

أطر تقديم قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان في الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي

ا.م.د. إيمان عرفات * - د. نهلة رمضان** - ا. نهي رضا *** - ا. هند الغمري****

مقدمة:

تحكم مواقع التواصل الاجتماعي خلال الفترة الراهنة سيطرتها على عقول الجماهير متجاوزة في ذلك حدود الزمان والمكان، الأمر الذي يرمي على عاتقها النصيب الأكبر في التوعية والتوجيه والتأثير في الأفراد والجماعات. لاسيما إذا كان الموضوع متعلقا بتعزيز قيم المواطنة بين الأفراد والتوعية بحقوق الإنسان، وترسيخ ثقافة المواطنة الصالحة والفعالة، وتعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم الواردة في الدستور، وتعريفهم أيضا بقيم المواطنة التي تقوم على أساس سيادة القانون واحترام المساواة والتسامح وتقبل الآخر، وتقبل التعددية والتنوع في المجتمع، حيث أن المواطنة تعني إعطاء الفرد أو المواطن الشرعي القانوني الذي ولد في بلد ما واكتسب جنسيته الحق في الاستفادة من ما ترتبه عضويته لتلك البلد لمواطنيها من امتيازات وحقوق، وفي معناها السياسي تشير المواطنة إلى الحقوق التي تكفلها الدولة لمن يحمل جنسيته والالتزامات التي تفرضها عليه، كما قد تعني مشاركة الفرد في أمور وطنه وما يشعره بالانتماء إليها، ومن منظور الاقتصادي الاجتماعي يقصد بالمواطنة إشباع الحاجات الأساسية للأفراد بحيث لا تشغلهم هموم الذات عن المصلحة العامة، ويقصد بها أيضا المصلحة العامة والغاية المشتركة بين مواطني الدولة بما يحقق التعاون والتكامل والعمل الجماعي المشترك. وجدير بالذكر أن جميع جهات الدولة تشترك في حوكمة حقوق الإنسان بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المؤسسات الوطنية والمجتمع المدني من سلطات قضائية وأجهزة وهيئات تشريعية فعالة ونظم تعليمية ذات برامج لحقوق الإنسان على جميع المستويات، ولا تغفل المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان والتي تشغل وضعا فريدا. ومن هنا يتضح الدور الفاعل لمواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة بين الأفراد ودعم الوعي الجماهيري بحقوق الإنسان وتوسيع نطاقها، وذلك من خلال الصفحات الرسمية للشخصيات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية بشبكات التواصل الاجتماعي، عن طريق عرض كل ما هو مؤثر وفعال في بناء قيم المواطنة لدى الأفراد وزيادة وعيهم بدورهم داخل مجتمعاتهم، أيضا نشر الوعي بين الأفراد بحقوق الإنسان وتجاوز كل صور التمييز الديني والعنصري واللوني واللغوي والاجتماعي، وترجمة كل ذلك إلى سلوكيات متحضرة وفق أطر وضوابط محددة ضمانا لتحقيق القيم الإنسانية العليا قيم العدل والمساواة التي تتمتع بها الدولة الوطنية الحديثة.

* (أستاذ مساعد-كلية الإعلام الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات)

** (مدرس-كلية الإعلام الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات)

*** (مدرس مساعد-كلية الإعلام الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات)

**** (مدرس مساعد-كلية الإعلام الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات)

مشكلة الدراسة:

إن المواطنة وحقوق الإنسان هما ركيزتان أساسيتان في بناء قيمة انتماء البشر في أوطانهم، ومن أكثر الهيئات التي تسهم في تعزيز تلك القيم هي المؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية، ولعل مواقع التواصل الاجتماعي أضحت المسؤول الأول والأداة الأولى التي تستخدمها المؤسسات والمنظمات في بث خطابها لتدعيم القضايا المختلفة، لذا تتبلور مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل التالي: ما الأطر الإعلامية التي تقدمها المؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية لتعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان عبر صفحاتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

أهداف الدراسة:

- ١- رصد أبرز القضايا المقدمة على الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بتعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان.
- ٢- التعرف على أبرز الأطروحات والقضايا التي تعالجها الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- ٣- الكشف عن الأطر المستخدمة من قبل الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية في تعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان؟
- ٤- رصد القوى الفاعلة التي استعانت بها الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- ٥- الكشف عن آليات توظيف الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية عبر تطبيق Twitter بهدف تعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان؟

تساؤلات الدراسة

- ١- ما أبرز القضايا المقدمة على الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بتعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان؟
- ٢- ما أبرز الأطروحات والقضايا التي تعالجها الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- ٣- ما الأطر المستخدمة من قبل الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية في تعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان؟
- ٤- ما القوى الفاعلة التي استعانت بها الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- ٥- ما آليات توظيف الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية عبر تطبيق Twitter بهدف تعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان؟

الإطار النظري للدراسة:

وتعود نظرية تحليل الأطر الإعلامية إلى العالم والكاتب الكندي الأمريكي إرفنج جوفمان Erving Goffman الذي طور مفهوم البناء الاجتماعي والتفاعل الرمزي من خلال مناقشته لقدرة الأفراد على تكوين مخزون من الخبرات، باستطاعته هذا المخزون أن يحرك مدركاتهم ويحثهم على حسن استعمال خبراتهم الشخصية عن طريق أطر إعلامية مناسبة تضيف على المضمون معنى ومغزى، وقد عرف جوفمان الإطار الإعلامي بأنه «بناء محدد للتوقعات التي تستخدمها وسائل الإعلام لتجعل الناس أكثر إدراكا للمواقف الاجتماعية في وقت ما».

تعتمد الدراسة في بنائها على نظرية تحليل الأطر الإعلامية Framing Analysis Theory التي تعني بدراسة ظروف تأثير الرسالة وقياس المحتوى الضمني للرسائل الإعلامية، حيث تقوم هذه النظرية على أساس فرضية أن أحداث ومضامين وسائل الإعلام لا يكون لها مغزى في حد ذاتها إلا إذا وضعت في تنظيم وسياق وأطر إعلامية، هذه الأطر تنظم الألفاظ والنصوص والمعاني وتستخدم الخبرات والقيم الاجتماعية السائدة، حيث يوفر تأطير الرسالة الإعلامية القدرة على قياس محتوى الرسالة ويفسر دورها في التأثير على الآراء والاتجاهات.

ويحدد Entman عناصر الإطار الإعلامي في أربعة عناصر أساسية هي:

١- القائم بالاتصال Communicator: والذي يقدم - عن عمد أو غير عمد- أحكاما من خلال أطر تحكمها تنظم قيمه ومعتقداته، ويمارس دورا هاميا في بناء وتشكيل الأخبار من حيث الاختيارات اللغوية والاقتباسات والمعلومات التي تقود للتأكيد على عناصر أو جوانب معينة في القصة الخبرية، وهذه الاختيارات تؤثر بدورها في الطريقة التي يفسر القراء القصص من خلالها.

٢- النص Text: والذي يتضمن الأطر التي تبرز من خلال حضور أو غياب كلمات أساسية وتراكيب معينة وصور نمطية ومصادر المعلومات والجمل التي تتضمن حقائق وأحكاما معينة.

٣- المتلقي Receiver: حيث يعكس تفكير المتلقي واستنتاجه الأطر في النص ونيه أو قصد التأطير لدى القائم بالاتصال وقد لا يعكس.

٤- الثقافة Culture: وهي مجموعة من الأطر المشتركة المقدمة في خطاب الأفراد أو تفكيرهم في جماعة اجتماعية معينة. وهناك خمسة عوامل داخلية وخارجية تؤثر في كيفية تأطير الإعلاميين لموضوع معين تتمثل في العادات والتقاليد الاجتماعية، القيود والضغوطات المؤسسية أو التنظيمية، جماعات الضغط والمصالح، القيود الصحفية الروتينية، الاتجاهات الأيديولوجية والسياسية للصحفيين.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على منهج المسح Survey ذلك باعتباره الطريقة أو الأسلوب الأمثل لجمع المعلومات من مصادرها الأولية، وعرض هذه البيانات في صورة يمكن الاستفادة منها سواء في بناء قاعدة معرفية أو تحقيق فروض الدراسة وتساؤلاتها.

عينة الدراسة:

تعتمد الدراسة على المسح الشامل لخطاب الصفحات الرسمية للوزارات والمنظمات الحقوقية على موقع Twitter. مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في كل الوزارات والمنظمات المصرية التي لها صفحات رسمية على تويتر وتنشر خلالها خطابا يحتوي على قيم المواطنة وحقوق الإنسان، وتمثلت في ثلثا عشر وزارة من الوزارات المصرية وثلثا منظمات حقوقية وهم: وزارة الداخلية، الخارجية، القوى العاملة، التضامن الاجتماعي، الشباب والرياضة، التعاون الدولي، الصحة والإسكان، الأوقاف، العدل، التعليم العالي، الثقافة، الهجرة، والمنظمات هم منظمة حقوق الإنسان، منظمة حقوق المرأة، يونيسيف مصر.

العينة الزمنية: تمثلت في الفترة من 1/10/2022 إلى 30/10/2022م، وتم اختيار تلك الفترة لعدد من العوامل ارتأى الباحثون خلالها أن تلك الفترة مناسبة للوزارات والهيئات لبث روح المواطنة على صفحاتها ومن تلك العوامل: ذكرى انتصار حرب أكتوبر، الاستعدادات لانعقاد مؤتمر المناخ، اليوم العالمي للمرأة الريفية والطفلة، كما أنها أحدث فترة قبيل انعقاد المؤتمر ليتسنى للباحثين الانتهاء من الدراسة قبل انعقاده.

عينة القضايا: من خلال الدراسة الاستطلاعية تبين للباحثين أن خطاب تغريدات الوزارات والمنظمات عبر حساباتها، فيما يخص بث قيم المواطنة للشعب المصري ودعم حقوقه، بلغ 216 تغريدة انحصرت في خمس قضايا أساسية وهي: قضية دعم المواطنين، قضية تأهيل الشباب، قضية تعزيز دور المرأة، قضية حقوق الطفل، قضية العناية بكبار السن وذوي الهمم.

أدوات جمع البيانات:

تعتمد الدراسة على أسلوب تحليل الخطاب Discourse Analysis كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وذلك من خلال التحليل الكمي والكيفي لعينة من الصفحات الرسمية لعدد من الوزارات والمنظمات الحقوقية على موقعي Facebook وTwitter.

الدراسات السابقة

من خلال إطلاع الباحثون على التراث العلمي ذو الصلة بموضوع البحث تم تقسيم الدراسات السابقة وترتيبها زمنيا من الأحدث إلى الأقدم وفقا لمحورين متكاملين هما:

١-المحور الأول: الدراسات التي اهتمت بدراسة خطابات وسائل الإعلام الإلكترونية حول نشر مهارات المواطنة الرقمية وقضايا حقوق الإنسان.

٢-المحور الثاني: الدراسات التي تناولت اهتمام الصفحات الرسمية للمؤسسات والمنظمات بتعزيز قيم المواطنة وقضايا حقوق الإنسان.

المحور الأول: الدراسات التي اهتمت بدراسة خطابات وسائل الإعلام الإلكترونية حول نشر مهارات المواطنة الرقمية وقضايا حقوق الإنسان

سعت دراسة 2022⁽¹⁾ Kristen Baranowski إلى الكشف عن الأدوار والوظائف التي تحققها المنصات الرقمية لمنظمات حقوق الإنسان من خلال مقارنة الممارسات الرقمية الحقوقية لكل من المؤسسات الحكومية والغير حكومية. واعتمدت الدراسة على عينة من تويتات نشرت على حسابات تويتر تابعة للمنظمات الحقوقية الفرنسية - Commission Nation- ale Consultative des Droit de l'Homme and Human Rights Watch. بالإضافة إلى اجراء عدد من المقابلات مع مسؤولي هذه الحسابات عبر تقنية زووم. خلصت الدراسة إلى أن الشبكات الرقمية تلعب أدوراً هامة في تعزيز حقوق الإنسان من خلال المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسات من حيث زيادة الوعي وإدارة المعلومات. أيضا تشير النتائج إلى تركيز المؤسسات الحقوقية الحكومية على القضايا الاجتماعية بينما تهتم المؤسسات الغير حكومية بالقضايا السياسية في المقام الأول.

فيما هدفت دراسة 2022² Thelal Iqab Oweis إلى الكشف عن مدى تعزيز شبكات التواصل الاجتماعي لقيم المواطنة لدى الطلاب الأردنيين المغتربين والحفاظ على هويتهم خلال الأزمة الصحية العالمية كوفيد 19 من خلال استمارة استبيان تم توزيعها على 100 مفردة من طلاب الجامعة بالأردن، إلى جانب رصد العلاقة المتداخلة بين التعليم العالي الدولي ووسائل التواصل الاجتماعي والمجتمعات الرقمية وتشكيل المواطنة والهوية في سياق هذا الوباء. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الطريقة المثلى لهذا النوع من الدراسات البحثية والتي تتيح إمكانية فحص الظاهرة وتحليلها كميًا ووصفها بدقة اعتماداً على الاستبيان لتحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة خلال أزمة الصحة العالمية كوفيد19-. وتوصلت الدراسة إلى اعتماد طلاب الجامعة المغتربين بشدة على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الوباء، باختيار Facebook كخيارهم الأكثر ملاءمة خلال الجائحة للتواصل مع العائلة والأصدقاء القريبين والبعيدين، بينما تم اختيار الواتس اب باعتباره الخيار الأفضل لتعزيز قيم المواطنة أثناء الوباء كما تؤكد النتائج لأهمية المتزايدة لوسائل التواصل الاجتماعي لدورها التعليمي والاجتماعي خلال الوباء، وهو ما أكدته نتائج الدراسات السابقة حول الدور الحاسم لوسائل التواصل الاجتماعي من واقع تجارب الطلاب المغتربين عبر الثقافات، خاصة خلال الأحداث الضاغطة مثل أزمة صحية عالمية كوفيد 19. كما أشارت نتائج الدراسة أن التواصل مع المجتمعات "القريبة والبعيدة" من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الوباء ساهم في اتساع مفهوم المواطنة لدى الشباب وتفصيل مناقشتها على المنصات التي تتيح خصوصية أكثر من غيرها كال(WhatsApp) وربما يرجع السبب في ذلك إلى إعادة وضع تصور للمواطنة لدى الشباب خلال فترة تفشي الوباء.

