

أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الرأي العام الفلسطيني

إعداد أمين أبو وردة

ورقة عمل مقدمة المؤتمر الدولي بعنوان

"وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة وأثرها على المجتمع"

جامعة النجاح الوطنية-كلية الشريعة

2014

تقدمة:

لا ينكر أي من المتابعين أن هناك اهتماما كبيرا في دراسة وتقييم انتشار شبكات التواصل الاجتماعي، ومعرفة آثارها في المجتمعات والكيانات المختلفة، إنطلاقا من إدراك الجميع لأهمية معرفة أثر وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة على الرأي العام، وما ينجم على ذلك من مفاهيم ومواقف في المجالات السياسية والاجتماعية والثقافية والتنمية والصحية والتعليمية.

لوقوف على الآثار الناجمة على شبكات التواصل الاجتماعي ينبغي بداية معرفة الاستخدامات والانتشار لتلك الوسائل، والشرائح المجتمعية الأكثر استخداما، وتبيان مجالات الاستخدام، ومن ثم الوقوف على طبيعة الآثار من النواحي الايجابية والسلبية، خاصة في نظرة الرأي العام الفلسطيني نحو مختلف القضايا.

لقد دخلت شبكات التواصل الاجتماعي كل مناحي الحياة في جميع مجتمعات العالم، بما فيها المجتمع الفلسطيني، واستخدمت بطرق شتى في مجالات عدة بينها أحداث تغييرات في الرأي العام المحلي، مما جعلها تتفوق على وسائل تقليدية، اعتمدت على مدار عقود سالفة.

وفي الأوضاع الصعبة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني سواء في ظل استمرار قهر الاحتلال، وانعكاسات ذلك على الحياة الاجتماعية والاقتصادية والنفسية، فقد بات الواجب على مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي تحمل مسؤولية وطنية والعمل على إحداث تغييرات في الرأي العام الفلسطيني حيال كل القضايا والملفات، والتعاطي معها بروح جماعية تساهم في التقليل من المخاطر وانعكاسات الجو السلبي والمحبط، مما يساهم في رؤية واضحة تحافظ على كينونة المجتمع وفضائله.

ثورة في الانتشار

أضحى انتشار شبكات التواصل الاجتماعي، وبخاصة "الفيسبوك" في فلسطين أسوة بباقي دول العالم، من علامات الثورة التكنولوجية في مجال الاتصال، وتعدد استخداماتها في صفوف مختلف فئات المجتمع الفلسطيني، مما جعلها وسيلة هامة في الحراك المجتمعي والتأثير على الرأي.¹ وتثير ظاهرة انتشار شبكات التواصل الاجتماعي، ويثير هذا الانتشار الكبير لهذه الوسائل والأدوات تساؤلات جمعة حول الآثار الإيجابية والسلبية لتلك الشبكات، ودورها في الرأي العام نحو مختلف القضايا سواء السياسية أو الاجتماعية وغيرها.

ساهم واقع مزاحمة تلك الشبكات لوسائل الإعلام التقليدية، في حدوث تحولات واسعة في استغلال التفاعل الناشئ بين النخب السياسية والجمهور المتفاعل، عبر المشاركة وتبادل ملفات الفيديو والصور عبر "الفيسبوك" و "تويتر"، كأداة في إدارة الصراع السياسي والاجتماعي، و كأداة هامة أيضا من أدوات المشاركة السياسية عبر دعم أشكال الاحتجاج، أو التعبير عن المواقف والمصالح، سواء من جانب الأحزاب السياسية أو المهتمين بالشأن العام، أو بكونها وسيلة للحشد والتعبئة، لتكوين التحالفات وتنظيم الفعاليات السياسية.²

لا يقتصر استخدام شبكات التواصل لمعرفة التفاعل بين النخب وال جماهير من الناحية السياسية فحسب، وإنما يتم اللجوء إلى استخدامها في مجال الاتصال، للتغلب على عوائق الحياة ومشاكلها، ولتحسين أوضاعهم، وأشكال التواصل مع المجتمع، سواء أفراد أو مجموعات، مما يقلل التكاليف، ويزيد من فرص التفاعل والدفاعية، ويساهم في تخفيض الفجوات وتقليل الغربة والعزلة. ويعد من أحدث أشكال الاتصال على

¹ عافت، نواف، (2011) الحوار الوطني يناقش قضايا الإعلام والمجتمع في الشرقية، صحيفة عكاظ، العدد3619.

<http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20110515/Con20110515419608.htm>

² موقع ربيع العرب، (2012) استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بين الأمن والحريّة.

