الجهود الاتصالية الرقمية للمراكز الوطنية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية على منصة (X)

د. آسية بنت يوسف خوجة*

الملخص:

في ظل التطورات الرقمية المتسارعة، أصبحت المؤسسات المعنية بتعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي مطالبة بتعزيز جهودها الاتصالية لنشر تلك القيم خاصة عبر المنصات الرقمية الاجتماعية التي تحظى بمتابعة واسعة وتفاعل مباشر مع الجمهور. تبحث هذه الدراسة في الجهود والاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسات الوطنية المتخصصة في نشر قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي بالمملكة العربية السعودية وهي "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" و "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" و "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال". يقدم هذا البحث دراسة تحليلية مقارنة لحسابات تلك المؤسسات على منصة X، والمتمثلة في أبعاد رقمية عديدة مثل محتوى الرسائل الاتصالية، آليات التفاعل واستراتيجيات الاتصال التي تتبناها في رسائلها الاتصالية مع جمهورها. تظهر النتائج تفاوت ملحوظ في الأساليب الاتصالية التي تتبناها المراكز الوطنية الثلاثة على منصة X، من حيث شكل المحتوى، ونوعية الرسائل. أما فيما يتعلق بالاستراتيجيات الاتصالية فقد كانت استراتيجية "الإعلام" واستراتيجية "الإقناع الأكثر استخدامًا، فيما كانت استراتيجيتا "الحوار" و"بناء الإجماع" أقل حضورًا. تشدد هذه الدراسة على ضرورة تطوير الاتصال الرقمي لهذه المراكز ليصبح أكثر شمولًا وتفاعلية، بما يعزز من وصول الرسائل وتأثيرها في ترسيخ قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي، والتركيز على استراتيجيات تواصل متجددة وقائمة على المشاركة والتفاعلية الرقمية.

الكلمات المفتاحية:

الجهود الاتصالية الرقمية، استراتيجيات الاتصال، تحليل المضمون الرقمي، منصة (X)، قيم التسامح والاعتدال.

* الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة- كلية الاتصال والإعلام - جامعة الملك عبد العزيز.

Digital communication efforts of national centers specialized in promoting the values of moderation, tolerance and sustainable community peace in the Kingdom of Saudi Arabia: An analytical study on the(X) platform

Dr. Asya bint Yousuf Khoja*

Abestract:

In light of rapid digital developments, institutions concerned with promoting the values of moderation, tolerance, and social peace are required to enhance their communication efforts to disseminate these values, especially through social media platforms that enjoy wide followings and direct interaction with the public. This study examines the communication efforts and strategies of national institutions specialized in disseminating the values of moderation, tolerance, and social peace in the Kingdom of Saudi Arabia. These institutions are the King Abdulaziz Center for Cultural Communication, the Global Center for Combating Extremist Ideology, and the Prince Khalid Al-Faisal Institute for Moderation. This research presents a comparative analytical study of these institutions' accounts on the X platform, representing several digital dimensions, such as the content of communication messages, interaction mechanisms, and communication strategies they adopt in their communication messages with their followers. The results reveal a marked disparity in the communication methods adopted by the three national centers on the X platform, in terms of the form of content and the quality of messages. Regarding communication strategies, "Information" and "persuasion" were the most widely used strategies, while "dialogue" and "consensus-building" were less prevalent. This study emphasizes the need to develop digital communication for these centers to become more inclusive and interactive, enhancing the range and impact of messages in consolidating the values of moderation, tolerance, and societal peace, and focusing on innovative communication strategies based on digital participation and interactivity.

Key Words:

Digital communication efforts, Communication strategies, Digital content analysis, (X) platform, Values of tolerance and moderation

* **Assistant Professor, Department of Public Relations, Faculty of Communication and Media, King Abdulaziz University.**

مقدمة

تتصدر منصات التواصل الاجتماعية وسائل الإعلام الرقمي المستخدمة في تبادل ونشر المعلومات على مستوى الأفراد والمؤسسات (الحمادي ،2016). كما أن لها دور فعال في الحوار وتشكيل الرأي العام والوعي بقضايا المواطنة بشكل عام (سروجي&الفران، 2024). وبشكل أكثر تحديدا، تمثل المنصات الإعلامية الاجتماعية ساحة للتواصل وبث رسائل اتصالية تفاعلية قد تعزز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام. وفي نفس الوقت توفر هذه المنصات مجالا واسعا لجميع فئات المجتمع للنقاش والحوار وتبادل وجهات النظر مما قد يساهم أكثر في ترسيخ هذه القيم ونشر ثقافة المواطنة الصالحة في المجتمع (عبادي ،2023). كما تمثل هذه المنصات الرقمية أداة قوية لنشر وتبادل المعلومات وتسليط الضوء على الجهود والاستراتيجيات الاتصالية التي تبذلها المؤسسات الرسمية وغير الرسمية في الدول التي تستثمر تلك الجهود من أجل تحقيق العدالة والتسامح والتعايش السلمي ونبذ الكراهية والعنف. كما تعتبر نافذة متاحة لجميع المستخدمين لتسهيل التواصل والتفاعل وطرح الأفكار والحلول لمواجهة الأزمات التي تحل بالمجتمعات وتحليل مسبباتها.

ومع التطور الاتصالي المستمر في لهذه المنصات الرقمية المتمثل في تويتر وإنستغرام وسناب تشات والواتس أب واليوتيوب والتيك توك وغيرها، أصبحت هذه المنصات منبرا لانتقال الثقافات وتبادل الخبرات بين المستخدمين في أرجاء العالم بما يخدم قيم المواطنة، والتطور الاجتماعي، والثقافي، والسياسي. ومن هذا المنطلق، تسعى المملكة العربية السعودية إلى ترسيخ قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام من خلال برامج ومبادرات رؤية 2030 التي ترتكز على القيم المستمدة من الدين الإسلامي ومبادئ المواطنة الصالحة ونشر ثقافة الحوار والاعتدال ومكافحة التطرف الديني والفكري. وقد برزت مؤسسات ومراكز وطنية مثل "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" و "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" و "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال "تحمل على عاتقها المساهمة في هذا الدور وتحسين الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية.

ولا شك أن المحتوى الرقمي لهذه المؤسسات على مواقع التواصل الاجتماعي، والأبعاد الاتصالية التي تحملها مثل الشكل والمضمون ودرجة التفاعل، فضلا عن الاستراتيجيات الاتصالية التي تتبناها في محتواها الرقمي تمثل وسيلة فعالة لتلك المؤسسات للاتصال بجماهيرها لتحقيق أهدافها وبناء علاقات اتصالية فعالة معها (الزدجالية، 2014).

ونظرا لأن تلك المراكز قيد الدراسة نشطت حسابات إلكترونية على منصة (X) وهي المنصة الأكثر متابعة من قبل المستخدمين السعوديين فيما يتعلق بمتابعة الأخبار وحسابات القطاعات الرسمية (القحطاني،2019)، فقد سلطت هذه الدراسة الضوء على نوعية الجهود الاتصالية التي تبذلها تلك المؤسسات، والنطاق الاتصالي الذي تتبناه لتحقيق أهدافها وتحديد أهم ملامح الإستراتيجيات الاتصالية للمحتوى الرقمي الذي تبثه على منصة (X). بالإضافة لذلك نجد أنه من المهم تحديد الاختلاف في نوعية ومضمون تلك الجهود والاستراتيجيات بين المراكز الثلاثة قيد الدراسة، وتوفير المزيد من البيانات عن طريق تحليل ومقارنة جهودها

الاتصالية الرقمية التي تستهدف تعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المستدام في المملكة العربية السعودية. وعلاوة على ذلك فإن المراجعة الدقيقة للأدبيات حول أنماط واستراتيجيات الاتصال للمحتوى الرقمي لهذه المراكز تحتاج لمزيد من البحث والاستكشاف والمقارنة. لذلك تقوم هذه الدراسة بتحليل مضمون المحتوى الاتصالي الرقمي لـ "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" و "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" و "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال" من خلال تحليل ومقارنة حسابات تلك المؤسسات على منصة (X).

مشكلة الدراسة

في ظل التطورات الرقمية المتسارعة، أصبحت المؤسسات المعنية بتعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي مطالبة بتعزيز جهودها الاتصالية لنشر تلك القيم خاصة عبر المنصات الرقمية الاجتماعية التي تحظى بمتابعة واسعة وتفاعل مباشر مع الجمهور. وتعد المراكز الوطنية والمعاهد الأكاديمية المتخصصة بالمملكة العربية السعودية مثل "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" و "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" و "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال" نماذج لهذه المؤسسات التي تعمل على نشر قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام من خلال استراتيجيات اتصالية متنوعة في المحتوى الرقمي التفاعلي لها على منصات التواصل الاجتماعي مثل منصة (X).

ومع ذلك، يبقى التساؤل قائمًا حول مدى فاعلية هذه الجهود في تحقيق أهدافها الاتصالية، ومدى تفاعل الجمهور معها، وتأثيرها في تعزيز القيم المستهدفة. كما يبرز التساؤل حول طبيعة المحتوى الرقمي والاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها هذه المؤسسات، ومدى توافقه مع المعايير الاتصالية الحديثة.

بناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مضمون الرسائل الاتصالية الرقمية لـ"مركز الملك عبدالعزيز للتواصل الحضاري" و "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" و "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال" على منصة (X) ، وقياس مدى تفاعل الجمهور معها، وتحديد طبيعة القيم التي تسعى تلك المراكز لنشرها، ومدى تأثير هذه الجهود على تعزيز التسامح والتواصل الحضاري، وذلك من خلال دراسة تحليلية مقارنة لحسابات تلك المؤسسات ، والمتمثلة في أبعاد رقمية عديدة مثل محتوى المنشورات، آليات التفاعل و استراتيجيات الاتصال التي تتبناها في رسائلها الاتصالية مع جمهورها.

أولا- الإطار النظري للدراسة

منصات التواصل الاجتماعي والدعوة للاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي: سلاح ذو حدين

إنَّ منصات التواصل الاجتماعي تغلبت على حواجز المسافات والتباين بين الثقافات لتصبح أداة متاحة للجميع لتبادل المعلومات والأفكار، وبناء جسور التواصل وتعزيز الاهتمامات

المشتركة، وخلق علاقات أكثر عمقًا. كما أنَّ وسائل الإعلام التي تراعي التعدُّدية الثقافية تساهم في تقليل التوتر والنزاعات المحتملة، وذلك عن طريق فتح مساحة للحوار البنَّاء (Al-Badri, 2023 & Chen, 2024) على سبيل المثال تعتبر منصة (X) واليوتيوب وإنستغرام مساحة تشاركية تفاعلية يستعرض فيها المستخدمون تجاربهم وخبراتهم عن طريق النصوص والصور والفيديو ومساحات الحوار التفاعلية؛ مما يعزز من فهم وإدراك الآخر لتلك الثقافات بعمق ووعي أكبر. وهذا التفاعل يظهر بصورة واضحة في التفاعل المستمر بين المستخدمين في أنحاء العالم ومن مختلف الثقافات (Abdullah, et al., 2025).

غير أن هناك حاجة إلى تفعيل إستراتيجيات الاتصال الإعلاميَّة فيما يبث على مواقع التواصل الاجتماعي لخلق تفهم أعمق للثقافات المختلفة، وتعزيز القِيم الإنسانيَّة المشتركة مثل التسامح والاحترام ونبذ الكراهية والتطرف. وقد جاء في دراسات عديدة مثل دراسة (Al-Badri, 2023) أنَّ الاتصال الرقمي الذي يشجع المشاركة والحوار والتفاعل وفق استراتيجيات اتصالية صحيحة هو بمثابة الأداة المساعدة أمام مختلف التحديات والإشكالات الثقافية العالمية ليصبح منبرا لقيم المواطنة العالمية المشتركة.

ويعتبر الإعلام الرقمي من أكثر وسائل التواصل الإنساني المؤثرة في صناعة الثقافة، وصياغة الوعي المجتمعي بحكم خصائصه التشاركية وقدرته الفعالة في نشر المعلومات لقيم التَّسامح المستدام خصوصًا.

كما تُعدّ منصات التواصل الاجتماعي أداةً فعّالة لحشد المجتمع وتقديم رسائل اتصالية تفاعلية من خلال توفير مساحة للمنصاتٍ الوطنية والدوليةً للتغيير الإيجابي نحو سلام مجتمعي مستدام (Hamid et. Al, 2017). تسهل هذه المنصات الاتصال وتشارك المعلومات وتبادل الحوارَ بين المستخدمين وهو أمرٌ بالغ الأهمية لتقبل الأفكار وتشكيل الآراء وتحقيق السلام المُستدام، بما يتماشى مع هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة رقم 162 . (Afolaranmi & Amodu, 2022)

وتُعدّ منصات التواصل الاجتماعي فعالة في نشر رسائل التسامح، على الرغم من أن تحدياتٍ مثل الشائعات والأخبار الكاذبة يُمكن أن تُعيق هذه الجهود. تمتلك هذه المنصات أدوات فعالة للاتصال. على سبيل المثال، تعد وسيلةً متاحة للجميع وسهلةً للوصول إلى عدد كبير من الجماهير. كما تعد منصات التواصل الاجتماعي جسرا لسد الفجوات بين مختلف الجماعات العرقية والدينية والفكرية، وتعزيز الحوارات بين الأعراق والأديان مما ساهم في إحداث فرق إيجابي في هذا المجال (الوادعي،2016). وقد أثبتت تلك المنصات أنها أداةٌ فعّالةٌ لتعزيز السلام، ووفرت منابر ليس فقط على المستوى الوطني، بل الإقليمي والدولي، مما يسمح للناس بالتواصل والحوار والتفاهم و يجعلها أداةً فعّالةً لحشد الناس لبناء السلام .(Hamid et. Al, 2017)

ومع التطورات التكنولوجية المتلاحقة، أصبح الإعلام الرقمي يشكل ثورة اتصالية ووسيلة قوية للتواصل وتقوية العلاقات بين الأفراد والمجتمعات ونافذة لتشكيل الرأي العام وتبادل

الثقافات. كل هذا قد يساهم في إيجابيا في تعزيز التسامح والحوار الثقافي بين المجتمعات ومنهج الوسطية والاعتدال. وعلى الرغم من التأثير الكبير لوسائل التواصل الاجتماعي، لكنه في نفس الوقت قد يثير عدد من التحديات التي يجب أخذها بعين الاعتبار.

