

## سيكولوجيا السمعة الرقمية وإرتداداتها على سمعة الأوطان العربية لبنان والإمارات العربية المتحدة أنموذجاً

الاستاذ المساعد الدكتور : عايدة الخطيب

[Aidaalkhatib@hotmail.com](mailto:Aidaalkhatib@hotmail.com)

### المخلص:

تشهد الدول في العالم أجمع، وخاصة الدول العربية، نشاطاً تسابقياً فيما بينها من أجل مواكبة التطور الكبير الحاصل على المستوى التكنولوجي الرقمي، هذا التطور الذي فرض نفسه حكماً، بما له من إيجابيات على مستوى أداء الدولة، وعلى مستوى تجاوب المواطن وتفاعله مع هذا الأداء المتطور. كما برزت في الآونة الأخيرة إهتمامات الدول وتزايدت مراقبتها لشبكات التواصل الاجتماعي، التي تُعتبر نتاجاً مباشراً للتطور التكنولوجي، نظراً لما تتمتع به من تفاعل وحيوية تميزها عن غيرها من وسائل التواصل الأخرى، خاصةً وأن دور شبكات التواصل الاجتماعي لم يعد مقتصرًا على تكوين علاقات اجتماعية بين الأفراد فحسب، بل اتسع ليمسّ نشاط مؤسسات الدولة وبيئة العمل فيها، ولتتحول من وسيلة ترفيهية إجتماعية إلى العين الساهرة والناقذة لأداء الإدارات الرسمية، والمؤثر الأكبر على سمعة الدولة التراكمية العامة، التي هي خلاصة السمعات الرقمية للمواطنين. إلا أن هذا الدور الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي، يترافق وللأسف مع تفاعلات سلبية لمستخدميها، منحت بعضهم سمعة رقمية سيئة ودونية، تشكل عبئاً نفسياً وإجتماعياً على الأفراد وعلى العائلات، وبالتالي على البيئة الحاضنة للمجتمع، الا وهي الأنظمة الحاكمة والحكومات. فمن الناحية الإجتماعية السيكولوجية، يُعتبر تراكم السلبيات سبباً مباشراً لتدمير الفكر المنتج الإبداعي للإنسان، وقد تُشكل خطراً على سلوكه العام، وعلى محيطه الصغير، وعلى محيطه الأكبر وهو الوطن الذي يقيم فيه. وقد شهدت كافة المجتمعات في الآونة الأخيرة تزايداً خطيراً لحالات الانتحار، ولحالات القتل الجماعي، ولمهاجمة الجامعات والمدارس، تحت تأثير التحديات الإلكترونية المنتشرة بكثافة على مواقع التواصل الاجتماعي. وقد إختارنا لبنان والإمارات العربية المتحدة نموذجين عربيين لتنفيذ الدراسة العملية الميدانية، نظراً لتقاربهما في العديد من فواصل الحياة الإجتماعية، ولتباعدهما الشديد في مجالات الرقابة والمواطنة السليمة ومكافحة الفساد والإرهاب. ولا شك بأن السمعة الرقمية للمواطنين في هذان البلدان

العربيتان تختلفان إختلافاً جذرياً في المنطق والإدعاء، وأن الآثار النفسية بين الشعبان متناقضتان إلى حدّ كبير.

**الكلمات المفتاحية:** سيكولوجيا، السمعة الرقمية، سمعة الأوطان العربية.

### **Summary:**

Countries around the world, especially Arab countries, are witnessing a competitive activity among them to keep pace with the significant development in digital technology. This development has asserted itself in terms of its positive impact on the performance of the state and the responsiveness of citizens to this evolving performance. Recently, there has been increased attention and monitoring by countries towards social media networks, which are considered a direct product of technological advancement due to their interactive and dynamic nature, distinguishing them from other means of communication. The role of social media networks has expanded beyond forming social relationships between individuals to encompassing the activities of state institutions and their work environments, transitioning from a social entertainment medium to a vigilant and critical eye on the performance of official administrations, significantly influencing the overall public reputation of the state, which is the culmination of citizens' digital reputations.

However, this positive role of social media networks is unfortunately accompanied by negative reactions from their users. Some have developed a negative and derogatory digital reputation, imposing psychological and social burdens on individuals, families, and consequently on the societal environment, including governing systems and governments. From a socio-psychological perspective, the accumulation of negatives is considered a direct cause of destroying human creative thinking, posing a danger to general behavior, immediate surroundings, and the larger environment, namely the nation in which one resides. Recently, all societies have witnessed a dangerous increase in suicide cases, mass killings, and attacks on universities and schools under the influence of widespread electronic challenges on social media platforms.

Lebanon and the United Arab Emirates have been chosen as Arab models for conducting practical field studies due to their similarities in many social aspects of life and their stark differences in areas of surveillance, good citizenship, anti-

corruption, and counter-terrorism efforts. Undoubtedly, the digital reputations of citizens in these two Arab countries differ fundamentally in logic and performance, with significantly contrasting psychological effects among their populations.

### **Key words:**

Psychology, digital reputation, the reputation of Arab countries.

### **مقدمة الدراسة:**

تتسابق الدول في هذا العصر للحفاظ على سمعتها الرقمية وعلى سمعة مواطنيها التي لها أثر مباشر دقيق وحساس على سمعتها. وإن الثورة التكنولوجية المتنامية قد دفعت بالدول إلى مواكبة هذا التطور الذي أحدث تغييرات كثيرة في نمط الأداء والتفكير والتواصل بين فئات المجتمع المتعددة من جهة، وبين الأنظمة والإدارات الرسمية الحاضنة للكيان الوطني من جهة أخرى، مما جعل التحدي كبير في بناء السمعة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، حتى أصبح العالم الرقمي وسيلة المجتمع للحياة والتواصل والعمل والتعلم، وقد ظهرت آثاره على الهوية الاجتماعية، حيث ساهم في تلاشي الحدود الثقافية بين الدول، مما سمح بانتقال الكثير من المعتقدات والأفكار التي ساهمت في القضاء على الخصوصية في العديد من المجتمعات، وأثرت على قيم وتقاليد الشعوب وخاصة الشعوب العربية، وتغيرت معها كيفية تأدية الأفراد لوظائفهم كمواطنين في العالم الحقيقي.

