محاضرات في مقياس الرأي العام والوسائط الجديدة

مقدمة:

أن أهمية الثورة الاتصالية التي أفرزت تكنولوجيات جديدة لوسائل الإعلام الالكترونية مكنت لظهور فضاء عام اجتماعي جديد يخضع لفكرة يوغن هابرماس الذي يعتقد أن الرأي العام يجب أن يكون حرا في إطار حرية حركة المعلومات وتبادل الأفكار بين المواطنين، حيث تؤدي نظرية المجال العام على أن وسائل الإعلام الالكترونية تخلق حالة من الجدل بين الجمهور وتمنح تأثيرا في القضايا العامة وتؤثر على الحكومات، والمجال العام يمكن رؤيته على أنه مجال حياتنا الاجتماعية الذي يتشكل فيه الرأي العام وتلعب مواقع التواصل الإجتماعي فيه دور الوسيط السياسي.

وقد مكنت مواقع التواصل الإجتماعي فرصا جمة للتعبير عن الرأي نظرا لهامش الحرية الذي يتمتع به هذا الفضاء ومقدرة الأفراد على مخاطبة بعضهم البعض دون حواجز وإرسال رسائلهم و إمكانية التفاعل معها، فمن يملك مفاتيح التحكم بالشبكات تكون له القدرة على التحكم في الرأي العام سواءا على المستوى المحلي أو الدولي متخطيا بذلك الحواجز المكانية ومكن من توصيل المعلومة في أي وقت.

إن التدفق السريع للمعلومة وسرعة انتشارها من خلال شبكات التواصل الإجتماعي ساهمت بشكل بعيد بلورة الحراك الشعبي من خلال التأثير في تصورات الأفراد نحو القضايا السياسية وإمدادهم بمختلف التفاصيل عنها مع إعطاء تحليلات تصب في تغيير الاتجاهات كما يمكن أن تمارس تأثيرا على قرارات الحكومات، خلال فترة الربيع العربي بينت شبكة الإنترنت قدرة كبيرة في التأثير على الرأي العام، إلى درجة قدرته في التغيير في مجرى الأحداث وإسقاط أنظمة بكاملها.

فالثورة التونسية ما كان يمكن أن تتطوّر بالشكل الذي وقع، لولا تبادل الصور ومقاطع الفيديو، فطبيعة المشاهد التي نقلها نشطاء الإنترنت إلى العالم عجلت بانتشار أكبر للسخط مما وسع من رقعة الاحتجاجات وأسقط النظام في أقل من شهر.

- المقاربات النظرية لدراسة الرأي العام والوسائط الجديدة

تعددت النظريات التي حاولت تفسير تشكيل الرأي العام في عصر الوسائط الجديدة، في محاولة لفهم كيفية تحول المستخدم من مجرد متلق إلى صانع محتوى ومساهم أساسي في تشكيل الرأي العام عبر وسائل الاتصال الحديثة. وقد تنوعت بين التي تفسر تشكل الفضاء العمومي الافتراضي، وبين التي تهتم بنشاط المستخدم، ونظريات الحتمية التكنولوجية.

حيث تعتمد هذه الدراسات الحديثة على نماذج تفاعلية متجاوزة التأثير التقليدي ومركزة على دور الفضاء العمومي الافتراضي (يوغن هابرماس)، ويمكن عد هذا التعدد في النماذج والنظريات والمقاربات وحتى الأساليب المنهجية نابعة من تطور وسائل الإعلام من جهة، ومن التطور التاريخي العام من جهة ثانية الأمر الذي مكن من تراكم تراثا نظريا ومنهجيا متطورا.

بالإضافة إلى ووجود عوامل متعددة لعبت دورا مهما إلى جانب التطور التاريخي العام والتطور المادي الحاصل في وسائل الإعلام بصفة خاصة، والتي لعبت دورا بارزا في رسم معالم مميزة للنظريات المفسرة لتأثير وتفكيك البيئة الإجتماعية بتصور نموذج اتصالي جزئي لجمهور مجزأ في محاولة لتخطي الوجود المادي للجمهور وتبني السلوك المعبر عن هذا الوجود اللامادي في العالم الالكتروني الذي يتميز فيه الجمهور انه ذو قدرة كلية على التواجد في كل مكان في نفس الزمان. ومن بين هذه النظريات:

- **الحتمية التكنولوجية:** الحتمية التكنولوجية عند مارشال ماك لوهان (Macluhan 1964 ,)تشير إلى الفكرة القائلة بأن التكنولوجيا وخاصة وسائل العالم، هي التي تحدد الشكل والمحتوى والتوجهات الثقافية والاجتماعية للمجتمعات، وفقاً لماك لوهان، فإن كل تقنية إعلامية جديدة تخلق تحولات جذرية في كيفية إدراك البشر للعالم وتفاعلهم معه.

- **نظرية الاستخدامات والإشباعات:** وهي من أبرز النظريات التي حاولت التركيز على ماذا وكيف يستخدم الجمهور الوسائط الجديدة لتحقيق إشباعات محددة اجتماعية ومعرفية وتشكيل أرائهم عوض التأثير المباشر للوسيلة،حيث تركز على "ماذا يفعل الناس بوسائل الإعلام" بدلا من "ماذا تفعل وسائل الإعلام بالناس"، حيث تنظر للجمهور في سياق الرأي العام الرقمي كعنصر نشط يقوم باختيار الوسائل الرقمية (الوسائط الجديدة) لتلبية حاجاته المتعددة والمحددة كالرغبة في الحصول على معلومات، التعبير عن الذات، تمضية الوقت أو التفاعل الاجتماعي. وهو بذلك رأي عام ناتج عن عملية اختيار واع لتحقيق إشباعات معينة.

