

الحسابات الإلكترونية على الإنترنت بعد موت مستخدميها : دراسة استكشافية استطلاعية

د. فايزة دسوقي أحمد

أستاذ علم المعلومات المساعد (المشارك)

قسم علوم المعلومات- كلية الآداب- قسم المعلومات ومصادر التعلم، كلية الآداب
جامعة بني سويف والعلوم الإنسانية – جامعة طيبة

مستخلص: تسعى الدراسة إلى إجراء دراسة استكشافية، تهدف إلى استكشاف سياسات المواقع على الإنترنت: للتعرف إلى توجهاتهم في التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد وفاة أصحابها. وإجراء دراسة استطلاعية، تهدف إلى استطلاع آراء مستخدمي المواقع على الإنترنت، للتعرف إلى مدى وعيهم بمصير حساباتهم الإلكترونية، ومدى سماحهم بالوصول إليها بعد وفاتهم، وكذلك التعرف إلى خططهم التي وضعوها للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية بعد موتهم. بالإضافة إلى قياس ادراكهم خطورة ترك الحسابات وما بها من معلومات شخصية مفتوحة بعد الوفاة، ومدى وعيهم بالسياسات والإجراءات التي وضعتها المواقع التي عليها حساباتهم وموافقهم أو رفضهم لها.

تهييد :

حساب إلكتروني للشخص عليها حتى

يستطيع الاستفادة من تلك الخدمات. لذا نجد أن هناك أنواعًا متعددة من الحسابات الإلكترونية تتمثل في: حسابات البريد الإلكتروني (مثل Gmail و Yahoo و AOL و Hotmail)، وحسابات مواقع الشبكات الاجتماعية (مثل Facebook و LinkedIn

لقد أصبح الإنترنت جزءًا أساسيًا في حياتنا اليومية يمضي عليه الأشخاص فترات طويلة يتواصلون، ويشترون ويبيعون، ويلعبون، ويعبرون عن أحاسيسهم ومشاعرهم وتجارهم.... إلخ، معتمدين في ذلك على الخدمات التي تقدمها مواقع الإنترنت والتي عادة ما تشترط وجود

على الاهتمام بهذه القضية، مئات المقالات والأخبار المتناثرة على صفحات الإنترنت عن هذا الموضوع، وعقد ورش عمل لمناقشة القضايا المتعلقة بموت الشخص ومصير أصوله وحساباته الرقمية الموجودة على الإنترنت ومن أمثلتها ورش عمل بعنوان Digital Death Day، التي تُعقد منذ عام ٢٠١٠م، ويُدعى إليها المتخصصين والهواة أو أي شخص آخر للتعلم والمناقشة وطرح الأسئلة أو حتى عرض أعمال تتعلق بأفكار الشخص ومشاعره وحساباته الموجودة على الإنترنت بعد موته (digitaldeathday.com., 2012).

وعادة ما يعاني ورثة المستخدمين المتوفيين عند رغبتهم في الوصول إلى الحسابات الإلكترونية الخاصة بهؤلاء المستخدمين أو الحصول على محتوياتها، نظراً لحمايتها بكلمات مرور عادة لا يعرفها إلا المستخدم، وكذلك سياسات المواقع التي لا تسمح بوصول الورثة لهذه الحسابات، بالإضافة إلى بعض القوانين التي تمنع الوصول غير المصرح به إلى حسابات المستخدم مثل قوانين Stored Computer Fraud and Abuse Act، في أمريكا (Alcorn, 2013). مما يتطلب من الورثة اللجوء للقضاء في كثير

و(Google+ وTwitter وMySpac)، وحسابات مواقع التخزين (مثل iCloud وDropBox)، وحسابات المواقع المالية (مثل حسابات البنوك)، وحسابات مواقع تخزين الصور (مثل Kodak وFlicker)، وحسابات مواقع المدونات والمواقع الشخصية (مثل Wordpress وBlogger)، وحسابات مواقع التجارة على الإنترنت (مثل Amazon وWalmart.com وGoDaddy.com)، وحسابات مواقع البيع بالمزاد العلني (مثل Ebay)، وحسابات مواقع الموسيقى والتطبيقات (مثل iTunes وAmazon وAndroid)، وحسابات المواقع الافتراضية (مثل World of Warcraft وSecond Life)، وحسابات خدمات الدفع (مثل PayPal) (Small, 2012). ومن المؤكد أن هذه الحسابات وما تتضمنه من محتويات لها قيمة لدى صاحبها ولدى آخرين لهم صلة به كذلك، وقد تكون القيمة مالية أو عاطفية وشخصية (Steinmetz, 2012 b). وربما يصل عدد الحسابات الإلكترونية للشخص العادي على الإنترنت إلى ٢٦ حساب إلكتروني (Telegraph Reporters, 2012). ومن الموضوعات التي تُثار بين الحين والآخر قضية موت أصحاب الحسابات الإلكترونية على الإنترنت وهو ما يُطلق عليه أحياناً "الموت الرقمي"، ومن المظاهر الدالة

من الأحيان، فعلى سبيل المثال لا الحصر طلب والد جندي أمريكي قُتل في الفلوجة بالعراق عام ٢٠٠٤م، من Yahoo! منحه حق الوصول إلى حساب البريد الإلكتروني لابنه، إلا أن Yahoo! رفض ذلك مستنداً إلى سياسته التي تمنع هذا، وأُحيل الأمر إلى المحكمة وأصدرت حكماً في عام ٢٠٠٥م ينص على أن موقع Yahoo! مُلزم بمنح والد الجندي نسخة من محتويات البريد الإلكتروني لابنه على قرص مدمج، وغير مُلزم بمنحه بيانات الوصول للحساب (اسم المستخدم وكلمة المرور) (Law Vibe). وهناك قصة أخرى تتعلق بـ Emru Townsend وهو شاب صحفي متخصص في التكنولوجيا والرسوم المتحركة، أُصيب بمرض سرطان الدم، ولجأ بعدها إلى الشبكات الاجتماعية والإنترنت للمساعدة في رفع مستوى الوعي حول هذا المرض وتشجيع الناس على التبرع بالنخاع العظمي. وقد اعتاد Emru على استخدام مواقع Flickr و Twitter و Facebook ومدونته الخاصة للوصول إلى الناس. وقد وجد Emru متبرعاً له، وتمت عملية نقل النخاع إلا أنها فشلت ومات Emru. وبعد وفاته حاولت زوجته وشقيقته الحفاظ على جهوده التي بذلها عبر حساباته على هذه المواقع إلا أن الأمر لم يكن سهلاً لعدم امتلاكهما بيانات الحسابات

الإلكترونية الخاصة به، مما جعل جهوده المتعلقة بتوعية الأشخاص بمرض سرطان الدم عرضة للاندثار، لرفض المواقع إتاحة وصولهما لحسابه الإلكتروني (passwordbox.com. b). وفي قصة مشابهة تتمثل أحداثها في وفاة Late Atkins وهي فتاة عمرها ١٦ عام بعد معاناة مع مرض القولون، وقد حاولت عائلتها مع شبكات التواصل الاجتماعي ومواقع البريد الإلكتروني للاحتفاظ بذكرياتها حية على الإنترنت، إلا أن معظم هذه المواقع رفض ذلك (Thomson; Atkins, & Atkins, 2013). وهناك أيضاً قضية انتحار الشاب Benjamin وعمره ٢١ عام، وحاول والداه الحصول على إمكانية الوصول لحسابه على Facebook و Google إلا أن الموقعين رفضا ذلك، مما أدخل الوالدين في صراع معهما، وقد حكم القاضي بأنه من حق الوالدين الوصول إلى أية ممتلكات لابنهما بما في ذلك محتويات حسابه على Facebook (Hopper, 2012).

١/ المقدمة المنهجية :

١/١ التعريفات الإجرائية:

- الحسابات الإلكترونية Electronic Accounts: حسابات تُدار من خلال التعاقد بين الفرد ومقدم الخدمة على

٢/١ موضوع الدراسة وأهميته:

حولت الطبيعة التواصلية المجتمعية لليوب ٢.٠ الإنترنت إلى شبكة اجتماعية كبيرة، حيث يستطيع الشخص إنشاء قاعدة بيانات غنية على الإنترنت لنفسه ولخبراته وجميع أنشطة حياته، من خلال إنشاء الملفات الشخصية على شبكات التواصل الاجتماعي، والتعليق على المدونات، ونشر الصور والرد على الرسائل، وتبادل الرسائل عبر البريد الإلكتروني، وتخزين الصور والملفات والوثائق وغير ذلك، مما جعل الشخص يمتلك حياتين الأولى حياة مادية في الحياة العادية تنتهي بموته، والثانية حياة افتراضية على الإنترنت تستمر بعد موته من خلال حساباته الإلكترونية وأصوله الرقمية الموجودة هناك.

وقد أوضحت الإحصاءات على سبيل المثال أنه يموت ٣ من مستخدمي Facebook كل دقيقة، وبهذا المعدل فإن ١.٧٨ مليون مستخدم لهذا الموقع يموتون كل عام (Life Insurance Finder, 2012)، ولنا أن نتخيل عدد المستخدمين الذين يموتون كل عام في مختلف المواقع على الإنترنت، مما يجعل التفكير في مصير الحسابات الإلكترونية ومحتوياتها بعد موت أصحابها أمر حتمي.

الإنترنت، مثل حسابات البريد الإلكتروني، وحسابات التسوق على الويب، وحسابات المدونات، وحسابات الألعاب الإلكترونية، وحسابات العوالم الافتراضية، وحسابات النطاقات، وحسابات شبكات التواصل الاجتماعي،..... الخ. وهي وسيلة الدخول لخدمات بعض المواقع على الإنترنت (Cowling , 2012)، وتتكون الحسابات الإلكترونية من اسم مستخدم وكلمة مرور.

● الأصول الرقمية Digital Assets: أي شيء يقوم المستخدم بتخزينه على الإنترنت وفي السحب الإلكترونية وقد يكون له قيمة مالية أو عاطفية وشخصية، وعلى هذا تشتمل الأصول الرقمية كل شيء من أسماء النطاقات إلى تغريدات Twitter وملفات الموسيقى وألبومات الصور، والملفات التعريفية profiles على الشبكات الاجتماعية، ورسائل البريد الإلكتروني، والبيانات، والرسوم وغيرها (Steinmetz, 2012 b).

● المستخدم User: صاحب الحساب الإلكتروني.

الأشخاص الذين يدعمون أسر المستخدمين المتوفيين، وإذا أفصحت عن الحسابات فسيتم انتقادها لانتهاك خصوصية هؤلاء المستخدمين (Cha, 2005). بالإضافة إلى الضغوط المتزايدة على هذه المواقع نظراً لزيادة عدد المستخدمين الذين يموتون سنوياً، وتزايد حجم الطلبات للوصول إلى حساباتهم من قبل ورثتهم.

(٥) الدول: لأن الدول لديها قوانين تحمي الخصوصية، إلا أنها ستكون مضطرة لصياغة قوانين جديدة أيضاً لكي تحافظ على حق الورثة في الحصول على الأصول الرقمية لأقاربهم، مثلها في ذلك مثل منحهم الحق في الحصول على ممتلكاتهم المادية.

وتتمثل أهمية الدراسة الحالية في جذب انتباه مستخدمي المواقع على الإنترنت لقضية معالجة حساباتهم الإلكترونية على تلك المواقع بعد موتهم، وزيادة وعيهم بأهمية ذلك، وحثهم على التخطيط لمصيرها بعد موتهم.

وتثير قضية مصير الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها العديد من التساؤلات والمشكلات الضاغطة لكثير من الفئات، ومن هذه الفئات:

(١) المستخدم نفسه، والتساؤلات المتعلقة بحقه في الحفاظ على خصوصيته وخصوصية من تبادل معهم الرسائل الإلكترونية خلال حياته، وحقه في إتاحة حساباته الإلكترونية لورثته.

(٢) الورثة، والتساؤلات المتعلقة بحقهم في الوصول إلى الحسابات الإلكترونية لأقاربهم المتوفيين وحمايتهم كما هو الحال بالنسبة لحماية ممتلكاتهم المادية، خاصة إذا كانت هذه الحسابات بها محتوى له قيمة مالية أو عاطفية لهم.

(٣) المحامون، الذين سيواجهون مشكلات مستحدثة، منها على سبيل المثال: ما حقوق الورثة فيما يتعلق بالأصول الرقمية لقربهم المتوفى؟ وهل يحق توريث حسابات شبكات التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني أو أية حسابات إلكترونية أخرى على الإنترنت؟ (McCallig, 2013).

(٤) المواقع، التي ستقع بين شقيّ الرحي؛ فإن هي لم تُفصح عن حسابات مستخدميها بعد موتهم فإنها ستكون مثلاً للشر في نظر

٣/١ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى إجراء:

- دراسة استكشافية (*): تهدف إلى استكشاف سياسات المواقع على الإنترنت؛ للتعرف إلى توجهاتهم في التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد وفاة أصحابها.
- دراسة استطلاعية (**): تهدف إلى استطلاع آراء مستخدمي المواقع على الإنترنت، للتعرف إلى مدى وعيمهم بمصير حساباتهم الإلكترونية، ومدى سماحهم بالوصول إليها بعد وفاتهم، وكذلك التعرف إلى خططهم التي وضعوها للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية بعد موتهم، بالإضافة إلى قياس ادراكهم خطورة ترك الحسابات وما بها من معلومات شخصية مفتوحة بعد الوفاة، ومدى وعيمهم بالسياسات والإجراءات التي وضعتها المواقع التي علمها حساباتهم وموافقهم أو رفضهم لها.

٤/١ تساؤلات الدراسة:

تتمثل التساؤلات التي تحاول الدراسة الإجابة عنها، فيما يلي:

١/٤/١ تساؤلات الدراسة الاستكشافية:

- أين تضع مواقع الدراسة بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها؟
- ما الإرشادات التي وجهتها مواقع الدراسة للمستخدم للتعامل مع حساباته الإلكترونية بعد موته؟
- ما طرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي توفي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها لمواقع الدراسة؟
- ما الفئات التي يحق لها الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي توفي أصحابها؟
- ما المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها إلى مواقع الدراسة عند الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي توفي أصحابها؟
- ما الإجراءات التي تقوم مواقع الدراسة باتخاذها عند الإبلاغ عن وفاة مستخدم؟

(*): سيُشار لعينة الدراسة الاستكشافية في الدراسة الحالية بـ "مواقع الدراسة".

(**): سيُشار لعينة الدراسة الاستطلاعية في الدراسة الحالية بـ "عينة الدراسة".

٢/٤/١ تساؤلات الدراسة الاستطلاعية:

٥/١ عينة الدراسة:

١/٥/١ عينة الدراسة الاستكشافية:

اعتمدت الباحثة على موقع أليكسا *Alexa*، لمعرفة أكثر المواقع استخدامًا، حيث استعرضت أكثر ٥٠٠ موقع استخدامًا على مستوى العالم وفقًا لإحصائيات هذا الموقع (Alexa Internet, Inc, 2014). وقد تم الاقتصار على المواقع التي تشترط على المستخدم التسجيل فيها عبر حساب إلكتروني للاستفادة من خدماتها، وكذلك اقتصرت الدراسة على المواقع باللغة الإنجليزية التي يتوافر بها هذا الشرط؛ حتى تستطيع الباحثة قراءة سياساتها وإجاباتها عن الأسئلة المتعلقة بالحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها، كما تم استثناء المواقع المحجوبة في المملكة العربية السعودية - حيث أُجريت الدراسة- لعدم قدرة الباحثة على الوصول إليها. وقد تبين من هذا الاستعراض ووفقًا للشروط السابق ذكرها، ما يلي:

(أ) مواقع لم تعالج موضوع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها*، وهي: Stackoverflow- Imdb- Imgur- Reddit- Neobux- Adcash- Craigslist- Aliexpress-

(* تم ذكر المواقع في (أ) و (ب) وفقًا لترتيب Alexa.

- هل فكرت عينة الدراسة بمصير حساباتها الإلكترونية على الإنترنت بعد الموت من قبل؟
- ما أنواع الحسابات الإلكترونية التي تستخدمها عينة الدراسة؟ وهل توافق على وصول الآخرين لحساباتها الإلكترونية بعد الموت؟ ومن يُسمح له بذلك؟
- ما مدى إدراك عينة الدراسة لأهمية التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت؟
- ما الخطط الحالية التي اتخذتها عينة الدراسة للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية بعد الموت؟
- ما رأي عينة الدراسة في الإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتهم الإلكترونية بعد الموت؟
- ما مزايا وعيوب ومشكلات ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- ما أهم طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت التي ينبغي توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة؟

Capitalone- Getresponse- Mlb- Hulu- CNN- Adobe- Godaddy- Huffingtonpost-
 Xing- Zippyshare- Cj- Abcnews- Mbc- Alibaba- Vube- Netflix- Themeforest-
 Steampowered- Gfycat- Pof- Dailymotion- Booking- Vimeo-
 Surveymonkey- Trulia- Okcupid- Issuu- Indiatimes- Flipkart- Outbrain- Cnet-
 Onlinesbi- Dell- Naukri- Clicksvenue- Mailchimp- Yelp- Github- Bbc-
 Likes- Expedia- Quikr- Taboola- Hootsuite- Forbes- Wikia- Conduit-
 Subscene- Retailmenot- Hotels- Lenovo- Wikiphow- Adf.Ly- Salesforce- Deviantart-
 Ero-Advertising- Intuit- Independent- Stumbleupon- Stackexchange-
 Xda-Developers- Kickstarter- Oracle- Businessinsider- 9gag- Zillow- Walmart-
 Myshopify- Istockphoto- Shareasale- Sound Cloud- Tripadvisor- Sourceforge -
 Nydailynews- Newegg- Lockerdome- Shutterstock- Addthis- Badoo- Aweber-
 Irctc- Houzz- Pch- Zeroredirect1- Archive- Reference- Skype- Telegraph-
 Icmwebserv- Uimserv- Twimg, Mediafire- Bleacherreport- Wellsfargo-
 Answers- Statcounter- Etsy- Avg- Wix-
 4shared- Codecanyon- Ask.Fm- Twitch-
 Wsj- Ups- Warriorforum- Pandora-
 Weebly- Snapdeal- Photobucket-
 Washingtonpost- Zendesk- Goodreads-
 Quora- Speedtes- Espncricinfo- Myntra-
 Github.io- Comcast- Popads- Bitly-
 Infusionsoft- Reuters- Zeobit- Usps- Moz-
 Zedo- Meetup- Feedly- Scribd- Fedex-
 Acces- Bluehost- Domaintools-
 Gsmarena- Icicibank- Constantcontact-
 Ign- Americanexpress- Groupon- Target-
 Olx- Uploaded- Force- Elance- Tmz-
 Homedepot- Clickbank- Odesk- Kooora-
 Accuweather- Bloomberg-
 Steamcommunity- List-Manage- Sabq-

(ب) مواقع عالجت موضوع الحسابات

الإلكترونية بعد موت أصحابها، وهي:

Facebook, Youtube, Wikipedia, Twitter,
 Amazon, Linkedin, Blogger, Wordpress,
 Pinterest, Ebay, Instagram, Tumblr,
 Paypal, Dropbox, Flickr , Slideshare,
 Gmail, Livejournal, Evernote, Tagged,

وبالإضافة إلى ما ورد ذكره في "أ" و"ب"،
 استعرضت الباحثة أيضاً المواقع التي ذكرت
 عينة الدراسة استخدامها، ولم ترد ضمن
 أكثر ٥٠٠ موقع استخداماً. وقد تبين ما يلي:
 (ج) مواقع لم تتناول الموضوع، وهي:

MySpace, Academia, Second Life, Skype,
 Playstation, Xbox, Shutterfly, Bebo

(د) مواقع تناولت الموضوع وهي: Hotmail, Outlook.com, Yahoo! Mail, AOL Mail, Google+, Picasa, iCloud, Google Drive, keek, Orkut, Evernote.

وسيتم بإذن الله تعالى دراسة ما ورد في (ب) و(د)، مع الأخذ في الاعتبار أنه من الملاحظ أن بعض المواقع تتبع جهة واحدة، وسيتم دمجها معاً تحت اسم الجهة الأم

عند معالجة السياسات المتعلقة بالحسابات الإلكترونية بعد الموت إذا كان يتم تطبيق السياسات نفسها على جميع المواقع التابعة لهذه الجهة، أما في حالة اختلاف السياسات في المواقع التي تنتمي لجهة واحدة فسيتم معالجة كل منها بشكل منفصل، كما هو موضح في الجدول رقم(١).

الجدول رقم (١)

مواقع الدراسة التي عالجت موضوع الحسابات الإلكترونية بعد الموت (*)

ملاحظات	المواقع	م
	Amazon	١
	AOL Mail	٢
	Dropbox	٣
تمتلك PayPal إلا أن سياستهما مختلفتان فيما يتعلق بالحسابات الإلكترونية بعد الموت	eBay	٤
عالجت موضوع الحسابات الإلكترونية فيما يتعلق بالخدمة المميزة لديها فقط، وهي الخدمة المتعلقة بدفع أموال مقابل التسجيل في الموقع.	Evernote	٥
	Facebook	٦
تنسحب معالجة الحسابات الإلكترونية على جميع الحسابات للخدمات التي تتبعها: Gmail- YouTube- AdSense- Google Drive- Google+- Picasa- Blogger .	Google	٧
	iCloud	٨
تتبع شركة Facebook إلا أن هناك اختلاف بينهما في التعامل مع حسابات المستخدمين المتوفيين.	Instagram	٩

ملاحظات	المواقع	م
	keek	١٠
تنسحب سياستها أيضاً على SlideShare	LinkedIn	١١
	LiveJournal	١٢
تنسحب السياسات على الحسابات التي تنتهي بـ: @hotmail.com, @live.com, @windowslive.com, @msn.com.	Microsoft	١٣
	Paypal	١٤
	Pinterest	١٥
	Tagged	١٦
	Twitter	١٧
	Wikipedia	١٨
	Wordpress	١٩
تنطبق السياسات على جميع الحسابات للخدمات التي تقدمها: Mail- Flickr- Tumblr Yahoo!	Yahoo!	٢٠

(* تم ترتيب المواقع في الجدول هجائياً)

- وفيما يلي معلومات تعريفية مختصرة عن
١. موقع Amazon: من أشهر مواقع بيع المنتجات على الإنترنت بدأ ببيع الكتب ثم أقراص الفيديو واسطوانات الموسيقى، وهو الآن يبيع جميع أنواع السلع الاستهلاكية تقريباً مثل الملابس والأثاث وقطع غيار السيارات، ... الخ.
 ٢. موقع AOL Mail: خدمة بريد إلكتروني تقدمها شركة America Online.
 ٣. موقع Dropbox: خدمة تخزين الملفات بطريقة الحوسبة السحابية، ويمكن استخدامها أيضاً لتبادل الملفات بين الأشخاص، ومزامنة الملفات بين الحواسيب والهواتف المحمولة والإنترنت.
 ٤. موقع eBay: شركة eBay عبارة عن منصة للتجارة العالمية، وتتألف من ثلاث وحدات تجارية: وحدة eBay لتمكين الأفراد والشركات من الشراء والبيع على الإنترنت، ووحدة دفع

٧. موقع Google : الموقع الأشهر على الويب الذي يقدم خدمات متنوعة من أهمها: خدمة محرك بحث، والبريد الإلكتروني من خلال Gmail، ونشر أفلام الفيديو من خلال YouTube، وخدمة AdSense، وهي طريقة بسيطة لكسب المال عن طريق عرض إعلانات مستهدفة بجانب المحتوى الخاص بالمستخدم على الإنترنت، وخدمة المدونات عبر Blogger، وخدمة تخزين الملفات ومشاركتها Drive، وشبكة التواصل الاجتماعي Google+، وخدمة Picasa لتنظيم وتحرير الصور الرقمية،
٨. موقع iCloud: موقع يسمح لمستخدمه برفع بياناته (على سبيل المثال الموسيقى والوثائق والصور والرسائل وأفلام الفيديو والبرامج وغيرها) والوصول لها من أي جهاز ومن أي مكان، ومشاركتها مع الآخرين. كما يسمح بعمل مزامنة تلقائية للأسماء والتقويمات؛ بحيث إذا أضاف المستخدم عبر حسابه اسم في جهات الاتصال من أحد الأجهزة التي يستخدمها فسوف ينتقل هذا الاسم تلقائيًا إلى جميع الأجهزة الأخرى التي
٥. موقع Evernote: يتيح خدمة الاحتفاظ بالملاحظات والمذكرات، وتجميع وتنظيم أي شيء يهتم المستخدم. ويمكن عبر هذا الموقع إنشاء ملاحظة أو التقاط صورة وكتابة ملاحظة عليها أو حتى تسجيل مقطع صوتي أو نصي، أو صفحة ويب كاملة أو جزء منها (Evernote Corporation)، ورفعها على مساحة خاصة بالمستخدم على موقع البرنامج للرجوع إليها وقتما يشاء عن طريق هاتفه أو حاسوبه المتصل بالإنترنت. بالإضافة إلى إمكانية مزامنة هذه الملاحظات عبر الحواسيب وجميع الأجهزة التي يستخدمها المستخدم، وكذلك مشاركتها مع الآخرين (صوص، ٢٠١٢).
٦. موقع Facebook: أشهر شبكات التواصل الاجتماعي، تتيح للمستخدمين الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم، وتبادل الصور والأخبار، وإنشاء المجموعات وغيرها من الخدمات.

- تستخدم الحساب نفسه (Apple Inc., 2014).
٩. موقع Instagram: شبكة اجتماعية تتيح لمستخدميها خدمات إضافية الصور والفيديوهات.
١٠. موقع keek: موقع يجمع ما بين قوة الفيديو مع الإيجاز في النص لإيجاد نوع جديد من الشبكات الاجتماعية. ويسمح الموقع برفع ملفات فيديو قصيرة (تصل إلى ٣٦ ثانية) مع إمكانية إرفاق نص يتكون من ١١١ حرفاً. ويمكن للمستخدمين التفاعل مباشرة مع المستخدمين الآخرين في الموقع من خلال مقاطع الفيديو أو التعليقات النصية. ويُستخدم الموقع من قبل المستخدمين في ١٩٠ دولة على مستوى العالم. ومنصته متاحة بـ ٣٦ لغة، ويسمح للمستخدمين بالوصول إلى روابط منصاتهم الاجتماعية الأخرى مثل Facebook و Twitter و Instagram و Google+ و Tumblr و Line (Keek Inc.).
١١. موقع LinkedIn : أكبر شبكة مهنية حول العالم، انطلقت رسمياً في ٥ مايو ٢٠٠٣، تضم أكثر من ٤٠٠ مليون عضو في ٢٠٠ بلد وإقليم حول العالم، هدفها توفير فرصة اقتصادية لكل شخص عامل في العالم، حيث تسمح
- لمستخدميها بالوصول إلى الأشخاص، والوظائف، والأخبار، والتحديثات، والأفكار التي تساعدهم في التميز في ما يقومون به (LinkedIn Corporation, 2014).
١٢. موقع LiveJournal: منصة نشر مجتمعية، تجمع ما بين خصائص المدونات والشبكات الاجتماعية، تسمح لمستخدميها بتبادل المصالح مع بعضهم البعض، والتعرف على أصدقاء جدد، والتعبير عن أنفسهم، وتشجع على التفاعل المجتمعي والتعبير عن الشخصية من خلال تقديم واجهة سهلة الاستخدام وقابلة للتخصيص (LiveJournal, Inc.).
١٣. موقع Microsoft : Microsoft هي شركة دولية كبرى تعمل في مجال تقنيات الحاسوب، تقدم العديد من المنتجات والخدمات، ولا يهمننا في دراستنا الحالية إلا خدمات البريد الإلكتروني التي تقدمها.
١٤. موقع PayPal: وحدة الدفع في شركة eBay لتمكين الأفراد والشركات من إرسال وتلقي المدفوعات الرقمية، كما سبق القول.
١٥. موقع Pinterest: موقع للإشارات المرجعية social bookmarking يسمح

١٩. موقع Wordpress: خدمة تتيح لمستخدميها إنشاء المدونات الخاصة بهم.
٢٠. موقع Yahoo!: Yahoo! شركة متعددة الخدمات على الإنترنت، من أهم خدماتها: البريد الإلكتروني! Yahoo! Mail ، وخدمة Flickr التي تسمح لمستخدميها بمشاركة الفيديو والصور الشخصية، وحفظها وتنظيمها. وخدمة Tumblr التي توفر لمستخدميها منصة للتدوين على شكل نص أو صورة أو ملفات فيديو أو روابط أو أقوال أو محادثة أو ملفات صوتية.
- يتبين من الاستعراض السابق لمواقع الدراسة؛ تنوع هذه المواقع فهي تقدم خدمات البريد الإلكتروني، والشبكات الاجتماعية، وتخزين الملفات، والتجارة الإلكترونية، والمدونات، والإشارات المرجعية، والموسوعات الحرة.
- ٢/٥/١ عينة الدراسة الاستطلاعية:**
- وُجِهت الدراسة الاستطلاعية إلى عينة من مستخدمي خدمات مواقع الإنترنت، بلغ عددها (٤٠٨) مفردة. وبلغ عدد الذكور فيها (٢١١) مفردة بنسبة مئوية قدرها (٥١,٧%) من إجمالي عينة الدراسة، بينما بلغ عدد الإناث (١٩٧) مفردة بنسبة مئوية قدرها
- لمستخدميه جمع ومشاركة الصور والفيديوهات لأحداثهم المفضلة واهتماماتهم وهواياتهم على الإنترنت، وهو من أكثر الشبكات الاجتماعية نموًا فهو الثالث بعد Facebook و Twitter (Mashable, Inc.).
١٦. موقع Tagged : شبكة اجتماعية يتم فيها بناء منتجات استكشاف اجتماعية تمكن أي شخص من الالتقاء والاختلاط بأشخاص جدد، في أي وقت وفي أي مكان، وقد أنشئت في عام ٢٠٠٤، وعدد أعضائها يتجاوز ٣٠٠ مليون عضو. ويمكن للأعضاء استعراض الملفات الشخصية لبعضهم البعض، واللعب معًا، ومشاركة الوسوم tags والهدايا الافتراضية (Tagged, Inc.).
١٧. موقع Twitter: واحدة من أشهر شبكات التواصل الاجتماعي، تُقدم خدمة التدوين المصغر، حيث تسمح لمستخدميها بتبادل رسائل قصيرة، لا يتعدى طولها ١٤٠ حرف.
١٨. موقع Wikipedia: موسوعة حرة تعاونية، تُكتب بعدة لغات، تسمح لمستخدميها بتعديل وتحرير وإنشاء مقالات جديدة فيها.

(٤٨,٣) - إجابة السؤال رقم (١) بالاستبانة. ويبين الجدول رقم (٢) أعمار عينة الدراسة. الجدول رقم (٢) أعمار عينة الدراسة (*)

بنسبة مئوية قدرها (٢٧,٥%)، وجاءت الفئة العمرية (٦٤-٥٥) في المركز الخامس بنسبة مئوية قدرها (٢,٢%)، وجاءت الفئة العمرية (أقل من ١٥ عام) في المركز السادس بنسبة مئوية قدرها (١,٢%)، وفي المركز السابع الأخير جاءت الفئة العمرية (٦٥-٧٤) بنسبة مئوية قدرها (٠,٨%) من إجمالي عينة الدراسة.

نستنتج مما سبق أن غالبية عينة الدراسة من الفئة العمرية (١٥-٤٤)؛ حيث وصلت نسبتهم المئوية (٨٩,٧) من إجمالي عينة الدراسة، وترى الباحثة أن ذلك يعود إلى أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر استخداماً لخدمات الإنترنت بشكل عام.

٦/١ حدود الدراسة:

أجريت الدراسة الاستكشافية للتعرف إلى سياسات المواقع فيما يتعلق بموضوع الحسابات الإلكترونية بعد الموت، وتحليلها في الفترة من فبراير إلى أبريل من عام ٢٠١٤م.

