

دور مواقع التواصل الاجتماعي

في تكوين الرأي العام المحلي ٢٠١٤ - ٢٠١٧

Effect Social Networking Sites in Making local Public Attitudes 2014 - 2017

م.م. مشتاق طلب فاضل^(*)

الملخص

وضحت هذه الدراسة إلى بيان ماهية مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تكوين الرأي العام المحلي ٢٠١٤ - ٢٠١٧، لا سيما وان هذه الشبكات والمواقع أصبحت اليوم ذات تأثير كبير في تشكيل المواقف والآراء للجمهور المتلقي من القضايا المعروضة على الساحة المحلية والاقليمية، وهدفت هذه الدراسة أيضاً الى معرفة أهم الاستخدامات المتنوعة والاساسية لهذه المواقع والشبكات، وتوضيح ماهية الموضوعات التي ركزت عليها في ظل ما تشهده الساحة العراقية الحالية من مواقف مناصرة ومؤيدة للرأي العام. هذا وان تكوين الرأي العام يحتاج الى قدر كافي لا بأس به من الحريات وضمانتها، وقد حددتها موثيق الأمم المتحدة فيما يلي : ١. حرية التفكير والاعتقاد ٢. حرية التفكير بكل طرقه وأساليبه ٣. حرية تبادل الآراء والافكار ونشرها ٤. حرية الاجتماع والاتصال والتنقل تمكيناً لحرية التعبير وتبادل الآراء .

^(*) قسم تربية طوز: الشؤون الادارية.

Abstract

This study explained the nature of the social networking sites and their role in forming the local public opinion 2014-2017, especially since these networks and sites are now very influential in shaping the attitudes and opinions of the receiving public from the issues presented in the local and regional arena. The most important and diverse uses of these sites and networks, and clarify what the topics that focused on them in light of the current Iraqi arena of pro-pro-public positions. The composition of public opinion needs a fair amount of freedoms and guarantees, and the United Nations charters have defined the following: 1. Freedom of thought and belief 2. Freedom of thought in all its ways and methods 3. Freedom of exchange and dissemination of ideas and ideas 4. Freedom of assembly, communication and mobility Empowerment Freedom of expression and exchange of views.

المقدمة :

إن ظهور الإنترنت يُعد ثورة غير مسبوقة في وسائل الإعلام والاتصال، ذلك من خلال ما أتاحته هذه الثورة من حرية وسرعة عالية ودقة فائقة في مجالات عديدة، إذ جاءت شبكات التواصل الاجتماعي لتؤكد هذه الثورة الكبيرة والسريعة، حيث أدت هذه الشبكات إلى زيادة الدور الكبير لهذه الثورة باعتبارها ليست وسيلة للتعبير والتفاعل والتواصل فقط ، بل وحتى لحشد الرأي العام وتكوين مجموعات ضغط، حيث تقوم هذه المجموعات بالضغط على الأنظمة السياسية والاجتماعية .

والرأي العام مصطلح شائع في حياتنا اليومية وكثيراً ما يذكره الكتاب والصحفيون، وكل شخص تقريباً يكون لديه اهتمام بالرأي العام، لأنه قوة ذات تأثير كبير في حياة الناس، وبخاصة إذا ما تكونت أو كانت هناك قضية يدور حولها الرأي العام، فهو الذي يبني الشهرة ويؤازر الهيئات العامة ويصنع القوانين ويلغيها

ويرعى التقاليد الاجتماعية والمبادئ الأخلاقية ويتنكر لها، والرأي العام يؤثر في الحياة اليومية لكل إنسان إلا أن هناك قليلاً من الناس هم من يفكرون فيه تفكير عميقاً ويعرفون الطريقة التي يعمل بها الرأي العام .

وقد بدأ معنى النضال الالكتروني يظهر ويمتد ليأخذ مفهوماً علمياً، أدى إلى تحويل المجتمعات إلى كيانات معلوماتية، ومنه تحول الأفراد إلى متلقين إيجابيين يختارون ويشاركون وينتقدون ويقومون بالتأثير، ليس فقط في وسائل الإعلام بل بصنع وسائلهم الخاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وانطلقت القدرات الفردية حيث بدأت شخصية ثم سرعان ما تحولت إلى جماعية مكتسبة بذلك دعماً جماهيرياً وشعبياً معتمدة على الثقافة السياسية من جهة، وسرعة التنظيم والمرونة العالية التي أتاحتها التكنولوجيا الحديثة من جهة أخرى .

من هنا تحولت المعلومة إلى عنصر فعال ومؤثر واستطاعت الشركات العامة للبرمجيات خلق مجتمع مترابط تكنولوجياً، وأصبح الفرد بمجرد فحص بريده الالكتروني أو أي شيء مرتبط بشبكة اجتماعية أو أكثر سواء الفيس بوك أو تويتر أو اليوتيوب، وجد نفسه عضواً في جماعة متجانسة اختارها بنفسه، هذا أدى إلى تزايد أعداد المشتركين في هذه الشبكات الاجتماعية وزيادة مستوى منافستها لوسائل الإعلام التقليدية في تشكيل الرأي العام حول العديد من القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فقد استطاعت هذه الشبكات من إبراز الأحداث الجارية في العالم بصورة أكثر فاعلية .

أولاً : مشكلة الدراسة :

تمثل مواقع التواصل الاجتماعي إحدى وسائل التغيير في المجتمع اليوم، وأصبحت عاملاً أساسياً في تهيئة متطلبات التحول الديمقراطي عن طريق تكوين الوعي، فالمضمون الذي تتوجه به هذه المواقع عبر رسائل إخبارية، أو ثقافية، أو ترفيهية، أو غيرها، لا يؤدي بالضرورة إلى إدراك الحقيقة فقط، بل إنه يسهم في

تكوين الحقيقة، وحل إشكالياتها، وتكمن مشكلة الدراسة أيضاً في المدى الذي تتركه مواقع التواصل الاجتماعي على تكوين الرأي العام . وبناءً على مشكلة الدراسة فقد أمكن صياغة السؤال المحوري على النحو التالي :

■ ما هو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام المحلي خلال فترة الدراسة ؟ ويتفرع عن هذا السؤال المحوري الأسئلة الفرعية التالية :

١. ما طبيعة الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام المحلي وبيان أهم القفزات التي حققتها هذه المواقع ؟ .

٢. ما أهم الوظائف التي مارستها مواقع التواصل الاجتماعي، وبيان أكثر هذه المواقع تأثيراً على التوجهات السياسية وعلى الرأي العام للجمهور ؟ .

٣. ما الموضوعات التي ركزت عليها مواقع التواصل الاجتماعي في ظل ما تشهده المنطقة في الوقت الراهن؟ وما تشهده الساحة العراقية ؟ .

ثانياً : أهمية الدراسة :

إن جدوى دراسة موضوع مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تكوين الرأي العام المحلي في هذه المرحلة بالذات يكتسب أهمية خاصة، وتفرضه أسباب وجيهة، ذلك في ضوء ما تشهده المنطقة من تغييرات بنوية على الصعيد الداخلي وتلقي بظلالها لا شك في المرحلة الحالية والمستقبلية، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة التي تبرز أهميتها من ناحيتين علمية (نظرية) وعملية :

١. الأهمية العلمية (النظرية) :

■ تحديد المفاهيم العلمية ومحاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين هذه المواقع، ومعرفة دورها في تكوين الرأي العام كونها إحدى أدوات الإقناع الجديدة .

■ مواقع التواصل الاجتماعي تعتبر اليوم أحد مصادر المعلومات المهمة، والتي يبني عليها الفرد مواقفه، وتقوم عليها اتجاهات الرأي العام حيال الأحداث الجارية سواء بالقبول أو الرفض .

٢. الأهمية العملية :

■ مواقع التواصل الاجتماعي تأخذ دوراً في تشكيل موقف الجمهور المتلقي من القضايا المطروحة على الساحة المحلية والدولية، ويمتد إلى القيم وأنماط السلوك، ويحدث أن يتقبل المجتمع قيماً كانت مرفوضة أو يرفض قيماً ومبادئ كانت سائدة ومقبولة .

■ تسعى الدراسة إلى معرفة الاستخدامات المتنوعة والأساسية لمواقع التواصل الاجتماعي، لأنها شهدت انتشاراً واسعاً في كافة المجالات، ومنها المجالات السياسية على وجه الخصوص .

ثالثاً : أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

١. توضيح الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام المحلي وبيان أهم القفزات التي حققتها هذه المواقع .

٢. معرفة الوظائف التي مارستها مواقع التواصل الاجتماعي، وبيان أكثرها تأثيراً على الرأي العام .

٣. بيان أهم الموضوعات التي ركزت عليها مواقع التواصل الاجتماعي في ظل ما تشهده المنطقة في الوقت الراهن وما تشهده الساحة العراقية .

رابعاً : فرضيات الدراسة :

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية وعدة فرضيات فرعية :

■ فالفرضية الرئيسية : أن هناك دور لمواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام المحلي .

