الرأي العام الالكتروني في ظل الاعلام الجديد: صحافة المواطن نموذجا

أ. فتيحة بوغازي

جامعة الجزائر3، الجزائر

الملخص:

إنّ من عوامل تجذير مفهوم صحافة المواطن في الأوساط الاجتماعيّة، هو اعتبارها مجالا تتجسّد فيه الحقائق التي لا يجرأ الإعلام التقليدي على عرضها وطرحها، ولقد أربك هذا الاعتبار سياسات التحرير والبرامج، وترتيب الأولويّات على مستوى الإعلام التقليدي، التلفزيوني على وجه خاصّ، إذ برز اهتمام ملحوظ خلال السنوات الأخيرة بمشاغل المجتمع، اهتمام يترجمه توجّه جديد في عقلنة العمل الإعلامي، وإذا نظرنا لطبيعة الإرباك كما يحدث اليوم في العديد من المجتمعات اللبيراليّة والمحافظة، ندرك مدى عمق النشاط التواصلي لصحافة المواطن وأثره في توجيه الرّأي العام وبنائه على نحو يجعل من هذه "الصحافة" سلطة تهدّد السّلطة التقليديّة للإعلام الرّسمي. أمّا إذا نظرنا إلى طبيعة التعايش بين الصّنفين، فإنّنا نجدها تختلف باختلاف الأنظمة السياسيّة والثقافيّة. وفي هذه الدراسة سنحاول معرفة ما إذا كانت صحافة المواطن قد استطاعت أن تطرح القضايا التي أُقصيت من دوائر اهتمام الإعلام الرّسمي وأن الفرد أو المواطن لم يعد لديه حاجز الصمت ولا يخشى الوقوع في دوامةلِ ماتوفّره تكنولوجيات الاتصال الحديثة من حرية للتعبير والتدوين والنشر. ومنه فإن السؤال الرئيسي المطروح هو: إلى أي مدى استطاعت صحافة المواطن تخطي حاجز دوامة الصمت وتحرير الرأي العام؟

Abstract :

One of the factors deep rooting the concept of citizen journalism in social circles is to consider it as facts the traditional media fears to display or address. This consideration created confusion for program and editorial policies and priority order at the traditional media level, especially TV. In recent years, remarkable interest emerged over society concerns; this interest is translated into a new attitude in media work. If we study the nature of confusion, which currently happens in many liberal and conservative communities, we will realize the communicative activity depth of citizen journalism and its impact in shaping and building public opinion in a manner makes this "journalism" like a power threatens the traditional influence of official media. If we look at the nature of coexistence between both types, we will find them vary depending on the political and cultural systems. In the context of this study, we will try to know if citizen journalism is able to address the issues ignored in the official media and the citizen or individual breaks the fence of silence and does not fear to fall in its spiral as modern technology of communication provides a platform for freedom of expression, blogging and posting. Hence, the main question is: to which extent the citizen journalism exceeded the fence of silence and liberalized the public opinion?

مقدّمة:

لقد أصبح لصحافة المواطن دور في صناعة وتشكيل الرأي العام ليس فقط على المستوى المحلي بل العالمي، وساعد على ذلك زيادة الإرتباط العالمي بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأصبح هناك ما يزيد على مليار مُستخدم للإنترنت وما يزيد على 4 مليار مستخدم للهاتف المحمول عالمياً وخاصة بين فئة الشباب الأكثر نشاطاً ودراية بها وبما انعكس في ظهور فاعلين كثيرين في تشكيل الرأي العام وذلك بعد تفكُك سيطرة الدولة لوسائل الإعلام والحد من قدرتها على التعبئة وحشد للجماهير، وساهم الإعلام الجديد في بروز دور الأفراد والجماعات الذين يُمكنهم من استخدام الفضاء الإلكتروني لنقل وتبادل وانتاج المعلومات ونشرها بين قطاع عريض من الجمهور تحت مسمى صحافة المواطن، وبما يفتح ذلك المجال للتأثير على أولويات القضايا لدى الرأي العام وطبيعة ونمط الفاعلين وطبيعة التأثير على تشكيل الرأي العام وطبيعة المُساهمين فيه، وذلك مع بروز صحافة المواطن بطابعها الفردي أمام الإعلام التقليدي الذي كان يُسيطر ويؤثر في تشكيل الرأي العام، ومكنت صحافة المواطن الأفراد من صنع وسيلة إعلام خاصة بهم سهلة الانتشار ورخيصة التكلفة وتتميز بالتنوع الإعلامي على شكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو كليب.

وعبرت هذه الأدوات عن ثورة في الأداء الديموقراطي ما بين الرأي العام المحلي والأخر الدولي أو حتى ما بين المُختلفين عرقياً او دينياً أو ثقافياً بشكل يعكس ثورة معلومات مُتدفقة مقابل رأى عام سريع التلقي والتأثير وبروز العديد من القضايا التي تُشكل أجندة الرأي العام وفي نفس الوقت بروز العديد من الفاعلين في التأثير وذلك مع اتساع القاعدة الجماهيرية التي تُشكل المُستقبل للرسالة الإعلامية. وطرح ذلك إشكاليات تتعلق بمدى تأثير صحافة المواطن في تشكيل الرأي العام وإلى أي مدى أصبح لها دور في زيادة المُساهمين في تشكيل قضايا الرأي العام، وفي أولويات المجتمع؟ وعلى درجة الإستجابة للأحداث المحلية والدولية وعلاقة ذلك بالاستقرار داخل المجتمع الدولي؟ وما هي مُحددات وفرص تأثير صحافة المواطن على الرأي العام وتغيير الإتجاهات والقيم؟ وكيف يُمكن توظيف صحافة المواطن كوسيلة وسيطة لنقل مطالب الجماهير ومن ثم تحقيق الشرعية والاستقرار؟

مفهوم صحافة المواطن:

يعني مفهوم "صحافة المواطن" أن بإمكان أي شخص أن يكون صحفيا ينقل رأيه ومشاهداته للعالم أجمع، دون حاجة لأن يحمل شهادة في علوم الإعلام والاتصال، أو أن ينتمي لمؤسسة إعلامية لإيصال صوته للعالم[1].

وبحسب شاين برومان وكريس ويليس فإن صحافة المواطن هي: "نشاط للمواطنين يلعبون خلاله دورا حيا في عملية جمع وتحرير وتحليل الأخبار، وهذه المشاركة تتم بنّية مد الوسائل الإعلامية بمعلومات دقيقة وموثوق بها ومستقلة تستجيب لمتطلبات الديمقراطية" ويقدم الباحثان ديباجة في موقع

(نحن الإعلام) *We The Media* "نحن في بداية الحقبة الذهبية للصحافة، هي صحافة لم نعهدها من قبل وقد تنبأ الكثير من الخبراء في مجال المستقبليات أن خمسين بالمائة من الإنتاج الصحفي سيتم بواسطة المواطنين بحلول عام 2021[2].