وعنيت دراسة كلا من³ Noor Banu Mahadir, Nur Hidayah Baharudin, Nurul Nadia Ibrahim 2022 فحص مستوى مهارات المواطنة الرقمية بين الطلاب الجامعيين في جامعة سلطان إدريس التعليمية، بيراك، ماليزيا. من خلال دراسة استكشافية ركزت على ثلاثة متغيرات فرعية لمهارات المواطنة الرقمية، الرفاهية عبر الإنترنت والتعلم عبر الإنترنت والأمان عبر الإنترنت. تقدم الورقة تقريراً من استبيان تم إجراؤه على 1000 طالب من تسع كليات مختلفة. كما أجريت هذه الدراسة في جامعة بنديديكان سلطان إدريس في ماليزيا. ويرجع اختيار موقع هذه الدراسة إلى أن هذه الجامعة مؤسسة تعليمية تنتج رأس مال بشرياً ذا مصداقية. تضمنت هذه الدراسة 17893 طالباً من تسع كليات باستخدام الإحصاء الوصفي في تحديد مستوى مهارات المواطنة الرقمية بين طلاب المرحلة الجامعية الأولى. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى مهارات الطلاب الجامعيين على مستوى عالٍ في ظل جهود الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والوزارة في تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية ككل والتي تعد مرضية للغاية. كما أن استعداد الطلاب ليصبحوا مواطنين رقميين يهتمون بالرفاهية والتعلم والأمن يثبت بشكل غير مباشر أن طلاب اليوم يتمتعون بمستوى عالٍ من الوعي في استخدام التكنولوجيا بشكل مناسب. كما يمكن بناء سياسات وممارسات لتطوير مهارات المواطنة الرقمية للتنمية الوطنية ومن نتائج هذه الدراسة أنه يجب صياغة السياسات المتعلقة بالمواطنة الرقمية وفقاً لممارسة المواطنة الرقمية، وخاصة في المراحل التعليمية حيث يتم بناء السياسة من خلال إدخال معايير ومبادئ المواطنة الرقمية وتعزيز المعرفة والوعي بقضايا المواطنة الرقمية.

واستهدفت دراسة كلا من Romero a,*، Joaquim Filipe Ferraz Esteves Araujo b,1، Angel Tejada a، Yolanda من⁴ Ramírez, E- (2022) رصد و تحليل مدى تطور استخدام آليات الاتصال ومشاركة المواطنين وتقديم أدلة تجريبية حول كيفية استخدام الحكومات المحلية في البرتغال لوسائل الإعلام عبر الإنترنت لتحسين شفافية البلدية وفتح المجال للتواصل والمشاركة السياسية والتعرف على تأثير حجم البلدية على مستوى الإفصاح ومشاركة المعلومات مع الجمهور، لذا سعت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير حجم البلدية على قيام الحكومة بتفعيل القنوات التشاركية من خلال مبادرات الحكومة الإلكترونية لتحسين المشاركة والتفاعل مع المجتمع خلال الفترة من 2015 إلى 2017 حيث شهدت تلك السنوات السماح بتداول كل ما يتعلق بمؤشر شفافية البلدية البرتغالي حيث أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات بمثابة نافذة فرص للحكومات المحلية لزيادة المبادرات والأدوات التي تتيح مشاركة المواطنين والتفاعل مع المجتمع ومع ذلك قد يختلف التفاعل الإلكتروني للمجالس المحلية مع المواطنين حسب البلدية، وأشارت النتائج إلى التزام البلديات بتطوير مبادرات مشاركة المواطنين عبر الإنترنت وزيادة الشفافية وآليات المشاركة بشكل كبير على مر السنين إلا أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الحكومات البلدية البرتغالية لا زال في مرحلته الأولية حيث يتم توجيه مستوى التنمية بشكل أساسي نحو نقل المعلومات وليس نحو تنفيذ قنوات مشاركة المعلومات مع المواطنين القائمة على الحكومة الإلكترونية. وفي هذا السياق، أشارت النتائج إلى تزايد حرص المجالس المحلية على تطوير مبادرات عبر الإنترنت لمشاركة المواطنين بطريقة مهمة على مر السنين حيث قامت أكبر البلديات بتنفيذ أغلب آليات مشاركة الجماهير حيث يؤثر حجم السكان على نشر المعلومات وتنفيذ آليات مشاركة المواطنين. وهو ما يتوافق مع نظرية أصحاب المصلحة ونظرية التكلفة السياسية فيما يتعلق بتأثير حجم السكان على تطوير وتنفيذ مبادرات مشاركة

المواطنين من قبل البلديات البرتغالية.

ونحو هدف مختلف عنيت دراسة كلا من⁵ Sheshadri Chatterjee and Sreenivasulu N.S.and Zahid Hussain (2022) (برصد تطور تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيراته على حقوق الإنسان من المنظور الاجتماعي والقانوني. من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة حول أنظمة الذكاء الاصطناعي والتقارير المتعلقة بحقوق الإنسان وقد اتخذت هذه الدراسة محاولة لتقديم إطار شامل وقابل للتنفيذ لمواجهة هذه التحديات التي يُتوقع حدوثها بسبب الزيادة في استخدام تطبيقات أنظمة الذكاء الاصطناعي المختلفة في سياق حقوق الإنسان. وتوصلت الدراسة إلى تحديد عدد من الآليات التي قد تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي المختلفة في تحقيق فائدة للمجتمع إلى جانب مجموعة من بعض التوصيات للحكومات والشركات الخاصة والمنظمات غير الحكومية بشأن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي المختلفة في مؤسساتهم، علاوة على ذلك قدمت الدراسة العديد من المعطيات للهيئات الحكومية وصانعي القرار مما يسمح بصياغة لائحة شاملة للتحكم في استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي خاصة في ظل ما فرضه دخول الذكاء الاصطناعي من تحديات متشابكة مختلفة ترتبط باتساع مجالات التطبيقات التي تهدد حقوق الإنسان الأساسية كالخصوصية وسرية والبيانات وغيرها.

فيما اهتمت دراسة⁶ Lin, Y.; Kant, S. 2021 بالكشف عن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تفعيل مشاركة المواطنين في عمليات التخطيط (السياقات والتمكين والشمول) في ظل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متزايد من قبل الحكومات والمتخصصين في التخطيط لاكتساب الآراء العامة وتوزيع المعلومات ودعم مشاركة المواطنين من خلال دراسة الحالة في هولندا، وإبراز الفوائد والعيوب لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة المواطنين، وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من العوامل المؤثرة على تفعيل مشاركة المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي أولها اتباع السياسات الداعمة و الانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي كشرط مسبق لمزيد من المشاركة الشاملة. وثانيها تعزيز دور وسائل التواصل الاجتماعي في الاندماج الاجتماعي من خلال إشراك العديد من المستخدمين في اتخاذ القرار في ظل عدم القدرة على المشاركة بالطرق التقليدية وثالثها تسهيل التفاعلات بين مستويات متنوعة من الجمهور على الرغم من أن الحكومة لا تزال تلعب دوراً رائداً في تقليل الاعتماد بشكل تدريجي ورابعها تحسين فعالية المشاركة فيما يتعلق بالشفافية وإمكانية الوصول وطرح حلول عملية. ومع ذلك، هناك العديد من التحيزات السياسية والاجتماعية المحتملة المرتبطة بتكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي. لذا وجدت الدراسة أن المزج بين طرق المشاركة عبر الإنترنت أو في الواقع دون اتصال بالإنترنت أدى لإشراك المجموعات المختلفة في عملية التخطيط. أتاح الاستخدام الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي منصات جديدة لمشاركة المواطنين في ممارسات التخطيط. في الوقت الحقيقي والخصائص المفتوحة تجعل وسائل التواصل الاجتماعي تصبح أداة قوية لإشراك عدد كبير من المشاركين وتسهيل أشكال جديدة من التفاعلات بين الحكومة والمواطنين، وتوصلت الدراسة إلى سهولة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وإمكانية التواصل مع الآخرين حيث يلعب Facebook دوراً مهماً في إعلام المواطنين وجمع تعليقات وأفكار المواطنين في الوقت الفعلي. فضلا عن الميزات المفتوحة والحقيقية التي تسمح للمواطنين بالمشاركة في أي وقت وفي أي مكان والتعبير عن أفكارهم بطريقة

غير رسمية ومفصلة. وقد أدى هذا إلى زيادة المشاركة العامة التي تجسد جمهور أوسع من المشاركين. كما وجدت الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي تسهل التفاعل بين الحكومة والمواطنين وتولد مستويات مختلفة من سلطة المواطن. كما أظهرت الدراسة طرق المشاركة لا تزال تحدد من قبل الحكومة في إطار الممارسات الفوقية التي تمارسها السلطة كما أن الحوار عبر الإنترنت قد لا يكون متعمقاً بسبب قصره حيث توفر النصوص ووسائل التواصل الاجتماعي الفرص للمواطنين للتعبير عن تعليقاتهم وأفكارهم بطريقة يسهل الوصول إليها. هكذا يتضح وجود بعض الجوانب الإيجابية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة المواطنين مع وجود بعض أوجه القصور مثل عدم وجود مناقشات متعمقة، كما أثبتت الدراسة أن المزج بين طرق المشاركة عبر الإنترنت والمشاركة بدون انترنت يدعم عملية مشاركة أكثر شمولاً. ومع ذلك، لا يوجد حل واحد يناسب جميع السيناريوهات لأن هناك احتياجات مختلفة للمشاركة في مشاريع مختلفة.

ورصدت دراسة⁷ Hassan Shirani, M.A 2021 مدى اعتماد منظمة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان على حساباتهم على موقع تويتر لترسيخ مبادئ وقيم حقوق الإنسان من خلال تقييم وتحليل التويتات ومعدل التفاعل والتعليقات حولها. طوعت الدراسة الكمية أداة تحليل البيانات الرقمية "Python program" لتحديد العلاقة بين التويتات وإعادة "التويت" حولها من قبل جمهور المستخدمين والمتابعين لحساب المنظمة. توصلت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة لها تأثير ملحوظ على شرعية ممارسات منظمة الأمم المتحدة، كما أنها تزيد من قدرته على انشاء وتنفيذ معايير حقوق الإنسان من خلال زيادة مشاركتها على المنصات الاجتماعية الرقمية.

كذلك عنيت دراسة⁸ Meidi Saputra, Imamul Huda Al Siddiq 2020 بدراسة وسائل التواصل الاجتماعي والمواطنة الرقمية كضرورة ملحة لمحو الأمية الرقمية في ظل مستجدات العصر حيث سعت إلى تسليط الضوء على النظام العالمي الجديد الذي بات مؤثراً على كافة مناحي الحياة في ظل التطور السريع للتكنولوجيا والاتصالات. ويُعرف هذا النظام العالمي الجديد غالباً باسم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلام جديدة ناشئة في العصر الرقمي نتيجة لوجود الإنترنت. وقد أدى ظهور وسائل التواصل الاجتماعي إلى العديد من التأثيرات السلبية كظاهرة انتشار الحملات السوداء وخطاب الكراهية والأخبار الكاذبة لتصبح الحجج الساخنة تجاه بعضها البعض قضية شائعة نتيجة عدم استعداد المواطنين لمواجهة هذا القدر من الاضطراب والتمزق. لذ كان محو الأمية الرقمية ضرورة ملحة في هذا العصر حتى يكون المواطن صالح وقادر على ممارسة حقوق المواطنة. في الواقع، يعيش مواطنو القرن الحادي والعشرون حياة مختلفة مع سهولة التكنولوجيا غير المحدودة مما يتطلب منهم وجود كفاءة معينة إذا كانوا يريدون البقاء على قيد الحياة في هذا العصر. ففي حالة قدرتهم على التعامل مع التكنولوجيا على استخدامها بشكل مناسب، سيتمتعون بسهولة الحياة بينما في حالة تعثرهم في التعامل مع التكنولوجيا فسيكون لذلك تأثير سلبي على حياتهم. لذا أصبحت أحد أهم المهارات الحياتية التي يجب امتلاكها هي القدرة على التعامل مع كل التطورات التكنولوجية ومحو الأمية الرقمية.

وباستخدام أداة تحليل الخطاب النقدي، سعت دراسة⁹ Rebecka Ambjörnsson 2020 إلى رصد وتحليل خطابات الجمهور حول حقوق الإنسان على منصات الصحف الرقمية الألمانية والسويدية من خلال تحليل تعليقات الجمهور

على الأخبار المتضمنة لحقوق الإنسان على موقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك". كشفت الدراسة عن وجود اتجاه عام نحو عدم الرضا والإحباط في خطابات الجمهور عن حقوق الإنسان تتمثل في 95% من إجمالي التعليقات مقابل 5% فقط قد تعكس اتجاهًا إيجابيًا. توضح النتائج أيضاً أن معظم خطابات وتعليقات الجمهور حول موضوعات حقوق الإنسان ارتبطت بظواهر اجتماعية سلبية.

