

## مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

### الشبكات الاجتماعية ودورها في تشكيل الرأي العام

**Social networks and their role in shaping public opinion**

خديجة ريغي<sup>1\*</sup>، فلاق شبرة صالح<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة عبد الحميد بن باديس، (الجزائر)، [righi.khadidja@yahoo.com](mailto:righi.khadidja@yahoo.com)، مخبر

الدراسات الاتصالية والإعلامية وتحليل الخطاب

<sup>2</sup> جامعة عبد الحميد بن باديس، (الجزائر)، [fellagsalahs@gmail.com](mailto:fellagsalahs@gmail.com)، مخبر الدراسات

الاتصالية والإعلامية وتحليل الخطاب

تاريخ النشر: 2022/03/01

تاريخ القبول: 2022/01/15

تاريخ ارسال المقال: 2021/12/04

\* المؤلف المرسل

**الملخص:**

تعتبر الشبكات الاجتماعية الحديثة من أهم آليات تشكيل وصناعة الرأي العام في وقتنا الحالي، حيث أحدثت farka كبيرا في مجال الاتصال، وتميزت بقوة التأثير نظرا لما توفره من معلومات وأفكار تسمح للأفراد بتشكيل رؤى خاصة بطرح أفكارهم وآراءهم، و تحويلها إلى حالة من النقاش والجدل اتجاه القضايا المطروحة في المجتمع خصوصا ذات الطابع السياسي، و ظهرت فعاليتها كبديل هام لتكوين اتجاهات الرأي العام بما أنتجته من أدوات، خصوصا مع مواقع التواصل الاجتماعي التي سمحت للفرد في هذا الفضاء السيبراني التعبير بكل حرية، وإنتاج المحتويات الإعلامية، وجعله فردا متفاعلا مع ما يحيط به في بيئته من قضايا مختلفة.

**الكلمات المفتاحية:** الشبكات الاجتماعية، مواقع التواصل الاجتماعي، الرأي العام، الرأي العام الإلكتروني.

**Abstract :**

Modern social networks are among the most important mechanisms for shaping and making public opinion today, as they have made a great difference in the field of communication, and they have been characterized by the power of influence because of the information and ideas they provide that allow individuals to form visions for putting their ideas and opinions forward. In addition, it turned it into a state of discussion and debate toward the issues raised in society, especially those of a political nature, and showed its effectiveness as an important alternative to forming the trends of public opinion with the tools it produced, especially with social media sites that allowed the individual in this cyberspace to freely express and produce media content. And make it an individual to interact with the different issues surrounding him in his environment.

**Keywords:** Social Networks؛ Social Media ؛Public Opinion ؛ E-Public Opinion .

## مقدمة:

أصبح الإعلام في عصرنا الحالي قوة رئيسة في حسم الكثير من القضايا التي تمه المجتمع، ومع التطور التكنولوجي المذهل وانفجار المعلومات وثورة الاتصالات وما نتج عنها من تغير في طرق وأساليب انتقال وتخزين المعلومات، إلى ولادة وسائل اتصالية حديثة في بداية القرن الحادي والعشرين عرفت بوسائل الإعلام الجديد التي تتمتع بمميزات عدة: السرعة، التفاعلية، قلة الجهد والتكلفة كشبكات التواصل الاجتماعي، فقد قامت هذه الشبكات الرقمية بإمداد الإنسان بكثير من المعلومات والاتجاهات، ولم ينحصر دورها على هذه الوظيفة فقط، بل ساهمت في إنتاج الوعي والفكر والقدرة على استمالة الأفكار والآراء وتوجيه الرأي العام وصناعة القرار، خصوصا أن الفرد المستخدم أصبح يتفاعل مع الطرح الإعلامي والفكري وقراءته والتعليق عليه والخروج بمجموعة من الرؤى والأفكار حول قضية معينة، مما يثير النقاش والحوار والجدل اتجاه القضايا الحساسة في المجتمع، وزادت أهمية هذه الأخيرة على تغير مفاهيم الاتصال توزيع المعرفة، فعلى سبيل المثال أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي مثل اليوتيوب والفايسبوك وتويتر باستطاعتها أن تشكل رأيا عاما، وبذلك أدخل مفهوما جديدا لعملية التواصل الاجتماعي وكيفية تفاعل مستخدميه هذه المواقع فيما بينهم خصوصا في المجال السياسي لدى الشارع تجاه قضية تمه، وقد يكون لها تأثير في حياته اليومية، ونظرا لما توفر في هذا الفضاء السيبراني أصبح "الناشطون على شبكات التواصل الاجتماعي يحصلون المؤشرات الدالة على ربح قضية سياسية أو خسارتها وينشرونها على صفحاتهم كي تكون موضوع النقاش العام، مثل هذا النقاش شكل الفضاء العام الافتراضي الذي يقترن من حيث الدلالة إلى الفضاء العمومي بالمفهوم الهابر ماسي"<sup>(1)</sup>.

