ديوان البلاط السلطاني

مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم

أسبوع
التقارب والوئام الإنساني
- الرابع -

١٥ - ٢٩ ربيع الثاني ١٤٣٦هـ

١٥ - ١٩ فبراير ٢٠١٥

"دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة"

الصديق الصادقي العماري

باحث في علم الاجتماع والأنثروبولوجيا

مجلة:
مركز السلطان قابوس العالي للثقافة والعلوم

تحت إشراف:
ديوان البلاط السلطاني- سلطنة عمان-

ضمن أعمال مؤتمر:
أسبوع التقارب والوئام الإنساني-الرابع
من 15 إلى 19 فبراير 2015

الصفحات:
من 165 إلى 198

تقديم

ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية على ربط التواصل بين الشعوب بمختلف توجهاتها الحضارية متجاوزة بذلك الحدود السياسية والجغرافية، وفك العزلة الحضارية التي كانت تعيشها معظم المجتمعات البشرية، إذ يشهد عالمنا المعاصر تحولات كبيرة في تكنولوجيا الاتصال، تؤثر في العلاقات السياسية والاقتصادية، وفي أنماط التفكير وأنماط العيش في المجتمعات المختلفة، وقد قامت وسائل التواصل الاجتماعي الرقمية ولازالت تقوم بدور فعال في إمداد الإنسان بكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات، مساهمة بذلك في تشكيل وعيه وبإعداده ليكون أكثر قدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم، فهي تقدم تعلم اللغات وتسهم في ترجمة المعلومات من أجل تسهيل عملية التواصل بين الشباب وإزالة الفوارق الحضارية، فضلا عن تميز هذه الوسائل بعدة مميزات منها التشاركية والتفاعلية والحضور الدائم غير المادي.

فقد وفر ظهور وسائل التواصل الاجتماعي فتحا ثوريا، نقل الإعلام إلى آفاق غير مسبوقة، وأعطى مستخدميه فرصا كبرى للتأثير والانتقال عبر الحدود بلا قيود ولا رقابة بشكل نسبي محدود. إذ أوجد ظهور وسائل التواصل الاجتماعي قنوات للبث المباشر من جمهورها في تطور يغير من جوهر النظريات الاتصالية المعروفة، ويوقف احتكار صناعة الرسالة الإعلامية لينقلها إلى مدى أوسع وأكثر شمولية، وبقدرة تأثيرية وتفاعلية لم يتصورها خبراء الاتصال. وأبرز حراك الشباب العربي الذي تمثل في الثورات التي شهدتها بعض الدول العربية قدرة هذا النوع من الإعلام على التأثير في تغيير ملامح المجتمعات، وإعطاء قيمة مضافة في الحياة السياسية، والتأكيد على منافسة الإعلام التقليدي.

أما المواطنة فقد أصبحت، بما يترتب عليها من واجبات وحقوق للمواطنين، مقولة مركزية للديمقراطية ومقوما أساسيا من مقومات الحداثة السياسية والاجتماعية، بل إن خلو دستور أية دولة دون الإشارة إلى هذه الحقوق وضرورة صيانتها والمحافظة عليها يعد من منظور الأخلاق الديمقراطية مخالفة قانونية وسياسية وانتقاصا من مشروعية السلطة ذاتها. كما أخذت المواطنة في العصر الحديث معنى جديدا تعكسه المنزلة التي أصبح يحتلها المواطن في المجتمعات الديمقراطية الحديثة، وتحددت تحت تأثير مجموعة من التحولات طبعت المجتمعات المعاصرة خلال منتصف القرن العشرين، هذه التحولات بعضها اقتصادي أو سياسي والبعض الأخر منها أيديولوجي إلا أن أهمها هو انتصار التوجهات التي أكدت على أولوية الفرد وشرعية استقلاله تجاه المجتمع، وحقه في رعاية مطالبه ومتابعة أهدافه بكل حرية في حدود احترام القوانين وقد شهدت العقود الأخيرة تعمقا قويا لهذا المبدأ.

لقد غيرت المواطنة الحديثة بعمق الصورة الكلاسيكية للمواطن؛ حيث تعد حرية التعبير والمعتقد من الأصول الأساسية التي يقوم عليها نظام الدولة القانونية الديمقراطية، كما تعتبر وسائل الإعلام بمختلف صورها من أهم وسائل التعبير عن حرية الرأي في العالم المعاصر، لكن التطورات الحاصلة في مختلف مجالات الحياة الإنسانية جعلت الأحداث والظواهر والتطورات تفقد بساطتها الأولى، باعتبار التكنولوجيا الحديثة متغير أساسي في هذا المقياس، الأمر الذي دفع باتجاه ظهور إعلام متخصص يستطيع أن يقدم معالجة نوعية تتميز بمستوى من الجدية والعمق والشمولية، وتنوع وظائف وسائل الإعلام وانتقالها من اهتماماتها الكلاسيكية من نقل الأخبار إلى معالجة الأوضاع فأصبحت من ضروريات الحياة، فهي بمثابة حلقة وصل بين كل مؤسسات ومقومات ومكونات البناء الاجتماعي، وعلى عاتقها تقوم بشرح وتقديم ما لدى كل مؤسسة اجتماعية لأخرى؛ إذ تؤدي وسائل الإعلام دور بالغ الأهمية والخطورة في تكوين الرأي العام وفي تشكيله، وفي تعبئة الجماعات وحشدها حول أفكار وأراء واتجاهات معينة.

وقد جاءت دراستنا هاته من أجل التطرق إلى أدوار وسائل التواصل الاجتماعي وإسهاماتها الحقيقية لخدمة المواطنة الإنسانية، كما لا يفوتني التطرق إلى آثار التوظيف غير السليم لهذه الوسائل على قيم المواطنة الصحيحة، ومخاطرها وسبل التصدي لها، وذلك من خلال التطرق لأهم هذه الوسائل وأكثرها فعالية وشعبية في صفوف الشباب والمهتمين.

أولا: مشكلة الدراسة

تشكل وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي رافدا أساسيا في تعزيز الديمقراطية والانتماء الوطني وتثمين التربية على الحق والواجب والمسؤولية، عملت على خلق جسور التواصل والانفتاح على الآخر وبذلك تحقق النضج والوعي الاجتماعي والسياسي والربح الاقتصادي. غير أنها في مقابل ذلك أثارت الفتنة وساهمت في الانحلال الأخلاقي وترويج الشائعات من أجل زعزعة الأمن والاستقرار وبذلك التأثير على قيم المواطنة والانتماء الوطني، وذلك لقدرتها على التأثير في تشكيل الرأي العام لدى الشباب خاصة. وقد أصبحت وسيلة اتصال مهمة لمستخدميها الذين يحدثون صفحاتها وينقلون عليها الآراء والأخبار والتعليقات والاتجاهات من خلال تحميل الصور والفيديوهات. وقد غدت هذه الوسائل قوة متصاعدة بين فئات الشباب في جميع بقاع العالم العربي خاصة، الذين أدركوا أن وسائل الإعلام التقليدية لم تعد بمفردها قادرة على إشباع رغباتهم وحاجاتهم ودوافعهم، مما فتح المجال أمام الباحثين لدراسة ظاهرة وسائل التواصل الاجتماعي ووظائفها والكشف عن مخاطرها وتأثيراتها السلبية، سعيا لاقتراح استراتيجيات وسبل لتقنينها. مما يدفعنا لطرح مجموعة من التساؤلات كالتالي:

فما هي وسائل التواصل الاجتماعي؟ وما هي أنواعها؟ وما هي الوظائف الحقيقية التي من المفترض أن تقوم بها لتعزيز قيم المواطنة الإنسانية والسلم والوئام العالمية؟ وما الآثار السلبية الناتجة عن عدم توظيفها بشكل إيجابي؟ وكيف يمكن التصدي لمخاطرها وفق استراتيجية ملائمة؟

ثانيا: مداخل نظرية

لا يعمل الإعلام في فراغ بل يستمد من السياقات الاقتصادية والسياسية والثقافية، سواء كانت محلية أو قومية أو إقليمية أو دولية. ولكي نفهم أهمية وسائل التواصل الاجتماعي "الإعلام البديل" يجب أن نضعها في النظريات السياسية والديمقراطية التي وفرت سندا نظريا وفكريا لهويتها وممارستها، مما يتطلب مراجعة بعض المقاربات على مستويات عدة، يلتزم بعضها الجوانب المتعلقة بالتطورات في تكنولوجيا الاتصال، وبعضها يعلق على الموضوع من جانب الدراسات الاجتماعية والسياسية وغيرها، بما يمثل مدخلا لفهم خصائص الإعلام الجديد.

فتشدد نماذج الديمقراطية القائمة على المشاركة على أهمية مشاركة المواطنين الحقيقيين وانخراطهم بفاعلية ونشاط في الديمقراطية، ولذلك فهي تنتقد الفصل الراديكالي* للمواطنين عن السلطة والنخب والمؤسسات الديمقراطية عن طريق التمثيل. وإن وجود المؤسسات النيابية على المستوى القومي ليس كافيا للديمقراطية، فلكي تتحقق المشاركة القصوى من جانب الشعب جميعه على ذلك المستوى، يجب أن تحدث تنشئة اجتماعية أو تدريب اجتماعي على الديمقراطية في مجالات أخرى لكي يتسنى تطوير الاتجاهات والصفات السيكولوجية الضرورية. وهذا التطوير يحدث عن طريق عملية المشاركة ذاتها[1].

وتطرح أوجه التنظير للإعلام تساؤلات حول مفهوم *New Media* وممارساته، فهل تعبر مرحلته هذه عن انتقال أدوات الاتصال وتطبيقاته من المؤسسات إلى الجمهور؟ أو كما يرى البعض بظهور أنماط جديدة من الأشكال الإعلامية. إن النقد الموجه للإعلام الجديد يتمحور حول ضرورة تحديد

---

*الراديكالية: هي فلسفة سياسية تؤكد الحاجة للبحث عن مظاهر الجور والظلم في المجتمع واجتثاثها، ومصدر كلمة الراديكالية، Radis، وتعني الجذر أو الأصل. فالراديكاليون يبحثون عما يعتبرونه جذور الأخطاء الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في المجتمع ويطالبون بالتغييرات الفورية لإزالتها.

[1]أولجا جوديس بيلي، بيلي كاميرتس، نيكوكاربنتيير، "فهم الإعلام البديل"، ترجمة: علا أحمد إصلاح، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2009م، ص 24.

المجالات التي يتحرك فيها هذا الصنف من الإعلام، فإمكانية الوصول إلى نموذج نظري للإعلام الجديد لا يتم عن طريق ما هو موجه من نقد للإعلام السائد بل انطلاقا من مخرجات وتجارب وسائل الإعلام التي تطرح نفسها كبديل عن الإعلام الرسمي التقليدي. ويذهب بعض النقاد إلى الدعوة لدراسة الإعلام الجديد ليس انطلاقا مما يجب أن يكون عليه بل عن طريق ما هو عليه، وهو ما سيمكننا من الحكم عليه انطلاقا من مقدرته على عرض بدائل في مواجهة الإمبراطورية الإعلامية السائدة[1].

كما أن حصر الإعلام البديل في الرؤية القائلة بأنه عبارة عن حركة مضادة للثقافة الجماهيرية السائدة إجراء نظري قاصر، فالإعلام الجديد منتج أيضا لثقافة اتصالية بديلة، وعادة ما يكون في تعارض مع ما هو سائد. ويقع بين مفترق مناهج نظرية متداخلة، فهو يعاني من طابعه المهمش خارج السياق الاجتماعي وخصوصيته في كونه بديل عن النظام الإعلامي القائم. ولهذا ركزت بعض المداخل على خدمة المجتمع وتعد وسائل التواصل الاجتماعي، أو إعلام المواطن وغيرها من التسميات، بأنها جزء من المجتمع المدني. "وطرح فكرة مجتمعات الممارسة ذات الصلة، بوجود ممارسة مشتركة ومجتمع الممارسة هو مشروع مشترك يوجد تفاعل متبادل بين الأفراد العاملين فيه وله مجموعة من الموارد المشتركة"[2].

حيث أن "مجتمعات الممارسة عبارة عن جماعات من البشر يشتركون في غاية واحدة ومجموعة من المشكلات، ويقومون بتعميق معرفتهم وخبراتهم في هذه الناحية عن طريق التفاعل بصورة مستمرة". ولقد أظهر تحليل تأثير تكنولوجيات الاتصال على الحياة اليومية أن المجتمعات المحلية لا تتشكل فقط في المساحات الجغرافية المحددة بل أيضا في الفضاء الاليكتروني وتسمى "المجتمعات الافتراضية"[3].

ويمكن أن تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على تفعيل الطاقات المتوافرة لدى الإنسان وتوجهها للبناء والإبداع في إطار تطوير القديم وإحلال الجديد من قيم وسلوكيات، وزيادة مجالات المعرفة للجمهور، وازدياد قدرتهم على التقمص الوجداني وتقبلهم للتغيير، وبهذا فإن الاتصال له دور مهم، ليس في بث معلومات، بل تقديم شكل الواقع، واستيعاب السياق الاجتماعي والسياسي الذي توضع فيه الأحداث.

وقد ارتكزت البحوث العلمية حول وسائل التواصل الحديثة على نموذجين تفسيريين:

النموذج الأول، ويتمثل في الحتمية التكنولوجية، وينطلق من قناعة بأن قوة التكنولوجيا هي وحدها المالكة لقوة التغيير والتطور في الواقع الاجتماعي، والنظرة التفاؤلية للتكنولوجيا تهلل لهذا التغيير، وتراه رمزا لتقدم البشرية، وعاملا لتجاوز إخفاقها في مجال الاتصال الديمقراطي والشامل الذي تتقاسمه البشرية. والنظرة التشاؤمية التي ترى التكنولوجيا وسيلة للهيمنة على الشعوب المستضعفة، والسيطرة على الفرد، فتقتحم حياته الشخصية وتفكك علاقاته الاجتماعية[4].

أما النموذج الثاني، ويتمثل في الحتمية الاجتماعية التي ترى أن البني الاجتماعية هي التي تتحكم في محتويات التكنولوجيا وأشكالها، أي أن القوى الاجتماعية المالكة لوسائل الإعلام هي التي تحدد محتواها. وإن البحوث النوعية التي تتعمق في دراسة الاستخدام الاجتماعي لتكنولوجية الاتصال لا تنطلق من النموذجين، لأنها لا تؤمن بأن ما هو تقني ويتمتع بديناميكية قوية، يوجد في حالته النهائية، كما أن البني الاجتماعية ليست منتهية البناء. ولعل هذه الحقيقة تنطبق أكثر على المجتمعات العربية التي تعرف حركية اجتماعية متواصلة لم تفض إلى صقل اجتماعي تتمايز فيه البني الاجتماعية

---

[1] أولجا جوديس بيلي، بيلي كاميرتس، نيكوكاربنتيير، المرجع السابق، ص31.

[2] السابق نفسه، ص39.

[3] السابق نفسه، ص31.

[4] نصر الدين لعياضي، "الرهانات الابستمولوجية والفلسفية للمنهج الكيفي/ نحو أفاق جديدة لبحوث الإعلام والاتصال في المنطقة العربية"، أبحاث المؤتمر الدولي، "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد"، جامعة البحرين، من 7-9 ابريل 2009م، ص18.

والسياسية، فالقوى الاجتماعية المتدافعة، في المنطقة العربية، مازالت قيد الصياغة والتشكل. كما أن المنطلقات الفلسفية للبحوث الكمية لا تسمح بالاعتقاد بوجود خط فاصل بين ما هو تقني وما هو اجتماعي، لأنهما يتفاعلان، باستمرار، في الحياة اليومية. بمعنى أن البعد الفكري للمنهج النوعي يسمح بالملاحظة الدقيقة لكيفية ولوج ما هو تقني في الحياة الاجتماعية، ولا يعطي الفرصة للأشخاص الذين يتعاملون مع وسائل الاتصال الحديثة بتشخيص ما هو تقني أو اجتماعي فقط، بل يسمح بإبراز تمثلهم لما هو تقني، والذي على أساسه يتضح استخدامهم له[1].

وقد دفع النمو الهائل في استخدام الانترنت الباحثين في مجال الاستخدامات والإشباعات يزيدون من اهتماماتهم، والتحول من كيف يستخدم الأفراد الانترنت إلى دراسة الأسباب والدوافع التي تدفعهم لاستخدام هذا الوسيط – وقد أكد Rosengren & Windahl، أن نموذج الاستخدامات والإشباعات يركز على الفرد المستخدم لوسائل الاتصال ويبني سلوكه الاتصالي على أهدافه بشكل مباشر، فضلا عن أنه يختار من بين البدائل الوظيفية ما يستخدمه لكي يشبع احتياجاته. ولتحديد استخدامات وسائل التكنولوجية الحديثة، فإن كثير من الدراسات السابقة تحققت من الافتراض بوجود ارتباط بين الدوافع الشخصية والدوافع المتعلقة بالوسيلة، ولتجديد دوافع الاستخدام. وأن الناس يستخدمون هذه الوسائل التواصلية لإشباع ما يلي:[2]

أ. الحاجات الشخصية على سبيل المثال السيطرة، الاسترخاء، السعادة والهروب.

ب. الحاجات التي يمكن إشباعها تقليديا من الوسيلة مثل التفاعل الاجتماعي وتمضية الوقت والعادة واكتساب المعلومات والتسلية.

ويعد المدخل، مدخلا اتصاليا سيكولوجيا، فقد افترض وجود جمهور نشط له دوافع شخصية ونفسية واجتماعية، تدفعه لاستخدام هذه الوسائل كوسيلة تتنافس مع غيرها من الوسائل لإشباع احتياجاته، وتطبيقا على ذلك فإن فئات المستخدمين أكثر نشاط ومشاركة في العملية الاتصالية بتأثير التفاعلية التي يتميز بها الاتصال الرقمي، وبالتالي فإننا نتوقع أن يتخذ الفرد قراره في الاستخدام عن وعي كامل بحاجاته التي يريد إشباعها.

وتطبيقا على مدخل الاستخدامات والإشباعات تتضح الدوافع التالية للاستخدام:

1- كبديل عن الاتصال الشخصي.
2- الإدراك الذاتي عن الجماعات المختلفة من الناس.
3- تعلم السلوكيات المناسبة.
4- كبديل أقل تكلفة عن الوسائل الأخرى.
5- المساندة المتبادلة مع الآخرين.
6- التعلم الذاتي.
7- التسلية والأمان والصحبة.

