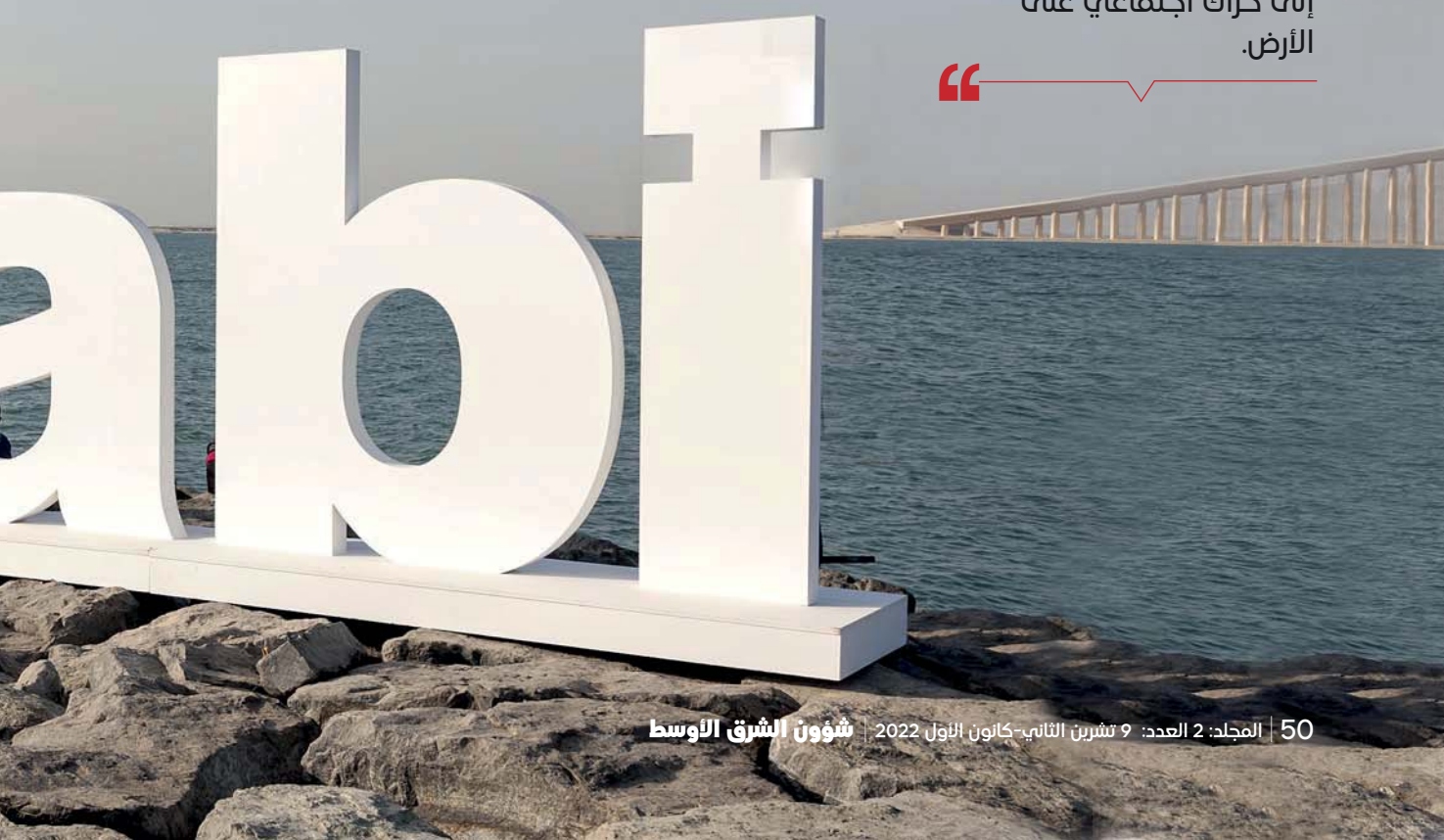
المناصرة الرقمية في عصر وسائل التواصل الاجتماعي: تويتر في الشرق الأوسط مثالاً