إذن صحافة المواطن هي الصحافة التي يقوم فيها المواطن بدور الصحفي الذي ينقل الأخبار من مواقع الأحداث الحية مستخدما كافة الوسائل التكنولوجية المتاحة لعرض الخبر بصورة واقعية[3]. فكل شخص الآن لديه هاتف محمول حديث يمكنه التقاط وتسجيل الأحداث اليومية التي تمرّ به ويبثّها من خلال الانترنت في مواقع مثل: اليوتوب أو مدّونة خاصة به، ويشارك الآخرين في مطالعتها والتعليق عليها، بل تطوير وإضافة موادّهم الإعلامية الخاصّة[4]، وقد وظّفت بعض القنوات التلفزيونية مثل *CNN* و*MSNBC* مثل هذه الصّحافة –صحافة المواطن- لنقل الأخبار خاصة في أوقات الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والعواصف[5].

نشأة وتطوّر صحافة المواطن:

قد يكون التحوّل الابرز الذي حصل خلال العقد الأخير على مستوى الاعلام هو بروز ظاهرة صحافة المواطن كشكل جديد من أشكال الممارسات الصحفية غير المهنية[6].

لقد نشأت صحافة المواطن أو ما أطلق عليه "أندرو ليونارد" تعبير صحافة المصدر المفتوح *Open source journalism* التي تتكون مادته من قِبل القراء والذي نشر "ليونارد" فكرته في مقال له في *1999* في موقعه *Salon.com* على خلفية استخدام الكاتب "جون انغلز" ردود وتعليقات القراء على مقال عن "الإرهاب السيبراني" *cyber terrorism* نشره في موقع "سلاش دوت" ثم أعاد نشره في مجلة "جينز انتجلينز ريفيو" معتمدا على تعليقات القراء وقام بمنحهم حقوقا مادية[7].

وكان أول من طرح فكرة "صحافة المواطن"، "دان غيلمور *Dan Gillmor*" في العام*2003*، في كتابه «نحن وسائل الإعلام: الصحافة الشعبية من الشعب، والى الشعب»
«We the Media : Grassroots Journalism by the People, for the People»

عندما أكد على أنّ الأخبار لم تعد محاضرة، بل أصبحت محادثة، وكان هذا الرأي الذي يجادل به "غيلمور"[8].

في ضوء هذه المعادلة الزّمنّية المزدوجة تأسّست حقيقة ما يعرف بصحافة الفرد أو صحافة المواطن، وهو الشّكل الإعلامي والاتصالي المنبثق عن التدوين، لينفرد إلى حدّ بعيد بأسلوب جديد في إنتاج الرّسائل والمضامين، ذلك أنّ الأفراد الاجتماعيين أصبح بإمكانهم تحميل تفاعلاتهم، وإنتاجهم الفكري، وإبداعهم، وخبراتهم، لقد كانت هذه المعادلة الزّمنّية التي فرضتها تكنولوجيا رقمّية متطّورة، أساس ظهور صحافة المواطن، ومنحت المدّون صفة الصحفي، والصحفي المخبر الناقل للصّورة، وظلّت بمقتضى ذلك المدّونات ومواقع الواب ومنتديات الحوار الوسط الجديد لصناعة المضمون، الذي وضع حدّا لنماذج الإعلام والاتصال الخطّية، وجّرد المضامين من مناهج البناء (بناء المعنى)

وقواعده. فالصّحفي، ضمن هذا الوسط الذي يحرّك العالم، لا يلتزم بقواعد صحفّية في نقل الأخبار وتحليلها، ولا يتقّيد بالقوانين التي تسير اللّغة، بقدر ما يلتحم بالوجه الوظيفي لهذه اللّغة ليبلغ مراتب في التعبير والكشف عن مادة الفكر، فضلا عن كونه متحّررا من متطلّبات الضغوط التي يفرضها عنصرا الزّمن والمساحة في الأعمال الصّحفّية، والضغوط المهنّية الأخرى بما في ذلك أخلاقيات المهنة والرّقابة. إنّ من عوامل تجذير هذا المفهوم -صحافة المواطن-، في الأوساط الاجتماعّية بالخصوص، هو اعتبارها مجالا تتجسّد فيه الحقائق التي لا يجرأ الإعلام التقليدي على عرضها وطرحها، ولقد أربك هذا الاعتبار سياسات التحرير والبرامج، وترتيب الأولوّيات، في مستوى الإعلام التقليدي، التلفزيوني على وجه خاصّ، إذ برز اهتمام ملحوظ خلال السنوات الأخيرة بمشاغل المجتمع، اهتمام يترجمه توجّه جديد في عقلنة العمل الإعلامي، وإذا نظرنا لطبيعة الإرباك كما يحدث اليوم في العديد من المجتمعات اللبيرالّية والمحافظة، ندرك مدى عمق النشاط التواصلي لصحافة المواطن وأثره في توجيه الرّأي وبنائه على نحو يجعل من هذه "الصحافة" سلطة تهّدد السّلطة التقليدّية للإعلام الرّسمي. أّما إذا نظرنا إلى طبيعة التعايش بين الصّنفين، فإّنا نجدها تختلف باختلاف الأنظمة السياسّية والثقافّية.

وقد شاع مصطلح صحافة المواطن في الأدبيات المتعلقة بدراسة سوسيولوجيا العمل الصحفي، وقد ركزت الدراسات الأولى على كون صحافة المواطن تمثل بديلا للصحافة المهنية التقليدية أكثر من تركيزها على وسائل دعم كل منهما للآخر، وأجريت عدة دراسات وصفية حول صحافة المواطن وتأثيرها المفترض على الصحافة المهنية[9]، وبالرغم من أن هذه الدراسات قد كشفت عن وجود نماذج بديلة للنموذج المتبع في الصحافة التقليدية، والقائم على التوجه الرأسي من أعلى لأسفل في صناعة الأخبار، فإنها أيضا عن أن تأثير صحافة المواطن على الممارسات المتبعة في الصحافة المهنية التقليدية لا يزال محدودا، ونحن في دراستنا هذه كما سبق و أن ذكرنا بصدد متابعة تمثّل الصحفي لهويته المهنية في ظل ظاهرة صحافة المواطن.