إن إنتشار ثورة الإتصالات الرقمية، وما رافقها من تسهيلات ومرونة في سرعة الوصول إلى مصادر المعلومات، كان له الأثر الإيجابي في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات، وفي المقابل فإن هذه الثورة ساهمت ب بروز آثار سلبية تتمثل في التمرد على القواعد الأخلاقية والضوابط القانونية والمبادئ الأساسية التي تُنظم شؤون الحياة (مازن، 2016)، فإن لوسائل التواصل الاجتماعي دوراً كبيراً في تشكيل سيكولوجيا السمعة الرقمية حيث يمكن للتعليقات والتقييمات التأثير على تصور الأفراد لأنفسهم، وعلى كيفية رؤيتهم من قبل الآخرين.

وإنطلاقاً مما ذكر، فقد برزت الحاجة للكشف عن أهمية أبعاد المواطنة الرقمية في الدول العربية، وخاصة السمعة الرقمية، وهي إحدى الأعمدة الجوهرية في تعداد الأعمدة التسعة للمواطنة الرقمية، حيث تُعد

تكنولوجيا المعلومات همزة وصل بين الدولة ومواطنيها، فلا يمكن للدولة أن تبقى في معزل عن تأثير هذه التغيرات التي تُحدث عليها السعي الدؤوب لكي تحصل على سمعة تنافسية تجعلها قادرة على إيجاد مكانة وتصنيف ترانبي مرموق بين الدول والإستبسال للحفاظ عليهما.

### الإشكالية:

تتناول سيكولوجيا السمعة الرقمية دراسة التأثيرات النفسية والسلوكية للسمعة الفردية أو المجتمعية عبر الإنترنت، من خلال تقييم الأفراد للمعلومات المتداولة عنهم، وكيف يتأثرون عندما يكون لديهم سمعة إيجابية أو سلبية عبر المنصات الرقمية.

التشويه الرقمي المجتمعي قد يؤدي إلى تشويه صورة الدول العربية، وفي المقابل فإن الجهود الرقمية الإيجابية والتفاعلات البناءة تعزز سمعة هذه الدول، لذلك يجب أن يُدرك المجتمع العربي الحاجة إلى إدارة جيّدة للمحتوى الرقمي للحفاظ على سمعته بشكل فعّال، فالسمعة الرقمية للدول تتأثر بشكل كبير ومباشر بسمعة مواطنيها، وبالسلوك الرقمي لهم عبر وسائل التواصل الإجتماعي وبالمشاركة التفاعلية الرقمية بشكل عام، إذ إن الدولة ومواطنيها مترابطون بشكل وثيق في العالم الرقمي.

وبناءً على ما تقدم يمكن تحديد إشكالية البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما هي إرتدادات سيكولوجيا السمعة الرقمية على سمعة الأوطان العربية ؟

وتتفرّع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي العوامل المؤثرة على السمعة الرقمية في البلدان العربية ؟
- ما هي أبعاد السمعة الرقمية ؟
- ما تأثير سلوكيات المحتوى الرقمي على الكيانات والأنظمة العربية ؟
- ما هي البيئة الحاضنة للسمعة الرقمية في لبنان وفي الإمارات العربية المتحدة ؟
- ما مدى توفر الوعي المجتمعي للقيمة المضافة للسمعة الرقمية ؟

### أهداف الدراسة:

- التعرف على العوامل المؤثرة على السمعة الرقمية.
- تقديم قائمة بأبعاد السمعة الرقمية.

- الكشف على مدى تأثير سلوكيات المحتوى الرقمي على الكيانات والأنظمة العربية.
- إبراز البيئة الحاضنة للسمعة الرقمية في لبنان وفي الإمارات العربية المتحدة.
- قياس مدى توفر الوعي المجتمعي للقيمة المضافة للسمعة الرقمية.

### أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:
- 1 - الإسهام في تسليط الضوء على إرتدادات سيكولوجيا السمعة الرقمية على الأوطان العربية.
- 2 - إلقاء الضوء على مدى مواكبة لبنان والإمارات العربية المتحدة لأهمية المحافظة على السمعة الرقمية.
- 3 - إثراء الساحة الأكاديمية العربية بمشاركة بحثية جديدة في مجال المواطنة الرقمية.
- الأهمية التطبيقية:

- 1 - تعزيز الوعي لأهمية السمعة الرقمية للدول العربية لما لها من تأثير على السياسات الحكومية.
- 2 - الكشف عن تفاعلات السمعة الرقمية على إستراتيجيات الدول العربية.
- 3 - تقديم توصيات ومقترحات لتعزيز أهمية وتأثير السمعة الرقمية على سمعة الأوطان العربية.

### فرضيات الدراسة:

- إرتدادات سيكولوجيا السمعة الرقمية على سمعة الأوطان العربية متعددة.
- وتندرج تحت هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:
- العوامل المؤثرة على السمعة الرقمية في البلدان العربية، وتتضمن البنية الرقمية التحتية، إدارة الحكومات للتكنولوجيا، الأمان الرقمي، التفاعل مع وسائل التواصل الإجتماعي والإبتكار التكنولوجي.
- أبعاد السمعة الرقمية سياسية إجتماعية إقتصادية ثقافية وتقنية.
- تؤثر سلوكيات المحتوى الرقمي على الكيانات والأنظمة العربية، من خلال تكوين رأي عام ضاغط.
- البيئة الحاضنة السليمة للسمعة الرقمية في لبنان وفي الإمارات العربية المتحدة هي المحفز الأساسي لتعديل وتطوير القوانين الناظمة للحياة المجتمعية
- توفر الوعي المجتمعي للقيمة المضافة للسمعة الرقمية

### الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع السمعة الرقمية وربطها بالإستثمار وبالذكاء الإصطناعي، وبتحسين وإدارة السمعة الرقمية للشركات، لكنها لم تُقارب موضوع دراستنا "سيكولوجيا السمعة الرقمية وإرتداداتها على سمعة الأوطان العربية"، وبالتالي ما يميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو:

- الربط بين السيكولوجيا والسمعة الرقمية.
- مقارنة الموضوع على الأوطان العربية.
- تطبيقها على بلدين عربيين يختلفان في المقومات وفي البنى التحتية الرقمية.