ولهذا اعتبرت مواقع التواصل الاجتماعي عبارة عن مجال افتراضي يستطيع مستخدموه المشاركة بفاعلية في تشكيل رأي عام في المجتمع سواء كان إيجابيا أو سلبيا، بما يتوفر عليه هذا المجال من حريات تسمح بطرح الأفكار والآراء بكل بساطة، وعلى هذا الأساس ينطلق المقال من فكرة مهمة وهو معرفة الدور الذي تقوم به الشبكات الاجتماعية في تشكيل الرأي العام.

ويندرج تحت هذا الإشكال عدة تساؤلات:

ما هو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام خصوصا في المجال السياسي؟ وكيف يتشكل الرأي العام الإلكتروني في الشبكات الاجتماعية؟

## الشبكات الاجتماعية:

تعدد المفاهيم المستخدمة من طرف الباحثين في توصيف الشبكات الاجتماعية، فمنهم من يسميها بإعلام المواطن أو صحافة المواطن أو الإعلام الجديد أو الإعلام الشبكي، أو مواقع الشبكات الاجتماعية، ولعل أكثرها انتشارا وذيوغا مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي رغم المؤاخذات التي تؤخذ عليه كغيره من المفاهيم السابقة الأخرى.

تعرف مواقع التواصل الاجتماعي على أنها منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهويات، نشأت هذه الشبكات الاجتماعية لسد فراغ اجتماعي، مما جعلها من أكثر المواقع التي يستخدمها الفرد للتعبير الحر عن ما يراه حول فكر معين أو رأي معين<sup>(2)</sup>، أو قضية معينة تشغل باله واهتمامه في وقت من الأوقات، وقد بدأت تجربة المواقع الاجتماعية في عام 1997، و كان أول هذه المواقع موقع كلاستروس الذي حقق نجاحا منذ إنشائه عام 2003، لكن العلامة الفارقة كانت في ظهور موقع الفاييسبوك الذي يمكن مستخدميه من تبادل المعلومات فيما بينهم، و إتاحة الفرصة أمام الأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الشخصية<sup>(3)</sup>، حتى أصبح حاليا موقع التواصل الأكثر شعبية في العالم من حيث أعداد المستخدمين من دون منازع.

وقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت تشهد حركة ديناميكية من التطور والانتشار، وباتت تلعب دورا كبيرا في التأثير في الأفكار ومعتقدات الشباب وقيمهم الاجتماعية والتأثير المتفاعل مع الآخرين من خلال الأنشطة المختلفة في الجماعات التي يمكن تكوينها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومن أبرز التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم مواقع التواصل الاجتماعي نرصد ما يلي:

عبارة عن مواقع اكتسبت صفة مواقع الشبكة الاجتماعية التي تجمع بين العديد من أدوات الإنترنت المختلفة وذات شعبية كبيرة مثل الفيسبوك، تعمل كأداة للاتصال الشخصي والتفاعلي الذاتي مثله مثل ما يعرف بالبلوق أو موقع على شبكة الإنترنت الشخصية، يتيح خدمة الرسائل الفورية ويمكن استخدامه كمنتدى للنقاش<sup>(4)</sup>.

تعريف محمد عواد عام 2010: تركيبة اجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي مثل الفرد باسم العقدة، بحيث يتم إيصال هذه العقدة بأنواع مختلفة من العلاقات وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقا كطبيعة الوضع أو المعتقدات التي ينتمي إليها الشخص<sup>(5)</sup>.

### أهمية مواقع التواصل الاجتماعي:

إن مواقع التواصل الاجتماعي قد "فرضت نفسها كوسيط إعلامي واجتماعي جديد حيث باتت مواقع التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة تسيطر على جل وقت مستخدمي الشبكة العنكبوتية بشكل عام والشباب بصورة خاصة"<sup>(6)</sup>، إذ يعتبر موقع الفيسبوك أكثر منصات الإعلام الاجتماعي شعبية في المنطقة العربية بفارق كبير عن المواقع الأخرى بصفة عامة، أما من حيث التخصيص لكل دولة، فلا شك أن تويتر يبقى أكثر المنصات انتشارا خاصة في منطقة الخليج العربي، ففي الإصدار السابع من آخر تقرير منشور صادر عن كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية بدبي، بعنوان تقرير الاعلام الاجتماعي لعام 2017، فإن الجزائر شهدت أكبر زيادة في أعداد المستخدمين في موقع الفاييسبوك، حيث "بجول عام 2017، أصبح 12% من إجمالي المستخدمين في المنطقة الآن

في الجزائر<sup>(7)</sup>، علما يضيف ذات التقرير أن الأغلبية الساحقة من مستخدمي الموقع في الجزائر من فئة الشباب، إذ "من هم بين 15 و 29 سنة يمثلون 74.2% من إجمالي المستخدمين في الجزائر، بينما يمثل من هم فوق 30 سنة 25.8%"<sup>(8)</sup>، كما يشير ذات التقرير السنوي أن "في الجزائر حوالي 42.7% من السكان يملكون حسابات في الفيسبوك، المستخدمون النشطون للفيسبوك يوميا في الجزائر يمثلون 20.8% "<sup>(9)</sup>.

