

"خصائص المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر: دراسة تحليلية"

إعداد الباحثة:

حنان عبد المعين عبد العزيز الصباحي

المملكة العربية السعودية - جدة

1442هـ - 2021م

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر و دور تطبيق التويتر في المنظومة الصحية السعودية والتعرف على خصائص حسابات المنظومة الصحية السعودية والبالغ عددها (7) حسابات على منصة تويتر، بالإضافة إلى توجهات المنظومة الصحية السعودية نحو استخدام منصة التويتر في التواصل مع الجمهور، و الوسائط المستخدمة في حسابات المنظومة الصحية لمشاركة وتبادل المعلومات، وتركز الدراسة على منصة تويتر نظرا لاهتمام المؤسسات العامة و الخاصة والمنظمات بتواجدها على شبكة التويتر، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بأداة تحليل المضمون واداة Whotwi خلال الفترة من بداية شهر نوفمبر الى بداية يناير، وتمت دراسة خصائص هذه الحسابات من خلال تحليل اخر 600 تغريدة لكل حساب ليكون المجموع 4200 تغريدة. توصلت الدراسة الى عدد من النتائج:

أن جميع حسابات المنظومة الصحية موثقة بشكل رسمي على منصة التويتر وأن نسبة تفاعل المنظومة الصحية مع الجمهور متوسطة، حيث لم يتم استخدام جميع آليات التفاعل على التويتر بل تم التركيز بشكل أكبر على الردود وبلغت نسبة استخدام الردود على تغريدات الجمهور (98.80%)، وهذا يدل على ان المنظومة الصحية تستخدم التويتر كمنصة إعلامية لنقل المعلومات للجمهور والرد على الاستفسارات أكثر من كونها منصة تفاعلية، وأن اللغة العربية هي اللغة أكثر استخداما في تغريدات حسابات المنظومة الصحية بنسبة (72.90%)، ولقد تمثلت أبرز أسباب استخدام المنظومة الصحية لمنصة التويتر في الاعلام والتثقيف وايصال ونقل المعلومات للجمهور المستهدف حيث بلغت نسبة استخدام الاعلام (87.70%)، واحتلت هيئة الهلال الأحمر النسبة الأكبر ولقد اعتمدت المنظومة الصحية على العديد من النماذج في مشاركة المعلومات مع جمهورها من وسائط متعددة وانفوجرافيك والبت المباشر لنقل لأخر الاخبار والمستجدات الصحية؛ أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات التحليلية تهدف الى تقييم الجهود المبذولة من قبل المنظومة الصحية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ضرورة العمل على وضع سياسة مكتوبة توضح ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والآلية التي تدار بها بما يتناسب مع محتوى وطبيعة المنظومة الصحية السعودية، وأن منصة تويتر تعتبر أداة فعالة جدا للعلاقات العامة في المؤسسات العامة والخاصة.

الكلمات المفتاحية: المنظومة الصحية السعودية، الشبكات الاجتماعية، منصة التويتر.

مقدمة:

أدى التطور التكنولوجي والاتصالي الى تغير العديد من المفاهيم في عملية الاتصال والتواصل خاصة مع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي التي أحدثت نقلة نوعية في العلاقات والتفاعلات الاجتماعية وقد أتاح بعض منها مثل (التويتر، الانستغرام، الفيس بوك) تبادل مقاطع الفيديو والصور ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين جمهور المتلقين، ولقد ساعدت هذه الشبكات على كسر احتكار المعلومات وفتح مجالات خصبة من التواصل المعلوماتي ومنها ظهر لدينا مفهوم القرية الكونية الصغيرة التي تختفي فيها عناصر الزمان والمكان والحدود والمسافات. وعلى نطاق شبكات التواصل الاجتماعي ظهرت لنا شبكة التويتر التي تعتبر من المدونات الصغيرة التي تسمح لمستخدميها بإنشاء تغريدات مختزلة في 280 حرف فقط وهي مصدر هام للمعلومات بالنسبة لمرتابديها وقد اختصرت الأفكار والاخبار وما يدور في عالم الانترنت في العدد المحدود من الاحرف الذي كان له الدور الهام في انتشار التويتر عالميا منذ إصداره اول مرة في عام 2006 م حتى اليوم (اليحيائية، 2017) فأسلوب التعبير والكتابة ونشر الاخبار والمعلومات والبيانات الرسمية على شبكة التويتر يتيح ويسهل عملية التأكد مما هو منشور لارتباطها مباشرة بالمغرد

أو من ينبو عنه مما يضمن إمكانية التأكد منها في مختلف الظروف حيث أن شبكة التويتر بذلت جهد كبير في تأمين وسائل الحماية من الاختراق والتلاعب بحسابات المستخدمين.

وقد أحدثت الشبكات الاجتماعية بصفة عامة، ومنصة تويتر بصفة خاصة تغييراً كبيراً في كيفية الاتصال، والمشاركة، وتبادل المعلومات بين الأشخاص، والمنظمات والمجتمعات، وتلك الشبكات تجمع الملايين من المستخدمين في الأوقات الحالية (أبو النصر، 2017، 149).

ولقد أدى التطور الذي شهدته شبكة التويتر وسرعة انتشاره عالمياً وبين جميع فئات وطبقات المجتمع المختلفة وماوفرتة هذه الشبكة من إمكانيات عديدة سهلت طرح الأسئلة والحصول على الإجابات وانتشار الأخبار في وقت حدوثها ونتيجة للأثر الواضح لهذه الشبكة اهتمت المؤسسات الحكومية و الخاصة والمنظمات بتواجدها على شبكة التويتر بإنشاء حسابات رسمية فيها وذلك للتواصل مع الجمهور وتحديث المعلومات والأخبار وكل ما يتعلق بعلاقاتها العامة ونشر الوعي وتسهيل التواصل مع جمهورها من عامة الشعب أو موظفيها حيث أن بعض المؤسسات عمدت على استخدام شبكة التويتر لنشر جميع المعلومات الخاصة بأطار العمل في حين أن بعض المؤسسات كالمؤسسات الصحية استخدمت هذه الشبكة كواجهة إعلامية إلكترونية لنشر معلومات صحية دقيقة في كل ما يخص المؤسسة والتواصل مع جمهورها المستهدف حيث يتم ذلك في ثواني ولا يترتب على تقديمها للمعلومات أي اثر مادي.

تري الباحثة بناء على ماسبق ان المنظومة الصحية السعودية سعت الى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل اكثر تركيز في الآونة الأخيرة تماشياً مع رؤية المملكة 2030 في دعم مبادرة التحول الرقمي في القطاع الصحي مع التركيز بشكل اكبر على شبكة التويتر في التواصل والاتصال مع الجمهور المستهدف حيث تحلل هذه الدراسة خصائص حسابات المنظومة الصحية على شبكة التويتر.

مشكلة الدراسة:

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي ظاهرة إعلامية يصعب تجاهلها، أو تجاهل النقاشات التي تدور فيها عن مختلف القضايا الاجتماعية والسياسية والثقافية والصحية، خاصة مع ارتفاع أعداد مستخدمي هذه الشبكات في السنوات الأخيرة حيث تمثل المملكة العربية السعودية أعلى معدلات الاستخدام لشبكة (تويتر) بواقع 41% من سكان المملكة العربية يستخدمون موقع التويتر (We are Social, 2020).

وبسبب ما تتمتع به وسائل التواصل الاجتماعي من مميزات وسمات فريدة من الانفتاح والمشاركة والتبادل والشفافية والاستخدام العالي حول العالم ، فإنها أصبحت وسيلة مهمة للتفاعل بين الحكومات ، والحكومات والمواطنين ، والهيئات الحكومية والشركات (Sandoval & Gil , 2012) والتعاون بين المؤسسات عبر الحدود من أهم المميزات التي دفعت المؤسسات الحكومية للتواجد في وسائل التواصل الاجتماعي (السالمي ، 2017)، حيث يشير (Pryor et al , 2014) إلى أن وسائل الإعلام الاجتماعي تتمتع بإمكانية تقديم الخدمات الحكومية وزيادة المشاركة المدنية ، وجمع الأفكار المختلفة من الجماهير ، وتحسين عملية صناعة القرار وحل المشكلات وبناء السياسات.

