مواقع التواصل الاجتماعي كمؤشر لقياس ملاءمة السياسات العامة– الفايسبوك نموذجا

Social networking sites as an indicator to measure the appropriateness of public policies. Facebook as a model

سمير بارة

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، barasamir83@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/09/06 تاريخ القبول: 2023/03/14 تاريخ النشر: 2023/04/01

ملخص:

تضطلع مواقع التواصل الاجتماعي في الوقت الراهن بمكانة كبيرة لدى الفرد المعاصر، نظير انتشار استخداماتها الواسعة لدى مختلف فئات المجتمع، إلى الدرجة التي أصبحت فيها هذه المواقع مصدرا للمعلومات، ليس للفرد فحسب بل حتى الجهات الرسمية تعتمد في الكثير من الأحيان على استقراء ما يتم نشره فيها، واتجهت الكثير من الدول الأوروبية إلى اعتماد حسابات رسمية لمؤسساتها ولمسؤولين رسميين فيها، ولم يكن ذلك الاجراء اعتباطيا، بل كان استجابة للضغوطات التي فرضها الاستعمال السياسي لهذه المواقع، وسرعة انتشار المعلومة المتداولة ضمنها، وضمن هذا السياق تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية: هل يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تكون مؤشرا للحكم على مستوى ملاءمة السياسات العامة؟ وكيف يتجلى ذلك من خلال موقع الفايسبوك؟

ومن خلال البحث توصلت الدراسة إلى أن صانع السياسة العامة أصبح يولي اهتماما كبيرا بما يتم تداوله في مواقع التواصل الاجتماعي، وعلى الرغم من محدودية معيار مواقع التواصل الاجتماعي للحكم على مستوى ملاءمة السياسات العامة، على اعتبار التعامل مع شخص افتراضي مجهول الهوية، غير أنه يمكن الاستفادة بشكل كبير من تقييم وآراء أصحاب الحسابات المعلومة كالمؤسسات والمراكز البحثية.

كلمات مفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي، الفايسبوك، السياسات العامة، تقييم السياسات، الملاءمة.

Abstract: At the present time, social networking sites have a great place for the contemporary individual, due to the spread of their wide uses for the various groups of society, to the extent that these sites have become a source of information, not only for the individual, but even the official authorities often rely on extrapolation of what is published in them. And many European countries tended to adopt official accounts for their institutions and official officials, and this procedure was not arbitrary, but was a response to the pressures imposed by the political use of these sites, and the rapid spread of information circulated within them. Within this context, this study attempts to answer the following problem: Is Can social media be an indicator for judging the level of appropriateness of public policies? And how is this manifested through Facebook?

Through the research, the study concluded that the public policy maker is paying great attention to what is circulated on social networking sites, and despite the limited standard of social networking sites to judge the level of appropriateness of public policies considering dealing with an anonymous virtual person, however, it can be greatly benefited. From the evaluation and opinions of known account holders, such as institutions and research centers

Keywords: social networking sites, facebook, public policies, policy evaluation, appropriateness

المؤلف المرسل: سمير بارة، **الإيميل:** barasamir83@gmail.com

مقدمة:

احتلت مواقع التواصل الاجتماعي مكانة لدى مختلف فئات المجتمع من حيث انتشار استعمالها أولا، ثم بعد ذلك في مرحلة ثانية من حيث طبيعة هذا الاستعمال، إذ تحولت في الكثير من الدول إلى الاستعمال الرسمي، فقد أصبح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ممارسة مقبولة في الحكومة الفيدرالية الأمريكية وفي بعض حكومات دول أخرى. وباتباع توجيهات الحكومة الالكترونية المفتوحة، تستثمر الوكالات في الموارد وفي العمل مع مزودي المنصات الخارجية لتسخير التقنيات الجديدة لزيادة مشاركة المواطنين والتعاون والشفافية. إذ تخلق هذه الأشكال الجديدة من التفاعل الرقمي بين الحكومة وأصحاب المصلحة إمكانية زيادة المشاركة الديمقراطية والوصول إلى جماهير الإنترنت الذين لم يشاركوا سابقًا في أنشطة صنع السياسات، وفي الوقت نفسه تفتح الحكومة قنوات إضافية لتدفق كميات كبيرة من البيانات حول التفاعلات الرقمية والمحتوى والآراء عبر الإنترنت التي يجب تحليلها وتفسيرها، لفهم مدى دعمها للحكومة وسياساتها. إلا أنه يجب الإشارة إلى أن العديد من الفاعلين لازالوا مترددين في قياس تفاعلاتها عبر الإنترنت، بل ومنعهم من تفسير القوانين واللوائح القائمة والسياسات العامة المنتهجة. إن استثمار رأس المال البشري والاجتماعي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يخلق من ناحية قدرة الحكومة على الوصول إلى المعرفة المبتكرة من أصحاب المصلحة التي يمكن أن تساعد في جعل العمليات الحكومية أكثر فعالية وكفاءة وملاءمة. كما أن مجرد فتح قنوات إضافية لبث المعلومات هي آلية من أجل إعلام المواطنين، ولكن عدم الاستجابة لمطالب وطموحات المواطنين وآراءهم حول السياسات التي يمكن الوصول إليها عبر وسائل التواصل الاجتماعي قد يضر بسمعة الحكومة. وبالتالي فإن خطوة مهمة في استخدام المقاييس المناسبة تتضمن فهمًا أعمق للتحديات الاجتماعية والسلوكية المرتبطة بتفسير بيانات وسائل التواصل الاجتماعي.

تقف هذه المقالة عند إشكالية مفادها **كيف يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كمؤشر لقياس ملاءمة السياسات العامة؟ وهل تستطيع تفاعلات صفحات الفايسبوك قياس ملاءمة السياسات العامة؟**

ولتباحث وتحليل إشكالية هذه المقالة نقترح الخطة التالية:

مقدمة

المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي: الاستخدام والفاعلية السياسية

المحور الثاني: الملاءمة كمدخل ومعيار لتقييم السياسات العامة

المحور الثالث: الاستخدامات السياسية للفايسبوك والحكم على ملاءمة السياسات

الخاتمة.

المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي: الاستخدام والفاعلية السياسية

يشير التقرير العام الرقمي العالمي لعام 2021 إلى أن ما يقرب من 53.6٪ من سكان العالم يستخدمون منصة وسائط اجتماعية واحدة على الأقل. وكشفت الإحصائيات أيضًا أن إجمالي عدد المستخدمين قد تضاعف تقريبًا من 2.31 مليار في عام 2016 إلى 4.20 مليار في عام 2021. ويعتبر الفايسبوك من مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر انتشارا، بـ2.85 مليار مستخدم نشط شهريا،[1] مما يجعلنا نتساءل حول الأدوار التي يؤديها وتأثيراته على مستخدميه.

1. نشأة مواقع التواصل الاجتماعي:

كان أول ظهور لمواقع التواصل الاجتماعي في الولايات المتحدة الامريكية، على مستوى التفاعل بين زملاء الدراسة، عبر موقع (classmates.com) في سنة 1995، حيث قسم هذا الموقع المجتمع الأمريكي إلى ولايات، وكل ولاية قسمت إلى مناطق، وكل منطقة قسمت لعدة مدارس، وجميعها تشترك في هذا الموقع، ويستطيع الفرد البحث في هذا التقسيم حول المدرسة التي ينتسب إليها للتفاعل مع زملاءه، وتبع ذلك محاولة ناجحة لموقع تواصل اجتماعي آخر (sixdegrees.com) في سنة 1997، والذي ركز على الروابط المباشرة بين الأشخاص بغض النظر عن انتماءاتهم العلمية، العرقية، أو الدينية، ليكون ذلك بداية الانفتاح على عالم التواصل الاجتماعي بدون حدود، وقد أتاح ذلك الموقع لمستخدميه إنشاء الملفات الشخصية، وإرسال الرسائل الخاصة لمجموعة الأصدقاء، إلا أن الموقع أغلق لعجزه عن تمويل الخدمات المقدمة من خلاله، ليليها فترة تميزت بظهور مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي، كان محور اهتمامها تدعيم المجتمع من خلال مواقع تواصل اجتماعية مرتبطة بمجموعات معينة، نحو موقع الأمريكيين الأسيويين (asianvenue.com) وموقع البشر ذوي البشرة السمراء (blackplanet.com) لتظهر بعد ذلك مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي التي لم تستطع أن تحقق النجاح الكبير بين العامين (1999-2000).[2]

وفي مرحلة ثانية انطلقت بالموجة الثانية للويب حيث وصفت بمرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية، فارتبطت بتطور خدمات الشبكة، وكان في مقدمتها موقع التواصل الاجتماعي (friendster.com) والذي تم تصميمه ليكون وسيلة للتعارف والصداقات المتعددة بين مختلف فئات المجتمع العالمي، ليظهر فيما بعد في