أحد هذه التحديات ما قد يواجه المستخدمون تجاه المحافظة على الهوية الوطنية والثقافية للمجتمعات التي ينتمون إليها (جبريل، 2024). كما أن انتشار المعلومات المُضلّلة لا يزال يُشكّل تحديًا يُمكن أن يُقوّض جهود تعزيز التسامح والسلام (Nejadat,2023).

وتعتبر المملكة العربية السعودية ضمن طليعة دول العالم في مؤشر الحكومة الإلكترونية حيث احتلت المرتبة 25 الخامسة والعشرون لعام 2024م. كما أنها تتصدر مؤشر الخدمات الرقمية باحتلال المركز الرابع عالميًّا، والأوَّل إقليميًّا، والثَّاني على دول مجموعة العشرين (جبريل، 2024). وتعد ثقافة التسامح أحد أسس رؤية المملكة 2030 والتي تنص على ضرورة الانفتاح المنضبط مع العالم من أجل التعايش والسلم المجتمعي والتي تعد أحد الأهداف الاستراتيجية لبرنامجي القدرات البشرية وجودة الحياة (رؤية السعودية 2030، "n.d."). كما أن تفعيل منصات التواصل الاجتماعي من خلال مراكز ومؤسسات وطنية لنشر ثقافة الاعتدال ومكافحة التطرف وفتح آفاق الحوار بأسلوب مهني وموضوعي، وبإدارة متزنة تطبق قواعد ومثل الاتصال الإنساني يساهم في تطور المجتمع وريادته فكريا وثقافيا.

ويعد "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" و "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" و "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال" نماذج لمؤسسات وطنية سعودية تستهدف غرس قيم المواطنة العالمية

استراتيجيات الاتصال

ترتكز هذه الدراسة في بُعدها النظري على النموذج الموقفي لاستراتيجيات الاتصال لاستراتيجيات الاتصال (Ruler, 2004) الذي طوّرته الباحثة الهولندية بيتيك فان رولر، حيث يقدم هذا النموذج تصورًا مرنًا لاستخدام الاستراتيجية الاتصالية الأنسب بحسب طبيعة الموقف والسياق. يُعرف هذا النموذج باسم "شبكة الاتصال" أو (Communication Grid)، ويُعتمد فيه على التكيّف مع الظروف الاتصالية بدلاً من الالتزام بنموذج جامد. يتكون النموذج من أربع استراتيجيات يمكن استخدام كل استراتيجية في موقف أو سياق محدد، كذلك يمكن استخدام أكثر من استراتيجية حسب ما يتطلبه الموقف (Brackett et al., 2019). وفيما يلي وصف نموذج استراتيجيات الاتصال كما حددته (Ruler, 2004) وفقًا لمحورين رئيسيين:

- اتجاه الاتصال :ويمثل ما إذا كانت الرسائل تُبث في اتجاه واحد (من المؤسسة إلى الجمهور) أو في اتجاهين (تفاعلي ومتبادل بين الطرفين).

- محتوى الرسالة ودلالاتها :ويُقصد به ما إذا كانت الرسالة تُعبر فقط عن منظور المؤسسة (دلالة مباشرة)، أم تحمل معاني وتفسيرات ناتجة عن تفاعل المؤسسة والجمهور (دلالة مشتركة).

وبناءً على هذين البعدين، حددت (Ruler, 2004) الاستراتيجيات الأربعة الرئيسية للاتصال كما يلي:

1. استراتيجية الإعلام/ المعلومات: يُستخدم فيها الاتصال الأحادي الاتجاه لنقل معلومات مباشرة تعبّر عن رأي المؤسسة فقط، وتهدف إلى تزويد الجمهور بالمعرفة والحقائق دون انتظار تفاعل مقابل.
2. استراتيجية الإقناع: تعتمد على الاتصال من طرف واحد، ولكنها تتضمن محتوى يسعى للتأثير على الجمهور من خلال دمج بعض مفاهيمه أو اهتماماته، بهدف تغيير الاتجاهات أو السلوك.
3. استراتيجية الإجماع/ بناء التوافق: تعتمد على التواصل المتبادل بين المؤسسة وجمهورها، وتُستخدم غالبًا في حالات وجود تباين في المصالح، حيث تسعى لبناء أرضية مشتركة تقوم على التفاهم والتعاون.
4. استراتيجية الحوار: ويطلق عليها استراتيجية التسهيل. تتميز بطابعها التشاركي القائم على تبادل الآراء والمقترحات، حيث يُمنح الجمهور دورًا في التأثير على السياسات والقرارات، وكأنها تتضمن استشارة الجمهور ما يُعزز من العلاقة التفاعلية طويلة الأمد بين الطرفين.

أهمية تطبيق نموذج (Ruler, 2004) في الدراسة الحالية:

تم اختيار هذا النموذج لعدة أسباب:

- يوفّر إطارًا تحليليًا لتفسير الأساليب التي تعتمدها المراكز الوطنية السعودية المتخصصة في تعزيز قيم التسامح والاعتدال والسلم المجتمعي، عبر رسائلها الرقمية على منصة (X).
- يسمح بتصنيف الرسائل المنشورة وفقًا لطبيعة الاتصال (معلوماتي، إقناعي، حواري) مما يُسهل تحليل الاستراتيجية الاتصالية المعتمدة لكل مؤسسة.
- يُساعد في الكشف عن مدى التزام هذه المؤسسات بالتحول نحو الاتصال التفاعلي، ومدى إشراك الجمهور في الحوار، وهو ما يُعد مؤشرًا على نضج الأداء الاتصالي في المنصات الرقمية.
- يُستخدم كمرجعية لتقييم فعالية الاتصال الرقمي، من خلال مقارنة الاستراتيجيات المتبعة بمستوى التفاعل الجماهيري، ومدى وصول الرسائل وتأثيرها على تشكيل القيم.

- يُسهم في توضيح الفروقات بين المراكز الثلاثة محل الدراسة، من حيث الاتجاه الاتصالي، ونوع المحتوى، ودرجة إشراك الجمهور، وهو ما يدعم الجانب المقارن في تحليل النتائج.

ثانيا- الدراسات السابقة

دور منصات التواصل الاجتماعي في نشر قيم التسامح والاعتدال والحوار والسلام المجتمعي المستدام

تُعدّ منصات التواصل الاجتماعي أداةً فعّالة في دعم جهود التسامح الفكري والثقافي والديني ونشر قيم الوسطية والاعتدال. فهي تُساعد في مكافحة التطرف من خلال المحتوى الرقمي الذي يؤثر معرفيا وسلوكيا على المستخدمين ويساهم في نبذ الكراهية والعنف والتعصب.

هذا ما توصلت إليه دراسة (Nejadat,2023) التي تركزت حول دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر قيم التسامح ومكافحة التطرف وذلك من وجهة نظر الطلبة الخليجيين في الجامعات الأردنية. طبقت الدراسة المنهج الكمي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات عينة متاحة بلغ قدرها (286) طالب وطالبة. أوضحت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة يمتلكون حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي، حيث كان الانستجرام هو التطبيق الأكثر تصفحًا من قبلهم. كما أوضحت أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دورًا أساسي في دعم ونشر قيم التسامح الفكري والثقافي، ومكافحة التطرف، والكراهية، والتعصب. وتوصلت الدراسة أن هناك مجموعة عوامل تعطل نشر ثقافة التسامح ومكافحة التطرف على مواقع التواصل الاجتماعي، مثل انتشار الشائعات والأخبار والمعلومات المضللة. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمتغيرات الديموغرافية للدراسة حول تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة التسامح، بينما لم تكن هناك فروق حول تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في مكافحة التطرف والتعصب. تبرز هذه الدراسة تحدي يتعلق بانتشار شائعات وأخبار ومعلومات مضللة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وبالتالي الحاجة للحصول على المعلومات من خلال حسابات رسمية موثوقة مثل المؤسسات الوطنية التي تستهدف محاربة التطرف ونشر قيم الاعتدال وهو ما تحاول الدراسة الحالية دراسته واستقصاؤه.

وفي نفس السياق، ساهمت دراسة (بحيري ،2022) في استقصاء آراء الشباب حول الجهود الحكومية بدولة مصر في سبيل مكافحة الإرهاب ونبذ التطرف، وذلك من خلال اطلاعهم على ما ينشر من معلومات على منصات التواصل الاجتماعي، ومدى تأثيره على تشكيل اتجاهات الشباب المعرفية والوجدانية والسلوكية. وقد طبقت الدراسة على عينة تتكون من 400 شاب وشابة أعمارهم تتراوح من 18 – 35 عاما. و أسفرت الدراسة عن عدة نتائج أهمها أن غالبية الشباب المصري يفضلون استخدام منصة "الفيس بوك" على بقية منصات التواصل الاجتماعي يلي ذلك منصة "يوتيوب" ثم منصة الإنستغرام ومنصة (X). كما أظهرت النتائج اهتمام غالبية الشباب المصري (حوالي 70%) منهم بمتابعة الجهود الرسمية

في مكافحة العنف والإرهاب. ورغم أن نتائج هذه الدراسة تعطي مؤشرات واضحة حول اهتمام الشباب بجهود الدولة الاتصالية على مواقع التواصل الاجتماعي حول ظاهرة الإرهاب إلا أن هناك حاجة لتحليل تلك الجهود من الناحية الاتصالية ومقارنة حسابات الجهات الحكومية التي تقدم معلومات عن هذه الجهود عن طريق المنصات الأكثر متابعة من قبل المستخدمين، الأمر الذي ستساهم الدراسة الحالية في استكشافه وتحليله.

و قد طبقت عدد من الدراسات طريقة تحليل المضمون، فقد قامت دراسة (سليمان ،2021) بتحليل المضمون الكيفي لتغريدات المشاهير على منصة (X) واستبانة إلكترونية في قضية تتعلق بالفتنة الطائفية. وكانت أبرز النتائج أن هناك تأثير كبير للمؤثرين حيث اعتبروا قادة للرأي العام في منصات التواصل الاجتماعي خاصة فيما يتعلق بالتسامح والتعايش السلمي، وبالتالي دعت الدراسة الجهات الرسمية للاعتماد على هؤلاء المؤثرين في للتوعية ودحض الفتن الطائفية وقضايا الرأي العام التي تتعلق بالشأن المصري.

وفي سياق قياس مستوى الوعي بقضايا الإرهاب، استهدفت دراسة (الداغر، 2019) استقصاءاً لدور الصحافة الرقمية في تحسين مستوى الوعي بقضايا الإرهاب ذات الشأن العربي من قبل فئة الشباب السعودي. استخدمت الدراسة المنهج الكمي وطبقت استبانة على عينة تبلغ 400 من الشباب الجامعي بجامعة الملك سعود، جامعة الإمام محمد بن سعود، جامعة نايف للعلوم الأمنية. أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية الشباب السعودي على اطلاع يومي بالصحف الرقمية السعودية حيث كان لصحيفة سبق الأولوية من بين بقية الصحف السعودية كمصدر للحصول على الأخبار الموثوقة. أما فيما يتعلق بأهم القضايا التي تحظى بمتابعة الشباب السعودي فقد كانت قضايا التنمية الوطنية ومشاريع ومبادرات رؤية 2030م. يمكن تطوير هذه الدراسة بالتركيز على حسابات منصات التواصل الاجتماعي لهذه الصحف السعودية على منصة (X) مثلا وعدم الاكتفاء بمواقعها الإلكترونية حيث أنها المنصة الأكثر متابعة من قبل المستخدمين السعوديين فيما يتعلق بمتابعة الأخبار وحسابات القطاعات الرسمية كما تشير الدراسات في هذا المجال (القحطاني، 2019).

أما دراسة (السويلم، 2024) فقد تناولت منصات التواصل الاجتماعي ودورها في دعم الأمن الفكري في المجتمع السعودي عبر عدة أبعاد اجتماعية ودينية وثقافية. وطبقت الدراسة طريقة تحليل المضمون الكمي على حساب المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف (اعتدال) وذلك منذ انضمامه لمنصة (X) (تويتر سابقا) في شهر مايو من عام 2017 م وحتى تاريخ 2021/12/31م. وتوصلت الدراسة إلى أن حساب المركز ركز كميا وكيفيا على قضايا التسامح والتعايش السلمي ومحاربة الإرهاب، بينما لم يركز بالشكل الكافي على قضايا المواطنة مثل الاعتدال والحوار مع الآخر في المجتمع السعودي. وقد أوصت الدراسة بضرورة تكثيف جهود المركز من خلال حسابه على منصة إكس على قضايا الأمن الفكري والتأصيل الشرعي للرسائل الاتصالية مع الجمهور ودعمها بالمزيد من الأدلة والبراهين. وتتشابه الدراسة الحالية مع دراسة السويلم (2024) في تحليل حساب المركز العالمي

لمكافحة الفكر المتطرف (اعتدال)، إلا أنها توسعت بتحليل مضمون مؤسسات وطنية أخرى وإجراء مقارنة بينها من مختلف الأبعاد كما سيرد في منهجية الدراسة لاحقا.

