تقييم الأدوار السياسية لشبكات التواصل الإجتماعية
مؤشرات ونموذج مقترح

السيد بخيت محمد درويش
أستاذ مشارك بكلية الاتصال، جامعة الشارقة،
استاذ بقسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة
sbekhit@sharjah.ac.ae
elsayedbekhit@yahoo.com

ملخص البحث

تزايد إدراك المتخصصين والجمهور والناشطين في الحياة العامة والسياسية لأهمية توظيف الشبكات الاجتماعية في التواصل وتعبئة الرأى العام، واستغلال قدرات وإمكانيات الشبكات الاجتماعية في تحقيق الأهداف المرجوة للجماعات والأحزاب السياسية والفكرية والمنظمات والحكومات وغيرها. ومع تصاعد الاهتمام بتوظيف الشبكات الاجتماعية في العمل السياسي، فإن ذلك لم يصاحبه إجتهاد نظري وفكري يحلل حدود وإمكانيات الشبكات الاجتماعية في العمل السياسي، وطبيعة الأدوار التي يمكن أن تلعبها، وتهتم هذه الدراسة بتحديد المؤشرات التي يمكن من خلالها تقييم أداء الشبكات الاجتماعية، وتقسم هذه المؤشرات إلى المؤشرات الإعلامية والاجتماعية والسياسية، والمؤشرات الحوارية والتفاعلية، والمؤشرات المتعلقة بأساليب التواصل الإعلامي، والمؤشرات المتعلقة بأساليب التواصل السياسي، والمؤشرات المتعلقة بتكتيكات واستراتيجيات التواصل السياسي.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الجتماعي – التحليل السيمولوجي – التواصل السياسي

مقدمة

في أعقاب نجاح الثورة المصرية في 25 يناير 2011 في الإطاحة بنظام الرئيس السابق مبارك، كثر الحديث عن دور شبكات التواصل الاجتماعي في الحياة السياسية للمجتمعات، وإمكانية أن تلعب دورًا هامًا في إحداث نقلة كبيرة في الإصلاح والتغيير السياسي، وطرحت عدة تساؤلات من بينها: إلى أى مدى يمكن أن تضطلع شبكات التواصل الاجتماعي بذات الدور الذى تلعبه المؤسسات المعنية بالشأن السياسي والإعلامي؟، وإلى أى مدى يستوعب القائمون والمساهمون والمشاركون والمستخدمون لهذه الشبكات إمكانيات شبكات التواصل الإجتماعي؟، وإلى أى مدى تتوافر على صفحات هذه الشبكات المقومات والمعالم الأساسية التي تجعلها جديرة بمنافسة غيرها من صفحات ومواقع المؤسسات السياسية والإعلامية الأخرى في مجال الإعلام السياسي والتوعية والتثقيف والتغيير السياسي؟.. إلى أخر التساؤلات التي تكشف عن أن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت إحدى العلامات البارزة في العصر الحديث، وأحد أهم العوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام، وإنها بمثابة ثورة شعبية ضد وسائل التواصل التقليدية، حيث بدت آثار ممارسات هذه الشبكات تتبدى على قواعد حرية النشر والتعبير، وعلى الفكر الديمقراطي وحقوق الإنسان وغيرها من مفاهيم سياسية واجتماعية انتشرت وتكونت حولها الجماعات، مستفيدة من سهولة استخدامها والمشاركة فيها دون خبرات تقنية أو تكاليف مادية يرى البعض أنها سوف تؤدي إلى بزوغ "فكر كوكبي" يعمل على تغيير العالم (محمود الفطاطة، 2001، ص20)

وبصفة عامة هناك تزايد ملحوظ في استخدام وسائط التواصل الاجتماعي، وخصوصاً في السنتين الأخيرتين. وقد بدأت الشبكات الإجتماعية في الظهور في أواخر التسعينات عام 1995، بيد أنها شهدت نقلة نوعية مع ظهور الفيس بووك في عام 2003، حيث برز عن غيره من الشبكات بما يوفر من خدمات لا توفرها غيره، من بينها مساعدة مستخدميه على الإلتقاء بالأصدقاء القدامى، وصناعة كيان عام من خلال الإدلاء والمشاركة بما يريدون من معلومات حول أنفسهم واهتماماتهم ومشاعرهم (عباس صادق، 2008، 15)، إلى جانب نجاحه في تحقيق الكثير من الإشباعات النفسية والاجتماعية والسياسية، وصياغة فضاء عام وساحة عامة للنقاش والحوار.

وتتعدد استخدامات مستخدمي موقعFacebook ، فما نسبته 30% الى 35% من المشتركين يستخدمون الموقع لتبادل الرسائل الشخصية، في حين أن نسبة الرسائل المتبادلة ذات الطابع الثقافي أو الترويج للمعتقدات الدينية يصل إلى 25%، وتبلغ الرسائل المتبادلة ذات الطابع السياسي 20%، فيما تشكل الرسائل ذات الطابع التسويقي 10%. وقد أظهرت نتائج دراسة مسحية أجراها مركز "بيو" الأمريكي للأبحاث أن مستخدمي "الفيس بوك" أكثر ثقة ولديهم قدرأكبرمن الأصدقاء المقربين ودرجة أعلى للانخراط فى الحياة السياسية، وأن مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعى بصفة عامة يتمتعون بحياة اجتماعية صحية على عكس المخاوف التي توقعها البعض من أن هذه المواقع تضر بقدرة الإنسان على تكوين صداقات في العالم الواقعي.

وفى السنوات الأخيرة زاد نصيب المجتمعات العربية في تأثير استخدام الإنترنت على الواقع السياسي، واتضح ذلك جلياً في ثورة الشعب التونسي ضد نظامه، حيث كان لمواقع التواصل الاجتماعي، دور مؤثر في تحشيد الجماهير وتبادل المعلومات والتنسيق لإقامة الاعتصامات والتظاهرات. وتمثل ثورة الشعب المصري ضد نظامه نموذجاً آخر لكيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في خدمة الحراك السياسي وتبادل المعلومات عن الانتهاكات الخاصة بحقوق الإنسان وسرعة نشرها في وسائل الإعلام .

وتشير الحالات السابقة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي سوف تلعب في المستقبل دوراً مؤثراً جداً في المطالبات السياسية في العالم ككل، وفي دول الشرق الأوسط بشكل خاص، وهو ما يقتضي ضرورة تحديد المؤشرات التي يمكن بمقتضاها تحليل طبيعة الأدوار التي تقوم بها هذه الشبكات، وإلى أي مدى يمكن الإستفادة منها في عملية التغيير الاجتماعي والسياسي الحادثة في العديد من الدول في الأونة الأخيرة.

ومن خلال تحليل إبستمولوجي تحاول هذه الدراسة إعادة النظر في التصورات النظرية المتعلقة بالمؤشرات التي يمكن أن تفيد في تقييم الأدوار السياسية للشبكات الاجتماعية، وذلك بإعتبار أن الطابع الجديد للشبكات الاجتماعية وطبيعة مضامينها، والتفاعلات التى تتم بين المستخدمين والجماعات التي تتشارك فيها، وأيضًا الإستخدامات المرتبطة بها، تتطلب مراجعة منهجية للمقتربات النظرية المتعلقة بأدوار ومكانة هذه الشبكات كوسائل إتصال.

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في حاجة الباحثين والمعنيين بشؤون الشبكات الاجتماعية الجديدة إلى تأطير نظرى يساعدهم على فهم طبيعة وواقع هذه الشبكات وحدود دورها، على أن يتم التعامل معها من منظور قائم على التفاعل بين العوالم

الاجتماعية والعوالم الإفتراضية دون أن يقتصر هذا التعامل سواء في جمع المعلومات أو تحليلها أو تفسيرها على متغيرات أو عوامل محددة دون سواها، مع الإستعانة بالمنهج التحليلي والكيفي في قراءة وتحديد أبعاد هذه الظاهرة

وتتجسد مشكلة الدراسة في غياب وجود رؤية نظرية واضحة تحدد معالم حدود شبكات التواصل الاجتماعي وأدوارها، وقصور النماذج النظرية السائدة عن تفسير التطورات الجديدة في أدوار هذه الشبكات في ضوء ما كشفت عنها التطورات السياسية الأخيرة في العالم وخاصة في العالم العربي.

