

بسم الله الرحمن الرحيم

"دور الفيسبوك في الأزمات"

• آلاء الزومان^١

السلام عليكم ورحمة الله ، الحضور الكرام .. سأستعرض في ورقتي نظرة عامة وسريعة عن اتصال الأزمة ولماذا نجح اتصال الفيسبوك؟

ابتداءً نحتاج لنعرف أن الأزمة هي أي تعطيل مهم للأعمال يشجع وسائل الإعلام على تغطيته بكثافة^٢

تلحق الكوارث الطبيعية التي تنتج عن أخطاء إنسانية إضافة إلى الأسباب الإلهية ضمن أسباب حدوث الأزمات ، ولذلك فإدارة اتصال الأزمة يحتاج لمهارات عالية وتكتيات قادرة على التواصل مع الجمهور بكفاءة عالية .

من ضمن الأسباب التي تجعل الإعلام التقليدي/الرسمي غير قادر على التجاوب بشكل إيجابي مع الأزمة هو عدم تخيلها أصلاً .. أو عدم المعرفة بكيفية الإدارة الإعلامية للأزمة وهذه مشكلة أساسية في الإعلام تجعل صورة الجهة لدى الجمهور أنها غير مسؤولة أو غير مبالية ..وقد يكون ضمنها عدم المبالاة بالرأي العام/الجمهور وانطباعه .

أو مشكلة أخرى وأعتقد أنها جذرية وهي الأساس تتعلق بارتباط الإعلام التقليدي بمحورين هامين هما المحركين لهذا الإعلام ..الأول المال والثاني هو السياسة

للأسف أن الإعلام التقليدي قد يقوم بدور مضلل أثناء الأزمات فمثلاً وفي كثير من الأزمات بينما يفترض أن يتحدث الإعلام عن المشكلة الأساس تجده يتحدث عن مسألة فرعية أو عن أزمة أخرى أقل ضراوة وهذا يمارس في الإعلام الدولي أيضاً عبر بروجندا(أي الدعاية الموجهة .. ففي الوقت الذي يموت فيه الناس مثلاً ويغرق فيه الأطفال والبيوت كانت أنظار القنوات الرسمية تتجه لنجاح تفويج الحجاج والحج وما إلى ذلك .

^١ صاحبة مدونة عروج أزرق - طالبة ماجستير إعلام - شبر إلكتروني .

^٢ العلاقات العامة والاتصال الإنساني . د.صالح خليل أبو أصبع .الأردن . ٢٠٠٩ - الشروق ص ٢١٤

الفيس بوك كوسيط اتصالي جديد .

أعتقد أنني لست محتاجة للتعريف بالفيسبوك كشبكة اجتماعية بارزة لكني أود الحديث عن بعض الأرقام فقط ، عدد مستخدمي الفيسبوك في السعودية مليونين وميتين وسبعة وستين ألف شخص ممن يسكنون السعودية .

بلا إحصاء لكن النسبة الأكبر تستخدم الفيسبوك لغرض اجتماعي وهناك نسبة لا بأس بها تستخدمه لأغراض إعلامية ، هناك نقطة مهمة أجدني مضطرة للتأكيد عليها وهي تمثل وجهة نظري الشخصية ، ليس كل وسائل الاتصال الحديثة إعلام بالطبع وبالتالي كثير من وسائل الاتصال الحديثة هي وسائل اتصالية وليست إعلامية وحديثي اليوم هو حديث عن الفيسبوك في جانبه الإعلامي ضمن أدنى حدود دخوله ضمن الإعلام أي في مهمة إيصال الخبر على الأقل.

من أسباب انتشار الفيسبوك في السعودية على وجه الخصوص ..

- ١ . هناك نمو واضح في البنية التحتية للاتصال الإنترنتي ومن ذلك انتشار الاتصال السريع adsl بأسعار معقولة إلى حد ما مما وسع دائرة المتصلين عبر الإنترنت
 - ٢ . إتاحة الفيسبوك باللغة العربية مما رفع عن الجميع حاجز اللغة .
 - ٣ . توفره في الهواتف الجوال بل وإدماجه فيها فصرنا نشترى الهواتف على مختلف أسعارها بل ممكن تشتري جوال ب ٦٠٠ ريال ويكون فيه تطبيق الفيسبوك للهاتف المحمول وهذه ثورة هائلة بحد ذاتها عبر الاتصال بالثري جي أو الواي فاي .
- هذه الثلاث نقاط إلى انتشار الفيسبوك عالمياً أسهمت في انتشار الفيسبوك في البيئة المحلية بحسب تصوري
- ### على مستوى المضمون المقدم..