وفي نفس السياق، كشفت دراسة Gagrčičin Emilija; Porten-Cheé Pablo; Leifšner, Laura Emmer, Martin; Jørring Louise 2020¹⁰ عن معايير وقيم المواطنة التي يعبر عنها الأفراد فيما يتعلق بمشاركتهم السياسية في بيئات التواصل الاجتماعي الرقمية. كما تحاول التعرف على سياقات تشكيل هذه المعايير والقيم. اعتمدت الدراسة على مجموعة من المقابلات والمناقشات الجماعية المركزة مع 40 من مستخدمي واحد أو أكثر من مواقع التواصل الاجتماعي من سكان العاصمة الألمانية ممن تتراوح أعمارهم بين 18-35 عام، تكشف الدراسة عن تغير ملحوظ في قيم ومعايير ومفاهيم المواطنة في ضوء البيئات الرقمية، حيث تؤكد النتائج أن مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي يعتقدون في أهمية المشاركة الخطابية في البيئات الرقمية والتي تتمثل في الإعجاب أو عدم الصداقة أو مشاركة المعلومات، حيث يعتبرون مثل هذه الممارسات التفاعلية جزء من خطاب الجمهور العام فيما يتعلق بقيمتها الرمزية والاستراتيجية. تحصر نتائج الدراسة معايير المواطنة الرقمية المستحدثة في ثلاث سياقات تدور حول: رعاية المعلومات الفردية، رعاية الخطاب، والمساهمة المعبرة.

كما رصدت دراسة¹¹ Sam von Gillern 2018 و Benjamin Gleason دور موقع التواصل الاجتماعي Twitter في تطوير ممارسات المواطنة الرقمية لطلاب المدارس الثانوية والإعدادية من خلال رصد اتجاهات استخدام تويتر على التعلم الرسمية وغير الرسمية. اعتماداً على مدخل تجريبي تم تطبيقه على ثلاث مراحل أساسية: أولاً رصد قدرة الطلاب على انشاء مشروعات بحثية رقمية مثل إعلانات الخدمة العامة (PSAs) للتحقيق في القضايا التي تهم المجتمع ونشر الوعي حولها، ثانياً وضع تصور للفرص المتاحة للطلاب للتحقيق في القضايا ووضع الحجج المنطقية، ثالثاً تقديم بيانات تجريبية تقترح الكيفية التي تطور بها تلك الممارسات التشاركية للطلاب على تويتر ممارسات المواطنة الرقمية. كشفت الدراسة عن امكانية توفر وسيلة رقمية جذابة للطلاب للتعرف على الأبعاد المهمة للمواطنة والتربية المدنية من خلال وجود منهج يوفر الفرص لطلاب المرحلة الثانوية لتطوير فهم المواطنة والتربية المدنية من خلال استخدام تطبيقات الوسائط الرقمية، البرامج والألعاب.

وعلى جانب آخر حذرت دراسة¹² María José Segura 2018 من ميل موقع التواصل الاجتماعي (Facebook) نحو زيادة فرص التعدي على حقوق الإنسان من حيث اختراق خصوصية الفرد ومشاركة بياناته الشخصية مع جهات أخرى تجارية مما يهدد بشكل واضح حق الفرد في الاحتفاظ بخصوصيته. على الرغم من ذلك، تؤكد الدراسة أن الفيس بوك بشكل عام قد يدعم فكرة اعتماد وتنفيذ حقوق الإنسان في الحياة العامة بشرط أن يتبنى مالكي المنصات الرقمية نهج قائم على حقوق الإنسان في كل سياساتهم وعملياتهم القائمة. توصلت الدراسة إلى هذه النتائج من خلال رصد وتحليل نماذج الأعمال التي تقوم به منصات مملوكة لقطاعات خاصة مثل فيس بوك والتي أثبتت أنها تعمل خارج اطار حقوق الإنسان.

فيما سعت دراسة¹³ Rebecca Ping Yua, Yu Won Oh 2018 إلى الكشف عن الأهمية السياسية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في سياق العمل الجماعي من خلال التركيز على رصد العلاقة بين التعبير الاجتماعي والترفيهي على الفيسبوك بالمشاركة السياسية بالتطبيق على عينة متنوعة من البالغين الأمريكيين. لذا سعت هذه الدراسة للكشف عن مدى ارتباط استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي بالمشاركة السياسية مع التركيز على Fac، باعتبارها المنصة الأساسية للأمريكيين من خلال النموذج النظري "المواطنة التعبيرية البديل" الذي يربط بين استخدام Facebook كوسيلة للتعبيري الاجتماعي (على سبيل المثال، مشاركة محتوى حول الحياة الشخصية للفرد) والترفيه (على سبيل المثال، مشاركة محتوى حول اهتمامات المرء الترفيهية) بشكل إيجابي بالمشاركة السياسية سواء من خلال الفيسبوك (أي التعبير السياسي التفاعلي) أو خارج الإنترنت (أي الحديث السياسي دون اتصال بالإنترنت). هكذا يتضح الهدف الرئيسي للدراسة والذي يتمثل في شرح الآلية التي يمكن من خلالها تحويل التعبير الاجتماعي والترفيهي على Facebook لسلوك سياسي. واعتمدت الدراسة الحالية على جمع البيانات من خلال استطلاع عبر الإنترنت تم إجراؤه من خلال Qualtrics (مزود لوحة استطلاع عبر الإنترنت) في أغسطس 2014 على عينة من الأمريكيين البالغين (الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا وما فوق) عبر طرق مثل إعلانات الويب وإحالات من مواقع الويب ودعوة عبر البريد الإلكتروني قوامها 727 فردًا عرّفوا بأنفسهم كمستخدمي Facebook. وتشير النتائج إلى ارتباط استخدام الفيسبوك في المجال الاجتماعي والترفيهي بشكل غير مباشر بالمشاركة السياسية من خلال التواصل السياسي في شكل تعبير سياسي تفاعلي على الموقع. بالإضافة إلى ذلك، تظهر النتائج أن استخدام الفيسبوك للتعبير الاجتماعي يرتبط بزيادة المشاركة السياسية عبر المحادثات السياسية التي تتم دون اتصال بالإنترنت بينما لا يرتبط الاستخدام الترفيهي للفيسبوك بشكل كبير بكثافة الحديث السياسي في حال عدم الاتصال بالإنترنت.

وجاءت أبرز نتائج الدراسة في ارتباط استخدام Facebook للتعبير اجتماعياً أو للترفيه بالتعبير السياسي التفاعلي على نفس الموقع، مما يدعم نموذج المواطنة التعبيرية البديل. ثانيًا، الفروق بين النتائج المرتبطة باستخدام الفيسبوك للتعبير الاجتماعي والترفيه يسلط الضوء على أهمية التمييز بين الاستخدامات المتنوعة لوسائل التواصل الاجتماعي بدلاً من التعامل معها كنشاط موحد. ثالثًا، من خلال اختبار العلاقة بين الاستخدامات التعبيرية الاجتماعية والترفيهية للفيسبوك والمشاركة السياسية، اتضح أهمية الاهتمام السياسي كمتغير وسيط. كما أشارت النتائج إلى أن التعبير عبر وسائل التواصل الاجتماعي وان لم يكن موجه سياسياً إلا أنه يخلق المجال للمشاركة السياسية بشكل غير مباشر سواء من خلال التعبير السياسي على المنصة ومن خلال المحادثات السياسية غير المتصل عبر الانترنت. أي أن الأنشطة التعبيرية غير الموجهة سياسياً يكون لها أهمية سياسية، لذا تدعم الدراسة نماذج المواطنة التعبيرية الناشئة حيث وجدت الدراسة أن مستخدمي Facebook الذين يشاركون كثيراً عن حياتهم الشخصية واهتماماتهم الترفيهية عبر الإنترنت هم أيضاً أكثر عرضة للانخراط في التعبير السياسي التفاعلي على الموقع وهو ما يتعارض مع بعض الدراسات التي تشير إلى أن الاستخدام الوسائط الرقمية للأغراض الاجتماعية أو الترفيهية قد تشتت انتباه المواطنين عن المشاركة العامة ولكن وفقاً لنتائج الدراسة، فإن التعبير الاجتماعي والترفيهي عبر وسائل التواصل الاجتماعي يعزز من القدرة على التعبير السياسي على المنصات واكتساب المهارات الضرورية للتعبير السياسي عن أنفسهم. من هذا المنظور، يعد التعبير عن الاهتمام

الاجتماعي والترفيه في بيئة وسائل الإعلام الاجتماعية الشبكية خطوة مهمة نحو التعبير عن المواطنة. وعينت دراسة¹⁴ Ifesinachi Ayogu 2017 للكشف عن الدور الذي تقوم به الشبكات التواصل الاجتماعي للحد من انتهاكات حقوق الإنسان بنيجيريا. اعتماداً على مدخلي انتشار المحدثات ووضع الأجندة، كشفت نتائج الدراسة عن أن مواقع التواصل الاجتماعي بنيجيريا تلعب دوراً هاماً وفعالاً في تعزيز قضايا حقوق الإنسان. حيث تعتمد عليها منظمة الأمم المتحدة ومؤسسات حقوق الإنسان الأخرى كمنظمة العفو الدولية لمراقبة الممارسات حول قضايا حقوق الإنسان، كما تعتبرها أداة قوية مبتكرة وفعالة لرصد والاخبار عن وقائع انتهاكات حقوق الإنسان حول العالم. وفي نفس العام توصلت دراسة¹⁵ Mustapha Zanzoun 2017 إلى نتائج مماثلة حول الدور الإيجابي الفعال التي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قضايا حقوق الإنسان بالمغرب. حيث اعتمد الباحث على أدوات التحليل النصي بالإضافة إلى مجموعات نقاشات مركزة مع ممثلين وناشطين في منظمات حقوق الإنسان بالمغرب للتعرف على طبيعة ممارستهم واتجاهاتهم نحو استخدام موقع التواصل الاجتماعي (Facebook) في حماية وتعزيز مفاهيم الديمقراطية والمواطنة وحقوق الإنسان. حيث اتفق غالبية المشاركين على الميل نحو اعتبار Facebook أداة لحماية حقوق الإنسان من حيث قدرتها على حماية وتبني الأصوات الغير مسموعة، بالإضافة إلى حشد الآراء، تعبئة الجمهور ومن ثم التأثير على الرأي العام.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت اهتمام الصفحات الرسمية للمؤسسات والمنظمات بتعزيز قيم المواطنة وقضايا حقوق الإنسان

هدفت دراسة أحمد محمد عبد الله سليم 2022¹⁶ إلى التعرف على اتجاهات الجمهور المصري نحو الفيديوهات الخاصة بالفئات محدودة الدخل عبر الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية القائمة على تنفيذ مبادرة القضاء على العشوائيات ودورها في توعية الجمهور بتلك المبادرة الوطنية، اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح بشقه الميداني، وهو المنهج الملائم للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وتمتد على عينة من الجمهور المصري من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي والمتابع للمبادرات الوطنية المصرية عبر تلك المواقع قوامها 400 مبحوثاً، نتائج الدراسة: اهتمام أكثر من نصف عينة الدراسة بمتابعة فيديوهات مبادرة القضاء على العشوائيات على مواقع التواصل الاجتماعي بدرجة متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى تعدد وسائل الإعلام التي اهتمت بمبادرة القضاء على العشوائيات وخاصة إعلانات المبادرة على التلفزيون، وبالتالي تعدد المصادر التي يعتمد عليها المبحوثون لمتابعة الفيديوهات.

أيضا سعت دراسة دعاء خالد داود 2021¹⁷ إلى التعرف على كيفية تعامل المواقع الرسمية والإخبارية مع الشائعات دراسة تطبيقية لموقع اليوم السابع والصفحة الرسمية لمجلس الوزراء - (حقائق وشائعات) - للشائعات وانعكاساتها على اتجاهات الجمهور من حيث الشكل والمضمون، وتعد الدراسة من الدراسات الوصفية، واستخدمت منهج المسح وأسلوب المقارنة واستعانت بأداة تحليل المضمون وأداة الاستبانة. مثلت عينة الدراسة التحليلية في المواد الصحفية لموقع اليوم السابع ومنشورات الصفحة الرسمية لمجلس الوزراء على الفيس بوك بنظام

«الحصص الشامل» في الفترة من 5 ديسمبر 2020 إلى 7 يناير 2021م، وقد بلغ إجمالي العينة التحليلية 178 منشورا، وتمثلت عينة الدراسة امليدانية في 150 مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن التغطية الصحفية لموقع اليوم السابع غلب عليها طابع التجاهل، فاتسمت بالافتقار إلى العديد من المعلومات المهمة، واعتمدت على التكرار وإعادة النشر من الصفحة الرسمية لمجلس الوزراء، بينما جاءت معالجة الصفحة الرسمية لمجلس الوزراء أكثر اهتماما وتعمقا؛ فاتسمت بالتوضيح، ولكنها افتقرت إلى تقديم الخلفيات وربط الأحداث؛ مما يطرح إشكالية تتعلق بمبدأ قدرة المواقع الرسمية والإخبارية على التكاتف والوفاء بحق القارئ في المعرفة وتكوين الرأي وزيادة مستوى الوعي، لمواجهة شتى آليات الحروب النفسية على مواقع التواصل الاجتماعي.

كذلك عيّنت دراسة هويدا الدر 2021¹⁸ بالتعرف على دور الحسابات الرسمية للمؤسسات الدينية في نشر الخطاب الديني المعتدل، من خلال إجراء دراسة تحليلية مقارنة للمحتوى الرقمي عبر مواقع التواصل الاجتماعي لمؤسستي الأزهر الشريف ورئاسة الحرمين الشريفين (الفييس بوك- تويتر)، وتوصلت الدراسة إلى تميز التصميم الجرافيكي لواجهة الحسابات الرسمية للمؤسسات الدينية باتباع المعايير الصحيحة للهوية الجرافيكية، مما يؤكد على الهوية وتوحيد الاتصال الخارجي للمؤسسة الدينية، كما تنوعت الموضوعات التي تناولها المحتوى الإعلامي للخطاب الديني المعتدل، وركزت على الموضوعات الدينية والاجتماعية. وقد كشفت النتائج التحليلية المقارنة عن وجود اختلافات في المعالجة والتوظيف للخطاب الديني المعتدل لدى إدارة احلسابات الرسمية عينة الدراسة من حيث نوعية الموضوعات، الأهداف، حجم النشر وتوظيف الوسيلة الاجتماعية، وفي إطار رصد التفاعل الاجتماعي، فقد ارتفعت معدلات التفاعلية لدى متابعي الحسابات الرسمية، وإن ارتفعت المتوسطات الحسابية لحجم التفاعلية لدى متابعي صفحة الأزهر الشريف عن متابعي صفحة رئاسة الحرمين الشريفين، وارتبط حجم التفاعلية بنشرالموضوعات الخاصة بالمجالات السياسية والدينية والاجتماعية والثقافية.