وقد اشتملت الدراسة على المواقع التي تقدم خدمات البريد الإلكتروني، والشبكات الاجتماعية، وتخزين الملفات، والتجارة الإلكترونية، والمدونات، والإشارات المرجعية، والموسوعات الحرة. وتم استبعاد الحسابات الإلكترونية على مواقع البنوك

الترتيب النسبي	%	التكرار	العمر
٦	١,٢	٥	أقل من ١٥ عام
١	٤٤,١	١٨٠	٢٤ - ١٥
٢	٢٧,٥	١١٢	٣٤ - ٢٥
٣	١٨,١	٧٤	٤٤ - ٣٥
٤	٦,١	٢٥	٥٤ - ٤٥
٥	٢,٢	٩	٦٤ - ٥٥
٧	٠,٨	٣	٧٤ - ٦٥
-	١٠٠	٤٠٨	المجموع

(*) إجابة السؤال رقم (٢) بالاستبانة. يتبين من الجدول رقم (٢) أن أكثر فئة عمرية تمثيلاً في عينة الدراسة هي الفئة التي تقع أعمارهم بين (١٥ - ٢٤) بنسبة مئوية قدرها (٤٤,١%) من إجمالي عينة الدراسة، يليها في المركز الثاني الفئة العمرية (٢٥ - ٣٤) بنسبة مئوية قدرها (٢٧,٥%)، وجاءت الفئة العمرية (٣٥-٤٤) في المركز الثالث بنسبة مئوية قدرها (١٨,١%)، وفي المركز الرابع جاءت الفئة العمرية (٤٠-٥٤)

٣- الاستبانة: تم صياغة أسئلة استبانة لاستطلاع آراء مستخدمي مواقع الإنترنت حول الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها، وقد بلغ عدد الأسئلة بها (١١) سؤالاً. تناولت البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ومدى تفكيرهم بمصير حساباتهم الإلكترونية على الإنترنت بعد الموت، وأنواع الحسابات الإلكترونية التي يستخدمونها، ومدى موافقتهم على الوصول إليها بعد موتهم، ومن الذي يسمحون له بذلك، والخطط التي وضعوها للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ورأيهم في الإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ومزايا ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها وعيوب ذلك من وجهة نظرهم، وأهم طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت التي ينبغي توافرها من وجهة نظرهم.

وقد تم تحكيم الاستبانة من عدد من الأساتذة في مجال المكتبات والمعلومات هم:

(أ) أ.د/ طلال ناظم الزهيري الأستاذ بالجامعة المستنصرية (العراق).

(ب) أ.د/ نجاح بنت قبلان قبلان الأستاذ بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن (السعودية).

التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت من الدراسة: نظراً لاختلاف طبيعة هذه الخدمات عن خدمات المواقع التي سيتم معالجتها في الدراسة الحالية.

أما الدراسة الاستطلاعية التي تم توجيهها عبر خدمات Google لعينة الدراسة من خلال الاستبانة فقد تمت في شهري مارس وأبريل من عام ٢٠١٤م.

٧/١ منهج البحث وأدواته:

استخدمت الباحثة المنهج المسحي؛ لاستطلاع آراء مستخدمي مواقع الإنترنت حول الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها، كما استخدمت منهج تحليل المضمون؛ وذلك لمعرفة ما تضمنته سياسات وإرشادات مواقع الدراسة فيما يتعلق بمعالجتهم لقضية الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها. كما استخدمت المنهج المقارن، للمقارنة بين المعلومات الواردة في تلك السياسات، ولجأت إلى استخدام الجداول لتفريغ المعلومات حتى تسهل المقارنة وقد تمثلت أدوات جمع بيانات الدراسة، في:

١- سياسات وإرشادات مواقع الدراسة فيما يتعلق بمعالجتهم لقضية الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها.

وحسابات الإعلانات المدفوعة و!Yahoo وGmail وMicrosoft، وFaceboo، وTwitter، وLinkedIn، وGoDaddy، وeBay، وPayPal، وقد جاءت الدراسة بشكل غير تفصيلي للسياسات (ITBusiness Staff, 2013).

ودراسة Sherry التي ركزت على الجانب القانوني المتعلق بالحسابات الإلكترونية بعد الموت، والشكوك القانونية التي يفرضها "الموت الرقمي" في عالم مواقع التواصل الاجتماعي، والمخاوف المتعلقة بالخصوصية. بالإضافة إلى مسحها للقوانين الأمريكية المتعلقة بالموت الرقمي، واستكشاف كيفية تطبيق هذه القوانين، واقترحت الدراسة بعض الحلول التي ترى أنها تعالج قضايا تنفيذ وصايا الميت وفي الوقت نفسه تحافظ على خصوصيته، وكذلك الحفاظ على الأصول الرقمية، والتقليل من التناقض في هذا الشأن (Sherry, 2013).

وعالجت دراسة Edwards وHarbinja المشاكل الاجتماعية والقانونية لنقل الأصول الرقمية بعد الموت، مثل الأغاني الرقمية، والملفات التعريفية profiles على الشبكات الاجتماعية، وأصول العوالم الافتراضية أو الألعاب، ورسائل البريد الإلكتروني وكلمات المرور إلى الورثة، واقترحتنا بعض الحلول القانونية

(ج) د/أماني جمال مجاهد الأستاذ المساعد بجامعة المنوفية (مصر) وجامعة أم القرى (السعودية).
(د) د/ أماني الرمادي الأستاذ المساعد بجامعة الإسكندرية (مصر).

٨/١ الدراسات السابقة:

تبين من استعراض الباحثة لما تم من دراسات عربية وأجنبية في الأدلة والبيبلوجرافيات التي ترصد الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات، فيما يتعلق بدراسة الحسابات الإلكترونية ومصيرها بعد موت أصحابها، ما يلي:

أولاً: الدراسات العربية:

لم يتم دراسة موضوع الحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدميها من قبل (على حد علم الباحثة) في الإنتاج الفكري العربي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

تبين للباحثة وجود دراسات تتناول أكثر من نوع من الحسابات الإلكترونية، تتمثل في:

دراسة فريق ITBusiness Staff التي استعرض فيها سياسة الاستخدام المتعلقة بالحسابات في العديد من الخدمات والمواقع تتمثل في iTunes وAmazon Kindle وeBooks، وشخصيات الألعاب على الويب

المستخدم في المواقع الإلكترونية الثلاثة (Lewis, 2011). ودراسة Ventura التي تناول فيها سياسات Facebook و Twitter و Google+ و LinkedIn (Ventura, 2011).

وتناول Carroll و Romano في كتابهما طبيعة الأصول الرقمية ومدى تعرضها للخطر بعد موت صاحبها، ومن المسؤول عنها، بالإضافة إلى معالجة قضايا الاستعداد للتعامل مع الحواسيب والأجهزة، والبريد الإلكتروني، والشبكات الاجتماعية بعد الموت. كما اقترحا بعض الطرق التي يمكن من خلالها للمستخدم التعامل مع ممتلكاته الرقمية بعد الموت ومنها اختيار وصي لرعاية معلوماته الرقمية، وكذلك الاحتفاظ بالمعلومات والصور على جهاز الحاسوب قبل نشرها على الإنترنت، حتى يمكن الوصول إليها في حالة عدم التمكن من الوصول إلى الحسابات الإلكترونية (Carroll & Romano, 2011).

وكذلك دراسة Cheng التي أشارت إلى ممارسات بعض الشبكات الاجتماعية فيما يتعلق بحسابات المستخدمين بعد موتهم، ومن هذه الشبكات Facebook التي تسمح لأصدقاء المستخدم أو عائلته أو أي شخص آخر بالحصول على محتويات حسابه شريطة تقديم ما يدل على وفاته، وكذلك "MySpace" من خلال توضيح تعاملها مع

والتنظيمية، وناقشتا مدى نجاح الحلول الفنية مثل Legacy Locker في حل المشاكل القانونية (Edwards & Harbinja, 2013).

وهناك أيضاً دراسة معهد Infosec institute التي استعرضت عدداً من المواقع وبينت سياستها تجاه حسابات المتوفين، وهذه المواقع هي: Facebook ، و Google و Twitter، و LinkedIn، وأوضحت الدراسة الإجراءات والخطوات اللازم القيام بها في حالة الوفاة في كل موقع من هذه المواقع (Infosec institute, 2012).

ودراسة Quain التي نشرها عام ٢٠١١م وجذب فيها الانتباه إلى أنواع الحسابات الإلكترونية التي تطلب معالجة خاصة قبل الموت حتى يمكن الحفاظ عليها بعد موت صاحبها، وقد اشتملت هذه الحسابات على حسابات البريد الإلكتروني، ومواقع الشبكات الاجتماعية، والمدونات، ومواقع الويب، والمتاجر على الإنترنت، ومواقع الحفظ والنسخ الاحتياطي، وفي نهاية الدراسة قدم الباحث بعض الاقتراحات في هذا المجال (Quain, 2011). وفي العام نفسه نشر Lewis دراسة تحليلية مصغرة لسياسات Facebook و Twitter ، و MySpace فيما يتعلق بالحسابات التي يتوفى أصحابها، وأوضح من خلال ذلك الإجراءات الواجب اتخاذها عند وفاة

حساب المستخدم المتوفى وإتاحته للآخرين، وذكرت الدراسة أن هذه الشبكة لا تقدم تغطية كافية في هذا المجال مقارنة بـ Facebook، وحساب جوجل Google (المدونات، والبريد الإلكتروني وغير ذلك مما له علاقة بحساب هذا الموقع) ورأت الباحثة أن سياسات الموقع أوضحت بشكل جلي طرق التعامل مع حساب المستخدم المتوفى، أما بالنسبة لموقع Twitter فقد طلبت الباحثة من الشركة المسؤولة عنه توضيحاً بشأن تعاملها مع حسابات المستخدمين المتوفيين بها، إلا أنها لم تتلق ردّاً منهم، ولم تعترف في سياستهم على أي شيء يتعلق بذلك، وقد حدثت الباحثة بيانات دراستها في ٢٠١٠/٩/٨ وذكرت أن موقع Twitter قد أضاف طريقة رسمية تسمح لعائلة المستخدم المتوفى بحذف أو أرشفة تغريداته (Cheng, 2010). ودراسة Ramadge التي قام فيها بتحليل سياسات استخدام Yahoo! وGmail وHotmail وتبين له أن Yahoo! هو الوحيد الذي يرفض إتاحة حساب البريد الإلكتروني للمستخدم المتوفى إلى أي شخص آخر، إلا إذا كانت هناك وصية منه توصي بذلك. ورغم أن عنوان الدراسة أشار إلى اقتصار الدراسة على حسابات البريد الإلكتروني إلا أنها درست أيضاً سياسات استخدام شبكتين

اجتماعيتين هما Facebook و MySpace ووجدت أن الأخيرة لا تمتلك سياسة لذلك، كما أشار الباحث إلى أن قوانين الخصوصية الاسترالية لا تغطي المشكلات الناجمة عن موت الشخص فيما يتعلق ببياناته الموجودة على الإنترنت، وأن القوانين تعالج هذه القضايا والشخص على قيد الحياة فقط (Ramadge, 2009).

وكذلك دراسة Lamm التي هدفت إلى تعريف أفراد العائلة والأوصياء ومستشاريهم بأنواع الأصول الرقمية التي يحتاجون تحديدها والوصول إليها في حالة عجز المستخدم أو وفاته، وناقشت الأنواع المختلفة لتلك الأصول والمتمثلة في الحسابات الآلية ووسائطها والمعلومات المخزنة عليها، وحسابات البريد الإلكتروني، والمعلومات والحسابات المالية، وحسابات التسوق على الخط المباشر، وصفحات الويب والمدونات، وحسابات الشبكات الاجتماعية، وأسماء النطاقات، وألعاب الفيديو والعوالم الافتراضية، وأوصت الدراسة بأن يقوم المستخدم بإعداد قائمة مكتوبة أو إلكترونية بحساباته، وكلمات مروره، وغير ذلك من البيانات عن حياته الرقمية لضمان سهولة الإجراءات وفعاليتها في حالة العجز أو الموت (Lamm, 2009)، وقد أعاد المؤلف تقديم الدراسة في مؤتمر عام

المتوفى بكل ما به من معلومات وصور (Herrman, 2010 a). ودراسة Delman التي ألقى فيها نظرة على سياسة الموقع نفسه المتعلقة بحسابات المستخدمين، وأشار أن ممارسات الموقع في هذا المجال انتهك لخصوصية المستخدمين (Delman, 2009).

أما الدراسات التي حظى بها موقع "Twitter" فتتمثل في دراسة Herrman التي أوضحت أن سياسة الموقع فيما يتعلق بالسماح لأعضاء الأسرة بحذف الحسابات الخاصة بالمتوفى، غير مُعلنة، وأنها لا تعالج قضية حساب المستخدم بعد موته، ولكنها ستعامله كأى حساب آخر لم يتم استخدامه لمدة ٦ أشهر فإنها تقوم بحذفه (Herrman, 2010 b).

نلاحظ من الاستعراض السابق للدراسات التي تمت من قبل حول موضوع الحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدميها، ما يلي:

- لم يُعالج الموضوع من قبل في الإنتاج الفكري العربي (على حد علم الباحثة).
- الدراسات الأجنبية التي عالجت الموضوع:
- دراسات قديمة في معظمها؛ وتحتاج إلى دراسات تتبعية حديثة لمعرفة مدى التغيير الذي حدث في سياسات المواقع

٢٠١٠ تحت عنوان Digital Property Planning for incapacity and death (Lamm, 2010). بالإضافة إلى الدراسة التي تم نشرها في مدونة Paul Silver وتناولت سياسات الإيميل في كل من Yahoo! و Gmail و Hotmail، وفي الشبكات الاجتماعية Facebook و Bebo و Twitter لمعرفة كيفية تعامل هذه المواقع مع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها (Paul Silver's blog, 2009).

كما يوجد دراسات تناولت سياسات موقعًا واحدًا من المواقع التي تقدم خدماتها للمستخدمين، ويُشترط لذلك أن يكون للمستخدم حساب بها، ومن أشهر المواقع التي تم تناولها موقع Facebook حيث حللت دراسة Carroll سياسة الموقع، للحصول على إجابات تتعلق بمصير حساب الفرد بعد موته، واستعرضت الأشخاص المسموح لهم بالوصول والإجراءات المطلوب اتخاذها من أجل ذلك، وأوصت أن يذكر الأفراد في وصيتهم ما يرغبون في اتخاذه تجاه حسابهم (Carroll, 2012). ودراسة Herrman التي استعرض فيها بشكل سريع سياسة تعامل Facebook مع حساب المستخدم المتوفى، وقد ذكر حالة حقيقية سمح الموقع فيها لوالدين بالوصول لمحتويات حساب ابنتهما

٢. معالجة المواقع الإلكترونية لقضية

الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها (*):

يتناول هذا الجزء مكان وجود بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها في مواقع الدراسة، والمواقع التي وجهت إرشادات للمستخدم للتعامل مع حساباته الإلكترونية بعد موته، وطرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤثّر أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها، والفئات التي يحق لها ذلك، والمعلومات والوثائق المطلوب تقديمها إلى مواقع الدراسة، والإجراءات التي تقوم مواقع الدراسة باتخاذها عند الإبلاغ عن وفاة مستخدم.

١/٢ مكان وجود بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها في مواقع الدراسة:

يحدد الجدول رقم (٣) مكان وجود بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها في مواقع الدراسة.

بالنسبة لحسابات المستخدمين المتوفين.

- لم تستطلع آراء المستخدمين الفعليين أصحاب الحسابات الإلكترونية لمعرفة رأيهم حول سياسات المواقع التي يتعاملون معها بعد موتهم.
- تغطي عدد قليل من المواقع على الإنترنت.
- لم تحلل سياسات المواقع فيما يتعلق بألية التعامل مع حسابات المستخدمين تفصيليًا، بل ورد التحليل بشكل عام ولا يركز على التفاصيل في تلك السياسات.

لذا تسعى الدراسة الحالية إلى سد فراغ

معالجة الموضوع في الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات، وتحديث ما ورد في الدراسات الأجنبية فيما يتعلق بسياسات مواقع الإنترنت للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدميها.

(*) اعتمد هذا الجزء وما به من جداول على تحليل سياسات وإرشادات مواقع الدراسة المتعلقة بقضية الحساب الإلكترونية بعد الموت، وهو ما ورد في "ثانيًا" بقائمة المراجع.

يتبين من الجدول رقم (٣):

يوجد بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت في مواقع الدراسة، إما في "شروط الخدمة وشروط الاستخدام" (Terms of Service - Use) أو في "المساعدة وخدمة العملاء".

جاءت "المساعدة وخدمة العملاء" في المركز الأول بنسبة مئوية قدرها (٩٠,٥) من مجموع الأماكن المستخدمة في مواقع الدراسة لوضع بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها. بينما جاءت "شروط الخدمة وشروط الاستخدام" في المركز الثاني ولم تمثل إلا بنسبة مئوية قدرها (٩,٥) فقط من مجموع الأماكن المستخدمة في مواقع الدراسة.

موقع Yahoo! هو الموقع الوحيد الذي عالج قضية الحسابات الإلكترونية بعد الموت في كل من "شروط الخدمة" وكذلك "المساعدة" والجدير بالذكر أن ما ورد في "شروط الخدمة" يخص البريد الإلكتروني فقط، أما باقي حسابات الخدمات التي يقدمها Yahoo! فقد تم ذكرها في "المساعدة".

الجدول رقم (٣)
مكان وجود بيان التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت في مواقع الدراسة

م	مكان وجود البيان المواقع	وشروط الاستخدام	شروط الخدمة العملاء	المجموع
١	Amazon	-	√	١
٢	AOL Mail	-	√	١
٣	Dropbox	-	√	١
٤	eBay	-	√	١
٥	Evernote	√	-	١
٦	Facebook	-	√	١
٧	Google	-	√	١
٨	iCloud	-	√	١
٩	Instagram	-	√	١
١٠	keek	-	√	١
١١	LinkedIn	-	√	١
١٢	LiveJournal	-	√	١
١٣	Microsoft	-	√	١
١٤	PayPal	-	√	١
١٥	Pinterest	-	√	١
١٦	Tagged	-	√	١
١٧	Twitter	-	√	١
١٨	Wikipedia	-	√	١
١٩	Wordpress	-	√	١
٢٠	Yahoo!	√	√	٢
	المجموع	٢	١٩	٢١
	النسبة المئوية	٩,٥	٩٠,٥	١٠٠
	الترتيب النسبي	٢	١	-

تُسبب إساءة أو مضايقة، ولم يخصص مثل ذلك الرابط المباشر لحسابات المتوفيين، إنما ورد ذكر ذلك تحت رابط بعنوان "أنواع من البلاغات الأخرى"، ويوضح الشكل رقم (١) ذلك.

- موقع Evernote ذكر البيان في "شروط الخدمة".
- باقي مواقع الدراسة والبالغ عددها ١٨ موقعًا بنسبة (٩٠%) من إجمالي مواقع الدراسة ذكرتها في "المساعدة وخدمة العملاء".



الشكل رقم (١)

عدم وجود رابط رئيس لبيان التعامل مع الحساب بعد الموت في موقع Instagram

نستنتج مما سبق أن:

- لم تهتم مواقع الدراسة بإدراج السياسة المتعلقة بالحسابات الإلكترونية بعد الموت في شروط الخدمة والاستخدام، وإنما فضلت معالجتها في الروابط المخصصة لخدمة العملاء ومساعدتهم، وترى الباحثة أن هذا الوضع قد نتج عنه بعض المشكلات منها:

(أ) صعوبة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالحسابات الإلكترونية بعد الموت في الموقع نظرًا لعدم وجودها في رابط واضح للمستخدمين، ومما يزيد من صعوبة الوصول إلى هذه المعلومات ذكرها في روابط لا تحمل ما يفيد بأنها لحسابات المتوفيين، ومثال على ذلك ما ورد في موقع Instagram الذي ذكر في "المساعدة" روابط مباشرة للحسابات التي تم قرصنتها أو الحسابات التي

(ب) احتمال عدم الإجابة عن أسئلة المستخدمين المتعلقة بالحسابات بعد الموت، ومثال ذلك يوجد في موقع MySpace حيث ورد سؤال عن كيفية التعامل مع حساب مستخدم من أقارب السائل بعد موته، إلا أن الموقع لم يُقدم إجابة عن ذلك (MySpace).
(ت) الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالحسابات بعد الموت ستكون محدودة بنوع

وللتخلص من هذه المشكلات توصي الباحثة بأن تُعالج قضية التعامل مع الحسابات بعد موت أصحابها في شروط الخدمة والاستخدام نظراً لسهولة الوصول إلى روابط هذه الشروط؛ لأنه عادة ما تكون في مكان مميز على الصفحة الرئيسية للموقع، بالإضافة إلى أن المستخدمين يُفترض بهم قراءة هذه الشروط قبل الموافقة على إنشاء حساب لهم على الموقع، مما يضمن أنهم قرؤوها ووافقوا على ما ورد بها.

٢/٢ المواقع التي وجهت إرشادات للمستخدم للتعامل مع حساباته الإلكترونية بعد الموت:

تبين من تحليل بيان تعامل مواقع الدراسة مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت، وجود (٤) مواقع منها وجهت للمستخدم إرشادات تتعلق بكيفية التعامل مع حسابه عند الموت، وتتمثل هذه المواقع في Evernote، و iCloud، و Yahoo، و Google. حيث نص موقع Evernote في شروط الاستخدام على أنه "إذا كنت ترغب في تمكين شخص ما من الوصول إلى المحتوى الخاص بك أو معلومات الحساب بعد أن تكون غير قادر على الوصول لها، فأنت في حاجة إلى اتخاذ اجراءات عملية لتوفير

السؤال ومضمونه، أي أنه من المؤكد أن كل الجوانب المتعلقة بمعالجة قضية الحساب الإلكتروني بعد الموت لن يتم تغطيتها بالشكل اللازم اعتماداً على الأسئلة التي يطرحها المستخدمون. (ث) إذا أتاح الموقع للمستخدمين التعليق على أسئلة غيرهم من المستخدمين، فإن هذا التدخل قد يؤدي إلى إعطاء معلومات خاطئة حول الإجراءات المتعلقة بالإبلاغ عن الحسابات المتوفى أصحابها (Tagged Inc., 2013).

(ج) وجود التوجيهات والإرشادات المتعلقة بالتعامل مع حساب المستخدم المتوفى في المساعدة وخدمة العملاء، قد يجعلها عرضة للحذف في أي وقت، على سبيل المثال عند التخلص من التساؤلات القديمة.

(ح) وجود هذه التوجيهات والإرشادات في المساعدة وخدمة العملاء، لا يضمن أو يؤكد أن المستخدم قد أطلع عليها، ووافق على ما ورد بها. بعكس وجودها في سياسة الاستخدام، فيعني أن المستخدم قد اطلع على هذه التوجيهات أثناء اطلاعه على سياسة الخدمة، ووافق عليها لأن الموافقة على شروط الاستخدام أمر أساسي عند التسجيل في المواقع الإلكترونية.

المستخدمين المتوفيين، بما في ذلك محتوى حساب مثل البريد الإلكتروني".

أما موقع Google فقد قدم خدمة "الحساب غير النشط" وهي خدمة لم تختص بحالة الموت فقط؛ حيث يمكن استخدامها عند توقف المستخدم عن استخدام حسابه لأي سبب ما، إلا أنها تصلح لاستخدامها فيما يتعلق بالتعامل مع الحساب بعد الموت. وسنتناول هذه الخدمة فيما يلي بالتفصيل.

يُعتبر "مدير الحساب غير النشط" وسيلة تتيح للمستخدم التحكم فيما سيحدث لصوره ورسائله الإلكترونية ومستنداتة عند التوقف عن استخدام حسابه. ويُعد أفضل طريقة يمكن لـ Google من خلالها معرفة الأشخاص الذين ينبغي لهم الدخول إلى معلومات المستخدم، سواء أكان يريد حذف الحساب أم لا. ويمكن الوصول إلى هذه الخدمة عن طريق أدوات البيانات في إعدادات الحساب. ويبين الشكل رقم (٢) الإمكانيات التي يوفرها مدير الحساب غير النشط في Google.

معلومات الحساب الخاص بك لهم. نحن نشجعكم على وضع معلومات تشمل الحساب الخاص بك، مع تعليمات حول كيفية الوصول إلى المحتوى الخاص بك، في وصيتك أو خطط الممتلكات الأخرى، بحيث يكون لدى أي شخص كنت ترغب في أن يحصل على حسابك وسيلة للقيام بذلك".

أما موقع iCloud فقد أشار إلى عدم الحق في توريث الحسابات ومحتواها للأحياء ونص على ما يلي: "إنك توافق على أن حسابك غير قابل للتحويل وأن أية حقوق تتمتع بها الهوية الخاصة بك أو المحتوى الخاص بك داخل حسابك ستنتهي عند وفاتك. وعند تسلم صورة من شهادة وفاة يجوز إنهاء حسابك وحذف كل المحتوى الموجود داخل حسابك". ولم يختلف الأمر بالنسبة لموقع Yahoo! فقد نص على: "أنت توافق على أن حسابك لدى Yahoo! غير قابل للتحويل وأن أية حقوق في معرف Yahoo! الخاص بك أو المحتويات المرتبطة بمعرف Yahoo! الخاص بك (بصرف النظر عن الخدمة) والموجودة في حسابك تنتهي عند وفاتك، ونتيجة لذلك، فإن Yahoo! لا يمكن أن يوفر كلمات المرور أو الوصول إلى حسابات

• إرسال تنبيه إلى المستخدم: سيتلقى المستخدم تنبيهًا من مدير الحساب غير النشط عبر رسالة نصية على هاتفه الجوال ورسالة إلكترونية على البريد الإلكتروني الذي يرغبه (بريد إلكتروني مختلف عن البريد الرئيسي الذي يتم تعيين الخيارات الخاصة بمدير الحساب غير النشط له) اختياريًا قبل انتهاء مدة المهلة بشهر واحد.

• إبلاغ جهات الاتصال ومشاركة البيانات: يُمكن للمستخدم إضافة جهات اتصال (على سبيل المثال أحد الأصدقاء محل الثقة أو أحد أفراد الأسرة) عبر تسجيل بريدهم الإلكتروني الذي سيتم التواصل معهم من خلاله لإحاطتهم علمًا بأن المستخدم لم يعد يستخدم الحساب وكذلك عبر تسجيل رقم هاتفهم، كما يُمكنه مشاركة البيانات معهم إذا كان يرغب في ذلك. حيث تستطيع جهات الاتصال تنزيل بيانات المستخدم في جميع الخدمات التالية أو بعضها: الإشارات المرجعية، والتقويم، وجهات الاتصال، وDrive، وHangouts، والبريد، وYouTube. ويمكن للمستخدم إضافة رسالة إلى جهة الاتصال الموثوق

و لوت ليدت مدير الحساب غير نشط



شكل رقم (٢)

الإمكانات التي يوفرها مدير الحساب غير النشط في Google

تتمثل الإمكانات التي يوفرها مدير الحساب غير النشط كما يبينها الشكل رقم (٢) في:

• تعيين "مدة المهلة": والتي بعد انقضائها يُمكن التعامل مع الحساب باعتباره غير نشط، علمًا بأن مدة المهلة تبدأ اعتبارًا من آخر عملية تسجيل دخول إلى حساب Google (فترات الخمول التي يمكن للمستخدم الاختيار منها ويُعد بعدها الحساب غير نشط هي ٣، أو ٦، أو ٩، أو ١٢، أو ١٥، أو ١٨ شهر).

الاتصال الخاصة به فقط (جوجل، ج).

ولا تتسلم جهة الاتصال الموثوقة أية رسائل أثناء إعداد الحساب غير النشط، تبين لها أنه تم اختيارها من قبل المستخدم لتكون مؤتمنة على بياناته، بل تكون أول رسالة بريد إلكترونية تصل هذه الجهة بعد أن يصبح الحساب غير نشط بالفعل. كما يمكن للمستخدم اختيار إبلاغ الجهة فقط بحالة عدم النشاط، بدون مشاركة أية بيانات معها. ويتم ارسال رابط تنزيل بيانات المستخدم غير النشط، بالإضافة إلى التاريخ الذي يجب تنزيل البيانات بحلوله. وبعد النقر على الرابط، يلزم Google التحقق من هوية جهة الاتصال قبل أن تبدأ في تنزيل البيانات، مما يستلزم من هذه الجهة إدخال رمز تحقق يمكن أن تختار استلامه عبر رسالة قصيرة SMS أو رسالة صوتية، والجدير بالذكر أنه في حالة عدم استلام جهة الاتصال لرمز التحقق أثناء خطوة إثبات الهوية، نتيجة خطأ المستخدم الأصلي عند كتابة رقم هاتف الجهة أو ربما تغيير رقم هاتف الجهة بعد تسجيله من قبل المستخدم، فلن يكون بمقدور الجهة تنزيل بيانات المستخدم بدون رمز التحقق. وبعد التحقق، يمكن لجهة الاتصال تنزيل

يتم ارسالها إلى البريد الإلكتروني لهذه الجهة بعد انتهاء مدة المهلة، يوضح المستخدم لها فيها ما يريد عن كيفية تنزيل البيانات أو غير ذلك.

● حذف الحساب اختياريًا: يُتيح هذا الخيار للمستخدم توجيه Google إلى حذف الحساب بالنيابة عنه، وفي هذه الحالة يتم حذف جميع البيانات المرتبطة بمنتجات Google، وتتضمن هذه البيانات ما شاركه المستخدم بشكل عام مثل مقاطع فيديو YouTube أو مشاركات Google+ أو المدونات على Blogger.

● وهناك خدمة أخرى يمكن إضافتها عبر "مدير الحساب غير النشط" تتمثل في "تعيين الرد التلقائي في الـ Gmail" حيث يمكن للمستخدم تسجيل رد آلي يتم إرساله إلى كل رسائل البريد الإلكتروني التي ترد إلى حسابه بعد أن يصبح غير نشط، وفي حالة ارسال جهة الاتصال رسائل متعددة فيتم ارسال هذا الرد الآلي مرة واحدة لهذه الجهة كل أربعة أيام على الأكثر. وهناك خيار يتيح للمستخدم، اختيار أن يتم ارسال الرد الآلي إلى الأشخاص المسجلين في جهة

للتحكم في الحساب بعد الموت، بل مجرد توجيهات بأن المستخدم إذا كان يريد لشخص ما أن يحصل على حسابه، فإن عليه وضع معلومات تشمل حسابه، وتوضيح لما يريد أن يتم بالنسبة لهذا الحساب بعد موته في وصيته أو ما شابه كما في Evernote. وكانت مجرد تنويه بأن حساب المستخدم غير قابل للتحويل إلى شخص آخر بعد موته كما في iCloud، Yahoo! أما Google فإنه أفضل موقع قدم خطوات عملية للمستخدم، حتى يمكنه التحكم في حسابه بعد موته وذلك من خلال خدمة "الحساب غير النشط".

٣/٢ طرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة؛

يوضح الجدول رقم (٤) طرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة.

البيانات التي سيتم تنزيلها كملف منفصل لكل منتج تمت مشاركته معها. وفي بعض الأحيان، حتى بعد إثبات جهة الاتصال لهويتها فإنها ترى رسالة تفيد عدم توافر البيانات للتنزيل، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن المستخدم الأصلي سجّل الدخول مرة أخرى، وبالتالي تمت إعادة تعيين الفترة الزمنية لعدم النشاط، أو أن صلاحية رابط التنزيل الوارد في البريد الإلكتروني الذي استلمته الجهة قد انتهت، أو أن الحساب تم حذفه نهائياً (جوجل، د).

