

اسهامات منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة

أنموذجا منصة حكومة الوحدة الوطنية الليبية دراسة تحليلية

د. محمد سالم موسى المنفي

أ. محمد الهادي محمد الماطوني

كلية الاعلام جامعة بنغازي

الملخص

يسعى هذا البحث إلى توضيح دور المنصات الحكومية في تعزيز خدمات الاتصال الحكومي، حيث ركز على تحليل محتوى منصة الحكومة الإلكترونية لدولة ليبيا، وكيفية استخدامها للتفاعل بين المواطن والحكومة، واستهدف البحث رصد اسهامات تنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة بهدف تحديد أهمها والتي تتضمنها المواد المنشورة على الحساب الرسمي لمنصة حكومتنا على الفيس بوك وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي في شقه المتعلق بالدراسات المسحية على اعتبار ان احدى فروع مسح تحليل المضمون وكذلك لملائمته لطبيعة البحث وأهدافه ، حيث تم تحليل المواد المنشورة في عينة من 68 منشور متنوع تحليلا كميا وكيفيا، والذي كشف على النتائج الاتية :

بان منصة حكومتنا الليبية في مضامين منشوراتها لتنمية الثقافة الحوار وقيم المواطنة تهتم بالدرجة الاولى بالقيمة المجتمعية الإنسانية والشخصيات الفاعلة وبالموضوعات السياسية ثم الاجتماعية والاقتصادية ، وان معظم متابعي صفحه منصة حكومتنا الليبية يشاهدون اغلب مقاطع الفيديو التي تنشرها المنصة في منشوراتها ، وبان مضمون منشورات منصة حكومتنا تولي أهمية كبرى بإعطاء المعلومات للمتابعين وتستخدم بكثرة وبدرجة كبيرة النصوص ومعها الفيديو أو الصورة او مجموعة صور بالإضافة بانها تستخدم قالب الزيارات الميدانية وتعطي اهمية كبيرة لجودة المنشورات وبانها تهتم بإشكاليات قطاع الصحة وإشكاليات الادارة ومشاكل المعيشة الاقتصادية للمواطن.

كما ان مؤشرات تنمية ثقافة الحوار بمنشورات المنصة أسهمت بدرجة عالية بمؤشر التفاعل والتواصل ومشاركة الآخر والتقارب في وجهات النظر، وان معطيات تدعيم تنمية ثقافة الحوار بمنشورات المنصة أسهمت بمعطي إشباع الحاجات، ومعطيات توفير الأمن الإنساني وتحسين الظروف.

اما عن مؤشرات تنمية قيم المواطنة بالمنشورات فقد أسهمت بدرجة عالية بمؤشري تعزيز قيمة الوطن والحفاظ على المسؤولية الاجتماعية، وبنسبة لدعائم المؤشرات فقد جاءت بدرجة اولي بتدعيم حقوق القضايا وتقوية الروابط الإنسانية وكذلك تدعيم المحافظة على النظام العام للدولة وحرية التعبير .

الكلمات المفتاحية

اسهامات - منصات التواصل الاجتماعي الحكومية - تدعيم ثقافة الحوار - قيم المواطنة - منصة حكومة الوحدة الوطنية الليبية - دراسة تحليلية

مقدمة

لقد أحدثت وسائل التواصل الاجتماعي تغيرات كبيرة في الحصول على المعلومات والأخبار والتواصل والتفاعل مع الآخرين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، إذ أنها أصبحت تفرض نفسها في ظل العولمة والثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد غدت هذه الوسائل لا مفر منها في بناء علاقة وطيدة ومفيدة بين مؤسسات الدولة والمجتمع. وخاصة بما يعرف بالاتصال الحكومي والذي خلق مساحة رحبة للتواصل والتفاعل بين المواطنين والحكومات. وبازدياد عدد المستخدمين لتلك الوسائل فإن المحتوى المعرفي ازداد بوتيرة متسارعة في عصر أصبحت فيه المعرفة هي الركيزة الأساسية لقيام الدول والحكومات واستمرارها وتحقيق أهدافها ، وقد أصبحت المعرفة التي يتم بنائها في تلك المنصات رصيماً مهماً للتطوير وبناء الخطط الاستراتيجية المبنية على تحليل دقيق لكافة ما يتداول في منصات التواصل الحكومية⁽¹⁾ ، حيث أصبح للمواطن مساحة خاصة به يستقل بها، ويشارك الآخرين في الرأي من خلال المدونات ومنصات التواصل الحكومية من تلك المنصات منصة حكومتنا الليبية والتي انشأت مع ظهور حكومة الوحدة الوطنية في ليبيا والتي ستكون موضوع البحث.

مشكله البحث

تتبع مشكله البحث من معضلة او قضيه ما او قضية ما او موضوع يدور حوله الغموض ويستوجب التفحص والتدقيق بإجراءات علمية متعارف عليها وهذا ما ينطبق على موضوع بحثنا حيث ان المنصات الحكومية تحضي بشيء من الاهتمام وتقوم ببعض الادوار والتي قد تؤثر في الجمهور المستهدف وهذا الامر يكثفه الغموض.

ومن بين المنصات الحكومية منصة حكومة الوحدة الوطنية المسماة رسمياً منصة حكومتنا الليبية وهي تهدف الى ما تهدف اليه غيرها من المنصات الحكومية الا ان اهدافها وغاياتها تستوجب الوقوف عليها علمياً لتعرف على غاياتها و اهدافها و في بحثنا هذا يرتبط الامر بإسهامات منصة حكومتنا في تدعيم ثقافه الحوار و قيم المواطنة من خلال مضامين منشوراتها علي اعتبار ان هذه المنشورات تحتوي على عديد الاتجاهات والافكار والابعاد والوظائف ذات الصلة بموضوع بحثنا .

ومن هذا المنطلق تتبلور فكرة اجراء بحث تتمحور أسس مشكلته العلمية حول الوقوف علي حقيقة الاسهامات التي تقوم بها منصة حكومتنا الليبية في تدعيم ثقافه الحوار و قيم المواطنة من خلال مضامين منشوراتها وما تحتويه من معطيات و دعائم او ادوات ووسائل ومرتكزات ووسائط يمكن من خلالها الوصول الى شرائح الجمهور وبدقة متناهية تحدد مشكله البحث في التساؤل التالي ما اسهامات مضامين منشورات منصة حكومتنا الليبية في تدعيم ثقافه الحوار و قيم المواطنة دراسة تحليليه

أهمية البحث

تتطوي أهمية هذا البحث على اضافة المزيد من المعلومات والتأمل والاثراء العلمي بشأن ما تقدمه منصة حكومتنا الليبية من مضامين ومنشورات للمتابعين والتي قد تساهم في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة، وأبرز النقاط التي تشير إلى أهمية البحث ما يلي:

- جودة الموضوع وحدائته بالنظر إلى (حدائته المنصة على موقع الفاسبوك، طبيعة المنشورات ومضامينها، تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة).
- قلة الدراسات الليبية والعربية التي تتناول مضامين المنصات الحكومية بشكل خاص من الناحية التحليلية ومنصات التواصل الاجتماعية بصفة عامة، حيث ان اغلب الدراسات والبحوث ميدانية وتتعلق بمنصات التواصل الاجتماعي.
- يعد هذا البحث من البحوث الاولي التي تقوم بدراسة منصات التواصل الحكومية في ليبيا والعالم العربي في ظل الاعلام الجديد لتدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة من الناحية التحليلية حسب علم البحثان
- تكمن أهمية البحث في اثراء المكتبة الليبية والعربية بإضافة علمية جديدة والاستفادة من نتائج البحث لتطوير منصات التواصل الحكومية من حيث مضمونها واليات بنائها.

أهداف البحث

إن أي بحث علمي يقوم على الإجراءات المنهجية المتعارف عليها يسعى الى التعرف على ابعاد وخفايا المشكلات العلمية التي يقوم عليها بطرق دقيقه تقوم على التفحص والدراسة المتعمقة والتي من بينها تحليل مضامين المنشورات بمختلف اشكالها وانواعها الجديدة، ولذا فأن هذا البحث يقوم على هدف رئيسي واهداف فرعية تتمثل في التالي:

الهدف الرئيس: التعرف على مدى اسهامات منصة حكومتنا الليبية في تدعيم ثقافه الحوار

وقيم المواطنة من خلال مضمون منشوراتها بكافة اشكالها وانواعها

الاهداف الفرعية

1. رصد انواع واشكال مضامين منشورات منصة حكومتنا في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة
2. الوقوف على الوسائل والأدوات التي تعتمد عليها مضامين منشورات المنصة في تفعيل ثقافة الحوار وتدعيم قيم المواطنة.
3. معرفة علاقة القرارات المنشورة بتدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة
4. ابراز جودة الوسائط المستخدمة في مضامين المنشورات بمنصة حكومتنا الليبية واسهاماتها في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة عند شرائح الجمهور.
5. الكشف على معطيات ودعائم ووظائف مضامين منشورات منصة حكومتنا والمشكلات التي تعيق تدعيمها لثقافة الحوار وقيم المواطنة.

الدراسات السابقة:

يعد الوقوف على الدراسات السابقة خطوة منهجية بالغة الأهمية لكونها تثري البحث العلمي بكافة جوانبه وتساعد الباحث على استكمال خطوات بحثه وبناء على ذلك يستعرض الباحثان الدراسات السابقة من الاحداث الى الاقدم مبتدئين بالدراسات العربية ثم الأجنبية:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (شيرين موسى، 2019) والتي استهدفت رصد قيم التسامح التي تتضمنها المواد المنشورة على الحسابات الرسمية لعينة من المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة بتطبيق «انستجرام» والتي تتضمن كلا من: النصوص، والمواد المصورة، والأفلام القصيرة؛ وذلك للتعرف على طبيعة القيم الخاصة بالتسامح التي تعكسها هذه الحسابات ومجالاتها المتنوعة. حيث تم

تحليل المواد المنشورة في عينة من 15 حساب رسمي حكومي لوزارات وهيئات اتحادية ومؤسسات محلية تحليلاً كفيًا، وذلك خلال شهري يناير وفبراير 2019، وقامت الدراسة بتحديد مجموعة من القيم المستتبطة من هذه المحاور لرصدها في حسابات المنظمات عينة الدراسة (2).