يعتبر موقع الأخبار "أوماي نيوز *OhmyNews*"، الذي أُطلق في العام 2000 في كوريا الجنوبية[10]، من أشهر نماذج صحافة المواطن الذي تقوم فكرته على "إزالة الوسيط" بين القارئ والصحيفة، أي إلغاء وظيفة المحررين والصحافيين، ليكون بذلك القراء هم من يحررون الأخبار والمقالات وهم من يقرأها ويقّيمونها. ويضع شعارا لذلك يقول: "**الصحافيون ليسوا فصيلا فريدا من البشر، أيُّ مواطن باستطاعته أن يكون مراسلا صحفّيا**"[11]

وقد أنشأ الصحافي المُحترف "أو يون -هو"، هذا الموقع كتجربة لاستخدام الإنترنت كوسيلة إعلامية تشاركية وكان يعمل معه في هذا التجربة أكثر من *700* مواطن. وعندما احتفل موقع "أو ماي نيوز" بالذكرى السنوية السابعة لتأسيسه في فيفري*2007*، كان قد أصبح يعمل فيه *65* موظفاً بدوام كامل، وأكثر من *60* ألف مواطن مراسل صحفي يعملون في مئة دولة أخرى. وبدأ نجاح وتوسّع

هذا الموقع باجتذاب اهتمام مُراقبي وسائل الإعلام عبر أنحاء العالم في العام *2002*، عندما أصبح مجتمع الإنترنت في كوريا الجنوبية مشاركاً بنشاط في الانتخابات الرئاسية، وساعد بذلك في التأثير على النتائج. وقد وصل تألق صورة الموقع ومؤسسه على الساحة العالمية الذروة في أكتوبر 2007، عندما منحت كلية "ميزوري للصحافة"، في الولايات المتحدة، "أو يون -هو" ميدالية الشرف للخدمة المُميزة في الصحافة تقديراً لجهوده الرائدة في تحقيق انخراط المواطنين كصحفيين مناصرين للديمقراطية. ولهذه الجائزة تاريخ يفوق السبعين عاماً، ومن بين الذين فازوا بها بعض أشهر المؤلفين والصحفيين المرموقين، في الصحف والإذاعات والتلفزيونات. ورغم أن تحقيق وسيلة إعلامية حديثة النشوء تعمل وفق أساليب غير تقليدية النجاح والشهرة يعدّ إنجازا بحد ذاته[12].

ويرى مارك ديوز *Mark Deuze*: "أنه بمنتصف التسعينات بدأت المؤسسات الصحافية والجهات الأكاديمية تدرك بأن صحافة الانترنت لها تطبيقات لا علاقة لها مطلقا بمفاهيم وتطبيقات الصحافة التقليدية وأن الصحافيين ليسوا وحدهم من يتولى مسئولية توصيل المادة الصحافية، لقد بدأ ظهور نمط جديد من الصحافة والصحافيين هم من أفراد الجمهور لا علاقة لهم بالمؤسسة التقليدية[13].

أّما في الوطن العربي فقد تبلور دور المواطن الصحفي أثناء الثورات العربية حيث أصبحت المواد المصّورة والمبثوثة على مواقع التواصل الاجتماعي معتمدة لدى المؤسسات الاعلامية وذلك بعد أن سّلت الأنظمة العربية في تونس ومصر وليبيا وسوريا الأبواب في وجه الصحفيين والإعلام[14].

وإذا كانت الثورات العربية الأخيرة ولدت من رحم مواقع التواصل الاجتماعي الالكترونية، فإن التغطية الإعلامية لهذه الثورات قلبت مقاييس الإعلام العربي بعدما غزته "صحافة المواطن" بالصوت والصورة، ضاربة بعرض الحائط كل محاولات القمع والتعتيم التي تنتهجها أنظمة هذه الشعوب. وبالتالي فإن هذا المواطن الذي يقود الثورة على الأرض ومن ورائها على الصفحات الإلكترونية، يشكل -في الوقت نفسه- مصدرا أساسيا للإعلام الذي صدت أمامه المصادر التقليدية، وتحولت هذه الصحافة إلى المادة الأساسية التي يعتمد عليها في نقل معظم مجريات الثورات. وبدون شك فإن كل مواطن هو بالضرورة صحفي صاعد، يتحكم في زمن الأحداث ووقعها، فلا تستطيع أية وكالات أنباء أن تنشر صحفيين في كل الشوارع[15].

وقد كانت شبكات التواصل الاجتماعي المحّرك الأّول والقوي لبروز وانتشار صحافة المواطن في الوطن العربي، ويعود تاريخ ظهور هذه الشبكات في العالم الى أواخر التسعينات مثل: Classmates.com عام 1995، للربط بين زملاء الدراسة وموقع SixDegrees.com عام 1997، وركّز ذلك الموقع على الروابط المباشرة بين الأشخاص، وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة ارسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، وبالرغم من توفير تلك المواقع لخدمات مشابهة لما يوجد في الشبكات الحالية إلا أنهالم تستطع ان تدر ربحا لمالكيها وتّم

اغلاقها، وبعد ذلك ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية التي لم تستطع هي الاخرى تحقيق النجاح الكبير بين الأعوام: 1999 و2001، ومع بداية عام 2005 ظهر موقع يبلغ عدد مشاهدات صفحاته أكثر من google وهو موقع MySpace الأمريكي الشهير ومعه منافسه الشهير facebook والذي بدأ أيضا في الانتشار المتوازي مع MySpace حتى قام facebook في عام 2007 بإتاحة تكوين التطبيقات للمطّورين، وهذا ما أدّى على زيادة اعداد مستخدمي facebook بشكل كبير، ويعتقد أنّ عددهم حالّيا يتجاوز 800 مليون مستخدم على مستوى العالم[16].

هناك بعض الشبكات الاجتماعية العربية التي ظهرت مؤخراً ولكنها لا ترقى لمنافسة الخدمات التي تقدمها الشبكات الاجتماعية الكبرى ومن أمثلة تلك الشبكات الاجتماعية العربية مكتوب وهو من أكبر وأشهر المواقع والتي طورت في نظامها شبكة اجتماعية تجمع مستخدمي الموقع وتقدم لهم العديد من الخدمات، ومن الشبكات العربية الأخرى اخوان بوك وشبكة مدينة وفايع وإكبس وSerirZ ولملم[17].

