الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"فعاليه مواقع التواصل الإجتماعي في خدمة وتحسين البلديات"

إعداد الباحثة:

فاتن سليمان سلامه الشديفات

رسامه

بلدية بيرين الجديده

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

لقد أضحت مواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت، مثل "الفيس بوك" تعرف بالإعلام الاجتماعي الجديد، الذي يشهد حركة ديناميكية من التطور والانتشار، وقد كان في بداياته مجتمعاً افتراضياً على نطاق ضيق ومحدود، ثم ما لبث أن ازداد مع الوقت ليتحول من أداة إعلامية نصية مكتوبة إلى أداة إعلامية سمعية وبصرية تؤثر في قرارات المتأثرين واستجاباتهم، بضغوط من القوة المؤثرة التي تستخدم في تأثيرها الأنماط الشخصية للفرد (السمعي، والبصري، والحسي). باعتبار أن المتأثر وأنماطه محور مهم في عملية التأثير، مستغلة (أي القوة المؤثرة) أن السمعي سريع في قراراته لأن طاقته عالية ويتخيل ما يتحدث به أو يسمعه، والبصري حذر في قراراته لأنها مبنية على التحليل الدقيق للأوضاع، والحسي يبني قراراته على مشاعره وعواطفه المستنبطة من التجارب التي مر بها.

وأسهمت مواقع التواصل الاجتماعي إسهامات عظيمة في تفعيل المشاركة لتحقق رغبة كل فئة مشتركة في الاهتمامات والأنشطة نفسها، كما أن لها دوراً مهماً في التشبيك والمنا صرة والضغط والتفاعل والتأثير بقيادات غير منظمة، وفي تحقيق المسؤولية المجتمعية إذا ما أحسن استثمارها واستغلالها وتوجيهها بشكل جيد للتفاعل بين الوزارات او البلديات و متلقي الخدمة (المواطن) .

المقدمة:

بدأت ظاهرة المواقع الاجتماعية في عام ١٩٩٧م، وكان موقع (Six Degrees) ول هذه المواقع من خلال إتاحته الفرصة بوضع ملفات شخصية للمستخدمين على الموقع، وكذلك إمكانية التعليق على الأخبار الموجودة على الموقع، وتبادل الرسائل مع باقي المشتركين، وإذا كان موقع (Six Degrees) هو رائد مواقع التواصل الاجتماعي، فيما فتح موقع (My space) "آفاقاً واسعة لهذا النوع من المواقع، وقد حقق نجاحاً هائلاً منذ إنشائه عام ٢٠٠٣م، بعد ذلك توالى ظهور مواقع التواصل الاجتماعي، لكن العلامة الفارقة كانت في ظهور موقع (Facebook) الذي يمكن مستخدميه من تبادل المعلومات فيما بينهم وإتاحة الفرصة أمام الأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الشخصية.

وتُعد شبكاتُ التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر، أو تطبيقات مثل سكايبي أو واتساب من أفضل الوسائل التي ربما ميزت العصر الحديث، وأسهمت في إحداث طَفْرة حقيقية في التواصل المباشرالحكومات او الوزارات والبلديات و المواطنين.

لقد أضحت مواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت، مثل " الفيس بوك " تعرف بالإعلام الاجتماعي الجديد، الذي يشهد حركة ديناميكية من التطور والانتشار، وقد كان في بداياته مجتمعاً افتراضياً على نطاق ضيق ومحدود، ثم ما لبث أن ازداد مع الوقت ليتحول من أداة إعلامية نصية مكتوبة إلى أداة إعلامية سمعية وبصرية تؤثر في قرارات المتأثرين واستجاباتهم، بضغوط من القوة المؤثرة التي تستخدم في تأثيرها الأنماط الشخصية للفرد (السمعي، والبصري، والحسي). باعتبار أن المتأثر وأنماطه محور مهم في عملية التأثير، مستغل ة (أي القوة المؤثرة) أن السمعي سريع في قراراته لأن طاقته عالية ويتخيل ما يتحدث به أو يسمعه، والبصري حذر في قراراته لأنها مبنية على التحليل الدقيق للأوضاع، والحسي يبني قراراته على مشاعره وعواطفه المستنبطة من التجارب التي مر بها، في محاولة من أولئك المؤثرين لتغيير الآراء والمفاهيم والأفكار، والمشاعر، والمواقف، والسلوك.

ولقد أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي إسهامات عظيمة في تفعيل المشاركة لتحقق رغبة كل فئة مشتركة في الاهتمامات والأنشطة نفسها، كما أن لها دوراً مهماً في التشبيك والمناصرة والضغط والتفاعل والتأثير بقيادات غير منظمة، وفي تحقيق المسؤولية

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المجتمعية إذا ما أحسن استثمارها واستغلالها وتوجيهها بشكل جيد، فقد استطاعت أن تحول الأقوال والأفكار والتوجهات إلى مشروعات عمل جاهزة للتنفيذ، لذا لا يمكن أن نعد التواصل عبر الشبكات الاجتماعية موضة شبابية تتغير مع مرور الزمن.