2. دراسة (انجي خليل، 2019) والتي تسعى إلى استكشاف ورصد القيم السلوكية التي تقدمها المؤسسة الحكومية لجماهيرها عبر منصاتها الإلكترونية التفاعلية، وذلك بالتطبيق على الحسابات الرسمية لمجلس الشارقة للتعليم على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، الانستجرام) بهدف تحديد أهم هذه القيم وأنواعها والنوايا السلوكية التي يمكن أن تعززها لدي مستخدمي هذه الحسابات» وتعتمد الدراسة على منهج تحليل المضمون بأسلوبه الكيفي لجمع وتحليل البيانات الخاصة بالقيم التي يتم التأكيد عليها عبر المنصات الرقمية للمجلس. وتوضح أهمية الدراسة من خصوصية المؤسسات العاملة في قطاع التعليم وقدرتها على القيام بالدور النموذجي والقوة القيمية الإيجابية لأفراد الجمهور المتعامل معها، هذا إلى جانب الخصائص التفاعلية المتاحة على المنصات الرقمية والتي تسمح لمستخدمي هذه المنصات بتبادل ومشاركة الرسائل الاتصالية المعبرة عن القيم السلوكية مع عدد كبير من المتابعين ، بالإضافة إلى إمكانية التعليق وإبداء الرأي حول هذه الرسائل بما تحمله من قيم ، وكذلك إتاحة الفرصة للمشاركة في الأحداث والفعاليات التي ينظمها المجلس بهدف التأكيد على رؤيته وتوجهه القيمي.(3)

3. دراسة (معتم بلال جمعة، 2016) والتي تم تطبيقها على 400 مفردة من المتعاملين مع الموقع الإلكتروني للقيادة العامة لشرطة دبي، إلى تحديد تأثيرات استخدامات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات، في علاقة تلك المؤسسات مع الجمهور الخارجي. ومعرفة إلى أي مدى استطاع هذا النوع من الاتصال تحقيق اتصال ثنائي الاتجاه بين المؤسسة الحكومية والجمهور الخارجي إلكترونياً. ومن خلال المنهج الوصفي، واستخدام الاستبيان وتحليل مضمون بعض المراسلات التي تستخدمها عينة الدراسة أثناء الاتصال مع الجمهور، وأشارت النتائج أن معظم عينة الدراسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال أثناء التواصل مع القيادة العامة لشرطة دبي، وفي مقدمتها الموقع الإلكتروني، ثم البريد الإلكتروني، كما أن عينة الدراسة أكدت أن الوسائل الاتصالية التي تستخدمها شرطة دبي تلبي رغباتهم وفقاً للخدمات التي يحتاجونها.(4)

4. دراسة (سهر إبراهيم، 2010) والتي اهتمت بالتعرف على دور الأدوات التفاعلية في تشكيل دعم ثقافة الحوار لدى مستخدميها من الشباب المصري ومعرفة مدى التزامهم بمواصفات الحوار الإيجابي البناء الذي يحرم الاختلافات ويتقبله. ومدى إسهام المواقع الإلكترونية وأدوات التفاعل على الإنترنت في تشكيل ودعم ثقافة الحوار لدى الشباب. وتنتهي هذه الدراسة للدراسات الوصفية مستخدمة المنهج المسحي، حيث تمثلت عينة الدراسة في 204 مفردة من شباب المجتمع المصري من أربع محافظات مصرية، وتوصلت نتائج الدراسة أن أبرز أدوات التفاعلية التي يستخدمها الشباب المصري تشمل البريد الإلكتروني بنسبة 83%، والمحادثات الشخصية والفيس بوك. وجاءت الرغبة في تحقيق التواصل والتفاعل مع الآخرين، والترفيه عن الذات من أهم دوافع استخدامات الشباب المصري للإنترنت، يليها الأسباب الخاصة بالبحث عن المعلومات والمشاركة في الحوارات والمناقشات.⁽⁵⁾

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (C. Dong, Y. Ji 2018) والتي تناولت كيفية تنمية قيم المواطنة لدى الفئات الجماهيرية الشابة عبر منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسات الحكومية التي يمكنها الاستفادة من الاستخدام الكثيف لوسائل الإعلام الجديد في تنمية علاقات تفاعلية مع الشباب بهدف تعزيز دورهم واندماجهم في قضايا المجتمع. وقد أظهرت النتائج التأثير الإيجابي الذي يحدثه الاندماج بن الجمهور وبين المؤسسة الحكومية في تعزيز قيم الشفافية والمشاركة المجتمعية، بالإضافة إلى تحسن جودة العلاقة بين المؤسسة وبين هذه الفئة الجماهيرية من خلال تقديم المعلومات الدقيقة والحديثة والفورية عبر هذه المنصات.

2. دراسة أيدت (W. Liu, C. Lai & W. Xu 2018) والتي استهدفت أهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به المنصات الرسمية للمؤسسات الحكومية على موقع تويتر في التواصل الفعال مع الجماهير حول القضايا العاجلة والملحة وبخاصة في مواجهة الأزمات. وقد أظهرت النتائج قدرة هذه المنصات على تعزيز وعي الجمهور المستخدم وتحفيز السلوكيات الإيجابية لديه في مواجهة الأزمات ذات الاهتمام المشترك. كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسات الحكومية بنوعية الرسائل الاتصالية التي تقدمها لجمهورها عبر منصاتها

الرقمية والقيم والتوجهات التي تعززها هذه الرسائل بما يتلاءم مع نوعية هذا الجمهور وطبيعة الموقف الاتصالي.⁽⁶⁾

3. دراسة (Baldersheim, 2008) والتي أجريت اختبار على عينة من صفحات الويب المحلية في بلدان الشمال الأوروبي الأربعة وهي الدنمارك وفنلندا والنرويج والسويد إلى تفسر الاختلاف بن المحليات الأربعة وما يتعلق بميزات صفحات الويب الخاصة بكل منها وذلك باستخدام نظرية الابتكار. وقد تم تحليل صفحات الويب وفقاً للمعلومات وميزات الاتصال للبحث عن مصادر الابتكار التي تشمل عوامل التحفيز، والتمكن والإعداد؛ وقد توصلت نتائج الدراسة إلى تفوق صفحات الويب المحلية في الدنمارك على الدول الأخرى في مستوى توفرها لمصادر الابتكار في تلك الصفحات الإلكترونية.

4. دراسة (Parajuli, 2007) والتي قامت بتحليل المواقع الإلكترونية الوزارية لحكومة نيبال لمعرفة الانطباع العام عن تلك المواقع ومدى توفر المحتوى لمخاطبة المواطنين مع الحكومة، وتوصلت الدراسة إلى أن 58 % من الوزارات عينة الدراسة لديها مواقع ويب مخصصة أي ما يعادل سبع عشرة وزارة من أصل عشرين، كما أن بعضاً منها يوفر استثمارات رقمية قابلة للتزليل يمكن تعبئتها وإرسالها دون اتصال بالإنترنت Offline، وأكدت النتائج غياب ميزات الويب التفاعلية المهمة التي يمكن أن تسهم في تعزيز انفتاح الحكومة وتسهيل مشاركة الجمهور وتواصلهم مع الجهة الحكومية وبالتالي زيادة مستوى رضاهم عن مواقع الويب الوزارية.

5. دراسة (zhou, 2004) التي أجريت لتحليل محتوى الصفحات الافتتاحية ل 177 موقع حكومي صيني، إلى أن وظائف الحكومة الإلكترونية الواسعة، والمعرفة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية قد تم تفعيلها في مواقع الإدارات الحكومية الوطنية والتقليدية والداخلية. وبشكل عام، كانت المواقع الوطنية والتقليدية أكثر تطوراً من مواقع الإدارات الداخلية، التي كانت مصممة لتلبية الاحتياجات المحددة للحكومة والمواطنين والشركات في المناطق الداخلية. كما تؤكد النتائج أن الصين بدأت في تحقيق أهدافها المتمثلة في تسهيل وظائف الحكومة عبر الإنترنت، وأشارت الدراسة إلى أن المواقع الإلكترونية الحكومية استطاعت أن تحقق التفاعلية مع جمهورها بتبادل الآراء والأفكار.⁽⁷⁾

اتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة النقاط التالية:

1. قلة الدراسات التي تناولت استخدام المنصات الحكومية الرسمية، مما يؤكد الحاجة الى اجراء ابحاث لسد هذه النذرة لذا جاء هذا البحث.
2. أبرزت الدراسات طبيعة الشبكات الاجتماعية ودورها في مجال التواصل الاجتماعي والأغراض المختلفة المستخدمة من أجلها.
3. معظم الدراسات ميدانية او دراسات حالة الا عدد جد قليل الذي تطرق للجانب التحليلي.
4. اغلب الدراسات تتناول المجتمعات والحكومات العربية والأجنبية ولا تتطرق الى المجتمع والحكومة الليبية.
5. تناولت الدراسات السابقة اما قيم المواطنة منفردة او ثقافة الحوار منفردة وقيم التسامح في إحدى الدراسات ولا تتطرق اليها معا.

مدي الاستفادة من الدراسات السابقة في البحث الحالي:

استفاد الباحثان من مراجعة الدراسات السابقة في التعرف على أنسب المناهج والأدوات البحثية الملائمة للبحث وتحديد المشكلة البحثية وصياغتها بشكل دقيق، وصياغة تساؤلات البحث والتعرف على مجتمع وعينة البحث وتحديد فئات ومحاو استمارة تحليل المضمون والتعرف على مؤشرات المضامين الخاصة بثقافة الحوار وقيم المواطنة.

التعريفات الإجرائية للمفاهيم والمصطلحات الواردة في مشكلة البحث:

اسهامات ويقصد بها اجرائيا : المشاركة والنصيب الوافر والمعرفة الاوسع لمعالجة تنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة عبر المنصة من خلال منشوراتها و تطبيقها وفق المؤشرات. ثقافة الحوار اجرائيا يمكن تعريفها: مبدا الراي والراي الاخر و تبادل الآراء المتعددة بواعي ودون تعصب او عنف او عدوانية وكذلك بالقدرة على احتواء الخلافات والخروج براى بناء يسهم في تعزيز التماسك الاجتماعي وتحقيق التقدم الفكري والحضاري للمجتمعات واستقرارها. قيم المواطنة إجرائياً: يقصد بها تلك الاعتبارات المجتمعية القانونية التي تتعلق بحياة الافراد بالمجتمع وعلى سبيل المثال احترام القانون وقبول الراي الاخر والعدالة الاجتماعية بالإضافة الى كيفية تناول ومعالجة هذه القيم إلكترونيا وعلى وجه الخصوص عبر منصة حكومتنا .

منصة حكومة الوحدة الوطنية الليبية ويقصد بها اجرائيا : تلك المنصة الحكومية الليبية والتي تعتمد على الاتصال الحكومي و تسمى منصة حكومتنا انشأت مع استلام حكومة الوحدة الوطنية السلطة بعد الاتفاق السياسي ابتداء من يوم 1 - ابريل - 2021 على كل مواقع التواصل الاجتماعي فيس بوك ويوتيوب وانستقرام وتويتر بالاضافة الى الموقع الرسمي الخاص بها وقد تم اعتماد منصة الفيس بوك في التحليل باعتبارها منصة تضم معظم الخصائص التقنية في نشر المنشورات بالمقارنة بالمنصات الأخرى وكذلك بسبب نسبة المتابعة اعلى من قبل المواطنين عن باقي المنصات.

تساؤلات البحث

يقوم هذا البحث على التساؤل رئيس وعدد من التساؤلات الفرعية التي تقدم البحث والتحقق اهداف وذلك على النحو التالي التساؤل الرئيس:

- ما مدى اسهامات منصة حكومتنا الليبية في تدعيم ثقافه الحوار وقيم المواطنة خلال مضمون منشوراته بكافة اشكالها وانواعها؟ ويتم توظيف هذا التساؤل في التساؤلات الفرعية التالية:
- ما نوع مضامين واشكال منصة حكومتنا التي تساهم في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة؟
- ما الوسائل والأدوات التي ارتكزت عليها مضامين المنشورات التفاعلية في تفعيل ثقافة الحوار وتدعيم قيم المواطنة؟
- ما القرارات المنشورة وعلاقتها بتدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة؟
- ما جودة الوسائط المستخدمة في مضامين المنشورات بمنصة حكومتنا الليبية واسهاماتها في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة عند شرائح الجمهور؟
- ما المعطيات ودعائم ووظائف مضامين منشورات منصة حكومتنا والمشكلات التي تعيق تدعيمها لثقافة الحوار وقيم المواطنة؟

حدود البحث:

تتضح حدود البحث باقتصاره على الآتي:

- الحدود النوعية: طبق البحث على منشورات منصة حكومتنا الليبية لحكومة الوحدة الوطنية منذ انشاءها.