فرنسا موقع (skyrock.com) كمنصة للتدوين ثم تحول بعد ذلك إلى شبكة تواصل اجتماعي مع ظهور تقنيات الجيل الثاني للويب، وفي سنة 2003 ظهر موقع التواصل الاجتماعي الشهير (myspace.com)، والذي يعد من أوائل مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة وأكثرها شهرة على مستوى العالم، وظهرت بالتوازي العديد من مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة، وأكثرها شهرة على مستوى العالم مثل (linkendin.com) سنة2003, وكانت النقلة الكبيرة في عالم شبكات التواصل الاجتماعي بانطلاق موقع (facebook.com) سنة2004، وقد شهدت هذه المرحلة إقبالا متزايدا في مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.[3]

إن الوسائط الاجتماعية ليست تطبيق تكنولوجيا المعلومات فحسب، بل إنها أيضا أداة اتصال مهمة تؤثر على كيفية تفاعل الأفراد والتواصل مع بعضهم البعض وتمكينهم من مشاركة ملفات النص والفيديو والصوت. علاوة على ذلك، توفر وسائل التواصل الاجتماعي للأفراد طريقة سهلة للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها وبناء علاقة يريدونها من خلال شبكة بشرية ضخمة متاحة من خلالها. وفيما يلي نظرة عامة على بعض مواقع التواصل الاجتماعي:

Facebook: هو أحد مواقع الشبكات الاجتماعية سريعة النمو؛ تم إطلاقه في عام 2004 مع واجهة سهلة الاستخدام ومجموعة واسعة من الميزات. يحتوي Facebook على العديد من التطبيقات الشخصية حيث يمكن للأشخاص إنشاء حساباتهم الفردية من أجل التواصل ومشاركة المعلومات مع أصدقائهم وأفراد أسرهم وزملاء العمل بشكل أكثر كفاءة. أيضًا يحتوي على تطبيق احترافي حيث يمكن للشركات والمؤسسات إنشاء صفحات المعجبين بها، والتي تمكنهم من التفاعل في اتجاهين مع عملائها من خلال ردود الفعل وقناة الاتصال النشطة. حقق Facebook حلم المؤسسة في الوصول إلى ملايين العملاء بسهولة وبأقل تكلفة ووقت. أعلن Das وSahoo أن Facebook يحظى بالتصنيف الأول في قائمة مواقع التواصل الاجتماعي العشرة الأكثر شعبية في العالم مع زوار شهري فريد من نوعه.

Twitter: مثال آخر على مواقع الشبكات الاجتماعية السريعة النمو؛ تم إطلاقه في عام 2006 مع قدرة اتصال مفتوحة تمكن الأشخاص من إنشاء حسابات مجانية يمكنهم من خلالها التواصل مع بعضهم البعض باستخدام رسائل نصية قصيرة أو "تغريدات" بحد أقصى 140حرفًا. يمكن وصف Twitter بأنه مستودع كبير للمعلومات، والتي يمكن استخدامها للغرض الاجتماعي والسياسي ولأغراض التسويق. أشار Das وSahoo إلى أن Twitter لديه المرتبة الثانية في قائمة مواقع التواصل الاجتماعي العشرة الأكثر شعبية في العالم مع زوار شهري فريد من نوعه 16] M95.8].

MySpace: هي واحدة من مواقع الشبكات الاجتماعية للأغراض العامة؛ تم إطلاقه في أغسطس 2003 من قبل توم أندرسون الرئيس التنفيذي لشركة إنترنت تسمى] Euniverse]. أشار Das وSahoo إلى أن MySpace لديه المركز الثالث في قائمة مواقع التواصل الاجتماعي العشرة الأكثر شعبية في العالم مع زوار شهري فريد من نوعه 16] M80.5].

LinkedIn: هي واحدة من مواقع الشبكات الاجتماعية الموجهة للأعمال والتي تستخدم بشكل أساسي للشبكات المهنية. تأسست في ديسمبر 2002 ثم تم إطلاقها في مايو 2003 مع شكل تنفيذي من الشبكات الاجتماعية. كل عضو في موقع LinkedIn سيملأ ملفه الشخصي الذي يشبه السيرة الذاتية، مع العديد من أوراق الاعتماد المهنية مثل تاريخ العمل وخبرات العمل الحالية والخبرات المهنية. أشار Das وSahoo إلى أن LinkedIn احتلت المرتبة الرابعة في قائمة مواقع التواصل الاجتماعي العشرة الأكثر شعبية في العالم مع زوار شهري فريد من نوعه.

مواقع أخرى: تتوفر مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى على الفضاء الإلكتروني مثل Ning وTagger وFriendster وHi5 وMeetup و MyYearbook وغيرها الكثير. كل من مواقع الويب المذكورة سابقًا لها ميزات وخيارات خاصة وفريدة من نوعها تميزها عن بعضها البعض.[4]

2. المقصود بمواقع التواصل الاجتماعي:

لوسائل التواصل الاجتماعي تعريفات عديدة، إلا أن جميع وسائل التواصل الاجتماعي في مفهومها الأساسي، هي منصات على شبكة الانترنت، تتيح التفاعل الثنائي الاتجاه عبر محتويات ينتجها المستخدمون أنفسهم، فضلا عن التواصل بين المستخدمين، ومن ثم فوسائل التواصل الاجتماعي ليست كوسائل الإعلام التي لا تخرج إلا من مصدر واحد أو من موقع شبكي ثابت، وإنما هي وسائل للتواصل عبر منصات صممت خصيصا لتتيح للمستخدمين إيجاد (إنتاج) المحتويات بأنفسهم والتفاعل مع المعلومات ومع مصدرها. وفيما تعتمد وسائل التواصل الاجتماعي على الانترنت كوسيط، من المهم أن نشير إلى أن تعريف وسائل التواصل الاجتماعي لا ينطبق على جميع المواقع أو المنصات، فبعض المواقع الالكترونية لا تكفل إمكانية التفاعل مع الجمهور، بينما لا تسمح مواقع أخرى للمستخدمين إلا بأن ينشروا تعليقاتهم، ردا على محتوى بعينه منشور على الموقع، كمشاركات في مناقشة (سلسلة نقاش) يديرها الموقع ويشرف عليها. وفيما قد تكفل سلاسل النقاش قدرا من التفاعل مع المصدر.[5]

ويسميها "سيرج برولكس" بتطبيقات الترابط الاجتماعي، محاولا من خلال ذلك لفت النظر إلى الدور الاجتماعي للشبكات، دون الإشارة إلى دورها السياسي خاصة في العالم. غير أن رؤية "برولكس" واعتقاده أن الظاهرة عنصر فعال في الحياة الاجتماعية، لم يكن أمرا اعتباطيا بل يستند على واقع وفلسفة مجتمعية، فهو ربط وترابط للعلاقات بين الأفراد والهيئات الاجتماعية كما هو الحال بالنسبة للربط اللغوي، غير أن هذا الترابط الجديد إنما هو افتراضي لا يستند على دعائم واقعية، إنما هي علاقات لا يمكن أن نلمسها أو نراها بالعين المجردة، فهي واقع وعالم افتراضي له الأثر والتأثير الكبيرين على العالم الواقعي وهنا تكمن المصلحة إن كان البناء إيجابيا، والخطورة إن كان الاستعمال والتوظيف سلبيا[6]، كما ينظر إلى هذه المواقع على أنها منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء حساب خاص به، وتصنف هذه المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب، وسميت اجتماعية لأنها أتت من مفهوم بناء المجتمعات، وبهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف على أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة عن طريق الانترنت، والتعرف على المزيد في المجالات التي تهمه ومشاركة صوره ومذكراته مع الأفراد والمجموعات.[7]

نخلص مما سبق إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي فضاء الكتروني افتراضي يسمح لعدد هائل من الأفراد من التفاعل حول قضايا مختلفة، وربط علاقات افتراضية، عبر حسابات خاصة تنشأ لذلك، واهتمت في البداية بالمجال الاجتماعي غير أنه سرعان ما انتقلت لمجالات أخرى كالاقتصادي والسياسي.

3. النظريات المفسرة لتأثير مواقع التواصل الاجتماعي:

لم يبلور الباحثون الاجتماعيون نظرية خاصة بالتواصل عبر الانترنت، إذ أن أغلب المحاولات التي تمت بهذا الشأن إنما عالجت التأثيرات ضمن الفهم الذي قدمته نظريات وسائل الاتصال الجماهيري، حيث تعاملت هذه المحاولات مع الانترنت باعتبارها وسيلة اتصال جماهيري ينطبق عليها ما ينطبق على غيرها[8]، وفي هذه الصدد هناك عدة نظريات غير أنه سنقف عند واحدة نرى بأنها الأكثر تفسيرا لموضوعنا الحالي، ومن الجدير الإشارة إلى أن البحوث العلمية حول وسائل الاتصال الحديثة ارتكزت على نموذجيين تفسيريين على الأقل، يتعلق الأول بالحتمية التكنولوجية، ويستند على مبدأ أن قوة التكنولوجيا هي وحدها المالكة لقوة التغيير في الواقع الاجتماعي، وهي نظرة تفاؤلية للتكنولوجيا التي تهلل لهذا التغيير، وتراه رمزا لتقدم البشرية، وعاملا لتجاوز إخفاقها في مجال الاتصال الديمقراطي، وثمة نظرة تشاؤمية ترى بأن التكنولوجيا وسيلة للهيمنة على الشعوب المستضعفة، والسيطرة على الفرد، فتقتحم حياته الشخصية وتفكك علاقاته الاجتماعية.

