

## المجتمع المدني في مواقع التواصل الاجتماعي

ميسون عزالدين برهومة

باحثة في قضايا السلام والنزاعات

عمان - الأردن

### المقدمة .

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك الاعلام الجديد، الذي انتشر في المجتمعات من نطاق ضيق إلى نطاق أوسع، استخدم من خلاله أدوات إعلامية مختلفة مثل المقروءة والمسموعة والمرئية، وأثرت بالاستجابة على المتلقي، وساهمت في تحديد توجهاته وتغيير معتقداته وبناء أفكاره ومواقفه.

إن مواقع التواصل الاجتماعي من أكثر المنتجات الالكترونية شعبية، وبالرغم من أنها أنشئت للتواصل بين الأفراد إلا أنها تعدت ذلك ليكون الفرد فيها (بنية المجتمع الإلكتروني) يمثل مؤسسة معينة، أو شكل من أشكال الإعلام كالصحف، أو ما يمثل نسق اجتماعي معين سياسي أو اجتماعي أو اقتصادي أو ديني، ويتم استخدام الفيس بوك لعرض القضايا السياسية ونقاشها، والدعوة من خلالها لحضور الندوات أو كسب التأييد والمؤازرة في توجه معين، فانتشار هذه الأدوات بشكل سريع لما يتميز بسهولة التعامل معها وانخفاض تكلفتها، يجعل هناك زيادة سريعة في عدد المستخدمين لها، فنلاحظ أن مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي يزداد إلى مليون شخص كل شهر وهذا العدد يفوق عدد قراء الصحف التقليدية، فاستبدال المجتمع لوسائل التواصل بينها وبين الحكومة ووسائل الاهتمام السياسي من الصحف والتلفاز إلى المواقع الالكترونية وتحديد مواقع التواصل الاجتماعي فيها، لما لها من خصائص سهلة في التعامل والتكلفة وسرعة الوصول لها مقارنة مع الوسائل الأخرى.

وتعتبر فئة الشباب هي الفئة الفاعلة والتي لها الدور الهام في مواقع التواصل الاجتماعي، بحيث لديهم القدرة والمهارات والخبرات التي تتيح لهم التواصل في ما بينهم من خلال المواقع، ومنها يمكن لهم نشر الأفكار والمواقف، وعرض التوجهات والخبرات السابقة، مما يشير إلى مدى أهمية هذه المواقع على المستوى السياسي في الدولة، ومدى أثرها في تحديد التوجهات والتوقعات وتشكلها بين المجتمع والحكومة، وما يؤثر في الثقة بين الطرفين في صنع القرار.

وتتلخص أهمية الدراسة من خلال الوقوف على الجوانب المؤثرة في مواقع التواصل الاجتماعي، وأثرها على علاقة المجتمع بالحكومة، من خلال التعرف على طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في تحديد علاقة المجتمع مع الحكومة وصانعي القرار، ويمكن قياس ذلك من خلال التعرف على الأنشطة في مواقع التواصل الاجتماعي وقيام المجموعات الشبابية بإنشاء صفحات تمثلهم وتعبّر عما يتبنون من قضايا تهمهم.

تعتبر مجموعات الفيس بوك الوحدة المكونة للعالم الإلكتروني الأكبر عبر وسائل التواصل الاجتماعية بحيث يعتبر الفرد فيها الوحدة الاجتماعية المكونة لها، ويتم التفاعل بينها بحيث تؤثر وتتأثر فيها، ويكون هذا التفاعل من خلال الأنشطة الخاصة بالمجموعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والتي تتميز بأنها تتخطى الحواجز وتزيد من احتمالية التأثير والتأثير فيها مما يساهم في تشكيل الخبرة وتكوين التوجه والتوقع للمجموعة وما تمثلها، وكذلك يحدد شكل العلاقة بين المكونات من خلال طرق التفاعل بينها وتحليلها.

سيتم في هذه الدراسة تعريف المجتمع المدني بأنه مجموعة الأفراد داخل المجتمع في الدولة ومجتمع الدراسة سيكون (الأردن)، وتعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها أدوات الكترونية يتم التواصل من خلالها ويكون الفرد هو الوحدة المكونة لها، وسيتم دراسة (200) صفحة من الصفحات الأكثر استخداما للفيس بوك كموقع تواصل اجتماعي للفترة خلال شهر تشرين أول / 2013.