وفي مراجعة منهجية وثيقة الصلة، قدمت دراسة (Sakallı, et al., 2021) مراجعة أدبية للدراسات الخاصة بتعليم التسامح تعزيز قيم السلام المجتمعي وقبول الآخر. حللت هذه المراجعة 75 مقالة علمية ولخصت النتائج المتعلقة بتعليم قيم التسامح وأسفرت عن بعض النتائج والتوصيات منها (1) ضرورة مشاركة أصحاب المصلحة وصناع القرار والسياسيين في تخطيط ونشر وتعليم قيم التسامح؛ (2) ضرورة التركيز على تفعيل الأدوات التكنولوجية الرقمية مثل الألعاب ومقاطع الفيديو والهواتف الذكية والكتب الإلكترونية والنماذج الإلكترونية والتركيز على البيئة الافتراضية؛ (3) توفير التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام البيانات الضخمة لتعلم ونشر قيم التسامح.

استراتيجيات الاتصال ونماذجه على المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي

قدم مستخدمو منصات التواصل الاجتماعي نماذج لطرق واستراتيجيات لنشر وبث رسائل التسامح والاعتدال والسلام المجتمعي. جاء ذلك في دراسة (Zaky & Dilawati,. 2024) التي قامت باستكشاف استراتيجيات وطرق وأساليب نشر رسائل السلام من قبل مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي والعوامل المؤثرة فيه لدوره في تشكيل الرأي العام والاتجاهات تجاه القضايا الاجتماعية والسياسية. هذه الدراسة استخدمت المنهج النوعي عن طريق جمع البيانات من خلال الملاحظة عبر الإنترنت والمقابلات المتعمقة مع 30 شخص ممن يستخدمون منصات التواصل الاجتماعي. أظهرت نتائج الدراسة تنوع طرق نشر وبث رسائل السلام من قبل المستخدمين شملت التركيز على نشر المحتوى الإيجابي، التفاعل مع المتابعين ومناقشة قضايا السلام بطرق ناقدة. كما أوضحت أن نشر رسائل السلام يتعلق بعوامل عديدة منها هوية المستخدم ونوعية المحتوى وسياقه الاجتماعي. أوصت الدراسة بتطوير استراتيجيات اتصالية متنوعة لتعزيز السلام والتسامح التي تبث من خلال منصات التواصل الاجتماعي. وعملا بهذه التوصية، تقوم الدراسة الحالية بتطبيق استراتيجيات الاتصال وفق نموذج نظري معتمد وهو نموذج (Ruler, 2004).

وقد شرعت المؤسسات الحكومية وغير الحكومية بتفعيل حساباتها على منصات التواصل الاجتماعي والتواصل المباشر والتفاعل مع الجمهور واستخدام استراتيجيات اتصالية تهدف لتزويد المواطنين بالأخبار وإقناعهم وتوعيتهم ببعض القضايا المجتمعية الراهنة. على سبيل المثال قدمت دراسة (الزدجالية، 2014) نتائج هامة فيما يتعلق بأنواع "الاستراتيجيات الاتصالية عبر المواقع الإلكترونية التي تستخدمها إدارات العلاقات العامة في الوحدات الحكومية بسلطنة عمان" باستخدام تحليل المضمون لوصف وتحليل مضامين 26 موقعا إلكترونيا حكوميا، وتحديد الأدوات التقنية والأنماط والاستراتيجيات الاتصالية التي تحملها مضامين تلك المواقع. وقد ركزت الدراسة على استكشاف الاستراتيجيات الاتصالية وفق نموذج (Ruler, 2004) أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية المواقع التي تم تحليلها تتبنى

استراتيجية الإعلام والإقناع التي يكون فيها الاتصال أحادي الاتجاه من المؤسسة إلى الجمهور، بينما تفتقر لاستراتيجيات الاتصال ثنائي الاتجاه.

وفي كثير من دول العالم تستخدم منصة إكس غالبا في نشر الأخبار الخاصة بالمؤسسات الرسمية والرد على المتابعين والتفاعل مع مشاركتهم (Aldekhyyel et al., 2022). فقد قدمت دراسة (Cho & Lee,2014) نتائج استخدام خمس مؤسسات رسمية في كوريا والولايات المتحدة الأمريكية لاستراتيجيات الاتصال مع الجمهور. وقد كانت "استراتيجية الإعلام/المعلومات" هي الأكثر استخدامًا من قبل المؤسسات الرسمية. وفي دراسة أخرى قام بها (Said, 2017) وجد أن استراتيجيات الاتصال التي استخدمتها شركات الطيران المصرية والإماراتية كانت متفاوتة حيث استخدمت كل شركة جميع استراتيجيات التواصل بشكل مختلف لبث رسائلها وللتواصل مع جمهورها على منصات التواصل الاجتماعي.

أما في المملكة العربية السعودية، فقد أجرى (Alotaibi, 2023) دراسة استهدفت التعرف على استراتيجيات الاتصال لفهم ديناميكيات الجمهور والتواصل الفعال خلال الأزمات من خلال تحليل حساب وزارة الصحة على تويتر خلال فترة كوفيد-19. حلل الباحث فيها 1129 تغريدة الفترة من 21 يناير 2020 إلى 21 يوليو 2020. شملت استمارة التحليل استراتيجيات التواصل، وأنواع المحتوى، واللغة المستخدمة، والجمهور المستهدف، وأشكال التفاعل من قبل المستخدمين. أظهرت النتائج أن الاستراتيجية التي ركزت عليها وزارة الصحة كانت "استراتيجية الإعلام /المعلومات" بنسبة (74%) للتواصل مع الجمهور. وحول أنواع المحتوى فقد كانت غالبية التغريدات عبارة عن رسوم بيانية تليها مقاطع فيديو مع ندرة استخدام التغريدات النصية.

كذلك قدمت دراسة (Alharbi, 2021) تحليلا عن أنواع استراتيجيات الاتصال ودورها في تعزيز رؤية المملكة العربية السعودية 2030. وأظهرت النتائج أن المملكة تعتمد على "استراتيجية المعلومات/الإعلام" بشكل رئيسي في بث رسائلها عن برامج ومبادرات الرؤية على منصات التواصل الاجتماعي.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يمكن الاستنتاج أن منصات التواصل الاجتماعي تُعدّ أداةً حيويةً في تعزيز التسامح والسلام المستدام من خلال نشر قيم المواطنة الصالحة وتمكين الحوار وتعبئة المجتمعات ضد الإرهاب والكراهية والتطرف بجميع أشكاله. ومع ذلك، قد تُضعف المعلومات المضللة فعالية تلك المنصات وتقلل من تأثير الرسائل الاتصالية فيها.

ونظرا لاختلاف فعالية منصات التواصل الاجتماعي في دعم مفاهيم التسامح والاعتدال وبناء السلام بناء على عوامل تشمل السياق الذي خصصت له المنصة، الجمهور المستهدف ومتغيراته الديموغرافية، فإن الحاجة تظهر لتتولى الجهات الوطنية والمجتمعية المتخصصة في شؤون التسامح والوسطية والسلام المستدام مسؤولية النهوض بهذه القيم من خلال نشر وتنظيم وإدارة محتوى معلوماتها على منصات التواصل الاجتماعي وفق استراتيجيات اتصالية فعالة.

كما ونجد من خلال مراجعة الدراسات السابقة أن مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمؤسسات حكومية أو خاصة تستخدم استراتيجيات الاتصال في رسائلها ومحادثاتها مع المتابعين والمستخدمين من أصحاب المصلحة بهدف توعيتهم وتزويدهم بالمعلومات وإقناعهم بتشكيل آراء معينة تتعلق ببرامج وقيم وأهداف تلك المؤسسات (Aldekhyyel et al., 2022). ومع ذلك، هناك ندرة في الدراسات التي تناولت الاستراتيجيات الفعالة للمراكز والمؤسسات الوطنية المتخصصة في نشر قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام عبر منصات التواصل الاجتماعي عموما و منصة (X) تحديدًا. كما تبرز الدراسات السابقة ندرة الدراسات التي تحلل مضمون الرسائل الاتصالية لجهات ومؤسسات معنية تعنى بنشر تلك القيم التي تدعم العلاقات الإنسانية في المجتمعات وتحافظ على تماسكها واستقرارها. فضلا عن غياب الدراسات التي تعتمد على التحليل المقارن بين الحسابات الرسمية المختلفة لعدد من المؤسسات من حيث مدى فعاليتها في نشر قيم الاعتدال والتسامح، وبالتالي الحاجة إلى دراسة التأثير الفعلي لمحتوى هذه الحسابات على المتابعين من خلال تحليل تفاعل الجمهور. ومن هنا تنبع الحاجة لتحليل مضمون واستراتيجيات الرسائل الاتصالية التي تقدمها مؤسسات معنية بنشر قيم التسامح والاعتدال والسلام المجتمعي. ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوات من خلال تحليل استراتيجيات الاتصال الرقمي للمراكز الوطنية السعودية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح، وتقديم توصيات عملية لتحسين أدائها في نشر السلم المجتمعي المستدام.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة المراكز الوطنية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام في المملكة العربية السعودية بالتركيز على **مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري، والمركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف، ومعهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال من خلال تحليل مضمون الرسائل الاتصالية التي تنشرها على منصة (X) كما يلي:**

1. تحديد **أشكال المحتوى الإعلامي** لرسائلها الاتصالية.
2. تحديد **أشكال المحتوى التفاعلي** المستخدمة لرسائلها الاتصالية.
3. تحديد **طبيعة القيم** التي تركز عليها رسائلها الاتصالية.
4. تحديد **أبرز الأنماط الاتصالية** المستخدمة في نشر المحتوى الرقمي.
5. تحديد **الفئات المستهدفة** من الجهود الاتصالية.
6. **قياس مدى تفاعل الجمهور** مع المحتوى الرقمي المنشور من خلال دراسة آليات محددة مثل الإعجابات وإعادة التغريد والتعليقات ومستوى التفاعل مع المنشورات المختلفة.

7. **تحديد أبرز الاستراتيجيات الاتصالية** المعتمدة لهذه المراكز في إدارة علاقاتها العامة الرقمية مع جمهورها على منصة (X) ومدى تأثيرها على تشكيل الرأي العام وتعزيز التواصل الحضاري.

8. **مقارنة استراتيجيات الاتصال الرقمي** المستخدمة من قبل هذه المؤسسات وتحديد مدى توافقها مع المعايير الاتصالية الحديثة في المحتوى الرقمي التفاعلي.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيس:

ما واقع الجهود الاتصالية الرقمية للمراكز الوطنية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام في المملكة العربية السعودية؟

وينبثق من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما أشكال المحتوى الإعلامي الذي ينشره كل من مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري، والمركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف، ومعهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال على منصة (X)؟
2. ماهي أشكال المحتوى التفاعلي المستخدمة من كل من مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري، والمركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف، ومعهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال على منصة (X)؟
3. ما القيم التي يدعمها المحتوى المنشور والتي تسعى هذه المؤسسات لنشرها من خلال محتواها الرقمي على منصة (X)؟
4. ما أبرز الأنماط الاتصالية المستخدمة في نشر المحتوى الرقمي من قبل هذه المؤسسات على منصة (X)؟
5. ماهي الفئات المستهدفة من الجهود الاتصالية التي تقوم بها المراكز الثلاثة على منصة (X)؟
6. ما مدى **تفاعل الجمهور** مع المحتوى الذي تنشره هذه المراكز على منصة (X)؟
7. ما أبرز الا**ستراتيجيات الاتصالية** التي تعتمدها هذه المؤسسات في إدارة علاقاتها العامة الرقمية مع جمهورها على منصة (X) ؟
10. ما أوجه **التشابه والاختلاف** بين المراكز الثلاثة في استراتيجياتها الاتصالية التي تعتمدها هذه المؤسسات في إدارة علاقاتها العامة الرقمية مع جمهورها على منصة (X) ؟

الإطار المنهجي للدراسة

نوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات التي تهدف إلى دراسة محتوى الرسائل الاتصالية للمراكز الوطنية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام في المملكة العربية السعودية اعتمادا على تحليل المضمون الكمي الذي يُستخدم لفهم وتحليل طبيعة المحتوى الرقمي المنشور على منصة (X) ، وقياس مستوى التفاعل مع هذا المحتوى، وتقييم فاعلية الاستراتيجيات الاتصالية لعلاقات هذه المراكز مع جمهورها.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على **المنهج الكمي**، حيث يتم **استخدام التحليل الكمي لمضمون الرسائل الاتصالية Content Analysis** التي تنشرها المراكز الثلاثة محل الدراسة على منصة (X) ، لوصف وتحليل محتوى الرسائل الاتصالية للمراكز الوطنية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي المستدام في المملكة العربية السعودية. ويستخدم هذا التحليل لفهم وتحليل طبيعة المحتوى الرقمي المنشور على منصة (X) ، وقياس مستوى التفاعل مع هذا المحتوى، وتقييم فاعلية الاستراتيجيات الاتصالية لهذه المراكز مع التركيز على القيم التي تسعى إلى نشرها، وأنماط المحتوى المستخدم، وطرق التفاعل واستراتيجيات الاتصال التي ركزت عليها تلك الرسائل ومدى تفاعله معها.

إجراءات الدراسة

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع التغريدات المنشورة على حسابات المراكز الوطنية المتخصصة في تعزيز قيم الاعتدال والتسامح في المملكة العربية السعودية على منصة (X) خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة.

يعكس هذا المجتمع مدى تنوع المحتوى الرقمي والتفاعلي الذي تقدمه هذه المراكز، مما يوفر قاعدة بيانات تحليلية لفهم استراتيجيات الاتصال الرقمي المستخدمة، ومدى تأثيرها على تعزيز قيم الاعتدال والتسامح ومكافحة التطرف والحوار الحضاري.