نستنتج مما سبق أن:

- غالبية مواقع الدراسة (٨٠% من إجمالي مواقع الدراسة) لم توجه تعليمات أو إرشادات للمستخدم حول مصير حسابه الإلكتروني بعد موته، وإنما وجهت التعليمات والإرشادات لأخريين غير المستخدم، على سبيل المثال أحد أفراد عائلته أو أصدقائه.
- وجهت ٤ مواقع فقط (تمثل ٢٠% من إجمالي مواقع الدراسة) إرشادات مباشرة للمستخدم يتعلق بمصير حسابه بعد الموت، ثلاثة من هذه المواقع وهي Evernote، iCloud، Yahoo! لم تقدم حلولاً عملية للمستخدم

الجدول رقم (٤)

طرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوقَى أصحابها
وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة

م	طرق الإبلاغ المواقع	بريد إلكتروني	بريد عادي	فاكس	نموذج	التواصل مع خدمة العملاء	المجموع
١	Amazon	-	-	-	-	√	١
٢	AOL Mail	√	-	-	-	-	١
٣	Dropbox	-	√	-	-	-	١
٤	eBay	-	-	-	-	√	١
٥	Evernote	√	√	-	-	-	٢
٦	Facebook	-	-	-	√	-	١
٧	Google	-	-	-	√	-	١
٨	iCloud	-	-	-	-	√	١
٩	Instagram	-	-	-	√	-	١
١٠	keek	√	-	-	√	-	٢
١١	LinkedIn	-	-	-	√	-	١
١٢	LiveJournal	√	-	-	-	-	١
١٣	Microsoft	√	√	√	-	-	٣
١٤	PayPal	-	-	√	-	-	١
١٥	Pinterest	√	-	-	-	-	١
١٦	Tagged	-	-	-	-	-	٠
١٧	Twitter	-	√	√	-	-	٢
١٨	Wikipedia	-	-	-	-	-	٠
١٩	Wordpress	-	-	-	√	-	١
٢٠	Yahoo!	√	√	-	-	-	٢
	المجموع	٧	٥	٣	٦	٣	٢٤
	النسبة المئوية	٢٩,٢	٢٠,٨	١٢,٥	٢٥	١٢,٥	١٠٠
	الترتيب النسبي	١	٣	٤	٢	٤	-

يتبين من الجدول رقم (٤) ما يلي:

- تتمثل طرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة، في: ارسال البلاغ عبر البريد الإلكتروني، أو البريد العادي، أو الفاكس، أو نموذج مخصص لذلك، أو من خلال التواصل مع خدمة العملاء.
- جاء البريد الإلكتروني في المركز الأول كوسيلة للإبلاغ حيث بلغ عدد المواقع التي تستخدمه ٧ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٩,٢%) من إجمالي الطرق المستخدمة في الإبلاغ، يليه في المركز الثاني نموذج مخصص للإبلاغ وبلغ عدد المواقع التي تستخدمه ٦ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٥%)، وجاء البريد العادي في المركز الثالث وبلغ عدد المواقع التي تستخدمه ٥ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٠,٨%)، وجاء الفاكس والتواصل مع خدمة العملاء في المركز الرابع الأخير وبلغ عدد المواقع التي تستخدم كل منهما ٣ مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٢,٥%) لكل منهما من إجمالي الطرق المستخدمة في الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة. والجدير بالذكر أن النماذج المخصصة للإبلاغ تنقسم إلى نوعين: أولهما نماذج تتطلب تسجيل بعض البيانات ورفع الملفات المطلوبة ومن أمثلتها النماذج الذي يقدمها موقع Facebook (يوضح الشكل رقم (٣)) نموذج تقديم طلب خاص لحساب مستخدم متوفٍ، ويوضح الشكل رقم (٤) نموذج طلب محتوى من هذا الحساب، وثانيهما نماذج تتطلب التوثيق باستخدام توقيع إلكتروني ومن أمثلتها النماذج التي يستخدمها موقع LinkedIn (توضح الأشكال من رقم (٥) إلى رقم (٨)) ذلك).

يتبين من الجدول رقم (٤) ما يلي:

- تتمثل طرق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة، في: ارسال البلاغ عبر البريد الإلكتروني، أو البريد العادي، أو الفاكس، أو نموذج مخصص لذلك، أو من خلال التواصل مع خدمة العملاء.
- جاء البريد الإلكتروني في المركز الأول كوسيلة للإبلاغ حيث بلغ عدد المواقع التي تستخدمه ٧ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٩,٢%) من إجمالي الطرق المستخدمة في الإبلاغ، يليه في المركز الثاني نموذج مخصص للإبلاغ وبلغ عدد المواقع التي تستخدمه ٦ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٥%)، وجاء البريد العادي في المركز الثالث وبلغ عدد المواقع التي تستخدمه ٥ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٠,٨%)، وجاء الفاكس والتواصل مع خدمة العملاء في المركز الرابع الأخير وبلغ عدد المواقع التي تستخدم كل منهما ٣ مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٢,٥%) لكل منهما من إجمالي الطرق المستخدمة في الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة. والجدير بالذكر أن النماذج المخصصة للإبلاغ تنقسم إلى نوعين: أولهما نماذج تتطلب تسجيل بعض البيانات ورفع الملفات المطلوبة ومن أمثلتها النماذج الذي يقدمها موقع Facebook (يوضح الشكل رقم (٣)) نموذج تقديم طلب خاص لحساب مستخدم متوفٍ، ويوضح الشكل رقم (٤) نموذج طلب محتوى من هذا الحساب، وثانيهما نماذج تتطلب التوثيق باستخدام توقيع إلكتروني ومن أمثلتها النماذج التي يستخدمها موقع LinkedIn (توضح الأشكال من رقم (٥) إلى رقم (٨)) ذلك).

طلب خاص لحساب شخص متوفى

يرجى استخدام هذا النموذج لطلب إزالة حساب شخص متوفى أو لطلبات إحياء الذكرى. نقدم لك بأحر التعازي ونعتز لك سيرك ونفهمك أنك هذه العملية، قد لا تلقى الاستفسارات عبر ذلك صلة غير هذه الفناء إيه إحياء. لعمامة خصوصية مستخدمين فيس بوك، لا يمكننا توفير معلومات تسجيل الدخول الخاصة بالحسابات إلى أي شخص.

اسمك الكامل

الاسم الكامل في حساب الشخص المتوفى

عنوان البريد الإلكتروني لحساب الشخص المتوفى
البريد الإلكتروني الذي قد يكون تم استخدامه لإنشاء الحساب

عنوان ويب (محدد موقع المعلومات) للصفحة الشخصية

يرجى الملاحظة أننا نطلب تأكيدًا لتكون فردًا مقيمًا في العائلة أو متحد لارائه الحساب أو لطلبات الخاصة.

الملاحة بالشخص

من العائلة العربية (زوج/زوجة، والدي/والدة، شقيق/شقيقة، ابن/ابنة)

من العائلة الممتدة (جد/جدة، عم/عمالة، عمة/خال، عم/عمالة، شقيق/شقيقة)

لا صلة قرابة (صديق/صديقة، زميل/زميلة في العمل، زميل/زميلة دراسة)

كيف يمكننا مساعدتك؟

يرجى إحياء ذكرى هذا الحساب

يرجى إزالة هذا الحساب

لدى طلب خاص

لدى سؤال

على توفى الشخص؟

إضافة التمر

يرجى توفير إثبات على أنك فرد من العائلة

يتميز عنك تحميل مستندات كريمة الوفاة ووثيقة ولادة الشخص المتوفى أو إثبات بالملاحة

معلومات إضافية

إذا كان لديك طلب خاص أو أي سؤال، يرجى استخدام هذه المساحة لتقديم المزيد من المعلومات

تسجيل الدخول وكلمة السر

ابدأ باستخدام فيس بوك

إدارة حسابك

الخصوصية

الأمان

أخر الأخبار

المشاركه

المراسلة

جاري الاتصال

الصفحات

فيس بوك موبايل

المراسلة الأكثر شعبية

إعلانات فيس بوك

تفويض عن محتوى

تنبيهات وألعاب وتثبيت دفعات الألعاب

مراكز المساعدات الأخرى

مركز المجتمع

شكل رقم (٣)

نموذج تقديم طلب خاص لحساب مستخدم متوفى على Facebook

طلب محتوى من حساب شخص متوفى

يرجى استخدام هذا النموذج لطلب محتوى حساب شخص متوفى. نقدم لك بأحر التعازي ونعتز لك سيرك ونفهمك طيلة هذه العملية.

هل أنت مهتم بمحتوى الشخص المتوفى؟

نعم

لا

صورة عن هويتك الصادرة عن الحكومة

تم يتم اختيار أي ملف

أي مستندات تثبت علاقتك القانونية بالشخص المتوفى

تم يتم اختيار أي ملف

نسخة عن وثيقة وفاة الشخص المتوفى

إذا لم تكن وثيقة الوفاة باللغة الإنكليزية، يرجى تقديم ترجمة مسدقة ووثيقة

تم يتم اختيار أي ملف

تسجيل الدخول وكلمة السر

ابدأ باستخدام فيس بوك

إدارة حسابك

الخصوصية

الأمان

أخر الأخبار

المشاركه

المراسلة

جاري الاتصال

الصفحات

فيس بوك موبايل

شكل رقم (٤)

نموذج طلب محتوى من حساب مستخدم متوفى على Facebook

PowerForm معلومات موقع

تُرعى إدخال اسمك وبريدك الإلكتروني
لبدء عملية التوقيع.

الخاص بك الدور:

Member

الخاص بك الاسم:

الخاص بك البريد الإلكتروني:

تُرعى توفير المعلومات الخاصة بأي
موقعين آخرين مطلوبين لهذا المستند.

الدور:

LinkedIn IP Rights

الاسم:

LinkedIn IP Rights

البريد الإلكتروني:

iprights@linkedin.com

بدء التوقيع

Please complete the Verification of Death Form and it will be sent thru DocuSign to LinkedIn.

POWERED BY **DocuSign**

شكل رقم (٥)

نموذج التوثيق باستخدام توقيع إلكتروني في موقع LinkedIn

LinkedIn

تُرعى إدخال رمز الوصول لعرض المستند

من: **LinkedIn IP Rights**
LinkedIn

تم الآن إرسال بريد إلكتروني إلى عنوان بريدك الإلكتروني مضمناً رمز تحقق خاص. لتكملة التوقيع على المستند، تُرجى فتح البريد الإلكتروني وإدخال الرمز في المربع أدناه. دمج نافذة المستعرض هذه مفيدة أيضاً بصفحة بريدك الإلكتروني.

رمز الوصول

تصديق **لا أملك أي رمز وصول**

POWERED BY **DocuSign**

© 2014 DocuSign, Inc. جميع الحقوق محفوظة | سياسة الخصوصية | لمحة فقرة | تفتيح | Support | شروط الاستخدام | العربية

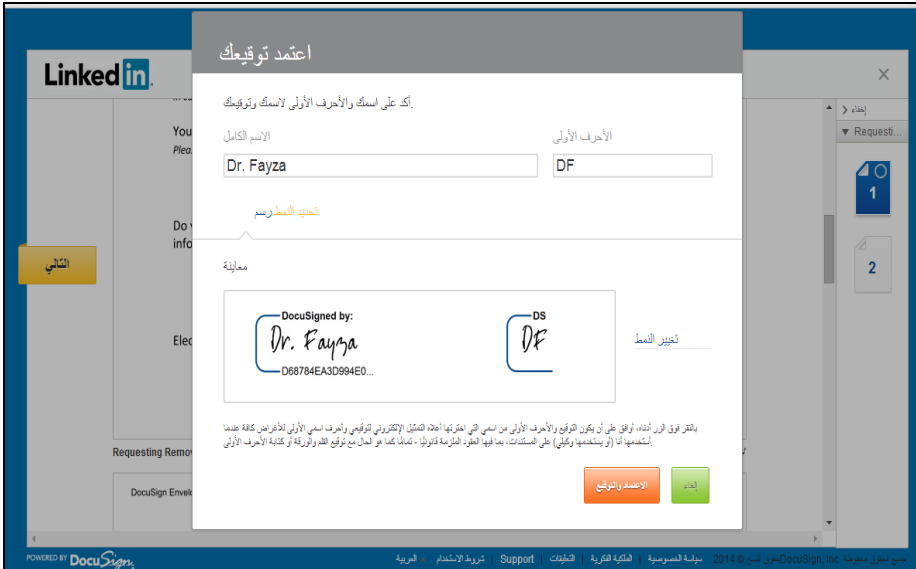
شكل رقم (٦)

تابع- نموذج التوثيق باستخدام توقيع إلكتروني في موقع LinkedIn



شكل رقم (٧)

تابع- نموذج التوثيق باستخدام توقيع الإلكتروني في موقع LinkedIn



شكل رقم (٨)

تابع- نموذج التوثيق باستخدام توقيع الإلكتروني في موقع LinkedIn

(المصدر: LinkedIn Corporation)

- كان موقع Microsoft أكثر المواقع إتاحة لطرق الإبلاغ حيث أتاح ثلاث طرق يمكن للأفراد استخدام أيّ منها للإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بها ومثّل هذا الموقع نسبة مئوية قدرها (٥%) من إجمالي مواقع الدراسة البالغ عددها (٢٠) موقعاً. يليه في المركز الثاني مواقع Evernote و keek و Twitter و Yahoo! بنسبة مئوية قدرها (٢٠%)؛ حيث أتاح كل موقع منهم وسيلتين للإبلاغ. يلجأ في المركز الثالث مواقع Amazon Mail و AOL Mail و ropbox و eBay و Facebook و Google و iCloud و Instagram و LinkedIn و LiveJournal و PayPal و Pinterest و Wordpress بنسبة مئوية قدرها (٦٥%)؛ وأتاح كل موقع منها وسيلة إبلاغ واحدة فقط.
- أما موقع Tagged وموقع Wikipedia اللذان يمثلان نسبة مئوية قدرها (١٠%) من إجمالي مواقع الدراسة فلم يحددا أية وسيلة للإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بها، واكتفى موقع Wikipedia بذكر الطرق التي سيتم التعامل بها مع حساب المستخدم المتوفى في حالة إعلان شخص على علاقة به أو صديقه، إلا أن طرق الإعلان عن الحساب الذي تُؤفّي صاحبه ومكان وضعه فلم يتحدد، ولم يُبين أن الإعلان يكون عن طريق كتابة الخبر على صفحة من صفحات الويكيبيديا، أو على الصفحات التي كان يشارك فيها المتوفى، أو غير ذلك.
- حدد موقع eBay وكذلك موقع iCloud رابطاً للتواصل بسهولة مع المسئول في خدمة العملاء والدعم، أما Amazon فلم يضع رابطاً لذلك، واكتفى بتوجيه المستخدمين بالتواصل مع خدمة العملاء.
- نستنتج مما سبق: يُعد البريد الإلكتروني أكثر وسيلة استخدمت في الإبلاغ عن

٤/٢ الفئات التي لها حق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها، وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة؛
يوضح الجدول رقم (٥) الفئات التي لها حق الإبلاغ الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة.

الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها وتقديم الطلبات بشأنها إلى مواقع الدراسة، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى أن البريد الإلكتروني أصبح وسيلة التواصل الأولى بين الناس، خاصة في حالة وجود ملفات مطلوب إرسالها، لما يتميز به من سهولة وسرعة.

- موقع LinkedIn هو الموقع الوحيد من مواقع الدراسة الذي طلب استخدام توقيع إلكتروني، مما يدل على حرصه على التوثق من الشخص الذي قام بالإبلاغ وصحة الملفات المرسله.

الجدول رقم (٥)

الفئات التي لها حق الإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها، وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة (*)

م	الفئات المواقع	فرد من الأسرة	صديق أو زميل العمل	الممثل القانوني للمستخدم المتوفى أو الورثة	المجموع
١	Dropbox	√	√	√	٣
٢	eBay	√	√	√	٣
٣	Evernote	-	-	√	١
٤	Facebook	√	√	√	٣
٥	Google	√	-	√	٢
٦	iCloud	√	√	√	٣
٧	Instagram	-	-	√	١
٨	keek	√	-	√	٢
٩	LinkedIn	√	√	-	٢
١٠	LiveJournal	√	√	-	٢
١١	Microsoft	√	-	√	٢
١٢	PayPal	-	-	√	١
١٣	Pinterest	√	-	-	١
١٤	Tagged	√	√	-	٢
١٥	Twitter	√	-	√	٢
١٦	Wikipedia	√	√	√	٣
١٧	Wordpress	√	√	√	٣
١٨	Yahoo!	-	-	√	١
	المجموع	١٤	٩	١٤	٣٧
	النسبة المئوية	٣٧,٨	٢٤,٤	٣٧,٨	١٠٠
	الترتيب النسبي	١	٢	١	-

(*) تم حذف موقعي Amazon و AOL Mail بدأً من الجدول (٥). نظراً لأن الموقع الأول وجّه من يريد الإبلاغ عن حساب مستخدم متوفى إلى التواصل مع خدمة العملاء، وذكر الثاني بريد إلكتروني يتم التواصل من خلاله حول الشأن ذاته، مما أدى إلى عدم توافر أية بيانات من الموقعين غير ما ذكر في الجداول السابقة.

يتبين من الجدول رقم (٥):

فئات بعينها من الأقارب للإبلاغ وهي: Facebook حيث بينت أن الإبلاغ يمكن أن يتم من الأسرة القريبة (زوج/زوجة، والد/والدة، شقيق/شقيقة، ابن/ابنة)، أو من الأسرة الموسّعة (جدّ/جدة، عمّة/خال، عم/خال، نسيب/نسيبة). و Google حيث حدد القرابة الأسرية المسموح لها بالإبلاغ بـ (الزوجة/الزوجة، الأخ/الأخت، الابن/الابنة، الوالد/الوالدة). و Microsoft التي اشترط أن يكون القريب من أقرباء الدرجة الأولى حتى يحق له الإبلاغ. أما مواقع eBay و iCloud و Wordpress، فإنها لم تحدد أية فئة بعينها للإبلاغ، واكتفت بذكر عبارات عامة توجي بأن أي شخص يمكنه الإبلاغ، فنجد على سبيل المثال أن موقع eBay قد ذكر العبارة التالية "إذا أردت إغلاق حساب شخص متوفى تواصل معنا وسوف نعمل معك على غلق الحساب" مما يوضح عدم تحديد فئة معينة للإبلاغ بل جعلها مفتوحة أمام أي شخص.

- تتمثل الفئات المسموح لها بالإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُؤفّق أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة، في: أفراد الأسرة (العائلة)، والأصدقاء أو زملاء العمل، والممثلين القانونيين للمستخدم المتوفى أو ورثته.
 - جاء أفراد الأسرة والممثلين القانونيين للمتوفى أو ورثته في المركز الأول حيث بلغ عدد المواقع التي تسمح لهاتين الفئتين بالإبلاغ (١٤) موقعًا بنسبة مئوية قدرها (٣٧,٨%) لكل منهما من إجمالي الفئات المسموح لها بالإبلاغ، يليهما في المركز الثاني فئة الأصدقاء في المركز الثاني وبلغ عدد المواقع التي تسمح لهذه الفئة بالإبلاغ (٩) مواقع بنسبة مئوية قدرها (٢٤,٤%) من إجمالي الفئات المسموح لها بالإبلاغ.
- وقد لاحظت الباحثة من تحليل سياسات المواقع المتعلقة بالحسابات الإلكترونية المتوفى أصحابها أن ثلاث مواقع قد حددت

"لأفراد الأسرة" و"الممثلين القانونيين للمتوفى أو ورثته" بالإبلاغ، ومواقع LinkedIn وLiveJournal وTagged حيث سمحوا "لأفراد الأسرة" و"الأصدقاء أو زملاء العمل" بالإبلاغ.

وجاءت في المركز الثالث الأخير مواقع سمحت لفئة واحدة بالإبلاغ، وقد بلغ عددها ٥ مواقع تمثل نسبة مئوية قدرها (٢٧,٨%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول، وهي: مواقع Evernote وInstagram وPayPal وYahoo، حيث سمحوا لـ "الممثلين القانونيين للمتوفى أو ورثته" فقط بالإبلاغ. وموقع Pinterest حيث سمح فقط "لأفراد الأسرة" بالإبلاغ.

ومن الجدير بالذكر أن موقع Facebook هو الموقع الوحيد من مواقع الدراسة الذي حذر صراحة من عدم صدق البلاغ، وأن المُبلِّغ عن وفاة المستخدم يقع تحت طائلة عقوبة الحنث باليمين في حالة عدم صحة ما أبلغ به للموقع (فيس بوك، أ).

نستنتج مما سبق:

• حددت مواقع الدراسة فئات بعينها يحق لها الإبلاغ عن وفاة المستخدم، وقد جاء التحديد واضحاً في بعض

أيضاً مما لاحظته الباحثة أثناء التحليل أن موقع Wikipedia حدد الأصدقاء بشكل واضح، كما ذكر أن أي شخص على علاقة بمستخدم متوفى يمكنه الإبلاغ، دون تحديد لنوع هذه العلاقة؛ مما يجعل أيضاً الفئات الثلاث الواردة في الجدول رقم (٥) يمكنها الإبلاغ.

• مواقع Dropbox، eBay، وFacebook، وiCloud، وWikipedia، وWordpress أكثر المواقع إتاحة للفئات المسموح لها بالإبلاغ حيث أتاحت للفئات الثلاث (أفراد الأسرة، والأصدقاء أو زملاء العمل، والممثلين القانونيين للمتوفى أو ورثته) بالإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها، ومثلت هذه المواقع الستة نسبة مئوية قدرها (٣٣,٣%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول والبالغ عددها (١٨) موقعاً.

يلها في المركز الثاني مواقع سمحت لفئتين بالإبلاغ، وقد بلغ عددها ٧ مواقع تمثل نسبة مئوية قدرها (٣٨,٩%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول، وهي: مواقع Google وkeek وTwitter وMicrosoft حيث سمحوا

٥/٢ المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن الإبلاغ عن وفاة المستخدم إلى مواقع الدراسة؛

تطلب مواقع الدراسة تقديم العديد من المعلومات والوثائق عند الإبلاغ عن وفاة المستخدم، وتنقسم هذه المعلومات والوثائق إلى ثلاث فئات هي: المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المُبلِّغ عن وفاة المستخدم، والمعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المستخدم المتوفى وحسابه الإلكتروني، ومعلومات ووثائق أخرى. وسنتناول كل منها بالتفصيل فيما يلي:

١/٥/٢ المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المُبلِّغ عن وفاة المستخدم إلى مواقع الدراسة:

يوضح الجدول رقم (٦) المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المُبلِّغ عن وفاة المستخدم إلى مواقع الدراسة وفقاً لما ورد بها.

المواقع مثل Facebook ، و Google ، و Microsoft. بينما لم يكن كذلك في مواقع أخرى مثل eBay و iCloud و Wordpress. وترى الباحثة أنه من الأفضل أن تحدد المواقع بشكل واضح الفئات التي يحق لها الإبلاغ عن المستخدمين المُتوفِّين.

- تسمح مواقع الدراسة لثلاث فئات هي أفراد الأسرة والأصدقاء والممثلين القانونيين بالإبلاغ عن وفاة المستخدم. وقد تساوت فئة أفراد الأسرة والممثلين القانونيين، وكانتا لهما أولوية الإبلاغ بنسبة مئوية قدرها (٣٧,٨%) لكل منهما من إجمالي الفئات المسموح لها بالإبلاغ. وترى الباحثة أن ذلك يعود إلى تمتعهما بصلة القرابة وقوة القانون وهي سمات لا تتوافر لفئة الأصدقاء، مما يجعل المواقع تفضلهما عند الإبلاغ.
- موقع Facebook هو الموقع الوحيد من مواقع الدراسة الذي حذر صراحة من عدم صدق البلاغ، وأن المُبلِّغ عن وفاة المستخدم يقع تحت طائلة عقوبة الحنث باليمين في حالة عدم صحة ما أبلغ به للموقع.

الجدول رقم (٦)
المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المبلغ عن وفاة المستخدم

م	المطلوب	المواقع	الإسم الكامل	إثبات أن لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المستخدم التوفيق	عنوان البريد العامي	عنوان البريد الإلكتروني	رقم الهاتف	إثبات العلاقة بالمستخدم التوفيق	إثبات الهوية	رقم هويته كمستخدم للموقع	نوع الحساب المستخدم	إثبات التفعيل القانوني	المجموع
١	Dropbox	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	-	-	٥
٢	eBay	-	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	٢
٣	Evernote	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	١
٤	Facebook	-	✓	-	-	✓	-	✓	✓	-	-	✓	٥
٥	Google	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	✓	٦
٦	iCloud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠
٧	Instagram	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-	✓	٢
٨	keek	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	٧
٩	LinkedIn	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	١
١٠	LiveJournal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠
١١	Microsoft	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	٦
١٢	PayPal	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓	٢
١٣	Pinterest	-	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	٢
١٤	Tagged	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٥	Twitter	-	✓	-	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	٤
١٦	Wikipedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٧	Wordpress	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	١
١٨	Yahoo!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	١
	المجموع	٦	٦	١	٤	٩	١	٨	٧	١	١	٨	٤٦
	النسبة المئوية	١١.١	١١.١	١.٦	٨.٧	١٦.٥	١.٦	١٧.٤	١٥.١	١.٦	١.٦	١٧.٤	١٠٠
	الترتيب النسبي	٤	٦	٥	١	٦	٦	٢	٣	٦	٦	٢	-

قدرها (١٥,١%). وجاء "الاسم الكامل" في المركز الرابع، حيث طُلب في ٦ مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٣%). وجاء "عنوان البريد العادي" في المركز الخامس حيث طُلب في ٤ مواقع بنسبة مئوية قدرها (٨,٧%). وفي المركز السادس الأخير جاء كل من: إثبات أن المُبلغ لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المستخدم المتوفى، ورقم الهاتف، وإثبات أن المُبلغ لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المستخدم المتوفى، ونوع الحاسوب الذي يستخدمه وطلب كل منهم في موقع واحد فقط بنسبة مئوية قدرها (٢,٢%) لكل منهم من إجمالي المعلومات والوثائق التي طلبتها مواقع الدراسة.

جاء موقع keek في المركز الأول بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول. وكان أكثر المواقع طلبًا للمعلومات والوثائق عن المُبلغ عن وفاة المستخدم، حيث طلب تقديم ٧ معلومات ووثائق تتضمن (الاسم الكامل، وعنوان البريد العادي، وعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، وإثبات العلاقة بالمستخدم

يتبين من الجدول رقم (٦):

- يبلغ عدد فئات المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المُبلغ عن وفاة المستخدم (١٠) فئات، اشتملت على: الاسم الكامل، وإثبات أن لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المستخدم المتوفى، وعنوان البريد العادي، وعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى، وإثبات الهوية، ورقم هويته كمستخدم للموقع، ونوع الحاسوب الذي يستخدمه، وإثبات أنه الممثل القانوني للمستخدم المتوفى أو ورثته.
- أكثر معلومة طلبتها مواقع الدراسة عن المُبلغ عن وفاة المستخدم، تتمثل في "عنوان البريد الإلكتروني"، حيث طُلب في (٩) مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٩,٦%) من إجمالي المعلومات والوثائق التي طلبتها مواقع الدراسة. يليه في المركز الثاني كل من "إثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى" و"إثبات التمثيل القانوني للمستخدم المتوفى أو ورثته" حيث طُلبا في ٨ مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٧,٤%) لكل منهما. وجاء في المركز الثالث "إثبات الهوية" وطلبت هذه الوثيقة في ٧ مواقع بنسبة مئوية

المتوفى وإثبات الهوية، وإثبات أنه الممثل القانوني للمتوفى أو الورثة). بينما جاء في المركز الثاني موقعي Google و Microsoft بنسبة مئوية قدرها (١١,١%)، وطلبا تقديم ٦ أنواع من المعلومات والوثائق، حيث تتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Google (الاسم الكامل، وعنوان البريد العادي -في حالة طلب بيانات من حساب المستخدم المتوفى-، وعنوان البريد الإلكتروني، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى، وإثبات الهوية - اشترط الموقع ترجمة إثبات الهوية أو الرخصة من قبل مترجم معتمد، إذا لم تكن بالإنجليزية، وإثبات أنه الممثل القانوني للمتوفى أو الورثة). وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Microsoft (عنوان البريد العادي، وعنوان البريد الإلكتروني، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى -قسيمة زواج، أو توكيل رسمي موقع، نسخة من الوصية تفيد أن المُبلغ المنفذ لها أو المستفيد منها، أو شهادة ميلاد المستخدم إن كان المُبلغ أحد والديه، أو وثائق التبني في حالة التبني الرسمي-، وإثبات الهوية -صورة من بطاقة إثبات الهوية الصادرة من الحكومة- ونوع

الحاسوب الذي يستخدمه، وإثبات أنه الممثل القانوني للمتوفى أو الورثة) وقد فضل الموقع تقديم الوثائق باللغة الإنجليزية وعرض المساعدة من خلال تقديم خدمة الترجمة في حالة عدم تمكن المُبلغ من ترجمة الوثائق، إلا أنه أعتذر عن الترجمة من بعض اللغات التي تمتلك حروفًا مختلفة ومن أمثلتها اللغة اليابانية والعربية.

وجاء في المركز الثالث موقعي Dropbox و Facebook بنسبة مئوية قدرها (١١,١%)، وطلبا تقديم ٥ أنواع من المعلومات والوثائق، حيث تتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Dropbox (إثبات أن المُبلغ لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المتوفى، وعنوان البريد العادي، وعنوان البريد الإلكتروني، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى، وإثبات الهوية). وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Facebook (الاسم الكامل، وعنوان البريد الإلكتروني- في حالة طلب "فيلم نظرة سريعة"-، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى، وإثبات الهوية- في حالة طلب محتوى من الحساب-

صورتها ، وإثبات أنه الممثل القانوني للمتوفي أو الورثة). وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Pinterest (الاسم الكامل، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفي-مثل شهادة الميلاد أو شهادة الزواج، أو شجرة العائلة، أو سجلات العائلة / الأسرة، أو دليل يوثق العلاقة، ويمكن الاكتفاء بالنعي إذا تم تضمين اسم المُبلِّغ فيه-).

وجاءت في المركز السابع (٤) مواقع هي: Evernote و LinkedIn و Wordpress و Yahoo! بنسبة مئوية قدرها (٢٢,٢%)؛ وطلبوا تقديم نوع واحد من المعلومات والوثائق. حيث طلب موقع Evernote وموقع Yahoo! تقديم إثبات أن المُبلِّغ هو الممثل القانوني للمتوفي أو الورثة. وطلب موقع LinkedIn إثبات العلاقة بالمستخدم المتوفي، وطلب موقع Wordpress عنوان البريد الإلكتروني.

وجاءت في المركز السابع الثامن الأخير (٤) مواقع هي: iCloud، و LiveJournal، و Tagged، و Wikipedia. حيث لم يحددوا فئات المعلومات والوثائق التي على المُبلِّغ عن الوفاة تقديمها.

وإثبات أنه الممثل القانوني للمتوفي أو الورثة).

وجاء في المركز الرابع موقع Twitter بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%)؛ حيث طلب تقديم ٤ أنواع من المعلومات والوثائق تتضمن (الاسم الكامل، وعنوان البريد الإلكتروني، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفي، وإثبات الهوية "مثل رخصة القيادة").

وجاء في المركز الخامس موقع Instagram بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%)؛ حيث طلب تقديم ٣ أنواع من المعلومات والوثائق تتضمن (الاسم الكامل، وعنوان البريد الإلكتروني، وإثبات أنه الممثل القانوني بالمستخدم المتوفي أو الورثة).

وجاء في المركز السادس (٣) مواقع هي: eBay و PayPal بنسبة مئوية قدرها (١٦,٧%)؛ وطلبوا تقديم نوعين من المعلومات والوثائق. حيث تتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع eBay (عنوان البريد الإلكتروني، ورقم هويته كمستخدم للموقع -تقديم هذا البيان اختياري وليس إجباري-). وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع PayPal (إثبات الهوية - نسخة من بطاقة تعريف الشخص تحمل

لورثته، لأن هذه الصلة لا تثبت أن المستخدم كان راضيًا عن قيام من لهم صلة به أو ممثله القانوني بأي شيء يتعلق بحسابه الإلكتروني. ومن الملاحظ أن موقع Dropbox هو الوحيد الذي طلب ذلك لأنه يتيح الوصول إلى محتويات الحساب، إلا أنه من الغريب ألا تطلب ثلاثة مواقع ذلك وهي Facebook، Google، وMicrosoft رغم أن الجدول رقم (٩) يبين أنهم يسمحوا بالحصول على محتويات الحساب.