ويحصر مدخل نيغروبونتي Negroponte الميزات التي يتحلى بها الإعلام الجديد في: "استبداله الوحدات المادية بالرقمية، وتشبيك عدد غير محدود من الأجهزة مع بعضها البعض، ويلبي الاهتمامات الفردية Individual Interests والاهتمامات العامة، أي أن الرقمية تحمل قدرة المخاطبة المزدوجة

---

[1] نصر الدين لعياضي، المرجع السابق، ص19.

[2] عزة مصطفى الكحكي، "استخدام الانترنت وعلاقته بالوحدة النفسية وبعض العوامل الشخصية لدى عينة من الجمهور بدولة قطر"، أبحاث المؤتمر الدولي، "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد"، جامعة البحرين،7-9 ابريل 2009م، من ص269 إلى ص272.

للاهتمامات والرغبات وهي حالة لا يمكن تلبيتها بالإعلام القديم. والميزة الأكثر أهمية، هي أن هذا الإعلام خرج من أسر السلطة التي كانت تتمثل في قادة المجتمع والدولة إلى أيدي الناس جميعا"[1].

ويشترك فين كروسبي مع نيغروبونتي في الأفكار نفسها، ويعقد مقارنة بين الاعلام الجديد والقديم عن طريق النماذج الكلاسيكية، ابتداء من أول نموذج اتصالي بين البشر، الاتصال الشخصي، وله حالتان تميزانه:[2]

النموذج الأول: الاتصال الشخصي

1-يملك كل فرد من طرفي الاتصال درجة من درجات السيطرة المتساوية على المحتوى المتبادل بين الطرفين.

2-يحمل المحتوى ترميزا يؤكد حالة الفردية التي تحقق احتياجات ومصالح صاحب المحتوى.

3-التحكم المتساوي وميزة الفردية ينخفضان في حالة ازدياد عدد المشاركين في العملية الاتصالية.

النموذج الثاني: الإعلام الجديد ويتميز حسب كروسبي بما يأتي:

1-يمكن للرسائل الفردية أن تصل في وقت واحد إلى عدد غير محدود من البشر.

2-إن كل واحد من هؤلاء البشر له درجة السيطرة نفسها ودرجة الإسهام المتبادل نفسها.

وتصف نظرية ثراء وسائل الإعلام لدراسة معايير الاختيار بين الوسائل الإعلامية التكنولوجية وفقا لدرجة ثرائها المعلوماتي، وتوضح أن فعالية الاتصال تعتمد على القدر الذي تستخدم به الوسيلة، وتركز بشكل أكبر على الأشكال التفاعلية للاتصال في اتجاهين بين القائم بالاتصال والجمهور المستقبل للرسالة، وطبقا للنظرية فإن الوسائل الإعلامية التي توفر رجع صدى تكون أكثر ثراء، فكلما قل الغموض كلما كان الاتصال الفعال أكثر حدوثا، فثراء المعلومات يقوم بتخفيض درجة الغموض وإيجاد مساحة من المعاني المشتركة باستخدام وسيلة اتصالية معينة. وتفترض هذه النظرية فرضين أساسين هما[3]:

- الفرض الأول: أن وسائل الاتصال الاجتماعي تمتلك قدرا كبيرا من المعلومات، فضلا عن تنوع المضمون المقدم من خلالها، وبالتالي تستطيع هذه الوسائل التغلب على الغموض والشك الذي ينتاب الكثير من الأفراد عند التعرض لها.
- الفرض الثاني: هناك أربعة معايير أساس لترتيب ثراء الوسيلة مرتبة من الأعلى إلى الأسفل من حيث درجة الثراء وهي سرعة رد الفعل، قدرتها على نقل الإشارات المختلفة باستخدام تقنيات تكنولوجية حديثة مثل: الوسائط المتعددة، والتركيز الشخصي على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية.

وبرزت نظرية التسويق الاجتماعي بين نظريات الاتصال المعاصرة، لتجمع بين نتائج بحوث الإقناع وانتشار المعلومات، في إطار حركة النظم الاجتماعية والاتجاهات النفسية، بما يسمح بانسياب المعلومات وتأثيرها، عن طريق وسائل الاتصال الحديثة ومنها "مواقع التواصل الاجتماعي"، وتنظيم استراتيجيات عن طريق هذه النظم المعقدة، لاستغلال قوة وسائل وأساليب الاتصال الحديثة لنشر طروحات وإيديولوجيات يراد نشرها في المجتمع.

ثالثا: المفاهيم الأساسية للدراسة

*** الإعلام الجديد**

الإعلام الجديد أو الإعلام الرقمي هو مصطلح يضم كافة تقنيات الاتصال والمعلومات الرقمية التي جعلت من الممكن إنتاج ونشر واستهلاك وتبادل المعلومات التي نريدها في الوقت الذي نريده وبالشكل

---

[1] عباس مصطفى صادق، "الإعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة"، البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال، 2011م، ص9.

[2] عباس مصطفى صادق، المرجع السابق، ص10.

[3] أولجا جوديس بيلي، وآخرون، "فهم الإعلام البديل"، ص71. (بتصرف)

الذي نريده، من خلال الأجهزة الالكترونية (الوسائط/الوسائل) المتصلة أو غير المتصلة بالإنترنت، والتفاعل مع المستخدمين الآخرين كائنا من كانوا وأينما كانوا.

هناك تعريفات أخرى مختلفة منها تعريف مجلة بي سي للإعلام الجديد بأنه: "أشكال التواصل في العالم الرقمي والتي تضمن النشر على الأقراص المدمجة وأقراص الدي في دي وبشكل أكثر أهمية على شبكة الإنترنت[1].

موسوعة ويب أوبيديا من ناحية أخرى تعرف الإعلام الجديد بأنه: "مصطلح يضم أشكال التواصل الإلكتروني المختلفة والتي أصبحت ممكنة من خلال استخدام تقنيات الحاسب الآلي. وبالنظر إلى علاقة هذا المصطلح بوسائل الإعلام القديم مثل الصحف المطبوعة والمجلات والتي تتسم بسكون نصوصها ورسوماتها، فإن وسائل الإعلام الجديد تشتمل على: المواقع على الشبكة العنكبوتية، النقل المتدفق للصوت والفيديو، غرف الدردشة، البريد الإلكتروني، مجتمعات الإنترنت، إعلانات الإنترنت، أقراص السي دي والدي في دي، الواقع الافتراضي، دمج البيانات الرقمية مع الهاتف، والكاميرات الرقمية والهواتف الجوالة"[2].

* **التواصل الاجتماعي**

يعرف Le Petit Larousse التواصل باعتباره "فعلا لإيصال شيء ما: رأي، رسالة، معلومة" ويضيف إلى أن المصطلح في علم النفس يشير إلى" نقل الخبر داخل مجموعة ما والنظر إليه في علاقاته مع بنية هذه المجموعة"[3].

وتعرف موسوعة ويكيبيديا البريطانية[4] التواصل الاجتماعي بأنه: "استخدام شبكة الإنترنت وتكنولوجيا الهواتف المحمولة، لتحويل عملية الاتصال إلى حوار تفاعلي". ويعرفها (Richter&Koch) بأنها "التطبيقات والمنابر و وسائل الإعلام عبر شبكة الإنترنت التي تهدف إلى تسهيل التفاعل والتعاون وتبادل المعلومات."[5] أما تعريف التواصل الاجتماعي كعملية فتعرفها (Evans، 2012) بأنها "مشاركة اتصالية عبر الإنترنت حيث يتم تداول الصور والفيديوهات والأخبار والمقالات والمدونات الصوتية للجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة[6]". ويشير آخرون إلى عملية التواصل الاجتماعي بأنه ا تلك العملية التي تتألف من؛ أدوات ووسائل التواصل الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت، والمحتوى المنشور والمتبادل عبر تلك القنوات بين الجهات المختلفة (أفراد / أفراد) أو (أفراد/ منظمات) أو (منظمات منظمات).[7]

---

[1] www.pcmag.com
تاريخ الاسترجاع 2011/8/11م.

[2] www.webopedia
تاريخ الاسترجاع 2011/8/11م.

[3] معجم Le Petit Larousse 1974ص 232.

[4] http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media

[5] Richter, A., Koch, M. (2007): "Social software — status quo und Zukunft", Technischer Bericht, Nr. 2007–01,
Fakultät für Informatik. Universität der Bundeswehr München; 2007, available on line: www.sciencedirect.com.

[6] Evans, D., (2012): "Social Media Marketing: An Hour A day", second edition, John Wiley & Sons, Inc., Indiana.
U.SA. P: 38. available on line: http://books.google.com.eg/books

[7] Kietzman, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011): "Social media? Get serious!
Understanding the functional building blocks of social media", *Business Horizons*, 54(3), 241—251.

وبالتالي فالتواصل الاجتماعي هو عملية التواصل مع عدد من الناس (أقارب، زملاء، أصدقاء...) عن طريق مواقع وشبكات وخدمات إلكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع. فهي لا تعطيك معلومات فقط، بل تتزامن وتتفاعل معك أثناء إمدادك بتلك المعلومات عن من في نطاق شبكتك، وبذلك تكون أسلوبا لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الإنترنت.

*** مواقع التواصل الاجتماعي**

يعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي: "منظومة من الشبكات الإلكترونيّة التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها"[1].

*** شبكات التواصل الاجتماعي**

مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت العالمية، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الاهتمام أو الانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة، في نظام عالمي لنقل المعلومات.[2]

توفر هذه الشبكات لمستخدميها فرصة للحوار وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشكلات من خلال الملفات الشخصية وألبومات الصور وغرف الدردشة وغير ذلك، مثل: Twitter ,Facebook ، MySpace, YouTube, tsu..... وبذلك فهي شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التفاعل في أي وقت و في أي مكان من العالم، واكتسبت اسمها الاجتماعي لكونها تعزز العلاقات بين البشر، و تتشكل من خلال الانترنت و تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، و إتاحة الفرصة للاتصال مع قائمة المسجلين أفرادا أو جماعات.

*** التنشئة الاجتماعية**

مفهوم التنشئة الاجتماعية هو مفهوم علمي حديث في الاستخدام السوسيولوجي، فهو لم يستخدم إلا في نهاية الثلاثينيات من القرن الماضي، وهي أساسا عملية ثقافية يتم بواسطتها نقل الثقافة من جيل إلى جيل، بما يمكن الأفراد منذ طفولتهم من العيش في مجتمع ذي ثقافة معينة. هي الكيفية التي يتكون بها الإنسان اجتماعيا من خلال عملية تفاعله بما لديه من استعدادات للتكيف مع البيئة التي يعيش فيها، ومن خلالها يتم تكون ونمو تدريجي لشخصيته الفريدة واندماجه في الجماعة.[3]

كما هو الحال في المصلحات الاجتماعية، فإنه لا يوجد تعريف جامع مانع لمفهوم التنشئة الاجتماعية. ولكن من الممكن أن تعرف التنشئة الاجتماعية على أنها منظومة العمليات التي يعتمدها المجتمع في نقل ثقافته بما تنطوي عليه من مفاهيم وقيم وعادات وتقاليد إلى أفراده،[4] وهناك من يمزج بين مفهومي التنشئة الاجتماعية Socialization ومفهوم التنشئة الثقافية Enculturation حيث ينشأ الفرد داخل إطار الثقافة ويغرس القيم الثقافية للمحيط الذي ينتمي إليه، فتنتقل إليه الخبرات من جيل الآباء إلى جيل الأبناء[5]، وهناك من يرى بربط المصطلح ويترجمه إلى ما يسمى بالتطبيع الاجتماعي.[6]

---

[1] زاهر راضي، "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي"، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان، 2003، ص23.

[2] سلطان الصاعدي. الشبكات الاجتماعية ... خطر أم فرصة؟ 2013، تاريخ الاسترجاع، 17.02.2013 على الرابط

[3] الصديق الصادقي العماري، التربية والتنمية وتحديات المستقبل: مقاربة سوسيولوجية، مطبعة أفريقيا الشرق، الدار البيضاء، ط2، 2015، ص14.

[4] علي أسعد وطفه، التنشئة الاجتماعية ودورها في بناء الهوية عند الأطفال، مجلة الطفولة العربية، 2001، 8: ص. 93

[5] يعقوب يوسف الكندري، الثقافة والصحة والمرض: رؤية جديدة في الأنثروبولوجيا المعاصرة. الكويت: مجلس النشر العلمي- جامعة الكويت، 2003، ص. 30

[6] سيد أحمد عثمان، علم النفس الاجتماعي التربوي. الجزء الأول، التطبيع الاجتماعي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1975

ويرجع الفضل الكبير في نحت مفهوم التنشئة الاجتماعية إلى عالم الاجماع الكبير "إميل دوركايم"، الذي عرفها بأنها: "الفعل الذي تمارسه الأجيال الراشدة على الأجيال الصغيرة التي لم تصبح بعد ناضجة أو مؤهلة للحياة الاجتماعية، وموضوعها إثارة وتنمية عدد من الاستعدادات الجسدية والفكرية والأخلاقية عند الطفل، والتي يتطلبها المجتمع السياسي في مجمله، والوسط الذي يوجه إليه".[1]

*** مفهوم القيم**

تتنوع المفاهيم الخاصة بمعنى القيم باختلاف الأطر المرجعية الخاصة بالمفكرين أنفسهم، فالبعض يراها على أنها تدل على المثل العليا، وآخرون يرون أنها دليل على المنفعة. ومن هنا يمكن القول إن القيم تختلف وتتباين بتباين الشعوب والمجتمعات والأفراد، وتصوراتهم الثقافية، وأبنيتهم الاجتماعية، وطبيعة النشأة والتربية[2].

ويمكن تعريف القيمة بأنها الحكم الذي يصدره الفرد على موضوع ما، مستندا إلى مجموعة من المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع الذي يوجد فيه، وهي إذن أحكام اجتماعية خارجة عن الشخص أو هي مجرد اتفاق اجتماعي على أن نتصرف بشكل معين لفظيا وأدائيا، وهذه الأحكام ليست من مكونات السلوك وليست دافعة له إلا أنها تسهم في تشكيله[3].

وحول هذا المفهوم يمكن أن نقول:

- القيم مجموعة من المعايير التي يحكم عليها الناس بأنها حسنة والتي يريدونها ويبحثون عنها، ويكافحون لتمريرها إلى الأجيال الموالية والإبقاء عليها.
- القيم هي المبادئ السليمة ومجموعات الفضائل التي هي وليدة الدين الصحيح والفلسفة الرشيدة لتوجيه سلوك الإنسان، وقد ثبت أن هذه القيم لا تسير في اتجاهها إلا عن طريق تفاعل الفرد وبيئته الطبيعية والاجتماعية تفاعلا كاملا.

فالتربية على القيم الإنسانية والوطنية ضرورية بل حاجة ماسة لتنظيم الحياة الاجتماعية ومنح المجتمع الديمومة والاستمرارية، وكذلك من أجل حفظ السلام والأمن والوئام وفق معادلة الحقوق والواجبات. كما أن التوفيق بين القيم المحلية والإقليمية وكذا العالية لها أهميتها من أجل التعايش السليم وتحقيق التفاعل الإيجابي والانفتاح على الثقافات والحضارة والاستفادة المتبادلة.

فانفتاح الفرد ومعرفته بتاريخه وحضارته والتشبع بقيم وطنه الأصيلة والسعي لتعزيزها والانتصار لها من بين المقومات التي يجب أن يتربى عليها أبنائنا.

*** حول مفهوم المواطنة**

يمكن تعريف المواطنة لغة بأنها تشتق من كلمة الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان والجمع أوطان، ويقال وطن بالمكان وأوطن به أي أقام أوطنه اتخذه وطنا وأوطن فلان أرض كذا أي اتخذها محلا ومسكنا يقيم فيه.[4] وجمع الوطن أوطان: منزل إقامة الإنسان ولد فيه أم لم يولد، وتوطنت نفسه على الأمر: حملت عليه، والمواطن جمع موطن: هو الوطن أو المشهد من مشاهد الحرب[5]، قال الله تعالى: لقد نصركم الله في مواطن كثيرة.....[6]، والمواطن: الذي نشأ في وطن ما أو أقام فيه وأوطن الأرض: وطنها واستوطنها، أي أتخذها وطنا.[7]

---

[1] Emile Durkheim –Education et sociologie, ed P.U.f, col le sociologue, paris, 1973, p :60.

[2] الصديق الصادقي العماري، التربية والتنمية وتحديات المستقبل: مقاربة سوسيولوجية، مرجع سابق، ص 85.

[3] الصديق الصادقي العماري، المرجع السابق، ص 85.

[4] ابن منظور، لسان العرب، دار إحياء التراث العربي-بيروت، 1999.

[5]-أبن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم الأنصاري، لسان العرب، الدار المصرية للتأليف والترجمة، طبعة بولاق، مادة (و ط ن).

[6] سورة التوبة أية رقم 25.

[7] أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1982، ص 60.

فلفظ الوطن من اللفظ اللاتينيpater: الأب، والوطن هو الدولة التي ولدنا فيها أو التي ننتمي إليها كمواطنين. فإن كلمة الوطن وحدها تمارس سحرا خاصا. ولا ينبغي لهذا الحب آن يغطي عن الحقيقة والعدالة.