فيما هدفت دراسة كلا من علي حمودة جمعة سليمان، محمد حسني حسني محروس¹⁹ إلى التعرف على الاستراتيجيات التي تستخدمها وتعتمد عليها المؤسسات الحكومية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى تعريف الجمهور المصري بمواقع المؤسسات الحكومية نحو المبادرات الوطنية للجمهور المستهدف. وقد استخدم الباحثان منهج المسح، من خلال استخدام أسلوب تحليل المضمون بشقه الكيفي، وذلك لوصف وتحليل مضامين المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية. واعتمد الباحثان على العينة العمدية لمواقع المؤسسات الحكومية المصرية (موقع وزارة التضامن الاجتماعي، موقع وزارة الصحة والسكان، موقع وزارة الشباب والرياضة). وتوصلت الدراسة لعدة نتائج، منها: تعددت المبادرات التي وجدت في مضمون مواقع المؤسسات (عينة الدراسة)؛ حيث وجدت عدة مزايا تعود على فئات الجماهير من هذه المبادرات، منها: أنها تستهدف لهم غد أفضل وتضمن لهم الدخول في مجالات عديدة تتناسب مع متطلبات سوق العمل، كما تسهم هذه المبادرات في ربط المواطنين بكافة مؤسسات الدولة لاسيما مؤسسة الرئاسة، ومن ثم نجد أن مبادرة 100 مليون صحة «ومبادرة حياة كريمة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت 13.5%، لمواقع عينة الدراسة، كما تعددت الاستراتيجيات الاتصالية لمواقع الوزارات، ومن خلال التحليل وجد أن «استراتيجية الإعلام» احتلت الترتيب الأول بنسبة بلغت 33.1%، لمواقع الدراسة، كما تبين وجود فروق ذات

داللة إحصائية بن المواقع (عينة الدراسة) فيما يخص الاستراتيجيات التي اعتمد عليها. فيما سعت دراسة عبدالصالح حسن 2020²⁰ إلى التعرف على أطر معالجة الموقع الإلكتروني واليوم السابع والمصريون لدور المؤسسات الرسمية في مجابهة الشائعات وانعكاس هذا الدور على جمهور المغتربين في ظل الأحداث التي تشهدها مصر بعد أحداث 25 يناير 2011 وتم الاعتماد على استمارة تحليل المضمون وذلك بهدف دراسة وتحليل المواد الإعلامية على الموقع الإلكتروني لليوم السابع والمصريون أما اختيار عينة الدراسة فهي عمودية قوامها 312 من جمهور المغتربين ممن يستخدمون الموقع الإلكتروني لهم، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : تتوزع فئة أطر الموضوعات المستخدمة في الموقع الإلكتروني لليوم السابع والمصريون بالترتيب: أطر الاهتمامات الإنسانية أولاً ثم أطر المسؤولية ويليها أطر النتائج الاقتصادية، فالأطر الأخلاقية وأخيراً أطر الصراع، يهتم الموقع بنفي الشائعات التي تشكل تهديداً لمستقبل الوطن، يهتم الموقع بإبراز الصراع مع جماعة الإخوان والجماعات المتحالفة معها ونفي الشائعات التي تطلقها هذه الجماعات، يهتم الموقع بنفي الشائعات المتعلقة بما يسمى الصراع الطائفي بين الجماعات المتصارعة. بينما تناولت دراسة كلا من علي بن محمد المنيع، فيصل بن محمد العقيل 2021²¹ مدى اعتماد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في المملكة على خطاب المتحدث الإعلامي لوزارة الصحة خلال أزمة كورونا، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى هذا الاعتماد ودوافعه بالإضافة إلى التحقق من التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية لهذا الاعتماد، استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي وأداة الاستبانة، توصلت الدراسة لنتائج أكثر من ثلاثة أرباع أفراد العينة يتابعون خطاب المتحدث الإعلامي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، كما تويتر جاء في المرتبة الأولى لاعتماد الجمهور السعودي في متابعة خطاب المتحدث الإعلامي لوزارة الصحة، وأوضحت النتائج بأن التأثيرات المعرفية على مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي أتت بالمرتبة الأولى في الاعتماد وإيجابية تلك التأثيرات المعرفية، يليها السلوكية ثم الوجدانية.

فيما تمثلت المشكلة البحثية لدراسة هويدا محمد السيد عزوز 2021²² في رصد وتحليل العلاقة بين مستوى اعتماد الجمهور على الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي والمتمثلة في : الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء، الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان، والصفحة الرئيسية لمنظمة الصحة العالمية في مصر، وذلك لرصد مدى قدرة هذه الصفحات على التأثير عليهم من الناحية المعرفية والوجدانية والسلوكية، كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن العوامل والمتغيرات المؤثرة على اعتماد الجمهور على هذه الصفحات من حيث مستوى التعرض له، وتفضيلهم لهذه الصفحات، ومدى التفاعل معها، وطبيعة الاتجاه نحوها ودرجة الثقة فيها واتجاهاتهم نحو أداء الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي أثناء أزمة كورونا، تعد الدراسة وصفية واستخدمت منهج المسح الإعلامي باستخدام الاستبيان للجمهور المصري المستخدمين للصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، وتشير نتائج الدراسة إلى أن أهم الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية التي يتابعها الجمهور هي الصفحة الرسمية للمتحدثين الرسميين، ويليها الصفحة الرسمية لوزارة الصحة، ويليها الصفحة الرسمية لمجلس الوزراء وأخيراً صفحة منظمة الصحة العالمية بجمهورية مصر العربية، حيث لعبت دوراً هاماً في نفي الشائعات المتداولة بما له تأثيراً إيجابياً على الجمهور

ومعالجة الأزمة وإدارتها وزيادة الوعي لمستخدمي هذه الصفحات.

كما سعت دراسة أسماء مسعد أبو عيطة 2020²³ إلى التعرف على طبيعة التصميمات الجرافيكية على صفحة وزارة الصحة والسكان في بداية الإعلان عن أزمة انتشار وباء كورونا، والمعلومات المقدمة من خلالها، ومدى كفاءة وكفاية هذه المعلومات في رفع الوعي الصحي لدى أفراد عينة الدراسة ٤٢٧ مفردة من الجمهور العام من مستخدمي موقع الفيسبوك، من حيث معرفة طبيعة انتشار الفيروس والإجراءات الوقائية التي يجب اتباعها للوقائية والحد من انتشاره، ومدى وجود معلومات متخصصة أخرى للأفراد الذين يعانون من أمراض مزمنة وأكثر عرضة للإصابة بالمرض، وتوصلت الدراسة إلى فقر المعلومات المتوفرة على صفحة وزارة الصحة؛ مما يعزز نتيجة الدراسة الميدانية، حيث وجدت زيادة في نسبة المعلومات التي يلتمسها المبحوثون حول الفيروس، في مقابل زيادة بالإجراءات الوقائية؛ لكن نسبة الزيادة ضعيفة، نظرًا لفقر المعلومات في وقت تطبيق الدراسة على الصفحات الحكومية والتي ظهرت كمصدر رئيس وأساسي في التماس المبحوثين لمعلومات حول المرض، مما قد تؤدي إلى زيادة اضطراب المعلومات لدى المواطن المصري بسبب كثرة الشائعات. أيضا وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديموغرافية (المهنة- التعليم) ولا توجد علاقة من حيث (المستوى الاجتماعي الاقتصادي) ونوعية المعلومات التي يلتمسونها في الصفحات التي تتم متابعتها، وطبيعة الإجراءات الوقائية عن المرض بعد متابعتهم للأزمة.

واهتمت دراسة هدى إبراهيم الدسوقي 2020²⁴ بتحليل وتفسير وتقييم الخطاب الإعلامي لمنظمة الأمم المتحدة والوكالات التابعة لها والمعنية بشئون المرأة عبر مواقعهم الإلكترونية وفقا لمتغيرات هذا الخطاب سواء على مستوى القضايا ومجالات تمكين المرأة والأطروحات والبراهين التي عالجهما الخطاب من خلالها تلك القضايا والمجالات، وكذلك القوى الفاعلة والأطر الإعلامية التي تناولها الخطاب وذلك في الفترة من 1 سبتمبر 2019 وحتى 28 فبراير 2020. وتوصلت الدراسة إلى افتقار المواقع الإلكترونية التي تم تحليلها لآليات التفاعلية التي تحقق التواصل المباشر والفوري مع الجمهور، فهي قناة اتصال أحادية الاتجاه لنقل المعلومات من المنظمة للجمهور فقط. تمثلت أبرز أطروحات القضايا التي تناولها الخطاب الإعلامي لمنظمة الأمم المتحدة في القضايا الاجتماعية ومن أهمها قضايا العنف ضد المرأة بكافة أشكاله، وكانت أغلب البراهين التي صاحبت تلك القضايا تتمثل في البراهين المنطقية مثل أرقام وإحصائيات، وكذلك بعض الدراسات التي تعبر عن صحة الأطروحات التي عرضها الخطاب.

كما سعت دراسة Maria Gintova 2019²⁵ إلى رصد وتحليل استراتيجيات واستخدامات الجهات الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي وسلوكيات مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي ووجهات نظرهم حولها من خلال عرض تجارب مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية وتفاعلهم مع حسابات الوكالة الحكومية الفيدرالية الكندية لشئون الهجرة واللاجئين والمواطنة في كندا على Twitter و Facebook والتعرف على اسباب اختيار المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي لعرض وجهات نظرهم إلى جانب رصد وتحليل تفاعلات المستخدمين وخبراتهم مع صفحات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة لدائرة الهجرة واللاجئين في كندا. واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة مما يسمح برصد وتحليل السياق الذي تحدث فيه الدراسة سواء كانت أحداث خلال فترة الدراسة أو الأدوار التي تقوم بها منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وطبيعة استخدام الجمهور لوسائل التواصل الاجتماعي الحكومية وخبراتهم معها

إلى جانب رصد دور الهيئات الحكومية في اختيار المهاجرين ومنح الجنسية والحماية للاجئين وتوفير البرامج والخدمات للزوار والطلاب والعاملين والمقيمين الكنديين الدائمين. كما اعتمدت الدراسة على جمع المعلومات من خلال تحليل المحتوى الكيفي لبيانات مواقع التواصل الاجتماعي وإجراء مقابلات معمقة مع مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية للتعرف على شروط استخدام الجمهور لوسائل التواصل الاجتماعي. وتمثلت عينة الدراسة في كافة المنشورات الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي شهرياً لمدة عام واحد (سبتمبر 2015 إلى أغسطس 2016) حيث تم جمع البيانات عن كل شهر بشكل منفصل مما يسمح بالتمييز بين نشاط المستخدم أثناء الحملات الترويجية والأوقات "العادية".

وأشارت النتائج إلى اعتماد وكالة الهجرة الكندية على وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لتقديم الخدمات للجمهور بينما يستخدم المهاجرون وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية من أجل التواصل المباشر مع الوكالات الحكومية والحصول على استجابات ملائمة فعلى مستوى الهيئة الحكومية، تعد دائرة الجنسية والهجرة الكندية في مرحلة دفع الجمهور لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي ليس فقط عن طريق النشر عبر حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها ولكن أيضاً من خلال توفيرها استجابةً لتساؤلات المستخدم وبالتالي يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لخدمة العملاء وخاصة المهاجرين. بغض النظر عن سبب قيامهم بالتغريد أو النشر سواء كانوا يبحثون عن بعض التفاعل بينهم وبين الجهة الحكومية إلا ان الدائرة لم تمنح فرص المشاركة في صنع السياسات كما انها لم تعتمد على منصات التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمة العامة ولكن كانت وسائل التواصل الاجتماعي مصدراً قيماً للمعلومات الموثوقة والدقيقة التي لا يمكن الحصول عليها في مكان آخر، أما على مستوى المستخدمين، لم يعبر المستخدمون عن رغبتهم في المشاركة في عملية تطوير السياسة والنظر فيها وإنما اعتبروا وسائل التواصل الاجتماعي كقناة للرد على الاستفسارات وخدمة العملاء من خلال الحصول على استجابات من الحكومة وتقديم الشكاوى بالنسبة للمهاجرين. كما اهتم المستخدمون بجودة ردود الحكومة من خلال البحث عن الردود التي تم تخصيصها لوضعهم والتعرف على البرامج والخدمات التي تتيحها الحكومة لهم بينما اعتبرها البعض وسيلة لانتقاد الحكومة والدعوة للتغيير علاوة على ذلك، أظهر تحليل تغريدات المستخدمين ومنشوراتهم أن المستخدمين ليس لديهم اهتمام كبير في التفاعل فيما بينهم أو في إجراء معاملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية علاوة على ذلك، لم يكن مستخدمو الوسائط مهتمين بالإجابات العامة وكانوا يبحثون عن الاستجابة السريعة كما تشير النتائج إلى عدم وجود محاولات تثقيف مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي حول تطوير المهارات اللازمة لتحقيق مغزى التفاعلات مما يعني أن المستخدمين يفضلون التفاعل مع بعضهم البعض على منصات وسائط اجتماعية مختلفة. ومع ذلك، فقد أدى استخدام الحكومة لوسائل التواصل الاجتماعي إلى تغيير التركيز الموجه نحو العميل في تقديم الخدمات العامة. لتصبح الدوائر الحكومية متفاعلة الآن مع المستخدمين كأفراد ليس فقط من خلال التحكم الحكومي في قنوات الاتصال ولكن من خلال منصات تستضيفها أطراف ثالثة. ووفقاً لنتائج الدراسة، فإن عامل جذب المستخدمين إلى صفحات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة لـ IRCC يرجع في المقام الأول إلى التواصل مع الدائرة الحكومية فقط بينما لم يهتم المستخدمون بمتابعة التفاعلات مع مستخدمي آخرين مما يحتم على الجهات الحكومية تقديم خدمة عملاء فعالة كجزء لا يتجزأ من

استراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهم.

