عنوان الدراسة

أدوات وتطبيقات إلكترونية مقترحة لفهم الأساليب التحريضية في المنصات الرقمية

إعداد

د. **أيمن ناجي باجنيد**، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاتصال والإعلام، قسم الاتصال، السعودية – جدة

د. **مختار حسن العريشي**، جامعة طرابلس، كلية الفنون والإعلام، قسم الفنون الإعلامية، ليبيا – طرابلس

د. **عبدالله محفوظ الشنقيطي**، الجامعة الإسلامية، كلية الحاسب الآلي، قسم علوم حاسبات، السعودية – المدينة المنورة

د. **فؤاد صدقة مرداد**، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاتصال والإعلام، قسم الاتصال، السعودية – جدة

الملخص

في ظل تنامي ظاهرة الإرهاب وتفاقم آثارها على الأفراد والشعوب مع تنوع الأساليب التحريضية المستخدمة لذلك، جاءت هذه الدراسة والتي تعد من الدراسات البينية بين علم الاتصال والإعلام الاجتماعي من جهة وعلوم الحاسب الآلي من جهة أخرى.

وقد تناولت الدراسة استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي في مجال التحريض الإلكتروني والتأثير السلبي على الرأي العام إلكترونياً تجاه الأوضاع الاجتماعية والثقافية والسياسية والدينية في المملكة العربية السعودية، كما هدفت الدراسة لمعرفة إلى أي حد يمكن استخدام خوارزميات (**Sentment Analaysis**) في تحليل التغريدات والعبارات العربية ذات العلاقة بالتحريض الإلكتروني.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج المزيج وفقاً لثلاث مراحل:

١- المرحلة الأولى: وتضمنت إجراء عدد (٢٠) مقابلة شخصية مع شباب وشابات سعوديين، وذلك للمساهمة في تصميم أداة الدراسة

٢- المرحلة الثانية: تم استهداف عينة الدراسة والبالغ عددها (٣٤٤) بلغ عدد الذكور منها (٢٣٦) فيما بلغ عدد الإناث (١٠٨)

٣- المرحلة الثالثة: هدفت إلى تطوير تطبيق ويب مجاني خاص بتحليل التغريدات المنشورة عبر منصة التواصل الاجتماعي (تويتر) وذلك لخدمة الأهداف البحثية التي تساهم في قياس معدلات آراء ومشاعر المستخدمين بشكل شمولي

وخلصت الدراسة إلى تقسيم المحتوى الرقمي المرتبط بالتحريض إلى ثلاث مستويات من حيث التأثير:

١- المستوى الأول: يستخدم أساليب تقليدية ومباشرة للتحريض، إلا أن هناك وعي كافي من أفراد عينة الدراسة تجاهه

٢- المستوى الثاني: يستخدم أسلوب الشخص العاطفي وإثارة الغضب، واستجابة أفراد العينة لهذا الأسلوب تمثلت في الشعور بالاستياء والغضب

٣- المستوى الثالث: يستخدم أسلوب التحريض الأكثر خطورة، والذي يثير الرغبة في الانتقام لدى أفراد العينة

كما خلصت الدراسة إلى أن الاستجابة لهذه الأساليب تشهد تبايناً واختلافاً عاماً في المجتمع.

رابط التطبيق الذي تم تصميمه: http://www.artweets.org/p/arSentment.aspx

مفتاح الكلمات: المحتوى، التحريض، الإرهاب، التجنيد الإلكتروني، المنصات الرقمية، وسائل التواصل الاجتماعي، الإعلام الجديد

مقدمة

إن المشهد السياسي والفكري العربي في العقدين الأخيرين هو امتداد لحقبة تاريخية من الأحداث والأزمات والصراعات في المنطقة لا يمكن إغفاله، وفي ظل الأحداث والأزمات بعد ظهور منصات التواصل الاجتماعي والتي كونت مجتمعات افتراضية تتفاعل وتتواصل وتحاول نقل الحياة الواقعية صغيرها وكبيرها إلى الحياة الافتراضية، بل وتسعى جاهدة لأن تجد بديلاً في الحياة الافتراضية عما أوصدت أبوابه في الحياة الواقعية (باجنيد وإلياس، ٢٠١٧م). هذا الواقع دفع مجلة Nature العلمية أن تجعل افتتاحيتها لعدد ٥٤٢ في فبراير ٢٠١٧م عن الجانب المظلم لوسائل التواصل الاجتماعي حيث ذكرت المقدمة أن الجدل على الفضاء الإلكتروني يجعل الباحثين في سلوك البشر الإلكتروني يحسدون نظراءهم من علماء الجيولوجيا الذين يبحثون البراكين والصخور على حياتهم الهادئة. وإذا ما عبرنا عن السلوك المظلم بـ"الشغب الإلكتروني" واعتبرناها عبارةً واسعة تضم المحتوى والممارسات السلبية سواءً كانت هذه السلوكيات تنمراً ضد الغير أو نشراً لخطاب الكراهية، أو تعدى ذلك ليكون تجنيداً إلكترونياً. فإننا نجد أن الدراسات السابقة في مجال التنمر الإلكتروني عديدة حتى خصصت الجمعية الوطنية الأمريكية للاتصال NCA رابطاً على موقعها الإلكتروني ليكون مرجعاً لجميع ما كُتب في التنمر الإلكتروني (https://www.natcom.org/advocacy-public-engagement/nca-anti-bullying-resource-bank)، أما خطاب الكراهية فقد بدأت دراساته مع ظهور الإنترنت كما يذكر كل من إرجافيك وكوفاسيك (٢٠١٢م) وأيضا والدرون (٢٠١٢م) . وأعلن مارك زوكربرق مؤسس خدمة الفيس بوك أن التحديات التي أمام شركته في عام ٢٠١٨م تعد كبيرة ومن أهمها ضبط خطاب الكراهية وتبعه تصريح تويتر يؤكد على نفس المعنى (Kottasová, ٢٠١٧; Naughton, ٢٠١٧). أما الدراسات التي اهتمت بغسيل الدماغ عبر المنصات الإلكترونية والتجنيد الإلكتروني فكثيرة، منها: (Oboler, Welsh, & Cruz, ٢٠١٢; Reboredo, ٢٠١٧). في حين أن الدراسة الحالية تركز على المحتوى التحريضي عبر المنصات الرقمية كجانب من جوانب الشغب الإلكتروني التي تؤثر بشكل أو بآخر في تشكيل المزاج العام الإلكتروني أو إن صح التعبير الرأي العام الإلكتروني تجاه القضايا الاجتماعية والدينية الجدلية والتي تؤثر وتتأثر وتتداخل وتتقاطع مع الجوانب الثقافية والاقتصادية والسياسية في السعودية،

ومع ذلك فإن هناك جملة من الدراسات المختلفة التي تناولت مواضيع ذات علاقة بموضوع الدراسة ومن هذه الدراسات:

١. دراسة محمد عبد العزيز العقيل (العقيل ١٤٣٥هـ) بعنوان التحريض الإلكتروني على الإرهاب، تكييفه الفقهي وحكمه (تويتر أنموذجاً)، هدفت الدراسة إلى إيضاح معنى الإرهاب الإلكتروني وخطورته من خلال التطبيق على المنصة الرقمية (تويتر)، واستخدم الباحث المنهج الاستقرائي من خلال استقراء الآيات القرآنية والأحاديث النبوية ذات العلاقة بالموضوع، ثم استخدم المنهج التحليلي القائم على عرض النصوص وبيان ما اشتملت عليه، مع عرض نماذج للتحريض الإلكتروني في تويتر، وخلص البحث إلى جملة من النتائج من أهمها خطورة التحريض الإلكتروني وكذلك حرمة هذه الأساليب من الناحية الشرعية.

٢. دراسة راشد بن رمزان الهاجري (الهاجري١٤٣٣هـ) بعنوان: جريمة التحريض الإلكتروني المخلة بأمن الدولة (دراسة مقارنة) هدفت الدراسة إلى بيان خطورة هذا النوع من الجرائم، ونماذج من صور التحريض الإلكتروني ومراحل التحريض الإلكتروني، كما أكدت الدراسة على أن التحريض الإلكتروني له عدة أركان من أهمها الركن المادي والركن الشرعي والركن المعنوي، وجاءت أبرز التوصيات للدراسة ضرورة وضع الآليات المناسبة من كافة الجهات لمواجهة لهذه الجريمة.

٣. دراسة شريف درويش اللبان (اللبان ٢٠١٧م) بعنوان (الثورة الرقمية وتحولات القوة الناعمة من شبكات للمعلومات إلى ساحات للإرهاب والتحريض والصراعات)، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي كقوة ناعمة تؤثر على التوجهات وكيفية توظيف هذه القوة في التحريض للإرهاب، وقد استعرض الباحث أبرز جملة من الممارسات التحريضية للجماعات الإرهابية مثل داعش وغيرها ذلك من خلال الهاشتاقات التي تم استخدامها في منصة التواصل الاجتماعي(تويتر)، كما أبرزت الدراسة الجهود الغربية تحديداً في محاربة التحريض الإلكتروني.

