



## The role of Twitter in activating effective participation to Promote sustainable development: A case study on the Twitter account of the Ministry of Labor and Social Development

دور منصة تويتر في تفعيل المشاركة الفعالة لتعزيز التنمية المستدامة: دراسة حالة على حساب تويتر الخاص بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

الآء بكر الشيخ<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> جامعة الملك عبدالعزيز، أستاذ مساعد، aalshaikh@kau.edu.sa

تاريخ القبول: 2019/12/23

تاريخ الإيداع: 2019/11/17

### الملخص:

تعد التنمية المستدامة هي الهدف الاستراتيجي الذي تسعى إليه المملكة العربية السعودية خلال الفترة المقبلة. إن هذه الدراسة تسعى لمعرفة استراتيجيات التنمية المستدامة التي تبنتها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية من خلال تحليل منصة تويتر بهدف إنشاء صورة متعمقة لاستراتيجيات التنمية المستدامة المتبنية من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية. فهي دراسة اثنوجرافية تنبني تحليل المحتوى لجمع المعلومات، من خلال تحليل التغريدات على منصة تويتر. تعتمد الدراسة في بنائها الأساسي على نظرية الإنتاجية التشاركية بين الحكومة. استتجت الدراسة أن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تستخدم حساباتها على منصة تويتر لتفعيل التشاركية بين الحكومة والمواطنين فتبنت الحوكمة الإلكترونية من خلال مشاركة المواطنين وتوزيع السلطة والمسؤولية بين المواطنين والحكومة من خلال الاستراتيجيات التي أطلقتها التي تكون فيها الحكومة مصدرًا تارة، والمواطن مصدرًا تارة أخرى.

الكلمات المفاتيح: تويتر، التنمية المستدامة، رؤية 2030، الحكومة

## The role of Twitter in activating effective participation to Promote sustainable development: A case study on the Twitter account of the Ministry of Labor and Social Development

*Sustainable development is the strategic goal that Saudi Arabia seeks during the coming period. This study seeks to know the sustainable development strategies adopted by the Ministry of Labor and Social Development by analyzing the Twitter platform. It is an ethnographic study that adopts content analysis to collect information. The study draws upon typology for citizen coproduction in the age of social media. I found that the Ministry of Labor and Social Development uses its accounts on the Twitter platform to activate the participatory between government and citizens.*



**Key words: (Gouvernement, vision 2030, Sustainable development, Twitter).**

## المقدمة:

يعتبر الإعلام آلية هامة لإحداث التغيير داخل المجتمع وكذا لربط مختلف التفاعلات التي يمكن أن تنشأ بين أفرادها، فالإعلام مفهوم ذو أبعاد مختلفة، وكونه علماً قائماً بذاته له أصوله المتميزة ومصطلحاته الخاصة كغيره من الحقول المعرفية؛ فهو يضطلع بدراسة وتحليل ووصف وكذا معالجة مختلف الظواهر الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والبيئية، إلى غيرها من الظواهر التي تحكم مسيرة التطور الهائل في شتى المجالات<sup>(1)</sup>. وتؤدي وسائل الإعلام بشكل عام - والإعلام الرقمي بشكل خاص - في العصر الحديث أدواراً مهمة ومؤثرة في حياة الأفراد والمجتمعات؛ إذ يناط بها تسليط الأضواء على زمام المبادرة في طرح الخطط وإثارة المعرفة الإنسانية فيما يتعلق بعمليات الوعي المعرفي والسلوكي التي تؤدي بدورها إلى تنمية المجتمع بشكل عام<sup>(2)</sup>

وإذا كان للإعلام دورٌ هامٌ في التعريف بقضايا التنمية المستدامة، وفي ابتكار الأفكار التي تدفع في هذا الاتجاه، فإن لوسائل الإعلام الرقمي بشكل خاص دوراً كبيراً يمكن أن تؤديه؛ لما لهذا النمط من الإعلام من انتشار كثيف بين قطاعات كبيرة من الجماهير. وتلتزم المملكة بتنفيذ أهداف واستراتيجيات التنمية المستدامة وتضعها في مقدمة أولوياتها بما يتفق مع خصوصيتها وثوابتها، وتتسجم رؤية المملكة 2030 في مجملها مع هذه الأهداف، وتوفر الرؤية وبرامجها التنفيذية الاثنا عشر مثل برنامج التحول الوطني 2020 الأسس التي تدعم إدماج أهداف التنمية المستدامة في عملية التخطيط الوطني، ويعد الهدف الحادي عشر والمتمثل في مدن ومجتمعات محلية مستدامة أحد أبرز أهداف التنمية المستدامة. ومن المؤكد أن الإعلام الرقمي يعزز سبل تطوير سوق العمل من جهة، وتطوير الحراك في التنمية الاجتماعية من جهة أخرى، وذلك من خلال المشاركة المجتمعية في تحسين القرارات، وسعيًا من الوزارة لتوحيد الرؤى مع كافة الأطراف باعتبارهم شركاء في صناعة القرار، مما يتيح الفرصة أمام الجميع للمساهمة في استكمال الجهود للوصول إلى سوق عمل يرقى للمكانة الاقتصادية للمملكة العربية السعودية (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، 2019)<sup>3</sup>. فالإعلام الرقمي يعزز الشفافية ويشجع التشاركية الإلكترونية، ويُفعل التعاون مع الأطراف المعنية الفاعلة على المستوى الداخلي والخارجي من أجل ابتكار وبناء المبادرات الجديدة، وهو ما أدى إلى زيادة المشاركة مع تلك الأطراف المعنية الفاعلة، وأثمر تالياً عن اتخاذ قرارات أسهمت في تحسين الخدمات والمنتجات في قطاعي العمل والتنمية الاجتماعية.

عند مقارنة رؤية 2030 والتحول الوطني 2020 مع المؤشر العالمي للمجتمع المستدام، وجد حبيب الشويخت ومحمد أشاق (2016)<sup>4</sup> أن هناك العديد من الاستراتيجيات في كل من رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 لحكومة المملكة العربية السعودية تحقق التنمية المستدامة وتتماشى مع مؤشرات المجتمع المستدام العالمية. يقع عددٌ معقول من استراتيجيات وأهداف رؤية 2030 ضمن مؤشرات المجتمع المستدام الأساسية، وهي: مؤشر التنمية الشخصية، البيئة النظيفة، المجتمع المتوازن، الاستخدام المستدام للموارد، عالم مستدام.

ويندرج تحت مؤشر المجتمع المتوازن (الحوكمة الجيدة) (Good governance). أي على الدوائر الحكومية رفع مستوى الرضا بين المواطنين من خلال المشاركة في عملية التخطيط والتمكين لأصحاب المصلحة. وانطلاقاً من الأدوار الوظيفية التي يمكن أن يلعبها الإعلام الرقمي وخاصة تويتر، فكيف يمكن له أن يدعم باستراتيجيات التنمية المستدامة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية. وكيف يمكن لمنصة تويتر أن تعزز المشاركة لتكون استراتيجية أساسية للدوائر الحكومية ولوزارة العمل والتنمية الاجتماعية خاصة لتحقيق التنمية المستدامة للوزارة ومنها لرؤية 2030.



من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة لمعرفة استراتيجيات التنمية المستدامة التي تبنتها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية من خلال تحليل منصة تويتر Twitter لهدف إنشاء صورة متعمقة لاستراتيجيات التنمية المستدامة المتبناة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية السعودية.

### مشكلة الدراسة:

يعزز الإعلام الرقمي وتحديداً منصة تويتر المشاركة والتمكين لأصحاب المصلحة لتحقيق الحوكمة الجيدة من خلال توحيد الآراء بين جميع الأطراف وتحقيق الشفافية التي هي مؤشرٌ من مؤشرات التنمية المستدامة. وتعد التنمية المستدامة الهدف الاستراتيجي الذي تسعى إليه المملكة العربية السعودية خلال الفترة المقبلة. ولما كان تويتر يمثل ركناً أساسياً من أركان المنظومة الجديدة الذي أصبح يلعب بها دوراً كبيراً ومهماً كأداة للتعبئة الجماهيرية؛ فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على دور منصة تويتر في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

### أهمية الدراسة:

1- تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها تركز على الجمهور السعودي باعتباره من أكثر الجماهير ارتباطاً من غيرهم بالتقنيات الحديثة، وذلك وفقاً لما تم الإعلان عنه من قبل موقع (Internet World Stats) المتخصص في إحصائيات مستخدمي الإنترنت حول العالم.

2- الإطار النظري الذي اعتمدت عليه الدراسة والمتمثل في نظرية الحوكمة الإلكترونية مما يسهم في تحليل نتائج الدراسة، وذلك للتعرف على الدور الذي يقوم به الإعلام الرقمي وخاصة منصة تويتر، في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وما يوفره من إمكانيات لمستخدميه للتواصل والتشارك في القرارات والمبادرات.

3- أن الإعلام الرقمي بما يمثله من انتشار كبير واستحواذ على اهتمام قطاعات متنامية من جماهير وسائل الإعلام ربما بإمكانه القيام ببعض الأدوار في تعزيز الاستراتيجيات الخاصة ببعض القضايا الملحة لاسيما المرتبطة بالتنمية المستدامة.

4- اهتمام الكيانات الإعلامية في العالم العربي بدراسة أفضل السبل الممكنة للاستفادة من التقنيات الحديثة في الترويج للاستراتيجيات المختلفة الخاصة بخطط التنمية للمستهلك.