غالبية أنواع المعلومات والوثائق يتم طلبها بشكل عام، إلا أنه يتم طلب بعض المعلومات والوثائق في حالة التقدم بطلبات معينة، ويتمثل ذلك في: طلب موقع Facebook لعنوان البريد الإلكتروني للمُبلغ، في حالة طلب المُبلغ "فيلم نظرة سريعة" عن المتوفى، وكذلك إرسال إثبات هوية، في حالة طلب محتوى من الحساب. وطلب موقع Google إرسال عنوان البريد العادي، في حالة طلب بيانات من حساب المستخدم المتوفى. وأيضًا طلب موقع Microsoft معرفة العنوان البريدي للمُبلغ في حالة طلب إرسال نسخة من محتويات الحساب على

نستنج مما سبق:

- أن أكثر فئات المعلومات والوثائق التي تم طلبها عن المُبلغ عن وفاة المستخدم هي "عنوان البريد الإلكتروني" للقائم بالإبلاغ عن الوفاة، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى أنه الوسيلة الأساسية لتواصل الموقع مع المُبلغ عن الوفاة. يلي ذلك "إثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى" و"إثبات التمثيل القانوني للمتوفى أو ورثته" ويبين هذا مدى رغبة المواقع في التأكد من صلة المُبلغ بالمستخدم المتوفى، وأن تواصل المُبلغ معهم له صفة قانونية.
- أقل فئات المعلومات والوثائق التي تم طلبها هي إثبات أن المُبلغ لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المستخدم المتوفى، ورقم الهاتف، ونوع الحاسوب الذي يستخدمه. وترى الباحثة أن إثبات أن المُبلغ لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المتوفى كان ينبغي أن يحظى باهتمام أكبر من المواقع وأن تضعها من المعلومات الأساسية المطلوبة خاصة المواقع التي اتاحت الوصول لمحتويات الحساب، فلا يكفي فقط إثبات علاقة المُبلغ بالمستخدم المتوفى أو أنه ممثل قانوني له أو

٢/٥/٢ المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المستخدم المتوفى وحسابه الإلكتروني إلى مواقع الدراسة:

يوضح الجدول رقم (٧) المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المستخدم المتوفى وحسابه الإلكتروني إلى مواقع الدراسة وفقاً لما ورد بها.

عنوانه حتى يمكن إرسالها عليه، وكذلك معرفة نوع الحاسوب المستخدم لديه من أجل أغراض الحماية كما أوضح هذا الموقع.

- اشترطت بعض المواقع بعض الاشتراطات فيما يتم تقديمه من الوثائق؛ فنجد أن موقع Google وموقع Microsoft اشترطا ترجمة إثبات الهوية أو الرخصة من قبل مترجم معتمد، إذا لم تكن بالإنجليزية. كما اشترط موقع PayPal أن يكون إثبات الهوية نسخة من بطاقة تعريف الشخص، وأن تحمل صورته.

الجدول رقم (٧)

المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المستخدم المتوفى وحسابه الإلكتروني

م	الوثائق المطلوب تقديمه	الاسم الكامل	شهادة الميلاد	مكان الإقامة	المكان الذي عمل به	تاريخ الوفاة	أثبات الوفاة	البريد الإلكتروني المرتبط بالحساب	اسم المستخدم	رابط الحساب	تاريخ الميلاد المسجل عن التسجيل	تاريخ إنشاء الحساب بالتقريب	تاريخ آخر دخول الحساب بالتقريب	طريقة الدفع المستخدمة للحساب	المجموع
١	Dropbox	✓	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	٢	
٢	eBay	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	
٣	Evernote	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	✓	٢	
٤	Facebook	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	٦	
٥	Google	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	٥	
٦	iCloud	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	١	
٧	Instagram	✓	✓	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	٥	
٨	keek	✓	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	٤	
٩	LinkedIn	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-	٤	
١٠	LiveJournal	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	١	
١١	Microsoft	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-	٧	
١٢	PayPal	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	١	
١٣	Pinterest	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	٤	
١٤	Tagged	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	٢	
١٥	Twitter	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	٢	
١٦	Wikipedia	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	١	
١٧	Wordpress	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	٤	
١٨	Yahoo!	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	٢	
	المجموع	٨	٢	٣	١	٢	٣١	٧	٧	٧	١	١	١	٥٤	
	النسبة المئوية	١٤,٧	٣,٧	٥,٦	١,٩	٣,٧	٢٤,١	١٢,٩	١٣,٩	١٢,٩	١,٩	١,٩	١,٩	١٠٠	
	الترتيب النسبي	٢	٥	٤	٦	٥	١	٣	٣	٣	٦	٦	٦	-	

يتبين من الجدول رقم (٧):

- يبلغ عدد فئات المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المستخدم المتوفى وحسابه الإلكتروني (١٣) فئة، اشتملت على: الاسم الكامل، وشهادة الميلاد، ومكان الإقامة، والمكان الذي عمل به، وتاريخ الوفاة، وإثبات الوفاة، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب الإلكتروني، واسم المستخدم، و رابط الحساب، وتاريخ الميلاد المسجل عند التسجيل في الموقع، وتاريخ إنشاء الحساب بالتقريب، وتاريخ آخر دخول للحساب بالتقريب، وطريقة الدفع المستخدمة للحساب.
- أكثر معلومة طلبتها مواقع الدراسة عن المستخدم المتوفى تتمثل في "إثبات الوفاة"، حيث طُلب في (١٣) موقع بنسبة مئوية قدرها (٢٤,١%) من إجمالي المعلومات والوثائق التي طلبتها مواقع الدراسة. يليها في المركز الثاني "الاسم الكامل"، حيث طُلب في (٨) مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٤,٧%). وجاءت في المركز الثالث المعلومات المتعلقة بالبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب الإلكتروني، واسم المستخدم، و رابط الحساب، بنسبة مئوية قدرها
- (١٢,٩%) لكل منهم. وجاء في المركز الثالث "مكان الإقامة"، حيث طُلب في (٣) مواقع بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%). يليه في المركز الرابع "شهادة الميلاد"، و"تاريخ الوفاة" حيث طُلبا في موقعين بنسبة مئوية قدرها (٣,٧%) لكل منهما. وجاءت في المركز الخامس الأخير المعلومات عن "المكان الذي عمل به"، و"تاريخ الميلاد المسجل عن التسجيل"، و"تاريخ إنشاء الحساب بالتقريب"، و"تاريخ آخر دخول للحساب بالتقريب"، و"طريقة الدفع المستخدمة للحساب"، حيث طُلبوا في موقع واحد بنسبة مئوية قدرها (١,٩%) لكل منهم من إجمالي المعلومات والوثائق التي طلبتها مواقع الدراسة.
- جاء موقع Microsoft في المركز الأول بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول والبالغ عددها (١٨) موقعًا، كأكثر موقع طلب معلومات ووثائق، حيث طلب ٧ فئات من المعلومات والوثائق عن المستخدم المتوفى تشتمل على: الاسم الكامل (الاسم الأول واسم العائلة الذي استخدمه مالك الحساب عند إنشائه للحساب)، ومكان الإقامة (المذكور عند

بينما جاء في المركز الثاني موقع Facebook بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%)، حيث طلب ٦ فئات من المعلومات والوثائق تشتمل على: الاسم الكامل (الاسم الكامل للمستخدم المتوفى كما هو مدرج في الحساب)، وشهادة الميلاد، وتاريخ الوفاة، وإثبات الوفاة (مثل شهادة الوفاة، أو النعي، أو مقال يتناول وفاة المستخدم)، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، و رابط الحساب.

وجاء في المركز الثالث موقعي Google و Instagram بنسبة مئوية قدرها (١١,١%)، وطلباً تقديم ٥ أنواع من المعلومات والوثائق، وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Google: الاسم الكامل، ومكان الإقامة، وتاريخ الوفاة، وإثبات الوفاة (شهادة الوفاة، وإذا لم تكن الوثيقة باللغة الإنجليزية، يتم تقديم ترجمة موثقة من قبل مترجم كفؤ ومعتمد. كما يمكن إرسال رابط النعي عبر الإنترنت أو مقالة حول وفاة المستخدم)، و رابط الحساب. بينما تتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Instagram: الاسم الكامل، وشهادة الميلاد، وإثبات الوفاة (شهادة الوفاة، أو النعي، أو أية

التسجيل في الموقع)، وإثبات الوفاة (شهادة الوفاة)، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، وتاريخ الميلاد المسجل عن التسجيل، وتاريخ إنشاء الحساب بالتقريب (حيث لا يلزم أن تكون الإجابة دقيقة، إنما يكفي مثلاً الإشارة إلى أن الحساب أنشئ في أواخر عام ١٩٩٠ مثلاً أو تقريباً عام ٢٠٠٤)، وتاريخ آخر دخول للحساب بالتقريب (تسجيل آخر دخول ناجح للحساب). وقد أكد الموقع أنه لا يقبل إلا شهادة وفاة رسمية، وأنه لا يمكنه قبول أي وثيقة غير الوثيقة الرسمية الصادرة من الحكومة. وحدد بعض الأمثلة للوثائق التي لا يقبلها، وهي: النعي الخاص بالمتوفى، وشهادة وفاة مؤقتة من الطبيب الشرعي، وبيان من الطبيب الشرعي بالتحقيق في الوفاة، وبيان من مدير دار الجنازات يفيد اتمام المراسم. وقد فضل الموقع تقديم الوثائق باللغة الإنجليزية وعرض المساعدة من خلال تقديم خدمة الترجمة في حالة عدم تمكن المُبلغ من ترجمة الوثائق، إلا أنه أعتذر عن الترجمة من بعض اللغات التي تمتلك حروفاً مختلفة ومن أمثلتها اللغة اليابانية والعربية.

طلب ٣ فئات من المعلومات والوثائق تشتمل على: الاسم الكامل، إثبات الوفاة، البريد الإلكتروني المرتبط بالحساب.

وجاءت في المركز السادس (٤) مواقع هي: Evernote ، و Tagged و Twitter ، و Yahoo بنسبة مئوية قدرها (٢٢,٢%)، وطلب كل منهم نوعين من المعلومات والوثائق، حيث تتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Evernote رابط الحساب، وطريقة الدفع المستخدمة للحساب، وتشابهت المعلومات والوثائق التي طلبتها المواقع الثلاثة الباقية Tagged، و Twitter ، و Yahoo والمتمثلة في إثبات الوفاة (وقد حددها موقع Tagged بشهادة الوفاة، بينما أضاف موقع Twitter ارسال النعي بشكل اختياري بالإضافة إلى تلك الشهادة) ، واسم المستخدم (طلب موقع Twitter وصفاً مختصراً للتفاصيل التي تثبت أن الحساب المبلغ عنه ينتمي إلى المتوفى، إذا لم يكن الاسم المستخدم في الحساب يطابق الاسم في شهادة الوفاة).

وجاءت في المركز السابع (٤) مواقع هي: iCloud ، و PayPal ، و Wikipedia ، و LiveJournal بنسبة مئوية قدرها

مادة إخبارية تدل على موته) ، واسم المستخدم، ورابط الحساب.

وجاءت في المركز الرابع (٤) مواقع هي: keek ، و LinkedIn ، و Pinterest ، و Wordpress بنسبة مئوية قدرها (٢٢,٢%)، حيث طلب كل منهم تقديم ٤ أنواع من المعلومات والوثائق، وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع keek: الاسم الكامل، وإثبات الوفاة (شهادة الوفاة)، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، واسم المستخدم، وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع LinkedIn: الاسم الكامل، والمكان الذي عمل به، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، ورابط الحساب، وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Pinterest: الاسم الكامل، وإثبات الوفاة (شهادة الوفاة، أو النعي، أو المادة الإخبارية المتعلقة بالوفاة)، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، ورابط الحساب، وتتضمن المعلومات والوثائق التي طلبها موقع Wordpress: مكان الإقامة، والبريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، واسم المستخدم، ورابط الحساب.

وجاء في المركز الخامس موقع Dropbox بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%)، حيث

الحساب الإلكتروني، فتشمل: البريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، واسم المستخدم، ورابط الحساب، وتاريخ الميلاد المسجل عن التسجيل، وتاريخ إنشاء الحساب بالتقريب، وتاريخ آخر دخول للحساب بالتقريب، وطريقة الدفع المستخدمة للحساب. وترى الباحثة أن معرفة المُبلغ عن الوفاة بالمعلومات والوثائق عن المستخدم، أسهل بكثير عن معرفته المعلومات المرتبطة بحسابه الإلكتروني.

● صعوبة التأكد من أن المعلومات والوثائق التي تم طلبها عن المستخدم المتوفي تخصه فعلاً، في حالة تسجيل المستخدم باسم مستخدم لا يرتبط باسمه الحقيقي، وهو ما يتم عادة حيث يكون في كثير من الأحيان اسم المستخدم في الموقع غير اسمه الحقيقي. مما يعني أن نسبة كبيرة من الطلبات المقدمة إلى مواقع الدراسة للإبلاغ عن وفاة مستخدم ما لن يمكن تنفيذها.

● بعض المواقع لم يطلب أية وسيلة للتأكد من الوفاة! وهي مواقع: eBay، Evernote، وLinkedIn، وLiveJournal، وWordpress.

(٢٢,٢%)، حيث طلب كل منهم نوع واحد من الوثائق، وقد تشابهت الوثيقة المطلوبة في المواقع الثلاثة الأولى، وهي إثبات الوفاة وقد حددها موقع PayPal بشهادة الوفاة. بينما طلب موقع LiveJournal اسم المستخدم.

وجاء في المركز الثامن الأخير موقع eBay حيث لم يطلب أية معلومات أو وثائق عن المستخدم المتوفي، وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلا أن الموقع قد أعلن أنه سيتواصل خلال ٢٤ ساعة مع المُبلغ عن وفاة المستخدم، ومن المؤكد أنهم سيجددون طلباتهم أثناء ذلك. وترى الباحثة أن هذا التصرف غير كافٍ، وعلى الموقع الإعلان عن المعلومات والوثائق التي يحتاج إليها، حتى يكون كل المستخدمين على علم بها.

نستنتج مما سبق:

● تطلب مواقع الدراسة معلومات ووثائق عن كل من المستخدم المتوفي وحسابه الإلكتروني، تشتمل المعلومات والوثائق عن المستخدم المتوفي على: الاسم الكامل، وشهادة الميلاد، ومكان الإقامة، والمكان الذي عمل به، وتاريخ الوفاة، وإثبات الوفاة. أما المعلومات عن

٣/٥/٢ المعلومات والوثائق الأخرى

المطلوب تقديمها إلى مواقع الدراسة:

يبين الجدول رقم (٨) المعلومات والوثائق الأخرى المطلوب تقديمها من المبلّغ عن الوفاة إلى مواقع الدراسة.

● موقع Twitter الوحيد الذي طلب وصفاً مختصراً للتفاصيل التي تثبت أن الحساب المبلّغ عنه ينتمي إلى المتوفى، إذا لم يكن الاسم المستخدم في الحساب يطابق الاسم في شهادة الوفاة. أما بقية المواقع لم تشر إلى كيفية حل هذه المشكلة.

الجدول رقم (٨) المعلومات والوثائق الأخرى المطلوب تقديمها

رقم	المواقع المطلوب تقديمه	خطاب بالطلب	المنتجات التي يتعلق بالطلب بها	اسم المدفوع لأمره المطلوب للحساب	إقرار صاحب الطلب بأنه المسلم الوحيد القروض لهذه الأموال	أمر تنفيذ الوصية المعتمد من المحكمة	وثائق إضافية	تعليقات أو إرشادات إضافية	المجموع
١	Dropbox	-	-	-	-	-	-	-	٠
٢	eBay	-	-	-	-	-	-	-	٠
٣	Evernote	√	-	-	-	-	-	-	١
٤	Facebook	-	-	-	-	-	-	-	٠
٥	Google	-	√	√	√	√	√	√	٦
٦	iCloud	-	-	-	-	-	-	-	٠
٧	Instagram	-	-	-	-	-	-	-	٠
٨	keek	√	-	-	-	-	-	-	١
٩	LinkedIn	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٠	LiveJournal	-	-	-	-	-	-	-	٠
١١	Microsoft	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٢	PayPal	√	-	-	-	-	-	-	١
١٣	Pinterest	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٤	Tagged	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٥	Twitter	√	-	-	-	-	-	-	١
١٦	Wikipedia	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٧	Wordpress	-	-	-	-	-	-	-	٠
١٨	Yahoo!	√	-	-	-	-	-	-	١
١١	المجموع	٥	١	١	١	١	١	١	١١
	النسبة المئوية	٤٥,٤	٩,١	٩,١	٩,١	٩,١	٩,١	٩,١	١٠٠
	الترتيب النسبي	١	٢	٢	٢	٢	٢	٢	-

يتبين من الجدول رقم (٨):

- يبلغ عدد فئات المعلومات والوثائق الأخرى المطلوب تقديمها (٧) فئات، اشتملت على: خطاب بالطلب (المتعلق بحساب المستخدم المتوفى)، والمنتجات التي يتعلق الطلب بها، واسم المدفوع لأمره المطلوب للحساب، وإقرار صاحب الطلب بأنه المستلم الوحيد المفوض لهذه الأموال، وأمر تنفيذ الوصية المعتمد من المحكمة، ووثائق إضافية، وتعليقات أو إرشادات إضافية.
 - أكثر وثيقة طلبتها مواقع الدراسة تتمثل في "خطاب بالطلب"، حيث طُلب في (٥) مواقع بنسبة مئوية قدرها (٤٥,٤%) من إجمالي المعلومات والوثائق الأخرى التي طلبتها مواقع الدراسة. تساوت بعد ذلك بقية المعلومات والوثائق التي تشتمل على (المنتجات التي يتعلق الطلب بها، واسم المدفوع لأمره المطلوب للحساب، وإقرار صاحب الطلب بأنه المستلم الوحيد المفوض لهذه الأموال، وأمر تنفيذ الوصية المعتمد من المحكمة، ووثائق إضافية، وتعليقات أو إرشادات إضافية) حيث لم يرد كل منها إلى في موقع واحد فقط
- بنسبة مئوية قدرها (٩,١%) لكل منها من إجمالي المعلومات والوثائق الأخرى التي طلبتها مواقع الدراسة.
- جاء موقع Google في المركز الأول بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول والبالغ عددها (١٨) موقعاً، حيث توافرت فيه ٦ فئات من فئات المعلومات والوثائق الأخرى، تشتمل على: المنتجات التي يتعلق الطلب بها، واسم المدفوع لأمره المطلوب للحساب، وإقرار صاحب الطلب بأنه المستلم الوحيد المفوض لهذه الأموال، وأمر تنفيذ الوصية المعتمد من المحكمة، ووثائق إضافية، وتعليقات أو إرشادات إضافية. وترى الباحثة أن الموقع طلب تحديد المنتج المتعلق به نظراً لتعدد الخدمات التي يقدمها، والمواقع التي تتبعه وتنسحب عليها إجراءات التعامل مع حساب المستخدم المتوفى. ومن الملاحظ أن الموقع حدد معلومات ووثائق بعينها في حالة طلب أموال من حساب المتوفى (مثل الحسابات في خدمات AdSense، YouTube)؛ حيث اشترط تقديم (اسم المدفوع لأمره المطلوب للحساب، وإقرار صاحب الطلب بأنه المستلم الوحيد

عبر الوسائل الأخرى الواردة في الجدول رقم (٤). أما الموقع الأخير فقد طلب معلومات ووثائق أخرى نظراً لتعدد الخدمات التي يقدمها، أو ارتباط الحساب بأمر ماليه تتطلب تقديم المزيد من المعلومات والوثائق. وترى الباحثة أنه من الغريب ألا تطلب مواقع ترتبط الحسابات عليها بمعاملات مالية مثل eBay، و PayPal معلومات ووثائق أخرى غير ما ورد في الجدولين (٦)، و(٧).

٦/٢ الإجراءات التي تقوم مواقع الدراسة بها

عند الإبلاغ عن وفاة مستخدم:

أوضحت بعض مواقع الدراسة أن مجرد تقديم المعلومات والوثائق السابق ذكرها لا يعني الموافقة على الاستجابة لطلبات مُقدمها، فعلى سبيل المثال صرح موقع Dropbox أنه سيقوم بمراجعة المعلومات التي قدمها صاحب البلاغ ومتابعتها عن طريق البريد الإلكتروني ثم إعلامه بمدى إمكانية المضي قُدماً في طلبه. كما ذكر موقع Google أنه لن يتم الاستجابة لأي طلب يتعلق بحساب مستخدم متوفى إلا بعد إجراء مراجعة دقيقة. أما موقع Microsoft فأشار أنه لن يتم اتخاذ أية إجراءات إلا إذا

المفوض لهذه الأموال، وأمر تنفيذ الوصية المعتمد من المحكمة) بالإضافة إلى باقي المعلومات والوثائق المطلوبة. والجدير بالذكر أن هذا الموقع هو الموقع الوحيد من مواقع الدراسة الذي أتاح الفرصة صراحة للمُبلغ عن وفاة المستخدم لإضافة أية وثائق أو تعليقات أو إرشادات أخرى بشكل اختياري.

• جاءت (٥) مواقع هي Evernote، و keek، و PayPal، و Twitter، و Yahoo! في المركز الثاني بنسبة مئوية قدرها (٢٧,٨%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول، وطلبت جميعها تقديم "خطاب بالطلب". أما بقية المواقع فلم تطلب أية معلومات أو وثائق أخرى غير ما ورد في الجدولين رقمي (٦)، و(٧).

نستنتج مما سبق:

• طلبت (٦) مواقع من مواقع الدراسة معلومات ووثائق أخرى، وهي Evernote، و keek، و PayPal، و Twitter، و Yahoo!، و Google. وقد طلبت المواقع الخمسة الأولى "خطاب بالطلب" المتعلق بحساب المستخدم المتوفى لعدم اكتفائهم بالتسجيل عبر النموذج أو الإبلاغ

تمت المصادقة على صحة المعلومات والوثائق المقدمة له. بينما أكد موقع Wikipedia أنه ينبغي مصادقة الإبلاغ عن وفاة مستخدم، وهذه المصادقة تتم من خلال أداة CheckUser التي تسمح لمجموعة صغيرة من المستخدمين الموثوق بهم في Wikipedia بفحص خوادمها للتأكد من عناوين بروتوكول الإنترنت IP التي يستخدمها حساب مستخدم Wikipedia، فضلا عن البيانات الفنية الأخرى المخزنة من قبل الخادم حول حساب المستخدم أو عنوان بروتوكول الإنترنت (Wikipedia, 2014 cc).

وبعد تأكد المواقع من صحة ودقة ما تم تقديمه لها، تقوم باتخاذ إجراءات تتعلق بحساب المستخدم المتوفى، وفقاً لسياستها، ويبين الجدول رقم (٩) هذه الإجراءات.

الجدول رقم (٩) الإجراءات التي تقوم مواقع الدراسة بها عند الإبلاغ عن وفاة مستخدم

م	الإجراءات	المواقع	الوصول إلى الحساب	الحصول على محتويات الحساب	طلب أموال من الحساب	طلب فيديو	تعطيل الحساب	إلغاء الاشتراك المميز	إحياء النكدي	جعل الموقع خاص	إلغاء الحساب وإزالته	أخرى	المجموع
١	Dropbox	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١
٢	eBay	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	١
٣	Evernote	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	١
٤	Facebook	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	٤
٥	Google	-	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	٢
٦	iCloud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	١
٧	Instagram	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	٢
٨	keek	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	٢
٩	LinkedIn	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	٢
١٠	LiveJournal	✓	-	-	-	-	✓	-	✓	-	-	-	٤
١١	Microsoft	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٢
١٢	PayPal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	١
١٣	Pinterest	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	١
١٤	Tagged	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	١
١٥	Twitter	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	١
١٦	Wikipedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	١
١٧	Wordpress	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	١
١٨	Yahoo!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	١
	المجموع	١	٤	١	٤	١	٣	١	٤	١	١٣	١	٣٠
	النسبة المئوية	٣,٣	١٣,٤	٣,٣	١٣,٤	٣,٣	١٠	٣,٣	١٣,٤	٣,٣	٤٣,٤	٣,٣	١٠٠
	الترتيب النسبي	٤	٢	٤	٤	٤	٣	٥	٢	٥	١	٤	-

يلهما في المركز الثاني موقع Google بنسبة مئوية قدرها (٥,٦%)، وينفذ (٣) إجراءات هي: الحصول على محتويات الحساب، وطلب أموال من الحساب، وإنهاء الحساب وإزالته. وجاء (٤) مواقع في المركز الثالث هي Instagram، LinkedIn، و keek ، وMicrosoft بنسبة مئوية قدرها (٢٢,٢%) حيث ينفذوا إجراءين اثنين، تتضمن الإجراءات التي ينفذها Instagram وLinkedIn: إحياء الذكرى، وإنهاء الحساب وإزالته. وتشتمل الإجراءات التي ينفذها موقع keek في تعطيل الحساب ، وإنهاء الحساب وإزالته. بينما تتمثل الإجراءات التي ينفذها موقع Microsoft في: الحصول على محتويات الحساب، وإنهاء الحساب وإزالته.

وجاءت غالبية المواقع في المركز الرابع وبلغ عددها (١٠) موقع بنسبة مئوية قدرها (٥٥,٦%)، حيث أتاح كل موقع منهم إجراء واحد فقط، على النحو التالي: أتاح مواقع eBay، و iCloud، و PayPal، و Pinterest، و Tagged، و Yahoo! إجراء يتمثل في "إنهاء الحساب وإزالته". وأتاح موقع Dropbox إجراء يتمثل في "الحصول

يتبين من الجدول رقم (٩) ما يلي:

- تتمثل الإجراءات التي تقوم مواقع الدراسة بها عند الإبلاغ عن وفاة مستخدم في: الوصول إلى الحساب، والحصول على محتويات الحساب، وطلب أموال من الحساب، وطلب فيديو، وتعطيل الحساب Deactivate، وإلغاء الاشتراك المميز Premium، وإحياء الذكرى، وجعل الموقع خاص، وإنهاء الحساب وإزالته، بالإضافة إلى إجراءات أخرى.
- جاء موقع Facebook وموقع LiveJournal في المركز الأول بنسبة مئوية قدرها (١١,١%) من إجمالي المواقع الواردة في الجدول والبالغ عددها (١٨) موقعًا. وكانا أكثر المواقع تنفيذًا للإجراءات المتعلقة بحساب المستخدم المتوفى، حيث يُنفذ (٤) إجراءات. تتضمن الإجراءات التي ينفذها موقع Facebook: الحصول على محتويات الحساب، وطلب فيديو، وإحياء الذكرى، وإنهاء الحساب وإزالته. وتتضمن الإجراءات التي ينفذها موقع LiveJournal: الوصول إلى الحساب، وتعطيل الحساب، وإحياء الذكرى، وإنهاء الحساب وإزالته.

الحصول على أمر من المحكمة حتى يمكن القيام بهذا الإجراء، بينما لم يذكر موقع Microsoft ذلك واكتفى بنجاح عملية المصادقة التي سيُجرىها للوثائق التي سيتقدم بها من قام بالإبلاغ عن الوفاة. أما بالنسبة لإجراء "إحياء الذكرى"، فلم يحدد موقع LinkedIn ما سينتج عن اتخاذ هذا الإجراء، بينما حددت المواقع الثلاثة الأخرى (Facebook، Instagram، و LiveJournal) ما سينتج عن ذلك، على النحو التالي:

أولاً موقع Facebook:

أوضح موقع Facebook أن الغرض من إحياء ذكرى حساب مستخدم متوفى على Facebook، هو حماية خصوصيته والحفاظ على محتويات حسابه القديمة. وعند إحياء ذكرى الحساب، سيتم ما يلي:

- يتم قفل الحساب بحيث لا يمكن لأي شخص إجراء أية تغييرات على المحتوى الحالي للمحتوى. وهذا يتضمن:

- المنشورات والمشاركات والصور التي أضافها المستخدم إلى يومياته.

على محتويات الحساب"، وأتاح موقع Evernote إجراء يتمثل في "إلغاء الاشتراك المميز"، وأتاح موقع Twitter إجراء يتمثل في "تعطيل الحساب"، وأتاح موقع Wordpress إجراء يتمثل في "جعل الموقع خاص".

بينما أتاح موقع Wikipedia مجموعة من الإجراءات تختلف عما يتم اتخاذه من إجراءات في بقية مواقع الدراسة، وسوف يتم تناولها بالتفصيل فيما بعد. كان "إنهاء الحساب وإزالته" أكثر الإجراءات استخداماً في مواقع الدراسة حيث بلغ عدد المواقع التي تتخذ هذه الإجراءات (١٣) موقعاً بنسبة مئوية قدرها (٤٣,٤%) من إجمالي الإجراءات، وقد صرحت المواقع التي تتخذ هذا الإجراء أنها تلجأ لهذا حفاظاً على خصوصية مستخدميها حتى بعد وفاتهم.

يليه في المركز الثاني "الحصول على محتويات الحساب"، و"إحياء الذكرى"، حيث بلغ عدد المواقع التي تستخدمهما (٤) مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٣,٤%) لكل منهما. وفيما يتعلق بالحصول على محتويات الحساب، فقد اشترطت ثلاثة مواقع هي Google، Facebook، و Dropbox.

- إعدادات الخصوصية لأي جزء من المحتوى على اليومييات.
- الصورة الشخصية أو صورة الغلاف الحالية.
- الأصدقاء المؤكدين.
- عدم السماح لأي شخص بتسجيل الدخول إلى الحسابات التي يتم إحياء ذكراها.
- يمكن للأصدقاء مشاركة ذكريات حول اليومييات التي تم إحياء ذكراها، بناءً على إعدادات الخصوصية لحساب المستخدم المتوفى.
- يمكن لأي شخص إرسال رسائل خاصة لحساب المستخدم المتوفى.
- يظل المحتوى الذي قام المستخدم المتوفى بمشاركته (مثال: الصور والمنشورات) على Facebook، كما يكون مرئيًا للجمهور الذي شاركه معهم.
- لا تظهر اليومييات التي يتم إحياء ذكراها في الأماكن العامة مثل مقترحات "أشخاص قد تعرفهم" أو التذكير بأعياد الميلاد.
- المجموعات التي تنتمي إلى حساب يتم إحياء ذكراه بشكل حصري ستتمكن من اختيار مديرين جدد، بينما سيتم حذف الصفحات من Facebook.
- ولا يُسمح بإنشاء يومييات لإحياء ذكرى مستخدم متوفى. ويمكن إنشاء صفحة أو مجموعة لهذا الغرض.
- ثانيًا: موقع Instagram:
- لا يسمح الموقع لأي شخص بالدخول إلى حساب إحياء ذكرى.
- لا يمكن تغيير حسابات إحياء ذكرى بأي شكل من الأشكال. وهذا يشمل تغييرات على إعجاب، وإتباع، والعلامات، والمشاركات والتعليقات.
- اعتمادًا على إعدادات الخصوصية في حساب المستخدم المتوفى، يمكن لأتباعه followers تبادل الذكريات على ملفات إحياء الذكرى.
- الرسائل التي شاركها المستخدم المتوفى (على سبيل المثال: الصور والفيديو) تبقى مرئية على Instagram للجمهور الذي شاركها معهم.

من إجمالي الإجراءات. ويمكن تفصيل هذه الإجراءات على النحو التالي:

(أ) الوصول إلى الحساب: أتاح موقع LiveJournal إمكانية الوصول إلى حساب المستخدم المتوفى `access to the account` بتصريح قانوني صحيح من المحكمة في الولايات المتحدة. وترى الباحثة أن إتاحة الوصول للحساب أخطر من إتاحة محتوى الحساب، لأن إتاحة الوصول للحساب، تعني قدرة من مُنح هذا الحق الحصول على المحتوى، وكذلك توافر احتمال إساءة استخدام الحساب ذاته. بالإضافة إلى ما ذكره Paul من إمكانية استخدام من استطاع الوصول إلى حساب البريد الإلكتروني لمستخدم متوفى إعادة تعيين كلمات المرور لبقية الحسابات الإلكترونية الأخرى لهذا المستخدم، لأن معظم مواقع الإنترنت تُعيد إرسال كلمة المرور إلى حساب البريد الإلكتروني للمستخدم في حالة نسيانه لها (Paul Silver's blog, 2009) مما يعني حصول هذا الشخص على محتويات هذه الحسابات، وهو ما قد يكون ضد رغبة المستخدم المتوفى.

(ب) طلب أموال من الحساب: أتاح موقع Google إمكانية طلب أموال من الحساب في حالة وجودها.

لا تظهر ملفات إحياء الذكرى في الأماكن العامة مثل الاستكشاف، أو المستخدمين المقترحين.

ثالثاً: موقع LiveJournal:

يمنع وضع الحساب في حالة "تذكاري"، الإدخالات المستقبلية عبر هذا الحساب، إلا أنه يسمح بالتعليقات على الإدخالات الموجودة من قبل، كما يمنع الموقع من حذف الحساب في المستقبل لعدم نشاطه. ويرى البعض أن خدمة "إحياء ذكرى الحساب" خدمة مثيرة للجدل؛ لأن المواقع لا تحدد فترة استمرار "إحياء الذكرى"، وعدم وجود ضمان بأن هذا الخيار قبّله المستخدم قبل وفاته (Sherry, 2013).