أما النموذج الثاني فيتمثل في الحتمية الاجتماعية التي ترى أن البنى الاجتماعية هي التي تتحكم في محتويات التكنولوجيا وأشكالها، أي أن القوى الاجتماعية المالكة لوسائل الإعلام هي التي تحدد محتواه.[9]

وتعتبر نظرية التأثير القوي لوسائل الاتصال من أقدم النظريات التي حاولت تقديم تفسير لمسألة تأثير وسائل الاتصال الجماهيري على الأفراد حيث ساد في مطلع العشرينيات والثلاثينيات من القرن العشرين اعتقاد بقوة هذه الوسائل وسميت بنظرية الطلقة، حيث يعتقد أصحاب هذه النظرية أن وسائل الاتصال الجماهيري تتمتع بنفوذ قوي ومباشر وفوري على الأفراد، ومن ثم لديها القدرة على تغيير الاتجاهات، الآراء، والميولات بما يتناسب وسياسات صاحب الوسيلة أو مستخدمها، كما أسس أصحاب هذه النظرية اعتقادهم على بعض الافتراضات النفسية والاجتماعية المستمدة من علم النفس والاجتماع السائدة آنذاك، ففي المجال النفسي ساد الاعتقاد بأن الجمهور تحركه عواطفه وغرائزه التي ليس بمقدوره السيطرة عليها بشكل إرادي، فإذا استطاعت وسائل الاتصال حقنهم بمعلومات معينة تخاطب هذه الغرائز فإنهم سيتأثرون مباشرة بها، ولعل ما حصل من ثورات عربية عبر استغلال صفحات "الفايسبوك وتويتر" في مخاطبة مشاعر الجماهير بالحرية والتي حركت غرائزهم، لدليل على قوة هذه الوسائل، كما أن مطالبة الكثير من أفراد المجتمع بأمور تجد لها صدى بين كثير ممن يؤيدون تلك المطالب، نتيجة قوة تلك الوسائل وتوجه الناس إليها، وإذا أخذنا في الاعتبار تأثير وسائل الاتصال الجماهيري في المضمار الاجتماعي فإننا سنرى أنه قد ساد اعتقاد بأن الأفراد في المجتمعات الجماهيرية هي مخلوقات معزولة عن بعضها البعض نفسيا واجتماعيا ولا توجد روابط قوية تجمعهم، لذا فهم فريسة سهلة لا يوجد من يحميها أمام وسائل الاتصال، وإذا ما أسقط هذا الاعتقاد على صفحات الفايسبوك، نجد فيه الكثير من الصحة على اعتبار أن الناس قد تتداول وترسل بعض المعلومات التي قد تجانب الصواب في كثير من الأحيان دون التأكد من صحتها، كما أن موقع "الفايسبوك" وحسب هذه النظرية عمل على خلق نوع من العلاقات الاجتماعية الدولية بين الأفراد، والتي تتجاوز الحدود الجغرافية للدول، إذ تجمعهم اتجاهات وميولات مشتركة، أو تلتف حول شخصية كاريزماتية معينة، مثلما نجده في حسابات بعض الشخصيات المشهورة التي يفوق متابعيها ومؤيديها متابعي مسؤولين في الدولة.[10] وعلى الرغم من الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية، إلا أن مبدأها المؤسس على قوة الرسالة الإعلامية في توجيه الآراء والاتجاهات من خلال الوسيلة الاتصالية، والتي تعتبر كمشبع نفسي واجتماعي للجمهور جعلها في مقدمة النظريات المفسرة لتأثير مواقع التواصل الاجتماعي.

المحور الثاني: الملاءمة كمدخل ومعيار لتقييم السياسات العامة:

احتلت السياسات العامة أهمية كبيرة في حقل العلوم السياسية، وتطورت بشكل ملفت للانتباه في السنوات الأخيرة، وقد انعكس ذلك على تقييمها من حيث معاييره والآليات المستخدمة.

1. مفهوم السياسات العامة:

نظرا لكثرة مشاكل المجتمع وتعقيد عمل الحكومة ومؤسسات الدولة، لم يستطع العلماء والباحثون الاتفاق على تعريف واحد للسياسات العامة، إلا أنهم اجتهدوا في صياغة عدد من التعاريف نصنفها ضمن أربع مجموعات:

– **التعريف العام للسياسات العامة:** على نحو ما ذهب إليه "توماس داي" بأنها كل ما تقرر الحكومة القيام به أو عدم القيام به.[11]

– **التعريف الإداري للسياسات العامة:** حيث يعرف "بيتر" السياسات العامة بلغة إدارية من خلال التركيز على مجموع النشاطات الحكومية، التي تؤثر في حياة الناس سواء قامت الحكومة بهذه النشاطات بنفسها أو قامت بها من خلال جهات أخرى بعد أن تمنحها تفويض بذلك.[12]

– أما **التعريف السياسي والمالي للسياسات العامة:** فيؤكد "هارولد لازويل" ارتباط السياسات العامة بموارد الدولة لأنها عملية سياسية تتمحور حول الإجابة على خمسة أسئلة (who gets, what, when, how, why) من يحوز على ماذا؟ متى؟ وكيف؟ ولماذا؟ من خلال نشاطات تتعلق بتوزيع الموارد والمكاسب والقيم والمزايا المادية والمعنوية، وتقاسم الوظائف والمكانة الاجتماعية، بفعل ممارسة القوة أو النفوذ، والتأثير بين أفراد المجتمع من قبل المستحوذين على مصادر القوة.[13] فقد ركز على الجوانب السياسية والعقلانية للسياسات على اعتبار أنها عملية سياسية بحتة تتصارع فيها المجموعات السياسية ... من أجل أخذ أكبر قدر ممكن من الموارد المالية (الميزانية)، وغير المالية (النفوذ والسلطة) في الدولة، خاصة وأن توزيع هذه الموارد منوط بالحكومة وهي صاحبة الصلاحيات القانونية القادرة على توزيع الموارد مع ما يرتبط بها من قوة وعلاقات نافذة وامتيازات ومكاسب، ولذلك تحتل الموازنة العامة للدولة أهمية خاصة، لأن توزيع الكثير من الموارد يتم من خلال تحديد بنود الموازنة والتحكم بطريقة الإنفاق وترتيب أولويات الحكومة ومؤسساتها، إذ يمكن للأشخاص النافذين أن يؤثروا في عملية توزيع أموال الدولة، فالمحاباة في توزيع موارد الدولة، أمر شائع ومستساغ لدى العديد من اللاعبين السياسيين، كما تقوم الحكومة بالتعبير عن اهتماماتها بسياسات عامة معينة من خلال كمية المخصصات المالية التي تمنحها لها. فحسب "لازويل" فإن رغبة كل مؤسسة حكومية وكل لاعب

سياسي في إظهار أهميته يدفعه إلى بذل جهود كبيرة للتأثير على الحكومة من أجل أن تخصص له موازنة أكبر من غيره وربما أكثر مما تحتاجه مؤسسته فعليا، وقد تحدث "وليام نسكانن" عن جانب واحد من جوانب هذه الظاهرة حيث سماها بمشكلة تضخيم الموازنة، وقصد به ذلك السلوك العقلاني الأناني الذي تقوم على أساسه المؤسسات الحكومية بالمطالبة بموازنات أكبر بكثير مما تحتاجه عملياتها ونشاطاتها ودورها الفعلي في السياسات العامة.[14]

– التعريف الخدمي للسياسات العامة: حيث أكد "مايكل كرافت" و"سكوت فيرلونغ" أن السياسات العامة هي عمل حكومي تتجاوب من خلاله الحكومة مع مشكلات المجتمع واحتياجاته. وهذا يعني أن هناك جانبان رئيسيان، يتمثل الأول في كون السياسات العامة تعبر عن الاستجابة الفعلية لمشاكل المجتمع، والتزاما من الحكومة بمسؤولياتها القانونية والأخلاقية تجاه المجتمع عبر سياسات استباقية أو سياسات علاجية. أما الجانب الثاني فهو التأكيد على ضرورة وجود علة وراء تبني سياسات عامة معينة.[15]

من خلال ما سبق من تعاريف مختصرة نخلص إلى أن السياسة العامة هي برنامج عمل محدد ومضبوط موجه للحكومة لتحقيق أهداف محددة، وفق استراتيجيات ومنهجية محددة.

وهنا يبرز جليا أهمية التعرض لتقييم السياسات العامة على اعتبار أن عملية صنع السياسات العامة ليست عملية عبثية، كما أن عملية التقييم ستكشف عن الاختلالات الموجودة وسبل إصلاحها، وعن مدى ملاءتها للبيئة التي وجدت فيها.