عينة الدراسة ووحدة التحليل

نظرًا لطبيعة الدراسة التحليلية وأغراضها التي تم شرحها في أهداف الدراسة، تم استخدام عينة ممثلة من **المحادثات على منصة (X)**، تكون فيها وحدة التحليل عبارة عن **"محادثة واحدة"**، حيث تعرف المحادثة الواحدة بأنها **التغريدة الأساسية التي تصدر عن المركز مع جميع الردود الخاصة بتلك التغريدة**. وهذا يعني أن المحادثة الواحدة قد تتكون من عدد من التغريدات تصل إلى 20-30 تغريدة لكل محادثة. وبالتالي يتم تحليل التغريدة الأساسية وسلسلة التغريدات التي تمثل سلسلة ردود تفاعلية تشكل مع بعضها البعض محادثة واحدة.

وتم اختيار الحسابات الرسمية لثلاثة مراكز وطنية تشتهر بنشاطها الرقمي علة منصة (X) فيما يتعلق بنشر قيم الاعتدال والتسامح ومكافحة التطرف في المملكة العربية السعودية وهي (1) مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري و (2) المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف (اعتدال) و(3) معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال.

وسيتم جمع البيانات من خلال تحليل المحادثات التي تم نشرها في حسابات المراكز الثلاثة خلال فترة زمنية محددة تقارب شهر ونصف (من 15 فبراير إلى 25 مارس لعام 2025م)، حيث بلغت عدد المحادثات الإجمالية التي تم تحليلها **(74) محادثة** تصل عدد التغريدات فيها إلى حوالي **(450) تغريدة** من العينة المتاحة خلال الفترة الزمنية محل الدراسة. وقد تم الوصول لهذا العدد بعد أن تم استبعاد التغريدات غير ذات العلاقة أو التي لا تتضمن محتوى دالًا على موضوع الدراسة كالإعلانات وغيرها وذلك لضمان تركيز عملية التحليل على الاتجاهات الاتصالية الرقمية ومدى تفاعل الجمهور مع ما يتم نشره من قبل هذه المؤسسات. وتعتبر **المحادثة الواحدة كوحدة تحليل** بهذا الوصف أنسب وحدة لتلبية أهداف وأغراض هذه الدراسة.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على **أداة تحليل المضمون** التي صممت خصيصًا في هه الدراسة لرصد الخصائص الاتصالية للمحتوى الرقمي على منصة (X)، وذلك بهدف قياس مدى التزام المراكز التي طبقت عليها عملية التحليل بتعزيز قيم الاعتدال والحوار ومكافحة التطرف.

وقد تم بناء الأداة استنادًا إلى إطار نظري يجمع بين التحليل الكمي للمحتوى الإعلامي، والتطبيق التحليلي لنموذج رولر في استراتيجيات الاتصال. وتم تقسيم استمارة التحليل إلى مجموعة من الفئات، تشمل **خصائص الشكل والمحتوى والتفاعل والقيم المستهدفة والجمهور**، إلى جانب **تصنيف استراتيجيات الاتصال** المستخدمة في كل محادثة (التغريدة الأساسية مع سلسلة الردود الخاصة بها)، بهدف فهم الأنماط الاتصالية المهيمنة في الرسائل الرقمية.

تم توظيف الأداة بشكل يضمن القياس الموضوعي لكافة المحادثات ضمن عينة الدراسة، مع مراعاة الاتساق في الترميز وضبط الحدود الإجرائية لكل فئة، بما يحقق أعلى درجات الموثوقية والثبات في النتائج.

آلية تصنيف المحتوى وفق فئات التحليل واستراتيجيات الاتصال بنموذج رولر

كما سبقت الإشارة فقد تم تطوير أداة الدراسة بهدف رصد وتفسير طبيعة الجهود الاتصالية التي تبذلها المراكز الوطنية السعودية لتعزيز قيم الاعتدال والتسامح والسلم المجتمعي عبر منصة (X). وقد استند تصنيف المحتوى إلى تصنيف منهجي قائم على مؤشرات واضحة لكل فئة تحليل، كما يلي:

أولاً: فئات تحليل المضمون العامة

الشكل الإعلامي للمحتوى :تم تصنيفه إلى أربعة أشكال رئيسية (نص، صورة، فيديو، تصميم انفوجرافيك). وتم التمييز بينها بناءً على الوسائط الرقمية الظاهرة في المحادثة، وذلك من خلال مراجعة الوسائط المرفقة والتأكد من نوعها بصريًا.

الجهة الناشرة :حُددت الجهة وفق اسم الحساب الرسمي الذي صدر عنه المحتوى (المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف، مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري، معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال).

طبيعة المحتوى :تم ترميز المحتوى بناءً على المضمون الظاهر في المحادثة أو الوسائط المرفقة، إلى (توعوي، معلوماتي، تحذيري، أو دعائي).

مستوى التفاعل :قُيّم استنادًا إلى عدد الإعجابات وإعادة النشر والتعليقات خلال المحادثة الواحدة (وحدة التحليل). وجرى تقسيمه إلى (منخفض، متوسط، مرتفع) باستخدام مقياس رقمي مبني على ثلاث شرائح من التفاعل (مثلًا: أقل من 10 = منخفض، من 10 إلى 30 = متوسط، أكثر من 30 = مرتفع).

ثانيًا: آلية تصنيف استراتيجيات الاتصال وفق نموذج رولر(R.O.L.E.R)

استندت الدراسة إلى نموذج رولر الذي يقترح أربعة أنماط أساسية للاستراتيجية الاتصالية، وقد تم تعريف كل استراتيجية بناءً على مؤشرات كمية ونوعية في محتوى المحادثة على منصة (X):

الاستراتيجية	التعريف الإجرائي في الدراسة	المؤشرات المعتمدة
الإعلام	تهدف إلى تزويد الجمهور بالمعلومات والحقائق دون محاولة الإقناع أو الاستمالة.	وجود محتوى معلوماتي مباشر أو خبر أو تقرير يصف نشاطات أو مواقف دون تعليق.
الإقناع	تسعى لتغيير الاتجاهات أو تعزيز قناعات الجمهور باستخدام الحجج العقلية أو العاطفية.	استخدام أساليب خطابية، أساليب الحث، صور رمزية، مقارنات، بيانات تحليلية.
الحوار	تشجع على التفاعل والمشاركة وتبادل الآراء مع الجمهور.	استخدام صيغ سؤال، استطلاعات رأي، إشارات لتفاعل مباشر مع الجمهور (مثل "ما رأيكم؟").
بناء الإجماع	تهدف إلى إيجاد أرضية مشتركة وقيم موحدة بين أطراف متعددة.	محتوى يعزز القيم الوطنية، التسامح، الاعتدال، أو يشير لتوافق اجتماعي ومؤسسي.

قياس صدق وثبات أداة الدراسة

تم التأكد من صدق استمارة التحليل عن طريق عرض الاستمارة على عدد ثلاثة محكمين من أساتذة الإعلام والاتصال بجامعة الملك عبد العزيز. وتم تعديل الاستمارة في المحاور المتعلقة بكيفية قياس الاستراتيجيات الاتصالية حيث تم تحديد المزيد من أشكال المحتوى التي تدعم كل استراتيجية. كما تم التأكد من ثبات استمارة التحليل عن طريق إعادة التحليل لعينة تبلغ 50 محادثة ضمن عينة الدراسة وذلك بعد مرور شهر من التحليل الأساسي وتم التأكد

من درجة التطابق التي بلغت وفق معادلة هولستي Holisti 93% والتي تعد نسبة تطابق عالية تؤكد ثبات استمارة التحليل.

حدود الدراسة

1- الحدود الموضوعية (المجال المعرفي):

تقتصر الدراسة على تحليل الأنماط الاتصالية والاستراتيجيات الرقمية في محتوى التغريدات المنشورة على منصة (X) وذلك بتحليلها كمحادثات وليس تغريدات منفردة، من قبل ثلاثة مراكز وطنية سعودية معنية بقضايا التسامح والاعتدال، وهي:

- المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف (اعتدال)
- مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني
- معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال

وتركز الدراسة على تحليل طبيعة الرسائل الرقمية، وأشكال التفاعل، والقيم المتضمنة، دون التطرق إلى الجوانب التقنية أو تصميم الحملات الاتصالية الكاملة أو أثرها الميداني.

2-الحدود الزمانية:

تتناول الدراسة فترة زمنية محددة، وهي **تقارب شهر ونصف (من 15 فبراير إلى 25 مارس لعام 2025م)**، مما يعني أن النتائج تعكس طبيعة الأنماط الاتصالية المستخدمة خلال هذه المرحلة فقط، ولا يمكن تعميمها على فترات زمنية مختلفة دون دراسات مقارنة لاحقة.

3- الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على **الحسابات الرسمية للمراكز الثلاثة على منصة (X)**، باعتبارها منصات رقمية عامة تمثل الجهة الرسمية للمؤسسة، ولا تشمل الحسابات الشخصية للعاملين أو الحملات المنفذة على منصات أخرى مثل إنستغرام أو يوتيوب أو تيك توك.

4- الحدود المنهجية:

تعتمد الدراسة على **منهج تحليل المضمون الكمي**، من خلال استمارة تحليل ممنهجة. وقد تم اختيار **عينة** مكونة من (74 محادثة :التغريدة الأساسية للمركز مع سلسلة الردود التفاعلية عليها والتي تصل في مجملها إلى 450 تغريدة) لكل مركز، ما يمثل مقطعًا تحليليًا محدودًا، لا يعكس بالضرورة جميع أنماط المحتوى المنشور. كما أن ثبات التحليل تم اختباره من خلال إعادة تحليل نفس العينة بعد مرور شهر، من قبل الباحثة نفسها، لضمان التناسق في التصنيف.

نتائج الدراسة

أولا: توزيع أشكال المحتوى الإعلامي المستخدمة

جدول رقم (1) يوضح توزيع أشكال المحتوى الإعلامي المستخدمة

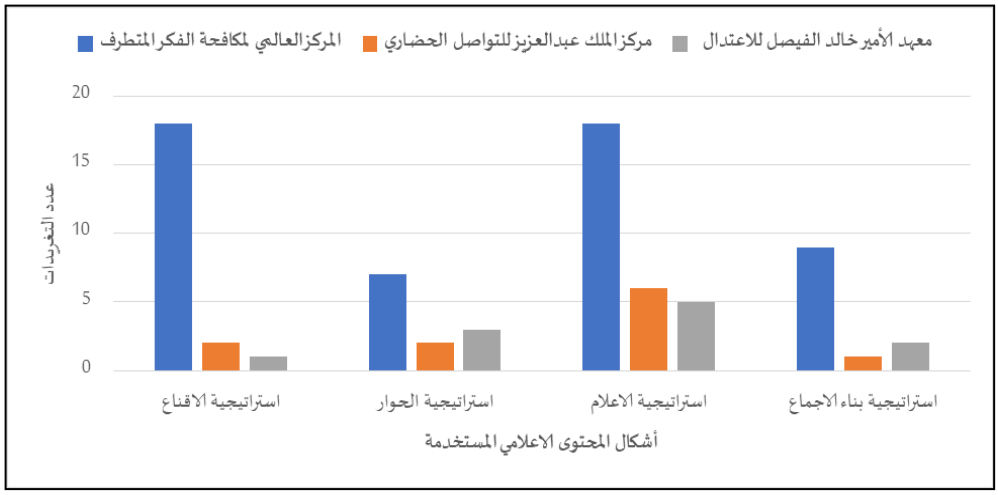
شكل المحتوى / الجهة	انفوجرافيك		صور		فيديو		محتوى نصي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	15	28.2	11	21.2	13	25.0	13	25.0
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	2	18.2	2	18.2	7	63.6	0	0
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	3	27.3	4	36.4	2	18.2	2	18.2

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم "الانفوجرافيك" بنسبة تصل إلى 28.2%، يليها "الفيديو" و"المحتوى النصي" بنسبة متساوية بقيمة 25.0%، وأخيرا تأتي "الصور" بنسبة 21.2% من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم "الفيديو" بنسبة كبيرة تصل إلى 63.6%، يليها "الانفوجرافيك" و"الصور" بنسبة متساوية بقيمة 18.2%، في حين لم يستخدم "المحتوى النصي" في أي من هذه التغريدات.
- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم "الصور" بنسبة تصل إلى 36.4%، يليها "الانفوجرافيك" بنسبة 27.3%، وأخيرا يأتي "الفيديو" و"المحتوى النصي" بنسبة متساوية بقيمة 18.2% من التغريدات.

يتضح من نتائج الجدول أن المراكز الوطنية الثلاثة تختلف في توجهاتها الاتصالية من حيث شكل المحتوى الإعلامي المستخدم على منصة (X)، فـ"المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" يُظهر تنوعًا ملحوظًا بين الإنفوجرافيك، الفيديو، والمحتوى النصي، مما يشير إلى اعتماد استراتيجية إعلامية متعددة الوسائط تهدف إلى التثقيف والتأثير. في حين يركز "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" بشكل لافت على المحتوى المرئي الحركي (الفيديو)، ما يعكس توجها نحو الاتصال التفاعلي والإقناعي. أما "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، فيغلب على محتواه الصور والإنفوجرافيك، ما يدل على اهتمامه بالجوانب الرمزية والبصرية لتوصيل الرسائل الاتصالية.

هذا التباين يُعبر عن تباين في الرؤية الاتصالية لكل جهة، ويعكس استراتيجيات مختلفة في استخدام الوسائط الرقمية بما يتماشى مع أهداف كل مؤسسة.



