



متعب بن شديد بن محمد الهماش*

الرأي العام الإلكتروني

تطورت خلال القرن الأخير الوسائل التقنية الالكترونية المستخدمة في الاتصال بشكل عام، ويبرز من بين هذه الوسائل الإنترنت والتي أحدثت طفرة في عالم التواصل الالكتروني، مما ساهم في التقارب الثقافي بين مختلف شعوب العالم. فلم يعد الرأي العام الذي كان قبل عشرين عاماً كالرأي العام حالياً. فقد تأثر بالكثير من الوسائل المختلفة والتي ساعدت على تشكيله وبلورته، فظهر الآن ما يمكن أن نسميه الرأي العام الالكتروني كنتيجة حتمية على انتشار استخدام وسيلة الانترنت والتقنيات الالكترونية الأخرى.

إما بشكل كامل عن طريق الكلام المنطوق أو الكلام المكتوب أو كليهما عبر التقنية الالكترونية، وقد يكون التعبير عن الآراء بشكل مختصر فتكون حالة التأييد أو المعارضة أو الحياد من خلال الموافقة بكتابة نعم أو المعارضة بكتابة لا أو الحياد بكتابة محايد أو ما شابهها أو من خلال النقر على أحدهم. على أن من الممكن في بعض القضايا الخاصة بالرأي العام الالكتروني ازدياد

ومن خلال هذا المقال سيتم إلقاء الضوء على الرأي العام الالكتروني من حيث التعريف والعناصر والخصائص والإيجابيات والعوائق، وفي النهاية سأتطرق إلى أدوات الرأي العام الالكتروني.

ويمكننا تعريف الرأي العام الالكتروني بأنه عبارة عن آراء جماعة من الناس تجاه قضية أو موضوع معين يهمهم أو

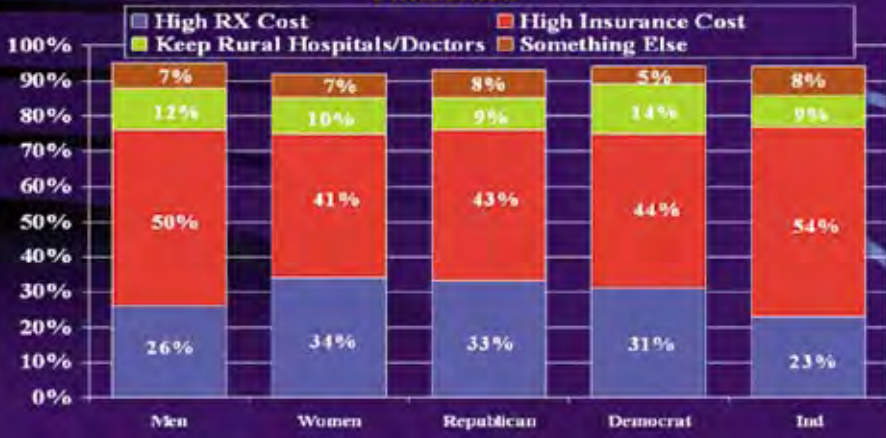
تأثروا به يطرح للمناقشة والحوار بواسطة التقنية الالكترونية في زمن محدد. وينفرد هذا التعريف بعدة عناصر أولها آراء جماعة من الناس: فالرأي العام الالكتروني لا يتكون من رأي فرد واحد فقط، إلا إذا كان هذا الرأي يهم مجموعة كبيرة من الناس تأثروا بهذا الرأي واتبعوا وتبنوا الفكرة أو المعارضة فينتج عن ذلك في النهاية رأياً عاماً. وهذه المجموعة من الناس أفكارهم متداخلة ومتشابكة بعضها مع بعض في الغالب وتأتي في شكل كلمات أو اختيار محدد، ويكون عرض الآراء



Most Important Healthcare

Problem?

30% High Cost RX vs. 46% High Cost Insurance vs. 11% Keep Rural Hospitals/Doctors vs. 7% Something Else vs. 6% Undecided



وبسرعة فائقة فيتفاعل معه مستخدمى التقنية الالكترونية سواء بتأييده أو معارضته أو التعليق عليه بالملاحظات.