2. مفهوم تقييم السياسات العامة:

يشير التقييم إلى إنتاج معلومات حول فعالية أو قيمة نتائج السياسة. إذ عندما يكون لنتائج السياسات قيمة في الواقع، فإنها تساهم في الأهداف والغايات. وفي هذه الحالة، نقول إن السياسة أو البرنامج قد حقق مستوى معينا من الأداء، والسمة الرئيسية للتقييم هي أنه ينتج عنه مطالبات ذات طابع تقييمي، وهنا السؤال الرئيسي: هل يوجد شيء؟ أو عن فعل ما الذي يجب فعله؟ هل هو واحد من القيم، ما هي قيمة ذلك؟ لذلك فإن التقييم له عدة خصائص تميزه عن طرق تحليل السياسات الأخرى:[16]

أ. التركيز على القيمة: فالتقييم على عكس المراقبة، يركز على الأحكام المتعلقة باستصواب أو قيمة السياسات والبرامج، والتقييم هو في الأساس جهد لتحديد القيمة أو المنفعة الاجتماعية لسياسة أو برنامج، وليس مجرد جهد لجمع المعلومات حول النتائج المتوقعة وغير المتوقعة لإجراءات السياسة، ونظرًا لأنه يمكن دائما التساؤل عن مدى ملاءمة أهداف وغايات السياسة، فإن التقييم يشمل تقييم الأهداف والغايات نفسها.

ب. الترابط بين قيمة الحقائق: إذ يعتمد التقييم على "الحقائق" بقدر ما يعتمد على "القيم"، وعليه يتطلب الادعاء بأن سياسة أو برنامجا معينا قد حقق مستوى مرتفعا أو منخفضا من الأداء، ليس فقط أن نتائج السياسة ذات قيمة لبعض الأفراد أو للمجموعة أو للمجتمع ككل، ولكنها تتطلب أيضا أن تكون نتائج السياسة في الواقع نتيجة الإجراءات المتخذة لحل المشكلة. وبالتالي فإن المراقبة هي شرط أساسي للتقييم.

ج. التوجه الحالي والماضي: إن المطالبات التقييمية على عكس المطالبات الوصفية، موجهة نحو النتائج الحالية والماضية، بدلا من النتائج المستقبلية، والتقييم بأثر رجعي يحدث بعد اتخاذ الإجراءات (بأثر رجعي) تعتبر الوصفة الطبية، في حين أنها تنطوي أيضا على مقدمات قيمة، لأمر متوقع ويحدث قبل اتخاذ الإجراءات (مسبقا).

د. ازدواجية القيمة: القيم الكامنة وراء الادعاءات التقييمية لها صفة مزدوجة، لأنه يمكن اعتبارها غايات ووسائل، والتقييم مشابه للوصفة من حيث القيمة المعطاة (مثل الصحة) يمكن اعتبارها جوهرية (قيمة في حد ذاتها) وكذلك خارجية (مرغوب فيها لأنها تؤدي إلى نهاية أخرى). وغالبا ما يتم ترتيب القيم في تسلسل هرمي يعكس الأهمية النسبية وترابط الأهداف والغايات.

إن تقييم السياسات العامة عملية منهجية للإحاطة بصنع وتنفيذ ونتائج السياسات وتستخدم أساليب تقييم بحوث العلوم الاجتماعية، بما في ذلك التقنيات النوعية والكمية لدراسة آثار السياسات.[17]

وعليه إن تعريف تقييم السياسات العامة أصعب من أن يحصر ويحدد في تعريف واحد وهنا يمكن أن نستعرض أهم المقاربات التي جاءت لذلك:

- عملية يتم من خلالها التأكد من مدى تحقيق السياسات العامة للأهداف المحددة لها.
- عملية تطبق فيها مناهج البحث والقياس للتأكد من فعالية وكفاءة السياسات العامة.
- حصيلة للمسح والاستقصاء لقيمة وأهمية ما تحققه البرامج التي تطرحها السياسات العامة.
- توظيف للمعايير والمؤشرات الكمية والنوعية على تطبيقات ومخرجات السياسة العامة.
- استخدام للمناهج العلمية لتقدير مستوى التنفيذ للمشاريع والبرامج التي تطرحها السياسات العامة.
- تطبيق للمناهج والمهارات والأحاسيس للوقوف على عوائد السياسات العامة لدى جمهورها.
- جمع للمعلومات عما تم تنفيذه لتعزيز صنع السياسات العامة المستقبلية.
- كشف لنقاط القوة والضعف المرافقة لعملية صنع وتنفيذ السياسات العامة.

– فحص ومراقبة للأنشطة والقرارات المترجمة للسياسات العامة، للوقوف على فعاليتها وكفاءتها، وآثارها من وجهة نظر أطرافها المشاركة في تنفيذها والمستفيدة من عوائدها.[18]

ولتجاوز الغموض الذي يطرحه مفهوم التقييم يطرح آخرون أسلوبا آخر لتعريف المصطلح بقولهم: أنه العملية التي يتم من خلالها الإجابة عن التساؤلات التالية: هل حققت السياسة العامة أهدافها؟ – هل أحدثت السياسة العامة فعلها أو أثرها؟ – هل حقق تنفيذ السياسة العامة الرضا للجهات المستفيدة منها؟ – هل هناك نتائج ومخرجات غير مقصودة أو غير نافعة قد نجمت عنها؟ – هل قيمة المخرجات والعوائد المتحققة تتناسب أو تفوق التكاليف المبذولة في تنفيذها؟ – هل ينبغي الاستمرار في السياسة العامة؟ أم هناك حاجة لتعديلها أو إلغاءها؟ – هل التنفيذ وأساليبه ومراحله جاء متطابقا مع الكيفية التي خططت لها؟ وأن تلك الكيفية كانت نزيهة وعادلة وغير منحازة؟

وبشكل عام تسهم الإجابة عن التساؤلات السابقة في فهم معنى السياسات العامة وهو ما يتطابق مع ما عبر عنه "ويليام دان" حول معنى التقويم العام والخاص، وهو:

"In general the term «evaluation» is synonymous with appraisal, rating and assessement, words which imply efforts to analyze policy outcomes in terms of some set of values. In a more specific term evolution refers to the production of information about the value of policy outcomes". [19]

فوفقًا لـ William Dunn ، فإن مصطلح التقييم له معنى مرتبط، يشير كل منها إلى عدة تطبيقات لقيم المقياس على نتائج السياسة والبرنامج. ويسيطر التقييم على عدة وظائف رئيسية في تحليل السياسات.[20]

وعليه فإن وظيفة التقييم هي:

أولا: والأهم هو أن التقييم يوفر معلومات صحيحة وموثوقة فيما يتعلق بأداء السياسات. وثانيا: يساهم التقييم في توضيح وانتقاد القيم التي تكمن وراء اختيار الأهداف والغايات. أما ثالثا فيساهم التقييم في تطبيق أساليب تحليل السياسات الأخرى، بما في ذلك صياغة المشكلات والتوصيات.[21] وباختصار يمكن القول أن صلب مفهوم التقييم ينصب أو يعتمد على المهارات والمعلومات التي تمكن المقيمين من ممارسة الاجتهاد التحكيمي "Judging" وإصدار الأحكام في ضوء معايير ومؤشرات صريحة وواضحة للتأكد من أن السياسات العامة قد نفذت بكفاءة وفاعلية، أو أن آثارها وعوائدها لم ترق للمستوى الذي حدد لها مع

بيان الإيجابيات والسلبيات والمقارنة بين ما هو كائن وما ينبغي أن تكون عليه العوائد والنتائج والطرائق التي استخدمت لتنفيذها.[22]

إذا فتقييم البرنامج والسياسة العامة يحتاج إلى معايير لقياس نجاحها، وهناك معايير تقييم حول أداء السياسات في إنتاج المعلومات، على النحو التالي: [23]

– **الفعالية:** والتي تتعلق بما إذا كان البديل هو تحقيق للنتائج المتوقعة أو تحقيق أهداف الإجراء. وترتبط هذه الفعالية ارتباطًا وثيقًا بالعقلانية التقنية التي يتم قياسها دائمًا بوحدة المنتج أو الخدمة أو القيمة النقدية.

– **الكفاءة:** تتعلق بالجهد اللازم لإنتاج شيء معين من مستوى الفعالية. والكفاءة هي مرادف للعقلانية الاقتصادية، فهي علاقة بين الفعالية والجهد، وتقاس عمومًا بالتكاليف النقدية.

– **الكفاية:** والتي تتعلق بمدى فعالية إشباع الحاجات، أو القيم، أو الفرص لخلق المشاكل. تؤكد معايير الكفاية على العلاقة القوية بين بدائل السياسة والنتائج المتوقعة.

– **الإنصاف:** وهذا يتعلق بالعقلانية القانونية والاجتماعية، ويشير إلى توزيع آثار الجهد بين المجموعات المختلفة في المجتمع. فالسياسات الموجهة نحو حقوق الملكية هي السياسات التي تؤثر على وحدات الخدمة أو المنافع المالية أو الأعمال (التكاليف النقدية) التي يتم توزيعها بشكل عادل. أما السياسات المصممة لتوزيع الدخل، فيتم أحيانًا توزيع الفرص التعليمية أو الخدمات التعليمية بناءً على معايير المساواة. ويرتبط معيار التشابه ارتباطًا وثيقًا بالمفاهيم المتنافسة، أي العدالة والصراعات الأخلاقية المحيطة.

– **الاستجابة:** ترتبط الاستجابة بإلى أي مدى يمكن للسياسة أن تلبي احتياجات أو تفضيلات أو قيم مجموعات معينة من المجتمع. ومعايير الاستجابة ضرورية لأنها يمكن أن تفي بجميع المعايير، فمعايير الاستجابة بعد تحليلها يمكن أن تفي ببقية المعايير – الفعالية والكفاءة والكفاية والمساواة –. وتفشل السياسة إذا لم تستجب للاحتياجات الفعلية للمجموعة.