ومع التطورات التي شهدتها المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة وجه مجلس الوزراء ، الجهات الحكومية وفق القرار رقم 8189 / م ب وتاريخ 19 / 6 / 1426 هـ ، بتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية التي تشمل (حكومة - مواطنين) والتوجه الى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجمهور المستهدف حيث أصبحت اغلب المؤسسات

الحكومية تمتلك حسابات رسمية موثوقة على شبكات التواصل الاجتماعي وتدار من قبل متخصصين اكفاء وتعتبر وزارة الصحة بالمنظومة الصحية التي تتفرع منها من المؤسسات الحكومية التي لها سبق في تأسيس حسابات موثوقة على شبكة التويتر منذ عام 2011 حيث يعتبر موقع التويتر من المواقع التي شهدت اقبال كبير من قبل الوحدات الحكومية لتواصل عبرة بسبب المزايا التي يتمتع بها من خلال تدوينات صغيرة تشتمل على النص والصور والفيديو ولقد كان لموقع التويتر دور بارز في عمل المنظومة الصحية فقد جاء تركيز المنظومة على إنشاء صفحات خاصة بها على موقع التويتر وغيرها بهدف توسيع دائرة الاستفادة والمشاركة والتحديث المستمر والآني لأهم الأخبار والأحداث مع الاستفادة من مشاركة التعليقات على التغريدات المنشورة على صفحات المنظومة الصحية (وزارة الصحة، 2020) ومن هذا المنطلق تقوم هذه الدراسة بالأجابة على التساؤل التالي:

ما خصائص المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر؟

تسعى الدراسة الى الإجابة على عدد من التساؤلات التالية:

1. ما دور تطبيق التويتر في المنظومة الصحية السعودية ؟
2. ما الخصائص العامة لحسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر ؟
3. ما خصائص المحتوى التي تتميز بها حسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر؟
4. ما نوع توجهات المنظومة الصحية السعودية نحو استخدام منصة التويتر في التواصل مع الجمهور؟
5. ما الوسائط المستخدمة في حسابات المنظومة الصحية لمشاركة وتبادل المعلومات على منصة التويتر؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

1. التعرف على دور تطبيق التويتر في المنظومة الصحية السعودية.
2. تحديد الخصائص العامة لحسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر .
3. تحديد خصائص المحتوى التي تتميز بها حسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر
4. التعرف على توجهات المنظومة الصحية السعودية نحو استخدام منصة التويتر في التواصل مع الجمهور .
5. التعرف على الوسائط المستخدمة في حسابات المنظومة الصحية لمشاركة وتبادل المعلومات على منصة التويتر .

أهمية الدراسة:

1. تتبع أهمية هذه الدراسة من سعيها الى كشف خصائص حسابات المنظومة الصحية في السعودية على شبكة التويتر التي تعتبر مصدر من مصادر الحصول على المعلومات وبالتالي فإن دراسة خصائص المنظومة الصحية يمثل قيمة معرفية يمكن القطاع الصحي من استثمارها لاتخاذ قرار وحل مشكلة ما.
2. توفر الدراسة مرجع وقاعدة معلوماتية تبين التطور الاتصالي والتحول الرقمي الذي يشهده القطاع الصحي الحكومي على شبكة التويتر

3. توضح نتائج الدراسة المحتوى الاتصالي الذي تقدمه حسابات المنظومة الصحية على شبكة التويتر لتصبح هذه الدراسة مرجع للعاملين في مجال وسائل التواصل الاجتماعي في المجال الصحي الحكومي من خلال تسليط الضوء على أبرز الخصائص والسلوكيات التي تتمتع بها المنظومة الصحية والقدرة على التطوير بما يتناسب مع أهداف المؤسسات التابعة لها
4. أن علم المعلومات من العلوم الرائدة والاساسية ويتضح ذلك من خلال ارتباطه مع العلوم الأخرى التي تستمد منه المعلومات والوثائق الضرورية، وفي هذا البحث يتبين أهمية هذا العلم في كونه يدرس المعلومات والعلاقات بينها وما هو واقع المنظومة الصحية على شبكة التويتر من حيث تكييف شبكة التويتر بما يخدم المنظومة الصحية من حيث دراسة العمليات والتفاعلات التي تتم في هذه الحسابات من نشر المعلومات والاستفادة منها ،التفاعل مع الجمهور ،التواصل مع المستفيدين .
5. وتأمل الباحثة من خلال ما سيقدمه هذا البحث في المساهمة بشكل عام في إضافة محتوى للإنتاج الفكري العربي وان تسهم نتائج هذا البحث في تعزيز أداء الحسابات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على دراسة خصائص حسابات المنظومة الصحية الحكومية على منصة التويتر وهي:

1. وصف عام عن حسابات المنظومة الصحية الحكومية على منصة التويتر:

- توثيق الحساب.
- عدد الجمهور المتابع للحساب.
- عدد من يتابعهم الحساب.
- تاريخ انشاء الحساب.
- عدد التغريدات خلال فترة الدراسة.
- أوقات نشاط الحساب خلال اليوم.

2. وصف خصائص حسابات المنظومة الصحية الحكومية على منصة التويتر:

- التعرف على مستوى تفاعل حسابات المنظومة الصحية الحكومية مع الجمهور وتفاعل الجمهور مع الحسابات الحكومية.
- التعرف على اللغات المستخدمة في حسابات المنظومة الصحية الحكومية.
- التعرف على مصادر التغريدات في حسابات المنظومة الصحية الحكومية.
- التعرف على الأنماط المستخدمة في تغريدات حسابات المنظومة الصحية الحكومية (نص، صور وفيديو، روابط).
- التعرف على استخدام الوسوم في حسابات المنظومة الصحية الحكومية.
- التعرف على موضوعات التغريدات (صحي، توعوي، اخبار، احداث، امراض، شكوى، رأي، أخرى).
- التعرف على الجمهور المستهدف من التغريدات حسابات المنظومة الصحية الحكومية.

الحدود المكانية: هو مجال افتراضي يتحدد بحسابات المنظومة الصحية على منصة التويتر على شبكة الانترنت.

الحدود الزمنية: خلال العام الدراسي 1441هـ_2020م.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة وأدوات الدراسة.

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على مراجعه الإنتاج الفكري الموجود في مجال الدراسة بشقية المطبوع والإلكتروني كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أحد المناهج التي تهتم بدراسة المشكلات والظواهر الإنسانية والاجتماعية ولما كان موضوع الدراسة تحليل خصائص المنظومة الصحية على منصة التويتر لذا فإن هذا المنهج هو المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات ومن الأدوات التي استخدمتها الباحثة لتحقيق اهداف الدراسة:

اعتمدت الدراسة على عدد من أدوات التحليل التي تساعد على التحليل الاحصائي للحسابات على موقع التويتر:

1. أداة **Whotwi**: ولقد تم الاعتماد على هذه الأداة كونها موافقة وموائمة للدراسة وتسهيل الحصول على البيانات من شبكة التويتر وهي عبارة عن موقع لتحليل حسابات تويتر تسمح هذه الأداة بدراسة أي حساب على موقع التويتر وتحليله من ناحية مواضيع الواسمات وماهي أكثر الموضوعات التي يتطرق لها الحساب، ومعرفة أكثر الحسابات التي يتفاعل معها الحساب الذي يتم تحليله بشكل دائم وكم مرة يتم التغريد باليوم أو إعادة التغريد أو التفضيل أيضاً يقوم بعرض رسم بياني لأكثر الاوقات والايام اللي يتم خلالها التفاعل بشكل دقيق، والاجهزة المستخدمة للتفاعل في تويتر الوسوم المشارك بها، يعرض أيضاً بشكل رسوم بيانية نسبة استخدام الصور والفيديوهات والروابط.

يتميز الموقع بالدعم للغة العربية، مجاني، يحلل حتى اخر 600 تغريده لأي حساب على شبكة التويتر. (Whotwi, 2019)

2. **تحليل المضمون**: تم الاعتماد في جمع البيانات على أداة تحليل المضمون نظراً لتناسبها مع طبيعة الدراسة كونها تسعى الى تحليل حسابات المنظومة الصحية على التويتر وأداة تحليل المضمون هي من الأدوات البحثية الشائعة الاستخدام اثبتت قدرتها على تحليل المحتويات على شبكة الانترنت حيث يتم تصميمها على شكل استمارة تحتوي على عدد من التساؤلات التي يتم صياغتها مسبقاً من قبل الباحث، بحيث تساعد الإجابة عن هذه الأسئلة في وصف وتصنيف محتوى المادة المدروسة من خلال حصر عينة الدراسة المناسبة ومن ثم تطبيق هذه التساؤلات عليها وتعد أداة تحليل المضمون الأداة الأنسب لوصف وتحليل نظام المعلومات في وسائل الإعلام بكافة عناصره وعلاقته بالنظم الفرعية الأخرى (اليحيائية، 2107)

3. **وحدات التحليل**: وهي " عبارة عن وحدات المحتوى التي يمكن إخضاعها للعد والقياس بسهولة، ويعطي وجودها أو تكرارها أو إبرازها دلالات تفيد الباحث في تفسير النتائج الكمية " (عبد الحميد، 2010). وهذه الدراسة استندت على وحدة الموضوع في تحليل محتوى حسابات المنظومة الصحية عينة الدراسة في شبكة تويتر، بحيث يتم قراءة موضوعات التغريدات عينة الدراسة ثم تصنيفها وفقاً لفئات التحليل، حيث تم تصميم استمارة تحليل المضمون مكونة من فئات محددة للحصول على نتائج دقيقة لأثر نتائج الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الشبكات الاجتماعية:

عرفها الشامي (2015) بأنها مواقع إلكترونية مبنية على فكرة الشبكات الاجتماعية التقليدية حيث يتواصل مستخدمها مع أفراد جدد ال يعرفهم عن طريق أفراد يعرفهم، أي أنها تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمعة افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة) عن طريق خدمات التواصل المباشر، مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم المتاحة للعرض.

تويتير:

هي منصة تفاعلية تستخدمها المؤسسات لنشر رسائلها التوعوية والترويج عن خدماتها المقدمة وتحقيق من هذه المنصة عدد من الوظائف والاهداف من بينها بناء علاقة بين المؤسسة والمجتمع قائمة على توفير المعلومات والاستفادة من التفاعل في تسهيل الحصول على الخدمات والتجاوب مع المواطنين (العوفي، 2018).