٢. سهولة قياس اتجاهاته :

يقاس الرأي العام الإلكتروني بطرق علمية عدة من خلال برامج تقنية توفر إحصائيات دقيقة للرأي العام إلى حد يمكن الاعتماد عليه من قبل القيادات في صنع واتخاذ القرارات.

٣. يتفاعل مع غالبية المواضيع التي تهتمه :

يتواجد الرأي العام الإلكتروني في أغلب القضايا التي تهتم الناس سواء كان الموضوع يهم المجتمع المحلي أو الإقليمي أو العالمي. ولهذا يلاحظ تفاعل الناس معه إلكترونياً كل حسب القضية التي تهتمه.

٤. تجدد الرأي العام الإلكتروني باستمرار :

يتميز الرأي العام الإلكتروني بأنه متغير باستمرار فهو لا يتسم بالثبات، نظراً لتغير مجريات الأحداث من حيث الوقت والقضية. ولأن التقنية الإلكترونية توفر إيصال أصوات وآراء الناس ومستجدات الأحداث بسرعة فائقة.

٥. انخفاض التكلفة :

ففي الآونة الأخيرة أصبح الإنترنت والتقنيات الإلكترونية رخيصة التكلفة. كما أنه أيضاً أصبح بالإمكان استخدام الإنترنت مجاناً في بعض المدن الذكية.

٦. خصوصية المبحوث (المستطلع) :

ساعدت التقنية الإلكترونية في إمكانية إجراء استطلاعات الرأي العام حيث أن المبحوث عبر التقنية الإلكترونية يتمتع بميزة الخصوصية، لأنه لا يقابل الباحث أو المركز الذي يقوم باستطلاع الآراء مباشرة، بل يتم ذلك عبر وسيط وهي التقنية بأنواعها المختلفة. وبإمكان المبحوث عدم ذكر اسمه وكتابة اسم مستعار له، مما يخفف شدة التوتر والخوف أو التردد في طرح رأيه بشفافية.

وقد أسهم الرأي العام الإلكتروني بتحقيق عدد من الفوائد

درجات دقة التعبير عن الرأي، مثال: معارض بشدة، مؤيد بشدة. وذلك لقياس النسبة بشكل أكثر دقة حسب أهمية كل قضية والقائم بالاستطلاع. وثانيها قضية أو موضوع معين يهم هؤلاء الناس: فيلزم أن تكون هناك قضية أو موضوع محدد يهتم به مجموعة من الناس سواء كانت هذه المجموعة شعب أو فئة معينة كالشباب مثلاً. ويعيرون هذه القضية انتباههم واهتمامهم من خلال تأثيرها فيهم بشكل مباشر لمساسها بمصالحهم أو ظروف حياتهم أو عقيدتهم. وتوجد هناك قضايا تؤثر في الناس بشكل غير مباشر فتلامس مشاعرهم أو تؤثر في نفسياتهم وعواطفهم. أما ثالثها فهي المناقشة والحوار: حيث أنهما السبيل الكفيل لتشكيل الرأي العام. ففي غياب المناقشة والحوار يكون من الصعوبة أن يتكون الرأي العام. فالرأي العام يتشكل نتيجة تفاعل