- الحدود الزمنية: ابتداء من يوم 1 شهر ابريل وحتى يوم 21 من شهر اكتوبر سنة (2021) 6 أشهر وهو المدى الزمني الذي تمت فيه الدراسة التحليلية.

الإطار المعرفي للبحث :

أولاً: مفهوم ثقافة الحوار - أهدافها - واساليبها.

ثانياً: المجتمعات الافتراضية - مزايا وخصائص المجتمع الافتراضي - اصناف المعلومات المتداولة عبر العوالم الافتراضية.

ثالثاً: مفهوم المواطنة - المواطنة الرقمية - أهداف تنمية قيم المواطنة.

مفهوم ثقافة الحوار:

يعرف مفهوم ثقافة الحوار بأنه مدى قدرة المتلقي والمرسل على المحافظة على سلامة تدفق المعلومة والحديث بين الأطراف والوعي والإدراك التام لطبيعة الحوار وأهدافه وآدابه ومهاراته وتطبيقاته المختلفة، وما يترتب على ذلك من إدراك الحقائق والمفاهيم والقوانين وكيف يؤثر الحوار في الفرد والمجتمع ويتطلب ذلك وجود اتجاهات إيجابية نحو الحوار وإرساء المبادئ العامة.⁽⁸⁾

أهداف ثقافة الحوار: وللحوار عدة أهداف تتمثل في الآتي:

- إظهار الحقائق المدعمة بالإحصاءات والبراهين والتعايش السلمي دون الصراع والفرقة.
- التفاهم والتعاون للخروج من مرحلة الأزمة وتحقيق الروابط والتعارف بين الشعوب والترقية بالذات.
- حل النزاعات والخلافات بين الأفراد والمجتمعات المحلية.
- تصحيح المفاهيم والأفكار بحيث تصبح مقبولة من مختلف افراد الحوار بما يحقق التوافق المجتمعي .
- وسيلة فعالة في تقريب وجهات النظر وحل الخلافات وتوجيه السلوك ليتلاءم مع قيم المجتمع ومعاييره، وتزداد أهميته في الحديث الهادف لأجل تبادل الأفكار والخبرات والتعبير عن الآراء حول القضايا المختلفة.⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾

أساليب تنمية ثقافة الحوار:

وهناك العديد من الأساليب التي تستخدم لتنمية ثقافة الحوار لدي الجمهور ويمكن توضيحها في الآتي:

- أسلوب القدوة: ويعد من أساليب ثقافة الحوار ويتم بتبني الجماعة فكرة الحوار الهادئ مع القادة والالتزام بأداب الحوار في تعاملهم مع الشباب ومع بعضهم البعض وحسن اختيار الكلام المهدب واحترام آراء وأفكار الآخرين وعدم السخرية منهم، وعدم التقليل من أفكارهم ووجهه نظرهم والقدرة على طرح الأسئلة المناسبة في الوقت المناسب
- أسلوب التوجيه والإرشاد: ويرى المتخصصون ان هذا الأسلوب من الأساليب المؤثرة في الجمهور، ومما يميز هذا الأسلوب أنه يخاطب النفس الإنسانية من مداخلها الحقيقية، ويعكس الحرص على المصلحة المشتركة بين أطراف الحوار.
- أسلوب الإقناع: ويعد لتحقيق التأثير في الآخر من خلال ابراز المواقف التي تجسد رغبات المتحاورين.
- أسلوب التدريب على الممارسة: يعد من أساليب التنشئة على الحوار سواء داخل الجماعات المختلفة أو داخل الأسرة من خلال تدريب الشباب على تطبيق ممارسة قيم المجتمع والتفاعل مع مختلف شرائح المجتمع بحسن الانصات والحديث.
- أسلوب التعليم بالوقائع والأحداث: يعد من أساليب تنمية ثقافة الحوار داخل الجماعات المختلفة وذلك من خلال ربط الشباب بالأحداث المحيطة بالمجتمع، وحل المشكلات، بالتعرض للمظاهر والشواهد بهدف الوصول بعد ذلك إلى النتائج.
- أسلوب لعب الأدوار: يعد لعب الأدوار من أساليب الحوار وذلك عندما يتم الحرص على تعويد الجمهور على الحوار من خلال جعله مكان أحد أطراف المشكلة، واقتراح الحلول والبدائل التي بصفها كل منهم من أجل الوصول إلى حلها.⁽¹¹⁾

المجتمعات الافتراضية:

تعتبر منصات التواصل الاجتماعي أحد مظاهر العولمة الاتصالية وهي تمثل ثورة معرفية ويكون لها آثارها المتعددة على طبيعة المعرفة الإنسانية بما توفره للباحث من إمكانية الاطلاع على مختلف المعارف ومن مختلف المصادر وما سوف يساهم في خلق ثقافة إنسانية ذات رؤيا أكثر شمولية فلقد أدت إلى تغيير مجتمعنا البشرى تغير كبير وبسرعة نتيجة لتحديث المعلومات بصفة مستمرة حيث أمكن تحويل كافة المعلومات إلى صورة رقمية وانتقالها لمختلف شرائح الجمهور وعلى أوسع نطاق.⁽¹²⁾

- ومن الممكن تصنيف المعلومات المتداولة عبر المجتمعات الافتراضية إلى:
- المعلومات الاجتماعية: إن بنية أي مجتمع وتركيبته الاجتماعية والطبقية تعد غاية بالأهمية ويمكن استغلالها لإثارة الحساسيات والصراعات بين فئات المجتمع.
 - المعلومات الفكرية والسياسية: وتتمثل بمعلومات عن النخب السياسية والفكرية المؤثرة في المجتمع كالقيادة السياسية والوزراء وقادة وأعضاء الأحزاب والحركات السياسية والكتاب والإعلاميين،
 - المعلومات الاقتصادية والخدمية: وتضم معلومات متعلقة بالأوضاع الاقتصادية والخدمية، والتعليم والصحة والبنوك والمعلومات الجمركية، وبيانات عن سوق الأوراق المالية، البناء والإسكان وبيانات السجل التجاري ومركز الاستثمار وهي معلومات تعد عصب الدولة وشريان الحياة لها.
 - المعلومات العلمية والبحثية: وتتمثل بمعلومات عن البحوث الأكاديمية وأنشطة التطوير والابتكارات والاختراعات في شتى القطاعات والمجالات بإجراء بحوث علمية عبر المواقع والمنصات الإلكترونية.⁽¹³⁾

مزايا وخصائص المجتمع الافتراضي:

من بين مزايا المجتمع الافتراضي هو سيطرة الخوف من الحدود والقيود المكانية، وعندما ندخل في منظومة المجتمع الافتراضي نصبح لا نخشى شيئاً بحكم عدم مقدرتنا على تملك الافتراضي باعتباره فضاء، لذلك وصفت شبكة الإنترنت كفضاء افتراضي بأكثر المجتمعات تحررية، وعدم مقدرة أى طرف إمتلاكها.

اما من الخصائص المجتمع الافتراضي البارزة قيامه على معادلة زمنية تجمع في الوقت ذاته، السرعة اللحظية، وسرعة التنقل ، وهذا ما عرفه البعض بالزمن العالمي العابر للحدود بين القارات والمجتمعات واللغات من خلال طرائق واليات الإعلام الرقمي المتعدد، والذي ينقل مختلف الصور والرسائل بأقصى سرعة من نقطة إلى أخرى ، على اعتبار ان ممارسات الفرد وخدماته أصبحت مرتبطة بمضامين ومحتويات وسائل الاعلام الرقمي وعلى راسها المنصات الإلكترونية لما تمتلكه من وسائل متعددة تساعد على تجسيد المعلومة وإيصالها انيا⁽¹⁴⁾.

مفهوم المواطنة:

مفهوم المواطنة وهي ممارسة حية يمارسها المواطن، يؤدي ما عليه من واجبات مقابل حصوله على حقوقه التي يكفلها له الدستور والقانون، والتي تعبر عن الارتباط والالتزام بينه وبين الوطن، بحيث يندمج في المجتمع ويشارك مشاركة إيجابية فعالة على المستويات الإنسانية والمجتمعية كافة، مدفوعاً بقوة انتمائه لهذا الوطن وولائه وحبه له، وأن المواطنة الفعالة تتعلق بالعمليات الاجتماعية والممارسات المجتمعية، وتتصل بشكل كبير بالمؤسسات الاجتماعية النظامية وغير النظامية مثل وسائل الإعلام ومجموعات الرفاق والحيران ومن ابرز تلك القيم الولاء للوطن واحترام القانون والمحافظة على الممتلكات وقبول الآخر. (15)

المواطنة الرقمية:

ومفهوم المواطنة الرقمية من المفاهيم المعاصرة، والتي ظهرت تزامناً مع شبكات التواصل الاجتماعي، وهناك عوامل كثيرة تؤثر في المواطنة الرقمية باعتبارها مجموعة مقومات يجب تميمتها لدى الجمهور وتتأثر مقومات المواطنة الرقمية بالأدوات الرقمية بصفة عامة وشبكات التواصل الاجتماعي بصفة خاصة، وأهمية التزود بمقومات الأمن التقني، والتحصين الفكري، والمهارات الأساسية عند استخدام الأدوات الرقمية، والتمكن من مهارات الحوار، ودعم التفاهم والتسامح، واحترام القانون والعزوف عن الشائعات، ومكافحة الجريمة، والابتعاد عن الأفكار الشاذة. (16) فالمواطنة الرقمية هي مصطلح يغطي مجموعة كاملة من القضايا المهمة على نطاق واسع، ويتضمن مجموعة من المبادئ التوجيهية للسلوك المسؤول والمناسب عند استخدام التكنولوجيا، لا بد لأي شخص يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يدرك كيفية تطبيق قيم المواطنة الصالحة على الانترنت. وتجدر الإشارة إلى أن الإنترنت كبيئة رقمية تستقطب اليوم الشباب في مختلف المراحل التعليمية، (17) كما انه يرتبط بعدد من المفاهيم الأخرى ذات الصلة مثل الأمن الرقمي، والحقوق الرقمية، والاتصال الرقمي، والترقية الرقمية، والتجارة الإلكترونية، والمسؤولية الرقمية، والتعلم الإلكتروني، والأعمال الإلكترونية، والصحة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والثقافة الإلكترونية (18)

ويري المهتمين بهذا الجانب بأن المواطنة الرقمية تكتسب زخماً كبيراً في جميع أنحاء العالم؛ لأن الرقمنة أصبحت تحتل جوهر التحول الحكومي في العصر الحديث، وأن اعتماد التقنيات الرقمية في الحكومة يعود بفوائد عظيمة على الحكومة والاقتصاد، وأن "المواطنة الرقمية"

مشروع رسالته إعداد مجتمع مؤهل للتعامل مع القضايا الإلكترونية بنشر ثقافة الأمن الإلكتروني بين مختلف المراحل العمرية في المجتمع من خلال توفير مرجع متكامل للقضايا الإلكترونية الشائعة، وإيضاح الطرق المثلى في التعامل معها وفق قيم المجتمع وحاجاته.⁽¹⁹⁾

أهداف تنمية قيم المواطنة الرقمية فيما يلي:

- التركيز على الجانب الإيجابي للثورة الرقمية التي تفتح آفاقاً عريضة في منظور المستقبل للمواطن وتسخيرها لمعالجة قيم المواطنة وثقافة الحوار في إطار بناء الوطن.
- الاندماج في الحياة الرقمية للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية رغبة في تطوير ثقافة الحوار وإرساء قيم المواطنة.
- تعزيز احترام مفاهيم الخصوصية وحرية التعبير في العالم الرقمي وربطها بالهوية الوطنية تحقيقاً للتوافق المجتمعي والمحافظة على النسيج الاجتماعي.
- تسخير التكنولوجيا ومهارات التواصل والعمل الرقمية الحديثة واستخدامها بأمان في عصر المعلومات للإفادة القصوى منها مهنيًا وعلميًا واجتماعيًا وثقافيًا وروحياً لتعظيم فرص نجاح المجتمعات في مختلف جوانب الحياة في إطار إحياء ثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة
- تبني استراتيجيات وسبل مكافحة مخاطر المنصات الإلكترونية واثارها التي قد تؤثر على تفكك المجتمع وانعدام الحوار وضعف قيم المواطنة.⁽²⁰⁾

الإجراءات المنهجية:

ينطوي هذا البحث تحت البحوث الوصفية بحكم استناده على المنهج الوصفي الذي يقوم على رصد الظاهرة والوقوف على أبعادها وأسبابها ومسبباتها وتفسير عواملها وتحليل بياناتها وصولاً إلى نتائج علمية وفق إجراءات منهجية دقيقة متعارف عليها. (21) ويستند هذا البحث على المنهج الوصفي في شقه المتعلق بالدراسات المسحية على اعتبار أن إحدى فروع الدراسات المسح مسح تحليل المضمون وهذا هو الذي تم الاعتماد عليه في هذا البحث من خلال تحليل مضامين المنشورات منصة حكومتنا الليبية كما هو متعارف عليها ومدى إسهاماتها في تدعيم ثقافة الحوار وقيم المواطنة من خلال الفئات التحليلية.

المجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث الأصلي من جميع المنشورات اليومية التي تقدمها منصة حكومتنا التابعة لحكومة الوحدة الوطنية بعد الاتفاق السياسي منذ إنشائها على مدى 6 أشهر من 1 - 4

- 2021 الى 21 - 10 - 2021 حيث بلغ عدد المنشورات على المنصة 1689 منشور، وهذه المنشورات تتمثل في منشورات مكتوبة ومعها صور متعددة ومنشورات وجرافيك ومنشورات وبث مباشر ومنشورات فيديو قد يصل زمن الفيديو الى اكثر من ساعتين للمنشور الواحد ، ونظرا لكبر حجم عدد المنشورات علي المنصة كمجتمع دراسة وتوفيرا للوقت والجهد لجأ الباحثان الى أسلوب اختيار العينة .

عينة البحث استخدام الباحثان أسلوب العينة المتمثل في الأسبوع الصناعي على مدي 6 أشهر والتي وصل عددها 68 منشور، وذلك على النحو التالي:

منشورات اليوم الأول من الأسبوع الأول من الشهر الأول - الخميس 1 - 4 - 2021

منشورات اليوم الثاني من الأسبوع الثاني من الشهر الثاني - الاحد 9 - 5 - 2021

منشورات اليوم الثالث من الأسبوع الثالث من الشهر الثالث - الخميس 17 - 6 - 2021

منشورات اليوم الرابع من الأسبوع الرابع من الشهر الرابع - الاحد 25 - 7 - 2021

منشورات اليوم الخامس من الأسبوع الأول من الشهر الخامس - الخميس 5 - 8 - 2021

منشورات اليوم السادس من الأسبوع الثاني من الشهر السادس - الاثنين 13 - 9 - 2021

منشورات اليوم السابع من الأسبوع الثالث من الشهر السابع - الخميس 21 - 10 - 2021

ادوات جمع البيانات:

-استمارة تحليل مضمون المنشورات: حيث استخدم في جانبها التحليلي أسلوب تحليل المضمون والتي يجمع بها الباحثان البيانات وتساعد في جمع المعلومات واستقصائها محل البحث، كأداة لجمع البيانات وهي تعد أداة بحثية أثبتت قدرتها على تحليل محتوى مواقع الأنترنت والخروج بمؤشرات كمية وكيفية.⁽²²⁾

-أسلوب المسح المكتبي: اعتمد الباحثان على الكتب والبحوث والدراسات العلمية المنشورة في الدوريات وشبكة المعلومات الدولية.

إجراءات الصدق والثبات:

يعتبر صدق وثبات المقاييس المستخدمة في استمارة تحليل المضمون من المكونات الأساسية في عملية البحث العلمي، فهما بمثابة الجسر الذي يربط بين المفاهيم النظرية

والإجراءات المنهجية والإحصائية، هذه المفاهيم تحقق إحدى الخصائص الأساسية للبحث العلمي وهي القابلية للتعميم.

-صدق المحتوى (أو صدق المضمون): وهو ما يسمى بالصدق المنطقي الذي يهدف إلى التأكد من أن أداة جمع البيانات تتضمن كافة الجوانب والمتغيرات والأبعاد الخاصة بمشكلة الدراسة ومدى تمثيلها وشمولها للموضوع⁽²³⁾، وراع الباحثان الجانب الخاص بهذا الصدق في صياغتهما النهائية لاستمارة التحليل بحيث غطت أبعاد المشكلة في إطار متطلبات البحث والمتغيرات التي يشتمل عليها، للوصول إلى نتائج وتحليلات دقيقة تخدم البحث وأهدافه وتقريغها في جداول التحليل، وقد أجرى الباحثان اختباراً قليباً للاستمارة على عينة فرعية من المنشورات محل الدراسة قوامها 5 منشورات وقد تبين من الاختبار مدى صلاحية الاستمارة للقياس وتحقيق أهداف الدراسة.

-الثبات: وهو الحصول على النتائج نفسها باستخدام أداة القياس نفسها أكثر من مره⁽²⁴⁾ والتأكد من وجود درجة عالية من الاتساق في أداة القياس والتي تتم بإعادة تحليل عينة فرعية من عينة الدراسة عن طريق باحث آخر (محكم خارجي)، أو عن طريق الباحث نفسه⁽²⁵⁾ وإلتزام العملية قام الباحثان بالتحقق من ثبات الاستمارة على عينة صغيرة من العينة الكلية مقدارها 10 منشورات لبعض الفئات وكانت النتيجة (95.9%) باستخدام معادلة هلوستي لقياس الثبات.

وحدات القياس والتحليل

- وحدة المادة الطبيعية للمادة الإعلامية: وهي وحدة المنشورات واستخدم الباحثان هذه الوحدة الطبيعية في تحليل المضمون بالنسبة فئة الجمهور المستهدف وعلاقة المضمون وفئة الجرافيك وفئة انعكاسات الالوان وفئة نوعية المنشورات وفئة قوالب صياغة المنشورات عرض المنشورات وفئة وسائل التأكيد وفئة مصادر المضامين وفئة اعتبارات التغطية.

- وحدة الموضوع: واستخدم الباحثان هذه الوحدة للتعرف على فئات مؤشرات ودعائم تنمية قيم المواطنة، وفئات معطيات تدعيم المضامين ومؤشرات التنمية لثقافة الحوار، وفئة مرتكزات التفاعلية في المضامين، وفئة مرتكزات مضمون المنشورات، وفئة نوع المضامين وارتباطها بالتفاعلية وفئة الوظائف وفئة مؤشرات المشاكل داخل المنشورات في النصوص والفيديوهات والجرافيك والصور المسلسلة والصورة الواحدة باعتبار كل منها وحدة واحدة.

- وحدة الشخصية: واستخدم الباحثان هذه الوحدة لتحليل الشخصيات التي ظهرت بالفيديوهات داخل المنشور الواحد وذلك من حيث فئات: مرتكزات التفاعلية، نوع المضامين، المشاكل، الوظائف، مصادر المضامين، ووسائل التأكيد، مرتكزات المضمون واي فئة يوجد بداخل منشورها فيديو.

- وحدة التكرار: واستخدم الباحث هذه الوحدة لتحليل وقياس فئات مؤشرات ودعائم تنمية قيم المواطنة، وفئات معطيات تدعيم المضامين ومؤشرات التنمية لثقافة الحوار، وفئة مرتكزات التفاعلية في المضامين، وفئة مرتكزات مضمون المنشورات، وفئة نوع المضامين وارتباطها بالتفاعلية وفئة الوظائف وفئة مؤشرات المشاكل.

فئات التحليل في البحث

- فئة مرتكزات التفاعلية في مضامين المنشورات على المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة
- فئة نوع مضامين المنشورات على المنصة وارتباطها في التفاعلية مع تنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة

- فئة مؤشرات التفاعلية مع منشورات المنصة لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة
- فئة وظائف مضامين منشورات المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة
- فئة نوعية المنشورات المنصة المتضمنة لثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة
- فئة قوالب صياغة المنشورات على المنصة المتضمنة لثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة
- فئة مرتكزات مضمون منشورات ثقافته الحوار وقيم المواطنة على المنصة
- فئة علاقه مضمون القرارات في المنصة لتنمية ثقافته الحوار و قيم المواطنة
- فئة جودة الجرافيك المتضمن لثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة
- فئة انعكاسات الألوان علي مضمون منشورات المنصة
- فئة مؤشرات المشاكل التي تتضمنها منشورات المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة
- فئة الجمهور المستهدف من مضمون منشورات المنصة لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة
- فئة مصادر مضامين منشورات المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة
- فئة وسائل التأكيد علي مصداقيه مضمون منشورات المنصة في تنمية ثقافته الحوار و قيم المواطنة

- فئة اعتبارات تغطية مضامين منشورات المنصة لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة
- فئة مؤشرات تنمية ثقافته الحوار في المنشورات على المنصة
- فئة معطيات تدعيم مضامين تنمية ثقافته الحوار في المنشورات على المنصة
- فئة مؤشرات تنمية قيم المواطنة في مضامين المنشورات على المنصة
- فئة دعائم مؤشرات قيم المواطنة في مضامين منشورات المنصة

نتائج البحث التحليلية:

جدول (1) يوضح مرتكزات التفاعلية في مضامين المنشورات على المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي تريبع ¹ .123
القيمة الخدمية	232	24.6%	قيمة الدلالة .989
القيمة المجتمعية الإنسانية	239	25.4%	
الشخصيات الفاعلة	237	25.2%	درجة الحرية 3
الوسائط المتعددة	234	24.8%	
المجموع	942	100.0%	

يتضح من بيانات الجدول بان نتائج مرتكزات التفاعلية متقاربه حيث نجد بان القيمة الخدمية حظيت ب 26.6% والوسائط المتعددة بنسبه 24.8 في حين ان القيمة المجتمعية الانسانية والشخصيات الفاعلة حظيت بنسبه 25% ، اذ يحظى مرتكز القيمة الخدمية ومرتكز الوسائط المتعددة بنسبه 24% وهي اقل بنسبه ضئيلة عن مرتكز القيمة المجتمعية الإنسانية ومرتكز الشخصيات الفاعلة بنسبة 25%، كما يتضح من الجدول عدم وجود علاقة بين مرتكزات التفاعلية ومضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أكبر من 0.05 وبالتالي المتغيران مستقلان عند درجة حرية 3

وتشير هذه البيانات بان منصة حكومتنا اللببية في مضامين منشوراتها لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة تهتم بالدرجة الاولى بالقيمة المجتمعية الإنسانية والشخصيات الفاعلة في المجتمع ثم الوسائط المتعددة والقيم الخدمية وهي مرتكزات اساسيه لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة.