أما في الاصطلاح فالوطنية تأتي بمعنى حب الوطن في إشارة واضحة إلى مشاعر الحب والارتباط بالوطن وما ينبثق عنها من استجابات عاطفية، أما المواطنة فهي صفة المواطن والتي تحدد حقوقه وواجباته الوطنية ويعرف الفرد حقوقه ويؤدي واجباته عن طريق التربية الوطنية، وتتميز المواطنة بنوع خاص من ولاء المواطن لوطنه وخدمته في أوقات السلم والحرب والتعاون مع المواطنين الآخرين عن طريق العمل المؤسساتي والفردي الرسمي والتطوعي في تحقيق الأهداف التي يصبو لها الجميع وتوحد من أجلها الجهود وترسم الخطط وتوضع الموازنات.[1]

تشير دائرة المعارف البريطانية إلى أن المواطنة هي علاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون تلك الدولة، وبما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات وحقوق في تلك الدولة. كما أنها على وجه العموم تسبغ على المواطن حقوقا سياسية، مثل حق الانتخاب وتولي المناصب العام.[2]

وتذكر موسوعة الكتاب الدولي أن المواطنة (Citizenship) هي عضوية كاملة في دولة أو في بعض وحدات الحكم، وهذه الموسوعة لا تميز بين المواطن والجنسية مثلها مثل دائرة المعارف البريطانية المشار أليها سابقا. وتؤكد أن المواطنين لديهم بعض الحقوق، مثل حق التصويت وحق تولي المناصب العامة، وكذلك عليهم بعض الواجبات، مثل واجب دفع الضرائب والدفاع عن بلدهم).[3]

وبالتالي المواطنة فهي ممارسة وسلوك، ضمن مجموعة من القيم والاتجاهات التي تجعل الفرد يتحمل المسؤولية بقدر قيمة العمل لخدمة المجتمع، إذا هي حب المواطن لوطنه، والشعور بمشكلاته، والمشاركة الإيجابية للتعاون مع الغير على حلها، والتفاني في خدمته، والالتزام بمبادئه وقيمه وقوانينه، والمشاركة الفعالة في الأنشطة والأعمال والبرامج التي تستهدف رقي الوطن والمحافظة على مكتسباته.

رابعا: الأنواع والأدوار المفترضة لوسائل التواصل الاجتماعي

أ.أنواع و سائل التواصل الاجتماعي

يوجد العديد من أنواع مواقع التواصل الاجتماعي، وفي كل يوم يظهر المزيد منها ولكن لتسهيل عملية الاستيعاب سوف أقوم بتصنيفها.

النوع الأول: يختص بالاتصالات وإيجاد وتبادل المعلومات، من الأمثلة على هذا النوع من التواصل الاجتماعي:

1. المدونات (Blogs): هذا الموقع مثال لمدونة شخصية، كما يوجد العديد من أنواع المدونات، بعضها يختص بتناقل معلومات والأخبار بكل أنواعها، أما الآخر فيختص بأمور شخصية ويومية.
2. مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي: لعل من أشهر هذه المواقع هو موقع فيس بوك و لينكيدإن وهي مواقع تمكن المستخدمين من التواصل المباشر ببعضهم ومشاركة الاهتمامات والفعاليات، كما يمكن استخدام تلك المواقع للبحث عن أصدقاء الدراسة.
3. مواقع الفعاليات (Events): هذه نوعية من المواقع لتنظيم الفعاليات والتحكم بعدد الأشخاص المدعوين، كما يمكن هذه المواقع استخدام خدمات تحديد المواقع الجغرافية(LBS) لتحديد موقع التجمع. مما يميز هذه المواقع الإلكترونية إمكانية التحديث التلقائي، فيمكن الداعي للفعالية تغيير

---

[1] أحمد زكي بدوي، نفس المرجع، ص 60.

[2]Encyclopedia Britannica, Vol.3, p332 World Boor international, The World Boor Enyelere, London, World Boor Inc, (n-d) Vol 4 .p.15.

[3] Encyclopedia Britannica, Vol.3,p332 World Boor international, The World Boor Enyelere, London, World Boor Inc, (n-d)Vol 4 .p.15.

المواقع والزمان وبالتالي سيعرف كل المدعوين بهذا التغيير مباشرة دون الحاجة لإبلاغهم كل على حدة.

النوع الثاني: من مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعرف بمواقع التعاون وبناء فرق العمل. المويكي (Wiki): هي مواقع تمكن العديد من الناس من الاشتراك في تكوين معلومات مترابطة بشكل منطقي عن طريق روابط إلكترونية، من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل مستخدمين عن طريق مشاركة المعلومات.

النوع الثالث: مواقع الوسائط المتعدد، هي مواقع التصوير والفن(Photo Sharing)، يمكنك الاشتراك في العديد من مواقع التخزين و بث الفيديو. باستخدام هذه النوعية من المواقع يمكنك مشاركة الآخرين المقاطع الصوتية والموسيقى، كما يمكن الموسيقيين من نشر إبداعاتهم الموسيقية والتعرف على رأي الجمهور فيها، كما تمنحهم فرصة استكشافها من قبل شركات الإنتاج الفني.

النوع الرابع: مواقع الرأي والاستعراض (Reviews & Opinions)، استعراضات السلع (Product Reviews).

النوع الخامس: المواقع الترفيهية الاجتماعية: مواقع العوالم الافتراضية (Virtual Worlds).

وما دامت وسائل التواصل الاجتماعي كلها تتسم بنفس الخصائص والمميزات والوظائف تقريبا، حتى إذا كان هناك اختلاف يكون جزئي من حيث زيادة أو نقصان في البنيات أو الآليات، سأحاول التركيز على أهمها والأكثر استخداما وشيوعا بين الجمهور، خاصة الشباب منهم، لأن ما يهمنا في هذه الدراسة هو الوظائف التي تضطلع بها هذه الوسائل لتعزيز قيم المواطنة والجانب السلبي منها الذي يؤثر على القيم الوطنية والاجتماعية.

أهم وسائل التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشارا:

فيس بوك: فيسبوك هو أحد شبكات التواصل الاجتماعي التي رغم أن عمرها قصير إلا أن مواقعها أصبحت الأشهر والأكثر استخداما وتأثيرا على مستوى العالم. وهو شركة محدودة المسئولية كملكية خاصة لها، ويمكن المستخدمون من الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. ويمكن كذلك إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضا تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم. ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيدية في الولايات المتحدة الأمريكية، إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم.

موقع فيسبوك تم إنشائه في فبراير عام 2004م بواسطة ابن التاسعة عشر من العمر "مارك زوكربيرغ" وذلك في غرفته بجامعة هارفارد، وقد كان الموقع في البداية متاحا فقط لطلاب جامعة هارفارد، ثم فتح لطلبة الجامعات، بعدها لطلبة الثانوية ولعدد محدود من الشركات، ثم أخيرا تم فتحه لأي شخص يرغب في فتح حساب به (Locke,2007). والآن يملك الموقع على الأقل حوالي 880 مليون مستخدم، بمعني آخر فإن شخصا واحداً من بين كل 13 شخص على الأرض لديه حساب في موقع فيسبوك، بحوالي 75 لغة. ويقضي هؤلاء المستخدمون جميعا أكثر من 700 بليون دقيقة على الموقع شهريا (Grossman,2010).

ويرى مخترع هذه الوسيلة أن فيسبوك هو حركة اجتماعية Social Movement وليس مجرد أداة أو وسيلة للتواصل، وأنه سوف يزيح البريد الالكتروني ويحل محله، وسوف يسيطر على كل نواحي النشاط البشري على الشبكة العنكبوتية. وبالتالي فإنه يوصف بكونه "دليل سكان العالم"، وأنه موقع يتيح للأفراد العاديين أن يصنعوا من أنفسهم كيانا عاما، من خلال الإدلاء والمشاركة بما يريدون

من معلومات حول أنفسهم واهتماماتهم ومشاعرهم وصورهم الشخصية ولقطات الفيديو الخاصة بهم، ولذلك فإن الهدف من هذا الاختراع هو جعل العالم مكانا أكثر انفتاحا[1].

ورغم أن فيسبوك هو أكثر مواقع الشبكات الاجتماعية شهرة، إلا أن هناك العديد من مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى مثل تويتر ولينكدين وماي سبيس وبينغ ويوتيوب و....

أما القادم الجديد بقوة إلى عالم الشبكات الاجتماعية فهو جوجل بلس، والذي استطاع خلال أقل من شهرين منذ تدشينه من الوصول إلى أكثر من 30 مليون مشترك رغم أنه تم فتحه جزئيا بالدعوات للمشتركين وليس للجميع. ويرى بعض المختصين بأن الحرب القائمة حاليا بين جوجل بلس وفيسبوك هي أمر صحي للغاية، وبأنها أهم حدث تشهده ساحة التسويق الرقمي هذه الأيام، خاصة بعد أن قام موقع Alexa في تصنيفه الأخير بوضع فيسبوك في المرتبة الثانية بعد جوجل بلس وذلك نتيجة للخدمات الإضافية التي يوفرها جوجل بلس مثل خدمة البريد الإلكتروني Gmail وخدمة خرائط جوجل ومحرك البحث وغيرها.

ومع أن فيس بوك وتويتر هما أكثر مواقع الشبكات الاجتماعية استخداما في المنطقة العربية، إلا أن البوادر الأولية لاستخدام جوجل بلس تشير إلى أنه في طريقه لمزاحمة هذين الموقعين والحصول على جزء من كعكة سوق الشبكات الاجتماعية في المنطقة بشكل سريع.

تويتر(Twitter): هو عبارة عن موقع شبكات اجتماعية مصغر يسمح لمستخدمه بإرسال وقراءة تعليقات لا تتجاوز 140 حرف (ورمز) وهذه التعليقات تعرف باسم تغريدات (tweets).

تويتر تم إنشاءه في مارس 2006م بواسطة الأمريكي جاك دورسي. ووفقا لموقع ويكيبديا فإن عدد مستخدمي تويتر بلغ في شهر مارس 2006م حوالي 200 مليون مستخدم. وقد أشتهر تويتر بشكل سريع عالميا حتى وصلت عدد تغريداته 200 مليون تغريدة يوميا، ويصفه البعض بأنه موقع رسائل الإنترنت النصية القصيرة SMS of the Internet[2]. وقد تواصل النمو السريع لتويتر، ففي عام 2007م كان عدد التغريدات لكل ربع منه هو 400 ألف تغريده منشورة، نمت إلى 100 مليون تغريده لكل ربع من عام 2008م. وفي شهر فبراير من عام 2010م بلغ عدد تغريدات المستخدمين 50 مليون تغريدة يوميا، ارتفعت إلى 65 مليون في شهر يونيو من نفس العام بما يساوي 750 تغريدة يتم إرسالها كل ثانية. ومع هذا النمو تحول تويتر إلى وسيلة تدوين مصغر فائقة القوة متعددة الاستخدامات من التسويق إلى الاعجاب بالمشاهير ونشر وتوزيع الأخبار بل وحتى المساعدة في عمليات الإنقاذ والإغاثة كما حصل خلال كارثة زلزال تسونامي في اليابان.

اقبال المستخدمين على تويتر يتزايد بشكل ملحوظ خلال الأحداث الهامة كما توضحه الأمثلة التالية:

- 2940 تغريدة في الثانية بعد تسجيل اليابان هدفه في مباراته ضد الكاميرون ضمن مباريات كأس العالم لكرة القدم 2010م.
- 3085 تغريدة في الثانية بعد فوز فريق لوس أنجلس ليكرز بكأس السلة في 17 يونيو 2010م.
- 3282 تغريده في الثانية بعد فوز اليابان على الدنمارك ضمن بطولة كأس العالم لكرة القدم في 25 يونيو 2010م.
- الرقم القياسي تم تسجيله خلال نهائي بطولة العالم للسيدات لكرة القدم 2011م بين الولايات المتحدة الأمريكية واليابان في 18 جولاي 2011م بواقع 7196 تغريده في الثانية.
- في عام 2010م وحدها زاد متوسط عدد التغريدات اليومية إلى ثلاثة أضعاف من 50 مليون تغريده في اليوم الى 140 مليون تغريدة.

---

[1] صادق، عباس، الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 15.

[2] تاريخ الاسترجاع 2011/8/14م www.en.wikipedia.org

• في 11 مارس 2011م وهو اليوم الذي ضرب فيه الزلزال والتسونامي اليابان زاد عدد تغريدات المستخدمين بواقع 37 مليون تغريده عن المعدل اليومي المعتاد حيث تم إرسال 177 مليون تغريده في يوم واحد.

• النمو لم يقتصر فقط على التغريدات، ولكن أعداد المشتركين في الموقع تزايدت أيضا. ففي 12 مارس 2011م وحده وهو اليوم التالي لزلزال اليابان أضاف الموقع 572 ألف مشترك جديد، وفي شهر جولاي من عام 2011م بلغ متوسط الاشتراكات الجديدة اليومية في الموقع 460 ألف حساب جديد. وفي هذا الشهر أيضا أعلن تويتر أن عدد المغردين بواسطة هواتفهم الجوالة زاد بمعدل 182% عن العدد الذي كان عليه في العام السابق[1].

الجديد بالذكر أنه من ضمن 200 مليون مستخدم لتويتر فإن 30-40 مليون فقط يعتبرون مستخدمين نشطاء. بمعنى أخر فإن معظم المعلومات المتداولة على تويتر يتم نشرها بواسطة أقلية من المستخدمين، في حين أن الأغلبية الباقية هم مجرد مستهلكين لتلك المعلومات فقط.

مواقع الشبكات الاجتماعية مثل فيسبوك وتويتر ليست مجرد أدوات تتيح للمستخدمين نشر تعليقاتهم الشخصية ومشاركة الآخرين بها، ولكنها أصبحت لكثير من المستخدمين منصات لنشر الأخبار – فعلى سبيل المثال كان تويتر من أوائل الوسائل التي نشرت تقارير عن الهجمات الإرهابية على مومباي الهندية في نوفمبر 2008م.

ب. أدوار وسائل التواصل الاجتماعي

1.الدور الإخباري والتعليمي والتثقيفي

عملت وسائل التواصل الاجتماعي على تقديم المعلومات والأخبار المتعددة والمتنوع، والتي تتميز بالضخامة والكثرة، لأن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا لتطور في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الذي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها هذه التكنولوجيا، وأهمها سعة التخزين و تقديم الأخبار والمعلومات بطريقة سهلة و ممتعة حول جميع القضايا في جميع المجالات و التخصصات. إنها توفر حالة من الغنى بالمعلومات تمنح المستخدمين فرصة لتبني أفكار جديدة غير واردة في خاطرهم، وكذلك عرض أفكارهم على الآخرين.. كما أنها وفرت للشباب فرصة للتواصل والحصول على المعلومات بسهولة، وتبادل الأفكار وإعادة الدور للشباب بعد أن فقدوه لفترة طويلة في إطار انحسار المعلومات لدى النخبة، وانحسار التحرك العام لدى قادة الرأي العام في المجتمع، كما أنها أعادت لهم إمكانية العودة إلى الحياة الاجتماعية بقوة من خلال الاطلاع والانفتاح على الأخر و على ثقافته و حضارته.

كما أنها تمكن المستخدمين من إعداد الرسائل الإعلامية، والقدرات العالية والسريعة في كتابتها وتحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية، ومن مرئية إلى مطبوعة)، والقدرة على نشرها، وتوزيعها متخطية بذلك حاجز الزمان والمكان، ولعب الحاسوب في ذلك دورا كبيرا، حيث يتيح لنا قائمة ضخمة من المعلومات، يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي، والصحفي، وقواعد البيانات، والفاكس، والبريد الإلكتروني، بالإضافة إلى خدمات الاستخدام الشخصي، وإمكانية الارتباط بمختلف شبكات المعلومات، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل "Modem" والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن النصوص المتلفزة والبريد الإلكتروني وعقد الندوات عن بعد، وتبادل المعلومات، والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق علمي واسع و مثمر. و بذلك تتحقق الديمقراطية العالمية لتصبح برلمانا مفتوحا يعبر فيه كل من يشاء على رأيه، ويشارك في اتخاذ القرارات وصنعها.

[1] تاريخ الاسترجاع 2011/8/14م www.huffingtonpost.com

وبإمكان وسائل التواصل الاجتماعي المستقلة والتعددية أن تعزز قدرات المواطنين باستمرار من خلال مواصلة تزويدهم بالمعلومات وتيسير تدفق المضامين التعليمية. فالتعليم عبر هذه الوسائل وسيلة هامة لتنمية مهارات قيمة ستسهم في وضع حد للعنف والقضاء على كافة أشكال التمييز مثل التمييز بين الجنسين والعنصرية. والأهم من ذلك، تشجع على اكتساب الحس المدني وتيسر الحوار بشأن قضايا الساعة.

ومن هذا المنطلق ضرورة العمل مع مدرسي المدارس وممارسي التعليم في هذا المجال لتطوير المهارات الأساسية في حقل المعلومات ووسائل الإعلام. فالدراية الإعلامية تعزز القدرة على الفهم النقدي لوسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك القدرة على فك رموز المنتجات الإعلامية وفهمها وإيصالها وإنتاجها. وتنشط هذه الدراية المشاركة الشعبية، كما تحفز على الحوار المفتوح والواعي، بموازاة مع المبادرات المحلية، كالإذاعات المحلية، على تعزيز قدرات الفئات التي غالبا ما تهمش، وتشجيع أغلبية المواطنين على المشاركة في الحياة العامة. وتطوير قدرات المدرسين كذلك من أجل انفتاح التلاميذ على هذه الوسائل والتعامل معها بكل دراية تامة و تفادي التوظيف غير السليم.

وتضطلع وسائل التواصل الاجتماعي اليوم بدور غير مسبوق بشأن مسألتي التربية على القيم الوطنية، لكونها تتمتع بقدرات هائلة على تدريب وتثقيف الجماعات المحلية التي لا يتسنى لها الحصول على التعليم النظامي أو أنها تحصل على قدر محدود منه فقط. وتعتبر المراكز المحلية متعددة الوسائط أحد الأمثلة التي تظهر كيف يمكن لهذه الوسائل أن تعمل كمحور لنشر المعرفة والتعلم. ولئن كانت الإنترنت تتيح فرصة لتعزيز القدرات وتحقيق التكامل الرقمي، فإن نشر المعلومات والمعرفة لن يؤتي ثماره إلا إذا تمكن أغلبية الناس من الانتفاع بهذه التكنولوجيات. فالفجوة الرقمية والمعرفية تسهم في تفاقم عدم المساواة ولا بد لنا من إيجاد سبل لسد هذه الفجوات لضمان القضاء على الفقر بكل أشكاله من خلال التنمية الاجتماعية والبشرية.

ولكي تؤدي هذه السائل دورها كاملا في تمكين المواطن والمساهمة في تعزيز المواطنة لا بد أن يكون مفهوما أن حرية الصحافة لا تقتصر فقط على حرية الصحفيين في إنتاج الموضوعات والتعليق عليها، بل أنها ترتبط ارتباطا وثيقا بحرية الجمهور في الانتفاع بالمعلومات والمعرفة والإسهام بنشاط في الحياة الاجتماعية الطبيعية السياسية.