اتصال الأفراد و تلاقى أفكارهم مع بعضهم البعض، وقدرتهم على التعبير عن آرائهم. ورابعها التقنية الإلكترونية: ويقصد بها الشبكة العنكبوتية من خلال (مواقع الإنترنت والبريد الإلكتروني) وهواتف الجيل الثالث وغيرها من الأدوات. حيث أنها أصبحت ملاذاً آمناً نسبياً للتعبير عن آراء الناس وأخذ استطلاعاتهم دون خوف أو هلع وأحياناً تحت تغطية وهمية. وإحدى المشكلات أمام الرأي العام الإلكتروني هي نفى الأمية الإلكترونية في المجتمعات النامية مما يجعل الرأي العام الإلكتروني متأخراً لديهم وغريب الاسم والأطوار لعدم معرفتهم بكيفية الاستخدام، ولكن مع ظهور الصفحات العربية أصبح من السهل التعبير عن الآراء، والتعامل مع هذه التقنية للوصول إلى الهدف المنشود وهو التعبير عن الآراء. أما العنصر الخامس هو الزمن المحدد فالوقت عنصر أساس من عناصر عملية الرأي العام الإلكتروني وخاصة بعد الطفرة الهائلة في مجال الاتصالات مما يسهل سرعة التفاعل والانتشار. ويقصد بالزمن التاريخ (يوم، شهر، سنة) ، والوقت (ثانية، دقيقة، ساعة). ولكل زمن ظروفه الخاصة والتي تؤثر في آراء الناس وتشكيلها. وتتغير بتغير أو بانتهاء المسببات لها والظروف ربما تكون سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية أو دينية أو خليط مما سبق، وكذلك للمراحل العمرية للإنسان أهمية كبيرة، فتعبير المراهق عن آراءه وعن القضايا التي تهتمه تختلف عن الطريقة التي يعبر بها الإنسان كبير السن صاحب الخبرة والتجربة في الحياة.

خصائص الرأي العام الإلكتروني :

يتميز الرأي العام الإلكتروني بخصائص تسهم في تقديم تصور واف عنه وهي:

١. الانتشار والوصول :

يتميز الرأي المكتوب أو المنطوق عبر الوسائل الإلكترونية بأنه يصل إلى شريحة كبيرة من الناس في جميع أنحاء العالم

بإرسال رسالة الكترونية عبر البريد الإلكتروني للقائمة المحددة لديه ويتم الرد بنفس الوسيلة.

ثانياً . خدمة الرسائل القصيرة (sms) :

خدمة الرسائل القصيرة عبارة عن رسائل نصية قصيرة مكونة من عدد من الأحرف تكتب عن طريق لوحة المفاتيح في الهاتف المحمول أو الكمبيوتر يتم إرسالها واستقبالها عبر مركز رسائل مشغل الشبكة إلى الهاتف الجوال.

و يقصد بهذه الطريقة أن يقوم أي شخص بكتابة رأيه بشأن أي استطلاع عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة. وبإمكان مراكز استطلاع الرأي استخدام هذه الطريقة بإرسال أسئلة الاستطلاع عن طريق هذه الخدمة (sms)، أو عن طريق الصحافة أو التلفاز أو عن طريق الإذاعة ويكون إلقاء القراء والمشاهدين والمستمعين بأرائهم بواسطة إرسال رسالة نصية قصيرة.

ثالثاً . خدمة الرسائل متعددة الوسائط (mms) :

خدمة الرسائل متعددة الوسائط عبارة عن إرسال رسالة نصية طويلة أو رسومات أو ملف صوتي أو مقطع فيديو مع نص مكتوب أو كل ما سبق و قد تشتمل على عروض تصويرية للأخبار والأحداث المختلفة يتم استقبالها عبر الهواتف الجوال.

وقد تستخدم مراكز استطلاع الرأي هذه الخدمة (mms) عبر إرسال رسالة إلى المبحوثين وفي نهاية الرسالة يتم سؤالهم عن آرائهم فيما شاهدوه وطريقة الأداء بأرائهم عنها سواء بالرسائل القصيرة أو عن طريق البريد الإلكتروني .

رابعاً . البلوتوث (Bluetooth) :

البلوتوث هو اتصال عبر الأثير لجهازين الكترونيين - حاسب، هاتف جوال، لوحة مفاتيح - ببعضها البعض بدون أسلاك وتوصيلات .

بالنسبة للأفراد و أيضاً للمجتمع، من خلال إيجابياته على الأفراد فهو يساعدهم على تفكيكهم مع مجتمعهم والتواصل فيما بينهم من خلال شبكة الانترنت والتقنيات الأخرى. ويحدث القناعة لديهم تجاه بعض الآراء المطروحة والتي تلبى احتياجاتهم المعنوية. إلى جانب تحسين مستوى الخطاب والحوار بين أفراد المجتمع وإبداء الآراء دون خوف أو وجل. وأخيراً يمكنهم من معرفة موقف من حولهم تجاه أي قضية مطروحة عبر التقنية الإلكترونية وشبكة الانترنت وطريقة تفكيرهم حيالها.