هلا ملقي

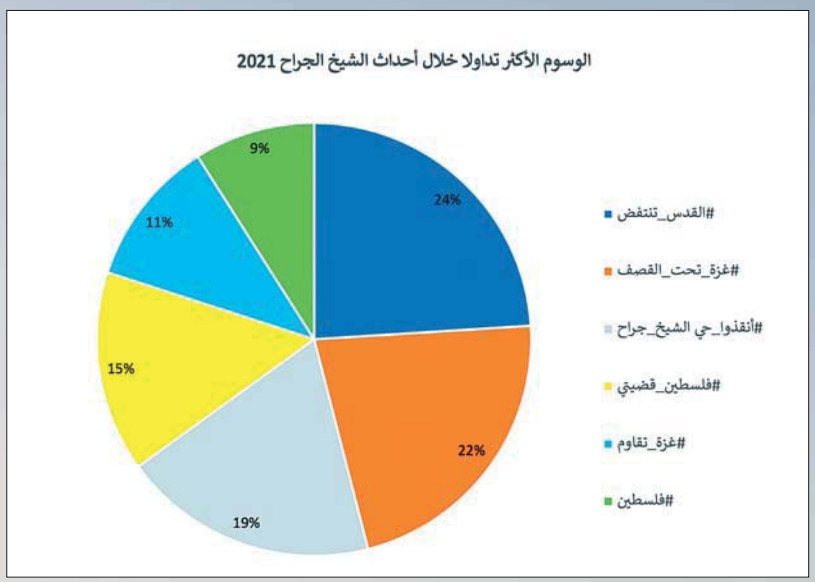
لقد أثبتت منصات التواصل الاجتماعي أنها سلاح ذو حدين في مجال الدعم والمناصرة الرقمية؛ إذ منحت الشعوب العربية منابر للحشد والتعبئة الرقمية تمكنوا من خلالها من ممارسة حرية التعبير فيما تُرجمت العديد من حملات المناصرة الرقمية إلى حراك اجتماعي على الأرض.

تعد شبكات التواصل الاجتماعي أحد أهم إنجازات الألفية الثالثة على صعيد التكنولوجيا وعلوم الاتصال؛ إذ وفرت المنصات المتنوعة للتواصل الاجتماعي منبراً حراً وقنوات للبث المباشر يستطيع المستخدمون من خلالها التعبير عن آرائهم والتأثير التفاعلي على فئات المجتمع المختلفة متجاوزين الحدود الجغرافية والقيود الرقابية المفروضة على الإعلام التقليدي. وقد ساهم هذا التدفق السلس للمعلومات في تكوين فكر جمعي حول العديد من القضايا المجتمعية وتعزيز النضج السياسي خاصة لدى الشباب وهم الفئة الأكثر نشاطاً على شبكات التواصل الاجتماعي. ظهر هذا جلياً خلال أحداث الربيع العربي في عام 2011 حيث لعبت منصات مثل فيسبوك وتويتر دوراً أساسياً في حشد وتوجيه الرأي العام مما أدى إلى تغيير الخارطة السياسية في بعض الدول العربية مثل تونس ومصر وليبيا بدءاً من انتقاد الأنظمة الحاكمة، مروراً بالدعوة للتعبير عن الرفض لسياسات تلك الأنظمة، ووصولاً إلى



تـنـظـيـم إضرابـات ومـظـاهـرات احتجاجية حاشدة في الزمان والمكان المـنـاسبين. وهـكـذا نشأت في الشرق الأوسط صور جـديـدة لـلـحـراك الاجتماعي تمثلت بحملات المناصرة الافتراضية والتعبئة الرقمية التي اتـخـذت مـن مـنصات الـتـواصل الاجتماعي ساحات وميادين للتوعية بالقضايا الهامة وللمناداة بالمطالب ومخاطبة الجمهور محلياً وعالمياً.