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

■ أسهمت مواقع التواصل في زيادة الوعي السياسي لدى الجمهور في تكوين الرأي العام .

- مواقع التواصل كيفت الجمهور مع المجتمعات الأخرى والتواصل فيما بينهم.
- مواقع التواصل الاجتماعي حسنت من الحوار بين أفراد المجتمع، وإبداء الآراء من أجل تكوين الرأي العام .

خامساً : حدود الدراسة :

- لقد روعي أن تكون الفترة الزمنية للدراسة ما بين عامي (٢٠١٤) و (٢٠١٧) :
- أما مبررات اختيار العام (٢٠١٤)، ذلك لأن هذا العام شهد أوج أو سطوع لهذه الشبكات والمواقع، سيما وبعد الاحتلال لبعض محافظات العراق من قبل شرذمة العصر (داعش) وبدأت الحرب الإعلامية التي يدور حولها الرأي العام، وما كان يعرض على القنوات الاخبارية من انتهاك لحرية الرأي والتعبير الذي كفله الدستور .

- أما مبررات اختيار العام (٢٠١٧) كنهاية للفترة الزمنية للبحث، لأن هذا التاريخ هو الذي يُمكن التوقف عنده للحصول على المعلومات والبيانات والمعطيات التي تمكن من إنجاز البحث وتحليله وبالتالي التوصل إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية، وكذلك اعلان النصر والتخلص من داعش .

سادساً : المتغيرات والمفاهيم الأساسية في الدراسة :

يبرز في هذه الدراسة المتغيران الرئيسيان التاليان :

١. المتغير المستقل : وتمثل بمواقع التواصل الاجتماعي .
٢. المتغير التابع : وتمثل بالرأي العام .

وسنقوم بتعريف هذين المتغيرين اسماً وإجراءياً :

١. مواقع التواصل الاجتماعي :

أ. التعريف الاسمي (الاصطلاحي) :

مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت العالمية، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الاهتمام أو الانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة، في نظام عالمي لنقل المعلومات والمعارف، وهي كذلك مجموعة من الشبكات العالمية المتصلة بملايين الأجهزة حول العالم، لتشكل مجموعة من الشبكات الضخمة، والتي تنقل المعلومات الهائلة بسرعة فائقة بين دول العالم المختلفة وتتضمن معلومات دائمة التطور.^١

ب. التعريف الإجرائي :

مواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامة هدفها التثقيف والإحاطة بالمعلومات التي تخاطب عقول الأفراد، لترفع مستواهم وتدفعهم إلى العمل من أجل المصلحة العامة، وهذه المواقع اليوم هي لنقل المعلومات والمعارف والثقافات الفكرية والسلوكية بطريقة معينة وجديدة من خلال وسائل الإعلام الظاهرة ذات الشخصية الحقيقية أو الاعتبارية، إذاً هي مواقع اجتماعية تفاعلية مكنت مستخدميها من الاتصال بالعالم، وكذلك إعطائهم فرصة المشاركة في الحياة السياسية وتشكيل الرأي العام .

٢. الرأي العام :

أ. التعريف الاسمي (الاصطلاحي) :

^١ . راضي، زاهر، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، العدد ١٥، ٢٠٠٣، جامعة عمان الأهلية، عمان، الأردن، ص : ٢٣ .

" هو الرأي السائد الذي ينبع من الأفراد وغايته الجماعة (الجماهير) بعد السؤال والاستفهام والنقاش، تعبيراً عن الإرادة والوعي اتجاه أمرٍ ما، وفي وقت معين ويشترط موافقته للشريعة والسير في حدودها، من أجل تنظيم العلاقة بين الحاكم والمحكوم وترتبط اتجاهاته بالولاء القومي والوطني والديني لأفراد الأمة " ^١.

ب . التعريف الإجرائي :

هو الرأي السائد بين أغلبية الشعب في فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يُتَحدَّم فيها الجدل والنقاش، وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية مساً مباشراً .

سابعاً : منهجية الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات والبحوث الوصفية، التي تهتم بدراسة مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تكوين الرأي العام المحلي، وتناولها للأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتفسيرها، لمعرفة تأثيرها على الرأي العام المحلي، وتأثيرها على التغيير الاجتماعي والسياسي، بغرض الوصول إلى استنتاجات تفيد الواقع إما بتصحيحه أو تحديثه أو استكمالها أو تطويره، ومن خلال هذه الدراسة لا بد من القاء نظرة شاملة وكبيرة على مفهوم مواقع التواصل والرأي العام، ومعرفة الاختلاف في جوانبهما، كل ذلك من خلال ما يعلمه الآخرون في فن التعامل مع الحالات المتشابهة لوضع خطط استراتيجية مستقبلية حول ظاهرة الرأي العام .

ثامناً : الدراسات السابقة :

١ . دراسة عبد الله ممدوح مبارك الرعود (٢٠١٢) بعنوان " دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين " : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في

^١ . سميسم، حميدة، (٢٠٠٢)، الرأي العام وطرق قياسه، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص: ٣٢.

التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (٣٤٢) مفردة تم اختيارها بواسطة أسلوب العينة العشوائية البسيطة . وتوصلت إلى ما يلي :

جاء المجال الثاني " مقاومة الرقابة والحجب والدعاية في الإعلام الرسمي " من مجالات دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٥)، وجاء المجال الثالث " التأثير على الرأي العام المحلي والإقليمي والدولي " في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٨)، وأوصت الدراسة : بمحاولة إجراء دراسات مستقبلية تبحث في دور كل شبكة من الشبكات في التغييرات السياسية في الوطن العربي، وهذه الدراسات تكون على شكل تسلسل زمني لمتابعة التغيير وتحديد التوجهات ومقارنتها بدور هذه الشبكات .

٢. دراسة لوكاس (Lucas, 2014) بعنوان " تحليل نشر الابتكارات في شبكات التواصل الاجتماعي " : هدفت هذه الدراسة إلى أن الأفكار والآراء في الشبكات الاجتماعية يُمكن أن تنتشر بسرعة، وإن عملية تحليل نشرها يحدد الموضوعات التي ستنتشر من خلال الشبكة، وإن الجمهور هم أساس نجاح عمليات تواصل الأفكار والآراء، واستخدم الباحث أساليب تحليل النصوص متعددة اللغات، وجرى التحقق من شبكات التواصل الاجتماعي وتقييمها .

كذلك حاولت هذه الدراسة إيجاد مجموعة مقترحة من تدابير المحتوى المستمدة من لغة وسلوك الناس الذين يتواصلون مع بعضهم البعض، بهدف الكشف عن أهم الجهات الفاعلة والمؤثرة في الرأي العام، وإن مصطلح التأثير يعرف بأنه "أثر شخص فعال على الآخرين" .

ولغرض التحقق من صحة المحتوى المستمد من مقياس التأثير، لأربعة اتصالات مختلفة شملت البريد الإلكتروني، والجهات الفردية الفاعلة، وفرق المشروع، وموقع تويتر، وأشارت النتائج إلى تعريف أو تحديد التأثير المستمد من تحليل النص وذلك للحصول على أشخاص مُهمين ضمن شبكات التواصل الاجتماعي .

٣. دراسة أندرياني رحمواي (Indriani Rahmawati 2014) بعنوان "تأثير استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية على الشباب البالغين (الانتخابات الإندونيسية ٢٠١٤)" : شهدت إندونيسيا في العام ٢٠١٤ الانتخابات العامة الرابعة، وقد شكل الشباب البالغين في هذه الانتخابات ٣٠% من مجموع الناخبين العام، وحاولت هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير وسائل الإعلام الاجتماعية على الأنشطة السياسية والمشاركة السياسية والمعرفة السياسية لهذه الفئة من الشباب البالغين، وبلغت عينة الدراسة (٥٩٣) فرداً .

وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل الإعلام الاجتماعية ذات تأثير كبير وفعال على الأنشطة السياسية لهذه الفئة، لأنها تعتبر الفئة الأكثر اندفاعاً نحو القضايا السياسية، وكذلك فإن الاستخدام المتكرر لهذه الوسائل يؤثر على المشاركة وزيادة الأنشطة السياسية، بالإضافة إلى وجود عوامل وسطيّة قد تؤثر على متغيرات الدراسة، وأوصت إلى المزيد من الدراسات والبحوث لفهم العوامل الوسطية التي قد تؤثر على العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة .

المبحث الأول: مواقع التواصل الاجتماعي

مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت اليوم محط اهتمام الكثير من الدارسين في مجال الاتصال والإعلام والعلوم الاجتماعية الأخرى، ذلك بعد أن تبين الدور الكبير الذي تقوم به هذه المواقع في كثير من الأحداث التي وقعت في العالم، خصوصاً ثورات ما يسمى الربيع العربي في البلدان العربية، والاحتجاجات التي غلب عليها طابع المشاركة الشبابية، تلك المشاركة التي كانت مواقع التواصل

الاجتماعي من أبرز آلياتها ووسائلها في التحشيد والتحريض والتنظيم، وكذلك بسبب مميزاتها الكثيرة خصوصاً سهولة استخدامها وسرعة انتشارها، فقد ذهبت بعض وسائل الإعلام الجماهيرية الأكثر شهرة وانتشاراً تعتمد على بعض ما يجري نشره في هذه المواقع أحياناً.^١

برزت أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في الوقت الحالي، نظراً لما لعبته هذه المواقع من دور بارز وفاعل في الحياة اليومية للأفراد، وتعتبر أدوات تسويق ونشر للمعلومات، وبصرف النظر على من يدعو إلى التخلي عنها بسبب أضرارها ومخاطرها على الشباب بصورة عامة والمراهقين بصورة خاصة، وتعد مواقع التواصل الاجتماعي واحدة من أهم الظواهر التكنولوجية في القرن الحالي، ذلك من خلال تزايد عدد مستخدميها خلال السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ، فالجميع يتبادل الرسائل والمحادثات ويشارك الصور ومقاطع الفيديو من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

وسُميت مواقع التواصل الاجتماعي، لأنها تقوم على المستخدمين بالدرجة الأولى وتتيح التواصل بينهم سواء أكانوا أصدقاء متعارفين على أرض الواقع أو كانوا أصدقاء تم التعارف فيما بينهم فيما يسمى بالعالم الافتراضي، وهي مواقع فعالة جداً في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما مكنت الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم ببعض، ومكنتهم من التواصل المرئي والصوتي.^٢

أولاً : مواقع التواصل الاجتماعي : مفهومها ودورها في الاتصال .

^١ . الغزال، مريم، شعوري، نور الهدى، (٢٠١٤)، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة الجزائر، ص : ٦ .

^٢ . الدريملي، سمر محمد، (٢٠١٣)، اثر مواقع التواصل الاجتماعي على المشاركة السياسية للمرأة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، ص : ٢٧ .

ينظر إلى هذه المواقع على إنها منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء حساب خاص به، وتصنف هذه المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب، وسميت اجتماعية لأنها أتت من مفهوم بناء المجتمعات، وبهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف إلى أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة عن طريق الانترنت، والتعرف على المزيد في المجالات التي تهمه ومشاركة صوره ومذكراته مع الأفراد والمجموعات^١.

جاء تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها " خدمة إلكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح بالتواصل مع الآخرين، والتعبير عن آرائهم، وبشقي اللغات"، أما الموسوعة الحرة فتعرفها بأنها " مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية، الرسائل الخاصة، البريد الإلكتروني، الفيديو، مشاركة الملفات وغيرها من الخدمات "^٢.

يميل الباحث إلى التعريف الذي قدمه (الرعود، ٢٠١٢، ص: ٣١) لمواقع التواصل الاجتماعي، وذلك لأنه جامع لخصائص تلك المواقع، حيث عرفها بأنها: " مجموعة جديدة من وسائل الإعلام على الانترنت تشترك بالخصائص التالية:

١. المشاركة: فهي تشجع على المساهمات وردود الفعل (التعليقات) من أي مهتم، وتلغي الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والمتلقين.

٢. التجمع: تتيح مواقع التواصل الاجتماعي إمكانية التجمع بسرعة والتواصل بشكل فعال ويربط ذلك التجمع اهتمامات مشتركة مثل القضايا السياسية وغيرها

^١. أبو شريعة، لينا احمد، (٢٠١٣)، استخدام طلبة المرحلة الأساسية العليا في الأردن لموقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) كوسيط أساسي في تعلمهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية - عمان، ص: ٦ - ٧.

^٢. أبو شعبان، رضوان محمد، (٢٠١٣)، تصميم مدونة الكترونية وصفحة تعليمية على موقع الفيس بوك، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص: ٤٤ - ٤٥.

٣. المحادثة : تعتمد مواقع التواصل الاجتماعي على المحادثة باتجاهين، بعكس وسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد مبدأ المعلومات ونشرها باتجاه واحد لكل المتلقين .

٤. الانفتاح : مواقع التواصل الاجتماعي عبارة عن خدمات لردود الفعل والمشاركة، وتبادل المعلومات، ونادراً ما توجد حواجز أمام الوصول إلى المحتوى والاستفادة منه ^١.

ثانياً : مواقع التواصل الاجتماعي الخصائص والمميزات .

لمواقع التواصل الاجتماعي خصائص ومميزات كثيرة جعلت منها مقصداً لمُتصفحِي الانترنت في جميع أنحاء العالم، ومن أهم هذه الخصائص والمميزات:

١. سهولة الاستخدام : تطورت مواقع التواصل الاجتماعي بحيث أصبحت سهلة الاستخدام، فهي تحتاج إلى القليل من المعرفة في أسس التكنولوجيا من أجل النشر وتحقيق التواصل عبر الانترنت، لذا نجد أن كل ما يتطلب لاستخدام مواقع التواصل هو التدريب البسيط على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وفي المقابل هناك بعض التطبيقات للأشخاص المتقدمين على التطبيقات، وهي بسيطة في التصميم .

٢. التواصل والتعبير عن الذات : أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي قنوات اتصال جاذبة لا تعتمد على نشر محتوى معين، وأصبحت حاجة للمهتمين في الاتصال مع الآخرين .

٣. تشكيل المجتمع بطرق جديدة : على الرغم من أن المفاهيم المجتمعية الوهمية وجدت منذ بداية التطبيقات الالكترونية، إلا أن مواقع الشبكات الاجتماعية

^١ . الرعود، عبد الله ممدوح مبارك، (٢٠١٢)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ص : ٣١ - ٣٢ .

وفرت سبلاً جديدة للاتصال، فقد ينضم المستخدمون لمجتمعات قراء الكتب والاتصال من خلال تبادل وقراءة الكتب التي يُحبونها .

٤. نقل البيانات : تسمح غالبية مواقع التواصل الاجتماعي لأعضائها باستعراض مواقع أصدقائهم، وقد مكن نقل البيانات المتاحة في هذه المواقع المستخدم من استعراض موقعه ومشاركته مع عامة الناس والأصدقاء، وتوفر بعض المواقع تطبيقات تسمح للمستخدمين بوصف العلاقة بينهم وبين الأعضاء الآخرين، وبعض التطبيقات التي تم استخدامها بكثرة في الاحتجاجات الشعبية الأخيرة في البلدان العربية.^١

٥. نشاطات من القاعدة إلى القمة : توفر مواقع التواصل الاجتماعي منصات مثالية، يستطيع من خلالها المستخدمون المشتركون بالقضايا والقيم نفسها من أن يتعاونوا بشكل فعال وبتكاليف أقل، مثال ذلك يستطيع الأطباء أن يشاركوا ويتأكدوا من الحالات الطبية النادرة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، كما استخدمت هذه المواقع لأغراض سياسية، ومنها الدعاية الانتخابية في الحملات المختلفة، سواء كانت برلمانية أم بلدية وتوسيع دائرة المستخدمين ومن ذلك التأثير على الرأي العام حيال هذه الانتخابات.^٢

ثالثاً : أسباب بروز مواقع التواصل الاجتماعي في ظل الأوضاع الراهنة .
إن صعود نجم المواقع الاجتماعية وغيرها من المواقع الحديثة، فتحت الأبواب على أسئلة عدة، وذلك في شأن الدور الذي لعبته هذه المواقع في الاحتجاجات العربية الأخيرة، وأيضاً تأثيرها على الرأي العام الجماهيري كونهم

^١ . الشهري، ناصر محمد عثمان، (٢٠١٠)، دور التعبير في تنمية التواصل الاجتماعي لدى طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية بمدينة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، ص : ٧٤ - ٧٥.

^٢ . الخطامي، عبد الباسط محمد، (٢٠١٠)، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها، الآفاق المشرقة للنشر والتوزيع، عمان، ص : ٩٠ - ٩١ .

الشريحة الأكثر تعرضاً لهذه المواقع، لذا سنتطرق إلى أهم أسباب بروز هذه المواقع - وهذه الأسباب هي على سبيل المثال لا الحصر - وعلى النحو التالي:

١. إن الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي، كوسيلة نشر بديلة، جاء كرد فعل للواقع الاجتماعي والسياسي في المنطقة العربية، وانغلاق الأنظمة العربية سياسياً وإعلامياً، وسطوتها على وسائل الاتصال والتعبير والنشر، مما أدى إلى البحث عن وسائل جديدة للتعبير وإبداء الرأي والرأي الآخر في كافة القضايا التي تخص الفرد والمجتمع .

٢. جاءت هذه المواقع كردة فعل على السيطرة الكاملة من قبل أجهزة السلطة على الوسائل التقليدية في الاتصال والإعلام، ولم تترك أية قنوات تقليدية للشباب، لذلك تحولت مواقع التواصل الاجتماعي إلى أماكن آمنة لهم، بالإضافة فإن لجوئهم إلى هذه المواقع كان لتوفير درجة من الوعي حول قضاياهم التي تهم المجتمع^١.