جدول (2) يوضح نوع مضامين المنشورات على المنصة وارتباطها في التفاعلية مع تنمية ثقافه الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار
سياسي	215	28.6%	476.248°
اقتصادي	103	13.7%	
اجتماعي	210	27.9%	
كهربائي	2	0.3%	قيمة الدلالة .000
صحي	90	12.0%	
تعليمي	65	8.6%	
أمنى	42	5.6%	درجة الحرية 7
بيئي	26	3.5%	
المجموع	753	100.0%	

يتضح من بيانات الجدول بان الموضوعات السياسية جاءت بنسبه 28.6 يليها الموضوعات الاجتماعية 27.9% ثم الموضوعات الاقتصادية بـ 13.7 ثم الصحية بـ 12% اما الموضوعات التعليمية 8.6% والأمنية 5.6% والبيئية 3.5% وجاءت الموضوعات انقطاع الكهرباء في النهاية بنسبه 0.3%، كما يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباطية بين التفاعلية ونوع مضامين المنشورات على منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 7.

وتشير هذه البيانات الى ان منشورات منصة حكومتنا تهتم بالموضوعات السياسية ثم الاجتماعية والاقتصادية في المقام الاول وتكاد تكون هذه البيانات من الاولويات التي قد يتبعها المواطن لزيادة ثقافة الحوار وقيم المواطنة وجاءت الموضوعات الامنية والبيئة وموضوع الكهرباء متأخرة وذلك قد يرجع إلى تعقيد ملفاتها اما الموضوعات الصحية فجاءت في المنتصف فيما يخص أزمة كورونا ، وهذا يدل ان المنصة تعمل على تنمية ثقافة الحوار وتعزيز القيم من خلال تركيزها على ملفات بعينها دون الأخرى ، والابتعاد عن المعالجات الإعلامية التي قد تؤثر على مؤشر قيمة المواطنة لدي الجمهور.

جدول (3) يوضح مؤشرات التفاعلية مع منشورات المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة
الإعجابات	4339297	5.6%
التعليقات	5425	0.0%
المشاركات	1485	0.0%
مشاهده الفيديو	73737023	94.4%
المجموع	78083230	100.0%

يتبين من بيانات الجدول بان مشاهدات الفيديو كانت هي الأكثر نسبة حيث وصلت 94.4 % ثم يليها الإعجابات والتي كانت 5.6 % في حين ثم تليها التعليقات واخرها هي المشاركات وتشير هذه البيانات الى ان معظم متابعي صفحة منصة حكومتنا الليبية يشاهدون اغلب مقاطع الفيديو التي تنشرها المنصة في منشوراتها وقد تكون هذه الفيديوهات لا تعجب مجموعه من المشاهدين وذلك بسبب عدم توازن التعليقات مع نسبة مشاهده مشاهدة الفيديو كما يتضح بان نسبة التعليقات اكثر من نسبة المشاركات وبالتالي يتضح تفاعل الجمهور او المتابعين لتلك المنشورات والتي تخص ثقافته الحوار والقيم المواطن، وهذه النتائج يمكن ان نستقرئ منها ان معدلات متابعة المنصة بالأساليب تتضمنها عمليات قياس المتابعة وترتبط بمضامينها والمؤشرات التي تعكسها في إطار ثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة.

جدول (4) يوضح وظائف مضامين منشورات المنصة لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
معلوماتية	242	25.5%	تربيع 55.505 ^c
توجيهه ارشاديه	229	24.1%	
تنقيفيه توعويه	155	16.3%	قيمة الدلالة .000
خدمية	204	21.5%	
رقابية	120	12.6%	درجة الحرية 4
المجموع	950	100.0%	

يتضح من بيانات الجدول بان نسبة وظيفة المعلوماتية جاءت بنسبه 25.5% تليها الوظيفة التوجيهية الإرشادية بنسبه 24.1 ثم الوظيفة الخدمية بنسبه 21.5% فالوظيفة التنقيفية التوعوية

بنسبه 16,3% وجاءت الوظيفة الرقابية أخيرة بنسبة 12.6% ، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين وظائف مضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 4 وتشير هذه البيانات الى ان مضمون منشورات منصة حكومتنا تولي أهمية بالدرجة الاولى بإعطاء المعلومات للمتابعين وكذلك التوجيه والارشاد ثم تقديم الخدمات والتوعية والتثقيف وهي اهداف قامت عليها المنصة منذ إنشائها ورغم أن وظيفة الرقابة جاءت اخيرا الا انها تدلل على متابعة المنصة للأحداث الجارية وللإثبات الشفافية للمواطن، وهذا يدل على اهتمام المنصة بثقافة الحوار وتعزيز القيم من واقع ما تتضمنه وظائف بثها لهذه المنشورات.

جدول (5) يوضح نوعيه منشورات المنصة المتضمنة ثقافه الحوار وتعزيز قيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
نص مكتوب	0	0.0%	تربيع 1.412 ^p
نص وفيديو	19	27.9%	
نص وصور متسلسله	17	25.0%	قيمة الدلالة .703
نص وجرافيك	13	19.1%	
نص وصوره واحده	19	27.9%	درجة الحرية 3
المجموع	68	100.0%	

يتضح من بيانات الجدول بان نوعية المنشورات لمنصة حكومتنا المتضمنة ثقافة الحوار وقيم المواطنة جاءت نص وفيديو ونص صورة واحدة بنسبة متساوية 27.9% يليها نص وصور متسلسلة بنسبة 25% ثم نص وجرافيك بنسبة 19.1% ولم يأتي منشور واحد كنص فقط والتي كانت النسبة 0%، كما يتضح من الجدول عدم وجود علاقة بين نوعيه المنشورات المتضمنة منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أكبر من 0.05 وبالتالي المتغيران مستقلان عند درجة حرية 3.

وتشير النتائج إلى أن القائمين على منصة حكومتنا لم يستخدموا النصوص فقط في المنشورات وأنهم استخدموا بكثرة وبدرجة كبيرة النصوص ومعها الفيديو أو الصورة ثم نصوص معها مجموعة صور واخيرا نصوص ومعها الجرافيك وقد يدل ذلك لزيادة جذب اهتمام المتابعين بمنشورات المنصة وإضفاء المصدقية والشفافية على منشوراتها واجمالا استندت المنصة في

منشوراتها على اليات التفاعلية مع الجمهور بهدف إرساء ثقافة الحوار وتعزيز القيم بالأساليب المكتوبة والمرئية.

جدول (6) يوضح قوالب صياغة المنشورات على المنصة المتضمن الي ثقافه الحوار وتعزيز قيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
قالب الحديث المباشر	19	27.9%	تربيع 24.353 ⁹
قالب المقابلة	7	10.3%	
قالب الاجتماعات	19	27.9%	قيمة الدلالة .000
قالب المؤتمرات والندوات	1	1.5%	
قالب الزيارات الميدانية	22	32.4%	درجة الحرية 4
المجموع	68	100.0%	

يتضح من بيانات الجدول بان قوالب صياغة المنشورات لمنصة حكومتنا المتضمنة ثقافة الحوار وقيم المواطنة جاءت بقالب الزيارات الميدانية بنسبة 32.4% يليه قالب الحديث المباشر والاجتماعات بنسبة متساوية 27.9% ثم قالب المقابلة بنسبة 10.3% وجاء اخيرا قالب المؤتمرات والندوات بنسبة 1.5%، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين قوالب صياغة المنشورات في المنصة في تنميه ثقافه الحوار وقيم المواطنة في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 4.

وتشير النتائج إلى أن منشورات منصة حكومتنا تستخدم قالب الزيارات الميدانية بكثرة وبدرجة كبيرة وقد يرجع ذلك للوقوف على المشاكل التي يواجهها المواطنون بشكل واقعي ولزيادة المصداقية كذلك يدل ذلك على اهتمام المنشورات بقالب الاجتماعات والحديث المباشر حيث يشير لمحاولة التفاعل مع المتابعين واطلاعهم بكل المستجدات اليومية وتبيان فاعلية الحكومة في القضايا التي تواجهها ، نستخلص من النتائج السابقة بان منصة حكومتنا عملت على إيجاد تفاعلية من خلال استنادها الي القوالب الفنية بنسبة متفاوتة تحقيقا لثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة لدي الجمهور من معالجتها وطرحها الشفاف للقضايا من خلال هذه القوالب .

جدول (7) يوضح مرتكزات مضمون منشورات ثقافه الحوار وقيم المواطنة على المنصة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار
مجريات الاجتماعات الرسمية	231	25.4%	كأي تربيعة 301.251 ^m
معلومات الاحداث اليومية	240	26.4%	
الردود على التساؤلات	83	9.1%	قيمة الدلالة .000
مرتکز القرارات الصادرة	38	4.2%	
الاحصاءات والارقام	75	8.3%	
واقعيه المتابعة	241	26.5%	درجة الحرية 5
المجموع	908	100.0%	

تعكس بيانات الجدول بان مرتکز واقعية المتابعة جاء بنسبه 26.5% بمضمون منشورات ثقافه الحوار قيم المواطنة على المنصة يليها معلومات الأحداث اليومية بنسبة 26.4% ثم مجريات الاجتماعات الرسمية بنسبة 25.4% فردود على التساؤلات بنسبة 9.1% يليها الإحصاءات والارقام بنسبة 8.3% أما مرتکز القرارات الصادرة فجاء اخيرا بنسبة 4.2%، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين مرتكزات مضمون المنشورات على منصة حكومتنا بتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة اصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 5.

و تشير هذه البيانات الى ان منشورات منصة حكومتنا تهتم بالدرجة الاولى بواقعية المتابعة وهو يدلل متابعة الحكومة لكل المشروعات والأحداث وتدعمها بالزيارات الميدانية وهو مؤشر يؤكد على الشفافية والرقابة وإيجاد الحلول ومتابعتها ثم يليها معلومات الأحداث اليومية وهو مرتکز يبين التوعية بالأحداث ثم جاء مؤشر الاجتماعات الرسمية مما يدلل على فاعلية الحكومة لحل العديد من المشكلات ونقاشها ثم مؤشر الردود على التساؤلات وهو باب للإجابة على ما يختلج المواطن من هموم وخدمات مستعجلة وجاءت الإحصاءات والارقام والقرارات الصادرة في اخر الاهتمامات لمنصة حكومتنا عينة البحث بالرغم من هذه المرتكزات مهمة يتربحها المواطن ، وهذا في مجمله يؤكد على ان مضامين منشورات المنصة عكست لثقافة الحوار وتعزيز قيم

المواطنة لدى الجمهور من خلال المرتكزات ذات الصلة المباشرة بمخاطبة الجمهور والتأثير في اتجاهاته نحو هذا الموضوع .

جدول (8) يوضح علاقة مضمون القرارات بالمنصة في تنميه ثقافه الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي تربيع
قوية	53	77.9%	21.235 ^f
متوسطة	15	22.1%	
ضعيفة	0	0.0%	قيمة الدلالة .000
غير واضحة	0	0.0%	درجة الحرية
المجموع	68	100.0%	1

تظهر بيانات الجدول بان علاقة مضمون القرارات علاقة قوية جاءت بنسبه ٧٧,٩% في تنمية ثقافه الحوار وقيم المواطنة على المنصة يليها علاقة متوسطة بنسبة ٢٢,١%، أما العلاقة ضعيفة وغير واضحة فجاءت اخيرا ولم يكن لها وجود، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين مضمون القرارات في المنصة في تنميه ثقافه الحوار وقيم المواطنة في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 1. وتشير هذه البيانات الى ان منشورات منصة حكومتنا مضمون قراراتها ذات علاقة قوية بالدرجة الاولى بتنمية ثقافه الحوار وقيم المواطنة ولم تكن علاقة ضعيفة او غير واضحة وهو يدل على ان اغلب قرارات ومشروعات الحكومة ذات علاقة قوية او متوسطة مما يسهم في تنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة لدى المتابعين.