### هدف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة لمعرفة استراتيجيات التنمية المستدامة التي تبنتها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية من خلال تحليل منصة تويتر Twitter بهدف إنشاء صورة متعمقة لاستراتيجيات التنمية المستدامة المتبناة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

### أهداف البحث وأسئلة البحث:

- هدفنا من هذه الورقة هو المساهمة في فهم أفضل لمفهوم التنمية المستدامة المتبناة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ودور منصة تويتر ودعمها لمشاركة المواطنين في استدامة هذه الاستراتيجيات. باستخدام البيانات المستمدة من Twitter كوسيلة للقيام بذلك طرحنا الأسئلة الأربعة الآتية:

- ما هي استراتيجيات التنمية المستدامة التي تبنتها وزارة العمل والخدمة الاجتماعية؟
- ما هي أكثر الاستراتيجيات التي تبنتها وزارة العمل وتفاعل المستخدمين معها على حساب الوزارة في منصة تويتر؟
- ماهي أشكال تفاعل المواطنين مع هذه الاستراتيجيات؟
- ماهي أشكال استجابات المسؤولين لتفاعل المستخدمين.



تم تقسيم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية الى محورين رئيسيين هي:

أولاً: الدراسات التي تناولت أهداف واستراتيجيات التنمية المستدامة.

ثانياً: الدراسات التي تناولت وسائل الإعلام والتنمية المستدامة.

المحور الأول: الدراسات التي تناولت أهداف واستراتيجيات التنمية المستدامة:

شَهِدَ النتاجُ الفكري في مجال التنمية المستدامة العديدَ من الدراسات التي تركز على أهداف واستراتيجيات التنمية المستدامة وإسهام مؤسسات المعلومات في هذا الصدد، وكان من أبرزها دراسة عماد أبو غازي (2017)<sup>(6)</sup> والتي حاول فيها رصد رؤية المجتمع المصري لمنظومة المعلومات من خلال الوثائق الرسمية، حيث تعرّض لوثيقتين رسميتين صدرتا بعد ثورة 25 يناير و30 يونيو: الدستور المصري الصادر في يناير 2014، واستراتيجية التنمية المستدامة محاولةً لتتبع ما يتعلق بالمعلومات في الوثيقتين، وأكدت الدراسة على ضرورة الاستمرار في المشروعات الرقمية وتطوير البنية الأساسية لمنظومة المعلومات، والإسراع بإصدار قانون حرية تداول المعلومات، بينما رصدت دراسة أمل مصطفي (2017)<sup>(7)</sup> الدور الذي تقوم به المكتبة الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وذلك من خلال أدائها لوظائفها الرئيسية وخاصة المتعلقة بجمع التراث الفكري الوطني والتعريف به وحمايته، وتوصلت الباحثة إلى إبراز الجهود التي تقوم بها مكتبة الملك فهد الوطنية في الوقوف على ما جاء برؤية المملكة 2030 فيما يتعلق بالتنمية المستدامة.

وعلى صعيد آخر استعرضت دراسة شريف شاهين (2017)<sup>(8)</sup> مؤسسات المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة بين رؤيتين للتنمية المستدامة في مصر والسعودية، والتي أكدت على عدم ورود مصطلح اقتصاد المعرفة أو إدارة ومؤسسات المعلومات في كلا الرؤيتين وهو أمر يستحق من الأكاديميين والمهنيين التفكير في كيفية دمجها في كيان المجتمع. وجاءت دراسة (2017)<sup>(9)</sup> M<sup>a</sup> del Mar Ramos لتؤكد تشكيل مكانة المؤسسة من خلال تنظيم المشروعات المستدامة وتبني السلوك الأخلاقي، كما أوضحت أن السلوك الأخلاقي للمؤسسة وشعورها بالمسؤولية تجاه المجتمع يؤديان دورًا إيجابيًا في تشكيل مكانة المؤسسة لدى الجمهور، كما أكدت النتائج أن بناء الحوكمة الجيدة يؤدي دورًا حيويًا يتدخل في العلاقة بين الإدارة المسؤولة ومكانة المؤسسة .

وفي اتجاه تحقيق الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية جاءت دراسة طارق الحصري (2016)<sup>(10)</sup> عن استراتيجية التنمية المستدامة : رؤية مصر 2030 والتي أكدت على ضرورة تكوين جهازٍ إداري فعال يُحسن إدارة الدولة ويتسم بالشفافية، مع تقديم خدمات متميزة مرتفعة الجودة تستخدم الأساليب الحديثة، مع وجود نظامٍ يتسم بالشفافية يتفاعل مع المواطن ويخضع للمساءلة المجتمعية. وعن القدرة على الاستدامة جاءت دراسة Vathana Bathmanathan (2016)<sup>(11)</sup> حول دور القدرة على الاستدامة وأسلوب إدارة العمل في تحديد مكانة الشركات العاملة في المجالات المراعية للبيئة، وقد توصلت إلى أهمية عنصر الاستدامة في اتجاه الباحثين من ممارسة الأعمال التقليدية إلى مجال الأعمال التنافسية، مما يترتب عليه إضافة قيمة لعلاماتها التجارية .

أما من حيث الشراكة بين التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية جاءت دراسة Oyewole Simon (2016)<sup>(12)</sup> التي استهدفت البحث في كيفية دعم المؤسسات الصناعية في الدول الأفريقية جنوب الصحراء لخطط التنمية المستدامة في إطار نماذج المسؤولية الاجتماعية للشركات، وأكدت على ضرورة وعي المؤسسات الصناعية بالقيمة الحقيقية لتنفيذ نماذج



الأعمال المستدامة من أجل تحقيق التكيف مع التغيرات المعقدة والمتزايدة التي تشهدها بيئة العمل. وفي إطار تحقيق الجودة الشاملة جاءت دراسة إلهام شيلي(2014)<sup>(13)</sup> التي تناولت دور استراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، حيث يتم اعتماد المؤسسة على أساليب من أجل تحسين أدائها والحفاظ على سمعتها، وفي نفس الاتجاه جاءت دراسة (2011)<sup>(14)</sup> Kalfagianni, Henson لتؤكد على محددات الحوكمة المرتبطة بخطط التنمية المستدامة وتقييم الظروف الفعالة التي من شأنها أن تدعم خطط التنمية المستدامة في مواجهة الاستثمارات الخاصة بالشركات عابرة الحدود في المجال الزراعي، وذلك بالتركيز على الدور المحتمل لكل من المجتمع المدني والجهات الفاعلة العامة في مواجهة الشركات عابرة الحدود.

#### المحور الثاني: الدراسات التي تناولت وسائل الإعلام والتنمية المستدامة:

كما شهد النتاج الفكري في مجال وسائل الإعلام والتنمية المستدامة العديد من الدراسات التي تركز على دعم خطط وقضايا واستراتيجيات التنمية المستدامة، وكان من أهمها دراسة نصر الدين عثمان (2017)<sup>(15)</sup> والتي تناولت توظيف الإعلام الجديد في نشر الوعي بقضايا التنمية المستدامة، وتوصلت إلى أن الإعلام الجديد لم يُوظف في مجال التوعية البيئية بشكل كبير، وأن ما يُنشر في وسائل الإعلام العربية عن البيئة وحمايتها لا يتناسب مع أهميتها. وجاءت دراسة رضا أمين(2017)<sup>(16)</sup> لتناقش اعتماد الجمهور على الإعلام الجديد كمصدر للمعلومات عن قضايا التنمية المستدامة، حيث توصلت إلى أن غالبية المبحوثين يرون أن الإعلام الجديد يقدم معلومات محدودة عن قضايا التنمية المستدامة، إضافة إلى أن الإعلام العربي لا يعطي هذه القضايا مساحة كبيرة من الأهمية، وجاء تويتير في مقدمة شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما من قبل الجمهور .

وعن دور الإعلام في دعم خطط التنمية المستدامة كانت دراسة فوزية الحربي (2016)<sup>(17)</sup> والتي أكدت على تنوع أدوات الإعلام التي تسهم بدور فعال في التنمية المستدامة. وفي إطار توعية الشباب بقضايا التنمية المستدامة جاءت دراسة أيمن بريك (2016)<sup>(18)</sup> حيث أكدت على دور مواقع التواصل الاجتماعي في توعية الشباب بقضايا التنمية المستدامة تطبيقاً على رؤية 2030 ، حيث جاءت قضايا النمو الاقتصادي في المرتبة الأولى من حيث القضايا التي يتابعها الشباب، وجاءت دراسة (2016)<sup>(19)</sup> Ruhet Genc والتي استهدفت البحث في الدور الذي تؤديه وسائل الاتصال لدعم استراتيجيات الاستدامة، وذلك من خلال دورها في إتاحة الفرصة أمام الجمهور للتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، وأكدت على أهمية تأسيس اتصال فعال داخل مختلف المؤسسات، مع ضرورة مراعاة العملية الاتصالية لخصائص النوع الاجتماعي والاختلافات الثقافية بين أفراد الجمهور .