المنظومة الصحية:

هي مجموعة من المؤسسات والهيئات التي تقع تحت مظلة القطاع الصحي والتي تعمل على ضمان صحة السكان وتوفير كافة الاحتياجات الصحية توفيراً شاملاً دقيقاً.

الإطار النظري والدراسات السابقة.

الدراسات السابقة

يشتمل هذا الجزء من البحث على استعراض بعض الدراسات السابقة (الأجنبية، العربية) التي سعت الباحثة للاطلاع عليها للاستفادة منها في اجراء الدراسة الحالية وتوضيح الحاجة الى اجراء هذه الدراسة وما سوف تفيد به نتائج هذه الدراسات في تشكيل وبناء الدراسة الحالية ويفيد استعراض الدراسات السابقة في ابراز موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة وما يمكن ان تسهم به في مجال الدراسة.

أولاً: دراسات تناولت خصائص الصفحات الحكومية على منصة التويتير:

دراسة (اليحيائية، 2017) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خصائص حسابات الوحدات الحكومية التابعة لقانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية في سلطنة عمان والبالغ عددها 37 وحدة حكومية ، حيث اتضح للباحثة أن 28 وحدة حكومية تملك حسابات في شبكات التواصل الاجتماعي وتركز الدراسة على شبكة تويتير ؛ نظراً لامتلاك 28 وحدة حكومية لحسابات في هذه الشبكة ، وتعتمد الدراسة على منهج المسح الإعلامي باستخدام أداة تحليل المضمون في الفترة من 1 يناير 2017 م وحتى 31 مارس 2017 م لمجموع 4801 تغريدة ، كما تعتمد الدراسة على أداة المقابلة مع القائمين على إدارة شبكات التواصل الاجتماعي في الوحدات الحكومية بأسلوب العينة المتاحة والبالغ عددهم 11 شخصاً؛ توصلت الدراسة إلى وجود نسبة جيدة من التفاعلية بين الوحدات الحكومية والجمهور وبين الجمهور والوحدة الحكومية من خلال ميزات: الرد، وإعادة التغريد والإعجاب؛ حيث كشفت النتائج أن الوحدات الحكومية تتفاعل مع الجمهور من خلال إعادة التغريد بنسبة أكبر من الميزات الأخرى، في حين يتفاعل الجمهور مع الوحدات الحكومية من خلال ميزة الإعجاب بصورة أكبر وأن أبرز التحديات التي تواجه الوحدات الحكومية في استخدام شبكة تويتير تتمثل في: قلة الموظفين المتخصصين وعدم تأهيلهم، إضافة إلى النظرة السلبية للمؤسسة والنقد الدائم.

دراسة (Alasem, 2015) الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف مدى اعتماد استخدام التويتير من قبل السلطات الحكومية في المملكة العربية السعودية. حيث تسعى الدراسة الى تحليل البيانات الكمية للحسابات الحكومية عينة الدراسة حيث تم فحص تسعة وتسعين من حسابات تويتير التابعة للحكومة السعودية باستخدام أدوات تحليلية قائمة على الويب.

وتعتبر هذه الدراسة تحليلية استكشافية للحسابات، وليست تحليلاً للمحتوى، والتي تستخدم البيانات الكمية التي تغطي جوانب مثل عدد التغريدات (الأصلية ، إعادة التغريدات ، ردود) ، عدد المتابعين / التابعين .

وهدف الدراسة لمحاولة الإجابة على الأسئلة التالية: إلى أي مدى تستخدم السلطات الحكومية السعودية تويتر؟ ما هي طبيعة استخدامها؟ وما هي العوامل (إن وجدت) التي تجعل حسابات Twitter الأكثر متابعة بين المستخدمين؟ تشير النتائج العامة للدراسة إلى أن مستوى استخدام Twitter من قبل السلطات العامة السعودية بشكل عام لم يكن بالشكل المطلوب تماماً، يشار إلى أن هناك فرق كبير بين أداء هذه الحسابات فقط، عدد قليل منها أنتجت 53% من إجمالي التغريدات. بالإضافة إلى ذلك، هناك سوء فهم لدور استخدام الشبكات الاجتماعية، لأن بعض السلطات لديها أكثر من حساب واحد والتعاون بين هذه الحسابات محدودة جداً والبعض الآخر يملك حساب واحد فقط.

ثانياً: دراسات تناولت درجة الاستخدام الحكومي لمنصة تويتر.

دراسة (الرتيق، 2019) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاستخدام الحكومي لتويتر، ويتضمن ذلك التعرف على درجة استخدام المواطنين للصفحات الحكومية، والتعرف على واقع حصولهم على المعلومات والمشاركة خلال استخدامهم للصفحات الحكومية على تويتر، واعتماداً على طبيعة أهداف هذه الدراسة، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة بإعداد استبانة إلكترونية، وقد بلغ عدد الاستجابات المكتملة (334) استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى أن النسبة الكبرى من العينة (67 %) تراوحت أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة، وهذا يؤكد بأن وسائل التواصل الاجتماعي يجري تبنيها من قبل نسبة أعلى من الشباب. كما أن ما يقارب من نصف العينة (49 %) يستخدمون محرك بحث عام على الإنترنت كخيار أولي للحصول على المعلومات الحكومية، وقد يعود ذلك لسهولة العثور على المعلومات عبر محركات البحث، ومن جانب آخر أسفرت الدراسة أن ما يقارب من نصف العينة غير راضين عن مستوى المعلومات التي يتلقونها ومستوى مشاركتهم خلال الصفحات الحكومية على تويتر، وذلك قد يعكس التطلعات العالية من قبل أفراد العينة تجاه ما تقدمه الصفحات الحكومية، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أبرزها، التحول الفعلي داخل الحكومات تجاه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وذلك يتضمن إعداد المعايير والسياسات للمنظمات الحكومية، والاهتمام ببناء قدرات موظفي الحكومة لإيجاد فريق محترف الإدارة المحتوى.

دراسة (الفرم، 2014) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام مؤسسات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية لشبكة تويتر والفييس بوك وأهم التحديات التي تواجه القيادات الإدارية في استخدام المنصات الإلكترونية حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى تدني مستوى استخدام المنصات الإلكترونية، وأن 53 % من مؤسسات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية لا تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي الفيسبوك وتويتر للتفاعل والتواصل مع جمهورها، كما أن 46 % من مؤسسات القطاع العام التي تملك حسابات على تويتر تحدث معلوماتها وأخبارها كل ثلاثة أيام فقط، بالإضافة إلى تدني مستوى استخدام النخبة الوزارية القائمة على مؤسسات القطاع العام للشبكات الاجتماعية في التواصل مع الجمهور، إذ أن 68 % منهم لا يستخدمون تويتر مما ينعكس سلباً على درجة التواصل والتفاعل بين المنظومة الإدارية والمجتمع الخارجي، ولا يسهم في تشجيع الجمهور على فهم خطط وبرامج الوزارات والمؤسسات، وزيادة مستويات الرضا. وقد أوصت الدراسة بأهمية تشكيل لجنة وزارية لمتابعة شبكات التواصل الاجتماعي والتواصل مع الجمهور بصورة مستمرة.

ثالثاً: دراسات تناولت تأثير المشاركة الالكترونية عبر منصة التويتر في المؤسسات الحكومية.

دراسة (العوفي، 2018) هدفت الدراسة الى فهم تأثير المشاركة الالكترونية في اتخاذ القرارات واعتمدت الدراسة على أسلوب جمع البيانات عبر الانترنت من خلال أداة تحليل المضمون خلال الفترة من 1 نوفمبر 2017 الى 31 يناير 2018 بالإضافة الى المقابلة مع مع القائمين على إدارة منصات التويتر في المؤسسات الحكومية البالغ عددهم 9 اشخاص. ولقد كشفت نتائج الدراسة عن ان اغلب المؤسسات في عينة الدراسة يستخدمون منصة التويتر للتفاعل مع الجمهور من خلال الرد على الاستفسارات وتعليقات المتابعين وانه لا يوجد طرح متوازن للمواضيع المنشورة سواء كانت لأغراض ترويجية توعوية إعلانية وغيرها وبينت نتائج الدراسة عدم وجود ممارسات متقدمة في نشر المحتوى بهدف التفاعل وتكوين حوارات هادفة لاستطلاع رأي الجمهور حول المؤسسات وخدماتها والقضايا والموضوعات المنوطة بها كما تبين من خلال نتائج الدراسة ان وجود هذه المؤسسات على منصة التويتر ضمن مستوى إتاحة المعلومات ومستوى التشاور والتعاون اما مستوى اتخاذ القرارات الالكترونية جاء ما بين (1.3_11.3%).