أن لمواقع التواصل الاجتماعي برغم فوائدها المتعددة لجميع فئات المجتمع في جميع مجالات المعرفة إلا أنها لا تخلو من بعض السلبيات التي لا تتوافق مع قيم المجتمع المسلم، والتربية الإسلامية، مثل الغزو الفكري وخصوصاً لأصحاب الفكر السطحي وإدمان التواصل الكترونياً مع الآخرين وخصوصاً من الجنس الأخر وعلى المستوى المحلي نجد المملكة الأردنيه الهاشمية كأحد مجتمعات العالم المعاصر لم تكن بعيدة عن هذه الثورة فهي تشهد منذ عدة عقود إقبالا كبيرا في مجال التحول إلى مجتمع تقني يقوم على الاستفادة من المزايا التي تقدمها تقنية الاتصال بشكل خاص والتقنية الحديثة بشكل عام في جميع الميادين، لمواكبة عصر المعلومات الذي فر□ض على الجميع، وحتى لا تجد نفسها في عزلة عن بقية دول العالم. ونجد أن مواقع التواصل الاجتماعي تحظى باهتمام بالغ من قبل أفراد المجتمع الأردني، بدءا بموقع التواصل الاجتماعي " الفيس بوك " و"تويتر" ثم موقع "إنستغرام " وغيرها من المواقع والتطبيقات التي تلقى إقبالا كبيرا بين أفراد المجتمع الأردني كبارا وصغارا . ورغم الإيجابيات الكثيرة التي تحملها مواقع التواصل الاجتماعي فإن استعمالها لا يخلو من سلبيات ومخاطر اجتماعية.

لم تعد الإنترنت وسيلة لنشر المعلومات بسرعة وعلى نطاق واسع فحسب، وإنما أصبحت وسيلة لتطوير العلاقة بين المنظمة والجمهور من خلال دعم التفاعل وإشراك الجمهور في العملية الاتصالية، فقد أضحت الحكومات اليوم تعتمد بشكل متزايد على الرأي العام في صياغة وتنفيذ السياسات الحكومية، ومن ثم تزايدت أهمية ودور الشبكات الاجتماعية؛ لا سيما مع تزايد اعتماد الحكومات عليها عبر تطبيق الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وأتاحت وسائل التواصل الاجتماعي الفرصة لإنشاء محتويات متعددة للتفاعل والمشاركة بين مستخدميها، وهو ما مكَّن المؤسسات الحكومية في التواصل مع الجمهور بشكل فعال ومستمر، وتكوين مساحات من الحوار المتبادل معه حول أعمالها، ومكنها أيضا من التعرف على آرائه وانطباعاته، وهو ما دفع هذه المؤسسات للاهتمام بإنشاء حسابات لها على العديد من المواقع للحصول على المميزات التفاعلية التي تقدمها هذه المواقع ، وبناء علاقة إيجابية ثنائية الاتجاه مع الجمهور، والتفاعل معه، وتقديم المعلومات والخدمات الرسمية له في ضوء تطبيق نظام "الحكومة الإلكترونية" من حيث الشكل والمضمون .وُتعد مواقع التواصل الاجتماعي بالنسبة للجهات الحكومية أداة تمكن المنظمات فاعًلا والهيئات الحكومية من التعرف على تقييم الجمهور لخدماتها، وتجعل منه عنصر في عملية اتخاذ القرار من خلال التعرف على مقترحاته والحوار معه والأخذ برأيه، كما أنها تمثل وسيلة نشر للمعلومات والبيانات التي تدعم توجه هذه المنظمات الحكومية نحو الشفافية، فضًلا عن إحاطة الجمهور بأي معلومات لازمة في أوقات الأزمات والمشكلات أمام الحكومات أو المسئولين ، لذا لم تعد منصات التواصل الاجتماعي خيار على الحكوميين، الأمر الذي دفعهم مبكر لاستخدام الفيس بوك وتويتر ويوتيوب والمنصات وغيرها من المنصات الاجتماعية، وإن اتسم تواجد بعض الحكومات على هذه المنصات بالضعف وقلة التفاعل .وكان أحد الأسباب الأساسية التي دفعت نحو الاستخدام المؤسسي لشبكات التواصل الاجتماعي هو إدراك منافعها للأفراد وللحكومات وآثارها المتنوعة على المجتمع ككل، كما يشير البعض إلى حقيقة أن شعبية الحسابات الشخصية للقادة السياسين على شبكات التواصل الاجتماعي أعلى من شعبية المؤسسات التي يمثلونها سواء من حيث كم التفاعل أو عدد المتابعين، ويفسر البعض ذلك في ضوء رغبة رواد الشبكات الاجتماعية التعامل مع مع شخصيات حقيقية وواقعية أكثر من الهيئات أو الكيانات الجامدة؛ مما قد يؤثر سلب عدد متابعي الصفحات الرسمية للحكومات.

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

يزداد استخدام الحكومات للمنصات تواصل الاجتماعي يوما بعد يوم لأسباب عديدة ولعل أولها كونها وسيلة منخفضة التكلفة وعالية الفاعلية للتواصل مع المواطنين داخل الدولة، والسؤال الذي يطرح نفسه هنا ما القيمة المضافة لاستخدام الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي؟ هل هو مجاراة لهذا "الترند" الجديد فحسب؟ أم أنها وسيلة لجعل الحكومة على المواطن وأكثر شفافية أكثر انفتاح Transparencyمع المواطنين؟

يرجع إقبال الحكومات على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأسباب متعددة أبرزها

–تزايد حجم تأثير المنصات الاجتماعية على الرأي العام في مختلف مجتمعات العالم، الأمر الذي أثر على الأجندات والعمليات السياسية، فالمواطنون يناقشون كل شئ من الأمور الشخصية إلى الشئون السياسية، كالانتخابات والأوضاع السياسية والحملات الانتخابية والأمور الطارئة وغيرها، وأصبحت الشبكات الاجتماعية أكثر من كونها ساحة للنقاش بل تحولت أداة لتحقيق العمل الجمعي Collective. Action

– أضحت الشبكات الاجتماعية من اهم وسائل الحشد وإدارة الحملات السياسية؛ بل والحصول على تمويل لدعم بعض المرشحين السياسيين، كان ذلك نتيجة لتفاعل مع هذه المنصات، ونتيجة لتفاعل بعض رؤساء الدول والحكومات سريعا مع هذه المنصات مما جعل بعضهم بارعين في التواصل عبر هذه المنصات ولهم شعبية عالية , كما هو الحال عدة نواب و حتى وزراء سابقين في الحكومة الأردنية و الذين لهم عدد ضخم من المتابعين لحساباتهم على منصة فيس بوك.

