

المواطنة الرقمية (استراتيجية تعزيز المواطنة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمواجهة التحديات والمخاطر الأمنية في دول مجلس التعاون الخليجي)

Digital Citizenship (Strategy to enhance citizenship using social media to address security challenges and risks in the GCC countries)

الدكتورة/ هناء علي الضحوي

دكتوراه حاسب ومعلوماتية، أستاذ مساعد، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

haldahawi@kau.edu.sa

الدكتور/ ناصر محمد الساعدي

دكتوراه حاسب ومعلوماتية، شرطة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة

nalsaeedi@adpolice.gov.ae

المستخلص:

سعت هذه الدراسة إلى وضع استراتيجية مقترحة لتعزيز وتنمية قيم المواطنة الرقمية الإيجابية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، التي تعد مطلباً هاماً في ظل الأوضاع الحرجة سواء السياسية أو الاقتصادية أو الأمنية التي تمر بها المنطقة العربية. ولتحقيق ذلك تناولت الدراسة أهم التحديات المعاصرة والعوامل الاجتماعية، والنفسية، والثقافية، والدينية، والاقتصادية، والسياسية المؤثرة في مفهوم المواطنة بشكل عام والمواطنة الرقمية الإلكترونية بشكل خاص، كذلك قياس معدل المواطنة أو العلاقة بين الفرد والدولة، وطرق تعزيزها، وسبل تنميتها لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي، وذلك لتعزيز الأمن الوقائي، ولتسهم في الدفع لتحقيق مشروع الاتحاد الخليجي.

وللتعرف على مستوى قيم المواطنة الرقمية الإلكترونية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، تم جمع (4 مليون تغريدة) من تغريدات المستخدمين من موقع (Twitter) للتواصل الاجتماعي وبشكل مباشر وفقاً لخصائص معينة وهو عدد كبير ومثالي من البيانات الرقمية لتحقيق الهدف الأساسي من الدراسة، ولقد تم استخدام تقنيات وأدوات بحثية متطورة لتحليل هذه البيانات ومن ثم استخدام أساليب إحصائية متعددة لتقويم النتائج. بعد ذلك تم طرح الإطار العملي للبحث مشتملاً على جزأين رئيسيين: الأول يتعلق بإطار العمل المقترح، والثاني بالذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، وتقنية تدريب الآلة (Machine Learning)، ولقد أسفر إطار العمل عن عدد من النتائج التي توضح الوضع الحالي لمدى مواطنة الأفراد، وكيفية سد الخلل للحصول على مستوى مواطنة رقمية أعلى.

ولترجمة نتائج الدراسة بشكل واقعي، تم تقديم مقترح الخطة الاستراتيجية الخليجية الشاملة لتعزيز قيم المواطنة الرقمية وتنميتها، متضمنة مجموعة من البرامج التنفيذية القابلة للقياس إستنادا إلى مفهوم المواطنة، والمواطنة الرقمية وأفضل الممارسات العالمية، وخطة عمل قابلة للتنفيذ، تشتمل على برامج تنفيذية في المحاور الأساسية للبحث، مع بيان آليات التنفيذ ضمن نطاق دول مجلس التعاون الخليجي.

الكلمات المفتاحية: المواطنة الرقمية، وسائل التواصل الاجتماعي، الذكاء الاصطناعي، تدريب الآلة، دول مجلس التعاون الخليجي.

Digital Citizenship (Strategy to enhance citizenship using social media to address security challenges and risks in the GCC countries)

Abstract:

In this study, we propose a strategy for promoting and enhancing positive digital citizenship values among the citizens of the Gulf Cooperation Council (GCC) states using social media. The positive citizenship is considered as an important component of state under the current critical conditions and difficult circumstances, whether it's the political, economic or the security situation experienced in the surrounding Arab countries and in the middle-east area in general. To achieve this, we study and address the most important challenges that influence the concept of citizenship in general and the digital citizenship in particular; including social, psychological, cultural, religious, economic, and political factors. In addition, we measure and analysis the citizenship level in the GCC and the relationship between the citizen and the country, and methods of promoting it, as well as ways to develop the citizenship values between citizens in the GCC countries. In order to strengthen the preventive security, and to successfully contribute and advance the Gulf Union project.

To better understand the level of digital citizenship for the citizens of the Gulf States and related values using social media, we collected 4 million tweets directly from the social networking site (Twitter) using temporal, spatial and textual features. The huge number of collected data is perfect and optimum to achieve the primary objectives of the study. We have evaluated our proposed techniques using standard and well-known evaluation matrices.

After that, we present our proposed framework into two main parts: the first discuss the proposed framework, and the second is about the use of artificial intelligence (AI), and particularly the use of Machine Learning algorithms. The results show that we can measure and evaluate the level of citizenship in the GCC states as well as we experimentally show techniques of enhancing and improving the digital citizenship.

To translate the theoretical knowledge into action, we introduce a comprehensive GCC strategy to promote digital citizenship and its values, including a range of executive programs that are measurable, about the concept of citizenship, based on the global best practices of digital citizenship. We have also proposed an actionable plan that can be implemented on the study and the suggested strategy, including the hypothesis and the objective of the study and within the Gulf Cooperation Council (GCC).

Keywords: Digital citizenship, Social media, Artificial intelligence, Machine Learning, GCC

1/1 المقدمة

نظراً لما تواجهه مجتمعاتنا من انفتاح ثقافي وتكنولوجي، وانطلاقاً من الطفرة التقنية الهائلة التي يعايشها عالمنا المعاصر، أثارت وسائل التواصل الاجتماعي العديد من المفاهيم والقضايا الخلافية التي أثرت في قيم المواطنة لدى الأفراد، إذ تتسم وسائل التواصل الاجتماعي بعدد من الخصائص والمميزات كالاندماج والمشاركة والانفتاح وغياب الحدود. ويفرض النمو الكبير الذي شهدته هذه المواقع عدداً من التحديات على المجتمعات لرفع مستوى الوعي بمفهوم المواطنة لدى أفرادها، فعلى الرغم من تعدد إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي فإن هنالك العديد من السلبيات والمخاوف المرتبطة بها، فهنا تكمن الحاجة إلى الاستفادة منها وتسخيرها لترسيخ مبادئ وقيم إيجابية لدى الأفراد، من أهمها تلك التي تقوم على أساسها الوطنية والمواطنة ودور المواطن تجاه وطنه.

أحد أهم وسائل التواصل الاجتماعي والأكثر استخداماً وخاصة في دول مجلس التعاون الخليجي هو تويتر (Twitter)، ظهر الموقع في عام 2006 وبدأ في الانتشار الفعلي كونه يقدم خدمة جديدة على الساحة لتقديم التدوينات المصغرة في عام 2007، كما أنه يدعم أكثر من 35 لغة، منها الإنجليزية واليابانية والأسبانية والعربية والفارسية ويمكن للمستخدمين الاشتراك في تويتر بشكل مباشر عن طريق الصفحة الرئيسية للموقع وتكوين ملف شخصي باسم الحساب إذ تظهر آخر التحديثات بترتيب زمني، كما يتيح الموقع للمستخدمين نشر تغريدة أو رسالة قصيرة (في حدود 140-280 حرف) عن أي موضوع، يقوم الأشخاص بالكتابة عن موضوعات شخصية أو طرح آرائهم وأفكارهم حول الأحداث المحيطة بهم، أو تبادل المعلومات والثقافات والتواصل مع الآخرين. بدءاً من ديسمبر 2009 فإن محرك البحث الشهير جوجل (Google) بدأ بعرض نتائج بحث فورية في محركه لمدخلات المستخدمين الجديدة في تويتر وذلك لأهميتها وأهمية هذا الموقع سريع الانتشار،

فقد بلغ عدد المستخدمين النشطين 317 مليون مستخدم سنوياً وتجاوزت عدد زيارات المواقع المتضمن بها تغريدات مليار زيارة، أما عدد التغريدات فتجاوزت معدل 58 مليون تغريدة في اليوم الواحد (Twitter، 2016)، كما يمكن الكتابة في موقع تويتر ومتابعة التحديثات عن طريق الهواتف المحمولة أو الحواسيب السطحية، وهو سبب آخر أدى إلى شهرة الموقع والانتشار الهائل للمعلومات عبر مختلف وسائل التواصل المختلفة الحديثة.

فعلى سبيل المثال في إحصائية أصدرتها شركة جوجل توضح بأن السعودية حصلت على المركز الأول عالمياً في عدد المغردين في تويتر مقارنة بعدد السكان، إذ تمتلك السعودية ما يزيد عن ١٢ مليون حساب في تويتر، تغرد بأكثر من ٥٠٠ ألف تغريدة يومياً. وقد حصلت مدينة الرياض على المرتبة العاشرة في قائمة المدن الأكثر تغريداً على مستوى العالم (الحماضي، 2016). وفي دراسة أعدتها هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة أوضحت أن هناك نحو 363 ألف مستخدم نشط لموقع تويتر حيث تتم مشاركة ما يعادل 2.5 مليون تغريدة يومياً (هيئة تنظيم الاتصالات، 2014)، وهذا يعد استخداماً كبيراً مقارنة بعدد سكان الدولة، كما أن العدد الهائل للسائح يلعب دوراً هاماً في انتشار المعلومات والتواصل بين أفراد المجتمع والاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي وكثرة استخدامها.

ساهم هذا التضخم الهائل في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ظهور وانتشار العديد من الظواهر السلبية المعاصرة، كانتشار الجماعات المتطرفة على شبكات التواصل الاجتماعي، واستخدام هذه المنصات الحديثة في تجنيد الإرهابيين والمتطرفين بالإضافة إلى تفشي العنصرية الطائفية، والعرقية، والمذهبية، والتحرش بالآخرين من خلال محاولات تشويه السمعة، إذ يقوم البعض بالتستر خلف ستار أسماء وحسابات وهمية في هذا الفضاء الإلكتروني الكبير، ومن ثم يطلقون العنان لبث أفكارهم ومعتقداتهم دون الأخذ في الاعتبار مدى الإضرار بأمنهم وأمن أوطانهم، ومما لا شك فيه إن العديد من رموز الفكر التكفيري وأصحاب العقائد الفاسدة قاموا باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتجنيد الإرهابيين بواسطة الخطاب الفكري الإسلامي، واستطاعوا بأساليبهم التحريضية الجذابة، وخطبهم الرنانة، ومعرفتهم بمواطن الضعف لدى الشباب، استقطاب العديد من الأتباع وتوجيههم حسب رغباتهم.

من هذا المنطلق ظهرت لدينا الحاجة لتعزيز قيم المواطنة، ليس بشكلها التقليدي فحسب، بل باستخدام منصات التواصل الاجتماعي الحديثة. فإذا كانت المواطنة هي منظومة المبادئ والقيم والحقوق والواجبات المترتبة على المواطن تجاه وطنه وأمتة، فإن المواطنة الرقمية أو الإلكترونية هي أحد أشكال التعبير عنها ولكن بشكل افتراضي وعلى نطاقات كبيرة مما يجعل المسؤولية الوطنية أكبر.

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير أداة تقوم بقياس معدل المواطنة الرقمية في مواقع التواصل الاجتماعي، ثم استخدام هذه الأداة لقياس المواطنة الرقمية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي ومدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي وبخاصة تويتر فيها وكذلك الخروج باستراتيجية لتعزيز المواطنة الإلكترونية للحد من المشكلات الأمنية المعاصرة.

1/2: مشكلة وتساؤلات البحث

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي منبراً هاماً لا يستهان به يعبر من خلاله أفراد المجتمع عن آرائهم وأفكارهم ومعتقداتهم عن مختلف الموضوعات في شتى الميادين. ومما لا شك فيه أن البعض يقوم باستخدام هذه التقنيات استخداماً سلبياً واستغلالها لإثارة الفتن ونشر الشائعات والأفكار المتطرفة وما إلى ذلك،

إذ وجدت هذه الفئة في وسائل التواصل الاجتماعي أرضاً خصبة مما أدى إلى تزايد المشكلات الأمنية المعاصرة. وعلى صعيد آخر فإن وسائل التواصل الاجتماعي قد تخطت الوسائل التقليدية في فاعليتها وقدرتها السريعة في التأثير في التوجهات الفكرية والسلوكية والقيمية للأفراد مما يشكل تهديداً على الأمن الفكري لمستخدميها.

ونتيجة لعظم فاعلية هذه الوسائل ومن خلال الشبكة العنكبوتية التي تتجاوز الحدود السياسية والجغرافية والزمنية فلا بد من توظيف فضاء الإنترنت الشاسع للتعبير عن المواطنة الحقيقية والحب الحقيقي للوطن والدفاع عنه من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، والرد على الشائعات والأخبار المغلوطة، وهذا ما يمكن تسميته بالمواطنة الرقمية أو الإلكترونية. في ضوء ما تقدم تنبع مشكلة الدراسة الحالية والتي يمكن صياغتها في السؤال الرئيس الآتي:

كيف يمكن تعزيز قيم المواطنة الرقمية والانتماء الوطني من خلال وسائل التواصل الاجتماعي لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي؟

ويتفرع منه التساؤلات الآتية:

- 1- ما هو مفهوم المواطنة الرقمية بشكل عام ولدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص؟
- 2- ما هي أهم قيم المواطنة الرقمية الواجب توافرها في مواطني دول مجلس التعاون الخليجي؟ وفي المقابل ما هي حقوقهم التي يجب أن تقدمها لهم أوطانهم؟
- 3- ما هي أهم التحديات المعاصرة والعوامل الاجتماعية والثقافية والدينية والاقتصادية والسياسية المؤثرة التي تحد من ممارسة مواطني دول مجلس التعاون الخليجي لقيم المواطنة الرقمية؟
- 4- كيف يمكن قياس المواطنة الرقمية خلال وسائل التواصل الاجتماعي في دول مجلس التعاون الخليجي؟
- 5- ما هي طرق تعزيز وتنمية المواطنة الرقمية لدى الأفراد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي في دول مجلس التعاون الخليجي؟

1/3: أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى ما يلي:

- وضع تعريف واضح ومحدد للمواطنة الرقمية وتخصيصها لدول مجلس التعاون الخليجي.

- التعرف على قيم المواطنة الرقمية الواجب توافرها في الأفراد المنتمين لدول مجلس التعاون الخليجي مقابل الحقوق المقدمة لهم من أوطانهم.
- التعرف على أهم التحديات المعاصرة والعوامل الاجتماعية والثقافية والدينية والاقتصادية والسياسية المؤثرة التي تحد مواطني دول مجلس التعاون الخليجي من ممارسة قيم المواطنة الرقمية؟
- تصميم إطار عمل علمي لقياس المواطنة الرقمية لقياس وتحليل التغريدات التي تتضمن بعض الأوسمة (Hashtag) في موقع تويتر (Twitter) كنموذج لإحدى أهم وسائل التواصل الاجتماعي.
- تقديم خطة استراتيجية مقترحة لتنمية وتعزيز قيم المواطنة بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

1/4: أهمية البحث

تعزى أهمية هذه الدراسة بصفة عامة إلى ما لوسائل التواصل الاجتماعي من أهمية في شتى المجالات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والأمنية وغيرها، وبشكل خاص فإن هذه الدراسة تتناول مفهوم المواطنة الرقمية لدى المواطنين، ولا سيما في دول مجلس التعاون الخليجي التي تعاضمت أهميتها في ضوء الازدياد المطرد لعدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي المتعددة ودورها الفاعل في تبادل ونشر المعلومات على نطاق واسع التي من شأنها أن تؤثر سلباً أو إيجاباً في أمن الأوطان والمواطنين، ولاستغلال وسائل التواصل الاجتماعي استغلالاً أمثل يجب التركيز على تعزيز المواطنة الرقمية واستخدامها للدفاع عن الوطن و رموزه ومعطياته ضد ما يثار أحياناً ضده من لغط و هجوم، و كذلك تكريس حب الوطن والتعبير عن هذا الحب بكل الأشكال والصور التعبيرية للحب الحقيقي والمواطنة الصالحة والصادقة. وأيضاً التعريف بحقوق وواجبات المواطن تجاه وطنه ودينه وأمتة، ونشر ثقافة المواطنة إلكترونياً.

ولقد قام الباحثان في هذا البحث بإيجاد أداة لقياس المواطنة الرقمية لدى شريحة من مواطني دول مجلس التعاون الخليجي من خلال موقع التواصل الاجتماعي تويتر ومن خلال النتائج يمكن الخروج بتوصيات من شأنها المساهمة في تعزيز ورفع مستوى المواطنة الرقمية وسد الفجوات بين المواطن ووطنه وللتقليل من المشكلات المعاصرة كالإرهاب والتطرف والعنصرية وما إلى ذلك.

1/5: منهجية البحث

أعتمد البحث الحالي على منهجين أساسيين من مناهج البحث العلمي لتحقيق أهداف الدراسة:

1- المنهج الوصفي:

تم استخدامه كونه يعنى بوصف الظاهرة كما هي بالواقع، وجمع المعلومات عنها وتنظيمها والتعبير عنها كماً وكيفاً للوصول إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر (عبيدات، عدس، 2001). ويتناول هذا البحث وصف المواطنة كما هي حالياً في وسائل التواصل الاجتماعي، كما يعبر عنها مواطنو دول مجلس التعاون الخليجي.

2- المنهج التجريبي:

يرتبط هذا المنهج بالقيام بالتجارب العلمية التي تستهدف جمع المعلومات عن مشكلة ما وتنظيمها وتحليلها وتركيبها بشكل يمكن من الوصول إلى مجموعة من النتائج التي تساهم في حل المشكلات التي يتصدى لها البحث (الياسري، العبيدي، 2007). إن هذا البحث يقوم باستخدام نموذج إطار عملي تم تصميمه لتحليل البيانات التي تم جمعها من تويتر ثم تحليلها وقياس تأثير عدة عوامل عليها للوصول إلى نتائج واقعية ودقيقة.

1/6: الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الجزء من البحث بعض من الدراسات السابقة العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية في مجالين رئيسيين وهما المواطنة واستخدامات وسائل التواصل الاجتماعي في المجالات المختلفة، ورتبت الدراسات زمنياً من الأقدم للأحدث كما يلي:

أولاً: المواطنة

هدفت دراسة (القحطاني، 1998) إلى بيان مفهوم التربية الوطنية وعلاقتها بالمناهج التعليمية الأخرى والأساليب التي يمكن استخدامها في تدريسها وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المواطنة نظام متكامل مبني على حقوق الفرد وواجباته التي تقوم عليها العلاقة بين الفرد ومجتمعه الذي يعيش فيه ويتحدد دور التربية الوطنية في تعليم الطالب ما يحتاجه من معلومات ومهارات وقيم تمكنه من معرفة حقوقه وواجباته تجاه المجتمع. والتربية الوطنية مهمة لإعداد المواطن، على وفق فلسفة المجتمع التي يقوم عليها وهي قائمة في المجتمع السعودي على الأصول الثابتة من كتاب الله وسنة رسوله عليه الصلاة والسلام، ويحتاج المواطن إلى تنويره بالمعرفة والقيم والمهارات التي تساعد على أداء دوره تجاه مجتمعه والمجتمعات الأخرى ذات العلاقة بهذا المجتمع. وفي دراسة أخرى أعدها (هلال، 2000) تهدف إلى التعرف على مدى وجود مظاهر المواطنة لدى طلبة المرحلة الثانوية من وجهة نظر المدرسين وأولياء الأمور والطلبة أنفسهم بدولة الكويت، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (510) مدرسين و(384) ولي أمر و(884) طالباً. وأظهرت الدراسة أن الهيئة التدريسية وافقت بدرجة متوسطة على وجود مظاهر المواطنة لدى طلبة المرحلة الثانوية، وأن موافقة أولياء الأمور والطلبة أنفسهم على ذلك كانت بدرجة كبيرة، وتعد المدرسة والأسرة والإعلام والأصدقاء أكثر الجهات التي تساهم في تنمية المواطنة. كما قام (العامر، 2005) بدراسة استكشافية عن مدى أثر الانفتاح الثقافي في مفهوم وأبعاد المواطنة لدى الشباب السعودي ومدى وعيه بأبعاد المواطنة (الهوية، الانتماء التعددية، الحرية، المشاركة السياسية) إضافة إلى التأصيل النظري لمفهوم المواطنة والانتماء واستخلاص أهم الأبعاد للمواطنة بمفهومها العصري، إضافة إلى تحديد أهم المتغيرات العالمية المعاصرة التي انعكست على مفهوم المواطنة ومن ثم تقديم رؤية مقترحة عن إقامة تفعيل مبدأ المواطنة ودور مؤسسات المجتمع ذات العلاقة في ذلك. وقد استخدم العامر المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استبانة لجمع المعلومات والحصول على البيانات اللازمة لاستخلاص النتائج وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (544) منهم (441) شاباً و(103) شابات من شباب المملكة العربية السعودية الذين هم على مقاعد الدراسة الجامعية في كليات المعلمين جامعة الملك سعود، والملك فهد للبترول والمعادن، وكلية المجتمع بمنطقة حائل، وكلية التربية للبنات لمنطقة حائل حيث توصلت الدراسة إلى وجود تناقض في بنية الوعي والصورة الذهنية السياسية، والتردد بين المطروح عبر وسائل الإعلام والتمسك بالجزور.

