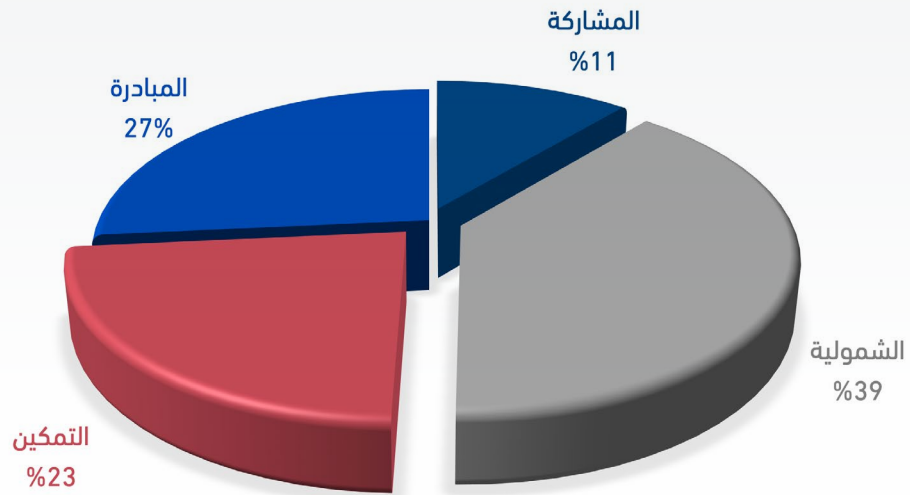


نص مع فيديو لغة إشارة مصحوب بترجمة ■ نص مع فيديو لغة إشارة غير مصحوب بترجمة ■ نصوص دون استخدام لغة إشارة ■

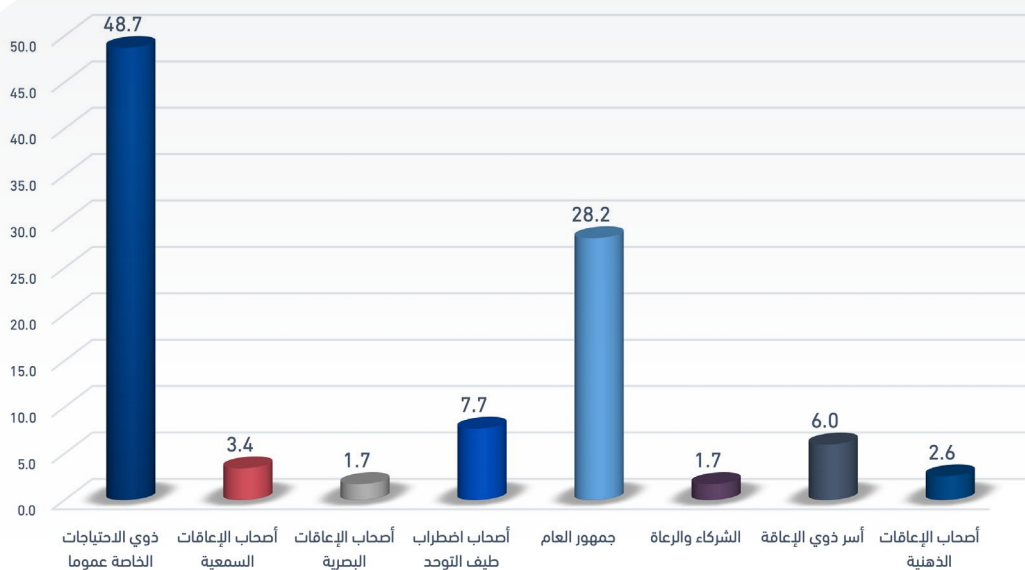
المعالجة الموضوعية لتغريدات الحساب:

تسعى هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل رئيس إلى تحقيق حياة كريمة للأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم من المشاركة الشاملة والفعال في المجتمع، استناداً إلى مجموعة من الركائز تتمثل في تحقيق التميز المؤسسي، وتطوير البنية التشريعية، وتنظيم الجهود وبناء منظومة مؤسسية متكاملة لإزالة جميع الحواجز التي قد تعوق عملية التمكين الشامل لهؤلاء الأشخاص دون تمييز، ذلك عبر مجموعة من القيم المؤسسية الهامة التي تسعى إلى تحقيقها وتأصيلها داخل المؤسسة ومجتمعها الخارجي، ولأن التواصل مع الجمهور عبر كافة المنافذ الاتصالية المتاحة هي إحدى أدوات تحقيق أهداف المؤسسة وقيمتها، فقد كانت الرسائل الاتصالية المنشورة عبر تغريدات الحساب الرسمي للهيئة على تويتر عاكسة لتلك القيم بشكل واضح على النحو التالي:

القيم المؤسسية التي تعكسها تغريدات الحساب



واستهدفت تلك الرسائل الاتصالية للتغريد بما اشتملت عليه من قيم مجموعة الأشخاص ذوي العلاقة بنشاط المؤسسة في المقام الأول، سواء كانت تلك الرسائل موجهة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام دون تمييز حسب نوع الإعاقة أو حتى كانت موجهة لأصحاب إعاقات معينة حسب التصنيف المعتمد في الهيئة، بينما لم يقتصر نشر التغريدات في الحساب على تلك الفئات فقط، حيث راعت المجتمع العام في رسائله والذي لا تعمل المؤسسة بمعزل عنه أو حتى الشركاء والجهات ذات العلاقة المتصلة بنشاط المؤسسة، وقد جاءت نسب التغريد في الحساب تبعاً لاختلاف الجمهور المستهدف من الرسالة الاتصالية في التغريدة على النحو التالي:



ومن خلال تحليل التغريدات التي تم نشرها في الحساب خلال الفترة الزمنية للدراسة، ظهر اعتماد واضح على ثلاثة موضوعات رئيسية، شكلت الإطار العام للتغريد في الحساب، جاء في مقدمتها الموضوعات الخاصة بمشاركة وتمكين ذوي الإعاقة بنسبة (51%)، ثم الموضوعات المتعلقة بنشاط المؤسسة بنسبة (33%)، والموضوعات المجتمعية العامة والتي ظهرت بنسبة (16%) من إجمالي التغريد الأصلي للحساب.

موضوعات
مجتمعية عامة

%16

%33

موضوعات متعلقة
بنشاط المؤسسة

موضوعات مشاركة
وتمكين ذوي الإعاقة

%51

موضوعات مشاركة وتمكين ذوي الإعاقة:

تركزت تلك النوعية من الموضوعات التي ظهرت في تغريدات الحساب حول المشاركات التي أوضحت أبرز الآليات التي يتم اعتمادها في المجتمع السعودي لضمان حصول ذوي الإعاقة على حقوقهم، وسبل تمكينهم وجعلهم أعضاء فاعلين في المجتمع، والإجراءات الوقائية اللازمة لتفادي مخاطر وأضرار الإعاقة أو صعوباتها، بالإضافة إلى استعراض ونشر الفرص المتاحة لعمليات المشاركة والتمكين في مختلف مجالات الحياة داخل المملكة، وكذلك نشر أهم الإنجازات والنجاحات التي حققتها ذوو الإعاقة في مجالات مشاركاتهم وخاصة على الصعيد الرياضي، وقد ظهرت تلك الموضوعات من خلال أطر التوعية والتثقيف بنسبة (38.3%) كأبرز أطر المعالجة المستخدمة مع تلك الموضوعات، ثم الترويج بنسبة (28.3%)، والإرشاد والتوجيه بنسبة (20%) والدعم بنسبة (10%)، أما أسلوب التغريد فقد غلب عليه الطابع التعبيري بشكل واضح والذي ظهر مع (80%) من تلك التغريدات، في حين تنوع الاعتماد على الأساليب الخبرية والاستفهامية والطلبية بنسب متقاربة مع باقي التغريدات.