٤. دراسة محمد قيراط (قيراط ٢٠١٧م) بعنوان (الإعلام الجديد والإرهاب الإلكتروني: آليات الاستخدام وتحديات المواجهة) سلطت الدراسة الضوء على ممارسة الجماعات الإرهابية مثل القاعدة وداعش في استغلال المنصات الرقمية مثل (تويتر) و(الفيس بوك) في نشر أفكارها والتحريض ضد الأنظمة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وحاولت الدراسة أن توضح التحديات التي تواجه المجتمعات أمام مثل هذه الأنواع من التحريض ونشر الإرهاب، وأخيراً أكدت على أهمية استشراف المستقبل في مواجهة أساليب الإرهاب والتحريض عليه الكترونياً.

٥. دراسة أسماء الجيوشي مختار (مختار ٢٠١٤م) بعنوان (دور استخدام التنظيمات الإرهابية لمواقع التواصل الاجتماعي في اقناع الأفراد بأفكارها)، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الآليات والأساليب التي تستخدمها الجماعات الإرهابية في التحريض وتأجيج الرأي العام، كما سعت الدراسة لإيضاح مدى الارتباط بين معالجة أبعاد أفكار التنظيمات الإرهابية كما تدركها عينة الدراسة وتعكسها مواقع التواصل الاجتماعي، كما حاولت الدراسة التوصل إلى بناء مقياس للتجنيد الفكري الإلكتروني لأفكار التنظيمات الإرهابية لدى العينة، واعتمدت الدراسة على المتغير المستقل وهو التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي، والمتغير التابع وهو

اقتناع الجمهور بأفكار التنظيمات الإرهابية التي تقدمها من خلال هذه المواقع. وقد كانت عينة الدراسة (٤٠٠) طالب وطالبة من مراحل التعليم الثانوي والجامعي والدراسات العليا من الذكور والإناث من سن ١٥ إلى ٣٠ سنة من مختلف محافظات ومناطق جمهورية مصر العربية، وكان من أهم نتائج البحث سعي هذه الجماعات لكسب التأييد والتعاطف معها وبالتالي التحريض على أنظمة الحكم في تلك البلاد وأكدت الدراسة على أهمية تطوير قدرة الأجهزة الحكومية على مواجهة هذه التحركات التحريضية في المواقع الإلكترونية.

٦. دراسة قيس أمين الفقهاء (الفقهاء ٢٠١٦م) (دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج للفكر المتطرف من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج للفكر المتطرف من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي في الدراسة وأداة الاستبانة التي طبقت على عينة (٣٨٧) مبحوث، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها أن الاستجابة من أفراد العينة على دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج للفكر المتطرف جاءت متوسطة، وكذلك محاولة التحريض والاستمالة.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة يتضح أنها تناولت الجانب التحليلي لمحتوى التحريض في وسائل التواصل الاجتماعي دون الوصل إلى تطبيق مبتكر يرصد هذا التحريض وآليات التفاعل معه، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه.

مشكلة الدراسة

الوصول إلى المعلومات وتوفرها، والقدرة على التواصل مع الأفراد والجماعات بفاعلية من خلال إنشاء المحتوى ومشاركته تعد أهم خاصيتين امتازت بهما الجيل الثاني من الويب Web ٢,٠. وتوفر هذه الخاصيتين للمستخدمين الأفراد وللمنظمات مع بداية الألفية مكن المستخدمين من أنماط متعددة من الاتصال الشخصي والجماهيري على مختلف المستويات، كذلك أدى إلى ظهور أنماط سلوكية إلكترونية مشروعة وغير مشروعة كانت ولازالت محل دراسة الباحثين. كما لعبت هوية الأفراد بين الإخفاء والإفصاح دوراً كبيراً في التأثير على الرأي العام أو النزاع على مساحة الحرية الفكرية والسلوكية للمستخدم في العالم الافتراضي. فقد ظهرت المعرفات بأسماء وكنى غير صريحة لتتناقل العديد من الأخبار السياسية وأخبار الحروب في المنطقة العربية وتقدم قراءاتها للأحداث من منطلقات دينية وفكرية وسياسية واجتماعية وثقافية عبر المنتديات والمدونات الشخصية التي أصبحت ظاهرة عالمية في ٢٠٠٤م لها تأثيراتها على تشكيل الرأي العام عالمياً وعربياً من الناحية السياسية والاجتماعية والثقافية. وفي ٢٠٠٦م فتح الفيس بوك أبوابه للمستخدمين فوق سن الثالث عشر إلا أنه بدأ الانتشار عربياً مع تعريب الفيس بوك ٢٠٠٩م. وانتقل المستخدمون إلى مرحلة جديدة من الإفصاح عن هوياتهم وأصبحت الصفحات موطناً لنشر المعلومات والآراء الشخصية وموئلاً يجتمع فيه الأشخاص للتعبير والإفصاح عن آرائهم في القضايا المختلفة. حتى اعتبر مؤسس ويكليكس هذه الفترة بأنها أكبر حملة تطوعية للإفصاح عن الآراء. رافق ذلك ظهور منصة اليوتيوب والتي دشنت رسمياً في ٢٠٠٥م واستغرق تطوير العديد من خصائصها فيما يخص جودة الصورة والمساحة المتاحة لرفع الفيديوهات والمدة الزمنية للتحميل وقتاً مما قلل الاعتماد عليها في البدايات، إلا أنه في عام ٢٠٠٩م كان عاماً فاصلاً في استخدام الأفراد اليوتيوب للتوثيق كظاهرة انتقلت إلى مرحلة متقدمة في عام ٢٠١٠م مع ظهور عدد من قنوات اليوتيوب العربية وبثها للبرامج بمساحة عالية من الحرية تتجاوز القنوات التقليدية، مما استقطب لها المشاهدات العالية من مختلف المراحل العمرية. وقد تزامن ذلك مع ظهور منصة تويتر في أواخر ٢٠٠٩م والتي استقطبت أعداد كبيرة من المستخدمين تنامت في أواخر ٢٠١٠م. ومع أحداث الثورات العربية كانت المنصات فيس بوك وتويتر واليوتيوب مساحةً لبث المحتوى وتحريك مشاعر الجماهير والأفراد.

أسئلة الدراسة

من خلال ما سبق ايضاحه في مشكلة البحث يمكن تحديد السؤال الرئيس للدراسة على النحو التالي: **كيف يمكن الاستفادة من التطبيقات الإلكترونية لفهم الأساليب التحريضية في المنصات الرقمية؟**، وتفرع من هذا السؤال ثلاثة أسئلة فرعية وهي:

١. ما مدى تفاعل عينة الدراسة وشعورهم مع المحتوى المنشور في المنصات الرقمية؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التفاعل مع المحتوى المنشور في المنصات الرقمية بين الجنسين من عينة الدراسة؟
٣. إلى أي حد يمكن استخدام خوارزميات (**Sentment Analaysis**) في فهم الأساليب التحريضية في المنصات الرقمية من خلال تحليل المحتوى؟

أهمية الدراسة

أبدى العديد من المهتمين بعلم النفس والاجتماع محاولة تفسير السلوكيات الفردية والجماعية والأنماط التي ترتبط بها. حيث يعتقد أن سيكولوجية الفرد أو الأفراد تتغير بحسب مكانته الفردية في الجماعة أو المجموعة. فمثلاً ركز كارل يونغ (١٩٣٦م) Carl Jung على فكرة اللاوعي الجماعي، والتي تعد من النظريات التي تفسير سلوك (الحشد) أو الجماعات. حيث يعتقد بأن الفرد أو المحتشد يتصرف أو يفكر بشكل مختلف تماماً عندما يكون في جماعة عنه عندما يكون بشكل فردي، وهذا يرجع لما للجماعة من تأثير على الفرد المنتمي إليها. كما يرى كارل أيضاً أن عقول المجموعة عادةً تدمج مع بعضها البعض لتشكل تفكير موحد. والتي يزداد فيها حماس وتعصب الفرد للجماعة، وهذا يؤثر على وعيه الطبيعي للأعمال التي يقوم بها.

وفي أواخر عام ٢٠٠٥م ظهر مفهوم حشد الجماهير Crowd Sourcing، وتعددت تطبيقاته الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وعادةً ما يعبر عنه في إطار اجتماع الجهود من أجل قضية معينة. إلا أن الجانب المظلم من استخدام المنصات الاجتماعية أفرز لنا سلوكاً منظماً في إدارة وإثارة حشود المستخدمين لصناعة مزاج ورأي عام سلبي تجاه قضية معينة. حيث تبدأ الحشود الجماهيرية المؤيدة أوالمعارضة في الحراك الإلكتروني بالمساهمة في النشر وإعادة النشر والتعليق وإضافة الوسائط. وتعد منصة تويتر إحدى المنصات الحيوية التي يتم فيها تداول الرأي العام، بل وصناعته والتأثير عليه. مما أدى إلى ظهور ظاهرة الاستقطاب الفكري والسياسي والديني والاجتماعي من خلال حملات منظمة تتجاذب فيها الأجندة المختلفة للتأثير على الرأي العام التابع.

ومن خلال التتبع العلمي والنظر في منظومة الأخبار والمعلومات التي يتم ترويجها وبثها عبر المنصات المختلفة يجد الباحث حجم الرسائل التحريضية ضد الحكومات والنظم القائمة، وذلك من خلال توظيف الأحداث اليومية واختلاق قصص يمكن تصنيفها تحت الأخبار الكاذب (Fake News) ، واستخدامها لاستثارة وتحريض الجمهور العربي والخليجي وتحضيره لتلقي المزيد من الرسائل السلبية المشابهة حتى يصل إلى مرحلة الضجر وعدم الرضا. وتعد

هذه الرسائل مرحلة أولية يتم فيها التركيز على خلق الغضب والإثارة العاطفية لتجييش الرأي العام. ويتزامن مع هذه المرحلة إحلال منظومة من المبادئ والأفكار التي تعد نواةً لعدد من المراحل التي تليها.