<http://www.arabspring.us/news/news/Member/2035>

الإنترنت: البريد الإلكتروني، والدرشة، والرسائل الفورية، والألعاب التفاعلية، ولوحات النشر والمجلات على الإنترنت، التي يمكن أن تحتوي على النص، والنص الشعبي، والفيديو والملفات الصوتية، فضلاً عن وصلات إلى ملفات أخرى، أو مواقع الإنترنت.³

وهذا يزيد من أهمية دراسة تداعيات تلك الظواهر ومعالجة آثارها انطلاقاً من حجم تأثيرها على ومجمل تفرعات المجتمع، إدراكاً للتأثير الكبير الناجم عن هذا الاستخدام والأشكال والألوان المستخدمة، وما تخلفه من آثار لا يمكن التقليل من أهميتها.

لقد بينت الأحداث التي شهدتها كل من تونس ومصر على سبيل المثال، دليلاً واضحاً على قوة وسائل التواصل الاجتماعي في تنظيم الحركات الاجتماعية في العالم.⁴ وما كان من استخدام واسع لشبكات التواصل الاجتماعي في تلك الأحداث وما أعقبها.

من بين شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر انتشاراً واستخداماً كانت "الفيسبوك"، وساعد على انتشارها مقدرتها على إحداث تفاعل اجتماعي بين مستخدميها، من خلال توفيرها ميزة استخدام المحتوى الشخصي، أي قدرة كل مشترك على نشر معلوماته الشخصية في صفحته، كون كل فرد لديه صفحة تحتوي على المعلومات الشخصية.

حققت فلسطين قفزة نوعية في سرعة انتشار "الفيسبوك" فلسطينياً، بدليل وجود مليون مشترك فلسطيني⁵، مقارنة بأكثر من مليار مشترك على المستوى العالمي، مما ينعكس بشكل واضح على المزاج

³ ORT, S. (2006) A Study of West Virginia P-12 Teachers' Use of the Internet as a Professional and Instructional Tool, Dissertation submitted to the Faculty of the Marshall University Graduate College in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education.

⁴ موقع المبادرة العربية للإنترنت حر، (2011) "كيف نغير العالم" .. إمكانيات المواقع الاجتماعية في تحريك الرأي.

العام(642)p=?openarab.net/http://

⁵ صيدم، صبري، (2012) صيدم: مليون مشترك فلسطيني في "الفيسبوك"، وكالة الأنباء الفلسطينية(وفا).

http://www.wafa.ps/arabic/index.php?action=detail&id=121188

السياسي الفلسطيني. هذا الأمر يتطلب الوقوف على حقيقة الظاهرة قيد الدراسة، و آثارها الحالية والمستقبلية. في ظل توجه النخب السياسية الفلسطينية نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل متزايد، ولكن لا تتوفر دراسات تبحث في هذا الاستخدام، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى فحصه.

تبين أن "الفيسبوك" هو الأكثر استخداماً من قبل النخب السياسية الفلسطينية من غيرها من الشبكات وأنها تستخدمه بشكل يومي. يليها "التويتر"، و"اللينكدإن" والمدونات، كما يظهر من النتائج أن تفاعل الجمهور على الشبكات مع كل من قضايا الأسرى والمصالحة وإنهاء الانقسام الداخلي، والاستيطان وقضايا اللاجئين تسجل نسباً كبيرة جداً.⁶

إيجابيات الاستخدام:

يتبين من دراسة إعلامية حديثة أن الأهمية الكبيرة في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، كانت لطرح أفكار للنقاش، يليها للترويج لرأي سياسي أو رأي حزبي، ويمكن تفسير هذه النسب، كون النخب السياسية تسعى لاستغلال أدوات الاتصال وشبكات التواصل الاجتماعي، خاصة "الفيسبوك" في جس نبض الجمهور، عبر طرح قضايا للنقاش أو الترويج لأطروحات الحزب. وهذا يتفق مع نظرية التسويق الاجتماعي والسياسي، التي تساعد النخب السياسية في الوقوف على الوسائل التي يلجأ إليها النخب في إغراء الجمهور المستهدف في إتباع مواقفه وتبنيها عبر التفاعل معها.⁷

⁶ أبو وردة، أمين (2014) استخدامات النخب السياسية الفلسطينية لشبكات التواصل الاجتماعي، رسالة دكتوراة غير منشورة،

وتشير شريحة من النخب السياسية الفلسطينية أن الأهمية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بهدف التعارف، ويمكن تفسير هذه النسبة المتوسطة للاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي من أجل التعارف، لكنه مفيد لهم بالرغم من كونه لا يعد هدفا جوهريا بالنسبة للنخب السياسية، التي لديها أهداف أخرى أكثر أهمية من التعارف.