### شبكات التواصل الإجتماعي

#### تعريف شبكات التواصل الإجتماعي:

لم تولد شبكات التواصل الإجتماعي بين عشية وضحاها، بل مرّت في تحولات وتغيرات اقتصادية وتكنولوجية وتواصلية عميقة. وتعدّ محاولة عالم الاجتماع دانييل بيل من أولى المحاولات التي أولت اهتماماً كبيراً لهذا المجتمع الوليد، إذ يرى أن النظام الاقتصادي في هذا المجتمع تغير، بحسب قوله، من اقتصاد صناعي قائم على الصناعة إلى اقتصاد معرفي قائم على إنتاج المعرفة وتطبيقها. (Bell.D.1973)

هي مواقع تكنولوجية فعّالة تعمل على تسهيل الحياة الإجتماعية لمستخدميها لهدف الحصول على المعلومة، والإتصال والتواصل بين مجموعة من المعارف، وهي تقوم على المستخدمين بالدرجة الأولى، من خلال الإتصال والقدرة على التواصل المرئي، وتبادل الصور، فهي شبكات إجتماعية تفاعلية تُتيح التواصل في أيّ وقت وفي أيّ مكان في العالم ( علي: 2013 - 63).

هي مصطلح يُطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع الجيل الجديد للويب، تُتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع إفتراضي، يجمعهم حسب التواصل المباشر، كإرسال الرسائل أو الإطلاع على الملفات الشخصية للآخرين (بسمّة: 2011 - 36).

#### خصائص شبكات التواصل الإجتماعي:

يرتبط الفضاء/المجال الافتراضي (public Sphere) بالإنترنت ارتباطاً وثيقاً. يشكل المشاركون فيه ثقافة تسمى "ثقافة الفضاء الافتراضي"، وهي ثقافة لها قيمها وعاداتها ولغتها وسلوكها الذي يميزها عن الثقافة

الواقعية. وهذه الجماعات كما يرى رينجولد في كتابه "الجماعات الافتراضية"، هي تجمعات اجتماعية تشكلت من خلال الإنترنت من أفراد يقطنون في أماكن متفرقة في أنحاء العالم، يتواصلون مع بعضهم البعض، عبر شاشات الكمبيوتر والبريد الإلكتروني، ويتبادلون المعارف والهويات، ويجمع بينهم اهتمامات مشتركة ويحدث بينهم ما يحدث في العالم الواقعي أو الفعلي من تفاعلات، لكنها ليست وجهاً لوجه. (Rheingold. 2003) عملت الفضاءات الافتراضية على إنهاء العزلة الجغرافية التي كانت تقف عائقاً أمام التواصل بين البشر، وأوجدت ثقافة جديدة من نوع جديد، بدأت تفرض نفسها على المجتمع الواقعي أو الحقيقي. ومن أهم خصائص هذه الفضاءات هو "الافتراضية". إذ يشكل الخيال لدى عدد كبير من الناس متعة فائقة قد تفوق تلك التي يحصلون عليها في مجتمعاتهم الواقعية أو الحقيقية. فالتفاعلات المصاحبة للخيال في الفضاء الافتراضي تغري الناس وتجذبهم بصورة كبيرة، وخصوصاً أولئك الذين يبحثون عن التغيير وعن السبل التي تخرجهم من القيود الاجتماعية الثقيلة التي تواجههم في عوالمهم الفعلية - الحقيقية (المنصوري، 2014).

ومن الخصائص الأخرى للفضاءات الافتراضية "اللاتعين" أو اختفاء الهوية (Anonymity)؛ إذ يتيح الفضاء الافتراضي للمشاركين فيه فرصة لإخفاء هوياتهم. وهذه الخاصية تساعد المستخدم على التعبير عن نفسه بحرية أكبر تبعده عن التقيد بالقواعد الروتينية التي يفرضها عليه المجتمع الحقيقي أو الواقعي. ومن الخصائص الأخرى صفة التشاركية التفاعلية؛ إذ يسمح الفضاء الافتراضي للمشاركين أن ينخرطوا في نشاط محدد أو قضية محددة، تعمل على توحيد جهود المشاركين في هذا المجتمع من أجل تحقيق أهدافهم.

### أنواع شبكات التواصل الاجتماعي - إيجابياتها - سلبياتها:

تتعدد وسائل التواصل لدى المستخدمين وتتخصص كل منها بميزات فريدة عن الأخرى، كما أن لكل منها سلبياتها ومشاكلها وأبرز وسائل التواصل المعروفة اليوم:

#### تويتر "أكس X"

تعتبر منصة أكس واحدة من أبرز منصات التواصل الاجتماعي وأكثرها شهرة وخصوصاً أن الكثير من المشاهير يستخدمونها للتواصل مع جمهورهم من خلال التغريدات القصيرة التي لا تتجاوز 280 حرفاً.

ومن أبرز إيجابيات أكس:

- سرعة وسهولة الاستخدام.
- يمكن استخدام أكس للتسويق والترويج الشخصي أو العلامة التجارية.
- يعد بناء شبكات التواصل في مجال الأعمال واحدة من أبرز مميزات أكس إذ يمكن التواصل عبرها مع العملاء أو المنافسين.
- يمكن استخدام أكس للحصول على معلومات حصرية بخصوص أي نشاط مفضل لديك.

