# نشـــرة
# تـكـنـولـوجـيـا المـعـلـومـــات والاتـصـــالات
# للتنمية في غـربـي آسـيـا

**ملف العدد:**
**شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وتأثيرها على الربيع العربي**

١. سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢. تطبيقات إلكترونية
٣. البُنى الأساسية للمعلومات والاتصالات
٤. أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥. كتب مختارة
٦. شبكات التواصل في حياتنا اليومية

العـــدد
١٦

الاسكوا

الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

# مواضيع العدد

الصفحة

**الافتتاحية** ..... ٣

**ملف العدد: شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وتأثيرها على الربيع العربي** ..... ٥

تسونامي فيسبوك وتويتر في زمن الربيع العربي ..... ٥

شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في العالم العربي: مستقبل حرية التعبير على الإنترنت ..... ١٠

الربيع العربي: البحث عن نموذج جديد للمجتمع المدني الافتراضي ..... ١٣

**سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** ..... ١٧

شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وقضايا حماية الخصوصية ..... ١٧

الاعتبارات والمبادئ التوجيهية للمؤسسات عند وضع استراتيجية خاصة لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ..... ٢٢

مقتطفات من استراتيجية شبكات الإعلام الاجتماعي في الإسكوا ..... ٢٦

**تطبيقات إلكترونية** ..... ٢٩

لعبة القط والفأر بين الأنظمة ومعارضيها: المراوغة والتحايل على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي

وعلى تقنيّاتها ..... ٢٩

**البُنى الأساسية للمعلومات والاتصالات** ..... ٣٣

ما وراء الكواليس في غوغل وفيسبوك: مراكز البيانات والمخدمات والبرمجيات ..... ٣٣

**أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** ..... ٣٩

أنشطة الإسكوا الرئيسية المنفذة خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١ ..... ٣٩

**كتب مختارة** ..... ٤٣

مراجعة نظريات وفلسفة مانويل كاستلز في كتبه حول مجتمعات التواصل ..... ٤٣

**شبكات التواصل في حياتنا اليومية** ..... ٤٧

تأثير شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي على التفاعل الإنساني والسلوك الاجتماعي ..... ٤٧

# الافتتاحية

لا يخفى على أحد اليوم الإقبال الواسع الذي تحظى به الشبكات الإلكترونية التابعة للتواصل والإعلام الاجتماعي من قبل مستخدمي شبكة الإنترنت في العالم. وقد أثبتت هذه الشبكات، على مر السنوات القليلة الماضية، أهميتها في التواصل المباشر والتفاعل السريع على مستوى الأفراد والمؤسسات. وتظهر آخر الأرقام العالمية توسعاً كبيراً في استخدام هذه الشبكات، وتخطيها حاجز الـ ٧٠٠ مليون مستخدم في جميع أنحاء العالم. وهذا ما كشف عنه مدير ومؤسس موقع فيسبوك مارك زوكربيرج في منتصف عام ٢٠١١، حينما أعلن أن عدد مستخدمي هذه الشبكة وصل إلى ٧٥٠ مليون مستخدم[1]، وأنّ الشبكة استقبلت نحو ٢٥٠ مليون مستخدم جديد العام الحالي مقارنة بأواخر العام الماضي. وفي المنطقة العربية، سجلت نسبة الانخراط في الشبكات الاجتماعية تقدماً كبيراً عن السنة الماضية، لا سيما عندما ثبت دورها في أحداث "الربيع العربي" بما وفرته من آليات للتواصل وتبادل الآراء وحشد الرأي العام.

وحتى وقت قريب، اقتصرت الآراء المتداولة حول الإمكانات الواعدة لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، بما في ذلك قدرتها على التأثير على الحوكمة بالمشاركة، والمشاركة المدنية، وظهور قوى اجتماعية جديدة، واستحداث فرص جديدة للقطاع الخاص ورواد الأعمال، على البعد النظري فقط. ولكن بعد مرور بضعة أشهر من عام ٢٠١١، ومع بزوغ الربيع العربي، ظهرت دلائل تؤكد إمكانية تحول بعض النظريات حول هذه المواضيع إلى واقع ملموس يقود التحول الديمقراطي في بلدان المنطقة.

لقد أدّت أدوات الإعلام الاجتماعي دوراً هاماً ومثيراً للجدل في التحوّلات التي تكتسح المنطقة العربية منذ مطلع عام ٢٠١١. وساهم عدد من العوامل التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية في النمو السريع لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، منها توفّر شبكات النطاق العريض على نحو أكبر، وتحسين أدوات البرمجيات، وتطوير أجهزة كمبيوتر أكثر قوة وتعزيز الأجهزة النقالة. أما العوامل الاجتماعية، فتمثلت في امتصاص أطر التواصل هذه بسرعة فائقة ضمن الفئات العمرية الأصغر سناً. وعلى صعيد آخر، تضمنت العوامل الاقتصادية زيادة القدرة على تحمل تكاليف أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات، وكذلك الاهتمام التجاري المتنامي في تلك المواقع.

ولاحظت الحكومات والشركات على حد سواء الإمكانات التي توفّرها زيادة انتشار أدوات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، كما نشأت اتجاهات جديدة في مجال الحوكمة والأعمال. ولذلك، خصصت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) عدداً من أنشطتها لهذا العام للبحث في تلك المتغيرات في أنماط التواصل والوسائل والأدوات المحفزة لها. ومن هذه الأنشطة هذا العدد الخاص من نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي حرصت فيه الإسكوا علي مواكبة الظاهرة من البعد التنموي والاجتماعي إلى جانب البعد التقني والسياساتي. وفي هذا السياق، لا ينبغي أن تفوتنا الإشارة إلى أن الإسكوا كمؤسسة لم تكن بعيدة عن تلك المتغيرات. فقد أطلقت في النصف الثاني من هذا العام موقعها على شبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر بحيث تكون هذه الشبكات قنوات للاتصال بين الإسكوا وشباب وحكومات الربيع العربي.

وقد رسمت هذه الشبكات مفهوماً جديداً للتواصل مع الأصدقاء والزملاء والعملاء وتقوية الروابط بينهم، وذلك من خلال استخدام عدد كبير من التطبيقات وآليات التواصل المباشر وغير المباشر. وهذا ما يؤكده العاملون في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت والمتابعون له الذين يعتبرون أن شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي قد شكلت ظاهرة كان من الصعب تتبعها، خصوصاً في العام الماضي الذي شهد زيادة غير مسبوقة في شعبيتها.

ويربط الباحثون هذا الواقع إلى التطور المذهل الذي شهدته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما وفره من وسائل استثنائية تسمح بنقل خدمات يحتاج إليها الناس في عملهم وحياتهم اليومية. يضاف إلى ذلك وقوع أحداث سياسية هامة في المنطقة، الأمر الذي صوّب أعين أجهزة الإعلام ومؤسسات البحث والمنظمات المختلفة وحتى الأفراد نحو مواقع شبكات الإعلام الاجتماعي، باعتبارها مصدراً هاماً لنقل المعلومة وإيصالها الى أي مكان[٢].

ومن المتوقع أن يشهد العالم انتشار ظاهرة شبكات التواصل الاجتماعي بحيث تشمل كافة شرائح المجتمعات. كما يتوقع أن تشمل هذه الظاهرة الناطقين والكتاب باللغة العربية، وهذا يزيد الحاجة إلى إطلاق مشاريع تعزيز المحتوى العربي لخدمة المجتمع العربي والاقتصادات العربية.

ونأمل أن يكون في هذا التقرير ما يسلط الضوء على هذه الظاهرة التكنولوجية الفريدة والمهمة.

**حيدر فريحات**
**مدير شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

# ملف العدد: شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وتأثيرها على الربيع العربي

## تسونامي فيسبوك وتويتر في زمن الربيع العربي[٣]

### شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في العالم: لمحة سريعة

أخذت شعبية شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي تتزايد خلال الربع الأول من عام ٢٠١١، واتسعت قاعدة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، كفيسبوك وتويتر مثلاً، بحيث تجاوز عدد مستخدمي فيسبوك في العالم ٦٧٧ مليون مستخدم في نيسان/أبريل الماضي. وبرزت منطقة الشرق الأوسط كإحدى المناطق التي كانت لها حصة الأسد من عدد المستخدمين الجدد. وتجاوز عدد مستخدمي الهواتف الجوالة في المنطقة ٢٥٠ مليون مشترك. كما تجاوز عدد مستخدمي تويتر ٢٠٠ مليون مستخدم في نهاية آذار/مارس الماضي، ليبلغ إجمالي عدد "التغريدات"[٤] التي يرسلها هؤلاء المستخدمون أربعة مليارات رسالة شهرياً.

وشهدت الشهور الثلاثة الأولى من عام ٢٠١١ تحولاً كبيراً في استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في العالم العربي من أجل حشد الجماهير عبر شبكة الإنترنت، سواء أكان ذلك من جانب المواطنين لتنظيم المظاهرات المؤيدة للحكومات أو المناهضة لها، أم من جانب الحكومات للتواصل مع المواطنين وتشجيعهم على المشاركة في الإجراءات الحكومية أو لحجب المواقع الإلكترونية ومراقبة المعلومات المعروضة عليها والتحكم فيها.

### فيسبوك والربيع العربي

وفقاً للعدد الثاني من تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الصادر عن برنامج الحوكمة والابتكار في كلية دبي للإدارة الحكومية، سجّل عدد مستخدمي فيسبوك ارتفاعاً كبيراً في معظم البلدان العربية، ولا سيما تلك التي شهدت

الاحتجاجات والتحركات الشعبية (انظر الإطار ١). وكان دور الإعلام الاجتماعي في الثورات التي اكتسحت المنطقة مثيراً للجدل، إذ اعتبره البعض المحرض الرئيسي على تلك الثورات، بينما قلل البعض الآخر من دوره معتبراً أنّ الإعلام الاجتماعي مجرد أداة للتواصل لا أكثر.

من جهة، يمكن القول إن فيسبوك شكّل منصة انطلقت منها الدعوات إلى التظاهر التي لاقت بمعظمها استجابة كبيرة (انظر الشكل ١)، وعاملاً هاماً في حشد الحركات المدنية. ومن جهة ثانية، ونظراً إلى ضعف انتشار فيسبوك نسبياً في عدد من البلدان العربية، وعلى وجه الخصوص الجمهورية العربية السورية واليمن، يمكن القول إن دور هذه الوسائل لم يكن محورياً في حشد الحركات الاحتجاجية. ويمكن القول أيضاً أن فيسبوك كان أداة مفيدة لبناء نواة من الناشطين الذين نجحوا فيما بعد في حشد شبكات أوسع عن طريق منصات أخرى أو عن طريق الشبكات الاجتماعية التقليدية الحقيقية التي تتسم فيها العلاقات بالقوة فعلياً.

## الإطار ١ - تقرير الإعلام الاجتماعي العربي

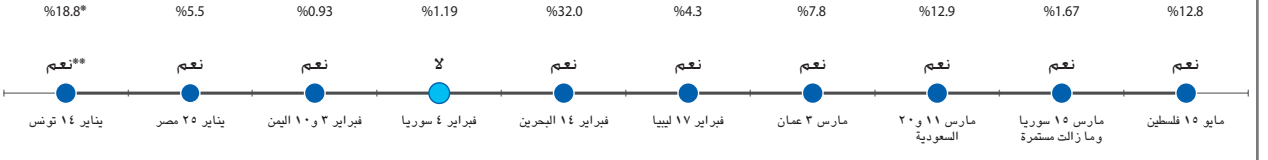
يسعى برنامج الحوكمة والابتكار في كلية دبي للإدارة الحكومية(*) إلى تعزيز قدرات صانعي السياسات في البلدان العربية، من خلال إعداد دراسات بحثية علمية من منظور إقليمي ومحلي، وذلك لتحقيق الأهداف الأشمل للبرنامج، وهي دعم جهود صانعي القرار في تطوير الأداء والإصلاح الحكومي. ويتحقق ذلك من خلال تبني الحكومات لتكنولوجيا المعلومات كأداة لتعزيز ثقافة الابتكار في المجتمع؛ والسعي نحو نموذج لإدارة الحكم بالمشاركة يعتمد على الشفافية المعلوماتية وعلى إشراك المجتمع في آليات صنع القرار اعتماداً على التقنيات الحديثة؛ وأيضاً من خلال تحقيق النمو الاقتصادي القائم على مجتمع المعرفة. وقد أصدر برنامج الحوكمة والابتكار عدداً كبيراً من المطبوعات، وهو يعقد دورياً مؤتمرات علمية ومنتديات عالمية حول السياسات، بالتعاون مع مراكز البحوث المرموقة والمنظمات الدولية المتخصصة كمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والأمم المتحدة.

ويحلل تقرير الإعلام الاجتماعي العربي اتجاهات استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت في المنطقة العربية وتأثيرها على المجتمع والحكومة. وفي عدده الثاني على وجه الخصوص، يحلل البيانات الخاصة بمستخدمي فيسبوك وتويتر في عدد كبير من البلدان العربية خلال الربع الأول من عام ٢٠١١، مسلطاً الضوء على الدور الذي اضطلعت به تلك المواقع في الحركات الشعبية التي اكتسحت المنطقة خلال تلك الفترة. ويمثل التقرير جزءاً من مبادرة بحثية أوسع نطاقا تركز على المشاركة الاجتماعية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل وضع سياسات أفضل في البلدان العربية(**).

(*) لمزيد من المعلومات عن الكلية والبرنامج، انظر: www.dsg.ae.
(**) لمزيد من المعلومات عن التقرير، انظر: www.arabsocialmediareport.com.

Arab Social Media Report

## الشكل ١ - العلاقة بين الدعوات للاحتجاج على فيسبوك والمظاهرات الفعلية (بالنسبة المئوية)

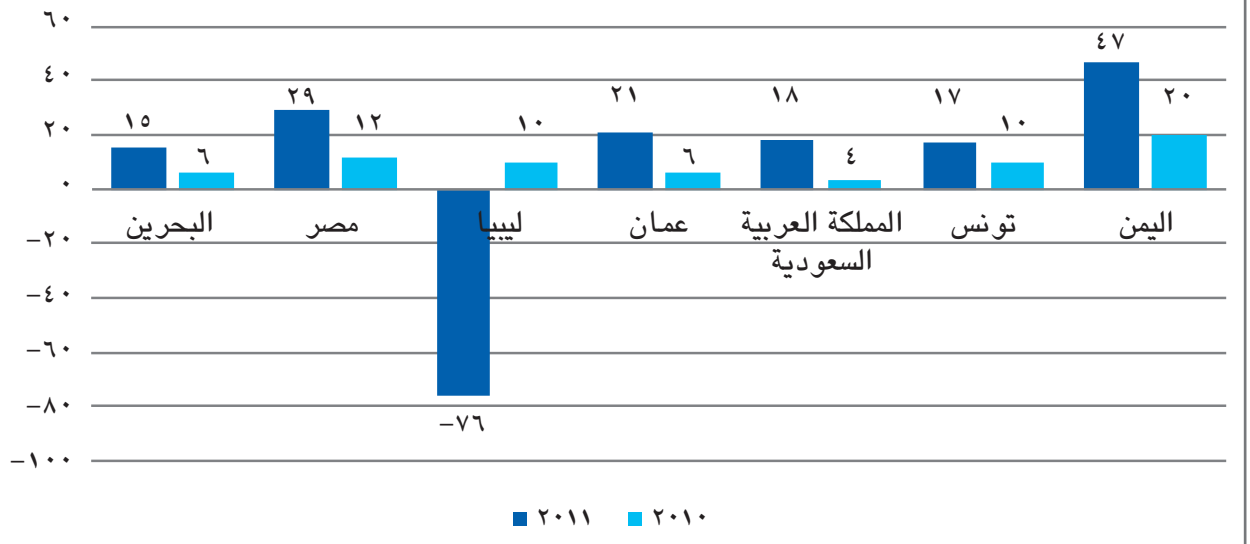



* معدلات انتشار فيسبوك في بداية الاحتجاجات في كل بلد.
** لم يتم تنظيم الاحتجاج الأول على فيسبوك، بالرغم من تنظيم الاحتجاجات التالية من خلاله.

المصدر: تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الثاني، www.arabsocialmediareport.com.

ومع ذلك، يبدو أنّ الاحتجاجات أدت إلى زيادة عدد مستخدمي فيسبوك في المنطقة. فقد شهدت جميع البلدان التي وقعت فيها الاحتجاجات، ما عدا ليبيا، نمواً إيجابياً في معدلات استخدام فيسبوك، الأمر الذي قد يُعزى إلى قيام عدد من العاملين المقيمين من غير الليبيين بمغادرة البلد أو تغيير محل إقامتهم المسجّل على فيسبوك. بالإضافة إلى ذلك، يشير الشكل ٢ إلى أنه عند مقارنة معدل ارتفاع عدد المستخدمين في كل بلد أثناء فترة الاحتجاجات وبعدها وأثناء الفترة نفسها في العام الماضي، يُلاحظ أن هذه المعدلات قد تضاعفت، ووصلت إلى ثلاثة أمثالها في بعض البلدان. غير أنه يجب الإشارة إلى أن الأرقام في حد ذاتها لا تعكس طبيعة الاستخدام. فقد يكون الاستخدام لأغراض سياسية، أو لأغراض اجتماعية بحتة لا علاقة لها بالحركات المدنية في الفترة قيد الدرس.

**الشكل ٢ - معدلات ارتفاع عدد مستخدمي فيسبوك أثناء الاحتجاجات في عام ٢٠١١ مقارنة بنفس الفترة في ٢٠١٠ (بالنسبة المئوية)**




المصدر: تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الثاني، www.arabsocialmediareport.com.

ويتضمن تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الثاني كذلك تحليلا لاتجاهات استخدام فيسبوك وتويتر في العالم العربي خلال الربع الأول من عام ٢٠١١.

## توزيع مستخدمي فيسبوك في العالم العربي – الربع الأول من عام ٢٠١١

ارتفع العدد الإجمالي لمستخدمي فيسبوك في العالم العربي من ٢٨٢ ٣٧٧ ٢١ مستخدماً في ٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١١) إلى ٥٠٣ ٧١١ ٢٧ مستخدمين في ٥ نيسان/أبريل ٢٠١١، وتضاعف مثليه تقريباً مقارنة بنفس الفترة في العام الماضي (٩٧٢ ٧٩١ ١٤ مستخدماً في نيسان/أبريل ٢٠١٠).

وفي مطلع نيسان/أبريل ٢٠١١، تجاوز متوسط انتشار مستخدمي فيسبوك في كلّ من البلدان العربية ٧,٥ في المائة، مقابل أقل من ٦ في المائة في نهاية ٢٠١٠. كما زاد عدد مستخدمي فيسبوك في الوطن العربي بنسبة ٣٠ في المائة في الربع الأول من ٢٠١١، واحتلت دول الخليج (الإمارات العربية المتحدة أولاً ومن ثمّ البحرين وقطر والكويت)، بالإضافة إلى لبنان، المراكز الخمسة الأولى من حيث انتشار مستخدمي فيسبوك كنسبة من عدد السكان في المنطقة العربية. وتضم مصر ربع العدد الإجمالي لمستخدمي فيسبوك في المنطقة العربية. وقد كسبت أكثر من أية دولة عربية أخرى عدداً إضافياً من المستخدمين الجدد يقارب مليوني مستخدم في الفترة بين ٥ كانون الثاني/يناير و٥ نيسان/أبريل ٢٠١١.

ويشكل الشباب، الذين تتراوح أعمارهم بين ١٥ و٢٩ عاماً، نحو ٧٠ في المائة من مستخدمي فيسبوك في المنطقة العربية. وقد سجّل عدد المستخدمين فوق ٣٠ عاماً ارتفاعاً طفيفاً منذ أواخر عام ٢٠١٠. وارتفعت نسبة مستخدمات فيسبوك من ٣٢ في المائة في نهاية عام ٢٠١٠ إلى ٣٣,٥ في المائة في الربع الأول من ٢٠١١. إلا أن هذه النسبة ما زالت أدنى بكثير منها على الصعيد العالمي، حيث تشكل المرأة ٦١ في المائة من مستخدمي فيسبوك.

وبوجه عام، يفضل المستخدمون في بلدان الخليج استخدام اللغة الإنكليزية بشكل رئيسي على فيسبوك، ما عدا في المملكة العربية السعودية التي يفضل المستخدمين فيها اللغة العربية، بينما يفضّل المستخدمون في بلدان شمال أفريقيا باستثناء مصر استخدام اللغة الفرنسية.

## استخدام تويتر في العالم العربي

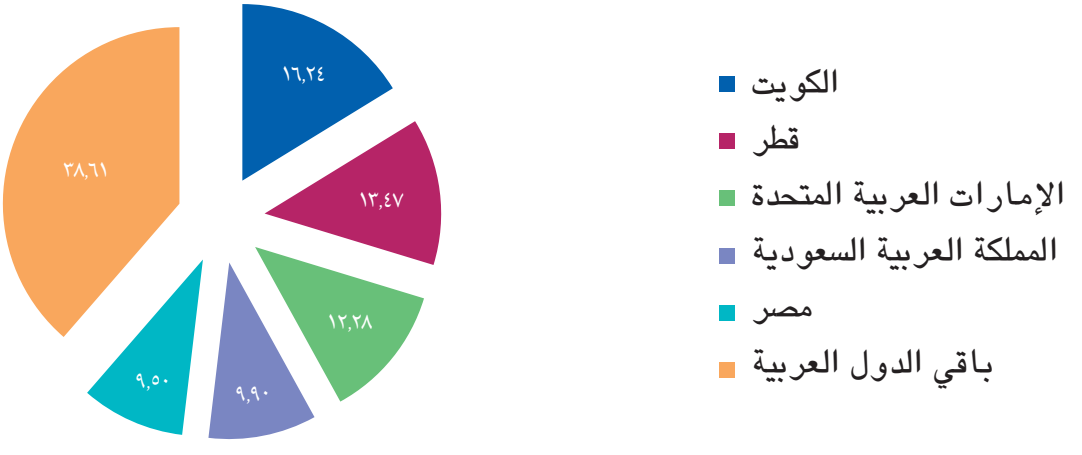
قدر عدد مستخدمي تويتر النشطين[٥] في المنطقة العربية في نهاية آذار/مارس ٢٠١١ بـ ١ ١٥٠ ٢٩٢ مستخدماً، وقُدر عدد التغريدات التي أنتجها هؤلاء المستخدمون في العالم العربي في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣٠ آذار/مارس ٢٠١١ بـ ٢٢ ٧٥٠ ٠٠٠ تغريدة. وقدر عدد هذه التغريدات يومياً بـ ٢٥٢ ٠٠٠ تغريدة، أي بمعدل ١٧٥ تغريدة كل دقيقة أو ٣ تغريدات تقريباً كل ثانية. كما قدر عدد التغريدات اليومية لكل مستخدم نشط في المنطقة العربية في الربع الأول من عام ٢٠١١ بـ ٠,٨١ تغريدة يومياً.

وكانت أكثر الواصفات[٦] شيوعاً في المنطقة العربية في الربع الأول #egypt (وردت ١,٤ مليون مرة في التغريدات خلال تلك الفترة)، و#jan25 (وردت ١,٢ مليون مرة)، و#libya (وردت ٩٩٠ ٠٠٠ مرة)، و#bahrain (وردت ٦٤٠ ٠٠٠ مرة)، وprotest (وردت ٦٢٠ ٠٠٠ مرة).