وفي إطار التكامل بين وسائل الإعلام والتنمية المستدامة جاءت دراسة (2016)<sup>(20)</sup> Jeff Sutton والتي توصلت إلى أن الشبكات الاجتماعية وخاصة الفيس بوك وتويتير أدت إلى تبادل الأدوار وتقديم مزيد من الأساليب لنقل المعلومات واستقبالها، كما أتاحت للشركات استخدام قنوات محددة من أجل نقل وتوصيل رسائلها الخاصة بمبادرات الاستدامة إلى جمهورها المستهدف، وتأكيداً على ذلك جاءت دراسة (2014)<sup>(21)</sup> Anne H.Reilly التي تناولت العلاقة بين الاتصالات المؤسسية وخطط الاستدامة وشبكات التواصل الاجتماعي، وأكدت على اختلاف أنماط الاتصال بين الشركات محل الدراسة وفقاً لمبادرات تعزيز الاستدامة بناءً على مقاييس التوظيف التي تتبعها هذه الشركات، ووسائل الاتصال المستخدمة فيها، كما قدمت مجموعة من التوصيات للشركات الساعية نحو تطوير أساليب توظيف وسائل الإعلام الاجتماعي والاتصال المستدام.



واستهدفت دراسة (2004) Paolo Mefalopulos and Lucia Grenna<sup>(22)</sup> تقديم رؤية حول نشاط الاتصالات التنموية التي تقوم بها وحدة عمليات الاتصال من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وتوصلت إلى أن هذه المسؤولية تقع على عاتق القائمين بالاتصال لإبراز هذه الصلة من أجل التأكيد على عدم وجود أي تناقضات بين عملية الاتصال وعمل المنظمة، بينما هدفت دراسة (2013) Onete, Dina and Vlad<sup>(23)</sup> إلى رصد وتحليل الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي في تدعيم الأعمال التجارية المستدامة، وتوصلت إلى تأكيد قدرة وسائل التواصل الاجتماعي على التأثير إيجابياً على العلاقة بين كل من وكلاء التوزيع والمتعهدين على نحو يؤدي إلى تدعيم الأعمال المستدامة. وفي إطار دعم خطط التنمية المستدامة جاءت دراسة (2011) S. Melkote<sup>(24)</sup> تناولت الدراسة البحث في طبيعة الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام في مجال دعم وتشجيع خطط التنمية في بلدان العالم الثالث، وأكدت في نتائجها أن توظيف وسائل الإعلام طبقاً بطرق مختلفة ومتعددة في إدارة المناقشات حول قضايا التنمية، ودعم وتعزيز خطط واستراتيجيات التنمية المستدامة.

وتوصلت دراسة رضا عبد الواحد أمين (2008)<sup>(25)</sup> عن دور وسائل الإعلام في تحقيق التنمية المستدامة في بلدان العالم الإسلامي إلى أن وسائل الإعلام بإمكانها القيام بدور مؤثر وفعال في تحقيق التنمية المستدامة لما لها من قدرة على إيصال وشرح وتفسير الأفكار المستحدثة تمهيداً لإقناع الجمهور المتلقي لهذه الرسائل ، كما أنها قادرة على حشد الجماهير حول قضايا التنمية المستدامة ، خاصة في الوقت الذي قفزت فيه وسائل الإعلام قفزات تكنولوجية هائلة في العشر سنوات الماضية من خلال الانتشار الكبير لشبكة المعلومات الدولية الإنترنت، وقدرتها على حمل مضامين إعلامية متنوعة ومتعددة إلى أي بقعة في العالم. كما أن الرصد الإعلامي لأداء الشبكة يثبت قيامها بدور هام في عمليات التنمية المستدامة في الشق الاجتماعي والثقافي المتعلق بنشر ثقافة الحقوق الأساسية التي كفلتها المواثيق الدولية ومن قبلها التعاليم السماوية والتعاليم الإسلامية على وجه الخصوص كالحق في حرية الرأي والتعبير، كما توصلت إلى أن وسائل الإعلام قادرة على وضع أجندة الجماهير وإعادة ترتيب أولويات المرحلة الراهنة من مراحل التطور الإنساني التي تحتاج إلى مزيد من الوعي بالمخاطر البيئية التي تحق بالأرض والموارد الطبيعية .

#### التعليق على الدراسات السابقة:

- يلاحظ بوجه عام أن أغلب الدراسات التي أجريت على دعم خطط التنمية المستدامة، ودعم استراتيجياتها، والقدرة على الاستدامة وأسلوب إدارة العمل قد استخدمت المنهج الوصفي.

- اهتمام الدراسات الغربية بالتحليل الشبكي لمواقع التواصل الاجتماعي وتحديد موقع تويتر والفيس بوك، وكذلك تناولت العلاقة بين الاتصالات المؤسسية وخطط الاستدامة وشبكات التواصل الاجتماعي في مقابل عدم اهتمام الدراسات العربية سوى بالشق الميداني عند دراسة المواقع.

- بينما لم تحدد أغلب الدراسات الاستراتيجية الخاصة بالتنمية المستدامة التي تم اختيارها. وقد أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية من خلال تحديد المشكلة البحثية، وتحديد المداخل النظرية المناسبة للدراسة، بجانب اختيار عينة الدراسة المتمثلة في الجمهور السعودي.

#### النظرية:

الإنتاجية التشاركية بين الحكومة والمواطن هو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتقديم الخدمات الحكومية، وتبادل المعلومات، والمعاملات الاتصالات، وتحقيق التكامل بين مختلف النظم والخدمات المستقلة بين الحكومة للمواطنين (G2C)، والحكومة إلى الأعمال (G2B)، من حكومة إلى حكومة أخرى (G2G)، ومن الحكومة إلى الموظفين



(G2E) وكذلك عمليات المكتب الخلفي والتفاعلات داخل الإطار الحكومي بأكمله. من خلال الإنتاجية التشاركية بين الحكومة والمواطن. يتم توفير الخدمات الحكومية للمواطنين بطريقة مريحة وفعالة وشفافة. المجموعات الثلاث الرئيسة المستهدفة التي يمكن تمييزها في مفاهيم الحكم هي: الحكومة والمواطنين والشركات / مجموعات المصالح. في الحكومة الإلكترونية، لا توجد حدود مميزة.

إنما يوجد نوعان أساسيان للحكومة الإلكترونية: التعاون من حكومة إلى مواطن ومن مواطن إلى حكومة. وصرح ليندريز (2012)<sup>26</sup> أن توزيع السلطة والمسؤولية بين المواطنين والحكومة له دور إيجابي لصالح المواطنين.

وتقسّم الفئات الناتجة عن النوعين الأساسيين للحكومة الإلكترونية على النحو التالي:

1. **المواطن كمصدر (من المواطنين إلى الحكومة):** في المواطن كمصدر، فإن الجمهور يساعد الحكومة على أن تكون أكثر استجابة وفعالية. فبالرغم من أن الحكومة تتحمل المسؤولية الرئيسية، ولكن المواطنين يؤثرون على الاتجاه والنتائج، ويحسنون من إدراك الحكومة بالحالة، وربما يساعدون في تنفيذ الخدمات الحكومية على أساس يومي.

2. **الحكومة كمصدر (الحكومة للمواطن):** تتيح الحكومة الخدمات الإلكترونية، وذلك بإتاحة المعرفة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للجمهور. فبالقيام بذلك يمكن للدولة مساعدة المواطنين على تحسين حياتهم اليومية وصنع القرار والرفاهية. الحكومة ليست المسؤولة عن النشاط الناتج، ولكن يمكنها الاستفادة من منصتها وتأثيرها لتعزيز قيمة عامة أكبر.

افعل ذلك بنفسك الحكومة (المواطن للمواطن) السهولة التي يتمتع بها المواطنون تعطيم إمكانية التنظيم الذاتي بفعالية وتتيح فرصاً جديدة للإنتاج من مواطن إلى مواطن، مما قد يمثل بديلاً للمسؤوليات الحكومية التقليدية. فلا تلعب الحكومة أي دور نشط في الأنشطة اليومية، ولكنها قد توفر إطاراً للتيسير.

### 1. **المواطن كمصدر " (من المواطن إلى الحكومة):**

#### 1.1. خدمة التصميم: التشاور والتفكير

توجهت الحكومات بشكل متزايد إلى مشاوره المواطنين عبر الإنترنت من خلال مبادرات "المشاركة الإلكترونية" ولجمع المداخلات من المواطنين. لا تسهل عملية المشاركة الإلكترونية على المواطنين فقط من خلال تقديم التعليقات مع تلاشي قيود الزمان والمكان، ولكن أيضاً تمكن المشاركين من رؤية تعليقات الآخرين ودعمها والبناء عليها والتعاون معهم، مما يؤدي إلى عملية تفاعلية أكثر عمقاً، وتثري الحوار بين أصحاب المصلحة (Carlitz & Gunn، 2002)<sup>27</sup> - مما يُمكن الحكومة من معرفة ما يفضله المواطنون.

وفقاً لذلك، يعتمد السياسيون بشكل متزايد على Facebook و Twitter وقنوات التواصل الاجتماعي الأخرى، ليس للتفاعل فقط مع الناخبين خلال الحملات السياسية ولكن أيضاً للتشاور مع الجمهور أثناء وجوده في المكتب. وقد أطلق الرئيس الأمريكي السابق أوباما موقع Change.gov لجمع مداخلات المواطنين ولوضع جدول أعمال لرئاسته. كما قامت السويد بإنشاء أحزاب سياسية "ديموقراطية إلكترونية" يكون التصويت فيها على ممثلها مرتبطاً بنتائج استطلاعات الرأي على الإنترنت لأعضائها (Boyd, 2008)<sup>28</sup>.