الموضوعات المتعلقة بنشاط المؤسسة:

ظهرت تلك الموضوعات في التغريدات عبر أشكال متابعة النشاطات والإجراءات التنفيذية والمبادرات التي ساهمت فيها المؤسسة مع الجهات والهيئات ذات العلاقة وذلك لترسيخ قيم التمكين والمشاركة والمبادرة والتعليم للفئات المستهدفة داخل المجتمع السعودي، بالإضافة إلى تلك الموضوعات التي عنيت بقياس مؤشرات جودة الخدمات الموجهة لذوي الإعاقة على كافة المستويات وإبراز النجاحات والخدمات التي تم بالفعل تحقيقها في هذا الشأن، واعتمدت التغريدات التي شملت

تلك الموضوعات على الإطار الخبري بشكل واضح، حيث ظهر مع نسبة (76.3%) من تلك التغريدات، بالإضافة إلى إطار الإرشاد والتوجيه بنسبة (18.4%)، في حين كانت النسبة الأقل من تلك التغريدات معتمدة على إطار الترويج للمؤسسة ونشاطاتها، ونظرًا لعلبة الاعتماد على الإطار الخبري فقد كان الأسلوب الخبري طاغيًا وبشكل واضح بنسبة (84.2%) ثم الأسلوب التعبيري بنسبة (15.8%).

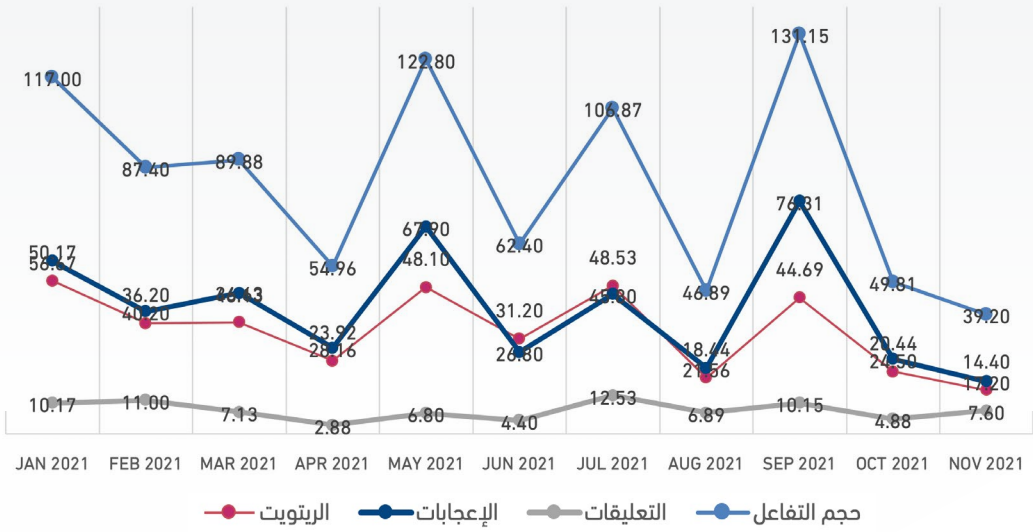
الموضوعات المجتمعية العامة:

وهي تلك الموضوعات التي هدفت إلى تحقيق المشاركة والتوعية العامة، وتعزيز قيم الولاء والحس الوطني العام، بالإضافة إلى مشاركة المجتمع مناسباته العامة سواء على المستوى الديني أو الوطني أو حتى الفعاليات العالمية، وبطبيعة الحال فقد كان الإطار الغالب على تلك النوعية من التغريدات هو إطار المشاركة العامة والذي ظهر مع (57.9%) منها، تلاه إطار الإرشاد والتوجيه (21.1%) ثم التوعية والتثقيف (15.8%) والدعم بنسبة (5.3%)، في حين كان أسلوب التغريد المسيطر والمستخدم مع تغريدات تلك الموضوعات هو الأسلوب التعبيري.