وتمتد إيجابيات الرأي العام الإلكتروني للمجتمع فهو يساهم بدعم القرارات مما يؤدي إلى نجاحها أو معارضتها فيؤدي إلى فشلها غالباً. إلى جانب التقارب الثقافي مع المجتمعات الأخرى في العالم. كما أسهم في عولمة الرأي العام فالاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها اتخذت طابعاً عالمياً مستفيدة من التطور الهائل الذي وصلت إليه تقنية الاتصالات، ولا نستغرب مثلاً أن يكون الموضوع خاص بدولة عربية ويتظاهر شعب دولة في أمريكا الجنوبية، فبالإمكان حشد الملايين من الناس من القارات المختلفة في يوم واحد و الفضل يرجع إلى شبكة الانترنت التي أتاحت الفرصة لنشر الآراء والخطط التنظيمية لهذه المظاهرات إلى مختلف أنحاء العالم وبتكلفة قليلة.

ومع كل هذه الإيجابيات إلا أن الرأي العام الإلكتروني يعترضه بعض العوائق ومنها اقتصاره على مستخدمي شبكة الانترنت وحائزي التقنيات الإلكترونية الأخرى فقط. وقد يكون أحياناً متعارض مع الثوابت الأساسية في المجتمع مثل الدين والعادات وغيرها. ويصعب في بعض الأحيان معرفة الجمهور ونوعيته. إلى جانب عدم ثقة الجماهير بنتائج الرأي العام الإلكتروني لوجود بعض الثغرات التقنية.

أدوات الرأي العام الإلكتروني

هناك العديد من الأدوات التقنية التي تمكننا من معرفة الرأي العام الإلكتروني يستخدمها القائمون على إجراء استطلاعات الرأي العام والتي عن طريقها يتم التعبير عن الرأي العام الإلكتروني وأهم هذه الأدوات ما يلي :

أولاً . البريد الإلكتروني (E-mail) :

يعرف البريد الإلكتروني على أنه إرسال واستقبال ملف صوتي أو صورة أو رسالة مكتوبة أو جميع ما سلف عبر شبكة الإنترنت، فالبريد الإلكتروني يمنح الفرصة لتبادل الآراء مع الآخرين بسرعة كبيرة وبالإمكان إرسال الرسالة الواحدة لأكثر من شخص في نفس الوقت .

وتقوم مراكز استطلاع الرأي بشراء قوائم البريد الإلكتروني للمبحوثين تحتوي على الآلاف من عناوين البريد الإلكتروني مقسمة هذه القوائم حسب الدول والجنس والمهنة ويمكن الاستفادة من تلك العناوين حسب نوعية المبحوثين في استطلاعات الرأي وبناء على طبيعة الاستطلاع وهدفه. ليقوم مركز الاستطلاع



ويتم التصوير بعدة طرق منها البريد الإلكتروني ورسائل الهاتف المحمول والآلات الإلكترونية المخصصة لذلك ومنها جهاز لمس الشاشة وجهاز المسح البصري والاختيار المحدد من خيارات متنوعة.

والتصويت الإلكتروني يسمح للمستطلعين أن يدلوا بأصواتهم من أي مكان كأماكن السكن وأماكن العمل مادام لديهم جهاز متصل بالإنترنت ويسمح لهم باختيار ما يريدونه بطريقة سهلة عبر تخصيص رقم سري لكل مستطلع يمكنه التصويت لمرة واحدة فقط في وقت محدد يتاح له.

ثامناً . العرائض الإلكترونية؛

وهي عبارة عن كتابة معروض أو خطاب ووضعه في أحد المواقع الإلكترونية المقدمة لمثل هذه الخدمة أو عن طريق تصميم موقع الكتروني خاص بموضوع العريضة وبالإمكان نشرها عن طريق الروابط و عبر القوائم البريدية لمناقشة قضية معينة أو المطالبة باتخاذ أمر أو إجراء معين أو المعارضة على إصدار أمر أو قانون وحث الناس والمهتمين بتوقيعها وذلك بإدخال الاسم والبريد الإلكتروني والتوقيع عليها بالضغط على الزر المخصص لذلك بغية جمع أكبر عدد من التوقيعات.