وتعد ظاهرة التحريض الإلكتروني من الظواهر المعقدة نظراً لارتباطها بالعديد من العوامل والمتغيرات، مما دفع العديد من المهتمين إلى محاولة دراسة وفهم هذه الظاهرة. وتعد هذه الظاهرة في منطقة بينية بين العديد من المفاهيم فهي من جهة قد ترتبط بخطاب الكراهية، ومن جهة قد ترتبط بالجانب الأيدلوجي ما يجعلها تتقارب من مفاهيم التجنيد والتعبئة الإلكترونية. وقد ترتبط بالجانب الديموقراطي والسياسي وتشكيل الرأي العام. وعلى الصعيد العربي يصعب الحصول على دراسة تتناول موضوع التحريض الإلكتروني. ولذلك تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولية في هذا المجال من خلال محاولتها لفهم مدى وعى بعض فئات المجتمع السعودي بالأساليب التحريضية وعمليات الحشد الإلكتروني عبر المنصات الاجتماعية والرقمية، ومدى قدرة المستخدمين على معرفة وفهم المحتوى أو الرسائل المنشورة عبر المنصات الرقمية وعلاقتها بالتحريض أو التعبئة مما يعطي أهمية بالغة وخاصة لهذه الدراسة.

وتعتقد مورا كونواي (٢٠٠٦م) أن الإنترنت مساحة مفتوحة للمؤسسات والمنظمات الشرعية وغير الشرعية بما فيها التنظيمات المختلفة على حد سواء، والتي تتنافس على نفس الهدف وهو البحث عن مزيد من المناصرين أو المستخدمين. ومن هنا يمكن استنباط الأسباب التي توضح الدوافع من استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وخاصة الإنترنت، والتي تعد وسيلة للتعبئة وإنشاء شبكات وروابط فردية وجماعية كما ذكر مارغوليس (٢٠٠٤م).

ويلاحظ الباحثون وجود العديد من العوامل والمتغيرات التي من الممكن أن تستخدم للتأثير على الرأي العام الإلكتروني منها: ملامسة المشكلات الاقتصادية والاجتماعية (مثلاً انتشار البطالة، والغلاء، والفقر) وذلك بهدف صناعة حالة من التذمر والضجر المعاناة، وإثارة الخلافات الأيديولوجية بين الأطراف والعبث بالمثل العليا، ومحاولة زعزعة الثقة بالسلطات الحكومية بحسب ما ذكر القضاة (٢٠٠٧م).

وفي ظل ما سبق فإن محاولة تحليل هذه الأساليب التحريضية في المنصات الرقمية وتحويلها إلى برامج وقائية علاجية يعد مطلباً ملحاً، وهو ما تسعى الدراسة إلى المساهمة فيه.

أهداف الدراسة

تقدمت الإشارة إلى أهمية هذه الدراسة والتي يمكن تلخيص أهدافها فيما يلي:

١. التعرف على مدى تفاعل الشباب والشابات في المجتمع السعودي مع المحتوى التحريضي في المنصات الرقمية
٢. تضيف مستويات التفاعل مع المحتوى التحريضي في المنصات الرقمية
٣. تصميم تطبيق إلكتروني مناسب يساهم في تحليل التفاعل مع المحتويات التحريضية الرقمية

حدود الدراسة

يمكن حصر حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: طبقت الدراسة على جميع مناطق المملكة العربية السعودية

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من الشباب والشابات في المجتمع السعودي من عمر ١٨ سنة وحتى ٢٥ سنة سواء كانوا طلاب جامعة أو موظفين أو باحثين عن العمل

الحدود التقنية: استهدفت الدراسة المنصة الرقمية (تويتر) باعتبار انتشاره في المجتمع السعودي

مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة على عدد من المصطلحات من أبرزها:

١. التطبيقات الإلكترونية:

هي عبارة عن تطبيق حاسوبي أو برنامج يمكن الوصول إليه من خلال متصفح الويب أو عبر شبكة مثل الإنترنت أو الانترانت تبرمج تطبيقات الويب بواسطة لغات برمجة وصيغة تدعمها أغلب متصفحات الويب الحديثة (ويكيبيديا)

٢. الأساليب التحريضية:

يقصد بالتحريض لغة الحث والأمر بالشيء (اليمني ١٩٩٩م) ويعرف التحريض بأنه التأثير على الغير ودفعه نحو إتيان الجريمة سواء كان ذلك بوعد أو إغراء أو غير ذلك، من كل ما يعتبر من قبيل المنكر (الفاخري ١٩٩٣م) ، ويقصد بهذا المصطلح في الدراسة ذلك المحتوى من العبارات التي تحرض الرأي العام على القانون والنظام، فالمحرض يوصي إلى شخص آخر بفكرة الجريمة ويحضه على ارتكابها (مشموش ٢٠٠٩م)

٣. المنصات الرقمية:

هي البيئة التي يتم فيها تشغيل البرمجيات، ويقصد بها هنا تشغيل البرمجيات عبر متصفح ويب، والمقصود بهذا المصطلح في الدراسة المنصات الرقمية المعروفة بوسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر والفيس بوك ونحوها

الإطار التطبيقي للدراسة

منهج الدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى المنهج المزيج، الذي يجمع بين المنهج الكمي والنوعي والذي يمتاز بالجمع بين نقاط القوة في كل منهج عندما يكون منفصلاً على حدة. كما أن الجمع بينهما يمكن الباحثين من تفادي نقاط الضعف في كل منهج عندما يكون على حدة أيضاً.

ويمكن تصنيف الجزء الأول من هذه الدراسة بأنه يندرج ضمن المنهج الكشفي المتتابع Exploratory Sequential Design بحسب تصنيف (كرزول وكلارك، ٢٠١٣م) حيث إن هذا الجزء مكون من مرحلتين:

المرحلة الأولى: جمع البيانات النوعية. وفي الدراسة الحالية تعتبر هذه المرحلة أداة مساعدة لتصميم المرحلة الثانية، ولذلك فقد تم إجراء مقابلات مع عينة عشوائية من فئة الشباب من أفراد المجتمع السعودي بهدف الوصول إلى عدد من العبارات التي تساعد الباحثين على تصميم الاستبانة في المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية: جمع البيانات الكمية. وتستهدف تصوير وتحليل وتقييم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد. وقد اتضح ذلك من خلال الدراسة الحالية والتي تستهدف تسليط الضوء على معرفة مدى إدراك وتفاعل المبحوثين مع المحتوى التحريضي عبر المنصات الرقمية، وفهم أسباب بعض الانحرافات الفكرية المتطرفة ذات العلاقة بالمضامين التحريضية. كما تهدف إلى معرفة اتجاهات المبحوثين نحو المضامين التحريضية وغير التحريضية، والمضامين التي تشير إليها، وسبل التعامل معها ومعالجتها. كما تحاول معرفة المؤشرات التي تساعد على التعرف على المحتوى التحريضي، والوسائل الأكثر استخدام من قبل المبحوثين.

الجزء الأول من الدراسة:

يعتمد هذا الجزء من الدراسة على المنهج الكمي وذلك بعد أن تم تصميم الاستبانة والذي يعتبر جهداً علمياً منظماً للحصول على بيانات أو معلومات وأوصاف عن أسباب الانحرافات الفكرية ذات العلاقة بظاهرة التحريضية وغير التحريضية عبر المنصات الرقمية، وذلك بهدف تكوين قاعدة أساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة في مجال الانحرافات الفكرية والسلوكيات المتطرفة من خلال المنصات الرقمية مثل التويتر والواتس اب. ويتفق باحثو علم الاجتماع والإعلام على أن الدراسات التي تستخدم المنهج الوصفي تكمن أهميتها في جمع المعلومات التي تشكل في مجملها الملامح العامة للظاهرة خاصة في المراحل الأولى لظهورها (حسين ٢٠٠٦م).

مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع الأفراد الذين يمكن تعميم نتائج الدراسة عليهم. وفي هذه الدراسة يمثل مجتمع الدراسة فئة الشباب في المجتمع السعودي. وعليه قامت الدراسة باستهداف عينة عشوائية من فئة الشباب من عمر ١٨ سنة وحتى ٢٥ سنة من المجتمع السعودي من الجنسين سواءً كانوا طلاب جامعة أو موظفين أو باحثين عن العمل.

عينة الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي للدراسة، والتي تمثل كافة فئاته وأنواعه، ويتم تطبيق الدراسة عليها، ومن تم تعميم النتائج على المجتمع كما يذكر حسين (٢٠٠٦م). وطبقت هذه الدراسة على(٣٤٤) من فئة الشباب من المجتمع السعودي من الجنسين بواقع (٢٣٦) من الذكور و(١٠٨) من الإناث.

ونظراً لضخامة مجتمع البحث تم استخدام أسلوب المسح بالعينة، والتي يتوقع أنها من أفضل الطرق العشوائية مع مراعاة تمثيل مجتمع البحث الأصلي وهو فئة الشباب السعودي. وفي سبيل تحقيق ذلك قام الباحثون بالاتصال بالعديد من المؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني بما فيها الجامعات المنظمات الأخرى لتسهيل إيصال الاستبانة إلى الشباب والشابات المنتمين إليها.