وتأتي الإمارات العربية المتحدة وقطر ومصر والمملكة العربية السعودية والكويت في المراتب الخمس الأولى بين البلدان العربية من حيث عدد مستخدمي تويتر. والمستخدمون في هذه الدول هم الأكثر إنتاجاً للتغريدات في المنطقة العربية (الشكل ٣)، مما يشير إلى علاقة بين عدد مستخدمي تويتر النشطين وعدد التغريدات التي ينتجونها.

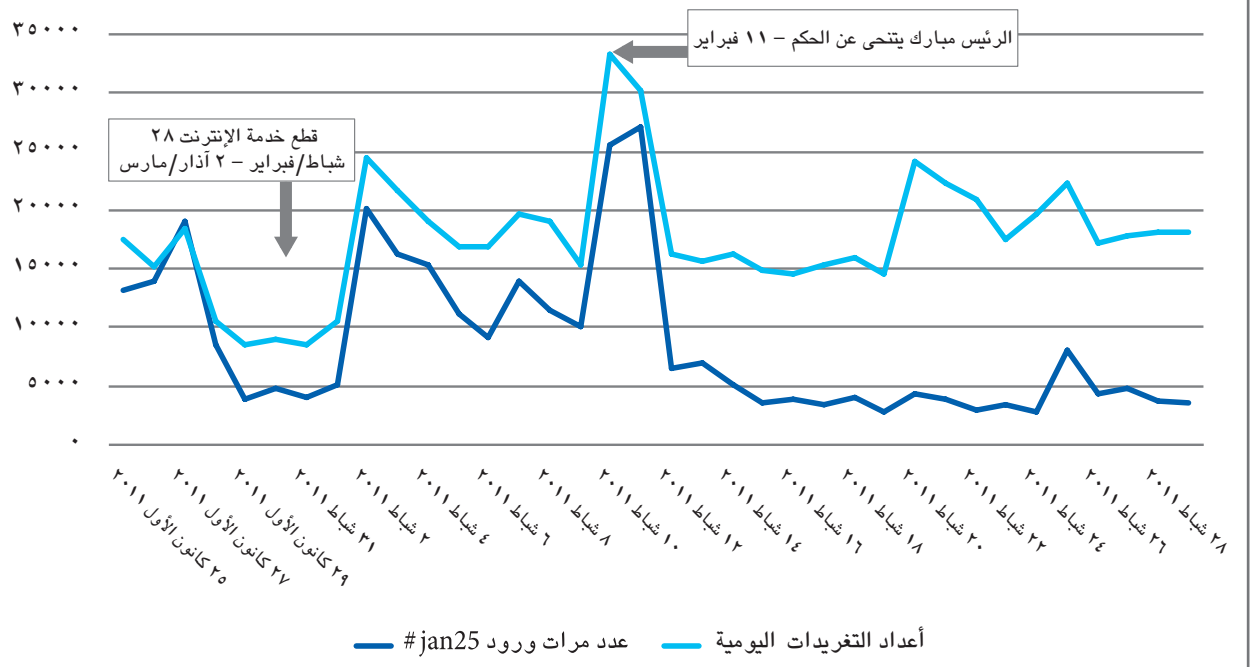
وفيما يتعلق بعدد التغريدات اليومية، فقد تزامن الارتفاع المفاجئ في عدد الواصفات الشائعة مع الأحداث الجارية في ذلك الوقت في بلدان معينة. ويظهر الشكل ٤ التسلسل الزمني لعدد المرات التي ذُكرت فيها الواصفات الأكثر شيوعاً في التغريدات الصادرة في مصر (وهي#jan25 ) بالإضافة إلى عدد التغريدات اليومية. ويعطي ذلك فكرة أوضح عن المواضيع التي دارت حولها الحوارات في مصر، ويشير إلى أن الأحداث الاجتماعية والسياسية التي وقعت في ذلك الوقت كانت إلى حد بعيد المحرك الأساسي لتلك الحوارات.

**الشكل ٣- النسبة المئوية لتوزيع التغريدات الصادرة من المنطقة العربية (من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣٠ آذار/مارس ٢٠١١)**




المصدر: تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الثاني، www.arabsocialmediareport.com.

**الشكل ٤- عدد التغريدات اليومية وورود واصفة #jan25 فيها في مصر**




## خلاصة

تناول عدد كبير من الأدبيات دور الإعلام الاجتماعي في الانتفاضات الشعبية التي اجتاحت العالم العربي خلال عام ٢٠١١، غير أن مستوى مساهمة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في تصاعد هذه الانتفاضات ما زال مثاراً للجدل والنقاش. ويشكّل تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الثاني أول دراسة تجريبية تشير إلى نمط نمو شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في المنطقة العربية، وكذلك تغير اتجاهات استخدامها التي أدّت دوراً هاماً في حشد الجماهير وتمكينها وتشكيل آرائها وتحقيق التغيير. وتوجد اليوم مجموعة كبيرة من الشباب المستخدمين النشطين لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في الوطن العربي. ويقترن ذلك بتحول مستمر في اتجاهات استخدام هذه الوسائل في المنطقة، وذلك من اتجاهات ذات طابع اجتماعي إلى اتجاهات ذات طابع سياسي.

وجاءت ردود فعل الحكومات العربية متفاوتة تجاه هذه الظاهرة الجديدة. فلعقود طويلة، ظلت أغلب الحكومات العربية تسيطر بشكل تام على تدفق المعلومات ضمن مجتمعاتها. وبينما حاولت بعض الحكومات مقاومة التغيير وكبت الأشكال الجديدة لتدفق المعلومات التي ظهرت في مجتمعاتها، من خلال حجب الوصول إلى مواقع الإعلام الاجتماعي والإنترنت أو شبكات الهاتف النقال، في حين استجابت بعض الحكومات بسرعة وبدأت بالتكيف مع التغيير والسعي إلى الاستفادة من زيادة استخدام الإعلام الاجتماعي بين أغلبية الشباب، عن طريق وضع خطوط إرشادية وسياسات جديدة. وما زال الوقت مبكراً لوضع تقييم نهائي لدور الإعلام الاجتماعي في انطلاق الحركات الشعبية العربية أو الدور الذي ستؤديه في تغيير الأساليب التي تتفاعل بها الحكومات في المنطقة مع مجتمعاتها. والأمر المؤكّد الوحيد هو أنه مع وجود نسبة كبيرة من الشباب في المنطقة العربية وتزايد معدلات استخدام الإنترنت والإعلام الاجتماعي، سيستمر الإعلام الاجتماعي في أداء دورٍ متزايدٍ في التطورات السياسية والاجتماعية والاقتصادية في المنطقة العربية.

# شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في العالم العربي: مستقبل حرية التعبير على الإنترنت[٧]

قبل اندلاع الثورات الشعبية التي اجتاحت المنطقة منذ أواخر عام ٢٠١٠، كان أبناء المنطقة العربية يشاركون في شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي التي أتاحت لهم حرية تعبير لم يسبق لها مثيل. فعلى مدى عقد كامل، أسست هذه الشبكات العربية مجتمعاً مدنياً افتراضياً على الإنترنت أكثر تحرراً وحيوية من المجتمع المدني الواقعي المتواجد في شوارع العواصم العربية ومدنها وقراها أو في وسائل الإعلام التي تسيطر عليها مؤسسات الدولة الى حد بعيد. واستخدم الناشطون قدرات الإنترنت والشبكات الإلكترونية لتقليص المسافات وكسر الحاجز الاجتماعي، وبالتالي تمكين الشعوب العربية من طلب التغيير وفرض الإصلاح.

وقد شكلت التكنولوجيات الحديثة تحديا للآليات السلطوية المعنية بالرصد والمراقبة، ووفرت ملاذاً آمناً لحرية التعبير والتجمع على الرغم من مخاطر التعرض للاعتقال أو السجن، كما جسّدت الرغبة في ممارسة الحق العالمي في حرية التعبير، لا سيما بين الشباب تحت سن[٨] الـ ٢٥ الذين يشكلون ما يقارب نصف سكان المنطقة والبالغ عددهم ٣٥٨ مليون نسمة[٩]. وأثناء الثورات العربية، استُخدِمَت شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي لإبراز مطالب الشعوب وإيصالها للمجتمعات الدولية ولوسائل الإعلام التقليدية التي لا تقع تحت سيطرة السلطات المحلية. وبعد انتشار هذه الثورات والحركات الاحتجاجية، ثار كثير من الجدل حول مدى تأثير شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في الحركات المدنية، وحول ما إذا كانت هي المسبب الرئيسي لها، أم أنها مجرد أداة لتفعيل الحركات المدنية.

غير أنه توخياً للإنصاف والموضوعية، لا بد من الإشارة إلى أن الاحتجاجات المشروعة لعدد كبير من الشعوب العربية قد سبقت ظهور شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي بعدة عقود، وأنها استُخدمت بشكل رئيسي أثناء الثورات كأدوات لتجنب الرقابة التقليدية على آليات البث والاتصال والاجتماع. وتحقّق ذلك في المقام الأول من خلال تحميل النصوص والأشرطة المصوّرة والصور مباشرة من الشارع العربي على الإنترنت، بحيث تنتقيها شبكات الأقمار الصناعية وتعيد بثها على أجهزة التلفزة الخاصة بالمشاهدين العرب الذين لا يستخدمون الإنترنت ويعتمدون على الأقمار الاصطناعية للحصول على الأخبار والمعلومات. وثانياً، تحقّق ذلك من خلال الدعوة للتجمع والحوار والنقاش والنقد والتعبير عن واقع الأحداث من خلال تلك الوسائل، من دون أيما حاجة إلى الالتقاء على أرض الواقع. فمن كان يتصور أن يجتمع عشرات الألوف من الشباب والشابات في زمان واحد ومكان واحد ويدعوا إلى الثورة من دون إذن ومن دون التعرف عليهم أو حتى إمكانية ملاحقتهم. ومن كان يتخيل أن يتمكن الشباب والشابات من توزيع ملايين المنشورات الداعية إلى التجمهر والنزول إلى الشوارع من دون إلحاق الأذى بالغير أو تغيير مكان التجمع في اللحظة الأخيرة. كانت كل هذه الأمور تعدّ حلماً سرعان ما أصبح واقعاً بفضل فيسبوك وتويتر والرسائل النصيّة القصيرة. ووثائق الثورات التي عرضت من خلال تسجيلات الفيديو المعروضة على اليوتيوب وصفحات فيسبوك وتويتر بيّنت حقيقة هامة هي أن حرية التعبير على الإنترنت أصبحت حقيقة راسخة في الجسد السياسي العربي.

ويمكن القول أيضاً إن الإنترنت تبعث بالفعل على الأمل في إحراز تقدم ملحوظ في مجال حرية التعبير والانتقال نحو بناء المؤسسات الديمقراطية، فضلاً عن المساعدة على ضمان تنظيم انتخابات نزيهة وعادلة. ويمثل عشرات الملايين من العرب الذين يستخدمون فيسبوك طليعة[١٠] قافلة حرية التعبير في المنطقة. وكلما زادت أعدادهم، كانت الفرصة سانحة لمزيد من التفاعل بين المواطنين والحكومات. وهذا المتوقع حدوثه إذا تكيفت الحكومات مع إمكانيات الإنترنت.

أما في الوقت الراهن، فما زال من غير المؤكد ما إذا كانت الحكومات ستتسامح مع هذا الهامش الواسع من حرية التعبير، أم أنها ستتبنى نهج تحكمياً للسيطرة على شبكة الإنترنت وتخويف المستخدمين. وبما أن أعداداً متزايدة من العرب تتجه نحو الإنترنت، فقد يشكل التوتر بين حرية التعبير على الإنترنت من جهة والتحولات الجارية في عدد من البلدان التي هي مسرح للربيع العربي من جهة أخرى تحدياً للحكومات والأنظمة العربية التي تمر حالياً بمرحلة انتقالية، وتواجه كثيراً من النقد والمعارضة من الناشطين الذين يعبرون عن وجهات نظرهم حول طبيعة هذه الحكومات. ومن المتوقع أن تشكل المواءمات والمعالجات أثناء هذه المرحلة الانتقالية مثلاً تحذو حذوه دول اخرى وأداة تحدد طبيعة حرية المشاركة على الإنترنت في المستقبل.

## نوافذ للفرص في مواجهة مستقبل غامض

يصطدم تطوير حيوية الإنترنت العربي بعقبات كبيرة تتمثّل في المخاطر التي تواجه مستخدميه. فما زال شبح المراقبة والمضايقة أو السجن والاعتقال يلقي بظلاله على حرية التعبير. وبما أن الحماسة الثورية في المنطقة ما زالت مشتعلة، فمن المحتمل أن تسعى الحكومات العربية إلى حشد الدعم للحد من حرية التعبير.

وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى ما حدث في المملكة المتحدة في الآونة الأخيرة، حينما بحثت الحكومة في آب/أغسطس ٢٠١١ في فرض حظر على مثيري الشغب المشتبه باستخدامهم الشبكات الاجتماعية، بما في ذلك فيسبوك وتويتر وبلاكبيري، بعد إثارة الفوضى في الأول من ذلك الشهر بأيام[١١]. وذكرت صحيفة الغارديان أنه في اليوم الذي هدأت فيه أعمال الشغب، بلّغ رئيس الوزراء دايفيد كاميرون البرلمان بأن الحكومة تنظر في حظر استخدام تويتر وفيسبوك عند الاشتباه بالتخطيط لنشاط إجرامي[١٢] وأنه كان يجري استشارات قانونية في هذا الصدد. وتلقي دراسة الغارديان الضوء على إنشاء قاعدة بيانات لمكافحة الشغب مرتبطة بتويتر، يظنّ البعض أنها وراء مقترح الحكومة بحظر استخدام الشبكات الاجتماعية خلال الاضطرابات المدنية. وقد أظهرت الدراسة أن تويتر استُخدم كأداة للرد على الشغب والسرقة، وليس لزيادة الاضطرابات[١٣].

وفي المنطقة العربية، أصبح من الشائع استخدام عبارة «نوافذ الفرصة» لوصف فترة محدودة من الوقت تكرّس أثناءها حماية الحريات الشخصية من خلال الإصلاحات الدستورية والقانونية والتنظيمية. وفي تونس ومصر، تُبذل جهود لإصلاح القوانين التي تنظم قطاعات الإعلام التقليدية المطبوعة والمذاعة على حساب الإعلام الرقمي والذي لا يحصل على القدر نفسه من الاهتمام. ويمكن أيضاً القول إن اتساع هامش الحرية نسبياً، الذي سمح بازدهار الفضاء الإلكتروني العربي بالرغم من الضوابط والرقابة، قد تحقق بفعل غياب تشريعات تنظّم هذه الحرية أو تقيّدها. واستخدمت بعض الحكومات والسلطات في المنطقة آليات مختلفة لتنظيم الوصول إلى الإنترنت. وبالرغم من إقرار عدد قليل من القوانين ذات الصلة في بعض البلدان العربية، فلم تمرر حتى اليوم قوانين تنظم التقارب بين قطاعات الطباعة والنشر والإذاعة وشبكة الإنترنت في المستقبل[١٤].

ومن ناحية أخرى، وفي العام نفسه، عزّزت بعض الحكومات العربية صلاحيات قانون حالات الطوارئ بحيث شملت تغطية الجرائم ذات الصلة بإعاقة حركة المرور والانخراط في العمل الغوغائي ونشر معلومات كاذبة[١٥]، من دون أن تستهدف حرية التعبير أو النقد. وما زال تأثير قوانين الطوارئ الموسعة ستؤثّر على الحق في الاحتجاج، وعلى إمكانية إجراء انتخابات حرة

ونزيهة ومراقبتها، وعلى الحق في التجمع وفي حرية التعبير غير واضح. ويتساءل البعض عما إذا كانت بعض البلدان قد سنّت، بموجب قانون الطوارئ المعمول به فيها، قوانين تفرض عقوبات على الصحفيين إذا ما أخطأوا في الإبلاغ أو نشروا أخباراً كاذبة.

## الحكومات والفضاء الافتراضي في العالم العربي

على غرار سائر شعوب العالم، تمكن العرب من التواصل من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الشبكات الاجتماعية والتكنولوجيات المتنقلة. وعلى الرغم من ذلك، لم تتمكن الحكومات العربية حتى الآن من الاستفادة الكلية من الإنترنت في زيادة التفاعل الإيجابي أو العملي بين المواطن والحكومة، أو في استخدام الفضاء الرقمي لتنظيم المشاريع بهدف المساعدة في توليد فرص العمل والتدريب وبالتالي تخفيف حدة البطالة وتحسين الخدمات الاجتماعية السيئة التي ألهمت الثورات وكانت الدافع وراءها.

وحتى الآن، لم تحدَّد طبيعة حركة المشاركة عبر الإنترنت في الدول العربية، والتي من شأنها أن توازن بين حقوق أصحابها وواجباتهم، بحيث تحمي حرية التعبير من جهة، والسمعة والخصوصية من جهة ثانية، وكذلك مصالح الحكومات المشروعة وواجبها في حماية الأمن القومي من جهة ثالثة.

ومع بزوغ فجر جديد في العصر الرقمي، واتجاه أعداد متزايد من العرب إلى الإنترنت لممارسة حقوقهم في حرية التعبير، لنقد حكوماتهم أو دعمها أو معارضتها، من البديهي والمتوقع أن تتعامل الحكومات العربية بجدية وكفاءة مع هذا الواقع الجديد. ويبقى السؤال: كيف يمكن للحكومات الناشئة التكيف مع الآفاق الجديدة لحرية التعبير في المنطقة العربية وتحديد مستقبل بلدانها ومستقبل المنطقة العربية؟

# الربيع العربي: البحث عن نموذج جديد للمجتمع المدني الافتراضي[١٦]

## لمحة عامة

لعل أبلغ لافتة رفعت في اعتصامات مصر في ساحة التحرير لافتة كتب عليها: "فيسبوك على كل ظالم". فقد بدا واضحاً ان نموذجاً جديداً بدأ يولد من مواقع شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ركيزته زيادة معدلات المستخدمين في المنطقة العربية، وتغيير ملامح عملية التواصل، وتطوير العلاقات الإجتماعية العابرة للقوميات والحدود. وتسعى هذه المقالة إلى رسم نموذج لما بات يعرف بالمجتمع الافتراضي بعد الحراك في الوطن العربي الذي أدى إلى الإطاحة بالنظام في تونس ومصر وليبيا واليمن.

ويرى الخبراء أن ثورات الربيع العربي تعود إلى أسباب عديدة غير سهولة التواصل والإعلام الاجتماعي، أهمها الاوضاع الاقتصادية السيئة التي تمر بها هذه الاقطار، وارتفاع نسبة البطالة ومعدل الفقر، بالإضافة الى سوء توزيع الثروات، إذ يحصل أقل من ٥ في المائة من السكان على أكثر من ٨٠ في المائة من الناتج القومي.

ويجد البعض أن نماذج مجتمعات الإنترنت والمشاركين في المجتمعات الافتراضية التي تجمع في العادة بين أفراد لهم اهتمامات مشتركة أو طلبة الجامعات ساهمت في اجتذاب الناس بعيداً عن مجتمعاتهم الأصليّة ليصبحوا أقل ارتباطاً بقومياتهم، مما أدّى إلى تغيير مستقبل الانتماء إلى المجتمع الحقيقي. وتثير الإنترنت أيضاً تساؤلات حول العلاقة بين الاتصال كغاية إنسانية والاتصال كنموذج تكنولوجي.

أما الاتصال الافتراضي، فأصبح يعتمد بتكوينه وتطوره على عناصر اجتماعية وتكنولوجية أهمها الغرض المشترك وعدد الأفراد المتفاعلين والنفاذ إلى الموارد المشتركة والدعم التكنولوجي والبرمجيات المشتركة وقواعد وسياسات التواصل وطقوس وتقاليد التفاعل. وعليه، فظهور المجتمعات الافتراضية جاء ليلغي المنحى القديم القائل بأن الشعوب العربية مهددة بعدم الدخول إلى جنة المعرفة بما أنها تعاني من بعض الفجوات المعرفية.

وكانت السلطات في بلدان الربيع العربي تعمل على إضعاف المجتمعات المدنية وتهميشها أو إضعافها، ولو بدرجات متفاوتة، فأفقدتها توازنها وحرفت الدور الذي كانت تؤديه في التقريب بين الدولة والمجتمع. وكرد فعل لذلك، نشأت في تلك الظروف غير المتكافئة في تونس ومصر على سبيل المثال هيئات أعطت قيمة جديدة للمجتمع المدني والعمل المشترك، ونادت إلى تفكيك بنية النظام السلطوي، معتمدة على شعار واحد هو أن معركة الحرية أولى من معركة الهوية. ويمكن القول انه نتيجة لأوضاع القمع، تحولت هيئات المجتمع المدني رويداً رويداً الى مجتمعات مدنية افتراضية، ومثال على ذلك حركة كفاية وحركة ٦ ابريل الشبابية في مصر، وحركة ١٨ أكتوبر للحقوق والحريات، وشباب ضد الحجب في تونس. وكان لهذه الحركات أكبر الأثر في تكتّل قوى المعارضة التي اعتمدت على مواقع التواصل الاجتماعي لتوجيه ضربة مضادة لمحاولات إلغاء المجتمع المدني.

ومع أن الدعوات للاحتجاج في المنطقة العربية انطلقت من موقعي فيسبوك وتويتر أساساً كما تدلّ عليه أرقام كثيرة[١٧]، فلا يمكن نفي واقع أن ملامح منحى جديد بدأت تتمخض من ذلك كله، وهو مؤشر يربط نشوء المجتمعات الافتراضية بالمؤشرات الاقتصادية والإنمائية.

فالأسباب نفسها، علاوة على احتياجات المجتمع العربي الحياتية الأساسية، ولّدت المجتمعات الافتراضية، وذلك بالرغم من الفجوة السياسية، أي مستويات ضعف الحرية والعدالة وعدم احترام حقوق الإنسان وسيادة الديكتاتورية والاستبداد والفساد الإدارى والقهر السياسى، والفجوة الاجتماعية، أي تلك التي تجسدها الفوارق الهائلة فى توزيع الثروات والاندفاع نحو مجتمع الأقلية الذي تملك فيه الأغلبية الفئة الفقيرة.

## هل يمكن بناء نموذج للمجتمعات الافتراضية في ظل التردي الاقتصادي؟

في عام ١٩٨٦، طرحت مجلة الإيكونومست السؤال التالي: "كم يستغرق الأمر من الدقائق لجني ما يساوي سعر وجبة بيغ ماك؟". في حينها، نشرت شركة "يو بي إس" تقريراً يوضح المدة التي يحتاج إليها الموظف في ٧٣ مدينة في العالم لجني ما يساوي سعر أشهر برغر في العالم، وفقاً لمتوسط الأجر. وبذلك، بدأ مؤشر "بيغ ماك يسلّط الضوء على قيمة عملة محددة من حيث قدرة الوحدة الواحدة منها على شراء الكمية ذاتها في جميع أنحاء العالم. ويشير ذلك إلى الحاجة المتزايدة إلى اتجاه العملات نحو سعر صرف يساوي سعر سلة متماثلة من السلع في أكثر من دولة.