- وجاء في المركز الثالث "تعطيل الحساب" حيث ورد في (٣) مواقع بنسبة مئوية قدرها (١٠%). وقد ذكر موقع LiveJournal أن تعطيل الحساب، يعني منع أية تعليقات جديدة على صفحة المستخدم المتوفى، بينما لم يحدد موقع Keek أو موقع Twitter ما سينتج عن ذلك.
- يليه في المركز الرابع بقية الإجراءات حيث لم تتوافر إلا في موقع واحد بنسبة مئوية قدرها (٣,٣%) لكل منها

- (ج) طلب فيديو: أتاح موقع Facebook إمكانية طلب فيديو تحت مسمى فيلم نظرة سريعة؛ وذكر أن من شروط طلب فيلم نظرة سريعة "مستخدم توفى":
- أن يكون تم إحياء ذكرى حساب هذا المستخدم.
 - أن يكون صاحب الطلب من أصدقاء هذا المستخدم على Facebook.
 - وجود محتويات كافية (منشورات وصور) في الحساب حتى يمكن تكوين الفيلم.
 - عدم عرض الفيديو لأي شخص خارج نطاق دائرة الأصدقاء المؤكدين لهذا المستخدم. لذا يتم بإرسال رابط فريد إلى طالب الفيلم فقط ولا يمكن مشاركته. وفي حالة رغبة الأصدقاء أو أفراد الأسرة مشاهدة هذا الفيديو عليهم الاتصال بـ Facebook.
 - لا يسمح Facebook بتعديل محتوى هذا الفيديو.
- (د) إلغاء الاشتراك المميز Premium : أتاح موقع Evernote إمكانية طلب إلغاء الاشتراك المميز المرتبط بدفع اشتراك.
- (هـ) جعل الموقع خاص: أتاح موقع Wordpress طلب جعل الموقع خاص، ويعني هذا أن محركات البحث لن يمكنها تكشيف موقع "مدونة" المستخدم المتوفى، لذا لن يتم العثور عليها على جوجل أو محركات البحث الأخرى، وأي شخص لديه رابط الموقع لن يستطيع الوصول إليه، فقط الأشخاص الذين تمت دعوتهم خصيصاً - والمدير "الأدمن" من سيمكنهم ذلك.
- (و) إجراءات أخرى: تتمثل الإجراءات التي يقوم بها موقع Wikipedia عندما يتأكد من أن المستخدم قد مات بالفعل، في ما يلي:
- ☒ بالنسبة لصفحة المستخدم : userpage
١. حماية الصفحة تماماً لمنع المخربين من تشويهها.
 ٢. وضع ملحوظة قصيرة في hatnote أعلى الصفحة (Wikipedia, 2014 dd) تبين أن المستخدم قد مات، ويمكن تجاوز هذه الخطوة إذا كانت أسرته لا ترغب في ذلك.

٣. وضع قالب موحد Template في صفحة المستخدم للويكيبيديين المتوفيين، يحتوي على بعض البيانات تتمثل في اسم المستخدم الويكيبيدي المتوفى، وروابط صفحته، وأية ملاحظة [إضافية مرغوب في ذكرها]، ورسالة مخصصة [موحدة]. ووضع هذا القالب يرجع إلى تقدير المحررين، وينبغي النظر في كل حالة على حدة.

✗ بالنسبة لصفحة نقاش talk page

يتم دراسة أرشفة أية نزاعات غير لائقة على صفحة النقاش، مع إعطاء تحذيرات أو حذف الملاحظات غير اللائقة. ويجوز وضع القالب الموحد للكويكيبيدي المتوفى في الجزء العلوي من صفحات النقاش، وكذلك في نهاية صفحات النقاش الطويلة. وإضافة قالب Nobots، وهو قالب يوضح لأدوات التحرير الآلية ما إذا كان ينبغي تحرير هذه الصفحة أم لا. والهدف من إضافة هذا القالب هو منع وصول الرسائل غير المرغوب فيها إلى الصفحة، على سبيل المثال إشعارات حذف الصفحة (Wikipedia, 2014 g). ويمكن للمحررين الذين اختاروا وضع قالب Nobots ترك إشعارات تعزية ومواساة رقيقة على صفحات النقاش، بطريقة التحرير المعتادة.

✗ بالنسبة للحساب account

صرح موقع Wikipedia أنه يجب ألا يتم حظر حسابات الويكيبيديين المتوفيين ما لم تثير الشبهة، كبادرة رمزية من الاحترام لهم. أما إذا كان هناك احتمال لوقوع ضرر شديد للموسوعة بسبب هذا الحساب، فيجب إزالة حقوق الويكيبيديين المتوفيين، والتي تتمثل في:

(١) Sysop : مشغلو النظام system operators، الذين مُنحوا القدرة الفنية لأداء بعض الأعمال الخاصة على Wikipedia، بما في ذلك القدرة على حظر حسابات المستخدمين وعناوين بروتوكول الإنترنت IP والسماح لها بالتحرير، وحماية الصفحات من التحرير أو عدم حمايتها، وحذف الصفحات وعدم حذفها، وإعادة تسمية الصفحات دون قيود، واستخدام بعض الأدوات الأخرى (Wikipedia, 2014 aa).

(٢) Rollback: سمة من سمات برنامج ميدياويكي الذي يدير Wikipedia، تسمح بالتراجع من خلال نقرة فأرة واحدة عن التعديلات المتتالية لمستخدم ما على صفحة معينة، وهي مهمة يقوم بها المحرر الذي له حقوق التراجع والذي يُعرف باسم rollbacker (Wikipedia, 2014 f).

(٣) Checkuser: هي أداة -كما سبق القول- تسمح لمجموعة صغيرة من المستخدمين الموثوق بهم في Wikipedia بفحص خوادمها للتأكد من عناوين بروتوكول الإنترنت IP التي يستخدمها حساب مستخدم Wikipedia، فضلا عن البيانات الفنية الأخرى المخزنة من قبل الخادم حول حساب المستخدم أو عنوان بروتوكول الإنترنت 2014 Wikipedia (cc).

✕ إنشاء صفحات تذكارية RIP and memorial pages

يتم الوفاء للويكبيديين المتوفيين من خلال إضافة أسمائهم إلى القائمة المُعدة لذلك. ويمكن لمحرر ما إنشاء صفحة تذكارية لتكريم الفقيد، طالما أن أسرته لم تعترض وكذلك المستخدم لم يعترض عليها قبل وفاته. تكون الإدخالات إلى الصفحة التذكارية مراعية للذوق والأخلاق؛ ويتم إزالة التعديلات التي لا تكون كذلك. وصفحات النصب التذكارية ليست إلزامية. ويبين الشكل رقم (٩) قائمة بأسماء المستخدمين المتوفيين في Wikipedia.

(٤) Oversight: تتمثل مهام المستخدمين الذين لهم هذا الحق في ازالة المواد التشهيرية من Wikipedia، وحماية الخصوصية، وحذف الانتهاكات الخطيرة لحقوق النشر، وكذلك إيقاف التعديلات، وهذه المهام توكل لعدد محدود من المستخدمين (e) 2014 Wikipedia).

Obituaries		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Languages العربية Català Čeština Deutsch Español Esperanto Français हिन्दी Italiano Lietuvių Nederlands Norsk bokmål Polski Português Русский Українська 中文	2005 <ul style="list-style-type: none"> Norbert Bernard (Treatnaa) Hume Smith (KwanTus) 	2006 <ul style="list-style-type: none"> Gérald Anfossi (Nataraja) Xavier Bonnafeous (Xulin) Neil Morris (Neim) Caroline Thompson (Caroline Thompson) 	2007 <ul style="list-style-type: none"> Bäder Imre (Bäder, Baderimre) Robert Braunwart (Rbraunwa) Ukazimir Kalkowski (Rydel) Scott Laws (Dalf) Maciej Ostrowski (MOstrows) Emi Petbow (Espetkov) Tron Øyres (Tronognri) David Shear (David Shear) Carl Ann Ward (CanadaGir) 	2008 <ul style="list-style-type: none"> Mae Irwin (Mirm) Dariaa Zheulin (Dzhefraz) 	<ul style="list-style-type: none"> Bill O'Ryan (Oryanw) Oded Schramm (OdedSchramm) Stéphane Tendon (Stéphane Tendon) Jeff Woolson (Jeffw) 	2009 <ul style="list-style-type: none"> Glen Dillon (Glen Dillon) Dick Golembiewski (Nbelinger) Frank Guatini, Jr. (Fg2) 	2010 <ul style="list-style-type: none"> Ricardo Arturo Lafaune, Jr. (AJulbe) John Patrick Bedeli (JPatrickBedeli) John Bruno Hare (Brju) Michael Pumpfhrey (Mkpumpfhrey) Marcin Alifutowski (Jojmaster) Kevin B. Thompson (Kbthompson) David Ostfeld (Davost) 	2011 <ul style="list-style-type: none"> Philippe Remacle (Remacle) Robert Ullmann (Robert Ullmann) Mark D. Fisher (Vaoverland) Cod1977 	2012 <ul style="list-style-type: none"> Larry Morse (LarryMorseDCOhio) Phil Gustafson (PhiGustaf) Howard Zimmerman (Hezmerman) Steven Rubenstein (Sirubenstein) Ben Yates (Tlogmer) Claude A. R. Kagan (Claude A. R. Kagan) Philip Chalmers (Phlcha) Francis K. J. Decher (Franamax) Mikhail Vladimirovich Revnvtsev (Flagoved) 	2013 <ul style="list-style-type: none"> Aaron Swartz (AaronSw) Roger Ebert (Rebert) Atul Chhnis (Achhns) John T. Riedl (Riedl) Jackson Peebles (Jackson Peebles) 	2014 <ul style="list-style-type: none"> Timothy Perper (Timothy Perper) Ruth Merkis-Hunt (Poooa9) Igor Kostenko (g2000) Damen Perrott (Arskow)

الشكل رقم (٩)

قائمة بأسماء المستخدمين المتوفين في Wikipedia

(المصدر: Wikipedia, 2014 a)

وعند الضغط على اسم المستخدم في القائمة يتم الإحالة المباشرة للمعلومات عنه، كما يبين ذلك الشكل رقم (١٠).

Marcin Alifutowski (Jojmaster)

Marcin Alifutowski died tragically in a [car](#) accident on November 4, 2010, at the age of 32. As he wrote about himself: "I became a Wikipedian in August 2004 by accident: I was looking for some information. I got fascinated with the idea of this encyclopaedia and registered and started contributing on March 13, 2005." Marcin contributed to Wikipedia under the nickname of "Jojmaster"; he was an administrator of Polish Wikipedia from December 14, 2006, up to his resignation in March 2007 and of Wikimedia Commons from February 11, 2006, to November 10, 2007. He was a professional soldier and the military was his main interest on Wikipedia; he had played a vital role in [Wikiproject Military](#). At the time of his death he was the 68th most contributing user of Polish Wikipedia with over 38,000 edits.

Kevin B. Thompson (Kbthompson)

See [Wikipedia condolences here](#).

Kevin B. Thompson was born in London, England, in 1955 and died on December 10, 2010, in London, after a brave struggle with cancer. He is survived by his wife. He was a computer professional and an [art](#), architecture and theatre lover, with interests in psychology, education and citizens' rights. Thompson contributed over 40,000 edits to Wikipedia, particularly on topics relating to London and theatre, and he served as an administrator on the English Wikipedia for about three years. He wrote: "I was born in the East End to a long line of [ner-do-wells](#), at last count stretching back to 1585. A friend once said his 'family came to Bow to sell horses, they're still there because the public transport is so shit'. My family's experience must have been much the same." Of his WP interests, he wrote: "General interest in [Hackney & The East End](#). Producer of tortured and lengthy, uncted prose - so, all collaborating editors welcome! Some knowledge of local history - moderate ability to [research](#) the rest. Also, interested in listed buildings and music halls. Will add a 'fact' anywhere, if it helps illuminate the world." He also wrote: "I have lived in Hackney, Newham, Tower Hamlets, the City of London, Leeds, Luxembourg, France and New York." He was a generous collaborator, a patient and helpful administrator and a nice man.

David Ostfeld (Davost)

Until his passing on December 28, 2010, **Dr. David Ostfeld** served as Admissions Chair of Bergen County Academies, a magnet public high school located in Hackensack, New Jersey. He was one of the founders of AAST, the first Academy at the school. Ostfeld attended a performance of the Nutcracker with members of his family on December 26. The morning after, he suffered a sudden [heart attack](#).^[1] As well as serving as admissions chair, he taught AP chemistry. He was a beloved member of the community, a humble and generous man. "Words cannot express the impact that Dave has had on the Academy community since its inception and I am certain that the news of his death will be difficult for our entire staff as well as current and former students."—Russell Davis, current principal of the Bergen County Academies^[1] Ostfeld

الشكل رقم (١٠)

معلومات عن المستخدمين المتوفين في الويكيبيديا

(المصدر: Wikipedia, 2014 b)

لحرصها على خصوصية المستخدم حتى بعد موته.

الإجراءات التي أوضحت مواقع الدراسة أنها ستنفذها حيال الحسابات التي تُوفِّي أصحابها، قد يتم خلافها وفقاً لبعض الحالات مثل صدور أحكام قضائية. ومما يؤكد ذلك عدم إعلان موقع Yahoo! أنه سيسمح بالوصول إلى محتوى حساب المستخدم المتوفِّي، إلا أنه اضطر لذلك كما حدث عام ٢٠٠٥ في قضية الجندي الأمريكي المقتول في العراق (Law Vibe) الذي أصدرت المحكمة حكمها بشأنه والذي الذي ينص على إتاحة محتوى حسابه لوالده.

٣. الحسابات الإلكترونية وتوجهات التعامل معها بعد الموت لدى عينة الدراسة:

يتناول هذا الجزء أنواع الحسابات الإلكترونية التي تستخدمها عينة الدراسة، وموافقتهم على وصول الآخرين لها بعد الموت، والأشخاص المسموح لهم بالوصول، وتخطيطهم لما ستؤول إليه حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ووعيمهم بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ومدى موافقتهم

والجدير بالذكر أن صفحات إحياء الذكرى في Wikipedia تختلف عن إحياء الذكرى في المواقع الأخرى التي تتيح الخدمة نفسها، فهنا لا يتم إحياء ذكرى صفحة المستخدم المتوفِّي نفسها، وإنما يتم إنشاء صفحة عنه إحياءً لذكراه.

☒ أخرى:

من الإجراءات الأخرى التي تتبعها Wikipedia ، ما يلي:

- حذف اشتراك المستخدم المتوفِّي في النشرات الإخبارية الآلية مثل signpost وتحديثات المشروع project updates ، الخ
- يتم التحقق لمعرفة ما إذا كان المستخدم المتوفِّي ما زال نشطاً على موسوعات Wikipedia الأخرى، أو المشاريع الشقيقة، وكتابة ملاحظة [توضيح وفاته] عليها.
- إذا كان المستخدم مشهور، يتم التحقق لمعرفة ما إذا كان هناك مقال عنه، وتحديثه على النحو المطلوب لتوضيح وفاته.
- نستنتج مما سبق:
- أكثر إجراء تتخذه مواقع الدراسة حيال الحسابات التي تُوفِّي مستخدميها، هو "إنهاء الحساب وإزالته"، ويرجع ذلك

٣ / ١ أنواع الحسابات الإلكترونية التي

تستخدمها عينة الدراسة :

يبين الجدول رقم (١٠) أنواع الحسابات الإلكترونية التي تستخدمها عينة الدراسة

علمها، ومزايا وعيوب ومشكلات ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظرهم، وأفضل طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت من وجهة نظرهم أيضاً.

الجدول رقم (١٠)

أنواع الحسابات الإلكترونية التي تستخدمها عينة الدراسة، وموافقهم على وصول الآخرين لها بعد الموت (*)

المجموع	لا أوافق	أوافق	وصول الآخرين للحسابات بعد الموت أنواع الحسابات
٣٦٩	١٢٩	٢٤٠	البريد الإلكتروني
١٦٢	٤٣	١١٩	المدونات
٢٢٣	٧٣	١٥٠	المنتديات
٣٤٤	٩١	٢٥٣	الشبكات الاجتماعية (مثل الفيس بوك وتويتر)
١٠٣	٣١	٧٢	أسماء النطاقات الخاصة
٨٢	٢٤	٥٨	العوالم الافتراضية (مثل الحياة الثانية Second Life)
١٣٩	٢٧	١١٢	الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية
٢٤٢	٦٣	١٧٩	مواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة (مثل اليوتيوب)
١٧٥	٤٥	١٣٠	مواقع تخزين المعلومات (مثل Dropbox)
١٥١	٤٢	١٠٩	مواقع المتاجر الإلكترونية (مثل Amazon)
١٩٩٠	٥٦٨	١٤٢٢	المجموع
١٠٠	٢٨,٥	٧١,٥	النسبة المئوية
-	٢	١	الترتيب النسبي

(*) إجابة السؤال رقم (٤) بالاستبانة.

الخامس جاءت حسابات "مواقع تخزين المعلومات" حيث بلغ عدد المفردات التي تستخدمها ١٧٥ مفردة بنسبة (٤٢,٩%)، وفي المركز السادس جاءت حسابات "المدونات" وتستخدمها ١٦٢ مفردة بنسبة (٣٩,٧%)، تليها في المركز السابع حسابات "مواقع المتاجر الإلكترونية" وتستخدمها ١٥١ مفردة بنسبة (٣٧%)، وجاءت حسابات "الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية" في المركز الثامن حيث بلغ عدد المفردات التي تستخدم ١٣٩ مفردة بنسبة (٣٤,١%)، وفي المركز التاسع جاءت حسابات "أسماء النطاقات الخاصة" وتستخدمها ١٠٣ مفردة بنسبة (٢٥,٢%)، أما أقل أنواع الحسابات استخدامًا فكانت حسابات "العوالم الافتراضية" وجاءت في المركز العاشر الأخير وتستخدمها ٨٢ مفردة بنسبة (٢٠,١%) من إجمالي عينة الدراسة البالغ عددها ٤٠٨ مفردة.

نستنتج مما سبق:

- تنوع الحسابات الإلكترونية التي تشارك فيها عينة الدراسة.
- أكثر الحسابات الإلكترونية اشتراكًا من قبل عينة الدراسة هي

يتبين من الجدول رقم (١٠) ما يلي:

- وجود (١٠) أنواع من الحسابات الإلكترونية تشارك فيها عينة الدراسة، تتضمن: البريد الإلكتروني، والمدونات، والمنديات، والشبكات الاجتماعية، وأسماء النطاقات الخاصة، والعوالم الافتراضية، والألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية، ومواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة، ومواقع تخزين المعلومات، ومواقع المتاجر الإلكترونية.
- كانت حسابات "البريد الإلكتروني" هي أكثر أنواع الحسابات التي تستخدمها عينة الدراسة حيث تستخدمها ٣٦٩ مفردة وهو ما يمثل نسبة (٩٠,٤%) من إجمالي عينة الدراسة البالغ عددها ٤٠٨ مفردة. تليها في المركز الثاني حسابات "الشبكات الاجتماعية" حيث تستخدمها ٣٤٤ مفردة بنسبة (٨٤,٣%) من إجمالي عينة الدراسة، وجاءت في المركز الثالث حسابات "مواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة" حيث تستخدمها ٢٤٢ مفردة بنسبة (٥٩,٣%)، تليها في المركز الرابع حسابات "المنديات" حيث تستخدمها ٢٢٣ مفردة بنسبة (٥٤,٧%)، وفي المركز

حسابات "البريد الإلكتروني" وحسابات "الشبكات الاجتماعية"،

الوصول إلى أصدقاء المتوفى على الإنترنت و**online friends** وإبلاغهم بوفاته.

وبالرجوع إلى الجدول رقم (١٠) نجد

أنه يَبين مدى موافقة عينة الدراسة على وصول الآخرين لحساباتهم الإلكترونية بعد

الموت (المقصود بالوصول للحسابات الإلكترونية): الكشف لآخرين بعد موت

المستخدم، عن اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بهذا الحساب) على النحو التالي:

جاءت نسبة الموافقة وعدم الموافقة لكل نوع من الحسابات الواردة في الجدول على

التوالي كما يلي: البريد الإلكتروني نسبة الموافقة على وصول الآخرين للحساب بعد

الموت (٦٥%) ونسبة عدم الموافقة على الوصول (٣٤%) - المدونات (٧٣,٥%)

و(٢٦,٥%) - المنتديات (٦٧,٣%) و(٣٢,٧%) - الشبكات الاجتماعية (٧٣,٥%) و(٢٦,٥%) -

أسماء النطاقات الخاصة (٦٩,٩%) و(٣٠,١%) - العوالم الافتراضية (٧٠,٧%) و(٢٩,٣%) - الألعاب الإلكترونية ومواقع

الترفيه والتسلية (٨٠,٦%) و(١٩,٤%) - مواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة (٧٤%) و(٢٦%) - مواقع تخزين المعلومات (٧٤,٣%) و(٢٥,٧%) - مواقع المتاجر

الإلكترونية (٧٢,٢%) و(٢٧,٨%).

أي أن حسابات الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية جاءت في المركز

٢/٣ موافقة عينة الدراسة على وصول الآخرين

إلى حساباتهم الإلكترونية بعد الموت:

تختلف الآراء ووجهات النظر حول مزايا وعيوب وصول الآخرين إلى حساب

المستخدم الإلكتروني بعد وفاته، ففريق يرى أن هذا انتهاك للخصوصية وتعدي على حق

المتوفى في أن تظل أسراره محفوظة عن أعين الآخرين بعد وفاته كما كانت قبلها، في

حين يرى فريق آخر أن وصول الآخرين للحساب ربما يكون له عدة مزايا تتمثل في

أنه في حالة ما إذا كان الحساب يرتبط بكسب مال، فهو من حق الورثة لذا من

حقهم معرفة بيانات هذا الحساب، كذلك في حالة ما إذا كان المستخدم يدير حساب

المؤسسة التي يعمل فيها على شبكات التواصل الاجتماعي، ولا أحد غيره يعرف

بيانات الحساب فإن الشركة لن تكون قادرة على إدارة الحساب وما به من محتوى

والرد على الموضوعات وحذف التعليقات المسيئة لها، وفي هذا خسارة للمؤسسة

(Arellano, 2010). بالإضافة إلى إمكانية

يراه الباحثين في أن الحسابات الإلكترونية تختلف قليلاً فيما بينها، فعلى سبيل المثال حسابات الشبكات الاجتماعية ليست بمثل خصوصية حساب البريد الإلكتروني، فصفحة المستخدم على هذه الشبكات يمكن الوصول لها وعرضها من قبل أي شخص آخر سمح له المستخدم بذلك، وهذا لا يحدث في حال البريد الإلكتروني (Law Vibe).

• بشكل عام النسبة التي وافقت على إتاحة الوصول لحساباتها الإلكترونية بعد موتها أكبر من تلك التي لم توافق على ذلك.

٣/٣ الأشخاص المسموح لهم بالوصول إلى

الحسابات الإلكترونية بعد الموت:

يوضح الجدول رقم (١١) الأشخاص الذين تسمح لهم عينة الدراسة بالوصول إلى حساباتهم الإلكترونية بعد الموت.

الأول من حيث الموافقة على وصول الآخرين لها بعد موت أصحابها (٨٠,٦%)، يليها في المركز الثاني حسابات مواقع تخزين المعلومات (٧٤,٣%)، وفي المركز الثالث حسابات مواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة (٧٤%)، وفي المركز الرابع كلاً من حسابات المدونات والشبكات الاجتماعية (٧٣,٥%) لكل منهما، وفي المركز الخامس حسابات مواقع المتاجر الإلكترونية (٧٢,٢%)، وفي المركز السادس حسابات العوالم الافتراضية (٧٠,٧%)، وفي المركز السابع أسماء النطاقات الخاصة (٦٩,٩%)، وفي المركز الثامن المنتديات (٦٧,٣%)، وفي المركز التاسع الأخير البريد الإلكتروني (٦٥%).

نستنتج مما سبق:

• أكثر أنواع "الحسابات الإلكترونية" التي وافقت عينة الدراسة على وصول آخرين إليها بعد موتهم كانت حسابات الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية.

• أقل أنواع "الحسابات الإلكترونية" التي وافقت عينة الدراسة على وصول آخرين إليها بعد موتهم كانت حسابات البريد الإلكتروني؛ وهذه نتيجة متوقعة وتتفق مع ما

• أقل أنواع "الحسابات الإلكترونية" التي وافقت عينة الدراسة على وصول آخرين إليها بعد موتهم كانت حسابات البريد الإلكتروني؛ وهذه نتيجة متوقعة وتتفق مع ما

الجدول رقم (١١)

الأشخاص المسموح لهم بالوصول إلى الحسابات الإلكترونية بعد الموت (*)

الترتيب النسبي	النسبة المئوية	التكرار	الأشخاص المسموح لهم بالوصول إلى الحسابات الإلكترونية بعد الموت
٣	١٩,١	١٣٩	الوالدان.
٢	٢٠,٢	١٤٧	الزوج/الزوجة.
٤	١٧,٦	١٢٨	الأبناء.
١	٢٢,٤	١٦٣	صديق.
٦	٥,٣	٣٨	زميل.
٥	١٥,٤	١١٢	آخرون
-	١٠٠	٧٢٧	المجموع

(*) إجابة السؤال رقم (٥) بالاستبانة

وفي المركز الثالث جاء أحد الوالدين بنسبة (١٩,١%)، وجاء في المركز الرابع الأبناء بنسبة (١٧,٦%)، وجاء في المركز الخامس أشخاص آخرون غير ما ذكر من خيارات لعينة الدراسة بنسبة (١٥,٤%)، وجاء في المركز السادس الزملاء بنسبة (٥,٣%) فقط من إجمالي عدد الإجابات، وترى الباحثة أن هذه النتيجة متوقعة، نظراً لأن غالبية الأشخاص لا تربطهم بالزملاء سوى رابطة العمل، وهي رابطة لا تشجع في كثير من الأحيان على كشف الأسرار الشخصية لبعضهم البعض.

يتبين من الجدول رقم (١١) أن أكثر فئة يُسمح لها من قبل عينة الدراسة بالوصول إلى حساباتها الإلكترونية بعد الموت هي الأصدقاء حيث مثلت نسبة من وافقوا على ذلك (٢٢,٤%) من إجمالي عدد الإجابات، وترى الباحثة أن هذه نتيجة طبيعية لأن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كما أوضحها الجدول رقم (٢) هي من (١٥-٢٤) عام وهي فئة غالباً لم تتزوج بعد لذا يكون الارتباط أكثر بالأصدقاء، وتعكس هذه النتيجة أيضاً إحصاء هذه الفئة عن كشف أسرارها أمام الوالدين. وجاء أحد الزوجين في المركز الثاني بنسبة (٢٠,٢%).

حساباته الإلكترونية ومحتواها بعد موته، فإن مواقع مثل Facebook و Google و Twitter وغيرها سيكون لها القدرة على السيطرة على جزء كبير من أصوله الرقمية (Berger, 2012).

كما يبين الجدول رقم (١٢) أهمية التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت من وجهة نظر عينة الدراسة. فنجد أن نسبة كبيرة وصلت إلى (٥٧,٨%) من إجمالي العينة ترى أن التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت أمر مهم، ومن الواضح أن هذه النسبة تماثل تقريباً نسبة من فكر من قبل في مصير حسابه الإلكتروني بعد موته، وهو ما يؤكد أن من فكر في حسابه الإلكتروني يرى أن التخطيط للتعامل معه بعد الموت أمر مهم. أما من يروا أن التخطيط لذلك غير مهم فلم يمثلوا سوى (١٣%) من إجمالي العينة. بينما لم يستطع حوالي ثلث العينة (٢٩,٢%) حسم أمرهم في هذا الشأن.

نستنتج مما سبق: تنوع فئات الأشخاص الذين تسمح لهم عينة الدراسة بالوصول إلى حساباتها الإلكترونية بعد الموت. وكانت فئة "الأصدقاء" هي أكثر فئة أشارت عينة الدراسة إلى أنها تسمح بوصولها إلى الحسابات الإلكترونية بعد الموت، أما أقل فئة فكانت "الزملاء".

٤/٣ تخطيط عينة الدراسة لما ستؤول إليه حساباتهم الإلكترونية بعد الموت:

أوضح عدد كبير من عينة الدراسة وصل إلى (٢٣٥) مفردة بنسبة (٥٧,٦%) من إجمالي عينة الدراسة بأنها قد فكرت في مصير حساباتها الإلكترونية بعد الموت من قبل، بينما لم يفكر في ذلك (١٧٣) مفردة بنسبة (٤٢,٤%) من إجمالي عينة الدراسة- إجابة السؤال رقم (٣) بالاستبانة-. وترى الباحثة أن هذا أمر جيد لأن عدم التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت يمكن أن يؤدي إلى خسائر مادية للورثة. كما أنه يجعل من الصعب أو من المستحيل على الورثة في بعض الأحيان إدارة الأصول الرقمية الخاصة بالمتوفي (Paul, 2012). كما أن عدم ترك تعليمات محددة من قبل المستخدم توضح ما يتوجب عمله في

الجدول رقم (١٢) أهمية التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت
من وجهة نظر عينة الدراسة (*)

الترتيب النسبي	النسبة المئوية	التكرار	أهمية التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت
١	٥٧,٨	٢٣٦	مهم
٣	١٣	٥٣	غير مهم
٢	٢٩,٢	١١٩	لا أدرى
-	١٠٠	٤٠٨	المجموع

(*) إجابة السؤال رقم (٦) بالاستبانة.

ويوضح الجدول رقم (١٣) الخطط الحالية التي وضعتها عينة الدراسة للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية بعد موتهم.

الجدول رقم (١٣) الخطط الحالية لعينة الدراسة للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت (*)

الترتيب النسبي	النسبة المئوية	التكرار	الخطط الحالية لعينة الدراسة للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت
١	٢٨,٣	١٦٣	لا توجد خطة.
٢	٢١,٢	١٢٢	إعلام شخص بكلمة المرور واسم المستخدم للحسابات وتكليفه بالدخول إليها في حالة موتي، وإعلامه بما يجب القيام به نحو هذه الحسابات.
٤	١٣,٢	٧٦	التوصية بحذف الحسابات بمجرد موتي.
٥	٥,٦	٣٢	استخدام خدمات تساعد على إدارة الحسابات بعد الموت، فتقوم نيابة عن المستخدم بإغلاق الحساب أو الاستمرار في ارسال تعليقات وتغيير الصورة الشخصية في حسابات حددها المستخدم قبل موته.
٦	٥,٣	٣٠	استخدام خدمات تحتفظ لي ببيانات الحسابات، ونتيجها بعد موتي لأشخاص حددتهم في حياتي.
٨	١,٩	١١	التواصل مع المواقع لترتيب الإجراءات التي ستتم بعد موتي فيما يتعلق بحسابي لديهم.
٣	٢٠	١١٥	تركها مفتوحة كذكري.
٧	٤,٥	٢٦	غير ذلك
-	١٠٠	٥٧٥	المجموع

(*) إجابة السؤال رقم (٧) بالاستبانة.

لترتيب الإجراءات التي ستتم بعد موتي فيما يتعلق بحسابي لديهم" بنسبة (١,٩%) من إجمالي عدد الإجابات نستنتج مما سبق:

- ما يقارب من ثلثي عينة الدراسة (٥٧,٦%) فكروا في مصير حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ونسبة مماثلة (٥٧,٨%) ترى أن التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية أمر مهم.
- لم تخطط نسبة مئوية تصل إلى (٤٠%) من إجمالي عينة الدراسة لمصير حساباتها الإلكترونية بعد موتها.
- أكثر الخطط استخدامًا من قبل عينة الدراسة للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية بعد موتهم هي "إعلام شخص بكلمة المرور واسم المستخدم للحسابات وتكليفه بالدخول إليها في حالة موتي، وإعلامه بما يجب القيام به نحو هذه الحسابات". أما أقل الخطط استخدامًا فكانت "التواصل مع المواقع لترتيب الإجراءات التي ستتم بعد موتي فيما يتعلق بحسابي لديهم". وترى الباحثة أن ذلك يوضح عدم وعي

يتبين من الجدول رقم (١٣) أن نسبة (٢٨,٣%) من إجمالي عدد الإجابات، كانت من نصيب عدم وجود خطة للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت، يلي ذلك في المركز الثاني "إعلام شخص بكلمة المرور واسم المستخدم للحسابات وتكليفه بالدخول إليها في حالة موتي، وإعلامه بما يجب القيام به نحو هذه الحسابات" وكانت بنسبة (٢١,٢%)، أما المركز الثالث فقد شغله "تركها مفتوحة كذكرى" بنسبة (٢٠%)، وجاءت "التوصية بحذف الحسابات بمجرد موتي" في المركز الرابع بنسبة (٢٠%)، وجاء "استخدام خدمات تساعد على إدارة الحسابات بعد الموت، فتقوم نيابة عن المستخدم بإغلاق الحساب أو الاستمرار في ارسال تعليقات وتغيير الصورة الشخصية في حسابات حددها المستخدم قبل موته" في المركز الخامس بنسبة (٥,٦%)، يليها "استخدام خدمات تحتفظ لي ببيانات الحسابات، وتتيحها بعد موتي لأشخاص حددتهم في حياتي" في المركز السادس بنسبة (٥,٣%)، وجاء في المركز السابع خطط أخرى غير ما ورد ذكرها في الجدول بنسبة (٤,٥%)، وفي المركز الثامن الأخير جاء "التواصل مع المواقع

٥/٣ وهي عينة الدراسة بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ومدى موافقتهم عليها:

يوضح الجدول رقم (١٤) مدى وعي عينة الدراسة بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ومدى موافقتهم عليها.