وتوصلت الدراسة الى وجود عدد من العوامل التي تؤثر في اتخاذ القرار عبر منصة التويتر للمؤسسات منها ما يتعلق بدعم الإدارة العليا والموارد المالية وقلة الكادر الوظيفي وتداخل الاختصاصات الوظيفية دراسة (Zavattaro, French, & Mohanty, 2015) الهدف من هذا البحث هو تحديد ما اذا كان التغريد عبر الحسابات الحكومية على منصة التويتر يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على مشاركة المواطنين مع الحكومة عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، وتحديد الكيفية التي يمكن بها استخدام المنصات لخلق تعاون هادف بين المواطن والحكومة حيث تم اختيار عينة عشوائية منهجية لعدد من الحسابات الحكومية في منصة تويتر وتخص مؤسسات ووكالات محلية موزعة في 125 مدينة من أصل 750 مدينة بالولايات المتحدة الأمريكية اتضح أن مستوى المشاركة الإلكترونية يقع ضمن تبادل المعلومات بطريقة أحادية الاتجاه ، بمعنى أن أغلب الوحدات الحكومية تتبع منهجية الاتصال في اتجاه واحد ، وهي تركز على تصدير وإتاحة المعلومات بدلاً من المشاركة او التعاون ؛ إذ لم يتضح طلب اي من تلك الوحدات لمشاركة المواطنين في استطلاع آرائهم حول قضايا محددة ، أو حتى لأخبار الناس من كيفية تأثير صوتهم في السياسة .

رابعاً: دراسات تناولت دور وأهمية منصة التويتر للقطاعات الصحية.

دراسة (Bulunmaz, 2015) التي سعت الى التعرف على دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية التواصل الصحي من خلال حسابات المستشفيات على التويتر والمرضى ، وتهدف أيضاً إلى تحديد كيفية استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في التطبيقات الصحية ، حيث بينت نتائج الدراسة الطرق التي يتم من خلالها استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المجال الصحي و تبين أن التويتر من أكثر وسائل التواصل الاجتماعي فعالية وأن استخدامه يخلق مزايا كبيرة للتواصل الصحي بالتالي ركزت الدراسة على التطبيقات المنفذة عبر تويتر وبينت الدراسة أن عملية التواصل الصحي عبر وسائل الاعلام الاجتماعي تحتاج الى مزيد من التطوير والتعزيز ؛ولقد اوصت الدراسة بضروره وضع إستراتيجيات تساعد على استخدام التويتر في التوعية الصحية وتحسين صحة المجتمع . ومن خلال مراجعة واستعراض الدراسات السابقة يلاحظ أن الدراسات السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية في كونها تدرس تأثير منصة التويتر على المؤسسات الحكومية ودراسة لأبرز خصائص هذه الحسابات ومدى التفاعل والتواصل مع الجمهور المستهدف مثل دراسة (اليحيائية، 2017) وهي تعتبر الأكثر شبه بالدراسة الحالية ودراسة (Alasem, 2015) فالغرض من هذه الدراسة هو

استكشاف مدى اعتماد استخدام التويتر من قبل السلطات الحكومية في المملكة العربية السعودية وتعتبر هذه الدراسة تحليلية استكشافية للحسابات، وليست تحليلاً للمحتوى كدراسة الحالية .

ودراسة (العوفي، 2018) التي استخدمت منصة التويتر لدراسة تأثير المشاركة الالكترونية على اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية ومدى تأثير مشاركة المعلومات مع الجمهور ، ولقد عالجت معظم هذه الدراسات وانتقلت في موضوع استخدام الوحدات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي بغرض الاستفادة منها كأداة لنشر المعلومات وتصديرها للجمهور أكثر من اشراك الفرد والمجتمع في اتخاذ القرارات ووضع السياسات وتنفيذ البرامج أو تقديم الخدمات العامة كدراسة (Zavattaro, French and Mohanty, 2015) ، في حين تفردت هذه الدراسة في دراسة القطاع الصحي على وجه الخصوص المنظومة الصحية السعودية حيث لا توجد أي دراسة تطرقت الى تحليل خصائص حسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر من ناحية تحليل محتوى الحسابات.

الإطار النظري.

يتناول هذا الفصل منصة التويتر واستخدامها في المؤسسات الحكومية حيث تم التركيز على أهمية استخدام منصة التويتر في المنظومة الصحية السعودية والتحول الرقمي في القطاع الصحي ومادور تطبيق التويتر في المنظومة الصحية السعودية.

ماهية منصة التويتر:

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بالقدرة على التفاعل والتأثير والوصول، وقد عرفت (الزامل، 2016) بأنها مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم ويب 2.0 تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض.

وقد ذكر (العوفي، 2018) أن تويتير والفييس بوك من أكثر شبكات التواصل الاجتماعي التي أسهمت في العملية الاتصالية إلا أن استخدامات تويتير توسعت بشكل ملحوظ؛ نظراً لخصائصه وتأثيره المباشر، مما جعل كثير من المهتمين بمعالجة القضايا الاجتماعية يميلون إلى استخدام هذه المنصة كوسيلة للبحث وجمع المعلومات، وتوسعت استخداماته لتشمل برامج الحملات الانتخابية والمشاركة السياسية الدولية.

نبذة عن شبكة التويت.

ظهر الموقع في أوائل عام 2006 م من قبل شركة أمريكية كمشروع بحثي وأطلقته للمستخدمين في أكتوبر عام 2006 م وأنشئت شركة تويتير في عام 2007 م وبدأ في الانتشار الواسع على مستوى العالم وأتيح تويتير باللغة العربية في شهر مارس عام 2012 م. (ندا، 2016).

تويتير هو موقع انترنت يقع تحت تصنيف شبكة اجتماعية يستخدم مفهوم التكوين المصغر لإرسال رسائل نصية قصيرة محدودة بعدد 280 حرف.

موقع التويتير Twitter أخذ أسمه من مصطلح (تويت) الذي يعني (التغريد)، واتخذ من العصفورة رمزاً له، وهو خدمة مصغره ويجوز أن يطلق عليه نصاً موجزاً مكتفياً لتفاصيل كثيرة (المحمادي، العنزي، 2013).

حيث يعتبر تويتر منصة تفاعلية تمكن من إقامة شبكة اجتماعية تربط مجموعة من الأفراد بشكل أكبر عن بقية الشبكات الاجتماعية؛ نظراً لخصائصها التي لا تقتصر على مشاركة للمعلومات والأحداث الخاصة بهم، وإنما تتعدى ذلك بالسماح لهم بإعادة نشر المعلومات عن الآخرين، مما يسمح في إقامة شبكة اجتماعية عبر الإنترنت. (العوفي، 2018)

تقوم فكرة موقع تويتر على إرسال رسالة لا تزيد عن (280) حرفاً ليقراها جميع الأشخاص المتابعين ، ويمكن تشبيه ذلك بإرسال رسالة نصية لهاتف الجوال ، وسوف تظهر الرسالة على الصفحة الخاصة مرتبة زمنياً من الأحدث إلى الأقدم ، ويتيح الموقع إرسال الرسالة سواء عن طريق الموقع الرئيسي على الإنترنت ، أو عن طريق تطبيق الهاتف الجوال ، وتويتر يوفر طرق جديدة لتبادل الأفكار والمعلومات ، وتمتاز التغريدات على تويتر بالفعالية القصوى وسرعة النمو بين المستخدمين ، حيث يمكن عبر تويتر مواكبة أنشطة ومستجدات الأفراد والشركات والمنظمات التي في حيز الاهتمام . (الغامدي، 2016).

تويتر في المؤسسات الحكومية:

نظراً لأن مجال هذه الدراسة يتبع جهة حكومية سعودية (المنظومة الصحية السعودية)، فقد خصصت الباحثة هذه الجزئية لعرض دور تطبيق تويتر في المؤسسات والمنظمات السعودية، وذلك في ضوء ما تناولته بعض الدراسات التي تناولت استخدام التويتر في القطاع الحكومي للمملكة العربية السعودية.

تتميز المؤسسات والجهات الحكومية بكبر حجمها وتعدد مهامها وواجباتها، وطبيعة عملها يستلزم اتصالاً مباشراً مع الجمهور وبالتالي شرح سياستها وبرامجها، وهي بحاجة إلى أن يكون الجمهور مستجيباً ومتفاعلاً مع مواقعها، وبرزت مواقع التواصل الاجتماعي في كونها أداة تسمح للجهات الحكومية بالقيام باتصالات ضمن نطاقات جغرافية واسعة للوصول إلى فئات جماهيرية مختلفة. (حجاب، ٢٠٠٧)

ولقد استفادت المؤسسات الحكومية من شبكات التواصل الاجتماعي ، ويتضح ذلك من خلال ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية أو الحكومة التعاونية ، أو غيرها من المفاهيم المرتبطة وأن كثير من الدول استطاعت الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي للوصول إلى المواطنين وتقديم خدماتها ، وذلك من خلال استفادتهم من الخصائص التي تقدمها هذه الشبكات في المشاركة الداخلية ، التي تعني التواصل وتبادل المعلومات والوثائق والربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية فيما بينها ، وكذلك من خلال المشاركة الخارجية التي يشترك فيها عامة الناس لمناقشة مختلف القضايا التي تهم مصالحهم التي تقوم تلك الحكومات بتقديمها وكذلك اهتمت المؤسسات العامة باستخدام تويتر لأهداف مختلفة (العوفي، 2018).