#### أما عن سلبيات أكس فهي كالتالي:

- وجود الكثير من المحتوى السلبي كالتعليقات المسيئة أو متصيدو الإنترنت.
- تعد القرصنة واحدة من أخطر سلبيات أكس.
- تفرض بعض الحكومات رقابة صارمة على النشر عبر المنصة، مما يجعل للتغريد دون تفكير عواقب وخيمة.

#### فيسبوك "Facebook"

فيسبوك واحدة من أهم منصات التواصل الاجتماعي وأضخمها حيث إنها تحتوي على عدد كبير من المستخدمين كما أنها مرتبطة بالكثير من مواقع الويب والتطبيقات الخارجية.

من أبرز إيجابيات فيسبوك:

- يمكن نشر المعلومات من خلالها بسهولة وسرعة كبيرة، وتتجلى فائدة فيسبوك في الكثير من المجالات كالتعليم والتسويق والأعمال.
- البقاء على اتصال دائم مع الجميع في مجتمع فيسبوك الخاص بك.
- العثور على أشخاص لديهم نفس الاهتمامات من خلال المنصة.

#### من أبرز سلبيات فيسبوك:

واجهت منصة فيسبوك العديد من الاتهامات بخصوص مشاكل الخصوصية بها، إذ يمكن بيع معلوماتك لشركات التسويق واستهدافك بالإعلانات، كما يمكن أن تكون سببا للإدمان الإلكتروني والأرق والعزلة، وضعف الترابط الأسري والتواصل الواقعي مع الأصدقاء، كما أن المستخدمين يواجهون خطر التعرض للتمر عبر الإنترنت أو سرقة المعلومات الشخصية وانتحال الهوية.



**لينكد إن "LinkedIn"**

من أهم مواقع التواصل الاجتماعي المشهورة في مجال الأعمال إذ يمكن استخدامه كمعرض لأعمالك أو كسيرة ذاتية عنك.

**من أبرز ميزات "لينكد إن":**

- يتيح التعرف على أشخاص محترفين في مجالك والتعلم منهم.
- مصدر لأخبار الأعمال.
- يبحث لك عن وظائف ذات صلة بمجالك.
- منصة تعليمية متكاملة.
- يمكن القيام بحملات تسويقية مدفوعة وكسب الكثير من العملاء المحتملين أكثر من غيره من المواقع.

**من سلبيات "لينكد إن":**

- تعتبر ميزاته محدودة جدا بالنسبة للمستخدمين الذين يستعملونه بالمجان.
- يكلف الكثير من المال لشراء الميزات والمزايا.
- تعتبر الرسائل والإشعارات المزعجة أمرا شائعا فيه.
- أقل متعة من باقي وسائل التواصل كونه موجها للأعمال بشكل مباشر.

**ريديت "Reddit"**

موقع ريديت من أفضل مواقع التواصل الاجتماعي في مجال المناقشات والآراء إذ أنه مقسم لمجموعة من المجتمعات التي يختص كل منها بمجال معين.

**من ايجابيات موقع ريديت:**

- سهل الاستخدام وآمن.
- يمكن ترويج منتجاتك عبره بسهولة والتسويق لنفسك.
- من أبرز ميزات ريديت تعزيز المناقشة المفتوحة، ويساعدك في البقاء على اطلاع دائم بتطورات اختصاصك لحظة بلحظة.

**سلبيات موقع ريديت:**

يستنزف وقتك حيث يمكن أن تبقى عليه ساعات دون أن تشعر، وهو غير منظم ومرتب، ومن الممكن أن تتعرض للكثير من التعليقات المسيئة بسبب اختلافات الرأي.

**ماستدون "Mastodon"**

تعرف ماستدون بمنصة المدونات الصغيرة، ومن أكثر ما يميزها أنها مفتوحة المصدر أي أنها ليست مملوكة لشركة واحدة بل تتم إدارتها من قبل أعضاء المنصة، كما تعتبر بديلا حقيقيا لمنصة أكس.

**من ميزات ماستدون:**

- لا تحتوي على إعلانات أو خوارزميات نكاء صناعي مزعجة.
- يمكن المشاركة فيها بحسب ترتيب زمني.
- يمكن التخصيص وتعيين تفضيلات مناسبة للمستخدم.
- تمنح فرصة التعبير والكتابة بما يصل حتى 500 كلمة.

**سلبيات ماستدون:**

- يحتاج المستخدم بعض الوقت للاعتياد على واجهة المنصة.
- متابعة الأشخاص صعبة وتتطلب الكثير من الجهد لعدم توفر الكثير من المتابعات المقترحة.
- عملية التحقق من الحساب تعتبر أضعف من باقي مواقع التواصل الاجتماعي.

**ديسكورد "Discord"**

موقع تواصل اجتماعي مخصص للألعاب حيث يرتبط المستخدمون ببعضهم ب دردشات نصية ومرئية وصوتية لتنمية مجتمعات الألعاب.

**مميزات ديسكورد:**

- سهل الاستخدام والتحكم في ميزاته.
- منصة مجانية.
- يمكن تخصيص المظهر والميزات بحسب رغبات المستخدمين.

**سلبيات ديسكورد:**

الخصوصية ضعيفة فيه حيث يراقب التطبيق نشاط المستخدمين ويعرضه على الآخرين، ومن الممكن أن يعاني الكثيرون من ضعف جودة الاتصال في المنصة.

### تيك توك "Tik Tok"

تيك توك من أكثر المنصات التي نالت شهرة واسعة في الآونة الأخيرة، إذ تتيح للجميع صناعة المحتوى وتكوين جمهور والتواصل معه.

#### مميزات تيك توك:

تعتبر تيك توك من أكثر المنصات المسلية في الوقت الحالي، ويمكن تكوين الكثير من الصداقات فيها وتفتح المجال لكل من لديه أفكار إبداعية، كما أنها طريقة جيدة لكسب المال.