- ١ . تشاركت العديد من العوامل والأسباب في تشكيل لظاهرة انتشار الفيس بوك . فهناك أسباب عالمية للانتشار تطبق على جميع دول العالم، وهناك أسباب خاصة بالعالم العربي، وهناك أيضاً أسباب محلية تخص كل دولة عربية على حدا ومن الأسباب العالمية التي يشترك فيها كل المستخدمين في العالم: تفعيل ديمقراطية الإنترنت التي لم تكن موجودة في الإنترنت "القديم"، فإنتاج المضامين لم يعد حكراً على أصحاب

رؤوس الأموال بل أصبحت متاحة للمستخدم العادي بفضل تكنولوجيا الويب ٢.٠ و ٣.٠

٢. إضافة إلى كون الفيسبوك كتطبيق يجمع بين التدوين المرئي والصوتي والمكتوب والصور وتحديثات الحالات يعني باختصار يجمع كثير من الأشياء المشتتة في فضاء الإعلام الاجتماعي فأصبح الخلاصة!

لماذا نسمى دور الفيسبوك في الأزمة "إعلاماً"؟

أعتقد أننا نسميه إعلاماً بالعودة لوظائف الإعلام في المجتمع أو الوظائف المجتمعية ضمنها :

الإخبار فالأعلام معني أولاً بنشر المعلومات الخاصة بالوقائع والأحداث التي تقع داخل المجتمع وتحديد اتجاهات القوى الفاعلة والعلاقات بينها وتسهيل عملية التحديث والتقويم من خلال التعرف على المستجدات في التجارب الأخرى. الأمر الآخر ضمن الوظائف^٤.

التعبئة وهذا يتمثل في المساهمة في الحملات الاجتماعية وخصوصاً في الأزمات والحروب^٥

ولاننسى أن ضمن أدوار الإعلام الجديد :

خلق الوعي وتوفير معلومات لا يوفرها الإعلام السائد كما أنه يقوم بالتشبيك في المجموعات ذات التقارب المتشابه في شتى المجالات الثقافي والفني وسواه .

وهذه كلها متوفرة في الفيسبوك وعلى وجه الخصوص أثناء الأزمات ..

لماذا تناولت الأزمات في البحث؟

المقصد من الورقة أن نتناول دور الإعلام الاجتماعي في الأزمات من حيث دوره الاتصالي الماد بالمعلومة أو دوره في التعبئة للجماهير وترتيبها في الأزمة ، الحاصل الآن في جدة في مجموعة الحملة الشعبية لإنقاذ جدة وكذلك في الرياض في مجموعة جسد واحد- على اختلاف في الحجم /حجم العمل وحجم الأزمة ما بين الرياض وجدة – المهم أن الحاصل أكد أن الإعلام

^٣ لماذا نستخدم الفيسبوك؟ مقال لفاطمة توك <http://www.fatimataalk.net/?p=225>

^٤ الاتصال ونظرياته المعاصرة –حسن عماد مكايي وليلى السيد – دار الكتب الحديثة – مصر - ص ٧٤

^٥ الاتصال ونظرياته المعاصرة - ص ٧٥

الاجتماع قام بدور الوسيط الاتصالي الفعال من حيث أداءه لوظيفتين من وظائف الإعلام في المجتمع "الإخبار والتعبئة"
الإعلام في الفيسبوك هو إعلام تفاعلي فيه دمج بين أسلوب الاتصال والتواصل بين المرسل والمرسل إليه بحيث كانت الرسالة هي محور هذا الدمج بغرض توصيل الفكرة والإقناع بها
. ولذلك فقد تعمدت دراسة الفيسبوك في الأزمات لأنني أعتقد أنه أحد أوجه الفيسبوك الإعلامية من حيث استخدامه كوسيط اتصالي حيوي وسريع وفعال أثناء الأزمة .

السؤال الذي يطرح نفسه هل يثق الجمهور بالاتصال التفاعلي أو الإعلام الاجتماعي في مجال الخبر والتعبئة؟

بالنسبة لمجال الخبر فقد عمدت لاستفتاء شارك فيه ١٨٥ شخصاً من مستخدمي تويتر وتويتر شبكة تدوين مصغرة وهي شبكة اجتماعية فسألتهم: هل تعتمد على تويتر كمصدر من مصادر الأخبار؟
كانت الإجابة بـ نعم هي الغالبة بنسبة ٧٨% أي ١٤٤ صوت ولا ٢٢% أي ٤١ صوت ..