– يساعد استخدام الحكومات للشبكة الاجتماعية على بناء الثقة ما بين الحكومات والبلديات و المواطنين ولابد هنا ان نحذر من انعدام او قلة التفاعل ما بين المواطن و المسؤول الحكومي عبر حسابات او الصفحات الرسمية التابعة للبلدية او الوزارة مما قد يعزز تصاعد اتجاهات سلبية عكسية غير محببة نحو اداء البلدية، كما قد يقلل من ثقة المواطن فيها و يؤثر سلبا على نظرة المواطن لاداء الحكومي عن المواطنين.

– تقدم وسائل التواصل الاجتماعي فرصا جديدة للمواطن ليضع رقابة غير مباشرة على الاداء الحكومي

– توصيل البلديات للخدمات للمواطن بشكل أسرع و أعلى كفاءة للقطاعات المستدفة

– للشبكات الاجتماعية القدرة على تحديد القضايا التي تشغل الرأي العام والتي قد تؤثر على قرارات الحكومات بشأنها، وتستفيد الحكومات من هذه الميزة أثناء رسم السياسات العامة للدولة أو إصدار القوانين عبر الإفادة من آراء المواطنين، حيث توفر هذه الشبكات معلومات عن الرأي العام داخل المجتمع، ويعتبرها البعض "أداة لمراقبة نماذج سلوك المواطنين واتجاهات الرأي العام"؟ والتي من العسير قياسها عبر الأساليب التقليدية لدراسة الرأي العام كاستطلاعات الرأي العام، وهذه المعلومات تفيد صناع القرار من رجال الحكومة والسياسيين في صنع السياسات لعامة للدولة.

– تتيح الشبكات الاجتماعيه للبلديات مصادرا جديدة و غير تقليدية للتعرف على حاجات المواطنين، ورصد اتجاهاتهم نحو أداء البلديات و قياس آرائهم نحو جودة الخدمات المقدمة من مختلف الأقسام في البلديات.

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

تتنوع الوسائل الإلكترونية التي يمكن استخدامها من قبل الحكومات لتشمل: منصات ومواقع التواصل الاجتماعي مثل: الفيسبوك وانستجرام وتويتر واستخدام التطبيقات الإلكترونية غبر الهواتف الذكية في التواصل مع الجمهور.

وقد أدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي إلى ازدياد سرعة مشاركة المعلومات وزيادة عدد الأفراد الذين يستقبلون الرسائل الاتصالية، كما دعمت هذه الوسائل قدرة الافراد المتباعدين على التواصل والاندماج، كما استطاعت وسائل التواصل الاجتماعي أن تخلق قنوات مباشرة وانتقائية وتفاعلية للاتصال بين الحكومات والجمهور .وأدى التنوع الكبير لوسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن استخدامها في إدارة شؤون الحكومة إلى توفير فرص حقيقية لمسئولي الحكومات لإيجاد قنوات اتصال مباشر وفعال مع مجموعات المصالح وتمكنها من إدارة حوار بَنّاء وفوري مع أعضاء هذه المجموعات.

إلا أنه على الرغم من الإمكانات المتنوعة التي توفرها وسائل التواصل الاجتماعي للحكومات، لا تزال عديد من الحكومات تنظر إلى الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي باعتباره تحديا كبيرا بسبب نشر الشائعات وخاصة مع قلة عدد الدراسات التجريبية التي اختبرت هذه الوسائل في التواصل مع الجمهور ، لذا يمكن القول أنه لا يزال الجانب الخاص بالتوظيف الفعال لهذه الوسائل من قبل الحكومات يحتاج إلى مزيد من الرصد والتحليل على المستويين البحثي والتنظيمي وُتعد دراسات الحكومة الإلكترونية مجالًا بحثيا حديًثا نسبي ملحوظا في عدد الدراسات والأوراق العلمية المقدمة فيه

ولعل بداية ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية أو وضع الحكومة أونلاين"Online Government Putting" كان في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وكندا واستراليا، حيث ارتبط ذلك بالتبني المبكر لمواطني هذه الدول للإنترنت في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، ومع أواخر العقد نفسه ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية في هذه الدول ثم أخذ في الانتشار في دول الاتحاد الأوروبي، ثم باقي دول العالم.

الشائعات وتأثيرها على الأداء الحكومي

أصبحت الشائعات إحدى مصادر التهديد للأمن الداخلي في الأردن , و غالبا ما تستهدف تشويه الأداء الحكومي و النظام الداخلي و إثارة الفزع و الاضطراب في المجتمع بفئاته المختلفة , و خاصة اذا استهدف المؤسسات المهمة في الدولة او الحكومة او حتى رموز النظام او مواضيع حيوية تهم المواطن الاردني , اذا تطرقت إلى قضايا ترتبط بالأمن المجتمعي و إستقراره , خاصة في زمن انتشار وسائل التواصل الاجتماعي السريع عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت) و تأثيرها بالغ الخطورة على تماسك المجتمع المحلي , و بتالي على الامن الداخلي , خيث يعتبر إنتشار الشائعات و ترويجها أحد أدوات حروب الجيل الرابع و الحروب الحديثة , و أمام حالة الانتفاح التكنولوجي و المعلومات التي بات يشهدها العالم الأن اتخذت بعض الفرق و الجماعات المتطرفة لإستغلال هذه التطور لتحقيق أهدافها في الوصول الأكبر عدد من الناس و إستقطابهم و التأثير فيهم من خلال إشاعة الفوضى و الشائعات او الأكاذيب.

ولعل أبرز هذه الأسلحة تلك المرتبطة بالفضاء التكنولوجي الشائع و أدواته من صفحات مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسوك و تويتر، و مواقع الانترنت بصفة عامة التي يتردد هؤلاء المستخدمين على نطاق واسع مما يساعد أصحاب النفوس الخبيثة في تحقيق أغراضها.