2. الحوار والنقاش الهادف

لقد أحدثت وسائل التواصل الاجتماعي تطورا كبيرا ليس فقط في تاريخ الإعلام، وإنما في حياة الأفراد على المستوى الشخصي والاجتماعي والسياسي، وجاءت لتشكل عالم افتراضي يفتح المجال على مصراعيه للأفراد والتجمعات والتنظيمات بمختلف أنواعها، لإبداء آرائهم ومواقفهم في القضايا والموضوعات التي تهمهم بحرية غير مسبوقة، واستطاعت هذه الوسائل أن تمد المواطنين بقنوات جديدة للمشاركة في جميع الأنشطة، الأمر الذي يجعل من الشأن العام موضوعا يناقشه معظم أفراد الشعب دون أن يكون مقتصرا على فئات دون أخرى، وذلك لأن هذه الوسائل تشجع الأفراد غير الناشطين أو الفاعلين على المشاركة في الفعاليات، بحيث يمكن القول أنها يمكن أن تكون صوتا للمواطن العادي وغير العادي، لذلك سميت بالإعلام المواطن.

وتكمن إيجابيات وسائل التواصل في سرعة وحرية التواصل والاتصال، والقيمة المعلوماتية، وضمان وصولها، وتحقيق التفاعل معها، وليس كونها إعلاما مرسلا من جانب واحد، مما خلق مساواة داخل المجتمع في العملية التواصلية. ومن جانب آخر، فقد دخلت الأقطار العربية مرحلة جديدة بكل ما تعنيه الكلمة من معنى، مع ارتفاع الأصوات المطالبة بالتغيير في مناطق عدة من أرجاء الوطن العربي، واستخدام الشباب المطالبين بالتغيير لهذه الوسائل حديثة للتواصل والتنسيق فيما بينهم، وفي مقدمتها شبكات الفيس بوك وتويتر ويوتوب وغيرها.

فهي لم تسهل فقط عملية الوصول إلى المعلومات والأخبار والبيانات؛ بل أتاحت الفرصة للمستخدم لإنتاج المضامين والرسائل والبيانات من خلال أشكال تعبيرية مختلفة، كمنتديات الحوار والصفحات الشخصية، وغرف الدردشة، والمدونات، والحسابات الخاصة في المواقع الشبكات، وغير ذلك من أشكال إنتاج المضامين الأخرى، وطرق التعبير والمشاركات المختلفة.

فوسائل التواصل الاجتماعي عملت على توفير وسائل وقنوات جديدة للاتصال والتواصل، وأتاحت منابر جديدة للنقاش والحوار، مما فتح المجال أمام أفراد المجتمع لممارسة مختلف أنواع الاتصالات بواسطة شبكة الإنترنت، للخروج من وضعية عدم التواصل وعدم الحوار، إلى التواصل والحوار المثمر، ومن الإعلام والاتصال الذي يتم في اتجاه واحد، إلى الإعلام الأفقي والاتصال في جميع الاتجاهات.

ويلجأ الأفراد للتواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء من خلال هذه الوسائل، التي تعد وسيلة جديدة لتبادل الآراء والأفكار، وحشد المناصرة والتأييد لقضية من القضايا، وتكوين الوعي حول القضايا المختلفة، أو تدعيم القائم منها سلفا، من خلال المواد المنتجة باستخدام الوسائط المتعددة. فالذين يترددون على هذه السائل ينتمون إلى مشارب مختلفة، ولهم اهتمامات واحتياجات مختلفة، وبعضهم يرى أن هذه الاهتمامات والاحتياجات لا تجد من وسائل الإعلام والاتصال القديمة الاهتمام اللائق لتلبيتها بصورة كافية، فضلا عن عدم تغطية هذه الوسائل لجميع الأنشطة التي يقومون بها، مما دفع هؤلاء الأفراد لتقديم محتوى يخصهم وحدهم، وبما يمكنهم من نقله لغيرهم بكل أمانة وفعالية، معبرين من خلاله عن اهتماماتهم وآرائهم ومواقفهم المتفاوتة، وعلى نحو يفي بكافة احتياجاتهم الاتصالية، ويشبع رغباتهم بوجه عام.

فعملية التواصل التي ينتج عنها الحوار والتفاعل والمشاركة والمبادرة، وكذلك القيادة والتوجيه والتطوير والنقد، انطلاقا من أن التواجد الاجتماعي يولد لدى الأشخاص إحساسا بوجود أفراد آخرين مشاركين معهم، أو على الأقل لديهم الرغبة في التفاعل الاجتماعي، قد تحدث نتائج سلبية ممثلة في التقوقع والانسحاب والهروب، وبالتالي السلبية والعزلة النفسية والاجتماعية.

فقد ارتبطت موجة الاحتجاجات والثورات التي اجتاحت المنطقة العربية مطالبة بالتغيير، من قبل شريحة الشباب، بصعود نجم شبكات التواصل الاجتماعي، وغيرها من وسائل التواصل الافتراضية، والتي وجد فيها الشباب العربي منفذا للتعبير عن آمالهم وطموحاتهم ورغباتهم في التغيير، حتى غدت بمثابة محرك فاعل ومؤثر في الثورات والمظاهرات والأحداث التي شهدتها المنطقة العربية.

3.دور مؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي في التنشئة الاجتماعية

من دون شك أن التنشئة الاجتماعية تهدف إلى تزويد الفرد بخبرات معينة على مستوى الوظائف, من خلال ضبط سلوكه وإشباع حاجاته ومساعدته على تمّثل ثقافة المجتمع ومعاييره، ومن ثم إكسابه معرفة بأدواره ومراكزه الاجتماعية المتوقعة منه بناء على القيم والاتجاهات والرموز وأنماط السلوك والعناصر الثقافية الخاصة بالجماعة، بالإضافة إلى خبرات على مستوى التغيير الاجتماعي المرجو الوصول إليه في مجتمع معين من خلال مراقبة الاتجاهات والنزعات والظواهر سواء القديمة أو المستجدة في هذا المجتمع، من أجل العمل على تفنيدها وتقويمها للمحافظة على ما هو نافع ونبذ ما هو ضار والإتيان بأفكار مبتكرة وفق حاجة المجتمع والإنسانية.

ومن المعروف أن المجتمعات الإنسانية كافة تجمع العديد من الثقافات الإنسانية داخلها، والتي تخلق مزيجا ثقافيا، لكل منها إطاره الثقافي وطرحه وأساليبه الحياتية وعاداته وتقاليده المختلفة عن الآخرين. ولكنها إذا ما أرادت أن تنخرط تحت لواء واحد وشعار واحد، فإنها تكون قادرة ذاتيا على الاندماج في قالب موحد، ولصالح وطن واحد، وبالتالي يتم تحقيق ما يسمى بالوحدة الوطنية باختلاف العناصر الثقافية التي تميز كل مجتمع عن الآخر. وإذا ما طبقنا ذلك المزيج الثقافي على المجتمعات، فإن هناك العديد من المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية التي تقوم بخلق مثل هذا التمايز الثقافي في المجتمع

الواحد. فمتغيرات مثل المذهب أو الدين، والأصول العرقية، والجذور التاريخية، والطبقة الاجتماعية، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي، والمستوى التعليمي والانتماء السياسي والفكري وغيرها من المتغيرات تخلق نوعا من التمايز الثقافي في داخل المجتمع. إن هذه الاختلافات هي التي تولد الحاجة إلى وجود ما يجمعها في إطار تعايشي، وتحت شعار الوحدة دون الأخذ بالاعتبار للانتماءات الفرعية المبنية على المتغيرات المذكورة.

ولعل الدور الأسري الذي كان في السابق يجعل من الأسرة هي أحد المصادر لغرس القيم بما فيها الوطنية، أصبحت في الوقت الراهن في المجتمع الحديث ليست المسئولة الوحيدة عن ذلك. فتشاركها بذلك مؤسسات أخري متعددة داخل المجتمع الحديث والمعاصر. فالأسرة التقليدية كانت تقوم بوظائف متعددة. فكانت تؤدي الأسرة الوظيفة الاقتصادية من حيث كونها تستهلك ما تنتج، وتمنح المكانة الاجتماعية لأفرادها، وتمنح الحماية بكافة أشكالها للفرد داخل الأسرة، وأيضا مسئولة عن الجانب الترفيهي له. فهي تقوم بهذه الأدوار في ظل انحسار دور المؤسسات الأخرى داخل المجتمعات التقليدية. وكانت أيضا هي المسئولة عن عملية التربية وغرس القيم الاجتماعية بشكل عام.

غير أن عالم الاجتماع الشهير''تالكوت بارسنز'' رائد الاتجاه البنيوي الوظيفي، أكد أن هناك مؤسسات حديثة أصبحت تؤدي وظائفها بشكل متمايز أي أنها تشترك مع الأسرة بأدوار مختلفة ومتكاملة وأكثر تخصصا للمؤسسات الحديثة[1]، فأصبحت وفق ذلك عملية التنشئة الاجتماعية غير محصورة على مؤسسة الأسرة إنما تشترك معها مؤسسات أخرى في المجتمع الحديث. فأصبحت مؤسسة المدرسة على سبيل المثال من أبرز المؤسسات الحديثة التي تسهم بشكل كبير في عملية التنشئة الاجتماعية. وأصبحت جماعة الصحبة، والنـادي وغيرها تشترك أيضا في هذه العملية. هذا بالإضافة إلى أن الأعلام بأدواته المختلفة من تلفاز، ومذياع، وانترنت، والفضائيات، والصحف وغيرها من هذه الأدوات تسهم بشكل كبير في نقل القيم وتعزيزها وغرسها.

فوسائل الإعلام الجديد، كوسائل التواصل الاجتماعي بالتحديد، بدورها اليوم كمؤسسات اجتماعية أصبحت تسهم بشكل كبير في عملية التنشئة الاجتماعية لكونها وسيلة من وسائل الاتصال الثقافي. فهذه الوسائل والأدوات الإعلامية تقوم بدور رئيسي وجوهري في غرس القيم، والتأثير على السلوك الإنساني من خلال استقبال ما تعرضه هذه الوسائل، والتفاعل معه من خلال الرد والتعبير بكل حرية ومن دون ضغوط، وبذلك يكتسب الفرد قيم وسلوكيات جديدة، و في المقابل يكسب مثيل ذلك عن طريق التأثير في الآخر عبر النقاش و الحوار الذي يدور بين المرسل و المستقبل، حيث تتولد الألفة و الانسجام. وعلى حد قول العـالم النفسي كوفمان عند إشارته للأبناء وتأثير وسائل الإعلام عليهم، أن الأبناء عندما يقفون أمام أجهزة الإعلام، فأنهم كقطعة الإسفنج التي تمتص ما تتعرض له. ويضيف إلى أن المؤسسات الإعلامية تؤثر على الفرد بشكل كبير وبالتحديد الأطفال، ويعتلي هذا التأثير على تأثيرات أخرى. وقد لا يكون كل ما يعرض في هذه الوسائل مقبول للمجتمع، وبالتحديد ما يتم عرضه في القنوات الفضائية والتي قد تخلق وتنشأ من خلالها بعض القيم والمعتقدات المتعارضة مع قيم المجتمع.

فهي تسهم بشكل كبير ومباشر على غرس القيم الاجتماعية المتعددة. وليس هناك أدنى شك من تأثيرها البالغ والجم على القيم ذات العلاقة والارتباط بمفهوم الوحدة الوطنية وتعزيز قيم المواطنة. فمن أبرز أهدافها بشكل عام هو تثبيت القيم والمبادئ والاتجاهات العامة والمحافظة عليها، لأنها قادرة بشكل كبير على تثبيت تلك المبادئ والاتجاهات المرتبطة بقيم المواطنة والوحدة الوطنية من خلال استخدام أساليب متعددة ومتنوعة من الممكن الأخذ بها.

[1]Parson, T. and Bales. The family, socialization and interaction process. the free press. 1955.

وقد يتم استخدام الأساليب المباشرة وغير المباشرة المتعددة في تعزيز قيم المواطنة. فمجتمعاتنا العربية على وجه الخصوص التي تشمل تعددا ثقافيا ولغويا، ووجود هذا المزيج الكبير من الثقافات المختلفة نتيجة لأصالة هذا المجتمع الذي اعتمد في تكوين بناءه الاجتماعي على التحولات الطبيعية وغير الطبيعية مثل التمدن والهجرات الداخلية والخارجية. ولعل البرامج الموجهة مثل الأخبار والمواضيع أو الفيديوهات أو اللوحات الإشهارية أو المنتجات التسويقية أو منتديات النقاش والحوار لابد أن تلامس هذا الهجين في سبيل تحقيق هدف خلق التجانس العام للمجتمع. يجب أن تكون برامج قيمية تعبر عن القيم الوطنية للمجتمع، وأن تكون كذلك وسيلة من وسائل تعرف الآخر بالقيم الوطنية التي لا يمكن التنازل عنها والتي تؤصل للتشبث بالأرض والوطن والسلطة التي تحمي كل هذه القيم وتضفي عليها الشرعية القانونية. يحاول من خلالها المواطنون تقديم بعض المهارات الحياتية، وكذلك ترسيخ مجموعة من القيم الحميدة مثل الاحترام، والتعاطف، ونشر الود والمحبة والتسامح وغيرها من هذه القيم. فالامتزاج الثقافي الذي يحصل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي يجسد واقع المجتمع وأصول أفراده باختلاف ثقافاتهم المتعددة.

ومن أدوار وسائل التواصل الاجتماعي كذلك، مراقبة البيئة الاجتماعية وتزويدها بالمعلومات والتنبيه بالمخاطر، وتخلق المثل الاجتماعي وذلك من خلال تقديم بعض النماذج الايجابية في مختلف الأمور، وكذلك تحقيق التواصل الاجتماعي من خلال التعبير عن الثقافة السائدة والكشف عن الثقافات الفرعية، والتعبئة التي تتمثل في الإسهام في الحملات الاجتماعية، وبصفة خاصة في الأزمات السياسية والاقتصادية والحروب.

فوسائل التواصل الاجتماعي تؤدي وظيفة هامة للمجتمع ولغرس القيم في سلوك الأفراد، من خلال تبادل الأفكار والآراء بين أفراد المجتمع، وتدعيم المعايير الاجتماعية عبر معاقبة الخارجين عن هذه المعايير، وأخيرا التحذير الذي يقصد به تجنب الآثار غير المرغوب فيها للمجتمع. ولتطبيق هذه الوظائف على غرس قيم المواطنة والوحدة الوطنية، فإن تبادل الآراء والأفكار على سبيل المثال بين أفراد المجتمع الواحد وبين الشرائح الاجتماعية المختلفة هو من أبرز الوظائف التي تقرب وجهات النظر المرتبطة بالوحدة الوطنية إذا تمت أدارتها بطريقة علمية.

فالعملية تحتاج بشكل عام إلى تحديد هدف واضح، وسوف يخلص التواصل والتبادل الفكري والإيديولوجي إلى تحقيق الهدف المنشود. فهناك حاجة ماسه لوجود وسائل تواصل اجتماعي مقننة لتدعيم المعايير الاجتماعية المرتبطة بالوحدة الوطنية، وأن تساهم في محاربة ومعاقبة جادة لأي من تسول له نفسه المساس بالقيم المرتبطة بهذه الوحدة. وأن يكون مثالا ونموذجا جادا للعقاب الاجتماعي في هذا الجانب، وفي الوقت نفسه أن يكون هذا العقاب بعيدا عن المبالغة والغلو. هذا بالإضافة إلى وظيفة التحذير من الآثار غير المرغوب بها، والآثار التي تثير الفتنة الطائفية على سبيل المثال وتخلق مشكلات تهز من كيان هذا المجتمع، وكل هذا في سبيل تعزيز قيم المواطنة.

4.تشكيل الرأي العام لدى الشباب

شكلت وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي رفدا أساسيا في تعزيز الديمقراطية، أو في زعزعة الأمن والاستقرار نتيجة لقدرتها على التأثير في تشكيل الرأي العام، وأصبحت وسيلة اتصال مهمة لمستخدميها الذين يحدثون صفحاتها وينقلون عليها الآراء والتعليقات والاتجاهات من خلال تحميل الأبحاث والدراسات والصور وأفلام الفيديو. وقد غدت هذه الوسائل قوة متصاعدة بين الفئات على اختلافهم في السن أم الجنس أو الثقافة، الذين أدركوا أن وسائل الإعلام التقليدية لم تعد بمفردها قادرة على إشباع رغباتهم وحاجاتهم ودوافعهم المعرفية.

- **حول مفهوم الرأي العام ووظائفه**

الرأي العام في مجتمع ما هو خلاصة مجموعة من الناس، أو الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد، أو إجماع الآراء، أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب، تجاه أمر ما أو ظاهرة أو موضوع أو

قضية من القضايا الجدلية الخلافية قد تكون سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو تربوية أو أية قضية أخرى، قد تكون ذات طابع محلي أو وطني أو إقليمي أو دولي، وأن تكون ذات أهمية لدى معظم أفراد المجتمع ويثور حولها الجدل، ويكون لهذا الإجماع قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به[1].

لذلك يعتبر الرأي العام تعبيرا عن وجهة نظر الأغلبية بعد تفكير عميق واستعراض لكل الآراء المتضاربة والاستماع إلى تبريرات كل رأي على حدا، وهنا يختلف الرأي العام عن رأي الغوغاء الذي يتكون بعد تفكير أو استعراض لوجهات النظر المختلفة ثم اختيار الأفضل منها، بل يتكون رأي الغوغاء نتيجة التعصب أو الاندفاع خلف رأي أو فكرة محددة قد تكون صائبة وقد تكون خاطئة، ونعني بأن تكون القضية معينة لأن الرأي العام يكون وجهة نظر تجاه كل قضية على حدا، وقد تختلف وجهة النظر من قضية لأخرى تبعا لظروف الشعب وأفكاره وعقائده. ويشترط في هذه الأغلبية أن تكون من الفئة الواعية المثقفة التي تأخذ على عاتقها مسئولية التفكير بعد الإدراك ومن ثم إدارة الحوار والنقاش والجدل الفكري.