التفاعل بين المجتمع المدني والحكومة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

وفي هذه الدراسة التي تتناول علاقة المجتمع المدني مع الحكومة عبر وسائل التواصل الاجتماعي سيتم تحليل هذه العلاقة من خلال النظرية التفاعلية الرمزية، والتي تبحث في العلاقة بين مكونات المجتمع من خلال اللغة بينهم وما يتم قبوله وما يبني عليه ويجعل هناك توقعاً يشكل الدور ويؤثر به . ومن هذه النظرية نجد أن العلاقة بين المجتمع المدني والحكومة تكون اللغة بينها من خلال:

اللغة أو الرمز التقليدي: والذي يظهر بشكل التواصل المباشر كما في المشاركة بالانتخابات مثلاً .

اللغة أو الرمز الحديث: ويظهر بوسائل التواصل الحديثة، كالصحف والمواقع الإلكترونية، ونلاحظ بأن تعدد هذه الوسائل شكل سلوكا لدى المجتمع جعلته يتجاهل وسائل التواصل ذات الاشراف الحكومي المباشر(الصحف، قنوات التلفاز) والتوجه نحو الوسائل المجتمعية التي يقودها المجتمع ويثق بها ويتابعها ويعتبرها وسيلة تعبر عنه وتحقق ما يريد مثل مواقع التواصل الاجتماعي.

إن اللغة التي تستخدم في وسائل التواصل الاجتماعية تعتبر اللغة المفهومة والأكثر انتشارا وسهولة، فاللغة هي رمز يوضح ويعبر عن شئ معين، وهذا ما يميز اللغة في وسائل التواصل والتي لم تقتصر على المقروءة منها، بل تنوعت لتشمل المسموع والمرئي بتقنيات مختلفة، تعبر عن الفكرة التي يتم تبنيها لعرضها ونقاشها، وما يميز ذلك هو سهولة فهم هذه اللغة ومحتواها ودلالاتها، كما أ، ها منتج اجتماعي(شعبي) يستطيع الوصول إليها وإنتاجها بأدوات بسيطة.

تعتبر وسائل التواصل المجتمعية القنوات الشعبية التي يجتمع بها الأفراد والجماعات ويلتقون من خلالها للتعبير عن آرائهم ومواقفهم وطموحاتهم وهذا الأمر غير في علاقة المجتمع المدني مع الحكومة وللتغيير في وسائل التواصل بينها أتاحت الحرية في العرض والاختيار للمواد للأفكار والمواقف السياسية المختلفة ومنها مما أظهر مواقف مختلفة للحكومات في التعامل مع ذلك فقد قامت الدول بفض الرقابة على هذه الصفحات وتتبع القائمين عليها ومتابعتها ووقف الأفراد ممن لديهم أفكار ومواقف سياسية معينة تخالف نظام الدولة، وهذا اعتبر مما يحد الحريات، وبناء على ذلك فقد انتهجت بعض الدول بتغيير سياسيتها في التعامل مع المجتمع، من خلال عدم قدرتها على السيطرة المطلقة على وسائل التواصل الاجتماعية، وكيف أثرت هذه الوسائل وطرق استخدامها في الثورات الشعبية والرفض للسياسات التي تتبعها الدول والتغيير في طرق التواصل مع الحكومة أو الدولة، وبذلك فقد نظمت بعض الدول ذلك من خلال وضع مهام لهيئات خاصة للتواصل الإلكتروني بين الحكومة والمجتمع وكان جزء منها في التواصل عبر الوسائل الاجتماعية منها، مثل ما انتهجت الامارات العربية المتحدة وسلطنة عمان التي نظمت علاقة التواصل مع المجتمع من خلال الفيس بوك واتخذت ذلك وسيلة للتواصل والتغيير والتقييم وقياس مستوى الرضا للعلاقة بين الحكومة والمجتمع، وقد تغيرت الية التفكير في الحكومة في مصر بحيث

اعتبر رئيس الوزراء في فترة اعلان صفحته الرئيسية على الفيس بوك منبر للتواصل والاعلان عبر الفيس بوك .

اهتمامات المجتمع المدني بصفحات مواقع التواصل الاجتماعي.