جدول (9) يوضح جودة الجرافيك المتضمن للمنشورات لثقافته الحوار وتعزيز قيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي تربيع
عالية	30	44.1%	4.971 ^d
متوسطة	23	33.8%	قيمة الدلالة .083
ضعيفة	15	22.1%	
المجموع	68	100.0%	درجة الحرية 2

يتبين من بيانات الجدول بان جودة مضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية الثقافة الحوار وقيم المواطنة جاءت بجودة عالية بنسبة 44.1% يليها الجودة المتوسطة بنسبة 33.8% ثم الجودة الضعيفة بنسبة 22.1%، كما يتضح من الجدول عدم وجود علاقة بين جودة الجرافيك المتضمن منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أكبر من 0.05 وبالتالي المتغيران مستقلان عند درجة حرية 2.

وهذا يبين ويشير إلى أن القائمين على منصة حكومتنا تعطي أهمية كبيرة لجودة المنشورات وتقديمها بشكل عالي الجودة بدرجة كبيرة مما قد يزيد من تناسق وتوازن المنشورات عند متابعتها من الجمهور، ويؤكد على حرص المنصة على اقناع جمهورها بقيمة ثقافة الحوار وتعزيز القيم.

جدول (10) يوضح انعكاسات الالوان على مضمون منشورات منصة حكومتنا

المتغير	التكرار	النسبة
لون موحد لكل منشور	0	0.0%
وتعدد الالوان	0	0.0%
مختلط بلونين	68	100.0%
المجموع	68	100.0%

تشير بيانات الجدول الى ان انعكاسات الالوان بمضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة عينة البحث جاءت بالكامل وبنسبة 100% مختلطة باللونين وهما

الأخضر والأسود وليست متعددة الألوان أو بلون واحد مما يؤكد دور الشكل والألوان التي تقدم بها المنشورات التي تخص ثقافة الحوار وقيم المواطنة، واهتمام القائمين على المنصة بتناسق الألوان في كل منشوراتها عينة البحث ويدلل مدي التخطيط الجيد لها.

جدول (11) يوضح مؤشرات المشاكل التي تتضمنها منشورات المنصة لتنمية ثقافته الحوار قيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
البنية التحتية	5	4.5%	تربيع 97.505 ^ا
الصراع القبلي	0	0.0%	
الصراع الاقليمي	1	0.9%	
الصراع البرلماني	6	5.4%	قيمة الدلالة .000
اشكاليه المحاصصة	1	0.9%	
اشكاليه التعليم	10	9.0%	
اشكاليه الإدارة	31	27.9%	
اشكاليات معيشية اقتصادية	20	18.0%	درجة الحرية 7
اشكاليه قطاع الصحة	37	33.3%	
المجموع	111	100.0%	

تفيد بيانات الجدول ان اشكالية قطاع الصحة جاءت بنسبه 3 % 33. يليها اشكاليه الإدارة بنسبه 27.9% ثم مشكلات المعيشة الاقتصادية بنسبة 18 % ثم إشكالية التعليم بنسبة 9% وجاءت إشكالية الصراع البرلماني والبنية التحتية متقاربه بينما اشكاليه المحاصصة والصراع الاقليمي متساوية بنسبه 0.9 % ، كما يبرز الجدول وجود علاقة بين مؤشرات المشاكل التي تتضمنها منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 7 ؛ و تهتم بيانات منشورات منصة حكومتنا بإشكاليات قطاع الصحة بدرجة الاولى بسبب الازمات الصحية وترتبط بها ثم الإشكاليات الادارية بسبب انتشار الفساد الإداري والانقسام و مشاكل المعيشة الاقتصادية للمواطن وهي مشاكل تستحق حلها من قبل الحكومة لزياده ثقافة الحوار وقيم المواطن ، كما تدل البيانات بان الصراع البرلماني والبنية التحتية المنهارة للبلاد من المشاكل التي تواجهها الحكومة والصراعات الاقليمية ولكن بدرجات اقل كما جاء الصراع القبلي في النهاية وقد يرجع ذلك للمحافظة على

النسيج الاجتماعي ولأنه يعتبر صراع خفي غير ظاهر، وفي مجمل هذا التناول لهذه المنشورات من الممكن ان تحرك الشعور والاهتمام بثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة .

جدول (12) يوضح الجمهور المستهدف من مضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي تربع
جمهور عام	68	25.0%	.000 ^b
جمهور نوعي	68	25.0%	قيمة الدلالة 1.000
جمهور متخصص	68	25.0%	
اخرى	68	25.0%	درجة الحرية 3
المجموع	272	100.0%	

تكشف بيانات الجدول عن ان مضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة تستهدف الجمهور العام والنوعي والمتخصص كحد سواء دول تمييز، كما جاءت قيمة الدلالة أكبر من 0.05 وبالتالي المتغيران مستقلان عند درجة حرية 3 ؛ وهذا يدل على التوازن في خوض الموضوعات التي تخص الجمهور، ومن خلال الملاحظة اثناء التحليل وجد الباحثان بان اغلب المنشورات التي تقوم بنشرها المنصة تهتم بالجمهور الراي العام بشكل أساسي، وهذا قد يكون له دور اساسي في تغيير وجهه نظر المتابعين نحو الحكومة وتغيير توجهاتهم اليها، بالإضافة الى مضامين منشورات المنصة تخاطب كافة شرائح الجمهور لتجسيد ثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة لديهم دون النظر الي شرائحها وهذا منطوق فكري مهني يتوافق مع طبيعة الموضوع .

جدول (13) يوضح مصادر مضامين منشورات المنصة للتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
مصادر رئيس الوزراء	17	25.0%	تربيع 103.471 ^g
مصادر حكومية وزارية	45	66.2%	
مصادر شخصيات سياسية	1	1.5%	قيمة الدلالة .000
مصادر الناطق الرسمي	0	0.0%	
مصادر الهيئات الوطنية	4	5.9%	
اخرى	1	1.5%	درجة الحرية 4
المجموع	68	100.0%	

يتبين من بيانات الجدول بان مضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة مصادرها حكومية وزارية بنسبة 66 %، ثم رئيس الوزراء شخصيا بنسبة 25%، ثم مصادر الهيئات الوطنية بنسبة 5.9 %، بينما الشخصيات السياسية والناطق الرسمي جاءت بنسبة ضعيفة، وبالنظر الى نتائج الجدول وجود علاقة بين مصادر مضامين منشورات المنصة في تنميه ثقافته الحوار وقيم المواطنة في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 4 ؛ وهذا يشير إلى أن منشورات المنصة تعتمد على مصادر موثوقة في نشر مضامينها مم يعطيها نوع من المصداقية والشفافية فهي تعطي بيانات رسمية من محركي الأحداث وصانعي القرار، وهذا قد يساهم بشكل مباشر في تنمية ثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة لدي الجمهور.

جدول (14) يوضح وسائل التأكيد على مصداقيه مضمون المنشورات المنصة حكومتنا

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
رئيس الوزراء	17	25.0%	تربيع 83.059 ^g
الوزراء	36	52.9%	
مسؤولي الهيئات	11	16.2%	قيمة الدلالة .000
مسؤولي الشركات	1	1.5%	
مختلطون	1	1.5%	
اخرى	2	2.9%	درجة الحرية 5
المجموع	68	100.0%	

تبرز بيانات الجدول ان وسائل التأكيد على مصداقية مضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة تأتي بدرجة الاولي من الوزراء بنسبة 52.9 % ثم رئيس الوزراء شخصيا بنسبة 25 % ثم مسؤولي الهيئات بنسبة 16.2 % وأخري وهم مجموعات من الشباب يلقون مجموعة من البيانات بنسبة 2.9 % بينما الشخصيات السياسية والناطق الرسمي بنسبة ضعيفة وهذا يشير إلى أن منشورات المنصة تعتمد على وسائل تأكيد موثوقة في نشر مضامينها.

كما يدل من الجدول وجود علاقة بين وسائل التأكيد على مصداقيه منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 5 ، وهذا الامر يشكل عامل مساعد في تنمية ثقافة الحوار وتعزيز القيم لدى جمهور المنصة .

جدول (15) يوضح اعتبارات تغطية مضامين منشورات المنصة لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
اعتبار خارجي	11	13.8%	تربيع 88.225 ^a
اعتبار وطني	66	82.5%	
اعتبار اقليمي	0	0.0%	قيمة الدلالة .000
اعتبار عربي	3	3.8%	
اعتبار مختلط	0	0.0%	درجة الحرية 2
المجموع	80	100.0%	

تكشف بيانات الجدول ان مضامين المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية الثقافة الحوار وقيم المواطنة اعتبارات التغطية الخاصة بها بدرجة كبيرة اعتبار وطني بنسبة 82.5 % ثم الاعتبار الخارجي الدولي بنسبة 13.8 % ثم الاعتبار العربي بنسبة 3.8 % بينما الاعتبار المختلط والاعتبار الإقليمي لم يهتما بهما، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين اعتبارات تغطية مضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 2.

وتشير هذه البيانات الى أن منشورات المنصة في تغطيتها تركز على الاعتبار الوطني وما يخص المواطن وخدماته بالدرجة الأولى وهو لب وصميم تنمية المواطنة وما يصبو اليه المتابع من المواطنين، كما ان تغطية الاعتبار الخارجي كذلك يصب في نفس مصلحة المواطن.

جدول (16) يوضح مؤشرات تنميه ثقافه الحوار في المنشورات على المنصة

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
قبول الآخر	216	16.7%	تربيع 228.862 ^k
قبول الاختلاف	155	12.0%	
التفاعل والتواصل	251	19.4%	قيمة الدلالة .000
العمل الجماعي	201	15.5%	
مشاركه الآخر	241	18.6%	
منع العنف	8	0.6%	درجة الحرية 6
التقارب في وجهات النظر	222	17.2%	
المجموع	1294	100.0%	

تتمحور بيانات الجدول حول مؤشر التفاعل والتواصل بثقافة الحوار في المنشورات على المنصة جاء بنسبة 19.4 ثم مشاركة الآخر بنسبة 18.6% يليها مؤشر التقارب في وجهات النظر بنسبة 17.2% فقبول الآخر بنسبة 16.7% وجاء مؤشر العمل الجماعي بنسبة 15.5% ومشر قبول الاختلاف 12.0% كما جاء مؤشر منع العنف في النهاية بنسبة 0.6% ، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين مؤشرات تنمية ثقافه الحوار ومضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة اصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 6 ؛ وتشير هذه البيانات الى ان مؤشرات تنمية ثقافة الحوار بمنشورات منصة حكومتنا تهتم بدرجة عالية بمؤشر التفاعل والتواصل ومشاركة الآخر والتقارب في وجهات النظر وهي مؤشرات تدلل على تدعيم فكرة ثقافة الحوار لدي المتابع كما ان مؤشر قبول الآخر ومؤشر الحث على العمل الجماعي ومؤشر قبول الاختلاف وان كان نسبتها اقل الا انها دلالة على نهج المنصة من خلال منشوراتها بث فكرة ثقافة الحوار لدي المواطنين وتعزيز القيم .