ومن خلال التعريفات السابقة لمفهوم مواقع التواصل الاجتماعي يمكن استنتاج أهمية الشبكات الاجتماعية في النقاط التالية:

- تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من الوسائل الأكثر تفاعلية، إذ تتيح للمستخدمين فرصا لا متناهية للنشر الفوري والتعليق على المواضيع، وتبادل الآراء والمناقشات فيما بينهم.
- الحرية التي تتمتع بها هذه الشبكات في ظل غياب دور حارس البوابة إلا في أضيق الحدود على عكس ما هو سائد في الإعلام التقليدي، إذ بإمكان المستخدمين نشر أي موضوع أو التعليق عليه دون أخذ التصريح من أحد أو إذن أحد.
- مقدرتها العالية في تعبئة المستخدمين وتشكيل الرأي العام تجاه مختلف القضايا التي تطرح للنقاش عبر منصاتها المختلفة.
- كما أثبتت الكثير من الدراسات أن استخدام الانترنت بوجه عام والشبكات الاجتماعية بوجه خاص، قد ساهم في إيقاظ الوعي العربي حيث سمحت الشبكات الاجتماعية لملايين من الأفراد - ولأول مرة - بتنظيم تحركاتهم بسرعة ومهارة ومرونة تفوق بكثير الأبنية والأنظمة السياسية والاجتماعية والإعلامية التقليدية<sup>(10)</sup>.

### تأثير الشبكات الاجتماعية في المجال السياسي:

فتح ظهور شبكات التواصل الاجتماعي عصرا جديدا من عصور الاتصال والتفاعل بين الأفراد داخل المجتمع وتغلغلت استعمالاتها في مجالات الحياة المختلفة خصوصا في الشأن السياسي، ومع غياب الرقابة والسيطرة وإتاحة حرية التعبير عن الرأي، أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي مقصدا للعديد من الأفراد الذين وجدوا فيها متنفسا للتعبير عن آرائهم السياسية التي لا يستطيعون الجهر بها، وفي هذا الصدد يقول الباحث ناجي إن شبكات التواصل الاجتماعي تؤثر بشكل كبير للغاية على الوضع السياسي، حيث إن الكثير من النقاشات والحقائق التي يتم تداولها عبر صفحاته تدفع الكثير لتغيير آرائهم، هذا بالإضافة إلى أنه يوجد الكثير من الأشخاص الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي للترويج لحملاتهم الانتخابية أثناء الانتخابات، ففي دراسة أجرتها مؤسسة ديلايت أظهرت أن 88% من محادثات شبكات التواصل الاجتماعي باللغة العربية عام 2011م اشتملت مصطلحات سياسية<sup>(11)</sup>.

وأوضحت هذه الأخيرة أداة للعمل السياسي ووسيلة لحشد الجماهير والتحركات المعارضة، فكان للشبكات دورا رئيسا في ثورات الربيع العربي عام 2011م فقد أجرت كلية دبي للإدارة الحكومية استبيانا وزع على

مستخدمي الفايسبوك في تونس ومصر عن طريق آلية الإعلان المستهدفة لمستخدمي الفايسبوك، وقد استمر الاستبيان لمدة ثلاثة أشهر، توصلت الدراسة إلى أن الموقع استخدم أساسا لرفع الوعي السياسي في بلدانهم (12). أما في مجال التسويق السياسي فقد أثبتت شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفايسبوك وتويتر أنها أداة حيوية وفاعلة، وظهر ذلك جليا في الحملات الانتخابية الأمريكية لعام 2008 م فقام كل مرشح في استثمار التأثير المتزايد لهذه الأدوات الاتصالية الجديدة لتصبح هذه الأدوات حيزا للتواصل بين المرشح والرأي العام الأمريكي، مثلا على ذلك كانت حملة باراك أوباما عام 2008 محاولة سياسية لاختبار شبكات التواصل الاجتماعي لأنها استخدمت الإنترنت والرسائل النصية وشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة (13)، وقد اعتبر البعض أن ذلك كان من بين أسباب فوزه بالرئاسة حينها.