ونظراً للخصائص التي يختص بها موقع التواصل الاجتماعي تويتر ، اتجهت كثير من الدوائر الحكومية في المملكة العربية السعودية للتواصل مع الجمهور من خلال موقع تويتر ؛ بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية لديها ، ومسايرة التقنية الحديثة ، بل أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة ، وتتميز هذه الخدمة بقلّة التكلفة والوصول المباشر للمستفيد الأول ، والتغذية الراجعة المباشرة ، مما يساعد في تقادي الأخطاء والوصول بالخدمة المقدمة للإتقان والتميز ، كما يمكن الاستفادة من موقع تويتر في حجز المواعيد وتأكيداتها ، ونشر التعليمات والإجراءات ، والتواصل مع الرئيس مباشرة وإبداء الملاحظات والمقترحات (الغامدي، 2017)

جاء في دراسة (الفرم، 2014) أن استخدام منصة التويتر في القطاع العام الحكومي السعودي يساهم في تحسين الأداء العام وتعزيز الشفافية، وتحسين السمعة، وتعميق التفاعل بين المؤسسات الحكومية وقطاعات الجمهور من المواطنين والمقيمين بالتالي

سرعة الحصول على ردود الأفعال والمداخلات، بالإضافة الى سرعه تقديم الخدمات وتجاوز الحدود المكانية والجغرافية لتقديم الخدمات للجمهور، وإن استخدام منصة تويتر على المدى الطويل يسهم في زيادة التواصل مقارنة بالتكلفة على المدى الطويل. في ملتقى تم تنظيمه في مدينة الرياض بعنوان "ملتقى التواصل الحكومي مع تويتر" تم مناقشة اثر ودور استخدام منصة تويتر على المؤسسات الحكومية والمواطنين وابرز ما تم مناقشة ان مركز التواصل الحكومي يعد أحد مبادرات وزارة الثقافة والإعلام لضمان التنسيق والتكامل الإعلامي بين الجهات الحكومية، وأن المركز يعمل على لتوفير الدعم للأجهزة الحكومية؛ ويعد المركز جهة استشارية، ويساند الأجهزة الحكومية، ويعمل معها في سبيل تطوير أدواتها ووسائلها الإعلامية، ومن خلال دراسة اجراها المركز تبين أن المملكة تحظى بأعلى معدل من مستخدمي تويتر في العالم العربي، وأن 55% يرون أن تويتر يساعدهم على إيصال رسائلهم إلى الأجهزة الحكومية، بينما 74% يستخدمون تويتر وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على معلومات عن الأجهزة الحكومية وخدماتها وتقديم الآراء والمقترحات والملاحظات، وأن منصة تويتر تعتبر خامس أكثر المواقع زيارة في المملكة، وأن حسابات الأجهزة الحكومية في المملكة تعد الأكثر متابعة في الشرق الأوسط. (جريدة الرياض، 2018)

بينما دراسة (توكل، 2018) ذكرت ان دور منصة تويتر وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي انها اتاحت للمؤسسات الحكومات والمنظمات وسيلة جديدة وحديثة ساعدت في مجال تعريف الجماهير بالمنظمة والخدمات والمنتجات التي تقدمها حيث يلاحظ ان العديد من إدارات العلاقات العامة في السعودية قد تفاعلت بشكل رائع مع تقنيات الاتصال الحديثة، نتج عن ذلك تفاعل قوي من قبل الجماهير، نالت على إثره سمعة إيجابية في مجتمعا، مثل وزارة التجارة والصناعة، أما الجهات التي تجاهلت هذه التقنيات وجدت نفسها في معزل عن الجماهير وفقدت تأثيرها حيث أتاحت شبكة تويتر وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي للحكومات والمنظمات:

1. تقديم المعلومات، حيث تنشر هذه المواقع على صفحاتها المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة.
2. نشر الأخبار، حيث يتم نشر أخبار المنظمة ليتعرف عليها الجمهور ويكون على علم بالأحداث والفعاليات والمناسبات التي تشارك فيها.
3. الإرشاد والتوجيه والتوعية، حيث تسهم هذه المواقع في إرشاد الجمهور وتوجيهه.
4. التعرف على آراء الجماهير، من خلال رصد ومتابعة كل ما ينشر عبر هذه الصفحات والتعرف على انطباعاتهم واتجاهاتهم حول سياسات المنظمة وقراراتها وخدماتها ومنتجاتها.
5. وضع روابط لمواقع مهمة، يتم نشر روابط لمواقع ذات صلة وثيقة بالمنظمة وجمهورها مثل: نشر روابط لأخبار خاصة بالمنظمة نشرت على مواقع وصفحات إلكترونية.
6. الترويج لخدمات المنظمة، من خلال نشر إعلانات وتقديم معلومات عن الخدمات التي تقدمها.
7. نشر صور وأفلام عن المنظمة، حيث يتم نشر صور خاصة بالمنظمة وأحداثها وقياداتها وفعالياتها إلى جانب عرض أفلام وثائقية.
8. تقديم خدمات إلى الجمهور، مثل: خدمة العملاء بحيث يمكن التواصل مع مسؤولي خدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي للمنظمة وتلقي استفساراتهم.

وأشار موقع (We are Social 2020) بأن عدد المستخدمين المسجلين على منصة تويتر في المملكة العربية السعودية يقدر ب 14.35 مليون مستخدم، ويحتل المرتبة الخامسة من بين أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخداما في المملكة.

دور تويتر في المنظومة الصحية السعودية.

تسعى وزارة الصحة إلى تحقيق عدد من الأهداف على رأسها زيادة الوعي الصحي وفتح أكبر عدد ممكن من قنوات التفاعل والمشاركة مع زوارها؛ ومن هذا المنطلق وبعد أن ظهر على الساحة عدد من مواقع التواصل الاجتماعي ذائعة الصيت، فقد جاء تركيز الوزارة على إنشاء صفحات خاصة بها على تلك المواقع مثل تويتر وفيس بوك وغيرها بهدف توسيع دائرة الاستفادة والمشاركة مع مرتادي الإنترنت؛ حيث أن مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة توفر عدداً من الخصائص الأخرى التي تسهل على زوارها متابعة كل جديد ومشاركة التعليقات والآراء مع عدد كبير من المشاركين في تلك المواقع.

وبما أن مواقع التواصل الاجتماعي توفر هذا الكم الكبير من الخصائص المتعلقة في معظمها بالمشاركة والتي يصعب توفيرها على البوابات الإلكترونية الحكومية، فإن ذلك يعد بمثابة قيمة مضافة سواء للمستخدم المشارك في مواقع التواصل الاجتماعي أو لوزارة الصحة التي أنشأت صفحات خاصة بها على تلك المواقع.

وفي ما يلي أوجه الاستفادة من تويتر:

1. تمكين المشتركين في صفحات المنظومة الصحية على تويتر من الحصول على التحديثات المستمرة لكل ما ينشر من معلومات.
2. أن المشاركة والتعليق على صفحات المنظومة الصحية على تويتر تتسم بتنوع أشكالها، فبإمكان المشارك أن يعلق على التعليقات المنشورة، بل إن تعليقاته تظهر على صفحته الشخصية مما يمكن كل المرتبطين بصفحته من الاطلاع على تعليقاته مما قد يدفعهم للاشتراك في صفحات المنظومة الصحية على تويتر.
3. التحديث بشكل اني ولحظي للأخبار والمعلومات التي تهتم المشاركين على موقع تويتر وغيره من المواقع.
4. يتمكن المشارك على تويتر وغيرها من مواقع التواصل من تكوين رؤية أكثر شمولية حول كل ما ينشر من مواد على صفحة بوابة وزارة الصحة خاصة في ظل وجود الكثير من التعليقات الخاصة بأشخاص يعرف معظمهم أو من السهل عليه التعرف عليهم. (وزارة الصحة، 2020).

النظام الصحي السعودي:

هو نظام يهدف إلى ضمان توفير الرعاية الصحية الشاملة المتكاملة لجميع السكان بطريقة عادلة وميسرة، وتعمل الدولة ممثلةً بوزارة الصحة على توفير شبكة متكاملة من خدمات الرعاية الصحية تغطي جميع مناطق المملكة، وتقوم الوزارة بالتعاون مع مجالس المناطق بتحديد الاحتياجات ومواقع ومستويات تقديم هذه الرعاية وفقاً للوضع الجغرافي والسكاني وأنماط الأمراض السائدة في المنطقة، وتقدم الرعاية الصحية في المرافق الطبية الحكومية للمواطنين بشكل مجاني وحسب نظام الرعاية الصحية الجديد المواكب لاحتياجات القطاع الصحي. (المنصة السعودية الموحدة، 2020).

خدمات النظام الصحي:

تعمل الدولة على توفير الخدمات الصحية للمواطنين عبر شبكة كبيرة وواسعة من المستشفيات والمراكز الصحية وتتمثل هذه الخدمات في:

1. رعاية الامومة والطفولة.
2. برامج التحصين.
3. الرعاية الصحية.
4. الرعاية الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.

5. الرعاية الصحية للطلاب والطالبات.
6. الرعاية الصحية للحوادث والكوارث والطوارئ.
7. مكافحة الأمراض المعدية والوبائية.
8. علاج الأمراض المستعصية.
9. الصحة النفسية.
10. وغير ذلك من خدمات الرعاية الصحية الأولية. (وزارة الصحة ، ، 1423، ص11)

رسالة النظام الصحي السعودي:

إن رسالة النظام الصحي متمثلة في وزارة الصحة وخططها الإستراتيجية وما تضمنه من أهداف وسياسات ومشروعات تهدف إلى تحقيق رؤية مستقبلية هي توفير الرعاية الصحية المتكاملة والشاملة بأعلى المستويات العالمية.