#### 1.2. **تقديم وتنفيذ الخدمات: التعهد الجماعي والتوصيل المشترك**

إن التبنّي المؤسسي للتفاعل عبر الإنترنت من الحكومة إلى المواطن يفتح أيضاً آلية قوية جديدة لحل المشكلات. يُدعى المواطنون كل يوم لاستخدام مهاراتهم وخبراتهم في حل التحديات الحكومية. وعند القيام بذلك يمكن للحكومات استيراد الابتكار من رواد الأعمال الاجتماعيين - ولكن تحت رعاية و / أو تمكين الحكومة - . تتيح المنصات عبر الإنترنت أيضاً تعاوناً أوثق وأعمق وأكثر تكراراً بين الحكومات والمواطنين، على سبيل المثال: تسمح منصة



PeerToPatent التابعة لمكتب براءات الاختراع للمشاركين من الصناعة والأوساط الأكاديمية وعمامة الناس بتزويد

فاحصي البراءات بالأفكار والتحف الفنية ذات الصلة للمساعدة في تحديد صلاحية طلبات براءات الاختراع ( Noveck, 2009)<sup>29</sup>.

وبالمثل تستخدم ناسا "منصة المهام الصغرى" لتنسيق أنشطة 85000 مشارك متطوع (عبر الهواتف الذكية) لتتقل كمية هائلة من صور الأقمار الصناعية لرسم خرائط الحفر على كوكب المريخ دون تكلفة تقريباً وبدون مئات المرات من السرعة (Shirky, 2010)<sup>30</sup>. كما أطلقت وزارة الخارجية برنامج تدريب رقمي مبتكر يُعرف باسم "الخدمات الخارجية للطلاب" الذي يربط الطلاب بالسفارات في الخارج للمساعدة في تحسين وجودهم على وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز التفاعلات بين الشباب الأمريكي والأجنبي.

لقد بذلت إدارة أوباما مجهوداً في توسيع نطاق هذه التجربة المبكرة ، لا سيما من خلال التأكيد على استخدام "التحديات" حيث تقوم الحكومة بنشر مشكلة يحاول المواطنون حلها بعد ذلك منح جائزة لأفضل حل.

**1.3. خدمة المراقبة:** وسائل التواصل الاجتماعي تقدم قناة جديدة قوية لتحسين الوعي الظرفي للحكومة من خلال تمكين المواطنين من الكفاءة وتبادل المعرفة بسهولة مع الحكومة. مثل هذه النظم يمكن أن تسهل التعاون العميق بين المواطنين والحكومة – بالإبلاغ عن مجهول، لتعزيز مشاركة المواطنين الذين يرتابون من معرفة هويتهم فيقتص المخالف أو المجرم منهم. ذكر Schneiderman (2009)<sup>30</sup> بأن هذه المنصات قد أحدثت ثورة في تفاعل أعضاء المجتمع لمنع الجريمة وتنفيذ القانون. وبعد استخدام هذه القنوات الأكثر فعالية واستغلالاً على المستوى المحلي من خلال أنظمة إبلاغ المواطن التي غالباً ما تكون مرتبطة 311 بالأنظمة الحكومية. على سبيل المثال: النقاط صورة للكتابات على الجدران ثم إرسالها إلى الحكومة لاتخاذ إجراء. والأهم من ذلك أن هذه الأنظمة تصدر رقم تتبع يمكّن المواطن من تتبع ومعرفة الإجراء الذي سيُتخذ في هذا الجرم.

## **2. الحكومة كمصدر:**

### **2.1. تقديم الخدمات وتنفيذها: تضمين النظام الإيكولوجي**

يقول O'Reilly (2010)<sup>31</sup> إن الإنترنت يمكّن الحكومة من أن تصبح "جزءاً أقوى من النظام البيئي الاجتماعي. فلا يقتصر عمل الحكومات في الأعمال التجارية المشتركة النامية أو الخاصة السلع، إنما يتعدى ذلك لخلق بيئة أكثر ملائمة للإنتاج الخاص والشخصي من خلال "دمج" قدراتهم في النظام البيئي للمجتمع. حقيقةً أن المعلومات الرقمية غالباً ما يمكن مشاركتها عن طريق الإنترنت بتكاليف هامشية قريبة من الصفر يعني أن الحكومة يمكن أن تفتح هذه الموارد للجمهور لاستخدامها الخاص بتكلفة إضافية ضئيلة أو معدومة، مع إعدادات جديدة مثيرة للاهتمام الاستخدامات الاجتماعية للموارد الحكومية الحالية. يفتح الإنترنت أيضاً مجموعة من الفرص لزيادة الأعمال في الخدمة المدنية، سواء كان ذلك في المساهمة في ممارسات المجتمع عبر الإنترنت أو عن طريق تصحيح المفاهيم الخاطئة والمساعدة الذاتية عن الصحة، ففي الواقع مثلاً: تمتلك الحكومة مخازن واسعة من المعرفة، والبنية التحتية التي يمكن الاستفادة منها لتعزيز المصلحة العامة خارج القرارات والأجندات والمسؤوليات.

ومن الأمثلة على ذلك أطلقت الحكومة الأمريكية موقع health.data.gov للإفصاح عن مجموعة بيانات عالية القيمة تعزز بشكل واضح صناعات لها علاقة بالصحة، مثل: Health Apps Expo.

### **2.2. مراقبة الخدمة: الحكومة ككتاب مفتوح**

التطورات في إدارة البيانات ونشرها وتحليلها مكنت المواطنين الأفراد ومنظمات المجتمع المدني من القدرة على الوصول والفحص للمعلومات والبيانات الحكومية، فنتج مستوى جديد من الشفافية والانفتاح للحكومة، حيث تتيح الحكومات بياناتها للتدقيق العام وإعادة الاستخدام – جعل الحكومة "كتاب مفتوح" بالكامل في متناول الجميع ( Dunleavy&



(Margets, 2010)<sup>32</sup>. على سبيل المثال: يجعل قانون الانتعاش مسار كل دولار واحد من مليارات الدولارات شفافاً، مما يسمح للمواطنين والمنظمات غير الحكومية بإزالة ومراجعة بيانات الإنفاق الحكومي. وبالمثل بدأت حكومات المدن تبني برامج "CityStat" المفتوحة التي توفر الوصول الكامل إلى بيانات أداء الوكالة، من خلال تقارير أداء الوكالة الواسعة في نيويورك النظام (nyc.gov/html/ops/cpr).

### 3. افعال ذلك بنفسك " (المواطن من للمواطن)

#### 3.1. تصميم الخدمة: التنظيم الذاتي

تمكن وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإلكترونية عبر الإنترنت المجتمعات من التنظيم الذاتي بسهولة وفعالية أكبر. فعصر المعلومات قلل من اعتماد المواطنين على المؤسسات الرسمية والمهنية للعمل الجماعي - كتأسيس الأحزاب السياسية والمجموعات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي - باعتبارها تعطي معلومات فورية مع إمكانية تنسيق أقل تكلفة وقيادة أقل مركزية، بالإضافة إلى التقليل من التسلسل الهرمي بين الأعضاء ومدراء المجموعات " (2006). فعلى سبيل المثال: يسهل على المجموعات اتخاذ القرارات الجماعية عن طريق تلاشي حاجز الوقت، الموقع المكاني، والتسلسل الهرمي.

#### 3.2. تنفيذ الخدمة والتسليم: الخدمة الذاتية

وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإلكترونية توفر أيضاً قنوات جديدة لتنسيق العمل الجماعي والمجتمعي وتحل هنا الحكومة دور الوسيط عن طريق التسهيل للمواطن بالمساعدة المباشرة لمواطن آخر. في القيام بذلك والتنسيق الجماهيري عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهذا النوع يحسن أداء الحكومة يوفر وسيلة للمواطنين من خلال المواطنين أنفسهم.

مثال: عند فرض الضرائب شُيدت مكاتب طبيعة عملها الأساسي حساب الضريبة المفروضة على المنظمات الكبيرة، إذن سخر المواطنون أنفسهم لخدمة مواطنين آخرين.

مثال آخر: عند الحصول على منحة أرض يتطلب من الأمانة تسليمها للمواطن بعد عملية مسح لتحديد حدود الأرض من جميع الجهات. الآن أولت الأمانة هذا الأمر لمكاتب هندسية معينة لتحقيق سرعة التسليم للأراضي من قبل الحكومة.

#### 3.3.3. خدمة الرصد: الرصد الذاتي

تزود وسائل التواصل الاجتماعي المواطنين بالوسائل لتقديم ملاحظات على جودة الخدمات التي يقدمها مكتب معين أو مسؤول في وقت حدوث الأمر مباشرة. وتوفر وسائل التواصل الاجتماعي بديلاً عن الرقابة الحكومية وكذلك القنوات البديلة للانتصار لشكاوى المواطنين. فموقع ipaidabribe.com يوفر للمواطنين فرصة لتبادل المعلومات حول المسؤولين الفاسدين في الهند، مما يولد كنزاً من مجموعة معلومات تُتخذ أدلة لدعم الحكم ضد المرتشين أو الفاسدين.

يمكن لمشاركات المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي أن تحفز في كثير من الأحيان الإجراءات الرسمية لتصحيح فشل الحكومة، ويمكن أن تحفز الإجراءات الحكومية الرسمية لتصحيح فشل الحكومة. ففي الصين قدمت وسائل التواصل الاجتماعي منصة للإبلاغ عن وباء السارس؛ وللتوعية بالحليب الملوث. وفي منصة أخرى جُمعت قوائم أسماء الأطفال الذين قتلوا خلال زلزال سيشتوان بسبب عدم اتباع قوانين البناء (Yongnian & Wu, 2005)<sup>33</sup>.

#### الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### نوع الدراسة ومنهجها:



تبنّت هذه الدراسة المنهجية الإثنوجرافية، وتحديدًا تحليل محتوى التغريدات المكتوبة في منصة تويتر لمعرفة دور تويتر في تفعيل المشاركة لتحقيق التنمية المستدامة التي تبنتها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بما يوائم مع رؤية 2030. يعرّف Neuendorf (2016)<sup>34</sup> تحليل المحتوى بأنه "التحليل المنهجي والموضوعي والكمي" (ص 1). وأستخدم تحليل المحتوى على نطاق واسع في العديد من المجالات، بما في ذلك وسائل الإعلام والاتصال والصحافة لأكثر من 60 عامًا<sup>35</sup> (Wimmer and Dominick, 2011). يساعد تحليل المحتوى الباحثين على فحص وتحليل المحتويات من أجل "توفير المعرفة وفهم الظاهرة قيد الدراسة" (Downe - Wamboldt, 1992, p.314)<sup>36</sup>. فتحليل المحتوى "طريقة بحثية للتفسير البيانات النصية من خلال عملية التصنيف النظامي لترميز وتحديد المواضيع أو الأنماط"<sup>37</sup> (Hsieh & Shannon, 2005, p.1287) كما أشار Dominic (2011)<sup>35</sup> فإن الرموز والرسائل والمقالات في الصحف والصور على التلفزيون هي بعض المحتويات التي درسها العديد من الباحثين على مر الزمن.

### العينة والإجراءات:

#### 1. أخذ العينات:

تتألف مجموعة البيانات التي تم جمعها من 178304 تغريدة و23061 مستخدمًا. شملت العينة تحليل 34560 تغريدة للفترة من مارس 2019 إلى أكتوبر 2019 لمضمون حسابات وزارة العمل والخدمة الاجتماعية وحساب خدمة العملاء على منصة تويتر @MSLD\_SA , @MSLD\_care بالإضافة إلى الأوسمة (الهاشتاقات) الأخرى مثل: #وزارة\_العمل\_والتنمية\_الاجتماعية، #وزير\_العمل\_والتنمية\_الاجتماعية، #استدامة\_وتمكين، #منتدى\_الحوار\_الاجتماعي\_العاشر، #حو\_تنمية\_مستدامة.

ثم تم تتبع بعض المغردين مثل أصحاب العمل والعاملين من خلال الرسائل الخاصة والتواصل هاتفياً معهم، وعبر إرسال رسائل على منصة تويتر لطلب أرقام التواصل معهم ومن وافق تم التواصل معه للتأكد من أن مشاركتهم أخذت بعين الاعتبار، وهل مشاكلهم كانت محط انتباه المسؤولين في وزارة العمل أم لا؟ التحليل بمساعدة برنامج Tweet Archivist. قام الباحث بإنشاء دفتر مفصل قبل التحليل مع كتابة قوائم المتغيرات والقواعد المحددة لمتابعة كل من الدقة والاتساق للتحليل عبر فحص البيانات. وأستخدم الترميز البشري في هذه الدراسة؛ حيث استخدم على نطاق واسع لتحليل التغريدات من قبل العديد من الباحثين ومراكز البحوث ذات السمعة الطيبة. ولضمان الموثوقية والاتساق اتبع الباحث استراتيجيات بيو للأبحاث الخاصة باختبارات الترميز وذلك باختيار عشوائي لـ 6% من التغريدات. وأجري تدريب على الترميز للمقالات المختارة بشكل عشوائي قبل عملية الترميز الفعلية لضمان اتساق ودقة البيانات. كما نُمجت الاختلافات أثناء عملية الترميز لضمان صحة وموثوقية البيانات. ثم قام الباحث بترميز التغريدات بشكل مستقل بعد كتاب الشفرة لضمان الصلاحية والموثوقية.

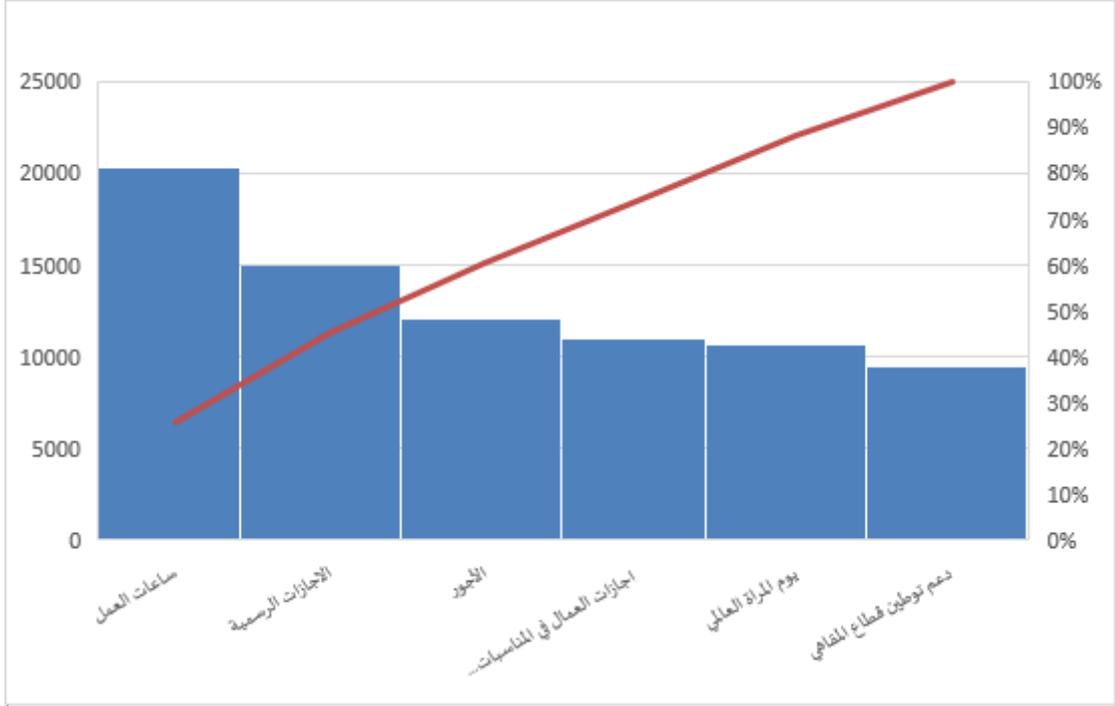
### النتائج:

التأثير	عدد المتابعين	عدد التغريدات	سنة الإنشاء	الوسم (الهاشتاق)	الحساب	الرابط	
114,547	1.99M	K45.2	2012	#وزارة_العمل_والتنمية_الاجتماعية	@MLSD_SA	<a href="https://twitter.com/MLSD_SA">https://twitter.com/MLSD_SA</a>	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



1,984	640K	500K	2012	<a href="#">#وزارة_العمل_والتنمية_الاجتماعية</a>	<a href="mailto:MLSD_care@">MLSD_care@</a>	<a href="https://twitter.com/MLSD_care">https://twitter.com/MLSD_care</a>	الحساب الرسمي لخدمة عملاء وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
-------	------	------	------	--	--	---	---

جدول 1: تأثير حسابي وزارة العمل والخدمة الاجتماعية



رسم بياني

1: هذا الرسم البياني يوضح أكثر القرارات مشاركة وتفاعلاً من وزارة العمل كجانب ومن المواطنين كجانب آخر

هذه التغريدات التي هي عبارة عن قرارات كان الهدف منها تحقيق استراتيجيات التنمية المستدامة؛ فكانت مقرر اهتمام للمواطنين ولمسؤولي وزارة العمل. وزارة العمل كانت ترد على تغريدات المواطنين وتستجيب لهم. أي تغريدة تكون عبارة عن قرار ضمن هذه المواضيع المشاركة في الرسم البياني هي أكثرها استجابة من المواطنين ومن وزارة العمل. فما يخص ساعات العمل لا يتردد المواطنين في الاستفسار عن ساعات العمل في القطاع الخاص، على سبيل المثال:

" من الساعة 8 إلى 2 ظهراً ومن الساعة 5 - 11 مساءً هي ساعات العمل في القطاع الخاص ومع ذلك لا يوجد أي بدل أو زيادة في الراتب". وتغريدة أخرى:

" لن ينجح القطاع الخاص باستقطاب المواطنين حتى يتم العدل ولو بجزء بسيط بين موظفي القطاع الخاص وموظفي الدولة إجازة يومين فترة العمل من 6 إلى 7 ساعات".



أما بخصوص توطين المقاهي: "أنتم رأيتم بيضاً لكن المشكلة من القطاع الخاص، بالله كيف تتخلصون من البطالة والشركات زاد فصلهم للسعوديين أنا وزملائي تم فصلنا من الشركة الاسبوع الي فات تقريباً ٤ سعودي أغلبهم متزوجين قال توطين الله يعين بس."

تغريدة أخرى: "أهم شي إدارة كل مطعم تكون إدارة سعودية 100%".

بعد تحليل التغريدات وبعد عملية التشفير وكتابة الثيمات التي تكررت، وُضعت مُنتميةً إلى أول استراتيجية للتنمية المستدامة.