آلية و طبيعه العلاقة بين صحافة المواطن والرأي العام:

تعمل صحافة المواطن على تضييق فجوة المعرفة خاصّة السياسية بإنتاج المعلومات وانتشارها وحرية الوصول إليها وقُدرة أي فرد على المُساهمة فيها وإنتاجها على إزالة اللَبس والغموض المعرفي سواء ما يتعلق بالقضايا الداخلية أو الخارجية من خلال **نموذج يتكون من ثلاثة أضلاع هي**: جمع المعلومات، والتعليق عليها والتحاور حولها، ثم إتخاذ خطوات فعلية. والميزة في هذا النموذج هي أن التقنيات الجديدة بدءاً من الإنترنت وكل ما تبعه، قادرة على تقديمها. والمُتصلين بشبكة الإنترنت لديهم القدرة على التجادل، والتحاور بطرق جديدة تزيد من قوتها وتأثيرها "المدونين"، ومجموعات النقاش والرسائل الفورية، وجميعها يجعل التنفيذ الفعلي أسهل بكثير.وهذا ما يُطلق علية "الديمقراطية الطارئة" والتي تُشير إلى أن إتخاذ القرار من المُمكن أن ينبُع من عالم "المدونات" أي أن الأفكار أحياناً تولد من شبكات محدودة بين الأشخاص ومنها إلى شبكات مجتمعية، ثم إلى شبكات سياسية[18].

وما يُحرك النمو السريع في انتشار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات هو رغبة المواطن في الحصول على المعلومات والاطلاع على كل ما يخُص حياته وأخباره المحلية بدون أن يكون للرقابة الحكومية أي دور في تحديد ماهية تلك المعلومات والأخبار المنشورة.

وأصبحت شبكة الإنترنت وما توفره من إمكانية الدخول إليها من كافة الأفراد في العالم يُعزز بشكل ضمني من قيم الديمقراطية التشاركية والطابع اللامركزي والإدارة الذاتية وحرية الاختلاف وإتاحة الفُرص للتعبير عن هويات ومصالح مُتعددة ومُختلفة من خلال شبكات الاتصال والمعلومات، كما يُرجح السوق المفتوح للأفكار التي تُشكل بيئة عمل التكنولوجيا من الإبداع والابتكار كوسيلة للإستمرار ويُعزز من الطابع الإنساني والقيم الإنسانية المشتركة، وحماية خصوصية الأفراد والحق في

المعرفة وحق المواطن في الإعلام وصنع القرار، وغيرها من الحقوق التي أصبحت لصيقة الصلة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

صحافة المواطن وخلق بيئة إعلامية بديلة لوسائل الإعلام التقليدية:

لقد ظهرت في السنوات الأخيرة، العديد من مصادر الأخبار على الانترنت، وفي عصر الانترنت لا يوجد فصل بين مرسل المعلومة ومتلقيها، إن كلا منهما يستطيع أن يشارك في الصحافة، إنّ كلا منهما لديه مقدرة كامنة على توصيل المعلومات والمعرفة للآخرين[19]، لقد أصبح من الواجب على الصحفيين المحترفين أن يكونوا أكثر تنبُّهاً لضمان صحة ودقة الأخبار، نظراً للازدياد المستمر في كمية فحوى الأنباء التي يسهم بها مستعملوا الإنترنت إلى عالم المعلومات[20] وهناك من يرى أن التكنولوجيا المستحدثة ستحقق درجة غير مسبوقة من الشفافية، فهي تمثل وسيلة عملية لإطلاق حرية الإنسان في أن يحصل في أي وقت وفي أي مكان على كل ما يحتاجه من معلومات، وأن يبعث في أي وقت وإلى أي مكان ما يتراءى له من أفكار وآراء[21].

ويلحظ المتابع أن هناك انعكاسا جليا لتقنيات الانترنت على خصائص الجمهور و طبيعة الممارسة الإعلامية من خلال هذه الوسيلة، فبعد أن كانت عناصر العملية الإعلامية هي: (المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل ورجع الصدى) اختلفت الحدود الفاصلة بين المرسل والمستقبل وأصبح كل جمهور الانترنت منتجا للمادة الإعلامية المقدّمة، وهو ما أطلق عليه الخبراء والمتخصصون "ظاهرة المواطن الصحفي"[22].

تأثير صحافة المواطن على جمهور المتلقّين:

يشير الباحث محمد منصور في دراسته عن تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين بأنذه لم يعد خفّيا على احد مدى أهمية ودور وسائل التواصل الاجتماعي في حياتنا اليومية، وفي تأثيرها المباشر وغير المباشر على العامة ولاسيما على وسائل الاعلام المسماة تقليدية، بحيث باتت مصدرا لا يستهان به للمعلومة وللخبر، بالرغم من عدم دقتهما ومصداقيتهما في اغلب الأحيان، هذا الدور فرض نفسه بقوة، ووضع وسائل الاعلام التقليدية أمام تحديات جمة، ومن بينها التنافس على السرعة في تقديم المعلومة إلى الناس، مع ما تقتضيه من مسؤولية التحقق من صحتها ومصداقيتها، ومدى ملاءمتها للموضوعية والدقة، وقابليتها للنشر أو البث. وهذا التنافس، المشروع أساسا، بهدف كسب أعلى نسبة من المستمعين والمشاهدين والمتصفحين، لغايات ربحية ولإقناع المعلنين[23].

استطاعت التقنيات الجديدة وبسرعة كبيرة، أن تقلب المعادلة الكبرى التي قامت عليها تلك العملية وتأسست في ضوئها النظريات الأساسية الكبرى المفسرة للعمل الإعلامي. ومن أبرز شواهد ذلك، ظهور الشبكات الاجتماعية التي غيرت تماما من نمطية تدفق المعلومات الإعلامية والاتصالية

في المرحلة التقليدية للعمل الإعلامي. وبات الفرد الملتقي منتجا ومرسلا ومستقبلا في ذات الوقت، فقام بذلك مقام عناصر الاتصال كافة في العملية الكلاسيكية للإعلام. ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد، بل تجاوزه إلى أن يكون هذا النمط الجديد للإعلام، أقوى وأبلغ في التعامل مع قضايا المجتمعات المعاصرة، تشكيلا، و تعزيزا، و تغييرا، **وهو الأمر الذي أثبتته الدراسات العلمية، إضافة إلى الشواهد الملحوظة في الواقع الإنساني المعاصر، أنه قد تجاوز تلك القدرة التي كانت توصف (بالفائقة والهائلة) في التأثير على الرأي العام،** للوسائل التقليدية في عقود مضت، إلى قدرات فائقة الكفاءة[24].