- **نظرية ترتيب الأولويات:** تعد من النظريات التي تعود جذورها لأكثر من أربعين عاما من البحث، يقوم المفهوم الأساسي لها على أن وسائل الإعلام قد لا تنجح في كل الحالات في تعريف الناس كيف يفكرون ولا كنها تنجح في تعريفهم فيما يفكرون،و مما لا شك فيه نجحت العديد من الأنظمة في تطبيق هذه النظرية واكتسبت تأييداً جماهيرياً من خلالها. حيث ترى

أن الجمهور في بيئة الوسائط الجديدة لم يعد يتلقى الأولويات فقط بل أصبح من المشاركين في صنعها، وتركز هذه النظرية على كيفية قيام منصات التواصل الاجتماعي بالتركيز على قضايا معينة يجعل منها متصدرة لاهتمامات الرأي العام مع التركيز على الإطار الذي تتم فيه التغطية.

- **نظرية الفراغ المعرفي:** تركز في فحواها على الكيفية التي تزيد فيها الوسائط الجديدة من الفجوة بين المجموعات الاجتماعية ذات المستويات التعليمية المختلفة الأمر الذي من شانه أن يؤثر على تفوت الوعي بين أوساط الرأي العام.

- **نظرية الشبكة الفاعلة:** تحاول التركيز على فهم كيفية تشكل الآراء عبر شبكات ديناميكية وغير متجانسة تضم مستخدمين (أفراد) ومستخدمين غير أفراد (خوارزميات، روابط) حيث انه يمكن لظاهرة محلية أن تتحول إلى ظاهرة عامة أو العكس.

- **نظرية التفاعلية الرمزية:** تقر بان الوسائط الجديدة توفر سياقا جديدا لبناء المعاني والرموز من خلال التفاعل الرمزي والتواصل الافتراضي وهو الأمر الذي يؤدي إلى صياغة مجموعة من المواقف والاتجاهات المشتركة.

يتشكل الرأي العام في ظل البيئة الرقمية وفق توجهات ومواقف جماعية آنية، تمتاز بسرعة التشكل ووفق نمط معين داخل شبكات التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية (الالكترونية) بفعل النشاط الفعال للمستخدمين والمؤثرين بعيدا عن وسائل الإعلام التقليدية، ويمكن اعتباره إلى حد كبير كأحد أدوات الضغط الاجتماعي والسياسي.

البيئة الرقمية

البيئة الرقمية هي مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات هذه الأخيرة تتمثل في البرامج المتطورة والتي تتضمن نظم الذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات والانترنت والاكسترانت والانترانت والبريد الالكتروني... وفي كل هذه الحالات تعتمد البيئة الرقمية على استخدام تقنيات وبرامج الإعلام الآلي كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل انطلاقا من حصولها على معلومات من البيئة ومراقبتها، ثم تليها مرحلة معالجة تلك البيانات التي تنطوي على مراحل التنظيم

والتبويب والتخزين والتحليل وصولا إلى النتائج المترتبة على مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت وبالشكل المناسبين .

المكونات الأساسية للبيئة الرقمية

- ضرورة توفر المعلومات رقميا .
- توفر التكنولوجيا الحديثة لنقل المعلومات والاتصال.
- الوسائل التقنية المتطورة للوصول إلى المعلومة بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة.
- الأدوات البحثية المتنوعة والمتميزة.

الإعلام الجديد- الإعلام الرقمي

يستعمل مفهوم الإعلام الجديد أو الإعلام الرقمي من الناحية اللغوية المقابلة للانجليزية new media والفرنسية nouveau media على الرغم من أصل الكلمة medium التي تعني الوسيط لذلك كانت الترجمة إلى الوسائط المتعددة أو الوسائط الجديدة، ويشير مفهوم الإعلام الجديد إلى جملة من الممارسات الإعلامية التي أفرزتها الوسائط الإعلامية الجديدة التي تشتغل داخل بيئة تواصلية متغيرة تسهم في تشكيلها تقنيات المعلومات والاتصال فقوة وسائل الإعلام الجديد لا تقتصر على مجرد خاصية التفاعل التي تتيحها والتي تسمح لكل من المرسل والمستقبل بتبادل أدوار العملية الاتصالية.

ولكن تلك الوسائل أحدثت أيضاً ثورة نوعية في المحتوى الاتصالي متعدد الوسائط والذي يشتمل على النصوص والصور وملفات الصوت ولقطات الفيديو.

يعرفه **ليستر**" هو مجموعة من وسائل تكنولوجيا الاتصال التي تولدت من التزاوج بين الكومبيوتر والوسائل التقليدية للإعلام". يشير من خلال هذا التعريف إلى مختلف التطبيقات المتعلقة بالاتصال الرقمي مع استخدام الكومبيوتر والوسائل المحمولة، ويعرفه البعض على أنه "جملة الممارسات الإعلامية التي أفرزتها الوسائط الإعلامية الجديدة التي تشتغل داخل بيئة تواصلية متغيرة تسهم في تشكيلها تقنيات المعلومات والإتصال". ويشير إلى المحتوى الإعلامي الذي يبث أو ينشر عبر الوسائل الإعلامية التي يصعب إدراجها تحت أي من الوسائل التقليدية كالصحافة والراديو التلفزة بعل التطور الكبير في إنتاج وتوزيع المضامين الإعلامية.