1. زيادة الوعي العام حول ما تنفذه الوزارة من أعمال حتى تتسم مشاركات المستفيدين من خدمات الوزارة والمجتمع بالإيجابية

39%	تعريف المواطنين بالأجندات والقرارات.
15%	تحسين معرفة المغردين بالعمليات الحكومية.
22%	تعريف المواطنين بالأنظمة الإلكترونية الحديثة.
10%	تعزيز الفهم للأنشطة الحكومية.
5%	حث المواطنين على التواصل مع المستشار العمالي
9%	التعريف وحث المواطنين على الدخول لموقع (معاً للتبنيه) ولتوضيح أهميته، وخدمته الحديثة.
100%	المجموع

جدول 2: الثيمات التغريدات من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لزيادة وعي المواطنين بالخدمات

وعند تحليل التغريدات، استأثرت النسبة الأكبر من التغريدات تلك المتضمنة على تعريف المواطنين بالأجندات والقرارات. فقامت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بنشر تغريدة عن المادة (4) في لائحة (عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم)، كالآتي:

"عزيزي عامل الخدمة المنزلية يجب أن يتضمن عقد العمل: نوع العمل، الأجر، مدة العقد، فترة التجربة، حقوق الطرفين وواجباتها."

وثاني أعلى نسبة من التغريدات كانت التغريدات التي تعرف المواطنين بالأنظمة الحكومية:

"والعقد الإلكتروني الموحد لاستقدام العمالة المنزلية ضمان لحقوق جميع الأطراف ومزايا متعددة يوفرها Musaned\_DL@

ويمكن التعرف أكثر على الخدمات التي يقدمها البرنامج عن طريق <http://musaned.com.sa>"

وثالث أعلى نسبة (15%) تحت استراتيجية زيادة الوعي هي تحسين معرفة المغردين بعمليات الحكومة. فهذه التغريدات تعرف المواطنين بالأعمال والمهام المسؤولة عنها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وما ينتج عنها كفاءة للمجتمع السعودي. كما هو موضح في التغريدة التالية:

"حققت المملكة والله الحمد تقدماً في #تقرير\_التنافسية\_العالمي لعام 2019 في مؤشر كفاءة سوق العمل 13 مرتبة مقارنة بالعام الماضي؛ كما تقدمت في 5 مؤشرات فرعية تقيس جوانب كفاءة السوق." وأيضاً ظهر في هذه التغريدة:



"وزير العمل والتنمية الاجتماعية: رخصت الوزارة أكثر من 300 جمعية من بداية العام الميلادي وساهمت بإنشاء وحدات إشرافية في الجهات الحكومية المشرفة، وربطت الجزء الأكبر منها بالخدمات الإلكترونية".

يليه تعزيز الفهم بالأنشطة الحكومية بنسبة 10% كالآتي:

"سيتم دعم خطة #مركز جنى المستقبلية، والتي تستهدف تمويل 250 ألف مشروع متنوع، خلال الثلاث أعوام القادمة إن شاء الله وأيضاً في التغريدة".

"وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تودع 2 مليار ريال معاشات ضمانيه وبدل غلاء معيشة لمستفيدي #الضمان الاجتماعي لشهر صفر".

وبنسبة 9% كانت التغريدات تحث المواطنين على الدخول إلى بوابة معاً للتبنيه، موقع معاً للتبنيه يتيح تقديم تنبيه عن أي تجاوز أو فساد إداري بداخل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية كالواسطة، والمحاباة، والمحسوبية أو الرشوة، والابتزاز، ونهب المال العام الذي قد يؤثر على الآخرين وعلى الوزارة نفسها.

وأقل نسبة من التغريدات (5%) كانت من نصيب التغريدات التي تحث على التواصل مع المستشار العمالي. فخدمة مستشارك العمالي الإلكترونية تتيح عدداً من الخدمات، كالإجابة على الاستفسارات القانونية للأنظمة وقرارات العمل التي لدى أصحاب العمل والعمال، وتتيح خدمة مستشارك العمالي الإلكترونية، التي أطلقتها وزارة العمل مؤخراً الإجابة عن استفسارات العملاء (العاملين وأصحاب العمل والمختصين في القطاع الخاص) حول الاستشارات القانونية عن أنظمة وقرارات العمل، خلال ثلاثة أيام. ويمكن لعملاء وزارة العمل

الاستفادة من خدمة مستشارك العمالي الإلكترونية عبر بوابة الثقافة العمالي [www.laboreducation.gov.sa](http://www.laboreducation.gov.sa) وتتيح الخدمة طلب استشارة حول نظام العمل، سواء في العقود أو مكافأة نهاية الخدمة، وانتهاء عقد العمل، والتدريب والتأهيل، وساعات العمل، والإجازات، وعمل المرأة، وغيرها من الاستشارات.

### 3- المشاركة بالرأي وتفعيل دور المجتمع (مشاركة الآراء ومقترحات المجتمع):

تعريف المغردين بالمبادرات	13%
تعريف المواطنين بألية المشاركة الملائمة لنوع المشكلة: (معاً للتبنيه، معاً للرصد، معاً للقرار، معاً للتقييم)	35%
عمل استطلاعات الرأي	9%
كتابة تغريدات تحث المواطنين على مشاركة مثيراتهم ومقترحاتهم بخصوص مسودات القرارات.	5%
نقل وجهات نظر ومشكلات المواطنين حول الإجراءات الحكومية للمسؤولين.	12%
الرد على مشاكل المواطنين من خلال شرح السياسة المطبقة والأجندة المتبعة لهذه المشكلة.	28%
المجموع	100%

جدول 3: ثيمات الهدف منها المشاركة بالرأي وتفعيل دور المجتمع

عند تحليل التغريدات على حساب وزارة العمل والتنمية الاجتماعية الرسمي وحساب خدمة العملاء الخاص بالوزارة، وبعد إحصاء التغريدات ونسبة تكرارها ومحاولة تصنيفها إلى ثيمات، وجدنا أن أكثر التغريدات التي تهتم بمشاركة الرأي



وتفعيل دور المجتمع والتي تظهر بنسبة (35%) هي التغريدات التي تعرف المواطنين بألية المشاركة من خلال بوابة معاً، وهذه البوابة تتيح للمواطنين المشاركة من خلال بوابة معاً؛ وهي منصة شفافة وتعاونية مشتركة تابعة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، تسعى من خلالها إلى تحسين إجراءات توجيه دقة النظام الإداري وتطوير المنتجات والخدمات وتحسينها. وتتيح البوابة البيانات المفتوحة بصيغ تسهل معالجتها وإعادة استخدامها لكن مع المشاركة؛ فهناك عدة مشاركات على بوابة معاً لم يؤخذ القرار فيها. فعلى سبيل المثال:

"قمت بالتقدم عبر تطبيق معاً للرصد بتوطين وهمي والآن سيكتمل شهرين وما زال الطلب تحت الإجراء ."

ثم يليه الرد على مشاكل المواطنين من خلال شرح السياسة المطبقة والأجندة المتبعة لهذه المشكلة. كما هو مكتوب في التغريدة:

"نعمل على جلب 12 مليار ريال لدعم مسار الاستدامة المالية لمنظمات القطاع غير الربحي، وتلبية الاحتياجات التنموية للمجتمع، بما يتلاءم مع نطاق عمل الهيئة."

تقريباً تتماثل النسبة بين التعريف بالمبادرات للمغردين، ونقل وجهات نظر ومشكلات المواطنين حول الإجراءات الحكومية للمسؤولين فهما 12% ، 13% على التوالي. فالتغريدات تتحدث عن برنامج استدامة وتمكين بالتعاون مع هيئة الأوقاف كما ذكر في هذه التغريدة: "معالي وزير العمل والتنمية الاجتماعية يبدشن "برنامج استدامة وتمكين"، المنفذ بالشراكة مع الهيئة العامة للأوقاف، والذي يهدف إلى المساهمة في تطوير وتنمية القطاع غير الربحي، وتعزيز إسهاماته في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، رغبةً في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030."

فحساب وزارة العمل أعلن عن الحوار الاجتماعي العاشر في 10 أكتوبر 2019 الخاص بمستقبل العمل في المملكة كما هو موضح في التغريدة: "برعاية معالي وزير العمل والتنمية الاجتماعية: منتدى الحوار الاجتماعي العاشر يناقش مستقبل العمل في المملكة".

وأقل نسبة حصلت عليها التغريدات تحت بند استراتيجية زيادة الوعي العام حول ما تنفذه الوزارة ظهرت في: استطلاعات الرأي يليها حث المواطنين على المشاركة في مسودات القرارات؛ وذلك لأن عدد التغريدات التي تضمنت استطلاع الرأي والحث على التصويت للمسودات قليلة جداً مقارنةً بالتغريدات الأخرى.