٣. تمثل مواقع التواصل الاجتماعي عاملاً مهماً في تهيئة متطلبات التغيير عن طريق تكوين الوعي والاتجاهات السياسية، لذا أصبحت تشكل بفضل هذه المواقع فضاءات تواصلية عدة هي بمثابة أمكنة افتراضية .

٤. أصبحت هذه المواقع اليوم تمثل فضاءات مفتوحة للتمرد والثورة، بدايةً من التمرد على الحجل والانطواء وانتهاءً بالثورة على الأنظمة السياسية، لذا يُمكن النظر لمواقع التواصل الاجتماعي برؤية حتمية التحول بثلاث مسارات، أولها ما يُعرف بالحتمية التقنية، وثانيها ما يُعرف بالحتمية الاجتماعية، وثالثها ما يُعرف بالحتمية المعلوماتية .

^١ . عزيز، فراس كوركيس، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في ثورات الربيع العربي "، مجلة العلوم السياسية، بغداد، العدد ٤٤، ٢٠١٠، ص: ٢١٣ - ٢١٥ .

٥. لمواقع التواصل الاجتماعي قيمة إعلامية ودعائية كبيرة ومهمة لبيع وشراء المنتجات، والحصول على المعلومات وتبادلها بين الأفراد، مما يسهم في المساعدة على تأدية المهام واتخاذ القرارات والتحقق من المعلومات بعينها^١.
 رابعاً : المخاطر الاجتماعية لمواقع التواصل الاجتماعي .

هناك العديد من التساؤلات التي أثارت حول الآثار الاجتماعية لمواقع التواصل الاجتماعي الالكترونية، ففي الوقت الذي ذهب فيه البعض إلى اعتبار أن هذه المواقع أدوات لتوطيد العلاقات القائمة، ذهب البعض الآخر إلى توجيه النقد إلى هذه المواقع لأنها تعمل على عزل الأفراد وتحد من التفاعل، وكما تناول الباحثون الآثار الإيجابية لهذه المواقع فقد تناولوا أيضاً سلبيات هذه المواقع الاجتماعية، ومنها إساءة الاستخدام والتشهير والخداع وانتهاك الشخصيات، لذلك يُمكن إبراز أهم مخاطر هذه المواقع على النحو التالي :

١. تقليص العلاقات الاجتماعية الواقعية ونمو العلاقات الافتراضية : على الرغم من أن الأفراد يستخدمون هذه المواقع لإحياء العلاقات القديمة وتعزيز العلاقات الحالية، إلا أننا نجد كثيراً من الأبحاث تشير إلى نسبة كبيرة من الأفراد يستخدمونها كبديل للتواصل والتفاعل المباشر، أي طغيان العلاقات الافتراضية على العلاقات الواقعية^٢.

٣. خرق خصوصية الأفراد : هناك الكثير من الأفراد ممن ينشرون خصوصياتهم استناداً إلى الثقة التي يتم بناؤها من خلال العلاقات القوية التي تنشئ بين الأصدقاء المندمجين في هذه المواقع، وفي هذه الوسائل تتشكل ملامح خرق

^١ . الراوي، بشرى جميل، " دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير مدخل نظري "، مجلة العلوم السياسية، بغداد، العدد ٤٤، ٢٠١٢، ص : ١٠٩ - ١١٠ .

^٢ . الدوسري، موسى محمد، (٢٠١٣)، اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، ص : ١١٠ - ١١١ .

الخصوصية من خلال استخدام معلومات المشتركين الشخصية . ٤ . التشهير والإساءة إلى الآخرين : يعد التشهير والإساءة أبرز المخاطر الاجتماعية والمظاهر السلبية التي ترافق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك عن طريق القيام بنشر الصور والفيديو كما يفعل بعض الأشخاص من خلال قيامهم بنشر صور وفيديوهات لهم ولزملائهم تتعارض مع السياسة العامة لمجتمعهم، ففي ظل إمكانية إنشاء حسابات وهمية على مواقع التواصل الاجتماعي وأيضاً غياب المسؤولية القانونية، فقد لجأ البعض إلى الإساءة إلى الآخرين وانتحال أو تقليد شخصياتهم دون علمهم، والقيام بابتزازهم والتهديد بنشر صورهم على تلك المواقع، وقد أدت هذه الابتزازات والتهديدات إلى حالات من الانتحار .^١

٥ . الانحراف : يُعتبر الانحراف من المخاطر المؤكدة لمواقع التواصل الاجتماعي، كما جاء في تقرير صادر عن الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال، فإن استخدام هذه المواقع من قبل الشباب وخاصة المراهقين منهم يؤدي إلى تبادل الصور والأفلام الإباحية في ظل عدم وجود رقابة، وتعرضهم للتهديد أو التهم الجنائية بسبب تداول تلك المواد، كما أكد التقرير على ظهور ما يسمى " بالاكنتاب " لدى الشباب، نتيجة الوقت الطويل على هذه المواقع .^٢

لذا نتيجة على ما ذكر : فإن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير قوي على جمهور الأفراد بشكل عام، من خلال مقدار الثقة في المعلومات التي تقدمها هذه المواقع وتأثيرها على وعيهم السياسي سواء كان هذا التأثير سلبياً أو إيجابياً،

١ . عبدالله، محمد ابراهيم، الدعاية السياسية وأثرها في تشكيل الرأي العام، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بابل، العدد ٣، ٢٠١٢، ص : ٥ .

٢ . ابو صعيلىك، ضيف الله، (٢٠١٢)، أثر شبكات التواصل على اتجاهات طلبة الجامعات في الأردن ودورها المقترح في تنمية الشخصية المتوازنة لديهم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، ص : ٢٤ - ٢٥ .

وضرورة قيام المنظمات بتوعية الجماهير وحثهم على استثمار الوقت فيها بالاتجاه الصحيح، وتلعب الأسرة دوراً كبيراً في مراقبة ومتابعة أبنائها، وكذلك قيام الجامعات بنشر ثقافة سياسية تزيد من درجة الوعي السياسي للطلبة، بما يُحفزهم على ممارسة حقوقهم السياسية والمشاركة المجتمعية الفاعلة، وبالتالي ظهور جيل واعي من الشباب يفهم ويُدرك ما يدور حوله من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث الثاني : الرأي العام، والرأي العام الإلكتروني .

يُكاد يكون الرأي العام ودور الإعلام فيه الشغل الشاغل لكثير من الدراسات، وخصوصاً تلك التي تتعلق برفع مستوى الوعي وتوحيد التوجهات اتجاه القضايا المشتركة بين الجمهور المُتلقّي، ويأتي الاهتمام بالرأي العام بعد أن أصبحت هناك ملامح واضحة لما يُعرف بالجمهور الذي يُسهم بشكل كبير في تشكيل ظاهرة الرأي العام، بالإضافة إلى أن النُخب المختلفة بما فيها العاملون السياسيون، تُسهم في عملية تشكيل الرأي العام وفق عملية دائرية.^١

يُعرف عاطف عدلي العبد الرأي العام بأنه : " الهدف أو الفكرة الرئيسية السائدة بين عدد من الناس تربطهم مصلحة رئيسية، اتجاه موقف من المواقف، أو فعل من الأفعال، أو قضية من القضايا العامة التي تثير اهتمام الناس أو تتعلق بمصالحهم المشتركة .

أما مختار التهامي فعرفه بأنه " الرأي السائد بين أغلبية الجمهور الواعي في فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش وتُمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الأساسية مساً مباشراً " .^٢

^١ . المطيري، حسن قطيم طماح، (٢٠١٣)، الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي " تويتر " من قبل الشباب الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ص : ٣٥ .

^٢ . التهامي، مختار، العبد، عاطف عدلي، (٢٠٠٥)، الرأي العام، جامعة القاهرة، مصر، ص : ١٣ .

وُتعرّفه حميدة سميّسم بأنه الرأي السائد الذي ينبع من الأفراد وغايته الجماعة بعد السؤال والاستفهام والنقاش، تعبيراً عن الإرادة والوعي تجاه أمر ما، ويُشترط موافقته للشريعة والسّير في حدودها، من أجل تنظيم العلاقة بين الحاكم والمحكوم، وترتبط اتجاهاته بالولاء القومي والوطني والديني لإفراد الأمة.^١

والرأي العام هو خلاصة آراء مجموعة من الناس، أو إجماع الآراء، أو يكون الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب اتجاه أمر ما، أو موضوع أو ظاهرة أو قضية من القضايا الخلافية، قد تكون سياسية أو اجتماعية أو ثقافية أو اجتماعية، ويمثل أيضاً خلاصة الآراء الناتجة عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد الجماعة التي تنقسم اتجاهاتها بين مؤيد ومعارض أو محايد اتجاه القضايا المطروحة في المجتمع.^٢

أولاً : أنواع الرأي العام .

