

انعكاسات وتداعيات الثورات

دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز حوار الحكومات وقطاعات الأعمال في منطقة الشرق الأوسط

بقلم: وجيه حلاوة وزين بشناق، شركة برونزويك لاستشارات العلاقات العامة، دولة الإمارات العربية المتحدة

طرح المعلق المختص بالشؤون التقنية "دون تابسكوت"، المختص في قطاع وسوق التقنيات، سؤالاً شغل أذهان الكثيرين حول امكانية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للمساعدة في عملية بناء الحكومات الجديدة، وذلك بعد مضي بضعة أشهر على اندلاع الاضطرابات في ربيع العام 2011، التي أدت لاشتعال موجة الثورات السياسية في المنطقة والتي أطلق عليها مفارقةً اسم "الربيع العربي".

وإذا ما تناولنا هذا السؤال بموضوعية فإننا سنطرحه بصيغة مغايرة: نظراً للدور الكبير الذي لعبته وسائل التواصل الاجتماعي في الإطاحة بالأنظمة السياسية القديمة، هل بإمكان هذه المنصات لعب دور بذات الأهمية في بناء وصياغة أنظمة حكم معاصرة؟ وهل بإمكان الحكومات العربية على سبيل المثال استثمار وسائل التواصل الاجتماعي في سبيل تنظيم وفتح قاعات ومجالس بلدية افتراضية، من شأنها أن تُخول المواطنين ورجال الأعمال بمُساءلة الزعماء السياسيين، فضلاً عن إيجاد منصة حوار جديدة وتفاعلية لطح مختلف قضايا المجتمع الجوهريّة؟

إن تنامي الأهمية الكبيرة لوسائل التواصل الاجتماعي في المنطقة يستند إلى الكثير من الأدلة والبراهين، بما فيها تقرير "مركز الأبحاث بيو" (Pew Research Center) الصادر في العام 2012، والذي يشير في إحدى نتائجه إلى أن الشعوب في كل من لبنان وتونس ومصر والأردن، تلجأ إلى وسائل التواصل الاجتماعي لمناقشة الشؤون السياسية بوتيرة تصل إلى ضعف ما يناقشه نظراؤهم في الغرب، كما أنهم يتطرقون إلى قضايا الدين والمجتمع أكثر بست مرات مما يطرحه مواطنو أوروبا الغربية.

واليوم باتت اللغة العربية من أسرع اللغات انتشاراً ونمواً واستخداماً في موقع التواصل الاجتماعي "تويتر"، إلا أنها لا تزال تشكل ما يناهز 1% فقط من إجمالي حركة التواصل عالمياً وفقاً لنتائج دراسة شركة "سيميوكاست" (SemioCast) المتخصصة في إجراء أبحاث وإحصائيات حول شبكات التواصل الاجتماعي ومقرها باريس. كما خلصت نتائج "التقرير العربي للإعلام الاجتماعي"، الذي نشرته "كلية دبي للإدارة الحكومية"، إلى أن ما بين ثلث ونصف مستخدمي الشبكات الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط يؤمنون

بأن مشاركتهم تساهم في تغيير سلوك المجتمع، في حين وجد نصفهم تقريباً بأنهم أصبحوا أكثر تقبلاً لآراء الآخرين، وذلك نتيجة مشاركتهم وتواصلهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

ويلاحظ المتابعون للشؤون العامة أن المزاج الثوري لبعض دول المنطقة صار يدفع بحكوماتها إلى الحافة، حيث تقبع تلك الاحتجاجات المصورة والمرفوعة على موقع "اليوتيوب" في الساحة الخلفية لأي دولة يسودها المزاج العام للثورة، ولكن ترافقها قصة ثورية ذات منحى أقل إثارة من الحدث، تتمثل في دور وسائل التواصل الاجتماعي في فتح قنوات التواصل ما بين الحكومات وممثلي الشعب.

فعلى سبيل المثال، أعلنت الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة في شهر مارس من العام 2013، عن إجراء أول تعديل وزارى لها منذ خمسة أعوام. وعلى المستوى الإقليمي، كان لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، دور ريادي في تصدر عناوين الأخبار من خلال صفحته على موقع التواصل الاجتماعي تويتر (@HHSkMohd)، والذي يُعتبر من أنشط المشاركين على موقع "تويتر" و"فيسبوك" فهو يحتل المرتبة الثانية في قائمة الشخصيات السياسية العربية المهمة بعد الملكة رانيا العبدالله، ملكة الأردن، والتي تحتل صفحتها بدورها المركز الرابع بين أكثر حسابات زعماء العالم في موقع "تويتر" متابعة من قبل الجمهور. وتؤكد مشاركات الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم النشطة مدى الأهمية المتزايدة التي باتت تحتلها شبكات التواصل الاجتماعي لدى القادة العرب.