يعرف كذلك "هو وسائل الإعلام التي تعتمد على الحاسب الآلي في إنتاج وتخزين وتوزيع المعلومات وتقدم ذلك بأسلوب ميسر وبسعر منخفض، وتصنف التفاعل المباشر،

وتلتزم من المتلقي انتباها وتدمج وسائط الإعلام التقليدية، أو هو كل أنواع الإعلام الرقمي الذي يقدم في شكل تفاعلي" .

ومن أهم النتائج المباشرة لثورة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هو الاهتمام المتزايد بالرأي العام وتعاظم دوره كأحد المدخلات الأساسية لصناعة القرار السياسي في مقابل تقلص دور الحكومات، حيث تخطت هذه التكنولوجيا قدرة الدول على احتكار عملية تشكيل وصنع الرأي العام، حيث مكنت الفرد والمنظمات المدنية من استخدام الوسائل التكنولوجية الجديدة للتعبير عن الرأي وممارسة الحق في الاتصال والتفكير والتعبير بمختلف أشكاله دون قيود.

إلا أن الأمر قد يختلف من مجتمع لأخر حيث يمكن أن تستخدم النظم الديمقراطية هذه التكنولوجيا الجديدة في زيادة الاهتمام بالرأي العام وتعظيم قدراته، أما في النظم الغير ديمقراطية فقد تستعمل السلطة هذه التكنولوجيا لإحكام السيطرة على الرأي العام في ظل وجود مجتمع غير مؤهل ثقافيا واجتماعيا وفنيا للتعامل مع هذه التقانة الجديدة.

عوامل تشكل الإعلام الجديد

من أهم العوامل التي ساعدت على ظهور الإعلام الجديد مايلي :

أ/ **العامل التقني:** الكمبيوتر وتجهيزاته وبرمجياته، وتكنولوجيا الاتصالات حيث اندمجت العناصر التكنولوجية في توليفات اتصالية عدة إلى أن أفرزت شبكة الإنترنت التي أصبحت وسيطا يقوم على جميع وسائط الاتصال المتعددة: المطبوعة والمسموعة والمرئية، وكذلك الجماهيرية والشخصية، وقد انعكس أثر هذه التطورات التكنولوجية على جميع قنوات الإعلام: صحافة وإذاعة وتلفاز .

ب/ **العامل الاقتصادي:** المتعلق بعولمة الاقتصاد والتسريع في حركة السلع ورؤوس الأموال وهو ما يتطلبه من تدفق للمعلومات، وأصبحت المعلومة سلعة اقتصادية في حد ذاتها، فعولمة نظم الإعلام والاتصال هي وسيلة القوى الاقتصادية لعولمة الأسواق وتنمية النزعات الاستهلاكية من جانب، وتوزيع سلع صناعة الثقافة من موسيقى وألعاب وبرامج تلفزيونية من جانب آخر.

ج/ **العامل السياسي:** الإفراط في الاعتماد على استخدام وسائل الإعلام من قبل القوى السياسية بهدف إحكام قبضتها على سير الأمور والمحافظة على استقرار موازين القوى، وتداخلت هذه العوامل التقنية والاقتصادية والسياسية بصورة غير مسبوقة، جاعلة من الإعلام الجديد ساحة ساخنة للصراعات العالمية والإقليمية والمحلية.

وينقسم الإعلام الجديد إلى :

- الإعلام الجديد القائم على شبكة الانترنت وتطبيقاتها وبصفات ومميزات غير مسبوقة ولا حصر لها فهو يمثل المنظومة الرابعة بعد المنظومات الكلاسيكية الصحافة، الإذاعة، التليفزيون.

- الإعلام الجديد القائم على الأجهزة المحمولة، الهاتف والمساعدات الرقمية الشخصية والتي تعتبر منظومة خامسة في طور التشكل وتهدف المؤسسات الإعلامية عن طريق استخدام هذه الأجهزة المحمولة لتنويع مصادرها المالية وتعزيز علاقاتها مع جمهورها.

- نوع قائم على الوسائل التقليدية كالراديو والتلفزيون والتي أدخلت عليها ميزات جديدة كالفاعلية الرقمية والاستجابة للطلب.

- الإعلام الجديد القائم على الكمبيوتر offline ويتم تداوله شبكيا أو بوسائط الحفظ المختلفة مثل الاسطوانات الضوئية ويشمل العروض البصرية والعاب الفيديو والكتب الالكترونية ....

خصائص الإعلام الجديد

- **التفاعلية:** وهي الخاصية التي لم يستطع توفيرها الإعلام التقليدي وهي القدرة على الاستجابة لحديث المستخدم كما يحدث في عملية المحادثة بين شخصين، وأضافت هذه الخاصية بعدا جديدا لأنماط وسائل الإعلام الجماهيري.
- **تغيير أنماط السلوك**: حيث تتطلب درجة عالية من الانتباه حيث يختار الفاعل(المستخدم) المحتوى الذي يريد الحصول عليه .
- **اندماج الوسائل:** أدمجت الوسائل التي كانت فيما قبل منفصلة عن بعضها.
- **حرية الإعلام الجديد**: حيث يمكن مناقشة العديد من الأخبار مع عدد غير محدود من الأشخاص في أنحاء متفرقة من العالم.
- **إعادة تدوير المعلومة**: حيث أن المعلومة التي يتم إنتاجها في صحيفة ورقية تم إلى موقع الصحيفة على الانترنت، وقد تتحول إلى صورة مدمجة مع معلومات أو مقطع فيديو مداول في شبكات التواصل الاجتماعي.
- **تجاوز الحدود الثقافية:** تلقى شبكة الانترنت مات الآلاف من الشبكات الدولية المتزايدة بنسبة يصعب حصرها مع زيادة عدد المستخدمين، نظرا لما توفره

إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها التي تجاوزت الحدود الجغرافية التي أسقطت بدورها الحدود الثقافية بين أطراف العملية الاتصالية على المستوى الجماهيري والثقافي .