إن الرأي العام ليس هو مجموع الآراء الفردية لجماعة من الأفراد، بل هو ما يتم التوصل إليه جراء عمليات الإقناع والاقتناع من رأي يمثل الأغلبية ورأي آخر يمثل الأقلية ويكون رأي الأغلبية هو الرأي الذي يمثل الرأي العام. الرأي العام كظاهرة اجتماعية يحقق العديد من الوظائف الهامة، حيث يدعم القيم الأخلاقية للمجتمع، ويرفض الخروج عليها لأنها تمثل الفضائل والممارسات الحقة، ويرفض أيه محاولات لانتهاكها بأية وسيلة من الوسائل، وفي جانب آخر يعمل كموجه لحركة النظام السياسي، فهو يقدم الدعم والتأييد حين تكون تلك الحركة متسمة بالمشروعية، كما يعمل عمل المعدل والمغير حين تكون الحركة غير منسجمة مع المصالح العامة، ويمكن ذكر وظائف الرأي العام على النحو التالي[2]:

✓ الضبط الاجتماعي:

يعتبر الرأي العام قوة كبيرة تصدر حكمها الفوري على السلوك الذي ينتهك حرمة المعايير الاجتماعية والأخلاق أو التقاليد أو القانون، ويساند الهيئات الحكومية والمؤسسات الاجتماعية والجمعيات الخيرية والتشكيلات السياسية، وتسعى هذه الهيئات والمؤسسات لكسب الرأي العام.

✓ رعاية المثل الاجتماعية:

يساهم الرأي العام في رعاية المثل الاجتماعية التي سار عليها الشعب على مر العصور والأجيال حيث يحافظ على العادات التي تحكم سير المجتمع، والعقل الذي يتحكم بالعواطف ويمنعها من الجموح والانحراف.

✓ إذكاء الروح المعنوية:

يساعد الرأي العام على دفع الروح المعنوية لدى الجماهير نحو القضايا الهامة وهو ينشط اهتمام أفراد الجماعة ويجعل منهم قوة ملتحمة مجتمعة وأراء القضايا العامة في وسط آمن اقتصاديا وصحيا ونفسيا يعطر جوه الاجتماعي عبير الحرية والديمقراطية.

✓ التعبئة الاجتماعية الجماهيرية:

وهي إثارة الرأي وتهيئته لتقبل تغيير ما، أو لإصدار قانون أو تعديل ما، وهذه التعبئة ضرورية لإنجاح عملية تقبل التغيير، وقد تكون التعبئة عن طريق البرامج الحوارية الإذاعية أو التلفزيونية المباشرة أو المقالات أو استطلاعات الإنترنت أو الندوات والمحاضرات وملتقيات الفكر.

---

[1] حسين، سمير محمد، الرأي العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية، عالم الكتب، القاهرة 1979، ص 29.

[2] مراد كامل، مدخل إلى الرأي العام، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2011م، ص 107-108.

✓ تحسين الذوق والأخلاق والسلوك الإنساني:

يؤدي الرأي العام المناهض أو الرافض لأحد مظاهر المجتمع الشاذة إلى خلق مناخ لطرد هذه الظاهرة ومحاربتها اجتماعياً مما يؤدي إلى عزل المؤيدين لها ونبذهم عن المجتمع، وهذا قد يؤدي إلى تعديل سلوك مؤيدي الظاهرة المرفوضة أو الإقلاع عنها ونبذها.

✓ الوظيفة الاقتصادية:

تسعى المؤسسات الإنتاجية والصناعية لاستمالة الرأي العام بشتى الطرق المتاحة لترويج بضاعة ما، أو الوقوف على آراء الجمهور من سلعة أو خدمة ما، وكل تلك الأمور من فعاليات الرأي العام ومدى تأثيره ومدى قوته في تحريك عجلة الاقتصاد.

✓ الوظيفة السياسية:

يؤثر الرأي العام باتخاذ القرارات السياسية وينيب ممثلو الشعب عن ناخبيهم مما يكونون رأيا شعبيا يحدد الموافقة أو الرفض لكثير من القرارات أو الآراء المطروحة.

كما أن وظائف الرأي العام لا تتحقق في ظل نظام دكتاتوري لا يؤمن بحريه التعبير عن الرأي ولا يسمح بتشكيل تنظيمات صناعة الرأي فمادام الرأي العام كامنا فلن يحقق أيا من وظائفه، حيث أن نجاح الرأي العام في القيام بوظائفه مرتبط بالجو والمناخ السائد في المجتمع وخاصة الديمقراطية وحرية التعبير وأيضا يرتبط بالمستوى الثقافي والتعليمي لأفراد المجتمع.

➢ **أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام الوطني**

تنبع أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام وبلورة المشكلات ومناقشة الآراء والمقترحات، من خلال ما ينتج عنها من سعة الأفق لدى الأفراد وتنمية الوعي السياسي والثقافي لديهم، كما أنها تنقل إليهم ومنهم الخبرات والتراث، والمعلومات، وبالتالي فإنها تفيدهم في تقليب وجهات النظر، ومناقشة الموضوعات، وكذلك تعرض على أفراد الجماعة آراء القادة والصفوة، فتجعل بعض الأفراد يتنازلون عن آرائهم في مقابل أراء الزعماء، كما قد يقتنع البعض بآراء أخرى غير أراءهم، وتكون النتيجة في النهاية تأييد الأغلبية للرأي العام الذي يحقق الصالح العام.

ويرى الدكتور" إبراهيم إمام" أن الاتصال الجماهيري يقوم بوظيفتين هما تخليص الرأي وحمايته، ويوضح أن الاتصال الإعلامي يجب ألا يقوم فقط بوظيفة التأثير على الرأي العام، و إنما لا بد من أن يكون مبنيا على أساس من الرأي العام والاهتمام به، حيث يذكر أن الاتصال يتخذ ثلاثة مسارات، أولها الاتصال الهابط من القيادات إلى القواعد، وهو يشتمل على التوجيهات والتعليمات والبيانات والتفسيرات وغيرها، ثم هناك الاتصال الصاعد من الجماهير إلى القيادات، وهو يشتمل على الملاحظات والشكاوى والخطابات التي يمثل التيار الأفقي، الذي يسري بين فئات الجماهير في مستوياتها المختلفة.[1]

و بذلك تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دورا هاما في الارتقاء بالرأي العام الوطني، عن طريق تنفيذ أهدافه ووظائفه بصورة دقيقة وصادقة وموضوعية تخدم المجتمع بالفعل، وهذا يؤدي إلى محاولة تحقيق الكسب المعنوي أكثر من المادي، وبذلك يمكنها أن ترفع طبقة المواطنين المنقادة من كونها طبقة تابعة إلى طبقة المستنيرين، كما يرفع طبقة المستنيرين إلى طبقات الصفوة ولو بدرجة من درجاتها، وأيضا يجعل طبقة الصفوة أكثر احتكاكا بالمجتمع للتعرف على آرائه ووجهات نظره فلا يعيشون في أبراج عالية، حتى يعكسوا من خلال أفكارهم وآرائهم وكتاباتهم آمال وآلام الجماهير، في ذات الوقت الذي يروج فيه أفكار الصفوة وينشرها بين أفراد المجتمع.

كما أن هذه الوسائل قادرة على تصوير القضايا والأحداث والأشخاص على خلاف الواقع الفعلي، وتقديم تلك التصورات للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية، وذلك من خلال توظيف مفهوم

[1] مراد كامل، مرجع سابق، ص 186.

الصورة الذهنية، حيث تعرض جزءا من الصورة الحقيقية عن قضية ما، وتركز عليه، وتقدمها للجمهور على أنها تُمثل الصورة الحقيقية بكامل أجزائها، ومن خلال مداومة المتلقي المُستمر على استعمال وسائل التواصل الاجتماعي تتكون لديه صور ذهنية متعددة عن جملة من القضايا أو الأحداث بناء على الاتجاهات السياسية والفكرية والثقافية لهذه الوسائل.

بهذا يتضح الدور الكبير الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في التأثير على الرأي العام الوطني، وتشكيل توجهاته و اتجاهاته، أو تعبئته باتجاه أهداف أو قضايا معينة تعم خاصة القيم الوطنية و الدينية، وتستخدم كوسيلة للتأثير وتغيير الاتجاهات وخلق توجهات و اتجاهات، وتعتبر هذه الوسائل من وسائل الضبط الاجتماعي المهمة في أي مجتمع كان، حيث تعمل على التوجيه، وغرس قيم وممارسات اجتماعية حديثة تتحول إلى تغييرات في المفاهيم و السلوك الفردي والمجتمعي، وعلى الرغم مما وفرته وسائل التواصل الجماهيري من خدمات وميزات تساهم في توجيه الرأي العام الوطني وتكوينه، إلا أن العلاقة فيما بينهما لازالت معقدة، حيث إنه لا توجد إمكانية الانضباط للرأي العام بواسطة وسائل التواصل الجماهيري انضباطا كاملا، أو تحكم هذه الوسائل في الرأي العام واحتكارها له احتكارا كليا، هو ادعاء مضلل، إذ إن هناك مجموع عوامل أو قوى تقوم بدورها في الرأي العام وترتبط بالجمهور ذاته أشد الارتباط في نفس الوقت الذي تعتبر فيه مستقلة تماما عن وسائل التواصل الاجتماعي، بل أنها تتجه أحيانا اتجاهات مضادة للآراء التي تنشرها هذه الوسائل أو تعلنها وتؤكد عليها.

5.التسويق بكل أشكاله

تعد شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي من أهم أدوات التسويق الإلكتروني التي تساهم في الوصول إلى العملاء، والتعرف على اتجاهاتهم والتواصل معهم. وقد توقع تقرير المنتدى الاقتصادي الدولي بجنيف عام 2009 م[1] أن تتجاوز أدوات التواصل الاجتماعي المهام التقليدية المعتمدة على النشر والتصفح وتبادل المعلومات، بل وأن تمثل في المستقبل قوة جديدة قد تُشكل مستقبل الحكومات من خلال إعادة صياغة هياكلها والخدمات العامة التي تقدمها. كما مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تعين واضعي السياسات على تحديد أولويات القرار والاختيار بين الفرص المتاحة، وتشجيع الجمهور على تقبل البرامج والخطط والسياسات الجديدة.

وعلى الرغم من وجود اتجاه عام لدى الدولة والمؤسسات الخاصة والأفراد المعنيين بالنشاط السياحي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق المقصد السياحي، إلا أن مشاركات وتفاعلات الأعضاء المسجلين مازالت ضعيفة مما قد يعيق نجاح تلك الصفحات في تحقيق أهدافها التسويقية.

تمثل وسائل التواصل الاجتماعي تحدياً هائلا بالنسبة لمؤسسات الأعمال، فلم تعد أساليب التواصل التقليدية تلبى احتياجات العميل الذي يريد أن يتواصل مع المؤسسة باستمرار والذي يريد أن يتحدث إلى المؤسسة ويسمع منها مباشرة، ويفسر هذا نتائج دراسة أعدها[2] (Kietzmann *et., al*, 2012) والتي أوضحت أن عدم وضوح إستراتيجية واضحة لوسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات، هو واحد من سبعة عناصر رئيسية تعوق عملية الاتصال الفعال بين المؤسسات من جهة وبين المؤسسات الأخرى والعملاء من جهة أخرى.

كما يمكن القول بأن تطبيقات التواصل الاجتماعي أثرت بشكل كبير على الآليات والمناهج المتبعة في إدارة الأعمال التسويقية للمقصد من جهة، وعلى السائح وقراراته من جهة أخرى.

أما من حيث التأثير على السائح فقد ساهمت فى:

---

[1] المنتدى الاقتصادي الدولي، "تقرير الأجندة العالمية"، جنيف، سويسرا.، 2009.

[2] Kietzmann, J.H., Hermkens, K., McCarthy, I.P., Silvestre, B.S., (2011): "Social media? Get serious! Understanding
the functional building blocks of social media", *Business Horizons,* 54, 241-251.

- ✓ إمداد المسافر بطرق جديدة للبحث واكتشاف المعلومات وتقييمها عن المقصد السياحي والرحلة.
- ✓ الانتقال بالعميل من مجرد مستهلك سلبي إلى منتج ومستهلك ايجابي.
- ✓ تزود المسافر بالقنوات الآمنة لحجز وشراء منتجات الرحلة.
- ✓ تبادل ونشر المعلومات المتعلقة بالرحلات والبرامج السياحية.

على الجانب الآخر فإن المقاصد والمؤسسات السياحية غيرت وأعادت صياغة وتعريف نماذج أعمالها، لكي تتمكن من تلبية احتياجات وتوقعات هذا النمط الجديد من المسافرين، من خلال :

- ✓ عرض المعلومات والخدمات والتسهيلات بطريقة جذابة ومتطورة.
- ✓ إعادة صياغة منظومة الأعمال التقليدية، الداخلية والخارجية.
- ✓ النظر إلى العميل على أنه صاحب مصلحة ومساهم بعد أن كان مجرد مستهدف.
- ✓ القناعة بأن المسافرين لهم قدرة عالية على تعظيم الصورة الذهنية للمقصد والمنتج السياحي.
- ✓ القناعة بأن المسافرين يمكن أن يروجوا للمقصد من خلال تفاعلهم مع الآخرين عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- ✓ كما أن التواصل مع المسافرين بعد الرحلة يمنح الفرصة لتحسين الرحلات المستقبلية من خلال التغذية المرتدة وتحسين عمليات إدارة شكاوى العملاء مما ينعكس على تنمية وتطوير المنتجات الجديدة.
- ✓ البحث بكفاءة عن موردي الخدمات والتواصل مع العملاء الحاليين، والوصول إلى العملاء المرتقبين.
- ✓ النظر للمسافرين على أنهم شركاء في تصميم وتسويق وإنتاج التجربة السياحية.

وفى قطاع الفنادق أُجريت دراسة على مديري 109 فندق[1]، وفيما يتعلق بأسباب استخدام تطبيقات وأدوات التواصل الاجتماعي، فكانت الإجابات الأكثر اختيارا أنها ضرورية لملاحقة ركب التطور التكنولوجيا في بيئة الاتصال مع العملاء، وأنها وسائل فاعلة لتسويق خدمات الفندق، أنها وسيلة سريعة لتلقى استفسارات وشكاوى مع العملاء.

أما في قطاع شركات السياحة فقد قامت شركة ريجوس اللبنانية[2] بإجراء دراسة على عدد من الشركات السياحية بهدف التعرف على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الأعمال التجارية لتلك الشركات، وقد كشفت الدراسة أن 50 % من الشركات الخليجية أبرمت صفقات تجارية بشكل مبدئي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، و 62 % تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء الحاليين والمرتقبين، و 32% منها تخصص قرابة 20 % من ميزانية التسويق للإنفاق على الأنشطة التجارية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي[3].

إن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت الآن مكون رئيسي ضمن مكونات المزيج الترويجي للمقاصد السياحية، إذ أن الأغلبية يتصلون بمواقع وأدوات التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات المرتبطة بالتخطيط لرحلاتهم ومشاريعهم، ولأن جل الأفراد وخاصة المهتمين منهم بالتسويق والترويج للسلع والمناطق السياحية و الآثارية منها التي تجذب السياح و المهتمين يترددون باستمرار على مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي لأنهم يعلمون بصدق بأنه الفضاء الذي يمكنهم من التواصل مع اناس من

---

[1] kracht, J. and Wang, Y. (2010): "Examining the tourism distribution Channel: Evaluation and Transformation",
international jurnal of contemporary Hospitality Management", 22 (5), 736, 757.

[2] http://www.regus-lebanon.com

[3] أُجريت الدراسة عام 2012 لأكثر من 1800 مدير ومالك شركة فى 80 دولة حول العالم، وبالتحديد على منظمي الرحلات ووكلاء السفر وشركات تنظيم المؤتمرات والمعارض والمهرجانات وموردي الخدمات المرتبطة بقطاع السياحة والمؤسسات ذات الصلة.

مناطق مختلفة ومتنوعة سواء من الداخل أو الخارج، وبأنه كذلك الفضاء الذي يساعدهم على تحقيق أهدافهم و كسب عدد كبير من الزبائن.

لذلك نؤكد على ضرورة وجود هيكل تنظيمي متكامل للقيام بمهام التواصل مع العملاء، وأن يكون لهذا الفريق رؤية وأهداف واضحة، ويجب أن تنبثق أهداف الفريق عن الأهداف العامة للمنظمة والتي من أهمها؛ تعظيم الأرباح، وخفض التكاليف، وتحقيق رضا العملاء، وضرورة انبثاق كافة أهداف فريق التسويق الأخرى من تلك الأهداف الثلاثة، بحيث تعمل على تحقيقها أو تعمل بالتوازي معها. وأيا كان الدور الموكل إلى هذا الفريق فإنه يجب أن يتضمن مسئول عام لقيادته وتوجيهه، ومسئول للتواصل مع العملاء، ومسئول تزويد المعلومات من الأقسام المختلفة في المؤسسة، ويختلف عدد ونوعية مهام الأفراد طبقا لطبيعة الأدوار الموكلة إليهم.

خامسا: إسهامات وسائل التواصل الاجتماعي لخدمة المواطنة الإنسانية

ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق مجموعة من المكاسب للفرد وللمجتمع، وتتعدد هذه المكاسب بين النوعية والكمية، منها ما ارتبط بالكم الهائل من المعلومات والأخبار التي توفرها، ومنها ما ارتبط بترسيخ الحرية الفردية و حرية التعبير، كما أنها ساهمت في خلق سبل جديدة للتواصل والاتصال. ومن هذه الإسهامات نذكر:

❖ تعزيز التواصل والحوار بين الثقافات والشعوب

لقد أدى انبثاق إطار فكري جديد في العلاقات الدولية عبر إعلان اليونسكو العالمي بشأن التنوع الثقافي- جزئيا من خلال استهلال الحوار بين الحضارات في عام 2001- إلى بلورة برنامج عمل عالمي تحول فيه مفهوم الحوار إلى مبدأ ذي الأولوية في العلاقات بين الحضارات والثقافات والشعوب. ولقد سعى برنامج العمل هذا إلى وضع معايير أخلاقية مشتركة كوسيلة لمواجهة التهديدات التي يتعرض لها السلام والأمن. ويشدد هذا الالتزام على أن الحوار بين الثقافات واحترام التنوع عنصران ضروريان للنهوض بحقوق الإنسان.

ويعترف إعلان اليونسكو العالمي بشأن التنوع الثقافي الذي اعتمد في عام 2001 بأن التنوع الثقافي يمثل تراثا مشتركا للإنسانية، ويعترف كذلك بما للحوار بين الثقافات من إمكانيات. ولقد جاء في ديباجة الإعلان أن" الثقافة ينبغي أن ينظر إليها بوصفها مجمل السمات المميزة، الروحية والمادية والفكرية والعاطفية، التي يتصف بها مجتمع أو مجموعة اجتماعية وعلى أنها تشمل، إلى جانب الفنون والآداب، طرائق الحياة، وأساليب العيش معا، ونظم القيم، والتقاليد، والمعتقدات."