سنقوم في هذه الدراسة بتحليل أعداد الأردنيين المشاركين في أكثر (200) صفحة تم المشاركة بها من قبل الأردنيين بشهر (10/2013) في موقع الفيس بوك، في هذه الصفحات نلاحظ ما يلي:

نوع الصفحة	عدد الصفحات	النسبة %	ملاحظات
اعلانات تجارية	76	38	
ثقافية	65	32	معلومات صحية وغذائية
شخصيات ومشاهير	46	23	شخصيات مشهورة (مغنيين، دينيين)
اخبار سياسية	13	7	
	<b>200</b>	<b>100</b>	

الجدول رقم (1) أنواع الصفحات الأكثر استخداما في الفيس بوك المرجع:

<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/jordan>

نلاحظ من الجدول السابق أن أكثر الصفحات متابعة في الفيس بوك هي صفحات الإعلانات التجارية والتي تتميز بالترويج لمنتجاتها وعرضها وامكانية البيع والشراء من خلالها أيضا، وهذا يشير إلى أن الفيس بوك يعتبر وسيلة تواصل تجاري سهلة ومريحة مقارنة مع غيرها، وتأثير ثاني مرتبة للصفحات الأكثر متابعة الصفحات الثقافية بما تحمل فيها من محتوى لمعلومات طبية وثقافية عامة تجعل من وسائل التواصل الاجتماعي المرجع للمعلومة التي قد يحتاجها المجتمع، وتأتي أيضا متابعة المستخدمين للفيس بوك لصفحات الفنانين (عرب وغير ذلك) ولبعض الشخصيات الدينية المعروفة (عددهم 7 من 46) وهنا يظهر توجه المستخدمين للفيس بوك بالتفاعل والاهتمام بالصفحات ذات الطابع الفردي التي تمثل فرد، وأخيرا الاهتمام بالصفحات ذات المحتوى السياسي والذي يشكل 7% من عدد الصفحات التي تمت عليها الدراسة.

نلاحظ أن أكثر اهتمام المستخدمين الأردنيين للفيس بوك من خلال أكثر (200) صفحة زيارة يظهر في المشاركة بالصفحات ذات الطابع الذي يلبي لهم خدمة معينة

(كما في صفحات الاعلانات التجارية)، وثانيا مما يحقق لهم درجة اجابات لاستفسارات ثقافية ويليها الترفيه بما يحقق الرغبة في الترفية للمستخدمين، ويليها صفحات تمثل السياسة.

ما نلاحظه هنا أن اهتمام المستخدمين يأتي بالمجالات كما يلي:  
الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، السياسية.

نلاحظ أن الاهتمام بالمجالات السياسية وإن ظهر باخر مرتبة إلا أنه مجال هاماً لنوعية الصفحات الأكثر متابعة بالنسبة للمستخدمين في الأردن، فالعدد للصفحات يعتبر محددًا لنوعيتها ويجمع المحتوى السياسي في صفحة واحدة عكس التنوع في المنتجات الاقتصادية أو الشخصيات الاجتماعية، ويعتبر الاهتمام بمتابعة الصفحات السياسية مؤشراً على اهتمام المستخدمين بمتابعة الحكومة وصانعي القرار (من خلال الصفحات التي تعبر عن ذلك) وهذا يوضح بأن أحد مهام استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يكمن في المجال السياسي وما يمثله من صفحات لذلك.

مستويات التحليل للصفحات الأكثر متابعة في مواقع التواصل الاجتماعي.  
سيتم تحليل مستويات الصفحات السياسية الأكثر متابعة من قبل المستخدمين، وعدد الصفحات السياسية أو ما يمثله بلغ (13) صفحة، ويعرض الجدول التالي هذه الصفحات وأعداد المستخدمين الأردنيين لها وترتيبها من الأكثر (200) صفحة متابعة (وهي عينة الدراسة):

اسم الصفحة	عدد الاردنيين فيها	عدد المتابعين لها	ترتيب الصفحة من 200 عينة (الدراسة)	مستوى التحليل
برنامج بصراحة مع الوكيل	560935	790803	6	مستوى الفرد
Queen Rania	516909	1623079	8	مستوى الفرد
Jordan News	252536	340570	64	مستوى الدولة (وطني)
قناة الجزيرة... Al Jazeera Channel	251930	4771498	65	المستوى الدولي
Almadenah News	247463	395501	67	مستوى الدولة (وطني)
Amman	235154	360474	74	مستوى الدولة (وطني)
Alrai Newspaper	233385	464694	75	مستوى الدولة (وطني)
قناة العربية Al Arabiya	200118	4379891	96	المستوى الدولي
AmmonNews	190401	345165	108	مستوى الدولة (وطني)
الاردن	178234	241870	122	مستوى الدولة (وطني)
المخابرات العامة الاردنيه - ...Jordan	165974	206021	135	مستوى الدولة (وطني)
الملك حسين طيب الله ثراه	159026	194846	144	مستوى الفرد
king abdullah bin al hussein	158540	216069	145	مستوى الفرد