وهذه الشبكات وفي مقدمتها " الفيسبوك " تتولى الآن إعادة تشكيل العقل الإنساني وطرق تفكيره، وتوسيع نطاق الاتصال والتواصل والتأثر والتأثير، كما أن "الفيسبوك" أصبح يمثل في بعض أبعاده مشروعات هادفة، ودعوة للتغيير الاجتماعي والفعل العام المشترك وتوحيد الجهود، وبالتالي فهو يعمل على حدوث ثورة جديدة في العالم عن طريق استقطابها لتلك الملايين العديدة من البشر الذين لم يكن لهم سوى دور هامشي في الحياة فأصبحوا يناقشون مشكلات المجتمع والإنسان والعالم بأسره ويتبادلون في ذلك مختلف الآراء والخبرات ويؤلفون قوة فعالة من الرأي العام العالمي، قادرة على تغيير النظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، التي كانت تنفرد بصياغتها النخبية أو الصفوة⁸.

تساهم شبكات التواصل الاجتماعي أيضا في دفع مسيرة حرية الرأي والتعبير، وتوسيع مسيرة الديمقراطية قدما، لتؤثر في الإعلام القومي والرسمي بتوفيرها أجواء أفضل من خلال زيادة معدل الحرية والتفكير والإبداع وإحداث التغييرات المطلوبة.⁹ وهذا يساهم في توفير الأجواء الملائمة لإحداث تغييرات حقيقية في الرأي العام الفلسطيني بسهولة ويسر.

كما تعلب تلك الأشكال والأدوات دورا ايجابيا في توجيه الرأي العام من خلال إتاحتها مجالا لخلق رأي عام ومساحة للتعبير وإبداء الرأي، مما يعكس المجال الذي اتاحه العالم الافتراضي للتعبير عن الآراء خاصة في البيئات التي لا تتوفر فيه على الواقع، إضافة الى إظهار مدى التفاف الناس حول فكرة معينة من خلال

⁸ موقع فلسطين بيتنا(2012) الإعلام الاجتماعي ودوره في التأثير على الرأي العام الفلسطيني،-<http://www.pal-home.net/ar/categories/66858.html>

⁹ الفطافطة، محمود(2011)علاقة الاعلام الجديد بحرية الرأي والتعبير في فلسطين، المركز الفلسطيني للتنمية والحريات الاعلامية(مدى) ص100

المجموعات التي تلتف حولها، مما يساهم في رفع الوعي السياسي وتوليد الشعور بالمسؤولية الاجتماعية واتاحتها الفرصة للنقد السياسي ورفع مستوى الحراك السياسي.¹⁰

ويعني هذا أن مجالات التأثير كثيرة ومتنوعة وبالغة الأهمية، ولا تتوقف عند مجال البعد الاجتماعي والشخصي، بل تصل إلى مستوى الوضع السياسي والتغير في وجود دول ومحاور.

ويتأثر الرأي العام حول أي قضية عامة بالمشاركات المتعددة على صفحات شبكات التواصل الاجتماعي التفاعلية، كما أن الفصائل الفلسطينية أصبحت تعتمد على تلك الشبكات في التأثير على الرأي العام عبر إنشاء صفحات ومجموعات افتراضية تحمل وتتنبى أفكارها، وتتاصر القضايا التي تطرحها، مما يفسر مدى ارتباط ثورات الربيع العربي بالمعلومات التي تزخر بها تلك الصفحات، ناهيك عن علاقتها بدفع الجمهور الفلسطيني للمشاركة في الفعاليات الوطنية.¹¹

ورغم ذلك فهناك صفحات ومجموعات على شبكات التواصل الاجتماعي، تحولت إلى ميدان لاجداث اشكال من تغيير الرأي العام الفلسطيني، منها صفحة نعم لانتهاء الانقسام ودعم المنتج الوطني، ومحاربة المواقع الاباحية، تشجيع القراءة ودعم الطلبة المحتاجين، ودعم الاغوار ومضارب البدو، وصوت اللاجئ.