رؤية النظام الصحي السعودي في 2020:

- أن رؤية النظام الصحي تتمثل في الوصول بالمواقف أو بالحالة الصحية لسكان المملكة العربية السعودية لأقصى وأفضل مدى ممكن من حيث العدالة والمساواة في الرعاية، ومن حيث الفاعلية وإمكانية تحمل العبء المالي للعلاج والرعاية الصحية، ومن أجل العمل بهدف الوصول بالمستهلك إلى مستوى يرضي طموحاته؛ وذلك عن طريق تزويد هذا الوطن بخدمات صحية خاصة وعامة ذات مستوى عال من الجودة، وبحيث تغطي هذه الخدمات كافة السكان.
- خلق جسم واحد وأساسي لوضع السياسات الصحية، بما في ذلك خدمات التأمين الصحي.
- العمل على تبني إستراتيجية صحة عامة قومية، تركز على أعباء المرض الرئيسية، بما في ذلك الأمراض غير المنقولة، التغذية، الصحة الإنجابية، التدخين، الإيدز، الحوادث، والإصابات.
- أن يكون للنظام أسلوب فاعل ومنصف لعمل تقديرات للأخطار والمزايا.
- العمل على تنويع مصادر الإيرادات؛ لتمويل النظام بفاعلية، على أن يشمل ذلك الإيرادات العامة، أقساط التأمين، مناصفة التكلفة والضرائب المخصصة. (وزارة الصحة ، 2020).

المنظومة الصحية. هي منظومة صحية متكاملة لجودة حياة أفضل المنظومة الصحية هي نتاج إعادة هيكلة النظام الصحي وفق برنامج التحول الوطني، أحد البرامج التنفيذية لرؤية المملكة ٢٠٣٠، وذلك من خلال تعزيز مفهوم الصحة العامة القائم على الوقاية بدل العلاج. بالإضافة الى رفع مستوى الخدمات الصحية عبر تعزيز التفافس والشفافية. (رؤية صحية ، 2019)، هذه المنظومة تتكون من:

وزارة الصحة السعودية.

هي الوزارة المسؤولة عن الصحة العامة للمواطنين بالمملكة العربية السعودية ورسم خطة السياسة الصحية بالمملكة تأسست عام 1370هـ وتهدف الى الاهتمام بشؤون الصحة والبيئة، والعمل على إنشاء المستشفيات والمراكز الصحية في جميع أنحاء المملكة، وإصدار اللوائح التنظيمية؛ لضمان ممارسة مهنة الطب والصيدلة، وفق عدد من الضوابط والمعايير التي أسهمت في تحسين قطاع الصحة وتطويره في المملكة. (وزارة الصحة ، 2020).

مجلس الضمان الصحي التعاوني

هيئة حكومية مستقلة تتولى الإشراف على تطبيق نظام الضمان الصحي التعاوني وتوفير الرعاية الصحية وتنظيمها لجميع العاملين بالقطاع الخاص وأسره وتتمثل مهام المجلس في إعداد وتنفيذ السياسات والإجراءات التنفيذية والإشراف المباشر على التأمين الصحي بما في ذلك المتابعة الفنية والطبية وبشكل مستمر لكافة المعنيين بالنظام والعمل على تطوير حفظ حقوق المؤمن لهم. ويقوم المجلس بجهود كبيرة ومتعددة في صناعة التأمين الصحي التعاوني بما ينصب في تحقيق أهداف النظام مع الشركاء الأساسيين في العلاقة التأمينية من مقدم الخدمات الصحية المعتمدين وشركات التأمين المؤهلة والمؤمن لهم. (الضمان الصحي، 2020).

المجلس الصحي السعودي:

هيئة حكومية تهدف إلى التنسيق بين الجهات الصحية السعودية من أجل تحسين الصحة وخفض معدلات الإصابة بالأمراض والعجز والوفاة بالإضافة إلى التنسيق والتكامل بين الجهات الصحية، وغير الصحية لضمان الوصول إلى مستوى صحي متميز، يمنع الازدواجية وإهدار الموارد، ويحقق العدالة في توزيع الخدمات الصحية، وتعزيز الصحة، ومثل تلك الأهداف هي الأهداف الرئيسية لأي نظام صحي متقدم. (المجلس الصحي، 2020)

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية:

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية هي هيئة مهنية علمية مستقلة، تتمتع بشخصيتها الاعتبارية في تنفيذ وإجباتها ومسؤولياتها الوطنية تجاه القطاع الصحي في المملكة لتحقيق أهم أهداف إنشائها وهو وضع البرامج العلمية والتدريبية التخصصية العليا لمرحلة ما بعد التعليم الجامعي للتخصصات الصحية وتنظيمها، والإشراف على تنفيذها، وتقويم أدائها، وتطويرها وإثرائها بشكل مستمر لتأهيل الكوادر البشرية الطبية والممارسين الصحيين وتطوير مهاراتهم وفق أعلى الأسس العلمية وارقى المعايير المهنية ومن أبرز مهامها:

1. تشكيل المجالس العلمية الصحية.
2. وضع البرامج الصحية التخصصية.
3. الإشراف على الامتحانات التخصصية.
4. تقييم الشهادات العلمية ومعادلته. تقييم المؤسسات الصحية والتعليمية.
5. إصدار الشهادات والدبلومات وشهادات العضوية (الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، 2020).

هيئة الهلال الأحمر

هيئة تعنى بتقديم الخدمات الطبية الإسعافية للمواطنين والمقيمين في المملكة في الظروف العادية والكوارث والسعي لتخفيف حدة المصائب والآلام البشرية دون تمييز أو تفرقة في المعاملة لأي سبب، والإسهام في رفع مستوى الوعي الصحي ويشمل نشاطها جميع أنحاء المملكة ونظامها قائم على أساس اتفاقيات جنيف والمبادئ التي أقرتها مؤتمرات الهلال والصليب الأحمر الدولي (الهلال الأحمر، 2020).

الهيئة العامة للغذاء والدواء

هي الهيئة المناطة بالقيام بتنظيم والمراقبة والإشراف على الغذاء والدواء والأجهزة الطبية والتشخيصية ووضع المواصفات القياسية الإلزامية لها سواء كانت مستوردة أو مصنعة محلياً، ويقع على عاتقها مراقبتها وفحصها في مختبراتها أو مختبرات الجهات الأخرى وتوعية المستهلك في كل ما يتعلق بالغذاء والدواء والأجهزة الطبية وكافة المنتجات والمستحضرات. (هيئة الغذاء والدواء، 2020).

مركز الأبحاث في مستشفى الملك فيصل التخصصي:

مستشفى تخصصي مرجعي في الرياض وجدة، يقدم رعاية صحية أولية وعالية التخصص للمرضى و يشارك في العديد من الدراسات السريرية والبحثية حيث يعتبر أحد أفضل المستشفيات في المملكة المتخصصة في زراعة الأعضاء وأمراض الأورام وأمراض القلب والأمراض العصبية والأمراض الوراثية ويعتبر أحد مراكز العلوم الطبية والحياتية البارزة في المنطقة، يوفر مركز الأبحاث بيئة علمية على أعلى المعايير، تساهم بصفة مستمرة في تطوير الممارسات السريرية المستقبلية وتشمل أولويات المركز أبحاث السرطان، وأمراض القلب والأوعية الدموية، والسكري، والصحة البيئية، والأمراض المعدية، والعلاج بالخلايا الجذعية، وأبحاث الوراثة، مما يجعل المركز في صدارة العالم في مجال أبحاث الأمراض النادرة ولدى مركز الأبحاث مجموعة من أفضل العلماء والممارسين في هذا المجال مع فريق فني من الشباب، ذوي الخبرة والمهارة، حيث يضم المركز أكثر من 300 باحث في كافة التخصصات. (مركز الأبحاث، 2020)

التحول الرقمي الوطني في القطاع الصحي:

يعد برنامج التحول الوطني أحد البرامج التنفيذية لتحقيق رؤية المملكة 2030، والذي يعمل على تحديد التحديات التي تواجهها الجهات الحكومية، وبناء القدرات المؤسسية اللازمة؛ لمواكبة أهداف الرؤية الطموحة، فبرنامج التحول في القطاع الصحي هو خارطة طريق طويلة، تهدف إلى رفع جودة الرعاية الصحية في المملكة، بما يلبي التطلعات، وهو ما سوف يصبح بجهود كافة منسوبي (الصحة)، من أطباء، وممارسين صحيين، وإداريين أكثر نجاحاً وجدوى.