والملاحظ أن ربط الثورات بشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وانعدام العدالة الاجتماعية في البلدان العربية يشبه إلى حدّ ما الحالة في الولايات المتحدة الأمريكية. فمؤشر جيني الذي يبيّن عدم التكافؤ في مستويات الدخل ويكشف اتساع الهوة الاجتماعية في هذا البلد يفسّر مظاهرات وول ستريت. والشكوى التي يرفعها هؤلاء المتظاهرون والمحتجون إنما هي رد فعل على البطالة والفقر. ففي الولايات المتحدة الأمريكية وحدها، يقع ٤٠ مليون فرد تحت خط الفقر بغض النظر عن مستوى حد الفقر الذي حددته الولايات المتحدة الأمريكية لنفسها، وفرضت بموجبه سياساتها على العالم، وشنت من أجله الحروب. ويرى المتظاهرون أن سبب فقرهم وبطالتهم هو الاحتكار الذي تمارسه الشركات ورجال الأعمال النافذون في الولايات المتحدة الأمريكية وكذلك في دول الربيع العربي الأخرى التي شهدت هذه التحركات، إذ يرون أن الأموال الضخمة والمصالح والأعمال تتركز في أيدي فئة قليلة لا تتعدى ٥ في المائة، بالرغم من كثرة المصادر الطبيعية الكفيلة بإغناء الناس ونقلهم من مستوى الفقر إلى مستوى الاكتفاء الذاتي وتوفير احتياجاتهم الحياتية.

ولأن التاريخ العربي المعاصر لم يعهد اندلاع الثورات غير الانقلابات العسكرية ولم يشهد "ثورات خبز"، فقد استوحت مجلة "المجلة" من مؤشر "بيغ ماك" مؤشراً عربياً صرفاً أطلقت عليه تسمية "مؤشر الفلافل". واستخدمت الفكرة الرئيسة نفسها التي عرضتها مجلة الإيكونومست، ولكن مع استبدال وجبة المواطن الغربي بالوجبة السريعة المفضلة في الشرق الأوسط، وهي وجبة الفقير التي من دونها لا يُستبعد أن تثور الأمم وتنتفض الشعوب[١٨].

والملاحظ في جميع البلدان التي يقبل مواطنوها على الفلافل أن الحكومات تحرص على المحافظة على أسعار معقولة وفي متناول الجميع للفلافل، بالرغم من ارتفاع أسعار المواد الغذائية الأخرى، بل تحرص على ضمان هذه الأسعار. واذا كانت الأسعار تعتبر معقولة في بلد مثل مصر، التي يعيش فيها عشرات الملايين من المواطنين على دولار أو دولارين في اليوم، وفي السودان واليمن وغيرهما، فالمفارقة تكمن في أن الدول الغنية نفسها عملت على حفظ استقرار أسعار بعض المواد الغذائية وحتى على تخفيضها، لما لهذه المواد من تأثير مباشر على السلم الاجتماعي[١٩].

ويؤسس ربط مؤشر نمو المجتمعات الافتراضية بالأوضاع الاقتصادية لنموذج جديد يتضح من خلاله أن تفشي العنف في شمال أفريقيا والشرق الاوسط مرده إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية العالمية وسوء توزيع هذه المواد. وينتقد الباحثون تحرير أسواق السلع الأساسية في الولايات المتحدة، إذ أدّى إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية وقوّض إمكانية تجنب أزمات أخرى في هذا العام والعام المقبل.

## ما هو المنحى القديم؟

هل يصح القول ان الوقت ما زال مبكراً لوضع تقييم نهائي لدور المجتمع الافتراضي في انطلاق الحركات الشعبية العربية أو لتحديد دور هذه الحركات في تغيير المنحى السائد في المجتمعات العربية في المنطقة؟ وهل من الصحيح ان تحقيق الطموح الإنساني لا يتم إلا عبر سيطرة وسائل التكنولوجيا أو انتشارها؟ وهل سيحلّ

تطور تكنولوجيا الاتصالات الجديدة مشكلات التواصل ويؤدي إلى تجاوز المفاهيم الكلاسيكية للثورات؟

في المجتمعات الافتراضية، يضعف دور القائد أو يغيب نهائياً. ويدرك المتأمل لواقع التفاعلات الافتراضية أنها لا ترتبط ببنية أو هوية محددة، كونها تتم من خلال وسيط الكتروني هو الإنترنت. وخير مثال على ذلك أن مفهوم القائد غاب عن الثورات العربية. فثورتا تونس ومصر انطلقتا بدون قيادة وبدون زعيم ملهم يوجههما ويرشدهما ويتحكم بتحركاتهما، وكانت هبّتهما تلقائية وعفوية، ومع ذلك راكمتا الإنجازات واجتازتا العقبات من خلال استلهام كامل للواقع وتعاط ايجابي مع الأحداث. وقد ابتدعتا البرامج والتحركات في جو من التوافق والتفاهم، مما أعطاهما شحنة من التواصل التلقائي.

والتساؤلات التي يُتوقّع أن تُطرح في المستقبل لا بدّ من أن تأتي في سياق البحث في بناء نموذج جديد للمجتمع الافتراضي تكون مفاهيمه مماثلة للمفاهيم المتصلة بعولمة الاقتصاد. ففي موازاة التضخم الذي أصبح اليوم أحد أكبر الهموم الاقتصادية في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، بدأت حركات وانتفاضات شعبية تندلع في البلدان التي تعاني منه. وينبغي التوقف عند مختلف المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية، بالبحث والتحليل العلميين، بعيداً عن خلفيات الخطاب الإيديولوجي. وعندما نشأ المجتمع الإفتراضي في العقد الحالي في ضوء تحولات هامة أخرى في الاقتصادات العربية، برز نموذج فعال يفرض على الباحث تطبيقه في أي ظرف مماثل للظروف التي بنيت عليها الفرضيات نفسها. فهل يمكن القول إن ارتفاع مستويات التواصل في بلد ما هو مؤشر لقرب اندلاع الثورة فيه؟ غير أنّ الوقت ما زال مبكراً لتقييم دور المجتمع الافتراضي في انطلاق الحركات الشعبية العربية، أو لتحديد الدور الذي ستؤديه هذه الحركات في تغيير المنحى السائد في المجتمعات العربية.

# سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وقضايا حماية الخصوصية[٢٠]

### مقدمة

اليوم، أضحت الشبكات الاجتماعية وتكنولوجياتها ومواردها من أهم الوسائل التي تساهم في نشر المعرفة والثقافة وتبادل الخبرات، بالإضافة إلى التفاعل الإجتماعي ومد جسور التواصل بين المستخدمين في مختلف أنحاء العالم. وعليه، لا بد من التنبه إلى بعض المخاطر التي ترافق هذه التطبيقات الإلكترونية وبالتالي قد تهدد سلامة مستخدمي هذه الشبكات وأمنهم. فبالإضافة إلى الأخطار التكنولوجية التي يفتعلها مخترقو شبكة الإنترنت ومستغلو الطبيعة الكونية اللاحدودية لهذه البيئة الرقمية، يدور اليوم كثير من النقاش حول تزايد الحوادث التي تواجه مستخدمي شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وخاصة كل ما له علاقة بحماية خصوصيتهم وبياناتهم الشخصية. فقد ساهم إطلاق هذه الشبكات بمواصفاتها الحالية وكثرة شيوعها ومجانيتها في غالبية الأحيان في تسهيل عملية الوصول إلى معلومات المستخدمين الخاصة واستخدامها أو حتى استغلالها من قبل الآخرين بشكل غير شرعي أو غير قانوني أو غير لائق.

وتتناول السطور التالية الاهتمام بخصوصية مستخدمي شبكة الإنترنت عامةً والشبكات الاجتماعية خاصةً وحماية بياناتهم الشخصية ودور التشريعات القانونية في هذا المجال.

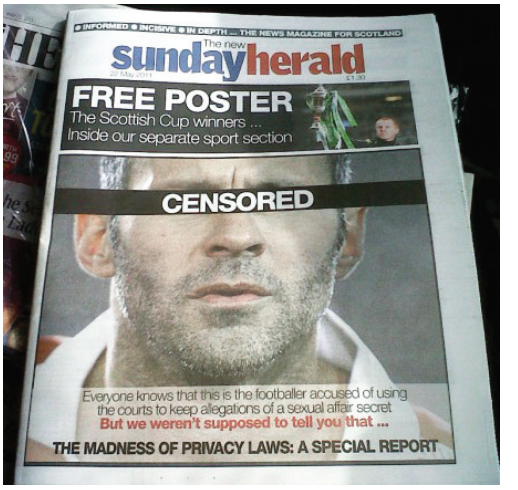
### مفهوم الخصوصية في عصر الإنترنت وشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي

الخصوصية هي حق الفرد في التحكم بدورة المعلومات التي تتعلق به، وحقه في حماية نفسه من أي تدخل في حياته الخاصة[٢١]. وقد مرّ تطور مفهوم الخصوصية تاريخياً بثلاث مراحل رئيسية، حيث تمّ أولاً

المصدر: http://www.aitnews.com/news/14300.html.

الاعتراف بالخصوصية كحق لحماية الأفراد من مظاهر الاعتداء المادي على حياتهم وممتلكاتهم، وهذا ما يعرف بالخصوصية المادية. أما في المرحلة الثانية، فكان هناك اهتمام خاص بحماية القيم والعناصر المعنوية، وهذا ما سمي بالخصوصية المعنوية. وفي المرحلة الثالثة، اعُتبرت الخصوصية حقاً عاماً لحماية الفرد من جميع أوجه الاعتداء والتدخل في حياته، ماديةً كانت أم معنوية. ومع بلوغ الخصوصية مرحلتها الأخيرة هذه، ارتدى هذا المفهوم حلةً جديدة ارتبطت بأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحياة الخاصة للأفراد، وتتمثل في خصوصية المعلومات، وفي حق الأفراد بالتحكم بالمعلومات والبيانات الرقمية الخاصة بهم سواء كانت البيانات في وضع التخزين أم في وضع المرور من شبكة إلى أخرى. فقد ركزت غالبية التعريفات الخاصة بمفهوم "الخصوصية على شبكة الإنترنت" على حق الفرد بالتحكم بالمعلومات التي يقدمها عن نفسه على الشبكة، بالإضافة إلى حقه باختيار الأشخاص أو الجهات المخولة الاطلاع على هذه البيانات ومشاركته إياها، وحقه في تحديد سبل معالجة هذه البيانات ونشرها.

بالإضافة إلى ذلك، ظهر مؤخراً جانب آخر من جوانب الخصوصية على شبكة الإنترنت يتعلق بشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، حيث تمثّلت المفاجأة




المصدر: http://www.epltalk.com/sunday-herald-newspaper-reveals-twitter-footballer-name-in-uk-controversy-31782.

الكبرى في كمية المعلومات التي يمكن الحصول عليها دون إذن أو رقيب، مما يقلق إلى حد ما الخبراء الاجتماعيين من جهة والقانونيين من جهة أخرى. فمما لا شك فيه أن بزوغ ظاهرة استخدام الشبكات الاجتماعية الإلكترونية وما تتميز به من سرعة في تبادل الأخبار والمعلومات بين المشتركين يزيد من فرص انتهاك الخصوصية الشخصية، بالاضافة إلى إمكانية نشر الشائعات وتداولها بسرعة فائقة يصعب الحد منها أو القضاء عليها. ومع انتشار المدونات والمواقع الاجتماعية التي يعبّر فيها الناس عن مشاعرهم وتفضيلاتهم، وحياتهم الشخصية، اختلطت الأمور الخاصة بالأشياء العامة، وأصبحت كل المعلومات شبه مكشوفة ويمكن استخدامها في بعض الأحيان ضد أصحابها. على سبيل المثال، قد تشكّل التحديثات التي يقوم بها أي شخص عن حالته أو وضعه على موقع فيسبوك أو تويتر والتي تدل على أنه غائب أو مسافر أو بعيد عن المنزل معلومات قيمة قد تساعد اللصوص على معرفة أفضل وقت لاقتحام منزله أو شقته. بالإضافة إلى ذلك، كثرت في الآونة الأخيرة عمليات سرقة هوية مستخدمي الشبكات الاجتماعية على شبكة الإنترنت وانتحال شخصيتهم، وذلك من أجل اقتراف أعمال تخريبية أو حتى إجرامية، من خلال استخدام المعلومات التي يقدمها المشترك في تلك المواقع عن نفسه وهواياته واهتماماته وأصدقائه. وإلى جانب هذه المخاطر الأمنية، لا بد من الإشارة إلى خطر من نوع آخر يتعلق بانتشار الشائعات والفضائح على الشبكة، والتي يمكن أن تنتشر من جهاز إلى آخر ومن مستخدم إلى آخر بسرعة فائقة، مما يحول دون إمكانية السيطرة عليها. فقد أصبحت الآن عملية إنشاء صفحات على الويب ووضع أفلام فيديو على شبكة الإنترنت سهلة جداً ولا تتطلب إلا بضع دقائق، خاصةً مع جود الهواتف المحمولة المزودة بكاميرات.

وفي هذا الصدد، لا بد من التطرق إلى قضية استحوذت على اهتمام المجتمع البريطاني مؤخراً. فقد حصلت إحدى المطبوعات الصحفية[٢٢] على معلومات تشير إلى تورط أحد لاعبي كرة القدم المشهورين بفضيحة جنسية. غير أن محامي اللاعب استطاع الحصول على إنذار قضائي يمنع الصحيفة من الكشف عن اسم اللاعب أو نشر أي تفاصيل أخرى عن علاقته المشبوهة. ولكن، حصل أن قام شخص مجهول الهوية بفتح صفحة باسم مستعار على موقع تويتر ونشر تفاصيل القضية مع الإشارة إلى اسم اللاعب. وما هي إلا ساعات قليلة حتى كان الآلاف من مستخدمي تويتر يتبادلون ذلك الخبر. وتجدر الإشارة هنا إلى أنه وبالرغم من جهود السلطات، فقد تعذر الوصول إلى منشيء الصفحة، وبالتالي أصبح من الصعوبة بمكان حفظ حقوق اللاعب المذكور وخصوصيته ومتابعة الجاني ومحاكمة كل من شارك في عملية نشر تلك الفضيحة.

وعلى صعيد الدول، ساهم ظهور موقع مثل ويكيليكس أيضاً في نشر معلومات استراتيجية عن الدول وكبار المسؤولين فيها، مما ساهم في إشعال نار التبادل المعلوماتي عبر شبكات التواصل الاجتماعي. وعليه، أصبحت هذه الظاهرة تمس ليس حياة الأفراد العاديين وعائلاتهم فحسب، بل الدول والعلاقات الدولية أيضاً.

## قضايا تتعلق بسياسة الخصوصية المتبعة في شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي

أثارت قضية حماية الخصوصية على مواقع شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ضجة كبيرة خلال الفترة الأخيرة. وتقدمت العديد من الجهات الناشطة في مجال حماية الخصوصية على شبكة الإنترنت بشكاوى رسمية

### الإطار ٢ - نبذة عن بعض المراحل التي مرت بها سياسة الخصوصية في فيسبوك

قامت مؤسسة الحدود الإلكترونية (EFF) بتعقب المراحل التي مرّت بها سياسة الخصوصية في فيسبوك، وخلصت إلى تقرير من أهم ما ورد فيه:

في عام ٢٠٠٥، أخبرت الشركة (فيسبوك) المستخدمين أن "المعلومات الشخصية التي يدلون بها لشبكة فيسبوك لن تكون متاحة لأي مستخدم آخر للموقع الإلكتروني، ما لم يكن على الأقل ينتمي إلى إحدى المجموعات التي يقومون هم، المستخدمون أنفسهم، بتحديدها.

وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، جاء في بيان لشبكة فيسبوك أن بعض المعلومات مثل الاسم، والصورة، وقائمة الأصدقاء والصفحات التي تنال إعجابك، والجنس، والمنطقة الجغرافية، والشبكات التي تنتمي إليها (كمستخدم صاحب حساب على شبكة فيسبوك) تعتبر متاحة للعموم، بما في ذلك التطبيقات التي تتوافق مع فيسبوك، وبالتالي ليست لديها أية إعدادات للخصوصية.

وفي شهر نيسان/أبريل ٢٠١٠، أشارت سياسة فيسبوك بشأن الخصوصية إلى ما يلي: "إنّ إعدادات الخصوصية المبدئية فيما يتصل ببعض أنواع المعلومات المتواجدة على فيسبوك متاحة لـ "كل شخص". وإذا كنت منزعجاً من جعل بياناتك الشخصية متاحة للعموم، فعندها يمكن التفكير في إزالتها أو عدم وضعها على الموقع".

أثار هذا التغيير حنق وغضب عدد من المجموعات المدافعة عن الخصوصية، حيث عمدت ١٥ مجموعة في أواخر نيسان/أبريل ٢٠١٠ إلى تقديم شكوى إلى لجنة التجارة الفدرالية للتحقيق مع شبكة فيسبوك. وتتعلق هذه الشكوى بـ "التغييرات المادية التي أدخلتها شبكة فيسبوك على إعدادات الخصوصية، والتي أضرت بمستخدمي هذه الشبكة وخدماتها". ونددت هذه المجموعات بالتحديث الذي طرأ على إعدادت الخصوصية للشبكة. وجاء في عريضة الشكوى "إن فيسبوك يقوم الآن بكشف النقاب عن معلومات شخصية وإتاحتها للعموم بعد أن اختار المستخدمون حجبها. ويقوم أيضاً بالكشف عن معلومات شخصية إلى طرف ثالث لم يسبق لمستخدم فيسبوك أن أتاح له ذلك. وهذه التغييرات تتنافى مع توقّعات المستخدم وتحدّ من خصوصيته.

المصدر: http://knowledge.wharton.upenn.edu/arabic/article.cfm?articleid=2464&language_id=6.

ضد هذه المواقع، وذلك من أجل تحسين الإعدادات الموجودة في هذه المواقع لضمان سلامة المستخدمين وحماية خصوصيتهم وبياناتهم خلال استخدامهم لها. فمنذ عدة أعوام تُسجَّل حركة احتجاجية عنيفة تطالب بتحصين الخصوصية وتعزيز حمايتها على مواقع شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وخاصة على شبكة فيسبوك. وهذا ما يشهده الاتحاد الأوروبي[٢٣] وسويسرا[٢٤] وكندا[٢٥] وولاية كاليفورنيا[٢٦] في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعلّقت غالبية هذه الحملات والشكاوى المرفوعة فيها بإعدادات الخصوصية العائدة لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وخاصة التطويرات المفاجئة التي قد يضيفها القيمون على هذه المواقع والسياسات ويضعوها موضع التنفيذ بالرغم من أن معظمها يتضمن خروقات لخصوصية المستخدمين. ويتضمن الإطار التالي نبذة عن بعض التطويرات التي طرأت على سياسة الخصوصية في شبكة فيسبوك خلال الفترة الأخيرة.

وفي معرض تحليل النقاش والجدل القائم حول حماية الخصوصية في الشبكات الاجتماعية، برزت عدة قضايا هامة على كل مستخدم مراعاتها بجدية من أجل تحديد دائرة خصوصيته على هذه المواقع وحمايتها، ومن أجل معرفة حقوقه في هذا المجال. ومن أبرز القضايا التي كانت موضع الشكاوى والادعاءات من قبل المعنيين بحماية الخصوصية على المواقع الإجتماعية ما يلي:

١-ضبط إعدادات الخصوصية: تتضمن مواقع الشبكات الإجتماعية عدداً كبيراً من الإعدادات المتعلقة بالخصوصية (مثل تحديد من يمكنه الإطلاع على الصور في موقع فيسبوك)، والتي ينبغي أن يتخذ المستخدم القرارات المناسبة بشأنها. غير أنه في أغلب الأحيان تكون هذه الإعدادات معقدة بعض الشيء بالنسبة للمستخدم العادي الذي لا يكون على دراية كاملة بهذه المواضيع، مما يؤدي به إلى ترك هذه الخيارات من دون أي تغيير في إعداداتها المبدئية (Default setting) الذي يحتوي بطبيعته على خرق لمفهوم الخصوصية.

٢-التطبيقات من طرف ثالث (Third Party Applications): تقوم شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي بإعطاء معلومات وبيانات خاصة بالمشاركين في شبكاتها إلى طرف ثالث، وذلك بهدف تطوير بعض البرامج الجديدة وتحسين هذه المواقع. وتكمن الإشكالية هنا في أن المشترك الذي شارك معلوماته بعلمه وبإذنه مع موقع واحد سرعان ما يتفاجأ بأن هذه المعلومات أصبحت بعهدة طرف آخر. ومن الملاحظ في أكثر الحالات أن الاتفاقيات المكتوبة بين مواقع شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي والجهات الأخرى التي تعنى بتطوير برامج إضافية غالباً ما تكون منشورة في المواقع نفسها على شكلين. في الطريقة الأولى، تكون هذه الاتفاقيات متضَمنة كخيار في مجموعة الإعدادات الخاصة بحماية الخصوصية، مما يتطلب من المشترك الموافقة عليها عند التسجيل في الموقع. أما في الطريقة الثانية، فتنشر هذه المعلومة في أسفل الصفحة الرئيسية تحت عنوان منهجية أو سياسة الموقع حيال الخصوصية. وفي الحالتين، من المتوقع أن يعرف المستخدم ويتذكر ذلك طوال فترة عمله على الموقع، فيكون حريصاً عند عرضه أية معلومة خاصة، لا سيما وأنها قابلة للانتقال إلى أيادٍ أخرى.

٣-تعطيل حسابات المستخدمين وليس إلغاءها: لقد أصبح من المعلوم أن المستخدم لبعض الشبكات الإجتماعية، وخاصة فيسبوك، لا يمكنه إلغاء حسابه وحذفه نهائياً من الشبكة، بل يستطيع فقط تعطيل العمل في هذا الحساب، بحيث تبقى جميع المعلومات موجودة وقابلة للاسترجاع في أي وقت. وتعتبر هذه القضية مشكلة أساسية ضمن إطار مفهوم الخصوصية، حيث تجرد المستخدم من حقه في حذف بياناته وتسحب القرار من يده. لذلك، من المهم أن يتأكد كل مشترك في هذه الشبكات من هذه الشروط عند الدخول أو التسجيل قبل أن يشارك في أي من هذه المواقع بشكل فعال، وذلك ليتخذ القرار المناسب بشأن نوعية المعلومات التي يرغب في مشاركتها أبدياً على الشبكة، وما يمكن أن يترتب عليها في المستقبل القريب والبعيد.

٤-إدارة حسابات المتوفين: تكمن المشكلة هنا في معرفة المسؤول عن إدارة حسابات الأشخاص الذين توفّوا على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. وليس واضحاً حتى الآن ما إذا كان أفراد عائلاتهم أم محبوهم أم القيمون على هذه المواقع مخوّلين إدارة حساباتهم. وما زالت كل هذه الأسئلة تنتظر إجابات عليها.

## الإطار التشريعي لحماية الخصوصية على الإنترنت وشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي

تعتبر حماية الخصوصية الفردية حقاً من حقوق الإنسان. وهذا ما شددت عليه شرعة حقوق الإنسان الصادرة عن الأمم المتحدة في عام ١٩٤٨، حيث ورد في المادة ١٢ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ما نصه: «لا يجوز تعريض أحد لتدخل تعسفي في حياته الخاصة (...) ولا لحملات تمس شرفه وسمعته. ولكل شخص الحق في الحماية القانونية من مثل هذا التدخل أو تلك الحملات»[٢٧].

