

6 طرق تغيير بها وسائل التواصل الاجتماعي العالم



ترجمة حفصة جودة

شاركت في كتابة المقال أليجاندر جوزمان

في جميع أنحاء العالم، يستخدم المليارات من الناس وسائل التواصل الاجتماعي كل يوم، وهذا الرقم يزداد باستمرار، في الحقيقة، تم تقدير أنه بحلول عام 2018، سوف يستخدم حوالي 2.44 مليار شخص وسائل التواصل الاجتماعي، بعد أن كان الرقم 970.000 عام 2010.

نحن نستخدم هذه الوسائل في كل جزء من حياتنا، في علاقتنا الشخصية، للتسلية، في العمل وفي الدراسة، وفي السياق ذاته، نجد أننا كل دقيقة نقوم بإرسال أكثر من 30 مليون رسالة على فيسبوك وأكثر من 350.000 على تويتر.

هذا الحب المتزايد لوسائل التواصل الاجتماعي، لا يغير فقط طريقة تواصلنا، بل إنه يغير الطريقة التي نؤدي بها عملنا، الطريقة التي نحكم بها، والطريقة التي نعيش بها في المجتمع، إنها تفعل ذلك بسرعة فائقة.

إليك ست ملاحظات وتنبؤات عن الطرق التي ستغير بها وسائل التواصل الاجتماعي العالم، كما يقول الخبراء من مجلس العمل العالمي.

1- في كافة المجالات الصناعية، تغيرت وسائل التواصل من كونها "شيئًا لطيفًا تمتلكه" إلى عنصر أساسي في أي استراتيجية عمل.

لقد بدأ الأمر في غرفة الأخبار، كما يوضح كلير واردل في مركز "تو" للصحافة الرقمية، "خلال سبع سنوات فقط، تعطلت غرفة الأخبار تمامًا بسبب وسائل التواصل الاجتماعي، فمهارات وسائل التواصل لم تعد مقتصرة على فئة معينة، ولم تعد مسؤولية فريق صغير في غرفة الأخبار، بدلًا من ذلك، أثرت وسائل التواصل على طريقة إدارة المنظمة بأكملها".

الاتجاه المنتشر حاليًا، هو تجاوز العمل لغرفة الأخبار، إما بسبب التسويق الرقمي، أو قنوات التواصل الجديدة لخدمة العملاء، يجب أن تنظر الصناعات الأخرى إلى الدروس المستفادة من غرفة الأخبار، والتأكد من أن خطوة واحدة من مسائل التواصل يمكنها أن تسبب اضطرابًا.

2- منصات وسائل التواصل الاجتماعي، قد تكون ضفاف المستقبل

تخيل أن تصبح قادرًا على دفع الإيجار أو تقوم باستثمارات من خلال شبكتك الاجتماعية المفضلة، هذا الأمر ليس بعيدًا جدًا كما يقول ريتشارد إلدريدج من موقع ليندو، ”تقوم وسائل التواصل بتغيير العلاقات المصرفية بطرق هامة جدًا، بداية من تحسين خدمة العملاء، وحتى السماح للمستخدمين بإرسال المال للآخرين عن طريق الإنترنت، وتقوم شركات التكنولوجيا المالية الجديدة باستخدام وسائل التواصل لمساعدة الناس على إنشاء حساب مصرفي بسهولة، كما أن وسائل التواصل يمكنها أن تؤثر في قدرتك للحصول على قرض“.

لكن الأمر لن يخلو من المشاكل بالطبع، ”فالتحدي الأكبر هو الحفاظ على معايير الأمان، وضمان معرفة العملاء بتقديم المعلومات الشخصية، كما يتعين على البنوك أيضًا تنفيذ سياسات وسائل تواصل اجتماعي متطورة“.

3- وسائل التواصل الاجتماعي تعيد تنظيم الرعاية الصحية والصحة العامة

يقوم قطاع الصحة حاليًا باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتغيير طريقة عمله، من خلال حملات الصحة العامة أو الزيارة الافتراضية للطبيب عبر سكايب، كما أنه يساعد أيضًا مجموعات الناس مثل المرضى الذين يعانون من نفس الحالة، في البقاء على تواصل دائم، وذلك كما يقول شانون دوسماجن من المختبر العام للعلوم والتكنولوجيا المفتوحة ولي آسي من مركز ”مايو كلينك“ لوسائل التواصل وشبكتها الصحية على وسائل التواصل الاجتماعي، ”لقد أصبحت وسائل التواصل مسؤولة عن التغيرات الهامة في الصحة الشخصية والمجتمعية، خاصة بعد سهولة مشاركة عدد كبير من الأشخاص للمعلومات بشكل سريع“.

هذا ليس شيئًا جيدًا على الدوام؛ فبينما تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بمساعدة الجهات الرسمية والخبراء على مشاركة المعلومات الهامة بشكل سريع - مثل أوقات تفشي الأمراض - فالأمر له نتيجة سلبية، ”وسائل التواصل هي طريق ذو اتجاهين، فهو يسمح لغير الخبراء بمشاركة المعلومات بنفس سرعة الهيئات الصحية إن لم يكن أسرع، وهذا هو المستقبل الذي يجب أن يخطط له قطاع الصحة، فالهيئات الصحية بحاجة للتخطيط مسبقًا لتكون قادرة على مواجهة المعلومات المضللة ودعم المعلومات الصحيحة التي يتم مشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي“.