يُصنّف الرأي العام ويُقسم إلى أنواع ومستويات وأشكال وفق معايير وأسس مختلفة، منها :

- ١ . الرأي العام المحلي : ويقصّد به الرأي الذي يتعلق بالقضايا المحلية كسياسة الحكومة في الضرائب أو في التعليم .
- ٢ . الرأي العام المؤقت : الذي يتعلق بتأييد قضية أو جهة ما، ثم ما يلبث أن يتغير مقابل الرأي العام طويل المدى كالاتجاهات العدائية ضد إسرائيل وسياساتها أو ضد الشيوعية أو النازية .

^١ . سميّسم، حميدة، (٢٠٠٢)، الرأي العام وطرق قياسه، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص : ٢٢ - ٢٣ .

^٢ . الديبسي، عبد الكريم علي، والطاهات، زهير ياسين، " دور شبكات التواصل في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية "، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ٤٠، العدد ١، ٢٠١٣، جامعة البترا، عمان، ص: ٦٨ .

٣. الرأي العام الظاهر : أي الذي يعلن عنه والرأي العام الكامن الذي لا تتاح له الفرصة في التعبير بسبب بعض العوامل المضاعطة.^١
أما عبد اللطيف حمزة يُعطي تقسيماً للرأي العام بناءً على قوته أو موقعه في الاتجاهات العامة كما يلي :

١. رأي عام مُسيطر : وهو رأي القادة والزعماء والحكومات .

٢. رأي عام مستنير : وتمثله الطبقة المثقفة في المجتمع .

٣. رأي عام منقاد : وهو رأي السواد الأعظم من الشعب .^٢

تنتقد حميدة سميسم التقسيمات الشائعة وتعدّها نسخاً من المراجع الغربية، لذا فمن الممكن الدعوة إلى التبصر والتأني في خصائص المجتمعات السياسية المعاصرة للتعرف إلى سمات وأنواع الرأي العام، لذلك يمكن التفريق بين الرأي العام في المجتمعات المتقدمة والمجتمعات الأخرى المتخلفة، ويمكن تقسيم الرأي العام إلى أربعة أنواع كما يلي :

١. الرأي العام الوطني : ويقصّد به الرأي العام الذي يرتبط بالدولة وتستند إليه السلطة القائمة، ويكون بمثابة الشرعية السلطوية للدولة، ويمتاز بخصائص معينة أهمها : التجانس، إمكانية التنبؤ به، وإنه يدور حول المشاكل القومية .

٢. الرأي العام الإقليمي : هو الرأي السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة في فترة معينة نحو قضية ما، والرأي العام الإقليمي يأتي في موقع وسط بين الرأي العام الدولي والرأي العام الوطني .

^١ . الزغول، ساطع محمد، (٢٠١٠)، مهارات الاتصال بال جماهير، مؤسسة البلسم للنشر والتوزيع، عمان، ص:

٦٦ .

^٢ . المطيري، حسن قطيم طماح، (٢٠١٣)، الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي " تويتر " من قبل الشباب الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ص : ٤٠ .

٣. الرأي العام العالمي : هو كل تعبير تلقائي عن وجهة نظر معينة، لا تقتصر على إثبات وجودها على مجتمع معين، وإنما تتعدى الحدود بين الجماعات السياسية لتعبر عن نوع من التوافق بين الطبقات التي تنتمي إلى أكثر من دولة، وليست بالضرورة أن تكون الدول إقليمية .

٤. الرأي العام النوعي : وهو المفهوم الواسع لاتجاهات الرأي التي تعبر عن قطاع معين من المجتمع السياسي الكلي، ويكون على نطاق محلي أو إقليمي^١ .
ثانياً : مراحل تكوين الرأي العام .

يُمكن تلخيص مراحل تكوين الرأي العام بعدة خطوات كما يلي :

١. نشأة المشكلة أو الموضوع : ويكون ذلك في مجالات الحياة المختلفة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وما إلى ذلك من القضايا التي تكون مرشحة لجلب الاهتمام، وقد تبدأ المشكلة بحادث صغير ثم تتطور إلى قضية، مثال ذلك الشاب التونسي (محمد البوعزيزي الذي قام بإضرام النار في جسده تعبيراً عن غضبه على بطالته ومصادرة العربة التي يبيع عليها من قبل الشرطة فادية حمدي) وبعد تناول مواقع الشبكات الاجتماعية لهذه القضية وانتشارها بسرعة فائقة بين الجمهور، أصبحت الشرارة الأولى للثورة في تونس ٢٠١١ .

٢. إدراك المشكلة : يعتمد إدراك المشكلة على مدى أهميتها، ويعتمد كذلك على كيفية تقديمها للجمهور من خلال وسائل الإعلام، ويبرز في هذه المرحلة دور قادة

^١ . سميسم، حميدة، (٢٠٠٢)، الرأي العام وطرق قياسه، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص : ١٩٤ -

الرأي الذين يقومون بشرح القضية، ويبرز أيضاً دور منظمات المجتمع المدني بإثارة المشكلة، مما يهيئ وعي الجمهور وإدراك مخاطر القضية على المجتمع .

٣. المناقشة والفحص : هنا تظهر التساؤلات حول مدى خطورة أو أهمية المشكلة أو القضية، وتعتبر المناقشة والفحص هي مرحلة هامة في عملية تكوين الظاهرة .

٤. بزوغ المقترحات : تبرز هذه المقترحات خلال المناقشات وتبادل المعلومات والآراء، وكثيراً ما يبرز ذلك من خلال وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، وخصوصاً من قبل المحللين وكتاب الأعمدة والمقالات.^١

٥. صراع الآراء : تتبلور الآراء المتباينة حول القضية التي تؤدي إلى اتجاهات حول الصراع وتلعب الإشاعات والانفعالات في هذه المرحلة دوراً هاماً، وبرزت في السنوات الأخيرة مواقع التواصل الاجتماعي التي شكلت ساحات نشطة لصراع الآراء والانفعالات .

٦. غلبة الرأي الواحد أو الوسطي : يصبح الرأي العام التيار الغالب للجماهير حيال القضية التي تكون موضوع الاهتمام، وفي بعض الحالات يبرز أكثر من اتجاه للرأي العام دون أن يُحرز أحداً الغلبة.^٢

ثالثاً : الرأي العام الالكتروني .

ظهرت في السنوات الأخيرة مفاهيم جديدة تتعلق بنوع جديد من أنواع الرأي العام هو الرأي العام الالكتروني، وقد عرفه فتحي عامر بأنه " كل فكرة، أو اقتراح أو رأي، أو مشاركة، يُعبر عن توجه معين ويُدافع عن آيدولوجيا معينة بعينها، أو ينبع من تجربة شخصية سواء أكانت فردية أم جماعية، لتصل إلى نتيجة

^١ . سميسم، حميدة، (٢٠٠٥)، نظرية الرأي العام، الدار الثقافية للنشر والتوزيع، القاهرة، ص : ٤٤ - ٤٥ .

^٢ . المطيري، حسن قطيم طماح، (٢٠١٣)، الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي " تويتر " من قبل الشباب الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ص : ٤٣ - ٤٤ .

سياسية عامة، يتم توصيلها كرسالة اتصالية من خلال الانترنت، لتأخذ دورها في المشاهدة والاطلاع من قبل من يملك أو يستطيع استخدام الانترنت، والاطلاع في الوقت نفسه على تلك المواقع التي يستخدمها الآخرون ليتكون ما يعرف به الرأي العام الالكتروني^١.

لذا نجد : تزايد أهمية الرأي العام الالكتروني، فقد كان ظهور مواقع التواصل الاجتماعي على الانترنت بمثابة قفزة نوعية في تاريخ وسائل الإعلام، إذ أسهمت هذه المواقع في إلغاء المسافات والحدود الجغرافية بين البشر، وجعلت العالم ليس فقط قرية صغيرة، بل مجرد شاشة فضية صغيرة، ليتحول الإنسان في القرن الحادي والعشرون إلى ما يُمكن تسميته بالمواطن الكوني أو العالمي، وساهم الرأي العام الالكتروني في تكريس حرية التعبير، التي ما زالت تُمثل إشكالية في البلدان النامية، وشهدت الألفية الثالثة نمو في المعطيات المعرفية والتقنية .

انتشر الرأي العام الالكتروني في أوساط الشباب التي كانت الفئة الدافعة لانتشار هذا الشكل من التواصل من داخل شبكة الانترنت، بل تكاد تكون ممارسته حكراً على هذه الفئة إلى حد ما، وقد يكون وراء هذا الانخراط العفوي من قبل فئة الشباب في هذا النوع من الإعلام هو فقدان الثقة بوسائل الإعلام التقليدية، ويُمكن القول إن هذه الوسيلة من وسائل الإعلام أسهمت إلى حد ما في تحديد وتشكيل ديمغرافيا الانترنت^٢.

^١ . عامر، فتحي حسين، (٢٠١٢)، الرأي العام الالكتروني، دار الجامعات للنشر والتوزيع، القاهرة، ص : ١٦٤ .