وقام (Homana et al.,2006) بدراسة هدفت إلى تقويم البيئة المدرسية الملائمة لتربية المواطنة، والتحقق من العلاقة بين الخصائص التي تعززها، وقد استخدمت الدراسة التحليل المنهجي الوصفي، وقد أظهرت الدراسة أن تربية المواطنة السليمة تتطلب إجماع أعضاء المجتمع المدرسي على فلسفة التعليم وما يترتب عليها من تحقق لأهداف التربية الوطنية وضرورة الإلمام بالمعرفة المتعلقة بالأمور الوطنية بهدف تعزيز المهارات المختلفة (مهارات تعليمية، تشاركية، الخبرات التعاونية) والتي تسهم في إنجاز الأعمال بروح الفريق الواحد إذ تساعد البيئة التعاونية المعلمين في الاشتراك معاً ضمن بيئة داعمة لتحقيق الأهداف المخططة وترفع من التحصيل المعرفي للطلبة، كذلك بينت الدراسة أن الثقة المتبادلة والتفاعل الإيجابي يمثل ضرورة للبيئة التعليمية الداعمة لتربية المواطنة، فضلاً عن الإلتزام بالتعليم والتفاعل مع المجتمع الخارجي لتفعيل تربية المواطنة. كما أوضح (Hudson,2006) في دراسته أثر مجتمع المدرسة على المواطنة كتركيز خاص في إطار دراسة حالة، حيث بدأت بدراسة معاني الصراع الذي يعزى إلى المواطنة وتربية المواطنة وحاولت تقصي تبني مفهوم المواطنة من خلال منظومة العلاقات بين الحقوق والواجبات، والمشاركة والهوية، وقد تم مناقشة وفحص فيما إذا كان مفهوم العولمة يمثل واقعية جديدة أو أنه اتجاهات استمرار وجود، وقد رأت الدراسة أن العولمة شكلت تحديات مهمة جعلت من تربية المواطنة ضرورة ملحة في القرن الواحد والعشرين وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) طالب وقد تم توزيع استبانة في إطار مسح لآراء الطلاب وإجراء مقابلات لهم، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت أن الطلاب ينظرون إلى التربية على المواطنة باعتبارها مفيدة من خلال بعد العولمة، وينظرون إلى إدراك تعدد الثقافات والبعد المحلي والتمثيل الديمقراطي كمشاركة في التعلم لتطوير الوعي التنموي للاقتصاد وكتحدٍ للعنصرية، وقد أظهر المشروع إمكانية تحويل أو نقل العلاقات خلال المدرسة باعتبارها ممارسة مجتمع نحو المواطنة كذلك أثرت بشكل مهم في شعور الشباب بالهوية وترويج مفهوم الوكالة. وفي دراسة أعدها (Ruget,2007) عن معرفة أثر ضعف الدولة في المواطنة سلباً، حيث أظهرت كيف يؤثر ضعف الدولة في مستوى المواطن وكيف ينعكس ذلك عليه من خلال دراسة ميدانية. وقد تم فحص ثلاث فرضيات وهي أولاً: عدم قدرة الدولة على ضمان توفير البضائع والخدمات الأساسية وإجبار المواطنين على القيام بمسؤولياتهم مثل دفع الضرائب، احترام القانون والخدمة في الجيش، ثانياً: فقد المواطنون الثقة في النظام الحاكم وهذا يتجلى في الانخراط في مظاهرات وإضرابات ونشاطات احتجاجية أخرى، ثالثاً: ضعف الدولة أثر سلباً في الشعور بالانتماء وعضوية الجماعة ودعم الهويات غير الوطنية لذلك فإن ضعف الولاء والانتماء تزايد وخصوصاً بين المواطنين الذين غادروا البلاد بحثاً عن فرص عمل أفضل في الخارج. وتهدف دراسة (المرهبي، 2008) إلى التعرف على العوامل المؤثرة في قيم المواطنة لدى طلبة المرحلة الثانوية بمحافظة عمران في جمهورية اليمن، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية من طلاب وطالبات المدارس الثانوية في محافظة عمران، فقد استخدم المرهبي المنهج الوصفي الإحصائي التحليلي لدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام استبانة تم بناؤها وتوزيعها على أفراد عينة البحث لهذا الغرض. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: إن تأثير عوامل التدين في قيم المواطنة جاء في الترتيب الأول بمعدل متوسط (4.3) للممارسة، بينما تأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية - يليه العوامل التربوية بمعدل 3-8 للممارسة، وتأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وعوامل الانتماء من قيم المواطنة بالمرتبة الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة على التوالي، وقد بينت الدراسة بند الخطاب أن له أعلى تأثير في عوامل التدين وإن القنوات الفضائية غير اليمنية في عوامل الاتصال والإعلام أن له أدنى معدل، كذلك تبين أنه لا يوجد تأثير لمتغير (حضر، ريف) على درجة العوامل الاقتصادية المؤثرة في قيم المواطنة.

وفي دراسة للـ (القحطاني، 2011) هدفت إلى معرفة مستوى قيم المواطنة لدى الشباب في جامعات المملكة العربية السعودية ومدى إسهامها في تعزيز السلامة والأمن الوقائي والكشف عن المعوقات التي تحد من ممارسة الشباب أو الجامعات لقيم المواطنة إضافة إلى معرفة مقومات تفعيل ممارسة قيم المواطنة في الواقع لدى هؤلاء الشباب.

وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية من الطلبة السعوديين الذكور الذين تتراوح أعمارهم من 18-23 سنة في جامعات الإمام محمد بن سعود الإسلام، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعة الملك خالد وجامعة تبوك خلال العام 2009. حيث تكونت العينة من (384) طالباً بنسبة 5 % من مجتمع الدراسة البالغ (76146) طالباً، وقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل الاستراتيجية الوطنية لحماية النزاهة ومكافحة الفساد، والعمل على توعية المواطن والمقيم بحقوقه وواجباته، والإسراع في إنشاء الهيئة الوطنية التي بنيت عليها الخطة الاستراتيجية المذكورة وتفعيل تطبيق الأنظمة والقوانين بشفافية وموضوعية مع الجميع دون استثناء إضافة إلى أنه على المؤسسات التعليمية الاهتمام بتعزيز مكانة الوطن في نفوس الطلاب من خلال تنمية الوعي والعمق الاستراتيجي والديني للوطن إقليمياً وعربياً وإسلامياً وعالمياً وقد اقترحت الدراسة إجراء دراسة أخرى عن الثقافة السائدة في المجتمع السعودي ودراسة ظاهرة تعاضد أعداد العمالة الوافدة وأثرها في الأمن الوظيفي للشباب.

ثانياً: استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في المجالات المختلفة

نظراً للتأثير الواضح لشبكات التواصل الاجتماعي وكم المعلومات الهائل التي تقدمها، ومدى الاستفادة من هذا الرصيد المعلوماتي في قطاعات عدة واستثمارها لتحقيق أغراضهم وأهدافهم، فقد تمت العديد من الدراسات عن استخداماتها في مختلف المجالات يجدر تسليط الضوء على بعض منها بإيجاز. قام (Amichai-Hamburger et al., 2010) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الصفات الشخصية للأفراد وسلوكياتهم في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، إذ أثبتت الدراسة أن صفات الفرد سواء إيجابية أو سلبية تنعكس بشكل طردي على سلوكياتهم وأساليب استخدامهم للمواقع الشهيرة مثل الفيسبوك وتويتر وغيرها. وفي دراسة عن استخدام السياسيين والمشرعين لوسائل التواصل الاجتماعي قام بها (Golbeck et al., 2010) لمعرفة نوعية المحتوى الذي يقدمه أعضاء الكونجرس الأمريكي من خلال المدونات وموقع تويتر وتحليل مدى تفاعل أفراد المجتمع معهم وردود أفعالهم المختلفة، وقياس مدى الشفافية بين الحكومة والشعب. وفي دراسة أخرى قام بها (Li et al., 2012) عن إمكانية كشف الجرائم والكوارث المتزامنة مع المناسبات والأحداث في مختلف الدول من خلال استرجاع كل التغريدات المتاحة على تويتر خلال المدة الزمنية للحدث بشكل آني، والمشتعلة على عبارات أو كلمات مفتاحية ذات علاقة بالحدث، ومن ثم تحليلها باستخدام تقنيات تنقيب البيانات لرصد أي هجوم أو محاولة تخريبية. كما قدم (Chowdhury et al., 2013) في دراسته نظاماً يسمى Tweet4act لتصنيف المعلومات التي يتم استرجاعها من تويتر آلياً واستخدام ذلك النظام في رصد الكوارث الطبيعية مثل الأعاصير والزلازل والفيضانات. وفي دراسة (Alsaedi et al., 2015) حول استخدام المحتوى المعلوماتي المتاح في وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة موقع تويتر، لتحديد واكتشاف الأحداث التخريبية بشكل فوري باستخدام ثلاث خصائص: زمانية، مكانية، ونصية، ولقد توصلت الدراسة أن استخدام الخصائص الزمانية والمحتوى النصي الذي يرسله المستخدمين في نفس الوقت يسفر عن نتائج أكثر دقة، كما تقدم نتائج الدراسة رؤية جديدة لجمع المعلومات حول أحداث العالم الحقيقية وكذلك مصدراً مفيداً لتحسين الوعي ودعم اتخاذ القرار.

وفي بحث آخر (Aldahawi & Allen, 2015) عن استخدام تويتر من قبل شركات النفط وتحليل، التغريدات المسترجعة وفقاً لعناصر محددة باستخدام أساليب وأدوات مختلفة لتنقيب البيانات ومن ثم تصنيف هذه التغريدات والمغردين عن هذه الشركات إلى مجموعات تجمعها عناصر مشتركة، ومن ثم تستطيع هذه الشركات وضع آلية للتعامل مع الفئات المختلفة وخاصة مع الفئات الهجومية أو التي تبث رسائل سلبية لتشويه سمعة الشركة أو نشر أخبار مغلوطة عنها.

وتعقبنا على الدراسات السابقة التي تم استعراضها في هذا البحث، وبعد قراءات متعددة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي، لم يجد الباحثان دراسة حول استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز وترسيخ قيم المواطنة الرقمية لدى أفراد المجتمع بكافة فئاتهم. وذلك يزيد من أهمية الدراسة الحالية حيث تعمل على جمع وتحليل البيانات المتاحة على مواقع التواصل الاجتماعي لقياس المواطنة لدى مواطني دول الخليج العربي، ومن ثم وضع المقترحات التي من شأنها رفع المواطنة عموماً والمواطنة الرقمية خصوصاً.

الإطار النظري

2/1: تحديد مفهوم المواطنة بشكل عام والمواطنة الرقمية بشكل خاص

المواطنة لغوياً:

المواطنة والمواطن مأخوذة في العربية من الوطن: المنزل الذي تقيم فيه وهو " موطن الإنسان ومحلّه " وطن يطن وطناً: أقام به (طه، عبد الحكيم، 2013)، وطن البلد: اتخذ وطناً، توطن البلد: اتخذ وطناً، وجمع الوطن، أوطان (ابن منظور، د.ت). الوطن: مكان إقامة الإنسان ومقره، ولد أم لم يولد به (الرازي، د.ت).

المواطنة اصطلاحاً:

عرفتها موسوعة كولير الأمريكية؛ بأنها أكثر أشكال العضوية اكتمالاً في جماعة سياسية ما (الدجاني، 1999). أما الموسوعة العربية العالمية؛ فإنها تعرف المواطنة على أنها: اصطلاح يشير إلى الانتماء إلى أمة أو وطن (الموسوعة العربية العالمية، 1996).

وفي قاموس علم الاجتماع تم تعريفها على أنها: مكانة أو علاقة اجتماعية تقوم بين فرد طبيعي ومجتمع سياسي (دولة)، ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الأول الولاء، ويتولى الطرف الثاني الحماية، وتتحدد هذه العلاقة عن طريق القانون (غيث، 1995).

ويمكن تعريف المواطنة إجرائياً:

بأنها شعور الفرد بالانتماء إلى جماعة اجتماعية لها ثقافة وتاريخ ومصير مشترك، ويُنظم هذا الشعور اجتماعياً وقانونياً وسياسياً، ويساهم الفرد من خلال هذا الانتماء بشكل فاعل في الحياة الاجتماعية.

المواطنة الرقمية:

هي تفاعل الفرد مع غيره باستخدام الأدوات والمصادر الرقمية مثل الحاسوب بصوره المختلفة، وشبكات المعلومات،

كوسيلة للاتصال مع الآخرين، باستخدام العديد من الوسائل أو البرامج مثل: البريد الإلكتروني، المدونات، ومختلف مواقع شبكات التواصل الاجتماعي (شرف، الدمرداش 2014). إذاً هي مجموع القواعد، والضوابط، والمعايير، والأعراف، والأفكار، والمبادئ المتبعة في الاستخدام الأمثل والقيام للتكنولوجيا، التي يحتاجها المواطنون صغاراً وكباراً من أجل المساهمة في رقي الوطن، فالمواطنة الرقمية باختصار هي توجيه وحماية: توجيه نحو منافع التقنيات الحديثة، وحماية من أخطارها، أو باختصار أكثر دقة هي التعامل الذكي مع التكنولوجيا.

لا ينبغي أن نفهم من معنى المواطنة الرقمية أنها تهدف إلى نصب الحدود والعراقيل من أجل التحكم والمراقبة، بمعنى التحكم من أجل التحكم، الشيء الذي يصل أحياناً إلى القمع والاستبداد ضد المستخدمين بما يتنافى مع قيم الحرية والعدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان. فالمواطنة الرقمية تهدف إلى إيجاد الطريق الصحيح لتوجيه وحماية جميع المستخدمين خصوصاً الأطفال والمراهقين، وذلك بتشجيع السلوكيات المرغوبة ومحاربة السلوكيات المنبوذة في التعاملات الرقمية، من أجل مواطن رقمي يحب وطنه ويجتهد من أجل تقدمه.

يمكن تعريف المواطنة الرقمية كذلك بأنها (قواعد السلوك المعتمدة في استخدامات التكنولوجيا المتعددة) مثل استخدامها من أجل التبادل الإلكتروني للمعلومات، والمشاركة الإلكترونية الكاملة في المجتمع، وشراء وبيع البضائع عن طريق الإنترنت، وغير ذلك. وتعرف أيضاً بأنها (القدرة على المشاركة في المجتمع عبر شبكة الإنترنت) كما أن المواطن الرقمي هو المواطن الذي يستخدم الإنترنت بشكل منتظم وفعال. إن مفهوم المواطنة الرقمية إذاً له علاقة قوية بمنظومة التعليم، لأنها الكفيلة بمساعدة المعلمين والتربويين عموماً وأولياء الأمور لفهم ما يجب على الطلاب معرفته من أجل استخدام التكنولوجيا بشكل مناسب. فالمواطنة الرقمية هي أكثر من مجرد أداة تعليمية، بل هي وسيلة لإعداد الطلاب للانخراط الكامل في المجتمع والمشاركة الفاعلة في خدمة مصالح الوطن عموماً وفي المجال الرقمي خصوصاً. ولا شك أن نشر ثقافة المواطنة الرقمية في البيت بين أفراد الأسرة وفي المدرسة بين صفوف الطلاب أصبح ضرورة ملحة، يجب أن تتحول إلى برامج ومشاريع في مدارسنا وجامعاتنا متوازية مع مبادرات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية، حتى نتمكن فعلاً من تعزيز حماية مجتمعاتنا من الآثار السلبية المتزايدة للتكنولوجيا مع تعزيز الاستفادة المثلى منها للمساهمة في تنمية مجتمع المعرفة وبناء الاقتصاد الرقمي الوطني (الفايد، 2014).

2/2: الحقوق والواجبات الواجب توافرها لضمان تعزيز المواطنة

أبعاد المواطنة:

المواطنة مفهوم تاريخي معقد، له أبعاد عديدة منها ما هو قانوني، واجتماعي، وثقافي وسلوكي، وسياسي الخ، عليه فإننا يمكن أن نحدد تلك الأبعاد بالآتي:

1. **البعد القانوني:** من المؤكد أن المواطنة هي في المقام الأول وضع قانوني، وهذا الوضع يشمل قبل كل شيء حق التصويت والانتخاب، لكنه أيضاً مجموعة حقوق وحرريات يجب أن يتمتع بها المواطن دون قيود غير التي يفرضها المجتمع، فالمواطنة قانونياً تعني علاقة الفرد بالدولة كحقيقة جغرافية وسياسية تُحددها وتحكمها النصوص الدستورية والقانونية والتي تحدد على

قاعدة المساواة بين الحقوق المختلفة للأفراد والواجبات التي عليهم تجاه المجتمع والوسائل التي يتم من خلالها التمتع بالحقوق والإيفاء بالواجبات، وعادة ما تكون رابطة (الجنسية) معياراً أساسياً لتحديد من هو المواطن وبناء عليها تترتب الحقوق والواجبات السياسية، والمدنية، والاقتصادية، والاجتماعية.

2. **البعد الاجتماعي:** إن نقطة تحديد الفرد بالمواطن هي الانتماء لمجموعة من الأفراد (المواطنين) في رقعة جغرافية محددة ومعترف بها داخلياً وخارجياً، والانتماء محاولة لتشكيل الهوية ومن ثم الولاء تبعاً لفهم تلك الهوية وكيونيتها.

3. **البعد الثقافي – السلوكي:** إن ممارسة مبدأ المواطنة على أرض الواقع مرتبط إلى حد بعيد بالمنظومة الثقافية السائدة داخل المجتمع، فالعادات والقيم والتقاليد والأعراف الاجتماعية؛ تعمل بشكل لا واع على اندماج الذات بالحياة الاجتماعية، على وفق شروط خاصة تحدها الجماعة ومن ثم تحديد الحقوق والواجبات وممارستها على أرض الواقع.

4. **البعد السياسي:** تبدو المواطنة اليوم أقرب إلى نمط سلوكي مدني وإلى مشاركة نشطة يومية في حياة المجتمع أكثر مما هي وضع قانوني مرتبط بمنح الجنسية، فالمواطن الصالح مشارك في الحياة العامة بكل تفاصيلها؛ وهذا الوضع يشمل حرية تشكيل الأحزاب، وحق التظاهر، والاعتصام، والمساهمة في تشكيل النظام السياسي.

مكونات المواطنة:

للمواطنة عناصر ومكونات أساسية ينبغي أن تكتمل حتى تتحقق المواطنة، هذه المكونات هي:

1. **الانتماء:** يُعرف بأنه النزعة التي تدفع الفرد للدخول في إطار اجتماعي فكري معين بما يقتضيه هذا من التزام بمعايير وقواعد هذا الإطار وبنصرته والدفاع عنه في مقابل الأطر الاجتماعية والفكرية الأخرى (راتب، 1999)، وعلى الرغم من أن مفهوم الانتماء الاجتماعي يعاني من التعقيد والغموض، فإنه يُعد من أكثر المفاهيم تداولاً في الأدبيات السوسيولوجية والتربوية المعاصرة، ويميل الباحثون في علم الاجتماع إلى تحديد الانتماء الاجتماعي للفرد وفقاً لمعيارين أساسيين متكاملين هما: العامل الثقافي الذاتي الذي يأخذ صورة الولاء لجماعة معينة أو عقيدة محددة، ثم العامل الموضوعي الذي يتمثل في معطيات الواقع الاجتماعي الذي يحيط بالفرد أي الانتماء الفعلي للفرد أو الجماعة، فالولاء هو الجانب الذاتي في مسألة الانتماء إذ يعبر عن أقصى حدود المشاركة الوجدانية والشعورية بين الفرد وجماعة الانتماء (وظفة، 2003).

2. **الحقوق:** التي يجب أن يتمتع بها جميع المواطنين، وفي الوقت نفسه هي تعد واجبات على الدولة.

3. **الواجبات:** هي ما يجب على المواطن من التزامات تجاه وطنه ومجتمعه وعليه تأديتها على أكمل وجه، وهذه الواجبات تختلف من دولة لأخرى باختلاف تشريعاتهم وفلسفتهم.

4. **المشاركة المجتمعية:** من أهم عناصر المواطنة أن يكون المواطن مشاركاً في الأعمال المجتمعية كالأعمال التطوعية.

5. **القيم العامة:** تعني أن يتحلى المواطن بالأخلاق والقيم السامية.

63

ووقائع محلياً وعالمياً. المشاركة السياسية: -التصويت في الانتخابات. -الاشترائك في الحملات الانتخابية. -عرض وجهة النظر السياسة المرتبطة بالوطن.		الواجبات		الواجبات			والكوارث. -الكشف عن الحوادث والإبلاغ عنها. -احترام ومساعدة الضعفاء والمحتاجين.	
		الواجبات		الواجبات				
		-واجب أداء الخدمة الوطنية - الدفاع عن الوطن في حالة وقوع عدوان خارجي أو حتى داخلي. -الولاء للدولة (العمل على حماية أمن الدولة داخليا وخارجيا والإخلاص للوطن).		-إحترام الملكية العامة. -إحترام العمل واتقانه. -الاهتمام بدفع الضرائب. -الحفاظ على البيئة. -حسن استخدام الموارد المتاحة.				-طاعة والتزام واحترام القوانين. -تحمل المسؤولية. -المشاركة (العمل التطوعي - العمل التعاوني).