ثانيا: توزيع أشكال المحتوى التفاعلي المستخدمة

جدول رقم (2) يوضح توزيع أشكال المحتوى التفاعلي المستخدمة

شكل المحتوى / الجهة	إطلاق وسوم متخصصة		إعادة نشر قصص ومشاركات الجمهور		الاستطلاعات		بث مباشر		لا يوجد أي محتوى تفاعلي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	32	61.5	4	7.7	3	5.8	0	0	13	25.0
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	2	18.2	1	9.1	0	0	4	36.4	4	36.4
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	5	45.5	0	0	0	0	1	9.1	5	45.5

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تعتمد على "إطلاق وسوم متخصصة" بنسبة كبيرة تصل إلى 61.5%، يليها "إعادة نشر قصص ومشاركات الجمهور" لنسبة 7.7% و"الاستطلاعات" بنسبة 5.8%%، في حين لم يستخدم "البث المباشر" في أي من هذه التغريدات، كما وصلت نسبة التغريدات التي لا تستخدم أي محتوى تفاعلي إلى 25.0%.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تعتمد على "البث المباشر" بنسبة تصل إلى 36.4%، يليها "إطلاق وسوم متخصصة" بنسبة 18.2%، ثم " إعادة نشر قصص ومشاركات الجمهور " بنسبة 9.1%، في حين لم تستخدم "الاستطلاعات" في أي من هذه التغريدات، كما وصلت نسبة التغريدات التي لا تستخدم أي محتوى تفاعلي إلى 36.4%.

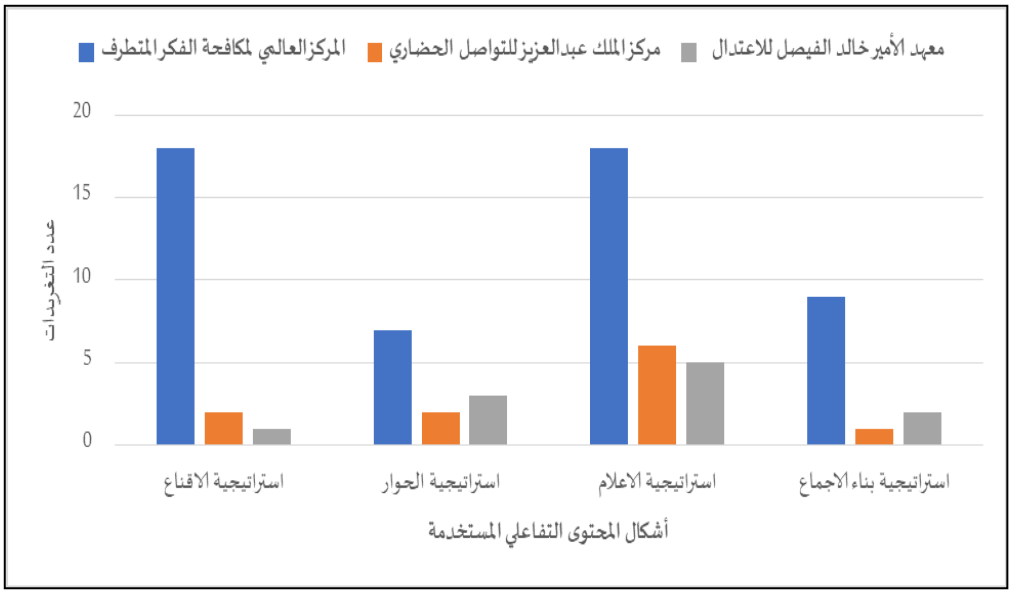
- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تعتمد على "إطلاق وسوم متخصصة" بنسبة تصل إلى 45.5%، يليها "البث المباشر" بنسبة 9.1%، في حين لم تستخدم "الاستطلاعات" أو "إعادة نشر قصص ومشاركات الجمهور" في أي من هذه التغريدات، كما وصلت نسبة التغريدات التي لا تستخدم أي محتوى تفاعلي إلى 45.5%.

مما سبق تُظهر نتائج الجدول تفاوتًا واضحًا بين المراكز الوطنية في مستوى التفاعل مع الجمهور على منصة (X)، مما يعكس تباينًا في استراتيجيات الاتصال الرقمي. فقد برز "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" في استخدامه المكثف للوسوم المتخصصة، بنسبة بلغت 61.5%، ما يشير إلى اعتماده على استراتيجية الإقناع ضمن نموذج رولر، من خلال تعزيز الهوية الرقمية وتوجيه النقاشات نحو موضوعات محددة. في المقابل، يُلاحظ ضعف استخدام أدوات التفاعل المباشر كالبث أو الاستطلاعات، مع نسبة لا يُستهان بها من التغريدات غير التفاعلية.(25%)

أما "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، فيُعد الأكثر تفاعلًا عبر "البث المباشر"، ما يُشير إلى توجّه نحو استراتيجية الحوار، وإشراك الجمهور في الرسائل والفعاليات، رغم وجود نسبة متساوية من المحتوى غير التفاعلي (36.4%)، مما يعكس تباينًا في نمط التفاعل.

في حين يُظهر "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال" اعتمادًا على الوسوم أيضًا، ولكن مع ضعف واضح في أدوات التفاعل المباشر، إذ تغيب الاستطلاعات وإعادة نشر الجمهور، وترتفع نسبة عدم التفاعل إلى 45.5%، ما قد يُفسر بتركيز المعهد على الرسائل الرسمية أو الرمزية دون الانخراط في تفاعلات لحظية أو تشاركية

بشكل عام تكشف هذه النتائج أن المحتوى التفاعلي لا يُستخدم بفعالية كافية في جميع الحسابات، باستثناء بعض المبادرات المحدودة. كما أن "إطلاق الوسوم" يُعد الشكل التفاعلي الأكثر شيوعًا، في حين تُظهر باقي الأشكال (البث، الاستطلاعات، مشاركة الجمهور) حضورًا ضعيفًا أو غائبًا، مما يدل على الحاجة إلى تعزيز استراتيجيات الحوار والمشاركة التفاعلية، لا سيما في ضوء التحول الرقمي وتطور توقعات الجمهور.



ثالثا: توزيع القيم التي يدعمها المحتوى

جدول رقم (3) يوضح توزيع القيم التي يدعمها المحتوى

القيم / الجهة	الاعتدال والتسامح		الحوار الحضاري		مكافحة التطرف	
	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	16	30.8	12	23.1	24	46.2
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	3	27.3	8	72.7	0	0
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	5	45.5	1	9.1	5	45.5

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تدعم قيم "مكافحة التطرف" بنسبة تصل إلى 46.2%، يليها قيم "الاعتدال والتسامح" بنسبة 30.8%، وأخيرا تأتي قيم "الحوار الحضاري" بنسبة 23.1% من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تدعم قيم "الحوار الحضاري" بنسبة كبيرة تصل إلى 72.7%، يليها قيم "الاعتدال والتسامح" بنسبة 27.3%، في حين لم تدعم قيم "مكافحة التطرف" في أي من هذه التغريدات.

- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تدعم قيم "الاعتدال والتسامح" و"مكافحة التطرف" بنسبة متساوية بقيمة 45.5%، وأخيرا تأتي قيم "الحوار الحضاري" بنسبة 9.1% فقط من التغريدات.

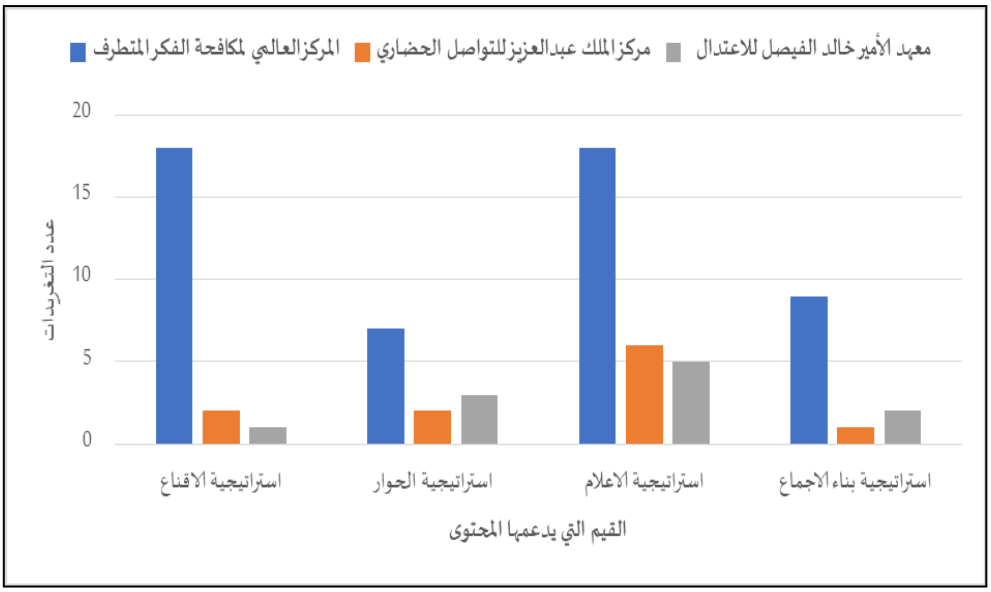
مما سبق تُظهر نتائج الجدول تباينًا واضحًا في توجهات المراكز الوطنية الثلاثة من حيث الرسائل القيمية التي تسعى لترسيخها عبر حساباتها على منصة (X)، ما يعكس اختلافًا في الرسالة الاتصالية والهدف الاستراتيجي لكل جهة.

يتضح أن "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" يركّز بشكل رئيس على مكافحة التطرف بنسبة 46.2%، ما يتماشى مع رسالته الأساسية، بينما يُخصص نسبة أقل لقيم التسامح والحوار. هذا يشير إلى اعتماد استراتيجية اتصال إعلامية – إقناعية تهدف إلى التأكيد على خطورة التطرف وضرورة مكافحته، مع التمهيد لقيم التسامح كمضاد مباشر للفكر المتطرف.

أما "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، فيبرز اهتمامًا كبيرًا بـالحوار الحضاري بنسبة 72.7%، في انسجام تام مع طبيعته ومهامه في مد جسور التفاهم بين الثقافات، دون التركيز على خطاب التطرف، مما يُعزز استراتيجية الحوار في نموذج رولر، ويُبرز دور المركز كأداة لبناء تفاهمات وقيم إنسانية مشتركة.

بينما يتبنى "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال" توجهًا متوازنًا، إذ يدعم كلًا من الاعتدال والتسامح ومكافحة التطرف بنفس النسبة (45.5%)، مما يعكس استراتيجية مزدوجة تجمع بين الإعلام والإقناع، وتسعى لتقديم محتوى يعزز الهوية الوطنية المعتدلة مع رفض الفكر المتشدد، لكن دون التركيز الكبير على الحوار الحضاري(9.1%) .

بشكل عام تُبرز النتائج أن **كل جهة تعبّر عن رسالتها من خلال القيم التي تنتقيها في محتواها الرقمي**، وهو ما يعكس اتساقًا واضحًا بين الهوية المؤسسية وطبيعة المحتوى. كما تشير إلى أن التركيز على بعض القيم دون غيرها قد يحد من شمولية التأثير، إذ تفتقر بعض الحسابات إلى التنوع في الرسائل القيمية، خاصة في ظل أهمية تكامل مثلث :التسامح – الحوار – مكافحة التطرف في تحقيق السلم المجتمعي. كذلك يعكس هذا التوزيع اختلافًا في **الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة ضمن نموذج رولر**، حيث يميل مركز "اعتدال" إلى الإقناع والتأثير، في حين يتبنّى "التواصل الحضاري" استراتيجية حوارية تفاعلية، ويجمع "معهد الاعتدال" بين البعدين التوعوي والتحذيري.



رابعا: الأنماط الاتصالية المستخدمة في نشر المحتوى الرقمي

جدول رقم (4) الأنماط الاتصالية المستخدمة في نشر المحتوى الرقمي

الاستراتيجيات / الجهة	التعاون مع المؤثرين		التفاعل والمشاركة		القصة الرقمية		المحتوى الإخباري والتقارير		المحتوى التوعوي		المحتوى المرئي والجرافيكي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	1	1.9	13	25.0	4	7.7	11	21.2	22	42.3	1	1.9
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	0	0	4	36.4	0	0	7	63.6	0	0	0	0
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	0	0	4	36.4	0	0	4	36.4	3	27.3	0	0

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم استراتيجيات "المحتوى التوعوي" بنسبة تصل إلى 42.3%، يليها "التفاعل والمشاركة" بنسبة 25.0% و"المحتوى الإخباري والتقارير" بنسبة 21.2%، ثم "القصة الرقمية" بنسبة 7.7%، وأخيرا تأتي استراتيجيات "التعاون مع المؤثرين" و"المحتوى المرئي والجرافيكي" بنسبة 9.1% فقط من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم استراتيجيات "المحتوى الإخباري والتقارير" بنسبة كبيرة تصل إلى

63.6%، يليها "التفاعل والمشاركة" بنسبة 36.4%، في حين لم تستخدم أي من الاستراتيجيات الأخرى في هذه التغريدات.

- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم استراتيجيات "المحتوى الإخباري والتقارير" و"التفاعل والمشاركة" بنسبة متساوية بقيمة 36.4%، وأخيرا تأتي "المحتوى التوعوي" بنسبة 27.3% من التغريدات، في حين لم تستخدم أي من الاستراتيجيات الأخرى في هذه التغريدات.

مما سبق تكشف النتائج عن تباين واضح في الأنماط الاتصالية والاستراتيجيات الرقمية التي تعتمدها المراكز الثلاثة في تقديم محتواها عبر منصة (X)، بما يعكس اختلافًا في التوجه الاتصالي وطرق بناء العلاقة مع الجمهور.

اعتمد "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف" بدرجة كبيرة على المحتوى التوعوي بنسبة 42.3%، يليه "التفاعل والمشاركة" و"المحتوى الإخباري"، ما يعكس مزيجًا من استراتيجية الإعلام والإقناع ضمن نموذج رولر، مع محاولة إحداث أثر معرفي وسلوكي لدى الجمهور. ومع ذلك، يظل استخدام القصص الرقمية أو التعاون مع المؤثرين ضعيفًا، ما يشير إلى غياب البُعد العاطفي والاتصالي الأعمق في بعض الرسائل.