- **قابلية الحركة**: يمكن استخدام وسائل الاتصال من أي مكان أثناء حركة المستخدم مثل الهاتف، الهاتف المدمج في ساعة اليد، آلات التصوير المدجة مع قلة وزنها، الحاسوب المحمول...الخ.

الرأي العام الرقمي

إن التطور الحاصل في الوسائل التقنية الالكترونية المستخدمة في الاتصال والتي أدت إلى ظهور ما يعرف بالرأي العام الالكتروني الذي يعد من الظواهر الحديثة التي فرضت نفسها بقوة خاصة في المجتمعات التي تتميز بارتفاع في مستويات التعليم والبحث العلمي...والتي ساهمت في خلق صيغة جديدة من حرية الرأي التي تمارس في المجال الافتراضي دون رقابة في تكوين الآراء عبر مختلف مواقع الشبكات الاجتماعية.

ويعتبر من المفاهيم الواسعة نظرا لظهور الجانب الافتراضي منه الذي لم يكن ظاهرة موجودة من قبل حيث ارتبط بظهور الفضاء العام إلى جانب التطور الحاصل في وسائل وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.ويعرفه البعض:" ذلك الرأي الذي يعبر عن اكبر شريحة ممكنة من الجماهير –داخل القطر الواحد أو خارجه- في هذا الفضاء الواسع على الشبكة العنكبوتية المعروفة بالانترنت، والتأثير على اكبر شريحة يمكن الوصول إليها من خلال هذه الشبكة".

تعريف الرأي العام الالكتروني

يعرف على أنه "هو الرأي المتاح بالفضاء العام عبر وسائل الإعلام الجديدة المختلفة وقد يكون متواجدا عبر شبكات التواصل الاجتماعية والمدونات ومواقع تشارك الفيديو والوسائط المتعددة أو على ساحات المنتديات أو عبر غلاف الدردشة أو البريد الالكتروني أو مواقع العرائض الالكترونية، أو المساحات المتاحة لتعليقات المستخدمين والقراء، وأيضا

عبر رسائل الموبايل وتطبيقاته المختلفة ويعتبر محصلة الآراء الشخصية تجاه حدث أو قضية جدلية في وقت محدد، وبالتالي لا يمكن اختزاله في رأي الأغلبية نظرا لان رأي الأقلية قد يعلو صوته في المجال العام الافتراضي ويكسر دوامة الصمت" .

كما يعرف أيضا على أنه " نتاج اندماج التكنولوجيا الحديثة مع منصة الانترنت إلى وسائل عدة، يمكن لها أن تقدم المعلومات والأخبار بشأن الأحداث الجارية إلى قطاعات عريضة من الجمهور بهدف التأثير في معتقداتهم إلى جانب الترفيه والتعليم، مثل الصحافة الالكترونية بأشكالها والمدونات ووسائل التواصل الاجتماعي" .

وهناك تعريفا أخر يضعه في "كل فكرة يشارك فيها عدد كبير من الأفراد- لايقل عن نصف مليون- عبر العالم المتخيل عالم الانترنت، يؤمنون بها ويسعون إلى تحقيقها على ارض الواقع، لتصل إلى نتيجة سياسية عامة، يتم توصيلها كرسالة اتصالية من خلال تلك الشبكة(الانترنت)" . ويقدم **الهماش** تعريفا كذلك للمفهوم " عبارة عن أراء جماعة من الناس تجاه قضية أو موضوع معين يهمهم أو تأثروا به يطرح للمناقشة أو الحوار بواسطة التقنية الالكترونية في زمن محدد" .

ويرتبط تكوين الرأي العام الالكتروني بمتغيرين أساسين هما:

المتغير **الأول**: مستوى التعليم الذي يرتبط بمتغيرات فرعية منها توفر ثقافة التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة، والمستوى التعليمي للمستخدم.

أما المتغير **الثاني** هو تواجد شبكة للاتصالات وخدمات الانترنت المرتبط هو كذلك بمتغيرات فرعية منها قوة الشبكات الموجودة إلى جانب عدد المؤسسات التي تقوم على تقديم خدمة الانترنت (المجانية، السرعة).

خصائص الرأي العام الالكتروني

يتميز الرأي العام الالكتروني بمجموعة من الخصائص نوجزها فيمايلي :

أ/الانتشار والوصول: تتمكن منه شريحة واسعة وفي جميع أنحاء المعمورة وبسرعة فائقة في التعامل معه من طرف مستخدمي التقنيات الالكترونية.

ب/ **سهولة قياس الاتجاه:** يقاس الرأي العام الالكتروني بطرق عديدة باستعمال برامج تقنية من شأنها توفير إحصائيات دقيقة للرأي العام تعتمد عليها الحكومات في صناعة القرار.

ج/ **التفاعل مع غالبية المواضيع:** يتواجد في اغلب القضايا التي تمس مشاعر المجتمع محليا وإقليميا وحتى على المستوى العالمي يمكن من التفاعل الكترونيا معه كل حسب اهتماماته.

د/ **خاصية التجدد والاستمرار**: يمتاز باستمراره في التغير وعدم الثبات، نظرا للتغير السريع في الأحداث وفي المقابل توفر التقنيات الحديثة إلى جانب سرعة الأحداث السرعة الفائقة في نقلها.

ه/ **انخفاظ التكلفة:** أصبح للفرد إمكانية الولوج إلى الفضاء الافتراضي بصفة مجانية أتاحت له فرصة الإدلاء برأيه والتعبير عن أفكاره.