أما سمو الشيخ عبدالله بن زايد آل نهيان، وزير خارجية دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد أجرى مؤخراً مقابلة عبر موقع "تويتر" مع مذيع قناة العربية، مهيرة عبد العزيز. وبدوره يعقد رئيس وزراء لبنان السابق نجيب ميقاتي جلسات حوارية عبر موقع تويتر مع أتباعه بوتيرة منتظمة، في حين يبرز رئيس جمهورية لبنان ميشيل سليمان باعتباره أحد الزعماء السياسيين القلة على مستوى المنطقة الذين يتحاورون بشكل شخصي ومباشر عبر موقع "تويتر".

وفي إشارة لتنامي أهمية وسائل التواصل الاجتماعي، نذكر أن المجلس الأعلى للقوات المسلحة في مصر سارع إلى إنشاء صفحة خاصة على موقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" لينشر من خلالها بياناته، وذلك إبان انتهاء أحداث وإرهابات الثورة المصرية، أما صفحة "الفيسبوك" التابعة لرئيس الوزراء المصري فقد شهدت حتى الآن فترتي حكوميتين في مصر، إحداها تحت قيادة المجلس الأعلى للقوات المسلحة، والأخرى في ظل حكم حزب الحرية والعدالة المدعوم من قبل جماعة الإخوان المسلمين.

وقد أضحت جلياً للجميع اليوم وجود فرصة كبيرة لبناء حكومات توافقية بشكل أو بآخر، حتى في ظل الدول التي لم تتطرق تاريخياً إلى هذا النهج من الديمقراطية، والتي مازالت في خطواتها الأولى نحو تحقيق ذلك.

وفي تعليق لها على هذا الموضوع، قالت الصحفية المخضرمة رندة حبيب، مديرة "وكالة فرانس برس" (AFP) الإخبارية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: "يجب أن تشكل مشاركة القادة والمسؤولين في وسائل التواصل الاجتماعي وانخراطهم المباشر مع القاعدة الجماهيرية، حافزاً للهيئات الحكومية الأخرى. ومع ذلك، فإن الهيئات الحكومية في معظم الدول العربية ليست مخولة بما يكفي لاتخاذ خطوات جريئة في هذا المنحى، وهو السبب الرئيسي الكامن وراء انعكاس الرؤية الحكومية عبر آراء المسؤولين الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، دون المخاطرة بالخروج عن هذا السياق، في حين أننا نشهد تحسناً طفيفاً في نوعية الخطاب الحكومي، وعليه فالطريق أمامنا ما زالت طويلة جداً."

وعلى الرغم من جميع ما ذكر، لا يقتصر الأمر فقط على مشاركة القادة من خلال تغريدات موقع "تويتر" أو عبر صفحات "فيسبوك"، فهناك - على ما يبدو - توجهاً استراتيجياً من قبل بعض الحكومات الشرق أوسطية للانخراط بفعالية أكبر مع المواطنين عبر الإنترنت، بحيث لا يتوقف الأمر على استثمار وسائل التواصل الاجتماعي من أجل مراقبة الناشطين والمنشقين فقط. فعلى سبيل المثال، تستخدم مملكة البحرين وسائل التواصل الاجتماعي مثل موقع "الفيسبوك" من أجل رفع مستوى الوعي حول تطبيقاتها التي تعمل على الهواتف الذكية، والتي تتيح للمواطنين إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، حيث تقوم "هيئة الحكومة الإلكترونية في البحرين" بتوفير التطبيق الخاص بالخدمات الصحية مجاناً، كما أنها تقوم حالياً بتقديم خريطة تفاعلية للمستشفيات والمراكز الصحية والصيدليات المنتشرة في جميع أنحاء المملكة.

ولعلنا نستشف من ذلك وجود مصاعب حقيقية لدى الحكومات ورجال الأعمال في هذا المنعطف التاريخي للمنطقة، حيث يجب إدارة دفة موجة التغيير بحكمة متناهية. أما بالنسبة للدول التي طالما حكمتها مجموعة من الآراء والمفاهيم القبلية والهيئات الحكومية الهشة، فقد باتت من السهولة على الحكومات القائمة إساءة فهم وتقدير حركة التغيير.