جمهور المتلقّين في ظلّ صحافة المواطن:

إنّ الثورة التكنولوجية الحاصلة في وسائل الاتصالات، والتي يبدو انها لا تعرف التوقّف قد ساعدت ومكنت الجمهور من تأسيس إعلامه الخاص به حتى بات المواطن/المتلقي نفسه إعلاميا يكتب ويذيع وينتج البرامج المرئية وينشرها ويذيعها من على الإنترنت لمواطنين مثله مثلهم وأصبحوا يتبادلون المعلومات الإخبارية والنتاجات الإعلامية من دون الحاجة إلى صرف المبالغ الطائلة التي تصرفها الوسائل الإعلامية التقليدية. وهكذا انتشر مفهوم المواطن الصحفي في مجال الإعلام والإتصال وذلك بسبب الدور الفاعل للمتلقي/الجمهور في العملية الإعلامية وبمساعدة وسائل وتقنيات وسائل الإعلام والإتصالات الجديدة[25].

ويرى الباحث رضوان بلخيري في كتابه مدخل الى الاعلام الجديد (المفاهيم والوسائل والتطبيقات) أنّه يجب ان تستغلّ التأثيرات القادمة عبر الانترنت لزيادة الوعي وذلك عن طريق[26]:

1. تشجيع المواهب والهوايات المختلفة لدى جيل الشباب لملأ الفراغ، وتوجيههم التوجيه الملائم والسليم، بعيدا عن الترفيه وتضييع الوقت.
2. الاهتمام بقضايا التعليم التي تخص الشباب والتركيز على أن تتم العملية التعليمية على أساس الحشو التلقين.
3. محاربة الجهل والأمية..لأن الجهل والتخلّف يتولّد عنه أفكار متطرّفة قد تدفع بالشباب والمجتمع الى دّوامة العنف والتطرّف.
4. دراسة المشاكل الاجتماعية السائدة...ووضع التصّورات العلمية لهذه المشاكل.
5. غرس القيم الديمقراطية لدى الشباب من خلال تكريس تقاليد النقاش والحوار الحّر والديمقراطي وتبادل الرأي بين المجموع العام، ونجاح هذا التوجه يعني تعزيز المفاهيم الديمقراطية في المجتمع ككل.
6. نشر الوعي السياسي والثقافي بين جيل الشباب، والذي يمكّنهم من الالمام بأزمات ومشاكل مجتمعهم.

بعض الاحصائيات عن دعائم صحافة المواطن:

ارتأينا توظيف هذه الاحصائيات لتوضيح الأهمية الكبرى التي تكتسيها دعائم صحافة المواطن، وهي تعكس مدى جماهرية هذه الدعائم، وفي مقدّمتها شبكات التواصل الاجتماعي:

-يزور اليوتيوب يوميا مليار زائر، والشخص العادي يحتاج الى ألف سنة ليشاهد كل الفيديوهات الموجودة اليوم في اليوتيوب.

-الاحصائية التالية، أن مجموع ما يتم رفعه الى اليوتيوب خلال عشرين يوم فقط، يفوق مجموع ما أنتجته أشهر ثلاث شركات انتاج أمريكية خلال عشرين سنة كاملة.

-هناك اليوم أكثر من 225 مليون مستخدم للتويتر، قرابة النصف منهم انظّموا فقط في 2011 ، وقرابة النصف من مستخدمي التويتر اليوم انظّموا في السنة الاخيرة فقط[27].

كشفت دراسة تسويقية أن أكثر من 20% من سكان العالم يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي الشهيرة، مثل الفايسبوك وجوجل بلس وانستجرام مرّة واحدة على الأقل كل شهر، وقالت الدراسة التي أوردتها مجلّة "كمبيوتر وورلد" الأمريكية على موقعها الالكتروني أنّ عدد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي سوف يرتفع بحلول عام 2017 إلى 2,33 مليار شخص. وتحتل الولايات المتحدة مركز الصدارة على مستوى العالم من حيث عدد مستخدمي الفيسبوك شهريا بواقع 146,8 مليون شخص، وأظهرت الدراسة أيضا أنّ أعلى نسبة نمو في معدّلات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي توجد في الأسواق الأقلّ نموّا، حيث سجّلت الهند أعلى نسبة نمو بمعدّل 34,4% تليها أندونيسيا بنسبة 28,7% ثم المكسيك بنسبة 21,1%.[28]

وكشف تقرير صادر عن برنامج الحوكمة والابتكار في كلية دبي للإدارة الحكومية، يحمل عنوان (تقرير الاعلام الاجتماعي العربي) الصادر عام 2014 أنّ استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تشهد تزايداً مضطرداً في العالم العربي، إذ ارتفعت أعداد مستخدميها منذ مايو 2014 بنسبة 49% لموقع فيسبوك و54% لموقع تويتر و79% لموقع لنكدإن. وكشف التقرير عن أن دولة الإمارات تمتلك أعلى نسبة انتشار لمستخدمي لنكدإن بالنسبة لعدد السكان والتي وصلت إلى 22.4%.[29]

نظرية "دوّامة الصّمت" (لأليزابيث نيومان 1974)

تعدّ هذه النظرّية من أكثر نظريات الاعلام علاقة بتكوين الرأي العام في المجتمع، هذه النظرّية طوّرتها الباحثة الألمانية[30]، اليزابيث نويل نيومان، تحصّلت نيومان على الدكتوراه من الولايات المتحدة. وقد بنت رؤيتها ونظرياتها على دراسات متعمقة في الفلسفة والتاريخ والصحافة. وخلال دراستها في الولايات المتحدة في الأربعينيات من القرن العشرين كونت تصورا عن قوة النفوذ اليهودي في وسائل الإعلام الأمريكية، وعندما عادت اشتغلت بالصحافة الألمانية وكتبت مقالا تاريخيا يشير

إلى أن اليهود في أمريكا هم الذين يقودون الرأي العام، فهم يملكون الصحف، ويكتبون في الصحافة، ولديهم تأثير على صناعة الإعلان، فيمكن أن يحجبونه عن صحف ويعطونه لصحف أخرى.. ولربما كانت هذه الأفكار هي بداية تفكيرها في نظريتها عن دوامة الصمت، التي أطلقتها في السبعينيات، ولاقت اهتمام أكاديميا واسعا والى اليوم وفي كل أنحاء العالم. ولكن عملها في صحف نازية في عهد هتلر سبب لها مشكلات عندما كانت أستاذة زائرة في جامعة شيكاجو بالولايات المتحدة في مطلع التسعينيات، حيث نشرت عنها مقالات في صحف بما فيها نيويورك تايمز عن كونها معادية للسامية. ولكنها وجدت من رد عنها في الصحافة الأمريكية، حيث إن نشرها لرسالة الدكتوراه التي حصلت عليها من جامعة ميزوري الأمريكية عن الرأي العام، وجد نقدا من وزير الدعاية الألماني جوبلز، الذي كان ينظر إليها على أنها تريد تلميع نفسها لتصل إلى وزارة الدعاية.. وهذا يعكس أنها لم تكون متصافية بالكامل مع الجهاز الدعائي النازي.