2/3: التحديات المعاصرة والعوامل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية المؤثرة في المواطنة لدى الأفراد

الانتماء للوطن قيمة كبيرة تربطنا بأوطاننا، هذا الشعور بالانتماء والارتباط الوثيق بالوطن يدفع الأفراد إلى حب العمل فيه والرقى به إلى أعلى الدرجات، والدفاع عنه، والحفاظ عليه. وللتعبير عن الانتماء لابد أن يكون السلوك العام متوازياً مع الإحساس الداخلي، مثل فكرة الإيمان، فهي (ما وقر في القلب وصدقه العمل)، والانتماء للوطن جزء من الإيمان. ومن هنا يجب أن يتشارك الجميع الرؤية والأهداف والوسائل والطرق حتى يتعمق الانتماء، وهذا يتحقق بالمشاركة الإيجابية والوضوح والصدق، فلذلك وجب على الشباب أن يعملوا ما بوسعهم لكي يكون حب الوطن والانتماء له شيئاً ملموساً في سلوكهم سواء على أرض الواقع أو في العالم الافتراضي. هذا الانتماء الحقيقي للوطن يمثل درعاً واقياً للشباب من الأخطار التي تهدد أمن الدول واستقرارها أياً كان مصدرها ومن ثم أمنهم واستقرارهم.

2/3/1: العوامل الاجتماعية المؤثرة في المواطنة لدى الأفراد

على الرغم من كون الوطنية - بصفتها شعاراً قائماً يتقصد مضامين محددة - نتاجاً حضارياً، لتحولاته التاريخية، بما جعل هذه المضامين مصطبغة بصبغة الحضارة الراهنة المنطلقة من منظور غير ديني، يسمح على وفق المنظور الليبرالي الديمقراطي لكل المقيمين داخل حدود قُطر معين، بالعضوية المستحقة لجميع الحقوق، ويعطيهم مجال المشاركة في التأسيس السياسي، والتأثير في المجتمع ثقافياً وسياسياً، على الرغم من هذه الصورة المثالية إلا أن الواقع لا يمكن أن يتحقق بها، لأن أي مجتمع يتشكل من جماعات، لكل منها مطالبها ورؤاها التي تتناقض مع مطالب غيرها، مما يقضي بوجود منطلقات مشتركة، تضبط حركة الجماعات، وتوثق مطالبها، لذلك كان الحل لتحقيق "وطنية إيجابية"، هو أن يكون المجتمع مستنداً إلى قاعدة من القيم المشتركة، التي تنقيد بها كل الجماعات المؤسسة له وتجمعها هوية واحدة.

يرى البعض أن المجتمع بالضرورة، هو نظام أخلاقي مستند إلى الدين، ويكون مجتمعاً متعدد الثقافات والقوميات. ومما لا شك فيه أن هناك من يخالف هذه الوجهة، تحرراً من إقحام الدين في قضية لها تبعات عظيمة، تستهدف إدماج أفراد ينتحلون ثقافات مختلفة، إذ يرى بعض أصحاب هذه الوجهة، أن الديمقراطية "بقيمها" المشتركة كافية لتمثيل قاعدة يرتكز إليها الانتماء للوطن. وهذه الحقيقة (حقيقة أن الانتماء للوطن) تتشكل من القيم السائدة في المجتمع الوطني، بحيث يتجاوب معها الجميع، وتقوم هذه القيم برعاية الجميع تحت سماء الوطنية الصالحة، والعدالة، إذ إن مضمون الوطنية هي حقوق وواجبات، متبادلة بين عناصر المجتمع في المجتمعات، مما يحقق السلم والأمن المجتمعي (الأفندي، 2001).

2/3/2: العوامل السياسية المؤثرة في المواطنة لدى الأفراد

الانتماء للوطن أساس للإصلاح السياسي، فلا يجوز التحدث عن السياسة وإصلاحها، أو الديمقراطية وإصلاحها، دون أن ينتمي هذا المراد إعطاؤه هذه الديمقراطية أو إعطاؤه جرعات في السياسة؛ لذلك كان التحدي الأكبر أمام المواطن والمسؤول على السواء، هو الانتماء الكامل وغير المنقوص لوطن أنت فيه وابناؤك، ومن قبل كان الآباء والأجداد (أسعد، 2007). إن الشعور بالانتماء للوطن يتراد عند شعور الفرد بالأمان الاقتصادي والسياسي في وطنه، وهذا الشعور يؤدي به إلى زيادة الإنتاج لمحاولة الارتقاء بمستواه الاقتصادي؛ مما يشعره بالانتماء أكثر إلى هذا الوطن، أما إذا ضعف الانتماء، فهذا بلا شك كارثة قومية؛

فهذا الضعف الانتمائي يولد الفتور والسلبية واللامبالاة، وعدم تحمّل المسؤولية، فعندما يَضْعُفُ الانتماء الوطني يتحول المواطن إلى فريسة سهلة لكل أنواع التعصب البعيدة عن الشأن العام ومصالح الأمة والوطن، كما إن ظاهرة ضَعْفِ الانتماء والولاء لدى الأجيال الجديدة على درجة كبيرة من الخطورة والأهمية بمكان، وذلك لما لهذه الظاهرة السلبية من آثار مباشرة في الوحدة الوطنية، والمنظومة الاجتماعية، والأمن القومي، فلا بد من تضافر الجهود والتعاون من أجل معالجة هذا الضعف؛ حتى لا يؤدي بثروة الوطن إلى الهاوية، ألا وهم النشء والشباب.

فللمواطن الحق أن يشعر بالاعتزاز بالانتماء إلى وطنه، وبالإحساس بالمسؤولية تجاه قضايا الوطن، والدفاع عن مصالحه وأمنه القومي، والاستعداد للتضحية في سبيله، هذا الوطن الذي منحه جنسيته دون أدنى تعبٍ أو مشقة، فالجنسية ليست وثيقة إدارية قانونية، إنما هي انتماء لشعب وولاء للوطن.

2/3/3: العوامل الثقافية المؤثرة في المواطنة لدى الأفراد

تتشكل الثقافة في حياة المجتمعات والشعوب والأمم في شكل مرتكزات عقديّة ومقدسات مكانية وزمانية وشخصيات قيادية وقيم أخلاقية وتشريعات تنظم حياة الفرد والمجتمع، وتتفرد دول الخليج العربية بتبنيها للثقافة الإسلامية وجعلها المنطلق الحضاري لمنجزاتها ولحركاتها التنموية الشاملة إذ أكدت بذلك تميزها وأصالتها وخصوصيتها الثقافية في الوقت الذي أخفق فيه الكثير أمام تحدي الثقافات الغازية. فالثقافة الإسلامية هي المصدر الأول في البناء الثقافي لثقافتنا الوطنية، وبمضمونها وقيمها الأخلاقية استطاعت الثقافة لإسلامية أن تحافظ على أصالتها وأن تقيم بناءها في توازن جعل في أولوياتها ما تتطلب هذه الثقافة من التزام بالمبادئ السامية والقيم الفاضلة ونشرها على المستوى العالمي، وفي الوقت نفسه الإفادة من الإنجازات الحضارية في بعدها الإنساني على مختلف الأصعدة، وما يعني ذلك من تطوير الذات واللاحق بركب العالم المتقدم، والتفاعل الإيجابي مع الآخرين (الزبيدي، 2005).

2/3/4: العوامل الاقتصادية المؤثرة في المواطنة لدى الأفراد

لا شك أن الطفرات الاقتصادية الكبيرة التي لم تكن مصحوبة بتطوير مؤسسي لآلية صنع القرار العام أدت إلى إفراز ثقافة مادية تختزل مفهوم المواطنة في المنافع الاقتصادية، فهناك كثيرون ممن يرون الوطن غنيمة إقتصادية وحسب! ويحددون علاقتهم به بما يستقطعونه من الكعكة الاقتصادية، فإن أعطوا رضوا وإن منعوا سخطوا. هذه النظرة المادية الصرفة للوطن تصل حد الظاهرة تتغلغل داخل المجتمع وعلى جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية.

وقد أصبح الانتماء المادي الاقتصادي في جميع تعاملاتنا الرسمية وغير الرسمية يطغى على حساب العمل المؤسسي المبني على الموضوعية والحيادية والشفافية والمحاسبة، الذي يقود إلى تعزيز الانتماء السياسي والروح الوطنية والرؤية المشتركة في قرارات الوطن العامة والخاصة. والعمل المؤسسي أمر ضروري وشرط أساس للانتقال بالمجتمع إلى مراحل أكثر نضجا اقتصاديا وسياسيا وتحريك الموارد الطبيعية والبشرية بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق تنمية مستدامة ومتوازنة. العمل المؤسسي هو الذي يصنع الفرق بين الدول المتقدمة وتلك الأقل تنمية، إذ إنه يمثل خريطة الطريق للإنتاج والتطوير،

إذ يعمل الجميع على بنية من الأمر ويكون الكل عارفاً بدوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وما له من حقوق وما عليه من واجبات.

وفي العمل المؤسسي يكون تقويم أداء الأفراد والمؤسسات مبنياً على حجم المساهمة في التنمية الوطنية وما يضاف من قيمة تجعل الوطن أكثر قوة ومنعة. هذا يتطلب استيعاب مفهوم أن المصلحة الفردية تتحقق داخل إطار المصلحة الوطنية وليس خارجها. وهكذا ينخرط الجميع في سلسلة من القرارات التنموية التي تقود في نهاية المطاف إلى إقتصاد ومجتمع قوي ومتماسك بفضل قيم الإنتاجية والعدالة والشفافية والمحاسبة وليس فقط بعلاقات مادية صرفه (الأسمر، 1997).

2/4: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي ودورها المؤثر في الأفراد

شهدت مواقع التواصل الاجتماعي على الإنترنت انتشاراً واسعاً خلال السنوات الأخيرة وتعددت وتنوعت محاولة تقديم العديد من الخدمات وتحقيق مختلف الإشباع، يأتي في مقدمتها موقع فيسبوك، تويتر، يوتوب، وغيرها. كما تعددت تعريفات مواقع التواصل الاجتماعي، تختلف من باحث إلى آخر، حيث يعرفها بالاس على "أنها برامج تستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الإنترنت حيث يمكن للأفراد أن يتصلوا ببعضهم البعض لعدد من الأسباب المتنوعة" (Balas, 2006). وكذلك يعرف بريس ومالوني كريشمار مواقع التواصل الاجتماعي على أنها مكان يلتقي فيه الناس لأهداف محددة وهي وجهة من طرف سياسات تتضمن عدد من القواعد والمعايير التي يقترحها البرنامج. وتعرف على أنها مواقع الإنترنت التي يمكن للمستخدمين المشاركة والمساهمة في إنشاء أو إضافة صفحاتها وبسهولة. (Preece, Maloney- Krichmar, 2005).

وفي اللغة الإنجليزية يطلق عليها Social Media أو مصطلح Social Network أي الترابط الشبكي الاجتماعي، والمصطلح العربي (مواقع التواصل الاجتماعي) أدق من ناحية الوصف. ويظل السؤال ماذا نعني بمصطلح التواصل الاجتماعي؟ بشكل مبسط هي عملية التواصل مع عدد من الناس (أقارب، زملاء، أصدقاء، ...) عن طريق مواقع وخدمات إلكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط بل تنزاهل وتتفاعل معك في أثناء إمدادك بتلك المعلومات عن في نطاق شبكتك وبذلك تكون أسلوباً لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الإنترنت (المقدادي، 2013). كما تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي منظومة من الشبكات الإلكترونية عبر الإنترنت تتيح للمستخدم فيها إنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الإهتمامات نفسها أو تجمعهم مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية أو غير ذلك، وهو أيضاً مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني "لويب"، الذي يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، شركة، ...)، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر من إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض (الجرار، 2012).

وأصبح في الوقت الحاضر للمعلومات المتداولة خلال وسائل التواصل الاجتماعي أثر بالغ على الدول والأفراد على حد سواء، إذ فاقت قدرات أجهزة الإعلام التقليدية الأخرى بفارق كبير وهو ما منحها قدرة كبيرة على التأثير في الساحة السياسية واتجاهات الرأي العام وجذب أعداد هائلة من المستخدمين في مدة زمنية قصيرة.

ولقد أدى ذلك إلى استخدام هذه المواقع في بث الأفكار والاعتقادات المتطرفة وبخاصة لدى الشباب مما أدى لتغيير سياسي وأمني كبير، ومن ثم تهديد أمن الدول وزعزعة استقرارها.

ولمواجهة ذلك كان لا بد من وضع إستراتيجيات وخطط مدروسة من قبل أجهزة الأمن بالدول للتعامل مع هذه المواقع والمعلومات التي تبثها. بناء على ذلك سعت هذه الدراسة إلى إبراز تأثيرات وسائل التواصل الاجتماعي الإيجابية والسلبية في الأفراد والمجتمعات في جوانب مختلفة، والتي بدورها تؤثر في قيم المواطنة ودرجتها وممارساتها لدى المواطنين.

2/4/1: التأثيرات الإيجابية لمواقع التواصل الاجتماعي:

لقد أضفت شبكات التواصل الاجتماعي بعدا إيجابيا جديدا على الملايين من البشر، وأحدثت تغييرات ثقافية واجتماعية وسياسية واقتصادية في حياة مجتمعات بأكملها. ومن أهم هذه الآثار الإيجابية:

• **تعزيز قيم المواطنة لدى الأفراد:** يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلامية من الجهات المسؤولة بالدولة أو شخصيات المجتمع المؤثرة لإبراز الجوانب الإيجابية للوطن والتركيز عليها على نطاق واسع، وترسيخ المبادئ والقيم الوطنية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لدى شريحة كبيرة من مستخدمي هذه المواقع.

• **نافذة مظة على العالم:** وجد الملايين من أبناء الشعوب الأجنبية والعربية في الشبكات الاجتماعية نافذة حرة لهم للإطلاع على أفكار وثقافات العالم بأسره.

• **فرصة لتعزيز الذات:** فمن لا يملك فرصة لإيجاد كيان مستقل في المجتمع يعبر به عن ذاته، فإنه عند التسجيل بمواقع التواصل الاجتماعي وتعبئة البيانات الشخصية، يصبح له كيان مستقل على الصعيد العالمي.

• **أكثر انفتاحا على الآخر:** إن التواصل مع الغير، سواء أكان ذلك الغير مختلفاً عنك في الدين والعقيدة والثقافة والعادات والتقاليد، واللون، والمظهر والميول، فإنك قد اكتسبت صديقا ذا هوية مختلفة عنك وقد يكون بالغرفة التي بجانبك أو على بعد آلاف الأميال في قارة أخرى.

• **منبر للرأي والرأي الآخر:** إن من أهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي سهولة التعديل على صفحاتها، وكذلك حرية إضافة المحتوى الذي يعبر عن الأفكار والمعتقدات التي قد تتعارض مع الغير، فالمجال مفتوح أمام حرية التعبير مما جعل مواقع التواصل الاجتماعي أداة قوية للتعبير عن الميول والاتجاهات والتوجهات الشخصية تجاه القضايا المختلفة (معنوق، كريم، 2012).

• **التقليل من صراع الحضارات:** فقد تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من ظاهرة العولمة الثقافية، ولكنها في ذات الوقت تعمل على جسر الهوة الثقافية والحضارية، وذلك من خلال ثقافة التواصل المشتركة بين مستخدمي تلك المواقع وكذلك توضيح الهموم العربية للغرب بدون زيف الإعلام وتشعبات السياسة، مما يقضي في النهاية على تقارب فكري على صعيد الأشخاص فالحجرات والدول.

- **تزايد من تقارب العائلة الواحدة:** فاليوم، مع تطور تكنولوجيا التواصل، فإنه أصبح أيسر على العائلات متابعة أخبار بعضهم بعضاً عبر مواقع التواصل الاجتماعي، خاصة وأنها أرخص من نظيراتها الأخرى من وسائل الإتصال المختلفة.
- **تقدم فرصة رائعة لإعادة روابط الصداقة القديمة:** إذ بالإمكان من خلال هذه المواقع البحث عن أصدقاء الدراسة أو العمل ممن انقطعت أخبارهم بسبب تباعد المسافات أو مشاغل الحياة (الموسوي، 2011).

2/4/2: التأثيرات السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي:

مثلما يوجد آثار إيجابية لمواقع التواصل الاجتماعي فإن لها آثاراً سلبية أيضاً، فهي سلاح ذو حدين. ومن تلك الآثار السلبية:

- **التقليل من مهارات التفاعل الشخصي:** فمع سهولة التواصل عبر هذه المواقع فإن ذلك سيقول من زمن التفاعل على الصعيد الشخصي للأفراد والجماعات المستخدمة لهذه المواقع، وكما هو معروف فإن مهارات التواصل الشفاهي تختلف عن مهارات التواصل الإلكتروني، ففي الحياة الطبيعية لا تستطيع أن تبدأ محادثة مع شخص ما فوراً أو أن تلغيه من دائرة تواصلك بضغطة زر (خضر، 2011).
- **إضاعة الوقت:** إذ إنها مع خدماتها المتجددة التي توفرها للمستخدمين، قد تكون جذابة جداً لدرجة يُنسى معها الوقت.
- **الإدمان على مواقع التواصل:** إن استخدامها باستمرار كأحد النشاطات الرئيسة في حياة الفرد اليومية، يجعل ترك هذا النشاط أو استبداله أمراً صعباً للغاية خاصة وأنها تعد مثالية لملء وقت الفراغ الطويل.
- **ضياع الهوية الثقافية العربية واستبدالها بالهوية العالمية لمواقع التواصل:** إذ إن العولمة الثقافية هي من الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي في نظر الكثيرين.
- **انعدام الخصوصية:** تواجه أغلبية المواقع الاجتماعية مشكلة انعدام الخصوصية مما يتسبب في الكثير من الأضرار المعنوية والنفسية على الشباب، وقد تصل في بعض الأحيان لأضرار مادية، فملف المستخدم على هذه الشبكة يحتوي على جميع معلوماته الشخصية إضافة إلى ما يبثه من هموم، ومشكلات وتوجهات قد تصل بسهولة إلى أيدي أشخاص قد يستغلونها بغرض الإساءة والتشهير، وكذلك التأثير في توجهات الشباب الفكرية والعقدية.
- **تكوين صداقات مشبوهة أو مبالغ فيها:** فجميع الأشخاص الذين تعرفهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي نضيفهم كأصدقاء وهو لقب غير دقيق، لأن الصداقة تتشكل مع الزمن وليس في فورها، مما قد يسهم أحياناً في تكوين علاقات مع أشخاص مشبوهين أو لهم أهداف غير نبيلة.
- **انتحال الشخصيات:** تبقى الشخصيات الحقيقية مجهولة خلف مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي مما يدفع البعض أحياناً إلى الابتزاز وانتحال الشخصية ونشر المعلومات المضللة وتشويه السمعة، أو استخدام حساباتهم في تنظيم جرائم معينة، كالعادة أو السرقة أو الاختطاف وكذلك الحث على الانتماء لجماعات إرهابية أو متطرفة والتي انتشرت مؤخراً بشكل كبير في شبكات التواصل الاجتماعي (بعزيز، 2014).

• **التأثير على الأمن الفكري:** تسهم هذه المواقع في بث رسائل سلبية يتم إعدادها بواسطة أفراد من ثقافات مختلفة تماماً عن ثقافة المتلقي مما تؤثر بشكل سلبي في فكره وقناعاته وقيمه مما قد يولد لديه أفكاراً متطرفة غريبة على مجتمعه وثقافته ودينه، فكل هذه الجوانب ذات ارتباط وثيق بالأمن الفكري للأفراد والمجتمعات وخاصة في ظل الاهتمام البالغ للشباب بهذه المواقع ونقص الوعي الوطني والديني والثقافي والفكري لديهم في المقابل. ومن نتائج تداول وتناقل الأفكار والمفاهيم المغلوطة بين الأفراد من خلال مواقع التواصل الاجتماعي اختلاط وتداخل المفاهيم بين مستخدميها إذ يتم استخدام العديد من المصطلحات والمذلولات دون معرفة معناها الحقيقي لتحقيق غايات معينة تغذي النزعات الطائفية والفكر المتطرف كالجihad في بلاد الإسلام وغيرها من الأفكار الهادمة للمجتمعات (حسام نبيل، 2015).

• **وسيلة لنشر العنف والتطرف:** سخرت بعض الجماعات المتطرفة والإرهابية مواقع التواصل الاجتماعي لأغراضها الدعائية وترويج أفكارها ومعتقداتها، وتقوم بتبرير وتسويق العمليات الإرهابية من خلال توظيف الخطاب العاطفي لكسب أنصار وتابعين جدد. استغلت هذه الجماعات عدم نضج بعض الشباب لتضخ فيهم الأفكار المضللة وتزين لهم الخروج عن المجتمع والهجرة من الأوطان مستغلة لبعض مظاهر الإحباط السياسي والاقتصادي والاجتماعي في بعض المجتمعات الإسلامية لتوجيه طاقات هؤلاء الشباب إلى محاربة مجتمعاتهم وتكفير حكامهم وقتل أنفسهم في سبيل ما يعتقدون من أفكار خاطئة الدين منها بريء (حسام نبيل، 2015).

2/5: دور وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية وتعزيز قيم المواطنة

تؤدي وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة دوراً محورياً في تعزيز البناء الفكري للشباب ورفع درجة الوعي لديهم، ونقل واقعهم وطموحاتهم ومشكلاتهم بشكل مباشر، كما توفر مفاهيم جديدة للتواصل بين الشباب للنقاش والحوار التفاعلي عن قضاياهم، وذلك يساعد في ظهور مدى التقارب والتباين الفكري لدى الشباب، ويمكن للمجتمعات الاستفادة من هذا الرصيد الفكري في بناء سلوك المواطنة من خلال رصد توقعات الشباب واتجاهاتهم وارتباطها بواقع الممارسة وتعاملها مع قطاعات التنمية والإنتاج والأمن والتوظيف وتحديات الشباب، والعمل على ترسيخ ثقافة إيجابية تسهم في تغيير السلوك النمطي السائد في المجتمعات وضبط الممارسات الشبابية بشكل يضعها أمام تقويم مستمر لمدى انتمائهم لوطنهم والاعتزاز بحضارته وقيمه وسياساته والشراكة الشبابية في برامج التطوير والتنمية.