شبكات التواصل الاجتماعي من منظور إعلامي اتصالي

تتميز شبكة الإنترنت بعدة سمات تجعلها وسيلة فعالة منها : الطبيعة التفاعلية، وصعوبة السيطرة والرقابة على المواقع الاليكترونية، واتساع نطاق القاعدة الاجتماعية المستخدمة لها، وعدم تقييدها بالحدود الجغرافية والسياسية، وتحويلها الجمهور المتلقي من مجرد مستخدم ومستهلك مجهول للرسالة الإعلامية إلي مشارك فاعل في تشكيل تلك الرسالة، وتشجيعها على تحقيق أكبر قدر من الديموقراطية فى المجتمع، كما أدت إلى اندماج وسائل الإعلام المختلفة، وجعلت من حرية الإعلام حقيقة لا مفر منها، فضلاً عن كونها تستند إلى إعلام متعدد الوسائط، يتسم بالانتشار وعالمية الوصول، وبتفتيت الجماهير، وبغياب التزامنية، وبقابلية التواصل بصرف النظر عن مواصفات ومقاييس المنشئ للمحتوى.

ومن بين السمات الأساسية للشبكات الاجتماعية أنها تُمكن الأفراد من اكتشاف اهتماماتهم، والبحث عن حلول لمشكلاتهم مع أشخاص آخرين، مشابهين لهم، فيقدمون خبرتهم وتجاربهم، لهؤلاء الأشخاص، (لوسك Lusk (2010)، وإمكانية إرسال الرسائل الإليكترونية عبر الشبكات الاجتماعية، وتقديم معلومات كاملة وفورية عن القضية التي تهم الشبكة الاجتماعية، وتسهيل عملية متابعة ما ينشر أو يبث في وسائل الإعلام أو على المواقع الإليكترونية عن القضية، وتوفير المعلومات للإعلاميين عن الكثير من القضايا التي تطرحها، ومساعدة القائمين على أمر هذه الشبكات في تجنيد المتطوعين للمشاركة في القضايا والفعاليات السياسية التي تهتم بها، وجمع التبرعات والحصول على الدعم المالي من المواطنين، وإمكانية التعارف على أشخاص يقدمون المساعدة في الحياة العامة، واكتساب المعارف ، كما يمكن اعتبارها منبراً جديداً للتعبير عن الذات، وهو ما يزيد ثقة الفرد في نفسه، فضلاً عن الرصيد الهائل من حرية التعبير عن الرأي ، كما تساعد الأفراد على تكيفهم مع مجتمعهم والتواصل فيما بينهم، وكذلك تفيد في تحسين مستوى الخطاب والحوار بين أفراد المجتمع وإبداء الآراء دون خوف أو وجل، وكذلك تفيد في معرفة طريقة تفكير الآخرين حيال القضايا المختلفة،واكتشاف مواهب جديدة، كما يمكن أن تفيد في دعم القرارات مما يؤدي إلى نجاحها أو معارضتها، فضلاً عن مساهمتها في تحقيق التقارب الثقافي مع المجتمعات الأخرى في العالم، واختصار المسافات الاتصالية مع مختلف أنحاء العالم و المساهمة في عولمة الرأي العام.

من ناحية أخرى، فإن شبكات الاتصال الاجتماعي تمثل تطبيقات وبرمجيات تتطور في إطار بيئة مؤسسية وإقتصادية وثقافية، فهي عبارة عن مشاريع مرتبطة بمصالح اقتصادية ترى في الشبكات الاجتماعية مجالاً إستثماريًا، كما إنها مؤسسات اقتصادية مدرجة في البورصات، وتخضع لمقتضيات السوق والتنافسية والربحية (الحمامي، 2012، ص 6)

كما يمكن أن تعد الشبكات الاجتماعية بمثابة مؤسسات إعلامية فهي تنشر أخبارًا وصورًا وفيديوهات وإعلانات، وهي متخصصة في مجال ما، وتتجدد على مدار الساعة، ويقوم على إداراتها شخص أو فريق عمل له هدف معين، ولها مستخدمون وأعضاء، يقومون بإثراء مضامينه، كما يتأثرون بطريقة إدارة الموقع عبر حذف تطبيقات وبرامج وإضافة أخرى. ومن ناحية أخرى فإنه لا يمكن مطابقة نظام أو نموذج إعلامي أو ثقافي أو اجتماعي ما سائد بين استخدامات الشبكات الاجتماعية في مجتمعات ما، على مجتمعات أخرى بالرغم من وحدة الوسيلة أو المنبر أو الشبكة، فتطور الشبكات الاجتماعية وأدوارها كوسائل إعلامية إنما يتم في سياق التطورات الاجتماعية والسياسية والثقافية الخاصة بكل مجتمع، ومن ثم فإنه عند تحليل الشبكات الاجتماعية كوسائل إعلامية، فإنه من الضرورى الأخذ في الإعتبار مقتضيات التنوع السياسي والاجتماعي والثقافي للمجتمعات، فالشبكات الاجتماعية تتأثر بطبيعة النظام السياسي الذى تعمل فيه، ووسائل الحكومات في التعامل مع شبكة الإنترنت، ومعدل الحريات السائد في المجتمعات، وحيوية وفعالية النخب السياسية والمجتمع المدني، كما ترتبط الشبكات الاجتماعية بالإنتشار الاجتماعي.

شبكات التواصل الاجتماعي من منظور سياسي

أصبح تحقيق الإصلاح السياسي من خلال التحول نحو الديمقراطية وتعزيز المشاركة السياسية هو المطلب المطروح على الساحة السياسية لمختلف البلدان النامية حيث يتطلب التحول نحو الديمقراطية توافر ثقافة سياسية وإدراك تام لمعطيات الحياة السياسية ومتغيراتها ويمكن استمداد ذلك من مؤسسات مختلفة مثل الأحزاب السياسية والجماعات المرجعية والمؤسسة التعليمية ووسائل الاتصال الجماهيري التي تؤثر بشكل مباشر في تشكيل معارف الأفراد واتجاهاتهم نحو القضايا والمشكلات في المجتمع، بجانب دورها في بناء المشاركة السياسية من خلال توجيه اهتمامات الأفراد ووعيهم نحو النظام السياسي، وتكوين آرائهم باعتبارهم نشيطين يلعبون دوراً فاعلاً في العملية السياسية

وتعمل وسائل الإعلام الجديدة وخاصة الإنترنت على تدعيم الممارسة الديمقراطية من خلال إنهاء احتكار النظم الحاكمة للمعلومات، ونشر الوعي السياسي لدي المواطنين، وتدعيم دور المعارضة السياسية بالإضافة إلي استخدامها كوسيلة لنشر الثقافة السياسية، وتوعية الجمهور، وزيادة اهتمامه بالشئون السياسية بما يزيد من المشاركة النشطة للأفراد وهي خطوة أولي للتنمية السياسية. كما تستخدم المواقع الاجتماعية من قبل التجمعات السياسية والتنظيمات كوسيلة للتحفيز السياسي وخلق الانصار والمؤيدين والتفوق على المنافسين او المناقشة وطرح الافكار.

كما تعد مظهراً جديداً للتطبيع الاجتماعي السياسي، ووسيلة لجذب المواطنين من الشباب إلي الإقتراب بصورة أوثق من العملية السياسية، كما ظهرت توقعات مرتفعة تتعلق بإمكانية الانترنت في إحداث التعبئة السياسية وإشراك جماعات جديدة

مستبعدة عن ممارسة السياسة، كما أصبحت الشبكة مصدراً مهمًا للمشاركة السياسية من قبل صغار السن الذين لا تجذبهم السياسة عادة، كما استطاعت جذب أناس جدد كانوا أقل تمثيلاً في أشكال المشاركة التقليدية، فضلاً عن كونها تساعد على المدى البعيد فى بناء مجتمع مدني متقدم، (Shirky,2011).