ومع انتشار الإنترنت والحاسوب وتعاظم حجم العمليات التجارية الإلكترونية، صدرت حزمة مدونات ووثائق دولية وإقليمية تتبنى إجراءات قانونية لحماية الخصوصية في الفضاء السيبراني وإقرار الحماية لها. وعمد البرلمان الأوروبي مثلاً في عام ١٩٩٥ إلى

إصدار الإرشاد الخاص بحماية الأشخاص لجهة معالجة بياناتهم الشخصية. وعملت معظم الدول المتقدمة وعدد كبير من الدول النامية على تطوير تشريعاتها ونصوصها القانونية من أجل إقرار الحق في الخصوصية. وجرى تكريس هذا الحق في دساتير دول أوروبية في التسعينات، إذ نصت صراحة على الحق في وصول الشخص إلى بياناته الشخصية وسيطرته عليها (خصوصية المعلومات). أما موضوع هذه النصوص، فيهدف عامةً إلى حماية الخصوصية والبيانات الشخصية للفرد من أي إساءة استخدام، وذلك على الأسس التالية:

- أن يكون قد حصل عليها بطريقة مشروعة وقانونية؛
- أن تُستخدم للغرض الأصلي المعلن والمحدد، وألا تكشف لغير المصرح لهم بالاطلاع عليها؛
- أن تتصل بالغرض المقصود من جمعها ولا تتجاوزه؛
- أن تكون صحيحة وأن تخضع لعمليات التحديث والتصحيح؛
- أن يتمتع صاحبها بحق الوصول إليها، وبحق إبلاغه بأنشطة معالجتها أو نقلها، وحقه في تصحيحها وتعديلها وحتى طلب إلغائها؛
- أن تُحفظ بسرية، وأن تحمى سريتها وفق معايير أمن ملائمة لحماية المعلومات ونظم المعالجة؛
- أن تخضع لضوابط حماية الحق فيها ومنع الضرر عند نقلها وتبادلها خارج نطاق الحدود الجغرافية؛
- أن تُتلف عند استنفاد الغرض من جمعها.

أما في البلدان العربية، فقد غاب التنظيم القانوني عن موضوع حماية البيانات الشخصية والحق في الخصوصية، باستثناء بعض الدول كإمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة التي أصدرت قانوناً خاصاً في عام ٢٠٠٧؛ وعُمان والكويت وتونس التي عالجت هذا الموضوع ضمن أبواب خاصة من قوانينها المتعلقة بالمعاملات الالكترونية. وتجدر الإشارة هنا إلى الجهود التي تبذلها الإسكوا ليس فقط في هذا المجال وإنما على صعيد تطوير التشريعات السيبرانية في البلدان الأعضاء كباقة كاملة ومتكاملة. وتعمل الإسكوا حالياً على تنفيذ مشروع يهدف إلى مواءمة التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية من أجل بناء مجتمع معرفة مستدام[٢٨].

## الخاتمة

من الواضح أن ضمان حماية الخصوصية على الإنترنت وشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ليس بالأمر السهل، وإنما عملية لا بدّ من أن تتّسم بالتناسق والتماسك. فضمان حماية الخصوصية في البيئة الرقمية يقوم على ثلاثة عناصر أساسية هي الحماية القانونية، والحماية التقنية، والتوعية والتثقيف. وحماية الخصوصية عملية متكاملة، وليست حكراً على العالم الرقمي بل هي امتداد للعالم الحقيقي. فعلى أي شخص أن يكون حذراً عند مشاركة بياناته الخاصة مع أي جهة، وأن يكون واعياً لبعض قضايا سياسات الخصوصية على الشبكات الإلكترونية ومدركاً لكيفية التعامل معها. ومن المؤكد أنه لا يمكن الحديث عن حماية الخصوصية في غياب إطار قانوني وتشريعي يحمي المستخدمين ويرد الحقوق لأصحابها.

## الاعتبارات والمبادئ التوجيهية للمؤسسات عند وضع استراتيجية خاصة لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي[٢٩]

شهدت السنوات الخمس الماضية تغيراً جوهرياً في طرق استخدام شبكة الإنترنت، مع ظهور تطبيقات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي التي أضحت أدوات رئيسية للتواصل والتشبيك والتعاون وتبادل المعرفة. واليوم، لا يقتصر استخدام هذه الأدوات على المستوى الشخصي، بل يتم استخدامها بشكل متزايد في أماكن العمل في القطاعين الخاص والعام. ويجمع أكثرية الخبراء في هذا المجال على أن لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي القدرة على إحداث تغيير جذري في أسس تعامل مستخدميها مع بعضهم البعض في السنوات المقبلة.

ومثلما هو الحال كلما ظهرت تطبيقات وأدوات جديدة، يقدم البعض على استخدامها بشكل مناسب، بينما يلجأ البعض الآخر إلى استغلالها لأغراض غير مناسبة. ومن هنا أهمية وضع قواعد أساسية ترتكز عليها عمليات التواصل بين الناس، بما في ذلك تلك التي تتم عبر شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، كموضوع حماية المعلومات السرية مثلاً. فقد يؤدي استخدام تلك التطبيقات والأدوات إلى نتائج عكسية، كالمساس بسمعة مؤسسة أو شركة ما. ويأخذ سوء الاستخدام أشكالاً أخرى، كالإفصاح عن المعلومات الخاصة وكشف الأسرار التجارية أو المعلومات السرية ونشر الادعاءات الكاذبة والتعدي على حقوق المؤلف والتشهير به.

### الحاجة إلى استراتيجية

لا شك في أنّ الاعتماد على الحس السليم في استخدام أدوات شبكات التواصل ليس كافياً، الأمر الذي يحتّم وضع منهجيات محددة واعتماد إجراءات إدارية. وتسلط هذه المقالة الضوء على عدد من الاعتبارات والمبادئ التوجيهية اللازمة لوضع سياسة خاصة ترعى استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. ويبقى الهدف الرئيسي لأي سياسة إتاحة استخدام هذه الشبكات من قبل العاملين لغايات شخصية من دون التعرض لمصالح المؤسسة التي يمثلونها، مع ضمان حماية عملائها وعلامتها التجارية.

ومع انطلاقة الإنترنت في التسعينات من القرن العشرين وحتى بداية العقد الماضي، كانت معظم الشركات ومؤسسات الأعمال تعتبر أن الإنترنت هي أداة للبحث والمساعدة فقط، وليست أداة عمل أساسية كما هو الحال اليوم. وكان معظم أرباب العمل في حينها يعتبرون أن تصفح الإنترنت من قبل عامليهم هو مضيعة للوقت وعامل مشتت للانتاجية. ولذلك، لجأ بعضهم بالفعل إلى منع النفاذ إليها ضمن دوام العمل الرسمي أو إلى تحديد أوقات لاستخدامها. وبالرغم من ذلك، أثبتت شبكة الإنترنت أنها مصدر قيم لإجراء البحوث والاتصال، والتواصل مع العملاء والشركاء التجاريين، والتسويق والإعلان؛ وكذلك إجراء المعاملات التجارية. أما شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، فسرعان ما انتشرت واعتمدها معظم مستخدمي الإنترنت، لا سيما في قطاع الأعمال، ممّا سهّل توفيرها والنفاذ إليها من قبل العموم، وأجبر مؤسسات الأعمال على وضع مبادئ توجيهية وسياسات مناسبة تضمن استخدامها بشكل فعال في مكان العمل، وفي نفس الوقت تأمين حماية مصالحها التجارية. واليوم، تقوم شتى المنظمات ومؤسسات الأعمال في جميع أنحاء العالم باحتضان شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وأدواتها، وتكرّس جميع الموارد والخبرات لتسخير هذه الثورة التكنولوجية والاجتماعية لصالحها.

### مرحلة التخطيط

تعتبر مرحلة التخطيط من المراحل الأساسية التي تسبق وضع السياسات المنظِّمة لاستخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. وقبل وضع أية سياسة، على مؤسسة الأعمال أولاً تقييم ثقافة عملها بهدف وضع سياسة متوافقة أو متجانسة معها. وقد يكون من الحكمة في هذه المرحلة إشراك صانعي القرار وممثلين عن نقابات

الموظفين وأقسام التسويق والعلاقات العامة والشؤون القانونية وتكنولوجيا المعلومات وخبراء الموارد البشرية في تحديد المصالح التجارية لمؤسستهم وفي تحديد احتياجاتها وأهدافها والنتائج المتوقّعة للسياسة المقرّر صياغتها. وتلك السياسة ينبغي أن تشجّع العاملين على استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وأن توفر لهم توجيهات واضحة تمكّنهم من التكيف بسهولة مع مضمونها. وهنا، ينبغي على مؤسسات الأعمال تعيين أحد إداريها كجهة اتصال وتكليفه معالجة القضايا المتعلقة بسياسة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وكذلك الاستفسارات حول هذه السياسة وسبُل تطبيقها.

## كيفية وضع استراتيجية

عموماً، يُعتمد نهجان رئيسيان لوضع استراتيجية ترعى شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. ويتعامل النهج الأول مع الشبكات باعتبارها عملية تطورية، تتريث مؤسسات الأعمال قبل أن تضع عليها ضوابط قد يتبين لاحقاً أنها تعسفية إذا ما حدث ذلك قبل إعداد دراسات أولية لتحديد الفرص أو المخاطر الناجمة عن تبني استخدامها. أما النهج الثاني فهدفه وضع سياسة واضحة وشاملة والتطرّق إلى الجوانب المتعلقة بما ينبغي فعله أو تجنبه بخصوص شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي[٣٠]. والجدير بالذكر أنه لا توجد سياسة معيارية واحدة ترعى هذه الشبكات يمكن اتباعها في مؤسسات الأعمال. وبالرغم من أنّ الاطلاع على سياسات بعض هذه المؤسسات قد يكون مفيداً، فهذه السياسات قد لا تتماشى مع مصالح مؤسسات أخرى، لأنها في الأصل وضعت في ضوء اعتبارات تجارية تتصل اتصالاً وثيقاً بالمؤسسة التي وضعتها. وفي هذا السياق، على كل مؤسسة أن تضع سياسة خاصة بها تلبي مصالحها التجارية وتنسجم مع ثقافتها وأهدافها. وبغض النظر عن النهج المتّبع في انطلاق عملية صنع السياسة أو في مراحل تطويرها لاحقاً، تتضمّن المبادئ التوجيهية التالية نصائح مفيدة كفيلة بمساعدة مؤسسات الأعمال على تجاوز أية عقبات محتملة وعلى التركيز على القضايا الهامة لعملها:

**١- تحديد ماهية شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي**

يختلف مفهوم شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي لدى أكثرية العاملين في مؤسسات الأعمال. على سبيل المثال، يعتبر الكثيرون أن هذه الشبكات تشمل فقط تطبيقي تويتر وفيسبوك؛ ولكن ماذا عن رسائل البريد الإلكتروني والمدونات وخدمة يوتيوب وغرف الدردشة ومنشورات ويكيليكس والمنتديات على شبكة الإنترنت؟ ولذلك، على أية سياسة في هذا الخصوص تحديد جميع تطبيقات وخدمات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وشرح الأسباب الكامنة وراء وضع هذه السياسة، وربطها بثقافة المؤسسة وقيمها من أجل تشجيع استخدامها بطريقة سليمة.

**٢- معاينة وتفعيل الاستراتيجيات الحالية**

على مؤسسات الأعمال التي سبق لها وضع سياسات ترعى استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي أن تطبّق هذه السياسات وأن تعمل على مواءمتها مع السياسات التنظيمية الأخرى، من أجل تعزيزها وتفعيلها. ولذلك، ينبغي أن توضح هذه المؤسسات لعامليها ضرورة امتثالهم لمضمون السياسات الحالية عند استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي.

**٣- التركيز على الجوانب الإيجابية**

على السياسة المقرّر وضعها تشجيع العاملين مستخدمي شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي على أداء دور إيجابي وبناء، وتوضيح كيفية الاستفادة من مواهبهم وطاقاتهم لدعم المؤسسة التي يمثلونها.

**٤- تعريف السلوك الملائم عند استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي**

تشكل شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي اليوم جزءاً أساسياً من شبكة الإنترنت، ولذلك ينبغي وضع مبادئ توجيهية تحدد لجميع مستخدمي الإنترنت وشبكات التواصل السلوك الملائم الذي عليهم اتباعه. ومن الأفضل أن يشمل ذلك نوعية الأسلوب اللغوي

المستخدم، وكيف يمكن للنّبرة المتبعة أن تنعكس إيجابياً أو سلبياً على صورة المؤسسة وثقافتها. وبكل بساطة، لا بدّ من توضيح كل التفاصيل لتفادي وقوع أي التباس في المستقبل.

**٥- حظر الاستخدام غير المشروع لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي**

ينبغي حظر استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي لأغراض غير مشروعة، وتذكير العاملين بأن ذلك قد يرتب عليهم مسؤوليات مدنية و/أو جنائية. وينبغي أن تتطرق السياسة المقرر وضعها إلى السياسات الأخرى المتبعة التي تتعامل مع الاستخدامات غير المشروعة، مثل انتهاك قوانين حماية الخصوصية والملكية الشخصية؛ وانتحال صفة الغير؛ والمضايقة والتهديد والتمييز؛ والتلميحات الجنسية والمواد الإباحية؛ والتشهير بالشركة أو موظفيها أو عملائها أو منافسيها أو مورديها.

**٦- حماية المعلومات السرية والشخصية**

لا يعطي مبدأ الشفافية المتّبع في كثير من المؤسسات الحق للعاملين بتبادل المعلومات السرية والشخصية. ولذلك، من الأفضل أن تتطرق أي سياسة خاصة بشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي إلى هذا الموضوع بصراحة تامة، وأن توضح للمستخدمين أن تناقل المعلومات السرية أو الخاصة عبرها قد يعرضهم للملاحقة القضائية التي ربما تؤدي إلى فقدانهم لوظائفهم.

**٧- التفريق بين ما هو شخصي وما هو مهني**

يؤدي استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي أحياناً إلى تخطّي الحدّ الفاصل بين ما يعتبر استخداماً شخصياً واستخداماً مهنياً. ومن الناحية النظرية، يعتبر أي فرد يعمل في مؤسسة ما أو يستخدم بريده الإلكتروني المهني على الشبكات الاجتماعية ممثلاً شرعياً للمؤسسة. ولتفادي نسب الآراء الشخصية للمستخدم إلى المؤسسة التي يعمل فيها، على السياسة المرجوّة أن تضيف فقرة حول "إخلاء المسؤولية" إلى الفقرات المعنية باستخدام العاملين لمواقع الشبكات الاجتماعية، تشير فيها إلى أن الآراء الواردة ضمن الشبكات الاجتماعية تعبر عن رأي صاحبها وليس عن رأي المؤسسة أو العاملين فيها.

**٨- رصد استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي**

ينبغي أن تعلِم السياسة المرجو وضعها جميع مستخدمي شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي الخاصة بها أنه سيتم رصد سلوكهم أثناء استخدامهم لهذه التطبيقات ضمن دوام العمل الرسمي. وعليها أيضاً تحذيرهم من أنها لن تضمن خصوصيتهم عند استخدامهم أدوات وشبكات تكنولوجيا المعلومات العائدة للمؤسسة. ويجب أن تتضمن بندا يشير بوضوح إلى أن المؤسسة تحتفظ بحق مراقبة أنشطة العاملين فيها.

**٩- تقييم الاستراتيجية ومراجعتها بشكل مستمر**

كما هو الحال مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تواصل تطبيقات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي انتشارها وتطورها بشكل متسارع. وعليه، ينبغي أن تستخدم مؤسسات الأعمال آليات لمراجعة سياساتها وتقييمها بانتظام، مع إمكانية اعتماد مبدأ تحديث السياسة بشكل استباقي لمعالجة المتغيرات الطارئة. ويجب أيضاً إعادة النظر بالسياسة عند الحاجة، لضمان تماشيها مع احتياجات المؤسسة والعاملين فيها.

**١٠- وضع استراتيجية واضحة وبسيطة وسهلة الحفظ**

تنتفي الحاجة إلى وجود أي سياسة ما لم تعتمد وتطبَّق كما يجب. وينبغي عدم اعتبارها مجرّد قضية علاقات عامة أو قضية قانونية صرفة. وفي الحقيقة، ينبغي أن تتمكن السياسة المعتمدة من وضع مبادئ توجيهية وإستراتيجية للتعامل على الشبكات الاجتماعية. ولهذا، لا بد من أن تكون هذه السياسة واضحة وبسيطة وقابلة للتطبيق، وأن تبتعد عن التعقيد، حتى يتسنى لجميع العاملين تذكّر أحكامها بسهولة.

## التوصيات

يتّضح مما سبق أنه لا توجد أية عينات أو نماذج جاهزة لسياسات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي يمكن للمؤسسات اعتمادها بدلاً من تطوير سياساتها الخاصة. ومع ذلك، يبقى من المجدي لأية مؤسسة الإطلاع على سياسات غيرها من المنظمات والشركات، بغية جمع المعلومات واتباع أفضل الممارسات التي يمكن تطويعها لتتناسب مع احتياجاتها. وفي هذا الاتجاه، نشرت بعض مواقع الإنترنت نماذج حية لسياسات الإعلام والتواصل الاجتماعي المعتمدة في أكثر من ١٠٠ من كبرى الشركات العالمية[٣١]، وذلك بهدف مساعدة المؤسسات على تطوير سياسات خاصة بها.

أخيراً، يبقى التعليم والتدريب أمرين ضروريين يساعدان على الالتزام بالسياسة المرسومة لشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ويضمنان نجاحها وتطبيقها من قبل الجميع. وينبغي بناء قدرات العاملين من خلال إقامة دورات تدريبية شاملة عند توظيفهم وطوال فترة عملهم. وتقوم العديد من مؤسسات الأعمال بمناقشة سياساتها وشرح أهميتها للعاملين فيها بشكل دوري، مما يساعد على توضيح أحكام السياسة المقرّرة ويشجع العاملين على تمثيل المؤسسة بشكل إيجابي على الشبكات الاجتماعية.

# مقتطفات من استراتيجية شبكات الإعلام الاجتماعي في الإسكوا[٣٢]

يشكل النمو المتسارع لاستخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي فرصة تسمح للإسكوا بالاتصال بالمعنيين وإشراكهم في أنشطتها، وبتعزيز سياسات الاندماج الاجتماعي. وهذا النمو، الذي نتج بصورة خاصة من مشاركة الشباب وانتشار الإنترنت، يبشر بزيادة مشاركة الشباب في الحكم وفي الحياة المدنية، وببروز ديناميكية اجتماعية جديدة ومجتمع مدني أكثر شمولاً. وتغتنم الإسكوا هذه الفرصة لتعزيز مشاركة الشباب العربي في أنشطتها، ولدعم ريادة الأعمال والتنمية وزيادة فرص العمل لدى الفئة الاجتماعية الأكثر حيوية والأكثر افتقارا إلى العمالة في المنطقة.

في عام ٢٠١١، شرعت الإسكوا باستخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في سياق عملها، بدءاً بفيسبوك وتويتر، على أن تستمر الجهود لبحث استخدام وسائط أخرى، مثل يوتيوب وفليكر ولينكدإن. وبدأ العمل في حزيران/يونيو ٢٠١١ مع تأسيس فرقة العمل المعنية بشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، ومهمتها وضع إستراتيجية لاستخدام هذه الشبكات وتنسيق الجهود بين مختلف إدارات الإسكوا. وأعدت فرقة العمل هذه الإستراتيجية بهدف توثيق المنهجية المتبعة لإدارة استخدام هذه الوسائط وتعزيز التواصل والحوار مع

صفحة فيسبوك
http://www.facebbok.com/unescwa

صفحة تويتر
http://www.twitter.com/unescwa

المستخدمين بشكل عام، ولا سيما الشباب، وإقامة الشراكات مع أصحاب المصلحة.

ومن المقرّر أن تتولى تنفيذ الاستراتيجية لجنة إدارية متخصصة سيتم إنشاؤها لهذا الغرض، كما سيتم تحديث الاستراتيجية باستمرار، بناءً على الاحتياجات التنظيمية والتغيرات الطارئة على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. وفي إطار التنفيذ والعمل المستدام، ستتولّى مجموعة أخرى تحديث الاستراتيجية، بناءً على البحث والتطوير والابتكار في شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي.

## الأهداف

تهدف الإسكوا من خلال استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي إلى تعزيز خدماتها وأنشطتها، وذلك عن طريق الاستفادة من الفرص التي تتيحها مجموعة من الوسائط. وتركز الإسكوا على ثلاثة أهداف رئيسية هي:

(أ) تعزيز التواصل بين الإسكوا والشباب في المنطقة العربية؛
(ب) تعزيز شفافية الأنشطة الفنية التي تضطلع بها الإسكوا، من خلال المشاركة التفاعلية المجتمعية فيها؛
(ج) رفع مستوى الوعي بأنشطة الإسكوا، وتشجيع تبادل المعرفة.

## الجمهور المستهدف

تستخدم شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي بطرق مختلفة في المنطقة، وذلك لحشد المستخدمين حول أهداف اجتماعية وحملات سياسية، ولتعزيز المشاركة المدنية، وتوفير منتدى للحوار والتفاعل بين الحكومات ومجتمعاتها، وتعزيز الابتكار واستكشاف الإمكانيات الخلاقة.

وحددت فرقة عمل الإسكوا الجمهور الذي ستستهدفه عبر كل من شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي المستخدمة. وهي تعتبر أن الشباب هم الجمهور الأساسي الذي تستهدفه على فيسبوك، وخصوصاً طلاب الجامعات والمهنيين، من دون استبعاد الفئات العمرية الأخرى في المجتمع. ويأتي هذا الأمر تماشياً مع سياساتها وأنشطتها الشاملة للشباب، وفي ضوء التركيز الدولي على الشباب كمحرّك رئيسي للتغيير والتنمية. أما تويتر الذي سيغطي أنشطة الأمينة التنفيذية للإسكوا، فمن المقرر أن يتوجه إلى أصحاب المصلحة، بمن فيهم المسؤولون الحكوميون والمنظمات غير الحكومية والجهات المانحة والخبراء.

## المرحلة التجريبية

اعتمدت الإسكوا في استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي على إعداد نموذج مبدئي موحّد لاستخدام فيسبوك وتويتر، من المقرر أن تليه عملية التشغيل المستدام لكل من الوسائط بحيث تكون ناشطة ومستمرة وتعمل بإدارة رشيدة.

وأعدت فرقة العمل النموذج المتبع وخطة عمل لتنفيذه على ثلاث مراحل امتدت بين آب/أغسطس وأيلول/سبتمبر ٢٠١١. في المرحلة الأولى، أنشئت حسابات فيسبوك وتويتر لاستخدامها في نشر المعلومات وتعزيز الوعي بأنشطة الإسكوا ومجالات عملها. وربطت المرحلة الثانية بين شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي المستخدمة وموقع الإسكوا على الإنترنت وأدوات قياس التفاعل معه. ووسّعت المرحلة الثالثة نطاق الشبكة الاجتماعية، ورفعت من مستوى نشر المحتوى الموضوعي. ومع تنفيذ النموذج وتوسّع الشبكة ونشر المحتوى، توجه العمل نحو بناء القدرات الداخلية في الإسكوا للاستفادة من التحليلات والدروس المكتسبة من تجارب الأمم المتحدة الأخرى في هذا المجال.

ويتولى إدارة صفحة الإسكوا على فيسبوك أعضاء من فريق العمل، بالتعاون مع مختلف إدارات الإسكوا. كما يتم نشر المحتوى الموضوعي في إطار عملية زمنية منسقة. وفي ٢١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، بلغ عدد مستخدمي صفحة الإسكوا على فيسبوك (http://www.facebook.com/unescwa) أكثر من ٣٠٠ شخص.