عليه فإن دور وسائل التواصل الاجتماعي في صناعة المواطنة يرتبط بتأثيرها في تشكيل هوية الشباب الوطنية – أكبر فئة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي – في أبعادها الترويجية، والفكرية، والثقافية، والتعليمية، والتشريعية، والتحفيزية، وترسيخ مستويات عالية من الثقة في كفاءة الشباب وبناء قدراته، وما تتطلبه المواطنة من فكر واعٍ مدرك لمسؤولياته، وشعور بواجب التضحية والعمل من أجل الوطن، وتعزيز قيم المواطنة عبر توظيف هذه المواقع التفاعلية لمواجهة حالات التشاؤم، والإحباط، والسلبية، والنظرة الضيقة، في ثقافة بعضهم، وحواراته وردات الفعل التي تتخذ مواقف مغايرة، خاصة عندما يكون الحديث عن المواطنة الحقوق والواجبات والمسؤوليات؛ إن المواطنة بذلك إطار لاكتشاف توجهات الشباب ومواطني القلق لديهم، لتضع عليها مؤسسات الدولة يدها ومن ثم العمل على مساعدتهم على تجاوزها، وتوجيه طاقاتهم نحو تعميق ثقافة الابتكار والاختراع والموهبة، ومن ثم بناء المناخات الإعلامية والتوعوية والتثقيفية الداعمة للشباب، كتعزيز جودة التعليم،

وترقية أساليب التوعية والتثقيف وإيجاد حاضنات للشباب تستقطب أفكارهم وتتيح لهم فرص النقاش وإبداء الرأي، وتمنحهم الثقة في أنفسهم، والمرونة في التشريعات الداعمة لعمل الشباب. (العويسي، 2016).

في ظل مفهوم المواطنة الرقمية تأتي مواقع التواصل الاجتماعي كمحطات لتعميق القيمة المضافة لها في رقي الوطن وتحقيق غاياته وتنمية موارده وتوجيهها نحو تحقيق منفعه والترويج له، وتحفيز أبنائه على المحافظة على منجزاته، والسمو بممارساتهم في ظل شعور الفرد المستخدم لها، بأنه يحمل رسالة المواطنة الداعية الى السلام والوئام والتعارف والحوار، ويمارس دوره الوطني في ظل الإلتزام بالقواعد والأسس والأخلاقيات القويمة، والحرص على صدق الكلمة ودقة المعلومة ساعيا نحو تقديم الأفضل، مدركا لحدود مسؤولياته، عارفا بما عليه من واجبات وما له من حقوق وآلية الحصول عليها، والطريقة المناسبة لإيصالها لمتخذي القرار والمؤسسات عبر هذه المواقع على وفق منظومة القوانين والتشريعات، لتكون تعبيراته ووجهات نظره وتغريداته عبر التويتر والفيس بوك وغيرها نابعة من فهم عميق لمسؤولياته الوطنية. هذا من شأنه أن يعزز من وقوفه في وجه من يحاول أن يقلل أو يشوه صورة المنجز الوطني، بما يتيح من شواهد حية ودلائل شاهدة على عظمة هذا المنجز وشموخه.

2/6: التجارب الدولية في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر رئيسي للمعلومات الأمنية والاستراتيجية

فيما يلي سيتم استعراض بعضاً من التجارب الدولية التي اعتمدت على المعلومات المتاحة خلال وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر أساسي في تطوير أنظمة وتطبيقات خاصة للتصدي للكوارث والأزمات، وكذلك مواجهة الجرائم والمخاطر الأمنية، ومدى نجاح هذه التجارب في تحقيق أهدافها وغاياتها من غير استخدام مصادر المعلومات التقليدية.

3/1: التجربة اليابانية:

تطبيق اكتشاف وإدارة الزلازل المستخدم في رصد الزلازل في وكالة الأرصاد الجوية اليابانية (JMA)

الهدف: طورت وكالة الأرصاد الجوية اليابانية (JMA) إطار عمل تطبيقي يستمد معلوماته وتحديثاته من برامج التواصل الاجتماعي وبشكل خاص برنامج تويتر، يقوم النظام بالكشف عن الزلازل بشكل تلقائي ويرسل تحذيرات على شكل رسائل بريد إلكتروني للمستخدمين المسجلين، إذ تهدف وكالة الأرصاد الجوية اليابانية (JMA) إلى رفع كفاءة واستعداد المواطنين للكوارث الطبيعية.

الإجراء: تم اعتماد البرنامج للمرة الأولى سنة 2009 حيث يقوم باكتشاف الزلازل وتحديد أماكنها على الخريطة وبدقة عالية، وذلك باستخدام تحديثات وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الطرق التقليدية.

النتائج: حصل التطبيق على نتائج إيجابية فقد قام بالكشف عن 96% من الزلازل وبمعدل 6 دقائق قبل الوسائل التقليدية للكشف عن الزلازل التي تزيد قوتها عن 3 درجات رختر (Sakaki, et al., 2010).

3/2: التجربة البريطانية:

أحداث شغب ومظاهرات صيف لندن والمدن الانجليزية (2001)

الهدف: الكشف عن الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في المظاهرات وأحداث الشغب، وإمكانية الحصول على المعلومات الأمنية منها وتحليلها.

الإجراء: تطوير برنامج أمني يعتمد على هذا النوع من المعلومات الحديثة في دعم اتخاذ القرار وبالأحداث العالمية كأولمبياد أو سباقات الفورمولا 1 وغيرها من الأحداث السياسية والاقتصادية والرياضية وغيرها.

النتائج: أسفرت التجربة عن العديد من النتائج التي تشتمل على إحصائيات وبيانات هامة، مع تحليل واضح ومفصل للأحداث المتصاعدة، والوصول إلى أفضل الممارسات التكنولوجية وإستخدامها في تعزيز الأمن والأمان، ودعم الممارسات الشرطية الحديثة (Lewis, et al., 2011).

3/3: التجربة الأمريكية:

القيادة العامة للدفاع المدني والاستجابة- مدينة سياتل الأمريكية

الهدف: تسعى القيادة العامة للدفاع المدني والاستجابة في مدينة سياتل الأمريكية لتطوير قدراتها في الحفاظ على الثروات البشرية والمادية للدولة، وتوفير الحماية للممتلكات العامة والخاصة، وذلك عن طريق تطوير برنامج أمني تفاعلي يقوم بجمع المعلومات عن الحرائق من وسائل التواصل الاجتماعي.

الإجراء: بدأ العمل التجريبي للبرنامج في شهر مارس من عام (2014)، إذ يقوم باكتشاف نوع الحدث الأمني (حوادث أو حرائق أو جرائم وغيرها)، وتحديد أماكنها على الخريطة وبدقة عالية باستخدام تحديثات وسائل التواصل الاجتماعي فقط.

النتائج: تم الكشف عن 57,14% من الأحداث الأمنية في المدينة مقارنة مع الطرق التقليدية في الإبلاغ عن هذه الأحداث الأمنية، كما تمت مقارنة هذه الدراسة بدراسات أخرى مشابهة وتشير النتائج إلى أن هذا التطبيق قادر على اكتشاف خمسة أضعاف الحوادث الأمنية وبشكل مباشر وتلقائي مقارنة مع أفضل دراسة ذات صلة وبفاعلية تعادل 5.88% (Schulz, et al., 2015).

ويمكن الاستفادة من هذه التجارب الدولية فيما يلي:

- الإطلاع على أحدث الخبرات والتجارب العالمية والاستفادة منها، كذلك الاستفادة من البرامج والتطبيقات الإلكترونية ذات العلاقة، والتعلم منها للوصول إلى تطبيق رقمي خليجي لتنمية المواطن ذو فعالية عالية.
- أهمية المعلومات المتوفرة بالمصادر المفتوحة ومقومات التعامل مع تلك المصادر ومعوقات ذلك بالنسبة للأجهزة المختلفة بدول الخليج.
- الربط بين عملية البحث العلمي، والعمل الوطني، والأمني بشكل عام لسد الثغرات بين التخصصات العلمية المختلفة كعلوم الحاسوب والبرمجة والدراسات الاجتماعية والنفسية وغيرها للوصول إلى أفضل الممارسات الوطنية الرقمية.
- الربط التكاملي بين المعلومات المستقاة من مصادر المعلومات التقليدية والحديثة.
- وضع خطة عمل ودورات للمطورين والمبرمجين وذلك لرفع كفاءتهم ومهاراتهم.
- دعم الاستفادة من المعلومات الأمنية من وسائل التواصل الاجتماعي في دعم إتخاذ القرار وقياس رد فعل الشارع تجاه القرارات السياسية والاقتصادية والأمنية وغيرها.

الإطار التطبيقي

يستعرض هذا الجزء الإجراءات المنهجية للبحث بشكل تفصيلي وذلك من خلال توضيح منهج البحث، وعينته، وأدواته، والأساليب الإحصائية المتبعة للإجابة عن أسئلة البحث، وتحقيق أهدافه.

3/1: منهج البحث

نظراً لطبيعة البحث وأهدافه، فقد تم استخدام المنهج التطبيقي التجريبي، لأنه المنهج المناسب لهذا البحث ولما يقتضيه هذا النوع من الدراسات العلمية، إذ تم جمع كم كبير من البيانات من موقع التواصل الاجتماعي (Twitter) وتحليلها وتجربة إطار العمل عليها للوصول إلى نتائج وتوصيات تسهم في الوصول إلى أفضل الممارسات العملية لتعزيز قيم المواطنة واستخلاص نتائج معينة، تفيد في علاج مشكلة البحث ومن ثم ترجمة مخرجاتها إلى واقع عملي يمكن تطبيقه.

3/2: عينة البحث

الهدف من هذه الدراسة هو تطوير برنامج قادر على قياس المواطنة وعلاقة الفرد و الدولة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، ومن ثم تعزيز قيم المواطنة من خلال هذه المنصات الرقمية لمواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، لقد قمنا بجمع عينة البحث في هذه الدراسة باستخلاص رسائل المستخدمين من موقع التواصل الاجتماعي (Twitter)، إذ تم اختيار موقع تويتر للعديد من الأسباب ومنها شهرته وكثرة عدد المستخدمين والكم الهائل من البيانات المنشورة به، ولأن الوصول للموقع يسير من خلال الكم الهائل من التطبيقات التي تساعد على الوصول إليه سواء بواسطة الكمبيوترات اللوحية المحمولة أو أجهزة الهواتف المحمولة، لذا فإن المستخدم يمكنه أن ينشر ما يريد بحرية من أي مكان في العالم سواء في بيته أو عمله أو حتى من الشارع، أما سبب اختيار تويتر من بين مواقع التواصل الأخرى مثل فيسبوك أو جوجل بلس إذ إنه يعتبر مصدراً مفتوحاً للمعلومات (Open Access). كما أنه متاح ومجاني للمبرمجين والباحثين الأكاديميين. الطبيعة المنفتحة لموقع تويتر تسمح لمجموعة كبيرة من المستخدمين للتفاعل علناً وبشكل تلقائي ومباشر مع بعضهم البعض وهذا العامل يعد أقل شيوعاً بين الأفراد أو المجموعات في شبكات التواصل الاجتماعية الأخرى، كما أن تويتر يدعم بشكل فعال أغواراً رقمية تعزز تبادل المعلومات في الوقت الحقيقي (Real-Time) أي بشكل مباشر مما يدعم التفاعلية والتلقائية لمختلف الأفكار، والآراء، والمعتقدات، والديانات، والمذاهب، والأعراق، مما يجعله مصدراً مناسباً وملائماً لجمع البيانات لغرض هذا البحث.

الهدف الأساسي هو قياس وتحليل المواطنة الرقمية أو الإلكترونية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، لذا فقد قمنا بجمع أكبر قدر من تغريدات المستخدمين وتخزينها بشكل تلقائي وفوري في قاعدة بيانات مؤقتة (MongoDB)، إذ يتم جمع البيانات بشكل مباشر من موقع تويتر من خلال تطبيق (Streaming API Twitter) والذي يتيح للدارسين جمع التغريدات المنشورة في الموقع وبلا مقابل مادي، ومما يجب ملاحظته أن البيانات التي يتم جمعها تختلف من باحث لآخر وإن كانوا يجمعون البيانات بواسطة كلمات بحث متطابقة وذلك لنظام العشوائية المتبع طبقاً لشروط وأحكام مواقع التواصل الاجتماعي.

في هذه الدراسة قام الباحثان بجمع رسائل المستخدمين من موقع التواصل الاجتماعي (تويتر) بواسطة طريقتين رئيسيتين ولمدة شهر كامل (ثلاثين يوماً: من تاريخ 2016/6/1 إلى 2016/6/30)، الطريقة الأولى باستخدام الـ (Mention)، والطريقة الثانية بواسطة الإشارة إلى المستخدم (Mention)،

يعد الهاشتاق أو الوسم السمة الأبرز من سمات مواقع التواصل الاجتماعي ويمكن إدراجه باستخدام الرمز (#) في أي مكان في نص الرسالة، أي في البداية أو المنتصف أو في نهاية نص الرسالة. وغالباً ما يتم استخدام الهاشتاق للفت انتباه المستخدمين الآخرين إلى فكرة المستخدم إذ إن الوسم يدور غالباً حول موضوع معين، هناك تصنيفات كثيرة للوسم فمنها ما يقوم على درجة الوضوح، ومنها ما يقوم على ذكر اسم شخص أو مكان، ومنها ما يحتوي على أرقام وغيرها، إذ إن الهدف الأولي هو رصد وتحليل الآراء و التعليقات حول دول الخليج الست كلاً على حده لقياس نسبة المواطنة فيها، أما الإشارة إلى مستخدم فهي آلية مستخدمة في موقع التواصل الاجتماعي تويتر وغيره (ولكن بصور مختلفة) للرد على مستخدمين آخرين، أو لإشراك مستخدمين آخرين في الحوار حول موضوع معين أو حتى للفت انتباه مستخدم إلى موضوع أو حدث، الرمز (@) ثم اسم المستخدم هي صيغة الإشارة في موقع تويتر ويمكن للمستخدم ذكر مستخدم واحد أو أكثر في أي مكان في الرسالة، سواء أولها أو في الوسط أو آخرها.

تمت عملية جمع البيانات باستخدام طريقتين: الطريقة الأولى بواسطة جمع التغريدات التي تحتوي على الأوسمة التالية: #السعودية، #الإمارات، #عمان، #قطر، #الكويت، #البحرين، أي وسم كل دولة على حده بالإضافة إلى الوسم #الخليج_العربي، الجدول رقم (2) يبين كل وسم مع عدد التغريدات التي تحتوي على ذلك الوسم، مجموع التغريدات المجموعة باستخدام الطريقة الأولى (الوسم) يتجاوز 400 ألف تغريدة وهو عدد كبير ونموذجي لهذا النوع من الدراسات التحليلية.

أما الطريقة الثانية فهي عبارة عن جمع التغريدات التي تحتوي على اسم المستخدم، وذلك للكشف عن علاقة المستخدمين مع أهم الحسابات السياسية وبعض الحسابات الحكومية الهامة والشهيرة والتي تمثل المجتمع وتمكننا من قياس نسبة الوطنية فيه. ففي السعودية علي سبيل المثال تم جمع التغريدات التي تحتوي على اسم أشهر خمسة مستخدمين وفق موقع (www.socialbakers.com) الخاص للإحصائيات بموقع تويتر، فقد جاء حساب خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز (@KingSalman) كأكثر الحسابات شهرة وأكثرها ذكراً بمجموع 124836 كما جاء في الجدول رقم (2)، كما جاءت الحسابات أخبار السعودية (@SaudiNews50)، وحساب وكالة الأنباء السعودية واس (@spagov)، وحساب وزير خارجيتها عادل بن أحمد الجبير (@AdelAljubeir)، وحساب وزارة الداخلية الرسمي (@MOISaudiArabia) كأكثر الحسابات ذكراً على التوالي في المملكة العربية السعودية، وكذلك هو الحال مع الدول الأخرى من دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. الجدول رقم (3) يوضح أكثر خمسة حسابات شهرة والتي تحتوي على اسم مستخدم من المستخدمين والذين تم اختيارهم وفق أشهر المستخدمين في كل دولة وفق الموقع الشهير (www.socialbakers.com) بجانب كل دولة وعدد التغريدات التي تشير إلى ذلك الحساب، مجموع التغريدات المجموعة لهذه الدراسة ($4103763 = 3700402 + 403361$) أي ما يزيد على 4 مليون تغريدة وهو عدد كبير ومثالي من البيانات الرقمية.

الجدول رقم (2) مجموع التغريدات بواسطة الـ وسم لكل دولة من دول الخليج العربية خلال شهر

الـ وسم	مجموع التغريدات التي تحتوي على الـ وسم
#السعودية	124836
#الإمارات	89107
#عمان	56521
#قطر	33693
#الكويت	62608
#البحرين	30336
#الخليج_العربي	6260
المجموع الكلي للتغريدات	403361

الجدول رقم (3) مجموع التغريدات بواسطة الإشارة إلى أشهر المستخدمين، منهم رموز وطنية لكل دولة من دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية خلال شهر

الدولة	قائمة لأشهر 5 حسابات سياسية	مجموع التغريدات التي تحتوي على اسم المستخدم
السعودية	سلطان بن عبد العزيز (@KingSalman)	712011
	أخبار السعودية (@SaudiNews50)	93829
	واس (@spagov)	45530
	عادل بن أحمد الجبير (@AdelAljubeir)	33684
	وزارة الداخلية (@MOISaudiArabia)	28431
الإمارات	HH Sheikh Mohammed (@HHShkMohd)	1136983
	Hamdan bin Mohammed (@HamdanMohammed)	865241
	أخبار محمد بن زايد (@MBZNews)	249548
	سيف بن زايد آل نهيان (@SaifBZayed)	30188

19639	(@UAE_BARQ) برق الإمارات	
32922	oman news عمان (@oman1_news)	عمان
19228	شبكة الأخبار العمانية (@ONN_1)	
14982	شؤون عمانية (@OmaniaAffairs)	
2477	Al Wisal - (@al_wisal)الوصال	
2398	OmanTV (@OmanTVGeneral) القناة العامة	
38113	فيصل بن جاسم آل ثاني (@althani_faisal)	قطر
34973	وزارة الداخلية-قطر (@MOI_Qatar)	
31327	تميم بن حمد آل ثاني (@TameemAlthani)	
24770	Ministry of Interior (@MOI_QatarEn)	
15060	شبكة أهل قطر الأولى (@ahalqatar)	
46373	المجلس (@Almajliss)	الكويت
41940	الوطن الإلكترونية (@WatanNews)	
44472	الكويت نيوز (@liferdefempire)	
51940	د. عبد الله النفيسي (@DrAlnefisi)	
22608	الكويت نيوز (@liferdefempire)	
36745	Ministry of Interior (@moi_bahrain)	البحرين
19576	خالد بن احمد (@khalidalkhalifa)	
2745	وكالة أنباء البحرين (@bna_ar)	
1576	Al-Wasat News (@alwasatnews)	
1093	Alwefaq Society (@ALWEFAQ)	
3700402		المجموع الكلي

3/3: أدوات البحث

التجارب العملية تعد أداة ملائمة لاختبار التقنيات والإطارات العلمية المطورة من قبل الباحثين للتعرف على مدى فعاليتها وللتأكد من جودتها، وعليه فقد قام الباحثان باختبار عدد من تقنيات التصنيف التلقائي التي تعرف بتدريب الآلة (Machine Learning) فبعد أن تم تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها تم وضع نهج لاختبار طريقة مطورة، وسيتم شرح الهدف من مرحلة التصنيف الآلي، وشرح التقنيات المعتمدة عليها، إذ يجب قياس فعالية كل منها وإجراء مقارنة معيارية بينها وسبل تطويرها؛ لذا تم تقسيم التجربة الأولى إلى قسمين:

القسم الأول: اختيار أفضل طريقة تصنيف من بين ثلاث تقنيات حديثة مختارة.

القسم الثاني: اختيار أفضل الخصائص التي تساهم في زيادة فعالية مرحلة التصنيف.

بعد ذلك تمت دراسة نسبة الوطنية لكل دولة من دول مجلس التعاون على النطاق الجغرافي والنطاق الشعبي عن طريق: أولاً: قياس نسبة الوطنية لكل دولة من دول مجلس التعاون من خلال الأوسمة (الهاشتاق)، حيث يتم جمع كل التغريدات المتاحة تحت رسم أسماء دول الخليج الست وكذلك رسم باسم الخليج العربي.

ثانياً: قياس المواطنة على النطاق الشعبي وذلك لأشهر خمسة مستخدمين لموقع التواصل الاجتماعي تويتر، فبعد تحديد أشهر خمس حسابات سياسية أو وطنية على تويتر لكل دولة خليجية تم جمع كل التغريدات التي أشارت إلى هذه الحسابات أو الأشخاص.