أسست نيومان مع زوجها مركز استطلاعات الرأي العام، وهو من أفضل مراكز الرأي العام في ألمانيا، كما اكتسب مصداقية كبيرة. ولا شك أن دوامة الصمت هي من النظريات المهمة التي تحتاج إلى وقفة متأنية لمعرفة الرأي العام في أي مجتمع من المجتمعات، فهي تشير إلى ما أن ما نراه من استطلاعات الرأي العام في أي وقت من الأوقات قد لا يعكس توجهات الرأي العام الحقيقي، فقد يعتقد الناس أن الرأي العام هو في اتجاه معين، وهذا ما يجعلهم يعبرون عن هذا الاتجاه، وليس بالضرورة عن اتجاهاتهم الحقيقية. وخوف الناس من الشعور بالعزلة الاجتماعية يجعلهم يعبرون عن آراء تتداولها وسائل الإعلام على أنها هي الرأي العام السائد في المجتمع[31].

لقد أثبتت اليزابيث نويل نيومان في دراساتها التطبيقية لهذه النظرية، أن تغيير الرأي العام من اصعب الأمور، لتمسك الناس بالرأي العام على أنه الرأي السائد في المجتمع. وفي حقيقة الأمر أن الرأي الشخصي قد يختلف عن الرأي العام، ولكن الناس يعبرون عن آرائها في استطلاعات الرأي العام عن آراء الآخرين اكثر من التعبير عن الآراء الشخصية. ولو جمعنا الآراء الشخصية في المجتمع لكانت تمثل رأيا آخر مختلفا عن الرأي السائد. وهكذا يقل عدد الأشخاص الذين يجاهرون برأي مختلف عن رأي الجماعة، أو عن الرأي العام في المجتمع[32].

وتولدت من هذه النظرية نظريات أو فرضيات جديدة، بما فيه نظرية الأغلبية الصامتة التي تشير إلى أن الخوف قد يعيق التعبير عن رأي معين، ولهذا فيتشكل في المجتمع رأي صامت، لا يستطيع التعبير عن موضوع معين خوفا من وصفه بأنه رأي ضد التيار العام في المجتمع.

فروض نظرية دوّامة الصمت:

الافتراض الرئيس الذي قامت عليه النظرية هو: **أن وسائل الاعلام حين تتبنى آراء أو اتجاهات معينة خلال فترة من الزمن، فإن معظم الأفراد سيتحّركون في الاتجاه الذي تدعمه وسائل**

الاعلام[33] ، فعندما تتخذ وسائل الاعلام موقفا معّينا من قضّية او شخصية، فإن ذلك يؤّدي الى تأييد معظم الافراد للاتجاه الذي تتبناه وسائل الاعلام، بحثا عن التوافق الاجتماعي، ومن ثم فانهم يلجؤون الى الصمت، ويحجبون آراءهم الشخصية، ظنا منهم أن الاعلان عن رأيهم قد لا يحضا بتأييد الآخرين، هذا الموقف هو ما يعبذر عنه كثير من الباحثين بـ (الخوف من العزلة الاجتماعية social isolation) ، وهو اعتقاد فئة من الجمهور أن ما يتبّنونه من رأي اتجاه قضية معينة سيكون مخالفا للاتجاه السائد الذي تؤيده وسائل الاعلام، ومن ثم يجعلهم يشعرون بعدم التوافق الاجتماعي، ويضعهم في خانة الأقلّية[34].

تفترض هذه النظرّية أيضا أن الإعلام كثيًرا ما يشكل ضغطًا رهيبًا على الرأي العام، ليصبح الرأي العام هو ما يريده الإعلام لا ما يريده الشعب. وهي تقوم على افتراض رئيسي هو أن الإنسان في الأعم الأغلب لا يحب العزلة، ويخشى مِن مصادمة الرأي العام، وأن الإعلام يستطيع تحت شرط معين أن يلح على فكرة أو موقف من شخص أو جماعة بدرجة تعطي قناعة لدى جميع المتلقين أن هذا هو الرأي العام، ومِن ثَمَّ ترتفع الرغبة لدى مؤيدي هذه الفكرة، ويفتخرون بالانتماء إليها، بينما يشعر المعارضون لها أو المؤيدون لأطروحات أخرى بالحرج والخجل فيلزمون الصمت، مما يحوِّلهم إلى **"أقلية صامتة"** في المجتمع! بل ذهبت النظرية إلى ما هو أبعد من ذلك، وهو أن الإعلام يستطيع إذا توحد على وجهة نظر مصادمة لرأي الأغلبية أن يحولها إلى "أغلبية صامتة" تخجل من مبادئها؛ حتى لو كانت هي مبادئ الأغلبية! بينما الأقلية المساندة من الإعلام تشعر بأنها صارت الأصل. ولكن الشرط الرئيسي لكي تحدث هذه الظاهرة، هو: أن تتوحد وسائل الإعلام على أيديولوجية أو فكرة أو هدف، وهذا حاصل في حالات الإعلام الموجَّه مِن قِبَل الحكومات الديكتاتورية[35].

اقترحت الباحثة اليزابيث نيومان عدّة اعتبارات لتأثير وسائل الاعلام من خلال ما يلي[36]:

-تراكم رسائل وسائل الاعلام من خلال تكرارها حيث أن التكرار يعزز التأثير.

-شمولية وسائل الاعلام: أي سيطرتها على الانسان ومحاصرته في كل مكان حيثما يتواجد على بيئة المعلومات، ولذا فإن شموليّتها لا تمكن الفرد من الهروب من رسائلها.

-الانسجام والتوافق بين القائمين على الاعلام ووسائل الاعلام ومؤسساتهم، ويتمثل ذلك في توجيهاتهم بأن يمثّلوا صحفهم، ولهذا تأثير كبير في الحد من فرص الجمهور في انتقاء تصوّراته، من تصورات عديدة ومتنّوعة بما يتيح الفرصة للتأثير القوي لوسائل الاعلام في الجمهور، بأن يحمله ذلك على تبني أفكار جديدة وقيم مختلفة، تتفاوت من شخص لآخر حسب استعداده وميوله النفسية والاجتماعية.