وعلى كل حال كلا النسبتين لها ما يبررها من الوجهة فهناك مشكلة في الناحية الإعلامية في هذه الشبكات في مدى مصداقية الخبر وعدم مسؤولية صاحبه لاسيما والبعض قد يستخدم أسماء غير صريحة أو غير حقيقية نعم محاسن لهذه الشبكات متمثلة بانعدام الرقابة " حارس البوابة" وبالحرية والتفاعلية والفورية والمشاركة بكافة أنواع الوسائط المتعددة لكن إشكاليات المصداقية والمسؤولية الشخصية تبقى عوائق - إلى حد ما - أمام تطور الإعلام الاجتماعي العربي .

بالنسبة لناحية التعبئة أعتقد وبعتمادي على قراءتي الشخصية لا الأرقام فالمسألة مازالت قيد البحث لدي .. المهم أنني عدت لموقع الحملة الشعبية في الفيسبوك ولحظت هناك معدل عالي من الثقة المتبادلة والدليل أجد نداء من أستاذ رياض الزهراني كأن يقول بحاجته لعدد ١٠٠ متطوع ويحضر لديه في أرض الواقع ٦٠٠ متطوع وأكثر دلالة من هذا نجاح الحملة في تكوين مجتمع تطوعي قاد إنقاذ جدة بكل ريادة من خلال هذه الشبكات والوسائط التفاعلية .. ونقلها من مجرد شبكات للتعرف والعلاقات إلى شبكات عمل وإصلاح وعمل منظم .

أيضاً أحب أن نتأمل هذه الأرقام توجهت بسؤالي إلى عينة من مستخدمي الإنترنت فقد اعتمدت على نشر هذا الاستبيان الإلكتروني عن طريق الإيميل والشبكات الاجتماعية تويتر وفيسبوك ..
كان السؤال :

أي من المواقع التالية تزورها لغرض إعلامي (معرفة خبر- معرفة معلومة)؟

مواقع الصحف الورقية على الإنترنت (٧٧ مشارك)
المواقع الإخبارية (BBC-الجزيرة نت .. العربية نت) (٧١ مشارك)
مواقع الصحف الإلكترونية (سبق-عاجل-الوئام..وغيرها) (٥٩ مشارك)
فيس بوك (٥٢ مشارك)
تويتر (٣١ مشارك)

مواقع التدوين ووردبريس-بلوقر-جيران (٤٤ مشارك)
مواقع التدوين المرئي أو الصوتي (البودكاست) (١٤ مشارك)
وكان مجموع الأصوات التي شاركت : ١٤٣ صوت ..
ولو لاحظتم لايزال الاعتماد على الصحافة التقليدية عبر وسائط اتصال (حديثة)

هل يمكن اعتماد الفيس بوك كوسيلة لاتصال الأزمات ؟

لننصف الإعلام الاجتماعي يجب أن ننتبه لنقطة أنه تحول ليس على مستوى الوسائل بل هو تطور على مستوى (الرسالة) واتجاه الرسالة وبيئة الاتصال وبالتالي في مضمون تلك الرسالة ، وهذا التحول الكبير في عمق العملية الاتصالية يمهد لتطور هائل للمجتمع يدخل فيه مفاهيم جديدة وتطورات ونقالات نوعية ويسهم في التحديث إن أحسن الشباب استخدام هذه الوسائل .

رغم أنني أحب أن أئوه أن الإعلام الاجتماعي بشكل عام على مستوى الوسائل أو لايمكن أن يكون مفتاحاً لحل كل المشكلات بل هو حلٌّ للكثير من مشكلات حرية التعبير مثلاً والتعبئة والإسهام المدني لكنه أيضاً بحاجة لروافد كثيرة منها ترشيد استخدام هذه الوسائل بالاتجاه الإيجابي والمسؤولية الاجتماعية في استخدام هذه الحرية فالحرية إذا أطلقت تصبح وبالاً على المجتمع وليس كما يتصور البعض في شوقه إلى الحرية بلا تفهم للمسؤولية الاجتماعية وهذا التخوف من الحرية اتجاه عالمي وليس محلي فحسب .
**

نعم يوجد أمل كبير بالإعلام الجديد لسبب أننا بلد شاب ٦٠% منه شباب .. إضافة للنمو التكنولوجي ونمو نسبة مستخدمي الإنترنت بشكل كبير

وتسهيلات شراء الأجهزة من خلال برامج التقسيط إضافة إلى التزاوج فيها بين الاتصال والكمبيوتر فصارت الهواتف الجواله كمبيوترات محمولة وأخيراً تقنية الثري جي التي تربط المستخدم بالإنترنت من خلال الجوال كل هذه العوامل وغيرها تتسبب بنسبة نمو مرتفعة في استخدام الإنترنت وفي أحد الدراسات تبين أن استخدام الإنترنت في المنطقة قد تضاعف لأكثر من عشر مرات خلال العقد الماضي ، وأنا أعتقد أنه سيتضاعف أكثر خلال العقد الحالي كما هو مشاهد ..