3. تفعيل التواصل الرقمي وتعزيز استخدام التقنية عبر خدمات إلكترونية تسهل المراقبة والتدقيق على الجودة في متابعة صوت المجتمع:

النظرة	النسبة
تعريف المغردين بخدمات الوزارة بشكل إلكتروني وتقني سهل وميسر يدعم التنمية الاقتصادية،	35%
تحسين معرفة المغردين بالعمليات الحكومية وسير العمل إلكترونياً.	25%
تعريف المواطنين بالأنظمة الإلكترونية في قالب تفاعلي (مثل الفيديوهات التعليمية، الإنفوجرافيك)	28%



%19	التفاعل مع تغريدات المشاكل التقنية
%100	المجموع

جدول 4: تفعيل التواصل الرقمي وتعزيز استخدام التقنية عبر الخدمات الإلكترونية

أعلى نسبة من التغريدات كانت من نصيب التغريدات التي تعرف المغردين بخدمات الوزارة بشكل إلكتروني وتقني سهل وميسر يدعم التنمية الاقتصادية، كما ورد في هاتين التغريدتين:

تم إطلاق خدمات إلكترونية جديدة مثل خدمات المنح وتأسيس مراكز الضيافة، كما سيتم إطلاق برنامج التدريب المحاسبي لتطوير المحاسبين في المنظمات غير الربحية خلال هذا الأسبوع. #وزارة\_العمل\_والتنمية\_الاجتماعية تطلق البرنامج التدريبي: #قادر، لتدريب وتمكين #الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل وسيعقد البرنامج في مدينة #جدة، وللتسجيل من خلال الرابط:

<https://mlsd.gov.sa/ar/node/292734>

أما التغريدات التي تتضمن تحسين معرفة المغردين بالعمليات الحكومية وسير العمل إلكترونيا، وتعريف المواطنين بالأنظمة الإلكترونية في قالب تفاعلي (مثل الفيديوهات التعليمية، الإنفوجرافيك)؛ فاستحوذت على 25% و 28% على التوالي. وأما التغريدات التي تخص الإجابة على الاستفسارات والمشاكل التقنية فنالت على نسبة 19% أحد المواطنين غرد: "ما هي فئات الإعاقة المستهدفة في هذا البرنامج؟ ما هي المهن التي سيتم التدريب عليها؟ ما الجهة التدريبية واين مكان التدريب؟" وجاء الرد من وزارة العمل بهذه التغريدة: "أخي الكريم/ البرنامج التدريبي مفتوح لمن هم فوق 18 عاماً من الجنسين لمن لديهم إعاقة، و يتم التسجيل و تعبئة البيانات المطلوبة لذلك، من خلال الرابط: <http://mlsd.gov.sa/ar/node/292734> برنامج قادر التدريبي قائم في مدينة جدة."

4- تعريف المواطنين بالأنظمة الإلكترونية في قالب تفاعلي (مثل الفيديوهات التعليمية، الإنفوجرافيك):

القوالب التفاعلية للتعريف بالأنظمة	
فيديوهات تعليمية	%40
إنفوجرافيك	%35
صور	%15
نصوص فائقة	%10
الإجمالي	%100

جدول 5: القوالب التفاعلية للتعريف بالأنظمة

تعكس بيانات الجدول النسب لأكثر القوالب التفاعلية المستخدمة للتعريف بالأنظمة في التغريدات على حساب وزارة العمل والتنمية الاجتماعية كآتي:



- جاءت الفيديوهات التعليمية في المرتبة الأولى بنسبة 40%، وبفارق قليل جدًا جاءت الإنفوجرافيك بنسبة 35%، وتقاربت نسبتا الصور والنصوص الفائقة التي كانت 15% و10%.

### المناقشة:

1. التعاون الشامل مع أفراد المجتمع وعموم المستفيدين وإشراكهم مع عموم الجهات الحكومية ذات العلاقة وغيرها، في تقييم أعمالها ورفع نسبة جودة مخرجات ومنتجات ومبادرات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية التي تطلقها أو تخطط لها للتحويل إلى التنمية المستدامة.
2. وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تراعي عند إطلاق أية خدمة إلكترونية أن تتسم هذه الخدمة بالمرونة لإمكانية تطويرها مستقبلاً في حالة ظهور متطلبات جديدة إلى جانب إمكانية الربط بأية جهات حكومية أخرى إذا تطلب الأمر؛ وذلك للاستفادة من هذه الخدمة وتكاملها لتحقيق أهدافها.
3. من خلال الاعتماد على التقنية في تنفيذ المعاملات الداخلية وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني، وهو ما يعني خدمات إلكترونية غير ورقية يتم تقديمها للمستفيد أينما كان دون الحاجة لزيارة الوزارة أو أي من مكاتبها، ينعكس بالإيجاب على البيئة من خلال تقليل استخدام المركبات وخفض معدلات التلوث. فهذا نوع من الحوكمة الإلكترونية تكون الحكومة فيها مصدرًا من خلال تضمين المجتمع الأيكولوجي.
4. الاستراتيجية الأولى من استراتيجيات التنمية المستدامة التي استنتجتها الدراسة وهي (زيادة الوعي العام حول ما تنفذه الوزارة من أعمال حتى تتسم مشاركات المستفيدين من خدمات الوزارة والمجتمع بالإيجابية) والثلاث الثيمات الأولى الفرعية التي تندرج منها والتي استنتجها الباحث عند تحليل المحتوى لحسابات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على منصة تويتر، هي ثيمات تعتمد على **المواطن كمصدر (خدمة التصميم: لتشاور والتفكير)** فنتيح الحكومة من خلال منصة تويتر التعريف بالقرارات والأجندات وأنشطة وزارة العمل. وهذا يتوافق مع دراسة (Dennis Linders, 2013)، فبالقيام بذلك تتمكن الحكومة من مساعدة المواطنين على تحسين حياتهم اليومية وصنع القرار والرفاهية؛ فهي تطرح القرارات والأجندات وتتيح لهم من خلال منصة تويتر كتابة مشاكلهم أو وضع حلول أفضل أو كتابة مقترحات محاولة لتحسين القرار. ومع هذا فالحكومة هي المسؤولة عن القرارات والأجندات وتضع نفسها مكان الشعب وتقر ما هو الصالح لها، ولا تتواجد المشورة عند وضع القرار، ولكن يُتاح للشعب التعليق على القرارات والأجندات؛ وبذلك يصل صوت الشعب للحكومة وقد يكون هناك مجال للتحسين والتعديل في القرارات (Cameron, 2010b).
5. في استراتيجية حث المواطنين على التعامل مع المستشار الإعلامي فإن الحكومة تكون أيضا هنا المصدر؛ فتوفر الحكومة للمواطنين الاستشارات والاطول وتعين المواطنين وأصحاب العمل على مواجهة المشاكل، فهذا المستشار يساعد المواطنين على أن يكون أكثر استجابة وفعالية في تنفيذ القرارات والأجندات.
6. في ثيم الاستراتيجية الأولى (جدول 2) تحت الحكومة على استخدام معًا للتنبيه؛ فهي منصة تسمح للشعب بالتبليغ عن أي إجراءات غير قانونية فهذه حوكمة يكون **المواطن فيها مصدرًا (خدمة التصميم: التشاور والتفكير)** حيث تدفع وتسهل التعاون العميق بين المواطنين والحكومة - لتنفيذ القانون ولمنع الجريمة، لتعزيز مشاركة من أولئك الذين يخافون من القصاص في حالة معرفة هويتهم. ويتوافق هذا مع شنيدرمان (2009) وآخرون فبهذه المنصات يتفاعل المواطنون مع الحكومة ولكن تحت إدارة الحكومة.
7. في استراتيجية تعريف المواطنين بألية المشاركة الملائمة لنوع المشكلة (جدول 3): (معًا للتنبيه، معًا للرصد، معًا للقرار، معًا للتقييم) وعبر تعرييدات الحكومة التي تدعو فيها المواطنين للدخول على بوابة معًا حيث يكون فيها **المواطن مصدرًا** لتحقيق التفاعل بين الحكومة والمواطنين لحل المشكلات، فبالتعرييدات التي تحت على الدخول إلى هذه البوابة تدعو الحكومة المواطنين لاستخدام مهاراتهم وخبراتهم في حل التحديات الحكومية؛ فعند القيام بذلك يمكن للحكومات استيراد



الابتكار من رواد الأعمال الاجتماعيين - ولكن تحت رعاية و / أو تمكين الحكومة. وتتيح المنصات عبر الإنترنت أيضاً تعاوناً أوثق وأعمق وأكثر تكراراً بين الحكومات والمواطنين. وهذا يدعم ما ورد في دراسة Novec (2009) حيث ذكر أن PeerToPatent التابعة لمكتب براءات الاختراع هو مكتب تابع للحكومة يدفع المشاركين من المجال الصناعي والأوساط الأكاديمية وعامة الناس بتزويد فاحصي البراءات بالأفكار الفنية ذات الصلة للمساعدة في تحديد مدى صلاحية طلبات براءات الاختراع.

8. أما تغريدات التصنيفات التي أدرجت تحت التيمات الآتية وهي: تعريف المغردين بالمبادرات، عمل استطلاعات الرأي كتابة تغريدات تحث المواطنين على مشاركة مرئياتهم ومقترحاتهم بخصوص مسودات القرارات؛ فالمواطن هنا المصدر وهذه التغريدات تحث على التفكير والمشاركة والتشاور من خلال تويتر عبر مبادرات للمشاركة الإلكترونية ولجمع المدخلات من الجمهور. فهي أيضاً تمكن المشاركين من عرض تعليقات الآخرين ودعمها والبناء عليها والتعاون معهم؛ مما يؤدي إلى عملية تفاعلية أكثر عمقاً، وتثري الحوار بين أصحاب المصلحة (Carlitz & Gunn, 2002) - مما يُمكن الحكومة من معرفة ما يفضله المواطنون.

9. في التيمين الأخيرين (نقل وجهات نظر ومشكلات المواطنين حول الإجراءات الحكومية للمسؤولين، الرد على مشاكل المواطنين من خلال شرح السياسة المطبقة والأجندة المتبعة لهذه المشكلة)، تكون الحكمة معتمدة على المواطن باعتباره مصدرًا، وأيضًا بالتعامل مع المستشار العمالي توفر من خلال استراتيجية دعوة المواطنين للدخول إلى منصة معًا للتبني فالمشاركة لتحقيق الحكمة الجيدة ومنه للتنمية المستدامة محقق في وزارة العمل.