الانتقادات الموجّه للنظرّية في ظلّ صحافة المواطن:

أحد أبرز الانتقادات الموجهة لهذه النظرية، أن وسائل الإعلام لا تعبر بالضرورة عن رأى الأغلبية، بل تعكس أحيانـ ًا رأى الأغلبية المزيفة التى تروج لها وسائل الإعلام. هذا الانتقاد عززه المفكر النقدى ناعوم تشومسكى، فقد تطرق بكتابه المهم في هذا المجال (السيطرة على الإعلام، الإنجازات الهائلة للبروبجندا) في موضوع كيفية استخدام الإعلام والدعاية في تجريد الديمقراطية من قوة تمثيلها للإرادة الشعبية وتحويل تلك الارادة الشعبية نحو موضع مزيف آخر يصب أو يخدم مصلحة النخب المهيمنة في المجتمع.

ونحن في دراستنا هذه نتّفق مع تشومسكي في جزء واحد من الانتقاد الذي وجّهه للنظرية من حيث أنّ وسائل الاعلام لا تعبر بالضرورة عن رأى الأغلبية، وإذا انطلقنا من الافتراض الرئيسي لنظرية دوامة الصمت الذي يقسّم المجتمع إلى قسمين، أغلبية سائدة وأقلية صامتة، فإن من ينتمي إلى الأغلبية السائدة يتحدث بصوت عال ولا يخشى الانتقاد، وحتى وإن انتقد سيجد من يدافع عنه، أما الأقلية الصامتة فلا يجرؤ المتحدث منها على البوح بما يجول في خاطره، لن يجهر في انتقاده للسائد وإن حاول فلن ينجو من ردة فعل قد تكون قاسية جدّا، فهذه الأقلية تبتلع في دوامة الصمت. ولكن هل مازال تفسير هذه النظرية مقبولا بالنظر إلى ظاهرة صحافة المواطن المتضمنة لمختلف أنواع التواصل الاجتماعي عبر مواقع الانترنت الشهيرة كالفايسبوك والتويتر، هنا نجد أن دوامة الصمت قد بدأت بالسكون، لقد أصبحت هذه النظرية منتهية الصلاحية، وسنسعى من خلال دراستنا هذه إلى إثبات هذا الحكم المسبق، والى حين ذلك سيبقى افتراضا. فبالنظر إلى المدونين والمغردين (tweeters)، وكتاب المنتديات الذين يعبرون عما يؤمنون به نجد أن ما كان بالأمس القريب جزأً صامتا أصبح اليوم صادحا بافكاره وانتقاداته ورؤيته للأمور، هذا ينبئ بأن هناك جيلا جديدا يجهل الصمت وينشأ معبرا عن ذاته وافكاره، هذا الجيل الذي لا تعرف نظرية دوامت الصمت إله سبيلا. وهذا ما نعتبره في مقامنا هذا من عوامل تجذير مفهوم صحافة المواطن في الأوساط الاجتماعيّة، وهو اعتبارها مجالا تتجسّد فيه الحقائق التي لا يجرأ الإعلام التقليدي على عرضها وطرحها، ولقد أربك هذا الاعتبار سياسات التحرير والبرامج، وترتيب الأولويّات على مستوى الإعلام التقليدي، التلفزيوني على وجه خاصّ، إذ برز اهتمام ملحوظ خلال السنوات الأخيرة بمشاغل المجتمع، اهتمام يترجمه توجّه جديد في عقلنة العمل الإعلامي، **وإذا نظرنا لطبيعة الإرباك كما يحدث اليوم في العديد من الأنظمة وخاصة المنغلقة، ندرك مدى دور النشاط الاعلامي لصحافة المواطن وأثره في توجيه الرّأي العام وبنائه** على نحو يجعل من هذه "الصحافة" سلطة قد تهدّد السّلطة التقليديّة للإعلام الرّسمي. أمّا إذا نظرنا إلى طبيعة التعايش بين الصّنفين، فإنّنا نجدها تختلف باختلاف الأنظمة السياسّية والثقافّية. ففي الدمقراطيات الليبرالّية، تعمل صحافة المواطن عادة على إعادة ترتيب الأولويّات، إذ تحدّد في صدارة الاهتمامات كلّ القضايا التي تأخرت أو تأجّلت معالجتها من قبل وسائل الإعلام التقليدي، فصحافة

المواطن، في هذه الحالة تعيد إنتاج ما يعرف في نظريات الإعلام بـ "وضع الأجندة" (ماكسوال1972)، **في حين نجدها في البلدان السّائرة في طريق النموّ تعمل على طرح القضايا التي أقصيت من دوائر اهتمام الإعلام الرّسمي لاعتبارها قضايا لا تنسجم مع سياسة المؤسّسة الإعلاميّة أو مؤسّسة الدولة وتوجّهاتها** ، فيتّم إدراجها، والاعتناء بمعالجتها، في مستوى التدوين، على أساس أنّها قضايا المجتمع الحقيقّية، وصحافة المواطن في هذه الحالة، تفجّر "دّوامة الصّمت"، فيطفو على السطح رصيد المسكوت عنه في السّياسة الإعلاميّة، وهكذا يتخذ مفهوم صحافة المواطن مدلولات مختلفة با ختلاف السّياق الثقافي والسّياسي.

خاتمة:

إنّ صحافة المواطن تطرح مشروعّية إعادة اختبار الفروض التي قامت عليها النظرّية في بيئة الاعلام التقليدي، فإذا كان العاملان الرئيسيان في النظرّية هما الخوف من العزلة الاجتماعية، ومناخ الرأي الذي يطلق أو يقّيد حرية التعبير، فإنّ هذين العاملين لم يختبرا في النقاشات التي تدور بين الجمهور المرسل المتلقي عبر شبكات التواصل الاجتماعي والتي تلخّص صحافة المواطن.

وعلى الرغم من أن الانترنت يستخدم الآن بوصفه وسيلة عامّة لحثّ المواطنين على مناقشة القضايا السياسية، إلا أنّ قلّة من الدراسات العلمية حاولت التعّرف على الكيفية التي يؤثر بها الاتصال الوسيط المباشر Online Mediation Effect في النموذج الذي قامت عليه نظرّية "دّوامة الصمت" وبخاصّة إذا علمنا انّ الجمهور أصبح يعتمد كثيرا على الانترنت في البحث عن المعلومات السياسية[37].

و أنّ نظرّية "دّوامة الصمت" طّورتها الباحثة الألمانية اليزابيث نوال نيومان، وتفترض أنّ وسائل الاعلام حين تتبنى آراء أو اتجاهات خلال فترة زمنية معّينة، فإنّ الافراد يتحّركون في الاتجاه الذي تدعمه وسائل الاعلام، ويؤيدونه بحثا عن التوافق الاجتماعي، أما المعارضون لهذا الاتجاه فإنهم يتخذون موقف الصمت تجنبا للعزلة الاجتماعية أو لدواعي الخوف، ولذلك يحجبون آراءهم الشخصّية ظنا منهم أن ما تعرضه وسائل الاعلام يعّبر عن الرأي السائد في المجتمع ومن ثم يمكن القول أن ما تعرضه وسائل الاعلام ليس بالضرورة هو الرأي الحقيقي للجمهور[38].