بينما يُظهر "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري" تركيزًا كبيرًا على المحتوى الإخباري والتقارير بنسبة 63.6%، مما يدل على توجه رسمي يغلب عليه الطابع المؤسسي والمعلوماتي، إلى جانب استخدام ملحوظ للتفاعل والمشاركة. هذا النمط يُترجم في نموذج رولر إلى استراتيجية إعلامية مدعومة ببعض مظاهر الحوار، إلا أن غياب القصة الرقمية أو التعاون مع المؤثرين يُضعف من الجانب العاطفي والتفاعلي في الاتصال.

أما "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، فيُظهر نمطًا متوازنًا بين التفاعل والمشاركة والمحتوى الإخباري (36.4%)، مع وجود نسبي للمحتوى التوعوي، ما يعكس سعيًا إلى الجمع بين الإعلام والتفاعل مع الجمهور، دون توظيف أدوات حديثة مثل المؤثرين أو السرد القصصي، مما قد يُحد من جاذبية الرسائل وتأثيرها الأوسع.

بشكل عام تركز المؤسسات الثلاث في الغالب على **الرسائل الرسمية والإعلامية**، مقابل ضعف استخدام الأساليب المعتمدة على **السرد الرقمي أو التعاون مع شخصيات مؤثرة**، رغم أهميتها في جذب جمهور المنصات الحديثة. ويعكس النمط السائد ميلًا إلى **استراتيجيات الإعلام والإقناع** في نموذج رولر، مع حضور محدود لاستراتيجيات **الحوار أو بناء التوافق**.

كذلك تُبرز النتائج الحاجة إلى **تنويع الأنماط الاتصالية**، والانتقال من الخطاب المعلوماتي إلى خطاب تشاركي، يوظف القصة، الحوار، والتأثير عبر المؤثرين لزيادة التفاعل والفاعلية الاتصالية.

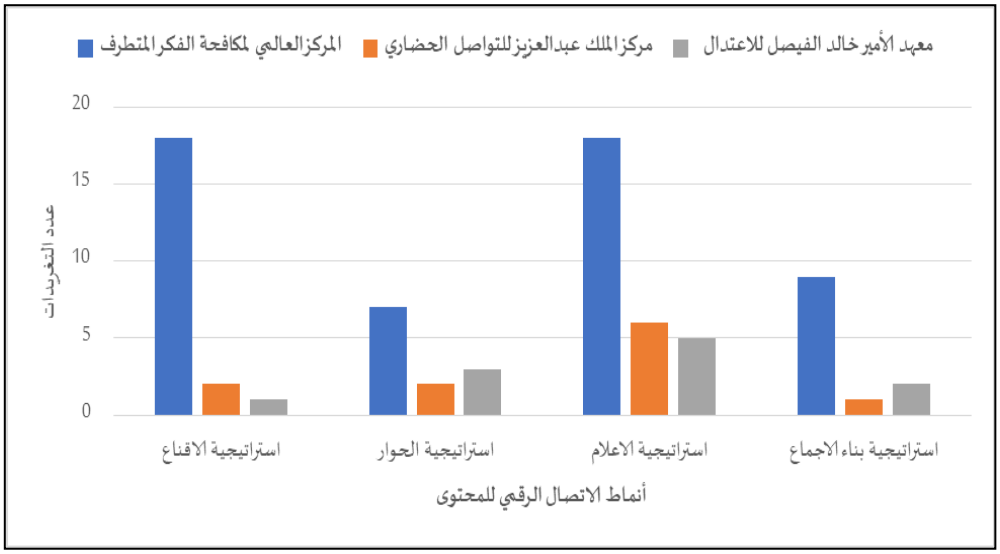
بشكل عام تكشف نتائج تحليل الأنماط الاتصالية في المحتوى الرقمي المنشور عبر حسابات المراكز الوطنية الثلاثة على منصة X عن تباين ملحوظ في استخدام الاستراتيجيات الاتصالية، إلا أن القاسم المشترك الأبرز بينها هو الميل العام نحو **الأنماط التقليدية ذات الطابع الإعلامي والإخباري**، مقابل حضور محدود للاستراتيجيات التفاعلية والسردية المعاصرة.

فقد أظهرت البيانات أن معظم المنشورات تندرج ضمن إطار **الإعلام والإقناع**، حيث ركزت المؤسسات على نشر الرسائل التوعوية أو الإخبارية، متبنية نموذج الاتصال أحادي الاتجاه. هذا النمط يعكس **رغبة في إيصال المعلومة وضبط السرد المؤسسي**، أكثر من السعي لبناء حوار حقيقي أو تفاعل مباشر مع الجمهور الرقمي.

ويبدو أن هذا التوجه يتسق مع الثقافة المؤسسية السائدة في المؤسسات الرسمية، التي غالبًا ما تُفضّل الخطاب المنضبط على حساب المحتوى الانفعالي أو العاطفي، رغم أن جمهور المنصات الرقمية اليوم بات يميل إلى **التجربة التفاعلية والارتباط الشخصي بالرسائل**.

ومن اللافت أن الاستراتيجيات الحديثة، مثل **التعاون مع المؤثرين** أو **القصة الرقمية**، لم تحظَ بحضور يُذكر في محتوى هذه المراكز، رغم أهميتها في جذب انتباه الجمهور وتعزيز الانتشار. هذا الغياب قد يعود إلى **غياب الوعي بأدوات الاتصال الرقمي الحديثة** أو إلى **تحفظ مؤسسي** تجاه استخدامها.

بشكل عام، توحي النتائج بأن هناك حاجة ملحة إلى **تجديد وتنويع الخطاب الرقمي** للمؤسسات الوطنية، ليصبح أكثر توافقًا مع طبيعة الجمهور الرقمي، وأكثر انسجامًا مع الوسيط التفاعلي الذي توفره منصات مثلX ، بحيث يتم الانتقال من مجرد نقل المعلومة إلى **إشراك الجمهور وصناعة المعنى بالتشارك**.



خامسا: توزيع الفئات المستهدفة

جدول رقم (5) وضح توزيع الفئات المستهدفة

الفئة المستهدفة / الجهة	الجمهور العالمي		الجمهور العربي		الجمهور المحلي والوطني	
	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	13	25.0	11	21.2	28	53.8
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	1	9.1	0	0	10	90.9
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	0	0	0	0	11	100

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

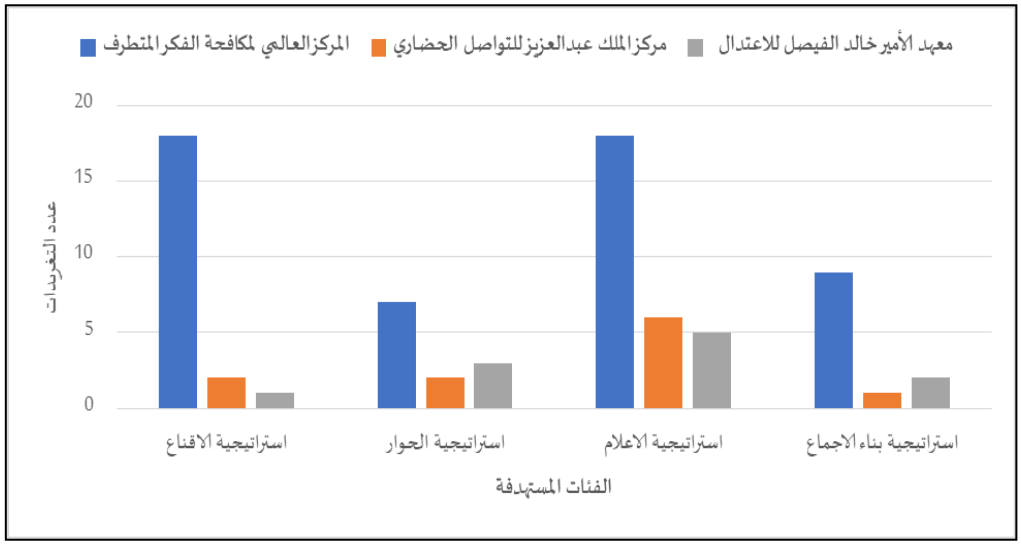
- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستهدف "الجمهور المحلي والوطني" بنسبة تصل إلى 53.8%، يليه "الجمهور العالمي" بنسبة 25.0% وأخيرا "الجمهور العربي" بنسبة 21.2% من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستهدف "الجمهور المحلي والوطني" بنسبة كبيرة جدا تصل إلى 90.9%، يليه "الجمهور العالمي" بنسبة 9.1% فقط من التغريدات، في حين لم يستهدف "الجمهور العربي" في هذه التغريدات.
- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كانت كل التغريدات تستهدف "الجمهور المحلي والوطني" بنسبة 100%، في حين لم يستهدف "الجمهور العربي" أو "الجمهور العالمي" في هذه التغريدات.

مما سبق تُظهر نتائج الجدول تركيزًا واضحًا من قبل المراكز الوطنية الثلاثة على **استهداف الجمهور المحلي والوطني** بشكل أساسي في محتواها الاتصالي عبر منصة (X)، وهو ما يعكس أولوية ترسيخ القيم داخل المجتمع السعودي أولًا، باعتباره البيئة الأساسية لتأثير الرسائل.

- جاء **"المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف "**الأكثر انفتاحًا نسبيًا على **الجمهور العالمي والعربي**، حيث بلغ استهدافه للجمهور المحلي 53.8%، مع تخصيص ما يقارب النصف (46.2%) لمخاطبة جمهور خارج المملكة، ما يدل على رغبة المركز في **نقل خطاب الاعتدال ومحاربة الفكر المتطرف إلى المستوى الإقليمي والدولي**، انسجامًا مع رسالته العالمية. وهذا يعكس **استراتيجية إعلامية وإقناعية دولية** ضمن نموذج رولر.
- بينما ركّز **"مركز الملك عبدالعزيز للتواصل الحضاري "**بشكل شبه حصري على **الجمهور المحلي** (90.9%)، مع نسبة هامشية للجمهور العالمي (9.1%)، ما يدل على توجه داخلي لترسيخ ثقافة الحوار والتسامح في المجتمع الوطني، مع **حضور محدود للبُعد الدولي** رغم أن رسالته قد تستدعي ذلك، مما قد يشير إلى **استراتيجية اتصال موجهة داخليًا** بالدرجة الأولى.
- أما **"معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"**، فقد خُصص كامل محتواه للجمهور المحلي بنسبة 100%، دون أي إشارات إلى جمهور عربي أو عالمي، ما يعكس **انغلاقًا نسبيًا في النطاق الاتصالي**، رغم أهمية امتداد رسائل الاعتدال إقليميًا. هذه النتيجة قد توحي بسيطرة **استراتيجية إعلامية ذات طابع وطني بحت.**

بشكل عام

- يتضح أن التركيز الكبير على **الجمهور المحلي** في جميع الحسابات قد يُحقق فعالية داخلية، لكنه قد يُفوت فرص التأثير الخارجي وتبادل الخطابات مع الثقافات الأخرى، وهو أمر جوهري في ظل أهداف تعزيز الحوار الحضاري على نطاق أوسع.
- فقط "مركز اعتدال" يُظهر توازنًا نسبيًا في الخطاب متعدد الاتجاهات، ما يجعله الأقرب إلى **استراتيجية الاتصال ثنائي الاتجاه عالميًا** وفق نموذج رولر.
- تُبرز النتائج الحاجة إلى **إعادة النظر في الاستراتيجيات الاتصالية** للمؤسسات التي تحمل رسائل ذات طابع إنساني عام، مثل التسامح والاعتدال، لتشمل جمهورًا عالميًا بصورة أوسع وأكثر فعالية.



سادسا: توزيع مستوى التفاعل على التغريدات

جدول رقم (6) يوضح مستوى التفاعل على التغريدات

مستوى التفاعل / الجهة	منخفض أقل من 50		متوسط من 50 -100		مرتفع أكثر من 100	
	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	23	44.2	20	38.5	9	17.3
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	10	90.9	1	9.1	0	0
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	9	81.8	0	0	2	18.2

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

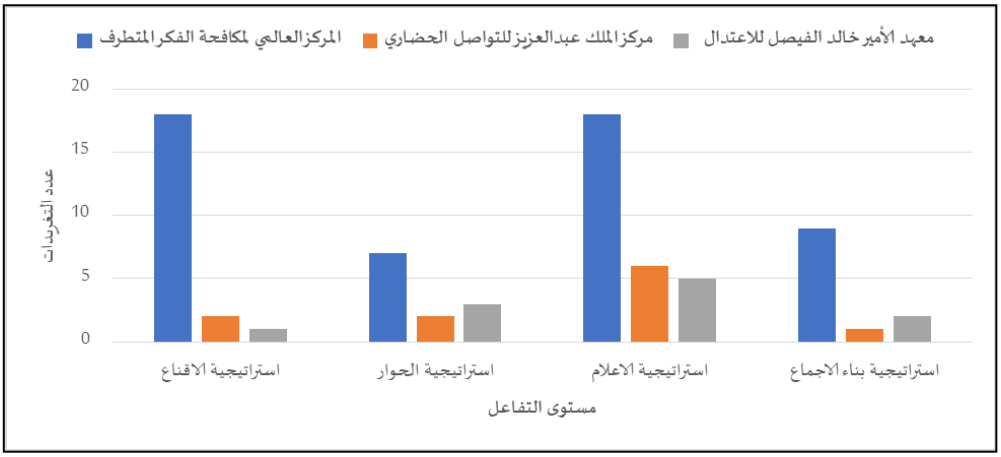
- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كان مستوى التفاعل "منخفض" في النسبة الأكبر من التغريدات بنسبة 44.2%، في حين كان مستوى التفاعل "متوسط" بنسبة 38.5%، وأخيرا المستوى "المرتفع" بنسبة 17.3% من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كان مستوى التفاعل "منخفض" في النسبة الأكبر من التغريدات بنسبة كبيرة وصلت إلى 90.9%، في حين كان مستوى التفاعل "متوسط" بنسبة 9.1% فقط، في حين لم يظهر المستوى "المرتفع" في أي من هذه التغريدات.
- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كان مستوى التفاعل "منخفض" في النسبة الأكبر من التغريدات بنسبة كبيرة وصلت إلى 81.8%، في حين كان مستوى التفاعل "مرتفع" بنسبة 18.2%، في حين لم يظهر المستوى "المتوسط" في أي من هذه التغريدات.