وتسعى الشركات جاهدة من خلال مجريات هذه الأحداث للنجاة من تبعات الربيع العربي، وفي ذات الوقت تواصل ابتعادها عن معترك الساحة السياسية. ومع ذلك، فمن الجدير بهم أن يجنوا ثمار مد التغيير مع إيمان المزيد من الحكومات بالقيمة الكبيرة المستفادة من التفاعل الرقمي الذي يتمتع بالشفافية. فعلى سبيل المثال، يمكن تحقيق هذا الأمر من خلال سن سياسات خاصة لجذب الاستثمارات الأجنبية، حيث سيتاح

للشركات الصغيرة والمحلية فرصة كبيرة لاغتنام الفرص الاستثمارية، ولتشجيع الحكومات على التحرك بسرعة أكبر وإجراء الإصلاحات المطلوبة من خلال وسائل الإعلام الرقمية.

وتمكنت الشبكات الاجتماعية في ذات الوقت من إظهار نفسها بقوة بحيث أبرزت الإدارات الحكومية البطيئة أو غير الفعالة (أو حتى الفاسدة)، فهناك وزراء في حكومات دول كالأردن والمملكة العربية السعودية ينخرونها بشكل مباشر مع المدونين من أجل الوقوف على فهم أفضل لمخاوف الشركات.

ويرى رجل الأعمال الأردني سميح طوقان، المؤسس والرئيس التنفيذي لمجموعة جبار للإنترنت وأحد مؤسسي موقع "Maktoob.com"، والذي حقق قصة نجاح باهرة على مستوى العالم العربي في شبكة الإنترنت، عندما تم بيع الموقع لصالح شركة "ياهو" (Yahoo!) العالمية في العام 2010، بضرورة التواصل مع الحكومات للوصول إلى حل للتحديات الاقتصادية الخطيرة التي تواجه المنطقة.

ويوضح طوقان الأمر قائلاً: "يحتاج العالم العربي إلى إيجاد أكثر من 22 ألف فرصة عمل يومياً لمكافحة البطالة، وخصوصاً بين الشباب الذين يمثلون غالبية سكانه. ولم يعد بإمكان حكومات المنطقة مواصلة حل هذه المشكلة عن طريق انتهاج سياسة الاستيعاب وتوظيف أعداد كبيرة من الناس في الوزارات والهيئات الحكومية، وإلحاقهم بعناصر الشرطة أو القوات المسلحة. كما أن القطاع التقليدي لن يتمكن بدوره من احتضان هذه الأعداد الضخمة من الأيدي العاملة، لذا نحن بحاجة لإيجاد حلول غير تقليدية، وهنا يأتي دور رجال الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة."

ويرى طوقان إمكانية تحقيق ذلك من خلال تعزيز بيئة مثالية تسهل عملية إنشاء الشركات. كما أن الحكومات التي تعي مخاطر محاولة حصر حرية التعبير عبر شبكة الإنترنت ستجد بأنه من الأمل بذل طاقاتها في توفير خدمات أكثر كفاءة، وإتاحة الفرصة أمام المواطنين والمقيمين المغتربين للتعبير عن مشاكلهم بشتى السبل، بالإضافة إلى اقتراح الحلول البتاءة لهذه المشاكل. وعندها سيجد رجال الأعمال والشركات متعددة الجنسيات على حد سواء أن الظروف مواتية ومناسبة لإنشاء المؤسسات، وتدريب المزيد من الموظفين، والسماح للشباب بالإبداع والتفوق.

أما بالنسبة للشركات التي تسعى لاغتنام الفرص الذهبية المترتبة على هذا المشهد السياسي المتغير، فيمكن القول أن المفتاح لتحقيق ذلك يكمن في مراقبتها لمسارات الأحداث التي تتعكس آثارها على أسواق هذه الأعمال، والاستجابة بفعالية للمواقف والسياسات الحكومية.

ولعل الأهم من ذلك، أن الشركات ستشعر بمستوى أعلى من الأمان ويقدرتها على التخطيط للمدى الطويل إذا اعتقدت بأن الحكومات تستمع إلى مخاوف شعوبها، وأنها تتخذ الإجراءات المناسبة بحق ذلك، الأمر الذي سيثبج الناس على التركيز بدرجة أقل على المحتجّين وبدرجة أكبر على بناء الاقتصادات الوطنية، كما ستصبح الشركات قادرة على استثمار هذه القنوات الجديدة للتعامل مع الحكومات بشأن المواضيع التي تثير اهتمامها، والعمل على بناء اقتصادات أكثر متانةً وازدهاراً.

=====

وجيه حلاوة: رئيس في مكتب شركة برونزويك بأبوظبي، وهو مختص في مجال تعزيز سمعة الشركات، ومحرر سابق لمجلة الأعمال الأردنية "جوردان بيزنس".

زين بشناق: مدير استشارات علاقات عامة في مكتب برونزويك بدبي، تتخصص في خدمة عملاء قطاع التقنيات والاتصالات.