ولم يقتصر دور مواقع التواصل الاجتماعي في المجال السياسي فقط، بل تعدى إلى ممارسة وتدعيم ثقافة المواطن وحماية حقوق الإنسان، فقد أظهرت دراسة أجرتها كل من شريهان توظيف وشرين كدواني بعنوان "المدونات الإلكترونية وحرية التعبير كحق من حقوق المواطنة" أن شبكة الإنترنت ولاسيما المدونات، تتمتع بالقوة والفعالية للقيام في نشر وتدعيم ثقافة المواطن على المستويات المختلفة، عن طريق قدرتها على نشر المعلومات وتداولها، مما يتيح حرية الرأي والتعبير "واعتبرت المدونات أداة مهمة للسياسة وصناع القرار لأنها تعكس الرأي العام السائد في المجتمع و اتجاهاته نحو السياسات المختلفة (14)، كما ذكر شريف درويش في كتابه "مداخلات في الإعلام البديل والنشر الإلكتروني على الانترنت" أن شبكات التواصل الاجتماعي تعمل على الربط بين فئات اجتماعية مختلفة تتمثل في القوى الاجتماعية والثقافية و المدافعين عن حرية الرأي والتعبير وهكذا تقوم هذه الوسائل على (15):

- التعبير عن الاتجاهات المختلفة للمعتقدات والأفكار السائدة والراسخة في المجتمع.
- تبين آراء وموضوعات لا تحظى باهتمام وسائل الاتصال التقليدية، ولم تتم تغطيتها بشكل موضوعي ومنظم.
- التصدي لهيمنة وسائل الإعلام التقليدية
- المشاركة في وسائل الإعلام.
- حشد الدعم والتضامن ضد سلبيات النظام السياسي الاجتماعي.

### أهمية الرأي العام:

كثيرا ما كانت الشعوب سببا في إحداث تغييرات جوهرية في مجتمعاتها، سواء بالضغط على الحكومات من أجل تغيير بعض القوانين أو تعديلها أو إلغائها تماما، أو رفض تعيين مسؤول في قطاع معين وغيرها من الضغوطات الشعبية التي تتخذ عدة أساليب في التعبير عن موافقتها تلك، تتراوح بين السلمية المطلقة إلى استخدام العنف بأساليبه اللفظي والجسدي أو مزيجا بينهما، بل وصل الحال بالشعوب في وقتنا المعاصر إلى تغيير أنظمة الحكم وقلب الموازين في حالة لم تكن معهودة من قبل، تعبر في أسمى معانيها عن حالة الرأي العام في تلك المرحلة (16)، وللأهمية الكبيرة التي تطبع الرأي العام في مختلف المجتمعات ( خاصة منها الديمقراطية ) فإن كثيرا من الباحثين قد صبوا اهتمامهم بدراسته لمعرفة طرق تشكيله والتنبؤ بحالته، "لدرجة أن أحد الفقهاء أ.ث. بنتلي كتب

يقول: إن الذي يكتب عن الدولة، عن القانون، عن السياسة، دون أن يقترب من الرأي العام ويتفهمه، فإنه ببساطة يتجاهل أهم الأسس التي تقوم عليها هذه الدراسة (17)، نظرا لأن الرأي العام له تأثيرا ملحوظا مباشرا أو غير مباشر في الحياة السياسية على وجه الخصوص، ولا يمكن أبدا التغاضي عن هذا التفاعل الحاصل، خاصة إذا علمنا أنه "في الأنظمة الديمقراطية هناك منظومة مثلثة الأضلاع هي: السلطة والرأي العام والإعلام، وهي منظومة مترابطة ومتفاعلة" (18)، ولا يمكن إغفال أي متغير منها أو تجاهله، أو دراسته بمعزل عن بقية المتغيرات الأخرى ذات الصلة، لأن من شأن ذلك أن يعطي صورة مشوهة ومنقوصة عن الواقع.

لقد اكتسب الرأي العام أهمية بالغة في وقتنا المعاصر وأنشئت المعاهد والمراكز المتخصصة التي تعنى بدراسته وقياسه، وازداد الاهتمام بتدريسه كمادة علمية، بل صار تخصصا أكاديميا قائما بذاته في عديد الجامعات العالمية، حتى وإن كان هذا الاهتمام قد ظهر "كنتيجة طبيعية لتطور الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، كذلك نتيجة لتقدم أساليب العلوم والتكنولوجيا وانتشار التعليم، وما صاحب ذلك من تقدم هائل في وسائل المواصلات وفي أساليب الطباعة والنشر وتطور أجهزة الإعلام" (19) في مختلف دول العالم، لكن ومع كل الوسائل الاتصالية التي تسمح بالتعبير العلني عنه، إلا أنه "قد يظل الرأي العام كامنا غير ظاهر لأسباب سياسية أو اجتماعية، ولكنه لا يلبث أن يظهر بشكل انفجار عندما تزول الأسباب المعوقة لظهوره" (20)، خاصة في ظل حالة الكبت التي يمكن أن تعيشها الشعوب سياسيا وإعلاميا، والتضييق على الممارسات النقابية وعلى منظمات المجتمع المدني، فالضغط يولد الانفجار لا محالة، لذلك فإن "وجود بيئة مجتمعية تتيح للأفراد التعبير عن رأيهم بكل حرية، مع تواجد وسائل إعلام تنشد الحرية والاستقلالية في ظل نظام سياسي غير قمعي، من شأن ذلك أن يعطي لهذه الأطراف الثلاثة المتشابكة مع بعضها، فسحة لوجود رأي عام قوي وفعال ومعبر حقيقة عن آراء الناس، وليس رأيا عاما مزيفا" (21)، لذلك كثيرا ما يربط الباحثون بين قوة الرأي العام وبين مجال الحريات المتاحة في كل بلد، "حيث يعتبر الرأي العام عاملا هاما يعبر عن مكانة الحرية السياسية في المجتمع، وخاصة في المجتمعات الغربية" (22)، وحتى العربية (ومنها الجزائر) على حد سواء.