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

و تمثل الشائعة كظاهرة إجتماعية عنصرا مهما في نسيج كل ثقافات البشرية فهي وليدة مجتمعها وتعبر تعبيرا عميقا عن ظروفها النفسية و السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية.

و في الآونة الاخيرة تواجه مجتعاتنا العديد من مخاطر جراء انتشار الشائعات في مواقع تواصل الاجتماعي بصورة غير مسبوقة , فرغم من ان هذه الشبكات قد أسهمت في إطلاق ما يعرف بالمواطن الاعلامي او المواطن الصحفي اذ اسهمت التقنية في بكل فاعلية في توثيق الاحداث و من ثم نشرها على تلك الشبكات بساهم في نشوء ما يعرف بالاعلام البديل و لكن عدم دقة هذه الاخبار و صعوبة التاكد منها و من صحة وسلامة مصادرها أسهم في ان تصبح شبكات التواصل الاجتماعي اداة فعالة لكل من يريد بث الشائعات في ظل كثرة الاخبار و سرعة تدفق المعلومات و سهولة تداولها ومن ثم الأخذ بها و الإعتقاد بصدقها و تكوين الأفكار والرؤى بناء عليها.

وتعد الشائعات من أخطر الظواهر الاجتماعية و أشد بالواقع الاجتماعي و السياسي و لعل السبب الرئيسي الذي يقف وراء خطورتها على بناء الاجتماعي فقدانها للمصداقية مما يؤدي اتخاذ قرارات واجراءات خاطئة تصيب القرارات الفردية والوطنية و تعطيل آلية الى يؤدي الى اتخاذ قرارات واجراءات خاطئة تصيب القرارات الفردية والوطنية وتعطيل آلية اتخاذ القرار السليم، فتكاد تكون الشائعة وراء تنافي المظاهر والسلبية و مظاهر العنف نتيجة نقص المعلومات، وذلك ان الافراد في غمرة الاحداث يحاولون معرفة الحقائق، و يترتب على نقص المعلومة ان يتخذو من الشائعة حقائق و يتعاملوا معها على هذا الاساس، و من هذا المنطلق فإن الشائعات التي تغير الحقائق تؤدي الى نتائج سلبية لا تقتصر على مجال معين او نشاط محدد من مجالات و أنشطة المجتمع المختلفة.

الحكومة الإلكترونية: ظهور المصطلح والمقصود بها:

مع ظهور الإنترنت ظهر اتجاه بحثي يسمي الاتصال الإلكتروني أو E-Communication والذي نبعت منه فيما بعد فكرة الحكومة الإلكترونية التي ا من قبل المسئولين والمهتمين في كافة الدول المتقدمة والنامية؛ نتيجة , لاقت قبوًلا كبير لقناعتهم بأن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المعاصرة والمطورة يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يحصل عليها المواطنين عبر الانتظار في طابور إلى خدمات تكون متاحة باستمرار طيلة اليوم، ويمكن الحصول عليها مباشرة عبر خطوط الاتصال الإلكترونية، وتتفق جميع الدراسات على أن الشبكات الاجتماعية تتيح للحكومات أدوات فاعلةً ض للتواصل وللتفاعل الحقيقي مع المواطنين، ولمشاركة المعلومات والأخبار المختلفة أي وإتاحة فرص متكافئة لجميع القطاعات للوصول للمعلومات ولتلقي الخدمات الحكومية بشكل مباشر وبجودة وسرعة أعلى، بالإضافة لتعزيز ديمقراطية الاتصال عبر توفير الفرص للمواطنين للتعبير عن آرائهم وطرح وجهات نظرهم في مختلف القضايا، بل وتقديم الشكاوى على الصفحات والمواقع الرسمية للحكومة ومؤسساتها المختلفة. وعلى الرغم من تأثيرها البارز على الحكومة إلا أن المحك الرئيس هنا يكمن في كيفية توظيف الحكومات لهذه الشبكات ومدى مراعاتها للمسئولية المجتمعية.

وفي ضوء الانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي والإمكانات الاتصالية الكبيرة التي تتمتع بها، لم تعد الاستعانة بهذه الوسائل من قبل الحكومات والمؤسسات الحكومية مسألة تخضع لاختيار الحكومة نفسها، فإذا قررت الحكومة الانسحاب من هذه المنصات الإلكترونية فإن المحادثات حول القضايا المختلفة سوف تستمر عبر هذه الوسائل دون أن يكون للحكومة صوًتا مسموعا.

أصبحت الحكومة الإلكترونية من المصطلحات التي كثر استخدامها لتطوير الجهاز الحكومي، وينظر للحكومة الإلكترونية كأفضل الوسائل لتقديم الخدمات الحكومية، فالحكومة الإلكترونيه ستجعل أداء الخدمات أيسر و أكثرا نجاحا و تعبير الحكومة الإلكترونية

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

مرادف لتعبير الخدمة الحكومية الإلكترونية، وهي بهذا المفهوم تعني تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الحكومية و تيسير حصول المواطنين على الخدمات.

وتقليل حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الموظفين الحكوميين ,وبالإضافة لتخفيف مساوئ مركزية السلطة وتخفيف حدة البيروقراطية.

فمنذ ما يزيد عن ثلاثة عقود اتجهت الحكومات في مختلف الدول نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات I.C.T لتحسين سبل التواصل مع الجمهور، وتقديم الخدمات الحكومية لهم، ومن ثم ظهرت مصطلحات مثل الحكومة الإلكترونية E Government– أو حكومة الويب Government في دراسات الاتصال، وكلا المصطلحين يشيران لنفس المعنى، وإلى التعاون المثمر بين الحكومة والمواطنين، والنسخة المحدثة من الحكومة بمفهومها التقليدي، ويشيران للحكومة الإلكترونية أو المفتوحة أو الاجتماعية أو التفاعلية والمرتكزة على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لخدمة الوصول للمواطنين.