و/ **خصوصية المبحوث**: يتمتع المبحوث عبر التقنيات الالكترونية بميزة الخصوصية حيث أنه لا يقابل الباحث أو الجهة التي تقوم باستطلاع الرأي العام، ويتم ذلك عبر الوسائط الالكترونية المختلفة، كما تتيح للمبحوث عدم الإفصاح عن هويته ومكانه.

الفرق بين الإعلام التقليدي والإعلام الرقمي

في العصر الحالي أثبت الإعلام الرقمي قدرته العالية على تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية للمجتمعات في إمكانية وصوله إلى تكوين جمهور عالمي في فترات وجيزة، هذه السرعة أعطته قدرة على تشكيل ثورة في عالم التواصل مقارنة بالمرحلة السابقة (الإعلام التقليدي) الذي اعتمد في مختلف مراحله علي التلفزيون والراديو والجرائد، إلا أن التطور الحاصل والانتشار الواسع للأجهزة الذكية قد مكن من نشر المحتوى الرقمي حال وقوعه (محليا أو عالميا) بما يمكن للجمهور متابعته في لحظة وقوعه.

بالاضافة إلى التفوق الحاصل في منصات الإعلام الرقمي كاديناميكية في التفاعل المباشر للأحداث بما يمنح للجمهور فرصا لان يصبح جزءا أساسيا في نشر المعلومة سواءا بنشرها أو التفاعل معها، وفي الأغلب الأحيان إنتاج المحتوى بنفسه،وهو الأمر الذي يتيح تكوين مواقف جماعية حول عدة قضايا وبسرعة قياسية تكون وعيا جماعيا متجددا، من خلال مناقشة مختلف القضايا التي تمس المجتمع.

أهمية الرأي العام الرقمي

أن أهمية الثورة الاتصالية التي أفرزت تكنولوجيات جديدة لوسائل الإعلام الالكترونية مكنت لظهور فضاء عام اجتماعي جديد يخضع لفكرة يوغن هابرماس الذي يعتقد أن الرأي العام يجب أن يكون حرا في إطار حرية حركة المعلومات وتبادل الأفكار بين المواطنين.

وتؤدي نظرية المجال العام على أن وسائل الإعلام الالكترونية تخلق حالة من الجدل بين الجمهور وتمنح تأثيرا في القضايا العامة وتؤثر على الحكومات، والمجال العام يمكن رؤيته على أنه مجال حياتنا الاجتماعية الذي يتشكل فيه الرأي العام وتلعب مواقع التواصل الإجتماعي فيه دور الوسيط السياسي.

وقد مكنت مواقع التواصل الإجتماعي فرصا جمة للتعبير عن الرأي نظرا لهامش الحرية الذي يتمتع به هذا الفضاء ومقدرة الأفراد على مخاطبة بعضهم البعض دون حواجز وإرسال رسائلهم و إمكانية التفاعل معها، فمن يملك مفاتيح التحكم بالشبكات تكون له القدرة على التحكم في الرأي العام سواءا على المستوى المحلي أو الدولي متخطيا بذلك الحواجز المكانية ومكن من توصيل المعلومة في أي وقت .

إن التدفق السريع للمعلومة وسرعة انتشارها من خلال شبكات التواصل الإجتماعي ساهمت بشكل بعيد بلورة الحراك الشعبي من خلال التأثير في تصورات الأفراد نحو القضايا السياسية وإمدادهم بمختلف التفاصيل عنها مع إعطاء تحليلات تصب في تغيير الاتجاهات كما يمكن أن تمارس تأثيرا على قرارات الحكومات.

وخلال فترة الربيع العربي بينت شبكة الإنترنت قدرة كبيرة في التأثير على الرأي العام، إلى درجة قدرته في التغيير في مجرى الأحداث وإسقاط أنظمة بكاملها فالثورة التونسية ما كان يمكن أن تتطوّر بالشكل الذي وقع، لولا تبادل الصور ومقاطع الفيديو، فطبيعة المشاهد التي نقلها نشطاء الإنترنت إلى العالم عجلت بانتشار أكبر للسخط مما وسع من رقعة الاحتجاجات وأسقط النظام في أقل من شهر.

شبكات التواصل الإجتماعيsocial networking websites

أدى التزايد المطرد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى ظهور جيل جديد من شبكة الانترنت web 2.0 إلى استحداث أدوات تواصلية جديدة منها التي بلغت درجة عالية من التطور إعادة صياغة العديد من المفاهيم إلى جانب توفيرها لخدمات وفرت الكثير من الجهد والوقت من خلال الوسائل المتنوعة ومنها شبكات التواصل الإجتماعي المدونات (شبكات تتيح التواصل الكتابي) مواقع الصور والفيديوهات (شبكات تتيح التواصل المرئي) منتديات الحوار (شبكات تتيح التواصل الصوتي) والتي أضحت ظاهرة تقنو-اتصالية واجتماعية تمس المعطيات والتفاصيل الدقيقة للحياة اليومية للفرد.

وأضحت لها مكانة رائدة في إدارة الأعمال الحديثة، حيث استخدمت في مختلف المؤسسات والتنظيمات لـــ: تحقيق التواصل، التفاعل والحوار بين مختلف الجماهير، إدارة سمعة الشركة الكترونيا، كما يتيح استخدام هذه الشبكات الحصول على التغذية الرجعية Le feedback والاستماع الجيد لما يقال عن المؤسسة وعن المنتجات والخدمات والرد على الانتقادات بطريقة ايجابية، ما يزيد من ثقة الجمهور ومن سمعة المؤسسة.