مما سبق تعكس النتائج تفاوتًا ملحوظًا في **مستوى تفاعل الجمهور** مع حسابات المراكز الوطنية الثلاثة على منصة (X)، وهو مؤشر مهم على مدى وصول وتأثير الرسائل الاتصالية المطروحة.

- يُظهر **"المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف "**أداءً نسبيًا أفضل من غيره، حيث توزعت تغريداته بين مستويات التفاعل الثلاثة، مع نسبة تفاعل **منخفضة** (44.2%)، و**متوسطة** (38.5%)، ونسبة **مرتفعة** (17.3%)، مما يشير إلى **تنوع في المحتوى وجاذبيته النسبية**، ويُحتمل أن يكون استخدامه للوسوم، والمحتوى التوعوي، وأساليب التفاعل قد ساهمت في رفع مستوى التفاعل مقارنة بغيره.
- أما **"مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"**، فقد سجّل **تدنيًا ملحوظًا** في التفاعل، حيث جاءت غالبية تغريداته ضمن الفئة **منخفضة التفاعل** بنسبة 90.9%، مما قد يدل على ضعف استراتيجيات الجذب الجماهيري رغم المحتوى الرسمي العالي الجودة. وقد يعود ذلك أيضًا إلى قلة تنوع أشكال التفاعل المستخدمة وعدم توظيف مؤثرات رقمية مشوقة مثل القصة الرقمية أو المؤثرين.
- بالنسبة لـ **"معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"**، فإن الغالبية الكبرى من تغريداته أيضًا حققت **تفاعلًا منخفضًا** (81.8%)، مع نسبة محدودة حققت تفاعلًا **مرتفعًا** (18.2%)، وغياب التفاعل المتوسط، مما يُشير إلى **نمط تفاعل غير مستقر**، قد يتأثر بمواسم أو موضوعات محددة دون وجود استراتيجية مستمرة لتحفيز التفاعل العام.

بشكل عام

- تؤكد النتائج وجود **تحديات مشتركة لدى المراكز الثلاثة في تحقيق التفاعل الرقمي الفعّال**، باستثناء مركز "اعتدال" الذي أظهر توازنًا نسبيًا.
- يُمكن ربط ضعف التفاعل بمحدودية تطبيق **استراتيجيات الحوار والتفاعل المباشر** من منظور نموذج رولر، واعتماد بعض المراكز على الاتصال أحادي الاتجاه دون إشراك حقيقي للجمهور.
- تؤكد هذه النتائج ضرورة **تطوير استراتيجيات المحتوى والتفاعل**، من خلال توظيف أدوات أكثر جاذبية مثل القصة الرقمية، الحملات التفاعلية، أو التعاون مع شخصيات مؤثرة.



سابعا: توزيع استراتيجيات نموذج رولر المستخدمة

جدول رقم (7) يوضح توزيع استراتيجيات نموذج رولر المستخدمة

الاستراتيجية / الجهة	الإقناع		الحوار		الإعلام		بناء الإجماع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف	18	36.4	7	13.5	18	34.6	9	17.3
مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري	2	18.2	2	18.2	6	54.5	1	9.1
معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال	1	9.1	3	27.3	5	45.5	2	18.2

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

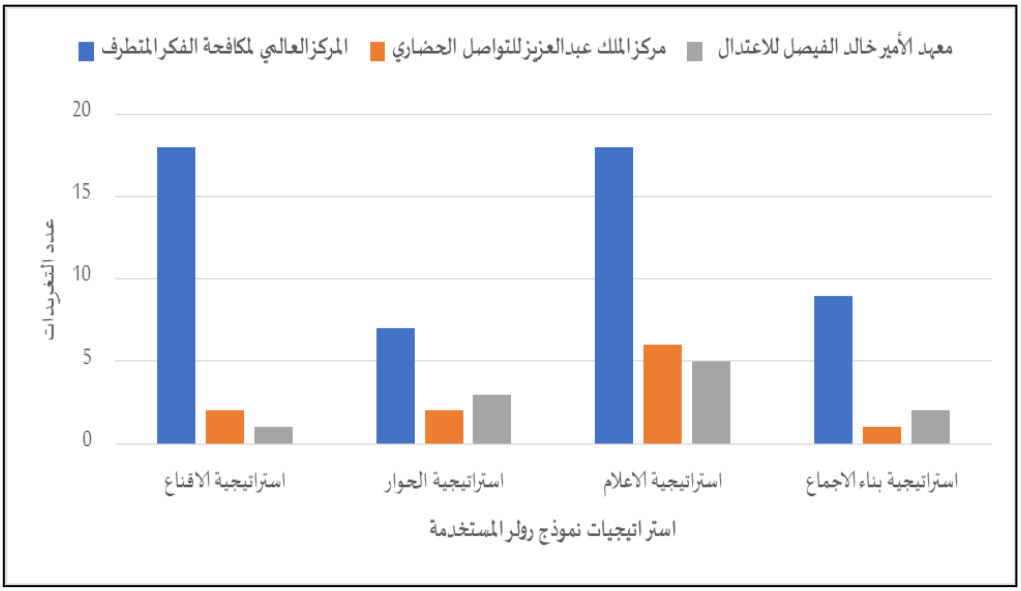
- بالنسبة لحساب "المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم استراتيجيات "الإقناع" بنسبة 36.4%، يليها "الإعلام" بنسبة 34.6% و"بناء الإجماع" بنسبة 17.3%، وأخيرا تأتي استراتيجية "الحوار" بنسبة 13.5% من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم استراتيجيات "الإعلام" بنسبة 54.5%، يليها "الحوار" و"الاقناع" بنسبة متساوية بقيمة 18.2%، وأخيرا تأتي استراتيجية "بناء الإجماع" بنسبة 9.1% فقط من التغريدات.
- بالنسبة لحساب "معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"، كانت النسبة الأكبر من التغريدات تستخدم استراتيجيات "الإعلام" بنسبة 45.5%، يليها "الحوار" بنسبة 27.3%، ثم "بناء الإجماع" بنسبة 18.2%، وأخيرا تأتي استراتيجية "الإقناع" بنسبة 9.1% فقط من التغريدات.

مما سبق تُظهر البيانات تنوعًا نسبيًا في اعتماد المراكز الوطنية السعودية على استراتيجيات نموذج رولر الأربع، مع وجود فروقات دالة في **التركيز والتوجه الاتصالي** لكل مركز.

- اعتمد **"المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف "**بشكل متوازن نسبيًا على **استراتيجية الإقناع (36.4%)** و**الإعلام(34.6%)** ، مما يعكس توجهًا اتصاليًا يجمع بين نشر المعرفة والتأثير على المواقف والسلوكيات. كما يشير اعتماد المركز أيضًا على "بناء الإجماع" و"الحوار"، ولو بنسبة أقل، إلى إدراكه لأهمية التفاعل المجتمعي في مواجهة الفكر المتطرف، ما يجعله أقرب إلى **استخدام مزيج من الاستراتيجيات حسب الموقف،** كما أوصت رولر.
- في المقابل، أظهر **"مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري "**تركيزًا كبيرًا على **استراتيجية الإعلام(54.5%)** ، مع حضور متواضع للحوار والإقناع، وهو ما يُبرز طابعًا **رسميًا ومعلوماتيًا** في الرسائل، رغم أن طبيعة المركز - كجهة معنية بالحوار الحضاري - تستدعي حضورًا أقوى لاستراتيجية **الحوار**، التي لم تتجاوز 18.2%. هذا قد يُشير إلى **عدم استثمار كامل للإمكانات الحوارية** المتاحة عبر منصات التفاعل الرقمي.
- أما **"معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال"**، فقد جاء توجهه الأبرز أيضًا نحو **الإعلام (45.5%)**، مع نسبة جيدة لاستراتيجية الحوار (27.3%)، ما يعكس نوعًا من **الانفتاح التدريجي نحو التواصل التفاعلي** .كما يشير وجود "بناء الإجماع" بنسبة 18.2% إلى محاولة خلق توافق فكري داخل المجتمع، بينما كان استخدام "الإقناع" محدودًا (9.1%)، ما قد يدل على غياب البُعد التأثيري المباشر في صياغة الرسائل.

بشكل عام :

- تُبين النتائج أن **الاستراتيجية الأكثر استخدامًا في المجمل هي الإعلامية،** مما يعكس طابعًا أحادي الاتجاه نسبيًا في الاتصال الرقمي لدى هذه المراكز.
- مركز "اعتدال" يُعد الأقرب إلى **تبني النموذج الموقفي الذي اقترحته رولر،** حيث يتنوع في استخدام الاستراتيجيات بحسب الموقف والهدف، ما يعزز من فاعلية التواصل.
- بالمقابل، تظل الحاجة قائمة لتعزيز **استراتيجيات الحوار وبناء الإجماع** في حسابات "التواصل الحضاري" و"معهد الاعتدال"، بما يتماشى مع رسائلهما الهادفة لترسيخ التفاهم المجتمعي وقيم الاعتدال.



الخاتمة والتوصيات

مع تطور البيئة الاتصالية الرقمية وتحولها إلى ساحة رئيسية لتشكيل الوعي العام، جاءت هذه الدراسة لتستكشف الكيفية التي تعتمدها المؤسسات الوطنية السعودية في استخدام منصة (X) (تويتر سابقًا) لنشر القيم الإنسانية الكبرى، مثل التسامح، والاعتدال، والحوار، ومكافحة التطرف. وقد اعتمدت الدراسة منهج تحليل المضمون الكمي، عبر أداة ممنهجة صُممت لقياس الخصائص الاتصالية والتفاعلية للمحتوى المنشور في حسابات ثلاثة مراكز وطنية :**مركز الملك عبد العزيز للتواصل الحضاري، المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف (اعتدال)، ومعهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال.**

وقد كشفت النتائج عن أن هذه المؤسسات تتبنى -بدرجات متفاوتة -**استراتيجيات اتصال يغلب عليها الطابع الرسمي والإخباري**، مع تركيز على النشر المعلوماتي والتوعوي، مقابل **ضعف واضح في توظيف الأدوات الاتصالية الحديثة** كالسرد القصصي الرقمي أو التعاون مع المؤثرين. فعلى سبيل المثال، تبنّى "اعتدال" استراتيجية التوعية بنسبة 42.3%، بينما ركّز "مركز الملك عبد العزيز" على المحتوى الإخباري بنسبة 63.6%، في حين أظهر "معهد الأمير خالد الفيصل" توازنًا نسبيًا بين الإخباري والتفاعلي دون حضور للأنماط الرقمية المعاصرة.

وبالرغم من وجود محاولات لبناء محتوى يعكس رسائل القيم، إلا أن **المحتوى التفاعلي لازال محدودًا، وظهر ضعف نسبي في استراتيجيات التحفيز على الحوار والمشاركة**. وقد عكست التفاعلات مع التغريدات هذا القصور، إذ سُجلت معدلات منخفضة نسبيًا في

الإعجابات وإعادة التغريدات، ما يشير إلى أن الرسائل، رغم أهميتها الموضوعية، **لم تصل للجمهور بطريقة فعالة تثير الانتباه أو تدفع للتفاعل**.

وتتماهى هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة **Nejadat (2023)**، التي أكدت أن الخطاب الرقمي الرسمي في العالم العربي لا يزال يعاني من "جمود الأسلوب" و"أحادية الاتجاه"، مما يضعف من قدرته على التأثير في جمهور المنصات الاجتماعية، الذي يميل بطبيعته إلى التفاعل والتجريب والمشاركة. كما تتسق النتائج مع ما توصلت إليه **دراسة السويلم (2024)**، التي بيّنت أن "اعتدال" يركّز بدرجة كبيرة على مفاهيم الأمن الفكري في محتواه، لكنه لا يقدم روايات عاطفية أو قصصية قادرة على جذب شرائح واسعة من الجمهور.

كذلك، دعّمت نتائج الدراسة ما أشارت إليه دراسات مثل **Alotaibi (2023)** و**Zaky & Dilawati (2024)**، والتي أكدت أن المنصات الرقمية تتطلب نماذج اتصال أكثر مرونة وشراكة، تتجاوز الإخبار والإقناع، إلى الحوار وبناء التوافق، وهو ما تفتقده الحسابات الوطنية التي تناولتها هذه الدراسة.

ورغم أن نموذج **بيتيك فان رولر** الذي تم اعتماده لتحليل استراتيجيات الاتصال وفّر إطارًا علميًا غنيًا لرصد هذا التفاوت، إلا أن النتائج تُظهر أن **الممارسة الفعلية لا تزال محصورة غالبًا في المربع الأول من النموذج** (الإعلام والإقناع)، دون بلوغ مراحل أكثر نضجًا واتصالًا (الحوار وبناء التوافق).

تكشف الدراسة عن فجوة واضحة بين الأهداف القيمية السامية التي تتبناها المؤسسات الوطنية، والوسائل الاتصالية التي تستخدمها للوصول إلى جمهور المنصات الرقمية. فبينما تنطلق هذه المؤسسات من رؤية استراتيجية تهدف إلى نشر الاعتدال ومكافحة التطرف وتعزيز التعايش، إلا أن **المضمون الرقمي لا يزال يتطلب المزيد من الجهود الاتصالية الرقمية لترقى إلى تحقيق أهداف وطموح هه المؤسسات.**

لقد أصبح من الضروري اليوم أن تعيد هذه المؤسسات النظر في استراتيجياتها الاتصالية، بحيث **تنتقل من الخطاب الرسمي الجامد إلى خطاب رقمي تفاعلي إنساني**، يُشرك الجمهور في بناء الرسالة لا مجرد استقبالها. ويعني ذلك إعادة التفكير في بنية المحتوى، وأساليبه البصرية والسردية، وجمهوره المستهدف، وتوظيف أدوات مثل القصة الرقمية، التعاون مع المؤثرين، البث المباشر، وفتح قنوات للتفاعل الحقيقي مع المتابعين.