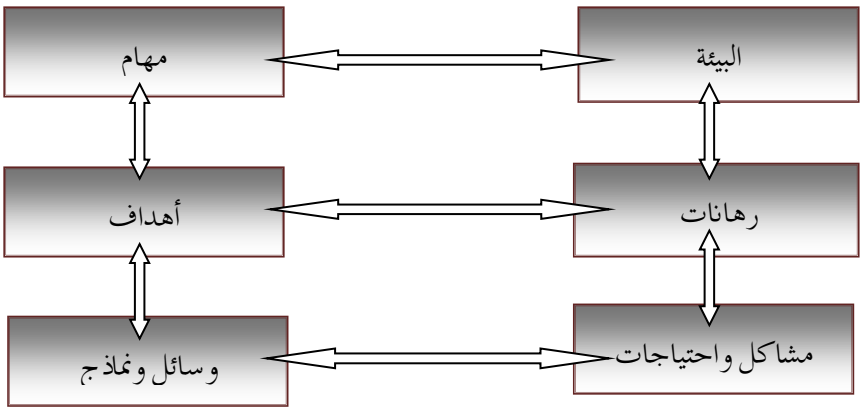
– **الملاءمة:** مرتبطة بشكل صارم بالعقلانية والموضوعية لأن مسألة سياسات الملاءمة لا تتعلق بالوحدات الفردية للمعايير ولكن بمعيارين أو أكثر معًا. فتشير الدقة إلى قيمة أو مستوى أهداف البرنامج والافتراضات القوية التي تقوم عليها هذه الأهداف.

3. مفهوم الملاءمة كمعيار أساسي للتقييم: كما سبق توضيحه إن وجود السياسة يبرر بظهور حاجة أو مشكل اجتماعي تعمل الحكومات على مواجهته، ويقال سياسة ملائمة وأخرى غير ملائمة فعلى أي أساس يصدر هذا الحكم؟

تعرف الملاءمة على أنها تقدير الإستراتيجية كإستجابة مناسبة لمعالجة مشكل تمت معاينته خلال التشخيص، ومن خلالها نتحقق من التناسق المنطقي للإستراتيجية وإمكانية التوصل إلى الوضعية المرغوبة، وتعتبر مسألة الملاءمة من أكثر المسائل حساسية وسياسية بالنسبة لعملية التقييم، ولطالب التقييم الحق في عدم طرحها، وفي نفس السياق يقول "نيكولاس تانزر" أن تقييم سياسة ما يعني التساؤل عن ضرورة وجودها؟ وهو سؤال سياسي، عادة ما تكون الإجابة عليه من دون العودة إلى قيم وتفضيلات غير مبررة عقليا.

ويعتقد البعض أنه من المشروع تقييم سياسة ما من دون إعادة النظر في ملاءمة أهدافها، فمثلا يمكن تقييم برنامج تكويني من خلال أهدافه البيداغوجية من دون التساؤل عن صحة أساسها. لأن هذا التساؤل يعود إلى مسألة المرجعية، إذن فالتساؤل عن ملاءمة السياسة يعني إعادة النظر في مرجعيتها الأساسية المكونة من أهدافها الرسمية.

يمكن القول أن موضوع الملاءمة يتعلق بتقويم أسس التدخل الأفضل ارتباطا بالأهداف المحددة، فهي تقيس تناسب الأهداف مع الرهانات التي تعمل على مواجهتها، وتناسب الرسائل المحددة مع الأهداف، مع الأخذ بعين الاعتبار الحاجات والمشاكل المطروحة، فالغاية من الملاءمة تحليل العلاقة بين البيئة، المهام، الرهانات، والأهداف، ويمكن إبراز ذلك من خلال الشكل التالي:



المصدر: آمال عزلاوي، **نفس المرجع السابق**، ص38.

وعليه يمكن من خلال معيار الملاءمة إعادة تكييف سياسة عامة مع بيئتها، ميزانيتها وخصوصيتها، إذ ليس هناك أي فائدة من تحقق أهداف غير مرتبطة بمشاكل وجدت السياسة العامة من أجل حلها، ولا

باحتياجات هدفت لتحقيقها، لذلك يعبر عن السياسة العامة بأنها غير ملاءمة، ولا تكون ملائمة إلا إذا كانت أهدافها متطابقة مع الحاجات الحقيقية والمرجوة منها على المدى القريب، المتوسط، والبعيد.[24]

وهنا يجب أن نشير إلى أن استخدام المعايير والمؤشرات لن يكون مفيدا في تقييم السياسات العامة إلا إذا كان الهدف منها رسم سياسات ايضاحية وإعادة النظر في الأولويات المطروحة بغرض الجمع بين اعتبارات الكفاءة والعدالة معا، ويتمثل الهدف النهائي في تحقيق السياسات العامة لأهدافها (الملاءمة) في ظل سياسات تخصيص الموارد التي تحقق الرشادة في التخصيص، وهو ما يتطلب البحث عن أساليب متنوعة في توفير الخدمات العامة مثل أسلوب المشاركة الشعبية Community Participation وهو يتطلب مشاركة الأفراد في تقديم وتوصيل الخدمة لمستحقيها بحيث تصبح أكثر قبولا من الناحية الاجتماعية والثقافية وتخفيف العبء المادي والإداري الملقى على الدولة.[25]

من المسؤول عن تحديد مدى ملاءمة السياسات العامة ؟

تعتبر عملية التقييم ذات طابع شمولي كميا ونوعيا، وهي ملازمة لجميع المراحل التي تمر بها السياسة العامة، ولذلك تتضافر جهات متعددة للقيام بعملية التقييم، نذكر منها: صانع السياسة العامة، منفذ السياسة العامة، المقومون المختصون، مراكز البحث والدراسات، المنظمات والمؤتمرات العالمية[26]، ولكل جهة منها مبتغى مختلف عن غيره، ويستخدم أساليب مختلفة عن غيره، وما نبحث عنه هنا كيف يتم قياس مستوى ملاءمة السياسات العامة، ومن المكلف بذلك وما هي الأساليب الكفيلة بذلك؟

إن ارتباط معيار ملاءمة السياسات العامة بمستوى تحقيق الأهداف المرجوة منها، يجعل جل التركيز على الأهداف المسطرة لكل سياسة عامة، من خلال اختبار مدى نجاح الحكومة في تحقيق تلك الأهداف، ولذلك ستسعى من البداية إلى ترتيب أهداف السياسة ترتيبا تنازليا بحسب الأهمية، ثم بعد ذلك تتم عملية تقييم مدى نجاح الحكومة في تحقيق كل هدف، وسيتم استخدام المعلومات المتحصل عليها من تقييم كل هدف من أجل إعادة صياغة ذلك الهدف، أو إعادة تصميم الأنشطة الحكومية التي يحتاجها ذلك الهدف حتى يتحقق، ومن الممكن أن يعاد النظر في طريقة تقييم الهدف، بالشكل الذي يجعل كل الأهداف تحصل على حصة متساوية من التقييم ومن اهتمام مقيم السياسة العامة، مما يعني أن كل هدف يوضع تحت المجهر، أي أن عملية التقييم تعمل على إثبات شرعية كل هدف ومدى صلاحيته وملاءمته ليكون هدفا لسياسة حكومية[27]، وللكشف على مستوى تحقق معيار الملاءمة يلجأ المقيمون إلى استخدام العديد من الآليات والأساليب مثل: التقارير وجلسات الاستماع، الزيارات الميدانية، التعرف على مؤشرات الأداء، عمل

الاستقصاءات أو المسوحات، إذ يتم الكشف من خلالها على آراء المستفيدين من البرامج والسياسات العامة ومعرفة مدى الرضا عن الخدمات المقدمة[28]، وهو مستوى من مستويات الملاءمة، مع العلم أن هذه الاستقصاءات مكلفة جدا على الرغم من حجم المعلومات المتدفقة من خلالها، وفي ظل التحولات التكنولوجية المعرفية، والتكنولوجية الاتصالية، أصبح بالإمكان تقليص فاتورة هذه الاستقصاءات والسرعة في معالجة معلوماتها من خلال ما أتحته الثورة التكنولوجية الاتصالية من مواقع تواصل وبرامج معالجة. وضمن هذا السياق يطرح الاستخدام المتزايد لمواقع التواصل الاجتماعي بين مختلف فئات المجتمع، ومناقشتها لمختلف الموضوعات أهمية بالغة في دراسة ما تتداوله ضمن الأطر العلمية المتاحة، ومن ذلك دورها كمؤشر لقياس معيار ملاءمة السياسات العامة.