3/4: الأساليب الإحصائية للتقويم

في جميع التجارب العملية تم استخدام نهج التحقق من دقة النتائج عبر استخدام طريقة التحقق الشهيرة (عشرة أضعاف) أو ما يسمى (A ten-fold cross validation approach) وهو نهج هام في التحقيق يتميز بالإنصاف والعشوائية في اختيار عينة البحث (Burnap, et al., 2015)، فقد استخدمت البيانات التي تم جمعها لتدريب واختبار أساليب التعلم (التقنيات المراد مقارنتها)، حيث يتم تقسيم مجموعة البيانات إلى 10 أقسام متساوية وتدريبها 10 مرات متتالية، في كل مرة يتم تدريب التقنية (الطريقة) على 9 أقسام من أصل 10 ويستخدم القسم العاشر والأخير من البيانات للتجربة والاختبار، ثم تعاد التجربة مرة أخرى فيستخدم 9 بيانات أخرى غير الأولى في التدريب والعاشر في التجربة وهكذا، إلى أن يتم التدريب والاختبار عشر مرات متتالية.

تم استخدام برنامج التعليم والاختبار WEKA¹ في جميع التجارب سواء لاختبار مرحلة التصنيف أو مرحلة التجميع وذلك لعدة أسباب وهي:

1. البرنامج مجاني ومتوافر للاستخدام العلمي.
2. سهولة الاستخدام والمقارنة بين التقنيات.
3. يحتوي على العديد من التقنيات سواء التجميعية أو التصنيفية وكذلك طرق عديدة للتحقق من النتائج التي تم التوصل إليها.

¹ <http://www.cs.waikato.ac.nz/ml/weka/>

4. تتم عمليات الحساب والتحليل بشكل تلقائي ولا تستغرق وقتا طويلا.
كما تم استخدام عدد من المؤشرات والأساليب الإحصائية كما في الجدول رقم (4) وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (4) المؤشرات والأساليب الإحصائية

		الطريقة اليدوية	
		نعم	لا
	نعم	إيجابية صحيحة tp (true positive)	إيجابية كاذبة fp (false positive)
التقنية المراد قياس فعاليتها	لا	سلبية كاذبة fn (false negative)	سلبية صحيحة tn (true negative)

1. الجودة (Precision): معدل المرات الصحيحة التي تصيب فيها التقنية المراد قياسها مقارنة بالطريقة اليدوية أو العامل البشري، أو نسبة الإيجابية الصحيحة (tp). ويتم حساب مقياس الجودة (Precision) بالمعادلة الحسابية التالية:

$$\frac{tp}{tp + fp} = \text{الجودة (Precision)}$$

2. الاستدعاء (Recall): عدد المرات الخاطئة التي تخطئ فيها التقنية المراد قياس فعاليتها مقارنة بالطريقة اليدوية أو العامل البشري، أو نسبة الإيجابية الكاذبة (fp)، ويتم حساب مقياس الاستدعاء (Recall) بالمعادلة الحسابية التالية:

$$\frac{tp}{tp + fn} = \text{الاستدعاء (Recall)}$$

3. معيار (F – measure) وهو أحد أفضل مقاييس الفعالية الإحصائية لأنه يدمج معيار الجودة (Precision) والاستدعاء (Recall)، وفعليا يقوم هذا المعيار بقياس مدى نقاء التقنية مقارنة بالطريقة اليدوية ويتم قياسها باستخدام المعادلة الحسابية:

$$\text{معيار (F – measure)} = \frac{2 \times \text{الجودة} \times \text{الاستدعاء}}{\text{الجودة} + \text{الاستدعاء}}$$

4. الدقة (Accuracy): معدل المرات التي تتفق فيها التقنية مع الطريقة اليدوية سواء سلبا أو إيجابيا إلى العدد الكلي من الإجابات، وتسمى بالطريقة القطرية حيث يتم حساب الإجابات الصحيحة إلى العدد الكلي من الإجابات، ويتم حساب مقياس الدقة (Accuracy)

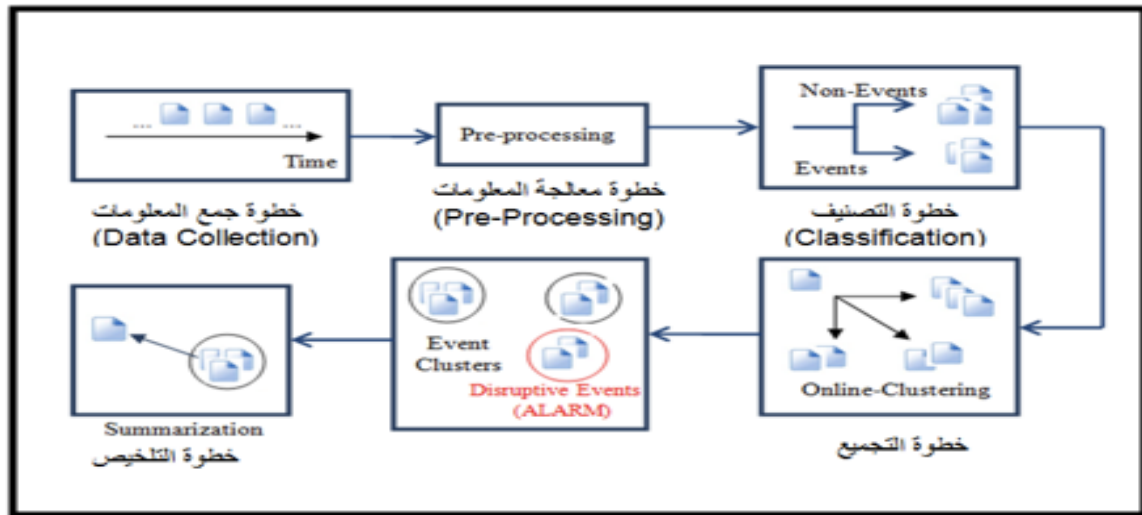
$$\frac{tp+tn}{tp+fp+fn+tn} = \text{الدقة (Accuracy)}$$

بالمعادلة الحسابية التالية:

5. معامل الارتباط (Cohen's kappa coefficient) والذي يستخدم لقياس مدى الاتفاق بين حكمين أو أكثر لذا فهو يقيس نسبة الاتفاق الداخلي، كلما زادت قيمة هذا المعيار واقتربت من 1 فإن الاتفاق بين الحكمين يكون كبيرا وكلما قل واقترب من الصفر كلما كان الاختلاف بين الحكم أكبر.
6. كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الشهيرة كالمعدل والمتوسط الحسابي والنسبة المئوية.

3/5: إطار العمل المقترح

تتميز وسائل التواصل الاجتماعي بالكلم الهائل من المعلومات المنشورة، المفيدة منها وغير المفيدة، ليس في اليوم الواحد وحسب وإنما في الثانية الواحدة ، وإذا أخذنا بعين الاعتبار عدد الشائعات وكذلك التحديثات الروتينية للمستخدمين والموضوعات المختلفة نجد أن أي إطار عمل لابد وأن يكون مرنا وقادرا على التعامل مع هذا الكم الهائل من المدخلات، ولصعوبة هذه المهمة نجد أن الباحثين في هذا المجال يعتمدون على طريقة تبسيط المعلومات واستخلاص الأحداث ذات الأهمية فقط ومن خلال عدد من الخطوات التي تكون الإطار الإجمالي للنظام، الشكل رقم (1) يوضح إطار العمل المقترح والذي يتكون من خمس خطوات أو مراحل أساسية هي :



الشكل رقم (1) الهيكل المقترح لجمع المعلومات من وسائل التواصل الاجتماعي

3/5/1: مرحلة جمع المعلومات (Data Collection)

تهدف هذه الخطوة إلى جمع أكبر قدر من تغريدات المستخدمين وتخزينها بشكل تلقائي وفوري في قاعدة بيانات مؤقتة (MongoDB)، يتم جمع البيانات بشكل مباشر من موقع تويتر خلال تطبيق (Twitter streaming API) والذي يتيح للباحثين جمع نسبة معينة من التغريدات المنشورة في الموقع بلا مقابل، وتعد هذه النسبة كبيرة جدا إذا تمت مقارنتها بالعدد الكلي لرسائل المستخدمين، كما يجدر الإشارة إلى أن هناك شركات ومواقع توفر نسبة أكبر من البيانات بما يصل إلى 30 % أو 50 % وبأسعار متفاوتة، ومما يجب ملاحظته أيضا أن البيانات المجموعة تختلف من باحث لآخر وإن كان كل منهم يجمع البيانات بواسطة كلمات بحث متطابقة وذلك لنظام العشوائية المتبع طبقا لشروط وأحكام مواقع التواصل الاجتماعي.

80

3/5/4: مرحلة التجميع (Clustering)

بعد أن تم تصنيف التغريدات إلى تغريدات هامة وأخرى غير هامة، تم التخلص من التغريدات غير الهامة والتي لا علاقة لها بالأحداث والتطورات ذات الطبيعة الأمنية لذا تم جمع التغريدات الهامة والانتقال بها إلى المرحلة التالية،

قامت مرحلة التجميع إلى جمع التحديثات المتشابهة في المادة والمضمون في مجموعة واحدة يطلق عليها مجموعة (Cluster)، وعليه فإن كل التغريدات في المجموعة الواحدة يجب أن تنتمي إلى موضوع معين سواء سياسياً أو اقتصادياً أو رياضياً أو أمنياً وغيرها، مع ملاحظة أنه لا يتم تعيين عدد المجموعات أو موضوعاتها بشكل مسبق، وتعد هذه الخاصية أحد مميزات إطار العمل المقترح، وقد تم اختيار طريقة التجميع التلقائية (Online clustering) لعدة أسباب:

- دعم التعامل مع الكم الهائل من التحديثات والتغريدات في مواقع التواصل الاجتماعي.
 - دعم التلقائية وتوفير الوقت والجهد مقارنة بالتقنيات الأخرى.
 - لا تشترط العلم المسبق بعدد المجموعات ولا موضوعاتها وإنما يتم التوصل لها من خلال التغريدات وبشكل مباشر.
- في حال وجود تحديث أمني مهم يتم إخطار القائمين على البرنامج وبشكل تلقائي عن طريق إرسال تنبيه أو تحذير مباشر بصورة تشابه بروتوكول غرفة العمليات والتي يقوم العاملون فيها بإخطار المسؤولين أو أصحاب القرار بالأحداث الأمنية الهامة وبحسب التدرج المعمول به.

3/5/5: مرحلة التلخيص (Summarization)

التلخيص أو تمثيل كل مجموعة هي الخطوة الأخيرة في إطار العمل المطور إذ هدفت هذه المرحلة اقتراح أفضل تغريدة من بين مجموعة التغريدات في المجموعة الواحدة وتلخيص المجموعة بشكل تلقائي هي مهمة شاقة وتحدي صعب في حد ذاته، وفي هذا العمل تم إختيار أفضل تغريدة تمثل عددا من التغريدات المتشابهة في الموضوع لكي تسهل وتختصر على القائمين على البرنامج قراءة معظم التحديثات والتطورات خلال مدة بسيطة.

هناك عدد من الآليات المستخدمة في عملية التلخيص في سياق وسائل التواصل الاجتماعي، والذي يتركز على استخلاص أهم الكلمات وأكثرها شيوعاً في المجموعة الواحدة، منها على سبيل المثال لا الحصر، مقترح الباحثة تشاكر ابارتي (Chakrabarti et al., 2011) حيث قدمت مقترحاً وأسلوباً أكثر تعقيداً يقوم على استخراج الأفكار الرئيسية لكل مجموعة ولكن هذا النهج يتطلب وقتاً طويلاً وغير عملي، وقد ينتج عبارات غير مفهومة، بينما توصل باحثون آخرون إلى طريقة تستخدم مصفوفات أقل تعقيداً وتستخلص كلمات أو مصطلحات رئيسية من التغريدات من المجموعة الواحدة، وبشكل عام لابد من مراعاة عدد من الخصائص التي تميز أسلوب كتابة الرسائل في وسائل التواصل الاجتماعي عن غيرها من وسائل النشر التقليدية، كالأبحاث أو المقالات أو حتى الكتابات المطولة في الشبكة العنكبوتية، ومن هذه الخصائص التي ينبغي مراعاتها:

1- متوسط طول التغريدة أو الرسالة.

2- أخذ أكثر الكلمات والمصطلحات شيوعاً في عين الاعتبار.

3- عدد مرات إعادة النشر أو الإرسال (Retweet Number).

4- إحتواء التغريدة على صورة أو مقطع مصور أو غيرها من الوسائط المتعددة.

5- عدد الروابط (عناوين الويب URL) التي تتضمنها المجموعة.

في هذا البحث تم استخدام وسيلة تلخيص تم تطويرها وتجريبها، وقياس مدى جودتها في دراسة سابقة (Alsaedi et al., 2016) الطريقة المطورة (Temporal TF-IDF) والتي تعتمد على خاصيتين أساسيتين وهما الخاصية الزمانية وعدد مرات ذكر المصطلح أو الكلمة في التغريدة (معدل التكرار Frequency)، تم تجربة الوسيلة المطورة في التلخيص ومقارنتها بأفضل الطرق والأنظمة المطورة حديثاً في مجال تلخيص التغريدات والفقرات أو الجمل القصيرة، أظهرت هذه الطريقة المطورة أداءً مبهراً فقد تفوقت على جميع الأنظمة الأخرى، وبفارق كبير اعتماداً على المؤشرات والأساليب الإحصائية المتبعة: الجودة (Precision) والاستدعاء (Recall) ومعيار (F – measure) والدقة (Accuracy).

3/6: الذكاء الاصطناعي وتدريب الآلة Artificial Intelligence and Machine Learning

يعد الذكاء الاصطناعي وتدريب وتعليم الآلة والتعلم الرقمي العميق من أحدث و أفضل التقنيات المستخدمة في عصرنا الحاضر، فهذه التقنيات تستخدم في صناعة الحواسيب والأجهزة اللوحية وصناعة السيارات الذكية مروراً بعدد غير محدود من الصناعات الحديثة، وصولاً إلى أدق الأجهزة والمعدات الطبية والعديد من الصناعات الحديثة، كما أنها عصب التطوير والتحليل لوسائل التواصل الحديثة، ولتسهيل التفرق بينهم يمكن القول بشكل عام أن التعلم الرقمي العميق هو جزء من تعليم الآلة وأن تعليم الآلة هو جزء وأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي، الذي يقوم بالتعامل مع محاكاة السلوك الذكي في أجهزة الكمبيوتر ومحاولة تطويرها لتقليد السلوك البشري الذكي للوصول بالأجهزة الإلكترونية للقدرات البشرية الهائلة ووظائفها المختلفة.

كما أن بناء نماذج لتصنيف البيانات باستخدام نظام تعليم الآلة على وفق بيانات محددة مسبقاً هو المهمة الأساسية في علوم البيانات وخاصة في مجال البحوث التي تنطوي على مجال التصنيف، فمثلاً بناء نموذج للتنبؤ بأسعار المنازل يتوجب عليه استخدام بيانات تاريخية وواقعية، كذلك بناء نموذج لتحليل العواطف والمعتقدات أو المشاعر (مثل الكراهية في المجتمعات أو نسبة تقبل الشعب للحكومة) باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو في النص الإلكتروني يتطلب معرفة الكلمات المستخدمة في سياق المشاعر الإيجابية أو السلبية، ويجب أن تكون مناسبة للتدريب واختبار المصنفات وبشكل آلي، وبناء على ذلك فقد قمنا باستخدام تقنيات تعليم الآلة لقياس نسبة المواطنة في دول مجلس التعاون، وفي هذا البحث تم استخدام ثلاثة تقنيات رئيسية وهي:

- **الطريقة الأولى: (Naive Bayes classification)** وتستخدم هذه الطريقة الإحصائيات المستمدة من نظرية (The Bayes' Theorem).
- **الطريقة الثانية: (Support Vector Machines (SVMs))** وهي آلية مشهورة تقوم بفصل مجموعتين مختلفتين من النصوص بواسطة (hyperplane) لأكبر مسافة ممكنة.

- **الطريقة الثالثة: (Logistic Regression)** وهي عبارة عن تعميم لنموذج تطبيق الانحدار (Regression) لمتغيرات لوجستية عديدة.

تطلب إعداد البيانات تصنيف عدد 5000 تغريدة (رسالة) يدوياً وبواسطة خمسة باحثين وذلك لتدريب التقنية المختارة والمراد فحصها، فقد قام كل باحث على حدة بإضافة وصف للتغريدة إما "وطنية" أو "غير وطنية" وحفظها في برنامج الإكسيل، تضمن المجموع الكلي للبيانات (2500) تغريدة "غير وطنية" و(2500) تغريدة "وطنية"، ثم تم تقسيم نتائج تصنيف التغريدات اليدوي إلى مجموعات لتدريب واختبار تقنيات تعليم الآلة الثلاث والمراد اختبارها، وبعد ذلك قياس مدى التوافق بين الباحثين وفقاً لمعامل (Cohen's kappa coefficient) الشهير وكانت النتيجة مرتفعة جداً ($kappa = 0.816$) والتي تعني مدى التوافق بين الباحثين و جواز استخدام هذه التصنيفات في تدريب وتجريب تقنيات التصنيف الثلاث، كذلك تم استخدام نهج التحقق عبر عشرة أضعاف وكذلك برنامج WEKA.

3/7: عرض ومناقشة التجارب العملية للبحث

في هذا الجزء سيتم عرض التجارب العملية على إطار العمل وذلك لقياس مدى فعاليته وجودته، وكذلك استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتدريب وتعليم الآلة لقياس نسبة المواطنة بين المستخدمين في دول مجلس التعاون وقياس مدى فعالية هذه التقنيات الحديثة وأدائها، تم تقسيم التجارب إلى جزأين رئيسيين يهدف كل منهما إلى التحقق من مرحلة من مراحل الهيكل المقترح أو لتطوير وإضافة خصائص جديدة تؤدي إلى إثراء نسبة المواطنة الرقمية المستخرجة من مصادر التواصل الاجتماعي.

3/7/1: التجربة الأولى للبحث

هدفت التجربة الأولى في هذا البحث لتدريب وتشغيل مرحلة الفصل والتصنيف وتدريب وتعليم الآلة وفيما يلي أهداف وتفاصيل التجربة الأولى.

أولاً: أهداف التجربة الأولى وإعدادها

هناك العديد من التقنيات والطرق المستخدمة لتدريب البيانات وتصنيفها في عالم تقنية المعلومات، وفي هذه التجربة تم القيام بمقارنة بين أفضل ثلاث طرق مستخدمة في الفصل بين التغريدات الهامة وغير الهامة بالنسبة لهدف الدراسة، أما الجزء الثاني من هذه التجربة تم اختبار عدد من الخصائص والتي ساهمت في تحقيق نتائج أفضل في مرحلة التصنيف ومن ثم تحقيق فعالية أكبر للإطار الكلي المطور.

إذاً فالجزء الأول يركز على المقارنة بين ثلاث تقنيات رئيسية هي:

- الطريقة الأولى (Naive Bayes classification)
- الطريقة الثانية (support vector machines (SVMs))
- الطريقة الثالثة (Logistic Regression)

- أما الجزء الثاني من التجربة العملية الأولى فتهدف إلى إدراج ودراسة تحسينات لعملية الفصل ومن هذه الخصائص:
- استخدام المصطلحات التي تحتوي على مقطع واحد (unigram) أو مقطعين (bigram) أو ثلاثة مقاطع (trigram) أو أكثر (N-gram)
- استخدام المميزات اللغوية مثل (NER) والتي تستخدم للتعرف على بعض الأسماء من سياق الجملة مثل أسماء الأشخاص أو الأماكن المشهورة وغيرها
- التعرف على أجزاء الجملة بواسطة آلية (parts-of-speech tagging) وهي آلية تستخدم للتعرف على مكونات الجملة من فعل، واسم، وحرف وغيرها.
- الجمع بين اثنتين أو أكثر من هذه الخصائص للوصول إلى أفضل نتيجة لمراحل التصنيف.

ثانياً: إجراءات التجربة الأولى للبحث

بداية تمت مقارنة كل طريقة تصنيف تقنية من الطرق الثلاث المقترحة مع طريقة التصنيف اليدوية، وتم اختيار هذه الطرق التقنية الثلاثة وذلك لشهرتهم في مجال التصنيف بشكل عام وفي مجال تصنيف الرسائل القصيرة بشكل خاص، تتم المقارنة بين التقنيات الثلاث باستخدام الأساليب الإحصائية والتي تم توضيحها بشكل تفصيلي سابقاً، يتبين من الجدول رقم (5) أن الطريقة الأولى (Naive Bayes classifier) هي أفضل الطرق التقنية في فصل رسائل المستخدمين إلى رسائل (هامة) ورسائل (غير هامة) ويبدو ذلك واضحاً من خلال الوسائل الإحصائية المستخدمة وكذلك لدى مقارنتها مع العنصر البشري.