وترجع أهمية الإنترنت والشبكات الاجتماعية في عملية التحول الديمقراطي لتزايد القاعدة الاجتماعية المستخدمة لها، وتوسع نطاق النفاذ للشبكة لتشمل قطاعات وفئات اجتماعية عريضة، وتخفيف مستوي الرقابة السياسية على محتوي المواقع الاليكترونية وإرتفاع مستوى المشاركة الاليكترونية.

شبكات التواصل الاجتماعي من منظور اجتماعي

تتميز شبكات الاتصال الاجتماعي بأن عملية الاتصال التي تتم عبرها تتضمن جوانب تجديد كثيرة عن الطرق الاتصالية التقليدية وذلك سواء فيما يتعلق بالمرسل والمضامين وآليات إنتاجها والمتلقى والجمهور، ففيما يتعلق بالمرسل فإن ثمة فاعلين كثيرين يقومون بهذا العمل على الشبكات الاجتماعية وقد يكون المرسل فردًا أو جماعة أو مؤسسة أو غيرها، كما أن المتلقي في إطار هذه الشبكات يعد منتجًا للمضامين ومتفاعلاً معها وبصور متنوعة ومختلفة. ويتم التعبير عن المضامين المنشورة على مواقع الشبكات الاجتماعية بصور مختلفة تتكون من عناصر قديمة وجديدة، فضلاً عن إتسام الممارسات الاتصالية عبر هذه الشبكات بسمات اجتماعية وإعلامية معًا، ففضلاً عن نشر الأخبار والتعليق على الآراء، فإن هذه الممارسات تتضمن إتصالات ذات طابع اجتماعي تتضمن محاولات للتواصل مع الآخرين وتعزيز أواصر الصلة ومشاركة الآخرين وتحقيق قدر من التنسيق الاجتماعي وإستعراض الحياة الذاتية. (الحمامي، 2012، ص2)

وتتميز شبكات الاتصال الاجتماعي بقدرتها على مساعدة مستخدميها على إقامة علاقات بينهم وبين الواقع وفق أشكال متعددة، وتتشكل هذه العلاقات عبر وسائط التي يتم إستخدامها للإنخراط في هذه العلاقات (الحمامي، 2012، ص3)، كما تؤسس لعالم جديد يحى داخله مستخدميها ، وهو عالم متعدد اجتماعيًا ورمزيًا يتشكل فيه طراز جديد من العلاقات والهويات. وبالرغم مما تراه بعض الدراسات من أنها تساهم في الإغتراب الاجتماعى، فإن ثمة مؤشرات عديدة تؤكد على أن التواصل عبر هذه الشبكات لا ينفصل عن الواقع الاجتماعى ولا يعمل بمعزل عن التواصل عبر الوسائل التقليدية الأخرى المألوفة، حيث تتشابك كل هذه العوالم ومن ثم فإنه يمكن القول بأن شبكات التواصل الإجتماعي يمكنها أن تعزز العلاقات الاجتماعية وعملية التنشئة الاجتماعية والانخراط في البيئة الاجتماعية(الحمامي، 2012، ص3)

كما تعبر الشبكات الاجتماعية عن تحول حاسم في ظاهرة الجماعات الإليكترونية عبر الإنتقال من مبدأ التنظم حسب معيار الاهتمامات ولموضوع (الجماعات التي تنظم حول قضايا مشتركة سياسية أو اجتماعية أو مهنية..) إلى معيار الناس أنفسهم،، فالشبكات الاجتماعية تتمحور حول الذات وهى تضع الفرد في المركز كما تعكس عالمًا فقدت فيه الجماعات وظيفة الوسيط لصالح الشبكات (الحمامي، 2012، ص 6)(Boyed & Ellison, 2007) فالشبكات الاجتماعية هي

ظاهرة متحركة تتداخل فى تشكيلها عمليات عديدة تتصل بالتكنولوجيا وبالسياق الاجتماعي والمسارات الحياتية الخاصة بالمستخدم ذاته.

وتشير البحوث السابقة إلى إن المستخدمين يعتمدون على الشبكات الاجتماعية لإدارة علاقاتهم الاجتماعية القديمة والمكتسبة خارج الشبكة، وأن هذا الاستخدام يعبر عن طبيعة الفيسبوك باعتباره في الأصل يستند إلى شبكة العلاقات الواقعية، وأن المستخدمين يرون أن الشبكة ذات فائدة كبيرة مما يفسر إدماجها في حياتهم اليومية (Lampe, Ellison, Steinfield, 2008, 729)

نحو مؤشرات لتقييم الأدوار السياسية لشبكات التواصل الاجتماعي

من بين الأسئلة المبدئية التي تتبادر للذهن عند تناول موضوع الأدوار السياسية لشبكات التواصل الإجتماعي، قضية ما إذا سلمنا جدلاً-بناءًا على معطيات الواقع، وما أفرزته هذه الشبكات من نتائج في السنوات الأخيرة- بنجاح هذه الشبكات في لعب دور بارز في قضية التغيير السياسي في بعض المجتمعات وعلى رأسها مصر وتونس، فكيف يمكن تقييم هذه الأدوار، هل يتم تقييم دور هذه الشبكات **كمواقع تواصل اجتماعي** فقط؟ ومن ثم يتم تقييمها على أساس مدى نجاحها في توظيف إمكانيات الشبكات الإليكترونية في التواصل بين أعضائها وبينها وبين العالم الخارجي؟، أم يتم تقييم دور هذه الشبكات **كمؤسسات فاعلة في الحياة السياسية**، باعتبار إنها تمثل كيانًا اجتماعيًا لمجموعات يتعدى أعضاؤها الآلاف، ويحرصون على التواصل فيما بينهم ومع الآخرين، ويتواجدون في مكان إفتراضي معلوم، ويتعرضون لذات الضغوط التي تتعرض لها المؤسسات الأخرى؟، أم يتم تقييم هذه الشبكات **كمؤسسات إعلامية** بإعتبار أن نجاحها يتوقف على قدرتها على توظيف الفنون الإعلامية في التواصل مع مستخدميها؟، وإن كان لا يمكن إشتراط توافر نفس المقومات والضوابط المنظمة للعمل الإعلامي على صفحات شبكات يقوم على أمرها بعض الأفراد الذين قد لا يكونوا مؤهلين إعلاميًا، أو لاينتمون لمؤسسات إعلامية لها تاريخها ومواثيقها وضوابطها وأساليبها وأعرافها، أم يتم تقييم أدوار هذه الشبكات مثلها مثل **المواقع الإليكترونية الأخرى التابعة لمؤسسات أو جهات سياسية أو اجتماعية**، وقد تكون الإجابة المبدئية أيضًا أن هذه الشبكات هي في الأصل شبكات تواصل اجتماعية إليكترونية ذات تخصصات واهتمامات مختلفة ومتنوعة، وإن أي تقييم لممارسات هذه الشبكات لابد أن يتم بناءًا على أركانها الأساسية كشبكات إعلامية تستخدم فنونًا إعلاميًا في التواصل، وبناءًا على كونها شبكات تواصل إجتماعي يفترض أن تعزز آواصر الصلات مع اعضائها ومع محيطها العام، وأن تتلمس كل سبل التواصل المتاحة في هذا الصدد، كما أنها شبكات تعمل في بيئة إفتراضية اليكترونية تفاعلية، لها معالمها وتقنياتها وبرامجها وأساليبها التي يجب أن تستفيد منها من أجل أن تتنافس مع الآخرين، بيد أنها لها طبيعتها المميزة عن المواقع الإعلامية الأخرى من حيث المضامين والمساهمين والأشكال المستخدمة..إلخ.

ومن ناحية أخرى، فإن تقييم الدور السياسي لوسائل الإعلام يقتضي أن يتم وفقًا لمعايير متعددة أيضًا بعضها يتعلق بحدود الدور ومستوياته، وهل تكتفي الوسيلة المعنية بوظيفة النقل والتوصيل للمعلومات والأخبار، أم أنها تتعداها لعملية التفسير

والشرح والتحليل، أم تمارس دورًا سياسيًا أو تتبني موقفًا سياسيًا سواء أكان مؤيدًا أو مناهضًا للأوضاع والسياسات القائمة، وإن كان الدور الإيجابي يتمثل في القيام بدور الخصم والمعارض للمواقف والسياسات التي تحد من الحريات وحقوق التعبير والحقوق الإنسانية العامة، ويلي ذلك تقييم أبعاد الدور وتوجهاته، وإلى أي مدى تتبني الوسيلة المعنية مواقف تقدمية ورديكالية أكثر من تبني مواقف إصلاحية ثانوية تستهدف إحداث تغييرات شكلية في النظام لا في جذوره.