المحور الثالث: الاستخدامات السياسية للفايسبوك والحكم على ملاءمة السياسات

يتضمن مفهوم السياسة إحساسًا أوسع بالمشاركة السياسية يتجاوز العمليات السياسية الرسمية والتفاعل بين المؤسسات العامة والمواطنين، ويتم دعم ثراء النظام السياسي من خلال أشكال مختلفة من الممارسة السياسية. قد يتم التعامل مع هذه من قبل جهات فاعلة سياسية مختلفة اعتمادًا على أهدافهم وظروفهم واستخدامهم للأدوات المختلفة. نتيجة لذلك يتناسب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مختلف مع السياسة اعتمادًا على الإطار الذي تستخدم فيه. بما يعني ونظرًا لوجود أشكال مختلفة من الممارسات السياسية، يمكننا تقديم العديد من الإجابات على أسئلتنا حول العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي والسياسة. ومن أجل ترتيب المواقف المتناقضة، عند استكشاف كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على السياسة من خلال تسهيل عملية مشاركة المعلومات، وهنا يجب أن نوضح نوع الممارسة السياسية التي نناقشها. كما يجب أن نوضح ما إذا كنا على سبيل المثال، نشير إلى كيفية استخدام المرشحين والأحزاب السياسية لوسائل التواصل الاجتماعي في أنشطتهم السياسية اليومية، وكيف يستخدمونها في حملاتهم السياسية. هل نحن معنيين بكيفية استخدام المؤسسات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي لإشراك المواطنين في أنشطتها؟ هل يمكننا القول أن وسائل التواصل الاجتماعي تخلق مساحات جديدة للنقاش وتسهل زيادة الوعي العام بالقضايا السياسية؟ هل يمكننا القول أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورًا في تسهيل تعبئة وتنسيق الحركات الاجتماعية، وفي تحدي الأنظمة الاستبدادية، كما تم الجدل في أحداث الربيع العربي؟ من خلال معالجة هذه الأسئلة، يمكننا توضيح التأثيرات المتعددة التي تحدثها وسائل التواصل الاجتماعي على السياسة بشكل أفضل. كما قد نشير بعد ذلك، إلى كيفية تسهيل وسائل التواصل الاجتماعي للحملات

لاسيما عند تحليل كيفية استخدام الأحزاب السياسية والمرشحين لوسائل التواصل الاجتماعي لتصميم استراتيجيات اتصال تهدف إلى تحسين الرؤية والحصول على دعم الناخبين من المواطنين. وتُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي أيضًا لدعم الاحتجاجات التي تقوم بها الحركات الاجتماعية، حيث تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لإضفاء اللامركزية على نشر المعلومات البديلة، وخلق مواقف معادية، وتنسيق الاحتجاجات. كما تسهل وسائل التواصل الاجتماعي كل هذه الممارسات السياسية المتأصلة في الديمقراطية السليمة.[29]

1. التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية كمجال لاستخدام الفايسبوك سياسيا:

تعد الحكومة الإلكترونية مفهومًا ناشئًا ونموذجًا جديدًا، يركز على تحويل الهيكل الثابت والمتصلب للخدمات الحكومية، التي تمثل نموذج العصر الصناعي التقليدي إلى نموذج أكثر ديناميكية وتفاعلية، يمثل نموذج عصر ثورة المعرفة من خلال الاستخدام الفعال للتقنيات المبتكرة، التي ستعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتجعل الحكومة أكثر انفتاحًا وشفافية. كما تعمل أيضًا على تغيير طرق تقديم الخدمة داخليًا وخارجيًا مع تحول هائل نحو مكون المستخدم التفاعلي. ويبدو أن المشاركة الإلكترونية ليست فقط جوهر الحكومة الإلكترونية ولكنها أيضًا محرك رئيسي لنموها من خلال التركيز على ثلاثة أبعاد مهمة للمشاركة الإلكترونية وهي: المعلومات الإلكترونية، الاستشارات الإلكترونية واتخاذ القرارات الإلكترونية. وتهدف إلى تمكين القطاع العام والقطاع الخاص والأفراد من العمل. جنبًا إلى جنب مع الحكومة، في غياب وجود وسطاء من خلال استخدام أدوات الويب من أجل استخدام الويب كمنصة مدنية لتحقيق الحوكمة الاجتماعية والمواطنة التشاركية وذكاء الناخبين. وهذا ما سيؤدي إلى زيادة الفعالية العامة للقطاع العام وجعله أكثر شفافية وانفتاحًا أيضًا، وتحقيق أهداف الحكومة بمستوى عالٍ من الكفاءة، الفاعلية والديمقراطية من أجل زيادة الوعي العام ومستوى مشاركة المواطنين من خلال الاستفادة من آراء المواطنين حول الخدمات والسياسات والمعلومات الحكومية[30]. ضمن هذا السياق نطرح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كفضاء لمناقشة القضايا السياسية وتقييم أداء الحكومات والسياسيين.

وتتوافق معظم أشكال المشاركة الإلكترونية في السياقات الديمقراطية مع استخدامات شبكات التواصل الاجتماعية. وذلك لأن الأنظمة الديمقراطية تفضل مصالح أكبر مجموعات من المواطنين – فكلما زاد عدد الأصوات التي تدعم الاقتراح السياسي، زادت فرص نجاحه. ويتضمن معظم العمل السياسي حشد المصالح، ودعم المجتمع، والمناقشة التداولية وأشكال أخرى من النشاط التي تتيحها الشبكات الاجتماعية.

فموقع المشاركة الإلكترونية يوفر آلية لشبكة من الأطراف المهتمة للالتقاء، وعلى الرغم من عدم وجود تقييم شامل لمشاريع المشاركة الإلكترونية، إلا أنه من الواضح أن العديد من المبادرات غير ناجحة إلى حد ما. فمهما يبدو عليه النظام الأساسي التكنولوجي من البساطة بشكل مخادع ورخيص التنفيذ، إلا أن العديد من الجهود تفشل في جذب اهتمام واسع النطاق بين المواطنين أو السياسيين، أو أنها غير تمثيلية، أو تؤدي إلى معلومات رديئة أو نوعية رديئة من النقاش، أو يحتكرها عدد قليل من المشاركين. والأخطر أن المواطن لا يكون أكثر استعدادًا للمشاركة لمجرد توفير خدمات الإنترنت له. في هذا السياق تصبح دراسة مواقع التواصل الاجتماعي مثيرة للاهتمام للباحثين في مجال المشاركة الإلكترونية. إذ تجتذب بعض خدماتها أعدادًا كبيرة من المستخدمين، ومن الواضح أنها تحافظ على قدر كبير من التفاعل وتوليد المحتوى وتطوير المجتمعات غير المترابطة، فهي توفر منتدى لكثير من الأفراد للنقاش والتفاعل، ولكن ليس في المقام الأول المداولات السياسية الجادة والخطاب الذي تستهدفه خدمات المشاركة الإلكترونية. وفي هذا الصدد تسعى هذه الشبكات إلى تحقيق ما يلي:

- تقلل البيئة الافتراضية بعض صعوبات التفاعل المادي، مثل الفصل الجغرافي أو الزمني، أو التنقل.
- للمستخدمين الفرصة لتوفير محتوى افتراضي وكائنات رقمية. يتم تبادله كمكون أساسي لتفاعل الشبكة.
- شبكة الحكم الذاتي: تعرض الشبكة الأعراف الاجتماعية التي يمكن ملاحظتها، والاتفاقيات الاجتماعية، وقواعد السلوك غير الرسمية، وفي بعض الأحيان القواعد واللوائح الرسمية. إذ يتم فرض هياكل الحوكمة جزئيًا من قبل مزودي الخدمة، ويتم كتابتها جزئيًا في طريقة عمل البرنامج (ما يتم تمكينه أو عدم السماح به)، ولكن يتم إعادة إنتاجه بشكل أساسي من خلال الاتصالات والإجراءات والسلوكيات عبر الإنترنت لأعضاء الشبكة.[31]

وقد أدى التحول نحو الحكومة الالكترونية إلى فتح فضاءات جديدة لتقديم الخدمات وتجميع المطالب والانشغالات، فمثلا تستخدم وزارة الداخلية في المملكة المتحدة مواقع الشبكات الاجتماعية من أجل التعاون الداخلي وللتفاعل والتعاون الخارجي مع أفراد من الجمهور. في الوقت نفسه، وبطريقة متناقضة إلى حد ما، اتجهت جهات رسمية إلى تقييد الاستخدامات الشخصية لمواقع الشبكات الاجتماعية العامة من قبل موظفيها. وجاء في خطاب "أوباما" في 2008: "يجب أن تكون الحكومة تعاونية. ... يجب أن تستخدم الإدارات والوكالات التنفيذية أدوات وطرق وأنظمة مبتكرة للتعاون فيما بينها، عبر جميع مستويات الحكومة، ومع المنظمات غير الربحية والشركات والأفراد في القطاع الخاص. يجب على الإدارات والوكالات

التنفيذية التماس ردود الفعل العامة لتقييم وتحسين مستوى التعاون وتحديد الفرص الجديدة للتعاون "، وهو تأكيد على أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. وقد كانت الحكومة، بحلول وقت خطاب "أوباما"، قد حققت بالفعل العديد من المشاورات العامة عبر مواقع مثل الفايسبوك Facebook، كما أن الحملات الحكومية التي استهدفت الشباب استخدمت وسائل التواصل الاجتماعي لعدة سنوات. ومع ذلك فإن عبء العمل هنا، هو: كيف توفر المؤسسات الحكومية واجهات الويب لخدماتها؟ وكيف يمكنهم إدخال البيانات إلى المجال العام؟ وكيف يمكنها تشغيل المشاورات العامة وما إلى ذلك؟[32]