الجدول رقم (5) مقارنة بين تقنيات مرحلة التصنيف المختلفة بواسطة عدد من الوسائل الإحصائية

مقياس الأداء	الطريقة الأولى (Naive Bayes classifier)	الطريقة الثانية SVMs classifier	الطريقة الثالثة Logistic Regression classifier
الدقة (Accuracy)	82.13	80.93	76.13
الجودة (Precision)	80.64	79.84	73.91
الاستدعاء (Recall)	86.79	86.54	83.90
معيار (F-measure)	83.60	83.05	78.30

Logistic Regression		Human	
		Yes	No
	Yes	646	234
	No	129	496

SVM		Human	
		Yes	No
	Yes	701	177
	No	109	513

Naive Bayes classifier		Human	
		Yes	No
	Yes	683	164
	No	104	549

بعد أن تم التوصل إلى أن الطريقة الأولى (Naive Bayes classifier) هي أفضل الطرق المتبعة في مرحلة التصنيف وبناء على المؤشرات الإحصائية فإنه تم اعتمادها الطريقة المثلى للتصنيف،

وعليه فإن باقي العمل استخدم هذه الطريقة فقط مع إهمال الطريقة الثانية والثالثة، ففي الجزء الثاني من التجربة العملية الأولى تم القيام بدراسة عدد من الخصائص لتحسين عملية الفصل والتصنيف وتم قياسها على جميع طرق التصنيف لغرض التحقق، الجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار الخصائص المختلفة على عملية التصنيف، الخاصية الأولى وهي عدد المقاطع التي تتكون منها الرسالة النصية، فنلاحظ أن كلما زاد عدد المقاطع قلت الدقة الناتجة، لهذا السبب فضلنا عدم اختبار عدد المقاطع الذي يفوق 3 مقاطع كحد أقصى وإنما قمنا بدمج الخاصية الأولى مع الخاصية الثانية لقياس مدى فعالية الخاصيتين معاً، وفعلاً فقد حصلنا على نتيجة أفضل بفارق يتجاوز الـ 1.5% للمقطع الواحد و 4% للمقطعين.

في الخطوة التالية قمنا باختبار الخاصيتين اللغويتين (POS + NER) وكلتاهما تفيد إزالة الغموض عن المعنى وتوضيح أجزاء الجملة أو التغريدة، نستنتج من الجدول رقم (2) أن هذه الخصائص اللغوية تساهم في زيادة دقة المصنف مع أن هذه الزيادة أقل قليلاً من الخاصية السابقة، أخيراً قمنا باستخدام جميع الخصائص الفعالة مع المصنف وكانت النتيجة أن استخدام جميع الخصائص مع المصنف هو أفضل التحسينات جميعاً ودقة المصنف تجاوزت حاجز 85% وهي نتيجة عالية بالنسبة للدراسات المشابهة في هذا المجال.

الجدول رقم (6) مقارنة بين تقنيات مرحلة التصنيف المختلفة باستخدام عدة خصائص

الخصائص	التقنية الأولى Naive Bayes classifier	التقنية الثانية SVMs classifier	التقنية الثالثة Logistic Regression classifier
مقطع واحد Unigrams	82.13	80.93	76.13
مقطعين Bigrams	79.52	78.18	78.57
ثلاثة مقاطع Trigrams	72.84	74.09	69.97
Unigrams + Bigrams	83.67	82.23	79.45
خصائص لغوية POS + NER	83.50	81.92	81.38
جميع الخصائص Unigrams + Bigrams+ POS + NER	85.43	83.86	80.22

ثالثاً: نتائج التجربة الأولى ومناقشتها

تم تلخيص نتائج التجربة الأولى على النحو التالي:

- 1- التقنية الأولى للتصنيف هي أفضل الوسائل المستخدمة إذ ظهر ذلك واضحاً في الجدول رقم (5)، حيث تجاوز معدل الدقة نسبة 1% مقارنة بالطريقة الثانية ونسبة 6% مقارنة بالطريقة الثانية،

كما أنه وبمقارنة بقية مقاييس الأداء نجد أن الطريقة الأولى أفضل الطرق في التصنيف التلقائي وتليها الطريقة الثانية فالثالثة، ويعزى ذلك لأن الطريقة الأولى تتمتع بعدد من الخصائص تميزها عن غيرها من طرق التصنيف الآلي، فهي تتمتع بالسهولة وقلة التعقيد وذلك من حيث التشكيل والبناء، أما من حيث الأداء فتتسم بالسرعة وعدم الحاجة إلى العديد من الحسابات المكررة والمعقدة كما هو الحال في التقنيات الأخرى.

2- تعد التقنية الثانية من التقنيات البارزة في مجال التصنيف التلقائي فقد أثبتت فاعلية في العديد من الأبحاث والدراسات السابقة، ولكن لكثرة التعقيدات و صغر حجم التغريدات فقد يكون السبب في ذلك أنها لم تتوصل إلى أفضل النتائج، الطريقة الثالثة كذلك تعد من التقنيات الجيدة من ناحية التصنيف والمقارنة وقد أثبتت فاعلية كبيرة في العديد من المجالات، وبالفعل فإننا نلاحظ تحسناً كبيراً بعد إضافة الخصائص المختلفة في الجدول رقم (6) وأبرزها خاصية الجمع بين (مقطع واحد ومقطعين) وكذلك عند إضافة الخصائص اللغوية.

3- النتائج في الجدول رقم (6) لا تتعارض مع النتائج في الجدول رقم (5) وإنما تؤكد هيمنة التقنية الأولى على جميع التقنيات حتى في حال إضافة الخصائص المختلفة.

4- بسبب حجم الرسالة النصية في موقع التواصل الاجتماعي تويتر فإن زيادة عدد مقاطع الكلمات لا تؤدي إلى زيادة نسبة الدقة في الحصول على المعلومات الأمنية (أول ثلاثة صفوف من الجدول رقم 6) أما عند دمج الخاصية الأولى والثانية فقد توصلنا إلى نسبة دقة أعلى من استخدام كل خاصية على حدة، وهذا يدل على أن الدمج بين الخصائص قد يكون مفيداً للإطار العملي بشكل عام.

5- استخدام الخصائص اللغوية والتركيبية (النحوية) يؤدي إلى زيادة فعالية مرحلة التصنيف ومن ثم الإطار الكلي المقترح.

3/7/2: التجربة الثانية للبحث

تهدف التجربة الثانية في هذا البحث إلى قياس نسبة المواطنة وعلاقة الفرد والدولة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بواسطة تقنية تدريب وتعليم الآلة من خلال عينة البحث بواسطة طريقتي جمع المعلومات: باستخدام الوسم أو الهاشتاق وبواسطة الإشارة إلى المستخدم، وفيما يلي استعراض لأهداف وتفاصيل التجربة الثانية ومن ثم تحليل ومناقشة نتائجها.

أولاً: أهداف التجربة الثانية وإعدادها

كما فصلنا سابقاً فهناك العديد من الاستخدامات لتقنيات تدريب وتعليم الآلة وتم استخدام هذه التقنية في دراسات عديدة مثل الكشف عن الكراهية (Perry, 2009) وعن العنف الاجتماعي (Chakraborty, 2012) وعن العنصرية (KingRd, 2013) وكذلك الكشف عن كراهية المسلمين أو (الإسلاموفوبيا Islamophobia) (Burnap, 2015) وغيرها من الجوانب الاجتماعية والإنسانية ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعي،

في هذا البحث تم التركيز على قياس نسبة المواطنة باستخدام موقع تويتر الاجتماعي، وكذلك تمت الاستعانة بخصائص الكلمات وتركيب الجمل في هذه الدراسات، فمثلاً تم الكشف عن الكلمات البذيئة في التغريدات للكشف عن الشتائم والموضوعات المتعلقة بالعنف وكذلك الضمائر للكشف عن السلوك العدائي على مواقع التواصل الاجتماعي.

ففي هذا الجزء من البحث تم استخدام خصائص التغريدات وتركيب الجمل والكلمات لحساب وتقدير نسبة المواطنة فمثلاً: "شكراً" أو "نقدر لسعادتكم" أو "فخرنا" أو "عزنا" "التضامن" "النجاح" أو "الأمن والأمان" "فداكم" "ولاة أمرنا" "سيروا بنا" وغيرها فهي تعكس المواطنة والترابط وعليه تكون نسبة المواطنة عالية في هذه التغريدات، أما بالنسبة للتغريدات التي تحتوي على العبارات "الرشوة" "الظلم" "القطيع" "ابتزاز" "أكراه" "فساد" "الواسطة" "الرشوة" "يتلاعب" "يسرق" (مع التحفظ على كثير من الأمثلة الأخرى) فهي تعكس تدني نسبة المواطنة، إذاً في هذه الدراسة نقوم بعملية ربط وتضييق الفجوة بين علوم الحاسوب والتقنيات الحديثة من جهة والعلوم الأخرى كالعلوم الاجتماعية والشرطية والأمنية وغيرها من جهة أخرى.

ثانياً: إجراءات التجربة الثانية للبحث

تركز أول مجموعة من النتائج في هذا الجزء على نتائج قياس نسبة المواطنة باستخدام الـ (A ten-fold cross validation) (3400) تغريدة أما المجموعة الثانية من النتائج فتقوم بتقييم وقياس نسبة المواطنة بواسطة الإشارة إلى المستخدم (ما يناهز 3.7 مليون تغريدة)، معظم هذه الرسائل تحتوي على معلومات ونسبة معينة من المواطنة أما التغريدات التي لا تحتوي على أي نسبة مواطنة (سواء أكانت إيجابية أو سلبية فقد تم حذفها) أو أن نسبة المواطنة فيها قليلة جداً (أقل من 5%) فقد تم حذفها أيضاً وذلك كي لا تؤثر في النتائج، تم استخدام نهج التحقق عبر عشرة أضعاف أو ما يسمى (A ten-fold cross validation approach) والأساليب الإحصائية: الجودة (Precision) والاستدعاء (Recall) ومعيار (F – measure) والتي تعد أفضل طرق للتحقق وقياس الجودة في هذا النوع من الدراسات وكما تم توضيحها في الفصل الرابع، فهي تعد معايير شهيرة وتستخدم في قياس فعالية العديد من التطبيقات والنظم مثل التجميع وعمليات البحث وعمليات استعادة المعلومات وغيرها.

ثالثاً: نتائج التجربة الثانية ومناقشتها

يلخص الجدول رقم (7) والجدول رقم (8) نسبة المواطنة باستخدام الـ (A ten-fold cross validation) (3400) تغريدة أما المجموعة الثانية من النتائج فتقوم بتقييم وقياس نسبة المواطنة بواسطة الإشارة إلى المستخدم (ما يناهز 3.7 مليون تغريدة)، معظم هذه الرسائل تحتوي على معلومات ونسبة معينة من المواطنة أما التغريدات التي لا تحتوي على أي نسبة مواطنة (سواء أكانت إيجابية أو سلبية فقد تم حذفها) أو أن نسبة المواطنة فيها قليلة جداً (أقل من 5%) فقد تم حذفها أيضاً وذلك كي لا تؤثر في النتائج، تم استخدام نهج التحقق عبر عشرة أضعاف أو ما يسمى (A ten-fold cross validation approach) والأساليب الإحصائية: الجودة (Precision) والاستدعاء (Recall) ومعيار (F – measure) والتي تعد أفضل طرق للتحقق وقياس الجودة في هذا النوع من الدراسات وكما تم توضيحها في الفصل الرابع، فهي تعد معايير شهيرة وتستخدم في قياس فعالية العديد من التطبيقات والنظم مثل التجميع وعمليات البحث وعمليات استعادة المعلومات وغيرها.

الجدول رقم (7) معدل نسبة المواطنة باستخدام الـ (A ten-fold cross validation) (3400) تغريدة أما المجموعة الثانية من النتائج فتقوم بتقييم وقياس نسبة المواطنة بواسطة الإشارة إلى المستخدم (ما يناهز 3.7 مليون تغريدة)، معظم هذه الرسائل تحتوي على معلومات ونسبة معينة من المواطنة أما التغريدات التي لا تحتوي على أي نسبة مواطنة (سواء أكانت إيجابية أو سلبية فقد تم حذفها) أو أن نسبة المواطنة فيها قليلة جداً (أقل من 5%) فقد تم حذفها أيضاً وذلك كي لا تؤثر في النتائج، تم استخدام نهج التحقق عبر عشرة أضعاف أو ما يسمى (A ten-fold cross validation approach) والأساليب الإحصائية: الجودة (Precision) والاستدعاء (Recall) ومعيار (F – measure) والتي تعد أفضل طرق للتحقق وقياس الجودة في هذا النوع من الدراسات وكما تم توضيحها في الفصل الرابع، فهي تعد معايير شهيرة وتستخدم في قياس فعالية العديد من التطبيقات والنظم مثل التجميع وعمليات البحث وعمليات استعادة المعلومات وغيرها.

الخصائص	الجودة (Precision)	الاستدعاء (Recall)	معيار (F-measure)
Unigrams واحد	79.92	74.85	77.30
Bigrams مقطعين	71.15	82.22	76.29
Trigrams ثلاثة مقاطع	80.56	65.91	72.50
Unigrams + Bigrams	81.97	74.23	77.91

78.38	74.36	82.86	خصائص لغوية POS + NER
80.27	75.48	85.70	جميع الخصائص + Unigrams Bigrams+ POS + NER

الجدول رقم (8) معدل نسبة المواطنة بواسطة الإشارة إلى مستخدم باستخدام (Naive Bayes classifier) والخصائص المختلفة

الخصائص	الجودة (Precision)	الاستدعاء (Recall)	مقياس (F-measure)
مقطع واحد Unigrams	72.06	72.06	72.06
مقطعين Bigrams	70.61	67.43	68.98
ثلاثة مقاطع Trigrams	73.86	63.28	68.16
Unigrams + Bigrams	70.65	78.34	74.41
خصائص لغوية POS + NER	75.17	73.99	74.57
جميع الخصائص + Unigrams Bigrams+ POS + NER	71.14	81.78	76.09

هناك العديد من النتائج التي يمكن استخلاصها من الجدولين (7) و(8):

- 1- الأدلة العملية والتجريبية تشير إلى أنه يمكن قياس المواطنة بشكل دقيق وفعال من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
- 2- النتائج في الجدول رقم (7) ورقم (8) لا تتعارض مع النتائج في الجداول السابقة (5) و(6) وإنما تؤكد على أن إضافة الخصائص اللغوية والتركيبية (النحوية) المختلفة تؤدي إلى زيادة فعالية مرحلة التصنيف وبالتالي قياس المواطنة بشكل أدق وأكثر فعالية.
- 3- الاستخدام الفاعل للأوسمة (الهاشتاقات) والإشارة إلى أحد المستخدمين الوطنيين أو المشاهير يعزز ويرفع مستوى المواطنة الإلكترونية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي، كذلك نستنتج أن نسبة المواطنة باستخدام الوسم أو الهاشتاق بمتوسط حسابي لمقياس (F-measure 80.27%) أعلى منها بواسطة الإشارة إلى مستخدم بمتوسط حسابي لمقياس (F-measure 76.09%)، لذا يمكن استخدام التقنيتين مع التركيز على استخدام الوسم أو الهاشتاق لتعزيز وتنمية المواطنة الإلكترونية لدى الأفراد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

أما المجموعة الثانية من الجداول والنتائج تركز على استخدام تقنية تدريب وتعليم الآلة المطورة لقياس نسبة المواطنة في كل دولة من دول الخليج العربي، تم تقسيم عينتي البحث حسب الطريقة المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام الوسم أو بواسطة الإشارة إلى مستخدم، يلخص الجدول رقم (9) معدل نسبة المواطنة الرقمية لكل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي باستخدام تقنية التصنيف الأولى (Naive Bayes classifier) واستخدام الخصائص المختلفة لعينة البحث والتي تم جمعها باستخدام الوسم أو الهاشتاق. أما الجدول رقم (10) فيوضح معدل نسبة المواطنة الرقمية لكل دولة بواسطة الإشارة إلى مستخدم.

الجدول رقم (9) نسبة المواطنة الرقمية لكل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي باستخدام الوسم أو الهاشتاق

الوسم	مجموع التغريدات التي تحتوي على الوسم	نسبة المواطنة الرقمية
#السعودية	124836	82.4%
#الإمارات	89107	80.1%
#عمان	56521	85.0%
#قطر	33693	79.7%
#الكويت	62608	80.4%
#البحرين	30336	82.3%
#الخليج_العربي	6260	88.3%
المجموع	403361	82.6%

الجدول رقم (10) نسبة المواطنة الرقمية لكل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي بواسطة الإشارة إلى مستخدم أو حساب معين

الدولة	مجموع التغريدات التي تحتوي على أحد أشهر 5 حسابات سياسية	نسبة المواطنة الرقمية
السعودية	913485	80.8%
الإمارات	2301599	80.2%
عمان	72007	83.7%
قطر	144243	80.7%
الكويت	207333	79.9%
البحرين	61735	82.0%
المجموع	3700402	81.2%

تم تلخيص نتائج المجموعة الثانية من التجربة الثانية والجدول على النحو التالي:

- 1- تعد نسبة المواطنة في الجداول عالية جدا فقد تجاوزت معدل 82.6% عند استخدام الوسم أو الهاشتاق ومعدل 81.2% عند جمع البيانات بواسطة الإشارة إلى مستخدم، وهي نسب عالية جدا وتدل على ارتفاع نسبة المواطنة في المجتمع الخليجي والعلاقة المميزة بين الفرد والدولة بشكل عام، كما يجب التركيز على أن نسبة المواطنة قد تأثرت إلى حد كبير بالعديد من العوامل والظواهر المحيطة خلال مدة جمع البيانات مثل الجوانب السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو الأمنية وغيرها،

مثال: زيادة أسعار البترول أو المحروقات في أحد الدول الخليجية قد يؤثر سلباً في معدل المواطنة الرقمية بشكل مباشر أو غير مباشر في تلك الدولة، كما يمكن ملاحظة إزدياد معدل المواطنة الرقمية خلال المناسبات الوطنية أو عند حدوث أحداث إرهابية تؤدي إلى إزدياد اللحمة الوطنية والروابط المشتركة.

2- زيادة المواطنة الرقمية في دولة ما لا تعني أن مواطنيها أكثر مواطنة من مواطني الدول الأخرى، مثال: زيادة المواطنة الرقمية في مملكة البحرين في الجدول رقم (9) بنسبة مواطنة 82.3% على دولة الإمارات العربية المتحدة بنسبة مواطنة 80.1% لا تعني أن مواطني مملكة البحرين أكثر مواطنة من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة وإنما قد يدل على الاستخدام السلبي للهاشتاق أو اسم الدولة أو تعرضها إلى هجمات خارجية وكم هائل من التغريدات المسيئة نتيجة لموقف معين أو قرار سياسي أو اقتصادي أو غيره من العوامل الأخرى.

3- هناك العديد من العوامل التي تؤثر على قياس المواطنة الرقمية، ومن أهمها:

(أ) عدد التغريدات لرسم الدولة أو عند الإشارة إلى المستخدم، فلا يمكن بأي حال من الأحوال مقارنة معدل المواطنة بين المملكة العربية السعودية بـ (124836) تغريدة ومقارنتها بمملكة البحرين بـ (30336) تغريدة في الجدول رقم (9) أو مقارنة معدل المواطنة بين دولة الإمارات العربية المتحدة بما يزيد عن 2.3 مليون تغريدة ومقارنتها بمملكة البحرين بما لا يتجاوز 62 ألف تغريدة في الجدول رقم (10)،

(ب) إحتواء مواقع التواصل الاجتماعي على نسبة من التهكم والسخرية والنكت والعبارات التي يقصد بها آراء معاكسة وغيرها من العبارات والتراكيب اللغوية والتي تؤثر سلباً في قياس معدل المواطنة الرقمية.

4- أعلى نسبة مواطنة رقمية نجدها في سلطنة عمان إذ وصلت النسبة إلى 85% في مدة جمع البيانات (شهر يونيو) عند استخدام الوسم أو الهاشتاق، وأقل نسبة مواطنة رقمية نجدها في دولة قطر إذ لا تتعدى النسبة 80% تقريباً، وقد يعود السبب في ذلك للربط بين موقف سياسي معين (مثال: موقف دولة قطر من الأزمة السياسية في جمهورية مصر العربية) وكذلك عدد المستخدمين الذين قاموا باستخدام الوسم #قطر في بعض الأوقات من شهر يونيو من خارج دولة قطر ودول الخليج بشكل عام، أما بالنسبة لعينة البحث بواسطة الإشارة إلى مستخدم، فنلاحظ أن أعلى نسبة مواطنة رقمية نجدها في سلطنة عمان أيضاً، فقد وصلت النسبة إلى 83.7% خلال مدة جمع البيانات وأقل نسبة مواطنة رقمية نجدها في دولة الكويت إذ لا تتعدى النسبة 80% تقريباً، وقد نبرر السبب في ذلك بأن عدد المستخدمين الذين قاموا بالإشارة إلى أحد المستخدمين السياسيين الخمسة (أخبار عمان، شبكة الأخبار العمانية، شؤون عمانية، الوصال، القناة العامة) لا يتجاوز ثلث عدد المستخدمين الذين قاموا بالإشارة إلى أحد المستخدمين الكويتيين الخمسة الأكثر شهرة (المجلس، الوطن الإلكترونية، الكويت نيوز، د. عبدالله النفيسي، الكويت نيوز)، وكذلك عند التحقق اليدوي وجدنا الهجوم السلبي على حساب د. عبدالله النفيسي مما أدى إلى انخفاض نسبة المواطنة الرقمية، وبشكل عام نجد أن نسبة المواطنة الرقمية تكون أعلى بكثير في الحسابات الاجتماعية والعامة مثل (أخبار عمان، شبكة الأخبار العمانية، شؤون عمانية، الوصال، القناة العامة) بالنسبة لأكثر الحسابات شهرة في سلطنة عمان بالمقارنة مع الحسابات الشخصية مثل حساب معالي وزير خارجية المملكة العربية السعودية عادل بن أحمد الجبير أو حساب الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية الإماراتي.