ورغم اخفاق بعض الصفحات إلا أن شبكات التواصل الاجتماعي ساهمت في تفعيل المشاركة نحو تحقيق رغبة كل فئة مشتركة في نفس الاهتمامات والفعاليات والأنشطة، كما ساهمت في التفعيل والتأثير وتمكنت أن تحول الأقوال والتوجهات إلى برامج على الأرض جاهزة للتنفيذ، مما جعله ذا تأثير متفوق على الفضائيات في النقل المباشر والحي، وجعلها وسيلة للحراك المجتمعي والسياسي.¹²

¹⁰ ابو زيد، طاهر (2012) دور المواقع الاجتماعية التفاعلية في توجيه الرأي العام الفلسطيني واثرها على المشاركة السياسية، جامعة

الازهر - غزة - ص 141

¹¹ المرجع السابق ص 143

¹² عابد، زهير (2012) دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي، مجلة النجاح

للأبحاث (العلوم السياسية) مجلد 26 (6) ص 1395

وأضحى التأثير يشكل مقياساً للنخب والأفراد والمجموعات التي أضحت تبحث عن الخدمة حتى لو كانت مدفوعة الثمن، مما أوجد ظاهرة الدعاية والترويج عبر المجموعات الافتراضية، يلجأ إليها صناع القرار في الدول والمجتمعات.

وهناك دعوات لتعميق إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي وإزالة المعوقات والسلبيات وبخاصة المتعلقة بالعادات والسلوكيات الخاطئة، ومنها عرض الأفلام الإباحية إلى جانب تعزيزها للسلم المجتمعي وتعزيزه والعمل على حل الإشكالات، وعدم إثارة الفتن والفوضى وفضح الأنظمة الفاسدة، وعدم التعرض لحرية الآخرين أو التشهير دون أدلة أو براهين.¹³

سلبيات الاستخدام

رغم إيجابيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، إلا أن استخدامها لا يخلو من السلبيات، ويتبين من إجاباتهم أن الجوانب السلبية من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي التي حصلت على موافقة كبيرة منهم هي على التوالي¹⁴:

- البعد عن العائلة والتفاعل الأسري؛ ، ويتبين أن الاستخدام الواسع للتكنولوجيا وشبكات التواصل الاجتماعي يخطف الوقت المخصص للأهل والعائلة، بسبب قضاء الوقت بعيداً عنهم.

- البعد عن التواصل الجاهلي مع الجماهير؛ لأن العلاقات الافتراضية سيدة الموقف جراء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فأصبح الحديث مع الجمهور، والأفراد يتم بالأغلب في إطار شبكات التواصل الاجتماعي، سواء كانت نقاشات جماعية أو فردية أو تبادل الرسائل والآراء، وكل ذلك على حساب اللقاءات الوجيهة والمباشرة، التي لها مميزات وإيجابيات لا يمكن التقليل منها.

¹³ عابد، زهير، مصدر سابق، ص1423

¹⁴ ابو وردة، امين، مصدر سابق

- الإدمان، وهذا إنعكاس للفترة الطويلة التي يقضيها المستخدم على صفحات شبكات التواصل، بحيث لا ينفك عن البقاء دوماً في حالة تواصل مع المشتركين ليلاً ونهاراً، مما يحوله إلى مدمن، لا يتمكن من الابتعاد عن الموقع والمشاركين.

والجانب الذي حصل على نسبة متوسطة في التداول على شبكات التواصل، هو إثارة أجواء من التوتر والشحناء مع الجهات السياسية الأخرى، ورغم أنها نسبة أقل من سابقتها، إلا أنها تعد نسبة مقلقة، بسبب التداعيات السلبية التي تخلفها على السلم الأهلي والمجتمعي والعلاقات الحزبية بين القوى والأطراف السياسية المختلفة. والحالة الفلسطينية مثال حاضر في ظل الأثر السيء للاستخدام على الانقسام السياسي. بينما يعتبر البعض أن من سلبيات استخدام الانترنت مضيعة الوقت والجهد. ورغم تدني هذه النسبة، إلا أنها مؤشر ينبغي التوقف عنده، خاصة الأثر السلبي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة من قبل النخبة السياسية التي ينبغي أن يتجه وقتها للمصالح العام دون مضيعة للجهد والوقت.

خلاصة وتوصيات:

يتبين من خلال العرض السابق أن هناك جوانب ايجابية واخرى سلبية، لأثر شبكات التواصل الاجتماعي في المجتمع الفلسطيني خصوصاً والعالم عموماً، مرتبطة بأشكال الإستخدام وأهدافه وطبيعته، مما يؤكد أهمية تلك الأدوات والأشكال وخطورتها على حد سواء.

فهناك الكثير من الإيجابيات للاستخدام سواء على الأصعدة السياسية والاجتماعية والثقافية والمجتمعية، وغيرها، مقابل إستخدامات متعلقة بنشر الفساد والإباحية ونشر الفتن والافتتال وبث الفرقة والانقسام وتحويل اهتمامات الجيل الناشئ نحو قضايا هامشية.