## استدامة العمل

بعد تنفيذ النموذج المبدأي، بدأت اللجنة الإدارية المتخصصة بتشغيل صفحة فيسبوك وغيرها من شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي والعمل على استمراريتها. وحرصاً على حسن العمل، قُدّم مقترح بتشكيل فريق استشاري يُعنى بمتابعة الإدارة المستدامة لصفحات الإسكوا على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وذلك من خلال رصد عملية التشغيل وتحديث وثيقة الإستراتيجية وتخطيط الأنشطة من خلالها، بما في ذلك الحملات الإعلامية والتدريب. ويمكن إطلاق حملة ترويجية دورية ضمن أنشطة تعزيز الاستدامة، بالتنسيق مع مركز الأمم المتحدة للإعلام، بالإضافة إلى تنسيق العمل والموارد من أجل تحقيق أفضل النتائج من استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي.

## الرصد والتقييم والابتكار

تمّ الاتفاق على أن تكون عملية رصد أنشطة الإسكوا على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي دورية، وأن تجري على الصعيدين التشغيلي والاستراتيجي، وذلك في إطار عمل اللجنة الإدارية المتخصصة والمجموعة

الاستشارية المقترحة. وترصد البيانات النوعية من أجل قياس درجة التفاعل مع المستخدمين على الوسائط المستخدَمة، وتُحدّث الاستراتيجية من أجل تكييف عملية القياس مع تنفيذ النماذج المتبعة.

وتتضمّن المقاييس المستخدَمة لتقييم استخدام أدوات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي المقاييس المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسية، والمرتكزة على الأهداف التي تسعى الإسكوا إلى تحقيقها عن طريق استخدام الإعلام والتواصل الاجتماعي. وقد يعتمد قياس النجاح على عدد المستخدمين ونسبة الاحتفاظ باهتمامهم والتفاعل معهم وتحسين عملية التشغيل ونشر المحتوى.

ومع بناء القدرات والخبرة في إدارة أنشطة الإسكوا على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وضمان استمراريتها، يمكن تدريجياً للجنة الإدارية المتخصصة والفريق الاستشاري تطوير استخدامات مبتكرة لتعزيز فعالية التواصل. ولتطوير الاستخدام وضمان استمراريته، يمكن استحداث نماذج مبدئية مماثلة في المستقبل واعتماد تقنيات جديدة ضمن الإستراتيجية المتبعة، بالإضافة إلى تحديث المبادئ التوجيهية والتشغيلية التي من شأنها تعزيز تناسق العمل.

# تطبيقات إلكترونية

## لعبة القط والفأر بين الأنظمة ومعارضيها: المراوغة والتحايل على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي وعلى تقنيّاتها[٣٣]

### مقدمة

تشير أقدم السجلات المكتوبة للحضارة البشرية إلى قدرة المعلومات على تفعيل الاقتصادات والحضارات. ففي بابل القديمة مثلاً، استعملت الكتابة المسمارية على الألـواح الطينية لتدوين المعـاملات التجارية والتواصل بين الأطـراف. غير أنّ هـذه الكتابة التي كانت تعدّ ابتكاراً مهماً في وقتها تخطاها الوقت فيما بعد واستبدلت بالأبجدية الفينيقية التي أثبتت للتجار أنها أبسط وأكثر فعالية. وهذا المثل يشير إلى قدرة التدوين والتواصل على تغيير ميزان القوى. وعليه، يمكن القول إن المعلومات وقـدرة التواصل لطالما كانت أدوات أساسية ساعدت على تنمية التجارة ومكّنت الحكومات من نشر سلطتها.

وفي المجال السياسي، التاريخ حافل بأمثلة عن قدرة التدوين والتواصل في تحفيز الشعوب على الانتفاض ضد حكامهم. وفي القرن الثامن عشر مثلاً، كانت المطبوعات من أهم الأدوات المستعملة لتغيير الأنظمة السياسية القائمة. فالحكم القائم لطالما حاول إحكام قبضته على وسائل الاتصال لضمان استمراريته، بينما كان المعارضون يستخدمون الأفكار الجديدة لاستمالة الشعب وإضعاف النظام القائم. ولعل الثورة الفرنسية هي الدليل الأكبر على قدرة التدوين والتواصل على تجييش الشعوب ضد حكامهم. فقد تأثر عدد كبير جداً من المواطنين الفرنسيين بالتدوين والتواصل وبمنشورات فولتير وديـدرو وغيرهم من الفلاسفة والمفكرين في العصر الذي سُمّي بعصر التنوير.

وفي عصرنا الحديث، تغيّرت طبيعة هـذا التفاعل التاريخي بين الأفكار من ناحية والتعبير العملي من ناحية أخرى. فقد اكتسبت الشعوب قدرة أكبر على تحديد الوقت المناسب لها للمطالبة بالحريات. ففي بعض الحالات، اختارت بعض الشعوب تقبّل الرقابة وتدخّل الحكومة المفرط في حياتها اليومية، بينما اتخذت شعوب غيرها مواقف معاكسة. ولتوضيح هذا الفرق، تعرض فيما يلي مقارنة بين الوضع القائم في الصين والوضع القائم في الدانمرك.

في الصين، اتبعت الحكومة سياسة الرقابة المشددة على شتى أنـواع الاتصالات، وذلك وفقاً لما يعتبره النظام حفاظاً على الانسجام المجتمعي. فمن المواضيع المحرمة مثلاً انتقاد النظام والحكـام، والحديث عن الجماعات الدينية المحظورة، أو النفاذ إلى المحتويات الإباحية. ويمكن القول عامة أن الشعب الصيني يتقبّل هذا النوع من الرقابة. وعلى نقيض ذلك، اتخذت الدانمرك نهجاً معاكساً يتيح للمواطن انتقاد حكامه، ومناقشة شتى المواضيع بدون رقيب، والنفاذ المفتوح إلى جميع أنواع المحتوى بغض النظر عن طبيعته. ويقدّم الشعب الدانمركي دعما واسع النطاق للنهج المعتمد من الحكومة.

وفي البلدان التي تتبع النموذج الصيني، تنتشر ظاهرة بين الأنظمة القائمة والمعارضين تشبه لعبة القط والفأر. ففي حين يبحث النظام عن وسائل جديدة للرقابة، خصوصاً على وسائل الاتصالات الحديثة مثل الإنترنت، يحاول المعارضون بشتى الطرق التحايل على كل وسيلة جديدة يبتكرها النظام. وهذه الظاهرة موجودة في منطقة الشرق الأوسط حيث الأنظمة الحاكمة في عدد من البلدان تنفق أمـوالاً على وسائل تكنولوجية متقدمة لمراقبة المعلومات، في حين أصبحت الحلول المضادة متاحة على نطاق أوسع. ومع ذلك، لا تعتمد هذه الحلول إلا أقلية من مستخدمي الإنترنت.

## الوضع الحالي

أدّى توفر الإنترنت لأعداد أكبر من الشعوب إلى تعزيز البعد العالمي لهذه الشبكة، مما حدّ من قدرة الحكومات المحلية على السيطرة على محتواها. وبفعل القدرة المتوفّرة لمستخدمي الإنترنت للحصول على معلومات من مصادر غير تقليدية خارج نطاق سيطرة الأنظمة الحاكمة، كالتلفزيونات والإذاعات الرسمية، تشجّعت بعض هذه الأنظمة على اتخاذ خطوات لحظر عدد من المواقع الإلكترونية وتقييد حركة المرور على الإنترنت. غير أنّ ازدياد أهمية الشبكات الاجتماعية على الإنترنت صعّب من قضايا الرقابة. فبينما يؤثر منع فريق من مستخدمي الإنترنت من الوصول إلى موقع إلكتروني صغير على شريحة صغيرة من المجتمع يمكن تجاهلها، يسفر حظر موقع شبكة اجتماعية شعبية عن تداعيات أكبر، إذ إن ذلك قد يُغضب شريحة أكبر من الشعب لا يمكن للنظام تجاهلها. ولذلك، اضطرت هذه الأنظمة إلى الاستثمار في وسائل إلكترونية أكثر تقدماً، ودخلت في دوامة تجبرها على تجديد هذه الوسائل بطريقة متواصلة.

ومن نفس المنطلق، تنال مراقبة البريد الإلكتروني اهتماماً كبيراً بما أنها أكثر انتشاراً في العصر الحالي. وهذه المراقبة شبيهة بتلك التي كانت تمارَس في الماضي على البريد العادي. ومن الملفت أنّ معظم مستخدمي البريد الإلكتروني لا يلجأون إلى تشفير بريدهم مع أنهم يعلمون بأنه مراقب. ويبقى استعمال الشيفرة لحماية محتوى البريد الإلكتروني محصوراً بأقلية من المعارضين الذين ينتمون إلى مجموعات صغيرة تتوخّى السرّية. ولا يوجد إلا عدد صغير من كبرى المجموعات المعارضة التي تستعمل الشيفرة، إذ كلّما كبرت المجموعة قلّ استعمالها لهذه الوسيلة. وهناك استثناءات لهذا الواقع؛ ومثال على ذلك ما حصل أثناء أعمال الشغب في إنكلترا في عام ٢٠١١، حيث استُعمل التشفير على نطاق واسع، مما أتاح الفرصة لمنظمي هذه الأعمال للتنسيق عبر خدمة البلاكبري على هواتفهم النقالة. وفي هذا السياق، تتعاون شركات الاتصالات أحيانا مع الشرطة لمحاولة تحديد الجناة، بالرغم من عدم وضوح مدى نجاح هذه المحاولات نتيجة للاستعمال المنظم للشيفرة. وهذا المثال مثير للفضول، لا سيما وأنه يبيّن القدرات التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجموعات تعرف بعضها البعض ولكن تبقى مجهولة للسلطات بفضل التشفير على تنظيم أعمال بالغة الأهمية.

وفي حالات أخرى، جرى تنظيم أنشطة سياسية هامة بالاعتماد على وسائل يمكن للسلطات مراقبتها بسهولة، مثل فيسبوك وتويتر. وفي هذه الحالات، تمكنت السلطات من دون أي عناء من التفاعل مع الشبكات المختلفة، واستغلالها أحياناً، لتحديد هوية المنتمين للحركات المعارضة. ويمثل هذا النوع من النشاط على الإنترنت عنصراً جديداً من التفاعل بين المعارضين والحكومات.

وفي الماضي، كان المشاركون في تحركات شعبية يختارون عدم الكشف عن هويتهم، وذلك بحكم عددهم الكبير. غير أنّ التكنولوجيات الجديدة تسمح بتحديد هويات منظّمي التحركات الشعبية وبعض المشاركين فيها بعد حدوثها، وذلك عن طريقة مراجعة السجلات الرقمية للحدث وزخم الحركة المعلوماتية المتبادلة. وهنا يكمن أحد أخطار استعمال الشبكات الرقمية لتنفيذ هذا النوع من التنظيم. ويمكن إعطاء التحرّكات الشعبية التي وقعت في السابق أو تشهدها اليوم الجمهورية العربية السورية ومصر نموذجاً لهذا النوع من الاستغلال. غير أن تطبيق هذه النظرية على أعمال الشغب العفوية يبقى أمراً صعباً. وتصديقاً لذلك، فأعمال الشغب التي هزّت فانكوفر في عام ٢٠١١ خلال أحداث رياضية لم تسفر سوى عن توقيف عدد ضئيل من المشاغبين، مع أن الحدث كان مصوّراً على نطاق واسع.

## الوسائل التكنولوجية

استجابة لاحتياجات الأعداد المتزايدة من مستخدمي الإنترنت، لا سيما الذي لا يرغبون في تقييد حركتهم، ركّز عدد من مطوّري البرمجيات انتباههم على تطوير الوسائل وإيجاد الآليات لتمكين المستخدمين من تخطي المراقبة ومن الحفاظ على سرية هويتهم. ومن أجل رفع مستوى الوعي

بهذه الآليات والوسائل وتعميمها على عدد أكبر من مستخدمي الإنترنت، أعدّت مجموعة من الباحثين والمواقع الإلكترونية دراسات عدة حول هذا الموضوع. ولعل أشهرها وثيقة بعنوان "دليل المدونين والمنشقين" (Handbook for Bloggers and Cyberdissidents) التي تنشرها منظمة مراسلون بلا حدود. ويتضمّن هذا الدليل معلومات مفصّلة وعملية عن الوسائل المتاحة ومدى فعاليتها. وأعدّت جامعة هارفرد (Bukman Center at Harvard University) ونشرت دراسات مماثلة عن الوسائل نفسها يمكن الحصول عليها على العنوان التالي: http://cyberlaw.harvard.edu. وفيما يلي عرض موجز لبعض التكنولوجيات التي يمكن استعمالها، مع العلم أنه يمكن للقارئ تصفّح صفحات الإنترنت المذكورة في هذا المقال للتعمّق بالتفاصيل.

ومن بين الأنواع المختلفة من الوسائل المتاحة، لا بد من أن الوسيلة الأكثر رواجاً هي المخدمات بالوكالة (Web proxy servers). فهذه التكنولوجيات تسمح للمستخدم بالاتصال عبر مخدم وكيل يأخذ الطلب ويؤمن الجواب. وعبر المخدم الوكيل الذي هو خارج نطاق رقابة السلطات، يستطيع المستخدم الوصول إلى مواقع إلكترونية محظورة. وبالرغم من أن هذه الوسيلة تسمح للمستخدم بالوصول إلى الممنوع، فهي لا تحجب سلوكه عن أنظار مزوّد خدمة الإنترنت. وفي حال استعمال هذه الخدمات بالوكالة، يمكن للمزود إعطاء المعلومات إلى السلطات التي يمكنها منع الوصول إلى المخدم بالوكالة. وبدوره، يمكن للمستخدم أن يفتش على مخدم بالوكالة آخر، وأن يبقى على يقظة لتحديد أية مخدمات بالوكالة يمكن الوثوق بها. وهذا جزء آخر من لعبة القط والفأر بين المستخدم والسلطات.

ورفعاً لمستوى التمويه، يمكن للمستخدم اللجوء إلى وسيلة أخرى تسمى(TOR) The Onion Router. وتعتمد هذه الوسيلة على البرمجيات المفتوحة، وعلى شبكة من المخدمات بالوكالة تحتمي تحت عدة طبقات من التشفير. ويمرّ كل طلب للحصول على معلومات عبر هذه الشبكة الخاصة، ويشفّر عدة مرات، مما يؤمن له مستوى عالٍ من السرية. وقد زوّد استعمال هذه الوسيلة المستخدمين بطريقة آمنة للوصول إلى المحتوى الممنوع وللتفاعل مع مستخدمين آخرين. ونجاح هذا المشروع يستدعي وجود عدد كبير من المتطوعين المستعدين لوضع أجهزتهم وشبكاتهم تحت تصرفه، علماً بأنّ ذلك يشكل ضعف المشروع وقوته في الوقت نفسه. فإذا كان عدد المستخدمين ضئيلاً، ضعف المشروع وضعف مستوى الحماية، والعكس صحيح. وقد ينبع ضعف المشروع أيضاً من صعوبة استعمال هذه الوسيلة مقارنة بالمخدمات بالوكالة، ومن بطء الشبكة عموماً، خصوصاً عند مقارنة سرعتها بسرعة حلول أخرى متاحة للمستخدمين، علما بأنّ الوسائل الأسرع تؤمن حماية أقل.

أما الوسيلة الثالثة التي تسمح للمستخدمين بالوصول إلى معلومات ومواقع محظورة، فهي الشبكات الافتراضية الخاصة التي يمكن استخدامها بعد دفع مبلغ رمزي لمؤمّن الخدمة. وبالرغم من أنه يمكن الوثوق بهذه الوسيلة التي تعتمد على تشفير خط واحد للاتصال أكثر من الوثوق من الخدمات المؤمنة عبر شبكات TOR، فهي تظلّ غير آمنة. ففي عدد من البلدان، وبالتحديد تلك التي تراقب اتصالاتها الإلكترونية، يمكن للسلطات المختصة الضغط على مزوّدي الخدمة للحصول على معلومات تتيح لهم معرفة هوية من يستخدمها. ومع أن معظم الضغوطات تعود إلى رغبة السلطات المعنية بمكافحة الأنشطة الإجرامية وحماية الأمن القومي، فيمكن لأجهزة الرقابة استعمالها للحصول على معلومات عن المعترضين على النظام وعن الذين يستخدمونها لأغراض سياسية. وبما أن هذه الشبكات الافتراضية غير مجانية، يستحيل على أغلبية المستخدمين في البلدان النامية اللجوء إليها كوسيلة فعّالة للوصول إلى المعلومات أو توصيلها من دون رقابة. ويجب أيضاً التنبه إلى أن وسيلة الدفع للحصول على الخدمة هي أيضاً من وسائل الرقابة المتوفرة لدى الأنظمة، لأنها تترك آثاراً يمكن استغلالها لتحديد هوية المستخدم. وبالرغم من ضعفها وإمكانية استغلالها ومراقبتها من قبل السلطات، فالشبكات الافتراضية تؤمن سرعة أفضل ومستوى أعلى من الحماية، خصوصا عند مقارنتها بالخدمات بالوكالة.

## المعارضون والتحايل

في ضوء قدرة الأنظمة على تحديد هوية مستخدمي الإنترنت وملاحقتهم ومعاقبتهم، يثير تقبّل الشعوب للرقابة الحكومية ولعواقب أنشطتها الاعتراضية على الإنترنت تساؤلات هامة. وفي الآونة الأخيرة، ولا سيما مع ازدياد أهمية الاتصالات على الإنترنت، تناولت عدة دراسات السبل التي يلجأ إليها المعارضون للتحايل على الأنظمة والهرب من الرقابة وتفادي العقاب. ويدّعي البعض أن دولاً موّلت أدوات التحايل في بعض الأحيان من أجل تشجيع الشعوب على الانتفاضة ضد أنظمتها. وبالرغم من ذلك، لا يتجاوز مستوى استعمال أدوات التحايل نسبة ٣ في المائة[٣٤] من مستخدمي الإنترنت، حتى في بلدان تشتد فيها الرقابة مثل إيران أو الصين أو فييت نام. ومع أن هذه النسبة المتدنية قد تكون نتيجة لثقة المواطنين العالية بحكوماتهم، كما هي الحال في الصين، فهذا الاحتمال لا يكفي لتبرير قلة عدد المستخدمين.

كما أنّ العدد الأكبر من المستخدمين ليسوا على علم بوجود هذه الوسائل. وإذا كانوا على علم بها، فهم لا يدركون طريقة استعمالها، أو يستصعبونها، أو بكل بساطة يتقبّلون وجودها. ففي تونس ومصر على سبيل المثال، اتضح أنّ معظم مستخدمي الإنترنت الذي عارضوا الأنظمة القائمة وقاموا بأنشطة محظورة لم يستخدموا وسائل التحايل المتاحة لهم. ويصعب الجزم ما إذا كان هؤلاء المستخدمون غير قادرين على استعمال هذه الوسائل، أو ما إذا كانوا يعتبرون أنفسهم خارج نطاق الرقابة، وذلك بفضل أعدادهم الكبيرة التي عجزت هذه الدول عن السيطرة عليها.

# البُنى الأساسية للمعلومات والاتصالات

## ما وراء الكواليس في غوغل وفيسبوك[٣٥]: مراكز البيانات والخدمات والبرمجيات[٣٦]

في عام ١٩٩٩، وجد مؤسسا شركة غوغل لاري بايج وسيرجي برين نفسهما بحاجة إلى كثير من المخدمات، مما دفعهما إلى شراء اللوحات الأم للحاسوب، ومحركات الأقراص، وإمدادات الطاقة. وعند ذاك الوقت، كانا بحاجة لتوفير المال، فعمدا إلى وصل أربع لوحات أم للحاسوب بمصدر واحد للطاقة، ثم وضعاها على صينية مبطنة بالفلين كعازل كهربائي. وبعد ذلك، وضعا هذه المخدمات البدائية المنظر على رفوف تصلها كابلات تنتشر في جميع الاتجاهات.

طبعاً، تطورت البنية التقنية الأساسية لغوغل كثيراً منذ تلك الأيام، حتى أن غوغل قليلاً ما تفصح عن عملياتها الخلفية، وتبقى أجوبة المهندسين فيها مبهمة حول هذا الموضوع. وقد حاولت الشركة التستر على مواقع مراكز البيانات الخاصة بها، والتي يناهز عددها الستة والثلاثين ويقع عشرون منها في الولايات المتحدة الأمريكية. إلا أنه من الصعب الإبقاء على سرية مواقع مراكز البيانات الضخمة التي تقدر قيمتها بملايين الدولارات والتي تحتاج إلى موافقات عديدة لبنائها. فعلياً، يمكن الآن الحصول على تفاصيل كثيرة حول مراكز بيانات شركة غوغل عبر محرك بحث غوغل.

أما شركة فيسبوك، فسرعان ما تحولت من مشروع طلاب جامعيين إلى لاعب أساسي على الوِب. وقد واجهت مهندسي الشركة مهمة صعبة في ضوء الزيادة المطردة في أعداد مستخدميها.

غير أن غوغل وفيسبوك تختلفان جذرياً من ناحية الآلية التي يتبعها كل منهما في تطوير البرمجيات، ومن ناحية الانفتاح بشأن العمليات التقنية داخله. ولكي تتمكن هذه العمليات من مواكبة النمو الضخم لحجم الطلب عليها وازدياد أعداد مستخدميها، كان لا بد من أن تكبر حجماً وتعقيداً. مثلاً، يعالج محرك البحث غوغل أكثر من

**الشكل ٥- مخدمات الملفات تصطف في مركز فيسبوك في برايْنفيل**

***Source***: Alan Brandt.

مليار عملية بحث يومياً، في حين يقوم أكثر من ربع مليار مستخدم بزيارة موقع فيسبوك. وتتطلب هذه الأرقام مجهوداً تقنياً وهندسياً هائلاً يبذله كل من غوغل وفيسبوك؛ أما نتائج هذه الجهود، فهي بلا شك جديرة بالإعجاب.

ويقع أول مركز بيانات بنته غوغل عام ٢٠٠٦ في داليس، أوريغون. وقد تكتمت الشركة كثيراً في ذلك الوقت، حتى أنها طالبت الرسميين في تلك المنطقة بالتوقيع على اتفاقات تضمن سرية العمل وتحول دون ذكر موقع المركز. ومع أن غوغل أصبحت أكثر انفتاحاً حول مراكزها، فلا يزال تطبيق غوغل إيرث (Google Earth) حتى الآن يظهر صوراً جوية للمركز التقطت قبل بدء أعمال بنائه.

غير أن مراكز بيانات غوغل تكشف أحياناً عن بعض خبايا السرية المحيطة بها. ففي عام ٢٠٠٩ مثلاً،

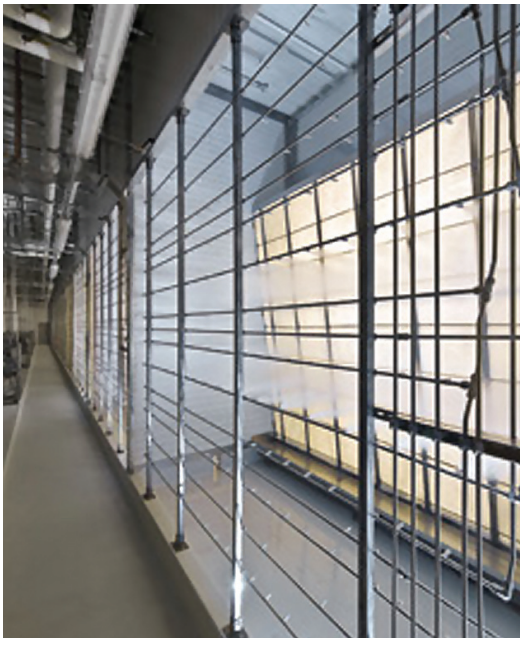
استضافت غوغل مؤتمر قمة حول مراكز البيانات العالية الكفاءة في استخدام الطاقة، كشفت فيه عن عدد كبير من عملياتها. وبعد مؤتمر القمة هذا بأيام، أصدرت غوغل شريط فيديو لأحد أقدم مراكز بياناتها، ويحتوي على أكثر من ٤٥ ٠٠٠ مخدم في ٤٥ صهريجاً عملاقاً جعلت المركز يبدو وكأنه بناء مؤقت.