وتعدت تأثيراتها إلى تشكيل التصورات الفردية وحتى الجماعية خاصة في المجال السياسي والاجتماعي، ومكنت هذه الشبكات فرصا للمشاركة الفعالة التي بدورها انعكست على تطور الحركات الاجتماعية عبرها من خلال تنظيم الأدوار ومنصات الإعلام الرقمية التي مكنت في العديد من المجتمعات من قيام ثورات مدنية وسياسية بل حتى على صعيد المشاركة السياسية اليومية في المسائل السياسية والاجتماعية.

تعريف شبكات التواصل الاجتماعي

عبارة عن شبكات اجتماعية تتيح لمستخدميها إمكانية التواصل متجاوزة الحاجز المكاني والزماني أدت منذ ظهورها إلى تغيير مفهوم التقارب والتواصل، تعددت وظيفتها من الطابع الإجتماعي الذي أسست عليه إلى الطابع التعبيري الاحتجاجي، وهي المحتوى

الذي يتم إنشاؤه باستخدام أدوات مواقع التواصل الإجتماعي الذي ينشأ على المواقع الالكترونية التي تشجع على تبادل المحتوى.

وتعرف كذلك على أنها مواقع للتعارف وتبادل الأفكار والصور والفيديوهات مع إمكانية التعليق على كل ما ينشر كما يمكن أن تمكن لأصحاب الفكرة الواحدة والرأي المشترك من تكوين مجموعة واحدة، وتعدت إلى إمكانية الحديث وجها لوجه بعد أن وطدت هذه الشبكات حجم العلاقات الاجتماعية.

وهي بذلك مجموعات هويات اجتماعية تنشأ نتيجة التفاعل الإجتماعي يمثلها هيكل أو شكل ديناميكي لجماعة اجتماعية وجدت من أجل تفعيل العلاقات المهنية وعلاقات الصداقة منها: الفيسبوك، التويتر، ماي سبايس، اليوتوب..

وتتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي يجمعهم اهتمام مشترك أو شبه انتماء بتم التواصل فيما بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية ومعرفة إخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض وهي وسيلة فعالة في التواصل الاجتماعي، وتكوين علاقات ورأس مال اجتماعي يتبادلون فيه الاهتمامات المشتركة والآراء المختلفة ويقومون من خلال هذا المواقع بنشر العديد من الموضوعات والصور والفيديوهات وغيرها من الأنشطة.

وبلغت مرحلة المجتمعات الإلكترونية الضخمة تقوم على مجموعة من الخدمات لتدعيم التواصل بين الأعضاء من خلال تقديم الخدمات مثل التعارف، والمحادثة الفورية وإنشاء مجموعات اهتمام وصفحات للأفراد والمؤسسات والمشاركة في الأحداث والمناسبات ومشاركة الوسائط مع الآخرين كالصور والفيديوهات، فهي مواقع الكترونية تسمح للأفراد بالتعريف بأنفسهم والمشاركة في شبكات اجتماعية، فمن الواضح إذا أنها أحدثت تغييرا بارزا في طرق الاتصال وتبادل المعلومات بين الأشخاص والمجموعات في مجتمع افتراضي تجمعهم شبكات انتماء عن طريق خدمات التواصل المباشر وتتيح للقائم بالاتصال الاختيار الأمثل لطريقة عرض المعلومات.

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي

تمتاز بمجموعة من الخصائص أهمها:

- **العالمية**: تتخطى الحدود الجغرافية (المكانية) والحدود الزمانية.
- **التفاعلية**: يكون فيها الاتصال ثنائي الاتجاه من خلال التحكم والتفاعل مع الوسائط الجديدة عن طريق الجهاز وتحديد وقت ومدة الاتصال.

- **تعدد الاستعمالات**: ليست حكرا على فئة معينة فهي تستخدم للمعلم والطالب في نفس الوقت.
- سهولة الاستخدام بالإضافة إلى بساطة اللغة تستخدم الرموز والصور التي تسهل من عملية التفاعل.
- **التنوع والشمول**: أصبح بإمكان التواصل بهذه الوسائل الحديثة الشبكية أن يشارك بكل ما يريد توفر الجهد والوقت والمال بالإضافة إلى أنها مجانية الاشتراك والتسجيل.
- **التكامل**: تقوم على مبدأ بين عنصرين أو أكثر مما يحقق تكاملا بين العناصر في تقديم الرسالة الاتصالية حتى وان كانت هذه العناصر تظهر بصورة متتالية.

تأثير الشبكات الاجتماعية على الرأي العام

تشكل الجماعات المنتشرة عبر الشبكات الاجتماعية عاملا مهما في بناء وتشكيل الرأي العام وتوجيهه تجاه بعض القضايا وقد أضحت مجالا خصبا للتشجيع على الإضرابات والاحتجاجات بالاضافة أنها أصبحت وعاءا للدعاية والتسويق الانتخابي وتجميع اكبر قدر من المستخدمين لجمع التأييد الشعبي والتشجيع على المشاركة السياسية[1]، واستطاعت بسرعة كبيرة من قلب الموازين بعدما تأسست في ضوء النظريات الأساسية المفسرة للعمل الإعلامي وتغييرها لنمط تدفق المعلومات الإعلامية في المرحلة التقليدية وتعدى هذا النمط في تعامله مع قضايا الرأي العام.