ويرى البعض أن ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية كان خلال رؤية الأجور النائب الأسبق للرئيس الأمريكي عام 2000، حيث استهدف ربط المواطن بالخدمات الحكومية المختلفة بطريقة إلكترونية تسهم في تخفيض تكلفة تقديم الخدمة وتحسين الأداء، وتسرع من التنفيذ بما يحقق الكفاءة والفاعلية في تحقيق الخدمات الحكومية لكافة قطاعات الجمهور وفي كافة المناطق وفي كافة المجالات.

وبرز انطلاقا من مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم المعلومات الرسمية، والتي تعني بأنها "المعلومات التي تتيحها الهيئات الحكومية على اختلاف تسمياتها من وزارات ومؤسسات ومنظمات ودوائر في مختلف المجالات والموضوعات"، وُتعد هذه المعلومات مورد وطنيا هام يجب إدارته والحفاظ عليه وإتاحته للمستفيدين، كما أنها تعزز الشفافية وتحسن من كفاءة الخدمات الحكومية وتعزز مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار والمشاركة بالحكم، وأن فكرة إتاحة المعلومات الرسمية وتطورها جاء مع تطور المواقع الحكومية وتطور تكنولوجيا المعلومات ابتداءا بحكومة من الحكومة الإلكترونية مرور الهواتف الذكية ووصوًلا إلى الحكومة المفتوحة التي جعلت اختيار المعلومات المتاحة على طلب المواطن وليس على مزاج الحكومات.

تعريف الحكومة الإلكترونية

ينظر للحكومة الإلكترونية E– Government كأداة أساسية لتحقيق الإصلاح الإداري والحكومي داخل الدول، وتعتمد على توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل رئيس، بغية تحويل الإدارة الحكومية لإدارة ديمقراطية توفر خدمات أقل تكلفة وأعلى جودة للمواطنين، والمُراجع للتراث السابق في مجال الحكومة الإلكترونية يجد العديد من التعرفيات المتنوعة لهذا المصطلح الحديث نسبيا وإن أول التعريفات المقدمة لهذا المصطلح قدمه Hernon عام 1998 وعرفها قائًلا: "أنها– ببساطة– استخدام تكنولوجيا المعلومات لتوصيل الخدمات الحكومية مباشرة للمواطنين.

ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية باختصار بأنها: "استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال الحكومة " أو " إتاحة الخدمات الحكومية المختلفة عبر الإنترنت سواء عبر المواقع والصفحات الحكومية الرسمية على الإنترنت، أو عبر الصفحات والحسابات الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي" .

وتشير الحكومة الإلكترونية أي ICT لإتاحة الخدمات الحكومية (العامة) للمواطنين داخل الدولة بشكل أكثر كفاءة، وتس هيل وصول المواطنين للمعلومات التي يحتاجون إليها، وخلق اتصال فعال بين الحكومة والمواطن"

وقدمت الامم المتحدة تعريفا للحكومة الإلكترونية و الذي اصدرته لأول مرة في تقريرها الصادر عام 2003 بعنوان الحكومة الإلكترونية في مفترق الطرق "وعرفتها بأنها إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام و أعمال.

اما عن تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD عام 2003 للحكومة الإنترنت الإلكترونية، فجاء بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوص للوصول لحكومات أفضل.

ويعرف شمس الدين المهدي (2012) الحكومة الإلكترونية قائلًا: "الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية من الحكومة الكلاسيكية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات من الأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة وتهدف لتقديم الخدمات الحكومية".

وقد عرفها آخرون بأنها "توظيف المنظمات الحكومية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية المختلفة للمنظمات والأفراد عبر وسائط وأدوات تقنية وفق قواعد ونظم إدارية وتكنولوجية واتصالية متكاملة"، وأنها "استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لتحسين وتعزيز كفاءة تقدم الحكومة للخدمات للمواطنين، والموظفين، ورجال الأعمال، والهيئات المختلفة.

وبمراجعة عدد من التعريفات المقدمة للحكومة الإلكترونية استخلصت الباحث عدد من العناصر الأساسية التي تشكل محاور لتعريف هذا المصطلح وتتمثل في:

– **أساس الحكومة الإلكترونية:** تقوم الحكومة الإلكترونية على توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ICT بكل ما تتضمنه من تطبيقات متنوعة.

– **تستهدف الحكومة الإلكترونية:** تحسين وصول وجودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين داخل الدولة

– **نتائج الحكومة الإلكترونية:** إتاحة المعلومات الحكومية للمواطنين وغيرهم من الجماعات، وزيادة قدرة المواطن علي التواصل والتفاعل عبر الإنترنت مع الحكومة بقطاعاتها المختلفة، والقدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات الحكومية.

– **معيار نجاح الحكومة الإلكترونية:** تعزيز أداء الخدمات العامة وتدعيم أسس الديمقراطية والإصلاح الإداري والحكومي .ويفسر الباحثون التوجه نحو تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية ومحاولات الإصلاح الإداري والحكومي في الدول، فمع تناقص الثقة في الحكومات وتزايد الاتجاهات السلبية نحو أداء الحكومات في العديد من دول العالم برزت الحكومة الإلكترونية (26) كأداة للتصدي لهذه الظاهرة، وأخذ الباحثون يسعون للإجابة على التساؤل التالي :هل يمكن أن تسهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الثقة في الحكومة وتدعيم اتجاهات إيجابية أكثر نحوها؟

فمع تراجع معدلات الثقة في الحكومات خلال العقود الأخيرة في القرن الماضي؛ لجأت الدول لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة لكسب ثقة المواطنين وتحسين تقييماتهم لأدائها، وسعت عدة دراسات نحو الإجابة على التساؤل التالي: هل الثقة في الحكومة وأدائها زاد

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

مع تزايد تبني الحكومات للحكومة الإلكترونية؟ أم أن نتائج الدراسة المبكرة التي قامت بها منظمة دول التعاون الاقتصادى والتنمية OECDعام 1999 والتي أشارت إلى أن الإنترنت فشل في خلق تواصل فعال بين المواطنين والحكومات، ولم تحقق مشاركة مجتمعية في صنع القرارات السياسية؛ لا تزال تعبر نتائجها عن الواقع.