الجدول رقم (2) أعداد المستخدمين وترتيب الصفحات السياسية الأكثر

استخداما في الفيس بوك المرجع:

<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/jordan>

نلاحظ من الجدول السابق أن الصفحات الأولى والثانية ذات الترتيب (6، 8) يكون فيه الصفحات ذات طابع شخصي أب تعتبر على مستوى تحليل الفرد، إذ أن هذه الصفحات تعبر عن شخصية معينة (الوكيل، الملكة رانيا)، وهنا يظهر توجه المجتمع في متابعة الصفحات التي تحمل شكل فرد فيها، وتتنوع هذه الصفحات بطرح المواضيع ومناقشتها من قبل المتابعين للصفحات، وكذلك يعتبرها مستخدمو الفيس بوك أنها وسيلة للتواصل مع المسؤول أو الشخصية السياسية الفاعلة في الأردن وهي شخصيات ملكية (الملكة رانيا، الملك حسين، الملك عبدالله).

ويلي هذا التوجه الاهتمام بالصفحات ذات الطابع الوطني (Jordan news) والتي يليها مباشرة الاهتمام بالصفحات حسب مرجع وثقة الأردنيين في المؤسسة الإعلامية الدولية الأوسع وهي قناة الجزيرة يليها بنفس مستوى الاهتمام قناة العربية، ويفصل هاتان الصفحتان بالترتيب (36) صفحة.

إن اهتمام المستخدمين لصفحات الفيس بوك من الصفحات ذات الطابع السياسي يلي مستوى الفرد والمستوى الوطني المستوى الدولي، يعود الاهتمام ليضيق في مساحته وينحصر بالاهتمام في المدينة وتحديدا (عمان) والتي تتميز بتعدد التيارات فيها والتنوع الفكري فيها عدا عن الاهتمام الدائم بالعاصمة الأكثر كثافة وتنوع سكاني عن المدن الأخرى.

من المهم ذكره أن متابعة الأردنيين لجريدة الرأي يشير إلى أنها أول صفحة ذات شكل مؤسسي يهتم بها مستخدمو الفيس بوك من الأردنيين على المستوى الوطني يليها الاهتمام بمؤسسة المخابرات العامة الأردنية ذات الترتيب (135) والتي يعتبر الأردنيين أن هذه المؤسسة ما زالت المؤسسة الفاعلة في الأردن وصانعة للقرار.

نلاحظ من الجدول أن عدد الصفحات التي تمثل أفراد هي (4) صفحات، والتي تعتبر على مستوى الدولة (7) صفحات وعلى المستوى الأكبر الدولي (2) صفحة، فتوجه الأردنيين للمتابعة يأتي بالاهتمام في القضايا المحلية لهم وعلى مستوى ما يعيشون به في الدولة وما يمثلها من مؤسسات أو مدن، ثم على مستوى الفرد وثقتهم بالشخصية العامة التي يتابعونها، ويليهما الاهتمام على المستوى الدولي الأكبر وهذا ينحصر بثقة المتابعين للمؤسسة المزودة لذلك ولغة التواصل ووسائله كما في قناة

الجزيرة والعربية ذات طابع لغة عربية وتستخدم الفيديوهات والصور فيها ويتفاعل المتابعون فيها من خلال قضايا للمناقشة والتعبير عن الرأي في الخبر .

### المراجع:

- 1 - عوض، حسني، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب، برنامج التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة.
- 2 - زمان، صفاء، الشبكات الاجتماعية... (Social Networks) تعريفها تأثيرها.. وأنواعه  
<http://www.kse.org.kw/Al-Mohandesoon/issue/113/article/365>
- 3 -السويدي، جمال، وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية من القبيلة إلى الفيس بوك، نسخة الكترونية  
<http://www.fromtribetofacebook.com/?lang=ar>
- 4 -كريب، إيان، ترجمة غلوم، محمد، النظرية الاجتماعية، عالم المعرفة (النسخة الالكترونية)  
<http://kenanaonline.com/files/0045/45575/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9%20%28%20244%20%29.pdf>
- 5 -هيئة الامارات للهوية <http://www.id.gov.ae>
- 5- [www.facebook.com](http://www.facebook.com) (Home page and pages that in this paper
- 6- <http://www.socialbakers.com/>
- 7- UNIEM [http://www.uniem.org/index.php?action=show\\_page&ID=1885 & lang=ar](http://www.uniem.org/index.php?action=show_page&ID=1885&lang=ar)