أدوات الدراسة:

الاستبانة:

تعتمد هذه الدراسة على استمارة الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات بما يخص المنهج الوصفي، حيث قسمت إلى عدة محاور تستهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة. وتشتمل أسئلة الاستبانة على أسئلة مغلقة (هي الأكثر) ومفتوحة حتى تسهل على المبحوث إدراج بيانات إضافية أو عندما يكون هناك اختلاف أو تباين في الآراء. ومرت مرحلة تصميم الاستبانة بالمراحل التالية:

- مراجعة الأدبيات، والدراسات السابقة التي تتناسب مع البحث الحالي.
- إجراء المقابلات النوعية للاستفادة منها في صياغة عبارات الاستبانة والتأكد من شموليتها.
- تصميم أسئلة الاستبانة في صورتها الأولية، موزعة على محاور الدراسة.
- اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من التخصصات الإعلامية والاجتماعية وذات العلاقة، وعلى صلة وثيقة بموضوع البحث. وذلك بهدف التأكد من الصياغة الإجرائية لكل سؤال، ومدى ارتباطه بمحاور وأهداف الدراسة. وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم إجراء التعديلات اللازمة.
- اختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة عن طريق حساب درجة الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach).
- تصميم الاستبانة من خلال استخدام موقع سرفي منكي Survey monkey، والذي يعد من أقوى الأدوات في جمع المعلومات والبيانات، والذي سهل عملية الوصول إلى فئات عريضة من المجتمع في السعودية.

الجزء الثاني من الدراسة:

منهجية تحليل النصوص (Sentiment Analysis) أو ما يعرف بـ Mining Opinion هو أحد مجالات البحث العلمي التي تجمع ما بين معالجة اللغة الطبيعية (Natural Language Processing) واستخدام تعليم الآلة (Machine Learning) (Liu, ٢٠١٢) بهدف استنتاج الآراء الشخصية حول حدث ما أو موضوع معين. هذه المنهجية لها تطبيقات عديدة في مجالات التسويق والصحة والسياسة، وفي الآونة الأخيرة بدأت بعض الدراسات التقنية بعرض مقترحات مختلفة لتحليل النصوص العربية (Boudad, Faizi, Thami, & Chibeb, ٢٠١٧; Soleymani et al., ٢٠١٧) والتي يمكن تلخيصها في اتجاهين رئيسيين كالتالي:

- الاتجاه الأول اعتمد على استخدام خوارزميات تنقيب النصوص (Supervised/Unsupervised Learning) والتي تقوم بإنتاج نموذج (Model) يقوم بتصنيف النصوص (إيجابي، سلبي، أو محايد).
- أما الاتجاه الثاني فقد اعتمد على ترجمة العبارات العربية إلى اللغة الإنجليزية ومن ثم استخدام بعض الأنظمة المقصورة على تحليل النصوص الإنجليزية.

ونظراً لعدم توفر تطبيقات لتحليل النصوص داعمة للغة العربية، قمنا في هذه الدراسة بتطوير تطبيق ويب مجاني خاص بتحليل التغريدات المنشورة عبر منصة التواصل الاجتماعي تويتر للأغراض البحثية والذي يساهم في قياس معدلات آراء المستخدمين ومشاعرهم بشكل شامل.

عرض نتائج الدراسة

عرض نتائج الجزء الأول من الدراسة

في الدراسة الميدانية وبعد عملية توزيع الاستبانة استجاب لها عينة قوامها ٣٤٤ مفردة من فئة الشباب السعوديين. فاقت فيها نسبة الذكور (٦٨,٨%) نسبة الإناث (٣١,٤%)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١) يبين عامل الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
• ذكر	٢٣٦	%٦٨,٦
• أنثى	١٠٨	%٣١,٤

عرض نتائج السؤال الأول:

ما مدى التفاعل مع المحتوى المنشور على المنصات الرقمية؟

ركز **المحور الأول** من محاور الدراسة على **مدى تفاعل المبحوثين مع المحتوى المنشور على المنصات الرقمية؟** وماهو شعورهم تجاه بعض العبارات ذات العلاقة بهذا المحتوى. وقد قام المبحوثين هنا بتقييم ١٦ عبارة على مقياس من ١ إلى ٧، حيث ١ يعني أنه يشعر بالرضا تجاه العبارة و٧ يعني أنه يستنكر وجود هذا المحتوى. لمعرفة صدق الاتساق الداخلي قوة العلاقة بين هذه العبارات تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (٦٠%). تعد هذه النسبة مقبولة في التخصصات العلوم الاجتماعية. جدول رقم (٢) يبين العبارات والنسب المئوية المتحصل عليها أمام كل عبارة.

جدول (٢) يبين مدى تفاعل المبحوثين مع المحتوى المنشور على المنصات الرقمية (النسبة المئوية %)

عندما أطلع على محتوى يتضمن . . .	١	٢	٣	٤	٥	٦
• صراعات بين تيارات ومذاهب إسلامية داخل الوطن الواحد	١,٥	٧٢,٧	١٣,٤	٢,٠	٠,٦	٩,٩
• معتقدات وأفكار إلحادية	١,٢	٠,٣	٣٧,٨	٤٥,١	٣,٥	١٢,٢
• معتقدات وأفكار متطرفة	٠,٩	٤٣,٠	٤٥,٩	٤,١	٠,٣	٥,٨
• أخبار الحفلات الغنائية	٩,٦	٢٠,٦	٧,٣	١,٢	١٨,٩	٤٢,٤
• اختلاط النساء بالرجال في العمل والأماكن العامة	١٠,٨	٢٥,٩	١٤,٨	٣,٢	٢,٦	٤٢,٧
• وجود الغلاء والفقر والبطالة	٣,٨	٥٦,١	٢٥,٣	٣,٨	١,٧	٩,٣
• عدم وجود مساحة من الحرية للتعبير عن وجهة النظر التي يتبناها	٧,٦	٤٣,٦	٢٧,٩	٥,٢	٠,٣	١٥,٤
• وجود مساحة من الحرية في التعبير لمن يخالفني في التوجهات	٤٨,٨	٨,٤	٦,٤	٢,٦	٩,٦	٢٤,١
• اضطهاد المسلمين في العديد من بقاع الأرض	٢,٦	٢١,٨	٤٩,١	٢٢,٧	١,٢	٢,٦
• قضية القدس والعدوان عليه	٣,٨	٢٨,٢	٣٥,٢	٢٥,٦	٠,٦	٦,٧
• ضعف المسلمين سياسياً	٠,٦	٤٨,٨	٣٤,٦	٧,٨	٠,٩	٧,٣
• اضطهاد أتباع المنهج السني	٢,٠	٣٨,٧	٤٢,٧	١٠,٢	٠,٦	٥,٨
• اضطهاد أتباع المنهج الشيعي	١٢,٨	٣٢,٣	١٣,٧	٠,٣	٣,٨	٣٧,٢
• اضطهاد الأحزاب الإسلامية السياسية	٢,٩	٣٦,٦	١٧,٢	٣,٥	٠,٩	٣٩,٠
• حتمية المواجهة مع غير المسلمين مستقبلاً وربطها بأشراط الساعة	٩,٠	٢٢,٤	٦,٧	٢,٦	١٠,٢	٤٩,١
• إمكانية قيام دولة خلافة إسلامية	١٣,٧	١٤,٨	١٤,٥	٢,٦	٩,٩	٤٤,٥
المقياس: ١- أشعر بالرضا، ٢- أشعر بالاستياء، ٣- أشعر بالغضب، ٤- أشعر بالرغبة في الانتقام، ٥- أشعر بالحماس، ٦- لا أشعر بشئ،						

بالنظر إلى مشاعر المبحوثين تجاه المحتوى المنشور على المنصات الرقمية (جدول رقم ٢) نلاحظ نسبة التباين بين إجاباتهم وفي آرائهم ومشاعرهم. فمثلاً نجد أن غالبيتهم يشعرون "بالاستياء" عندما يتضمن المحتوى مواد منشورة لها علاقة بالصراعات بين تيارات ومذاهب إسلامية داخل الوطن الواحد (٧٢,٧%)، كذلك عندما يتضمن المحتوى تفشي الغلاء وانتشار الفقر والبطالة (٥٦,١%)، يليها الضعف الذي يعاني منه المسلمين سياسياً (٤٨,٨%)، أو عندما لا توجد مساحة كافية من الحرية للتعبير عن وجهة النظر التي يتبناها المبحوث (٤٣,٦%). كما يتضح أن مشاعر المبحوثين تتأثر جداً "أشعر بالغضب" عندما يتضمن المحتوى المنشور على المنصات الرقمية مواد لها علاقة باضطهاد المسلمين في العديد من بقاع الأرض (٤٩,١%)، أو عندما يتضمن معتقدات وأفكار متطرفة (٤٥,٩%)، أو يتضمن اضطهاد أتباع المنهج السني (٤٢,٧%)، أو يتضمن قضية القدس والعدوان عليه (٣٥,٢%). كما يلاحظ أن المبحوثين لم يبدو أي اهتمام أو مشاعر "لا أشعر بشئ" عندما يتعلق الأمر بحتمية المواجهة مع غير المسلمين مستقبلاً وربطها بأشراط الساعة (٤٩,١%)، أو عندما يتضمن إمكانية قيام دولة الخلافة الإسلامية (٤٤,٥%)، أو اختلاط النساء بالرجال في العمل والأماكن العامة (٤٢,٧%)، أو أخبار الحفلات الغنائية (٤٢,٤%)، أو اضطهاد الأحزاب الإسلامية السياسية (٣٩%)، أو اضطهاد أتباع المنهج الشيعي (٣٧,٢%). أخيراً يلاحظ أن المبحوثين يقدرون الآخر ويشعرون "بالرضا" عندما يتضمن المحتوى مساحة من الحرية في التعبير لمن يخالفهم في التوجهات (٤٨,٨%).