#### سلبيات تيك توك:

- تيك توك لا تحترم الخصوصية ولا توجد رقابة بهذا الشأن.
- احتمالية التعرض للمتحرشين الجنسيين كبيرة، وتكثر في المنصة التعليقات السلبية.
- لا يخضع للرقابة مما يؤدي إلى نشر الكثير من المحتويات التي لا تتناسب الآداب العامة.

### تليغرام "Telegram"

من أبرز وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل القصيرة التي يمكن من خلالها تكوين مجموعات والتواصل مع الأصدقاء والتعرف على أناس جدد، وأهم ما يميز التليغرام هو التخزين السحابي والذي يسمح بحفظ جميع الملفات في حسابك.

#### مميزات تليغرام:

- الاتصال فيه آمن ويحتوي على خوارزميات تشفير ممتازة.
- يعتمد تطبيقات مفتوحة المصدر ويمكن لأيّ كان استخدامها.
- رسائل التدمير الذاتي التي لا يمكن حفظها بأي شكل من الأشكال.
- يمكن للمستخدمين تسجيل الدخول على عدة أجهزة في وقت واحد.

#### سلبيات تليغرام:

يتطلب التسجيل برقم هاتف، فإذا أضعت رقم هاتفك ستخسر حسابك وجميع البيانات، كما أن الخوادم ليست مفتوحة المصدر، ومن الممكن مشاركة البيانات فيه مع جهات حكومية.

### ما الذي يحمله المستقبل لوسائل التواصل الاجتماعي؟

من الصعب التنبؤ بأي شيء، ولكن من الممكن القول بأن مستقبل وسائل التواصل الاجتماعي قد يكون أكثر خصوصية وأقل ضوضاء، عندما تحصل تصفية للمعلومات للتقليل من الأخبار الزائفة.

### السلبيات المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي

على الرغم من الإيجابيات المختلفة والعديدة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي فهناك العديد من السلبيات أيضاً مثل أي أداة أخرى.

فنظراً لأن وسائل التواصل الاجتماعي لا تزال جديدة نسبياً من منظور تاريخي، فإن أحد العيوب هو أن المرء لا يعرف دائماً من هو الطرف الآخر الذي يتواصل معه على أحد حسابات التواصل الاجتماعي، يث يتم إنشاء حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الوهمية بسهولة ويتم تداول المعلومات والبيانات الكاذبة بسهولة دون التحقق، وغالباً ما يتم استخدام هذه الطرق للتطفل على الآخرين، وفي بعض الأحيان يمكن استخدامه كأداة فعالة للتنمر وبعض الأشخاص يقومون بمقارنة أنفسهم بالمستخدمين الآخرين.

أظهرت الأبحاث أنه من الممكن زيادة الشعور بالانكئاب والقلق والعزلة الاجتماعية بسبب وسائل التواصل، إضافة لإمكانية نشر معلومات مضللة لعدد كبير من الناس واستخدامها كأداة للكراهية، ولا يمكن تجاهل أنها تسبب الإدمان للبعض، خاصة لبعض الأشخاص الذين يمتلكون فهماً محدوداً لوسائل التواصل الاجتماعي.

كما أن إتهامات التجسس وإنتهاك الخصوصية لبعض هذه المنصات ما زالت عالقة في أذهان المستخدمين بل وأصبحت هذه المنصات تتسابق في جمع المعلومات الخاصة بالمستخدمين.

### التأثير السيكولوجي لمواقع التواصل الاجتماعي:

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي تتلاعب بعقول الأفراد وتفصلهم عن العالم الحقيقي، إذ تمكنت من التوغل في وعيهم وأصبحت تتلاعب في إختياراتهم وتقييم معادلات خيالية للواقع، وتسببه وتمهّد له، وتمنحهم كمّاً هائلاً من الأفكار والإيديولوجيات التي يمكن أن تؤثر على حاضرهم وعلى مستقبلهم، إذ تفصل مواقع التواصل الاجتماعي الأفراد عن الواقع، وبمعنى أدقّ، توجد لهم عالماً وهمياً بديلاً عن الواقع في كثير من

الأحيان، مما يجعلهم يتفاعلون مع واقع يختلف تماماً عما يعيشونه في واقعهم الحياتي اليومي وهو ما يسبب لهم مشاكل نفسية في طريقة تعايشهم مع مجتمعاتهم، فيكون الأمر كحالة الغوص في العالم الافتراضي الذي هو أشبه بنوع من الإدمان الحسي لعالم تعويضي بديل، يكون الهدف من وراءه التلاعب بنظام الإحساسات الكلية للكائن من خلال التحكم في المثبرات الخارجية التي يتعرض لها. (شاكرا: 2005 - 405/404).

### السمعة الرقمية

#### مفهوم السمعة الرقمية:

هي السلوك الخاص بالأفراد أو المؤسسات في بيئة الانترنت والفضاء السيبراني من خلال المحتوى الذي يضعونه عن أنفسهم، وعن الآخرين وإعادة النشر والمشاركة...

... بالتالي هي فن إدارة البيانات والإعلانات الخاصة بالفرد نفسه وبالمؤسسات، بمسؤولية إجتماعية، وهي مرآة تعكس ما يجول في داخل الفرد من إهتمامات و ميول تعبّر عن نمطه وطبيعته وشخصيته من خلال سلوكه في بناء سمعته ومصداقيته، فالسمعة الحسنة أهم الموارد الغير ملموسة وأهمّ المتغيّرات التي تعكس وتوضح كيفية إدارة أفراد المجتمع لأنفسهم في بيئتهم الحاضرة.