**

التواجد الاجتماعي على الفيسبوك كمجموعات عمل هو شراكة في العمل المدني والاجتماعي الذي هو من أساسيات تقدم الأمم.

**

التجارب العربية في مصر ولبنان وسواها في التنظيمات في الفيسبوك أسهمت

في تدعيم التجارب السعودية واعتماد الفيسبوك أو المجتمعات الافتراضية كوسائط اتصالية .

**

من الصعب جداً معرفة تأثير الحملات الاجتماعية مثل الحملة الشعبية على القرار الرسمي لأنه لا يمكن إطلاق الكلام بلا قياس علمي محدد لكن ما يمكن معرفته أن مثل هذه التجمعات الهادفة لمصلحة الجميع في النهاية هي خطوات لإيصال الرأي الشعبي إلى من بيده الأمر وهي أيضاً تسهم في التفاعل المجتمعي الإيجابي وتصحيح ما يمكن تصحيحه ، كما أن ارتفاع مستوى المشاركة الشعبي يسهم في تصويب مسيرة العمل المؤسسي والحكومي بشكل عام لأنه لا أحد يرغب أن يشهر به من المسؤولين مثلاً !

**

ما زال هناك وقت طويل لأجل أن نتضح التجربة الاجتماعية في المشاركة أولاً والمشاركة عبر الوسائط الإلكترونية ثانياً لكن الواقع الحالي جميل ومبشر جداً...

وكما أسلفت فعلى الرغم من انتشار مستخدمي الفيسبوك وتويتر والتدوين إلا أن قلة منهم من يستخدم هذه الوسائل الاتصالية بشكل إعلامي ويغلب عليه استخدامه لأجل الاتصال فقط .. رغم نسبة النمو في الاتجاه الإعلامي الشخصي في العالم .

هل نتفاعل ؟

تعريف الإعلام لدى العالم الألماني أتوجروت بأنه التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت ، ومن وجهة نظري الشخصي فهذا التعريف غير ملائم للمرة للإعلام التقليدي بل هو أبعد ما يكون عنه لاسيما في الإعلام العربي فهو أقرب إلى أن يكون تعريفاً للإعلام الاجتماعي فهو معبر عن ميول الجماهير وروحها وميولها دون أي تدخل سافر من أي قيادة إعلامية لا يمكن لأحد أن ينكر الدور الذي لعبته الشبكات الاجتماعية في انتخابات الولايات المتحدة، وفي حرب غزة و الانتخابات الرئاسية الإيرانية والتي طرحت سؤالاً مهماً حول دور الشبكات الاجتماعية في نقل الحدث وتوصيفه، حتى إن البعض طرح سؤالاً حول دور هذه الشبكات في تحديد شكل العالم الجديد ..

هناك قدر كبير من التفاؤل في أوساط المدونين وأنا منهم بهذه الوسائط الاتصالية الجديدة مثل الشبكات الاجتماعية .. لكني أعتقد أنه يجب أن نتصور الوضع كاملاً مع إدراك لمشكلات تكتنفها .. من أهمها أن نسبة مستخدمي الإنترنت وإن بدت عالية بالنسبة لكم إلا أنها على نطاق المجتمعات العربية عموماً والسعودية خصوصاً ما زالت نسبة غير كافية وتحتاج للنمو ونموها متوقف على نمو المستوى المادي والتعليمي للشخص وبالتالي المشكلة جزء من مشكلات تنمية الإنسان في بلادنا .

أيضاً من ضمن المشكلات ضعف المستوى المعرفي والثقافي الذي يتطلبه الاتصال بالإعلام البديل من حيث الاستخدام المثالي للمعلومة . فهناك الكثير ممن يستخدم هذه الشبكات كوسائل ترفيه أو وسائل اجتماعية دون استثمار لها في الجانب الإعلامي والذي نحتاج له كثيراً .. رغم هذا أكد حاجة العالم للإعلام الجديد بسبب أن الإعلام الرسمي ومع انتشار العولمة صار متأثراً بأسياد الإعلام المال والسياسة وصارت هي المحركة له مما يجعله في بعض الأحيان شديد البعد عن دوره الأساس في التعبير عن روح الجماهير إلى وظيفة أخرى هي التعبير عن رغبات السادة .. وبالتالي يفقد الإعلام مصداقيته كسلطة رابعة تهتم بمصالح الشعوب ومكتسباتها وتدافع عن قضاياها .ⁱ

شكراً لكم