فالتعددية القيمية اتجاه ذو تأثير بالغ في الفلسفة الأخلاقية والسياسية المعاصرة؛ إذ يؤكد هذا الاتجاه على مكانة القيم في الحياة الإنسانية جاعلا منها المقومات المعنوية التي بوجودها تصلح هذه الحياة وتطيب، على أن أهم خاصية تتميز بها التعددية القيمية أن القيم الأساسية التي تنبني عليها الحياة الطيبة تكون متعارضة أو متنازعة أو حتى متصادمة فيما بينها، ويعود هذا التصادم القيمي إلى أسباب تطبيقية كالنقص في المعلومات أو الاعوجاج في الاستدلالات، كما لا يرجع إلى ارتباط هذه القيم بذات الإنسان؛ إذ إنها تعد القيم أذواقا ومشاعر خاصة، بل يرجع هذا التصادم إلى كون العلاقة بين القيم تتصف بصفتين: التغاير أي أن القيمتين لا تقبلان مقايسة مقارنة بالأخرى، والتباين المنطقي. والاختلاف الفكري درجات متعددة، تبدأ باختلاف أفكار الفرد الواحد، يليه اختلاف أفكار الأفراد داخل الجماعة الواحدة، ثم اختلاف أفكار الجماعات داخل المجتمع الواحد، فاختلاف أفكار المجتمعات داخل العالم.

وينقسم الاختلاف الفكري بحسب المجالات مثل الاختلاف في المفاهيم، وتكون هذه المفاهيم أسماء خاصة تدل عليها، وتوضع لها تعاريف تحدد مضامينها مشكلة بذلك إطارات أو نطاقات مفهومية، وتتخذ أشكالاً متعددة مثل التقديم والتأخير، والتداخل والتباين، والاتساع والضيق، والتعميم والتخصيص، والاختلاف الثاني يكون في الأحكام، ويكون اختلاف في مضمون الحكم، وفي دليل الحكم وفي نتائج الحكم، والاختلاف الثالث يكون في القيم، مثل اختلاف القيم الاعتقادية والخلقية والقيم

المعرفية التي تعلق بالحقيقة، والاختلاف الأخير الاختلاف الفكري التعاوني والاختلاف الفكري التعارفي، وهناك اختلاف فكري لين واختلاف فكري صلب الذي يحصل بين أمتين متعاونتين.

ويجدر التأكيد في هذا المقام على أن وسائل التواصل الاجتماعي عملت فسح المجال أمام مختلف الثقافات للتعبير عن نفسها بكل حرية، وبالطرق التي تناسبها، وهذا الأمر لا بد منه لترسيخ أسس التفاهم بين الشعوب والتعاطي والحوار بين الثقافات. وتمتلك هذه الوسائل القدرة على تيسير هذا الحوار بين الثقافات. فمن خلال التصدي للمواقف السائدة والمزاعم فيما يتعلق بـ"الآخرين" وهم كثر، يمكن لها أن تتجاوز التصورات النمطية الموروثة، وتبدد الجهل الذي يغذي سوء الظن بالآخرين وينمي الحذر منهم، ومن ثم تعزيز روح التسامح والقبول بالاختلاف بحيث يصبح التنوع فضيلة وفرصة للتفاهم.

❖ إبداء الرأي بكل حرية وتوطيد العلاقات

بات واضحا أن ظهور وسائل التواصل الاجتماعي أذن ببداية تحرر الإنسان من أجهزة التوجيه الإعلامي التي تسيطر على عقله، من خلال احتكار المعلومات، أو صبغها بصبغة خاصة تخدم جهة معينة. وهو تحرير مزدوج، يشمل حرية الإرسال، حيث أصبح المرسل مسيطرا على رسالته الإعلامية الخاصة والرسمية. كما يشمل هذا التحرر حرية الاستقبال بدون عوائق.

إن تطور تقنيات هذه الوسائل وامتدادها عالميا ساهم في توسع "المملكة الافتراضية" لحرية الرأي والتعبير من جهة، وخلق مظاهر وتجليات ملموسة في ميدان الواقع من جهة أخر. هذه المظاهر يمكن إجمالها في التجليات التالية:

* تسهيل الحصول على المعلومات الجديدة من مصادرها المباشرة، فبنقرة واحدة ينتقل القارئ من موقع إلى آخر ويقرأ عن أي موضوع يشاء وبأي لغة يفهم.

* تسهيل إيصال المعلومات إلى الجمهور دون تحكم؛ حيث إن توفير المعلومات الصحيحة هو أول خطوات الثقة والتعبير الإيجابي بل هو التواصل المواطن الصحيح. وقد كان احتكار الساسة للمعلومات في الماضي من أهم الوسائل التي يحتمون بها.

* التمكن من إيصال الرسالة الإعلامية بالشكل الذي يريده المرسل، دون تدخل موجه من أباطرة الإعلام، الذين اعتادوا التصرف في المعلومات التي تصلهم وصياغتها وإخراجها بالطريقة التي تخدمهم، على حساب المرسل الأصلي ورسالته.

* رخص ثمن الاتصالات، بل ومجانيتها في بعض الأحيان مما يجعلها متاحة للجميع، ولا مجال لاحتكارها من طرف الأباطرة أو الشركات الاحتكارية. ومن فوائد رخص ثمن الاتصالات إشراك عامة الناس في المعلومات.

وبذلك أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي متنفسا للشباب، كي يعبروا فيه عن اهتماماهم، وهمومهم المتنوعة بعد حالة الكبت و القهر التي كانوا يعيشونها؛ إذ تعتبر نافذة يطل منها الشاب على العالم من حوله، ويعلن فيها عن نفسه و يثبت من خلالها ذاته ويجد آخرين يشاركونه الرأي فيذهب بعضهم للحديث عن أشياء ذاتية من حب، ومذكرات شخصية، ويومية كحالة من التعبير الذاتي، والترويح عن النفس، فتبدو المدونات جسرا لتجاوز كل الحواجز، وتصبح الكتابة والتدوين بديلا للإحباط، والانتحار أحيانا، بعد حالة الإخفاق السياسي، والاجتماعي الذي يعيشه العالم المعاصر. ومن خلال هذا كله تتوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات، وتبنى علاقات أخرى إما رسمية أو غير ذلك وقد يصل الحد إلى التزاوج أو المصاهرة.

❖ الإعلان والدعاية لخدمة المواطنين

تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بوظيفة الإعلان عن السلع الجديدة التي تهم المواطنين، كما تقوم بدور مهم في حقول العمل و التجارة عندما تتولى الإعلان عن وجود وظائف شاغرة أو وجود موظفين مستعدين للعمل، أو عندما تتولى الإعلان عن إجراء مناقصة أو وضع التزام موضع التنفيذ...الخ .

تعد وسائل الإعلام مجموعة الوسائل الهادفة إلى تحقيق الاتصال بين الفرد والمجتمع، فقد استطاعت على تنوعها من صحافة وتلفزيون، إذاعة أمام تعقيد الحياة و تعدد ما فيها من اختراعات، صناعات واكتشافا، أن تقوم بمهمة التعريف بما هو جديد و تقديمه إلى الجمهور انطلاقا من وظائفها المختلفة كالتوجيه، التثقيف، الاتصال...الخ.

فقد أضحت المواقع الإليكترونية والشبكات فضاء لنشر كل الإعلانات والمستجدات إما التي تقرر القيام بها أو التي تم تنفيذها. كما أنها منبرا لترويج منتوجات الشركات والمعامل وكذا خطط وبرامج المؤسسات والمراكز، مصحوبة بالصور والمخطوطات. فهذا الحزب ينشر لقاء تأطيريا أو تحسيسيا موثقا، وهذه شركة تروج لمنتوج معين وتحاول تقديم مجموعة من المميزات والإقناعات من أجل إقناع المستهلك.

فالجميع اليوم أفرادا ومؤسسات يقبلون على وسائل التواصل الاجتماعي لأنهم يدركون تماما أنها فضاء يستقطب العديد من الناس على اختلاف أنواعهم وأجناسهم ووظائفهم، وبالتالي أصبحت هذه الوسائل ملاذا للجميع للذي يبحث وللذي ينشر ويعلن. لكن المشكل المطروح أن بعض الأشخاص يسعون في بعض الأحيان إلى ترويج الشائعات والمغالطات بغرض إثارة الفتنة والبلبلة في صفوف الناس ومن أجل النيل من بعض الأشخاص أو الشركات. أحيانا تجد بعض الأشخاص يروجون لإعلانات كاذبة وأفكار مخالفة للقيم الوطنية والدينية، كمن يسب في الحكومة ورؤساء المؤسسات، ومنهم من يشوه بعض الصور ويكتب عليها إساءات وكلمات مخلة بالحياء.

فقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي في متناول الجميع وفي بيت الجميع وأحيانا بالمجان، وهذا الأمر يبخس من قيمتها أحيانا ومن قيمة الشخص الممارس لها ولحضارته وقيمه. لذلك وجب تقنين استعمالات هذه الوسائل والتعامل معها بكل جدية وحزم.

❖ التخلص من فوبيا المكان

أصبحت تتشكل بفضل شبكة الإنترنت فضاءات تواصلية عدة هي بمثابة أمكنة افتراضية، نتحدث عبر غرف الحوار والدردشة، بدون حدود وبدون تاريخ، ونتعامل مع هذه الفضاءات بعدة أمكنة، ذات شحنة ثقافية يكون الحوار والتواصل أساسها. ويعد المكان الافتراضي مصطلحا حديث التداول الفكري، ويقصد به كل ما له صلة بالفضاء التخيلي، بشقه المادي والمتمثل في إبداع سبل جديدة في هندسة تكنولوجيا الافتراضي، وبشقه الاعتباري، يضم أنشطة عالمنا الواقعي المعتاد، أو في إمكانه أن يضمها جميعها ويضم أشياء جديدة أخرى.

ومن بين مزايا المكان الافتراضي هو نهاية فوبيا المكان، إن الخوف من المكان دليل على تملكنا لمكان آخر، وعندما ندخل في منظومة المكان الافتراضي نصبح لا تخشي شيئا بحكم عدم مقدرتنا على تملك الافتراضي باعتباره فضاء، لذلك وصفت شبكة الإنترنت كفضاء افتراضي بأكثر الأمكنة تحررية، وعدم مقدرة أي طرف امتلاكها.

فنظام الانترنت يقوم على معادلة زمنية تجمع في الوقت ذاته، السرعة اللحظية، وسرعة الطواف، وهذا ما قصده البعض بالزمن العالمي الذي هو بمثابة الزمن العابر "للحدود بين القارات والمجتمعات واللغات عبر طرقات الإعلام الجديد، التي تنقل الصور والرسائل بالسرعة القصوى من أي نقطة في الأرض إلى أي نقطة أخرى، وصورة ذلك هو أن حياة الفرد اليوم ظلت متصلة اتصالا لا فكاك منه بوسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية إلى حد تفكك الروابط الحميمية الأسرية والاجتماعية الأخرى.

إنه الزمن الذي نحققه في صلاتنا المستمرّة مع هذه الوسائل بوصفنا أفرادا اجتماعيين ولا يعدو أن يكون زمنا وسائطيا لاعتمادنا، في الإنتاج والتفكير والتواصل والتفاعل، على تقنيات الإعلام والاتصال، ويحتضن ميول الأفراد واتجاهاتهم بوصفهم متابعين، مستهلكين ومنتجين للصناعات الإعلامية المتدفقة بأقدار لم يشهدها تاريخ صناعة المضامين، كل مجتمع ينتج تمثله للزمن عن طريق الأنشطة التي يقوم بها، وفي المقابل كل مجتمع تقوده منظومة القيم إلى بناء تمثّله للزمن.

ويتسم المجتمع الافتراضي بمجموعة من السمات الآتية[1]:

1-المرونة وانهيار فكرة الجماعة المرجعية بمعناها التقليدي، فالمجتمع الافتراضي لا يتحدد بالجغرافيا بل الاهتمامات المشتركة التي تجمع معا أشخاصا لم يعرف كل منهم الآخر بالضرورة قبل الالتقاء إليكترونيا.

2- لم تعد تلعب حدود الجغرافيا دورا في تشكيل المجتمعات الافتراضية، فهي مجتمعات لا تنام، يستطيع المرء أن يجد من يتواصل معه في المجتمعات الافتراضية على مدار الساعة.

3- ومن سماتها وتوابعها أنها تنتهي إلى عزلة، على ما تعد به من انفتاح على العالم وتواصل مع الآخرين. هذه المفارقة يلخصها عنوان كتاب لشيري تيركل "نحن معا، لكنّنا وحيدان/ وحيدون: لماذا أصبحنا ننتظر من التكنولوجيا أكثر مما ينتظر بعضنا من بعض؟"[2]. فقد أغنت الرسائل النصية القصيرة، وما يكتبون ويتبادلون على الفيسبوك والبلاك بيري عن الزيارات. من هنا لم تعد صورة الأسرة التي تعيش في بيت واحد بينما ينهمك كل فرد من أفرادها في عالمه الافتراضي الخاص، لم تعد مجرد رسم كاريكاتيري، بل حقيقة مقلقة تحتاج مزيدا من الانتباه والاهتمام.

4- لا تقوم المجتمعات الافتراضية على الجبر أو الإلزام بل تقوم في مجملها على الاختيار.

5- في المجتمعات الافتراضية وسائل تنظيم وتحكم وقواعد لضمان الخصوصية والسرية، قد يكون مفروضا من قبل القائمين، وقد يمارس الأفراد أنفسهم في تلك المجتمعات الحجب أو التبليغ عن المداخلات والمواد غير اللائقة أو غير المقبولة.

6- أنها فضاءات رحبة مفتوحة للتمرد.

7- تتسم المجتمعات الافتراضية بدرجة عالية من اللامركزية وتنتهي بالتدريج إلى تفكيك مفهوم الهويّة التقليدي. ولا يقتصر تفكيك الهوية على الهوية الوطنية أو القومية بل يتجاوزها إلى الهوية الشخصية، لأنَ من يرتادونها في أحيان كثيرة بأسماء مستعارة ووجوه ليست وجوههم، وبعضهم له أكثر من حساب.

❖ تنمية وعي الشباب في القضايا السياسية والمجتمعية

يمكن القول بأن المشاركة السياسية هي النشاط الذي يقوم به الأفراد بصفتهم الشخصية بهدف التأثير على القرارات الحكومية، أي أنها تتعدى مجرد التصويت في الانتخابات أو العضوية في الأحزاب السياسية، ومن هنا تظهر قدرة المدونات والشبكات الإليكترونية في توسيع مفهوم هذه المشاركة من خلال إعادة تعريف السياسة ليضم كافة التفاعلات اليومية المرتبطة بالتأثير على بنية القوة في المجتمع، والتأثير على توزيعها، وكذلك في تكسير الحواجز بين العام والخاص، وبين النخبة والجماهير وبين الفرد والدولة، ويقوم المدونون بإنشاء قنوات خاصة خارج القنوات السياسية الرسمية للمشاركة بطريقتهم للتعبير عن آرائهم، وما أتاحته من أدوات تعبير جديدة زاد من الدور الفاعل في المُشاركة السياسية غير الرسمية، لما تتمتع به من ارتفاع سقف حرية التعبير، وكشفها لمشكلات بنيوية وتنظيمية وثقافية ودينية وقانونية داخل المجتمع وكونها أداة للتفاعل بين الفرد والمجتمع والدولة، وتأثيرها على طبيعة ونمط العلاقة بين مدخلات ومخرجات النظام السياسي.

وتعتبر وسائل التواصل التفاعلية من أهم مصادر التنشئة السياسية والاجتماعية نظرا لسهولة التواصل بينها وبين الناس، وسهولة تبليغ الرسالة المراد توصيلها، وبالرغم من حداثة هذه الوسائل في المجتمع، إلا أن جزءا من الشباب باتوا يعتمدون عليها في تلقي المواقف والآراء وإرسالها، مما زاد من أهمية هذه الوسائل في تجاوز الحواجز التي تفصل بين مكونات المجتمع.

---

[1] بهاء الدين محمد مزيد، "المجتمعات الافتراضية بديلاً للمجتمعات الواقعية/ كتاب الوجوه نموذجاً"، جامعة الامارات العربية المتحدة،.2012

[2] أولجا جوديس بيلي، وآخرون، "فهم الإعلام البديل"، مصدر سبق ذكره، ص56.

وقد ساهمت هذه الوسائل باعتبارها فضاء مشتركا عند الشباب بتجاوز الانتماءات الحزبية الضيقة، و الدعوة لمشاركة سياسية في إطار الديمقراطية، على عكس المواقع التي تهيمن عليها الأحزاب أو توجهها، وقد ظهرت أهمية هذه الوسائل في المشاركة السياسية من خلال مثلا الدعوة لإشراك الشباب في الحياة السياسية، كما أنها ساهمت في الدعوة لمشاركة النساء في الحياة السياسية بنسبة كبيرة وبطريقة غير مباشرة، فالفتيات أو المرأة التي لا تستطيع أن تخرج إلى الشارع باتت تستطيع أن تعبر عن رأيها بسهولة عبر هذه المنابر التواصلية التفاعلية.

ومن خلال الإمكانيات و الميزات التي وفرتها هذه الوسائل جعلت منها مصدرا أساسيا للمعلومات وأتاحت مجالا للنقاش، حيث باتت تقوم بوظائف إحلالية لما كان يقوم به الإعلام التقليدي من صحف ومجلات ومنشورات وبنوع من الفعالية، وتختلف هذه الوسائل عن الإعلام التقليدي بخاصية التفاعلية المباشرة، ويمنح عنصر التفاعلية للزائرين إمكانية التحاور والتخاطب المباشر مع أصحاب المواقع وزورها وأعضاءها، تقديم الآراء والتصورات حول قضايا مجتمعية مختلفة وبشكل مباشر من خلال الموقع، وكذلك المشاركة في منتديات الحوار بين المستخدمين، والمحادثة من خلال غرف الدردشة حول مواضيع تعنى بما هو سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي مما ينتج عنه تبادل هائل من المعلومات.