^٢ . القصيري، فيصل مظفر عبد الله، (٢٠١١)، رأي الصحفيين الأردنيين بمواقع التواصل الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ص : ١٩ - ٢٠ .

كان لظهور مواقع التواصل الاجتماعي أهمية كبيرة ودور بارز نتيجة مجموعة من التطورات وأهمها في تكنولوجيا الاتصال، وزادت أهمية الرأي العام الإلكتروني، وأصبحت هذه المواقع منتديات وساحات يلتقي بها الجمهور من ذوي الاهتمامات المشتركة اتجاه قضية أو مجموعة من القضايا تنتمي إلى الرأي العام، وقد برز دور مواقع التواصل الاجتماعي في الأحداث التي وقعت في الوطن العربي في الفترة الأخيرة بدرجة كبيرة، لدرجة أن السلطات الحاكمة سعت في تلك الفترة إلى حجب بعض المواقع الاجتماعية، لكن مستخدمي هذه المواقع ممن يريدون التعبير عن رأيهم غالباً ما يجدون الوسائل لتجاوز هذا الحجب.^١

ونتيجة على ما تقدم : يعتبر الاتصال عبر الانترنت وتكنولوجيا الاتصال الحديثة المتمثلة بمواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من وسائل الاتصال والتواصل، باتت تشارك مشاركة فعلية وفاعلة في تكوين الاتجاهات وتشكيل الرأي العام وتوجيهه، وارتبط هذا التطور في وسائل الاتصال بظهور أبعاد جديدة تتعلق بالرأي العام ودور الاتصال التكنولوجي فيه، وأدى إلى المشاركة الواسعة للمواطن في الاتصال السياسي، وازدادت أهمية وتأثير الرأي العام على صنّاع القرار السياسي .

المبحث الثالث : مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تكوين الرأي العام .

إن ما يؤكد اهتمام الرأي العام (الجمهور) بمواقع التواصل الاجتماعي هو ظهور هذه المواقع، حيث فتحت هذه المواقع آفاقاً جديدة للعديد من الشرائح الاجتماعية ومجموعات المصالح والنشطاء المجتمعين في جميع أنحاء العالم، ولعل ما حدث في العالم العربي في السنوات القليلة من ثورات واحتجاجات، قد كانت هذه

^١ . مراد، كامل خورشيد، (٢٠١١)، الاتصال الجماهيري والإعلام، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

الثورات وقودها النشطاء الاجتماعيون وأدواتها مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، مما يؤكد على أهمية النشاط الاجتماعي في الفضاء الافتراضي وقدرته على اختراق العديد من الجدران وإيصال صوت المقهورين والمقموعين إلى آفاق لم تكن متاحة من قبل .

أولاً : مواقع التواصل الاجتماعي في الوطن العربي .

إن ظهور مواقع التواصل الاجتماعي في توقيتات متزامنة وازديادها مع دخول الألفية الثالثة يُعتبر حدثاً تاريخياً في مجال الإعلام، إذ نقله إلى آفاق كبيرة وغير مسبوقة، وأعطت هذه المواقع لمشتركها فرصاً كبيرة للتأثير والانتقال عبر الحدود و بلا قيود ورقابة إلا بشكل نسبي محدود، كما أن ظهور هذه المواقع في الوطن العربي قد أوجد قنوات مباشرة للتبادل الحي والفوري لدى جماهيرها، وأعطت هذه المواقع إمكانية التغيير من جوهر النظريات الاتصالية المعروفة، ومنع احتكار صناعة الرسالة الإعلامية، وذلك من خلال نقلها إلى مدى أوسع وأكثر شمولية، وأصبحت هذه المواقع ذات قدرة تأثيرية وتفاعلية لم يتصورها خبراء الإعلام الاتصالي في الوطن العربي .

ساهمت التحولات السياسية التي عصفت بالمنطقة، إلى تمكين الشباب من المشاركة في القوى السياسية المطالبة بالتغيير، وقد لعبت هذه التحولات دوراً في تلك التغيرات السريعة التي اجتاحت المنطقة، وواصل استخدام المواقع في الوطن العربي بالازدياد، فبعد أن كانت مجرد أداة للتواصل، نجحت هذه المواقع في اختراق الحياة اليومية للملايين، وأثرت على طريقة تفاعلهم، وتطور استخدام هذه المواقع ليشمل المشاركة السياسية، والشعبية، والتغيير الاجتماعي، وبدأت الحكومات في الاستفادة من الإعلام من أجل تطوير نماذج أكثر شفافية ويمكن أن تُستخدم هذه المواقع كقوى إقناع لتشكيل الرأي العام وصياغته، فمن جهة إن هذه المواقع تؤثر

تدريجياً وتعمل على تعديل الإتجاهات، ومن جهةٍ أخرى تعمل على تغييرها إذا تطلّب الأمر ذلك من خلال كسب هذه المواقع لثقة الجماهير^١.

ثانياً : مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في ثورات الربيع العربي .

شهد الوطن العربي خلال السنوات الخمس الأخيرة انطلاقة غير مسبوقة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، ذلك بسبب اتجاه المجتمع العربي إلى الإعلام الاجتماعي التفاعلي بقوة، وجمعت هذه المواقع المستخدمين تحت قبة افتراضية تنوعت استخداماتها، حيث أتاحت التفاعل من وفي أي مكان، ومُشاركة الأخبار، والصور، ومقاطع الفيديو، والإعلان عن الحالات الصحية والاجتماعية والتسلية والترفيه، مما أدى إلى إفراز العديد من المواهب الشبابية ذات القدرات العالية على التعبير عن الآراء والأفكار التي يحملونها، كما وأصبحت هذه المواهب والبرامج الشبابية اليوم ذات شهرة كبيرة على مستوى الوطن العربي^٢.

جاءت الثورات العربية بالفعل لتُعبّر عن نوع من الإنقطاع بين الأجيال والنُخب التقليدية القديمة، فقد عجزت هذه النُخب القديمة عن رصد التحولات وثقافة الأجيال الجديدة، وقد عرفت هذه الأجيال تنشئة سياسية لم تعرفها النُخب التقليدية، وكان كُل ذلك في ظل ما أتاحتها وسائل التواصل التكنولوجية الحديثة (مواقع التواصل الاجتماعي)، وقد لعبت هذه المواقع دوراً فاعلاً في تعبئة الرأي العام تجاه القضايا التي تُهم المجتمع وأضحت هذه المواقع الآن مجالاً واسعاً للاحتجاجات وخبر دليل على ذلك ما حدث في السنوات الأخيرة في الدول

^١ . أبو زيد، طاهر حسن، (٢٠١٢)، دور المواقع الاجتماعية التفاعلية في توجيه الرأي العام الفلسطيني وأثرها على المشاركة السياسية (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، ص : ٦٢ - ٦٣ .

^٢ . النوري، سلطان بن خلف، (٢٠١٤)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي في منطقة الجوف في السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، ص : ٣٢ - ٣٣ .

العربية من ثورات أو احتجاجات كما سميت من قبل البعض بثورات الياسمين أو ثورات الربيع العربي^١.

لذا : إن الثورات التي حدثت في الوطن العربي في نهاية العام ٢٠١٠ ومطلع عام ٢٠١١ والتي سُميت برياح التغيير أو الربيع العربي، قد أبرزت الدور الكبير لمواقع التواصل الاجتماعي في تعديها وتجاوزها لحدود التواصل الشخصي أو الفردي، وكسب الأصدقاء من مختلف بلدان العالم بالإضافة إلى زملاء الدراسة والعمل، فقد أصبحت هذه المواقع اليوم وسيلة مُحفزة وداعمة إلى كل من يريد أو يطمح بتغيير الواقع السياسي والاقتصادي السيء الذي نعيش في ظله لكن بالطرق السلمية .

ويمكن القول أيضاً : أنه قد آن الأوان لكي يقول الإعلام الجديد كلمته، ولن تكون هناك مبالغة إذا قلنا بأن الإعلام الصحيح والنزيه بات اليوم سلطة أولى وأداة لتغيير المجتمعات، وبكفي إنه أسقط حاجز الخوف بين الشعوب تجاه الأنظمة وأصبحت الرقابة خارج السيطرة، وأصبح ينادي بكافة حقوق الإنسان السياسية والاقتصادية والاجتماعية وكل الحقوق التي تُمكنه من العيش كإنسان، كما وأصبح اليوم منبراً للدفاع عن قضايا الأمة الكبرى ونشر المطالب ورفع التظلمات وأصبح مساهماً فعلياً في التثقيف ونشر العلم والمعرفة . وكذلك : في ظل ما تشهده المنطقة من حركات وتحولات في المشهد العربي، هناك عدة تساؤلات تطرح نفسها على الساحة السياسية في الوطن العربي حول ما يُسمى بربيع التغيير أو الربيع العربي منها :

^١ . الغزال، مريم، شعوري، نورالهدى، (٢٠١٤)، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، ص : ١٩ - ٢٠ .