إن "انحسار محيط الحرية في الواقع الفعلي جعل من الفضاء الإلكتروني واقعا بديلا، تحول مع وجود الشبكات الاجتماعية من كونه واقعا افتراضيا إلى واقع حقيقي، خاصة في ظل الافتراضات الأساسية التي قام عليها الفضاء الإلكتروني من حيث التفاعل كنتيجة أساسية للتجانس في الاهتمامات والميول والاتجاهات" (23) بين المستخدمين الذين يتقاسمون نفس الرؤى حول قضية بعينها أو مجموعة قضايا يتناقشون حولها في ما بينهم، لكن ذلك لا ينفى وجود طرف آخر من المستخدمين لا يقاسمون نفس الأفكار والتوجهات حول نفس تلك القضايا.

### الرأي العام الإلكتروني:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الرأي العام الإلكتروني، لكنهما اتفقت في كونه ينشأ عبر الفضاءات الافتراضية في شبكة الانترنت، وحسب بعض الباحثين فإن "الرأي العام الإلكتروني في هذا العالم المتخيل هو كل فكرة أو اقتراح أو رأي أو مشاركة أو حتى لفظ اعتراض غاضب، أو نكتة تعبر عن توجه معين، و تدافع عن أيديولوجية بعينها، أو تنبع من تجربة شخصية سواء فردية أو جماعية، لتصل إلى نتيجة سياسية عامة يتم

توصيلها كرسالة اتصالية من خلال تلك الشبكة (الانترنت)"<sup>(24)</sup>، "ويرتبط تكوين الرأي العام الالكتروني بمتغيرين أساسيين: مستوى التعليم وتواجد شبكة للاتصالات وخدمات الانترنت المتوفرة"<sup>(25)</sup>.

يقتضي الرأي العام الالكتروني وجود قضية يحتمل حولها النقاش والجدال في الشبكة العنكبوتية عموماً، سواء عبر المواقع الالكترونية أو منتديات الحوار، أو غرف الدردشة الجماعية، ولعل تعاضد انتشار مواقع الشبكات الاجتماعية جعلها أهم الأماكن التي يكثر فيها هذا النوع من المناقشات الحرة لمختلف الموضوعات دون قيود مسبقة، مما يجعلها من أهم الفضاءات الالكترونية احتضاناً لاتجاهات الرأي العام المحلي والوطني وربما حتى العالمي أحياناً، حيث "أصبحت تشكل بفضل شبكة الانترنت فضاءات تواصلية عدة هي بمثابة أمكنة افتراضية تتحدث عبر غرف الحوار والدردشة بدون حدود وبدون تاريخ، وتتعامل مع هذه الفضاءات بعدد أمكنة ذات شحنة ثقافية يكون الحوار والتواصل أساسه"<sup>(26)</sup> بين مختلف أطياف المستخدمين، مع اختلاف مستوياتهم الثقافية والتعليمية والعرقية والدينية وغيرها.