جدول (17) يوضح معطيات تدعيم مضامين تنمية ثقافه الحوار في المنشورات على منصة حكومتنا

المتغير	التكرار	النسبة	قيمة اختبار كأي
تحسين الظروف	170	17.2%	تربيع 184.105 ⁿ
تعزيز الديمقراطية	28	2.8%	
مساواة الحقوق	158	16.0%	قيمة الدلالة .000
توفير الامن الانساني	170	17.2%	
تحسين العلاقات الاجتماعية بين الافراد	147	14.9%	درجة الحرية 6
مسؤوليه الدفاع عن الوطن	85	8.6%	
اشباع الحاجات	231	23.4%	
المجموع	989	100.0%	

تركز بيانات الجدول على ان معطي تدعيم إشباع الحاجات بمضامين تنمية ثقافة الحوار في المنشورات على المنصة جاء بنسبة 23.4% كما جاء توفير الأمن الإنساني وتحسين الظروف بنفس النسبة 17.2% ثم معطي مساواة الحقوق بنسبة 16% يليها معطي تحسين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بنسبة 14.9% فمعطي الدفاع عن الوطن بنسبة 8.6% واخيرا معطي تعزيز الديمقراطية بنسبة 2.8%، كما يتضح من الجدول وجود علاقة بين معطيات تدعيم تنمية ثقافه الحوار ومضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة اصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 6 ؛ و تدل هذه النتائج الى ان معطيات تدعيم تنمية ثقافة الحوار بمنشورات منصة حكومتنا تهتم بدرجة عالية بمعطي إشباع الحاجات وهو يدلل بان المنصة تهتم لإشباع حاجات المواطنين بدرجة الاولي بإعطاء مساحة التكلم عن حاجاتهم كما جاءت معطيات توفير الأمن الإنساني وتحسين الظروف بنفس المستوي يليها مساواة الحقوق و تحسين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد مما يدعم ثقافة الحوار والتواصل بين المنصة والمتابعين من المواطنين واخيرا جاءت معطيات الدفاع عن الوطن و تعزيز الديمقراطية في نهاية المعطيات ، وهذا يشكل ضعف في تنمية ثقافة الحوار وتعزيز قيم المواطنة .

جدول (18) يوضح مؤشرات تنمية قيم المواطنة في مضامين المنشورات على منصة حكومتنا

قيمة اختبار	النسبة	التكرار	مؤشرات تنمية قيم المواطنة
كأي ترييع 647.204 ^ا	14.9%	108	احترام القانون
	0.1%	1	الحفاظ على التراث
	30.1%	218	الحفاظ على المسؤولية الاجتماعية
قيمة الدلالة .000	10.5%	76	احترام الملكية
	2.2%	16	المصالحة الوطنية
	32.7%	237	تعزيز قيمة الوطن
درجة الحرية 7	2.8%	20	القضاء على التعصب
	6.6%	48	الحث على التعاون مع الدولة
	100.0%	724	المجموع

تبين بيانات الجدول بان مؤشر تعزيز قيمة الوطن بتنمية قيم المواطنة في المنشورات على المنصة جاء بنسبة 32.7% ثم الحفاظ على المسؤولية الاجتماعية بنسبة 30.1% يليها مؤشر احترام القانون بنسبة 14.9% فاحترام الملكية بنسبة 10.5% وجاء مؤشر الحث على التعاون مع الدولة بنسبة 6.6% ومؤشر القضاء على التعصب بنسبة 2.8% ثم المصالحة الوطنية بنسبة 2.2% واخيرا مؤشر الحفاظ على التراث في النهاية بنسبة 0.1%، كما يدل الجدول على وجود علاقة بين مؤشرات تنمية قيم المواطنة ومضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 7 ؛ وتشير هذه البيانات الى ان مؤشرات تنمية قيم المواطنة بمنشورات منصة حكومتنا تهتم بدرجة عالية بمؤشري تعزيز قيمة الوطن والحفاظ على المسؤولية الاجتماعية وهي مؤشرات تدلل على قوة فكرة تنمية قيم المواطنة لدي المتابع كما اتضح بان مؤشري القضاء على التعصب والحفاظ على التراث من اخر أولويات منشورات المنصة وقد يرجع ذلك بسبب الاهتمام بمؤشرات اخري قد تبدو أكثر أهمية منها كمؤشر احترام القانون واحترام الملكية والحث على التعاون مع الدولة وهي دلالة على نهج المنصة.

جدول (19) يوضح دعائم مؤشرات قيم المواطنة في مضامين منشورات منصة حكومتنا

قيمة اختبار كأي تربيع 296.132 ^e	دعائم مؤشرات قيم المواطنة		
	النسبة	التكرار	
	5.8%	59	الدعائم القانونية
	0.0%	0	التبادل السلمي للسلطة
	19.2%	196	المحافظة على النظام
قيمة الدلالة .000	4.7%	48	مساندة المصالحة الوطنية
	14.3%	146	حرية التعبير
	20.7%	211	تقوية الروابط الإنسانية
	21.4%	219	حماية حقوق القضايا
درجة الحرية 7	7.2%	74	احترام الخصوصية
	6.7%	68	طمأنة المواطن
	100.0%	1021	المجموع

نستدل من هذه البيانات بان تدعيم حماية حقوق القضايا بمنشورات دعائم تنمية قيم المواطنة على المنصة جاء بنسبة 21.4% كما جاء تدعيم تقوية الروابط الإنسانية بالنسبة 20.7% ثم تدعيم المحافظة على النظام بنسبة 19.2% يليها تدعيم حرية التعبير بنسبة 14.3% وتدعيم احترام الخصوصية بنسبة 7.2% ثم طمأنة المواطن بنسبة 6.7% والدعائم القانونية بنسبة 5.8% ومساندة المصالحة الوطنية بنسبة 4.7% ، اما تدعيم التبادل السلمي للسلطة لم يحظى باي نسبة ودرجة نشر ، كما اشارت النتائج على وجود علاقة بين دعائم ومؤشرات قيم المواطنة ومضامين منشورات منصة حكومتنا في عينة البحث حيث جاءت قيمة الدلالة أصغر من 0.05 وبالتالي المتغيران غير مستقلان عند درجة حرية 7 ؛ و تؤكد هذه البيانات على ان دعائم مؤشرات تنمية قيم المواطنة بمنشورات منصة حكومتنا تهتم بدرجة عالية بتدعيم حقوق القضايا وتقوية الروابط الإنسانية وهو يدلل بان المنصة تهتم بتلبية حقوق قضايا المواطنين وزيادة الارتباط الإنساني بينهم بالتأكيد عليها في المنشورات وكذلك تدعيم المحافظة على النظام العام للدولة و حرية التعبير ، والجدير بالملاحظة بان مؤشر التبادل السلمي للسلطة لم يذكر وهو مؤشر يعاني منه المجتمع الليبي منذ زمن طويل لكن في نفس الوقت أعطت المنصة لمتبايعيها أولويات اخري وبشكل متقارب متمثلة في الدعائم احترام الخصوصية وطمأنة المواطن والدعائم القانونية ومساندة المصالحة الوطنية.

نتائج الدراسة التحليلية:

ونعرض فيما يلي أبرز الاستنتاجات من البحث :

- اشارت البيانات بان منصة حكومتنا الليبية في مضامين منشوراتها لتتميه الثقافة الحوار وقيم المواطنة تهتم بالدرجة الاولى بالقيمة المجتمعية الإنسانية والشخصيات الفاعلة في المجتمع ثم الوسائط المتعددة والقيم الخدمية في النهاية.
- كشفت البيانات ان منشورات منصة حكومتنا تهتم بالموضوعات السياسية ثم الاجتماعية والاقتصادية في المقام الاول وجاءت الموضوعات الامنية والبيئة وموضوع الكهرباء متأخرة، اما الموضوعات الصحية فجاءت في المنتصف فيما يخص أزمة كورونا.
- اوضحت النتائج ان معظم متابعي صفحة منصة حكومتنا الليبية يشاهدون اغلب مقاطع الفيديو التي تنشرها المنصة في منشوراتها حيث وصلت عدد المشاهدات 73737023 كما اتضح بان نسبة التعليقات أكثر من نسبة المشاركات، حيث وصلت التعليقات 5425 تعليق والمشاركات 1485 عينة البحث اما عن الاعجابات فكانت 4339297 اعجاب وبالتالي يتضح عنصر التفاعلية للجمهور او المتابعين لتلك المنشورات والتي تخص ثقافه الحوار وقيم المواطنة على الفيس بوك.
- اشارت البيانات الى ان مضمون منشورات منصة حكومتنا تولى أهمية بالدرجة الاولى بإعطاء المعلومات للمتابعين وكذلك التوجيه والارشاد ثم تقديم الخدمات يليها والتوعية والتثقيف، ورغم أن وظيفة الرقابة جاءت اخيرا.
- أن القائمين على منصة حكومتنا لم يستخدموا النصوص فقط في المنشورات وأنهم استخدموا بكثرة وبدرجة كبيرة النصوص ومعها الفيديو أو الصورة ثم نصوص معها مجموعة صور واخيرا

نصوص ومعها الجرافيك وقد يدل ذلك لزيادة جذب اهتمام المتابعين بمنشورات المنصة وإضفاء المصداقية والشفافية على منشوراتها.

- كشفت النتائج أن منشورات منصة حكومتنا تستخدم قالب الزيارات الميدانية بكثرة وبدرجة كبيرة ثم اهتمام المنشورات بقالب الاجتماعات وقالب الحديث المباشر يليها قالب المقابلة ثم المؤتمرات أخيرا.

- ان منشورات منصة حكومتنا تهتم بالدرجة الاولى بواقعية المتابعة ثم يليها معلومات الأحداث اليومية ثم جاء مؤشر الاجتماعات الرسمية يليها الردود على التساؤلات ثم الإحصاءات والارقام يليها القرارات الصادرة في اخر الاهتمامات لمنصة حكومتنا عينة البحث.

- ان منشورات منصة حكومتنا مضمون قراراتها ذات علاقة قوية بالدرجة الاولى بتنمية ثقافته الحوار وقيم المواطنة ولم تكن علاقة ضعيفة او غير واضحة

- أن منشورات منصة حكومتنا تعطي اهمية كبيرة لجودة المنشورات وتقديمها بشكل عالي الجودة بدرجة كبيرة مما قد يزيد من تناسق وتوازن المنشورات عند متابعتها من الجمهور.

- ان انعكاسات الالوان بمضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة عينة البحث جاءت بالكامل وبنسبة 100% مختلطة باللونين وهما الأخضر والأسود وليست متعددة الالوان أو بلون واحد مما يؤكد دور الشكل والالوان التي تقدم بها المنشورات التي تخص ثقافة والحوار وقيم المواطنة.

- ان منشورات منصة حكومتنا تهتم بإشكاليات قطاع الصحة بدرجة الاولى بسبب جائحة كورونا، ثم إشكاليات الادارة ومشاكل المعيشة الاقتصادية للمواطن، كما اشارت البيانات بان الصراع البرلماني والبنية التحتية المنهارة للبلاد من المشاكل التي تواجهها الحكومة والصراعات الاقليمية ولكن بدرجات اقل كما جاء الصراع القبلي في النهاية.