فالسمعة الرقمية هي عملية تحديد ما يقوله الآخرون عنك وعن حياتك الخاصة أو عن أعمالك التجارية، حيث أن الكثير من الأشخاص والمنظمات تستخدم مختلف وسائل الإعلام الإجتماعية لرصد السمعة (علي، 2015 : 103 )، وتختصّ السمعة الرقمية بالمحتوى الرقمي، وتتمّ فيها ممارسة البحث المستمر وتحليل المعلومات حول السمعة الشخصية أو المهنية أو التجارية أو الصناعية الموجودة كمحتوى إلكتروني في جميع وسائل الإعلام على شبكة الإنترنت (عبد الرزاق، 2010 : 3). ويشير مصطلح إدارة السمعة الرقمية من منظور خبير تكنولوجيا المعلومات الى تفاعل المجتمع لسلوكيات الفرد الرقمية التي تمكنه من الإتصال الدائم مع محيطه، سواءً أكان إيجابياً أمّ سلبياً.

إن بناء السمعة الرقمية هو عمل متواصل وتراكمي، ويحتاج الى جهد ومتابعة مستمرة، وكما قال المستثمر الشهير وارن بافيت: "يستغرق بناء سمعة حوالي 20 عاماً، بينما تكفي خمس دقائق لتدميرها، فإذا فكرت في ذلك جيداً فستفعل الأشياء بشكل مختلف".

فالسمعة الرقمية هي الإنطباع الذي يتكوّن لدى الناس من خلال تفاعلهم مع ما يُكتب ويُنشر على المواقع الإخبارية والمننديات الرقمية ومواقع المراجعات ومنصات التواصل الاجتماعي.

### أهمية السمعة الرقمية:

في الوقت الذي نتساءل فيه عن مؤهلات أي شخص جديد، يتسابق بعض الناس في إعادة نشر تغريدات ومنشورات سابقة له، خصوصاً ما يعبرّ منها عن مواقف ضاحكة وفاضحة أو موضوعات ساخرة إن وجدت. وغالباً ما يواجه هذا الشخص حملة ابتزاز لتبرير مواقفه التي باتت قضية رأي عام في الفضاء الإلكتروني.

إن تبعات حملات نبش الماضي التي تقاد بشكل عفوي من الناشطين أو بشكل مخطط مما يسمى بـ«الذباب الإلكتروني» قد أوجدت الحاجة للتعامل مع هذه الأزمات المصطنعة على صعيد الشخصيات العامة والمشاهير بل وحتى الشركات الكبرى والحكومات في بعض الأحيان. ومن هنا، تصاعدت أهمية «السمعة الرقمية»، والتي تمثّل كل ما تقوله عن ذاتك، أو ما يقوله الناس عنك إلكترونياً.

إن بناء «السمعة الرقمية» يحتمّ علينا أخذ زمام المبادرة قبل أن يبنينا عنا غيرنا، فالفضاء الإلكتروني بات بمنزلة كتاب مفتوح عن كل شخص يبحث عن عمل أو شريك حياة، أو أشبهه بكشف حساب أزمي لأبي إنسان.

إن «السمعة الرقمية» تشتمل على جوانب عدة، أهمها تنظيف الأرشيف الرقمي المثير للجدل في المنصات الشخصية أو الرسمية التي نملك التحكم في محتواها. ويلي ذلك تنفيذ الإشاعات والأخبار المفبركة، إما بالتواصل المباشر مع مصادر الأخبار كالمؤسسات الإعلامية ومطالبتها بإزالتها، وإما من خلال منصات التواصل الاجتماعي بعد إثبات مخالفة المنشور المفبرك لسياسات الخصوصية والنشر المطبقة. وأخيراً، يمكن الاستعانة بالقضاء لإجبار الغير على إزالة المحتوى المفبرك بعد إثبات الضرر.

ومن طرق التعامل مع المحتوى السلبي المؤثر على السمعة الرقمية العمل على صناعة محتوى إيجابي وحقيقي ذي قيمة للجمهور، مع مراعاة استخدام عبارات مدروسة بشكل متكرر، لضمان ظهورها بشكل متوافق مع نتائج البحث أو ما يعرف بـ. Search Engine Optimization : SEO.

كما تسهم عادةً عملية الإغراق الإيجابي بدفن المحتوى السلبي في الفضاء الإلكتروني، مع مراعاة تشجيع الناس على التفاعل من خلال نقل تجاربهم الشخصية الإيجابية عبر منصات التقييم والتواصل الاجتماعي.

ولا بد من الإشارة إلى أن هنالك مواقع تحظى بنتائج ظهور عليا في منصات البحث، مما يستدعي الالتفات إليها، مثل المدونات الشخصية والمواقع الرسمية والمواقع الإخبارية.

وهنا لا بد من التأكيد على أن السمعة سواء كانت رقمية أم حقيقية فهي انعكاس للشخص أو المؤسسة، ولا معنى لإصلاح الوجهة إذا كان الجوهر مضرورياً، إذ تعتبر السمعة الجيدة التي تتمتع بها الشركة أو المؤسسة أو الأفراد ثروة إستراتيجية ذات قيمة كبرى تساعد في تحقيق الأداء المتميز، ويأتي تكوين السمعة الرقمية الطيبة من خلال رؤية إستراتيجية واضحة تتم عبر عمل جاد ومستمر على أرض الواقع، والسعي إلى الإرتقاء لمستوى الخدمات مع الآخرين. (العمرى، 2018 : 15 )

#### أبعاد السمعة الرقمية:

وردت أبعاد السمعة الرقمية المؤثرة من الناحية السلوكية والنفسية، تبعاً (مطر، 2018):

1 - الرضى: وهي حالة من الشعور بالفرح والسرور بين الفرد والمجتمع على مستوى الإنطباع الناتج عن منشوراته على مواقع التواصل الإجتماعي.

2 - الإعجاب والإحترام: الناتج عن إظهار العالم الحقيقي لهذا الفرد.

3 - الثقة: هي إنعكاس لواقع يترسخ ويتضح في حياة الأفراد وتصرفاتهم وتفاعلهم مع المجتمع الذين يتعاملون معه.