يجمع كثير من الباحثين على مقولة واحدة مفادها: "لقد انتهى عهد التلقي السلبي بالنسبة لشبكة الانترنت، إلى حد أن هنالك من يتحدث عن نهاية الجمهور، أي نهاية العلاقة العمودية التي يكون فيها الجمهور مجرد متلقي سلبي"<sup>(27)</sup>، حيث صار بفضل التفاعلية والحرية التي تتيحها له شبكات التواصل الاجتماعي إلى مستخدم نشط وإيجابي ومنتج للمحتوى الإعلامي، بل صار في أحيان كثيرة مصدراً للأخبار بالنسبة لوسائل الإعلام التقليدية ووكالات الأنباء، وتم الترويج من هذا المنطلق باعتباره إعلاماً بديلاً عن الإعلام التقليدي وفق تصورات بعض الباحثين، فمن وجهة نظر هؤلاء "استطاعت الشبكات الاجتماعية أن تلعب دور الإعلام البديل بنجاح وكان دورها بارزاً في التوجيه والتأثير على صناعة الرأي العام العربي، وتوفيرها لوسائل سهلة سريعة آمنة من أجل التبادل الحر للمعلومات والآراء متحدياً كل أنواع الرقابة"<sup>(28)</sup>، القبليّة والبعدية التي كانت مطبقة على وسائل الإعلام التقليدية خاصة في منطقتنا العربية، وقد تحرر المستخدمون النشطون من التعقيم والتقييد الممارس في حقهم، وبات من السهل عليهم نشر أي موضوع يثير اهتمام الرأي العام المحلي أو الوطني والتعليق عليه دون أي مخاوف تذكر، "فالأمر لا يتعدى وسيلة جيدة للتواصل والنقاش وتبادل الآراء أو لعمليات التثقيف ونشر الوعي، إلا أن الأمر تعدى مؤخراً ذلك الواقع التخيلي بتحول الشبكة إلى ساحة للفعل المدني والتعبوي في أرض الواقع"<sup>(29)</sup>، إذ "أن موضوع الرأي العام الالكتروني محوره قضية أو موضوع معين يهتم الجمهور، ومن ثم يفترض أن نكون بصدد قضية أو موضوع محدد تهتم به المجموعة المشاركة، سواء كانت هذه المجموعة شعباً أو فئة معينة كالشباب مثلاً، ويعيرون هذه القضية انتباههم واهتمامهم من خلال تأثيرها فيهم بشكل مباشر لمساسها بمصالحهم أو ظروف حياتهم أو عقيدتهم"<sup>(30)</sup>، خاصة في القضايا التي لها ارتباط وثيقاً بمجتمعهم المحلية، أو لكون هؤلاء ينتمون لجماعة اجتماعية أو سياسية واحدة، مثلما حدث من توافق للرأي العام بين قطاعات عريضة من الشعب الجزائري في الواقع وعبر الفضاءات الالكترونية في أواخر فيفري من عام 2019 فيما عرف بالحراك الشعبي.

و"لقد ساهم الرأي العام الالكتروني في تحقيق عدد من الفوائد بالنسبة للأفراد و أيضاً للمجتمع، من خلال إيجابياته على الأفراد والتي تتمثل في الفوائد التالية وهي"<sup>(31)</sup>:



- يساعد الأفراد على تكيفهم مع مجتمعهم والتواصل فيما بينهم من خلال شبكة الانترنت والتقنيات الأخرى.
  - يحدث القناعة لديهم تجاه بعض الآراء المطروحة والتي تلي احتياجاتهم المعنوية.
  - تحسين مستوى الخطاب والحوار بين أفراد المجتمع وإبداء الآراء دون خوف أو وجل.
  - يمكنهم من معرفة موقف من حولهم تجاه أي قضية مطروحة عبر التقنية الالكترونية وشبكة الانترنت.
  - معرفة طريقة تفكير الآخرين حيال القضايا المختلفة.
- كما "يسجل لهذه الشبكات كسر احتكار المعلومة، كما أنها شكلت عامل ضغط على الحكومات والمسؤولين، ومن هنا بدأت تتجمع وتتجاوز بعض التكتلات والأفراد داخل هذه الشبكات، تحمل أفكارا ورؤى مختلفة، متقاربة أو موحدة أحيانا(32).

- ومن المؤاخذات والسلبيات التي يتم توصيف الرأي العام الالكتروني بها ما ذكره بعض الباحثين(33):
- اقتصره على مستخدمي شبكة الانترنت وحائزي التقنيات الالكترونية الأخرى فقط.
  - قد يكون أحيانا متعارضا مع الثوابت الأساسية في المجتمع مثل الدين والعادات وغيرها.
  - يصعب في بعض الأحيان معرفة الجمهور ونوعيته.
  - عدم ثقة بعض الجماهير بنتائج الرأي العام الالكتروني لوجود بعض الثغرات التقنية.
- الشبكات الاجتماعية وعلاقتها بتشكيل الرأي العام الالكتروني:**

أضحت الشبكات الاجتماعية هي الرابط وقناة التواصل بين جميع أطراف المجتمع وتؤدي وسائل الإعلام دورا بارزا في تشكيل الرأي العام وفي تعبئة الجماعات وحشدها حول أفكار وآراء واتجاهات معينة فقد منح ظهور وسائل التواصل الاجتماعي بتحقيق المزيد من التأثير على الجماهير لأنها أتاحت فرصة التعبير عن الرأي و الرأي الآخر ومخاطبة الأفراد لبعضهم البعض في هذا الفضاء السيبري وإيصال الأفكار إلى الجماهير والتفاعل بشكل رهيب اتجاه القضايا الحساسة في المجتمع(34)، حيث أصبح من يملك مفاتيح التحكم بالمواقع الاجتماعية هو من يملك القدرة على التحكم في الرأي العام الإلكتروني المنبثق عن هذه المواقع ويستطيع تحقيق القيادة الجمعية وتقرير ما يشاء من الأخبار والصور وأفلام الفيديو والآراء لتصل خلال لحظات إلى كل مشترك في هذه المجموعات(35).