فقد أحدثت هذه الوسائل الجديدة عبر تكنولوجياتها الحديثة تغييرا جوهريا في اتجاه الرسائل ووفرت فرصا جديدة لم تكن معروفة في السابق عززت من طرق التعامل والحوار الفوري وإبداء الرأي وتوضيح وجهات النظر حول القضايا المختلفة في نفس اللحظة عبر ما يعرف بالمحادثة الفورية، هذه التقنيات الجديدة أصبحت لها دور بارز في تشكيل الرأي العام على المستوى العالمي حول مختلف القضايا السياسية والاقتصادية والصحية... والقيم الثقافية، والتي أصبحت تدار وفق نظام يقوم على المعلومة في عالم افتراضي يسير بالتوازي مع العالم الحسي دون الشعور بالمسافات والمكان.

بالاضافة إلى أن الانتشار الواسع لشبكات الواصل الإجتماعي خلق إمكانية كبيرة للتحرك الشعبي على أساس معرفة واسعة ودقيقة للأحداث السياسية ومنه التأثير في تصورات المواطن للواقع السياسي،وهو ما لجأت إليه مختلف التنظيمات والتجمعات كوسيلة للتحفيز والتأثير على الاتجاهات، فطبيعة البيئة المعلوماتية التي تقدم من خلالها الرسائل الإعلامية تشكل عاملا مهما في التأثير على تشكيل اتجاهات الرأي العام.

وتلعب البيئة الاتصالية دورا كبيرا في أنماط التأثير على الرأي العام من خلال عمليات التلقي واختلاف وسائل الاتصال المقروءة والمرئية والمسموعة، فكل وسيلة تمتاز بشكل من أشكال التأثير يجعلها تختلف في درجة التأثير عن الوسائل الأخرى، بالاضافة إلى أن تكرار التعرض للوسيلة الواحدة من شأنه أن يزيد من حجم التأثير وتوجيه الرأي العام، وامتزت شبكات التواصل بدرجة عالية من التأثير لما تحوزه من مزايا جعلتها أكثر قربا وترابطا مع الفرد.

أهم الأطر المنهجية في دراسات الرأي العام الرقمي

أ/ **مدخل تحليل الشبكات الاجتماعية**: يعتبر هذا الأسلوب منهجية أكثر منه مدخلا نظريا، يستهدف فحص الأبنية الاجتماعية المعقدة والتي تسمح بتطبيقات واسعة، تشمل رسوما بيانية والتقنيات الحسابية للكشف عن أنواع الروابط بين المسجلين ، والتركيز على خصائص الشبكة مما يساهم في بناء سيناريوهات التي تخرج بنتائجها من تحليل الارتباطات بين الجماعات.

ب/ **مدخل تحليلات البريد الالكتروني**: استخدمت بشكل كبير في الدراسات المرتبطة بالمجتمع الافتراضي يقوم فيها الباحث باستئذان القائمة البريدية المراد دراستها ثم يجمع الرسائل البريدية ثم يقوم بتحليلها مع الأخذ بعين الاعتبار الفترة الزمنية.

ج/ **المسوح الافتراضية**: تعتمد على حصر مواقع بذاتها أو دراسة الأفراد داخل جماعات افتراضية معينة داخل البنية الشبكية، وتعتمد على العينة العمدية لان العينة العشوائية أمر صعب في المسوح الافتراضية، من الأدوات المستخدمة فيه الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع

البيانات من السياقات الافتراضية حيث يقوم الباحث بتصميم استمارته ويضعها على احد مواقع الشبكات الاجتماعية، ثم يقوم بإرسال الرابط عبر الشبكة أو البريد الالكتروني ويفضل فيها أن تكون الأسئلة مغلقة.

د/ المنهج التاريخي والبحث عبر شبكة الانترنت: وجد للضرورة العلمية مع الحاجة لتنامي تحليل مضمون الظاهرة الإعلامية الجديدة ضمن الفضاءات الافتراضية فبدأ المنهج التاريخي يستخدم على نطاق واسع، ولما تمتاز به الشبكة من قدرة على تخزين البيانات في شكل قواعد يمكن الرجوع إليها في أي وقت من خلال تقنية Timeline

ه/التحليل البنيوي للشبكة: والذي مكنت من خلاله تكنولوجيا الإعلام الجديدة الباحثين من التعرف بسرعة فائقة على الكثير من البيانات المرتبطة بالممارسات عبر مختلف الوسائط، حيث تبرز شبكات التواص الإجتماعي مقاييس عديدة أبرزها مؤشر حجم الشبكة (عدد الأعضاء المعجبين) مؤشر التفاعلية من خلال الإعجابات والمشاركات وهي خاصية متوفرة في العديد من المواقع التي تتيح فرص المشاركة والتعليق.

و/ تحليل المضمون الكيفي والكمي: لا يختلف المحتوى عن التقليدي في كونه مادة قابلة للبحث والتحليل، غير أنه من الضروري إجراء بعض التعديلات عليه من حيث الترددات الكمية أو من حيث تحليله الكيفي ويظهر ذلك فيما قدمه الباحثان بوبر و شارل WEB ANALYSER وهو تطبيق ذكي يقدم حصيلة إحصائية حول مختلف المحتويات الجرافيكية المقدمة على الشبكات الاجتماعية المختلفة.

ي/ المنهج الإثنوجرافي والدراسات الثقافية الالكترونية: يشكل دعامة منهجية الأبرز في الوقت الحالي لتحليل الشبكات الاجتماعية فيما تعلق بتأثيراتها الاجتماعية والنفسية، لما له من ميزات فائقة في تجاوز الصعوبات المتعلقة بالسلامة الإحصائية، وتفسير العلاقات الموجودة داخل الجماعات التي تتكون عبر شبكة الانترنت والتي يتم توظيفها لأهداف تسويقية.