نتائج الدراسة التحليلية

تحليل خطاب منشور (تغريدات) الوزارات والمنظمات المصرية على تويتر

يرمى هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل خطاب تغريدات الوزارات والمنظمات المصرية عبر حساباتها على تويتر (في الفترة من 1/10/2022 إلى 30/10/2022) لبحث قيم المواطنة لدى الشعب المصري بكل طوائفه ودعم حقوقه الإنسانية. وذلك بمعالجة الأطروحات التي قدمتها تلك الوزارات والمنظمات عبر حساباتها على تويتر إزاء القضايا التي تناولتها بشأن هذا الموضوع.

ومن خلال عملية المسح الشامل لخطاب تغريدات الوزارات والمنظمات قيد الدراسة عبر حساباتها خلال فترة الدراسة، نجد أن القضايا التي تخص بث قيم المواطنة للشعب المصري ودعم حقوقه بلغت 216 تغريدة انحصرت (في خمس

قضايا أساسية وهي:

-قضية دعم المواطنين

-قضية تأهيل الشباب

-قضية تعزيز دور المرأة

-قضية حقوق الطفل

-قضية العناية بكبار السن وذوي الهمم

وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (1) القضايا المطروحة (في تغريدات الوزارات والمنظمات المصرية

الإجمالي		الاطفال		كبار السن		المرأة		الشباب		المواطنة		القضايا الوزارة أو المنظمة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	33	6.0	2	3.1	1	6.0	2	-	-	84.9	28	الداخلية
100	3	-	-	-	-	-	-	33.4	1	66.6	2	الخارجية
100	21	-	-	-	-	14.3	3	66.6	14	19.1	4	القوى العاملة
100	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100	1	التضامن
100	12	16.7	2	-	-	8.3	1	16.7	2	58.3	7	الشباب والرياضة
100	10	-	-	-	-	-	-	-	-	100	10	التعاون الدولي

100	41	7.3	3	7.3	3	19.5	8	-	-	65.9	27	الصحة
100	9	-	-	-	-	11.1	1	11.1	1	77.8	7	الأوقاف
100	3	-	-	-	-	-	-	-	-	100	3	العدل
100	22	-	-	-	-	-	-	50	11	50	11	التعليم العالي
100	4	-	-	50	2	-	-	-	-	50	2	الثقافة
100	16	-	-	-	-	6.3	1	31.2	5	62.5	10	الهجرة
100	9	-	-	22.2	2	11.1	1	11.1	1	5.6	5	منظمة حقوق الإنسان
100	12	-	-	-	-	75.0	9	16.6	2	8.4	1	منظمة حقوق المرأة
100	20	-	-	35.0	7	20.0	4	40.0	8	5.0	1	يونسيف مصر
100	216	3.2	7	6.9	15	13.8	30	20.9	45	55.2	119	الإجمالي

يتناول الباحثون في هذه الجزئية تحليل خطاب الوزارات والمنظمات عبر حساباتهم على تويتر خلال فترة الدراسة وهي شهر أكتوبر 2022 وقد بلغ إجمالي عدد التويتات المنشورة 216 تويطة كما هو موضح بالجدول السابق، ونجد انه قد تباينت عينة الدراسة (في تناول هذه القضايا من حيث الكم، إذ كثفت وزارة الداخلية والصحة بث محتوى يدعم المواطنين وقضاياهم بينما سكتت بعض الوزارات عن دعم المواطن واختفت منشوراتها إما دعماً لفئات بعينها أو لقلّة تفعيل وتنشيط حسابها على تويتر برمته.

أما من حيث الكيف فقد اتفقت عينة الدراسة (في تقديم خطاب يدعم المواطنين في تقوية روح المواطنة لديهم والشعور بالانتماء ومؤازرة حقوقهم والدفاع عنها). واندرجت تحت هذه القضية أطروحتان رئيسيتان وهما:

١-تقديم الخدمات

٢-بث التوعية

وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (2) أطروحات الدراسة

الإجمالي	التوعية		الخدمات		الأطروحة الوزارة أو المنظمة
	ك	%	ك	%	
100	33	24.2	8	75.8	الداخلية
100	3	100	3	-	الخارجية
100	21	19.0	4	81.0	القوى العاملة
100	1	100	1	-	التضامن
100	12	58.4	7	41.6	الشباب والرياضة

100	10	50.0	5	50.0	5	التعاون الدولي
100	41	26.8	11	73.2	30	الصحة
100	9	66.7	6	33.3	3	الأوقاف
100	3	33.3	1	66.7	2	العدل
100	22	36.4	8	63.6	14	التعليم العالي
100	4	50.0	2	50.0	2	الثقافة
100	16	37.5	6	62.5	10	الهجرة
100	9	55.6	5	44.4	4	منظمة حقوق الإنسان
100	12	75.0	9	25.0	3	منظمة حقوق المرأة
100	20	60.0	12	40.0	8	يونيسيف مصر
100	216	40.7	88	59.3	128	الإجمالي

أولا قضية دعم المواطنين

اتفقت حسابات (التغريدات عينة الدراسة) على تقديم خطاب يعبر عن الاهتمام بالمواطن وتقديم الدعم له مما يعزز الشعور بالمواطنة لديه ويساهم في انتمائه للوطن من خلال الأطروحات: تقديم الخدمات وبث التوعية. فعلى صعيد، تقديم الخدمات، نجد أن وزارة الصحة دفعت بالعديد من الأطروحات التي تؤكد ذلك ومنها (تقديم خدمات طبية وصحية لخدمة المواطنين) ودعمت ذلك بتقديم خدمات طبية بالمجان. كما واصلت وزارة الصحة تقديم أطروحتها (بتقديم الخدمات من خلال تغريداتها (ضرورة تلقي لقاح الانفلونزا وبرهنت على ذلك (توفير اللقاح على مستوى الجمهورية) واستمر خطاب وزارة الصحة (في بث أطروحاتها التي تقدم الخدمات للمواطنين، (الكشف المجاني (في كل الوحدات الصحية بالجمهورية) حيث أكدت ان الكشف المبكر يحد من مضاعفات الأعراض المزمنة مثل الفشل الكلوي.

ومن الخدمات الهامة للمواطنين جاءت أطروحة (إطلاق موقع إلكتروني للتسجيل (في مبادرة إنهاء قوائم الانتظار) وذلك لإجراء عمليات جراحية عاجلة للمواطنين الذين لا يستطيعون الانتظار. كما واصلت وزارة الصحة تقديم خطاب الجانب الخدمي للمواطنين من خلال الإعلان عن تدريب وتعيين المواطنين تحت عنوان استعدادات العام الجديد اعلنت وزارة الصحة عبر حسابها عن تدريب وتعيين 149 ألف متدرب للتأكد من سلامة الوجبات الغذائية المقدمة للطلاب، كما (اتخذت إجراءات قوية من شأنها خفض معدلات الوفيات الناجمة عن حوادث الطرق) كما عملت على الاهتمام بالصحة العامة للمواطنين ومتابعة الخدمات ببرامج الصحة النفسية ودلت على ذلك بإطلاق خط ساخن للتواصل مع أطباء الصحة النفسية بالأمانة العامة للصحة النفسية.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة الداخلية عبر تغريداتها المنشورة على حساباتها على تويتر، نجد أن الخطاب أكد على دعم المواطنين والحفاظ على مكتسبات حقوقهم من خلال العديد من الأطروحات لتظهر بشكل متكرر: فنجد إحدى أطروحاتها تتحدث عن (خدمة الإغاثة المرورية) بحجة الحرص على سلامة المواطنين ودفعت بأطروحة أخرى مفادها (ضبط منتجات علاج إدمان غير مرخصة) وذلك للحفاظ على صحة المواطنين.

واستمر خطاب الوزارة (في إظهار حالة الدفاع عن المواطن وحقوقه حيث تناولت أطروحة (ضبط مخزن أدوية بدون ترخيص) مما يبرز دور الوزارة (في ضبط الأدوية مجهولة المصدر وغير مصرح بها، وواصل منتج الخطاب (في نفس المسار التأكيد على تقديم المساعدة للمواطنين حيث، (تقديم إدارة الحماية المدنية المساعدة للمواطن بإمداده بجهاز تنفس صناعي) وذلك (في ظل سقوط العقار الذي يقطن فيه) وظهر هنا الخطاب في العديد من الأطروحات: وعند الانتقال إلى خطاب وزارة التعليم العالي نجده قدم أطروحات تدعم قضية تقديم الخدمات للمواطنين عبر حسابها على منصة تويتر فقدم منتج الخطاب أطروحة (تحويل 24 مشروع بحثي بقيمة 24 مليون جنيه، والإعلان عن ضبط كيانات تدريب غير مرخصة).

ودلل على ذلك بأنه منحة لدعم تكامل أهداف التنمية المستدامة، وواصل الخطاب تقديم خدمات المواطنين عبر أطروحة (إجراء 3 عمليات مياه بيضاء) من أجل تنفيذ مبادرة الرئيس للقضاء على قوائم الانتظار، كما أكدت إحدى الأطروحات على تأهيل معامل الجامعات المصرية للاعتماد الدولي بتكلفة 34 مليون جنيه مصري إلى جانب إعلان كيانات تدريب غير مرخصة)

ومن جهة أخرى، نجد ان الخطاب الذي قدمته وزارة الهجرة أظهر حرص مصر الشديد على أبنائها فأطلقت وزارة الهجرة أطروحة (إعادة البحارة المصريين من قبرص إلى مصر) بالإضافة إلى حصولهم على مستحقاتهم المالية، كما بحثت الوزارة عن إيجاد فرص عمل للمصريين بألمانيا حيث قدمت أطروحة (إدراج مجموعة من العمالة المصرية لشغل وظائف بألمانيا) وبرهنت على ذلك بتعاونها مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي.

وبالانتقال إلى خطاب حساب المجلس الأعلى لحقوق الإنسان على تويتر، نلاحظ تأكيد الخطاب على إظهار المتابعة الحثيثة لما يتم على أرض الواقع (لقاءات مشيرة خطاب رئيسة المجلس القومي لحقوق الإنسان مع وفد من مؤسسة تيرديزوم لمناقشة سبل التعاون) من أجل تحسين ملف حقوق الإنسان (في مصر، كما طرحت تغريدة أخرى (في نفس السياق) لقاءات مشيرة خطاب مع مساعد وزير الخارجية الأمريكي) للنهوض بحقوق الإنسان بالإضافة إلى (مشاركة المجلس القومي لحقوق الإنسان مع جامعة الدول العربية (في جلسة بمؤتمر التسامح والسلام والتنمية المستدامة) من أجل بث روح التسامح والمواطنة.

أما عن خطاب المجلس القومي لحقوق المرأة فلم يغرد سوى لأطروحة واحدة فقط (في قضية خدمة المواطنين وهي اتخاذ الإجراءات العاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره من خلال تنظيم الانبعاثات)

وبالانتقال إلى منظمة يونيسيف مصر، نجد أن الخطاب الذي أنتجته على حسابها عبر تويتر قد قدم أطروحة واحدة فقط تساهم (في دعم المواطنة وهي أطروحة (إقامة معرضاً عن قضية تغير المناخ) وقد ضم المعرض 200 لوحة فنية. أطروحة بث التوعية لدى المواطنين

وعند الحديث عن الخطاب الذي يتضمن بث التوعية للمواطنين تبرز وزارة الصحة مرة أخرى (في أكثر الوزارات إنتاجاً لخطاب التوعية للمواطنين حيث أنتجت 11 خطاباً لتوعية المواطنين (في شتى مجالات الصحة ومنها أطروحة: (التلوث والبلاستيك يؤثران بشكل مباشر على تغير المناخ)

وقد برهنت على ذلك من خلال إطلاق حملة للتوعية بمخاطر التلوث والبلاستيك وربطه بصحة الإنسان وكذلك التوعية بأضرار التدخين حيث وصف الخطاب المدخن بأنه (يضر بصحته وبالغير)

وبالانتقال إلى الخطاب الذي أنتجته وزارة الداخلية لتقديم التوعية للمواطنين نجد ان العديد من الأطروحات ساهمت (في ذلك حيث قدمت إدارة مكافحة المخدرات (المخاطر لتعاطى المواد المخدرة) كما دحضت أطروحة (شائعة حدوث انفجار قنبلة الشيخ زايد) وذلك من أجل تهدئة وطمأنة المواطنين كما أثارت أطروحة (حملة التبرع بالدم) الدور الإنساني للمتبرعين (في إنقاذ حياة الآخرين).

وبتحليل خطاب وزارة الأوقاف المنشور عبر حسابها على تويتر نجد أن الوزارة قدمت العديد من الأطروحات التي تنشر التوعية للمواطنين، في أطروحة (إطلاق مجالس الإفتاء بالمساجد) يبرز كاتب الخطاب دور الأوقاف (في نشر الفكر الوسطى وتصحيح المفاهيم الخاطئة فيما يتعلق بالفتوى والفقهاء) وتحت عنوان (ضرورة الوعي الوطني ومصالحه) أقامت وزارة الأوقاف ندوات عن الولاء والانتماء وكذلك تحت عنوان (مصالح الأوطان من مقاصد الأديان) عملت الوزارة على دعم برامج وأنشطة الوعي بالأوطان من خلال الندوات ونشر الوعي بين المواطنين.

ثانياً قضية تأهيل الشباب

يتناول الباحثون (في هذه القضية خطاب الوزارات والمنظمات محل الدراسة المنشور على حساباتهم عبر تويتر وذلك خلال أطروحتين أساسيتين هما تقديم الخدمات وبث التوعية.