ضف إلى ذلك أن زيادة عدد المستخدمين باختلاف انتماءاتهم الفكرية وأدوارهم الاجتماعية وفر للمستخدمين فرصة أكبر من أجل طرح قضايا وأفكار تتحول بلحظات إلى قضايا رأي عام لها أثر كبير في المجتمعات، وبات أي مستخدم قادر على إنتاج المضامين الإعلامية وبثها وتوزيعها وإشراك الآخرين في التعليق عليها وإثرائها، فالشبكات الاجتماعية ليست مجرد وسيلة لنقل الخبر أو التعليق عليه بل أخذت دورا في معالجة المعلوماتية(36)، كما ساهم الانتشار الحر للمعلومات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية إلى إيجاد إمكانية كبيرة للتحرك الشعبي على أساس معرفة واسعة ودقيقة للأحداث السياسية، وبالتالي التأثير على تصور المواطن للسياسة، وتتخذ هذه الشبكات موقفا فريدا في هذه العملية على صانعي القرار وفي تشكيل الرأي العام وصانعي القرار(37).

يقول بعض الخبراء تؤثر وسائل الإعلام في السياسة من ناحيتين يرتبط بعضها البعض أشد الارتباط، تركز الواجهة الأولى على تأثير وسائل الإعلام على الرأي العام، الذي يؤثر بدوره على صانعي القرار، أما الواجهة الثانية فتركز على تأثير وسائل الإعلام المباشر على صانعي القرار بتوفير المعلومات والأفكار والصور المختلفة التي تشكل رؤيتهم للعالم، وبطبيعة الحال يختلف تأثير وسائل الإعلام في تشكيل اتجاهات الرأي العام تبعاً للبيئات الاتصالية التي تتم من خلالها عمليات التلقي، سواء المكتوبة والمسموعة والمرئية<sup>(38)</sup>.

إن هناك اتجاهين مختلفين في دراسة تأثير وسائل الاتصال: الاتجاه الأول يربط بين التغيرات التي تحدث في الرأي العام على المستوى الجمعي، والتغيرات التي تحدث في محتوى مستوى الاتصال، وبالتالي فإن وسائل الاتصال حين تقدم اتجاهات مختلفة ومتعارضة بصدد قضية معينة، فقد يكون ممكناً قياس تأثير كل من هذه الاتجاهات في الرأي العام، أما الاتجاه الثاني على المستوى الفردي فيوضح اختلاف تأثير وسائل الإعلام من فرد لآخر، حيث تعتمد التأثيرات على عملية ذات مرحلتين وهما: التعرض لوسائل الاتصال التي تقدمها وسائل الإعلام وفهمها (مرحلة التلقي) وقبول محتوى هذه الرسائل (مرحلة القبول)، وهاتان العمليتان بدورهما تتأثران بمستوى الوعي السياسي لدى الأفراد<sup>(39)</sup>، إضافة إلى طبيعة البيئة المعلوماتية التي تقدم من خلالها الرسائل الإعلامية، اعتبرها زيللر عاملاً مهماً في طبيعة التأثير الذي تحدثه وسائل الإعلام في تشكيل اتجاهات الرأي العام، لهذا تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي من قبل التجمعات السياسية والتنظيمات كوسيلة للتحفيز السياسي وخلق الأنصار والمؤيدين والتفوق على المنافسين أو مناقشة وطرح الأفكار باعتبارها قوة للعبء الاجتماعية، لما لها من تأثير في توجيه الرأي العام خصوصاً في الآونة الأخيرة<sup>(40)</sup>.

### خاتمة:

يتضح لنا مما سبق أن للشبكات الاجتماعية دوراً لا يستهان به في تشكيل اتجاهات الرأي العام المحلي والوطني وحتى الدولي نحو مختلف القضايا التي يحتمل فيها النقاش بين المستخدمين، وتكون محل اهتمام قطاع واسع جداً منهم ويرتبط بمصالحهم أو باهتماماتهم بشكل مباشر، ويمكن أن نخلص من كل ما سبق إلى بعض النتائج أهمها:

- إن الشبكات الاجتماعية أضحت بدون منازع من أهم وسائل تشكيل وصناعة الرأي العام في وقتنا المعاصر.
- من الصعوبة بمكان حصر أعداد المستخدمين الذي يتبنون رأياً مشتركاً بعينه تجاه قضية ما سواء بالتأييد أو المعارضة، للحكم على ذلك بأنه يشكل رأياً عاماً.
- إن الشبكات الاجتماعية يمكن أن تطرح لنا رأياً عاماً مزيفاً لا يعكس الرأي السائد والغالب فعلاً بين المستخدمين، من خلال إنشاء عشرات ومئات الحسابات الوهمية والمزيفة التي تتبع جهة واحدة لتسويق وجهة نظر واحدة على أنها الغالبة.
- إن الرأي العام الإلكتروني يعكس فقط رأي المستخدمين لشبكة الانترنت الذي أبدوا آراءهم حول قضية من القضايا، ولا يعكس بالضرورة رأي باقي الأفراد من غير المستخدمين.