ولـعـل مـن أبـرز الأمـثـلـة على ذلك الحـملات الـرقـمـية لـلـتضامن مع القضية الفلسطينية والتي أُطلقت أثناء أحداث حي الشيخ جراح في مايو 2021, حـيـث شهـدت مـنـصات الـتـواصل الاجـتـمـاعي بشكل عـام وتويتر على وجه الخصوص تفاعلاً غير مسبوق مع القضية الفلسطينية. ووفقاً لدراسة تحليل رأي أعدتها وحدة تحـلـيـل الـبـيـانـات في مركز دراسات الشرق الأوسط (أورسام), فقد تم رصد أكثر من نصف مليون تغريدة خلال الفترة (7 مـايـو - 19 مايو) نُشرت تحت وسوم مختلفة مـثـل: #فـلـسطين_قضيـتي، #القدس_تنتفض، #أنقذوا_حي_الشيخ_جراح، و #غـزة_تـحـت_الـقـصف. فضلًا عـن النقل الحي للأحداث الجارية، ونشر الـوعي بـقضيـة سكـان حي الشيخ جراح وحـقـهـم المشروع في مـلـكـية مـنـازلـهـم، تضمـنت مـعـظـم هـذه التغريدات دعوات للتضامن ونادت بالحشد لتظاهرات سلمية في الأراضي الفلسطينية وسائر البلاد العربية. وسرعان ما أصبحت الوسوم الخاصة بالقضية الفلسطينية والشيخ جراح من أكثر الوسوم تداولاً على تويتر في مـنـطـقـة الشرق الأوسط. يـوضح الشكـل (1) تـوزع الـتـغـريدات تـحت الوسوم الأكثر تداولاً.