و تستخدم العرائض الإلكترونية في مجالات كثيرة ومنها استخدامها عوضاً عن المظاهرات - التي تكلف الكثير من المال ويبدل بها الجهد الكبير سواء من ناحية المكان، التنظيم، الترتيب، الإعداد لها- لإيصال الأصوات المطالبة أو المعارضة نحو قضية معينة لجهات محددة و ربما للعالم أجمع.

بناءً على ما تقدم، يمكننا القول أنه أصبح الآن بالإمكان أن تستفيد مراكز استطلاعات الرأي من هذه الأدوات الإلكترونية والتي هي في تزايد مستمر. ومنها ما لم نذكره مثل المدونات الشخصية والتي يمكن التفاعل مع ما يكتب بها. ولا شك بأن لكل طريقة من هذه الطرق إيجابيات وسلبيات، ويتم اختيار الطريقة المناسبة حسب الموضوع والأهمية والمكان والزمان.

ينبغي الإقرار بأن الرأي العام الإلكتروني المتشكل بواسطة استخدام تقنيات الاتصال الإلكترونية ملاحظ وملمس بفضل تطور التعليم والتقنية ولاسيما مع استمرار انخفاض أسعار الأجهزة الإلكترونية الذي مكن من التواصل بين الناس في المجتمعات الإلكترونية عبر طرح الآراء ومناقشتها وتأييد القرارات أو معارضتها .

*وزارة الداخلية - المملكة العربية السعودية



وبالإمكان أن تستخدم هذه التقنية في الأماكن المزدحمة والمغلقة مثل الأسواق التجارية الكبيرة المغلقة، وذلك عبر إرسال رسائل بواسطة البلوتوث لاستطلاع رأي المتواجدين بهذه الأماكن في قضايا محددة ويكون الرد بأرائهم عن طريق نفس الوسيلة.

خامساً . المنتديات وساحات الحوار؛

المنتديات وساحات الحوار عبارة عن مواقع مصممة بحيث تتيح لزوارها تسجيل أسمائهم فيها كمشاركين في حوارات بها عن طريق حجز اسم خاص بالزائر سواء كان حقيقياً أو وهمياً بالإضافة إلى رقم سري خاص عن طريقه يتم السماح له بالدخول إلى المنتدى ويحق للزائر بعد ذلك طرح المواضيع والأسئلة التي تهمة ويريد طرحها . بالإضافة إلى تمكنه من التعليق على الموضوعات والآراء المطروحة.

وقد تشمل المنتديات وساحات الحوار موضوعاً واحداً كالأمن مثلاً، أو عدة مواضيع كالإقتصاد والسياسة والتاريخ. وهي إحدى الوسائل الجديدة للتعرف على الرأي العام تجاه القضايا المختلفة .

سادساً . غرف الدردشة؛

غرف الدردشة هي تجمع بشري الكتروني بين اثنين أو أكثر يتم الاتصال والتفاعل بينهم بشكل مباشر وحي سواء بالصوت أو الكلمة فقط، أو بالصوت والصورة والكلمة بشرط وجود اللوازم الضرورية، ومنها جهاز الكمبيوتر و الاتصال عبر الانترنت و الكاميرا لدى جميع أطراف المحادثة .

وفي هذه الحالة يشترك مجموعة من الناس في الحوار وإبداء آراء للمناقشة والحوار حول قضية معينة تهتمهم وفي وقت معين للتعرف على آراء المتحاورين أو المجتمعين بدون خوف. وبإمكان مراكز استطلاع الرأي العام استخدام هذه الطريقة عن طريق مواقعهم الإلكترونية التفاعلية وغيرها.

سابعاً . التصويت الإلكتروني؛

التصويت الإلكتروني يقصد به استخدام التقنية الرقمية لتسجيل آراء الناس (الأصوات) بدلاً من استخدام البطاقات الورقية والصناديق الانتخابية و الطرق التقليدية الأخرى.