برنامج الصحة الإلكترونية:

يعمل برنامج الصحة الإلكترونية كممكن ومساند لمختلف برامج التحول في القطاع الصحي، حيث يركز على تحسين كفاءة وفعالية وأمان قطاع الرعاية الصحية من خلال تقنية المعلومات والتحول الرقمي ومن خلال البرنامج تعمل وزارة الصحة للوصول إلى مجتمع يتمتع بالصحة المستدامة والممكنة بالأنظمة الرقمية عالمية المستوى ولتحقيق هذه الأهداف فإن البرنامج يعمل على التمكين الرقمي في تقديم الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية بجودة عالمية أمنة وفعالة ويصل البرنامج إلى تحقيق أهدافه من خلال:

1. إعداد إطار حوكمة للصحة الإلكترونية.
2. إنشاء البنية التحتية الوطنية لتقنية المعلومات الصحية.
3. تأسيس الشبكة السعودية للطب الاتصالي.
4. استخدام التقنيات الرقمية الحديثة الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء الأجهزة الذكية، المنصات الاجتماعية، الحوسبة السحابية. إلخ) للارتقاء بالخدمات الصحية.
5. نشر نظم المعلومات الوطنية الصحية في جميع مستشفيات وزارة الصحة ومراكز الرعاية الصحية والمراكز المتخصصة.
6. وضع السياسات ومعايير وطنية لتبادل البيانات والمعلومات.
7. تنشر وتبادل البيانات والمعلومات الصحية الإلكترونية بين جميع مقدمي الخدمة.

وعلى ضوء ماسبق نخلص الى ان الدراسة الحالية جاءت لدراسة ومعرفة دور منصة التوثير للمؤسسات الحكومية على وجه الخصوص المنظومة الصحية السعودية حيث عملت وزارة الصحة للوصول إلى مجتمع يتمتع بالصحة المستدامة بالأنظمة الرقمية عالمية المستوى من خلال التمكين الرقمي في تقديم الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية بجودة عالمية أمنة وفعالة عبر عدد من البرامج

منها المنصات الاجتماعية التي من ضمنها منصة التويتر حيث اتضح دور تويتر جليا في تمكين المشتركين في صفحات المنظومة الصحية على تويتر من الحصول بشكل لحظي واني على الاخبار المعلومات المنشورة حديثا والقدرة على المشاركة والتعليق والاعجاب وإعادة التغريد مما يمكن المشتركين من تكوين رؤية شاملة وواضحة لكل ما ينشر على صفحات المنظومة الصحية والإرشاد والتوجيه والتوعية للجمهور والتعرف على آرائهم من خلال رصد ومتابعة كل ما ينشر عبر هذه الصفحات والتعرف على انطباعاتهم واتجاهاتهم حول سياسات المنظومة الصحية وقراراتها وخدماتها ومنتجاتها.

النتائج والتوصيات.

توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات التي جاءت مجيبه عن تساؤلات الدراسة ومعبرة عن اهدافها كالتالي:

النتائج:

دور تطبيق التويتر في المنظومة الصحية السعودية.

1. تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بالقدرة على التفاعل والتأثير والوصول وتعتبر منصة تويتر من أكثر الشبكات الاجتماعية التي ساعدت على ازدهار العملية الاتصالية نظرا لخصائصه التي تميز بها وسهولة استخدامه مما جعل الكثير من المؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية يميلون الى استخدام وتوظيف هذه المنصة لتقديم خدماتهم ونشر اخبارهم حيث استفادت المؤسسات الحكومية من منصة التويتر في كونها أداة تسمح لها بالقيام باتصالات ضمن نطاقات جغرافية واسعة للوصول إلى فئات جماهيرية مختلفة مما يسهم في تحسين الأداء العام وتعزيز الشفافية، وتحسين السمعة، وتعميق التفاعل بين المؤسسات الحكومية وقطاعات الجمهور من المواطنين والمقيمين.
2. سعت المنظومة الصحية السعودية عبر حساباتها على منصة تويتر إلى زيادة الوعي الصحي وفتح أكبر عدد ممكن من قنوات التفاعل والتواصل مع جمهورها بهدف توسيع دائرة الاستفادة ومتابعة كل جديد ومشاركة المعلومات مع عدد كبير من المواطنين والمقيمين.
3. عملت المنظومة الصحية للوصول الى التحول والتمكين الرقمي في تقديم الرعاية والخدمات الصحية لدعم رؤية المملكة 2030م عبر عدد من البرامج منها المنصات الاجتماعية التي من ضمنها حساباتها على منصة التويتر حيث اتضح دور تويتر في الحصول تحديثات مستمرة عن الاخبار المعلومات المنشورة حديثا والقدرة على المشاركة والتعليق على صفحات المنظومة الصحية التي تتسم بتنوع أشكالها، مما يمكن المشتركين من تكوين رؤية شاملة وواضحة لكل ما ينشر على صفحات المنظومة الصحية والإرشاد والتوجيه والتوعية للجمهور والتعرف على آرائهم من خلال رصد ومتابعة كل ما ينشر عبر هذه الصفحات والتعرف على انطباعاتهم واتجاهاتهم حول سياسات المنظومة الصحية وقراراتها وخدماتها ومنتجاتها.

الخصائص العامة لحسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر.

1. جميع حسابات المنظومة الصحية موثقة بشكل رسمي على منصة التويتر مما يعطي مؤشر جيد في كون المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية تتجه بشكل رسمي نحو الحكومة الالكترونية.
2. اعداد الجماهير التي تتابع هذه الحسابات متفاوتة بشكل كبير ويرجع التفاوت في اعداد المتابعين بالانخفاض والارتفاع الى اختلاف اهتمامات الجمهور ونوع المحتوى المقدم من قبل نفس القطاع فحساب وزارة الصحة يملك اعلى عدد من المتابعين ب 2.2 مليون متابع لانه يعتبر مصدر رسمي للمعلومات الصحية على مستوى المملكة العربية السعودية ويقدم المحتوى لجميع افراد المجتمع موظفين طلاب وغيرهم.
3. تم انشاء جميع حسابات المنظومة الصحية تبعا من سنة 2011 الى 2013 وحساب وزارة الصحة السعودية هو الاقدم ويعد انشاء هذه الحسابات تبعا دليل على وعي قطاع الصحة بأهمية التواجد على شبكة الانترنت بشكل رسمي والتواصل مع الجمهور والمستفيدين بشكل أسرع وبث الاخبار والمعلومات من منبر رسمي يعد حساب وزارة الصحة السعودية هو الاقدم

خصائص المحتوى التي تتميز بها حسابات المنظومة الصحية السعودية على منصة التويتر

1. تبين ان المنظومة الصحية اعتمدت على استخدام وإنتاج الأنماط المختلفة في تغريدها حيث تصدر استخدام الصور والفيديو بنسبة 76.70 % تلا ذلك استخدام نمطي النص والروابط بنسبة 11.60 % ، في حين جاء استخدام نمط الاحصائيات في الأخير بنسبة 0.10%.
2. أوضحت الدراسة ان نسبة تفاعل المنظومة الصحية مع الجمهور متوسطة حيث لم يتم استخدام جميع آليات التفاعل على التويتر بل تم التركيز بشكل أكبر على الرد حيث بلغت نسبة استخدام الرد على تغريدات الجمهور 98.80 % وهذا يدل على ان المنظومة الصحية تستخدم التويتر كمنصة إعلامية لنقل المعلومات والحقائق للجمهور والرد على الاستفسارات أكثر من كونها منصة تفاعلية.
3. أن تفاعل الجمهور مع تغريدات المنظومة الصحية كان بارز في استخدام آلية الاعجاب بنسبة 47.41% كون هذه الية تسمح للجمهور بالاحتفاظ بتغريدة في حساب في قائمة الاعجابات مما يسهل الرجوع الى التغريدة وقت ما يشاء.
4. اللغة العربية هي اللغة أكثر استخداما في تغريدات حسابات المنظومة الصحية بنسبة 72.90 % ، في حين بلغ نسبة استخدام اللغة الإنجليزية 6.40 % . أما فيما يتعلق بالتغريدات التي جمعت اللغتين معا فقد بلغت نسبة 20.70 % فقط وتشير النتائج أن حساب مركز الأبحاث احتل المرتبة الأولى في استخدام اللغتين معا.
5. أشارت نتائج التحليل إلى أن استخدام المنظومة الصحية للوسوم جاء بنسبة عالية، حيث بلغت نسبة التغريدات التي تستخدم الوسوم 81.70 % في حين بلغت نسبة التغريدات التي لم تستخدم الوسوم 18.30 %، حيث احتلت هيئة الغذاء والدواء المرتبة الأولى في استخدام الوسوم في تغريدها.
6. أظهرت النتائج اعتماد المنظومة الصحية على الموضوعات الإخبارية على صفحات على منصة التويتر بنسبة عالية فقد احتلت الموضوعات الإخبارية النسبة الأكبر بمعدل 64.70 % وهي الاخبار التي تتعلق بكل ما يدور في المجال الصحي حين بلغت نسبة الموضوعات التوعوية المرتبة الثانية بنسبة 12.90 % .
7. أشارت النتائج الى ان نسبة 84.90% من تغريدات المنظومة الصحية كانت منشورة من قبل المنظومة نفسها دون مصادر أخرى في كانت نسبة 13.58% من التغريدات صادرة من مؤسسات أخرى حيث تتضمن التغريده روابط تؤكد على مصدر التغريدة.

8. كشفت نتائج التحليل إلى أن 58% من تغريدات المنظومة خلال فترة الدراسة كانت تستهدف جمهوراً خارجياً و42% تستهدف جمهوراً داخلياً.

توجهات المنظومة الصحية السعودية نحو استخدام منصة التويتر في التواصل مع الجمهور.