5- نلاحظ أنه عند استخدام الـ #الخليج_العربي فإن نسبة المواطنة الرقمية تكون الأعلى وبنسبة تتجاوز 88% وهذه النتيجة ليست مهمة وإيجابية فحسب، وإنما تعد منطلقاً وبداية جوهريّة للمقترحات والمبادرات والتوصيات التي تقدمها وتوصي بها هذه الدراسة.

3/8: مقترح الخطة الاستراتيجية الخليجية لتنمية وتعزيز قيم المواطنة بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

3/8/1: مقدمة

تسعى هذه الدراسة إلى تعزيز وتنمية قيم المواطنة عموماً، والمواطنة الرقمية على وجه الخصوص لدى مواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية عن طريق وضع خطة استراتيجية عملية يمكن ترجمتها وتطبيقها على أرض الواقع مع توضيح آليات وسياسات التطبيق بشكل تفصيلي، إذ تهدف المواطنة الرقمية إلى إيجاد الطريق الصحيح لتوجيه وحماية جميع المستخدمين خصوصاً منهم المراهقون والشباب، وذلك بتشجيع السلوكيات المرغوبة ومحاربة السلوكيات والأفكار المنبوذة في التعاملات الرقمية، من أجل مواطن خليجي إيجابي يحب وطنه ويجتهد من أجل تقدمه.

واستناداً إلى الأهداف الاستراتيجية لمجلس التعاون لدول الخليج العربية والمتمثلة في تحقيق التنسيق والتكامل والترابط بين دول الخليج الست: دولة الإمارات العربية المتحدة، ودولة البحرين، والمملكة العربية السعودية، وسلطنة عمان، ودولة قطر، ودولة الكويت في جميع الميادين وصولاً إلى وحدتها وإتحادها الشامل المتكامل، على وفق ما نص عليه النظام الأساسي للمجلس في مادته الرابعة، التي أكدت على تعميق وتوثيق الروابط والصلات وأوجه التعاون بين مواطني دول المجلس، وجاءت هذه الاستراتيجية واضحة في ديباجة النظام الأساسي التي شددت على ما يربط ويعمق الروابط الأخوية بين الدول الست من علاقات خاصة، وسمات مشتركة، وأنظمة متشابهة أساسها العقيدة الإسلامية، وإيمان بالمصير المشترك ووحدة الهدف، إذ تتميز دول مجلس التعاون بعمق الروابط الدينية والثقافية، والتمازج الأسري بين مواطنيها، وهي في مجملها عوامل تقارب وتوحد عززتها الرقعة الجغرافية المنبسطة عبر البيئة الصحراوية الساحلية التي تحتضن سكان هذه المنطقة، ويسرت الإتصال والتواصل بينهم وأوجدت ترابطاً بين سكان هذه المنطقة وتجانساً في الهوية والقيم، وإذا كان المجلس قد أسس لهذه الاعتبارات إستمراراً وتطويراً وتنظيماً لتفاعلات قديمة وقائمة ووصولاً إلى الإتحاد الخليجي الشامل في جميع المجالات، فإنه من زاوية أخرى يمثل رداً عملياً على تحديات الأمن والتنمية وخصوصاً في هذه الفترة الحرجة على قطاعات مختلفة أهمها الاقتصادية والأمنية، كما يمثل إستجابة لتطلعات أبناء المنطقة في العقود الأخيرة لنوع من الوحدة العربية الإقليمية، بعد أن تعذر تحقيقها على المستوى العربي الشامل.

بناء على ذلك ينبغي أن يكون تعزيز المواطنة للمواطنين الخليجيين ودعم التربية الوطنية الخليجية، عنصراً جوهرياً في استراتيجية مجلس التعاون، ونظراً للأهمية البالغة في الوقت الحاضر للمعلومات التي تبثها قنوات الإتصال المفتوحة على الإنترنت وأثرها الكبير في تعزيز الأمن والأمان أو زعزعة إستقرار الدول، فإن أحد أهم أساسيات المواطنة الخليجية هي المواطنة الرقمية، إذاً فالمواطنة الرقمية ركيزة من ركائز نجاح حكومات المستقبل الخليجية ولحمة الشعوب ونمائها، لذلك يجب رصد الواقع أولاً من خلال جمع المعلومات التي يتم نشرها حول دول الخليج الست في الشبكة العنكبوتية ومنها حالياً وسائل التواصل الاجتماعي بجميع أنواعها سواء المعلوماتية مثل موسوعة العالم (Wikipedia) أو مواقع الكتابة والمدونات مثل "تويتر و فيسبوك" وصولاً إلى مواقع الفيديو والمقاطع كـ "يوتيوب" وغيرها،

ثم تحديد توجهاتهم أو إنطباعاتهم حيال أوطانهم في مختلف الأمور وكذلك عن الشخصيات السياسية البارزة والمؤثرة سواء سلباً أو إيجاباً، ومن ثم تحليلها بطريقة علمية دقيقة حتى يتم وضع مقترحات وحلول فعالة للتقليل أو منع بث المعلومات السلبية والشائعات وإثارة الفتن وصولاً إلى رفع نسبة المواطنة الرقمية لدى المواطنين الخليجيين، لأن المواطنة أكثر من مجرد إنتماء يتم إثباته بالأوراق الثبوتية وهي ليست بالتغني بالولاء والإنتماء القولي فقط، وإنما ممارسة وإعتناء بالوطن ومصالحه العليا على نحو وثيق ومستمر في مختلف الظروف والأوقات، وإحدى أهم هذه الساحات مواقع التواصل الاجتماعي، إذ تهدف هذه الاستراتيجية إلى تطوير برنامج وطني خليجي رقمي يقوم بتحفيز وتعزيز قيم المواطنة الخليجية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

3/8/2: منطلقات الخطة الاستراتيجية المقترحة

ترتكز استراتيجية تعزيز المواطنة الرقمية على المنطلقات الآتية:

- 1- تحقيق وتفعيل المواطنة الرقمية من شأنها رفع مستوى الأمن والتطوير والتنمية والاقتصاد في دول مجلس التعاون الخليجي.
- 2- في ضوء الكم الهائل من المعلومات والبيانات التي يتم نشرها يوميا في مواقع التواصل الاجتماعي لا بد من أن تكون هناك أجهزة مختصة بدول مجلس التعاون الخليجي واعية بهذا النوع من المعلومات والأحداث التي تؤثر في مواطنة الأفراد وتتبع مصادرها ومصادقيتها لدرء الإشاعات وإثارة الفتن وإتخاذ التدابير اللازمة في الوقت المناسب، وتعزيز التعاون بين هذه الأجهزة وتوحيد آلية العمل فيها للوصول إلى نتائج أفضل ويمكن تعميمها على جميع دول الخليج.
- 3- ظهور كثير من الحسابات في وسائل التواصل الاجتماعي وتكون تابعة لأشخاص أو جهات أو منظمات أو دول معادية التي من أهدافها الرئيسية زعزعة أمن واستقرار دول الخليج وتسعى إلى التأثير السلبي في شبابها وتوجيه أفكارهم نحو الطائفية، والحزبية، والمذهبية، والإرهاب، ومعارضة ولاية الأمر، ونشر الفتن والقلق، والشائعات بين أفراد المجتمع الخليجي.
- 4- عدم وجود برامج تعزز قيم المواطنة الرقمية مطورة إقليميا في دول مجلس التعاون الخليجي تقوم بجمع وتحليل البيانات الرقمية وإدارتها ورصدها عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- 5- ندرة المطورين والفنيين القادرين على برمجة تطبيقات حديثة لإدارة المعلومات ومن ثم معالجة الخلل الذي قد يؤثر في درجة مواطنة الأفراد.
- 6- الحاجة الملحة لتجهيز فرق عمل مزودة بإمكانيات بشرية وبرامج تقنية متطورة تهدف لمراقبة وسائل التواصل الاجتماعي واستخلاص المعلومات والتحديثات ومتابعتها على مدار الساعة، ولا تقتصر هذه الجهود على المعلومات باللغة العربية وإنما متابعة التحديثات باللغات ذات الانتشار العالمي واللهجات المختلفة.

3/8/3: الرؤية والرسالة

■ **الرؤية:** تعزيز وترسيخ قيم المواطنة الرقمية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.

إن رؤيتنا في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية تكمن في الوفاء بمسؤوليتنا تجاه مجتمعنا الخليجي ودعم أواصر الوحدة الخليجية بغية دعم ركائز الأمن والاستقرار الخليجي بمفهومه الشامل بما في ذلك وحدة خليجية رقمية موحدة وجواز إلكتروني خليجي يعزز منظومة الأمن المعلوماتي الخليجي.

■ الرسالة: بناء الثقة والأمن في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بدول مجلس التعاون الخليجي.

في إطار توجيهات القيادة الخليجية وبدعمها وإدارتها الأمنية والشرطية نحو مجتمع آمن إلكترونيا وتحقيق الأمن المعلوماتي، انتهجت الخطة الاستراتيجية الخليجية لتنمية وتعزيز قيم المواطنة بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، سياسة التطوير والتحديث الهادفة الى التميز في الأداء وتعزيز الجودة، ومواكبة روح العصر من حيث الربط بين استخدام التقنيات والنظم الحديثة والمحافظة على النسيج الخليجي المترابط الموحد، كما تولي الخطة الاستراتيجية اهتماما بالغا بالاستثمار الأمثل في العنصر البشري من خلال تأهيل وتدريب القوى البشرية، وإستغلال الموارد المالية والإمكانات المادية بشكل فعال، تحقيقاً للسياسة العامة للمنظومة الأمنية الخليجية، وحكوماتها الرشيدة، وانسجاما مع أهداف الرؤية الأمنية للخطة الاستراتيجية الشاملة "2016-2017".

3/8/4: أهداف الخطة الاستراتيجية المقترحة

تهدف الاستراتيجية الإقليمية لدول مجلس التعاون لتعزيز المواطنة الرقمية إلى:

- 1- توثيق التعاون الإقليمي الخليجي للمبادرة في إيجاد آلية محددة لتعزيز قيم المواطنة الرقمية التي ظهرت الحاجة إليها في العصر الحديث جنبا إلى جنب مع الجهود المبذولة فعليا لتعزيز وترسيخ قيم المواطنة بالشكل المتعارف عليه.
- 2- رفع مستوى المواطنة عموما والمواطنة الرقمية تحديدا في المجتمع الخليجي التي تعد حصنا منيعا للمواطنين الخليجيين ضد أي مؤثرات خارجية سلبية، ومن ثم تشكل ركيزة من ركائز نجاح حكومات المستقبل الخليجية وزيادة لحمة شعوبها ونمائها، كما تعد حجر أساس للعديد من الأجهزة الأمنية لدحض الإرهاب والتطرف والعنف وغيرها من الظواهر السلبية المختلفة.
- 3- إدارة المعلومات التي تبث في وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مقنن ومستمر من قبل أجهزة متخصصة موحدة لدول الخليج العربي.
- 4- التصدي لأي حسابات شخصية أو تابعة لجهات أو منظمات تستهدف المواطنين الخليجيين والمساس بأمنهم وإستقرارهم ونشر الفتن والشائعات بين أفراد المجتمع الخليجي لزرع جذور الفتنة أو إيقاظ الفتنة بين الأفراد أو حتى الدول.
- 5- المحافظة على أعلى مستوى من الموثوقية والمصادقية في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بدول مجلس التعاون الخليجي.
- 6- توفير المناخ الملائم لنجاح الخطط التنموية والتطويرية والاقتصادية في دول الخليج العربية في ظل إرتفاع نسبة الولاء والإنتماء ومن ثم المواطنة لدى جميع المواطنين.

3/8/5: إطار العمل التطويري للخطة الاستراتيجية المقترحة

لقد تم استعراض إطار العمل التطويري للخطة الاستراتيجية المقترحة بشكل تفصيلي سابقا.

3/8/6: المخرجات المتوقعة من الخطة الاستراتيجية المقترحة:

1. تطبيق وطني رقمي قادر على جمع وإدارة المعلومات الحديثة من وسائل التواصل الاجتماعي.
2. تحليل الأحداث الجديدة سواء سياسية، إقتصادية أو أمنية بشكل فعال ومن مصدر معلومات حيوي وهام.
3. القدرة على قياس رد فعل الشارع تجاه القرارات والأحداث السياسية والاقتصادية والأمنية وغيرها.
4. الحصول على معلومات استراتيجية ولوجستية تعجز وسائل التواصل التقليدية عن الوصول إليها.
5. تطوير مهارات المطورين والقائمين على البرنامج ورفع قدراتهم التقنية.

3/8/7: آلية تنفيذ الخطة الاستراتيجية المقترحة:

حتى يتم تطبيق إطار العمل المقترح لابد من وجود آلية للتنفيذ واضحة تعد خارطة الطريق يمكن استخدامها من قبل دول مجلس التعاون للاستفادة المثلى من نتائج الاستراتيجية المقترحة، وتتمثل فيما يلي:

- 1- إنشاء مركز خليجي مشترك: مختص بتنمية المواطنة الخليجية تحت اسم (مركز تنمية المواطنة الخليجية) ويتفرع منه هذا المركز (إدارة المواطنة الرقمية)، وجود جهة رسمية حاضنة للمقترح تتولى تنفيذه وتطويره والتواصل مع الجهات المختصة لتزويدها بأهم نتائجه، يعد متطلب أولي حتى يسهم البرنامج بشكل فعال في تحقيق أهدافه الرئيسية.
- 2- مسمى المركز/الإدارة: مركز تنمية المواطنة الخليجية وإدارة المواطنة الرقمية.
- 3- التبعية: يكون تابعاً فنياً وإدارياً ومادياً للأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي – قطاع الإعلام والتواصل الإستراتيجي.
- 4- المقر: في المركز الرئيسي للأمانة بالرياض أو حسب اتفاق أعضاء المجلس بحيث تكون هذه الإدارة في إحدى عواصم دول الخليج.
- 5- رؤية المركز/الإدارة: التميز الإداري في وضع الخطط والإستراتيجيات لتنمية وتعزيز قيم المواطنة وبشكل خاص المواطنة الرقمية وإدارة المعلومات الإلكترونية ومواكبة الإتجاهات الحديثة للمعلومات والمساهمة في التغلب على التحديات والمخاطر الأمنية التي تصاحبها.
- 6- رسالة المركز/الإدارة: تقديم دعم معلوماتي رقمي خليجي لجميع دول مجلس التعاون وجميع الأجهزة المختصة التي من شأنها تعزيز مواطنة الأفراد وحمايتهم من المخاطر الأمنية المتعددة.
- 7- أهداف المركز/الإدارة:

- أن يكون لدول مجلس التعاون استراتيجية شاملة متكاملة لتنمية المواطنة الخليجية وقيمها المشتركة.

- أن يكون لدول مجلس التعاون استراتيجية شاملة موحدة لإدارة المعلومات الرقمية.
- أن يكون العمل مجعماً في مكان واحد مما يحقق التنسيق المستمر والمتواصل.
- أن يكون المركز على تواصل مستمر مع جميع الإدارات المعنية في دول مجلس التعاون.
- أن يكون المركز على تواصل مستمر مع الوحدات والأجهزة الدولية والعربية المعنية بالمعلومات الرقمية.
- اختيار كادر بشري مؤهل ذي مهارات واهتمامات بالبرمجة والكمبيوتر مع إلمام تام باللغة الإنجليزية.
- إعداد استراتيجيات عمل طويلة ومتوسطة وقصيرة الأمد.
- إعداد الدراسات التربوية والمنهجية في المواطنة الخليجية الرقمية وإدارة المعلومات الأمنية.
- إعداد البرنامج التأهيلي وفق المناهج الحديثة بالتعاون مع الجامعات الخليجية والمراكز المتخصصة.
- إعداد البرنامج التدريبي المكمل لإستكمال المهارات المطلوبة من خلال دورات تخصصية.
- اختيار الخبراء لتنفيذ البرنامج وتدريب المدربين والمحليين.
- متابعة تنفيذ العمل بجميع مراحله.
- التطوير والتحسين المستمر ومراقبة الجودة.
- أن يصدر المركز مجلة دورية، نصف سنوية، أو سنوية تتعلق بالمواطنة الخليجية والمعلومات الإلكترونية ومصادر المعلومات الحديثة.
- أن يصدر المركز النشرات التوعوية والتنقيفية حول التحديات المعاصرة والمخاطر الأمنية المصاحبة للمعلومات الإلكترونية والمواقع التي تبث من خلالها.
- أن يقدم الإستشارات الفنية والقانونية اللازمة حول مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الأخرى المتاحة على الإنترنت والمعلومات المنشورة من خلالها.

8. اللجان الرئيسية:

- لجنة فنية وتقنية
- لجنة التدريب والتأهيل
- لجنة قانونية
- لجنة التخطيط الاستراتيجي

9. اللجان المساندة:

- لجنة إعلامية
- لجنة أكاديمية

- لجنة ضبط الجودة

- لجنة الإتصال والتنسيق بين دول الخليج والمراكز المختصة فيها.

3/8/8: الإيجابيات والسلبيات حول تطبيق الخطة الاستراتيجية المقترحة:

يستعرض هذا الجزء أهم إيجابيات وسلبيات تطبيق الاستراتيجية المقترحة كما يلي:

الإيجابيات:

- يحقق هذا المقترح خطوة ونقله نوعية في مجال تعاون دول المجلس الخليجي في إدارة المعلومات الرقمية بما يعزز قيم المواطنة لدى مواطني دول مجلس التعاون.
- يوفر سبل التعاون المثمر وتبادل الخبرات بين دول مجلس التعاون، كما يوحد الجهود المبذولة لتنمية المواطنة الخليجية والهوية الخليجية بدلا من الهوية الوطنية الداخلية.
- يوفر كادرا بشريا على مستوى عالٍ واحترافي سواء في المجال التقني والمعلوماتي.
- عقد اتفاقيات مختلفة مع المراكز الأمنية لمواجهة المخاطر الأمنية والتصدي لها نيابة عن جميع دول الخليج.
- التنسيق مع الجهات الأكاديمية والفنية المختلفة ومؤسسات القطاع الخاص لتطوير نظم إدارة المعلومات الإلكترونية.

السلبيات:

- يحتاج هذا المقترح إلى ميزانية مالية عالية، من حيث التجهيزات البشرية والفنية والتدريب.
- يحتاج هذا المقترح إلى تنسيق منظم ودقيق بين جميع دول مجلس التعاون والأجهزة الأمنية ذات العلاقة حتى يطبق بطريقة فعالة.
- يحتاج هذا المقترح إلى تفعيل لجنة ضبط الجودة بداخله بشكل متميز لضمانات تحقيقه أفضل النتائج ومتابعتها بشكل دائم.
- إمكانية حدوث اختراق (Hacking) وهجمات إلكترونية وتسرب للمعلومات الرقمية الحساسة.

1/4: الخاتمة

تمثل المواطنة الإيجابية مطلبا هاما لدفع مسيرة عمل مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وركيزة من ركائز نجاح حكومات المستقبل الخليجية، ولحمة الشعوب ونمائها، كما تعد المواطنة الإيجابية حجر أساس للعديد من الأجهزة الأمنية والشرطية لدحض الإرهاب والتطرف والعنف وغيرها من الجرائم والظواهر السلبية المختلفة، فالمواطنة أكثر من مجرد انتماء يتم إثباته بالأوراق الثبوتية وهي ليست بالتعني بالولاء والانتماء القولي فقط، وإنما ممارسة واعتناء بالوطن ومصالحه العليا على نحو وثيق ومستمر في مختلف الظروف والأوقات وأحد أهم هذه الساحات مواقع التواصل الاجتماعي، ومنها استخلصنا مصطلح المواطنة الرقمية، فثورة الاتصالات أوجدت إعلاماً جديداً، أطلق عليه البعض (الإعلام البديل) أو (إعلام الجيل)،

وذلك لكون الناشطين فيه من جيل الشباب، والمستهدفين فيه أيضاً هم جيل الشباب، فكما أن الوالدين والأسرة والمدرسة والجامع كلها أوعية تحمل أمانة ودوراً فعالاً فكذا الإعلام وبخاصة الإعلام الرقمي الحديث، يحملها ويجب أن يتحمل مسؤوليته في تعزيز قيم المواطنة وتحصين الأجيال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى قيم المواطنة الرقمية الإلكترونية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، والتعرف على أهم التحديات المعاصرة والعوامل الاجتماعية والنفسية والثقافية والدينية والاقتصادية والسياسية المؤثرة في المواطنة بشكل عام والمواطنة الإلكترونية بشكل خاص، كذلك قياس معدل المواطنة أو العلاقة بين الفرد والدولة وطرق تعزيزها وسبل تنميتها لدى الأفراد في دول مجلس التعاون الخليجي، وذلك لتعزيز الأمن الوقائي ولتسهم في الدفع لتحقيق مشروع الإتحاد الخليجي.

خلص البحث إلى تقديم الآتي:

- مقترح الخطة الاستراتيجية الخليجية الشاملة لتعزيز قيم المواطنة الرقمية وتنميتها، متضمنة لمجموعة من البرامج التنفيذية القابلة للقياس إستناداً إلى مفهوم المواطنة والمواطنة الرقمية، وأفضل الممارسات العالمية.
- خطة عمل قابلة للتنفيذ مستقلة عن البحث، تشمل على برامج تنفيذية في المحاور الأساسية للبحث، مع بيان آليات التنفيذ وضمن نطاق دول مجلس التعاون الخليجي.
- مجموعة من النتائج والتوصيات كما في الفقرات التالية.