2. الفايسبوك والتأثير على عملية تقييم السياسات:

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي على وجه الخصوص الآن عاملاً حاسمًا في الحملات السياسية، وفي الطريقة التي يفكر بها الناس في القضايا، حيث ينشر المرشحون ومؤيدوهم آراءهم باستمرار على Facebook وTwitter. إذ نجد لكل طرف صفحاته الخاصة التي يبث منها الدعاية وطلبات التبرعات، فالأخبار الشائعة إحدى الطرق التي غيرت بها وسائل التواصل الاجتماعي السياسة، نظرا لسرعتها المطلقة في مشاركة الأخبار ونتائج استطلاعات الرأي والشائعات. إذ يقضي معظم الأشخاص وقتًا أطول على مواقع مثل Facebook وTwitter أكثر مما يقضونه في الأخبار الجادة أو المواقع السياسية، هذا يعني أنهم يحصلون على أحدث الأخبار الشائعة والآراء، التي بدورهم يشاركونها أصدقاءهم كلما قاموا بتسجيل الدخول، وغالبًا ما تكون تلك الاستطلاعات مربكة، لأنه يمكن العثور على استطلاعات رأي متعددة ذات نتائج متناقضة تم نشرها في نفس اليوم، ونتائج هذه الاستطلاعات لها تأثير كبير على الانتخابات. كما أن للتفاعل المباشر مع السياسيين على تلك الموقع آثارا، وهي إتاحة الفرصة للناخبين للتفاعل بسهولة أكبر مع المرشحين والمسؤولين المنتخبين تقليديًا، فإذا أردت مقابلة سياسي أو مرشح، فسيتعين عليك حضور حدث مباشر، وليس كل شخص قادر على القيام بذلك. أما باستخدام التكنولوجيا الحديثة، أصبح من الممكن الآن حضور الأحداث الافتراضية حيث يمكنك المشاركة في أحداث البث المباشر والتفاعل مع السياسيين والمرشحين. كما أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي استهداف فئات محددة، فإذا أراد المرشح معالجة مخاوف النساء أو طلاب الجامعات أو المتقاعدين أو أي مجموعة أخرى من الناخبين، فيمكنه الآن تخصيص رسائل موجهة. مثلما يمكن للمعلنين على Facebook استخدام التحليلات والإعلانات المستهدفة، كما يمكن للمرشحين والسياسيين أيضًا. وبالتالي إذا لاحظت أن الرسائل السياسية تبدو وكأنها تتحدث إليك شخصيًا، فهذا ليس من قبيل الصدفة. كما يجب أن نشير إلى قوة التحيز كأحد القوى الخفية التي تعمل على وسائل

التواصل الاجتماعي خاصة عندما يتعلق الأمر بالموضوعات المثيرة للجدل، بما في ذلك السياسة. إذا كنت مثل معظم الأشخاص، فمن المحتمل أن يشارك معظم أصدقاؤك ومتابعيك على وسائل التواصل الاجتماعي نظرتك. هذا يعني أن الغالبية العظمى من منشورات Facebook تميل إلى التعبير عن نفس وجهة النظر، والتي تمتلكها بالفعل. يمكن أن يخلق هذا الوهم بأن "الجميع" يفكرون بنفس الطريقة. إذا كان لديك بضع مئات من الأصدقاء على Facebook.[33] وهو ما يجعل مصداقية آراء وأحكام هذه الفئات على المحك إذا لم تضبط بضوابط محددة.

أ. دواعي الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي في عملية تقييم السياسات العامة:

يمكن أن نلخصها في العناصر التالية:

– تزايد حجم تأثير المنصات الاجتماعية على الرأي العام في مختلف مجتمعات العالم، الأمر الذي انعكس على الأجندات والعمليات السياسية، ومنها صنع، تنفيذ، وتقييم السياسات العامة، وتحولت الشبكات الاجتماعية من كونها ساحة للنقاش إلى أداة لتحقيق العمل الجمعي (Collective Action) والضغط السياسي.

– أضحت الشبكات الاجتماعية مكونا أساسيا من مكونات الحشد السياسي، والحملات الانتخابية، بل وحتى الحصول على تمويل لدعم بعض المرشحين وسياساتهم، وهذا نتيجة التفاعل السريع لبعض رؤساء الدول والحكومات مع هذه المنصات مما أكسبهم شعبية كبيرة عبرها، على نحو الرئيس الأمريكي السابق "بارك أوباما"، ورئيس الإكوادور "ماسهي رافييل" اللذان كان لهما عدد ضخم من المتابعين لحساباتهما على التويتر.

– يساعد استخدام الحكومات للشبكات الاجتماعية على بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، لذلك يجب التحذير من انعدام أو قلة التفاعل بين المواطنين والمسؤولين، عبر الصفحات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، لأنه قد يعزز تصاعد اتجاهات سلبية وغير محابية نحو أداء الحكومة، كما قد يقلل من ثقة المواطنين فيها، ويؤثر سلبا على درجة مصداقية المسؤولين الحكوميين لدى المواطنين.

– تقدم الشبكات الاجتماعية فرصا جديدة للأفراد وللجماعات المختلفة للتخلص من الإقصاء السياسي.

– تهدف الحكومات من خلال الشبكات الاجتماعية إلى الوصول بشكل أفضل للقطاعات المستهدفة.

– تتيح مواقع التواصل الاجتماعي إمكانية توصيل الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أسرع وأعلى كفاءة وفاعلية.

– هذا وتمنح الشبكات الاجتماعية لجماعات المصالح Stakeholders الفرصة لطرح القضايا المختلفة على أجندة الحكومة، ومن أهمها تقييم السياسات العامة.

– للشبكات الاجتماعية القدرة على تحديد القضايا التي تشغل الرأي العام والتي قد تؤثر على قرارات الحكومة بشأنها، وتستفيد الحكومات من هذه الميزة أثناء رسم السياسات أو اصدار القوانين عبر الإفادة من آراء المواطنين، ويستمر ذلك في مرحلة التنفيذ والتقييم، حيث توفر هذه الشبكات معلومات عن الرأي العام ورغباته، لذلك يعتبرها البعض أداة لمراقبة نماذج سلوك المواطنين في مختلف المجالات واتجاهات الرأي العام، لاسيما مع عجز الأساليب التقليدية عن قياسها.

– تتيح الشبكات الاجتماعية للحكومات مصادر جديدة وغير تقليدية للتعرف على حاجات المواطنين، ورصد اتجاهاتهم نحو أداء الحكومة، وقياس آرائهم نحو جودة الخدمات العامة المقدمة، من مختلف المؤسسات الحكومية.[34]

ونظرا لكل ما سبق فقد شكلت منصات الفايسبوك فضاء جديدا لمناقشة مختلف القضايا السياسية، وفي مستهلها السياسات العامة، حيث لا يكاد برنامج بلدي، ولائي، أو وطني يسلم من تحليلات وتعقيبات ومراجعات هذه المنصات، والملفت للانتباه هو حجم المنشورات المثارة المتعلقة بالقضايا السياسية من جهة، وعدد المتفاعلين مع تلك المنشورات من جهة أخرى. وتختلف تلك التفاعلات من حيث الجدية في الطرح، والعقلانية في المحتوى، والدقة والتخصص، وهذا راجع إلى اختلاف طبيعة المتفاعلين، فهناك الاقتصاديين، التقنيين، الأطباء، الأساتذة والمعلمين، الصحفيين، العوام ... وغيرهم بل وجمعيات، ومراكز بحث، وأحزاب سياسية، ومنظمات ومؤسسات، وهناك من يستخدم حساب مُعرَّف بشخصيته، وهناك من يستخدم حسابات غير معروفة الشخصية، مما يجعل ما تعرضه من منشورات وتفاعلات محل تشكيك، على اعتبار أن أصحابها مجهولي الهوية.

ب. مبررات اعتبار مواقع التواصل الاجتماعي كمؤشر لقياس ملاءمة السياسات العامة:

ويرى آخرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تفتقر في بعض الأحيان لموثوقية المعلومات التي يتداولها مستخدميها، نتيجة عدم تدقيقهم في المعلومة، أو عدم تخصصهم، أو لانسياقهم للإشاعات بعلم أو بدون علم، مما يجعل الأحكام التي تصدر عن مستخدمي هذه الشبكات عن بعض السياسات العامة غير مؤسسة، ولا يمكن تصنيفها في خانة التقييم، ولكن في المقابل لا ينفون أهميتها بالكامل، إذ يرونها مؤشرا هاما لقياس معيار ملاءمة السياسات العامة، وذلك عبر تجميع أكبر عدد من آراء الموطنين المنتفعين من السياسة محل

التقييم، والمنتسبين لهذه الشبكات، وآراء جمعياتهم المدنية، والأحزاب السياسية، وتعقيبات المؤسسات والمراكز البحثية، ثم مقارنتها بالأهداف التي وضعها صانع السياسة العامة، والوقوف عند مستوى مطابقة تلك الأهداف.