ويظهر جميع المهتمين والباحثين أهمية في تقييم أداء وواقع شبكات التواصل الاجتماعي، والوقوف على مؤثراتها والعمل على معالجة أي جوانب سلبية، وتعزيز الاستخدام الإيجابي بعيدا عن أية تدخلات في حرية الرأي والاستخدام المضبوط.

تبين أن نشاط شبكات التواصل الاجتماعي لم يوظفوها في إحداث تغييرات إيجابية واسعة على الرأي العام الفلسطيني سواء في مجال إنهاء الانقسام وتمتين الصف الداخلي الفلسطيني، وإحداث حراك في القضايا المتعلقة بأمور اجتماعية واقتصادية، مثل دعم المنتج الوطني ومقاطعة البضائع الأجنبية ومحاربة المواقع الأباحية.

هناك حاجة ماسة لإعادة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تغيير الرأي العام الفلسطيني، من خلال تحشيد الجهود وزجها في معارك وميادين الاهتمام، والارتقاء بأشكال الاستخدام والاعتماد كثيرا على النخب سواء الشبابية وطلبة الجامعات، كونها الشرائح الأكثر استخداما لتلك الأشكال وقدرة على التعاطي بها.

ويوصي الباحث من خلال التجربة والاستعراض السابق بالاتي:

- تعزيز الاستخدام الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي، من خلال المساهمة في تفعيل الصفحات والمجموعات الناشطة في مجالات التغيير المجتمعي والسياسي.
- تشجيع الشباب والجيل الناشئ على نشر المضمون الايجابي على صفحاتهم واشتراكاتهم، والابتعاد عن القضايا الخلافية، خاصة المرتبطة بالجانب المذهبي والتعصب الحزبي والجغرافي.
- إقامة تشاركات بين أصحاب الصفحات والمجموعات الافتراضية لدعم توجهات ومواقف تصب في مصلحة الخطاب الوجدوي والتوعوي، خاصة في المناسبات الدينية والوطنية والاجتماعية.
- مقاطعة المواقع والصفحات الداعية للابتذال والإباحية، وعدم التجاوب معها، سواء من خلال المتابعة أو النقل عنها.

- تهذيب الخطاب في صفحات شبكات التواصل الاجتماعي وتغليب الجانب العقلاني في تناول القضايا الشائكة والخلافية، مع ضمان الحرية في التعبير وتقبل الرأي الآخر.
- تجبير المواقع الاجتماعية في توجيه الرأي العام الفلسطيني نحو سلوكيات ايجابية سليمة، وبناء أسس المجتمع المحلي على أسس التسامح وتقبل الآخر، والبعد عن التعصب الأعمى.
- التقليل من تخوفات البعض من تحول شبكات التواصل الاجتماعي إلى أدوات لمهاجمة الدين والقيم والأخلاق ونشر المفاهيم والسلوكيات الخاطئة.

المراجع

أبو وردة، أمين (2014) إستخدامات النخب السياسية الفلسطينية لشبكات التواصل الاجتماعي، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة لاهاي.

أبو زيد، طاهر (2012) دور المواقع الإجتماعية التفاعلية في توجيه الرأي العام الفلسطيني أثرها على المشاركة السياسية، جامعة الأزهر - غزة
القطافطة، محمود (2011) علاقة الإعلام الجديد بحرية الرأي والتعبير في فلسطين، المركز الفلسطيني للتنمية والحريات الإعلامية (مدى)

عافت، نواف، (2011) الحوار الوطني يناقش قضايا الإعلام والمجتمع في الشرقية، صحيفة عكاظ، العدد 3619.

<http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20110515/Con20110515419608.htm>

موقع ربيع العرب، (2012) استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بين الأمن والحرية.

<http://www.arabspring.us/news/news/Member/2035>

¹ Orr, S. (2006) A Study of West Virginia P-12 Teachers' ' Use of the Internet as a Professional and Instructional Tool, ,Dissertation submitted to the Faculty of the Marshall University Graduate College in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education.

موقع المبادرة العربية لانتترنت حر، (2011) "كيف نغير العالم" .. إكمانيات المواقع الاجتماعية في تحريك الرأي.

<http://openarab.net/?p=642> العام

صيدم، صبري، (2012) صيدم: مليون مشترك فلسطيني في "الفيسبوك"، وكالة الأنباء الفلسطينية (وفا).

<http://www.wafa.ps/arabic/index.php?action=detail&id=121188>

موقع فلسطين بيتنا (2012) الإعلام الاجتماعي ودوره في التأثير على الرأي العام الفلسطيني، <http://www.pal-home.net/ar/categories/66858.html>

عابد، زهير (2012) دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي،

مجلة النجاح للأبحاث (العلوم السياسية) مجلد 26 (6)