والإجابة على ما سبق من تساؤلات تتمثل في **أن أية محاولة لتقييم ممارسات أو أداء شبكات التواصل الاجتماعي لأدوارها السياسية ينبغي أن تأخذ في اعتبارها عدة مستويات:** بعضها يتعلق بكونها وسيلة اتصال، وبعضها يتعلق بكونها شبكة تواصل اجتماعي، وبعضها يتعلق بكونها وسيلة حوارية تفاعلية إليكترونية، والأخر متعلق بطبيعة الموضوع ذاته، وهو هنا الدور السياسي للشبكات الاجتماعية، مع ضرورة الأخذ في الإعتبار وسائل وتكنيكات التواصل التي تتبعها هذه الشبكات من جهة، ونوعية الإستراتيجيات السياسية التي تتبناها في تناولها للقضايا التي تعني بها من جهة أخرى.

من بين المؤشرات التي يمكن استخدامها في تقييم الأدوار السياسية لشبكات التواصل الاجتماعي ما يلي:

(1) **المؤشرات الإعلامية:** ومن خلالها يتم الكشف عن أبعاد إضطلاع شبكات التواصل الاجتماعي بدور يتعدي حدود نشر الأحداث أو متابعتها إلى القيام بأدوار أكثر إيجابية تقترب بها من أدوار الصحافة الاستقصائية المعنية بالتنقيب عن الأحداث والحقائق والمعلومات أو تلك المعنية بتقييم دور الشبكات في المشاركة الفعلية في تنظيم الأحداث والفعاليات السياسية أو في إثارة النقاش والحوار العام حول قضية ما.

(2) **المؤشرات الاجتماعية:** ومن خلالها يتم الكشف عن رؤية هذه الشبكات لحدود تواصلها الاجتماعي، وهل تكتفي **بتحقيق** هذا التواصل في محيط ضيق يكتفي بالمعنيين بها وبأعضائها أم تحرص على التواصل بشبكات أخرى ذات صلة أم يتعدى الأمر إلى التواصل مع محيطها الاجتماعي وشأنها العام. مع العلم بأن هذه الشبكات لا تعد وسائل إعلامية بالمعني المتعارف عليه لوسائل الإعلام، بل هي فضاء فسيح يعرف بالاتصال الافتراضي، وهو عبارة عن بيئة أو وسط نعيش فيه ونحيي ونتفاعل مع الآخرين عبر الصورة والكلمة والرموز والأفعال، كما أن هذه الشبكات ليست وسيلة يمكن للمستخدم تطويعها حسب إرادته، فحرية المستخدم هنا نسبية، لأن هذه المواقع تشكل فضاء موضوعًا مستقلاً عنا إلى حد ما نتفاعل مع الإمكانات التي يوفرها لنا في إطار ما تتيحه لنا من إمكانات.

(3) **المؤشرات السياسية**: ومن خلالها يتم الكشف عن أبعاد الدور السياسي للشبكات الاجتماعية، وإلى أي مدى تتخطي حدود الإلتزام الفكري والأيديولوجي بشخص ما أو قضية ما أو مؤسسة سياسية ما، إلى المساهمة في التعبئة السياسية العامة أو المنادة بضرورة إحداث توافق وإجماع عام حول بعض القضايا، أو الدعوة لإحداث تغيير سياسي جذري في الأنظمة السياسية القائمة.

(4) **المؤشرات الحوارية والتفاعلية**: ومن خلالها يتم الكشف عن مستويات إضطلاع هذه الشبكات بأدوارها في خلق حوار أفقي ومتوازن وتفاعلي ومتشارك بين أعضائها وبين غيرهم من جهة، وكذلك يتم الكشف عن مستويات توظيف هذه الشبكات للأشكال التفاعلية عبر صفحاتها بما يدعم أنماط الحوار الدائرة عبرها بالإمكانيات التي توفرها الإنترنت من جهة أخرى.

(5) **المؤشرات المتعلقة بأساليب التواصل الإعلامي**: ومن خلالها يتم الكشف عن أطر التعامل مع القضايا التي تعني بها هذه الشبكات، وإلى أي مدى تحدد نوعية الفاعلين فيها، وأبعادها، وأسبابها وطرق التعامل معها. ومن جهة أخرى تكشف عن إفرازات الممارسات المتبعة على هذه الشبكات وإنعكاساتها على الحوار والنقاش العام.

(6) **المؤشرات المتعلقة بأساليب التواصل السياسي**، وإلى أى مدى تهتم بتحديد معالم وجوانب القضية التي تعنى بها، وإلى أى مدى تهتم بالإلتزام بأدبيات الحوار السياسي الإيجابي البناء، وإلى أي مدى تعبر عن موقف سياسي وإيديولوجي محدد، وإلى أي مدى يتم توظيف الشبكة في شن حملات إعلامية، وإلى أى مدى يتم إتباع إستراتيجيات واضحة المعالم في التواصل مع الآخرين، وإلى أى مدى يسفر الحوار الدائر عبر الشبكة عن تحديد قوى فاعلة معينة تتحكم في فعاليات القضية وسيرورتها، وإلى أى مدي يتم تحديد الأسباب الكامنة وراء القضية التي تعني بها، وبيان العوامل المشكلة للقضية، وإلى أى مدى تهتم بطرح حلول للقضية، وأخيرًا إلى أي مدى يسفرالحوار عن التوصل لمناقشات إيجابية.

(7) **المؤشرات المتعلقة بتكتيكات واستراتيجيات التواصل السياسي**: ومن خلالها يتم الكشف عن مدى إتباع اساليب مثيرة وتهييجية وصراعية، وإلى أي مدى تغلب الدعاية على النقاش الموضوعي، وإلى أي مدى يتم التركيز على أسلوب التقديم أكثر من الجوهر، وربط القضية بالسياق والقيم العامة. كما يتم الكشف عن نوعية الإستراتيجية التي تتبعها الشبكات الاجتماعية حيث تتعدد هذه الإستراتيجيات والتى من بينها: (1) استراتيجية الإعلام: وفيها يتم تقديم المعلومات إلى الجماهير الأساسية، وهم أعضاء الشبكة والمتعاطفون معها بهدف دعم اتجاهاتهم ومساعدتهم في اتخاذ قراراتهم. (2) استراتيجية الإقناع: وهى استراتيجية تستخدم عند السعى إلى بناء ودعم العلاقات الإستراتيجية مع الجماهير الأساسية المنتمية للشبكة الاجتماعية وعندما تسعى إلى إحداث تغيير مقصود في معارف واتجاهات وسلوكيات جمهور معين. (3) استراتيجية بناء الإجماع: وتستخدم في الغالب لبناء علاقات استراتيجية مع البيئة الخارجية، وعندما يظهر تعارض بين أهداف هذه الجهات المسوقة وبين مصالح واتجاهات الجماهير، وتسعى هذه الإستراتيجية إلى إيجاد أرضية مشتركة تحقق الحد الأدني من التفاهم بين الجهات المسوقة وجماهيرها وتتوجه إلى الجماهير النشطة (4) استراتيجية الحوار: والتي تقوم على فتح الشبكات الاجتماعية الباب على مصراعيها لتعبر جماهيره من خلالها عن آرائها وتوجهاتها ومقترحاتها.