عينة الدراسة بأهمية الدور الذي تؤديه المواقع في حالة موت مستخدميها، مما جعلهم يلقون بكامل العبء على أنفسهم في التخطيط للتعامل مع حساباتهم الإلكترونية.

الجدول رقم (١٤) وعي عينة الدراسة بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ومدى موافقتهم عليها (*)

الرأي الموقع	لا أعلم شيئاً عن هذه الإجراءات	أوافق على هذه الإجراءات	لا أوافق على هذه الإجراءات	الرأي الموقع	لا أعلم شيئاً عن هذه الإجراءات	أوافق على هذه الإجراءات	لا أوافق على هذه الإجراءات
Skype	٦٧	٢١	٤	Gmail	١٢٤	٤٠	٥
Keek	٣٨	١٣	٦	Hotmail	٩٧	٤٢	٤
Sound cloud	٣٥	٥	١	Yahoo! Mail	١٠١	١٦	٤
Evernote	٢٧	٣	١	AOL Mail	٤٧	٣	٢
Xing	٢٨	٢	١	Facebook	٨٩	٢٧	٨
Deviantart	٣٠	٢	١	Twitter	٨٦	٤٧	١٠
Amazon	٤٠	٨	١	MySpace	٣٠	٦	٣
PayPal	٣٥	٦	٢	LinkedIn	٤٥	٦	٣
eBay	٢٩	٦	١	Academia	٣٣	٣	٣
Playstation	٢٩	٤	٢	YouTube	٨٢	٢٥	٦
Xbox	٢٦	٥	٢	Google+	٧٩	٢٤	٧
Shutterfly	٢٥	٣	١	Flickr	٣٣	٤	٣
Tumblr	٣٤	٨	-	Picasa	٣١	٢	٣
Pinterest	٢٩	٤	١	Wordpress	٣٣	٤	٣
Bebo	٢٧	٣	٢	Blogger	٣٨	٦	٣
vimeo	٢٨	٣	١	Dropbox	٥٦	٨	٤
4shared	٧٠	١٤	٢	iCloud	٣٨	٧	١
المجموع	١٧٧٤	٤٢٣	١٠٨	Google Drive	٤٨	١٣	٣
النسبة المئوية	٧٧	١٨,٤	٤,٦	Second Life	٣٢	٥	١
الترتيب النسبي	١	٢	٣	Instagram	٥٥	٢٥	٤

(*) إجابة السؤال رقم (٨) بالاستبانة.

نستنتج مما سبق أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ليس لديها وعي بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي لهم حسابات إلكترونية عليها في حالة وفاتهم، وبالتالي عدم معرفة بما ستؤول إليه هذه الحسابات بعد موتهم.

٦/٣ مزايا ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظر عينة الدراسة:

تمثلت مزايا استمرار فتح الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها، كما رصدها الإنتاج الفكري المتعلق بهذا الموضوع في: الحفاظ على ذكرى شخص عزيز (Noguchi, 2009)، والاستمرار في التعليق على الحائط، واستعادة الذكريات (Locke, 2012). وجعل الشخص يعيش في قلوب الآخرين وعقولهم وأمام أعينهم. وكذلك الأمر فيما يتعلق بأرشفة كلماته وأحاسيسه (Menchel, 2013). ويمكن الاستفادة الورثة مادياً من خلال جني المال من وراء هذه الحسابات، على سبيل المثال كسب مال من الإعلانات التي تُبث من خلال المدونات وغيرها من المواقع (Cowling, 2012).

أما عينة الدراسة الحالية فقد ذكرت العديد من المزايا التي ترى أنها ستتحقق

يتبين من الجدول رقم (١٤) أن نسبة مرتفعة وصلت إلى (٧٧%) من إجمالي الإجابات البالغ عددها (٢٣٠٥) إجابة، أشارت إلى عدم معرفة عينة الدراسة بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي لهم حسابات إلكترونية عليها في حالة وفاتهم، ولم تمثل الموافقة من قبل عينة الدراسة على الإجراءات المتبعة في تلك المواقع سوى نسبة مئوية قدرها (١٨,٤%). أما عدم الموافقة على الإجراءات فقد مثل (٤,٦%) من إجمالي الإجابات.

أجاب أيضاً عدد من مفردات عينة الدراسة على أنهم يوافقون أو لا يوافقون على الإجراءات التي تتبعها ٨ مواقع من المواقع التي ذكروا أن لهم حسابات عليها وهي: MySpace, Academia, Second Life, Bebo, Skype, Playstation, Xbox, Shutterfly, رغم أن هذه المواقع لا يوجد بها توضيح للإجراءات التي سيتم اتباعها بالنسبة للحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها! وترى الباحثة أن هذا مؤشر أيضاً على عدم وعي عدد من مفردات العينة بماهية الإجراءات التي تتبعها المواقع، لذا جاءت إجاباتهم غير صحيحة ولم يتحروا الدقة فيها.

- عند ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت مستخدمها—إجابة السؤال رقم (٩) بالاستبانة- ويمكن تلخيص هذه المزايا في ما يلي:
 - الاستفادة من آراء المستخدم في القضايا المهمة التي عرضها قبل موته.
 - صدقة جارية للمتوفى إذا كان فيها آيات قرآنية ومحتوى مفيد.
 - تُذكر بالميت، والدعاء والاستغفار له.
 - للعةظة والعبرة ومعرفة أن الحياة قصيرة.
 - للرجوع وأخذ البيانات المهمة لتكملة بعض الإجراءات.
 - يفيد المواقع التي تقدم خدماتها على الويب، لأن بقاء حسابات المتوفيين تؤدي إلى زيادة أعداد المشتركين، وهو ما يعني تحقيق الموقع لمراكز متقدمة على غيره من المواقع نظرًا لكثافة أعداد المشتركين فيه.
 - قد تحوي ما يمكن الاستفادة منه للورثة.
 - لإعلام الآخرين بوفاة المستخدم.
 - تخليد ذكرى المستخدم المتوفى.
 - ترك الحساب مفتوحًا بعد الموت يجعل الشخص يراقب الله تعالى في كل استخداماته.
- ٧/٣ عيوب ومشكلات ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظر عينة الدراسة:**
- تمثلت عيوب ومشكلات استمرار فتح الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها، كما رصدها الإنتاج الفكري المتعلق بهذا الموضوع في: قد يسبب طلب صداقة والتعليق على حائط المستخدم المتوفى، كثير من الألم للوالدين والأقارب (Menchel, 2013). سرقة القرصنة لأسماء النطاقات للمستخدم المتوفى (Noguchi, 2009). وسرقة القرصنة لحساب المتوفى وارتكاب جرائم بها (Quain, 2011). وقرصنة البريد الإلكتروني، وإرسال رسائل تجارية أو فيروسات لمن في قائمة الاتصال في هذا البريد (Mohney, 2011). واستغلال الحساب في التسويق للمنتجات التجارية على الشبكات الاجتماعية (Hedrick, 2013). وسرقة هوية المتوفيين، وهناك احصاءات أوضحت أن حوالي ٢,٥ مليون شخص متوفى تُسرق هويتهم سنويًا (WebCease, Inc. d).

- أما عينة الدراسة الحالية فقد ذكرت العديد من العيوب والمشكلات التي ترى أنها ستحدث عند ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها-إجابة السؤال رقم (١٠) بالاستبانة- ويمكن تلخيص هذه العيوب والمشكلات في ما يلي:

وقد لاحظت الباحثة بشكل عام أن تركيز عينة الدراسة فيما يتعلق بمزايا وعيوب ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت المستخدمين، كان يتعلق بالأسباب الدينية وتكرر هذا في غالبية إجابات عينة الدراسة.

٨/٣ طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت من وجهة نظر عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (١٥) طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت من وجهة نظر عينة الدراسة.

- نشر صور ومحتوى لا يليق عليها من قبل البعض بعد اختراقها، واستغلال ذلك في تهديد أو ابتزاز أسرة المتوفى.
- تعد انتهاكا لخصوصية شخص لم يعد موجودًا على قيد الحياة للدفاع عن بياناته أو لحمايتها.
- ربما يكون عليها ما يغضب الله، فتكون سببًا لمزيد من الذنوب الجارية له.
- قد يكون بها أسرار لا يريد أصحابها أن يعلمها أحد غيرهم، وكشفها قد يثير المشاكل بعد موتهم لأسرهم والمحيطين بهم.
- إمكانية اختراقها، والتلصص عليها، والعبث بها.
- الخوف من تحويل مسار الصفحة والإساءة إلى أصحابها.
- إمكانية اختراقها وبث رسائل مخالفه للدين.

الجدول رقم (١٥)

طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت (*)

الترتيب النسبي	النسبة المئوية	التكرار	طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت
١	٤٢,٨	٢١٩	تخطيط المستخدم لما ستؤول إليه حساباته الإلكترونية بعد موته.
٣	٢٣	١١٨	وضع المواقع التي يستدعي استخدامها الحصول على حساب، سياسات واضحة وإجراءات محددة تبين كيفية التعامل مع هذه الحسابات بعد موت أصحابها.
٢	٣٤,٢	١٧٥	وضع قانون يعالج قضية الحسابات بعد الموت.
-	١٠٠	٥١٢	المجموع

(*) إجابة السؤال رقم (١١) بالاستبانة.

يستدعي استخدامها الحصول على حساب، سياسات واضحة وإجراءات محددة تبين كيفية التعامل مع هذه الحسابات بعد موت أصحابها" بنسبة مئوية قدرها (٢٣%) من إجمالي عدد الإجابات.

نستنج مما سبق أن عينة الدراسة ترى أن المسؤول الأول عن حماية الحساب الإلكتروني هو المستخدم نفسه من خلال التخطيط لمصير حساباته الإلكترونية بعد موته، يليه الدولة من خلال وضعها قانون يعالج قضية الحسابات الإلكترونية التي

يتبين من الجدول رقم (١٥) أن عينة الدراسة ترى أن أهم طريقة لحماية الحساب الإلكتروني من وجهة نظر عينة الدراسة تتمثل في "تخطيط المستخدم لما ستؤول إليه حساباته الإلكترونية بعد موته" وجاءت في المركز الأول بنسبة مئوية قدرها (٤٢,٨%) من إجمالي عدد الإجابات. أما المركز الثاني فجاء فيه "وضع قانون يعالج قضية الحسابات بعد الموت" بنسبة مئوية قدرها (٣٤,٢%)، وجاء في المركز الثالث "وضع المواقع الإلكترونية التي

تعليمات أو إرشادات للمستخدم حول مصير حسابه الإلكتروني بعد موته، وإنما وجهت التعليمات والإرشادات لأخريين غير المستخدم، على سبيل المثال أحد أفراد عائلته أو أصدقائه. وفيما يتعلق بالمواقع التي وجهت إرشادات مباشرة للمستخدم، فإنها لم تقدم حلولاً عملية له للتحكم في حساب بعد الموت، بل كانت مجرد توجيهات بأن المستخدم إذا كان يريد لشخص ما أن يحصل على حسابه، فإن عليه وضع معلومات تشمل حسابه، وتوضيح لما يريد أن يتم بالنسبة لهذا الحساب بعد موته في وصيته، وبأن حساب المستخدم غير قابل للتحويل إلى شخص آخر بعد موت صاحبه. باستثناء موقع Google الذي قدم خطوات عملية للمستخدم، حتى يمكنه التحكم في حسابه بعد موته وذلك من خلال خدمة "الحساب غير النشط".

تتمثل طرق إبلاغ مواقع الدراسة بوفاة مستخدم لديها، وتقديم طلب لها بالمطلوب اتخاذه بالنسبة للحساب في: البريد الإلكتروني، والبريد العادي، والفاكس، وتعبئة نموذج مخصص لذلك، والتواصل مع خدمة العملاء.

الموت. وفي النهاية يأتي الموقع الذي يقدم خدماته للمستخدم، وترى الباحثة أن ذلك يعكس وعي عينة الدراسة بأهمية الحسابات الإلكترونية لمستخدميها لذا ألفت العيب الأكبر على المستخدمين.

٤/ النتائج العامة للدراسة:

١/٤ نتائج الدراسة الاستكشافية:

من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة الاستكشافية، ما يلي:

- لم تهتم مواقع الدراسة بإدراج السياسة المتعلقة بالحسابات الإلكترونية بعد الموت في شروط الخدمة والاستخدام، وإنما فضلت معالجتها في الروابط المخصصة لخدمة العملاء ومساعدتهم. وقد نتج عن هذا الوضع بعض المشكلات منها: صعوبة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالحسابات الإلكترونية بعد الموت في الموقع نظرًا لعدم وجودها في رابط واضح للمستخدمين. واحتمال عدم الإجابة عن أسئلة المستخدمين المتعلقة بالحسابات بعد الموت، وعدم ضمان اطلاع المستخدم عليها، وبالتالي عدم التأكد من موافقته على ما ورد فيها.
- غالبية مواقع الدراسة (٨٠% من إجمالي مواقع الدراسة) لم توجه

(٢) المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المستخدم المتوفى وحسابه الإلكتروني، وتشتمل المعلومات والوثائق عن المستخدم المتوفى على: الاسم الكامل، وشهادة الميلاد، ومكان الإقامة، والمكان الذي عمل به، وتاريخ الوفاة، وإثبات الوفاة. أما المعلومات عن الحساب الإلكتروني، فتشمل: البريد الإلكتروني المرتبط بالحساب، واسم المستخدم، ورابط الحساب، وتاريخ الميلاد المسجل عند التسجيل، وتاريخ إنشاء الحساب بالتقريب، وتاريخ آخر دخول للحساب بالتقريب، وطريقة الدفع المستخدمة للحساب.

(٣) المعلومات والوثائق الأخرى، وتشتمل على: خطاب بالطلب (المتعلق بحساب المستخدم المتوفى)، والمنتجات التي يتعلق الطلب بها، واسم المدفوع لأمره المطلوب للحساب، وإقرار صاحب الطلب بأنه المستلم الوحيد المفوض لهذه الأموال، وأمر تنفيذ الوصية المعتمد من المحكمة، ووثائق إضافية، وتعليقات أو إرشادات إضافية.

تتمثل الإجراءات التي تقوم مواقع الدراسة باتخاذها عند الإبلاغ عن وفاة مستخدم في: الوصول إلى الحساب،

وكان البريد الإلكتروني أكثر الطرق إتاحة.

- تتمثل الفئات المسموح لها بالإبلاغ عن الحسابات الإلكترونية التي تُوفِّي أصحابها وتقديم الطلبات الخاصة بشأنها إلى مواقع الدراسة، في: أفراد الأسرة (العائلة)، والأصدقاء أو زملاء العمل، والممثلين القانونيين للمستخدم المتوفى أو ورثته.
- تطلب مواقع الدراسة تقديم العديد من المعلومات والوثائق عند الإبلاغ عن وفاة المستخدم، وتنقسم هذه المعلومات والوثائق إلى ثلاث فئات هي: (١) المعلومات والوثائق المطلوب تقديمها عن المُبلِّغ عن وفاة المستخدم، وتشتمل هذه الفئة على: الاسم الكامل، وإثبات أن لديه الحق القانوني للوصول إلى ملفات المستخدم المتوفى، وعنوان البريد العادي، وعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، وإثبات العلاقة بالمستخدم المتوفى، وإثبات الهوية، ورقم هويته كمستخدم للموقع، ونوع الحاسوب المستخدم، وإثبات التمثيل القانوني للمستخدم أو ورثته.

"الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية" ويستخدمها (٣٤,١%)، وحسابات "أسماء النطاقات الخاصة" ويستخدمها (٢٥,٢%)، وحسابات "العوالم الافتراضية" ويستخدمها (٢٠,١%) من إجمالي عينة الدراسة.

أكثر أنواع "الحسابات الإلكترونية" التي وافقت عينة الدراسة على وصول آخرين إليها بعد موتهم كانت حسابات الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية، وأقلها كانت حسابات البريد الإلكتروني؛ وهذه نتيجة متوقعة نظراً لطبيعة البريد الإلكتروني وما يحتويه من رسائل شخصية ومهنية حساسة.

تنوع فئات الأشخاص الذين تسمح لهم عينة الدراسة بالوصول إلى حساباتها الإلكترونية بعد الموت. وكانت فئة "الأصدقاء" هي أكثر فئة أشارت عينة الدراسة إلى أنها تسمح بوصولها إلى الحسابات الإلكترونية بعد الموت، أما أقل فئة فكانت "الزملاء".

ما يقارب من ثلثي عينة الدراسة (٥٧,٦%) فكروا في مصير حساباتهم الإلكترونية بعد الموت، ونسبة مماثلة (٥٧,٨%) ترى أن التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية أمر مهم.

والحصول على محتويات الحساب، وطلب أموال من الحساب، وطلب فيديو، وتعطيل الحساب Deactivate، وإلغاء الاشتراك المميز Premium، وإحياء الذكرى، وجعل الموقع خاص، وإنهاء الحساب وإزالته، بالإضافة إلى إجراءات أخرى.

٢/٤ نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة الاستطلاعية، ما يلي:

- تنوع الحسابات الإلكترونية التي تشترك فيها عينة الدراسة، وتشتمل على: حسابات "البريد الإلكتروني" وكانت أكثر أنواع الحسابات استخداماً، حيث يستخدمها (٩٠,٤%) من إجمالي عينة الدراسة. وحسابات "الشبكات الاجتماعية" ويستخدمها (٨٤,٣%)، وحسابات "مواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة" ويستخدمها (٥٩,٣%)، وحسابات "المنتديات" ويستخدمها (٥٤,٧%)، وحسابات "مواقع تخزين المعلومات" ويستخدمها (٤٢,٩%)، وحسابات "المدونات" ويستخدمها (٣٩,٧%)، وحسابات "مواقع المتاجر الإلكترونية" ويستخدمها (٣٧%)، وحسابات

- لم تخطط نسبة مئوية تصل إلى (٤٠%) من إجمالي عينة الدراسة لمصير حساباتها الإلكترونية بعد موتها.
- تنوع خطط عينة الدراسة للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت، وتتمثل هذه الخطط في: "إعلام شخص بكلمة المرور واسم المستخدم للحسابات وتكليفه بالدخول إليها في حالة موتي، وإعلامه بما يجب القيام به نحو هذه الحسابات"، و"تركها مفتوحة كذكرى"، و"التوصية بحذف الحسابات بمجرد موتي" و"استخدام خدمات تساعد على إدارة الحسابات بعد الموت، فتقوم نيابة عن المستخدم بإغلاق الحساب أو الاستمرار في ارسال تعليقات وتغيير الصورة الشخصية في حسابات حددها المستخدم قبل موته"، و"استخدام خدمات تحتفظ لي ببيانات الحسابات، وتتيحها بعد موتي لأشخاص حددتهم في حياتي"، و"التواصل مع المواقع لترتيب الإجراءات التي ستتم بعد موتي فيما يتعلق بحسابي لديهم".
- أوضح (٧٧%) من إجمالي الإجابات البالغ عددها (٢٣٠٥) إجابة. أشارت إلى عدم معرفة عينة الدراسة بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي لهم حسابات إلكترونية عليها في حالة وفاتهم، ولم تمثل الموافقة من قبل عينة الدراسة على الإجراءات المتبعة في تلك المواقع سوى نسبة مئوية قدرها (١٨,٤%)، أما عدم الموافقة على الإجراءات فقد مثل (٤,٦%) من إجمالي الإجابات.
- غالبية عينة الدراسة ليس لديهم وعي بالإجراءات التي تتبعها المواقع التي لهم حسابات إلكترونية عليها في حالة وفاتهم، وبالتالي عدم معرفة بما ستؤول إليه هذه الحسابات بعد موتهم.
- تتمثل أهم مزايا ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظر عينة الدراسة في: الاستفادة من آراء المستخدم في القضايا المهمة التي عرضها قبل موته، صدقة جارية للمتوفى إذا كان فيها آيات قرآنية ومحتوى مفيد، وتذكر بالميت، والدعاء والاستغفار له، وللعظة والعبرة ومعرفة أن الحياة قصيرة، وللرجوع وأخذ البيانات المهمة لتكملة بعض الإجراءات، يفيد المواقع التي تقدم خدماتها على الويب، لأن بقاء حسابات المتوفيين تؤدي إلى زيادة أعداد المشتركين، وهو ما يعني تحقيق الموقع لمراكز متقدمة على غيره من المواقع

- نظراً لكثافة أعداد المشتركين فيه، وقد تحوي ما يمكن الاستفادة منه للورثة، ولإعلام الآخرين بوفاة المستخدم، وتخليد ذكرى المستخدم المتوفى.
- تتمثل أهم عيوب ومشكلات ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظر عينة الدراسة في: نشر صور ومحتوى لا يليق عليها من قبل البعض بعد اختراقها، واستغلال ذلك في تهديد أو ابتزاز أسرة المتوفى، وتعد انتهاكا لخصوصية شخص لم يعد موجوداً على قيد الحياة للدفاع عن بياناته أو لحمايتها، وربما يكون عليها ما يغضب الله، فتكون سبباً لمزيد من الذنوب الجارية له، وقد يكون بها أسرار لا يريد أصحابها أن يعلمها أحد غيرهم، وكشفها قد يثير المشاكل بعد موتهم لأسرهم والمحيطين بهم، وإمكانية اختراقها، والتلصص عليها، والعبث بها، والخوف من تحويل مسار الصفحة والإساءة إلى أصحابها، وإمكانية اختراقها وبث رسائل مخالفه للدين، وتسبب ذكرى مؤلمة لمن يعرف المستخدم، وازدحام الفضاء المعلوماتي بحسابات غير نشطة، وزيادة الضغط على الخوادم.

٥/ توصيات الدراسة:

يمكن توجيه التوصيات في قضية الحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدمها إلى أربع فئات تتمثل في الدول، والمواقع الإلكترونية، والمستخدمين، والورثة. وسنبين فيما يلي أهم التوصيات الخاصة بكل فئة منها.

١/٥ الدول:

من أهم ما تُوصى به الدول في الحسابات الإلكترونية بعد الموت، ما يلي:
١/١/٥ وضع قوانين تعالج مصير الحسابات الإلكترونية بعد موت أصحابها:
إن عدم وجود تشريع يحدد كيفية التعامل مع الحساب الإلكتروني للمستخدم المتوفى، سيمنح الفرصة للمواقع بالاحتماء

- بشروط خدمتها وسياسة الخصوصية لديها، للحد من وصول ورثة المستخدم لحساباته على الإنترنت (Cowling, 2012).
- أيضًا في ظل غياب التنظيم القانوني، من المرجح أن المواقع ستُحجم عن تبني سياسات للتعامل مع حسابات المستخدمين المتوفين (Mazzone, 2013). بالإضافة إلى أن التخلص من الحسابات، قد يتطلب بعض المشاحنات القانونية بين الورثة ومزودي الخدمات على الإنترنت. كذلك قد يختلف الورثة حول ما إذا كان سيتم الحفاظ على الحسابات الإلكترونية للمستخدم المتوفى على الإنترنت أم لا، فكيف سيكون التصرف في هذه الحالة، خاصة في ظل عدم وجود تشريع ينظم هذا الأمر (Noguchi, 2009).
- وينبغي أن توازن هذه القوانين بين رغبات وخصوصية وملكية أصحاب الحسابات، ومصالح الورثة في الحصول على ممتلكات أحبائهم، ومصالح مزودي الخدمات على الإنترنت في الحد من التعرض للمسؤولية والنفقات الإدارية (Darrow & Ferrera, 2007).
- ومن التوصيات التي يمكن تقديمها عند وضع تلك القوانين، توضيح ما يلي:
 - المقصود بمقدم خدمات الإنترنت (المواقع).
- المقصود بالمستخدم.
- بالمقصود بالحسابات الإلكترونية، ومحتوياتها الرقمية.
- الأشخاص المصرح لهم بالتعامل مع حساب المستخدم المتوفى من الورثة.
- كيفية التعامل مع الحساب الإلكتروني في حالة اختلاف الورثة حول مصيره.
- الإجراء المفروض اتباعه مع الحساب الإلكتروني بعد موت صاحبه. ويمكن اقتراح الصياغة التالية على سبيل المثال: ينبغي على مزود خدمة الإنترنت، إتاحة الوصول إلى محتويات الحساب الإلكتروني للمستخدم المتوفى، أو الحصول على نسخة منه، إلى الوصي أو المسؤول عن تركة هذا المستخدم، الذي كان مقيمًا في هذه الدولة قبل وفاته. وكذلك السماح له بالتحكم في الحساب، والسماح باستمراره، أو إنهائه.
- الوثائق المطلوب تقديمها حتى يمكن تنفيذ الإجراءات المتبعة حال وفاة المستخدم، على سبيل المثال: طلب مكتوب مُقدم من الوصي أو

المسؤول، مصحوب بنسخة من شهادة الوفاة وصورة مصدقة من شهادة تعيين الوصي أو المسؤول،

المجال، مثل وزارات الاتصال والإعلام، والثقافة، وغيرها. أو أمر صادر من المحكمة (State of Connecticut, 2005).

٦/١/٥ وضع آلية لكيفية التصرف في حالة تضارب القانون المتعلق بالحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدميها في دولة المستخدم، والدولة الموجود فيها الموقع، وسياسة الموقع.

• ضرورة وضوح صلاحية التصرف في حسابات المستخدم المتوفى، من خلال وصيته التي توضح رغبته في تولي أحد ورثته أمر حساباته الإلكترونية بعد موته، وموافقته على الإجراءات التي سيتم اتخاذها في هذا الصدد، أو أية آلية قانونية أخرى (Mazzone, 2013).

٢/٥ المواقع:

من أهم ما تُوصى به المواقع للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت، ما يلي:

١/٢/٥ وضع سياسات واضحة تعالج كافة تفاصيل التعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدميها، والاشتراط على المستخدم الموافقة على هذه السياسة حتى يمكنه التسجيل في الموقع. ويمكن دمج هذه السياسات في سياسات الاستخدام في الموقع، أو تخصيص سياسة خاصة بها كما هو الحال في "سياسة الخصوصية"، و"سياسة استخدام الموقع".

٢/١/٥ مراجعة القوانين وتحديثها باستمرار حتى تواكب التغيير الحاصل في الخدمات المقدمة عبر الإنترنت.

٣/١/٥ وضع قوانين دوليَّة حتى نضمن تطبيقها، لأن وجود قانون في دولة، لا يُجبر مقدم الخدمة الموجود في دولة أخرى على الانصياع لهذا القانون.

٢/٢/٥ عدم الاكتفاء بحذف الحساب إذا لم يتم استخدامه لفترة معينة، فربما يتم قرصنته في هذه الفترة. بل ينبغي وجود إجراءات محددة يمكن اتخاذها في حالة وفاة المستخدم.

٤/١/٥ إشعار أصحاب الحسابات الإلكترونية بما سيؤول إليه الأمر بعد موتهم وفقاً للقوانين الموضوعة تقليلاً من المخاوف المتعلقة بالخصوصية

٥/١/٥ إعلام المواطنين بقضية الحسابات بعد الموت وزيادة وعيمهم بها، من خلال

بدقة لمصير حسابه بعد موته، فإنه قد يكون غير قادر على التعامل مع حساباته كما يرغب، فعلى سبيل المثال ربما تتعارض بنود القانون مع شروط الاستخدام التي يوفرها الموقع الذي عليه الحساب (Steinmetz, 2012 a).

٤/٣/٥ تحديد الحسابات الإلكترونية التي سيتم التخلص منها بعد موته، والتي سيتم الإبقاء عليه.

٥/٣/٥ الاهتمام بالقضايا المالية المتعلقة بالحسابات التي تدر المال على المستخدم، أو التي يدين لها بالمال (Arellano, 2010).

٦/٣/٥ ينبغي على المستخدمين اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ رغبتهم سواء في حالة سماحهم بوصول الآخرين إلى حسابهم والحصول على محتواه، أو عدم السماح بذلك بعد وفاتهم. ومما يوصى به في هذا الجانب ما يلي:

١/٦/٣/٥ في حالة عدم السماح بالوصول إلى الحساب الإلكتروني ومحتواه:

- عدم ارسال أية معلومات حساسة عبر الحسابات الإلكترونية؛ حتى لا يطلع عليها الورثة إذا حصلوا على حكم بالوصول للحساب، ولكن هذا من شأنه أن يعد بشكل كبير من فائدة استخدام المواقع

٣/٢/٥ وضع خيارات يحدد المستخدم منها ما يريد تنفيذه حال موته، على سبيل المثال "أطلب من مزود الخدمة تدمير محتويات حسابي في حالة وفاتي"، أو "أطلب من مزود الخدمة الكشف عن محتويات حسابي في حالة وفاتي للشخص أو للأشخاص التاليين". مثل هذه التدابير يمكن من خلالها معرفة رغبة المستخدم والعمل على تنفيذها حال وفاته (Darrow & Ferrera, 2007).

٤/٢/٥ الامتثال للقوانين المتعلقة بالحسابات على الإنترنت بعد الموت، وعدم المماثلة في التنفيذ (McCallig, 2013).

٣/٥ المستخدمون؛

من أهم ما يُوصى به المستخدم للتعامل مع حساباته الإلكترونية بعد الموت، ما يلي: ١/٣/٥ معرفة القوانين التي تعالج قضية الحسابات الإلكترونية بعد موت مستخدمها.

٢/٣/٥ الاطلاع على سياسات المواقع التي يسجل فيها، والإلمام بالإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الحساب الإلكتروني حال وفاة صاحبه، قبل إنشاء حساب لديها.

٣/٣/٥ عدم توقع نتائج مطلقة؛ فالقانون ما زال قاصراً عن ملاحقة التطور التقني، وهو ما يعني أنه حتى وإذا خطط المستخدم

الإلكترونية، ويصعب تحقيقه في الواقع.

• عدم الإعلان عن المواقع الإلكترونية التي لهم حسابات عليها، فإذا كان الورثة غير مدركين لوجود هذه الحسابات، فإنهم لن يكونوا قادرين على طلب الوصول إليها (Darrow & Ferrera, 2007).

في حالة السماح بالوصول إلى الحساب الإلكتروني ومحتواه: ٢/٦/٣/٥

حفظ نسخ من الأصول الرقمية المهمة على وسائط خارجية مثل الأقراص المدمجة، أو طباعتها وتركها مع باقي الأوراق المهمة لتسليمها للورثة.

٢/٢/٦/٣/٥ تسجيل قائمة بالحسابات الإلكترونية: يمكن للمستخدم تسجيل قائمة بالحسابات الإلكترونية الخاصة بالمواقع والخدمات التي يشترك فيها؛ بحيث يذكر اسم الموقع أو الخدمة واسم المستخدم وكلمة المرور وإجابة السؤال السري "المستخدم عند استعادة كلمة المرور في حالة نسيانها" لهذا الموقع. وينبغي حفظ هذه القائمة في مكان آمن مثل خزانة بالمنزل أو صندوق ببنك على ألا يصل إليها شخص غير مرغوب، وينبغي كذلك أن يكون هناك شخص آخر على الأقل على علم بهذا المكان (Brill, 2012).

وعلى المستخدم الانتباه إلى أن تسجيل كلمات المرور يدويًا يعاني من مشكلات التحديث المستمر، نتيجة تغيير كلمات المرور خاصة وأن هناك مواقع تطلب كل فترة من مستخدميها تغيير كلمة المرور (Hooker, 2013). ويمكن الاستعانة بالنموذج الموجود في شكل (١١) لتسجيل هذه القائمة.