وبالتالي تتحدد أهمية الحكومة الإلكترونية في أنها تسهم في توصيل المعلومات والخدمات الحكومية من خلال قنوات تقنية متعددة؛ بما يساعد في تحسين الخدمة ووصولها بسرعة وسهولة للمواطن؛ مما ا الشفافية يوفر وقتهم وجهدهم، ويضمن أيضد والعدالة والمصداقية في تقديم الخدمة، كما أنها تسهم في كسر العوائق الزمنية والجغرافية التي تحول دون تقديم الخدمة للمواطن في المكان أو الوقت المناسب .فبالإفادة من الشفافية التي توفرها المنصات الاجتماعية، يمكن للحكومة أن تحقق المزيد من الاتصال الفعال بالمواطنين وتتيح لهم الفرصة للمشاركة بفاعلية عبر رصد ردود الأفعال ووجهات النظر المختلفة لهم من مختلف القضايا بل والسياسات العامة، ويجب أن يؤخذ في الاعتبار أن التواجد على المنصات الاجتماعية لا يعني بالضرورة تحقق مفهوم الحكومة التفاعلية أو المفتوحة؛ حيثُ يعد ذلك خطوة أولى لتعزيز المشاركة الإلكترونية للمواطنين ودعم الاتصال الفعال مع الحكومات .

وتستخدم المؤسسات الحكومية وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق عدد من الأهداف منها :

1- تحقيق المشاركة الداخلية وتبادل الوثائق التنظيمية الداخلية بين الجهات الحكومية .
2- تحقيق المشاركة الخارجية، وتختص بمشاركة المعلومات والوثائق المشتركة مع باقي الجهات والأفراد عبر المواقع الإلكترونية الحكومية.
3- المشاركة على نطاق الدولة، حيث يجري عبر أدوات التواصل الإلكتروني إجراء استفتاء بخصوص قضية معينة على نطاق الدولة.
4- المشاركة المجتمعية، وتشمل الاشتراك مع عامة الناس في مناقشة مختلف القضايا.

وتتمثل مزايا استخدام المؤسسات الحكومية لمواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق الاتصال الخارجي مع الجمهور فيما يلي :

1- **الشفافيه** : مصطلح Transparency يقصد به توصيل وإتاحة المعلومات للمواطنين عما تفعله الحكومات من فعاليات وأنشطة وتحققه من إنجازات، أي انها أسهمت في سرعة نشر أخبار المؤسسات والبلديات و إنجازاتها.
2- **المشاركة** : مصطلح Participation يقصد به إتاحة الفرصة للمواطنين بالمشاركة في صنع السياسات والقوانين وطرح وجهات النظر وقياس ردود فعلهم، أي انها أسهمت في مشاركة ومصداقيتها وكسب تأييد المواطنين لها.
3- **التعاون** : مصطلح Collaboration يقصد به إتاحة فرصة جديدة للتعاون مع المواطنين و طرح الفرص لتبادل الأفكار و جهات النظر الإبداعية و الآراء بين الحكومات و البلديات و أصحاب المصالح أي انها اتاحت مساحات للحوارات و التفاعلات بينهم و بين الجمهور.

فقد أفادت الحكومات والمسئولون الحكوميون من منصات التواصل الاجتماعي لتوصيل خدمات أفضل للمواطنين ولخلق سياسات مفتوحة معهم حيث يساعد التحول للحكومة الإلكترونية على تحقيق المشاركة والتكامل بين الحكومة والمواطنين،كما أنها تساعد على التخلص من البيروقراطية الحكومية، حيث أنها تحدث تحوّلا في المنظمات الحكومية لتصبح منظمات ديناميكية وفاعلة وأكثر كفاءة وغير بيروقراطية في تعاملها مع المواطنين.

وتنطلق الحكومة الإلكترونية من خلال وسائل التواصل الإجتماعي من تغيير النظرة التقليدية إلى المواطن من متلق سلبي للخدمة العامة الحكومية إلى فاعل و شريك عملية إنتاج هذه الخدمة ، أو النظر للمواطنين في إطار مبادئ النموذج الحديث لل خدمة العامة Service Public New والتي تتعامل مع متلقي الخدمة العامة كعميل أو زبون Customer ومن ثم تعمل الحكومة على إرضائه عبر توصيل الخدمات المختلفة له بجودة عالية.

وينظرإ لى شبكات التواصل الإجتماعي بوصفها عاملا أساسيا للتحول نحو الحكومة الإلكترونية , حيث تسمح بخلق دمج بين الحكومات او البلديات و مواطنيها، الأمر الذي عكس على تحقيق مشاركات فعالة بين الطرفين على كافة الأصعدة.

بما في ذلك صياغة السياسيات العامة للدولة

ومن أهم المزايا التي تدعمها شبكات التواصل الاجتماعي تعزيز ديمقراطية الاتصال، فالجميع دون استثناء يمكنه استخدام هذه المنصات ومشاركة المعلومات المختلفة والتعبير عن الآراء بحرية وبدون رقيب .ولكن هل ينعكس اندماج الأفراد على شبكات التواصل الاجتماعي على درجة اندماج المواطنين في الصفحات الرسمية للحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي؟ وعن هذا التساؤل أشارت دراسة HAND & CHING في سنة 2011 إلى أن إزدياد إندماج المواطنين الأمريكيين على منصات التواصل الإجتماعي لا يولد تلقائية في ارتباط مماثل بالصفحات و المواقع الحكومية على الشبكات نفسها.