## الهوامش:

- (1) - عبد القادر مالفى، استخدامات الشبكات الاجتماعية كفضاءات عمومية في صناعة الحدث، مجلة الصورة والاتصال، الجزائر، العدد 09 - 10، 2014، ص 46.
- (2) - جبريل بن حسن العريشي وآخرون، الشبكات الاجتماعية والقيم: رؤية تحليلية، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2015، ص 21.
- (3) - المرجع نفسه، ص 18.
- (4) - ماهر عودة الشمالية وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015، ص 200.
- (5) - جبريل بن حسن العريشي وآخرون، مرجع سابق، ص 19 - 20.
- (6) - ماجدة خلف الله العبيد، مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها على العلاقات الاجتماعية، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، الجزائر، العدد 26، 2014، ص 152.
- (7) - Salem Fadi, The arab Social Media Report 2017 : Social Media and the Internet of things : Towards Data-Driven Policymaking in the Arab World, Vol.7. Dubai : Mohammed Bin Rashid School of Government, p 37.
- (8) - Ibid, p 38.
- (9) - Ibid, p 43.
- (10) - فتحي حسين عامر، استطلاعات الرأي العام على الانترنت، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص 20.
- (11) - محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2015، ص 97.
- (12) - المرجع نفسه، ص 98.
- (13) - المرجع نفسه، ص 97.
- (14) - المرجع نفسه، ص 100.
- (15) - المرجع نفسه، ص 101.
- (16) - علي بسويبي، الرأي العام: مقوماته وأثره في النظم السياسية المعاصرة وتأثيره في نظم الحكم، المكتب العربي الحديث، 2014، ص 26.
- (17) - المرجع نفسه، ص 24.
- (18) - رفيق سكري، الرأي العام بين القوة الناعمة والقوة الخشنة، المؤسسة الحديثة للكتاب، 2012، ص 52.
- (19) - علي بسويبي، مرجع سابق، ص 26.
- (20) - عبد الرحمن شداد، الرأي العام، مجلة تاريخ العلوم، الجزائر، العدد 06، 2018، ص 296.
- (21) - نورين عشاش، استطلاعات الرأي العام في المجتمع بين التصديق والتشكيك، المجلة المغربية للدراسات التاريخية والاجتماعية، الجزائر، المجلد 09، العدد 03، 2018، ص 199.
- (22) - طه عبد العاطي نجم، الصحافة والحريات السياسية: دراسة في التوجهات الايديولوجية، دار المعرفة الجامعية، 2008، ص 31.
- (23) - فتحي حسين عامر، مرجع سابق، ص 22.
- (24) - فتحي حسين عامر، الرأي العام الالكتروني، دار النشر للجامعات، 2012، ص 164.
- (25) - علي كنعان، الرأي العام بين النظرية والتطبيق، دار الأيام، 2015، ص 67.
- (26) - نجلاء محمد جابر، دراسة تحليلية في الاعلام الجماهيري، دار المعزز للنشر والتوزيع، 2015، ص 315.
- (27) - نزار بشير جديد، الإعلام المقروء بين الصحافة الورقية والصحافة الالكترونية، دار الاعصار العلمي، 2015، ص 161.
- (28) - زوهير مالكي وزين الدين كادي، دور الشبكات الاجتماعية في تكوين الرأي العام في المجتمع العربي، مجلة الصورة والاتصال، الجزائر، العددان 05 - 06، 2013، ص 66.
- (29) - يوسف حجيم الطائي وعلي عبودي نعمه الجبوري، الرأي العام والإعلام الحديث: خطط وقياس، دار الأيام، 2016، ص 147.
- (30) - متعب بن شديد بن محمد الهماش، قياس الرأي العام الالكتروني: ندوة إدارة وتطوير أداء مراكز قياس الرأي العام، الإمارات العربية المتحدة، 2008، ص 91.
- (31) - المرجع نفسه، ص 94.
- (32) - يوسف حجيم الطائي وعلي عبودي نعمه الجبوري، مرجع سابق، ص 150.
- (33) - المرجع نفسه، ص 94 - 95.

- (34) - معضد بن عبد الهادي آل رشيد، مواقع التواصل الاجتماعي وإسهامها في تشكيل الرأي العام تجاه قضايا الأمن الوطني السعودي: دراسة تحليلية المضمون لمواقع التواصل الاجتماعي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2017، ص 54.
- (35) - المرجع نفسه، ص 54.
- (36) - المرجع نفسه، ص 54.
- (37) - عبد الكريم علي الديبسي وزهير ياسين الطاهات، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، المجلد 40، العدد 01، 2013، ص ص 74 - 75.
- (38) - المرجع نفسه، ص ص 74 - 75.
- (39) - المرجع نفسه، ص ص 74 - 75.
- (40) - المرجع نفسه، ص ص 74 - 75.