يذكر اسم الموقع أو الخدمة واسم المستخدم وكلمة المرور وإجابة السؤال السري "المستخدم عند استعادة كلمة المرور في حالة نسيانها" لهذا الموقع. وينبغي حفظ هذه القائمة في مكان آمن مثل خزانة بالمنزل أو صندوق ببنك على ألا يصل إليها شخص غير مرغوب، وينبغي كذلك أن يكون هناك شخص آخر على الأقل على علم بهذا المكان (Brill, 2012).

وعلى المستخدم الانتباه إلى أن تسجيل كلمات المرور يدويًا يعاني من مشكلات التحديث المستمر، نتيجة تغيير كلمات المرور خاصة وأن هناك مواقع تطلب كل فترة من مستخدميها تغيير كلمة المرور (Hooker, 2013). ويمكن الاستعانة بالنموذج الموجود في شكل (١١) لتسجيل هذه القائمة.

Social Media Will Template for (Your Name)				
Social Media Site	Username/ Email Address	Password (Case Sensitive)	Answers to Security Questions	How do you want this account to be managed (close, memorialize, deactivate)?

الشكل رقم (١١) نموذج لتسجيل بيانات الحسابات الإلكترونية

(المصدر: USA.gov., 2013)

البرمجية فقط، والتي تعمل على تسجيل كل كلمات المرور الخاصة بالمواقع التي يدخلها المستخدم، وتستعيدها بشكل تلقائي عند الدخول إلى هذه المواقع مرة أخرى، بالإضافة إلى ما تقدمه من إمكانية أن يعطي اسم المستخدم وكلمة المرور لشخص موثوق به للدخول إلى الحسابات بعد الموت، وتنفيذ الوصية التي تركها المستخدم قبل موته.

وهناك خدمة يقدمها هذا الموقع باسم "Legacy Locker" -الشكل رقم (١٢)- تقوم على السماح للمستخدم بدعوة شخص يثق به ليكون "المستفيد الرقمي digital" beneficiary وهو من سيدير حسابات المستخدم بعد موته، ولا يتم الكشف عن الحسابات الإلكترونية للمستفيد الرقمي إلا بعد التأكد من موت أصحابها. وتتلخص الإجراءات المتبعة لذلك في ما يلي:

١. دعوة الشخص الموثوق به عبر بريده الإلكتروني ليكون المستفيد الرقمي.
٢. بعد قبول المستفيد الرقمي للدعوة، ينبغي أن يسجل كلاً من المستخدم والمستفيد الرقمي الدخول في PasswordBox لإتمام الإجراءات المطلوبة. وفي هذه الأثناء

٣/٢/٦/٣/٥ الاستفادة من خدمات إدارة كلمات المرور: يمكن اللجوء إلى البرمجيات المتاحة حالياً لإدارة كلمات المرور، والتي يمكن من خلالها تسجيل جميع كلمات المرور الخاصة بالمستخدم وتشفيرها في قاعدة بيانات موجودة على الحاسوب الخاص به (أو على الإنترنت في بعض الحالات). وميزة هذا الأسلوب أنه يمكن للشخص تقديم كلمة مرور واحدة فقط إلى شخص يثق به لفتح هذه البرمجية للوصول إلى كل كلمات المرور المخزنة بها (Siveter; Farrell, 2010). ولأن الاحتفاظ بكلمات المرور لدى مواقع يجعلها عرضة للقرصنة وفي هذا مخاطرة كبيرة (Fiorino, 2009)، فإنه ينبغي اختيار المواقع الأكثر أمناً وموثوقية في هذا المجال. ومن المواقع التي يوصى بها لذلك موقع PasswordBox، وموقع Securesafe، وسنعرضهما فيما يلي :

أولاً: موقع PasswordBox:

موقع PasswordBox هو موقع مجاني يسمح للمستخدم بإدارة كلمات المرور الخاصة بالمواقع التي يستخدمها على الإنترنت، من خلال تنزيل برمجية خاصة بذلك، وكل ما على المستخدم هو معرفة اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بهذه

بنقل البيانات المشفرة للمستخدم
الرقمي الخاص، بحيث يمكنه فك
التشفير والوصول إلى كلمات المرور
المحفوظة.

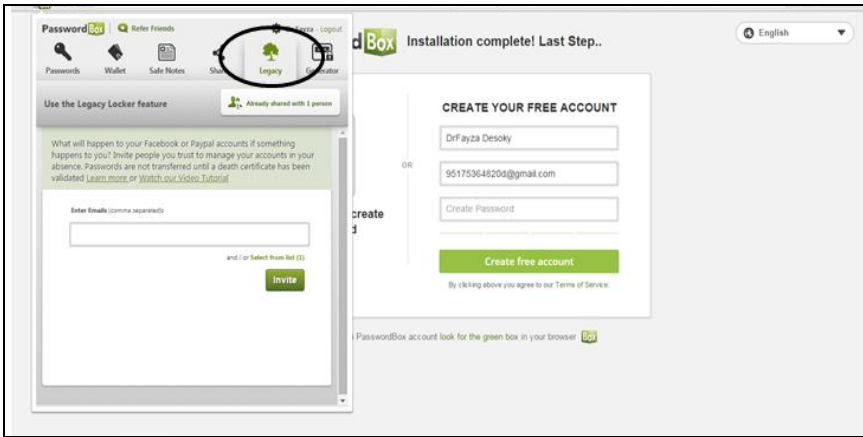
ويمكن للمستخدم تغيير المستفيد الرقمي
الذي اختاره من قبل في أي وقت يشاء، إلا
ان هذه الخدمة لا تُتاح حاليًا إلا لساكني
أمريكا الشمالية، حتى تستطيع
PasswordBox التواصل مع السلطات
للتأكد من صحة شهادة الوفاة، إلا أنها
تسعى لتحقيق هذه الميزة للمستخدمين في
جميع أنحاء العالم بأسرع ما يمكن
(PasswordBox.com. a).

تكون كلمات مرور المستخدم في
أمان لأنها مشفرة، ولا يستطيع
غيره الوصول إليها.

٣. إذا مات المستخدم، فعلى المستفيد

الرقمي إعلام PasswordBox بذلك
وتقديم شهادة الوفاة التي تثبت
ذلك، وسوف تتحقق
PasswordBox من صحة الشهادة
قبل منح المستفيد الرقمي
الوصول إلى الحسابات المخزنة بها.

٤. بعد التحقق من صحة شهادة
الوفاة، سوف تقوم PasswordBox

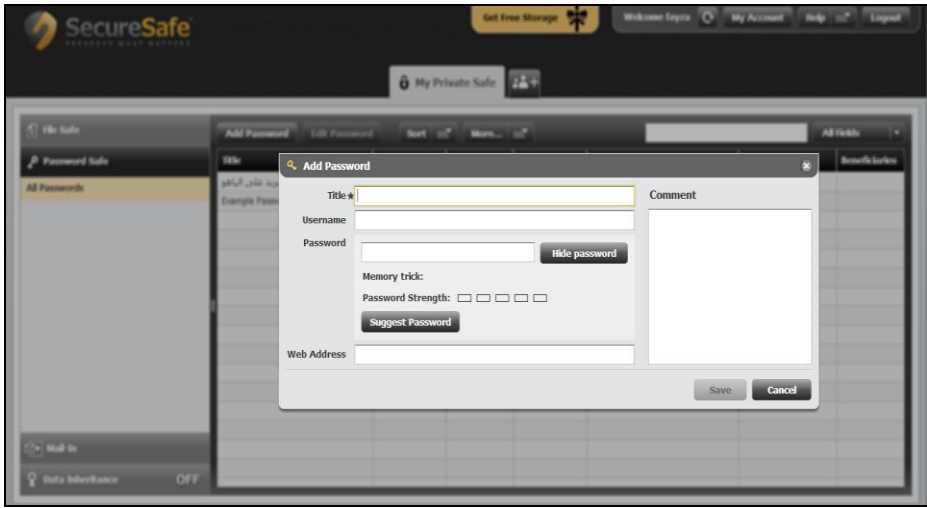


الشكل رقم (١٢)

خدمة Legacy على موقع PasswordBox

ثانيًا: موقع Securesafe: اسم المستخدم وكلمة المرور لهذه الخدمة إلى الوريث أو الشخص الموثوق به، ليصل إلى بيانات الحسابات الإلكترونية المسجلة بها بعد موت المستخدم. ويوضح الشكل رقم (١٣) كيفية إضافة بيانات حساب إلكتروني إلى Securesafe.

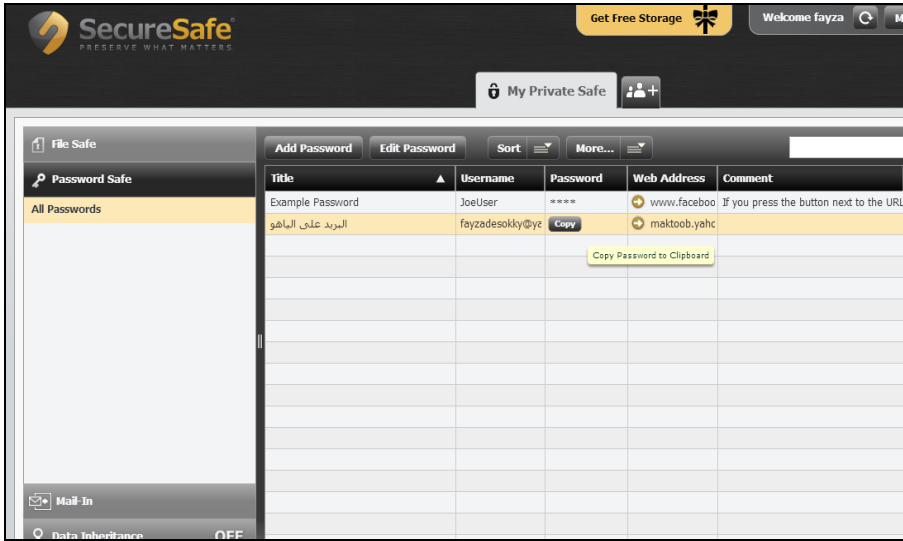
موقع Securesafe: هو موقع مجاني وبمقابل أيضًا للخدمات الإضافية ومساحة تخزين أكبر. ويقدم خدمة تسمح بتخزين كلمات المرور والوثائق المهمة في مكان واحد آمن، ويمكن الوصول إليه من أي جهاز (secursafe.com). والفكرة هنا تتمثل في تخزين كلمات المرور في مكان واحد، ثم ترك



الشكل رقم (١٣)

إضافة بيانات حساب إلكتروني إلى Securesafe

وبعد إضافة البيانات، وبالوقوف على كلمة المرور تعطي خيار نسخها واستخدامها لفتح الموقع الخاص بها، كما هو موضح في الشكل رقم (١٤).



الشكل رقم (١٤)

نسخ الحساب الإلكتروني من Securesafe

٨/٣/٥ وضع وصية:

٧/٣/٥ اختيار وصي:

- ينبغي على المستخدم استشارة خبراء لمساعدته في صياغة وصية يُدرج بها التعليمات التي يرغب في تطبيقها بعد وفاته بالنسبة لحساباته الإلكترونية (Gough, 2012).
- ينبغي على المستخدم وضع جزء بالوصية يسمح بالتعامل مع الحسابات المختلفة، التي تم إضافتها بعد آخر تحديث للوصية، على سبيل المثال، يذكر العبارة التالية في الوصية "يتم التعامل مع

ينبغي على المستخدم اختيار وصي، ويكون من أحد أقاربه الموثوق بهم، ويكون هو المسؤول عن الشؤون الخاصة بالمستخدم بعد وفاته، والذي ينفذ رغباته، ويترك لهذا الوصي بيانات الحسابات الإلكترونية مع بيان المطلوب القيام به حيال كل حساب منهم (Siveter; Farrell, 2010). وعلى المستخدم اتخاذ الترتيبات اللازمة بحيث يكون لدى مُنفذ الوصية الخاص به نسخة من شهادة الوفاة، والتي قد تكون ضرورية لإغلاق أو تغيير حسابات المستخدم الإلكترونية على بعض المواقع (Gough, 2012).

التعرض للإجراءات القانونية والنشر كوثيقة عامة، مع ضرورة وضع هذه القائمة في مكان آمن مثل صندوق ودائع في بنك، أو في مكتب محامي موثوق فيه (ITBusiness Staff, 2013) كما سبق عرضه. لذا تزداد أهمية ما يُعرف بالوصية الإلكترونية.

وينبغي الانتباه إلى أن وجود وصية للمستخدم، لا يعني أن المواقع ستوافق على ذلك في جميع الأحيان، فالتعامل مع الحساب بعد موت المستخدم سوف يتوقف في الأساس على سياسة الموقع وشروط استخدامه (Hooker, 2013).

٩/٣/٥ وضع وصية رقمية:

الوصية الرقمية Digital Will لم تكن من الأمور المألوفة من قبل، ولكن مع تزايد الحياة على الإنترنت ستصبح من الضروريات، وسيصححها الوصي الرقمي digital executors الذي تتلخص فكرته في تقديم خدمات تسمح للمستخدمين بتسليم كلمات المرور والتعليمات التي يرغبون إلى محبيهم للوصول إلى حساباتهم الإلكترونية أو إغلاقها بعد موتهم (Proudfoot, 2010). ومن أمثلة المواقع التي تقدم حالياً هذه

الحسابات المدرجة في هذه الوصية، وغيرها من حساباتي الإلكترونية التي لم تُدرج فيها على النحو التالي:....."

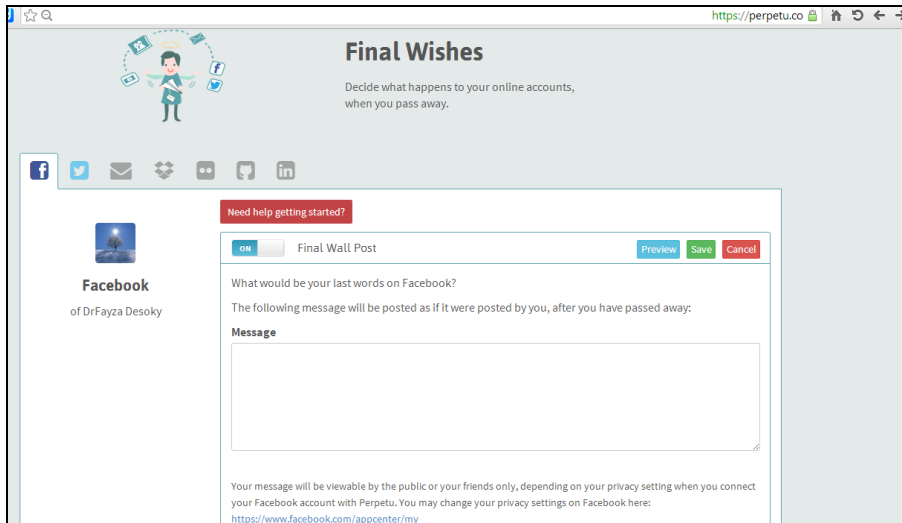
ومن الأمور التي ينبغي على المستخدم توضيحها في الوصية، ما يلي:

- ما المصير الذي يريده لحساباته الإلكترونية بعد موته.

- أرقام الحسابات الإلكترونية الخاصة به. ورغم أنه يمكن وضع أرقام الحسابات الإلكترونية في وصية المستخدم، إلا أن وضع كلمات المرور واسم المستخدم في الوصية القانونية يسبب الكثير من المشكلات منها: الإزعاج المحتمل والتكلفة المالية بسبب الحاجة إلى تحديث الوصية كلما تم تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور أو إنشاء حساب جديد، بالإضافة إلى عدم رغبة المستخدم في الكشف عن اسم المستخدم وكلمات المرور الخاصة به في الوصية لأنها قد تصبح وثائق عامة بعد مماته. ويمكن التغلب على ذلك بكتابة قائمة ببيانات الحسابات وتحديثها في أي وقت دون الحاجة إلى

الخدمات موقع "Perpetu"، وموقع Afternote. وسنعرض لهما فيما يلي: أولاً: موقع "Perpetu": يقدم موقع "Perpetu" نوعين من الحساب مجاني وهذا يسمح بترك أمنية أو رسالة أخيرة Leave final wishes في حساب Facebook و Twitter، وآخر مدفوع ويتيح Facebook و Twitter. وأخر مدفوع ويتيح

ترك أمنية في حساب Facebook و Twitter، Gmail و Dropbox و Flickr و LinkedIn وغيرها. ويمكن للمستخدم إدارة حسابه على Facebook بعد وفاته، حيث يمكن على سبيل المثال للمستخدم كتابة رسالة أخيرة تظهر على حائطه بعد موته، كما يوضح الشكل رقم (١٥).



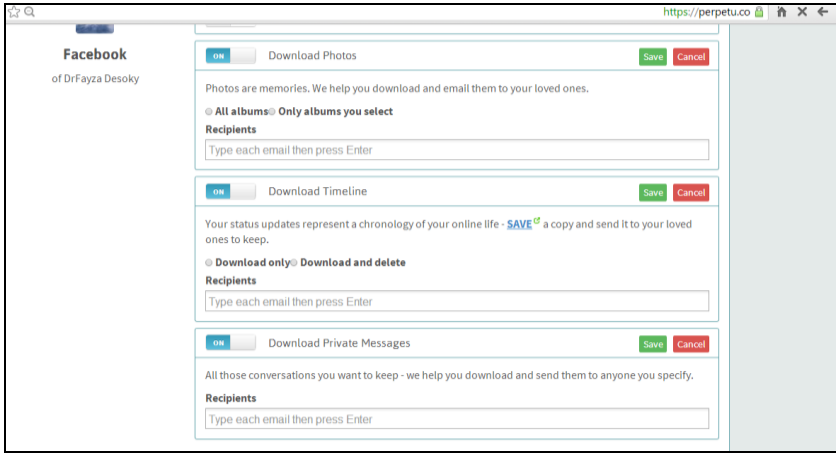
الشكل رقم (١٥)

كتابة رسالة أخيرة تظهر على حائط المستخدم في صفحته بـ Facebook بعد موته وفقاً لموقع Perpetu

كما يمكن للمستخدم تنزيل جميع الصور الموجودة على حسابه على Facebook أو تحديد البومات معينة منها، وتحديد الأشخاص الذين يتم إرسال هذه الصور لهم عبر بريدهم الإلكتروني. وكذلك اليوميات التي تمثل التسلسل الزمني لحياة المستخدم على Facebook، ويمكنه حفظ نسخة وإرسالها إلى من يحدد عبر البريد الإلكتروني، ويمكن للمستخدم الإبقاء على اليوميات بعد إرسالها للأشخاص المحددين أو حذفها.

كما يمكن للمستخدم تنزيل جميع الصور الموجودة على حسابه على Facebook أو تحديد البومات معينة منها، وتحديد الأشخاص الذين يتم إرسال هذه الصور لهم عبر بريدهم الإلكتروني. وكذلك اليوميات التي

وكذلك الرسائل الخاصة يمكن إرسالها ويوضح الشكل رقم (١٦) ذلك. أيضاً إلى أشخاص يحدددهم المستخدم.



الشكل رقم (١٦)

خيارات التعامل مع الصور واليوميات والرسائل الخاصة على صفحة المستخدم في Facebook بعد موته وفقاً لموقع Perpetu

التي سجلها المتوفى من قبل لكل حساب المتعلقة بكل حساب من الحسابات، عليه (Perpetu).

ثانياً: موقع Afternote:

يسمح موقع Afternote للمستخدم بتخزين أحداث حياته القيمة ورغباته بعد موته رقمياً. ومن بين ما يمكن أن يسجله المستخدم في هذه الخدمة رغبته في ما يرغب في حدوثه لحساباته على الويب. ويمكن للمستخدم تسجيل ثلاثة أشخاص موثوق بهم (أوصياء) لترك المعلومات الشخصية التي سجلها لهم في خدمة

وبعد أن يقوم المستخدم بتسجيل رغبته المتعلقة بكل حساب من الحسابات، عليه أن يخبر شخص موثوق به برمزه الخاص Perpetu code الذي توفره له Perpetu، وعند تلقي موقع Perpetu إشعار الوفاة والرمز من الشخص الموثوق. سيعرف أن المستخدم قد تُوّفِّي، وسيحاول الموقع الاتصال به أولاً للتأكد من الوفاة وكذلك التواصل مع صاحب الإشعار للحصول على المزيد من المعلومات حسب الحاجة، وعند التأكد من الوفاة يتم تنفيذ كافة الرغبات

رسالة أخرى من Afternote إلى بريد الوصي، تحتوي على رابط من شأنه أن يسمح للوصي ببدء عملية الفتح.

وقد يتلقى الأشخاص الآخرين الموثوق بهم المرتبطين كأوصياء بحساب المتوفي رسالة أيضًا عن طريق البريد الإلكتروني.

أثناء عملية فتح، سيرى الأوصياء العد التنازلي في الشاشة مع صورة المستخدم المتوفي.

وبعد مرور سبع ساعات، إذا لم يبدأ أحد في اتخاذ أي إجراء لوقف هذه العملية، سيستطيع الأشخاص الموثوق بهم والمرتبطين بالحساب الوصول إليه.

وبحلول ذلك الوقت، فإن صورة القفل المغلق تتغير إلى قفل مفتوح، ويعرض نص الحساب الذي تم فتحه، وسيكون ذلك مرئي على نفس الصفحة لجميع الأشخاص الموثوق بهم كما سيتلقون رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني.

عند النقر على أيقونة الوصول الموجودة على صورة ملف المستخدم المتوفي، سوف يُحال الوصي تلقائيًا إلى معلومات حساب المستخدم (Afternote, a).

Afternote ولتنفيذ رغباته فيما يتعلق بحساباته على مواقع خدمات الشبكات الاجتماعية المختلفة. ويشترط Afternote

تسجيل اسم كل وصي وبريده الإلكتروني لإرسال رسالة له للتأكد من موافقته على أن يكون الوصي للمستخدم (Afternote, b).

وتتلخص اجراءات ما بعد الموت في هذه

الخدمة بأن على الوصي بعد موت المستخدم البدء في اجراءات فتح حساب هذا المستخدم على Afternote . ويمكن

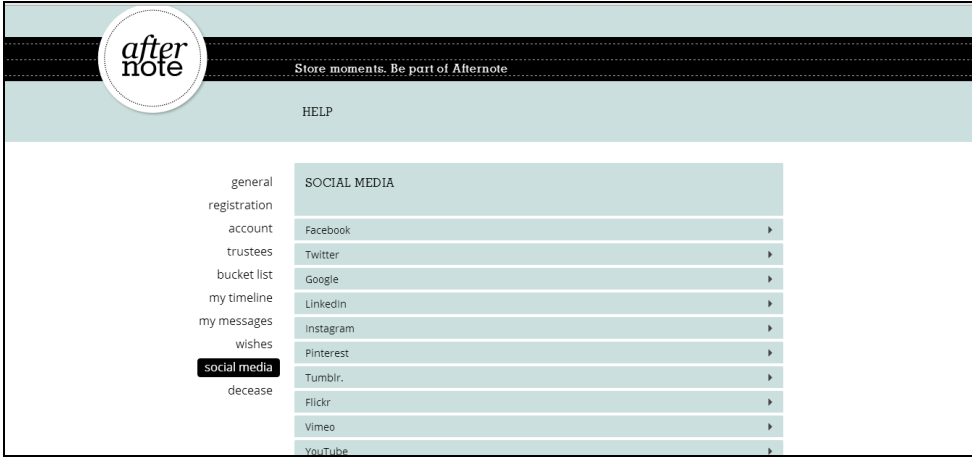
للوصي الوصول إلى حساب المتوفي، إذا كان الوصي هو أيضًا له حساب على Afternote ويمكن الوصول إلى معلومات المستخدم المتوفي عبر account>trustees في حساب الوصي. ومن أجل المضي قدمًا في ذلك، على الوصي اتخاذ الخطوات التالية:

- النقر على صورة الملف الشخصي profile picture مع اسم وعنوان البريد الإلكتروني للمستخدم المتوفي.

- ستظهر صورة قفل، سوف يحتاج الوصي إلى النقر عليه لبدء عملية فتح الحساب.

- على الوصي تأكيد الطلب وذلك من خلال الضغط على الرابط الذي سيرسله Afternote على بريده الإلكتروني، بعدها سوف يتم ارسال

ويشرح Afternote سياسات الشبكات الاجتماعية فيما يتعلق بحساب الموتى، ويبين الشكل رقم (١٧) تلك الشبكات، وتجميع هذه السياسات يُسهل على المستخدم معرفة الخيارات المتوافرة أمامه للتعامل مع حساباته في الشبكات الاجتماعية، ويختار منها ما يلائمه ويوصي بتنفيذه بعد موته.



الشكل رقم (١٧)

الشبكات الاجتماعية التي يعرض موقع Afternote سياساتها بالنسبة لحسابات المتوفيين

ومن المشكلات التي يمكن أن تواجه هذا الأسلوب، أنه قد ينتهك شروط استخدام المواقع التي تشترط عدم الوصول إلى الحساب الإلكتروني إلا من قبل المستخدم نفسه، وبالإضافة إلى ذلك، فإن الوصول أو تغيير المحتوى في حساب المستخدم دون معرفة مزود الخدمة (الموقع) قد يكون جريمة في بعض الدول (McCallig, 2013). كما أن حفظ بيانات الحسابات الإلكترونية على الإنترنت قد يجعلها عرضة للقرصنة وعمليات الاختراق.

١٠/٢/٥ الاشتراك في خدمات تسمح بإرسال رسائل بعد الموت:

يمكن من خلال هذه الخدمات إرسال بيانات الحسابات الإلكترونية إلى الورثة، ومن أمثلتها وقع If I Die، وموقع Deathswitch، وسنعرض لهما فيما يلي:

- أولاً: موقع IfIDie: يوفر هذا الموقع للمستخدم وسيلة ارسال رسائل إلكترونية لأصدقائه او أقربائه بعد موته. تتمثل الخطوات في:
 - تسجيل المستخدم مجاناً في الموقع كما هو موضح في الشكل رقم (١٨).
 - كتابة المستخدم مذكرات ورسائل إلى الأصدقاء وأفراد العائلة الموثوق بهم، وإخبارهم بأنه ترك لهم مذكرات ورسائل لقراءتها بعد موته.
 - تبقى هذه المذكرات والرسائل آمنة لأنها مُشفرة، ولا يصل إليها أحد طالما المستخدم على قيد الحياة.
 - يرسل الموقع رسائل لمن اختارهم المستخدم من الأصدقاء والأقارب على بريدهم الإلكتروني، بها رابط للدخول إلى المذكرات والرسائل حال موت المستخدم، ويمكن إعادة ارسال هذه الرسائل لهم كل عام أو عامين أو مرتين في العام حتى لا ينسون.
- إذا حاول من تم اختياره الدخول لقراءة المذكرات والرسائل، لا يسمح موقع IfIDie بذلك، ويقوم الموقع بإرسال رسائل بريد إلكترونية يومية للمستخدم تخبره بمن حاول الدخول إلى المذكرات والرسائل، وتطلب منه الرد على هذه الرسائل من خلال الضغط على رابط في الرسالة أو من خلال تسجيل الدخول للموقع لتأكيد أنه ما زال على قيد الحياة، إذا لم يستجب المستخدم خلال شهر، يتم السماح للصديق او القريب بالوصول إلى المذكرات والرسائل، ويمكن للمستخدم أن يختار أن تصل المدة ما بين بدء ارسال رسائل تأكيد حياته وإتاحة الوصول إلى مذكراته ورسائله ٤ شهور (ifidie.org).



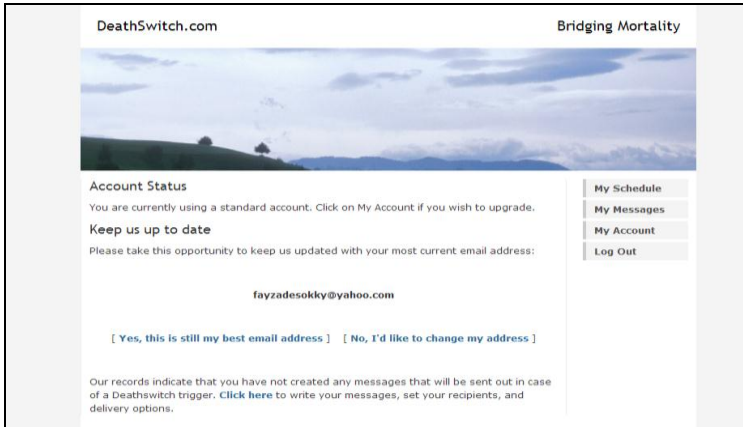
الشكل رقم (١٨)
التسجيل في موقع IfIDie

وهناك نوعان من الحساب في هذه الخدمة ، حساب مجاني يسمح بتسجيل رسالة واحدة فقط وارسالها لشخص واحد فقط ولا تسمح بإرسال مرفقات، أما الحساب المميز فهو مقابل ١٩.٩٥ دولار في العام، ويسمح هذا النوع من الحساب بإرسال ٣٠ رسالة ويمكن إرسال كل واحدة منها إلى أكثر من ١٠ أشخاص، ويُسمح بإرسال مرفقات مثل تسجيلات صوتية وتسجيلات فيديو وصور وملفات Word وPDF.

ثانياً: موقع Deathswitch : يوفر موقع Deathswitch نظام آلي يرسل رسائل تذكير لمستخدميه خلال فترات معينة يحددها المستخدم لإدخال كلمة مرور للتأكد أنه ما زال على قيد الحياة، ويتم إرسال رسائل التذكير عدة مرات وعند عدم الاستجابة يتم اعتبار المستخدم متوفى أو أصابه عجز، لذا يتم إرسال رسالة كان المستخدم قد كتبها من قبل لأشخاص حددهم من قبل أيضاً.

ويمكن للمستخدم التحكم في مواعيد إرسال الرسائل على النحو التالي: يمكن اختيار المدة الزمنية التي يتم إرسال رسالة التذكير للمستخدم، وكذلك اختيار المهلة التي يستجيب خلالها إلى الرسالة. وفي حالة عدم الاستجابة على الرسالة خلال المهلة التي حددها المستخدم يتم التحول إلى "حالة القلق Worry Mode" وللمستخدم أيضًا أن يحدد عدد مرات إرسال رسالة التذكير في "حالة القلق" والمدة الزمنية بين الرسالة والتالية لها، كذلك يمكن إدخال بريد إلكتروني بديل لاستقبال رسالة التذكير من الخدمة إذا تم الانتقال إلى "حالة القلق" [يفيد البريد الإلكتروني البديل في حالة وجود مشكلة في البريد الأساسي الذي ادرجه المستخدم] ، وكذلك بإمكانه إدخال اسم صديق موثوق به وبريده الإلكتروني حتى يتم إرسال رسالة له من الخدمة مفادها أنهم يحاولون الاتصال بالمستخدم إلا أنه لا يستجيب، وعلى هذا الصديق الاتصال بالمستخدم إن كان يعرف مكانه وإبلاغه بضرورة الاستجابة لرسائل الخدمة. وإذا لم يستجب المستخدم بعد استنفاد جميع مرات رسالة التذكير في "حالة القلق" سيتم إرسال رسالة المستخدم بشكل آلي إلى المستلمين الذين أدخل عناوين بريدهم الإلكتروني.

أيضًا من المزايا التي تتيحها الخدمة إمكانية إدخال فترة لا يتم إرسال رسائل تذكير خلالها عندما يكون المستخدم في إجازة مثلاً (deathswitch.com). وبين الشكل رقم (١٩) واجهة هذا الموقع.



شكل رقم (١٩)

واجهة موقع Deathswitch

ومن الملاحظ أن استخدام هذه المواقع لا يستدعي بالضرورة إرسال شهادة وفاة وما إلى ذلك، لذا فإن إعلام الأشخاص الموثوق بهم يكون أسرع وأسهل ويتم آلياً. ويمكن للمستخدم وضع كلمات المرور في الرسالة المرسله أو المرفقات بالإضافة إلى أشياء أخرى، مما يسهل على الشخص الموثوق عند تسلمها تنفيذ ما أراه المستخدم قبل موته.

ومن الملاحظ أن استخدام هذه المواقع لا يستدعي بالضرورة إرسال شهادة وفاة وما إلى ذلك، لذا فإن إعلام الأشخاص الموثوق بهم يكون أسرع وأسهل ويتم آلياً. ويمكن للمستخدم وضع كلمات المرور في الرسالة المرسله أو المرفقات بالإضافة إلى أشياء أخرى، مما يسهل على الشخص الموثوق عند تسلمها تنفيذ ما أراه المستخدم قبل موته.