4 - المسؤولية الإجتماعية: تتعزز عن طريق زرع القيم النفسية والفكرية والثقافية من خلال هذه العملية الديناميكية التي تحدث نوع من التفاعل والتأثير في حياة الأفراد المتلقين. (عطية، 2014/2013 : 200)

#### إدارة السمعة الرقمية:

أدوات إدارة السمعة عبر الإنترنت هي منصات رقمية تسمح للمستخدمين بمراقبة ما يقال عنهم أو عن علاماتهم التجارية من خلال الوسائط الرقمية ، مثل بوابات مراجعة العملاء والشبكات الاجتماعية والخرائط عبر الإنترنت.

وتتمثل مهمتها الأساسية في جمع الآراء والتعليقات المختلفة التي يمكن أن يدلي بها المستخدمون حول سلوكيات فرد ما، أو منتج ما أو علامة تجارية في مكان واحد. من هناك ، الاحتمالات لا حصر لها ، ومن الممكن إجراء تحليل نوعي وكمي متعمق.

الوظائف المهمة الأخرى التي يشتهر بها هذا النوع من الأدوات بشكل متزايد بين خبراء تجربة العملاء هي إدارة آراء المستخدم وإمكانية الاستجابة في الوقت الفعلي ، وجمع البيانات ، وتحليل المشاعر ، من بين أمور أخرى.

### تأثير السمعة الرقمية وإرتداداتها على سمعة الأوطان العربية:

أدى تخطي الإنترنت للحدود الجغرافية للدول إلى تأثير السيادة التقليدية لتلك الدول، حيث إختقرت شبكات الإتصالات الحدود الوطنية، وهو ما ساهم في إحداث العديد من التغيرات وظهور ما يُطلق عليه بالسيادة الرقمية المتعلقة بفرض ورصد سلطتها على عالمها الافتراضي والمتمثل بقواعد البيانات والمنظومة المعلوماتية الخاضعة للدولة (مراد، 2022).

فالقطاع الرقمي يمثل رهاناً بالنسبة لملكية المعطيات، فيتعلق الأمر بمعطيات إستراتيجية للشركات أو معطيات شخصية للمواطنين أو معطيات عامة سيادية للنظام الحاكم، فإن عدم السيطرة على البنية التحتية التي تستضيف هذه المعطيات هي مصدر الضعف الشديد لقدرة الدول على ضبط واقعها الرقمي وبالتالي سمعتها الرقمية السيادية. فعلى سبيل المثال، السحابة الأميركية Cloud Act تسمح للسلطات الأميركية بإملاك كل المعطيات المخزنة في الخوادم الأميركية سواءً كانت متمركزة في الإقليم الوطني أو في الخارج (Saubion ، 2022).

أما بالنسبة لسمعة الأوطان العربية، تلعب سيكولوجيا السمعة الرقمية دوراً هاماً في تحديد صورة البلد وسمعته على الساحة الدولية، من خلال:

1. تأثير السياسات الحكومية: يمكن أن تؤثر سياسات الحكومات العربية على سمعتها الرقمية، سواء كان ذلك من خلال تقييد الحريات الرقمية أو الإجراءات التي تتخذها الحكومات عبر الإنترنت، مما قد يثير ردود فعل إيجابية أو سلبية.
2. الحملات الإعلامية والتواصل الاجتماعي: تأثير الحملات الإعلامية والتواصل الاجتماعي على السمعة الرقمية يمكن أن يكون كبيراً، حيث يمكن للحملات السلبية أو الإيجابية أن تؤثر بشكل كبير على صورة البلد على المستوى الدولي.



3. القضايا الاجتماعية والسياسية: تداول القضايا الاجتماعية والسياسية على منصات التواصل الاجتماعي قد يؤثر بشكل كبير على سمعة البلد، حيث يمكن أن تتصاعد الجدلّات والنقاشات وتؤثر على صورة البلد وسمعته.

4. الابتكار التقني والاقتصاد الرقمي: يمكن أن تؤثر الابتكارات التقنية والتطورات في الاقتصاد الرقمي على سمعة البلد، حيث يمكن أن تعكس قوة الابتكار والتقدم التكنولوجي على الصعيدين المحلي والعالميين إيجاباً على سمعة البلد.

5. الأحداث الدولية والعلاقات الخارجية: تأثير الأحداث الدولية والعلاقات الخارجية للبلاد على السمعة الرقمية يمكن أن يكون كبيراً، حيث يمكن أن تؤثر العلاقات الدبلوماسية والتوترات الجيوسياسية على صورة البلد على الإنترنت.

تُترجم سيكولوجيا السمعة الرقمية من خلال العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على كيفية تشكيلها وتغييرها بالنسبة للأفراد والكيانات على الإنترنت، وتشمل بعض الطرق التي تلعب دوراً هاماً في تحديد صورة البلد وسمعته على الساحة الدولية:

1. تأثير الفعاليات الرقمية والحملات الإعلامية: الأحداث والحملات الرقمية قد تشكل صورة إيجابية أو سلبية حول البلد، ويمكن أن تؤثر بشكل كبير على سمعته.

2. التفاعل الاجتماعي والمشاركة الرقمية: تفاعل المستخدمين مع المحتوى الرقمي المتعلق بالبلد يمكن أن يؤثر على كيفية انطباع الآخرين عنه، سواء بالإيجاب أو السلب.

3. التحليلات والمراقبة الرقمية: استخدام أدوات التحليل الرقمية ومراقبة وسائل الإعلام الاجتماعية يمكن أن يساعد في فهم الاتجاهات والمشاعر تجاه البلد وبناء استراتيجيات لتعزيز سمعته.

4. التحكم في السرد الرقمي: بناء السرد الرقمي الإيجابي حول الثقافة والتاريخ والتطورات الاجتماعية والاقتصادية يمكن أن يساهم في تعزيز سمعة البلد.

5. التواصل الحكومي الرقمي: تقديم محتوى حكومي إيجابي وفعال على الإنترنت يمكن أن يساهم في بناء سمعة البلد عبر التواصل المباشر مع الجمهور الدولي.