وتزداد أهمية الشبكات الاجتماعية من ملاحظة نموها المتواصل والسري ا لآخر ع، وطبق الإحصائيات يبلغ عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية حول العالم اثنين ونصف المليار مستخدم لهذه الشبكات وعلى رأسها الفيسبوك وانستجرام وتويتر.

وتشير دراسة حديثة إلى تزايد أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في حياة المستخدمين لها مؤكدة على تعدد آثار استخدام هذه الشبكات للحد الذي يصل بالبعض لمرحلة "إدمان" استخدامها، حيث يعاني أعراض انسحابية وقد ينتكس في حالة التوقف عن استخدامها، وتضيف الدراسة أن حالة الإفراط في استخدام شبكات التواصل الإجتماعي قد تتطلب علاجا نفسيا للتخلص من آثار الإدمان في بعض الحالات.

فالمستخدم يقضي في المتوسط اليومي له على منصات التواصل ما يقارب (50) دقيقة في تصفحه للشبكات الاجتماعية و قد يعتبر البعض هذه الفترة الزمنية بأنها قصيرة , إلا أنها تساوي تقريبا سدس ساعات اليوم الواحد من حياة الفرد بعد إستبعاد ساعات النوم و هي أعلى من معدل الوقت الذي يقضيه الفرد بأي نشاط آخر.

وتستخدم المؤسسات الحكومية (البلديات) مواقع التواصل الاجتماعي من خلال عدة استراتيجيات متكاملة هي :

1- **استراتيجية الدفع: Push** من خلال استخدام هذه الوسائل كأدوات لنشر أخبار ومعلومات خاصة بالمؤسسة.
2- **استراتيجية الجذب: Pull** عبر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي مع الوسائل الأخرى، لتقديم المعلومات الرسمية عبر الشبكات الاجتماعية.
3- **استراتيجية التشبيك: Networking** أى إشراك الجمهور والتفاعل معه عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
4- **استراتيجية الحوار:** عبر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي لتفعيل الحوار مع الجمهور في إطار الاتصال ذي الاتجاهين حيث أشارت بعض الدراسات إلى ضعف توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه أو استراتيجية الحوار في التواصل مع المواطنين

الإصدار الخامس - العدد خمسون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المستهدفين بالصفحات الحكومية على الفيسبوك، واعتماد الصفحات الحكومية المصرية على استراتيجية الدعاية بصورة أكبر والهادفة لعرض إنجازات وأنشطة الوزارات وفعالياتها أكثر من التواصل مع الجمهور؛ وذلك بهدف كسب دعم الرأي العام للمؤسسات الحكومية.

5- **استراتيجية المشاركة:** أي تقديم الفرص للمواطن لمشاركة المعلومات والتعبير عن رأيه ومشكلاته والتواصل مع مؤسسات الدولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

6- **-الاهتمام بالجماهير المعنية:** والتي تعني التفاعل مع كافة جماهير المؤسسة عبر الوسائل دون تمييز فئة عن أخرى، وإتاحة الفرصة لهم للحوار والتفاعل.

لذا نحرص على وصف العلاقات بين الحكومات (البلديات) و بين المواطن عبر وسائل تواصل الإجتماعي عبرثلاث أنماط للعلاقة التشاركية في ظل إعتبار المواطنين كشريك في التنمية و الإنتاج و ليس كمستهلك سلبي للمعلومات و خدمات الحكومة و تتمثل في عدة نقاط منها :

1- من الحكومة (البلدية) للمواطن G2C
2- من المواطن إلى الحكومة (البلدية) C2G
3- من المواطن للمواطن C2C مع عدم وجود الحكومة (البلدية) بطريقة اصنعها بنفسك و كان هذا التصنيف بإرتكاز الدراسة على الخصائص والمزايا التي تتصف بها شبكات التواصل الإجتماعي لتشكيل السلوك الجمعي و التي ثبت أنها الأفضل في إكتشاف و جذب الأعضاء ذوي الإهتمامات المشتركة و في جمع و تبادل المعلومات و اتخاذ القرارات اعلى نطاق واسع و تكامل المساهمات الفردية و الإشراف على المجموعات المختلفة و ادارتها و بغض النظر عن اعتبارات الزمان والمكان.

أهداف الحكومة الإلكترونية: تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف التالية:

1- تقديم الخدمة الحكومية للمواطنين بسرعة وبأقل تكلفة
2- التقليل في الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية
3- دعم التواصل مع المواطنين
4- تحقيق التكامل بين الخدمات الحكومية
5- تحقيق كفاءة أكبر في تقديم الخدمة.
6- بناء الثقة في الخدمات الحكومية.
7- الوصول لكافة فئات الجمهور في أي وقت وفي أي مكان.
8- خلق بيئة عمل تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصال.

مقترحات لتطوير بيئات العمل داخل البلديات في مجال النشر الإلكتروني و الإتاحة المعلوماتية و المعنيين بالتواصل الخارجي مع الجمهور :

1- حتمية تدريب الإعلاميين أو القائمين بالاتصال الذين يعملوا في إدارات متخصصة في النشر الفعال والمؤثر في الجمهور، والذي يوظف مبادىء النشر الإعلامي ويراعي مباديء التربية الإعلامية، خاصة في ظل بروز دور الإعلام دور للتواصل الخارجي مع

الرقمي في مجال إتاحة المعرفة والمعلومات للجمهور؛ تحقيقا للتواصل مع الجمهور من قبل المؤسسات الحكومية الرسمية التي اتجهت نحو توظيف صفحات على مواقع التواصل الإجتماعي.