١- تقديم الخدمات:

بتحليل الخطاب المقدم من الوزارات والمنظمات نجد ان أكثر الوزارات اهتماماً بتقديم الخدمات المنشورة عبر منصتها

على تويتر، وزارة القوى العاملة حيث عملت على إيجاد فرص عمل للشباب (وزارة القوى العاملة تعلن عن فرص عمل جديدة للشباب بمشروع الضبعة النووية وما أنتجته أطروحتها أيضا عن توظيف الشباب). (وزارة القوى العاملة تنظم ملتقى توظيف يوفر 3 آلاف فرصة عمل بالقطاع الخاص) كما أكد خطاب الوزارة على الحفاظ على حقوق العمال (في أطروحتها). (مكاتب التمثيل العمالي (في إيطاليا والسعودية ولبنان تسترد حقوق عمال مصريين (في الخارج) هذا على جانب التوظيف، كما أن الوزارة أنتجت خطابًا عبر منصفها على تويتر بتقديم خدمات التدريب للشباب (في العديد من الأطروحات ومنها: دورات تدريبية على ست مهن (في أسيوط) وكذلك (تنسيق وتعاون بين القوى العاملة وبرنامج الأغذية العالمي (في التدريب المهني بالأقصر) بالإضافة إلى (وزير القوى العاملة يتفقد وحدات التدريب المهني المتنقلة).

وبالانتقال إلى خطاب وزارة التعليم العالي نجدها قدمت العديد من الأطروحات التي تدعم قضية تأهيل الشباب ومنها (تدريبات الطلاب العملي (في المصانع والهيئات الصناعية) وتقديم ورشة عمل بعنوان حلول علمية للحفاظ على البيئة) استعدادًا لمؤتمر المناخ العالمي.

كما استعرض خطاب وزارة التعليم العالي (إنجاز الجامعات المصرية) والحجة (في ذلك محو أمية 395 ألف مواطن خلال عام، ودفعت أطروحة أخرى (في التأكيد على دور الوزراء (في تقديم الخدمات للشباب (الدعم اللامحدود لإنشاء الجامعات التكنولوجية) وذلك بحجة تلبية احتياجات سوق العمل، وجدير بالذكر، سكوت وزارة الشباب والرياضة عن دعم الشباب وكانت معظم أطروحاتها مقدمة للأطراف الأخرى حيث افتقرت أطروحات وزارة الشباب والرياضة المقدمة عبر منصفها على تويتر إلى تغطية قضايا الشباب حيث حصلت قضية دعم الشباب على أطروحتين فقط من إجمالي 112 أطروحة على منصفها وهو على العكس التام من منظمة يونيسيف مصر حيث قدمت العديد من الأطروحات التي تدعم قضايا الشباب وخاصة تقديم الخدمات ومنها زيارة مركز شباب الشيخ زايد بالإسماعيلية من أجل الاستماع للأفكار والحلول المبتكرة التي قدمها الشباب للمناخ وكذلك مشاركة الشباب (في مؤتمر صحفي من أجل التفاعل مع الشباب) وغير ذلك من الكثير من الأطروحات.

ثانياً: أطروحة بث التوعية لدى الشباب

بالرجوع إلى الخطاب الموجه من الوزارات والمنظمات قيد الدراسة إلى الشباب عبر تويتر نجد أنه لم يهتم بتقديم التوعية للشباب سوى منظمة يونيسيف مصر، في حين غابت الوزارة المعنية بخدمة الشباب عن تقديم أي أطروحة تتضمن بث الوعي للشباب وأهم تلك الوزارات هي وزارة الشباب والرياضة ووزارة التعليم العالي. وتحليل خطاب منظمة يونيسيف مصر نجدها قدمت العديد من الأطروحات التي تكشف عن اهتمامها بتوعية الشباب في كافة المجالات، منها على سبيل المثال أطروحة (قافلة تلف مصر لتوعية الشباب بقضايا المناخ)، وكذلك تنظيم (مؤتمر الشباب المحلي للمناخ في مصر بالجامعة الأمريكية)، وأطروحة أخرى عن (محاكاة الطبيعة) التي استضافت

فيها بطله مصر في ألعاب القوى للتحدث عن مفهوم محاكاة الطبيعة وكذلك تحت عنوان (مشاركة اليونيسيف في مؤتمر الشباب) أكد خطاب المنظمة على سماع صوت الشباب وتوصيله لصناع القرار في القمة التي تستضيفها مصر، كما تضمن خطاب المنظمة عبر منصة تويتر (إقامة معرضاً عن قضية تغير المناخ) وذلك للتوعية بأهمية القضية بين الشباب، وواصل خطاب المنظمة بنشر التوعية بين الشباب بقضايا المناخ وذلك في أطروحتها (زيارة مركز شباب الشيخ زايد للاستماع للأفكار والحلول المبتكرة التي يقدمها الشباب)، وغيرهم العديد من الأطروحات التي كانت تحمل نفس السياق.

ثالثاً: أطروحة تعزيز دور المرأة

تناول الباحثون في هذه الجزئية من تحليل خطاب الأطروحات التي تتناول دور المرأة المصرية وكيفية تعزيز هذا الدور، وقد تبين هذا الدور من خلال مسارين هما تقديم الخدمات للمرأة لتعزيز دورها، وبث التوعية بدورها في المجالات المختلفة، ومن اللافت للنظر أنه وبالرغم من الدور المحوري للمرأة إلا أنه لم يتناول هذا الدور إلا وزارة الصحة والمجلس القومي لحقوق المرأة، وهي كالتالي:

١- تقديم الخدمات لتعزيز دور المرأة

دعم هذا المنحى خطاب المجلس القومي للمرأة المنشور عبر حسابه على تويتر العديد من الأطروحات ومنها ما أثارتها أطروحة (استضافة فعاليات مؤتمر الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة بشأن تغيير المناخ)، وأطروحة (مشاركة المجلس القومي للمرأة في حفل تخرج دفعة جديدة من أكاديمية الشرطة من الفتيات)، وقد دفع منتج الخطاب ذلك بجمله من الحجج ومنها المساهمة في تمكين المرأة والمرأة المصرية تدافع عن الشعب والوطن، والدفاع عن المجتمع وحماية الشعب.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة الصحة المنتج عبر حسابها على تويتر نجد أنه أيضاً أبرزت الوزارة دعمها للمرأة وذلك من خلال أطروحة (مبادرة دعم صحة المرأة للكشف المبكر عن سرطان الثدي) وأرفقت ذلك بتوفير علاج مجاني للمرأة المصابة.

٢- بث التوعية بدور المرأة

أما عن أطروحة بث التوعية بدور المرأة فنجد أن النصيب الأكبر للتوعية بالمرأة ودورها هو الخطاب المنشور على حساب المجلس القومي للمرأة، ومن أهم تلك الأطروحات، الأطروحة التي أبرزت الانجاز الرياضي في بطولة بارما الدولية للاعبة ميار شريف وتهنئة لاعبة في المجلس القومي للمرأة على تنويعها في البطولة.

أما أطروحة (التصدي الفعال لتغير المناخ) فقد حرص منتج الخطاب على ربط دور المرأة واشتراكها في المؤتمر بالتأكيد على المساواة بين الجنسين وضرورة تمكين المرأة في مجالات الاستجابة والسياسات ذات الصلة في مؤتمر الأطراف، والتدليل على ذلك بأن (المرأة في صميم صنع وتنفيذ السياسات البيئية).

وعلى جانب آخر تناولت أطروحة (الاحتفال بالمرأة الريفية في اليوم العالمي للمرأة الريفية) وأكد منتج الخطاب بأن نسبة المرأة الريفية حازت على الجانب الأكبر في القوى العاملة الزراعية، وأكد منتج الخطاب أن المرأة المصرية هي (رمز الخير والسعادة والحياة).

ومن ناحية أخرى تناولت أطروحة (تحقيق الانتقال البيئي العادل) تسليط الضوء على المشاركة الفعالة لقيادات المرأة في قمة المناخ، كما أكد منتج الخطاب مرة أخرى على تعزيز مفهوم المساواة بين الجنسين.

ومما سبق نجد أن المجلس القومي لحقوق المرأة كان من أكثر منتجي الخطاب تأكيداً على دور المرأة المصرية، وكان الأكثر نشاطاً وفعالية في إبراز هذا الدور والأكثر ثراءً في بث التوعية عبر حسابه على تويتر.

رابعاً: أطروحة حق الطفل

قام الباحثون بتحليل خطاب عينة الدراسة بشأن قضية حق الطفل، وجد الباحثون من خلال التحليل أن الحساب الأكثر ثراءً في تناول قضايا الطفل هو حساب يونيسيف مصر على تويتر وتلاه بفارق وزارة الصحة، فالمجلس القومي لحقوق الإنسان، وذلك من خلال أطروحتين هما:

١- تقديم الخدمات لرعاية الطفولة

بتحليل خطاب منظمة اليونيسيف مصر المنشور على حسابها على تويتر نجدها قدمت العديد من الأطروحات الخاصة بقضايا الطفل ورعايته قدم خطاب منظمة اليونيسيف مصر يؤيد ويدعم قضايا الطفولة ونلمس ذلك من عدة أطروحات منها (عمل تقرير جدوى دعم جهات العمل لخدمات رعاية الطفولة في مصر) وذلك بتشجيع أصحاب الأعمال المصريين على الاستثمار في خدمة ورعاية الأطفال من ذوي الهمم.

وواصلت اليونيسيف في تقديم خطاب يدعم حقوق الأطفال ولكن في منحى آخر وهو في مجال الصحة وذلك في أطروحة (مصر خالية من شلل الأطفال) وذلك في مناسبة اليوم العالمي لشلل الأطفال.

وفي مسار آخر بثت اليونيسيف مصر خطاباً يدعم قضية حقوق الطفل وهو منحى المناخ دعم ذلك أطروحة (التغيرات الجذرية في المناخ ستترك آثاراً سلبية ونوع من الكراهية في مصر) وأكدت على ذلك من خلال التخويف من خطاب الكراهية وضرورة مساعدة الأطفال في التكيف مع المناخ وتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

وما زال منتج الخطاب لمنظمة اليونيسيف ينتج خطاب يدعم به قضايا الطفولة المختلفة، وعلى صعيد الاهتمام بالأطفال فاقدى الأهل قدم أطروحة (مشروع الرعاية البديلة) ليقدم دراسة لحماية الأطفال الذين حرموا من الأهل ورعايتهم وسد احتياجاتهم.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة الصحة المنشور عبر حسابها على تويتر نجدها قدمت أطروحة لخدمة الأطفال من طلاب المدارس تحت عنوان (استعدادات العام الدراسي الجديد والفحص الظاهري للوجبات المدرسية) وذلك بحجة التأكد من سلامة الوجبات المقدمة للطلاب.

٢- بث التوعية بقضايا الطفل وحقوقه

وعن أطروحة بث التوعية بقضايا الطفل وحقوقه نجد أن منظمة اليونيسيف في مصر دقت جرس الانذار عبر أطروحتها (5.3 مليون طفل مصري يتعرضون لموجة حر شديدة) ولا بد من التحرك لتدارك خطورة ارتفاع درجات الحرارة على الأطفال.

وبالانتقال لخطاب وزارة الصحة والسكان على صفحتها على تويتر نجدها قدمت أطروحة للتوعية بسبل حماية الطفل وتوفير حياة كريمة له، وذلك تحت عنوان (الأطفال رزق وليس وسيلة للترزق) يدعو منتج الخطاب خلاله بضرورة الاهتمام بالطفل من خلال مبادرات حياة كريمة.

وعن خطاب المجلس القومي لحقوق الإنسان فنجد قدم خطاب يساهم خلاله في بث التوعية بزواج الأطفال حيث أقام ورشة عمل لإظهار قضية زواج الأطفال وانعكاساتها على تمتع الأطفال بحقوقهم وهو ما يمثل انتهاكا لهم وبالتالي انتهاكا لحقوق الإنسان.

خامسا: قضايا رعاية كبار السن وذوي الهمم

على الرغم من أهمية هاتين القضيتين إلا أنهما حصلا على المركز الأخير في اهتمام الوزارات والمنظمات لهما عبر حساباتهم على منصة تويتر، واقتصر التناول الإعلامي لهما على ثلاثة حسابات فقط هم وزارة الداخلية ووزارة الشباب والرياضة ووزارة الصحة والسكان، وكان ذلك عبر أطروحتين هما تقديم الخدمات لهاتين الفئتين، وأطروحة بث التوعية لهم، وذلك كما يلي:

١- تقديم الخدمات لكبار السن وذوي الهمم

تمثلت الأطروحات المقدمة على حساب وزارة الداخلية على تويتر في مسارين الأول كبار السن وذلك خلال أطروحة (زيارة عدد من كبار السن من نزلاء دور الرعاية بالمحافظات) وذلك في إطار مبادرة رد الجميل، وقدم منتج الخطاب الحجة على ذلك بتعزيز روح وفكر المشاركة بين الشرطة والمواطنين. أما المسار الثاني قدم منتج الخطاب أطروحة تدل على اهتمام الوزارة بدعم ذوي الإعاقات البصرية وهي (زيارة عدد من مدارس ذوي الإعاقات البصرية) وقدم منتج الخطاب حجة هذا الاهتمام بتقديم دليل خدمات شرطية بطريقة برايل لذوي الإعاقات البصرية.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة الشباب والرياضة عبر حساباتهم على تويتر نجدها قدمت أطروحتين الأولى (د. أشرف صبحي يشهد فعاليات الجلسة الافتتاحية للجمعية العمومية للاتحاد العربي لرياضات الفئات الخاصة)، والثانية (زيارة مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم)، وذلك بحجة تفقد مراكز التخاطب وتنمية المهارات ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة.

٢- بحث التوعية لكبار السن وذوي الهمم

لم تجد الدراسة سوى أطروحة واحدة فقط من كل أطروحات عينة الدراسة التي تعمل على ذلك وكانت منشورة على حساب وزارة الصحة والسكان على تويتر بعنوان (إطلاق حملة للتوعية بالعبادات الغذائية الصحية لكبار السن) وذلك من خلال إطلاق عيادات خاصة ببرنامج الرعاية الصحية لكبار السن.