إنّ سيكولوجيا السمعة الرقمية تؤثر على سمعة الأوطان العربية من خلال تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على تصورات الأفراد والجمهير الدولية حولها على الإنترنت، لا سيما مع تخطي الإنترنت للحدود الجغرافية لهذه الدول، التي إنتهكت خصوصيات الأفراد وأدت إلى ظهور مخاطر على المستوى الأمني لها.

### إجراءات الدراسة:

#### منهج الدراسة:

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الوصف والتحليل والمقارنة بهدف وصف ما هو كائن، وتفسيره من خلال إلقاء الضوء على مشكلة الدراسة المراد بحثها، وجمع المعلومات التي نزيد من توضيح الظروف المحيطة بالمشكلة.

#### مجتمع الدراسة:

يعرّف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، فإن مجتمع الدراسة يتمثل في الخبراء في مجال التكنولوجيا وعلم النفس وعلم الاجتماع، في لبنان وفي الإمارات العربية المتحدة.

#### عيّنة الدراسة:

تمّ إجراء مقابلات مباشرة وعبر تقنية زوم مع ثلاثة خبراء في مجال التكنولوجيا وعلم النفس وعلم الاجتماع، في لبنان وفي الإمارات العربية المتحدة، أيّ ثمانية عشرة خبيراً، ذكوراً وإناثاً.

#### مناقشة النتائج:

توصّلت نتائج البحث إلى أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين السمعة الرقمية الشخصية والسمعة الرقمية الوطنية، ففي دولة الإمارات العربية المتحدة هنالك عدة عوامل تؤثر على سمعتها، حيث تتوفّر في الإمارات بنية تحتية رقمية متقدمة، مما يعزّز سرعة الإتصالات والتكنولوجيا في مختلف القطاعات، فدولة الإمارات قدّ إتخذت إجراءات لتصبح حكومتها حكومة رقمية متكاملة وتفاعلية، إضافة إلى إكتساب مدنها صفة " المدن الرقمية"، مما وقر لها سمعة رقمية قوية وممتينة، وتعمل على حماية البيانات وتعزيز الأمان الرقمي. وهذا ما أدى إلى خلق الثقة للإستثمار في مجالات الإقتصاد الرقمي والتنمية التكنولوجية والإبتكار، مما أوجد تفاعلاً واسعاً

على وسائل التواصل الإجتماعي بين المؤسسات والحكومة مع المواطنين، مما أثار إيجابياً في تشكيل سمعتها الرقمية، كما أثار من الناحية السيكلوجية إيجابياً على صورة البلد.

أما في لبنان، فالبلد يواجه عدة تحديات إقتصادية وإجتماعية مما يؤثر على الإستثمار في البنية التحتية الرقمية والتكنولوجية، أهمها مشاكل الأمان الرقمي، حيث تتأثر السمعة الرقمية لدولة معقدة كلبنان بعدة عوامل تتضمن التفاعل السلبي مع مواقع التواصل الإجتماعي، والإفراط الخاطر في التعبير عن حرية الرأي، مما يحدث تأثيرات نفسية على الصورة العامة للبلد، وحتى على الكيان الوطني.

### التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، نوصي بالآتي:

- ضرورة إعلان الدول لسيادتها الرقمية على كامل أراضيها، وإنشاء بنية رقمية محمية من الإختراق.
- تعزيز الهوية الوطنية والانتماء للدولة، وإحترام سيادتها، من خلال بناء السمعة الرقمية السليمة والإنتفاخ على الثقافات الأخرى.
- ضرورة العودة إلى روحية الإستراتيجيات الوطنية للتحويل الرقمي والإستراتيجيات الوطنية لحماية البيانات المقررة في الدول، وإصدار التشريعات الخاصة لتطبيقها.

### قائمة المراجع:

- العمري إسماعيل، إستراتيجيات إدارة السمعة، الفكر المعاصر، 2018.
- بسمة اللدعة، إستخدامات الشبكات في الإعلان، رسالة لنيل البكالوريا في الصحافة والإعلام، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011 .
- جميلة سالم عطية، (2013-2014). الثورة المعلوماتية وإشكالية بناء وتداول الخطاب اللغوي والبصري- دراسة تحليلية سيميولوجية في علوم الإعلام والاتصال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، رسالة منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، ص 300.
- شاكر عبد الحميد، (2005). عصر الصورة، السلبيات والإيجابيات، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

- عبد الرزاق غزال، كمال بوكرزارة، المحتوى الرقمي العربي على الإنترنت، ج 2، دراسة في الإستخدامات والإشباع، المؤتمر الحادي والعشرين للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جمعية المكتبات في الجمهورية اللبنانية، 2-10-2010.
- علي، مسعود (2015). أمن وحماية المحتوى الرقمي للمستودع الرقمي للرسائل الجامعية المصرية.
- مازن، حسام الدين محمد.(2016). إصاح مناهج العلوم وبرامج التربية العلمية وهندستها إلكترونياً في ضوء تحديات ما بعد الحداثة والمواطنة الرقمية. ورقة عمل مقدّمة إبي المؤتمر العلمي الثامن عشر لمناهج العلوم بين المصرية والعالمية. مصر: الجمعية المصرية للتربية العلمية.
- مراد ش.أ. (2022). تحديات الإنترنت لسيادة الدول ( السيادة الرقمية). مجلة البحوث القانونية والإقتصادية، المجلد 5 العدد 1. ص 322.
- مطر، محمد عبد الهادي إبراهيم (2018). دور الذكاء الإستراتيجي في تعزيز سمعة المنظمات التعليمية، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي لقطاع غزة.
- نديم المنصوري. (2014). سوسيولوجيا الإنترنت. بيروت: منتدى المعارف.
- Bell, D. (1973) The Coming of Post – Industrial Society: A venture in Social Forecasting. New York: Basic Books.
- Rheingold. (2003). The Virtual Community. Homesteading on The Electronic Frontier. Reading. MA. Addison Wesley
- Saubion, P. (2022, Septembre). Souveraineté numérique: Sommes-nous sous l’empire des GAFAM? (A. Juillet interviewer) Juillet, Alain.