وتختلف غوغل عن غيرها من الشركات بطريقة تعاملها مع تأرجح الطاقة الكهربائية. فهي تشغّل مولدات كهربائية احتياطية في حال توقفت الشبكة الكهربائية عن العمل. وتضمن وحدات الإمداد المتواصل للطاقة استمرار عمل المخدّمات خلال الوقت الذي تحتاجه المولدات لتعمل، والذي يقدر بنحو عشر ثوان. فمراكز البيانات الأخرى تعتمد على وحدة مركزية ضخمة للإمداد المتواصل بالطاقة تغذي كافة المخدمات. إلا أن هذا التصميم يتسبب بخسارة عشرة في المائة تقريباً من الكهرباء التي تصل للمعدات بسبب تحويل التيار الكهربائي من تيار متردد إلى تيار مستمر داخل الوحدة، ومن ثم إلى تيار متردد مرة أخرى، إلى أن يصل إلى المخدمات. فالطريقة التي تعتمدها غوغل توفر خسارة الكهرباء عبر تخصيص وحدة إمداد متواصل بالطاقة ذات حجم صغير لكل مخدم لوحده.

ومن التقنيات الأخرى التي تعتمدها شركة غوغل لتوفير الطاقة تقنية تبريد تعرف بالتوفير عن طريق المياه. ومن أبرز مزايا هذه التقنية توفير جزء كبير من استهلاك الكهرباء، وتخصيص نسبة ٤٠ في المائة تقريباً من هذا الجزء لتبريد المعدات. وتقوم هذه التقنية على تنقيط الماء فوق مبادلات حرارية خارج المبنى، بحيث يسمح تبخر المياه عنها بتبريد الماء الدافئ المار عبر دائرة التبريد التي تتخلل موقع المخدمات. وتعمل هذه التقنية جيداً في الظروف الجوية الملائمة، ويمكن استخدام مبردات تقليدية عند الحاجة.

واليوم، تستخدم مراكز البيانات في غوغل الطاقة بكفاءة أعلى من الماضي. ويتم قياس استخدام الطاقة استناداً إلى مؤشر "فعالية استخدام الطاقة" الذي يُحسب من خلال قسمة قيمة الطاقة الكهربائية المستخدَمة في موقع

**الشكل ٦- أنظمة رذاذ الماء في مركز فيسبوك**



***Source***: Alan Brandt.

ما على الطاقة التي تحتاجها معدات الحاسب والشبكات فقط. وفي نهاية عام ٢٠١٠، بلغت قيمة مؤشر فعالية استخدام الطاقة في غوغل ١,١٣، أي أنها اقتربت جداً من القيمة المثالية وقدرها ١. وقبل خمس سنواتين، بلغت قيمة المؤشر عند استخدامه على عينة من ٢٢ مركز بيانات ٢. ويعني ذلك أنه مقابل كل واط يُستخدم فعلياً في معدات الحوسبة، يُصرف واط آخر لمعدات التبريد والإضاءة والمراوح ومعدات المكاتب والمضخات.

ومن المتوقع أن ينخفض المؤشر الخاص بغوغل مع تطور التكنولوجيات المستخدَمة في بناء مراكز بيانات تستخدم الطاقة على نحو أكثر فعالية. مثلاً، تعمل غوغل حالياً على بناء مركز بيانات في فنلندا يعتمد على ضخ المياه من بحر البلطيق لتبريد المخدمات. وليست غوغل الشركة الوحيدة التي تبذل الجهود لبناء مراكز بيانات أكثر كفاءة في استخدام الطاقة، إذ إنّ شركة فيسبوك تسعى إلى تحقيق ذلك أيضاً.

تنشئ شركة فيسبوك أحدث مركز بيانات لها شرق جبال بلو ريدج، في مساحة هائلة تناهز ٣٤ ٠٠٠ متر

مربع على امتداد ٣٤٠ متراً. وتعتزم بناء ثلاثة مراكز مماثلة في نفس المنطقة. ومن الملفت أيضاً السرعة التي يقوم بها مقاول المشروع ببناء المركز، والمرحلة التي وصل إليها البناء في غضون أربعة أشهر فقط. وقد انتقلت فيسبوك من تشارك إيجار مواقع مخدماتها إلى بناء مراكز ضخمة جدا خاصة بها.

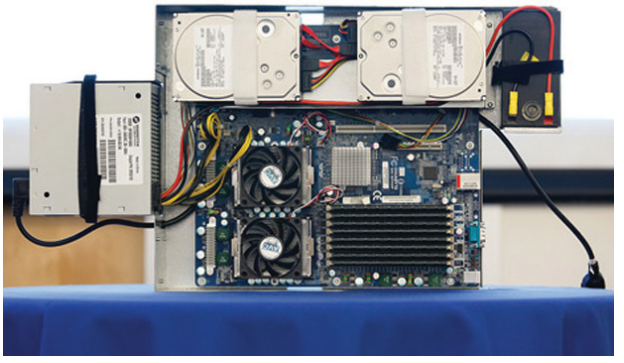
غير أن الوضع تغير في عام ٢٠٠٨ في خضمّ الركود الاقتصادي العالمي. ففي ذلك الوقت، كانت معظم مخدمات فيسبوك متواجدة في مراكز بيانات مستأجرة في منطقة خليج سان فرانسيسكو، حيث تحتل فيسبوك ثمانية مواقع تربطها وصلات بيانات عالية السرعة. كما أنها بدأت الإجراءات لاستئجار موقع آخر في فرجينيا لتأمين موقع مماثل للعمليات على الساحل الشرقي.

ويسعى المسؤول عن إدارة مواقع مراكز البيانات الخاصة بفيسبوك إلى إيجاد مساحات إضافية لوضع مزيد من المخدمات. غير أن تحقيق ذلك يصطدم بعائق الأزمات المالية التي تواجهها معظم مراكز البيانات، مما دفع فيسبوك في عام ٢٠٠٩ إلى بناء مركز بيانات خاص بها. وفي نفس السنة، رست الآراء على موقع في براينفيل في أوريغون على بعد ١٥٠ كلم تقريباً من موقع غوغل في داليس. وقبل انتهاء أعمال بناء هذا المركز، أعلنت فيسبوك عن بدء بناء مركز آخر في شمال كارولينا.

وعندما يتعلق الأمر بمواصفات مراكز البيانات الخاصة بفيسبوك، تعتمد الشركة مبدأ الانفتاح، حيث يعمد مهندسوها إلى نشر كثير من المواصفات الفنية العالية الحداثة والدقّة على الإنترنت. وتندرج المواصفات الفنية ضمن "مشروع الحوسبة المنفتحة"، كما لو أن فيسبوك تريد إثبات نظرية رئيسها التنفيذي مارك زوكربيرغ أن الانفتاح أصبح المعيار الاجتماعي الحديث. ويعتقد المهندسون في فيسبوك أن مؤشر فعالية استخدام الطاقة لمراكز البيانات هذه سيبلغ ١,٠٧ أو أقل.

ويختلف تصميم مراكز البيانات الخاصة بفيسبوك عنه في غوغل. فمركز بيانات فيسبوك القائم في براينفيل، والذي افتتح رسمياً في نيسان/أبريل الماضي، يعتمد

**الشكل ٧- بطاريات وحدات الإمداد المتواصل بالطاقة في غوغل**



***Source***: Stephen Shankland/CNET.

الطريقة التقليدية في وضع المخدمات على رفوف تقليدية يبردها تدفق الهواء البارد الصادر عن تقنية "التبريد عبر التبخر المباشر". ومن خلال هذه التقنية، يتم تبريد الهواء عبر رش رذاذ الماء، وهي تعد طريقة بسيطة فعلياً ومناسبة لمبادئ فيسبوك الهندسية.

ويقول جاي بارك، مدير تصميم مركز البيانات وبنائه، أن مركز البيانات في براينفيل يستخدم الهواء الخارجي في عملية التبريد. فتتم تنقية الهواء وضخه عبر نظام رذاذ الماء ليتم تبريده، ثم ينفخ داخل مركز البيانات. وإذا كان الهواء الخارجي بارداً أصلاً، يتم تدوير جزء منه. ويضيف بارك أن التصميم الميكانيكي بسيط جداً وسيعتمد تصميم مماثل لمركز البيانات الذي يتم إنشاؤه في شمال كارولينا، غير أنه سيتضمن أيضاً مكيفات هواء لأيام الحر الشديد في تلك المنطقة.

ولا تستخدم مراكز بيانات فيسبوك وحدات مركزية للإمداد المتواصل بالطاقة، كما هو الحال في غوغل. وبدلاً عن ذلك، يتم إرسال مرحلة واحدة من المراحل الثلاث التي تبلغ قوتها ٤٨٠ فولتا مباشرة إلى المخدمات. وتشمل المخدمات مصادر طاقة مصممة خصيصاً لتستهلك ٢٧٧ فولتا من التيار المتردد. ففي حال انقطاع الشبكة الكهربائية الرئيسية، يمكن لمصادر الطاقة هذه أن تعمل على تيار مستمر قوته ٤٨ فولتا فقط تؤمنه وحدات للإمداد المتواصل للطاقة. ويوفر هذا التصميم استخدام الطاقة. ونظراً إلى سهولته وقلة

المعدات المستخدمة، تسهل صيانته أيضاً. ويشرح فيرلونج أن التصميم التقليدي الذي يعتمد على وحدة مركزية للإمداد المتواصل بالطاقة يتطلب جهداً إضافياً في الصيانة، نظراً إلى زيادة أعداد المعدات والوصلات المطلوبة، في حين يسهّل اعتماد وحدات أصغر حجماً وأقرب للمخدمات عملية الصيانة. وتشكّل المخدمات نواة مراكز البيانات، ومن دونها لا قيمة فعلية للمراكز. وتنوي فيسبوك استخدام مخدمات مصممة خصيصاً في مراكز البيانات الواقعة في أوريغون وشمال كارولينا. وهذا بالضبط ما فعلته غوغل مسبقاً.

ويقول أمير مايكل، مدير تصميم المعدات، إن فيسبوك بدأت تصاميمها من الصفر، مما أتاح للموظفين فرصة تحسين تصميم المراكز والمخدمات، مع الحفاظ على أقصى درجة من كفاءة استخدام الطاقة. ونتيجة لذلك، جاء شكل المخدمات في فيسبوك بسيطاً جداً وخالياً من أية تحسينات شكلية. والأمر مماثل في غوغل. فالشركة تشتري معدات حوسبة أساسية سهلة الصيانة وفيها أجزاء أبسط، بدلاً من شراء أنظمة متكاملة ومعقدة ذات كلفة أعلى بكثير. وقد برهن هذا التصميم أنه أكثر اقتصاداً في حال شراء عشرات الآلاف من المخدمات.

ويشرح أمير مايكل أنه تمّ تصميم ثلاثة أنواع من المخدمات لفيسبوك. وتشمل الطبقة الأولى من المعدات مخدمات خارجية للوِب، وهي تتصل بمستخدمي فيسبوك مباشرة ولا تحتاج إلى مساحة كبيرة على الأقراص، بل إلى مساحة تتسع لنظام التشغيل لينكس، والبرمجية الأساسية لمخدم الوِب (أباشي سابقا)، وشيفرة صفحات فيسبوك (التي تعتمد لغة PHP)، وبعض الملفات السجليّة (log files)، وغيرها من الأجزاء الصغيرة الأخرى. وتتصل هذه الطبقة بطبقة أكثر عمقاً من المخدمات تحتوي على أقراص صلبة ومن النوع الوميضي (flash-based solid-state drives) تؤمن مخزناً ثابتاً لقواعد بيانات MySQL الضخمة التي تحوي الصور والفيديو وقوائم الأصدقاء وغيرها من بيانات مستخدمي فيسبوك. وبين هاتين الطبقتين، تقع طبقة من المخدمات الغنية بذاكرة النفاذ العشوائي (RAM) تشغل نظام Memcached لتأمين نفاذ سريع للمحتوى الأكثر استخداماً.

**الشكل ٨- مركز فيسبوك**

**في شمال كارولينا (فوق)**
**ومركز غوغل في داليس (أسفل)**

***Source***: David Schneider [top] Michael Lloyd/The Oregonian/ Landov [bottom]

وتشير البرمجيات المذكورة إلى أن فيسبوك بنت منصتها استناداً إلى البرامج المفتوحة المصدر وأنها تعمل على تعديلها لتوافق متطلبات موقع فيسبوك، وهذا ما يقوم به كثير من مطوري الوِب اليوم.

أما الوضع في غوغل فمختلف. فقد عمد المبرمجون هناك إلى تطوير برمجيات خاصة بغوغل من الصفر، باستثناء نظام التشغيل لينكس على المخدمات. ومن أبرز برمجيات غوغل: نظام غوغل للملفات (Google File System)، وهو نظام موزع للملفات واسع النطاق؛ و Bigtable، وهو قاعدة بيانات متدنية التكاليف العامة؛ وMapReduce، وهي آلية تسمح بإجراء العمليات المتوازية. والجدير بالذكر أيضاً أن شيفرة محرك بحث غوغل أعيدت كتابتها أكثر من مرة. حتى أن جيف دين، أحد العاملين في البنية الأساسية لغوغل، ذكر أن آلية البحث في الوِب التي يعتمدها محرك البحث تغيرت بشكل أساسي سبع مرات. إلا أن هذه التغيرات كانت شفافة تماماً بالنسبة للمستخدم النهائي.

وهنا، لا بدّ من السؤال: كيف يمكن تحليل الاختلاف بين توجّه غوغل وتوجّه فيسبوك تجاه البرمجيات المفتوحة المصدر؟ ربما يعود السبب إلى أن غوغل نشأت في وقت لم تكن فيه البرمجيات المفتوحة المصدر الجيدة متوفرة. وفي هذا الصدد، يشير أحد الموظفين السابقين في غوغل، ستيف لايسي، في مدونته، إلى الثقافة الراسخة في غوغل وتقوم على تفضيل ما يتم ابتكاره داخلياً، حتى ولو كانت بعض البرمجيات المفتوحة المصدر أكثر سهولة للاستخدام وأفضل تركيزاً من منتجات غوغل. غير أن هذه الثقافة باتت تمنع المهندسين في غوغل من مجرد التفكير في استخدام برمجيات خارجية.

أما السؤال الأهم، فيكمن في معرفة ما إذا كانت شركتا فيسبوك وغوغل ستتمكنان من الثبات تحت وطأة أحمالهما المتزايدة من دون انهيار بنيتهما الأساسية. فقد ارتفع عدد مستخدمي فيسبوك إلى أكثر من نصف مليار شخص يتزايد عددهم بأكثر من ٢٠ مليون شخص شهرياً. أما غوغل، فتعالج نحو ٣٤ ٠٠٠ عملية بحث كل ثانية، بالتوازي مع التطبيقات الأخرى والإعلانات والترجمة والبريد الإلكتروني واستضافة يوتيوب وغيرها.

وبالرغم من تكاليفهما الهائلة، يبدو أن هاتين الشركتين قادرتان على التوسع واحتمال هذه الأعداد الهائلة بسهولة. وحتى وإن وجدت إحدى الشركتين نفسها في مأزق، فيمكنها بكل بساطة تأجيل منتجاتها الجديدة لحين التأكد من قدرتها على تحمل الحمل الزائد.

مثلاً، أطلقت غوغل في أيلول/سبتمبر الماضي خدمة البحث الآني (Google Instant) التي تبدأ بإعطاء المستخدم مجموعة من الخيارات ونتائج البحث بمجرد البدء بالطباعة. ويعني ذلك أن عمليات البحث تبدأ بالتوازي حول مواضيع مختلفة قد يقصدها المستخدم. ولولا ثقة المهندسين بالبنية الأساسية القائمة وبقدرتها على تنفيذ هذا النوع من العمليات، فلما أطلقت هذه الخدمة من الأساس.

أما في فيسبوك، فبالرغم من أن مستخدميها قاموا بتحميل أكثر من ٥٠ مليار صورة على الموقع، فالشركة تعمل على تحسين وضوح الصور، مما يستلزم مساحة أكبر لحفظها. ولا شكّ في أنّ المهندسين في فيسبوك ما كانوا ليستطيعوا القيام بذلك لو كانوا يشكون في قدرة البنية الأساسية على التحمل.

وخلاصة الأمر أنّ مراكز البيانات هي العنصر الأهم في استمرار مواقع شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي واستدامتها، الأمر الذي يمكن فيسبوك وغوغل من توسيع أنظمتهما من دون مواجهة خطر التداعي أو الافتقار إلى طاقة الحوسبة، بالرغم من بروز بعض المشاكل من وقت لآخر. غير أنّ أعداد مراكز البيانات التي ستنشئها هاتان الشركتان والتكنولوجيات الموفرة للطاقة التي ستعتمدانها أو تبتكرانها تبقى في دائرة التساؤلات.

# أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## أنشطة الإسكوا الرئيسية المنفذة خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١[٣٧]

فيما يلي الأنشطة الرئيسية التي تولت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا تنفيذها خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١، وتحديداً حتى تاريخ صدور هذا العدد من نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا.

### ١- منتدى بناء الشراكة لتنفيذ النطاقات العلوية العربية "arab." و".عرب"

عقدت الإسكوا منتدى بناء الشراكة لتنفيذ النطاقات العلوية العربية "arab." والنطاق العلوي ".عرب" في القاهرة يومَي ٥ و٦ تموز/يوليو ٢٠١١[٣٨]، بالتعاون مع جامعة الدول العربية والاتحاد الدولي للاتصالات والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر، وهو الجهة المضيفة. وجاء انعقاد المنتدى بعد الاجتماع الحادي والأربعين لهيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (الآيكان)، حيث وافق مجلس الإدارة على نسخة محدثة لدليل مقدمي الطلبات في إطار برنامج النطاقات العلوية العامة، وتمّ تحديد الجدول الزمني المتعلق بتقديم الطلبات للحصول على النطاقات العلوية العامة الجديدة.

وعُقد المنتدى في سياق الجهود الإقليمية الهادفة إلى الاستحواذ على النطاقات العلوية العربية ".عرب" والمرادف اللاتيني للنطاق "arab."، وإلى دعم التحضيرات لإنشاء السجل الخاص بهذه النطاقات، كما هدف إلى تحفيز وبناء الشراكات بين الجهات التي يمكنها اللقاء والتشابك والتعاون من أجل تنفيذ المشروع. وأتاح المنتدى فرصة لاستعراض نموذج الأعمال والفرص الاستثمارية التي يمثلها مشروع النطاقات العلوية العربية، ولبحث اهتمامات الشركاء المحتملين في تمويل السجل المزمع إنشاؤه وإدارته، وللتمهيد لإطلاق عملية استدراج العروض المتوقعة هذه السنة.

وشارك في المنتدى ٣٣ خبيراً في مجال أسماء نطاقات الإنترنت تداولوا رؤيتهم للمرحلة القادمة في مشروع النطاقات العلوية العربية، والتي ستركز على اختيار المؤسسة أو المجموعة العربية التي ستتولّى إدارة السجل الخاص بالنطاقات العلوية العربية. وبحث المشاركون أيضاً في إنشاء شراكات من أجل إدارة النطاقات العلوية العربية، وهم يمثلون منظمات إقليمية وعالمية، ومنظمات حكومية وغير حكومية، وجهات استثمارية، وشركات خاصة، ومن بينهم مديرو أسماء النطاقات الخاصة بالمنطقة العربية وسائر المناطق، وهيئات تنظيم الاتصالات، والمسجلون، ومزودو خدمات الإنترنت، ومشغلو الاتصالات. وتشكل الشراكات عنصراً أساسياً لنجاح المرشحين المحتملين للتنافس على إدارة السجل العالمي لأسماء النطاقات العلوية العربية وتشغيله.

وتتولّى إدارة مشروع النطاقات العلوية العربية لجنة توجيهية أعضاؤها من الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والجمهورية العربية السورية، والسودان، وقطر، ومصر، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، واليمن، وجامعة الدول العربية. وتلقى هذه اللجنة الدعم من الإسكوا والاتحاد الدولي للاتصالات، وتقدم تقاريرها مباشرة إلى جامعة الدول العربية ومجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات.

## ٢-ورشة تدريبية متقدمة حول قياس مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أقامت الإسكوا، بالتعاون مع وزارة الاتصالات في الأردن، ورشة تدريبية متقدمة حول قياس مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (عُمان، ٢٤-٢٨ تموز/يوليو ٢٠١١). واستند جدول أعمال الورشة التدريبية إلى القائمة الجديدة للمؤشرات الصادرة عن الشراكة العالمية المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية. وقدمت ورشة العمل تدريباً نظرياً وعملياً حول جمع البيانات المتعلقة بالقائمة الأساسية للمؤشرات وفيها مؤشرات البنية الأساسية والنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومؤشرات النفاذ والاستخدام للأسر والأفراد، ومؤشرات الاستخدام للشركات، ومؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة في منتجاته، ومؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والحكومة الإلكترونية.

وتناولت الورشة تعاريف مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع التركيز على القائمة الأساسية المحدثة ومنهجيات القياس، بالإضافة إلى تحديد قائمة المؤشرات الوطنية ومصادر جمع بياناتها، والطرق الحديثة لجمع البيانات والمنهجيات الإحصائية المستخدمة. وتضمنت الورشة كذلك تدريباً عملياً مفصلاً حول نظام الإسكوا للمعلومات الإحصائية (http://esis.escwa.org.lb)، والمتطلبات التقنية لاستخدامه، وزوّدت المشاركين بالمهارات اللازمة للاطلاع على المكونات الرئيسية المختلفة للنظام واستخدامها، ومنها إدارة المستخدمين والنظام وإدارة البيانات وإعداد التقارير.

## ٣-اجتماع فريق الخبراء لمتابعة توصيات منتدى المجتمع المدني بشأن الحراك الجديد ومسار النهضة العربية

شاركت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا في اجتماع فريق الخبراء لمتابعة توصيات منتدى المجتمع المدني بشأن «الحراك الجديد ومسار النهضة العربية» (بيروت، ٢٥-٢٦ آب/أغسطس ٢٠١١)[٣٩] وذلك ضمن الجلسة حول الإجراءات اللازمة لمواجهة التحديات. وتخلل الجلسة عرض حول استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في الحراك الذي تشهده بلدان المنطقة، والدروس المكتسبة من تجارب التغيير والانتقال نحو الديمقراطية، بما في ذلك تمكين المواطن من الحصول على المعلومات واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتناول النقاش كذلك استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال والفضاء الإلكتروني في الانتفاضات العربية، ومساهمة هذه الوسائل في إيجاد قنوات افتراضية للتعبير أكثر رحابة ومرونة وحرية من الوسائل التقليدية لمنظمات المجتمع المدني. وقد جذبت شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي الشباب بشكل واسع، وأدت إلى انتشار ظاهرة المجتمع المدني الافتراضي، الذي تتشكل فيه المدونات والجماعات والشبكات، بل الحركات السياسية، عبر الإنترنت. ويستدعي هذا البعد من شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي المزيد من البحث من منظور التفاعل المفتوح بعيداً عن القيود التنظيمية والإجرائية المتعارف عليها في المنظمات.