وفرت هذه الوسائل التفاعلية من خلال العالم الافتراضي مجالا رحبا لكافة المستخدمين لممارسة الحرية في الرأي والتعبير بشكل أكبر للمشاركة الفاعلة في قضايا مجتمعاتهم بعيدا عن سطوة الأنظمة، بحيث أصبح المشاركون الفاعلون لاعبين أساسيين في توجيه العمل السياسي وفي طرح موضوعات للنقاش العام، يستحيل مناقشتها في أدوات النشر والإعلام التقليدية، التي تسهل السيطرة عليها أو توجيهها أو إخضاعها لقيود قانونية عديدة، خاصة الواقعة تحت سيطرة الحكومة بشكل أو بآخر.

حيث استطاعت إضعاف بيروقراطية الدولة لصالح القوى السياسية وهيئات المجتمع المدني من خلال قضائها على احتكار المعلومات، وتوفيره لوسائل اتصال ونضال جديدة لا يمكن التحكم فيها. فظهور الإعلام الإلكتروني جاء من أجل تحرر الإنسان من أجهزة التوجيه الإعلامي التي تسيطر على عقله باحتكار المعلومات أو صبغها بصبغة خاصة تخدم الجهة الواحدة، وهو تحرر مزدوج يشمل حرية الإرسال وحرية الاستقبال، كما وفر عالم التطور في وسائل الاتصال والتكنولوجيا سرعة غير مسبوقة في توصيل المعلومات بتكلفة مادية منخفضة جدا، وسهل لجميع مستخدمي هذه الوسائل الاستفادة من كافة التطبيقات والخدمات المقدمة، حيث دخلت هذه الوسائل الاجتماعية الإليكترونية إلى الساحة السياسية لتحقيق التفاعل والحوار السياسي بين المواطنين للتعبير عن مواطنتهم الحقيقية والتشبث بها وفق المبادئ و القيم التي تربوا عليها تحت مضلة و شرعية السلطة الشرعية للبلاد وإيجاد منابر وكتل سياسية يتزعمها شباب الذين تحولوا إلى ناشطين ومناضلين سياسيين يقومون بتوصيل أصواتهم لأكبر عدد ممكن. ومن ثم استغلال ذلك للتأثير في الواقع السياسي في بلدانهم.

وتمكنت الشعوب العربية من استخدام هذه الوسائل الإليكترونية كوسيلة للتعبير عن رأيها حيث وجدت فيها فضاء حرا لا يوجد مثلها في دولها، ولا تستطيع السلطات مراقبته، حيث أدت دورا في نجاح حركات الاحتجاج الجماهيري التي أدت إلى إسقاط عدد من أنظمة الديكتاتوريات، و في مقابل ظلت الأنظمة الديمقراطية المبنية على الحوار و السلم و العلاقة الطيبة و السليمة مع مواطنيها قائمة بدورها الإيجابي، والأمر لم يتوقف عند هذا الحد، بل تطور هذا الدور شيئا فشيئا، حتى أصبحت هذه الوسائل ساحة أساسية، إن لم نقل الساحة الأساسية للحوار والصراع السياسي الدائر بين القوى التي أفرزها ما يسمى بالربيع العربي.

فلم تعد وسائل التواصل الاجتماعي فقط مصدرا للمعلومات المجردة، بل أضحت ساحة للتفاعلات و التجاذبات بين القيم الموجودة في المجتمع والقيم الجديدة التي ظهرت نتيجة لظهور أشكال ومنافذ جديدة للتواصل بين الشباب، فضلا عما تتيحه من درجة الحرية غير المسبوقة الموجودة، والتي دفعت الشباب

العربي إلي المشاركة الفعالة في مناقشة قضايا الشأن العام والتعبير عن نفسه بكل حرية بمنأى عن قيود البيئة التسلطية التي رسختها بعض النظم الحاكمة، فأتاحت هذه البيئة الجديدة فرصا جديدة لم تكن موجودة للشباب المهمش، والمنتمي إلي أقليات سياسية وعرقية.

وكخلاصة لهذا المحور، عملت وسائل التواصل الاجتماعي على تقوية الرصيد المعرفي للأفراد وتزويدهم المستمر بالمستجدات والأحداث الواقعية، من خلال مجموعة من القدرات يمكن حصرها في:

- ضاعفت الرصيد المعرفي لدى الأفراد، من خلال التدفق المستمر للمعلومات، من دون عناء.
- استطاعت أن تجعل الأفراد أكثر ميلا للمشاركة السياسية، فهي تمارس وظيفتها التأثيرية إلى جانب وظيفتها الإخبارية.
- ساعدت الجمهور على اتخاذ القرار بتبني القيم الجديدة، لأن لها دورا أساسيا في عملية انتشار الأفكار الجديدة، كما عملت على تسريع اتخاذ القرار من خلال وظيفة الإقناع، كما تحقق الانسجام والتوافق خلال المراحل الانتقالية التي تمر بها الأفكار الجديدة.
- قدرتها على تغيير هيكل القوة في المجتمع، وذلك من خلال نقل المعلومات والمعارف والأحداث البارزة وتسهيل عملية تدارسها ومناقشتها.
- منحت الأفراد قيمة وسط الجماعة، والتعرف إلى أهميتهم مما أدى إلى زيادة نشاطهم السياسي.
- خلقت المشاركة الاجتماعية الواسعة والمتنوعة، التي تجاوزت النشاط السياسي إلى النشاط الاجتماعي والاقتصادي.
- عملت على تدعيم الهوية الوطنية، وذلك بتقوية الإحساس بالانتماء وبالشعور بالاعتزاز بهذه الهوية، وبضرورة العمل من أجل المحافظة عليها.

سادسا: أثر التوظيف غير السليم لوسائل التواصل الاجتماعي على المواطنة الإنسانية

لكل شيء في هذه الحياة ايجابيات وسلبيات ومن أهم ايجابيات وسائل التواصل الاجتماعي كونها تزود الأفراد بالمعلومات وتطلعهم على أحدث المستجدات وتساعدهم على التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق هدف ما يعود عليهم بالنفع في حياتهم، ولقد ساعد ت هذه الوسائل على انتشار علاقات بين الشباب وانتشار الثقافات المختلفة، بما قد يساعد على الانفتاح وتحقيق السلم والوئام الوطني. غير أنه في بعض الأحيان تكون هذه الوسائل نقمة على الإنسان وقد تترك أثارا سلبية في سلوكاته، خاصة إذا تم توظيفها توظيفا غير سليم بما قد يؤثر على توجهات ومعتقدات وقيم وأخلاق الإنسان، وقد يؤدي ذلك إلى تهديد القيم الوطنية التي تشبع بها داخل وطنه.

❖ التأثير على بناء شخصيات قيادية مواطنة

من بين التأثيرات السيئة التي تسببها وسائل التواصل الاجتماعي نتيجة استخدامها بشكل غير سوي من قبل المواطنين، والتي تنزع عنهم قيمهم وأخلاقهم نذكر:

الإدمان والعزلة الاجتماعية، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي جزءا من حياة الإنسان لا يمكن الاستغناء عنه حتى وصل عند البعض درجة الإدمان على الرغم من محاولة البعض الابتعاد ولكن دون جدوى. إن هذه التقنية سلاح ذو حدين إذا أُحسن استخدامها تعتبر وسيلة ناجحة في نقل الأخبار والتعليمات والوثائق والصور والأبحاث والأزمات والاحتفالات والأحداث بأسرع وقت وأقل تكلفة، حتى وسائل الإعلام مثل التلفزيون وغيره اعتمدت على مواقع الاتصال في نقل الحدث من مكان الحدث بأقصى سرعة. لقد نجحت شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير والتعبير عن ما يكنه الشباب بداخلهم متأثرين بثقافة العصر والانفتاح على الثقافات العالمي. أما إذا أسيء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بدون حسيب ولا رقيب تتراجع منظومة القيم وتصبح أداة خطرة عندما تزور الوقائع عن الحقائق وتفبرك الأحداث وتنشر الشائعات فهي ذات آثار سلبية على الفرد والمجتمع المحافظ على تقاليده ومبادئه وعاداته وثقافته.

بل إن الإفراط في الاستخدام يؤدي إلى انعزال الفرد عن أسرته وجماعته والبعد عن المشاركة الفاعلة مع أفراد أسرته ومجتمعه. كما أن غياب الرقابة الأسرية والمجتمعية على الأبناء دافع قوي في إحداث سلوكيات غير مرغوبة وأفعال غير مقبولة. كم من عقول لوثت بأفكار واتجاهات غريبة فأصبحت مشوشة مخربة ومدمرة لتحقيق مصالح خاصة لفئات معينة بالتأثير عليها واستغلال قواها بسقف مفتوح من الحريات اللامسؤولة وضرب الوحدة الوطنية وقيم وعادات المجتمع وإدخال أيديولوجيات وثقافات دخيلة ظاهرها جميل وباطنها يخرب ويدمر. لقد ركز بعض الأبناء والشباب العربي خاصة طاقتهم وعقولهم وأوقاتهم بمتابعة الأفكار والإشاعات والأحاديث المثيرة للفتنة والمشجعة عليها لإثارة البلبلة وتصيد الأخطاء. كما استخدمت العبارات المحرضة على العنف والتمرد والاستهزاء والتشهير والسخرية وخدش كرامات البشر بغرض إثبات الذات والتحدي وتوسيع دائرة الخلافات وعدم احترام الآخرين وعدم تقدير آرائهم وتوجهاتهم بحجة حرية التعبير عن الرأي.

كم من جماعات تفرقت وأسر تشتت وعلاقات انقطعت وقضايا رفعت. لقد شغلت الأبناء والشباب عن الدراسة وأصبح التعليم مع الأسف عنصرا ثانوياً بالنسبة لهم على الرغم من أهميته. لقد هدرت طاقات الشباب عماد الوطن والثروة الحقيقية له. وعليه تتحمل الأسرة والمجتمع والدولة بكافة مؤسساتها مسؤولية رعاية الأبناء والشباب وتعليمهم وتثقيفهم وتدريبهم لمواجهة المد الخطير المثير للفتنة والتخاصم والعداء، والعمل على الرقابة وسن القوانين وفرض الجزاءات للحد من سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. كما يجب نشر برامج التوعية وإقامة الندوات واللقاءات والحوارات وأورش العمل التي تهدف إلى توجيه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأجل حماية أمن واستقرار الوطن وتنميته. فيا ترى ما التوقعات المستقبلية التي سوف تفرزها هذه الوسائل على الأفراد والمجتمع؟ وما نوع المستقبل الذي سنواجهه؟ «نَعيبُ زَمانَنا وَالعَيبُ فينا ..وَما لِزَمانِنا عَيبٌ سِوانا».

لا شك أن "الفيس بوك" من أبرز مواقع التواصل الاجتماعي، فهي مغرية وتجذب الشباب بشكل خطير جدا وينتهي بها الأمر إلى الإدمان الذي يؤدي إلى العزلة عن المجتمع، مما يؤدي كذلك إلى هدر الطاقات، ويبدو الوقت بلا قيمة ولا معنى، وخصوصا لدى الشباب الذين يعيشون الفراغ والبطالة والعجز والإحباط وفقدان الأمل في المستقبل، فيبحثون عن تسلية وقتهم في حجرات الدردشة، التي تتحول مع الوقت إلى إدمان أشبه بإدمان المخدرات لا يمكن الخلاص منه، فيظل الفرد مرابطا أمام هذه الشبكة بالساعات المتواصلة التي تزيد أحيانا على عشر ساعات في اليوم الواحد..

❖ هشاشة العلاقات الاجتماعية الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة

من خصائص الإنسان أنه اجتماعي بطبعه، فمنذ وجوده على وجه الأرض وهو يتحرك بمحركات تحركه، منها محرك القيم، حيث يحدد عَلاقاته مع غيره، وتعد الأسرة المؤسسة الأولى التي يكتسب منها الفرد القيم والمبادئ الأساسية التي تشكل شخصيته، ثم المدرسة، ثم المجتمع، وأصبحت اليوم هناك بدائل لهذه المؤسسات الاجتماعية، بل وتراجعت بدرجة كبيرة، وحل محلها وسائل تواصل اجتماعية.

لم يصبح اقتناء بعض وسائل التكنولوجيا من الكماليات أو مظهرا من مظاهر التحضر والحداثة عند البعض، بل بلغ هذا التملك درجة الهوس، إذ أصبح بمعدل جوال لكل فرد، لصيق به لا يفارقه في حله وترحاله، مكالمات ورنات لا تنتهي، رسائل قصيرة، لا يتوقف عن كتابتها، وأرقام يقوم بتركيبها اعتباطيا لنسج علاقات جديدة خارج المحيط العائلي.

يمكن القول بأن الأمر تعدى ذلك من خلال ظهور ظاهرة التباهي بالأجهزة التكنولوجية والتفاخر بها، إذ يسعى كل فرد إلى اقتناء آخر ابتكارات عالم التكنولوجيا التي تعتبر من أروع وأدهش ما اخترعه العقل البشري. لكن من بين النتائج المحيرة للانتشار المذهل لوسائل الإعلام الجديدة المختلفة، هي أنها عملت على تقريب المتباعدين وإبعاد المتقاربين عن بعضهم البعض.

إن امتلاك جهاز الكومبيوتر هو في حد ذاته مكسبا مهما من أجل استخدامه الكتابة وتشغيل البرامج أو للحصول على المعلومات والأخبار والمستجدات عبر شبكة الانترنت، أو من أجل التواصل مع الأصدقاء والزملاء أو مناقشة مواضيع قيمة مع أناس في المستوى المطلوب، لكن أن يصل الحد إلى الإدمان على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مفرط من طرف الأب أو الأم أو الأبناء، وقد يصل الأمر إلى أن بعضهم أو جلهم يتواصلون عبر هذه الوسائل كل في غرفة أو حجرة معزولة، هذا ما لا يمكن أن يتقبله العقل. لأن هذا الأمر يفقد الأسرة خصوصياتها ومواصفاتها التي تتمثل في اجتماع أعضائها في حجرة واحدة وهم في حوار مستمر تحت مضلة دفء الأبوين. وبذلك تتشكل الروابط الأسرية المتينة بين الآباء والأبناء، لكن الإقبال المدمن على هذه الوسائل يؤدي إلى العزلة وتلاشي العلاقات الأسرية مما يؤدي إلى لاختلالات القيمية وتكسير الحواجز بين الأبناء وبينهم وبين الآباء وكذا بين الآباء أنفسهم.

وعند فقدان الأفراد لحياتهم الأسرية الطبيعية، يتوجب عليه البحث عن حياة أخرى بديلة، مما يجعلهم يصنعون لنفسهم عالما آخر، يبحثون لأنفسهم أصدقاء افتراضيين من كل أرجاء العالم، ويسعون إلى إيجاد ضالتهم في التواصل مع غيرهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي، فيجلس المراهقون و الآباء لأوقات غير محدودة أمام أجهزة التواصل، وفي المقابل فإن هذه الساعات تعني العزلة عن الأُسرة، تعني الحرمان من الدفء و الحنان، وتعني الخمول الجسمانِي، وتعني الضغط والتوتر النفسي، فضلا عن التأثيرات السلبية عليهم نتيجة الدخول إلى المواقع غير البريئة و اللاأخلاقية.

فلم يعد اقتناء أحدث الابتكارات هاجسا وإنما تجديدها، بل أصبحت أيضا موضة وهوس يتلهف الجميع على امتلاكها، وكذا الاشتراك بمختلف ما تقدمه شركات الاتصال من برامج وخدمات متنوعة ومتجددة ولا تحدها الحدود، فكم من بيت كان سعيدا مليئا بالدفء والحنان فدمره استعمال الهاتف النقال، أو على الأقل دمر خطوط الاتصال بين أفراد العائلة، وذلك إثر اكتشاف أحد الزوجين سوء استعمال هذا الجهاز، بحيث يسعى عشرات من الرجال إلى تجريب العلاقات العاطفية السرية عبر الهاتف. فقد يتزوج الرجل امرأة واحدة كي يهرب من سائر النساء، ثم يطارد سائر النساء لينسى تلك الواحدة، والمرأة العاقلة تبني بيت زوجها والسفيهة تهدمه، حيث أصبح من هوايات الشباب التقاط أكبر قدر من أرقام الهاتف من الجنس المعاكس، فكم من علاقة بنيت عبر الهاتف حتى درجة الزواج، لكن بعده يكتشف أحدهما أن الآخر خائن، بحيث يقوم باتصالات سرية مع أصحاب قدامى، أو إقامة علاقة جديدة.

بمجرد وجود جهاز الكمبيوتر في البيت يحول هذا الأخير إلى مكان عمل إضافي، لأن الفرد أصبح من خلال وجود جهاز الحاسوب المحمول وبكل أنواعه، يمارس اغلب مهامه في البيت، مما ينقص من التواصل مع أفراد عائلته حتى زوجته مما يجعل الزوجة تمل وتكره هذه الأجهزة، أو يمكن حتى التطلع في أعمال زوجها، مما يخلق مشاكل وتطورها، كما أنها تضعف في جمع الأسرة في نشاطات مشتركة.

❖ التأثير على الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب

عند الحديث عن التأثيرات السياسية لشبكات التواصل الاجتماعية يتبادر إلى الذهن أول ما يتبادر الدور الذي لعبته تلك الشبكات في الثورات العربية والتي دار حولها ولا يزال جدل كبير من قبل المتخصصين. فمنذ مطلع العام 2011م نشرت الكثير من المقالات والدراسات وعقدت الكثير من المؤتمرات والفعاليات التي ناقشت أهمية شبكات التواصل الاجتماعي وقدرتها على التأثير في تحفيز المشاركة الشعبية وتأثيرها على نماذج الحكومة التشاركية والآليات المجتمعية الجديدة. وقد كان للنمو الكبير والسريع لشبكات التواصل الاجتماعي والتحولات في أنماط واتجاهات استخدامها دوراً هاماً في حشد وتشكيل الآراء والتأثير المباشر على التعبير بين الشباب في المنطقة العربية. وقد شهدت هذه

الفترة تحولات واضحة في اتجاهات الاستخدام من الأغراض الاجتماعية والتجارية إلى الأغراض السياسية على مستوى المنطقة.