- اثناء التحليل وجد الباحثان بان اغلب المنشورات التي تقوم بنشرها المنصة تهتم بالجمهور الراي العام بشكل أساسي، وهذا قد يكون له دور اساسي في تغيير وجهه نظر المتابعين نحو الحكومة وتغيير توجهاتهم اليها.
- كما اشارت البيانات أن منشورات المنصة تعتمد على مصادر موثوقة في نشر مضامينها فهي تعطي بيانات رسمية من محركي الأحداث وصانعي القرار كالوزراء او رئيس الوزراء، وتقديم بعض الخدمات ومبادرات الجديدة، كما تشير البيانات بان الناطق الرسمي لا يكاد يذكر رغم وجود ناطق رسمي للحكومة وكذلك الشخصيات السياسية الأخرى.
- ان وسائل التأكيد على مصداقية مضمون المنشورات لمنصة حكومتنا لتنمية ثقافة الحوار وقيم المواطنة تأتي بدرجة الاولي من الوزراء بنسبة 52.9 % ثم رئيس الوزراء شخصيا بنسبة 25 % ثم مسؤولي الهيئات بنسبة 16.2 % بينما الشخصيات السياسية والناطق الرسمي بنسبة ضعيفة وهذا يشير إلى أن منشورات المنصة تعتمد على وسائل تأكيد موثوقة في نشر مضامينها.
- أن منشورات المنصة في تغطيتها تركز على الاعتبار الوطني وما يخص المواطن وخدماته بالدرجة الأولى وهو لب وصميم تنمية المواطنة وما يصبو اليه المتابع من المواطنين، يليها تغطية الاعتبار الخارجي.
- اشارت البيانات ان مؤشرات تنمية ثقافة الحوار بمنشورات منصة حكومتنا أسهمت بدرجة عالية بمؤشر التفاعل والتواصل ومشاركة الآخر والتقارب في وجهات النظر وهي مؤشرات تدل على تدعيم فكرة ثقافة الحوار لدي المتابع كما ان مؤشر قبول الآخر ومؤشر الحث على العمل الجماعي ومؤشر قبول الاختلاف
- ان معطيات تدعيم تنمية ثقافة الحوار بمنشورات منصة حكومتنا أسهمت بدرجة عالية بمعطي إشباع الحاجات، كما جاءت معطيات توفير الأمن الإنساني وتحسين الظروف بنفس المستوي

يليهام مساواة الحقوق وتحسين العلاقات الاجتماعية واخيرا جاءت معطيات الدفاع عن الوطن وتعزيز الديمقراطية في نهاية المعطيات.

● ان مؤشرات تنمية قيم المواطنة بمنشورات منصة حكومتنا أسهمت بدرجة عالية بمؤشري تعزيز قيمة الوطن والحفاظ على المسؤولية الاجتماعية، كما اتضح بان مؤشري القضاء على التعصب والحفاظ على التراث من اخر أولويات منشورات المنصة وقد يرجع ذلك بسبب الاهتمام بمؤشرات اخري قد تبدو أكثر أهمية منها كمؤشر احترام القانون واحترام الملكية والحث على التعاون مع الدولة.

● ان دعائم مؤشرات تنمية قيم المواطنة بمنشورات منصة حكومتنا أسهمت بدرجة عالية بتدعيم حقوق القضايا وتقوية الروابط الإنسانية وكذلك تدعيم المحافظة على النظام العام للدولة وحرية التعبير، والجدير بالملاحظة بان مؤشر التبادل السلمي للسلطة لم يذكر وهو مؤشر يعاني منه المجتمع الليبي لكن في نفس الوقت أعطت المنصة أولويات اخري وبشكل متقارب متمثلة في الدعائم احترام الخصوصية وطمأنة المواطن والدعائم القانونية ومساندة المصالحة الوطنية.

التوصيات:

- ضرورة تضيق الفجوات بين توجهات المنصة وواقع الجمهور من خلال البحث المستمر لواقع الجمهور المستهدف للوقوف على احتياجاته والتواصل معه لمساعدته في تلبية تلك الاحتياجات، والسعي لتطوير المحتوى الإعلامي المناسب للتعامل معه.
- ان تقوم المنصة بعدة أدوار في إطار عملها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كدور المساهم في بناء مجتمع افتراضي وزيادة دور نشر التوعية والتثقيف ودور مقدم الخدمات للمتابعين، ودور المحفز لثقافة الحوار وقيم المواطنة.

- رغم أن الجهات الحكومية في ليبيا نجحت إلى حد ما في توظيف منصات التواصل الاجتماعي ضمن منظومة الاتصال الحكومي التي تنتهجها، إلا أنها لم توظف كل إمكانياتها عليه بوصي الباحثان بتوظيف كل القدرات والخصائص الاتصالية كما ينبغي والتي تفوق وسائل الإعلام التقليدية كالوسائط المتعددة والقيم الخدمية والتي تبين انها منخفضة المستوي من خلال البحث.
- تبني ممارسات أكثر ابتكارية وقوة تعكس الواقع الفعلي للمتابعين في صناعة المحتوى الإعلامي الحكومي.
- الحرص على زيادة بناء الثقة مع المتابعين للخدمات الحكومية من خلال المشاركة المباشرة في الحوارات الجارية على المنصة حول قضايا تخص الخدمات التي تقدمها، وبما يسهم في تعزيز الثقة بين الطرفين وفي إرساء قواعد حوار مبني على الاحترام المتبادل.
- ينبغي أن تستند المنصة على ممارسات ودراسات وأسس وقواعد علمية مستمدة من البيانات والتحليلات الإحصائية التي تفرزها بحوث استخدامات الجمهور لمنصات التواصل الاجتماعي، وإن تطرح المنصة بعض إستقصاءات الرأي السريعة لمتابعيها وتعلن عن نتائجها بهدف دعم مستوى تفاعل الجمهور عبر هذه المنصة حول مجموعة من السلوكيات الإيجابية.
- ضرورة متابعة وتحليل محتوى تعليقات الجمهور على منصة الحكومة والحفاظ على أهم عناصر الاتصال الحوارية المتمثلة في استقبال الاستفسارات والشكاوى والمقترحات والملاحظات سواء الموجهة لعمل الحكومة، أو لمحتوى المنصة.

المراجع

1. شقيق بن درويش العبري: وسائل التواصل الاجتماعي بُعد آخر مهم للحكومة الإلكترونية ١٥- يونيو ٢٠٢٢-
<https://www.omandaily.om> /آخر الأخبار/
- 2 شيرين موسى: قيم التسامح في حسابات التواصل الاجتماعي للمؤسسات الحكومية الإماراتية، استجرام نموذجاً، منصة باحثون، المركز الدولي للاتصال الحكومي، المجلد ١، الامارات، الشارقة، ٢٠١٩، ص ١٤١
- 3 انجي خليل: استخدام المنصات الحكومية الرقمية في تعزيز القيم السلوكية الايجابية، منصة باحثون، المركز الدولي للاتصال الحكومي، المجلد ١، الامارات، الشارقة، ٢٠١٩، ص ٨٩
- 4 معتصم بلال جمعة المعتصم: دور وسائل الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقة مع الجمهور الخارجي، رسالة ماجستير، قسم العلاقات العامة والاعلان، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، مصر، ٢٠١٦، ص ١٢
- 5 سهير صالح إبراهيم: استخدام مواقع الإنترنت التفاعلية وعلاقته بدعم ثقافة الحوار لدى الشباب المصري، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد العاشر، العدد الثاني، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2010، ص ٧٠
- 6 انجي خليل: مرجع سابق، ٢٠١٩، ص ٩٥-٩٦
- 7 رينيه أبو خوزه: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي، منصة باحثون، المركز الدولي للاتصال الحكومي، المجلد ٢، الامارات، الشارقة، ٢٠٢١، ص ١٢١-١٢٢
- 8 إبراهيم عبد الله العبيد: تعزيز ثقافة الحوار ومهاراته لدى طالب المرحلة الثانوية، الدواعي والمبررات والاساليب، الرياض، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ط٢، ٢٠١٠، ص 32
- 9 خولة الحموري: دور المدرسة في ترسيخ ثقافة الحوار من منظور إسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك ، أريد ، الأردن، ٢٠١١، ص ١٦
- 10 بينوس: دور المعلم في إنشاء حوار الصف بأكمله في فصل العلوم للصف الخامس باستخدام الاستفسار القائم على الحجة. أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة لوي، ٢٠١١، ص ١١
- 11 د. باسم بكري إبراهيم: دور المناقشة الجماعية في تنمية ثقافة الحوار لدى الشباب الجامعي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم، المجلد ٢، ٢٠١٦، ص ٥٧-٦١
- 12 هدى حجازي : المجتمعات الافتراضية كوحدة عمل طريقة تنظيم المجتمع في ظل ثورة الاتصالات، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٢٧، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، 2009، ص 35.

- 13 هالة بن سعد الجزار: دور المؤسسة التربوية في غرس قيم المواطنة الرقمية: تصور مقترح دراسات عربية في التربية وعلم النفس: رابطة التربويين العرب، العدد 56 ، ديسمبر ، 2014، ص 404-405
- 14 على محمد رحومة: الانترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 2007، ص66
- 15 هديل مصطفى الخولي: التعليم والمواطنة " رؤية مستقبلية"، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2012. ص 27
- 16 عثمان بن علي القحطاني: فاعلية برنامج قائم على شبكات التواصل الاجتماعي ومقومات المواطنة الرقمية في تنمية مكونات الأمن التقني والفكري لدى السنة التحضيرية بجامعة تبوك، المجلد 39، العدد 150، رسالة الخليج العربي: مكتب التربية العربي لدول الخليج، 2018، ص ٨٦.
- 17 عبد الرحمن شامخ الرشدي: دور معلمي الدراسات الاجتماعية في تعزيز قيم المواطنة الرقمية من وجهة نظرهم، العدد 61، يناير 2021، ص53-73
- 18 لمياء إبراهيم المسلماني: التعليم والمواطنة الرقمية: رؤية مقترحة، مجلة عالم التربية لمؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، القاهرة، العدد ٤٧، ص ١٥-٩٤
- 19 جمال علي الدهشان، هزاع الفويهي: المواطنة الرقمية مدخل لمساعدة أبنائنا على الحياة في العصر الرقمي. مجلة البحوث النفسية والتربوية، 2015، العدد ٣٠ ص 1-42.
- 20 عبد الرؤوف محمد إسماعيل: المدينة الذكية طموح ايدولوجي عربي- استراتيجية دعم التحول الرقمي وإدارة البنية الذكية لدول المنطقة في تحقيق الإزدهار وجودة الحياة نحو مجتمعات متقدمة، القاهرة، دار روابط النشر والتوزيع، 2018، ص 93-94
- 21 محمد نوفل، فريال ابو عود: التفكير والبحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عملن، ط١، ٢٠١٠، ص٢١٩
- 22 سمير حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي، بحوث الاعلام، ط٢، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ١٤٧
- 23 محمد منير حجاب: أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، ط 2، دار الفجر للنشر، القاهرة ٢٠٠٣، ١٥٤،
- 24 محمد وليد البطش، فريد كامل أبو بزينة، مناهج البحث العلمي تصميم البحث والتحليل الاحصائي، ط١، دار المسيرة لنشر والاعلان، عمان، ٢٠٠٧، ص 135.
- 25 عواطف عبد الرحمن وآخرون: تحليل المضمون في الدراسات الإعلامية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، أكتوبر 1983، ص ٢١٢.