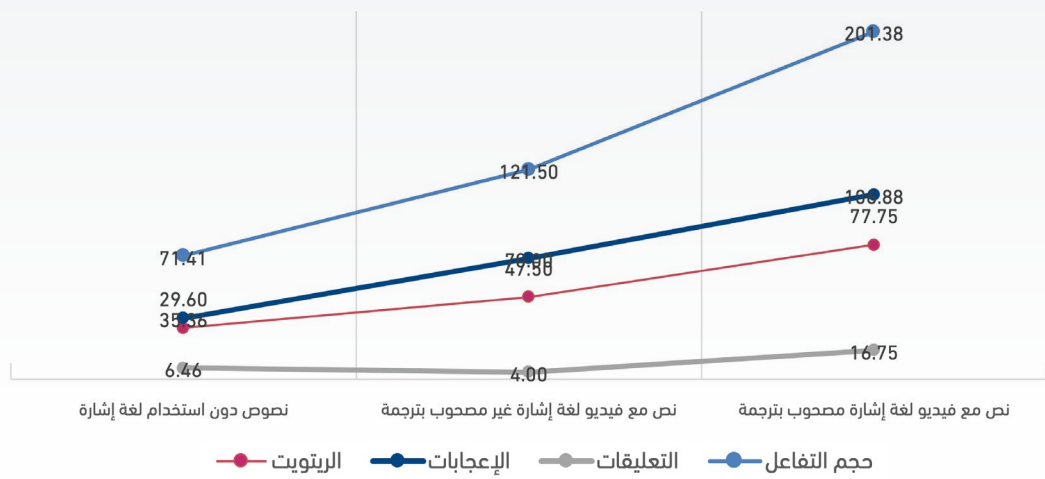
مؤشرات التفاعلية تبعًا للمعالجات المستخدمة

يمثل التفاعل السمة الأبرز في «تويتر» وغيره من وسائل التواصل الاجتماعي، إذ يسعى المستخدمون من خلال تلك الوسائل إلى عرض أفكارهم ووجهات نظرهم في إطار تفاعلي مع بقية المستخدمين، لاستقبال ردود الأفعال على تلك المحتويات المنشورة بمختلف أشكال التعبير عن الإعجاب أو الترويج أو الردود لعرض وجهات النظر ومدى الاستجابة للمحتوى بالتأييد أو الرفض أو النقاش، وكأساس علمي تقوم عليه أغلب الدراسات الإعلامية «كلما زاد حجم التفاعل مع المادة المنشورة زاد اعتبار كونها أكثر وصولًا وانتشارًا وبالتالي أكثر تأثيرًا»، سعت كافة المؤسسات والجهات الرسمية وغير الرسمية إلى الاستفادة من تلك الميزات في الوسائل الاجتماعية لتحقيق استجابات تأثيرية إيجابية لدى عملائها وجماهيرها، وأصبحت قياسات أحجام التفاعل بمثابة مؤشرات دلالية على مدى تأثير المؤسسة ونجاحها في تنفيذ استراتيجياتها التواصلية والترويج لأفكارها وخدماتها ومنتجاتها، وبناء عليه اهتمت الدراسة الحالية بهذا البعد من خلال قياسات أدواته الأساسية والتي يعبر عنها عناصر «التعليق ومدى التفاعل معه من خلال الرد على المتفاعلين، وكذلك معدلات الإعجاب ومشاركة المتابعين للتغريدات عبر إعادة التغريد لتحقيق الرواج للمحتوى وزيادة انتشاره، وصولًا إلى قياس معدل حجم التفاعل العام عن طريق جمع أشكال وأحجام التفاعل التي تتيحها خدمة «تويتر» للمستخدمين وتم استخدامها في الحساب خلال الفترة الزمنية عينة الدراسة»، والتي جاءت على النحو التالي:

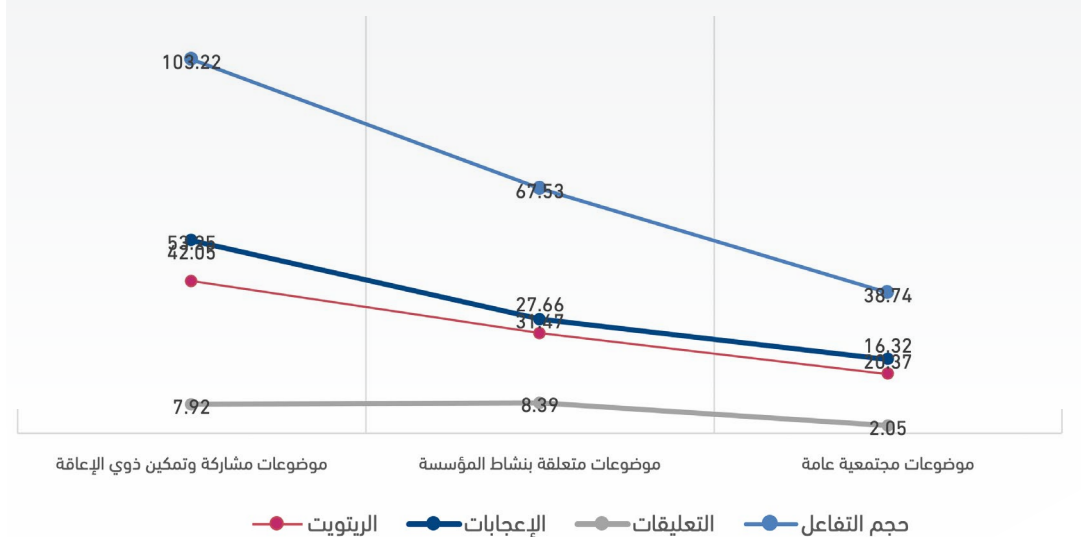
التفاعل حسب المدى الزمني للنشر



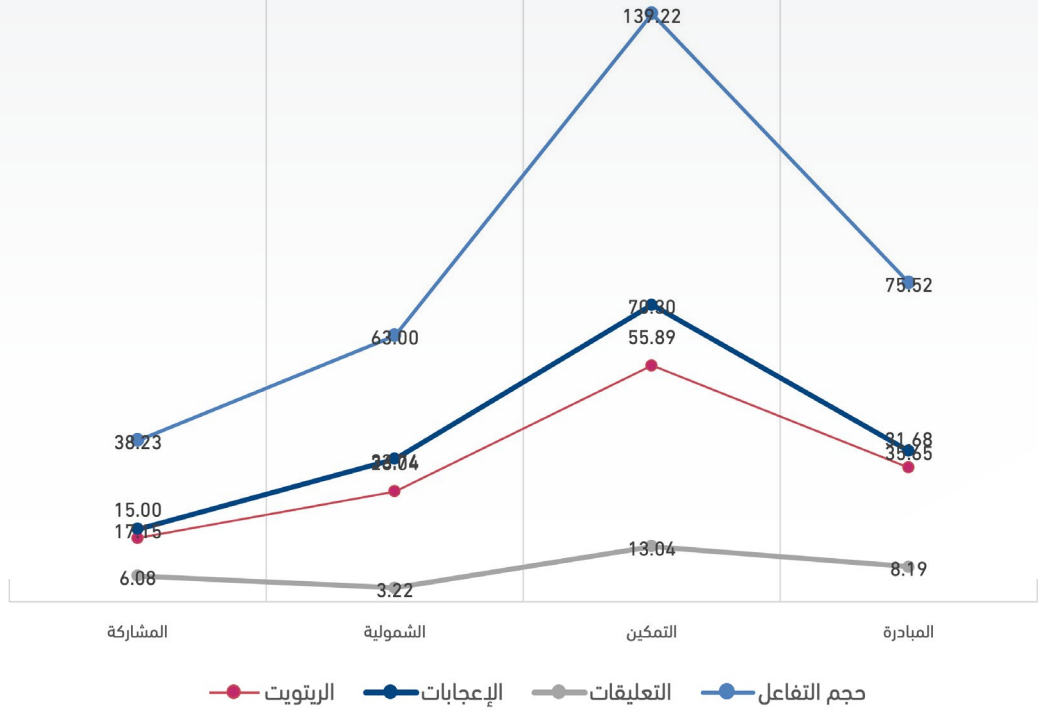
التفاعل حسب أشكال النصوص المستخدمة



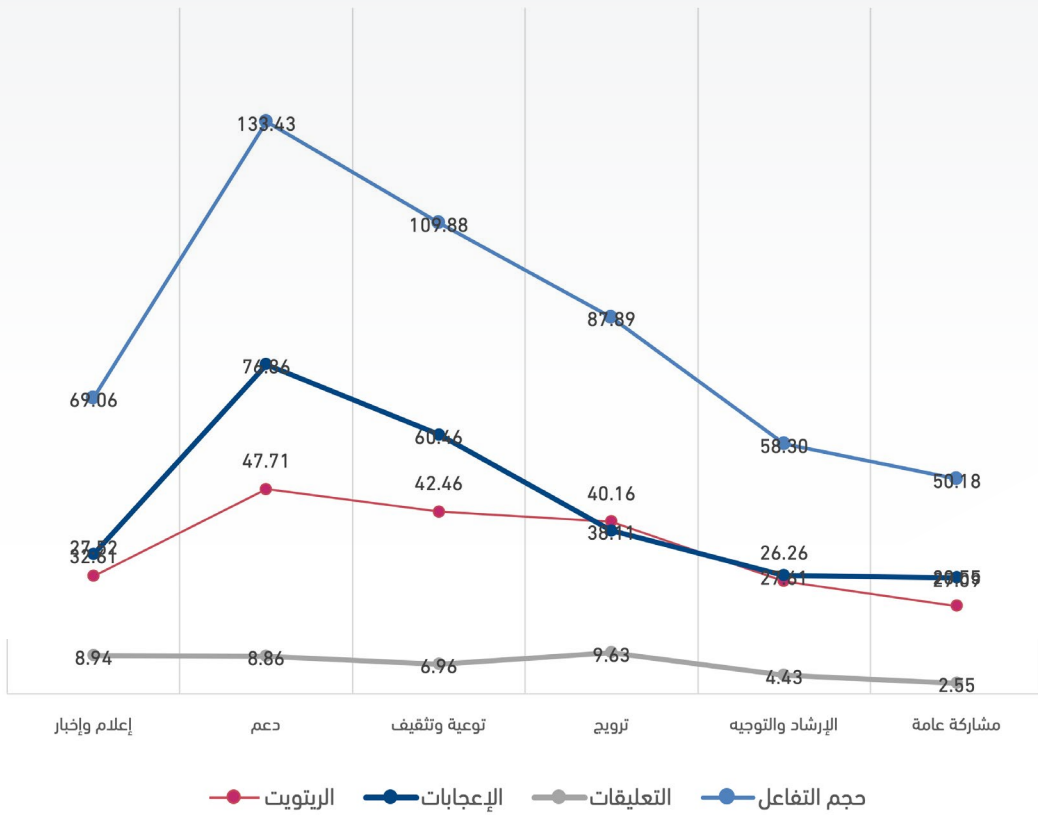
التفاعل حسب اختلاف موضوعات التفريد



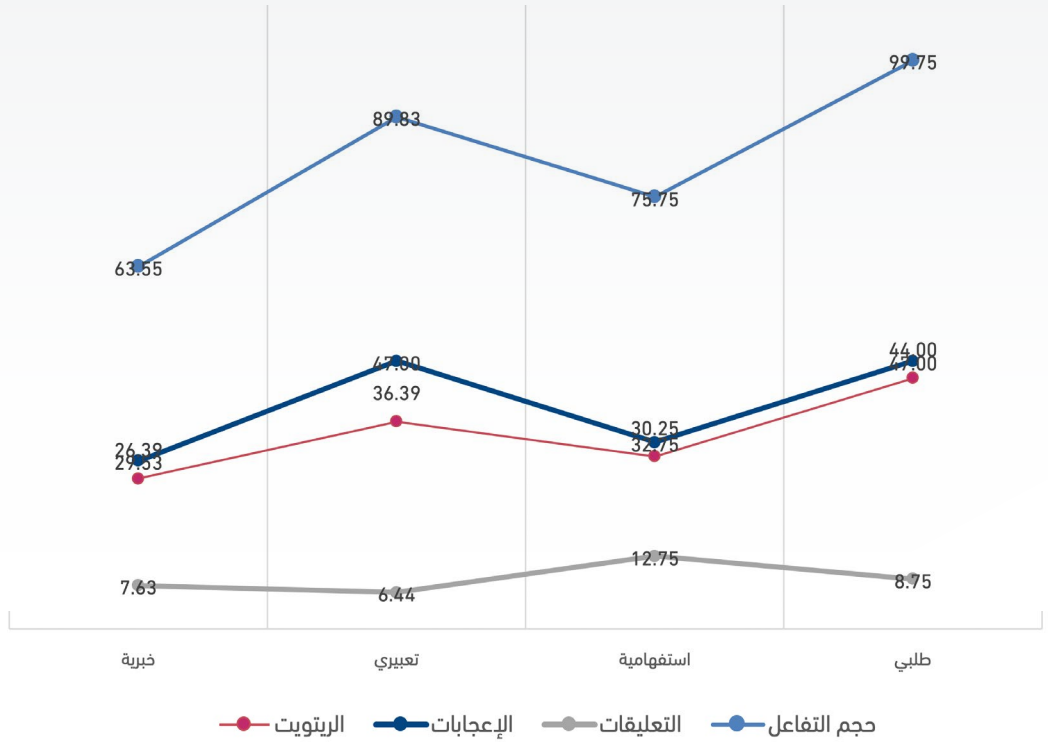
التفاعل حسب اختلاف قيم التغريد



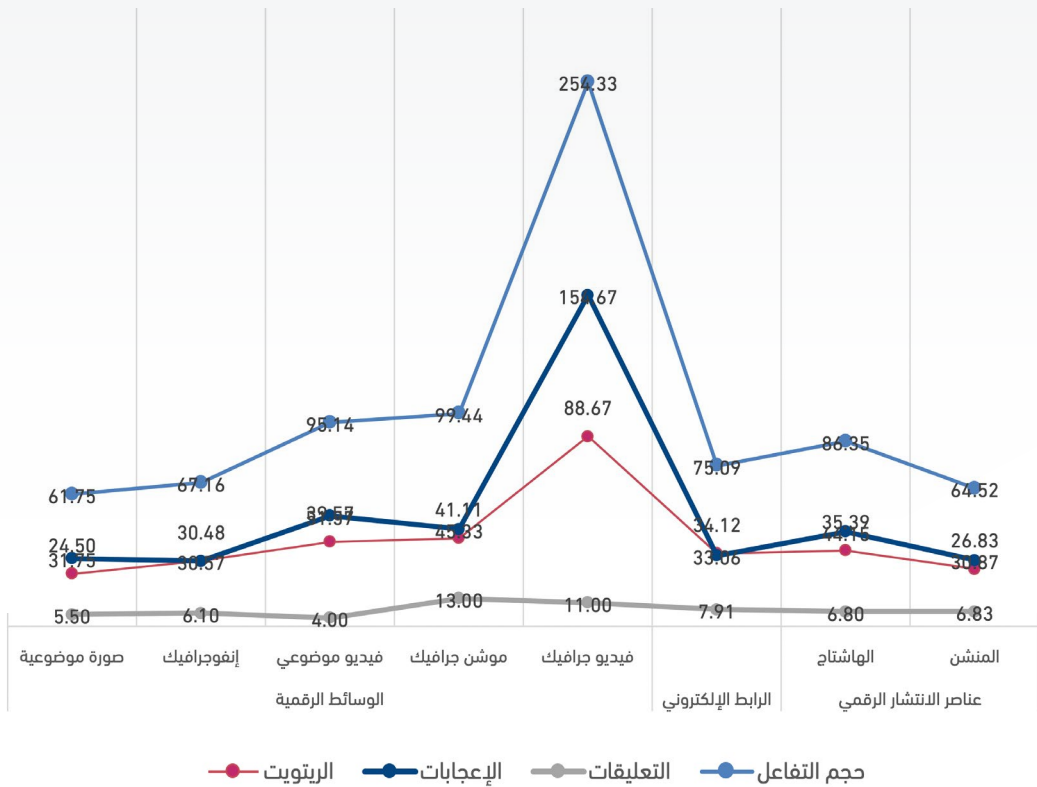
التفاعل حسب اختلاف أطر التغريد



التفاعل حسب اختلاف أساليب التفريد



التفاعل حسب اختلاف الأدوات الرقمية



عكست نتائج دراسة حساب هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة تميزًا مؤسسيًا أظهر اعتماد الحساب - بشكل كبير - على التخطيط العلمي للنشاط الاتصالي، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى، وهو