كما تكشف هذه المؤشرات عن نوعية التكتيكات التي تستخدمها الشبكات الاجتماعية أثناء القيام بأدوارها السياسية، حيث تتباين هذه التكتيكات ما بين (**عياد، 2009**) **(Marland, 2003; Patron- Galindo, 2003; Newman, 2001)**

(1) تكتيك التمكين Positioning ويشير إلى قيام الشبكة الاجتماعية بتمييز نفسها عن غيرها من الشبكات، ويتم ذلك من خلال تحقيق التواصل والترابط بين أعضائها وتحديد اهتمامات الشبكة بطريقة متكاملة فيما بينها من جانب وتوافقها مع اهتمامات المستخدمين والأعضاء من جانب أخر (2) **تكتيك الهجوم الجانبي: Bypass Attack** ويعني قيام الشبكة باستهداف مجموعات من المستخدمين كانت مستبعدة أو متجاهلة قبل ذلك. (3) **الهجوم الشامل Encirclement attack** حيث يتم توجيه الجهود الاتصالية إلى كل المستخدمين لجذب أكبر عدد منهم. (4) **الهجوم الجزئي Flank Attack** ويعني بتوجيه الجهود الاتصالية إلى قطاعات ومستخدمين معينين. (5) **الهجوم المباشر Frontal Attack** ويعني بتوجيه انتقاد مباشر للمنافسين (6) **الهجوم المضاد Counter- Offensive Defense** ويأتي ضمن مرحلة رد الفعل في الحملة، ويتم التركيز فيه على الأعضاء الموالين والمؤيدين للشبكات المنافسة. (7) **تكتيك الدبلوماسية** وهو تكتيك دفاعي تقوم من خلاله الشبكة بالتعاون مع غيرها والتي تتباين معها في المبادئ في شن حملات مشتركة (8) **تكتيك الهجوم الوقائي Pre-emptive Defense** وهو تكتيك دفاعي ولكنه يبدأ بالهجوم على المنافسين قبل التعرض للهجوم من قبلهم، مثل استخدام الإعلان الهجومي لكشف عيوب ونواقص المعارضين (9) **الإنسحاب التكتيكي Strategic Withdrawal** ويعني التخلي عن المؤيدين المترددين والتركيز على الموالين الأساسين للشبكة واسترضائهم، وإعادة طمأنتهم على سياسة الشبكة ومواقفها. (10) **التركيز على الحاجة للتغيير:** حيث تؤكد الشبكة على الحاجة إلى التغيير في الأوضاع القائمة.

(8) **المؤشرات المتعلقة بالسمات العامة للمشاركين** ومن بينها هل أعضاء الشبكة يتسمون بالنشاط والمشاركة، أم غير نشيطين، وهل يتصفون بالوعي السياسي أم يغلب عليهم الإثارة، وإلى أى مدي تهيمن إدارة الشبكة على إدارة الحوار على صفحات الشبكة؟

(9) **المؤشرات المتعلقة بطبيعة النظرية أو النموذج النظري الذى يمكن أن يساعد في تقييم الأدوار السياسية للشبكات الاجتماعية: وفي هذا الصدد تتطرح عدة نظريات من بينها:**

(1) منظور التفاعلية الرمزية Symbolic Interactions Perspective وهو يهتم بالديناميات النفسية الاجتماعية لتفاعل الأفراد في جماعات صغيرة ويركز على المفاهيم Definitions والمعاني Meanings، والتي وجدت وتم المحافظة عليها من خلال التفاعل الرمزي بين الأفراد. ويرى أن هويتنا Our identity أو إحساسنا بالذات يتشكل من خلال التفاعل الاجتماعي Social interaction كما يتشكل مفهوم الذات Self-Concept من خلال كيفية تفاعل الآخرين وعنونتهم لنا. **وهو** يعد من بين الإطارات النظرية المناسبة لدراسة الوجود الاجتماعي في المجتمع الافتراضي، فالأفراد يتفاعلون من خلال الشبكات الاجتماعية من خلال استخدام النص، و الصوت والفيديو أو الشخصيات الرقمية. وهذه الوسائل تمثل رموزًا لهم. فالمستخدمون يتصرفون في المجتمع الافتراضي من خلال ما تعنيه الأشياء لهم، ويتشكل لديهم ذوات الكترونية من خلال التفاعل مع الآخرين. (العموش، 2009)

(2) نظرية ثراء وسائل الإعلام Media Richness Theory والتي تستخدم لدراسة معايير الاختيار بين الوسائل الإعلامية والتكنولوجية وفقاً لدرجة ثرائها المعلوماتي. وهى ترى أن فعالية الاتصال يعتمد على القدر الذي تستخدم به الوسيلة، وتركز النظرية بشكل أكبر على الأشكال التفاعلية للاتصال في اتجاهين بين القائم بالاتصال والجمهور المستقبل للرسالة، وطبقاً لنظرية ثراء وسائل الإعلام فإن الوسائل الإعلامية التي توفر رجع صدي تكون أكثر ثراء، فكلما قل الغموض كلما كان الاتصال الفعال أكثر حدوثاً. وتفترض النظرية أن وسائل الإعلام لديها القدرة على حل الغموض الذي يواجه الجمهور وتقديم تفسيرات متنوعة وتسهيل عملية الفهم على الجمهور المستقبل للرسالة، فثراء المعلومات هو العملية التي تقوم فيها المعلومات بتخفيض درجة الغموض، وإيجاد مساحة من المعاني المشتركة باستخدام وسيلة اتصالية معينة، (وائل عبد الباري، 2009).

(3) نظرية الشأن العام Public Sphere والتي وضعها Habermas عام 1989 ،حيث يري أن الشأن العام هو شبكة اتصالية من الشبكات القائمة في المجتمعات المدنية ترتبط ارتباطاً عميقاً بالحياة العامة أو الخبرات اليومية للأفراد، ويتحقق مفهوم الشأن العام عندما يتوجه الأفراد نحو ممارسة حقهم في المجتمع والاتصال والاشتراك في مناقشة قضاياهم العامة. وتفترض نظرية الشأن العام أربع سمات رئيسية تميز الاتصال وهي : القدرة على الوصول إلي دائرة الاتصال، والحرية التي يتمتع بها الأفراد في الاتصال داخل هذه الدائرة، وبنية المناقشة، وطرح خطاب مبرر بأدلة إقناعية محددة. ويمكن توظيف هذه النظرية في دراسة أشكال التواصل عبر الشبكات الاجتماعية نظراً للسمات التفاعلية التى تتسم بها، والتي يمكن أن تقود إلي مزيد من دمقرطة المجتمع من خلال إمكانية الوصول غير المحدد للمعلومات والمشاركة المتساوية في المناقشات من خلال الديمقراطية الإلكترونية، ومعرفة إلى أى مدي يدعم الاتصال التفاعلي عبر شبكات التواصل الاجتماعي فكرة ساحات النقاش وتبادل الرأي والمعلومات حول مجمل القضايا السياسية (وائل عبد الباري، 2009). **(4) نظرية المشاركة الديمقراطية Theory Participant Democratic** حيث تعطي هذه النظرية أهمية قصوى لبدائل إعلامية جديدة بعيدة عن الوجه التجاري والاحتكاري، وتؤكد على دور المستقبل الإعلامي في صناعة مادة الاتصال. وتؤسس حقوق المستقبل في الرد وإبداء الرأي وصناعة الموضوعات ومعبرة عن معني التحرر من الأنظمة المسيطرة. وتفترض عدة فروض تتواءم مع الأدوار والوظائف التي تحققها وسائل الإعلام في المجتمعات الديمقراطية وهي : حق المواطن في النفاذ والوصول إلي وسائل الإعلام واستخدامها طبقاً للاحتياجات التي يحددونها، وأن سبب وجود وسائل الإعلام في الأساس هو خدمة جمهورها، وأن تنظيم وسائل الإعلام ومحتواها لا يجب أن يكون خاضعاً للسيطرة المركزية القوية، وأن وسائل الإعلام التي تتسم بالتفاعل والمشاركة بتعاظم دورها في المجتمع الديمقراطي من الوسائل التي ينساب مضمونها في اتجاه واحد.(أشرف جلال، 2009) (عيسى عبد الباقي، 2009) .

ومن بين النماذج النظرية التي يمكن توظيفها لتقييم الأدوار السياسية للشبكات الاجتماعية النماذج التى طرحها

جيمس جرونج" (Gruning, L., 2000) (Vercic, D. & L. Grunig, 2000)، وهي نماذج ركزت على طبيعة الاتصال في المنظمات، منها: نموذج الوكالة الصحفية، ونموذج الإعلام العام، والنموذج غير المتماثل، والنموذج المتماثل في نوعي الاتصال. ومن النظريات الأخرى نظرية الحوار"(Kent & Taylor, 2002) (Kent, et al., 2003).