١. في ما إذا كان هذا الربيع كما يُسمونه إن صحت تسميته على إنه ربيع، مقدمة للفوضى الخلاقة التي تبنتها الإدارة الأمريكية، وكان الغرض منها هو إسقاط أو عزل الأنظمة السياسية غير الموالية لها، وبالرغم من أن السياسة الخارجية الأمريكية يوجد فيها تخطيط، لكنها ثابتة باتجاه الشرق الأوسط مهمتها افتعال الأزمات وإدارتها، وتعتبر ثورات الربيع العربي إحدى هذه الأزمات التي افتعلتها الخارجية الأمريكية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي .

٢. أو إن الربيع العربي هو صنيعة مواقع التواصل الاجتماعي ضمن مخططات أمريكية، تهدف إلى إعادة رسم الخريطة الجيوسياسية للمنطقة العربية ضمن ما يُسمى بخارطة الشرق الأوسط الجديد .

٣. أو إن هذا الربيع كان ردة فعل منطقية لشعوب عاشت حالة من الاضطهاد والتهميش والاحتقان والجوع والفقر لعدة سنوات قد خلت .

ثالثاً : عوامل تشكيل الرأي العام :

يمثل الرأي العام غالبية آراء الأفراد والجمهور، ويتأثر الرأي العام بمجموعة من العناصر والعوامل والحددات التي تساهم في تكوينه، ويؤكد كثير من الباحثين أن هذه العوامل كثيرة ومتشابكة، كما أنها تتفاعل مع بعضها تفاعلاً إيجابياً، بمعنى كل عنصر منها يؤثر في الآخر ويتأثر به، فالإنسان في المجتمع يتأثر بالأسرة والدين والعادات والتقاليد والقيم، والمؤسسات التعليمية، والنظام السياسي السائد في الدولة، والأصدقاء ووسائل الاتصال والنقابات والأحزاب والهيئات، فمن خلال هذه القنوات المتشعبة تمر التأثيرات المختلفة كل يوم، لكي تتكون اتجاهات الرأي العام، منها عوامل مجتمعية مثل : الحرية والديمقراطية، أساليب الاتصال المعتمدة في المجتمع، جماعات الضغط، الموروث الفكري والعقائدي، إضافة إلى العوامل الخارجية

أو الدولية والإقليمية، وعوامل شخصية مثل : مستوى الفرد التعليمي والثقافي والاقتصادي، وطريقة التنشئة الاجتماعية^١.

تشير كثير من الدراسات إلى أن هناك عدة نظريات أو مناهج لتكوين الرأي العام منها :

الأول : منهج العامل الواحد **Single Factor Approach** : يعتبر هذا المنهج أحد العوامل التي احتلت مكانة بارزة في عملية تكوين الرأي، فيرى البعض أهمية العامل الاقتصادي في تكوين الرأي، واهتم البعض الآخر بالعرق أو العرائز أو غيرها من العوامل الأخرى .

الثاني : منهج المراحل المحددة **Pat Formula Approach** : يحاول بعض الباحثين بين الحين والآخر أن يقدموا عملية تشكيل الرأي العام بصفة كلية شاملة دون التركيز على بعض العوامل المحددة، وبيان دورها مجتمعة أو منفردة، وهؤلاء الباحثون أبرزوا عملية تكوين الرأي العام بالنسبة لقضية معينة كالحقوق المدنية أو التأمين الاجتماعي تمر خلال مراحل متعددة، وهذه يمكن أن نطلق عليها منهج المراحل المحددة.

ويرى العالم (كلايد كنك) أن هناك أربع مراحل في تكوين الرأي العام، وتتمثل المرحلة الأولى في الاستياء الذي تشعر به الجماعة حيال إحدى القضايا، ويعتقد أن بالإمكان علاج المشكلة الناجمة عن طريق الجماعة . أما المرحلة الثانية فيعم الاستياء ويظهر وعي لدى الجماهير وحاجة عامة للعلاج والعمل، والمرحلة الثالثة تتميز ببلورة القضايا، وذلك بناءً على المناقشة وعرض أوجه النظر المختلفة في الإعلام، والمرحلة الرابعة هي مرحلة الحكم واتخاذ القرار . ومن شروط تكوين

^١ . الديبسي، عبد الكريم، والطاهات، زهير، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية "، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ٤٠، العدد ١، ٢٠١٣، جامعة البترا، عمان، ص : ٧٠ -

الرأي العام بروز قضية خلافية عامة تهم الجمهور، والمناقشة والحوار حول القضية، وبعدها يتم تبني وجهة نظر الأغلبية والتعبير عن الرأي العام الذي يمارس تأثيراً إما على سلوك الأفراد والجماعات وإما على السياسة العامة للدولة .

الثالث : منهج العوامل المتعددة : **Multi Factor Approach** : هذا المنهج يركز على أن هناك عوامل متعددة تساهم في تشكيل الرأي العام وليس عاملاً واحداً فقط، ويعتبر هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في دراسات عملية تكوين الرأي العام^١.

لذا : إن الرأي العام يتشكل بناءً على التفاعل والانسجام بين مجموعة من الأفراد حول قضية خلافية معينة، وهو الرأي أو الحكم الذي تصل إليه الجماعة في قضية ما، ذات أهمية كبيرة بعد مناقشات وافية وهذا الحكم يتسم بصيغة اجتماعية، باعتباره حصيلة أفكار ومعتقدات ومواقف للأفراد والجماعات تتصل اتصالاً مباشراً بالعوامل الحضارية والثقافية والدينية، إزاء شأن يمس النسق الاجتماعي، كأفراد وتنظيمات ونظم، وتؤثر في تشكيل هذا الحكم على الرأي العام كذلك عمليات الاتصال حيث تؤثر تأثيراً نسبياً أو كلياً في مجريات أمور الجماعة الإنسانية على النطاق المحلي والوطني والقومي .

رابعاً : مواقع التواصل الاجتماعي وتشكيل الرأي العام :

أصبحت وسائل الاتصال والإعلام الرقمية من ضرورات الحياة في الوقت الحاضر، وتعد بمثابة حلقة الوصل بين كل مقومات ومؤسسات البناء الاجتماعي، وتقع على عاتقها عمليات شرح وتقديم ما لدى كل مؤسسة اجتماعية للأخرى، إذ تؤدي وسائل الإعلام دوراً بالغ الأهمية والخطورة في تشكيل الرأي العام، من خلال

^١ . عبود، سالم محمد، " طرق قياس الرأي العام وتأثيره في حماية المستهلك " ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العدد ٢٠ ، ٢٠١٥، ص : ٩ - ١٠ .

تعبئة الجماعات وحشدتها حول أفكار وآراء واتجاهات معينة، وساهم الانتشار الحر للمعلومات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي الرقمية، في خلق إمكانية كبيرة للتحرك الشعبي على أساس المعرفة الواسعة والدقيقة بالأحداث السياسية، وتمارس هذه المواقع تأثيرات قوية على صانعي القرار وفي تشكيل الرأي العام، فوسائل الاتصال تمثل حلقة وصل بين الرأي العام وصانعي القرار في المجتمع^١.

لذا نجد أن وسائل الإعلام تؤثر في السياسة من وجهتين : تركز الأولى على تأثير وسائل الإعلام المتمثلة بمواقع التواصل الاجتماعي على الرأي العام، الذي يؤثر بدوره في صانعي القرار، أما الثانية فتركز على تأثير وسائل الإعلام المباشر على صانعي القرار، من خلال توفير المعلومات والأفكار والصور المختلفة التي تشكل رؤيتهم للعالم .

ويختلف تأثير وسائل الإعلام في تشكيل اتجاهات الرأي العام تبعاً للبيئة الاتصالية التي تتم من خلالها عمليات التلقي، إذ تختلف باختلاف وسائل الاتصال المقروءة والمرئية والمسموعة، فلكل وسيلة إعلامية عدد من المزايا التي تجعلها تختلف من حيث التأثير عن الوسيلة الأخرى، وتكرار التعرض لوسائل الاتصال يزيد من قوة تأثيرها في تشكيل اتجاهات الرأي العام، وقد تميزت مواقع التواصل الاجتماعي بقوة التأثير، لأنها جمعت كل مزايا وسائل الاتصال التقليدية (المقروءة والمسموعة والمرئية) في الرسالة التي تقدمها، لذا هناك اتجاهان مختلفان في دراسة تأثير وسائل الاتصال : الاتجاه الأول يربط بين التغيرات التي تحدث في الرأي العام على المستوى الجمعي والتغيرات التي تحدث في محتوى وسائل الاتصال، وبالتالي فإن وسائل الاتصال حين تقدم اتجاهات مختلفة ومتعارضة بصدد قضية معينة، فقد يكون ممكناً

^١ . الدبيسي، عبد الكريم، والطاهات، زهير، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية "، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ٤٠، العدد ١، ٢٠١٣، جامعة البترا، عمان، ص : ٧٤

قياس تأثير كل هذه الاتجاهات في الراي العام، أما الاتجاه الثاني على المستوى الفردي فيوضح اختلاف تأثير الإعلام من فرد لآخر، حيث تعتمد التأثيرات على عملية ذات مرحلتين وهما : التعرض لرسائل الاتصال التي تقدمها وسائل الإعلام وفهمها (مرحلة التلقي)، وقبول محتوى هذه الرسائل (مرحلة القبول) وهاتان العمليتان تتأثران بمستوى الوعي لدى الأفراد^١.