توجه وطني شامل تنطلق منه المؤسسات الحكومية السعودية بموجب بنود التميز الحكومي التي تفرض التقييم المستمر للنتائج وقياس الأثر، وتقويم الأخطاء لتحقيق الأهداف العامة التي تسهم في ارتقاء الوطن ورفاهية المواطن، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة التي ظهرت من خلال تحليل محتوى الحساب، وتمثلت في:

- اهتم الحساب بمخاطبة كافة فئات ذوي الإعاقة، بكافة الأساليب والأشكال، مستحدثة أسلوب تضمين لغة الإشارة لبعض النصوص من خلال الفيديو لضمان وصول الرسالة الإعلامية إلى أصحاب تلك اللغة من الصم والبكم ومخاطبتهم بلغتهم.
- سعى الحساب إلى نشر ثقافة التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وواجبات الأسرة والمجتمع تجاههم، كما اهتم الحساب بنشر الممارسات الخاطئة التي تؤدي مشاعرهم ليتم تلافيها عند التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، مع الحرص على ارتباط وظائف ونشاط الحساب بالأهداف والقيم المؤسسية من خلال أربعة محاور تمثلت في التمكين، والمشاركة، والمبادرة، والشمولية.
- شهد منحى النشر ارتفاعًا مطردًا خلال المناسبات واحتفالات ذوي الإعاقة والإنجازات التي يحققونها في شتى المجالات.
- شكلت الموضوعات المتعلقة بتمكين ذوي الإعاقة وضمان مشاركتهم الفاعلة في المجتمع النسبة الأكبر من موضوعات التغريد في حساب هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، كما كان الأسلوب التحفيزي هو الأكثر ظهورًا في الموضوعات الخاصة بفئة ذوي الإعاقة.
- أظهر تحليل تفاعلات المستخدمين على التغريدات المنشورة في حساب هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بعض المؤشرات اللافتة، من أهمها ما يلي:
 - تضامن الجمهور وتفاعلهم مع الموضوعات المتعلقة بتمكين ومشاركة ذوي الإعاقة بمعدلات أكبر من باقي موضوعات التغريد.
 - زيادة معدلات التفاعل بشكل واضح مع التغريدات المتضمنة بفيديوهات مصحوبة بلغة إشارة وترجمة.
 - الارتفاع المطرد في معدلات التفاعل مع التغريدات التي اعتمدت على إطار تقديم الدعم المعنوي والمادي لذوي الإعاقة مقارنة بباقي أطر التغريد.
 - تفاعل الجمهور بشكل أكبر مع التغريدات المصحوبة بوسيط الفيديو جرافيك مقارنة بباقي الوسائط الرقمية الأخرى.

مركز القرار

للداسات الإعلامية



..نخطو
بقرارك



تابع حسابنا على تويتر



 www.alqarar.sa

   @alqarar_sa