مناقشة نتائج السؤال الأول:

يقوم هذا الجزء من الدراسة بعرض أهم الاستنتاجات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية. حيث كشفت الدراسة أن المحتوى الرقمي المرتبط بالتحريض يمكن تقسيمه إلى ثلاث درجات من حيث التأثير: محتوى يستخدم أساليب تقليدية ومباشرة للتحريض ويوجد لدى أفراد العينة مناعة ووعي كافي تجاهه. الدرجة الثانية محتوى يتضمن محركات الشحن العاطفي وإثارة الغضب ويستجيب له أفراد العينة في حدود الشعور بالاستياء والغضب. الدرجة الثالثة محتوى يتضمن محركات التحريض الأكثر خطورة والتي تثير الرغبة في الانتقام لدى أفراد العينة.

أما بالنسبة **للأساليب التقليدية والمباشرة** فأبدت ٧٢,٢% من عينة الدراسة استياءهم عند تعرضهم لمحتوى يتضمن معتقدات وأفكار متطرفة بشكل واضح ومباشر. كما أن المحتوى الذي يتضمن حتمية المواجهة مع غير المسلمين مستقبلاً والذي يتم ربطه بالنصوص الدينية وأشراط الساعة لا يستثير ٤٩,١% منهم أي ما يقارب نصف العينة بل يثير استياء ٢٢,٤% منهم. أما الدعوة المباشرة لإقامة دولة خلافة إسلامية وهي التي تتقاطع مع فكر داعش فلا تستثير اهتمام ما يقارب نصف العينة أيضاً ٤٤,٥%.

في حين كشفت الدراسة استجابة أفراد العينة لما يمكن تصنيفه تحت مظلة **محركات الشحن العاطفي وإثارة الغضب** لدى أفراد العينة والذي تتمكن من ملامسة عواطفهم وتثير استياءهم وغضبهم، مما يسهل شحنهم وتعبئتهم. فجاء في المقدمة المحتوى الذي يرتبط بانتشار الغلاء والفقر والبطالة حيث إن ٥٦,١% من أفراد العينة يشعرون بالاستياء عندما يتعرضون لهذا المحتوى و ٢٥,٣% يشعرون بالغضب. يلي ذلك في الاستثارة المحتوى الذي يتضمن اضطهاد المسلمين في العديد من بقاع الأرض حيث إن ٤٩,١% يشعرون بالغضب تجاه مثل هذا المحتوى. يليه في الاستثارة المحتوى الذي يتضمن ضعف المسلمين سياسياً حيث إن ٤٨,٨% يشعرون بالاستياء عند تعرضهم لهذا المحتوى و ٣٤,٦% يشعرون بالغضب. يلي ذلك المحتوى الذي يرتبط بتقييد حرياتهم حيث إن ٤٣,٦% يشعرون بالاستياء تجاه أي محتوى يشير إلى عدم وجود مساحة من الحرية للتعبير عن وجهة النظر التي يتبنونها و٢٧,٩% يشعرون بالغضب تجاه مثل هذا المحتوى. ويأتي أخيراً ضمن قائمة الدرجة الثانية المحتوى الذي يتضمن اضطهاد أتباع المنهج السني حيث إن ٤٢,٧% يشعرون بالغضب تجاه اضطهاد أتباع المنهج السني و ٣٨,٧% يشعرون بالاستياء تجاه مثل هذا المحتوى.

كذلك كشفت الدراسة أن محركات التحريض الأكثر خطورة والتي تثير الرغبة في الانتقام هي: المحتوى الذي يرتبط بالمعتقدات والأفكار الإلحادية حيث يشعر ٤٥,١% بالرغبة في الانتقام عند تعرضهم لمحتوى إلحادي. وفي ذلك إشارة إلى أن العينة في الوقت الذي لا تتقبل فيه المحتوى المتطرف دينياً كما أشير إلى ذلك في المحتوى المصنف في الدرجة الأولى. فإنهم أيضاً وفي المقابل لا يتقبلون التطرف المعاكس والمحتوى المتضمن للأفكار الإلحادية. إلا أن ردة فعلهم أكثر شدة تجاه المحتوى الإلحادي. يلي ذلك المحتوى المرتبط بقضية القدس والعدوان عليها يستفز ربع أفراد العينة تقريباً بدرجة عالية ف ٢٥,٦% يشعرون بالرغبة في الانتقام عندما يتعرضون لمحتوى يتضمن قضية القدس والعدوان عليه. و ٢٨,٢% من أفراد العينة يشعرون بالاستياء و ٣٥,٢% يشعرون بالغضب تجاه مثل هذا المحتوى.

كذلك أظهرت الدراسة قضايا يمكن تصنيفها ضمن قضايا التباين والخلاف المجتمعي. ففي حين أن ٣٩% لا يشعرون بشيء تجاه اضطهاد الأحزاب الإسلامية السياسية، فإن ٣٦,٦% يشعرون بالاستياء تجاه اضطهاد الأحزاب الإسلامية السياسية. وفي حين أن ٤٢,٧% لا يشعرون بشيء تجاه أخبار الاختلاط، فإن ٢٥,٩% يشعرون بالاستياء تجاه الاختلاط. وفي حين أن ٣٧,٢% لا يشعرون بشيء تجاه اضطهاد أتباع المنهج الشيعي، فإن ٣٢,٣% تشعر بالاستياء تجاه اضطهاد أتباع المنهج الشيعي. وأخيراً ففي حين أن ٤٢,٤% لا يشعرون بشيء تجاه أخبار الحفلات الغنائية، فإن ١٨,٩% تشعر بالرغبة في الانتقام تجاه أخبار الحفلات الغنائية. وفي ذلك إشارة إلى أن هذه الموضوعات لازالت في مرحلة التجاذب المجتمعي ولا شك أن الجوانب الدينية والسياسية والاجتماعية تتداخل في تكوين الرأي العام تجاه هذه القضايا. وربما كشفت الدراسة أنه رغم أن هناك درجة كبيرة من التغير الاجتماعي وتقبل بعض ما لم يكن مقبولاً من قبل إلا أن هناك عدد من القضايا لازالت في إطار التباين والخلاف المجتمعي. كما أن هناك درجة عالية من التسامح تجاه الرأي الآخر ف ٤٨,٨% يشعرون بالرضا تجاه وجود مساحة من الحرية في التعبير لمن يخالفهم في التوجهات، ولا شك أن ذلك مؤشر صحي وجيد.

عرض نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التفاعل مع المحتوى المنشور في المنصات الرقمية بين الجنسين من عينة الدارسة؟

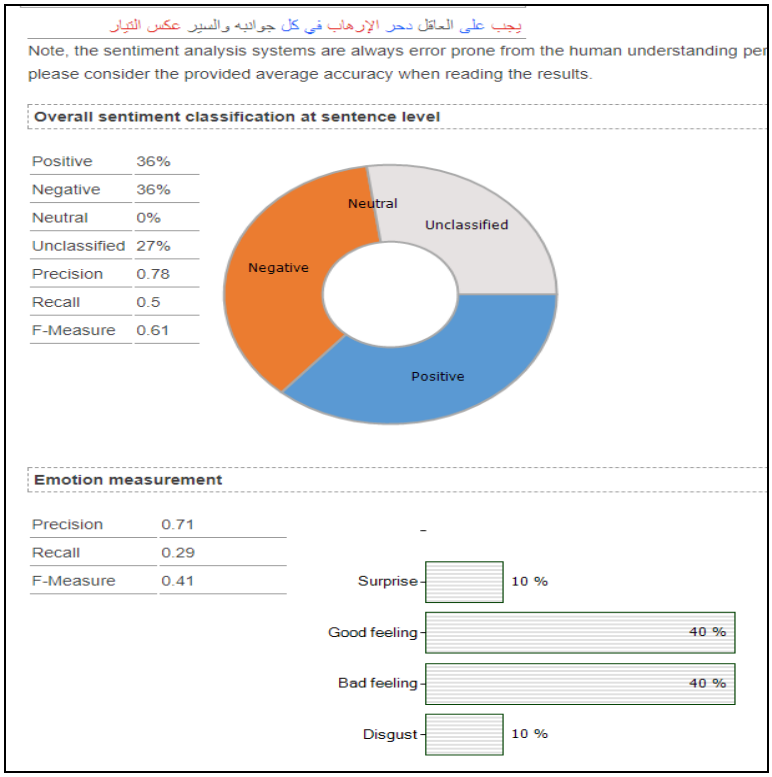
من أجل التحري عن مدى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية، تم استخدام معامل الإحصائي كاي سكوار (كا^2)، وذلك باستخدام الجداول المتقاطعة (crosstab) على النحو التالي:

يتضح جلياً من النتائج الإحصائية أن هنالك بعض الاختلافات في المشاعر تجاه المحتوى المنشور على المنصات الرقمية بين فئة الجنس. مثلاً، عندما يكون المحتوى له علاقة بالصراعات بين تيارات ومذاهب إسلامية داخل الوطن الواحد نجد أن الإناث (٨٣,٣%) يشعرن "بالاستياء" أكثر من الذكور (٦٧,٨%)، كا^2= ١٨,٦٩٥، درجة الحرية (٦)، P=.٠٠٥. ويلاحظ أن الإناث (٥٠,٩%) أكثر تقبلاً "لا أشعر بشئ" من الذكور (٣٩%) عندما يتعلق المحتوى باختلاط النساء بالرجال في العمل والأماكن العامة، كا^2= ١٦,٥١١، درجة الحرية (٥)، P=.٠٠٦. بينما الإناث (٦٥,٧%) يشعرن "بالغضب" أكثر من الذكور (٤١,٥%) عندما يتضمن المحتوى اضطهاد المسلمين في العديد من بقاع الأرض، كا٢= ٤٨,٦٥٥، درجة الحرية (٣٠)، P=.٠١٧. ويشعرن أيضاً "بالغضب" عندما يتضمن المحتوى اضطهاد أتباع المنهج السني (الإناث ٥٥,٦%، الذكور ٣٦,٩%)، كا^2= ١٩,٤٢٢، درجة الحرية (٦)، P=.٠٠٤. بينما هذا لا ينطبق عندما يتضمن المحتوى اضطهاد أتباع المنهج الشيعي (لا يشعرون بشيء) (الذكور ٣٨,١%، والإناث ٣٥,٢%)، كا^2= ٢٤,٨٠٢، درجة الحرية (٥)، P=.٠٠٠. ومن خلال تحليل النتائج السابقة يتضح التعاطف النفسي من قبل الإناث مع قضايا المسلمين ونحوها وهذا يتفق مع طبيعة المرأة العاطفية والقضية نفسها تتكرر في شعورهن بالاستياء من أي قضية تمس اللحمة الوطنية. وقد يستفاد من هذا التعاطف الإيجابي من قبل الإناث في توظيف طاقاتهن الإيجابية بما يساهم في ردع كافة الأساليب التحريضية.

الجزء الثاني (تصميم الأداة)

نبذه عن النظام المقترح

تساهم هذه الدراسة بتقديم نظام إلكتروني متاح على الإنترنت خاص بتحليل الجمل العربية المكتوبة واستنتاج الإيحاءات العامة والمشاعر المتوقعة الخاضعة لمعدلات متفاوتة من الدقة، انظر الشكل (١). هذا النظام موجه لغير المتخصصين بالتقنية المهتمين بمجال تحليل النصوص العربية، حيث يوفر واجهات سهلة الاستخدام تقوم بتصنيف التغريدات المستخرجة (Twitter API) بصيغة CVS وبحد أقصى ١٠٠ ألاف تغريده. تبدأ عادة عملية التحليل بـclean/text tokenization كمرحلة أولية لتجهيز البيانات ومن ثم استخدام المعجم لحساب أوزان المفردات الخاصة بتنفيذ قرار التصنيف (إجابي، سلبي، أو محايد). عند الانتهاء من عملية التحليل، يستخرج النظام مجموعة من التقارير الإحصائية المختلفة مدعومة برسوم بيانية بشكل آلي.



الشكل ١: مثال يوضح آلية عرض نتيجة تحليل النصوص العربية بشكل فوري للعبارة المتناقضة

(يجب على العاقل دحر الإرهاب في كل جوانبه والسير عكس التيار)

من منظور تقني، يرتكز التطبيق المقترح على مكونين أساسيين: (أ) النموذج المصنِّف (Classifier Model) الذي يشتمل على خوارزميات خاصة باتخاذ قرار، و(ب) النظام المعجمي (Lexicon based system) الذي يضم أكثر من ٧٢ ألف وحدة (تم استنتاج بعض هذه الوحدات من دراسات سابقة). يقتصر هذا الإصدار من النظام المقترح على تحليل التغريدات النصية العربية، وانطلاقاً من الحرص على المشاركة للمهتمين تم إتاحة النظام للباحثين بشكل مجاني والذي يمكِّنهم من سرعة وسهولة تحليل مواضيع التغريدات والردود عليها من حيث تحديد المؤيدين والمعارضين وتوزيع أعدادهم على المواقع الجغرافية والأجهزة المستخدمة، ونحو ذلك.

مناقشة نتائج الجزء الثاني من الدراسة

تجربة التطبيق المقترح لتحليل فئات المغردين

تم تصميم تطبيق ويب مجاني خاص بتحليل التغريدات المنشورة عبر منصة التواصل الاجتماعي تويتر للأغراض البحثية والذي يساهم في قياس معدلات آراء المستخدمين ومشاعرهم بشكل شامل عبر الرابط التالي:
http://www.artweets.org/p/arSentment.aspx

وتم اختيار عينة عشوائية حديثة مكونة من ١٥ وسم (هاشتاق) والتي لها ارتباط مباشر بما يحدث فالمنطقة العربية وتحليل أكثر من ٢١ ألف تغريده لهدفين رئيسيين:

١-قياس التأثير العام حول هذه التغريدات من ناحية الانطباعات الإيجابية والسلبية.

٢-استنتاج مدى الوعي الفكري لدى المغردين مقابل المتأثرين بأفكار قد تكون متطرفة، وذلك من خلال تحليل تصرفات المساهمين في هذه التغريدات وردود أفعالهم.

وتحقيقاً لهذه الأهداف تم استخدام التطبيق وفقاً لما يلي:

١. عينة التحليل من هاشتاقات تويتر:

يوضح الشكل (٢) تفاصيل وسوم (هاشتاقات) الدراسة وعدد التغريدات التي تم تحليلها في هذه التجربة، إضافة إلى تفاصيل دقة تحليل النتائج والمتمثلة في Precision, Recall, F-Measure. وهنا تشير هذه المعدلات إلى أن صحة النتائج الحالية ليست بالدقة العالية ومع هذا يمكن قبولها في حدود فهم الانطباعات بشكل عام. ويمكن تحسين معدل الـ Precision وذلك بتحليل عدد أكبر من التغريدات، أما ضَعْف الـ Recall فغالباً يُعزى إلى الاستنتاجات الخاطئة من المعجم المستخدم حيث أن متوسط صحة المعجم تصل إلى ٧٢% ونسبة الأخطاء الغير متوقعة تصل إلى ٢٨%.

(أ) قائمة هاشتاقات الدراسة	
١	#محكمه_ماتهاتن_براءه_السعوديه
٢	#الراتب_مايكفي_الحاجه
٣	#حضور_النساء_للكلاسيكو
٤	#حصار_قطر
٥	#تميم_المجد
٦	#رفع_اسعار_البنزين_والكهرباء
٧	#تسريب_القدس
٨	#ثائرون_فلسطينيون
٩	#دخول_العائلات_للملاعب
١٠	#تنظيم_الحمدين
١١	#انتفاضة_الشعب_الإيراني
١٢	#مظاهرات_إيران
١٣	#انا_ضد_ولاية_الفقيه
١٤	#صاروخ_الرياض
١٥	#صاروخ_الحوثي

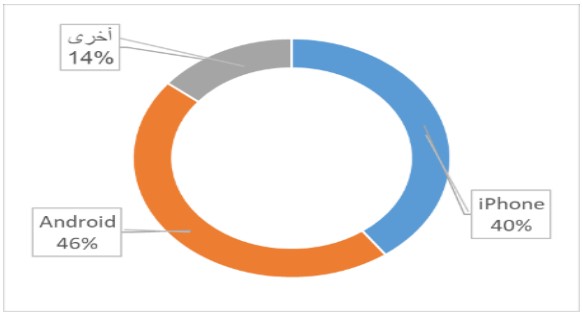
(ب) تفاصيل أعداد المشاركات	
التغريدات	١٧٨٣٧
الردود على التغريدات	٣٢٣
إعادة التغريدات	٣٠٨٥
الإجمالي	٢١٢٤٥

(ج) معدلات دقة نتائج التحليل بشكل عام	
Precision	٤٨,٣٤٪
Recall	٣١,٢٩٪
F-measure	٣٧,٩٩٪
متوسط دقة تحليل كل تغريدة بشكل مستقل	٣٥,٧٩%

الشكل ٢: قائمة وسوم (هاشتاقات) الدراسة وتفاصيل دقة وصحة النتائج بشكل عام

٢. تحديد الأجهزة المستخدمة من قبل المغردين:

في الشكل (٣)، قمنا بتحديد الأجهزة المستخدمة من قبل المغردين وذلك بهدف معرفة ما إذا كانت التغريدات صادرة من أشخاص أو حسابات إلكترونية وهمية. تثبت النتيجة بأن حوالي ٨٦% من التغريدات التي تم تحليلها ليست صادرة من حسابات وهمية وهذا يساهم في الحصول على قراءة أكثر دقة لفهم مستوى الوعي لدى المغردين.