الأطر المرجعية وكيفية توظيفها كما يعكسها خطاب الوزارات والمنظمات قيد الدراسة المنشور عبر حساب تويتر

قام الباحثون في هذا الجزء برصد وتحليل الأطر المرجعية التي استخدمها خطاب صفحات الدراسة على تويتر والتي تنتمي لوزارات ومنظمات قيد الدراسة، وذلك في إطار طرحهم لقضايا الدراسة. اتضح من خلال التحليل وجود مجموعة من الأطر المتباينة التي انطلق منها خطاب مؤسسات الدراسة كما هو موضح بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) الأطر المرجعية كما يعكسها خطاب الوزارات والمنظمات قيد الدراسة

الإجمالي	الصراع		المسؤولية		المبادئ الأخلاقية		النتائج الاقتصادية		المحدد بقضية		الاستراتيجية		الاهتمامات الإنسانية		الإطار الوزارة	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	33	3.0	1	9.1	3	3.0	1	6.1	2	-	-	21.2	7	57.6	19	الداخلية
100	3	-	-	-	-	33.4	1	-	-	-	-	33.3	1	33.3	1	الخارجية
100	21	-	-	-	-	4.8	1	9.5	2	66.6	14	4.8	1	14.3	3	القوى العاملة
100	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	1	-	-	التضامن
100	12	-	-	-	-	-	-	16.6	2	41.7	5	8.3	1	33.4	4	الشباب والرياضة
100	10	-	-	-	-	-	-	70.0	7	20.0	2	10.0	1	-	-	التعاون الدولي
100	41	-	-	-	-	-	-	4.9	2	7.3	3	29.3	12	58.5	24	الصحة
100	9	22.2	2	-	-	44.5	4	-	-	11.1	1	-	-	22.2	2	الأوقاف
100	3	-	-	-	-	-	-	-	-	66.7	2	-	-	33.3	1	العدل
100	22	4.6	1	27.3	6	9.0	2	13.6	3	9.0	2	31.9	7	4.6	1	التعليم العالي
100	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0	1	75.0	3	الثقافة
100	16	-	-	6.2	1	12.5	2	31.3	5	-	-	18.8	3	31.2	5	الهجرة
100	9	-	-	-	-	33.4	3	-	-	-	-	-	-	66.6	6	حقوق الإنسان
100	12	-	-	16.7	2	16.7	2	16.6	2	25.0	3	25.0	3	-	-	حقوق المرأة
100	20	5.0	1	10.0	2	-	-	15.0	3	35.0	7	10.0	2	25.0	5	يونسيف مصر
100	216	2.3	5	6.5	14	7.5	16	12.9	28	18.0	39	18.5	40	34.3	74	الإجمالي

ووفقا لنتائج الجدول السابق جدول رقم (3) يتضح أن إجمالي تكرار الأطر المستخدمة بلغ (216) تكرار موزعين على سبع أطر بالترتيب التالي:

- إطار الاهتمامات الإنسانية.
- الإطار الاستراتيجي.
- الإطار المحدد بقضية.
- إطار النتائج الاقتصادية.
- إطار المبادئ الأخلاقية.
- إطار المسؤولية.
- وأخيرا إطار الصراع.

أولا: إطار الاهتمامات الإنسانية

استحوذ إطار الاهتمامات الإنسانية على (74) تكرار من بين (216) تكرار وهو ما يؤكد على أهمية الإطار الإنساني، حيث عمد منتج الخطاب إلى صياغة التغريدات في قالب ذو نزعة عاطفية مؤثرة يتناول فيها الأحداث في سياقاتها الإنسانية والعاطفية العامة.

حيث انطلق خطاب وزارة الصحة المنشور عبر حسابها على تويتر من إطار الاهتمامات الإنسانية في أطروحة (إطلاق قوافل طبية في 8 محافظات مصرية) وذلك لتوفير حياة كريمة، وانطلقت أطروحة أخرى لنفس المصدر من نفس الإطار (الكشف المبكر يحمي من مضاعفات الأمراض المزمنة) ومن نفس الإطار أيضا انطلقت أطروحة (الأطفال رزق وليس وسيلة للترزق) بأن الهدف هو حماية الطفل وتوفير حياة كريمة له، واستعانت وزارة الصحة في تغريداتها بالإطار نفسه في أطروحة (الفحص الظاهري للوجبات المدرسية) من أجل سلامة الطلاب.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة الداخلية نجد أن منتج الخطاب قد قدم أكثر من نصف أطروحته من إطار الاهتمامات الإنسانية، وعلى سبيل المثال فقد انطلقت إحدى الأطروحات بعنوان (خدمة الإغاثة المرورية) من منطلق حرصا على سلامة المواطنين، وكذلك انطلقت أطروحة (سقوط العقار) من الإطار الإنساني حيث وظفه منتج الخطاب بقوله لتقديم المساعدة للمواطن وإمداده بجهاز تنفس صناعي، وواصل منتج الخطاب تقديمه الأطروحات انطلاقا من إطار الاهتمامات الإنسانية وذلك كما في أطروحة (تفعيل استخدام التكنولوجيا الحديثة) وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات.

وانطلق خطاب وزارة الخارجية أيضا في أطروحة (اتخاذ إجراءات في الجوازات) من إطار الاهتمامات الإنسانية حيث دلل على ذلك بما يتماشى مع احترام حقوق الإنسان ولتسهيل الحصول على الخدمات. وكذلك انطلقت أطروحة (الاحتفال بمناسبة المولد النبوي الشريف في مراكز الإصلاح والتأهيل) بهدف تحقيق الأمن والاستقرار للوطن.

ثانياً: إطار الاستراتيجية

حصل الإطار الاستراتيجي على المركز الثاني من إجمالي الأطر حيث انطلق منتج الخطاب من هذا الإطار ليربط الأحداث ويراها في سياقها الاستراتيجي المؤثر على أمن الدولة القومي، بما يتلاءم مع مضمون الأطروحات المنشورة عبر تغريدات تويتر على حساباتهم.

وانطلق منتج خطاب وزارة الصحة والسكان من الإطار الاستراتيجي في أطروحة (شائعة نقص أدوية الأورام) من أن الدولة تعمل على توطين صناعة الأدوية الحيوية، وأنه يوجد مخزون استراتيجي من أدوية الأورام في مصر. وكذلك انطلق خطاب وزارة الصحة والسكان من الإطار الاستراتيجي في أطروحة (إطلاق خط ساخن للتواصل مع أطباء الصحة النفسية) وإظهار النفوذ والسيطرة على الموقف بكل قوة.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة الداخلية نجدها لجأت إلى الإطار الاستراتيجي في الانطلاق من أطروحاتها بعد إطار الاهتمامات الإنسانية مباشرة، وقد اتضح ذلك جلياً من عدة أطروحات منها:

انطلاق أطروحة (ضبط 24 قطعة سلاح ناري في 6 قضايا مخدرات) وذلك من أجل استتباب الأمن في البلاد. كما انطلقت أطروحة (ورشة عمل تدريبية لطلاب الجامعات) من الإطار ذاته ألا وهو الإطار الاستراتيجي وذلك بتدليل منتج الخطاب لمواجهة مخططات اسقاط الدولة.

وانطلقت أطروحة (مكافحة الاستيلاء على أموال المواطنين) لمواجهة جرائم النصب والاحتيال عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وهو نفس الإطار الذي انطلقت منه أيضاً أطروحة (جرائم الاحتيال الإلكتروني) وذلك في إطار إشعار المواطنين بالأمن والأمان.

ثالثاً الإطار المحدد بقضية:

استعان خطاب الوزارات والمنظمات قيد الدراسة على حساباتهم بتويتر بالإطار المحدد بقضية في المركز الثالث، حيث يتم التركيز على قضية ما من قضايا الدراسة، أو أحد أطروحاتها أو جوانبها لتقديم عناصر الحدث وتداعياته. وتحليل التغريدات المنشورة على حساب وزارة القوى العاملة المصرية نجد انطلاق ما يقرب من نصف تغريداتها من الإطار المحدد بقضية، وقد ظهر هذا جلياً في عدد من الأطروحات الخاصة بتدريب الشباب وإيجاد فرص عمل لهم، ومثال ذلك ما نشر في أطروحة (دورات تدريبية لست مهن بأسبوت) وكذلك أطروحة (تنسيق وتعاون بين القوى العاملة وبرنامج الأغذية العالمي)، وهو ما انطلقت منه أيضاً أطروحات فرص العمل للشباب ومنها أطروحة تعلن عن فرص عمل جديدة للشباب بمشروع محطة الضبعة النووية، وكذلك أطروحة تعلن عن ملتقى توظيف 3 آلاف فرصة عمل بالنظام الخاص وأطروحة (مديرية القوى العاملة بقنا تسلم 53 عقد عمل للفتيات)، وغيرها العديد من الأطروحات التي انطلقت من إطار محدد بقضية ما من قضايا الدراسة أو إحدى أطروحاتها.

رابعاً إطار النتائج الاقتصادية:

تفسر الأطروحات المنطلقة من إطار النتائج الاقتصادية الوقائع في سياق ما ينتج عن الأحداث والفاعليات من عائد

اقتصادي على الأفراد والمجتمع أو الدولة، كما تضمن الرسالة الإعلامية المنشورة عبر حساباتها على تويتر ارتباط مصالحهم بهذه الأحداث، ويظهر ذلك فيما يلي:

جاء الخطاب المنشور على حساب وزارة التعاون الدولي على تويتر منطلقاً من إطار النتائج الاقتصادية في المركز الأول بالنسبة لها وما يؤكد ذلك ما جاء في أطروحة (مناقشة تعزيز التعاون الثنائي بين مصر وسنغافورة) حيث انطلقت تلك الأطروحة من إطار النتائج الاقتصادية بقولها توسيع التمويل المختلط لتحفيز التحول الأخضر، وهو نفس الإطار الذي انطلقت منه أطروحة (جلسة نقاشية حول الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص في سنغافورة) حيث أكد منتج الخطاب على تعزيز التمويلات التنموية واستمر منتج الخطاب في توظيف إطار النتائج الاقتصادية لدعم القضايا التي يتناولها، فوجد أطروحة (لقاء بين وزارة التعاون الدولي ورئيس الاستثمار) تنطلق من إطار النتائج الاقتصادية حيث تؤكد على سبل تحفيز المشاركة من خلال التمويل المبكر وواصل الخطاب انطلاقه من الإطار الاقتصادي في أطروحة (400 مليون دولار من البنك الدولي) لمواصلة جهود تطوير البنية التحتية.

وانطلق خطاب وزارة التعاون الدولي أيضاً من إطار النتائج الاقتصادية في أطروحة برنامج الإسكان الوطني في مصر بأن مشروع البنك الدولي يعمل على إفادة 40 ألف من الأسر ذات الدخل المحدود.

وبالانتقال إلى خطاب وزارة التعليم العالي نجده انطلق في العديد من الأطروحات من إطار النتائج الاقتصادية ومن تلك الأطروحات (نفي شائعة منع طلاب من دخول الحرم الجامعي) والتي انطلق فيها منتج الخطاب من الإطار الاقتصادي، حيث أكد على أحقية الطلاب الحضور لكلياتهم دون دفع المصروفات، بالإضافة إلى تخصيص ميزانية لمكاتب رعاية الشباب لسداد مصروفات الطلاب المتعثرين.

خامساً إطار المبادئ الأخلاقية:

انطلقت بعض الأطروحات من إطار المبادئ الأخلاقية، حيث يتم عرض الوقائع في الإطار القيمي والأخلاقي للمجتمع، وخاطب المعتقدات الراسخة لديه، وبالطبع فإن وزارة الأوقاف هي أكثر من انطلقت أطروحاتها من إطار المبادئ الأخلاقية وذلك يرجع لطبيعة الوزارة وخلفياتها الدينية حيث العلاقة الوثيقة بين الدين والأخلاق. ومثال هذه الأطروحات (إطلاق مجالس الإفتاء بالمساجد بقيادة علماء وواعظات متميزات) وقد انطلقت من التأكيد على دور الأوقاف في نشر الفكر الوسطي وتصحيح المفاهيم الخاطئة. وكذلك أطروحة إكرام السائح والتي أكدت على أن إكرام الضيف من مكارم الأخلاق والسائح ضيف كريم. وانطلقت أيضاً أطروحة الشيخ محمد عيد الكيلاني رئيساً لإدارة المركزية لشؤون الأوقاف وانطلقت الأطروحة من التقدير لإخلاص الشيخ وتفانيه في العمل.

وبالانتقال إلى خطاب المجلس القومي لحقوق الإنسان نجده وظف أيضاً إطار المبادئ الأخلاقية في ثلث أطروحاته وللتدليل على هذا، انطلقت أطروحة (جلسة بجامعة الدول العربية) أكدت فيها على التسامح والسلام والتنمية

المستدامة بدعم من جهود المواطنة، وانتقل منتج الخطاب لتوظيف إطار المبادئ الأخلاقية في مجال آخر وهو زواج الأطفال حيث أكد أنه انتهاك لحقوق الأطفال وله انعكاسات سلبية عليهم.

سادساً إطار المسؤولية:

حيث يرى منتج الخطاب هنا أنه المسؤول عن بعض الأحداث، وإدراكه لدوره المسؤول، وهوما تناوله منتج خطاب وزارة التعليم العالي في أطروحة (تغيرات المناخ وتكنولوجيات مبتكرة) من إطار المسؤولية، حيث البحث عن حلول إدراكاً للدور المسؤول من وزارة التعليم العالي وبالانتقال إلى صفحة وزارة الداخلية، نجد أن منتج الخطاب استعان بإطار المسؤولية لتوظيفه في بعض القضايا المنشورة مثل أطروحة (ابتزاز فتاة مادياً عبر الواتس آب) وانطلق منتج الخطاب من إدراك المسؤولية وتحديد مرتكب الواقعة.