*** قائمة المراجع :**

1- فتيحة بوغازي، "شبكات التواصل الاجتماعي والهوية المهنية للصحفي"، **مجلّة لغات**، اتصال وتكنولوجيا حديثة، جامعة الجزائر3، العدد الأّول، 2014، ص56.

2- عباس مصطفى صادق، **مصادر التنظير وبناء المفاهيم حول الإعلام الجديد**، أبحاث المؤتمر الّدولي: الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد، جامعة البحرين: 7-9 أفريل 2009، ص: 34.

3- فتيحة بوغازي، مرجع سبق ذكره، ص 57.

4- نعايم سعد زغلول، "**الإعلام الحديث، تكامل أم تنافس مع الإعلام التقليدي**" الجمعية العربية الأمريكية لأساتذة الاتصال AUSACE، المؤتمر الدولي السنوي الرابع عشر، 7-10 نوفمبر 2009.

4- Carole Rich, **writing and reporting news**, a coaching method, Wadsworth cengage learning, 6th edition, Boston, USA, 2009, p26.

5- حنان كامل اسماعيل، **دور المواطن الصحفي في الحراك السوري من وجهة نظر قادة الرأي الاعلامي العربي، الأردن والكويت ومصر نموذجا**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2012، ص70.

6- عباس مصطفى صادق، **التطبيقات التقليدية والمستحدثة للصحافة العربية في الانترنت**، مؤتمر صحافة الانترنت في العالم العربي، الواقع والتحدّيات، جامعة الشارقة، 24/22 نوفمبر 2005، ص: 17.

7- فتيحة بوغازي، مرجع سبق ذكره، ص 59.

8- السيد بخيت، **أدوار مستخدمي المواقع الالكترونية في صناعة المضامين الإعلامية**، دراسة في المفاهيم وبيئة العمل، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد التاسع، العدد الثاني، ديسمبر، 2009، ص6.

9- شارلين بورتر، **كل مواطن مراسل صحفي**، مجلة يو اس ايه (USA)، المجلّد 12، العدد 12، مجلة اليكترونية يصدرها مكتب برامج الاعلام الخارجي بوزارة الخارجية الأمريكية، ديسمبر 2007، http://www.usinfo.state.gov/ar ، تاريخ زيارة الموقع، 2009/12/21، 18: 03: 53 GMT

10- عباس مصطفى صادق، **التطبيقات التقليدية والمستحدثة للصحافة العربية في الإنترنت**، مرجع سبق ذكره، ص17.

11- شارلين بورتر، مرجع سبق ذكره ، ص: 12.

12- عباس مصطفى صادق، **التطبيقات التقليدية والمستحدثة للصحافة العربية في الانترنت**، مرجع سبق ذكره، ص:17.

13- Bill Johnson.(2012) **Why your membership support is necessary to keep local journalism thriving "Support Local Journalism"**. Embarcadero Media. Retrieved January نقلا عن حنان كامل اسماعيل، **دور المواطن الصحفي في الحراك السوري من وجهة نظر قادة الرأي الاعلامي العربي ،الأردن والكويت ومصر نموذجا**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2012، ص10،

14- ياس خضير البياتي، **الإعلام الجديد وعصر'صحافة المواطن'**، صحيفة العرب، يومية وطنية تأسست في لندن 1977، العدد: 9427، 2014/01/03، ص9، http://www.alarab.co.uk/?id=11949

15- عبد الرزاق الدليمي، **صناعة الاعلام العالمي المعاصر**، (ب،ط)، بيروت، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، مطبعة رشاد بريس، 2015، ص 104.

16- نفس المرجع ، ص 119.

17- عادل عبد الصادق، مرجع سبق ذكره، ص:15.

18- محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة**، ط1، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005، ص:284.

19- برتراند بكيري ولاري كيلمان، "من صحافة المواطن إلى محتوى الأخبار التي ينتجها مستعملوها، الاعلام يصنع التغيير"، مجلة يو اس ايه (USA)، المجلّد 12، العدد 12، مجلة اليكترونية يصدرها مكتب برامج الاعلام الخارجي بوزارة الخارجية الأمريكية، كانون الأول/ ديسمبر 2007.

20- جمال محمد غيطاس، **الديمقراطية الرقمية**، دار النهضة، مصر، 2006، ص: 4-5.

21- نعايم سعد زغلول، "**الإعلام الحديث، تكامل أم تنافس مع الإعلام التقليدي**" الجمعية العربية الأمريكية لأساتذة الاتصال AUSACE، المؤتمر الدولي السنوي الرابع عشر، 7-10 نوفمبر 2009.

22- عبد الرزاق الدليمي، **صناعة الاعلام العالمي المعاصر**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 110-111.

23- نفس المرجع، ص:111.

24- نفس المرجع، ص:123.

25- رضوان بلخيري، **مدخل الى الاعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات**، ط1، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2014، ص:13.

26- عبد الرزاق الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص: 126.

27- نفس المرجع، ص:127.

28- التقرير الكامل متوفّر على الرابط: *http://www.mbrsg.ae/getattachment/e9ea2ac8-13dd-4cd7-9104-b8f1f405cab3/Citizen-Engagement-and-Public-Services-in-the-Arab.aspx* .

29- محمد بن سعود البشر، **الرأي العام، الأسس..ومقاربات الواقع**، ط1، الرياض، العبيكان للنشر، 2014، ص: 41.

30- Cees J. Hamelink,Olga Linné, **Mass Communication Research: On Problems and Policies : the Art of Asking the Right Questions**, Greenwood Publishing Group, USA, 1994, p98.

31- Wolfgang Donsbach, **The Concise Encyclopedia of Communication**, 1ed, John Wiley & Sons. Inc, USA, 2015, p594.

32- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1998، ص:280.

33- محمد بن سعود البشر، **الرأي العام، الأسس..ومقاربات الواقع**، مرجع سبق ذكره، ص: 42.

34- Marc André barsalou, **Silence et rencontre: La disponibilité à l'autre**, (s.ed), Presses de l'Université du Québec, Canada, 2012, p20.

35- بسام عبد الرحمن لمشاقبة، **نظريات الاعلام**، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص:111.

36- محمد بن سعود البشر ، مرجع سبق ذكره، ص:44.

37- نفس المرجع ، ص:46.