4- وسائل التواصل الاجتماعي تغير من الطريقة التي تُحكم وتُحكَم بها

لقد نتقلت المشاركة المدنية إلى وسائل التواصل الاجتماعي، ”فوسائل التواصل تسمح للمواطنين بأن يكونوا مصدرًا للأفكار والخطط والمبادرات بطرق أسهل من ذي قبل“ تقول إيلين جيو من مؤسسة ”إمباشن ميديا“، وفي المستقبل، نتوقع أن يقوم الكثير من القادة بتبني هذا النوع من الحكم القائم على الشفافية، بحيث يصبح من السهل التفاعل مع ناخبهم، ”فبينما كان الناخبون والمسؤولون الحكوميون يضطرون للسفر للتفاعل مع المواطنين، يمكنهم الآن التواصل عبر الإنترنت في قاعات مجلس المدينة لتقوية الروابط بينهم، وتوفير منصات للإسهام المباشر في مبادرات الحكومة“.

قبل انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، كانت الحكومات ووسائل الإعلام التقليدية، هما حراس المعلومات، لكن هذه العلاقة انقلبت رأسًا على عقب، كما يقول تايلور أوين من الجامعة البريطانية في كولومبيا، ”هذه العلاقة التكافلية إلى حد كبير قد تغيرت تغييرًا جذريًا بالتزامن مع انتشار التكنولوجيا الرقمية الذي أفسح المجال لانتشار نظام وسائل التواصل الاجتماعي، ويبدو أن هذا التحدي سيكون أكثر حدة في عالم الصراعات والشؤون الدولية، حيث يؤدي صعود الجهات الدولية الأصلية رقميًا إلى تحدي هيمنة الدولة“.

وثائق ويكيليكس وارتفاع الدهاء الإعلامي للمنظمة الإرهابية داعش، هما مثالين فقط على التحول في السلطة، والذي يستدعي إعادة التفكير الشامل في مفهوم السلطة.

5- وسائل التواصل الاجتماعي تساعدنا على مواجهة الكوارث بشكل أفضل

فمع خاصية فيسبوك الجديدة "سيفتي تشيك"، والتي تسمح للمستخدمين في مناطق الكوارث بإخبار الآخرين أنهم في أمان، ومع ظهور شبكة "مخططي الكوارث"، نرى العديد من الأمثلة عن قدرة وسائل التواصل الاجتماعي والاتصالات الرقمية على المساعدة في مواجهة الكوارث بشكل واسع. من المتوقع أن يستمر هذا الأمر، كما يقول هيثر ليسون من معهد قطر لأبحاث الحاسب، في الحقيقة، سوف يقوم الكثيرون باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي للمساهمة في أعمال الإغاثة في حالة الكوارث أينما كانوا، "يستطيع المستجيبون الإلكترونيون، التسجيل الفوري عند حدوث كوارث طبيعية أو كوارث من صنع الإنسان، حيث يتم إعداد الأفراد والمجموعات على أساس مجموعة من المهارات التطوعية والتقنية، ويقوم هؤلاء المستجيبون بمنح وقتهم ومهاراتهم التقنية بالإضافة إلى شبكاتهم الشخصية في محاولة للمساعدة في تخفيف الحمل الزائد للمعلومات الواقع على المساعدات الإنسانية الرسمية في هذا المجال، هذه المنظمات الإنسانية الإلكترونية سوف تساعد على سد الفجوة في مواجهة الكوارث عالمياً".

6- وسائل التواصل الاجتماعي تساعد على التصدي للتحديات العالمية الكبرى مثل انتهاكات حقوق الإنسان وتغير المناخ

ربما يكون الربيع العربي هو أفضل الأمثلة على قدرة وسائل التواصل الاجتماعي على تغيير العالم، لكن الأمر أكبر من مجرد تجمع للنشطاء، لأنه يشمل أيضًا تقديم منتهكي حقوق الإنسان للمساءلة، "هذا المحتوى الذي يتم مشاركته على وسائل التواصل زاد القدرة على استخدامه كدليل على فظائع الحروب وانتهاكات حقوق الإنسان" هذا ما توضحه إسراء الشافعي من منظمة "ميدست يوث" وميليسا تياس من "كراود فويس"، "بعد التحقيق وإعادة تشكيل الأدلة الجنائية بواسطة النيابة العامة والمدافعين عن حقوق الإنسان، فمقاطع الفيديو قد تكون أحد الأدلة المحتملة والتي يمكن تقديمها يومًا ما أمام محكمة دولية".

هذه القدرة التي تمتلكها وسائل التواصل الاجتماعي في جمع أشخاص من أماكن مختلفة لكنهم متوافقون في التفكير، قد يساعد في مواجهة تحديات هائل آخر وهو التغير المناخي، "لقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أداة هامة في توفير مساحة ووسيلة للجمهور للمشاركة في التأثير وعدم السماح للقرارات البيئية التي تقوم الحكومات والشركات باتخاذها، بالتأثير على حياتنا، إنها تخلق طرقًا جديدة للأشخاص للربط بين التحديات البيئية المحلية والحلول المطروحة على نطاق واسع والتي من شأنها أن تؤثر علينا كمجتمع عالمي" تقول شانون دوسماجن.

والآن، هل توقفت للتفكير للحظة في تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على حياتك وعملك ومجتمعك؟

المصدر: ويفورم