2- ضرورة ع قد مقابلات متعمقة مع المتحدثين الرسميين للصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية للتعرف على الواقع والتحديات في مجال توظيف إمكانات الإعلام الجديد , لتفعيل دور الحكومة الإلكترونية لتكون أكثر تأثيرا في جمهورها.

3- ضرورة الاستثمار الفعال لإمكانات مواقع التواصل الاجتماع ي في الصفحات الرسمية التي تنشئها المؤسسات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي، إلى جانب تطوير المواقع الإلكترونية الرسمية لهذه المؤسسات من حيث الشكل والمضمون؛ بما يحقق يسر التفاعل وسهولة توصيل المعلومات للمواطن، إلى جانب تقديمها صورة إيجابية عن المؤسسات ا لحكومية.

4- ضرورة الوعي المؤسسي الحكومي بأهمية التربية الإعلامية من حيث مفهومها وأبعادها ومبادئها وقيمها؛ لأجل توصيل رسالتها الحكومية وتوضيح سياستها عبر وسائل الإعلام التقليدية أو الجديدة.

5- ضرورة وعي الباحثين بالربط بين المجالات البحثية في المجال الإعلامي وال تربية الإعلامية، للكشف عن مدى الإفادة من فكرها في تطوير المحتوى الإعلامي , للكشف عن مدى الإفادة من فكرها في تطوير المحتوى الإعلامي مضمونا و شكلا سواء المنشور عبر وسائل الإعلام التقليدية او الحديثة .

6- أن يكون هناك فريق متكامل مخصص ومدرب على النشر الإلكتروني، ويكون متنوع التخصصات، ما بين القادرين على الابتكار في إعداد طرق العرض والتقديم للموضوعات، أو الممارسين لتطبيقات الجرافيك المختلفة لإعداد تصميمات مبتكرة أو فيديوهات تفاعلية أو فيديوهات إنفوجراف ثابتة أو متحركة (ثنائية البعدين، ثلاثية الأبعاد).

7- أن يكون هناك استعانة بالمتخصصين في الموضوع المنشور، إلى جانب المسئ ولين عن النشر والإعداد، بمعنى أن يكون هناك أفراد ضمن الوزارة أو المؤسسة يمكن الرجوع لهم بخصوص التأكد من صحة المعلومات المنشورة في إطار موضوع محدد وهم مسئولون عنه، بحيث لا يكون هناك نشر لمعلومة خاطئة.

8- أن يكون هناك فريق متخصص في متابعة تداعيات الموضوعات المن شورة، حيث لا يتم الاكتفاء بمنشور واحد حول موضوع ما، بل يستكمل متابعته من حيث ما تحقق فيه، كما لابد من الحرص على تكرار عرض المنشورات الخاصة بالتنويه عن وسائل الاتصال بالبلدية او المؤسسة الحكومية سواء منشورات تنويه او عبر الرد على استفسارات المواطنين.

9- أن يكون هناك فريق متخصص لرد على تعليقات المواطنين على منشورات صفحات المؤسسات الحكومية، لأنه الأمر الذي يعني ترجمة حقيقية فعلية للإفادة من أهم مميزات هذه الوسيلة الاتصالية وهي التفاعلية، إلى جانب اهتمامهم بتحليل التعليقات من حيث موضوعاتها واتجاهاتها وسماتها وشكل التفاعل، وهو ما يعطي مؤشرات لرضا الجمهور عن الأداء المؤسسي من عدمه، ويساعد في تعديل المؤسسات الحكومية من مسارها لأن الهدف الأساسي من هذه الصفحات هو خدمة المواطن فالتفاعل مع رسائل الجمهور يعد امرا ضروريا لتعزيز فكرة الحميمة و التفاعل مع المواطن.

المصادر والمراجع:

محمد محمدي, س. (2020). استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني. مجلة البحوث الإعلامية, 55(55-ج3), 1287-1396.

مازن خليل محمد, & عبد الله عبد المنعم عبد اللطيف العسيلي. (2014). وسائل التواصل الحديثة وأثرها على العلاقاتالأُسَرِية.

أحمد عبد الغني راضي, ع. ا., & عبد الحميد. (2021). المنكرات في وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها علي الفرد والمجتمع. مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بكفر الشيخ, 5(1), 151-202.

المطيري, د. س. م. س., & د. سعد محمد سند. (2021). وسائل التواصل الإجتماعى وتأثيرها على المجتمع لممارسة الرياضة كأسلوب حياة صحى بدولة الكويت. المجلة العلمية لعلوم الرياضة, 3(عدد استثنائي فبراير 2021), 84-102.

الحسين, أ. ب. ن. ب. س., & أسعد بن ناصر بن سعيد. (2016). أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات وقيم الشباب من منظور التربية الإسلامية. التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية), 35(169 جزء 3), 325-359.

أ. فاطمة منصور فرج. (2021). دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر وتداول الشائعات المتعلقة بجائحة كورونا (دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بمدينة سرت/ليبيا). مجلة جامعة سرت للعلوم الانسانية, (2), 247-288.

Abstract:

Social networking sites via the Internet, such as "Facebook", have become known as the new social media, which is witnessing a dynamic movement of development and spread. To an audiovisual media tool that affects the decisions and responses of those affected, under pressure from the influential force that uses the personal patterns of the individual (audio, visual, and sensory) in its influence - given that the affected and its patterns are an important axis in the process of influence, exploiting (i.e. the influential force) that the auditory is fast In his decisions because his energy is high and he imagines what he speaks or hears, and the visual is cautious in his decisions because they are based on accurate analysis of the situations, and the sensory bases his decisions on his feelings and emotions derived from the experiences he went through

Social networking sites have made great contributions to activating participation to achieve the desire of each group involved in the same interests and activities. They also have an important role in networking, advocacy, pressure, interaction and influence with unorganized leaders, and in achieving social responsibility if it is properly invested, exploited and directed well for interaction between ministries. Or municipalities and the service recipient (citizen).