2/4: نتائج البحث

- تحديد مفهوم المواطنة بشكل عام والمواطنة الرقمية بشكل خاص.
- التعرف على أهم الحقوق والواجبات التي ينبغي توافرها لضمان تعزيز المواطنة.
- التعرف على مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي ودورها المؤثر في مواطني دول مجلس التعاون.
- تشير الأدلة العملية والتجريبية إلى أنه يمكن قياس المواطنة الرقمية بشكل دقيق وفعال باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لكل دولة من دول الخليج العربي باستخدام تقنيات وتكنولوجيا الحاسوب الحديثة، ففي هذه الدراسة قمنا بالربط بين علوم الحاسوب والتقنيات الحديثة من جهة والدراسات الأخرى كالعلوم الاجتماعية والشرطية والأمنية وغيرها من جهة أخرى.
- يعد معدل المواطنة الرقمية مقبولاً وعالي نسبياً لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي حيث تجاوز المعدل (82.6%) عند استخدام الوسم أو الهاشتاق ومعدل (81.2%) عند جمع البيانات بواسطة الإشارة إلى مستخدم مع وجود فرص عالية للتحسين وتعزيز المواطنة عبر وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة.
- هناك تقارب بشكل عام في قيم المواطنة الرقمية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي (بين معدلي 80%-85% تقريباً) مع وجود فروق بسبب بعض العوامل مثل:

(أ) عدد التغريدات لوسم الدولة أو عند الإشارة إلى المستخدم.

(ب) احتواء مواقع التواصل الاجتماعي على نسبة من التهكم والسخرية والنكت والعبارات والتراكيب اللغوية والتي تؤثر سلباً على قياس معدل المواطنة الرقمية.

■ تجاوز معدل المواطنة الرقمية نسبة (88%) وذلك عند استخدام الوسم #الخليج_العربي وهذه النتيجة مهمة وإيجابية وبُنيت عليها بعض المبادرات والتوصيات لتعزيز وتنمية المواطنة الإلكترونية.

3/4: توصيات البحث

اعتماداً على ما توصلت إليه هذه الدراسة وبناء على التجارب العملية ونتائجها يمكن طرح بعض التوصيات التي تمثلت فيما يلي:

1. طرح و تفعيل أوسمة خليجية في (تويتر) تعبر عن وحدة الخليجيين لزيادة معدل المواطنة الرقمية الخليجية مثل:

#مجلس_التعاون #مجلسناالخليجي #خليجناواحد #اناالخليجي #خليجي وأفترض ذلك إستناداً إلى نتائج البحث حيث لوحظ أنه عند استخدام الوسم #الخليج_العربي فإن نسبة المواطنة الرقمية تكون الأعلى وبنسبة تتجاوز (88%)، إذاً فلا استخدام الصحيح والأمثل لمواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن يؤثر إيجاباً في المواطنة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي، فمثلاً عند استخدام الأوسمة التالية: #جنودنا_البواسل #غرد_يا_عمان #الولاء_لك_سيدي #اليوم_الوطني #عيشي_بلادي #اليوم_الوطني 45 #اليوم_الوطني_القطري #اليوم_الوطني_البحريني #عزكم_عزنا #قابوس #خادم_الحرمين_الشريفين #الملك_سلمان #سمو_أمير_البلاد #العزم_واحد يتبين لنا زيادة معدل المواطنة الرقمية فيها، وفي تجربة لقياس فاعلية هذه التوصية تمت دراسة 5 أوسمة خاصة بجميع دول مجلس التعاون الخليجي وهي: #مجلس_التعاون #مجلسناالخليجي #خليجناواحد #اناالخليجي #خليجي وأفترض لدراسة نسبة المواطنة من خلال التغريدات التي وردت في موقع (تويتر) خلال نفس مدة الدراسة (شهر واحد وهو شهر يونيو 2016) وباستخدام تقنية تدريب وتعليم أجهزة الحاسب الآلي (Machine Learning) المطورة وباستخدام الخصائص اللغوية والتركيبية نفسها، يلخص الجدول رقم (12) نتائج قياس نسبة المواطنة في 5 أوسمة خليجية إذ يتبين لنا ارتفاع معدل المواطنة الرقمية فيها، حيث تجاوزت نسبة المواطنة الرقمية معدل (92.8%) وأعلى نسبة مواطنة رقمية نجدها في الوسم أو الهاشتاق #مجلسناالخليجي حيث تجاوزت النسبة (95%) خلال مدة جمع البيانات أما أقل نسبة مواطنة رقمية نجدها في الوسم #اناالخليجي بنسبة 90% تقريباً مع ملاحظة قلة استخدام هذه الأوسمة بشكل عام حيث لا يتجاوز مجموع التغريدات التي تحتوي على أحد هذه الأوسمة (16974) مجتمعة، وتعد هذه الإحصائية منخفضة جداً إذا ما تمت مقارنتها بالتغريدات التي تحتوي على وسم الدولة كما جاء في الجدول رقم (9).

الجدول رقم (12) نسبة المواطنة الرقمية لخمس أوسمة خليجية مقترحة يمكن استخدامها لتعزيز وتنمية المواطنة

الإلكترونية لدى مواطني دول مجلس التعاون الخليجي

الوسم	مجموع التغريدات التي تحتوي على الوسم	نسبة المواطنة الرقمية
#مجلس_التعاون	9448	93.6%
#مجلسناالخليجي	1906	95.2%

#خليجناواحد	3091	94.7%
#اناالخليجي	872	90.2%
#خليجي_وأفتخر	1657	90.5%
المجموع	16974	92.8%

2. تبني مبادرات رقمية من قبل جهات رسمية خليجية تلعب دور الدعاية المضادة للأفكار الهدامة وتكون سداً منيعاً لمواجهة التطرف والظواهر السلبية، فهناك العديد من المبادرات والحسابات الناجحة على مستوى الأفراد والجهات في دول مجلس التعاون الخليجي لدعم قيم المواطنة الرقمية عبر منصّات وسائل الإعلام الاجتماعية، ومن هذه المبادرات حساب مركز صواب (@sawabcenter) وحساب بن عويد (@fdeet_alnssr) وحساب فرسان الامارات (@Forsan_UAE) وحساب نفي الإشاعات - عمان (@naveoman) وحساب مغردون للوطن (wa6ani_1) (@) وغيرها الكثير، تعد نسبة المواطنة الرقمية لهذه الحسابات مرتفعة جداً إذ تتركّس تواجدها المكثف والفعال للقضايا والأحداث الوطنية، كما تقوم بإيصال رسائلها الوطنية على نطاق واسع ونشر المقاطع والبيانات والصور والرسائل الوطنية ولشخصيات ترتبط بالدولة وولاية الأمر، كما تقوم بالرد على العديد من الحسابات الإرهابية والعنصرية وذات الأجندة المتطرفة سواء الدينية أو المذهبية أو العرقية، وغيرها، ولكن تكمن المشكلة في أن هذه المبادرات المميزة تنحصر في نشاطات فردية إرتجالية يقوم بها نشطاء رقميون وبشكل غير منظم، مما يؤكّد الحاجة إلى فعاليات ومبادرات رقمية تتبناها جهات رسمية في دول مجلس التعاون.

3. إنشاء هيئة مستقلة تتبع للأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية ومؤهلة للعمل تقوم برفع قيم المواطنة بشكل عام والمواطنة الرقمية بشكل خاص وضرورة وجود استراتيجية وخطة عمل ضمن وزارات الإعلام والداخلية والعمل والعدل والأوقاف وغيرها من الوزارات لوضع خطط وطنية وإقليمية لدعم المواطنة، أحد أهداف هذه الهيئة: نشر منجزات الأجهزة الحكومية ومؤسسات الدول ومسيرة وأهداف مجلس التعاون لدول الخليج وأهميته عبر وسائل الإعلام المختلفة مع التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي وبصورة دورية بهدف إطلاع المواطن على الحقائق ودرء الإشاعات والأخبار المغلوطة.

4. تفعيل تطبيق الأنظمة والقوانين في مجال الأمن الإلكتروني في جميع دول مجلس التعاون ومكافحة الجريمة الإلكترونية مثل السب والقذف لحسابات وشخصيات المجتمع الخليجي لضمان ودعم الأمن المعلوماتي، وكذلك تعزيز جهود التعاون بين دول مجلس التعاون الخليجي وعقد الدورات والمؤتمرات والحوارات والبرامج التي تعزز وتدعم المواطنة وقيمها ودورها في تحصين الأجيال.

5. تطوير حملات توعوية تقوم بها مؤسسات إعلامية وجهات أمنية ووزارات الاتصالات وتقنية المعلومات عبر حسابات إلكترونية تابعة لها لتوعية جميع شرائح المجتمع بمفهوم المواطنة وأهميتها كما يمكن تبني الفكرة أيضاً باستخدام حسابات بعض المشاهير وشخصيات المجتمع عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

6. تشجيع المؤسسات التعليمية سواء التعليم العام أو الخاص، ومن خلال جميع المراحل، مع التركيز على التعليم الثانوي والجامعي وكسب قلوب وعقول الشباب وحضهم على الإهتمام بتعزيز مكانة الوطن في نفوس الطلاب من خلال تنمية الوعي بالعمق الإستراتيجي والديني للوطن إقليمياً وعربياً وعالمياً، وذلك سينعكس إيجابياً على دور المواطن وبخاصة جيل الشباب على مواقع التواصل الاجتماعي للدفاع عن دول الخليج العربي في الساحات الرقمية بكل فخر وإعتزاز.
7. في ضوء الكم الهائل من المعلومات والبيانات التي يتم نشرها يومياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي لا بد أن تكون الأجهزة الأمنية على درجة عالية من الإستعداد والوعي بهذا النوع من المعلومات وجمعها، وتحليلها، ومراقبتها، وتتبع مصادرها ومصادقيتها لدرء الإشاعات واتخاذ التدابير اللازمة في الوقت المناسب، كما يجب على الأجهزة الأمنية والشرطية المختلفة الإهتمام بنشر موضوعات وتحديثات تستهدف تحقيق غايات أمنية واستراتيجية هامة مثل الإستخدام الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي والإستخدام الأمثل للمعلومات الأمنية.
8. تجهيز فرق عمل مزودة بإمكانيات بشرية وبرامج تقنية متطورة تهدف لمراقبة وسائل التواصل الاجتماعي واستخلاص المعلومات والتحديثات ومتابعتها على مدار الساعة، ولا تقتصر هذه الفرق على اللغة العربية وإنما متابعة التحديثات باللغات العالمية ذات الانتشار وكذلك اللهجات المختلفة.
9. تطوير مراكز أبحاث علمية متخصصة تضم مجموعة من الخبراء والمتخصصين والإستفادة من الأبحاث والدراسات العلمية والتطورات التقنية والتي تساهم بشكل فعال في الحصول على قدر أكبر من المعلومات، والإستفادة المثلى من مقومات التطوير وكذلك توفير الوقت، والجهد، والموارد البشرية، والمالية لدى أجهزة ومؤسسات الدول وعلى رأسها الأجهزة الأمنية والشرطية.
10. إدراج منهج أو مادة دراسية ضمن المناهج التعليمية للطلاب في المدارس، وكذلك في الجامعات على حد سواء تعنى بالمواطنة والتربية الوطنية بما في ذلك المواطنة الرقمية، وكذلك تطوير دورة متخصصة بالمواطنة والتربية الوطنية للعاملين والموظفين في مختلف قطاعات دول مجلس التعاون الخليجي مع توعيتهم بأهمية أمن المعلومات والاستخدام الآمن للمعلومات على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- [1] ابن منظور (د.ت). مادة (وطن)، لسان العرب، بيروت: دائرة المعارف.
- [2] الأسمر، أحمد رجب (1997). فلسفة التربية في الإسلام. عمان: دار الفرقان.
- [3] الأفندي، عبد الوهاب (2001). إعادة النظر في المفهوم التقليدي للجماعة السياسية في الإسلام: مسلم أم مواطن؟ بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

- [4] بعزیز، إبراهيم (2014). "وسائل الاتصال الجديدة والأمن القومي: دراسة في دور مواقع التواصل الاجتماعي في زعزعة أمن واستقرار الدول". مجلة ستراتيجيا. (1).
- [5] جرار، لیلی أحمد (2012). الفيسبوك والشباب العربي، عمان: مكتبة الفلاح.
- [6] الحمادي، عبد العزيز (2016). "السعوديون يحتلون المركز الأول عالمياً في اليوتيوب وتويتر"، تواصل، متاح على: <http://twasul.info/403246/>
- [7] خضر، وائل مبارك (2011). أثر الفيسبوك على المجتمع، الخرطوم: المكتبة الوطنية للنشر.
- [8] الدجاني، أحمد صدقي (1999). مسلمون ومسيحيون في الحضارة العربية الإسلامية، القاهرة: مركز يافا للدراسات والأبحاث.
- [9] راتب، نجلاء (1999). الانتماء الاجتماعي للشباب المصري: دراسة سوسيولوجية في حقبة الانفتاح، القاهرة: مركز المحروسة للنشر.
- [10] الرازي، محمد بن أبي بكر (د.ت). مادة (وطن)، مختار الصحاح، بيروت: المركز العربي للثقافة والعلوم.
- [11] الزبيدي، عبد الرحمن (2005). "مبدأ المواطنة في المجتمع السعودي"، مجلة المعرفة.
- [12] شرف، صبحي، الدمرداش، محمد (2014). معايير التربية على المواطنة الرقمية وتطبيقاتها في المناهج الدراسية، المؤتمر الدولي السادس لضمان جودة التعليم، أنماط التعليم ومعايير الرقابة على الجودة فيه. مسقط: ص 129-147
- [13] طه، أماني، عبد الحكيم، فاروق (2013). تربية المواطنة بين النظرية والتطبيق، ط1، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- [14] العامر، عثمان صالح (2005). أثر الانفتاح الثقافي على مفهوم المواطنة لدى الشباب السعودي: دراسة استكشافية. حائل: إدارة التربية والتعليم.
- [15] عبيدات، ذويقان؛ وعدس، عبد الرحمن (2001). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- [16] العويسي، رجب بن علي (20016). "شبكات التواصل الاجتماعي وصناعة المواطنة"، الوطن. عمان. متاح على: <http://alwatan.com/details/118189>
- [17] غيث، محمد (1995). قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- [18] القايد، مصطفى (2014). مفهوم المواطنة الرقمية (Digital Citizenship) متاح على:

<http://www.new-educ.com/definition-of-digital-citizenship>

- [19] القحطاني، سالم علي (1998). "التربية الوطنية: مفهومها، أهدافها، تدريسها"، رسالة الخليج العربي. (66).
- [20] القحطاني، عبد الله سعيد آل عبود (2011). قيم المواطنة لدى الشباب وإسهامها في تعزيز الأمن الوقائي. جامعة نايف للعلوم الأمنية: الرياض.
- [21] المرهبي، يحي أحمد (2008). العوامل المؤثرة على قيم المواطنة لدى طلبة المرحلة الثانوية بمحافظة عمران في جمهورية اليمن. صنعاء: جامعة صنعاء.
- [22] المقدادي، خالد غسان (2013). ثورة الشبكات الاجتماعية، الأردن: دار النفائس للنشر.
- [23] معتوق، جمال، كريم، شريهان (2012). دور شبكات التواصل الاجتماعي في صقل سلوكيات وممارسات الأفراد في المجتمع، ملتقى دولي حول شبكات التواصل الاجتماعي والتغير الاجتماعي. سكرة.
- [24] الموسوعة العربية العالمية (1996). المواطنة، الرياض: مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع.
- [25] الموسوي، موسى جواد (2011). الإعلام الجديد تطور الأداء والوسيلة والوظيفة، بغداد: مكتبة الإعلام المجتمع.
- [26] نبيل، حسام محمد (2015). تجنيد الراهبين عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مؤتمر الأيام العربية للأمن السيبراني: أفق التعاون لحماية الفضاء السيبراني. بيروت.
- [27] هلال، فتحي، (2000)، تنمية المواطنة لدى طلاب المرحلة الثانوية بدولة الكويت: دراسة ميدانية. الكويت: وزارة التربية.
- [28] هيئة تنظيم الاتصالات (2014). "استخدام تويتر في الإمارات"، متاح على: <https://www.tra.gov.ae/>
- [29] وطفة، علي أسعد (2003). "نسق الانتماء الاجتماعي وأولوياته في المجتمع الكويتي المعاصر: مقارنة سوسيولوجية في جدل الانتماءات الاجتماعية واتجاهاتها". مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 108 (29).
- [30] الياسري، أروى؛ العبيدي، هديل (2007). "البحث العلمي في علوم [Cybrarians journal](http://www.journal.cybrarians.org/)، متاح على: الحاسبات"،

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view

ثانيا: المراجع الأجنبية

- [1] Aldahawi, H. and S. Allen (2015). An approach to tweets categorization by using machine learning classifiers in oil business. International Conference on Intelligent Text Processing and Computational Linguistics, Springer.

- [2] Alsaedi, N., Burnap, P., Rana, O. (2016), 'Automatic Summarization of Real World Events Using Twitter', Proceedings of the 10th International AAAI Conference on Weblogs and Social Media (ICWSM '16). Cologne, Germany.
- [3] Alsaedi, N., Burnap, P., Rana, O. (2015) 'Identifying Disruptive Events from Social Media to Enhance Situational Awareness', Proceedings of IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining (ASONAM 2015), Paris, France.
- [4] Alsaedi, N., Burnap, P., Rana, O. (2014) 'A Combined Classification-Clustering Framework for Identifying Disruptive Events', Proceedings of 7th ASE International Conference on Social Computing (SocialCom 2014), Stanford, CA, USA.
- [5] Amichai-Hamburger, Y. and G. Vinitzky (2010). "Social network use and personality." Computers in human behavior **26**(6): 1289-1295.
- [6] Balas, J.L.(2006). "The Social Ties That Bind". Online Treasures. Computers in Libraries. **26**(2): p. 39-41.
- [7] Burnap, P., O. F. Rana, N. Avis, M. Williams, W. Housley, A. Edwards, J. Morgan and L. Sloan (2015). "Detecting tension in online communities with computational Twitter analysis." Technological Forecasting and Social Change **95**: 96-108.
- [8] Burnap, P. and M. L. Williams (2015). "Cyber hate speech on twitter: An application of machine classification and statistical modeling for policy and decision making." Policy & Internet **7**(2): 223-242.
- [9] Chakraborti, N. and I. Zempi (2012). "The veil under attack Gendered dimensions of Islamophobic victimization." International review of victimology **18**(3): 269-284.
- [10] Chowdhury, S. R., M. Imran, M. R. Asghar, S. Amer-Yahia and C. Castillo (2013). Tweet4act: Using incident-specific profiles for classifying crisis-related messages. 10th International ISCRAM Conference.
- [11] Golbeck, J., J. M. Grimes and A. Rogers (2010). "Twitter use by the US Congress." Journal of the American Society for Information Science and Technology **61**(8): 1612-1621.

- [12] Homana, G., C. Barber, and J. Torney-Purta (2006). Assessing School Circle : Citizenship Education Climate: Implications for the Social Studies in The Center for Information & Research on Civic Learning & Engagement. University of Maryland.
- [13] Hudson, A.(2006). Implementing Citizenship Education in Secondary School Community. University of leeds: UK.
- [14] King, R. D. and G. M. Sutton (2013). "High Times for Hate Crimes: Explaining the Temporal Clustering of Hate- Motivated Offending." *Criminology* **51**(4): 871-894.
- [15] Khoja, S., Garside, R. and Knowles, G.(2001). Stemming arabic text. *Proceedings of the Student Workshop at the Second Meeting of the North American Chapter of the Association for Computational Linguistics (NAACL2001)*.
- [16] Li, R., K. H. Lei, R. Khadiwala and K. C.-C. Chang (2012). Tedas: A twitter-based event detection and analysis system. 2012 IEEE 28th International Conference on Data Engineering, IEEE.
- [17] Lewis, P., T. Newburn, M. Taylor, C. McGillivray, A. Greenhill, H. Frayman and R. Proctor (2011). "Reading the riots: investigating England's summer of disorder."
- [18] Perry, B. and P. Olsson (2009). "Cyberhate: the globalization of hate." *Information & Communications Technology Law* **18**(2): 185-199.
- [19] Preece, J. and D. Maloney- Krichmar (2005). "Online communities: Design, theory, and practice". *Journal of Computer- Mediated Communication*. **10**(4): p. 00-00.
- [20] Ruget, V. and B. Usmandieva(2007). The Impact of State Weakness on Citizenship: A Case Study of Kyrgyzstan Academia in Kyrgyzstan. USA.
- [21] Sakaki, T., M. Okazaki and Y. Matsuo (2010). Earthquake shakes Twitter users: real-time event detection by social sensors. Proceedings of the 19th international conference on World wide web, ACM.
- [22] Sankaranarayanan, J. and Samet, H. (2009). Twitterstand: news in tweets. *Proceedings of the 17th ACM SIGSPATIAL International Conference on Advances in Geographic Information Systems*, pp. 42–51.

[23] Schulz, A., B. Schmidt and T. Strufe (2015). Small-scale incident detection based on microposts. Proceedings of the 26th ACM Conference on Hypertext & Social Media, ACM.

[24] Twitter, "About twitter company," 2016.

جميع الحقوق محفوظة © 2021، الدكتورة/ هناء علي الضحوي، الدكتور/ ناصر محمد الساعدي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)