1. تمثلت أبرز أسباب استخدام المنظومة الصحية لمنصة التويتر في الاعلام والتثقيف وايصال ونقل المعلومات للجمهور المستهدف حيث بلغت نسبة استخدام الاعلام 87.70% واحتلت هيئة الهلال الأحمر النسبة الأكبر بواقع 566 تغريدة.
2. استخدام المؤسسات الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي أسهم بشكل ملحوظ في زيادة التفاعل مع المواطنين والمقيمين وبالتالي الحصول على انطباعاتهم واتجاهاتهم ورصد استطلاعات الرأي العام

الوسائط المستخدمة في حسابات المنظومة الصحية لمشاركة وتبادل المعلومات على منصة التويتر.

اعتمدت المنظومة الصحية على العديد من النماذج في مشاركة وتبادل المعلومات على منصة تويتير مع جمهورها من نصوص وصور وفيديو وانفجريك وخدمة البث المباشر التي تتضمن نقل لأخر الاخبار والمستجدات الصحية

التوصيات:

1. أجراء المزيد من الدراسات التحليلية تهدف الى التعرف وتقييم ووصف الجهود المبذولة من قبل المنظومة الصحية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
2. ضرورة العمل على وضع سياسة مكتوبة توضح ضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والالية التي تدار بها بما يتناسب مع محتوى وطبيعة المنظومة الصحية السعودية.
3. منصة التويتير تعتبر أداة فعالة جداً للعلاقات العامة في المؤسسات العامة والخاصة تسهل الوصول الى الجمهور بالتالي لابد على المنظومة الصحية من استخدام هذه الأداة بطريقة إبداعية تفاعلية وحوارية بعيداً عن الطرق التقليدية والعمل على إيجاد اتصال ثنائي الاتجاه من خلال توظيف هذه المنصة في الإجابة على الاستفسارات، طرح الأسئلة، قياس آراء الجماهير من خلال استطلاعات الرأي.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت (2017). التدريب عن بعد: بوابتك لمستقبل أفضل، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- توكل، شهد محمد. (2018). دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة للمنظمات العامة: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: المركز القومي للبحوث غزة، مج2، ع7، 114 - 130. مسترجع من: <https://search.mandumah.com/Record/941327>.
- جريدة الرياض (2018). «ملتقى التواصل الحكومي مع تويتر»: حساب الملك سلمان الأكثر تأثيراً في العالم مسترجع من: <http://www.alriyadh.com/1681378>.
- حجاب، محمد. (2007). العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة. ط1. القاهرة: دارالفجر للنشر والتوزيع.
- الرتيق، حصة. (2019). واقع الاستخدام الحكومي لتويتر دراسة استطلاعية على عينة من مستخدمي تويتر في المملكة العربية السعودية. كلية إدارة الأعمال. جامعه الملك سعود مسترجع من: <https://doi.org/10.26389/AJSRP.H060419>.
- الزامل، الجوهرة بنت فهد. (2016). إسهامات شبكات التواصل داخل المجتمع الافتراضي في تفعيل المشاركة المجتمعية لدى الشباب السعودي. مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع55، 333 - 367. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/754026>.
- السالمي، جمال بن مطر بن يوسف، الخروصي، رؤيا بنت سليمان، و المياحي، سامية بنت سيف. (2017). واقع المكتبات العمانية في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر: دراسة وصفية. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، 267 - 282. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/837340>
- المجلس الصحي السعودي. (2020). مسترجع من: <https://shc.gov.sa/Arabic/AboutCouncil/Pages/Vision.aspx>
- العنيزي، يوسف عبدالمجيد، و المجادي، حياة عبدالرسول. (2013). واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي " الفيسبوك ، تويتر " لطالبات كلية التربية الأساسية بدولة الكويت نحو مادة الرياضيات. مجلة كلية التربية: جامعة أسبوط - كلية التربية، مج29، ع2، 350 - 396. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/474004>
- العوفي، أنيسة بنت محمد بن سعيد، و العوفي، علي بن سيف. (2018). تأثير المشاركة الإلكترونية عبر منصة تويتر في اتخاذ القرار لدى المؤسسات الحكومية العمانية: دراسة نتوغرافية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس، مسقط. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/970696>
- الغامدي، أحمد بن سعد بن ضيف الله. (2017). تفاعل متابعي تويتر حول بعض القضايا التربوية في المجتمع السعودي: دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية: جامعة طنطا - كلية التربية، مج65، ع1، 519 - 604. مسترجع من:

<http://search.mandumah.com/Record/861674>

مجلس الضمان الصحي التعاوني. (2020) مسترجع من:

<https://www.cchi.gov.sa/AboutCCHI/Pages/secretariat.aspx>

مركز الأبحاث في مستشفى الملك فيصل التخصصي في الرياض وجدة (2020). مسترجع من:

<https://www.kfshrc.edu.sa/ar/home/research>

مظهر، منيرة محمد مظهر لطفي محمد، و عبدالهادي، منى محمود محمد. (2017). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في أقسام المكتبات: دراسة حالة على قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة. المؤتمر الثامن والعشرون: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 1 - 26. مسترجع من:

<http://search.mandumah.com/Record/853940>

المنصة الوطنية الموحدة (2020). الرعاية الصحية في المملكة مسترجع من:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/HealthCareInKSA>

المنصة الوطنية الموحدة. (2020). التحول الرقمي. مسترجع من:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

منظمة الصحة العالمية (2020). ما هو النظام الصحي مسترجع من:

<https://www.who.int/features/qa/28/ar>

ندا، عبدالحاميد. (2016). تغريدات الأرشيفات الوطنية والمكتبات والمتاحف الرئاسية عبر تويتر على شبكة الإنترنت: دراسة تحليلية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج3، ع3، 84 - 112، مسترجع من:

<http://search.mandumah.com/Record/776918>

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. (2020). مسترجع من:

<https://www.scfhs.org.sa/about/pages/organization.aspx>

الهيئة العامة للغذاء والدواء (2020) مسترجع من: <https://www.sfda.gov.sa/ar/food/about/Pages/overview.aspx>

هيئة الهلال الأحمر السعودي. (2020). مسترجع من:

<https://www.srca.org.sa/ar/About/About>

وزارة الصحة (2020). مواقع التواصل الاجتماعي. مسترجع من:

<https://www.moh.gov.sa/Portal/Pages/Socials.aspx>

وزارة الصحة. (1423). النظام الصحي. مسترجع من:

<https://www.moh.gov.sa/en/Ministry/Rules/Documents/005.pdf>

وزارة الصحة (2019). المنظومة الصحية. رؤية صحية، ع1، ص7 مسترجع من:

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/vro/Documents/2019-02-14-0100.pdf>

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- Alasem, A. (2015). e-Government on Twitter: The Use of Twitter by the Saudi Authorities. *Electronic Journal of E-Government*, 13(1), 67–73. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=poh&AN=111309207&site=ehost-live>
- Whotwi(2019). <https://ar.whotwi.com>
- We are social. (2020) .The state of digital in KSA – the 2020 edition Retrieved from: <https://www.socializeagency.com/2020/02/12/ksa-2020-digital-report/>
- Pryor, M., Wulf, M., Alanazi, W., Alhamad, N., & Shomefun, O. (2014). The Role of Social Media in Transforming Governments and Nations. *International Journal of Business & Public Administration*, 11(1), 19-30, Available at: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsu&AN=97887445&site=ehost-live>.
- Sandoval-Almazan, R. and Gil-Garcia, J.R. (2012), “Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities”, *Government Information Quarterly*, Vol. 29 No. 1, pp. S72-81 Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X11001110>

“Saudi Health System Characteristics on Twitter: Analysis Study”

Abstract:

The study aimed to identify the impact and Twitter role in the Saudi health system and to identify the characteristics of the accounts of the Saudi health system on Twitter, which number (7) Twitter accounts, In addition to the Saudi health system orientations towards using Twitter platform to communicate with the public, and the media used in the health system accounts to share and exchange information, and the study focuses on Twitter due to the interest of public and private institutions and organizations, the descriptive-analytical approach and the use of content analysis tool and Whotwi during November to January, and were studied accounts characteristics through the analysis of the last (600) tweets per account for a total of (4200) tweets. The study found a number of results:

All health system accounts are officially documented on Twitter, and the interaction rate with the public is average, Not all interaction mechanisms were used on Twitter, but more emphasis was placed on responses, the response rate to public tweets reached (98.80%), This indicates that the health system uses Twitter as a media platform to convey information to the public and respond to inquiries rather than being an interactive platform, And that the Arabic language is the most used language in health system accounts (72.90%), The most prominent reasons for the health system to use the Twitter platform in media and education, and to communicate and transmit information to the target audience, where the percentage of media use (87.70%), The Red Crescent Authority occupied the largest percentage, and the health system relied on many models to share information with its fans, including Multimedia, infographics, and live broadcasts the study recommended conducting more analytical studies that evaluate the efforts made by the health system through social media, The necessity of working to develop a written policy that clarifies the rules for the use of social and automated that are managed in a manner consistent with the content and nature of the Saudi health system, And that the Twitter platform is effective tool for public relations in public and private institutions.

Keywords: Saudi Health System, Social Media, Twitter Platform.