الشكل ٣: مصادر الأجهزة المستخدمة في نشر مشاركات المغردين

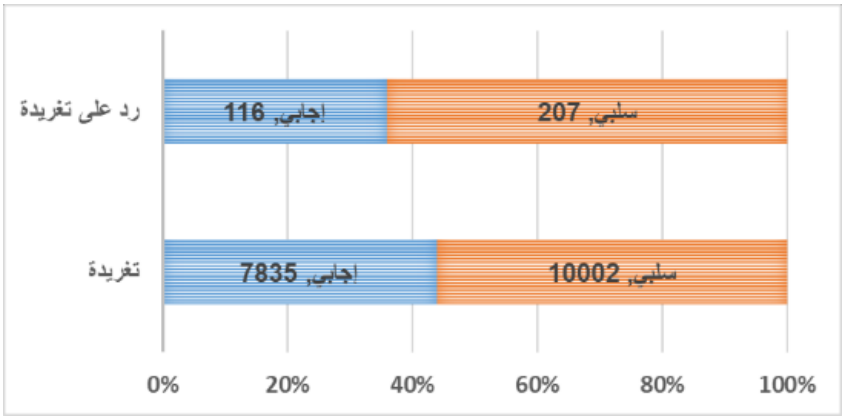
٣. تصنيف التغريدات النصية والردود عليها:

سعى الباحثون إلى تصنيف التغريدات النصية والردود عليها بالتركيز على الانطباع العام والذي يمكن تقسيمه إلى (إيجابي وسلبي)، كما تم توزيع هذا الانطباع على حسابات المغردين وفقاً لنوعين:

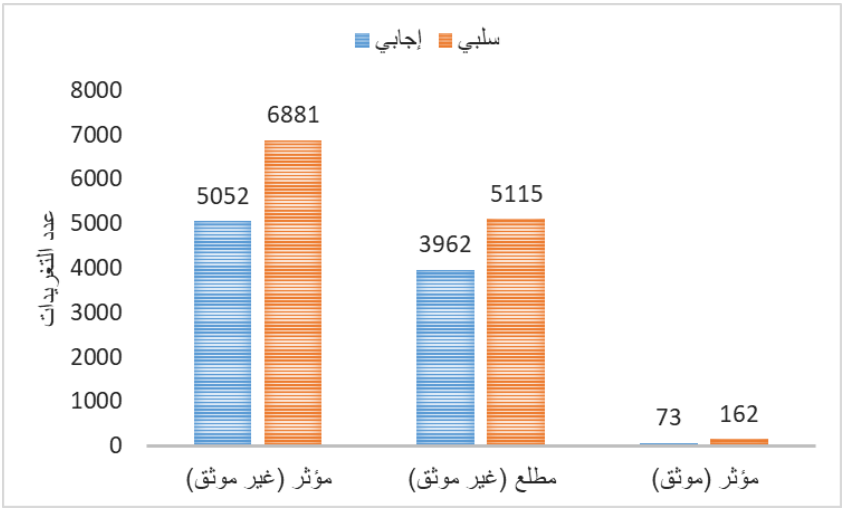
الأول: الموثر: ويقصد به صاحب الحساب الذي يكون فيه عدد المتابعين يفوق عدد المتبوعين

الثاني: مطلع: ويقصد به صاحب الحساب الذي يكون فيه عدد المتابعين أقل من عدد المتبوعين

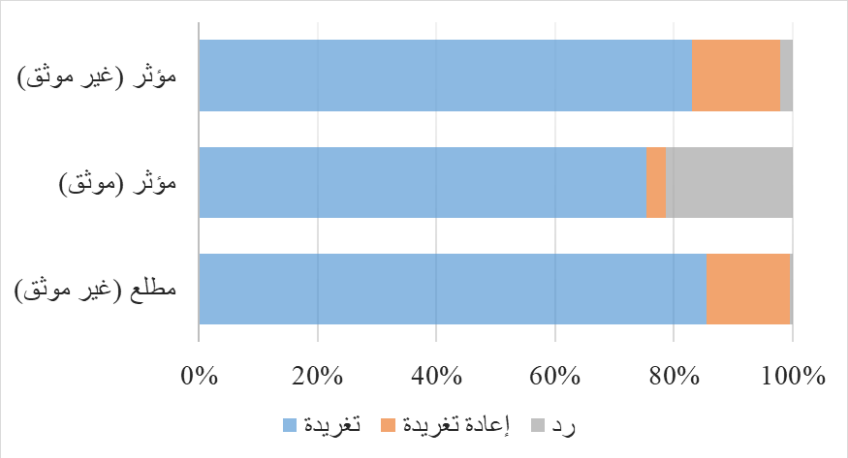
ومن خلال التأمل في الشكلين (٤) و (٥) نلاحظ بأن عدد التغريدات السلبية يفوق عدد التغريدات الإيجابية بشكل عام، إضافة إلى أن معدل الردود السلبية أعلى من التغريدات السلبية وهذا يشير إلى حدة تعارض وجهات النظر بين المغردين.



الشكل٤: نتيجة تحليل التغريدات النصية والردود عليها من ناحية الانطباعات الإيجابية والسلبية



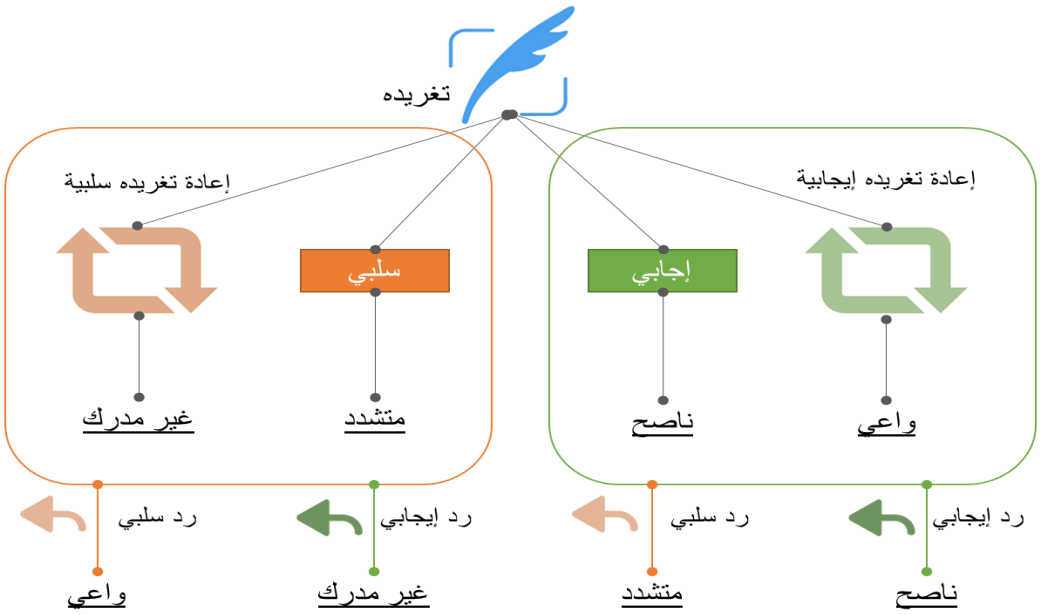
الشكل ٥: توزيع أنواع المغردين (مؤثر أو مطلع) على الانطباع المستنتج من التغريدات



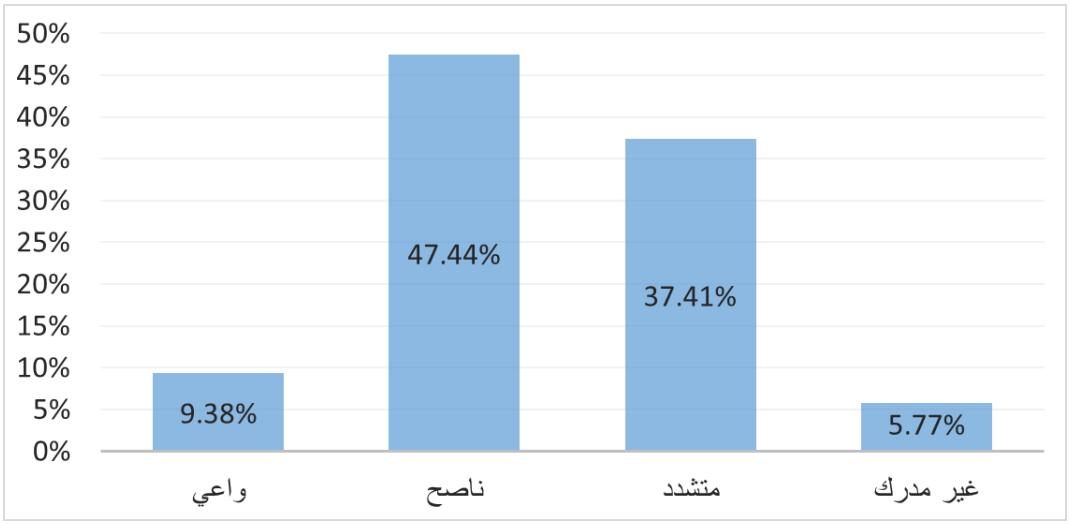
الشكل ٦: طبيعة المشاركات المنشورة مقابل أنواع الحسابات المستخدمة

٤. تحليل التفاعل مع التغريدات الإيجابية والسلبية:

قام الباحثون بتقييم تصرفات المغردين من خلال مقياس يشتمل على أربعة حالات مستقلة وفقاً للنموذج الموضح في الشكل (٧)، وذلك بهدف تحليل تفاعلهم مع التغريدات الإيجابية والسلبية عبر طبيعة ردودهم النصية أو إعادة التغريدات، ويمكن بشكل غير مباشر استنتاج معدلات الوعي من ناحية والمتأثرين بالفكر الغير مألوف (الذي قد يعتبر من التطرف) من ناحية أخرى، وذلك من خلال قراءة النتيجة الإحصائية العامة الموضحة في الشكل (٨).