المؤشرات المتعلقة بالنواحى الإعلامية لشبكات التواصل الاجتماعي ومن بينها:

(1) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بنشر الأخبار السياسية ذات الصلة باهتماماتها؟

(2) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بمتابعة الأخبار السياسية ذات الصلة باهتماماتها؟

(3) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالتنقيب والتحقق من المواقف السياسية ذات الصلة؟

(4) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بأن تكون مشاركًا فاعلاً في تنظيم الأحداث السياسية؟

(5) إلى أى مدى تنفرد شبكة التواصل الاجتماعي بأخبار وتصريحات ومعلومات وآراء عن سواها من الوسائل الإعلامية؟

(6) إلى أى مدى تغلب مواد الرأى على المادة الخبرية ضمن المواد المنشورة على شبكات التواصل الاجتماعي؟

(7) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالمشاركة في النقاش والحوار العام حول القضايا المجتمعية الأخرى؟

المؤشرات المتعلقة بالنواحى الاجتماعية لشبكات التواصل الاجتماعي ومن بينها:

(1) إلى أى مدى يتركز اهتمام شبكة التواصل الاجتماعي حول دعم آواصر الصلات بين أعضاء الشبكة فقط؟

(2) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالتواصل مع الشبكات الأخرى ذات الصلة؟

(3) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالتواصل مع الرأي العام؟

المؤشرات المتعلقة بالوظائف السياسية لشبكات التواصل الاجتماعي ومن بينها:

(1) إلى أى مدى يتركز اهتمام شبكة التواصل الاجتماعي حول التعبير عن كيان سياسي معين؟

(2) إلى أى مدى يتمحور اهتمام شبكة التواصل الاجتماعي حول قضية سياسية معينة؟

(3) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالدعوة لإتخاذ مواقف وإجراءات سياسية معينة ردًا على أحداث ومواقف أخرى؟

(4) إلى أى مدى يتركز اهتمام شبكة التواصل الاجتماعي حول شخص معين ومواقفه؟

(5) إلى أى مدى تسهم شبكة التواصل الاجتماعي في التعبئة السياسية حول قضايا معينة؟

(6) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالدعوة للتغيير السياسي؟

(7) إلى أى مدى تسهم شبكة التواصل الاجتماعي في عملية بناء الاجماع حول قضية معينة؟

المؤشرات المرتبطة باستخدام أشكال متنوعة من التفاعلية عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

(1) إلى أى مدى يهتم أعضاء شبكة التواصل الاجتماعي بتضمين روابط ضمن الموضوعات التي ينشرونها على الشبكة؟

(2) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بالتنويه عن الأحداث والأخبار القادمة ذات الصلة بأعضائها؟

(3) إلى أى مدى يهتم أعضاء شبكة التواصل الاجتماعي بتضمين شرائط مصورة وفيديوية ضمن الموضوعات التي ينشرونها على الشبكة؟

(4) إلى أى مدى تهتم شبكة التواصل الاجتماعي بإستطلاع رأي مستخدميها عن القضايا التي تهتم بها؟

(5) إلى أى مدى يهتم أعضاء شبكة التواصل الاجتماعي بتقييم الموضوعات المنشورة وإبداء إعجابهم بها؟

(6) إلى أى مدى يهتم أعضاء شبكة التواصل الاجتماعي بالتعليق على الموضوعات المنشورة؟

(7) إلى أى مدى يهتم أعضاء شبكة التواصل الاجتماعي بمشاركة الآخرين في الموضوعات المنشورة؟

(8) ما طبيعة أسلوب التواصل بين أعضاء الشبكة وهل هو اتصال رأسي عمودي أم اتصال متوازن أفقي؟

المؤشرات المتعلقة بأساليب التسويق السياسي والاتصالي للقضايا التي تتبناها:

(1) إلى أى مدى تسهم المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحديد معالم القضايا التي تهتم بها؟

(2) إلى أى مدى تلتزم المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بآدبيات الحوار السياسي الإيجابي والبناء؟

(3) إلى أى مدى تلتزم المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بموقف إيديولوجي محدد؟

(4) إلى أى مدى تعني شبكات التواصل الاجتماعي بشن حملات إعلامية واتصالية ذات صلة باهتماماتها؟

(5) إلى أى مدى تتبع المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي إستراتيجيات واضحة المعالم؟

(6) إلى أى مدى تلتزم المناقشات الفرعية الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالأهداف الأساسية للشبكة؟

(7) إلى أى مدى تبرز المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي قوى فاعلة معينة أكثر من غيرها؟

(8) إلى أى مدى تسفر المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي عن تحديد الأسباب الكامنة وراء القضايا التي تهتم بها؟

(9) إلى أى مدى تبرز المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي العوامل التي تقف وراء القضايا التي تهتم بها؟

(10) إلى أى مدى تسفر المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي عن طرح حلول للقضايا التي تهتم بها؟

(11) إلى أى مدى تطرح المناقشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي رؤية متكاملة عن القضايا التي تهتم بها؟

المؤشرات المتعلقة بتكتيات واستراتيجيات التواصل السياسي لشبكات التواصل الاجتماعي

(1) إلى أى مدى تسعي شبكات التواصل الاجتماعي لتمكين جماعة ما عبر مناقشاتها؟

(2) إلى أى مدى تركز شبكات التواصل الاجتماعي على إنتهاج سياسات هجومية على آخرين؟ وهل تميل هذه السياسة للهجوم الجانبي أم الشامل أم المضاد ؟

(3) ما طبيعة التكتيك الذي تنتهجه شبكات التواصل الاجتماعي في التسويق للقضايا، وهل يميل لتبني الأسلوب الدبلوماسي الإقناعي، أم التكنيك الوقائي، أم الإنسحاب التكتيكي؟

المؤشرات المتعلقة بأساليب تأطير القضايا التي تتناولها شبكات التواصل الاجتماعي من بينها:

(1) مدى طرح القضايا في إطار الصالح العام والقيم العامة أم تمحورها حول مصالح شخصية وسياسية ضيقة؟

(2) ما طبيعة الأسلوب المستخدمة في النقاشات الدائرة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وهل يغلب عليها الأسلوب العاطفي والإنشائي أم الأسلوب العقلاني والموضوعي؟

(3) ما طبيعة أسلوب تناول القضايا المطروحة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وهل تتسم بتنفيد رؤى الآخرين أم طرح رؤى بديلة؟

(4) إلى أي مدى يتبع الأعضاء المشاركون في شبكات التواصل الاجتماعي أساليب الإثارة والتهييج في تناول القضايا التي يطرحونها؟

(5) إلى أى مدى يركز تناول القضايا على شبكات التواصل الاجتماعي على جوهر هذه القضايا لا على شكلياتها؟

المؤشرات المتعلقة بسمات أعضاء شبكات التواصل الاجتماعي ومن بينها:

(1) طبيعة نشاط أعضاء شبكات التواصل الاجتماعي، وإلى أى مدى يساهمون بنشاط وفعالية في المناقشات والفعاليات الدائرة على مواقع الشبكات، وإلى أى مدى يسهمون في إنتاج المضامين المنشورة، وإلى أى مدى تعكس هذه المضامين إنتاجًا خاصًا بالشبكة وبأنشطتها؟

(2) ما أبرز السمات الخاصة بطبيعة مشاركة المستخدمين، وإلى أى مدى تعكس مساهماتهم وعيًا سياسيًا بواقع الأحداث؟

(3) إلى أي مدى تتسم مشاركة المستخدمين بالموضوعية والشفافية والحيادية في مقابل التحيز والإثارة والتجهيل؟

(4) إلى أي مدى يتم التواصل بين أعضاء الشبكة بشكل تفاعلي ومتعدد الاتجاهات؟، وإلى أى مدى تهيمن إدارة الشبكة على طبيعة المناقشات الدائرة؟

المؤشرات المتعلقة بتأثير أو فعالية شبكات التواصل الاجتماعي:

(1) مدى حرص أعضاء مواقع شبكات التواصل الاجتماعي على التواجد المستمر، والمشاركة الفاعلة في المناقشات الدائرة عبرها.