من الجدير بالذكر أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق أغراض سياسية سبق الثورات العربية بعدة سنوات، ففي عام 2002م مثلاً قام العديد من المدونين بالكتابة بشكل متواصل عن تصريحات مثيرة للجدل أدلى بها السيناتور الأميركي "ترينت لوت" خلال حفل أقيم لتكريم السيناتور "ستروم ثورموند" في عيد ميلاده المائة، أشاد به فيه وقال أن الولايات المتحدة الأمريكية كانت ستكون أفضل حالا مما هي عليه الآن فيما لو كان ثورموند فاز بالرئاسة الأمريكية التي كان مرشحا لها عام 1948م. ورغم أن جميع وسائل الإعلام من صحافة وإذاعة وتلفزيون كانت موجودة خلال الحفل إلا أن هذا التصريح لم يثر أي انتباه، حتى بدأت المدونات بالكتابة عنه متهمة السيناتور لوت بأنه بتصريحه هذا عبر ضمنيا عن تأييده وموافقته لسياسية الفصل العنصري التي كان تورموند يدعمها ويدعو لها في ذلك الوقت. وقد تسبب إثارة المدونين لهذه القضية في تزايد الضغوط على لوت حتى أضطر للاستقالة من منصبه.

بالمثل في عام 2004م كان المدونون هم من أشعل فتيل ما عرف بـ "Rather gate" نسبة إلى الفضيحة الإعلامية التي طالت المذيع الأمريكي الشهير "دان راذر". دان راذر قام في برنامجه المعروف (60 دقيقة) بعرض 6 وثائق قال إنها وثائق أصلية ذات حساسية وأهمية للرئيس جورج بوش وتتعلق بخدمته العسكرية ويمكن أن تؤثر على فرصه في الانتخابات الرئاسية التي كان موعدها بعد شهرين فقط من عرض راذر لبرنامجه. وقد أدعى عدد من المدونين بأن تلك الوثائق مزورة وقاموا بتقديم أدلة تدعم وجهة نظرهم. وبناءا على ذلك اضطرت قناة CBS للاعتذار والاعتراف بخطئها. العديد من المدونين اعتبروا أن هذا الحدث يعتبر اعترافا بالمدونات من قبل الإعلام الجماهيري كمصدر للأخبار والرأي وكوسيلة مؤثرة لممارسة الضغط السياسي[1].

إن الخطوة الأولى لتحقيق عنصر" المشاركة" يكون عبر إيجاد وعي مشترك بالقضية، وهذا ما تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي التي تجعل بمقدور الناس الساخطين على أمر ما معرفة مقدار التأييد وأعداد أولئك الذين يشاطروهم نفس الشعور. هذا الوعي المشترك يمنح الناس الشجاعة لاتخاذ خطوات لم يكونوا ليجرؤا على القيام بها لولا ذلك الوعي، مثل الخروج في مظاهرات أو اعتصام. هذه المظاهرات أو الاعتصامات تتزايد أعدادها شيئا فشيئا عبر تعريف المزيد من الناس بها .وهنا ومع تزايد الأعداد تأتي قوة الحشود المجتمعة."الشباب المتظاهرين في مصر وتونس وفي أماكن أخرى في المنطقة أصبح بإمكانهم من خلال استخدام أدوات التواصل الاجتماعي أن يقوموا بنشر مطالبهم وأن يدعوا الآخرين للانضمام للمظاهرات وأن يحضوا بمزيد من الدعم من شرائح أخرى عريضة في المجتمع.

سابعا: سبل التصدي للتوظيف غير السليم لوسائل التواصل الاجتماعي للحد من مخاطره

لم يرفع الفكر العربي المعاصر معرفيا من شأن فكرة الاتصال والتواصل، ليظهر علينا التواصل الرقمي دون سلاح معرفي نحتمي به. ولا تكمن قيمته في ما في الفكرة من قيمة علمية أو سياسية أي ما في الإنتاج الفكري من صحة أو خطأ بل في التسويق لها، حسب المفهوم الحديث للمعرفة لتداول مضامينها ليترك الحكم للمجتمع وحده وهل به المناعة الثقافية الكافية "لغربلة" المضامين قبل الحكم على الوعاء. إن الحكم القيمي على الأفكار هو حكم قيمي على التقنية أيضا التي لا يجب أن نحد من انتشارها وإلا ستنمو سوقا سوداء لأفكار متطرفة، وإرهابية. وتاريخيا لا يمكن أن نتجاهل أن الحكم القيمي ذو الخلفية الدينية أو السياسية أو الثقافية هو الذي كان وراء إقصاء أكثر من فكرة داخل المجتمعات العربية باسم الدين أو الهوية أو معاداة الاستعمار أو الإمبريالية.

[1] مرجع سابق. تاريخ الاسترجاع 2011/8/21م www.en.wikipedia.org

إن التلاقح الحضاري الذي ولده انتقال المعلومة عبر الانترنت قد رسخ قيم وثقافة البلد المصدِر للمعلومة والتكنولوجية في آن واحد، وينشأ عن هذه الحتمية التكنولوجية حالة ما يسمى بالصدمة الالكترونية التي سرعان ما تتحول بالبلدان المستوردة من الانبهار بالواقع الافتراضي إلى الاصطدام بالواقع الحقيقي. ولعل من بين الأسباب القوية للتفاوت الرقمي بين دول الشمال والجنوب يحتل عامل الأمية المسؤولية بالدرجة الأولى.

تجاوزت وسائل التواصل الاجتماعي مهمة نقل الأخبار وتبادل المعلومات والصور بين أفراد المجتمع؛ إلى تشكيل "عالم افتراضي" خاص بكل إنسان وعلاقته مع الآخر؛ مما أظهر العديد من المخاطر الاجتماعية التي لم تكن بالحسبان، وذلك بحسب عدد من الاخصائيين الاجتماعيين وأطباء علم النفس، حيث أكدوا على أنها تسببت في الكثير من حالات الشتات الأسري لدى المجتمع.

وباتت هذه الوسائل جزءا من الحياة الاجتماعية لكنها لا تزال بحاجة إلى ما هو أكبر في التوعية والتثقيف من تداعياتها، والحد من آثارها السلبية على الأفراد، لا سيما صغار السن والمراهقين، الذين لا يحسنون التعامل مع هذه الأدوات، وذلك من أجل الحفاظ على شخصياتهم متزنة وسليمة، بالإضافة إلى أنّ قضاء الساعات الطوال أمام هذه الأجهزة يتعارض مع المهام اليومية وتؤدي إلى حالة من العزلة؛ مما يتسبب في قطع العلاقات الأسرية وإضعاف الرابط بين أفراد الأسرة داخل المنزل.

وفي هذا الإطار نقترح مجموعة من السبل والإجراءات التي نراها ضرورية للتصدي للتوظيف غير السليم لوسائل التواصل الاجتماعي للحد من مخاطره:

1. مراقبة وسائل التواصل من قبل السلطات والآباء

يجب على السلطات المختصة في كل بلد أن تعمل على مراقبة وتقنين استعمالات هذه الوسائل. فلكي تكون أي وسيلة تواصل سارية العمل داخل المنطقة الجغرافية لكل دولة لا بد من اعتماد إجراءات قانونية ومبادئ أخلاقية، على كل مالكي هذه الوسيلة أن يوافقوا عليها، وإن وقع إخلال أو تماطل في تطبيقها يخضع كل مخالف إلى إجراءات ردعية قاسية قد تصل إلى إزالة اعتماد وسيلته من استعمالات المواطنين داخل البلد. وأن يكون هناك تعاطي إيجابي مع مصلحة البلد والمواطنين من حيث الاهتمام بجودة الإنتاج القيمي وتقدير القيم والعادات وخصوصية المواطنين وحماية كل ذلك بعدم تقديم الربح المادي على حساب الربح القيمي. كما أن تحديد سن قانوني لمستعملي هذه الوسائل أمر ضروري، يتوافق والقدرات الاستيعابية ومراحل نضج الفرد وقدرته على فهم واستيعاب مضمون واستعمالات تطبيقات هذه الوسائل، كما هو الحال في السن القانوني للانتخابات والزواج ورخصة السياقة وسن القانوني للعمل والدراسة. كذلك أن اعتماد الأنترنت لا يجب أن يكون في المتناول من دون شروط تهم الشخص نفسه ومن حوله، حيث لابد من تطبيقات معينة يجب أن توافق الدولة على استعمالاتهم وأخرى لا بد من إزالتها من المنبع، والتفكير في الطريقة أو الشكل الذي سيتم به ذلك يبقى لأهل الاختصاص، لأن الذي يهمنا نحن هو التحكم في الوسيلة و ألا تبقى في متناول من هب ودب، و بذلك تكون كل دولة لها الحق في إطلاق تطبيقات للأشخاص حسب سنهم و عملهم و اختصاصهم وقدرة استعمالهم و فهمهم.

فالمراهق الذي يعيش حالة الهيجان العاطفي يمتلك حسابا خاصا يستعمله ساعات طوال كل يوم، و غالبا ما يكون منعزلا في حجرة لوحده بدون مراقبة لا من الدولة ولا من الآباء تحت مظلة حقوق الإنسان وحرية التعبير، غالبا في الفايسبوك و أحيانا في يوتيوب وأخرى في سكايب ومرة أخرى في المواقع الإباحية، مما يجعله في اضطراب نفسي و سلوكي و بالتالي الابتعاد يوما بعد يوم عن الدفء العائلي وعن التواصل الاجتماعي الطبيعي مما يجعله في غربة دائمة عن واجباته المدرسية وعن اندماجه داخل الأسرة وخارجها، فهذا الحق الذي يتمتع به هذا الشاب تحول إلى نقمة و انحراف.

لذلك على الآباء من جهتهم أن يعملوا على مراقبة أبنائهم أثناء استعمال هذه الوسائل، كما وجب استخدام برامج تمنع فتح بعض المواقع الهدامة والمخلة بالحياء، وأن يتم تحديد مدة معينة لاستخدام

وتوعيتهم بمدى خطورتها وفتح نقاش معهم حول كيفية استعمالها. ووجب على الآباء احتواء أبنائهم وفتح مجال للنقاش والحوار الدائم والتعامل معهم بلطف ومحاولة امتصاص كل أشكال الغضب، وتعويدهم على أن لحظات الاجتماع مع الأسرة لها وقت معين لابد من احترامه والتأكيد على الالتزام بمواقيت الأكل والدخول إلى المنزل والخروج منه في الوقت. كذلك على الآباء أن يقدموا النموذج المثال لأبنائهم من حيث التعامل مع هذه الوسائل والالتزام بمواقيت اجتماعات الأسرة على مائدة الأكل.

2. التوعية بالمخاطر وطريقة الاستعمال

إن مسؤولية التوعية بمدى أهمية و مخاطر وسائل التواصل الاجتماعي وكذا كيفية استغلالها والاستفادة منها تعود للمجتمع بكل بنياته، وهذا الواجب ليس حكرا على مؤسسة من دون أخرى، لأن الطفل أو المراهق أو الفرد عامة هو قاسم مشترك بين الجميع، بل هو الرهان الذي ينبني عليه صلاح المجتمع ككل. لدى وجب توفر مقاربة تشاركية تتقاسمها الجهات الرسمية وغير الرسمية، كل من جانبه وحسب مستويات تدخله. فالأسرة التي تعد المؤسسة الأولى التي يكتسب فيها الأبناء معايير وقيم التنشئة الاجتماعية الأولية عليها ان تكون السباقة للتعبئة والتوعية. فعلى الآباء أن يفتحوا مع أبنائهم حوارا دائما حول مختلف القضايا المهمة وعلى رأسها ظاهرة التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي، من أجل التقرب منهم وكسب ثقتهم، ومن ثم القدرة على التأثير عليهم لمحاولة استمالتهم للجوانب الإيجابية والمفيدة في جميع القضايا. فالآباء الذين يسعون دائما إلى تقديم النموذج المثال في جميع الأمور الحياتية لأبنائهم، ويحاولون احتضان أبنائهم وإغمارهم بمشاعر الحب والعطف والحناء وتمتيعهم بكل ما يحتاجونهم من دفء العائلة، ويسعون دائما إلى فتح سبل الحوار والنقاش واعتماد وسائل حميدة في التواصل معهم وتجنب كل أشكال العنف والتعصب مهما بلغ الأمر من درجات الاختلاف، هم بذلك يرسمون لمشاعر الثقة والحب المتبادل وكذا الصدق في الأقوال والأفعال في كل تعاملاتهم مع أبنائهم.

أما فيما يتعلق بمسؤولية المؤسسات التعليمية والتكوينية، فمن واجبها أن تتضمن برامجها ومناهجها دروس وأنشطة تكوينية حول وسائل التواصل الاجتماعية من حيث أهميتها وسلبياتها وإيجابياتها وطرق وآليات التعامل معها. حيث تندرج ضمن البرامج القرائية والفنية وأنشطة المسرح المدرسي والمعامل التربوية وغيرها من المواد. وبذلك يكتسب التلاميذ طرق ومناهج التعامل مع هذه الوسائط خاصة وأنها تعد جزءا من ممارستهم اليومية، حيث تنفتح المؤسسات التعليمية على المستجدات والتطورات الحالية لكي تكون هذه المؤسسة والحياة الاجتماعية في تطور متوازن أحدها يكمل الآخر، ولكي لا يعيش التلاميذ بين عالمين متناقضين، بين مدرسة لازالت تمارس وسائل و تقنيات تقليدية وبين مجتمع متطور ومتغير بشكل سريع.

والمسألة تتعلق كذلك بوسائل الإعلام التقليدية من الراديو والتلفاز والصحف والمجلات التي لابد أن تضطلع بدورها الريادي، والعمل على حمل شعار إيصال المعلومة الصحيحة والأكيدة. وفي هذا الإطار وجب تخصيص وقت معين للتعريف بهذه الوسائل وذكر وظائفها الحقيقية و مخاطر الادمان عليها وعدم توظيفها في إطارها الصحيح. وهو الأمر نفسه بالنسبة للنوادي وجمعيات المجتمع المدني وكل من له غيرة على قيمه الوطنية التي يتربص بها من قبل الحاسدين والفاسدين.

خاتمة

إننا ندرك فعلا خطورة وسائل التواصل الاجتماعي على حياة ومستقبل أبناءنا سواء كانوا أطفالا أو مراهقين، فهي تعمل على اتساع الفجوة بين الاباء والابناء وتقضي على كل أشكال الاتصال الاسري، فتختفي العلاقة القائمة على حرارة المشاعر وصدق الاحاسيس، وتحل محلها تلك التي تتسم بالجمود والنزاعات. وبالرغم من كونها تقدم خدمات قيمة فيما يتعلق بالتواصل والحوار وتوفير الكم الهائل من المعلومات والمستجدات وغيرها من الإيجابيات، إلا أنها في المقابل تساهم في إثارة البلبلة والفتنة وزعزعت استقرار الأوطان وتفكك الأسر وتشرد الأبناء وانحرافهم عن مسارهم الصحيح. لدى ندعو الجميع إلى التحلي بالحكمة وحسن التصرف حيال هذه الوسائل، ونلتمس من الجهات المختصة التدخل الفوري من أجل التقنين السريع لهذا الغزو التكنولوجي لكي يكون نعمة علينا أفرادا وجمعات.

بيبليوغرافيا

✓ أولجا جوديس بيلي، بيلي كاميرتس، نيكوكار بنتيير، "فهم الإعلام البديل"، ترجمة: علا أحمد إصلاح، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2009.

✓ نصر الدين لعياضي، الرهانات الابستمولوجية والفلسفية للمنهج الكيفي/ نحو أفاق جديدة لبحوث الإعلام والاتصال في المنطقة العربية، أبحاث المؤتمر الدولي، "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد"، جامعة البحرين، من 7-9 ابريل 2009.

✓ عزة مصطفى الكحكي، استخدام الانترنت وعلاقته بالوحدة النفسية وبعض العوامل الشخصية لدى عينة من الجمهور بدولة قطر، أبحاث المؤتمر الدولي، الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد"، جامعة البحرين،7-9 ابريل 2009.

✓ عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة، البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال، 2011.

✓ زاهر راضي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان، 2003.

✓ الصادقي العماري الصديق، التربية والتنمية وتحديات المستقبل: مقاربة سوسيولوجية، مطبعة أفريقيا الشرق، الدار البيضاء، ط2، 2015.

✓ علي أسعد وطفه، التنشئة الاجتماعية ودورها في بناء الهوية عند الأطفال، مجلة الطفولة العربية، 2001.

✓ يعقوب يوسف الكندري، الثقافة والصحة والمرض: رؤية جديدة في الأنثروبولوجيا المعاصرة، مجلس النشر العلمي- جامعة الكويت، 2003.

✓ سيد أحمد عثمان، علم النفس الاجتماعي التربوي، الجزء الأول، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1975.

✓ ابن منظور، لسان العرب، دار إحياء التراث العربي-بيروت، 1999.

✓ أبن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم الأنصاري، لسان العرب، الدار المصرية للتأليف والترجمة، طبعة بولاق، مادة (و ط ن)، ب. ت.

✓ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1982.

✓ صادق، عباس، الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

✓ حسين، سمير محمد، الرأي العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية، عالم الكتب، القاهرة 1979.

✓ مراد كامل، مدخل إلى الرأي العام، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2011.

✓ بهاء الدين محمد مزيد، المجتمعات الافتراضية بديلا للمجتمعات الواقعية/ كتاب الوجوه نموذجاً"، جامعة الامارات العربية المتحدة، 2012.

✓ Encyclopedia Britannica, Vol.3, World Boor international, The World Boor Enyelere, London, World Boor Inc, (n-d)Vol 4.

✓ Emile Durkheim –Education et sociologie, ed P.U.F, col le sociologue, paris, 1973.

✓ Richter, A., Koch, M., "Social software— status quo und Zukunft", Technischer Bericht, Nr. 2007.

✓ Fakultät für Informatik. Universität der Bundeswehr München; 2007, available on line: www.sciencedirect.com.

- ✓ Evans, D, "Social Media Marketing: An Hour A day", second edition, John Wiley & Sons, Inc., Indiana. 2012.
- ✓ Kietzman, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P, & Silvestre, B. S, "Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media",*Business Horizons*, 54(3). 2011.
- ✓ Kietzmann, J.H., Hermkens, K., McCarthy, I.P., Silvestre, B.S., (2011): "Social media? Get serious! Understanding. the functional building blocks of social media", *Business Horizons,* 2011.
- ✓ kracht, J. and Wang, Y, "Examining the tourism distribution.Channel: Evaluation and Transformation",international jurnal of contemporary Hospitality Management", 2010.
- ✓ Parson, T. and Bales. the family, socialization and interaction process, the free press, 1955.