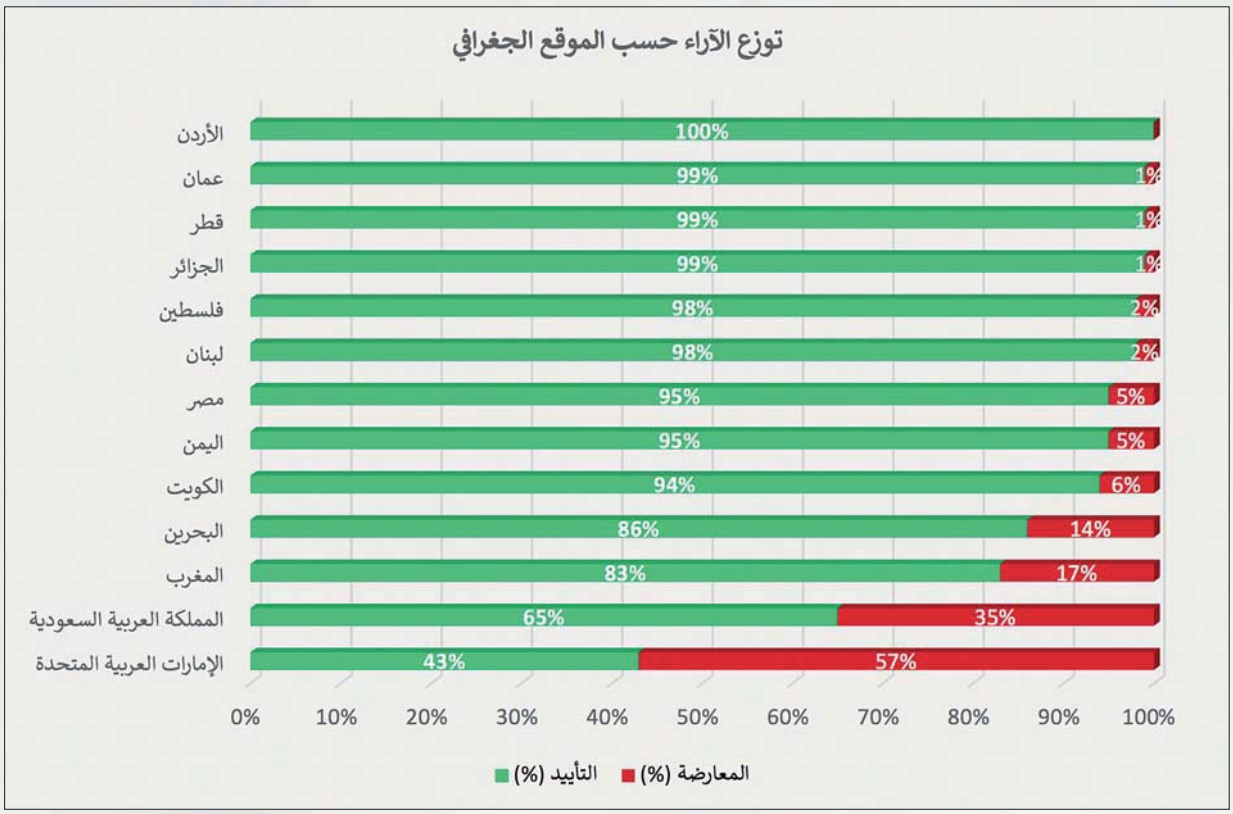


الشكل (1): الوسوم الأكثر تداولاً خلال أحداث حي الشيخ جراح (مايو 2021)

من جهة ثانية، لقد كان للمناصرة الرقمية الأثر الكبير على الرأي العام العربي تجاه القضية الفلسطينية بشكل عام وأزمة حي الشيخ جراح على وجه الخصوص؛ إذ تبين عند تصنيف الآراء المتضمنة في التغريدات (تم التعرف على الآراء باستخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية وتعلم الآلة) أن نسبة التأييد والتعاطف مع القضية الفلسطينية بلغت 85% مما يؤكد على الدور الفعال لحملات المناصرة الرقمية في توجيه الرأي العام لصالح القضية الفلسطينية وتوعية الجمهور العربي بالمطالب المحقة لسكان حي الشيخ جراح. علاوة على ذلك, أشار تحليل الرأي وفقاً للمصدر الجغرافي للتغريدات والموضح في الشكل (2) أن نسبة الآراء المؤيدة للقضية الفلسطينية في التغريدات المنشورة من البحرين، المغرب، والإمارات - وهي الدول التي قامت بالتطبيع مع إسرائيل مؤخراً - قد بلغت 86%, 83%, و% 43 على الترتيب. وبذلك فقد تمكنت حملات المناصرة على تويتر في تكريس حقيقة كون القضية الفلسطينية من القضايا المصيرية التي زالت حيّة في وجدان الجمهور العربي رغم اتفاقيات التطبيع المبرمة بين العديد من الدول العربية وإسرائيل.

المناصرة الرقمية والرقابة على المحتوى

يفرض تويتر سياسة رقابة على المحتوى النصي والمتعدد الوسائط المنشور من قبل المستخدمين بحيث يتم إزالة المحتوى العنيف وخطاب الكراهية وتعليق وحجب حسابات المغردين المتورطين بنشر مثل هذا المحتوى. ورغم أن الهدف المعلن من هذه السياسة هو حماية متصفحي تويتر إلا أنه لوحظ عدم تطبيقها بشكل عادل بالنسبة للمحتوى العربي، لا سيما ذاك المتعلق بالقضية الفلسطينية أو مناهضة التطبيع مع إسرائيل. فقد بدأ تويتر بالتضييق على المحتوى الفلسطيني منذ عام 2019 حيث قام بإزالة العديد من الحسابات لحملات المقاطعة لإسرائيل في أكثر من دولة كما حدث في الكويت والمغرب والبحرين. ومؤخراً, خلال أحداث حي الشيخ جراح وإبان القصف الإسرائيلي لغزة في عامي 2021 و2022, تم حذف