(2) مدى توصل المناقشات التي تدور عبر شبكات التواصل الاجتماعي لنتائج إيجابية من بينها وضع تصورات وحلول لمشكلات وقضايا مطروحة.

(3) مدى تحول المناقشات التي تدور عبر شبكات التواصل الاجتماعي إلى فعل إيجابي يتمثل في تنظيم فعاليات أو أحداث أو صدور أو منع قرارات.

النموذج التصورى لتقييم الإداء الاتصالي لشبكات التواصل الاجتماعي

يقوم النموذج التصورى لتقييم الإداء الاتصالي لشبكات التواصل الاجتماعي بناءًا على مراجعة للدراسات السابقة، وللنظريات السائدة في مجال التواصل الاليكتروني والنماذج المعروفة مثل نموذج جيمس جرونج" (Gruning, L.,) 2000. (Vercic, D. & L. Grunig, 2000)، وهي نماذج ركزت على طبيعة الاتصال في المنظمات، منها: نموذج الوكالة الصحفية، ونموذج الإعلام العام، والنموذج غير المتماثل، والنموذج المتماثل في نوعي الاتصال. ويتباين طبيعة الاتصال وفقا لطبيعة النموذج المتبع، حيث يتم التساؤل حول ما إذا كان الاتصال يقتصر على مجرد تقديم معلومات من

قبل إدارة الشبكة لأعضائها، أم يرى كل من إدارة الشبكة والأعضاء أن وسائل التواصل بينهم يجب أن تشتمل على معلومات وآراء، وإن كانت في اتجاه واحد، أم أن النموذج المتبع، يقوم على التواصل في اتجاهين بين كل من إدارة الشبكة والأعضاء والعكس، ولكنه يسعي إلي خدمة أهداف ومصالح طرف ما في هذه العملية في المقام الأول، أم يتعدي الأمر إلي استعداد كل من الطرفين والقابلية للتغيير وفقا لمتطلبات البيئة الخارجية، وهو ما يعتبر النموذج الأفضل باعتبار أنه يحقق فهمًا متبادلاً بين إدارة الشبكة وأعضائها، وتتعدد فيه وسائل التواصل ومضمون هذا التواصل.

ومن النظريات الأخرى نظرية الحوار"(Kent & Taylor, 2002) (Kent, et al., 2003). ونقوم فكرة النظرية على ضرورة تأسيس قنوات الاتصال بين المؤسسات وغيرها وفقًا لأسس أخلاقية، مع التأكيد على أهمية الحوار كأداة للتفاوض حول العلاقات بين منظمة/ شبكة ما وجماهيرها، وأن تكون هذه المؤسسات/ الشبكات مستعدة للاستجابة لاحتياجات أعضائها من المعلومات، وأن تشجع الحوار والاتصال المتماثل، وهو ما يتطلب إدراكًا واعيا لاستخدام وسائل التواصل الاليكتروني كوسائل قائمة على التماثلية والتفاعلية بين الطرفين.

ومن ناحية أخرى، يقوم النموذج التصورى على قراءة لنتائج وآثار استخدامات الشبكات الاجتماعية سياسيًا في السنوات الأخيرة، ويمكن طرحه كالتالي:

أولاً: يتضمن النموذج التصورى عدة نماذج فرعية هي النموذج المعلوماتي، والنموذج التواصلي، والنموذج التفاعلي، والنموذج الشبكي المتداخل، على أساس أن النموذج الأول يهتم بالتركيز على نشر معلومات وآراء على موقع الشبكات الاجتماعية، والنموذج الثاني يركز تحقيق قدر من التواصل بين إدارة الشبكة وأعضائها عبر تبادل الرسائل والمعلومات والآراء، فهو هنا يركز على التواصل أكثر من المعلومات، والنوع الثالث، يهتم بتفعيل التواصل بين أعضاء الشبكة من خلال توظيف الإمكانيات التي تتيحها الشبكة لزيادة التفاعل بينهم، والنوع الرابع يهتم بربط الشبكة معلوماتيًا وتواصليًا وتفاعليًا بمحيطها الإليكتروني من الشبكات الأخرى، وكذلك بالمحيط الاجتماعي العام من خلال المشاركة الفاعلة في نقل نقاشات الشبكة على فعاليات وأحداث وممارسات على أرض الواقع.

ثانيًا: ولتحليل أبعاد النماذج الفرعية(المعلوماتي، التواصلي، التفاعلي، الشبكي المتداخل/المندمج) يمكن أن يتم ذلك على عدة مستويات تبين طبيعة الفروق بينهم وهي: (اتجاه الاتصال، طرق ووسائل الاتصال عبر كل نموذج، الفعل الاتصالي، آثار الاتصال، مستويات الاتصال)

ثالثًا: فيما يتعلق بكل نموذج فرعي، ففي النموذج المعلوماتي Informative، يتركز اتجاه الاتصال فيه على: (نشر أخبار ذات صلة بالإعضاء، ومتابعة الأخبار والأحداث ذات الصلة، والإنفراد بمعلومات وتصريحات خاصة بالشبكة، وبغلبة الآراء على الأخبار) وفيما يتعلق بطبيعة الاتصال وطرقه، فإن النموذج يركز على التعبير عن كيان أو قضية أو شخص، و التعريف بأهداف ورسالة الشبكة، مع إضافة رسائل وصور، ويتسم بغلبة الاتصال العمودي/ إتجاه واحد. وفيما يتعلق

بالفعل الاتصالي، فإنه غالبًا ما يقتصر على الوسائل التقليدية ويهدف إلى تدعيم مواقف الشبكة، ومحاولة إقناع مستخدمين آخرين غير أعضاء بالإنضمام إليها).

وفيما يتعلق بالنموذج التواصليCommunicative ، فإن الغالب على اتجاه الاتصال تركيزه على نقل الأخبار والأحداث ذات الصلة، مع السعي للتنقيب والتحقق من المعلومات ذات الصلة، وإن كان يغلب عليه الاهتمام بنشر الأراء عن الأخبار، كما يسعى أعضائه للمشاركة في الحوار والنقاش العام. وتهدف طبيعة ووسائل الاتصال المستخدمة في هذا النموذج إلى دعم آواصر الصلات بين الأعضاء، ورصد التغطيات الإعلامية ذات الصلة، وتبادل الروابط والتنويهات العامة بين الأعضاء، كما يهتم بإجراء استطلاعات رأي بين الأعضاء للتعرف على توجهاتهم أزاء بعض القضايا. ويتركز الفعل الاتصالي ضمن هذا النموذج على إبداء الأعجاب من قبل الأعضاء على ما ينشر آخرون، وبشن حملات إعلامية من وقت لأخر، وإن كان نمط الاتصال المتبع فيه يتسم بالطابع الأفقي. ومن بين آثار الاتصال التي يمكن ملاحظتها في الشبكات التي تتبع هذا النموذج تركيزها على قوى فاعلة محددة، وتحديدها للأسباب والعوامل الكامنة وراء القضايا التي تهتم بها، وبتنويعها لتكتيكات التواصل، وإن كانت تركز على أساليب التقديم أكثر من الجوهر، كما أن معظم أعضائها غير نشطين في مجال التواصل فيما بينهم. وتتسم مستويات الاتصال عبر هذا النموذج بهيمنة إدارة الشبكة على التواصل، وبإقتصار الاتصال على أعضاء الشبكة فيما بينهم، وبغلبة استخدام وسائل التواصل المعروفة والشائعة فيما بينهم

وفيما يتعلق بالنموذج الثالث، وهو النموذج التفاعليInteractive ، فإنه يغلب على اتجاه الاتصال السائد فيه، الحرص على تشارك Sharing الأخبار والأحداث ذات الصلة بين الأعضاء، والتنقيب والتحقق من المعلومات ذات الصلة، وبالمشاركة الفاعلة في تنظيم الأحداث السياسية، وبالتواصل مع الشبكات الأخري ذات الصلة. وفيما يتعلق بطبيعة ووسائل الاتصال المتبعة في هذا النموذج، فيبرز حرصه على التواصل مع الرأي العام، والدعوة لإتخاذ مواقف وردود أفعال محددة، وإبداء الأعجاب عما ينشر، والتعليق عليه. وفيما يتعلق بطبيعة الفعل الاتصالى السائد ضمن هذا النموذج فإنه يتسم بمشاركة الأعضاء لما ينشر فيما بينهم، وبالتواصل الأفقي والمتوازن فيما بينهم، وبالإلتزام بالحوار الإيجابي البناء، وبطرحه حلولاً للقضايا ذات الصلة. وتتسم آثار الاتصال الناجمة عن إتباع هذا النموذج بطرحه للقضايا التي تهتم بها الشبكة في إطار الصالح العام، وبفاعلية مشاركة الأعضاء، وبالتزامهم بالتواصل فيما بينهم، وبتنويعهم لطرق واتجاهات الاتصال. وفيما يتعلق بمستويات الاتصال ضمن هذا النموذج فإنها تتسم بحدوث تفاعل بين أعضاء الشبكات وأعضاء الشبكات الأخرى ذات الاهتمامات المشتركة، وبحيوية أشكال التواصل التفاعلي.