ز/ تحليل الخطاب الالكتروني (التحليل السيميائي): يمتاز بنوع من التحديث مقارنة بشكله التقليدي ويتعلق بمسارات البرهنة والأطر المرجعية والقوى الفاعلة في تعليقات المستخدمين للشبكات الاجتماعية ومعرفة الدلالات اللغوية للمعاني والألفاظ المستخدمة.

عوامل تشكيل الرأي العام الرقمي

1- تزايد عدد المستخدمين من خلال الاعتماد على التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالمقارنة مع أشكال التواصل الأخرى، خاصة وأنها متاحة مجانيا ولا تتطلب سوى الاشتراك في خدمة الانترنت حيث تتيح إمكانية التأسيس لجماعات تتبنى أفكارا ومبادئ تعمل على الترويج لها بإمكانيات بسيطة.

2- تراجع الثقة في وسائل الإعلام التقليدية التي بقيت محتكرة من الأنظمة السياسية التي توظفها لخدمة مصالح معينة جعل منها غير حيادية، إضافة إلى أن الوسائل التقليدية مارست سياسة التعتيم الإعلامي لأهم القضايا التي تمس الجوانب الحساسة للمجتمع.

3- القدرة على التنشئة الاجتماعية والسياسية للفرد من خلال قدرتها على تزويد الأفراد بالمعلومات الكافية حول مختلف القضايا، إلى جانب طرحها لمختلف الخيارات الممكنة.

4- القدرة على استثارة التفاعلية الكثيفة للجمهور في أوقات قياسية من خلال النشر والتداول، مشاركة المضامين، التعليق، المشاهدة...والعمل على خلق حوارات جماعية لأعداد كبيرة من المشاركين.

5- القدرة على التأثير على الرأي العام وتوجيهه محليا ودوليا من خلال نقل الأفكار لأكبر عدد من الناس في مناطق مختلفة لإتاحة المجال لبلورة رأي عام حول قضية معينة.

التلاعب بالرأي العام في البيئة الرقمية

تتم هذه العملية عبر استخدام أساليب وتقنيات عبر منصات تكنولوجية يتم من خلالها توجيه أفكار الجماهير وتضليلهم وحتى التأثير عليهم وعلى قراراتهم اعتمادا على آليات منها:

أ- تقنيات التضليل والهندسة الاجتماعية والتي تعتمد على:

- الأخبار الكاذبة:**Fake News** وتتمثل في نشر معلومات مغلوطة وكاذبة على شكل صورة مواد حقيقية للتلاعب بالوعي الجماعي وتحقيق أهداف سياسية.

- التزييف العميق :**fake Deep** يتم عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي باستخدام الفيديوهات ومقاطع صوتية مفبركة تبدو وكانها واقعية إلى درجة يصعب فيها التمييز بينها وبين الحقيقية.

- هندسة الرأي العام: يتم فيا توجسه الرأي العام نحو قضايا بعينها والعمل على تشتيت رأيهم في قضايا أخرى عن طريق حسابات وهمية أو ما يعرف بالذباب الالكتروني.

ب- الآليات الخوارزمية والتقنية:

- التحيز الخوارزمي : يتم باستغلال خوارزميات المنصات بإخفاء محتوى وإبراز محتوى أخر الأمر الذي يعزز سرديات بديلة تخدم مصالح جهة معينة.

- الإبادة الرقمية للمحتوى : تعمل على تقييد أو الحذف المتعمد لمحتوى معين في محاولة لمنعه من الوصول إلى الرأي العام مثلما حدث في الحرب على قطاع غزة.

- غرف الصدى : وتتمثل في محاولة عزل المستخدم في بيئة معلوماتية تكرر اراءا شخصية فقط تنتهي بانقسامات اجتماعية حول قضية معينة.

المراجع:

- أمال عزي، جمال زروق: الشبكات الاجتماعية الالكترونية كفضاء لتشكيل الرأي العام وعلاقته بإحداث التغير الواقعي في الجزائر. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية العدد 3 2022.

- ليلى قسايسية: مقاربات في دراسة جمهور وسائل الإعلام ومستخدمي الوسائط الجديدة. المجلة الجزائرية للاتصال المجلد 13 العدد 02. 2014.

- محمد الراجي: إيديولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي وتشكيل الرأي العام https://studies.aljazeera.net/

- بشرى جميل إسماعيل : مدخل الإعلام الجديد- المفهوم والنماذج- مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد العدد 14. 2011.

- حسين شفيق : الإعلام الجديد الإعلام البديل تكنولوجيات جديدة في عصر ما بعد التفاعلية، ط1، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

- نسرين حسونة:الإعلام الجديد –المفهوم والخصائص والوظائف.www.alukah.net

- فيصل محمد عبد الغفار: شبكات التواصل الاجتماعي،الجنادرية للنشر والتوزيع،ط1، 2015.

- محمد مصطفى رفعت: الرأي العام في الواقع الافتراضي وقوة التعبئة الافتراضية، العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2018

- سلطان مسفر مبارك الصعدي الحربي: دور شبكات التواصل الإجتماعي في العمل الإنساني، ملتقى العمل الإنساني، المركز الدولي للأبحاث والدراسات(مداد) السعودية،1430ه.

- وسام أحمد محمد: الوسائط المتعددة في الصحافة، تصميمها وإنتاجها، العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2018

- نبيلة بن يوسف: دور الوسائط الالكترونية في تشكيل الرأي العام،مجلة الدراسات والبحوث القانونية العدد5.

- نورة قنيفة: ممارسات الشباب الجامعي للمواطنة الرقمية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 1،جامعة بسكرة