كما يُستحسن أن تمتد الرسائل إلى جمهور عالمي، وأن تُبنى وفق منطق "المواطنة العالمية" الذي يدمج بين **الهوية الوطنية والانفتاح الثقافي**، بين **الخصوصية السعودية والمشترك الإنساني**، في لغة رقمية مرنة، شاملة، وحيوية.

بشكل عام، تُبرز الدراسة الحاجة إلى تطوير الخطاب الرقمي لهذه المراكز ليصبح أكثر شمولًا وتفاعلية، بما يعزز من وصول الرسائل وتأثيرها في ترسيخ قيم الاعتدال والتسامح

والسلم المجتمعي، خاصة في بيئة رقمية تتطلب استراتيجيات تواصل متجددة وقائمة على المشاركة.

توصي الدراسة المؤسسات الوطنية المعنية بنشر قيم التسامح والاعتدال ونبذ التطرف في مواقع التواصل الاجتماعي بما يلي:

- تحسين الجهود الاتصالية الرقمية باستخدام أدوات التفاعل الحديثة وتنويع الأنماط الاتصالية المستخدمة من مجرد رسائل رسمية إعلامية وتقارير إخبارية، إلى أنماط تفاعلية مثل استخدام السرد القصصي أو التعاون مع شخصيات مؤثرة لجذب جمهور المنصات الحديثة.
- رغم أن كل مؤسسة تعكس قيم تتطابق مع رسالتها، إلا أنه من المأمول أن تستهدف رسائل المؤسسة تكامل قيم المواطنة العالمية المتمثلة في التسامح – الحوار – الاعتدال- مكافحة التطرف لتحقيق السلم المجتمعي المستدام .
- عدم الاقتصار على مخاطبة الجمهور المحلي، واستهداف الجمهور العربي والعالمي وتبادل الخطاب مع الثقافات الأخرى، وتعزيز الحوار الحضاري ذات البُعد الإنساني على نطاق أوسع .
- تفعيل المؤسسات الوطنية استراتيجيات اتصالية فعالة تشجع على المشاركة والحوار والتفاعل وتساهم في تجاوز مختلف التحديات والإشكالات الثقافية العالمية وتعزيز القِيم الإنسانيَّة المشتركة لتصبح منبرا لقيم المواطنة العالمية.

التوصيات الإجرائية للدراسة

توصي الدراسة المؤسسات المعنية بتعزيز قيم التسامح والحوار بالأخذ بزمام المبادرة عن طريق تفعيل الخطوات الإجرائية في المجالات التالية:

تحسين الجهود الاتصالية الرقمية وتنويع الأنماط عن طريق:

- إعداد خطة اتصالية سنوية تتضمن استخدام أدوات التفاعل الحديثة (استطلاعات، جلسات بث مباشر، مسابقات).
- إنشاء فريق متخصص في إنتاج قصص رقمية قصيرة تجسد القيم المستهدفة بأسلوب بصري مؤثر.
- تطوير سياسة تعاون مع شخصيات مؤثرة أو سفراء رقميين للمؤسسة للترويج للمحتوى وجذب الجمهور الشبابي.
- تقييم دوري لمدى نجاح هذه الأدوات عبر مؤشرات الأداء (التفاعل، الانتشار، معدلات إعادة النشر).

تعزيز تكامل القيم في الرسائل الرقمية

- وضع دليل إرشادي موحد للقيم (التسامح – الحوار – الاعتدال – مكافحة التطرف) لاستخدامه عند صياغة كل المحتويات المنشورة.
- تصميم قوالب ثابتة ورسائل موحدة تراعي دمج القيم الأربع بشكل متوازن في الحملات الرقمية.
- عقد ورش عمل للعاملين في الاتصال المؤسسي لتعزيز الوعي بكيفية دمج هذه القيم في الرسائل الإعلامية.

توسيع نطاق الجمهور المستهدف

- إنشاء محتوى متعدد اللغات (العربية – الإنجليزية – لغات أخرى) لضمان الوصول للجمهور العربي والعالمي.
- إطلاق حملات حوارية عبر هاشتاقات عالمية لتعزيز الحوار الحضاري عبر الثقافات المختلفة.
- تطوير شراكات مع مؤسسات إقليمية ودولية لتبادل الرسائل الرقمية وتوسيع الانتشار.

تفعيل استراتيجيات المشاركة والحوار

- اعتماد استراتيجيات تشجع على التفاعل المباشر مثل: استطلاعات رأي، جلسات أسئلة وأجوبة، أو منصات للنقاش المفتوح.
- قياس مستوى مشاركة الجمهور بشكل دوري باستخدام مؤشرات أداء واضحة (عدد الردود، الإعجابات، المشاركات).
- تدريب فرق الاتصال على إدارة الحوارات الرقمية والتعامل مع الآراء المختلفة لبناء منبر رقمي للقيم الإنسانية المشتركة.

المراجع

أولا – المراجع العربية

أحمد محيني خلف صق & ,علي سيد إسماعيل. (2024). التسامح الإلكتروني المستدام مقاربة تأصيلية عصرية في ضوء الدستور الإماراتي ورؤية الإمارات 2030م–19 ,(130)*33* ,*Police Thought* . 56. https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.12816/0061819

آمنة محمد عبد الله, علا إبراهيم محمود & ,قبس وعد ياسين. (2024). دور التعليم الجامعي في تحقيق الأمن الفكري والسلم المجتمعي ,(3)*14* ,*Journal of Babylon Center for Humanities Studies* . 3551–3574.

بحيري، د. ص .(2022) .دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات الشباب نحو جهود الدولة في مكافحة الإرهاب *مجلة بحوث كلية الآداب - جامعة المنصورة*.

جبريل، إ. (2024، 24 نوفمبر). الإعلام الرقمي.. ركيزة للتسامح وتخفيف التوتر بين الثقافات .*صحيفة المدينة* .تم الاسترجاع في 22 مارس 2025، من https://www.al-madina.com/article/913018

سليمان، م. ا. أ. (2021). دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة التسامح وقبول الآخر .*مجلة البحوث الإعلامية، 10*(2)، 135-150 .تم الاسترجاع في 22 مارس 2025، من https://jsb.journals.ekb.eg/article_168283.html

الحمادي، عبدالعزيز (2016) "السعوديون يحتلون المركز الأول عالميا في اليوتيوب وتويتر"، تواصل، متاح على https://www.sauress.com/twasul/403246

الداغر، مجدي. (2019). دور الصحافة الإلكترونية السعودية في تشكيل معارف واتجاهات الشباب الجامعي نحو ظاهرة الإرهاب والتنظيمات الإرهابية في المنطقة العربية: دراسة ميدانية .*المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، مج6, ع4*، 26 .68 - مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1044907

دهيرب, ع. س. (2021). تعددية الخطاب الإعلامي وانعكاسها على السلم المجتمعي وتفكيك الهوية الوطنية.156–119 ,(1)*11* ,*Journal of Babylon Center for Humanities Studies* .

دور الوالدين في تربية الأبناء على قيمة الاعتدال والوسطية وعلاقته بتحسين جودة الحياة الأسرية : دراسة ميدانية بمدينة مكة المكرمة

رؤية السعودية 2030 .(n.d.) .مجتمع حيوي .*رؤية السعودية 2030* .تم الاسترجاع في 22 مارس 2025، من https://www.vision2030.gov.sa/ar/overview/pillars/a-vibrant-society

الزدجالية، م.س.. (2014). الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر المواقع الإلكترونية في الوحدات الحكومية بسلطنة عُمان .*مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مج2, ع6* ، 74 - .93 مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/843317

سروجي. ح. & الفران, ع (2024). تأثير الاعلام الرقمي في تعزيز مفهوم المواطنة لدي الشباب في المملكة العربية السعودية. *مجلة البحوث والدراسات الإعلامية, 30*(30), 723-773.

سليمان. م. (2021). دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة التسامح وقبول الآخر. *مجلة البحوث الإعلامية, 57*(3), 1485-1536.

السويلم.م.أ. (2024). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الأمن الفكري في المجتمع السعودي–تويتر أنموذجاً-دراسة تطبيقية تحليلية لحساب المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف (اعتدال). *مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية, 8*(1), 15-39.

عبادي.م. (2023). جهود المؤسسات الحكومية في تحصين الوعي الديني وبثه في المجتمع. مجلة بحوث الإعلام الرقمي, 2(1), 181-190.

علي عقلة نجادات. (2023). دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة التسامح ومحاربة التطرف من وجهة نظر طلبة دول مجلس التعاون الخليجي في الجامعات الأردنية: دراسة مسحية *Jordan* . *Journal of Social Sciences*, *16*(3), 290–320.

فرص التعايش والتسامح وتحدياتهما في ظل الإعلام الرقمي .(2023) .*المرصد* .تم الاسترجاع في 22 مارس 2025، من https://marsaddaily.com/news.aspx?id=3073&mapid=1

محمد إبراهيم الس. (2024). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الأمن الفكري في المجتمع السعودي – تويتر أنموذجا- دراسة تطبيقية تحليلية لحساب المركز العالمي لمكافحة الفكر المتطرف)اعتدال .*Journal of Humanities & Social Sciences (2522-3380)*, *8*(1), 15–39. (https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.26389/AJSRP.C130823

المؤتمر العلمي الدولي للإعلام الرقمي .(2025) .*النبأ الدولي للإعلام الرقمي* .تم الاسترجاع في 22 مارس 2025، من https://media.alnabaa.international

الوادعي, & مسفر أحمد مسفر. (2016). وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأمن الفكري من وجهة نظر طلبة المرحلة الثانوية ومعلمي العلوم الشرعية بمنطقة عسير. *التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية)*, *35*(171 جزء 3), 13-70.

ثانيا – المراجع الأجنبية

Abdullah, M., Amiruddin, M., Dewi, E., & Mannan, N. (2025). Moderation of Thought in the Age of Radicalism: The Role of Social Media and Political Education in Countering Hate Content. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*. https://doi.org/10.31538/tijie.v6i1.1373.

Afolaranmi, A. O., & Amodu, A. A. (2022). Critical review of sustainable peace, mediative dialogue and social media. *CRITICAL REVIEW*, *5*(3), 28-43.

Al-Badri, L. (2023). The Media's Role in Transmitting Cultural Dialogue. *Academic International Journal of Social Sciences and Humanities*.

Aldekhyyel, R. N., Binkheder, S., Aldekhyyel, S. N., Alhumaid, N., Hassounah, M., AlMogbel, A., & Jamal, A. A. (2022). The Saudi Ministries Twitter communication strategies during the COVID-19 pandemic: A qualitative content analysis study. Public *Health in Practice, 3,* 100257. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.puhip.2022.100257

Alharbi, M. F. (2021). Social media influencers in public affairs: framing the Saudi vision 2030 in the Middle Eastern context RMIT University.

Alotaibi, J. F. (2023). Analyzing Communication Strategies of the Saudi Ministry of Health During COVID-19. *American Journal of Arts and Human Science (AJAHS)2(4). :* https://doi.org/10.54536/ajahs.v2i4.2177

Brackett, M. A., Bailey, C. S., Hoffmann, J. D., & Simmons, D. N. (2019). RULER: A theory-driven, systemic approach to social, emotional, and academic learning. *Educational psychologist*, *54*(3), 144-161.

Chen, Y. (2024). The Global Development and Communication Mechanisms in the New Media Era: Multiculturalism and the Global Communication of New Media. *Communications in Humanities Research*. https://doi.org/10.54254/2753-7064/39/20242176.

Cho, J. Y., & Lee, E.-H. (2014). Reducing confusion about grounded theory and qualitative content analysis: Similarities and differences. *Qualitative report, 19*(32).

Jarrar, A. G. (2011). Global citizenship. *Al-Awael Publishing and Distribution House, Jordan,*.

Nejadat, A. (2023). The Role of Social Media Networks in Promoting a Culture of Tolerance and Combating Extremism from the Perspective of Gulf Cooperation Council Students Studying at Jordanian Universities. *Jordan Journal of Social Sciences*. https://doi.org/10.35516/jjss.v16i3.2206.

Nejadat, A. (2023). The Role of Social Media Networks in Promoting a Culture of Tolerance and Combating Extremism from the Perspective of Gulf Cooperation Council Students Studying at Jordanian Universities. *Jordan Journal of Social Sciences, 16*(3), 290-320.

Ruler, B.V (2004). The communication grid: an introduction of a model of four communication strategies. *Public relations review, 30*(2), 123-143.

Said, s. (2017). The Role of Communication Strategies of Public Relations in enhancing the Culture of Organization in social media platforms: Practical on Egyptian and Emirian flight Companies. *The Journal of Public Relations Middle East.*

Sakallı, Ö., Tlili, A., Altınay, F., Karaatmaca, C., Altınay, Z., & Dagli, G. (2021). The Role of Tolerance Education in Diversity Management: A Cultural Historical Activity Theory Perspective. *SAGE Open*, 11. https://doi.org/10.1177/21582440211060831.

Van Ruler, B. (2019). Agile communication evaluation and measurement. *Journal of communication management, 23*(3), 265-280.

Van Ruler, B. (2020). Communication theory: An underrated pillar on which strategic communication rests. In *Future directions of strategic communication* (pp. 39-53). Routledge.

Zaky, M., & Dilawati, R. (2024). Realizing Peace in the Digital World: Community Participation in Spreading Messages of Peace on Social Media. *Integritas Terbuka: Peace and Interfaith Studies, 3*(1), 21-30..