الشكل ٧: نموذج مقترح لتصنيف فئات المغردين



الشكل ٨: نتيجة استنتاج تصنيف المغردين بناءً على تصرفاتهم وردود أفعالهم الإيجابية والسلبية حول وسوم (هاشتاقات) الدراسة

توصيات الدراسة

من خلال قراءة نتائج الدراسة يوصي الباحثون بما يلي:

١. أهمية إجراء الدراسات المسحية المختلفة في وسائل التواصل الاجتماعي المتنوعة في مجل التحريض وإثارة الرأي العام وذلك نظراً لانتشارها وتعدد وسائلها.

٢. تعميم التطبيق الذي أعد من ضمن الدراسة على الجهات الأمنية والجهات ذات العلاقة بالأبحاث والدراسات الأكاديمية بهدف الاستفادة منه في بناء البرامج الوقائية العلاجية للفئات المتأثرة والمتعاطفة مع التحريض.

٣. إمكانية إعداد تطبيقات مماثلة لهذا التطبيق على برامج التواصل الاجتماعي الأخرى مثل تويتر وغيرها، وذلك لتحليل الحراك التفاعلي في تلك المنصات في مجال التحريض الإلكتروني.

٤. ضرورة إعداد برامج وقائية للأطفال وفي سن مبكر وذلك بهدف حمايتهم ووقايتهم من الوقوع في التضليل الإلكتروني خاصة في ظل ارتباط الجيل اليوم بهذه الوسائل.

٥. إعداد حقائب تدريبية توعوية للسباب والشابات بهدف توضيح الأساليب التحريضية التي يستخدمها المتطرفون في نشر فكرهم وكسب التأييد الشعبي لمعتقداتهم

١ شكر وعرفان

يتقدم الباحثون بالشكر والعرفان لإدارة الوقف العلمي بجامعة الملك عبدالعزيز والذي مولت الدراسة الحالية وأسهمت في إخراج نتائجها متضمنة توفير التطبيق المجاني المساند للباحثين لتحليل المحتوى الرقمي مدعماً باللغة العربية.

المراجع الأجنبية

Aljasir, S., Bajnaid, A., Elyas, T., Alnawasrah, M. (٢٠١٧) Themes of Facebook Status Updates and Levels of Online Disclosure: The Case of University Students. *International Journal of Business Administration*, ٨(٧), ٨٠-٩٧

Aljasir, S., Bajnaid, A., Elyas, T., Alnawasrah, M. (٢٠١٧) Users' Behaviour on Facebook: A Literature Review. *International Journal of Business Administration*, ٨(٧), ١١١-١٢٩

Aljasir, S., Bajnaid, A., Elyas, T., Alnawasrah, M. (٢٠١٧) Facebook's Compatibility, Reasons for Disclosure, and Discussion of Social and Political Issues: The Case of University Students Using Facebook. *Journal of Management and Strategy*, ٨(٥), ١-١٧

Aljasir, S., Bajnaid, A., Elyas, T., Alnawasrah, M. (٢٠١٧) University Students Usage of Facebook: The Case of Obtained Gratifications and Typology of Its Users. *Journal of Management and Strategy*, ٨(٥), ٣٠-٤٧

Bajnaid, A., & Elyas, T. (٢٠١٧). Exploring the Phenomena of Online Dating Platforms Versus Saudi Traditional Spouse Courtship in the ٢١st Century. *Digest of Middle East Studies*, ٢٦(١), ٧٤-٩٦.

Bajnaid, A. & Elareshi (٢٠١٧). What are the characteristics of Saudis' matrimonial websites' users? An empirical study, NCA ١٠٣rd convention ١٦-١٩ November ٢٠١٧

Bajnaid, A., & Al-Saggaf, Y. (٢٠١٧, November). Impression formation on matrimonial sites. In *Proceedings of the ٢٩th Australian Conference on Computer-Human Interaction* (pp. ٧٧-٨٦). ACM.

Boudad, N., Faizi, R., Thami, R., & Chibeb, R. (٢٠١٧). Sentiment analysis in Arabic: A review of the literature. *Ain Shams Engineering Journal*. https://doi.org/https://doi.org/١٠,١٠١٦/j.asej.٢٠١٧,٠٤,٠٠٧

Conway, M. (٢٠٠٦). Terrorism and the Internet: New media–new threat? *Parliamentary Affairs*, ٥٩(٢), ٢٨٣–٢٩٨.

Erjavec, K., & Kovačič, M. P. (٢٠١٢). "You Don't Understand, This is a new war!" Analysis of hate speech in news web sites' comments. *Mass Communication and Society*, ١٥(٦), ٨٩٩–٩٢٠. https://doi.org/١٠,١٠٨٠/١٥٢٠٥٤٣٦,٢٠١١,٦١٩٦٧٩

Jung, C. (١٩٣٦). The concept of the collective unconscious. *Collected Works*, ٩(١), ٤٢. Retrieved from http://www.bahaistudies.net/asma/The-Concept-of-the-Collective-Unconscious.pdf

Kottasová, I. (٢٠١٧). EU gives Facebook, Twitter final warning on hate speech. Retrieved March ١٣, ٢٠١٨, from http://money.cnn.com/٢٠١٧/٠٩/٢٨/technology/hate-speech-facebook-twitter-europe/index.html

Liu, B. (٢٠١٢). Sentiment analysis and opinion mining. *Synthesis Lectures on Human Language Technologies*, ٥(١), ١–١٦٧. https://doi.org/١٠,٢٢٠٠/S٠٠٤١٦ED١V٠١Y٢٠١٢٠٤HLT٠١٦

Margulies, P. (٢٠٠٤). The clear and present internet: Terrorism, cyberspace, and the first amendment. *TECH*. Retrieved from http://www.lawtechjournal.com/home/Articles/٢٠٠٤/٠٤_٠٤١٢٠٧_margulies.pdf

Naughton, J. (٢٠١٧, March ١٩). Facebook and Twitter could pay the price for hate speech. *The Guardian Newspwer*. Retrieved from https://www.theguardian.com/commentisfree/٢٠١٧/mar/١٩/john-naughton-germany-fine-social-media-sites-facebook-twitter-hate-speech

Oboler, A., Welsh, K., & Cruz, L. (٢٠١٢). The danger of big data: Social

media as computational social science. *First Monday*, ١٧(٧).

Reboredo, A. (٢٠١٧, January). Are Millennials being brainwashed by social media? *Affinity Magazine*. Retrieved from http://affinitymagazine.us/٢٠١٧/٠١/١٦/are-millennials-being-brainwashed-by-social-media/

Soleymani, M., Garcia, D., Jou, B., Schuller, B., Chang SF, & Pantic, M. (٢٠١٧). A survey of multimodal sentiment analysis. *Image and Vision Computing*, ٦٥, ٣–١٤. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S٠٢٦٢٨٨٥٦١٧٣٠١١٩١

Waldron, J. (٢٠١٢). *The harm in hate speech*. Harvard: Harvard University Press.

حسين، سمير. (٢٠٠٦). دراسات في مناهج البحث العلمي، بحوث الإعلام (الطبعة الثالثة). القاهرة: عالم الكتاب.
عبدالحميد، محمد. (٢٠٠٤). *البحث العلمي في الدراسات الإعلامي* (الطبعة الثالثة). القاهرة: عالم الكتاب.
القضاة, محمد. (٢٠٠٧). التربية الوقائية في عصر الإرهاب. اليرموك، الأردن: جامعة اليرموك.
العقيل، محمد عبد العزيز – التحريض الإلكتروني على الإرهاب، تكييفه الفقهي وحكمه (تويتر أنموذجاً) ضمن مؤتمر (دور الإعلام الغربي في التصدي لظهرة الإرهاب) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالتعاون مع الأمانة العامة لمجلس وزارة الإعلام العربي
الهاجري، راشد بن رمزان – جريمة التحريض الإلكتروني المخلة بأمن الدولة (دراسة مقارنة) رسالة ماجستير – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ١٤٣٣هـ
اللبان، شريف درويش – الثورة الرقمية وتحولات القوة الناعمة من شبكات للمعلومات إلى ساحات للإرهاب والتحريض والصراعات – المركز الغربي للبحوث والدراسات – مصر ٢٠١٧م ع٣٠
قيراط، محمد – الإعلام الجديد والإرهاب الإلكتروني: آليات الاستخدام وتحديات المواجهة، مجلة الحكمة للدراسات الاتصالية والإعلامية – المغرب – ٢٠١٧م ع٩
مختار ، أسماء الجيوشي – دور استخدام التنظيمات الإرهابية لمواقع التواصل الاجتماعي في إقناع الأفراد بأفكارها – مركز الدراسات والبحوث – جامعة نايف للعلوم الأمنية – ٢٠١٤م.
الفقهاء ، قيس أمين – دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج للفكر المتطرف من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية – رسالة ماجستير- كلية الإعلام – جامعة الشرق الأوسط – الأردن ٢٠١٦م
اليمني، نشوان بن حميد، شمس العلوم – ودواء العرب من المكلوم، دار الفكر المعاصر بيروت ط١ ١٤٢٠هـ – ١٩٩٩م ج٢ ص ١٤١٧
الفاخري، غيث محمود، الاشتراك الجنائي في الفقه الإسلامي، بنغازي، جامعة قاريونس – ١٩٩٣م ص٢١٩
مشموش، عادل سعيد، الأمن والحياة – أكاديمية نايف للعلوم الأمنية – السعودية ٢٠٠٤م ص٥٨ مج ٢٣ ع ٢٦٢