٤/٥ الورثة؛

من أهم ما يُوصى به الورثة للتعامل مع الحسابات الإلكترونية لأقربائهم المتوفيين، بافتراض أن الاطلاع على معلومات الحساب ليست ضد رغبات المتوفى، ما يلي:

١/٤/٥ التواصل مع المواقع لمعرفة ما يمكن القيام به لمعالجة حسابات المستخدم الإلكترونية. والاطلاع على الإجراءات (إن وجدت) التي وضعتها تلك المواقع للحصول على محتوى حساب المستخدمين المتوفيين، فبعض المواقع قد تكشف عن معلومات الحساب بناءً على تقديم بعض الوثائق مثل Microsoft أو Google. وفي حالة عدم وجود مثل تلك الإجراءات يتم اللجوء إلى المحكمة للحصول على حكم بتمكين الورثة من الاطلاع على معلومات حساب المستخدم المتوفى (Darrow & Ferrera, 2007).

من أهم ما يُوصى به الورثة للتعامل مع الحسابات الإلكترونية لأقربائهم المتوفيين، بافتراض أن الاطلاع على معلومات الحساب ليست ضد رغبات المتوفى، ما يلي:

١/٤/٥ التواصل مع المواقع لمعرفة ما يمكن القيام به لمعالجة حسابات المستخدم الإلكترونية. والاطلاع على الإجراءات (إن وجدت) التي وضعتها تلك المواقع للحصول على محتوى حساب المستخدمين المتوفيين، فبعض المواقع قد تكشف عن معلومات الحساب بناءً على تقديم بعض الوثائق مثل Microsoft أو Google. وفي حالة عدم وجود مثل تلك الإجراءات يتم اللجوء إلى المحكمة للحصول على حكم بتمكين الورثة من الاطلاع على معلومات حساب المستخدم المتوفى (Darrow & Ferrera, 2007).

٤/٤/٥ الدخول إلى المواقع من على حاسوب المستخدم المتوفى، فأحياناً يكون قد اختار خيار "احتفظ بكلمة المرور" أو "تذكرني" عند دخوله إلى هذه المواقع. وتتطلب هذه الطريقة معرفة كلمة المرور لفتح حاسوب المستخدم المتوفى في حالة وجودها، أما إذا

لذلك شركة "WebCease" التي تساعد الورثة والمنفذين والأوصياء والمديرين لإيجاد حسابات الإنترنت. تحدد خدمة "WebCease" حسابات الإنترنت النشطة وترشد إلى خيارات التعامل المختلفة مع هذه الحسابات من استرجاع، أو إغلاق أو تخليد وفقاً لسياسات كل موقع. وباستخدام هذه الخدمة يمكن توفير الوقت للعائلات وأيضا يساعد على الحد من خطر سرقة هوية المستخدم المتوفى. وتقدم الشركة خدمة أساسية للأفراد وخدمة متميزة لأصحاب المهن القانونية (WebCease, Inc. a).

وهناك نوعان من الخدمة لدى الشركة: النوع الأول: خدمة أساسية تُقدم للأفراد [على سبيل المثال الورثة أو المديرين] ويتم البحث لهم عن حسابات المتوفيين الذين ورثوهم، في حسابات أعلى فئات المواقع على الإنترنت مثل Gmail و Starwood و Facebook و American Airlines و Alamo و Rental Car و Snapfish و eBay و Dropbox و WordPress. وهناك ثلاث خيارات لهذا النوع فيمكن البحث عن المواقع التي تم التسجيل فيها باستخدام عنوان بريد إلكتروني واحد للمتوفى أو اثنين أو ثلاثة، ويختلف المقابل المادي لكل خيار من هذه الخيارات (WebCease, Inc. c).

لم يعلم الشخص كلمة المرور فعليه اتخاذ طريقة من الطرق المعروفة لإلغاء كلمة المرور لفتح جهاز الحاسوب.

٥/٤/٥ التوقف عن دفع مقابل الحسابات الإلكترونية للمستخدم المتوفى في المواقع التي تتطلب دفع اشتراك لها، مما سيؤدي إلى إلغاء الحساب الإلكتروني.

٦/٤/٥ الانتظار حتى تتوقف صلاحية الحساب: تتمثل هذه الطريقة في أن معظم المواقع سوف تُنهي الحساب عند عدم استخدامه لفترة محددة (عادة ما تكون في غضون سنة)، مما يعني أن على الورثة الانتظار حتى يُغلق الموقع الحساب بنفسه. إلا أنه للأسف لا توجد سياسة موحدة في خدمات البريد الإلكتروني أو غيرها من المواقع بهذا الشأن (computer Hope, 2013)، بالإضافة إلى أن الحساب قد يتم اختراقه في هذه الفترة.

٧/٤/٥ الاستعانة بالشركات المتخصصة في العثور على الحسابات الإلكترونية النشطة على الإنترنت:

هناك شركات تساعد الورثة في العثور على المواقع التي اشترك فيها المستخدم قبل وفاته. ومن الشركات التي يمكن استخدامها

وعلى طالب البحث عن حسابات المتوفي تقديم بعض المعلومات مثل اسم المتوفي الرسمي الكامل، وتاريخ الوفاة، وعنوان أو عناوين البريد الإلكتروني له [عدد عناوين لطالب الخدمة].

البريد الإلكتروني حسب خيارات الخدمة] كما هو موضح في الشكل رقم (٢٠). وفي حالة عدم الوصول إلى أية حسابات نشطة للمستخدم، يتم إعادة المقابل المادي لطالب الخدمة.

الشكل رقم (٢٠)

البيانات المطلوبة للكشف عن الحسابات النشطة للمتوفي باستخدام موقع WebCease

الحساب أو استرجاع الأصول الرقمية المتاحة عبره. وإنما تقوم فقط بالبحث في المواقع الأشهر الموجودة على الإنترنت ومعرفة ما إذا كان المتوفي له حساب عليها أم لا. وكذلك تقديم المشورة لكيفية التعامل مع الحساب، ويتوقف التعامل مع الحساب على سياسة الموقع المشترك فيه المستخدم المتوفي. (WebCease, Inc. b)

أما النوع الثاني وهو الخدمة المميزة فتقدم لأصحاب المهن القانونية وفيه يتم تسجيلهم كشركاء ويحصلون على حساب على موقع شركة WebCease بالإضافة إلى حصولهم على دعم منها. ولا تقوم الشركة بقرصنة الحساب النشط والدخول إليه لأن هذا انتهاك للخصوصية. كما لا تقوم بأي فعل نيابة عن العائلة أو الوصي مثل إغلاق

المراجع:

أولاً: الموقع الذي تم استشارته لتحديد مواقع الدراسة:

1. Alexa Internet, Inc . (2014). The top 500 sites on the web.- Available at:

<http://www.alexa.com/topsites>

ثانياً: المواقع الواردة بها بيان تعامل مواقع الدراسة مع الحسابات الإلكترونية بعد موت المستخدم:

٢. تويتر. (٢٠١٤). الاتصال بتويتر حول مستخدم متوفى.- متاح في:

<https://support.Twitter.com/articles/20170-830->

٣. جوجل (أ). الحصول على مقاطع فيديو YouTube تابعة لشخص متوفى.-

<https://support.google.com/youtube/answer/3306113?hl=ar>

٤. جوجل (ب). الدخول إلى بريد شخص متوفى.- متاح في:

<https://support.google.com/mail/answer/14300?hl=ar>

٥. جوجل (ج). مدير الحساب الغير نشط.- متاح في: <https://www.google.com/settings/u/0/account/inactive>

٦. جوجل (د). مدير الحساب غير النشط لجهات الاتصال الموثوق بها.- متاح في:

<https://support.google.com/accounts/answer/3036514>

٧. فيس بوك (أ). طلب بإحياء ذكرى.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/contact/305593649477238>

٨. فيس بوك (ب). طلب خاص لحساب شخص متوفى.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/contact/228813257197480>

٩. فيس بوك (ج). طلب محتوى من حساب شخص متوفى.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/contact/398036060275245>

١٠. فيس بوك (د). نظرة سريعة على شخص عزيز متوفى.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/contact/1465699090320797>

١١. فيس بوك. (٢٠١٣). سياسة استخدام البيانات.- متاح في:

https://www.facebook.com/full_data_use_policy

١٢. فيس بوك. (٢٠١٣). كيف أقدم طلباً خاصاً لحساب مستخدم متوفى على الموقع؟.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/265593773453448>

١٣. فيس بوك. (٢٠١٣). كيف يمكنني الإبلاغ عن شخص متوفى أو حساب بحاجة إلى إحياء ذكراه؟.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/150486848354038>

١٤. فيس بوك. (٢٠١٤). كيف يمكنني طلب فيلم نظرة سريعة لشخص عزيز توفى؟.- متاح في:

<https://www.facebook.com/help/501833273270804>

١٥. فيس بوك. (٢٠١٤، ب). كيف يمكنني طلب محتوى من حساب شخص متوفى؟-. متاح في: <https://www.facebook.com/help/123355624495297>
١٦. فيس بوك. (٢٠١٤، ج). ما الذي يحدث عند إحياء ذكرى حساب شخص متوفى؟-. متاح في: <https://www.facebook.com/help/103897939701143>
١٧. فيس بوك. (٢٠١٤، د). هل يمكنني إضافة جزء من المحتوى أو إزالته من حساب يتم إحياء ذكراه؟-. متاح في: <https://www.facebook.com/help/625352257502955>
١٨. Apple Inc. (أي كلاود) iCloud شروط وأحكام-. متاح في: <http://www.apple.com/legal/internet-services/icloud/ar/terms.html>
١٩. Microsoft.com. (٢٠١٣). أحد أفراد عائلتي قد توفي / في غيبوبة، ماذا يمكنني أن أفعل بخصوص حساب Outlook.com الخاص به ؟. <http://answers.microsoft.com/ar-sa/windowslive/forum/hotmail-signin/%D8%A3%D8%AD%D8%AF-%D8%A3%D9%81%D8%B1%D8%A7%D8%AF/ad4760de-a68b-49f4-9e84-158062093ec3>
٢٠. Yahoo!مكتوب. (٢٠١١). شروط خدمة Yahoo!مكتوب الجديدة-. متاح في: <https://info.yahoo.com/legal/xa/yahoo/tos.html>
٢١. Amazon.com, Inc. Customer FAQ for Attorneys General eBook Settlements.- Available at:
٢٢. Aol.com. Cancel AOL?-. Available at: http://answers.help.aol.com/questions/cancel_aol_9_0_account_password_495800938211161
٢٣. Dropbox Inc. . Can I access the Dropbox account of someone who has passed away?-. Available at: <https://www.dropbox.com/help/488/en>
٢٤. eBay Inc. Get help from eBay Customer Support.- Available at: <http://ocsnext.ebay.com/ocs/eua?pid=2753>
٢٥. eBay Inc. How to close an eBay account?-. Available at: <http://ocsnext.ebay.com/ocs/sr>
٢٦. Evernote Corporation. (2014). Commercial Terms.- Available at: http://evernote.com/legal/commercial_terms.php
٢٧. Evernote Corporation. (2014). Terms of Service.- Available at: <http://evernote.com/legal/tos.php>
٢٨. INSTAGRAM, INC. (2013 a). Other Types of Reports - Reporting a Deceased Person's Account.- Available at: <https://help.instagram.com/151636988358045/>
٢٩. INSTAGRAM, INC. (2013 b). Report a Deceased Person's Account on Instagram.- Available at:

37. Wikipedia. (2014 b). Deceased Wikipedians/2010.- Available at: http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Deceased_Wikipedians/2010#Ricardo_Arturo_Lafaurie.2C_Jr._.28Jube.29
38. Wikipedia. (2014 c). Deceased Wikipedians/Guidelines.- Available at: http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Deceased_Wikipedians/Guidelines
39. Wikipedia. (2014 d). Template: Deceased Wikipedian.- Available at: http://en.wikipedia.org/wiki/Template:Deceased_Wikipedian
40. WordPress.com. (2013). Administrator deceased. How to recover password of account?.- Available at: <http://en.forums.wordpress.com/topic/administrator-deceased-how-to-recover-password-of-account>
41. WordPress.com. Deceased User.- Available at: <http://en.support.wordpress.com/deceased-user/>
42. Yahoo Inc. . Options available when a Yahoo Account owner passes away.- Available at: <https://help.yahoo.com/kb/SLN2021.html?impressions=true>
30. Keek Inc. (2013). Keek Community Guidelines.- Available at: <https://www.keek.com/guidelines>
31. LinkedIn Corporation. (2013). Deceased LinkedIn Member - Removing Profile.- Available at: http://help.linkedin.com/app/answers/detail/a_id/2842/kw/deceased
32. LiveJournal Support. (2010). Frequently Asked Question #326. What should I do if a LiveJournal user dies? What is "Memorial" status?.- Available at: <http://www.livejournal.com/support/faq/326.html>
33. PayPal. (2014). PayPal User Agreement.- Available at: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/ua/useragreement-full>
34. Pinterest.com. Deactivate or reactivate an account.- Available at: <http://help.pinterest.com/en/articles/deactivate-or-reactivate-account#Web>
35. Tagged Inc. (2013). deleted friend account.- Available at: <http://help.tagged.com/t5/Community-Support/deleted-friend-account/m-p/140352/highlight/true#M11024>
36. Wikipedia. (2014 a). Deceased Wikipedians.- Available at: https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Deceased_Wikipedians Wikipedia. (2014).
- ثالثاً: المراجع العامة للدراسة.
٤٣. صوص، مضر. (٢٠١٢). برنامج Evernote لإنشاء الملاحظات وحفظها ومشاركتها على الإنترنت.. متاح في: [/http://ardroid.com/2012/06/14/evernote](http://ardroid.com/2012/06/14/evernote)

52. Brill, Marla. (2012). Ensure online data lives after death; Families often face struggles to access accounts.- Calgary Herald [Calgary, Alta] 19 Feb 2012: F.3.
53. Carroll, Evan. (2012). What happens to your Facebook account when you die?.- Available at: <http://www.thedigitalbeyond.com/2012/02/what-happens-to-your-facebook-account-when-you-die/>
54. Carroll, Evan & Romano, John. (2011). Your Digital Afterlife.- Available at: <http://ptgmedia.pearsoncmg.com/images/9780321732286/samplepages/0321732286.pdf>
55. Cha, Ariana Eunjung. (2005). After Death, a Struggle for Their Digital Memories.- The Washington Post [Washington, D.C] 03 Feb 2005: A.01.- Available at: <http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/articles/A58836-2005Feb2.html>
56. Cheng, Jacqui. (2010). Death and social media: what happens to your life online?.- Available at: <http://arstechnica.com/tech-policy/2010/03/death-and-social-media-what-happens-to-your-life-online/>
57. Computer Hope. (2013). Delete deceased persons e-mail, Facebook, or other account.- Available at: <http://www.computerhope.com/issues/ch001226.htm>
58. Cowling, Erin C. . (2012). Digital Assets and Death. More Stuff for the Kids to Fight About?.- Available at:
44. LinkedIn Corporation . (٢٠١٤). نبذة عنا.- متاح في: https://www.linkedin.com/about-us?trk=hb_ft_about
45. LinkedIn Corporation . Power Form معلومات موقع.- متاح في: <https://www.docusign.net/MEMBER/PowerFormSigning.aspx?PowerFormId=91e28b6c-bc93-47ed-8d1e-1f81083529d6>
46. Afternote (a). Decease.- Available at: <https://www.afternote.com/decease>
47. Afternote (b). My trustees.- Available at: <https://www.afternote.com/Account/loadTrustees>
48. Alcorn, Stan. (2013). Three Barriers that Make it Hard to Pass on Digital Accounts After Death.- Available at: <http://adviceiq.com/articles/russell-francis-death-and-online-accounts>
49. Apple Inc. (2014). icloud.- Available at: <http://www.apple.com/icloud/>
50. Arellano, Nestor. (2010). 5 tips and 3 sites that take care of your digital legacy when you die.- Available at: <http://www.itbusiness.ca/blog/5-tips-and-3-sites-that-take-care-of-your-digital-legacy-when-you-die>
51. Berger, Sandy. (2012). Your Digital Estate: What Happens When You Die?.- Available at: <http://www.aarp.org/home-family/personal-technology/info-07-2012/your-digital-estate-what-happens-when-you-die.html->

66. Fiorino, Larry. (2009). Commentary: What happens to online info after a death in real life.- The Daily Record [Baltimore, Md] 03 July 2009.
67. Gough, Anthony. (2012). What happens when you log off for good?.- Available at: <http://www.couriermail.com.au/ipad/plan-before-you-log-off-for-good/story-fn6ck45n-1226453308875.->
68. Hedrick, Michael. (2013). Digital Ghosts: Death And Social Media.- Available at: <http://thoughtcatalog.com/michael-hedrick/2013/02/digital-ghosts-death-and-social-media/>
69. Herrman, John. (2010 a). What Happens (Online) When We Die: Facebook.- Available at: http://gizmodo.com/5494045/what-happens-online-when-we-die-facebook?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+gizmodo%2Ffull+%28Gizmodo%29&utm_content=My+Yahoo
70. Herrman, John. (2010 b). What Happens (Online) When We Die: Twitter.- Available at: <http://gizmodo.com/5495932/what-happens-online-when-we-die-Twitter>
71. Hooker, Lisa. (2013). Death In The Digital Age.- Available at: <http://www.columbusceo.com/content/stories/2013/05/death-in-the-digital-age.html>
72. Hopper, Jessica. (2012). Digital Afterlife: What happens to your online accounts when you die?.- Available at: http://whaleystatelitigation.com/resources/WEL_STEP_09_19_12_Digital_Assets_Paper.pdf
59. Darrow, Jonathan J. & Ferrera, Gerald R. (2007). Who owns a decedent's e-mails: inheritable probate assets or property of the network?.- Legislation And Public Policy, vol 10.- pp. 281-320.- Available at: <http://www.nyuilpp.org/wp-content/uploads/2012/11/DARROW-FERRERA-WHO-OWNS-A-DECEDENTS-EMAILS-INHERITABLE-PROBATE-ASSETS-OR-PROPERTY-OF-THE-NETWORK.pdf>
60. Deathswitch.com. . What is Deathswitch.- Available at: <http://www.deathswitch.com/>
61. Delman, Gregg, (2009). Looking at Facebook's Death Policy.- Available at: <http://blog.legacylocker.com/looking-at-facebooks-death-policy-41/>
62. Digitaldeathday.com. (2012). Digital Death Day.- Available at: <http://digitaldeathday.eventbrite.com/%20>
63. eBay Inc. (2014). Our company.- Available at: <https://www.ebayinc.com/our-company/>
64. Edwards, Lilian & Harbinja, Edina. (2013). "What Happens to My Facebook Profile When I Die?": Legal Issues Around Transmission of Digital Assets on Death. In: Digital Legacy and Interaction.- Switzerland: Springer International Publishing.
65. Evernote Corporation. About Us.- Available at: <http://evernote.com/corp/>

80. Law Vibe. Planning Your Digital Estate: Dealing With Online Data After Death.- Available at: <http://lawvibe.com/planning-your-digital-estate-dealing-with-online-data-after-death/>
81. Lewis, William. (2011). Death and Social Media.- Available at: <http://www.examiner.com/article/death-and-social-media>
82. Life Insurance Finder. (2012). Digital Death - What Happens Online When You Die.- Available at: <http://www.lifeinsurancefinder.com.au/infographics/what-happens-online-when-you-die/>
83. LiveJournal, Inc.. About LiveJournal.- Available at: <http://www.livejournal.com/about/>
84. Locke, Andy. (2012). Mourning in the 21st Century: Death and Social Media.- Available at: <http://blog.havasdiscovery.com/index.php/mourning-in-the-21st-century-death-and-social-media/>
85. Mashable, Inc. . Pinterest.- Available at: <http://mashable.com/category/pinterest/>
86. Mazzone, Jason. (2013). The right to die online.- Journal of Internet Law, vol 16 (9). pp. 14-17.
87. McCallig, Damien. (2013) Change law to allow online life after death (2013). Sunday Times [London (UK)] 28 Apr 2013: 15.
73. Ifidie.org. How it works.- Available at: <https://ifidie.org/learn>
74. Infosec Institute. (2012). Socialize & Email After Death.- Available at: <http://resources.infosecinstitute.com/socialize-email-after-death/>
75. ITBusiness Staff. (2013). What happens to cloud data when you die?.- Available at: <http://www.itbusiness.ca/news/what-happens-to-cloud-data-when-you-die/19613>
76. Johnson, Amy. What To Do When Someone Dies: Online Accounts.- Available at: <http://www.imortuary.com/blog/what-to-do-when-someone-dies-online-accounts/>
77. Keek Inc. . About Us.- Available at: <https://www.keek.com/guidelines>
78. Lamm, James D. (2009). To My son, I leave all My Passwords.- trusts & estates, July.- pp. 22-29.- Available at: <http://www.gpmlaw.com/uploadedFiles/Resources/Articles/To My Son I Leave All My Passwords.pdf>
79. Lamm, James D. (2010). Digital Property Planning for incapacity and death. 36th Annual Probate & Trust Law Section Conference. 10 p.- Available at: <http://www.gpmlaw.com/uploadedFiles/Resources/Articles/Digital Property Planning for Incapacity and Death.pdf>

95. Paul, Christopher R. (2012). Online Accounts After Death.- Available at: <http://www.mondaq.com/unitedstates/x/212910/music+arts/Online+Accounts+After+Death>
96. Perpetu. How it works.- Available at: <https://perpetu.co/en/notify>
97. Proudfoot, Shannon. (2010). Have you considered a digital will?; Creating a plan that allows your loved ones to deal with your online accounts after your death is a growing need.- The Vancouver Sun [Vancouver, B.C] 09 Mar 2010: B.4.
98. Quain, John R. .(2011). Digital Afterlife: How to Safeguard Your Online Accounts After Death.- Available at: <http://www.livescience.com/13777-digital-afterlife-safeguard-online-accounts.html>
99. Ramadge, Andrew. (2009). What happens to your email when you die?.- Available at: http://www.news.com.au/technology/what-happens-to-your-email-when-you-die/story-e6frfro0-1225794263778#deceased_email_policy_summary
100. securesafe.com. . Your secure online data storage.- Available at: <http://www.securesafe.com/en/your-private-securesafe/>
101. Sherry, Kristina. (2013). What Happens to Our Facebook Accounts When We Die?: Probate versus Policy and the Fate of Social-Media Assets Postmortem.- Pepperdine Law
88. Menchel, Mary. (2013). Death on Facebook.- Available at: <https://sites.jmu.edu/newmedia-fall13/death-on-facebook/>
89. Mohny, Gillian. (2011). Families Struggle to Delete Loved Ones' Online Presence After Death.- Available at: <http://abcnews.go.com/US/families-struggle-delete-loved-online-presence-death/story?id=15108300.->
90. MySpace. How can I delete the profile of a deceased relative.- Available at: <https://help.myspace.com/hc/communities/public/questions/201252334-How-can-I-delete-the-profile-of-a-deceased-relative-fall-?locale=en-us>
91. Noguchi, Yuki. (2009). Death Often Brings Disputes Over Online Lives.- Available at: <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=104024294.->
92. PasswordBox.com. (a) . FAQs for PasswordBox: Legacy Locker.- Available at: <http://customersupport.mcafee.com/FAQDocument.aspx?lc=1033&id=IN10009>
93. passwordbox.com. (b) . Emru Townsend.- Available at: <https://www.passwordbox.com/legacylocker>
94. Paul Silver's blog. (2009). Death and Social Media.- Available at: <http://www.paulsilver.co.uk/blog/2008/10/death-and-social-media/>

- [seeking-to-protect-online-legacies-in-death.html](#)
109. Thomson, Beverly; Atkins, Gary & Atkins, Jaclyn. (2013). Controlling online life after death. Canada AM - CTV Television Toronto: CTV Television, Inc. (Jan 8, 2013).
110. USA.gov. (2013). Writing a Will.- Available at: http://www.usa.gov/topics/money/personal-finance/wills.shtml#Write_a_Social_Media_Will
111. Ventura, Maebellyne. (2011). Death and Social Media.- Available at: <http://maebellyneventura.com/social-media-rules/death-on-social-networking-sites/>
112. WebCease, Inc. (a). About WebCease.- Available at: <http://www.webcease.com/about/about-webcease>
113. WebCease, Inc. (b) . FAQs.- Available at: <http://www.webcease.com/webcease-services/faqs>
114. WebCease, Inc. (c) . WebCease Basic Report.- Available at: <http://www.webcease.com/webcease-services/webcease-basic-report>
115. WebCease, Inc. (d). Why WebCease.- Available at: <http://www.webcease.com/about/why-webcease>
- Review, Vol. 40(1).- Available at : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2222364
102. Siveter, Lynsey; Farrell, Brett. (2010). Online life after death. Your Money (Sep/Oct 2010).- pp. 10-11.
103. Small, Jim. (2012). What happens to digital assets after death?.- Available at: <http://campbelllawobserver.com/2012/12/what-happens-to-digital-assets-after-death/>
104. State of Connecticut. (2005). An act concerning access to decedents' electronic mail accounts.- Available at: <http://www.cga.ct.gov/2005/act/Pa/2005PA-00136-R00SB-00262-PA.htm>
105. Steinmetz, Katy. (2012 a). Protecting Online Assets: 9 Ways to Safeguard Your Digital Legacy.- Available at: <http://techland.time.com/2012/11/29/digital-legacy-assets/>
106. Steinmetz, Katy. (2012 b). Your Digital Legacy: States Grapple with Protecting Our Data After We Die.- Available at: <http://techland.time.com/2012/11/29/digital-legacy-law/>
107. Tagged, Inc. About.- Available at: <http://about.tagged.com/>
108. Telegraph Reporters. (2012). Cyberwills to protect web user's online legacies after death. Businessline [Chennai] 18 Nov. 2012.- Available at: <http://www.telegraph.co.uk/technology/news/9686104/Cyberwills-More-web-users->

استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الفاضل/الفاضلة حفظكم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أفيد سعادتكم علمًا أن الدراسة الراهنة تسعى إلى استكشاف وعي الأفراد بمصير حساباتهم الإلكترونية بعد وفاتهم. مع الأخذ في الاعتبار أن المقصود بالحسابات الإلكترونية Accounts هي حسابات يقوم الشخص بإنشائها على مواقع الإنترنت تسمح له بالاستفادة من خدمات هذه المواقع "مثل حساب الشخص على البريد الإلكتروني لياهو، أو حسابه على الشبكة الاجتماعية الفيس بوك.....".

لذا أرجو من سعادتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة التالية، علمًا أن جميع البيانات التي سوف تدلون بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع خالص التحية والتقدير

الباحثة د/ فايزة دسوقي أحمد

أستاذ المعلومات المشارك

(قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب-

جامعة بني سويف)

(قسم المعلومات ومصادر التعلم- كلية

الآداب والعلوم الإنسانية- جامعة طيبة).

116. Wikipedia. (2014 aa*). Administrators.-

Available at:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:ADMIN>

117. Wikipedia. (2014 bb*). Bureaucrats.-

Available at:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:CRAT>

118. Wikipedia. (2014 cc*). CheckUser.-

Available at:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:CheckUser>

119. Wikipedia. (2014 dd*). Hatnote.- Available at:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Hatnote>

120. Wikipedia. (2014 e). Oversight.- Available at:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:OS>

121. Wikipedia. (2014 f). Rollback.- Available at:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:ROLLBACK>

122. Wikipedia. (2014 g). Template: Bots.-

Available at:

http://en.wikipedia.org/wiki/Template:No_bots

* تم تكرار الحرف حتى لا يختلط المرجع مع ما ورد في ثانيًا بقائمة المراجع.

- أولاً: البيانات الشخصية:
- (١) النوع
() ذكر.
() أنثى
- (٢) العمر:
() أقل من ١٥ عام
() ١٥ - ٢٤
() ٢٥ - ٣٤
() ٣٥ - ٤٤
() ٤٥ - ٥٤
() ٥٥ - ٦٤
() ٦٥ - ٧٤
() أكبر من ٧٤ عامًا
- ثانياً: الحسابات الإلكترونية على الإنترنت بعد موت مستخدميها:
- (٣) هل فكرت بمصير حساباتك الإلكترونية على الإنترنت بعد الموت من قبل؟
() نعم.
() لا.
- (٤) ما أنواع الحسابات الإلكترونية التي تستخدمها؟ ومدى موافقتك على الوصول إليها بعد موتك؟ (المقصود بالوصول إليها: الكشف لأخرين بعد موتك عن اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بهذه الحسابات)

لا أوافق	أوافق	وصول الآخرين للحساب بعد الموت
		أنواع الحسابات
		البريد الإلكتروني
		المدونات
		المنتديات
		الشبكات الاجتماعية (مثل الفيس بوك وتويتر)
		أسماء النطاقات الخاصة
		العوالم الافتراضية (مثل الحياة الثانية Second Life)
		الألعاب الإلكترونية ومواقع الترفيه والتسلية
		مواقع مشاركة الملفات والوسائط المتعددة (مثل اليوتيوب)
		مواقع تخزين المعلومات (مثل Dropbox)
		مواقع المتاجر الإلكترونية (مثل Amazon)
		أخرى (فضلاً حدد، مع بيان مدى موافقتك على وصول الآخرين إليها)

- (٥) إذا كنت توافق على وصول الآخرين لحساباتك الإلكترونية بعد موتك، فمن الذي تسمح له بذلك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).
- () الوالدان.
- () الزوج/الزوجة.
- () الأبناء.
- () صديق.
- () زميل.
- () آخرون (فضلاً حدد).
- (٦) كيف ترى التخطيط للتعامل مع الحسابات الإلكترونية بعد الموت؟
- () مهم.
- () غير مهم.
- () لا أدرى
- (٧) ما خطتك الحالية للتعامل مع حساباتك الإلكترونية بعد الموت؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).
- () لا توجد خطة.
- () إعلام شخص بكلمة المرور واسم المستخدم للحسابات وتكليفه بالدخول إليها في حالة موتي، وإعلامه بما يجب القيام به نحو هذه الحسابات.
- (٨) ما رأيك في الإجراءات التي تتبعها المواقع التي بها حساباتك الإلكترونية بعد الموت؟ (يتم الإجابة فقط عن المواقع التي لك حساب عليها)
- () التوصية بحذف الحسابات بمجرد موتي.
- () استخدام خدمات تساعد على إدارة الحسابات بعد الموت، فتقوم نيابة عن الشخص بإغلاق الحساب أو الاستمرار في ارسال تعليقات وتغيير الصورة الشخصية في حسابات حدها الشخص قبل موته.
- () استخدام خدمات تحتفظ لبيانات الحسابات وتتيحها لأشخاص أعددتهم قبل موتي.
- () التواصل مع مقدمي الخدمات لترتيب الإجراءات التي ستتم بعد موتي فيما يتعلق بحسابي لديهم.
- () تركها مفتوحة كذكرى.
- () غير ذلك (فضلاً حدد)

الموقع	الرأي	لا أعلم شيئاً عن هذه الإجراءات	أوافق على هذه الإجراءات	لا أوافق على هذه الإجراءات
Gmail				
Hotmail				
Yahoo! Mail				
AOL Mail				
Facebook				
Twitter				
MySpace				
LinkedIn				
Academia				
YouTube				
Google+				
Flickr				
Picasa				
Wordpress				
Blogger				
Dropbox				
iCloud				
Google Drive				
Second Life				
Instagram				
Skype				
keek				
Sound cloud				
Xing				
Deviantart				
Amazon				
PayPal				
eBay				
Playstation				
Xbox				
Shutterfly				
Tumblr				
Pinterest				
Bebo				
vimeo				
4shared				
	أخرى (فضلاً حدد) مع بيان مدى علمكم وموافقتكم على الإجراءات التي تتبعها.			

- (٩) ما مزايا ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظركم؟
- (١٠) ما عيوب ومشكلات ترك الحسابات الإلكترونية مفتوحة بعد موت أصحابها من وجهة نظركم؟
- (١١) ما أهم طرق حماية الحسابات الإلكترونية بعد الموت التي ينبغي توفرها من وجهة نظركم؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)
- () تخطيط الشخص لما ستؤول إليه حساباته الإلكترونية بعد موته.
- () وضع المواقع التي يستدعي استخدامها الحصول على حساب، سياسات واضحة وإجراءات محددة تبين كيفية التعامل مع هذه الحسابات بعد موت أصحابها.
- () وضع قانون يعالج قضية الحسابات بعد الموت.
- () أخرى (فضلاً حدد)
- فضلاً أضف أية معلومات أو تعليقات أو أفكار ترغب في عرضها تتعلق بهذا الموضوع.