## ٤-ورشة عمل حول ريادة الأعمال للعلماء والمهندسين اللبنانيين

في إطار أنشطة مركز الإسكوا للتكنولوجيا، وبالتعاون مع المجلس الوطني للبحوث العلمية في لبنان وبرنامج إنجازات البحوث الصناعية اللبنانية، عُقدت ورشة العمل حول ريادة الأعمال للعلماء والمهندسين اللبنانيين في بيروت، في الفترة ١٢-١٤ أيلول/سبتمبر ٢٠١١)[٤٠]، وذلك في حاضنة بيريتيك للتكنولوجيا والصحّة.

وهدفت الورشة إلى تعريف الباحثين والمهندسين بعملية توليد الأفكار الجديدة وابتكارها وحماية الملكية الفكرية، ونقل التكنولوجيا، وتسويق الاختراعات. وشارك في أعمالها ٣٤ شخصاً بينهم عاملون في الجامعات في مجال الإبداع والريادة، وأساتذة متميزون، وممثلون عن مؤسسات القطاع الخاص الصغيرة والمتوسطة.

وتمحورت جلسات النقاش خلال الورشة حول العلماء والمهندسين كمخترعين وكأصحاب مشاريع؛ وحول نقل التكنولوجيا؛ ومفهوم الملكية الفكرية وأهميتها؛ وأسس براءات الاختراع؛ وحماية الملكية الفكرية عالمياً؛ ونقل العلوم إلى السوق؛ وكيفية وضع خطط العمل؛ وأدوات الابتكار؛ والأوضاع الصعبة التي تواجهها الشركات المبتدئة وتحتّم عليها اتخاذ قرارات بشأنها.

## ٥-ورشة عمل حول مبادئ الإسكوا التوجيهية لتنسيق التشريعات السيبرانية على المستوى الإقليمي

نظّمت الإسكوا ورشة عمل حول إرشادات الإسكوا لتنسيق التشريعات السيبرانية على المستوى الإقليمي في بيروت في الفترة ١٣-١٥ أيلول/سبتمبر ٢٠١١[٤١] بهدف نشر إرشادات الإسكوا للتشريعات السيبرانية وتعزيز استخدامها في المنطقة العربية. وهدفت الورشة إلى بناء قدرات المشرعين في تطبيق هذه الإرشادات في صياغة قوانين سيبرانية وطنية أو مراجعة القوانين القائمة وتعديلها، وإلى التشديد على أهمية تنسيق التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية. وحضر الورشة ٣١ مشاركاً من البلدان العربية التالية: الأردن، والبحرين، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعُمان، وفلسطين، ولبنان، ومصر، والمغرب، واليمن.

وشكّلت هذه الورشة أحد أنشطة مشروع «تنسيق التشريعات السيبرانية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية» الذي أطلقته الإسكوا في عام ٢٠٠٩، والذي أسفر عن مجموعة من الإرشادات بشأن التشريعات السيبرانية صممت لمساعدة البلدان العربية في تطوير قوانين سيبرانية وطنية وتنسيق التشريعات السيبرانية على المستوى الإقليمي. وتناولت جلسات الورشة المحاور الستة للإرشادات، وهي: (١) الاتصالات الإلكترونية وحرية التعبير، (٢) معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي، (٣) الجرائم السيبرانية، (٤) المعاملات الإلكترونية والتواقيع الإلكترونية، (٥) التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك، (٦) الملكية الفكرية في المجال المعلوماتي والسيبراني.

وكانت أبرز توصيات الورشة ما يلي: (أ) أهمية إرشادات الإسكوا بشأن التشريعات السيبرانية كمرجع للمشرعين والقانونين في قضايا حماية الفضاء السيبراني وأمنه وتنظيمه؛ (ب) أهمية التوعية بالإرشادات وتنظيم ورش العمل المتخصصة؛ (ج) استمرار تفاعل الإسكوا مع المنظمات الدولية والإقليمية بما فيها جامعة الدول العربية؛ (د) ضرورة الاهتمام باستدامة العمل عبر أنشطة المشروع المستقبلية، بما فيها الشبكة الافتراضية؛ (هـ) أهمية إطلاق إرشادات الإسكوا بشأن التشريعات السيبرانية رسمياً على

المستوى العربي وعلى أعلى مستويات صناعة القرار. وعُقد على هامش أعمال الورشة الاجتماع الثاني للجنة التوجيهية للمشروع، والتي تضم عدداً من المنظمات الإقليمية والدولية المعنية بتطوير التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية.

## ٦- إطلاق تقرير الأونكتاد حول اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١١

عقدت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومركز الأمم المتحدة للإعلام مؤتمراً صحافياً بتاريخ ١٩ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١ لإطلاق تقرير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) حول "اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١١: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة تمكينية لتنمية القطاع الخاص". وافتتح المؤتمر الصحافي بكلمة مدير شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدكتور حيدر فريحات، وتضمن عرضاً لأهداف التقرير وأهم نتائجه المتعلقة بمنطقة الإسكوا. وقد قدّمه السيد رامي الزعتري، الموظف الأول في شؤون تكنولوجيا المعلومات في الشعبة.

ويركّز تقرير الأونكتاد على الدور المفصلي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين القطاع الخاص من المشاركة في تحقيق التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال الفرص التي تتيحها التكنولوجيا الجديدة لتحسين إنتاجية الشركات والمشاريع الصغيرة والتي تنعكس إيجاباً على كافة فئات المجتمع. ويكمن التحدي لدى واضعي السياسات وصانعي القرارات في الاستفادة من انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجيه السياسات التي تستخدم هذه التكنولوجيات نحو خدمة التنمية. وحدد التقرير أربعة مجالات لإطلاق الشراكات، من خلال الربط بين موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير القطاع الخاص، وهي: (أ) تعزيز دور القطاع الخاص في توفير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها؛ (ب) تحسين فرص استخدام هذه التكنولوجيات في المؤسسات؛ (ج) تعزيز ودعم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعنصر استراتيجي في القطاع الخاص؛ (د) تحقيق كفاءة عالية في استخدام هذه التكنولوجيات في القطاع العام لتحسين الخدمات التنظيمية والرقابية في القطاع الخاص.

وتضمّن العرض حول التقرير لمحة عن القضايا المتعلقة بتطوير القطاع الخاص، وملامح انتشار أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها، وخاصة انتشار استخدام الهواتف النقالة واستخداماتها الجديدة ضمن الخدمات المالية المتنقلة التي تلبي احتياجات المناطق النامية والمؤسسات الصغيرة. كما تناول العرض الفجوة في انتشار استخدام الحزمة العريضة بين الدول المتقدمة والدول النامية، والتباين في سرعتها وكلفتها. ويمكن الاطلاع على التقرير على الموقع التالي: http://www.unctad.org/ier2011.

# كتب مختارة

## مراجعة نظريات وفلسفة مانويل كاستلز في كتبه حول مجتمعات التواصل[٤٢]

### لمحة عامة

استُخدم مصطلح مجتمع التواصل (network society) للمرة الأولى في كتاب يحمل العنوان نفسه للعالم الاجتماعي يان فان دايك عام ١٩٩١. وفي عام ١٩٩٦، أصدر العالم الاجتماعي المعروف مانويل كاستيلز كتابا يحمل العنوان نفسه أيضا، شكّل بداية بحث عميق أثار فيه ماستيلز نظريات مهمة حول مجتمع المعلومات والاتصالات من ناحية اجتماعية. وهذا الكتاب هو الأول في ثلاثية، إذ أتبعه كاستيلز بكتابين آخرين، فتشكلت بذلك ثلاثية من المراجع الهامة في مجال تأثير المعلومات والاتصالات في تطور المجتمعات. ومن خلال هذه الكتب الثلاثة التي تضمّنت تسمية عصر المعرفة، أثار كاستيلز الجدل والبحث العلمي في موضوع اعتقد الكثير في ذلك الوقت أنه ترف أكاديمي وأثبت الربيع العربي عكس ذلك تماماً.

وعرّف فان دايك مجتمع التواصل بأنه مجتمع يحصل فيه مزج واضح بين التواصل الاجتماعي والالكتروني (المعلومات والاتصالات والشبكات)، ويكون هذا المزج أساساً للتركيبة الأولية في المجتمع والمؤسسات والفرد. وفي الواقع، يثير هذا المصطلح جدلاً واسعاً، وتتضارب الآراء حوله، لأنه فضفاض ويمكن أن يتضمن مفاهيم مختلفة.

ويعتبر البروفيسور كاستلز أن تعبئة الجماهير بواسطة الوسائط الرقمية (التواصل الاجتماعي والإنترنت) خلقت أبطالاً سيبرانيين، مثل وائل غنيم مدير غوغل في مصر[٤٣]. وفي الواقع، يأتي قياديو الحركات الجماهيرية والسياسية في المجتمعات من الطبقات الشعبية عادة، ثم ينخرطون في السياسة، مثل ليخ فاليسا في بولندا. غير أن هؤلاء الأبطال اليوم لديهم معرفة تكنولوجية جيدة وحنكة سياسية ضئيلة. ومن

البروفيسور مانويل كاستلز، عالم تكنولوجيا الاتصالات والمجتمع، ذائع الصيت في العالم. عمل البروفيسور في جامعة بيركلي، وهو أستاذ زائر متميز في علوم التكنولوجيا والمجتمع في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، وأستاذ زائر متميز في علوم الإنترنت في جامعة أوكسفورد. له إثنا وعشرون كتابا تُعتبر من المراجع الأساسية في علوم التكنولوجيا والاتصالات والاجتماع.

هنا، يتساءل كاستلز عن الدور الذي يمكن أن يؤدّوه في مجتمعاتهم. وقد أثبت التواصل الإلكتروني الذي جلب الربيع العربي للعالم أن القيادة أو الزعامة ليست هامة في هذه الظروف، بما أنّ المجتمع قد أطلق تحديه بالفعل، ولا يسمع لهذه القيادة، ولا يرى فيها سوى رمز فحسب. ويُتوقع أن تتخذ بعض الرموز التي أشعلت الربيع العربي مواقف تعبر عن التغيير الحاصل.

وتنبع أهمية مجتمع التواصل من الاتصال الشبكي الإلكتروني، وهي تُعتبر بمثابة قوة يتميز بها هذا المجتمع تكتسب أربعة أشكال في إطار الظروف المجتمعية والتكنولوجية:

١- قوة التشبيك: وهي قوة الأفراد والمؤسسات المتفاعلة في الشبكات والإتصالات، والتي تشكل قلب مجتمع التواصل العالمي وتطبَّق على الأفراد والتجمعات البشرية خارج التواصل الشبكي العالمي.

٢- قوة الشبكات: وهي القوة الناجمة عن المعايير المطلوبة لتنسيق عمليات التفاعل الاجتماعي على الشبكات. وفي هذه الحالة، تمارَس السلطة والقوة ليس عن طريق الإقصاء من الشبكات، ولكن من خلال فرض قواعد لتسهيل الشمول.

٣- القوة المشبّكة: وهي قوة الناشطين الفاعلين وتكون طبيعة هذه القوة من التواصل كما تظهر في الإجرائات والتجمعات المعلوماتية الاجتماعيين على الجهات وتتشارك بطريقة أو أخرى مع الجهات الاجتماعية الفاعلة الأخرى في الشبكة.

٤- القوة الصانعة للشبكات: وهي القدرة على تفعيل شبكات محددة حسب الرغبات والمصالح المطلوبة عن طريق برمجتها. وتشمل أيضاً القدرة على الانتقال من شبكة إلى أخرى بحسب التحالفات الإستراتيجية بين مختلف الجهات الفاعلة المهيمنة على الشبكات.

والأحداث التي هزّت عدداً من بلدان العالم في عام ٢٠١١ إنما هي خير دليل على قوة التشبيك والتواصل والإعلام الاجتماعي. ففي خضم الربيع العربي، تنبّهت مجتمعات عديدة في العالم لقوة التواصل الاجتماعي، لا سيما بعد تجربة مصر. فقد دعت أعداد كبيرة من المتواصلين في إسبانيا في أيار/مايو ٢٠١١ إلى تنظيم مظاهرة عالمية. وبالرغم من عدم نجاح هذه الدعوة في المرة الأولى، تكررت الدعوة في مرحلة لاحقة، ولقيت نجاحاً مذهلاً. ففي ١٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، وفي نحو ٩٠٠ مدينة في ٨٠ دولة في العالم، تجمّعت جماهير غفيرة من المواطنين ضمن تجمعات ضخمة وعشوائية، امتدت من الربيع العربي إلى حركة الغضب الإسباني إلى حركة «احتلوا وول ستريت في نيويورك"، ثم اتخذت شكلاً أكثر عنفاً في مظاهرات لندن واحتجاجات اليونان وشيلي.

ويُعزى النجاح في التنظيم والترويج والتحرّك إلى عدد كبير من الجهات الفاعلة والمشاركين في التواصل الاجتماعي. والواقع أن معظم المشاركين لا يعرفون بعضهم بعضاً، وأنه بالرغم من أن الأوضاع الاقتصادية والشعور بالتهميش من الأسباب التي ولّدت هذا التظاهر العالمي، فظهور التواصل الاجتماعي بين الجميع دون قيود ومن دون أية سلطة مهيمنة أدّى دورا بالغ الأهمية في إشعال هذه الحركات وبهذا الزخم.

ولا يمكن لأي وسيلة كانت أن تمنح الحركات الناشئة قوة التواصل التي تمنحها إياها الإنترنت وطرائق الاتصال الجماهيري الذاتي. وهذا لا ينفي التاريخ الطويل والباهر من النضالات التي ارتكزت على الاتصالات بين الحركات السياسية والاجتماعية ولم تنتظر قدوم الإنترنت لتحقيق أهدافها بكل الوسائل المتاحة. غير أن الوسائل الجديدة اليوم المرتكزة على الاتصالات الرقمية تشكل عاملاً تنظيمياً أكثر فعالية من العوامل والأطر التقليدية السياسية، مثل الأشكال التقليدية للتنظيم الحزبي والنقابات والجمعيات المجتمعية، وإن كانت هذه الأشكال والأطر الفاعلة اجتماعياً تتطور الآن نحو النموذج التنظيمي الجديد المتمحور حول شبكة الاتصالات. وتوفر الإنترنت لهذه الحركات الاجتماعية الجديدة منبراً أساسياً للحوار، وأسلوباً للتأثير على فكر الناس، مما يجعلها في نهاية المطاف سلاحاً سياسياً قوياً للأفراد والجماعات.

## أبرز مؤلفات كاستلز

من أبرز مؤلفات العالم مانويل كاستلز عمل من ثلاثة مجلدات بعنوان عصر المعرفة (Information Age)، يتناول المجلد الأول فيه بروز مجتمع التواصل، والمجلد الثاني قوة الهوية، والمجلد الثالث نهاية الألفية. ومن كتبه التي عالج فيها آخر المستجدات في تكنولوجيا الاتصالات وتأثيرها على المجتمع كتابان هامان بعنوان قوة الاتصال (Communication Power) ومجرة الإنترنت (The Internet Galaxy).

لقد أشاد كثيرون بهذه الكتب، وأقروا أن كاستلز هو العالم الأكثر تأثيراً في هذا العصر على النظريات والدراسات التحليلية المعنية بعصر الاتصالات الحديثة والشبكات من النواحي الإجتماعية. ففي كتبه وأبحاثه المختلفة، يستعرض كاستلز نظريات علوم الاجتماع والنفس، خصوصاً في التفكير والتصرف الفردي والمجتمعي، ويتناول حالات مختلفة من شتى أنحاء العالم، ويركز على ممارسات صنع القرار على المستوى النفسي في بيئة تكنولوجيا الاتصالات الجديدة، لافتاً النظر الى صعود مقدرة الاتصالات ونمو قوة التواصل.

وتعتبر علوم النفس والاجتماع أنه يمكن للإنترنت خلق مجتمع للتواصل عبر الشبكات، حيث يشكل التصرف الفردي والظواهر الاجتماعية عوامل أساسية في التواصل، وخاصة حين اتخاذ قرارات معينة في البيئة الجديدة للاتصالات. وقد يكون هذا التأثير كبيراً جداً حين يتعلق الأمر بقضايا هامة مثل دور وسائل الإعلام العالمية التي بثّت معلومات خاطئة قبل غزو العراق، ودورها في إشعال الحركات البيئية المختلفة، ودور الإنترنت في حملة أوباما الرئاسية، والسيطرة الإعلامية في روسيا والصين. ومن الواضح أن السياسة في مجتمع التواصل يمكن أن تستفيد كثيراً من الوسائل المتاحة فيه، ومن أبرزها وسائل الإعلام.

ويشير كاستلز إلى أن الأزمة العالمية أمام الشرعية السياسية التي تتحدى معنى الديمقراطية في أنحاء كثيرة من العالم تعود إلى أمور جوهرية. فالمراسلة الفورية على الإنترنت والشبكات الاجتماعية والمدونات أدت كلها إلى تعاظم نظام الاتصالات وتحوله إلى نظام للاتصال الجماعي الذاتي، الأمر الذي يعكس تحولا عميقا في مفاهيم وعلاقات القوة في المجتمعات.

## شكل جديد للمجتمعات

وفقاً لكاستلز، تقدم الشبكات العلمية للإنترنت شكلاً جديداً لمجتمعاتنا. وعندما سُئل بكل بساطة عن تعريف واضح لمجتمع التواصل والشبكات، أجاب أنه المجتمع الذي يتم فيه تنظيم الهياكل الأساسية الاجتماعية والأنشطة حول شبكات المعلومات المجهزة الكترونيا. ولذلك، فالمجتمع الذي تتواجد فيه الشبكات الإلكترونية أو الاجتماعية يعتبر هذه الشبكات من أشكال التنظيم الاجتماعي القديمة في المجتمعات التقليدية. كما أن المجتمع يستخدم الشبكات الاجتماعية والتقنيات الالكترونية الرقمية الحديثة لإتمام الإجراءات وإدارة المعلومات، بحيث أصبحت الشبكات الوحدات الأساسية للمجتمع الحديث.

ولا يقف مجتمع التواصل عند حدود مجتمع المعرفة. وفي هذا الصدد، يؤكد كاستلز أن تعريف المجتمعات الحديثة لا يرتكز على عنصر التكنولوجيا فحسب، بل أيضاً على العوامل الثقافية والاقتصادية والسياسية التي تشكل مجتمع التواصل عبر الشبكات. وتتضمن هذه العوامل الدين والتنشئة الثقافية والمنظمات السياسية والوضع الاجتماعي، وكلها تؤثر على تشكيل مجتمع التواصل إلى حد بعيد، ويمكنها أن تؤخر هذه المجتمعات أو أن تسرّع تنميتها.

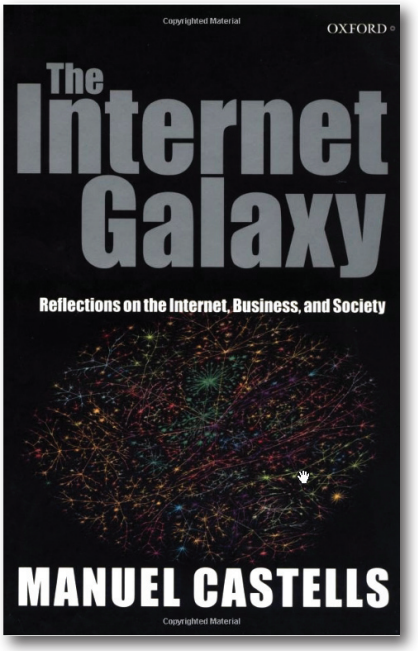
ويعلّق كاستلز أهمية كبيرة على الشبكات والتواصل، ويؤكد أن القوة الحقيقية هي التي يمكن العثور عليها داخل الشبكات، وأنها ليست محصورة في المدن العالمية بتكوينها السياسي والاقتصادي. وهو يتناقض برأيه هذا مع علماء آخرين يرون أن المدن ما زالت المعقل الوحيد للقوة السياسية والاجتماعية.

ونتيجة لاستخدام الإنترنت بصورة شخصية أو تنظيمية، وفي ضوء الاتصال الجماهيري المباشر، بات الأفراد مرتبطين ببعضهم بعضاً، وأصبح الوصول إلى المعلومات والتواصل باستمرار أمراً سهلاً. فقد جلب استخدام الإنترنت العالم كله إلى المنزل وإلى مكان العمل، وأصبحت شبكة الإنترنت أكثر تقدماً، وباتت تندرج شيئاً فشيئاً ضمن وسائل الإعلام العادية.

ومعلوم أن وسائط الإعلام الجديدة تقدم أساليب جديدة للاتصال في العالم الرقمي، وتتيح لمجموعات صغيرة من الناس أن يجتمعوا على الإنترنت للتبادل والبيع ومقايضة السلع والمعلومات. وهذا الأمر يسمح لعدد أكبر من الناس بأن يكون لهم صوت في مجتمعهم وفي العالم بصفة عامة. وهناك حقيقتان ينبغي تذكرهما، الأولى هي أن وسائط الإعلام الجديدة لديها القدرة على دمج الاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات الواحدة بأشكال مختلفة، مثل النص والصورة والفيديو، ولذلك أعطيت لقب الوسائط المتعددة؛ والحقيقة الثانية هي أن أبرز مميزات ثورة الإتصالات الرقمية المعاصرة تتضمن تنامي وسائل الإعلام التفاعلية، إذ يستطيع المتصل التفاعل وليس الاستقبال فقط، لأن الأمر عبارة عن سلسلة من الأفعال وردود الأفعال.

ومن أحدث كتب كاستلز "مجرة الإنترنت: خواطر على الإنترنت والأعمال والمجتمع" (The Internet Galaxy: Reflections on the Internet، Business، and Society). ويتضمن الكتاب تسعة فصول، يبدأها المؤلف بسرد تاريخ الإنترنت، مركزاً على عملية تطور الإنترنت ونفاذها إلى مجتمعنا وتاثيرها عليه، ومعتبراً أن الانفتاح المعمارى التركيبي للإنترنت كان مصدر قوتها الرئيسي. ومن الملفت أنه يعرّف ثقافة الإنترنت عن طريق أربعة أنواع من الثقافة، هي الثقافة الفنية؛ وثقافة النفاذ غير القانوني؛ وثقافة التواصل الإفتراضي؛ وثقافة المبادرة.

ويعرض كاستلز تحليلاً كاملاً عن الأعمال التجارية الإكترونية والإقتصاد الجديد. ويناقش بالتفصيل الفرق بين المجتمعات الإفتراضية ومجتمعات التواصل، ويتطرق إلى مواضيع أخرى مثل الفجوة الرقمية في المفهوم العالمي، ويشير إلى التحديات التي تواجه مجتمع التواصل اليوم. ويؤكد أن نظريات العقد الماضي أثبتت




ليس أهمية مجتمعات التواصل ليس فحسب، بل أيضاً تأثيرها في تطوير مفاهيم جديدة في المجتمع الحديث للبشرية جمعاء.