الشكل (2): توزع المواقف من القضية الفلسطينية حسب الموقع الجغرافي

أو تعليق أكثر من 42% من حسابات الناشطين والإعلاميين الفلسطينيين المؤثرين الذين قاموا ببث حي لمظاهرات القدس ولوقائع القصف ومشاهد الدمار في غزة؛ حيث تم حجب وتعليق حسابي كل من الناشطة منى الكرد والإعلامية مريم البرغوثي؛ كما تمت إزالة التغريدات الحاوية على كلمات أو وسوم محددة تشير إلى القصف الإسرائيلي أو تنعي ضحايا الحرب من الفلسطينيين. ولتجاوز هذه السياسة المتحيزة لتويتر، عمدت حملات المناصرة الرقمية للقضية الفلسطينية إلى تبني أسلوب كتابة جديد باللغة العربية وذلك من أجل مجموعة محددة من الكلمات القابلة للكشف من قبل خوارزمية الرقابة لتويتر؛ على سبيل المثال تمت إزالة النقاط من بعض الكلمات فيما كتبت كلمات أخرى بحروف غير متصلة تفصل بينها نقاط أو علامات ترقيم متنوعة مما جعل الاكتشاف التلقائي للمحتوى الفلسطيني أمراً صعباً على خوارزمية تويتر وساهم في استمرارية الدعم والمناصرة للقضية الفلسطينية على فضاء تويتر الافتراضي.

المناصرة الرقمية الوهمية والمعلومات المضللة

يعد الحد من انتشار الأخبار المضللة والمعلومات المفبركة من أبرز التحديات التي تواجه المطورين في تويتر. حسب دراسة أجريت في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا في 2018, فإن معدل انتشار الأخبار المضللة على تويتر بات أسرع بعشرين ضعف من ذاك المسجل للأخبار الحقيقية لا سيما في ظل وجود ملايين الحسابات الوهمية (البوت) التي تدار من قبل برمجيات خاصة تقوم بالتغريد وإعادة التغريد بشكل مؤتمت لتحقيق معدلات انتشار قياسية. وقد يتم استغلال ذلك لإطلاق حملات مناصرة وهمية جوهرها المعلومات المضللة وأدواتها الحسابات المزيفة والوسوم المفبركة التي قد تتصدر قائمة الوسوم الأكثر تداولًا بعدد قليل من التغريدات. وهذا ما حدث في زمن جائحة كورونا عام 2020, إذ تصاعدت الحملات لمقاطعة اللقاح وانتشرت وسوم بأسماء اللقاحات مع معلومات مضللة عن أضرارها المحققة على الصحة. كما تم توظيف التضليل في أزمة حي الشيخ جراح والأحداث الأخيرة في قطاع غزة, فقد شهد تويتر في تلك الفترة صعود وسم #صفر_تعاطف_معهم, وترافق مع هذا الوسم انتشار واسع لفيديو يدعي ناشروه أنه لفلسطينيين يزيفون إصاباتهم خلال الهجمات الإسرائيلية بوضع مساحيق التجميل. فيما يعود مقطع الفيديو إلى سنة 2018 وكان جزءاً من تقرير إخباري عن فناني التجميل الفلسطينيين.

لقد أثبتت منصات التواصل الاجتماعي أنها سلاح ذو حدين في مجال الدعم والمناصرة الرقمية؛ إذ منحت الشعوب العربية منابر للحشد والتعبئة الرقمية تمكنوا من خلالها من ممارسة حرية التعبير فيما تُرجمت العديد من حملات المناصرة الرقمية إلى حراك اجتماعي على الأرض. ولكن على الجانب الآخر، يبرز تحدي حملات المناصرة الوهمية التي تهدف إلى تزييف الحقائق والتلاعب بالرأي العام مما يتطلب اتخاذ إجراءات حاسمة للحد من انتشار المعلومات المضللة واتباع سياسة حذرة في توثيق الحسابات على شبكات التواصل الاجتماعي. ■

هلا ملقي: أكاديمية وباحثة من سوريا، حاصلة على الدكتوراه في هندسة الحاسوب من جامعة سلجوق في تركيا، خبيرة بلغات الحاسوب وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، مسؤولة قسم تحليلات السوشل ميديا في مركز أورسام.