وفيما يتعلق باتجاهات الاتصال السائدة ضمن النموذج الرابع (الشبكي المتداخل) Networked Model ، فتتسم بالحرص على المشاركة الفاعلة في تنظيم الأحداث وبالتواصل مع الجماعات الأخرى والرأي العام، وبتركيز مضامينه على الدعوة للتغير السياسي، وبإفراز المناقشات السائدة ضمن هذه الشبكات لنتائج إيجابية، وقد تتحول هذه المناقشات الإيجابية إلى أفعال إيجابية على أرض الواقع. وبصفة عامة فإن مستويات الاتصال السائدة عبر هذا النموذج تتسم بإنها تتم

ضمن شبكات ودوائر متداخلة، بعضها يتم في الواقع الافتراضي مع الشبكات الأخرى، والبعض الأخر يتم مع دوائر وشبكات اجتماعية أخرى على أرض الواقع.

ويشير العرض السابق إلى تغير طبيعة الاتصال واتجاهاته وطرقه ووسائله ومستوياته وآثاره من نموذج لأخر، وإن تداخلت بعضها بين هذه النماذج، بيد أن الجديد أن النموذج المأمول من شبكات التواصل الاجتماعي أن تتخطي الأدوار التقليدية كوسائل إعلامية وكمواقع للتواصل الاجتماعي وكمنابر تستفيد من البيئة الإليكترونية، إلى تحقيق مستويات تواصل أكثر تفاعلية وتشاركية وتشابكية مع شبكات أخرى اليكترونية وغير إليكترونية، وإن يتم الإستفادة القصوى من إمكانيات الشبكة في تحقيق تواصل تفاعلي متعدد الاتجاهات بين الأعضاء والأخرين، وأن تسفر النقاشات الدائرة عبر هذه الشبكات عن خلق فضاء عام إيجابي، وحالة حوار حية، يكون لها صداها على أرض الواقع، وإلا تقتصر على النقاش الحي والفعال بين اعضائها، بل تسعى إلى تحقيق مردود إيجابي لهذه النقاشات يتمثل في تنظيم فعاليات وتشكيل توجهات عامة، وإحداث تعبئة عامة، قد تسفر عن حدوث تغيير فعلي في السياق العام للمجتمع.

المراجع

الجمال، راسم، وعياد، خيرت،(2009) وسائل الإعلام والتسويق السياسي، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
عياد خيرت، (2009)استخدام الإنترنت كوسيلة اتصال في حملات التسويق السياسي: دراسة على حملة إنتخابات الرئاسة المريكية 2008، المؤتمر الأول: الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، 2009
صادق، عباس (2008)، الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
الفطافطة، محمود (2011)، علاقة الإعلام الجديد بحرية الرأى والتغيير في فلسطين: الفيسبوك نموذجاً. المركز الفلسطيني للتنمية والحريات الإعلامية
صالح سعود، الإعلام الجديد وقضايا المجتمع، المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2011.
أمين، رضا عبد الواجد،(2009) حدود التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية على شبكة الإنترنت، مؤتمر تقنيات الاتصال والتغير الاجتماعي،جامعة الملك سعود، الرياض،
العموش، أحمد فلاح (2009) الوجود الاجتماعي في المجتمع الافتراضي،، مؤتمر تقنيات الاتصال والتغير الاجتماعي،جامعة الملك سعود، الرياض
أشرف جلال،(2009) أثر التقنيات الاتصالية الحديثة (المواقع- المنتديات - المدونات) على تشكيل الرأي العام فى المجتمع العربي،، مؤتمر تقنيات الاتصال والتغير الاجتماعي،جامعة الملك سعود، الرياض
Berry, L. (2011). Social media revolution flourishes amid conflict. Retrieved Jan 11, 2011 from http://www.florala.net/news/article_0830b4f8-3f03-11e0-a308-00127992bc8b.html
Ghazi, J. (2011). Social Media Made Tunisian Uprising Possible. New America Media, Retrieved Jan 2, 2011 from http://newamericamedia.org/2011/01/social-media-made-tunisian-uprising-possible.php
Hunter, E. (2011). The Arab Revolution and Social Media. Flip the Media, Retrieved April 30, 2011 from http://flipthemedia.com/index.php/2011/02/the-arab-revolution-and-social-media/
Kaplan, A. and Michael, H., (2010). Users of the World Unite, The Challenges and Opportunities of Social Media Business Horizons, vol. (53) no. (1) p. 59-68.

Luna, E. (2011). Egypt, Libya, Tunisia: Twitter revolutions? Academics and politicians argue over the importance of social media in recent Arab uprisings. Retrieved March 30, 2011 from http://www.tuftsdaily.com/news/egypt-libya-tunisia-twitter-revolutions-1.2511337

Lusk, B., (2010). Digital Natives and Social Media Behaviors: An overview, The Prevention Researcher vol. (17) supplement, December 2010, p. 3-6

Marland, A. (2003), Marketing Political Soap, Journal of Public Affairs, 2 (2), pp:103-115

Moore, J. (2011). Government 2.0 and the role of Social Media in the Middle East. Retrieved April 19, 2011 from http://govinthelab.com/government-2-0-and-the-role-of-social-media-in-the-middle-east/

Newman, B. (2001) An Assessment of the 2000 US Presidential election, Journal of Public Affairs, 1(3) pp 210-216.

Patron, P (2003), Symbolism and the construction of Political Products, Journal of Public Affairs, 4 (2): pp115-124.

Shirky, C. (2011). The Political Power of Social Media, Foreign Affairs, Vol. (90), No. (1), p.28-41.

السيد بخيت محمد درويش أستاذ مشارك بكلية الاتصال، جامعة الشارقة، و استاذ بقسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، رئيس قسم الاتصال الجماهيري ومنسق مسار الإعلام المرئي بجامعة الشارقة وعضو لجنة ترخيص جامعة الشارقة، وعضو لجنة الخطة الاستراتيجية لجامعة الشارقة، عضو لجنة تحكيم جائزة الصحافة العربية المكتوبة والمرئية. نفذ عدة أبحاث مع اليونسكو واليونسيف، و هيئة الاستعلامات المصرية، و لجنة تدريب الصحفيين الأفارقة، ومعهد الأهرام الإقليمي للصحافة، قدم خمسة وعشرين ورقة علمية بؤتمرات دولية وعربية ومحلية عن الإعلام والصحافة وتكنولوجيا الاتصال وأخلاقيات الإعلام والإنترنت، الف أحد عشر كتابا منهم: الجديد في بحوث الصحافة، وأخلاقيات العمل الصحفي، والترجمة الإعلامية، والصحافة والانترنت. حصل على جائزة البحث العلمي من جامعة الشارقة، 2010. وجائزة أفضل بحث بعنوان: تأثير تكنولوجيا الاتصال علي الممارسات الصحفية في دولة الامارات" بجامعة القاهرة. قدم العديد من الدروات التدريبية في الرسوم المعلوماتية، والجرافيكس، والإخراج الصحفي، وتقنيات البحث على شبكة الإنترنت و المهارات الرقمية للصحفيين واستخدام البرامج الاحصائية في الإعلام و إعداد المسوح والاستبيانات الإليكترونية، ومهارات استخدام الإنترنت وتصميم المطبوعات الإعلامية.