# شبكات التواصل في حياتنا اليومية

## تأثير شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي على التفاعل الإنساني والسلوك الاجتماعي[٤٤]

### مقدمة

"الشبكات الاجتماعية على الإنترنت... تحدد صفات خاصة لمستخدميها... وتوفّر أبعادا مختلفة تمكّننا من التعريف ببعضنا البعض".

يُعتبر الربط من خلال شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي أداة تساعد على التفاعل الاجتماعي في الحياة الإعلامية، وكذلك هواية ممتعة وأهدافها غير ضارة. وقد أصبح تطور تقنيات الإعلام الاجتماعي مرادفاً للدعوة وتنظيم الحركات الجماهيرية. ومستويات الاتصال والنفاذ والتنظيم التي توفرها مثل هذه التكنولوجيات تتضمن تهديدات أمنية محتملة لبعض الحكومات والمؤسسات الكبرى، إذ قد تعبئ الناس لأعمال الشغب والاحتجاجات الجماهيرية التي غالباً ما تنعكس سلباً على المنابر الإعلامية نفسها. ومن الأمثلة على ذلك لجوء السلطات وعدد من الشخصيات العامة في لندن إلى شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي لشنّ الحملات[٤٥]، وأيضاً لجوء مصر إلى التعتيم على الإنترنت خلال الربيع العربي، في ما اعتبره كثيرون خطوة لتعطيل شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي[٤٦].

ويوجد عدد كبير من المنابر الإعلامية الاجتماعية المستخدمة عالمياً وضمن المنطقة. ومن المهم تحديد السياق والبيئة اللذين تستخدم فيهما هذه التكنولوجيات، من أجل تحديد الاتجاهات السائدة وعقد مقارنات صحيحة وتحليل أنماط السلوك والتفاعل. وهذا الأمر يشمل التركيز على شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي الرئيسية المستخدمة عالمياً وداخل منطقة الإسكوا، وإحصاءات استخدامها النسبي، لتسليط الضوء على الاتجاهات الناشئة في المنطقة ولتحديد ما إذا كانت قد تجاوزت بعض هذه الاتجاهات تماماً أو باتت على وشك تجاوزها. وأشار تقرير "الاستهلاك على صعيد وسائل الإعلام وعادات مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" الضوء على فيسبوك كمنصة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي الأكثر شيوعاً (أشار ٧٠ في المائة من المستطلعين إلى أنهم يستخدمونه). وكشفت الأرقام عن استخدام شبكات أخرى في المنطقة، أهمها kooora.com (٢٢ في المائة)، و NETLOG (١٨ في المائة)، ومكتوب (١٣ في المائة)، وتويتر (٩ في المائة)[٤٧]. وفي ضوء هذه النتائج، يبدو فيسبوك أنسب منصة للتواصل والإعلام الاجتماعي لغاية الآن.

### الثقافة والاتجاهات والتطور

ومع تزايد عدد الأشخاص الذي يكتفون بوضع لمحات عن حياتهم الشخصية على الإنترنت، أصبحت الصفات التقليدية المحدّدة مثل العرق، ووجهات النظر السياسية، والدين، والنوع الاجتماعي، أقل وضوحاً، وهو أمر لا ينطبق كلياً على المجتمعات المحلية على الإنترنت. ونتيجة لذلك، أصبحت الشبكات الاجتماعية على الإنترنت تحدد صفات خاصة لمستخدميها، مثل كمية عدد الاصدقاء لشخص ما، وعدد الصور لديهم، وما إذا كانوا يشاركون الآخرين صورهم أو تاريخ ميلادهم. وهذا الشكل من أشكال التفاعل يعتبر ثقافة في حد ذاته، هي ثقافة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي التي توفّر أبعاداً مختلفة تمكّن المستخدمين من التعريف بأنفسهم، بغض النظر عن الجنسية، أو الآراء السياسية، أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي.

وتعرض دراسة "مواقع الشبكات الاجتماعية وحياتنا" التي أعدها مركز بيو للأبحاث[٤٨] مجموعة من الاتجاهات التي تمثل قطاعاً عريضاً من سكان الولايات المتحدة الأمريكية، كما تقدم تحليلاً مقارناً مثيراً للاهتمام حول هذا البلد الذي يأوي عدداً كبيراً من مستخدمي الإنترنت (٧٩ في المائة)[٤٩] ويسجّل فيه اختراق فيسبوك نسبة عالية (٤٦,٢ في المائة)[٥٠]. وعلى الرغم من الاختلافات الثقافية مع الولايات المتحدة ، فهذه الاختلافات لا تؤثر على الاتجاهات المذكورة آنفا إذا ما جرى تحليلها في سياق أوسع هو ثقافة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. وقد تلخَّص نتائج الدراسة في الإطار أدناه.

والاتجاهات المذكورة أعلاه قد تضع السلوك الاجتماعي للفرد موضع تساؤل في بعض المجتمعات. وينطبق ذلك خصوصاً على الأشخاص الذين يحكمون على شخصية الآخرين من خلال الأصدقاء الذين يتواصلون معهم ومن خلال اهتماماتهم وشفافيتهم في التعبير عن شخصيتهم. وقد يفسّر البعض عدم وجود مثل هذه المعلومات لدى المستخدم بأن لديه شيئا يخفيه.

وتشير دراسة صدرت حديثا إلى أنّ أهم ثلاثة أسباب لعدم مصادقة شخص ما على فيسبوك هي مشاركاته غير المناسبة وغير الهامة والمتكررة، وأنّ أول ثلاثة أسباب لا يعيرها أحد أية أهمية على الإنترنت هي السلوك أو الشخصية أو المخالفات[٥١]. وفي هذا المضمار، قامت شيري تيركل، الأكاديمية البارزة في عدد من المجالات وأستاذة الدراسات الاجتماعية للعلوم والتكنولوجيا في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، بتلخيص الآثار الاجتماعية السلبية للتكنولوجيا بأناقة في كتابها الأخير، وذلك على النحو التالي[٥٢]:

"في هذه الأيام، وفي ظل انعدام الأمن في علاقاتنا والقلق بشأن علاقاتنا الحميمة، نتطلع إلى التكنولوجيا لإيجاد طرق لإقامة العلاقات ولحماية أنفسنا منها في نفس الوقت".

### الإطار ٣ - نظرة عامة على اتجاهات شبكات التواصل والإعلام الاجتماعية

١. مستخدمو فيسبوك أكثر ثقة بنفسهم من الذين لا يستخدمون فيسبوك والإنترنت؛

٢. مستخدمو فيسبوك علاقاتهم وثيقة بالغير أكثر من مستخدمي الإنترنت الآخرين؛

٣. يحصل مستخدمو فيسبوك على دعم اجتماعي أكثر من الذين لا يستخدمونه؛

٤. مستخدمو فيسبوك أكثر انخراطاً بالعمل السياسي من مستخدمي وسائل الإنترنت وشبكات التواصل والإعلام الاجتماعي الأخرى؛

٥. يحيي فيسبوك العلاقات "النائمة"؛

٦. يتزايد استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية عند مواكبة أقرب المقربين؛

٧. مستخدمو ماي سبيس (MySpace) الذين يستخدمون الموقع أكثر من ست مرات في الشهر، من المرجح أن يكونوا منفتحين على وجهات النظر المتعارضة.

**المصدر**: مركز بيو للاستشارات PewResearchCenter.

وجيل اليوم الذي يتميز بأنه جيل المعرفة ملمّ بمجموعة من الوسائل الإلكترونية، من أبسطها البريد الإلكتروني وخدمة الرسائل القصيرة، تشكل نموذجاً متطوراً للاتصالات في حد ذاته. وهذا النموذج يتطلب درجة عالية من الذكاء العاطفي، ومهارات عصرية، وقدرة على تفسير الكلمات على الشاشة، وأحياناً القراءة بين السطور.

وتبيّن التركيبة السكانية لاستخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في المنطقة العربية أن استخدام فيسبوك لا يزال يحظى بشعبية في أوساط الشباب (الذين تتراوح أعمارهم بين ١٥ و٢٩ سنة)، على الرغم من أن هذا الرقم قد انخفض من ٧٥ في المائة[٥٣] في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠ إلى ٧٠ في المائة[٥٤] في أبريل/نيسان ٢٠١١. وبالرغم من أن هذا الانخفاض يشير إلى زيادة طفيفة في عدد المستخدمين الذين تزيد أعمارهم على الثلاثين، فمن الصعب تحديد ما إذا كانت هذه الزيادة تعود إلى "شيخوخة" مستخدمي فيسبوك مع مرور الوقت، أو إلى تدفق مستخدمين جدد فوق سن الثلاثين. والأمر المؤكّد الوحيد هو أن الفجوة بين الأجيال بين مستخدمي فيسبوك تتناقص بالتأكيد.

## التطور الاقتصادي والاجتماعي

في سياق البحث في شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، يعرَّف الذكاء من وجهتي النظر التربوية والنفسية ووفقاً للويد همفريز بأنه (ينتج) من عملية اكتساب المعلومات والمهارات المفاهيمية، وتخزينها في الذاكرة، واسترجاعها، وجمعها، ومقارنتها، واستخدامها في سياقات جديدة[٥٥].

ويعني ذلك أن وسائل تكنولوجيا الإعلام الاجتماعية المتاحة، والتي توفر القدرة على الحصول على المعلومات وتخزينها واسترجاعها وجمعها واستخدامها، هي أنظمة ذكية بطرق عديدة، وأن الذين يستخدمون مثل هذه النظم هم أنفسهم يتصفون بالذكاء أو يعملون بطرق من شأنها أن تبدو ذكية. ومن هنا ينبع السؤال المثير للجدل: هل هذه التكنولوجيات تجعلنا أكثر ذكاء؟ وهل تساهم بطريقة ما في التنمية؟

يشير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى أنّ معايير التحصيل العلمي والمعايير الصحية والمعيشية تشكّل عناصر رئيسية من عناصر التنمية الاجتماعية والاقتصادية ومؤشر التنمية البشرية. ويشير تقرير المجتمع الإعلامي العربي إلى أنّه كلما ارتفع مؤشر التنمية البشرية في بلد ما ارتفع معدل اختراق فيسبوك فيه[٥٦]. ومع ذلك، لا يقدم هذا التقرير أي تحليل إضافي حول هذا الموضوع، ولا يقارن مستويات التنمية البشرية واختراق فيسبوك على مر الزمن. ولذلك، من الصعب جداً التوصل إلى استنتاجات وتحديد ما إذا كانت الزيادة في معدل اختراق فيسبوك تؤدي إلى زيادة فعلية في مستوى مؤشر التنمية البشرية، ما إذا كانت زيادة استخدام فيسبوك تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لبلد ما أو بالعكس.

## الحراك الاجتماعي والإدماج الاجتماعي والتكامل الاجتماعي

**"... ثقافة وسائل الاعلام الاجتماعية تؤدي إلى الحراك الاجتماعي ..."**

يُعتبر الحراك الاجتماعي[٥٧] من أكثر قضايا شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي إثارة للاهتمام. وبالنسبة إلى مستخدمي شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، تبقى الثورات الاجتماعية (الأكثر ندرة) المرتبطة تقليدياً بالهجرة والحركة العمودية والأفقية للمجموعات الاجتماعية على طول التسلسل الهرمي الاجتماعي والحراك الاجتماعي الظاهري الأسهل عملياً. وتشير دراسة العلاقة بين المنخرطين في الحراك الاجتماعي من جهة والمستفيدين من شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي من جهة ثانية إلى نتائج ملفتة. وفي السنوات

القليلة الماضية، بلغ الترابط بين هذه الشبكات والثورات الاجتماعية مستوى عالياً جداً، تجسّدت ذروته في الربيع العربي. وتبيّن هذه الحادثة القدرة على جمع الناس من مختلف الفئات الاجتماعية في مكان واحد، في إطار السعي إلى هدف مشترك، من خلال شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. ولذلك، فقد يستنتج العديدون بأن ثقافة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي تؤدي إلى الحراك الاجتماعي، ولا تعوقها الحواجز التقليدية أو التي يفرضها التمييز بين الفئات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة.

**"... علاقة خطية بين مستوى دليل التنمية البشرية ومعدل استخدام الفيسبوك في بلد ما ..."**

وقد خلصت دراسة أخرى أعدّها مركز بيو للأبحاث إلى أنّ ٩٥ في المائة من الأشخاص الذين يحافظون على مدونات هم أكثر قابلية للنقاش مع شريك من جنس مختلف، وأن ٦١ في المائة من الأشخاص الذين يتقاسمون الصور على الإنترنت يتناقشون مع شركائهم الذين لديهم وجهات نظر سياسية مغايرة[٥٨]. ومن هنا، يتّضح أن شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي تؤدي، في نواح كثيرة، إلى التسامح والتلاحم والتكامل، وكذلك إلى تعزيز التنمية الاجتماعية.

## الخلاصة

تعتبر شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ثقافة متنامية في حد ذاتها، يمكن لمستخدميها التفاعل مع بعضهم البعض من دون الشعور بالالتزام تجاه الضغوط والقواعد والقيود المجتمعية المعتادة، وذلك من خلال التعبير عما يشعرون به وتقاسم ما يحبونه، والاطلاع على سلوك الآخرين على الإنترنت، والتعليق حينما يرون ذلك مناسباً. وفهم شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي ينضج مع التفاعلات الاجتماعية على الإنترنت. ومن المقبول تماماً أن يكون المستخدم صديقاً لأفراد عائلته على الإنترنت، بينما كان ذلك أمراً مستهجناً في السابق. وفي ضوء تناقص الفجوة بين الأجيال، يمكن للمستخدم المساهمة في تنميته الاجتماعية والمعرفية من خلال تكوين شبكة دعم اجتماعي أكثر تنوعاً وتبادل الخبرات مع الآخرين.

وينبغي ألا يتفاجأ المرء أو أن ينزعج إذا ما لمس أطفاله أي شيء تقع أعينهم عليه، بما في ذلك استكشاف أجهزة حساسة مثل جهاز آي باد. وبينما كانت الصورة النمطية التقليدية للأطفال الوحيدين هي التحدث الى الحائط أو إلى أسماكهم تبدو طبيعية تماماً، فهي ما عادت تبدو طبيعية اليوم على الإطلاق. أما رؤية أنامل أطفالنا تداعب جهاز الحاسوب أو تنقر على مفاتيح الآي باد، فقد أصبحت في هذا العصر أمراً طبيعياً للغاية!

# الحواشي

(١) http://www.guardian.co.uk/technology/2011/jul/06/facebook-skype-partnership.

(٢) http://www.basmannews.com/index.php/2009-12-13-09-01-08/11274-------700---- .

(٣) أعدت هذه المقالة الباحثة المشاركة السيدة رشا مرتضى، والسيد فادي سالم، مدير برنامج الحوكمة والابتكار في كلية دبي للإدارة الحكومية، بالتعاون مع السيد زياد ملك من الإسكوا.

(٤) "التغريدة" هي ترجمة لكلمة "tweet"، وهي رسالة نصية من 140 حرفاً يبثها مستخدم تويتر. وتُستخدم كلمة "سقسقات" كترجمة بديلة في بعض البلدان، وكلمة "تنويتات" في بلدان أخرى.

(٥) تمّ تعريف المستخدم النشط في هذه الحالة بأنه المستخدم الذي أنتج تغريدة واحدة على الأقل خلال أسبوعين.

(٦) الواصفة هي الترجمة العربية لكلمة hashtag. وهي كلمة مفتاحية تضاف إلى كل "تغريدة" في منصة تويتر.

(٧) تستند هذه المقالة إلى ورقة عمل أعدّها السيد جيفري غنّام للإسكوا حول الإعلام الاجتماعي العالمي والقانون وعدم وضوح ملامح مستقبل التعبير الحر على الإنترنت، وعنوانه *Arab World Social Media and the Law: Online Free Expression's Uncertain Future*.

(٨) *The Arab Media Outlook, 2008-2012*, Dubai Press Club.

(٩) تشير أرقام البنك الدولي للعام ٢٠١٠ إلى أنّ عدد السكان العرب في العالم يبلغ ٣٥٧ ٨٦٧ ١٧٧ نسمة، http://data.worldbank.org/region/ARB.

(١٠) *Arab Social Media Report Issue 2 Mapping Facebook*, May 2011, Dubai School of Government http://www.dsg.ae/NEWSANDEVENTS/UpcomingEvents/ASMRMappingFacebookOverview2.aspx.

(١١) Josh Halliday, 2011, *Government Backs Down on Plan to Shut Twitter and Facebook in Crisis*, The Guardian, 25 August, http://www.guardian.co.uk/media/2011/aug/25/government-plan-shut-twitter-facebook.

(١٢) Paul Lewis, James Ball and Josh Halliday, 2011, *Twitter Study Casts Doubts on Ministers' Post-Riots Plan*, The Guardian, 24 August, http://www.guardian.co.uk/uk/2011/aug/24/twitter-study-post-riot-plans.

(١٣) المرجع نفسه.

(١٤) Internews, 2011, interview with Joan Barata Mir, author of *Political and Media Transitions in Tunisia*, Internews, 1 September.

(١٥) Anthony Faiola, 2011, *Egypt's Military Tightens Reigns*, The Washington Post, 18 September.

(١٦) أعد هذه المقالة للإسكوا الأستاذ معن برازي، بالتعاون مع السيد زياد ملك من الإسكوا.

(١٧) *The Arab Social Media Report*, 2011, Volume 1, Number 2, Dubai School of Government, January.

(١٨) http://www.al-majalla.com/ar/economics/article465066.ece.

(١٩) http://www.al-majalla.com/ar/economics/article465066.ece.

(٢٠) أعدّت هذه المقالة السيدة ميرنا بربر من الإسكوا.

(٢١) http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-09-4-a.pdf.

(٢٢) http://www.epltalk.com/sunday-herald-newspaper-reveals-twitter-footballer-name-in-uk-controversy-31782.

(٢٣) http://www.guardian .co.uk/media/2011/mar/16/eu-social-network-sites-privacy/print.

(٢٤) http://m.swissinfo.ch/ara/detail/content.html?theView=print&view=popup&cid=30561294.

(٢٥) http://www.michaelgeist.ca/content/view/4139/125.

(٢٦) http://www.sfgate.com/cgi-bin/article.cgi?f=/c/a/2011/05/15/BASC1JERVI.DTL&type=printable.

(٢٧) www.un.org/overview/rights.html.

(٢٨) http://isper.escwa.un.org/FocusAreas/CyberLegislation/Projects/tabid/161/language/en-US/Default.aspx.

(٢٩) أعد هذه المقالة السيد رامي زعتري من الإسكوا.

(٣٠) طورت شركة آي بي إم مجموعة من المبادئ التوجيهية لاستخدام وسائل الاعلام الاجتماعية ونشرتها على شبكة الإنترنت: http://www.ibm.com/blogs/zz/en/guidelines.html.

(٣١) أنشئت قاعدة بيانات لأكثر من ١٧٥ سياسة ترعى وسائل الإعلام الاجتماعية، http://socialmediagovernance.com/policies.php.

(٣٢) أعدت هذه المقالة السيدة زهر بو غانم والسيد أيمن الشربيني من الإسكوا.

(٣٣) أعدّ هذه المقالة السيدان جورج يونس وماتيو بيركنز من الإسكوا.

(٣٤) Roberts, Zuckerman and Palfrey, *2011Circumvention Tool Evaluation*, Berkman Centre for Internet and Society, August 2011.

(٣٥) أعدّت هذه المقالة السيدة هانيا صبيدين دياسي من الإسكوا، بالاستناد إلى مقالة بعنوان *Under the Hood at Google and Facebook*. وقد نشرتها الإسكوا بإذن مسبق من شركة IEEE.

(٣٦) http://spectrum.ieee.org/telecom/internet/under-the-hood-at-google-and-facebook.

(٣٧) أعدت هذه المقالة السيدة زهر بو غانم من الإسكوا.

(٣٨) http://www.escwa.un.org/information/meetingdetailsAR.asp?referenceNUM=1620a.

(٣٩) http://www.escwa.un.org/information/meetingdetailsAR.asp?referenceNUM=1652a.

(٤٠) http://www.escwa.un.org/information/meetingdetailsAR.asp?referenceNUM=1646E.

(٤١) http://www.escwa.un.org/information/meetingdetailsAR.asp?referenceNUM=1439a.

(٤٢) أعد هذه المقالة السيد سليم الزغبي من الإسكوا.

(٤٣) مقابلة مع مانويل كاستلز، http://www.uoc.edu/portal/english/sala-de-

premsa/actualitat/entrevistes/2011/manuel_castells.html.

(٤٤) أعد هذه المقالة السيد سيّد أحمد من الإسكوا.

(٤٥) www.guardian.co.uk/uk/2011/aug/11/cameron-call-social-media-clampdown?INTCMP=SRCH.

(٤٦) http://www.guardian.co.uk/technology/2011/feb/01/google-twitter-egypt?INTCMP=SRCH.

(٤٧) *Media consumption & habits of MENA Internet*, Effective Measure and Spot On PR, July 2010.

(٤٨) *Social networking sites and our lives*, PewResearchCenter, June 16 2011.

(٤٩) http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics.

(٥٠) *The Arab Social Media Report*, 2011, Volume 1, Number 1, Dubai School of Government, January.

(٥١) Christopher Sibona and Steve Walczak, 2011, *Unfriending on Facebook: Friend Request and Online/Offline Behavior Analysis*. Proceedings of the 2011 44th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer Society.

(٥٢) Sherry Turkle, 2011, *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*, Basic Books.

(٥٣) *The Arab Social Media Report*, 2011, Volume 1, Number 1, Dubai School of Government, January.

(٥٤) المرجع نفسه.

(٥٥) Lloyd G. Humphreys, 1979, *The construct of general intelligence*.

(٥٦) *The Arab Social Media Report*, 2011, Volume 1, Number 1, Dubai School of Government, January.

(٥٧) http://www.britannica.com/EBchecked/topic/551322/social-mobility.

(٥٨) *Social Isolation and New Technology*, PewResearchCenter, November 2009.

لانتشار وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي واستخدامها في شتى المجالات، تأثير ملحوظ على التفاعل الإنساني والسلوك الاجتماعي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية. ولذلك، وقع الاختيار في هذا العدد على دور شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، مع التركيز على أبرز وسائلها ومكوناتها وسبل استخدامها. ويسلط هذا العدد الضوء أيضا على دورها الأساسي في الثورات العربية وفي إعطاء الربيع العربي الشكل الذي هو عليه اليوم.

وخلافاً للأعداد السابقة، خُصّصت في هذا العدد من النشرة مقالات أخرى مختلفة ضمن الأبواب الثابتة المعتادة، تستكمل ملف العدد وتنسجم معه، وتلقي الضوء على زوايا أخرى من البحث حول شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي في ظل الربيع العربي. ويتضمن هذا العدد نبذة موجزة عن أنشطة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) خلال النصف الثاني من العام ٢٠١١، بالإضافة إلى عرض لنظريات وفلسفة مانويل كاستلز في كتبه حول مجتمعات التواصل والإعلام الاجتماعي على الإنترنت.

الاسكوا

بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح
صندوق بريد: ٨٥٧٥-١١، بيروت، لبنان
هاتف: ٩٨١٣٠١ ١ ٩٦١+، فاكس: ٩٨١٥١٠ ١ ٩٦١+
www.escwa.un.org

Copyright © ESCWA 2012

Printed at ESCWA, Beirut

E/ESCWA/ICTD/2011/5
United Nations Publication

11-0349 - June 2012 - 596