10. استخدام الوسائط المتعددة لمشاركة المواطنين بالقرارات وتسهيلها لهم، لكن بعض الفيديوهات التعليمية غير واضحة وليست مفصلة مما قد يصعب من فهم القرارات ويؤدي ذلك إلى فوات كثير من الفرص والخدمات على المواطنين من أصحاب العمل والعمال.

11. الرد على الاستفسارات وخاصة مع ظهور القرارات الجديدة والأجندات يوجد فيه قصور ملاحظ.

12. قلة في التغريدات التي تدعو المواطنين للمشاركة المباشرة في اتخاذ القرار؛ وهذا ناتج من أن المسودات التي تطرح للتصويت قليلة، ومعظم القرارات لا تطلب وزارة العمل المشاركة فيها، بل تُعرض بعد إقرارها ويصاحبها الفيديوهات التعليمية وصور الإنفوجرافك لفهم القرار.

### التعليق على المناقشة:

وزارة العمل تبنت الحكمة الإلكترونية من خلال مشاركة المواطنين وتوزيع السلطة والمسؤولية بين المواطنين والحكومة التي لها دور إيجابي لصالح المواطنين، من خلال الفئتين: الحكومة كمصدر والمواطن كمصدر. وذلك لتحقيق الاستدامة لاستراتيجيات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية التي تخدم التحول الوطني 2020 ورؤية المملكة 2030.

### التوصيات:

1. ضرورة اهتمام وزارة العمل بكتابة التغريدات التي تحث المواطنين على كتابة أفكارهم ومقترحاتهم والتصويت على المسودات.
2. عند استخدام الوسائط المتعددة يجب التأكد من بساطتها في توصيل القرار أو الأجندة أو المبادرات؛ فكثير من الأمور بخصوص القرارات يجهلها المواطنون لعدم فهمها.
3. ضرورة وجود فريق عمل لرصد تفاعل المواطنين مع القرارات والأجندات عبر منصة تويتر للإجابة على كافة الاستفسارات فيما يخص قضايا وأهداف واستراتيجيات التنمية المستدامة ومستجداتها بطريقة فعالة.



4. ضرورة عمل تقييم قبلي لتفاعل المواطنين قبل إصدار أي قرار من خلال المنصات الإلكترونية التي توفرها شبكة الإنترنت لمعرفة مدى تقبل الجمهور لهذا القرار أو رفضه له.

#### • الكتاب الحديث:

فوزية حجاب الحربي. دور الاعلام في دعم خطط التنمية المستدامة، 2016.

1. التنمية المستدامة وأهدافها ودور تقنيات المعلومات، مجلة العالم الرقمي، (ملحق مع جريدة الجزيرة السعودية) العدد2، لشهر إبريل 2006م.

2. كريمة كمال. دور الإعلام الجديد في قضايا التنمية المستدامة، مؤتمر الابداع والابتكار والتنمية المستدامة – جامعة أم القرى – السعودية، 2016.

3. الخطة الاستراتيجية وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، 2019م

<https://mlsd.gov.sa/ar/page/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AF%D8%A7%D9%85%D8%A9>

4. Alshuwaikhat, Habib, and Ishak Mohammed. "Sustainability matters in national development visions—Evidence from Saudi Arabia's Vision for 2030." *Sustainability* 9, no. 3 (2017): 408.

5. وزارة الاتصال وتقنية المعلومات(2020). دراسة: السعودية الأعلى نسبة في العالم في استخدام تويتر.

<https://www.mcit.gov.sa/ar/media-center/news/94725>

6. عماد بدر الدين أبو غازي. منظومة المعلومات في استراتيجية التنمية المستدامة في مصر: الادراك – الواقع – الأمل، مجلة أعلم السعودية، ع 20، 2017، ص 29 – 57.

7. أمل وجيه حمدي مصطفى. دور المكتبة الوطنية في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، مجلة أعلم السعودية، ع 20، 2017، ص 59 – 88.

8. شريف كامل محمود شاهين. مؤسسات المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة بين رؤيتين عربيتين للتنمية المستدامة في مصر والسعودية 2030، المؤتمر الثامن للجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات بعنوان "مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة المسؤوليات – التحديات – الآليات – التطلعات"، الرياض، مج 1، 2017، ص 17 – 66.

9. Ramos–González, M<sup>a</sup>, Mercedes Rubio–Andrés, and Miguel Sastre–Castillo. "Building Corporate Reputation through Sustainable Entrepreneurship: The Mediating Effect of Ethical Behavior." *Sustainability* 9, no. 9 (2017): 1663.

10. طارق فاروق الحصري. استراتيجية التنمية المستدامة ،رؤية مصر 2030:محور الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية ،مجلة الإدارة، مج 53 ، ع 1 ، 2016 .

11. Bathmanathan, Vathana, and Chikako Hironaka. "Sustainability and business: what is green corporate image?." In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, vol. 32, no. 1, p. 012049. IOP Publishing, 2016.



12. Oginni, Oyewole, and Adewale Omojowo. "Sustainable development and corporate social responsibility in sub-Saharan Africa: Evidence from industries in Cameroon." *Economies* 4, no. 2 (2016): 10.
13. إلهام شيلي. دور استراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجزائر ،كلية العلوم الاقتصادية ،2014.
14. Henson, Spencer. "Private agrifood governance: conclusions, observations and provocations." *Agriculture and human values* 28, no. 3 (2011): 443-451.
15. نصر الدين عثمان. توظيف الإعلام الجديد في نشر الوعي بقضايا التنمية المستدامة: الوعي البيئي أنموذجاً، دراسة ميدانية، مجلة بحوث العلاقات العامة، الشرق الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ع15، 2017.
16. رضا عبد الواحد أمين. اعتماد الجمهور على الاعلام الجديد كمصدر للمعلومات عن قضايا التنمية المستدامة، دراسة ميدانية عن الجمهور البحرينى، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية 17، 2017.
17. فوزية حجاب الحربي. دور الاعلام في دعم خطط التنمية المستدامة، 2016.
18. أيمن محمد إبراهيم بريك. دور مواقع التواصل الاجتماعي في توعية الشباب المصري بقضايا التنمية المستدامة: دراسة ميدانية، مجلة بحوث العلاقات العامة، الشرق الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ع 13، 2016.
19. Genç, Ruhet. "The importance of communication in sustainability & sustainable strategies." *Procedia Manufacturing* 8 (2017): 511-516.
20. Sutton, J (2018). Why Social Media and Sustainability Should Go Hand in Hand. Retrieved from <https://www.triplepundit.com/story/2016/why-social-media-and-sustainability-should-go-hand-hand/25341>
21. Reilly, Anne H., and Katherine A. Hynan. "Corporate communication, sustainability, and social media: It's not easy (really) being green." *Business horizons* 57, no. 6 (2014): 747-758.
22. Mefalopulos, Paolo, and Lucia Grenna. "Promoting sustainable development through strategic communication." *Communicating protected areas. IUCN, Gland* (2004).
23. Onete, Cristian Bogdan, Razvan Dina, and Denisa Elena Vlad. "Social media in the development of sustainable business." *Amfiteatru Economic Journal* 15, no. Special No. 7 (2013): 659-670.
24. Melkote, Srinivas. "Mass media in support of sustainable development." *Encyclopedia of Life Support Systems (EOLSS)* (2003).
25. رضا عبد الواحد أمين، دور وسائل الإعلام في تحقيق التنمية المستدامة في العالم الإسلامي، دراسة مقدمة إلى مؤتمر التنمية المستدامة في العالم الإسلامي في مواجهة العولمة ، (رابطة الجامعات الإسلامية ، القاهرة ) 17 - 19 مايو 2008
26. Linders, Dennis. "From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media." *Government Information Quarterly* 29, no. 4 (2012): 446-454.
27. Carlitz, Robert D., and Rosemary W. Gunn. "Online rulemaking: A step toward e-governance." *Government Information Quarterly* 19, no. 4 (2002): 389-405.



28. Boyd, Ovid Pacific. "Differences in eDemocracy parties' eParticipation systems." *Information Polity* 13, no. 3, 4 (2008): 167–188.
29. Shirky, C. (2010). *Cognitive Surplus*. New York : Penguin Press.
30. Shneiderman, Ben. "A national initiative for social participation." *Science* 323, no. 5920 (2009): 1426–1427.
31. O'Reilly, Tim. "Government as a Platform." *Innovations: Technology, Governance, Globalization* 6, no. 1 (2011): 13–40.
32. Dunleavy, Patrick, and Helen Zerlina Margetts. "The second wave of digital era governance." In *APSA 2010 Annual Meeting Paper*. 2010.
33. Zheng, Yongnian, and Guoguang Wu. "Information technology, public space, and collective action in China." *Comparative Political Studies* 38, no. 5 (2005): 507–536.
34. Neuendorf KA (2016) *The Content Analysis Guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
35. Wimmer, Roger D., and Joseph R. Dominick. *Mass media research*. Cengage learning, 2013.
36. Downe- Wamboldt, Barbara. "Content analysis: method, applications, and issues." *Health care for women international* 13, no. 3 (1992): 313–321.
37. Hsieh, Hsiu–Fang, and Sarah E. Shannon. "Three approaches to qualitative content analysis." *Qualitative health research* 15, no. 9 (2005): 1277–1288.