لذا من المفترض أن تكون المعلومات الأكثر حيوية هي الأكثر تأثيراً في تشكيل اتجاهات الرأي العام، لأن تأثير مواقع التواصل يُعد أكبر من تأثير التلفزيون والصحيفة المطبوعة، فضلاً عن تفوق هذه المواقع على وسائل الإعلام لكونها أدوات اتصال تفاعلي متزامن تضمن وصول رسائلها إلى الجمهور بسرعة فائقة .
الخاتمة :

أصبحت الشبكة العنكبوتية "الأنترنت" من أهم الاستخدامات الأساسية التي دخلت حياة الفرد، و(الفرد العربي على وجه الخصوص في الألفية الثالثة) إلى درجة أنه لا يُمكن الاستغناء عنها، سيما مع ما يضاف إليها من مميزات كثيرة ومستمرة كان من أبرزها مؤخراً مواقع التواصل الاجتماعي .

هذه المواقع تمكنت من إيجاد مناخ كبير وواسع لممارسة مختلف الأنشطة وعلى مستويات متعددة منها : على المستوى الفردي، وعلى مستوى الجماعات الصغيرة بجانب الكبيرة، وعلى مستوى الفقراء بجانب الأغنياء، وبين العديد من الاتجاهات المختلفة، وقد تمكن الفرد من خلال هذه المواقع في التعبير عن آرائه

^١ . عابد، زهير، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني "، مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية، العدد ٦، المجلد ٢٤، ٢٠١٢، ص : ١٣٩ - ١٤٢ .

وتطلعاته وتوجهاته الحقيقية والفاعلة في كافة مجالات الحياة بطريقة سهلة وبشكل ناجح، ذلك من خلال دعم الأجندة المطروحة أو مناهضتها.

❖ الاستنتاجات :

١. مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت أكثر جرأة في طرح قضايا كبيرة وحساسة تمّ الرأي العام، حيث يتم مناقشتها بشكل حر ومفتوح .
٢. تعتبر هذه المواقع وسيلة للتفاعل الجماعي، ذلك لأنها اليوم قربت البعيد وقصرت المسافات بشكل كبير، لم يكن لأحد أن يتوقعه حتى الإنسان نفسه على الرغم من إنه هو الذي أوجدها .
٣. بالرغم من الآثار الإيجابية التي تمتعت بها هذه المواقع، فهذا لا يعني عدم خلوها من بعض السلبيات منها : ما يتعلق بالإدمان الناتج من كثرة الاستعمال، وضياح للوقت، وجهل الكثيرين من خلال الكشف عن خصوصياتهم، وقيام البعض بترويج الفساد ونشر الرذيلة وزرع بذور الفتنة والتفرقة في المجتمع، كما إن بعض الحكومات يُمكن أن تلجأ لهذه المواقع من أجل تسويق سياستها وأفكارها بطرق مختلفة مباشرة وغير مباشرة.

❖ توصيات الدراسة :

١. لابد من وضع خطط مدروسة ومُحكمة، وفق استراتيجيات تهدف إلى إبراز أهم القضايا المجتمعية التي يدور حولها الرأي العام .
٢. العمل على تنمية المهارات عبر مواقع التواصل الاجتماعي من خلال فتح قنوات مباشرة مع المسؤولين وصُناع القرار، لتشكيل بذلك مجموعات ضاغطة لحل ومتابعة القضايا .
٣. القيام بتعريف ما هو الرأي العام؟، الذي ينقسم إلى : (رأي عام محلي، أو رأي عام مؤقت، أو رأي عام ظاهر، أو رأي عام مُسيطر، أو رأي عام مُستتير، أو رأي

عام مُنقاد) وكيفية التعامل مع هذه الآراء اتجاه السلطة ، وتحديد المواقف والاتجاهات .

وفي الختام إذا ما حاولنا القيام بعملية استشراف علمي منظم لدور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام، سنجد أن هذه المواقع قد تحولت إلى عنصر ضغط كبير وفعال على الحكومات، وأصبحت هذه المواقع كالجهر الذي يُراقب أي شكل من أشكال الفساد والاستبداد، لذا فلا أحد يعلم من أين قد تنطلق الشرارة لاندلاع الثورة، الأمر الذي سيجعل من الحكومات تحسب لهذه المواقع حساباً كبيراً وتراقبها عن كثب، لأن هذه المواقع تعتبر أبرز الأدوات التي تعمل على تحشيد وتكوين الرأي العام في المجتمع

المصادر :

١. الكتب :

- التهامي، مختار، العبد، عاطف عدلي، (٢٠٠٥)، الرأي العام، جامعة القاهرة، مصر .
- الخطامي، عبد الباسط محمد، (٢٠١٠)، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها، الآفاق المشرقة للنشر والتوزيع، عمان .
- الزغول، ساطع محمد، (٢٠١٠)، مهارات الاتصال بالجمهور، مؤسسة البلسم للنشر والتوزيع، عمان .
- سميسم، حميدة، (٢٠٠٢)، الرأي العام وطرق قياسه، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان .
- سميسم، حميدة، (٢٠٠٥)، نظرية الرأي العام، الدار الثقافية للنشر والتوزيع، القاهرة .
- عامر، فتحي حسين، (٢٠١٢)، الرأي العام الإلكتروني، دار الجامعات للنشر والتوزيع، القاهرة .
- مراد، كامل خورشيد، (٢٠١١)، الاتصال الجماهيري والإعلام، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

٢. الرسائل الجامعية :

- أبو زيد، طاهر حسن، (٢٠١٢)، دور المواقع الاجتماعية التفاعلية في توجيه الرأي العام الفلسطيني وأثرها على المشاركة السياسية (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة .
- أبو شريعة، لينا احمد، (٢٠١٣)، استخدام طلبة المرحلة الأساسية العليا في الأردن لموقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) كوسيط أساسي في تعلمهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية – عمان .
- أبو شعبان، رضوان محمد، (٢٠١٣)، تصميم مدونة الكترونية وصفحة تعليمية على موقع الفيس بوك، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة .
- ابو صعييليك، ضيف الله، (٢٠١٢)، أثر شبكات التواصل على اتجاهات طلبة الجامعات في الأردن ودورها المقترح في تنمية الشخصية المتوازنة لديهم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان .
- الدرعلي، سمر محمد، (٢٠١٣)، اثر مواقع التواصل الاجتماعي على المشاركة السياسية للمرأة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة .
- الدوسري، موسى محمد، (٢٠١٣)، اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية لطلاب الجامعات في السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان .
- الرعود، عبد الله ممدوح مبارك، (٢٠١٢)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان .
- الشهري، ناصر محمد عثمان، (٢٠١٠)، دور التعبير في تنمية التواصل الاجتماعي لدى طلاب المرحلتين المتوسطة والثانوية بمدينة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
- الغزال، مريم، شعوري، نورا الهدى، (٢٠١٤)، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، الجزائر .
- القصيري، فيصل مظفر عبد الله، (٢٠١١)، رأي الصحفيين الأردنيين بمواقع التواصل الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان .
- المطيري، حسن قطيم طماح، (٢٠١٣)، الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي " تويتر " من قبل الشباب الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان .
- النوري، سلطان بن خلف، (٢٠١٤)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي في منطقة الجوف في السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان .
٣. الدوريات :

- الدبيسي، عبد الكريم علي، والطاهات، زهير ياسين، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية "، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٤٠، العدد ١، ٢٠١٣، جامعة البترا، عمان .
- الراوي، بشرى جميل، " دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير مدخل نظري "، مجلة العلوم السياسية، بغداد، العدد ٤٤، ٢٠١٢ .
- راضي، زاهر، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، العدد ١٥، ٢٠٠٣، جامعة عمان الأهلية، عمان ، الأردن .
- عابد، زهير، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني "، مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية، العدد ٦، المجلد ٢٤، ٢٠١٢ .
- عزيز، فراس كوركيس، " دور شبكات التواصل الاجتماعي في ثورات الربيع العربي "، مجلة العلوم السياسية، بغداد، العدد ٤٤، ٢٠١٠ .
- عبدالله، محمد ابراهيم، " الدعاية السياسية وأثرها في تشكيل الرأي العام "، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بابل، العدد ٣، ٢٠١٢ .
- عبود، سالم محمد، " طرق قياس الرأي العام وتأثيره في حماية المستهلك "، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العدد ٢٠، ٢٠١٥ .