إن أسلوب المشاركة الشعبية وما يفترضه من ضرورة مشاركة المواطنين في تقديم وتوصيل الخدمة للمعنيين، بشكل تكون فيه أكثر قبولا اجتماعيا وثقافيا، أصبح متاح بشكل كبير عبر الفضاءات الرسمية وغير الرسمية، التي تتيحها منصات مواقع التواصل الاجتماعي، وهي سبيل لتخفيف العبء المادي والإداري الملقى على الدولة، إذا تم استخدامها كما ينبغي. فأغلب المؤسسات الرسمية مثلا في الجزائر أنشأت صفحات رسمية على الفايسبوك لغرضين هامين يتمثل الأول في نشر المعلومات التي بحوزتها في اطار ما يسمح به القانون المعمول به، أما الثاني فيتعلق بجمع المعلومات المرتدة من المواطنين الذين تفاعلوا مع منشورات هذه المؤسسات، أو منشورات جهات أخرى تتعلق بها، فأبدوا قبولا، اعتراضا، انتقادا، تصويبا، استفسارا، أو غير ذلك حول برنامج أو سياسة عامة ما.

ومن دون شك فإن ذلك يتطلب توافر إمكانيات بشرية وتقنية متطورة، تعمل على التأكد والتحقق في طبيعة وانتماء هوية المستخدم، فرز وتصنيف تلك الآراء.

الخاتمة:

إن ما كان يطلق عليه مجازا بجيل الفايسبوك، ونعته بالمغترب سياسيا، استطاع عبر مجموعة من الوسائط الالكترونية أن يثبت العكس تماما، فبعدما كان الجميع يصف هذا الجيل الافتراضي باللامبالاة السياسية، وعدم اهتمامه بقضايا مجتمعه، لاسيما قضايا السياسات العامة والتي في الغالب تكون محل نقاش المتحزبين، النقابيين والأكاديميين، فقد تبين بأن هذه القضايا أصبحت تشكل انشغال هذا الجيل، وانعكف على تقييم تلك السياسات ولكن بأسلوب غير الذي اعتادت عليه النخب السابقة، فقد أتاح التطور التكنولوجي، والثورة الرقمية في مجال الاتصالات خدمات مختلفة، تمكن عبرها جيل الفايسبوك من الولوج إلى عالم السياسة، والمشاركة فيها.

لقد ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي ومنها الفايسبوك في الحد من الاغتراب الذي فرضته التكنولوجيا، وأصبحت تلك المواقع بديلا للأساليب التقليدية في اهتمام المواطن لقضايا وشؤون وطنه، بل وفتحت له آفاقا لمشاركة أوسع، فبعد ما كان تقييم السياسات مقتصرا على مؤسسات معينة وأشخاص

محددين بشكل مباشر، أصبح اليوم بفعل التكنولوجيا ومن خلال مواقع التواصل الاجتماعي متاح لجميع المواطنين، أو المعنيين بالسياسة محل التقييم في نفس الوقت وعلى قدم المساواة وبسرعة فائقة.

إن هذا المكتسب لا يعني بالضرورة نجاح العملية ومشاركة الجميع، نظرا للاعتبارات التي يستلزمها تقييم السياسات باستخدام التكنولوجيا عبر هاته الوسائط، فقد لا يجيد استخدامها جميع المواطنين. أو أنها قد لا تتاح للجميع لسبب أو لآخر، وهو ما دفع بالكثيرين إلى توخي الحذر عند استخدامها.

ورغم كل ما تتضمنه هذه الآلية من سلبيات إلا أن التفاعل عبر هذه المواقع عامة والفايسبوك خصوصا أتاح إمكانية قياس مستوى ملاءمة السياسات العامة كمعيار مهم في تقييم السياسات العامة، وذلك من خلال التفاعلات التي يبديها مستخدمي الفايسبوك حول سياسة عامة ما. مما يعني أن الحكومات التي تستطيع اكتساب التكنولوجيا ومراجعة جميع التفاعلات حول سياسة عامة ما ثم تصنيفها، ستتمكن من دون شك من قياس مستوى ملامة تلك السياسة ومن ثم الكشف عن الأهداف التي تحققت والأهداف التي لم تتحقق، كما أن جودة استخدام هذه التقنيات والمواقع ونظرا لسرعة التغذية العكسية عبرها، سيمنح الحكومات الفرصة في مراجعة محتوى السياسة إذا تبين أن الأهداف المتوخاة لم تتحقق، فيتم تكييفها.

التهميش:

[1] Digital Global Overview Report 2021, in: https://wearesocial-cn.s3.cn-north-1.amazonaws.com.cn/common/digital2021/digital-2021-global.pdf, page web consulted 10/07/2022.

[2] أسعد بن ناصر بن سعيد الحسين، "أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات وقيم الشباب من منظور التربية الإسلامية"، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد:169، الجزء الثالث، يوليو 2016، ص ص: 333-334.

[3] نفسه، ص ص:334،335.

[4] Khasawneh, Rawan T, and E. Abu-Shanab. "E-government and social media sites: the role and impact." World Journal of Computer Application and Technology 1.1 (2013), pp: 11.

[5] شينا كايسر، وسائل التواصل الاجتماعي: دليل علمي للهيئات المعنية بالإدارة الانتخابية. ستوكهولم: المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات، 2015، ص 11.

[6] أعمر يوسفي، "التوظيف السياسي لمواقع التواصل الاجتماعي وأثره على الأمن القومي للدول"، مجلة العلوم الإنسانية. العدد السابع، الجزء الثاني، جوان 2017، ص 791.

[7] مشتاق طلب فاضل، "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام المحلي 2014-2017"، مجلة تكريت للعلوم السياسية. العدد 12. آب/أغسطس 2018، ص204.

[8] حنان بنت شعشوع الشهري،" أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية "الفيس بوك وتويتر نموذجا". رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة الملك عبد العزيز، 1434/1433، ص18.

[9] حسن فطيم طماح المطيري، "الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي "تويتر" من قبل الشباب الكويتي". رسالة ماجستير في الإعلام ، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص9.

[10] حنان بنت شعشوع الشهري،نفس المرجع السابق. ص ص: 20،21.

[11]عبد الفتاح ياغي، علم السياسات العامة وتطبيقاته. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2019، ص21.

[12]نفسه، ص22.

[13] Harold.D.Laasswel, Politics: Who Gets, What, When, How. 2ed, New York: Meridian Books INC, 1958,pp: 13-27.

[14] عبد الفتاح ياغي،نفس المرجع السابق، ص23.

[15] نفسه، ص ص: 23،24.

[16] Dunn, William N. Public policy analysis: An integrated approach. New York: Routledge, 2018. pp: 331-332.

[17] مثنى فائق مرعي العبيدي، مقاربات نظرية في السياسات العامة. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2019، ص175.

[18] عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لتطوير أداء الحكومات. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008، ص ص:169،170.

[19] نفسه، ص ص: 170،171.

[20] Kurniawan, Satunggale, Agus Sukristyanto, and Endro Tjahjono. "Evaluation of Public Policy of National Standard Education on Elementary School in Porong Sub-district, Sidoarjo District." Journal of Public Policy and Administration 4.3 (2020), p 43.

[21] Ibid.p43.

[22] عامر خضير الكبيسي، نفس المرجع السابق. ص171.

[23]Kurniawan, Satunggale, Agus Sukristyanto, and Endro Tjahjono, Op cit. pp; 43,44.

[24] آمال عزلاوي، "مأسسة تقييم السياسات العامة ودورها في تفعيل الحكم الراشد في الجزائر". أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة الجزائر 3، 2022/2021، ص ص37،38.

[25]هبة أحمد نصار، "تقييم السياسات العامة: قضايا للمناقشة". في: علي الدين هلال وآخرون، تحليل السياسات العامة: قضايا نظرية ومنهجية. القاهرة: مركز البحوث والدراسات السياسية، الطبعة الأولى، 1988. ص186.

[26] سالمة ليمام، سمير بارة، صنع السياسات العامة: دراسة في المفاهيم والمنهجية والبيئة. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2014، ص ص:188-191.

[27] عبد الفتاح ياغي، السياسات العامة: النظرية والتطبيق. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010، ص192.

[28] محمد قاسم القريوتي، رسم وتنفيذ وتحليل السياسة العامة. عمان: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2006، ص ص: 289،290.

[29] Calderaro, Andrea. "Social media and politics. January 2018 https://www.researchgate.net/publication/322273564 " (2018).

[30] Khasawneh, Rawan T., and E. Abu-Shanab, Op cit. p 13.

[31] Sæbø, Oystein, Jeremy Rose, and Tom Nyvang. "The role of social networking services in eParticipation." International Conference on Electronic Participation. Springer, Berlin, Heidelberg, 2009. pp ;51,52.

[32] Rooksby, John, and Ian Sommerville. "The management and use of social network sites in a government department." Computer Supported Cooperative Work (CSCW) 21.4 2011, pp: 398-400.

[33] Lakkysetty, Nikhil, Phani Deep, and J. Balamurugan. "Social media and its impacts on politics." International Journal of Advance Research, Ideas and Innovations in Technology 4.2 (2018): p2110

[34] سماح محمد محمدي، "استخدام الحكومة الالكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني"، مجلة البحوث الإعلامية كلية الإعلام جامعة الأزهر، العدد:25، الجزء الثالث، أكتوبر 2020، ص ص: 1290،1291.