سابعاً إطار الصراع:

وجاء في المركز الأخير من حيث الأطر، حيث لم تعتمد عليه وزارات ومنظمات الدراسة سوى في خمس أطروحات فقط، اثنان منهم وظفتهم وزارة الأوقاف ولم توظفه وزارة الداخلية سوى في أطروحة واحدة فقط. ومن الأطروحات التي انطلق منها منتج الخطاب من إطار الصراع أطروحة (كشف مخططات دعاة الهدم واجب شرعي)، حيث وظف منتج الخطاب هذا الإطار في التأكيد على الحفاظ على الوطن، بأن غض الطرف عن دعاة الهدم وإفسادهم جريمة في حق الوطن. كما انطلقت من إطار الصراع أطروحة (إطلاق مبادرة حق الوطن بالتعاون مع قادة وخبراء الإعلام)، ووظف منتج الخطاب فيها إطار الصراع بقوله التعاون بين الإعلام والدعوة من أجل نشر الوعي والحفاظ على الوطن.

الخلاصة ومناقشة النتائج

تناول هذا الجزء من الدراسة تحليل خطاب الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية، فيما يخص قضايا قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان على وسائل التواصل الاجتماعي وتحديدًا على تويتر، وعن طريق المسح الشامل للصفحات الرسمية للوزارات والمنظمات من بداية شهر أكتوبر إلى 31 أكتوبر 2022، تبين للباحثين بوضوح انبثاق خمسة قضايا أساسية ساهمت في تدعيم قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان، وهم على التوالي: قضية دعم المواطنين، قضية تأهيل الشباب، قضية تعزيز دور المرأة، قضية حقوق الطفل، وقضية العناية بكبار السن وذوى الهمم. هذا وقد بلغت المادة المنشورة 216 تغريدة على الصفحات الرسمية للوزارات والمنظمات قيد الدراسة، خلال فترة الدراسة.

وقد توصل الباحثون إلى النتائج التالية:

تباين ثراء الإنتاج عبر التغريدات للوزارات والمنظمات في الوقت الذي انتجت فيه وزارة الصحة 41 تغريدة في فترة

الدراسة أي بمعدل أكثر من تغريدة في اليوم الواحد، نجد أن وزارة التضامن لم تصدر سوى تغريدة واحدة طوال فترة الدراسة، هذا وقد تباينت الوزارات والمنظمات ما بين ذلك.

فوزارة الصحة والسكان كانت الأكثر نشاطاً تلاها وزارة الخارجية فالتعليم العالي ثم القوى العاملة حيث كانوا الأكثر حرصاً على تقديم قيم المواطنة والتوعية بحقوق المواطن على صفحاتهم.

أما على مستوى القضايا، فقد احتلت قضية دعم المواطنين المركز الأول من التكرارات وهو ما يعكس اهتمامات الوزارات بكافة المواطنين في المقام الأول وتوجيه الخطاب للشعب كافة، في حين أن منظمة حقوق المرأة ويونيسيف مصر لم يصدرتا سوى أطروحة واحدة فقط لدعم المواطنين.

حازت على المرتبة الثانية قضية تأهيل الشباب وذلك حيث حصلت على 45 تكراراً ما بين 260 لكنها جاءت في المرتبة الأولى لدى وزارة القوى العاملة، يونيسيف مصر.

أما قضية تعزيز دور المرأة فقد احتل المرتبة الثالثة على مستوى القضايا في كل الوزارات بينما احتلت المرتبة الأولى على صفحة المجلس القومي للمرأة وهو ما يتفق مع طبيعة المجلس وأهدافه. ثم جاءت قضية حقوق الطفل والتي تناولتها بكثافة منظمة يونيسيف مصر وتلتها وزارة الصحة والسكان. أما فئة كبار السن وذوي الهمم فقد حصلت على المركز الأخير بالرغم من أهمية هاتين الفئتين وقدرتهم على تحويل الواقع عند الاندماج مع المجتمع.

جدير بالذكر أن كل الوزارات والهيئات محل الدراسة قد تناولت قضاياها من خلال أطروحتين رئيسيتين وهما:

تقديم الخدمات ونشر التوعية وذلك في قضايا الدراسة الخمسة، وعن الوزارات الأكثر نشاطاً عبر حساباتهم على تويتر هما وزارة الصحة والسكان ووزارة الداخلية نجدهم قدموا العديد من مواد الخطاب المنشورة على صفحاتهم تنوه فيها عن الخدمات الكثيرة التي تقدمها للمواطنين. وكذلك جزء من المواد المنشورة خاص بالتوعية وذلك عن طريق تنظيم المؤتمرات وعمل الندوات ونشر التغريدات التي تسهم في توعية المواطن المرأة والشباب والأطفال وكبار السن وكذلك أصحاب الهمم.

أما عن الأطر المرجعية التي وظفتها الصفحات الرسمية للوزارات والمنظمات الحقوقية لتقديم قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان عبر تويتر، فقد اتضح من خلال التحليل استعانة عينة الدراسة بسبعة أطر وتكرارهم 216 تكراراً وحاز على المرتبة الأولى إطار الاهتمامات الإنسانية حيث انطلق منتج الخطاب من التأثير على العواطف وربط التغريدة بالسياق الإنساني.

وقد تباين منتجي خطاب صفحات الدراسة في انطلاقهم من أطر مختلفة، ففي الوقت الذي انطلقت معظم أطروحات وزارة الصحة ووزارة الداخلية من الاهتمامات الإنسانية، نجد أن وزارة القوى العاملة انطلقت من الإطار المحدد بقضية،

في حين انطلقت معظم أطروحات وزارة التعاون الدولي من إطار النتائج الاقتصادية وانطلقت وزارة الأوقاف من إطار المبادئ الأخلاقية.

لم يتطرق الباحثون إلى القوى الفاعلة لأنها جميعاً تقود إلى منتجي خطابها وكانت كل الأدوار منسوبة إليهم أدواراً إيجابية.

توصيات الدراسة

١. تفعيل الوزارات والهيئات لمحتوى صفحاتهم على شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الوعي بمفاهيم المواطنة وتنمية الانتماء لدى الشباب.

٢. ضرورة اهتمام كل الوزارات والهيئات بقضايا المرأة والطفل وكبار السن.

٣. ضرورة اهتمام كل الوزارات والهيئات بالاستناد إلى أطر المبادئ الأخلاقية والمسؤولية.

٤. توجيه الباحثين لعمل مزيد من الدراسات حول تحليل خطاب الصفحات الرسمية لدراسة قضايا مختلفة.

٥. تنظيم دورات تدريبية للقائمين بالاتصال داخل الوزارات والهيئات لتدريبهم على كيفية توظيف صفحات التواصل الاجتماعي بما يخدم الصالح العام.

٦. الاهتمام بتصميم حملات التوعية لدى كل وزارة وخاصة في الأماكن الريفية التي تكثر فيها العادات الضارة واستخدام أساليب اتصالية تتناسب مع كافة المجتمعات.

٧. بحث لإجراء دراسات حول دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل معارف الجمهور وتعزيز مفهوم المواطنة لديهم.

٨. تمكين الشباب من أدوار تمكنهم كمواطنين يتمتعون بحقوق وطاقات للتأثير على مسار حياتهم ومجتمعهم.

٩. تبني مشروعات تهدف لتعزيز قيم المواطنة بمجموعة من الأهداف ذات طبيعة مستمرة.

المراجع:

1- Baranowski, K. (2022). Social media and civic space: How social networks impact human rights, national human rights institutions, and non-governmental organizations (Order No. 29261937). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global.

2- Thelal Iqab Oweis, The role of social media in promoting citizenship values of international students during the COVID-19 global health crisis, International Journal Of Human Rights In Healthcare, Vol. 15 No. 2 2022, Pp. 177-187

3- Noor Banu Mahadir, Nur Hidayah Baharudin, Nurul Nadia Ibrahim, Digital citizenship skills among undergraduate students in Malaysia: A preliminary study, International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)Vol. 10, No. 3, September 2021, pp. 835~844 ISSN: 2252-8822, DOI: 10.11591/ijere.v10i3.21277

4- Romero a.*, Joaquim Filipe Ferraz Esteves Araujo b,1, 'Angel Tejada a, Yolanda Ramirez, E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities, Technology in society 70 (2022), available at: www.elsevier.com/locate/techsoc

- 5- Sheshadri Chatterjee and Sreenivasulu N.S. and Zahid Hussain, Evolution of artificial intelligence and its impact on human rights: from sociolegal perspective, *International Journal of Law and Management*, Vol. 64 No. 2, 2022, pp. 184-205
- 6- Lin, Y.; Kant, S. Using Social Media for Citizen Participation: Contexts, Empowerment and Inclusion. *Sustainability* 2021, 13, 6635., available at: <https://doi.org/10.3390/su13126635>
- 7- Shirani, H. B. (2021). Details in human rights tweets: The effect of people, places and human rights events on engagement metrics in OHCHR tweets (Order No. 28863357). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global.
- 8- Meidi Saputra, Imamul Huda Al Siddiq, Social Media and Digital Citizenship: The Urgency of Digital Literacy in The Middle of A Disrupted Society Era, *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, April 2020, available at: <https://www.researchgate.net/publication/340520647>
- 9- Ambjörnsson, R. (2020). Human rights in public, online discourses. How human rights are constructed, perceived, and discussed in European liberal democracies. HAMBURG UNIVERSITY: Institute for Peace Research and Security Policy. (Doctoral dissertation).
- 10- agrčin Emilija, Porten-Cheé Pablo, Leißner, L., Emmer, M., & Jørring Louise. (2022). What makes a good citizen online? the emergence of discursive citizenship norms in social media environments. *Social Media + Society*, 8(1)
- 11- Gleason, B., & Sam, v. G. (2018). Digital citizenship with social media: Participatory practices of teaching and learning in secondary education. *Journal of Educational Technology & Society*, 21(1), pp.200-212.
- 12- Segura Vides, M. J. (2018). Contemporary threats to human rights in the online public sphere. The case of Facebook. UNIVERSITY OF SOUTHERN DENMARK, DANISH INSTITUTE FOR HUMAN RIGHTS. (Doctoral dissertation).
- 13- Rebecca Ping Yua, Yu Won Oh, Social media and expressive citizenship: Understanding the relationships between social and entertainment expression on Facebook and political participation, *Telematics and Informatics* 35 (2018), available at: www.elsevier.com/locate/techsoc
- 14- Ayogu, Ifesinachi (2017). The role of social media in combating human right abuses in Nigeria. *Academia Education*. https://www.academia.edu/37236288/The_role_of_social_media_in_combating_human_right_abuses_in_Nigeria
- 15- Zanzoun, M. (2017). The use of social media in promoting human rights among speakers of English in Morocco: The case of Facebook. *International Journal of Education and Research*, 5(9), pp.169-184.
- ١٦- أحمد محمد عبد الله سليم، اتجاهات الجمهور المصري نحو الفيديوهات الخاصة بمحدودي الدخل عبر الصفحات الرسمية ودورها في التوعية بالمبادرات الوطنية "مبادرة القضاء على العشوائيات أمودجا"، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، عدد ٦١، الجزء الثاني، إبريل ٢٠٢٢، ص ٨٠٩-٨٥٩.
- ١٧- دعاء خالد داود، تعامل المواقع الرسمية والإخبارية مع الشائعات وانعكاساتها على اتجاهات الجمهور، دراسة تطبيقية لموقع اليوم السابع والصفحة الرسمية لمجلس الوزراء، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، عدد ٥٧، الجزء الثالث، إبريل ٢٠٢١، ص ١٤٨٥-١٥٣٦.
- ١٨- هويدا الدر، دور الحسابات الرسمية للمؤسسات الدينية في نشر الخطاب الديني المعتدل، دراسة تحليلية مقارنة للمحتوى الرقمي لمؤسستي الأزهر والحرم الشريف، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، عدد ٥٧، الجزء الثالث، إبريل ٢٠٢١، ص ١١٢٩ - ١١٧٥.

١٩- علي حمودة جمعة سليمان، محمد حسني حسني محروس، استراتيجيات خطاب المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية نحو المبادرات الوطنية-دراسة تحليلية، مجلة البحوث الإعلامية، -كلية الإعلام، جامعة الأزهر، عدد ٦١، ج٢، ٢٠٢٢م.

٢٠- عبدالصادق حسن، أطر معالجة المواقع الإلكترونية لدور المؤسسات المصرية الرسمية في مجابهة الشائعات وانعكاساتها على اتجاهات المغتربين نحوها، دراسة مسحية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، عدد ٧٠، يناير ٢٠٢٠، ص ٢١٥-٣٣٣.

٢١- علي بن محمد المنيع، فيصل بن محمد العجيل، اعتماد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في السعودية على خطاب المتحدث الإعلامي بوزارة الصحة خلال أزمة كورونا كوفيد ١٩، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، عدد ٧٦، يوليو ٢٠٢١، ص ١٧٧-٢٣٣.

٢٢- هويدا محمد السيد عزوز، دور الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل وعي الجمهور الصحي بجائحة كورونا، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، (المجلد الثالث الجزء الثالث) عدد ٧٧، أكتوبر ٢٠٢١، ص ١٦٠١-١٦٤٠.

٢٣- أسماء مسعد أبو عيطة، دور الصفحات الحكومية على الفيسبوك في رفع الوعي الصحي لدى المواطن المصري تجاه أزمة انتشار فيروس كورونا (كوفيد-١٩) ٢٠٢٠م، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، عدد ٥٤، الجزء الخامس، يوليو ٢٠٢٠، ص ٣٣٠١-٣٣٥٠.

٢٤- هدى إبراهيم الدسوقي، الخطاب الإعلامي لمنظمة الأمم المتحدة عبر الإنترنت حول قضايا ومجالات تمكين المرأة الأفريقية والعربية: دراسة تحليلية، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، عدد ٥٤، الجزء الخامس، يوليو ٢٠٢٠، ص ٣٢٥٧-٣٣٠٠.

25- Maria Gintova, Understanding government social media users: an analysis of interactions on Immigration, Refugees and Citizenship Canada Twitter and Facebook, Government Information Quarterly 36 (2019), available at: