

## دور الصحف الإلكترونية في حلّ بعض المشكلات الاجتماعية: "صحيفة سبق" أنموذجاً

أسماء قريان العاصي الرويلي

أستاذ مساعد، كلية الآداب، جامعة الملك سعود،

الرياض، المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ٢٥ / ١ / ١٤٣٩هـ، وقبل للنشر في ١٩ / ٧ / ١٤٣٩هـ)

الكلمات المفتاحية: الصحف الإلكترونية، صحيفة سبق، المشكلات الاجتماعية.  
ملخص البحث: ركّزت الدراسة على الدور الذي تقوم به صحيفة سبق الإلكترونية في حل المشكلات المنشورة عبرها، حيث اتضح القدرة الهائلة لهذه الصحيفة في حلّ المشكلات المعروضة فيها، وذلك بمدّة زمنية وجيزة لا تتجاوز أسبوعاً واحداً، وذلك لأكثر من نصف المشكلات التي عُرضت فيها، والتي عانى منها بعض أصحابها لسنوات، ومهما كانت الوسيلة الإيضاحية أو التأثيرية المرفقة مع المشكلة، فأكثر من نصفها يُحل خلال أسبوعٍ سواء أكانت الوسيلة المرفقة صور أو مقاطع فيديو أو تقارير، كما تبين من خلال الدراسة أنّ أسرة صاحب المشكلة تبادر في أغلب المشكلات في إيصال المشكلة، التي يتعرض لها أحد أفرادها للصحيفة، رغبةً في حلها، كما تبين أنّ أغلب المشكلات المنشورة كانت تخصّ الذكور وليس الإناث، كما أنّ أغلب المشكلات كانت صحية ثم اقتصادية، وهذا يدعونا لوقفه جادة ودراسات متعمقة لمعرفة لماذا يضطر الأفراد لعرض مشكلاتهم الصحية والاقتصادية عبر الصحف الإلكترونية ليجدوا لها حلاً؟ كما اتضح أنّ أغلب المشكلات قد بادر فاعلو الخير لحلها وإنهاء معاناة أصحابها التي دام بعضها لسنوات.

## The Role of Online Newspaper in Solving People Problems: "Sabq Newspaper"

**Dr. Asma Ouraian Alasiy Alrowily**  
*College of Arts - King Saud University*  
*Riyadh, K.S.A*

(Received 25/1/1439H; Accepted for publication 19/7/1439H)

**Keywords:** Electronic Newspapers, Sabq Newspaper, People Problems.

**Abstract:** This study focused on the role of Sabq online newspaper in solving problems that face people in our society. The wide-spread reach and effective capturing of public and government attention have given this newspaper the power to solve more than half the people problems in less than a week! Sabq relies on pictures, videos and effective reporting in presenting individuals problems. However, regardless of how Sabq presents these problems, more than half of them are solved in less than a week. In most of these problems, people have suffered for years before they had reached out to Sabq and saw their problems solved.

This study found that most individuals involved in these problems are men, and most of these problems are regarding health then economical or financial problems. This prompted us to deeply examine why these individuals are forced to present their problems via electronic newspapers! We have concluded that most of these problems were solved by good-deed doers, who ended the suffering of these individuals that in some cases lasted for years.

## المقدمة

يكاد يُجمع كلُّ من له اهتمام بالتغيرات التي تطرأ على المجتمعات، أن ثورة المعلومات التي تقدمها شبكة الإنترنت هي أحد أهم معالم التطورات التي حدثت في عصرنا مؤخرًا، لا سيما إن كان الحديث عن الصحف الإلكترونية، إذ لم يتصور المحللون وخبراء الإعلام أن تصبح مصدرًا معتمدًا ومهمًا عند شرائح عريضة في المجتمعات، خصوصًا المثقفين والمهتمين بالشأن العام، في ظل تراجع ملحوظ لدور فضائيات التلفاز والصحف الورقية في تغطية ما بهم من أفراد المجتمع، حيث يجد المتلقي مجالًا واسعًا للتعليقات وتبادل الآراء تحت الأخبار المنقولة والمتداولة عبر الصحف الإلكترونية، مما يجعله يشبع الكثير من الاحتياجات وعلى رأسها حسب دراسة الفاضل توفير المعلومات، التي يبحث عنها ثم الشعور بحرية التعبير عن الرأي، والتعرف على العالم الخارجي، حيث المجال مفتوح عبر الشبكة العنكبوتية للتفاعل عبر الصحف العالمية دون قيود تذكر، وجميع هذه الاحتياجات يجري إشباعها بسهولة عبر المواقع المختلفة في الشبكة العنكبوتية، حيث يرى مرتادوها أن لها دور إيجابي كبير في رفع المستوى الثقافي للأفراد، كما تمنحهم مساحة للتعبير عن آرائهم، وتنمي مواهبهم ومهاراتهم، وتساعد على توضيح مطالبهم واحتياجاتهم (الفاضل، ١٤٣٤هـ)، كما أن النقل المباشر للأخبار وتداعيات الأحداث مع

التوثيق بالصور والأفلام من أهم الأسباب التي تجعل الشباب يعتمدون على وسائل الإعلام الجديدة، عبر الشبكة العنكبوتية وقت الأزمات (العتيبي، ١٤٣٤هـ)، فقد شكل الهاتف النقال نقلة نوعية في التكنولوجيا المعاصرة التي تجعل المتلقي مواكبًا للأحداث كافة وقت حصولها بمجرد أن يدخل مواقع الصحف الإلكترونية، التي يهتم بالاطلاع على ما تنشره كل ذلك بثواني معدودة، كما يمكنه التعليق أيضًا على الأخبار والتفاعل مع المتلقين الآخرين، وربما التأثير بتشكيل الرأي العام عبر النقاش الذي يدور بين المتفاعلين تحت كل خبر، حيث يسمح للزائرين والمشاركين في الصحف الإلكترونية التعليق والتفاعل، كل ذلك على مرأى من القراء الذين يتأثرون بهذه النقاشات حتى لو لم يشتركوا فيها.

كما أن متابعة تطورات الأحداث لحظة بلحظة مع إمكانية تعديل النصوص في أي وقت متاح للصحف الإلكترونية، مما يجعل المتابعين المهتمين بالحدث يستمرون بتحديث اطلاعهم على آخر المستجدات دون اعتبار للوقت ولا للمكان، إذ إن هذه الصحف لديها القدرة على اختراق القارات دون رقابة وبشكل فوري، مع وجود خاصية التفاعل مع المتلقي (أحمد، ٢٠١٣).

وهذا ما تؤيده دراسة "Sundar"، حيث أكدت نتائجها على أهمية عامل السرعة والفورية والإقناع،

التواصل الاجتماعي تجد حلولاً للقضايا السياسية والاجتماعية، فقد بلغت نسبتهم ٤٢,٢٥٪. (العجمي، ٢٠١٦).

كما أنّ الجمهور بدأ بالاعتماد على الصحف الإلكترونية كمصدر أساسي للمعلومات، في الوقت الذي تزايدت فيه مصداقيته، ففي دراسة لكلّ من: Johnson و Kaya أظهرت أنّ وسائل الإعلام الرقمي أكثر مصداقية من الإعلام التقليدي وذلك للأساليب الاحترافية التي تتمتع بها، حيث إنّ الصور تمنع التحيز وعدم الدقة. (Kaya, 2004).

وفي دراسة لـ Greer عن تقييم مصداقية وسائل الإعلام الرقمية أظهرت النتائج أنّ المصداقية ترتبط لدى الجمهور بالموقع الذي نُشر فيه الخبر. (Greer, 2003).

وقد لفت اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام الباحثين (دي فلور وساندرا بول روكيش) وكتباً مؤلفاً يتحدث عن التأثير المتبادل بين الجمهور ووسائل الإعلام، وذلك في كتاب (نظريات وسائل الإعلام)، (المزاهرة، ٢٠١٢).

وقد وجدنا أنّ هناك اعتماد متبادل بين الأنظمة الاجتماعية ووسائل الإعلام الجماهيرية، وأنّ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، تعدّ إحدى النظريات الإعلامية الشاملة والدقيقة والنادرة، التي تشرح وتفسر تأثيرات وسائل الإعلام واستخداماتها.

كخصائص حيوية تميز صحافة الإنترنت وترغب الجمهور في استخدام المواقع الإخبارية عبر الشبكة (Sunder, 1998).

كل هذه الخصائص جعلت الكثيرين يرون في هذه الصحف المكان المناسب لعرض المشكلات التي يواجهونها ويعتمدون بدرجة كبيرة عليها، حيث يحصل تفاعل سريع للمشكلات المعروضة ومناقشتها ومحاولة حلها وتلافي أضرارها وعدم تكرارها، وقد أكّدت دراسة سليم أنّ عرض المشكلات أو الإعلان عبر الصحف الإلكترونية يحقق انتشاراً جغرافياً أعلى من عرضها بالصحف الورقية بنسبة ٤٥٪، ويصل إلى شرائح اجتماعية أكبر وأكثر تنوعاً، كما يحقق الاستمرارية في وقت العرض، مما يتيح فرصة مشاهدات أكثر ويجعلها مكاناً مناسباً للعرض. (سليم، ٢٠١٧).

كما أنه يسمح للأفراد الذين يشتركون بأفكار معينة أن يلتقون ويناقشون أفكارهم وآراءهم حول الموضوعات المختلفة، كما ينظمون أنفسهم للاشتراك في الفاعليات الاجتماعية وغيرها، وهذا ما أكّده دراسة العجمي، حيث توصلت نتائجها إلى أنّ عدد الشباب الجامعي الذين يرون إمكانية الاستفادة "أحياناً" من خلال شبكات التواصل الاجتماعي في إيجاد حلول للقضايا السياسية والاجتماعية ٤٥٪ من إجمالي عينة الدراسة، أمّا الذين يرون أنّ شبكات

وهذا ما نراه عندما يختار العديد من الناس صحيفة سبق الإلكترونية في حل مشكلاتهم، خصوصاً إذا حدث خلل في أحد أنظمة المجتمع ولم يستطع الأفراد حل مشكلتهم عبر هذا النظام، فإنهم يلجؤون للصحف الإلكترونية أو أحد مواقع التواصل الاجتماعي لإثارة الرأي العام، مما يجعل المتسبب في المشكلة أو أحد المسؤولين المعنيين يبادر لحلها.

كما يمكننا أيضاً الاستعانة بنظرية انتشار الابتكارات لمعرفة ما الذي حصل، ليتقبل الأفراد نشر مشكلاتهم في صحيفة سبق الإلكترونية؛ ليطلع عليها العامة في محاولة منهم لحلها، حيث " تهدف نظرية انتشار الابتكارات والتي أسسها روجرز إلى اختبار سلوكيات الأفراد تجاه المستجدات التي تطرأ في بيئتهم، وقياس الوقت والدرجة التي يحتاجها ذلك الابتكار؛ ليكون ظاهرة مألوفة. وقد كان لنجاح هذه النظرية دور في تبني كثير من الباحثين لها وتطبيقها في دراساتهم من أجل التعرف على المؤثرات التي تتدخل في قرار المؤسسات والأفراد نحو تبني أو رفض استخدام مخترع ما.

ويعرف روجرز الابتكار بأنه: أية فكرة أو تطبيق أو ظاهرة تطرأ في المجتمع ولم تكن معروفة من قبل. في حين يقصد بالانتشار: الإجراءات والوقت الذي يحتاجه ذلك الابتكار لكي ينتشر في المجتمع باستخدام قنوات الاتصالات المختلفة. وحسب هذين التعريفين فإن ثمة أربعة عناصر يمكن استخلاصها من نظرية

فهي تفسر العلاقة المتبادلة بين الجمهور ووسائل الإعلام والنظم الاجتماعية، وتصفها بأنها علاقة اعتماد، إذ يعتمد الجمهور على وسائل الإعلام في تحقيق الكثير من أهدافهم بالاعتماد على الرسائل المعلوماتية التي تبثها وسائل الإعلام، التي يدخل منها جميع الرسائل الإعلامية حتى الترفيهية، التي يشترك في صياغتها مختلف الأنظمة الاجتماعية. (المشاقبة، ٢٠١٠).

والفكرة الأساسية في نظرية الاعتماد هي وجود قدرة هائلة لوسائل الاتصال الإعلامي على التأثير العاطفي والسلوكي والمعرفي للأفراد، ويعتمد ذلك على كثافة الرسائل الإعلامية وتميزها بصياغة أخبارها، وهذه القدرة تزداد عند وجود صراع في البناء الاجتماعي أو حتى تغير حتمي، فإن القدرة لوسائل الإعلام تتعمق ويصبح أثرها أكبر.

وكذلك تغير تفكير الناس وأنماطهم السلوكية، ويمكن أن ينعكس ذلك على المجتمع ووسائل الاتصال، وهذا يفسر لنا بوضوح العلاقة المتبادلة الثلاثية بين الجمهور وأنظمة المجتمع ووسائل الاتصال، وبعد ذلك من سمات المجتمع الحديث.

كما أن الاختلافات بين الأفراد تنعكس على درجة اعتمادهم على وسائل الاتصال، وذلك حسب اختلاف أهدافهم وتفكيرهم ومصالحهم، فكل فرد يعتمد على وسائل الاتصال التي تحقق له مصالحه وأهدافه. (المزاهرة، ٢٠١٢).

جدوى تطبيقه بناءً على مجموعة من التصورات والخصائص التي سبق ودرسها الفرد. (المبرز، ٢٠٠٨:١٩٩).

تصف هذه المرحلة كيفية تعرف الناس على الصحيفة وأهدافها والفئات المستهدفة بمحتواها، وهل يجري حل المشكلات التي تُعرض عبرها فعلاً أم لا؟.

ثم تأتي مرحلة "القرار Decision:

وتأتي هذه المرحلة عندما يتخذ الفرد القرار نحو تبني استخدام الابتكار أو رفضه، بناءً على المعلومات التي جمعها عنه في الخطوات السابقة." (المبرز، ٢٠٠٨:١٩٩).

وفي هذه المرحلة يصل الفرد لقناعة بناءً على المعلومات التي جمعها بنفسه أو من الآخرين عن الصحيفة، ويتخذ قراره بنشر مشكلته عبرها أو الامتناع.

ثم تأتي مرحلة "التطبيق Implementation:

وتأتي بعد القناعة بأهمية الابتكار واتخاذ القرار نحو جدوى تطبيقه للهدف الذي جُلب له؛ ليكون واقعاً ملموساً" (المبرز، ٢٠٠٨:١٩٩).

وبعد هذه المرحلة نشاهد الأفراد يطبقون قراراتهم بنشر مشكلاتهم بعد أن اقتنعوا بالوسيلة المستخدمة؛ لإيصال أصواتهم للمسؤولين ويتحوّل ذلك لواقع عبر نشرها بالصحيفة.

ثم تأتي مرحلة "التدعيم Confirmation:

انتشار الابتكارات، وهي: الابتكار وقناة الاتصال والوقت والنظام الاجتماعي". (المبرز، ٢٠٠٨:١٩٩).

وعليه: فإنّ صحيفة سبق الإلكترونية تعدّ قناة الاتصال الذي يتجه له الأفراد لنشر مشكلاتهم الاجتماعية، وإيصال أصواتهم للمسؤولين، حيث لم يكن المجتمع يتقبل فكرة أن يعرف العامة مشكلاتهم العائلية أو الوظيفية؛ ولكن بعد انتشار وتوسع حلقة من يقومون بنشر مشكلاتهم أصبح الناس يتشجعون لفعل ذلك وتكراره، بل وتشجيع الآخرين للقيام به.

"تقوم نظرية انتشار الابتكارات على أساس أن ثمة مجموعة من الخطوات والإجراءات التسلسلية، التي تمر على الفرد عند ظهور اختراع جديد في المجتمع قبل اتخاذ القرار، نحو تبنيه أو رفضه. وهذه الإجراءات هي: مرحلة المعرفة Knowledge:

وتظهر عند معرفة الفرد بوجود الابتكار ومحاولة رسم تصور واضح حول طبيعته وأجزائه وكيفية تطبيقه" (المبرز، ٢٠٠٨:١٩٩).

تصف هذه المرحلة بداية نشأة صحيفة سبق الإلكترونية، وبداية نشر الأفراد للمشكلات التي يواجهونها، حيث يراقب المتلقي ما تؤول إليه المشكلات. ثم تأتي مرحلة "الاقتناع Persuasion:

وتأتي هذه المرحلة بعد التعرف على كيفية عمل الابتكار وخصائصه المرتبطة بالهدف من تطبيقه. إذ تشكل هنا قناعة الفرد نحو أهمية الاستخدام أو عدم

مجالات عدة تطال التأثير بالرأي العام وتشكيل التوجهات العامة، وممارسة نوع من الضغوط على الجهات الأهلية والرسمية لحل المشكلات الاجتماعية وغيرها من المشكلات، التي تواجه الأفراد، إذ أظهرت نتائج دراسة أجراها العلاونة على النقابيين الأردنيين أن ٧٤٪ منهم يشاركون في مواقع التواصل و ٤٧٪ يمضون أقل من ٣ ساعات في استخدامها و ٣٨٪ يستخدمونها من ٣ إلى ٥ ساعات يوميًا، وأن ٨٤٪ من الرجال يستجيبون للمشاركة في الحراك الجماهيري، والتي تأتي للمطالبة بالإصلاحات الدستورية أولاً ثم إصلاحات سياسية واقتصادية واجتماعية، كما أنهم يرون أن وسائل الاتصال عبر الإنترنت يمكن الاعتماد عليها أكثر من الوسائل التقليدية في تكوين الآراء وحشد الجماهير لموقف معين، كما أنهم يرون أنها تُقدّم معلومات لا تقدمها الوسائل الأخرى، مع سهولة الحصول على المعلومات وإمكانية التفاعل مع الموضوعات المنشورة. (الخلاونة، ٢٠١٢).

كما أكّدت دراسة العتيبي ارتفاع الوعي لدى الشباب، حيث لم يعد التعارف وقضاء وقت الفراغ أحد أهم أسباب دخولهم لمواقع التواصل؛ لكن أكّدت دراسته أن ٧٥٪ من طلاب الجامعات السعودية يستخدمون الإنترنت لتبادل الآراء ومناقشة القضايا الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، مما دعم لغة الحوار وتقبل الآراء المختلفة ورفع سقف الجراءة في طرح

ويظهر عند سعي الفرد لتدعيم قراره بمزيد من المعلومات سواء للرفض أو التبنّي. ويظهر عادة بعد التعامل الفعلي مع الابتكار واستخدامه للغرض الذي طبق لأجله، حيث تُظهر نتائج الاستخدام مدى تحقيقه للأهداف، عندئذ يثبت الفرد قراره نحو استمرار تطبيق الابتكار أو إعادة النظر نحو العودة للأسلوب السابق، التخلي عن الابتكار " (المبرز، ٢٠٠٨: ٢٠٠). وعليه يستمر من تواجههم المشكلات في اتخاذ صحيفة سبق الإلكترونية كوسيلة لعرض مشكلاتهم الاجتماعية رغبة منهم في حلها بأسرع وقت، أو الإحجام عن ذلك بعد أن يقيس الأفراد مدى تحقيق أهدافهم، وأيضاً تبنيهم لهذا الأسلوب في حل مشكلاتهم المستقبلية، وربما تقديم النصيحة لكل من تواجهه مشكلة في اتخاذ الوسيلة نفسها؛ لأنّها من الوسائل الناجحة بنظرهم.

### مشكلة الدراسة وأهدافها

في الوقت الذي تتعدد فيه أو تقلص الخيارات والطرق أمام الأفراد لحلّ مشكلاتهم التي يواجهونها، فإنّهم يحاولون اللجوء لأفضل هذه الخيارات أو الطرق، معتمدين على صفاتها من السرعة في حل المشكلة أو القدرة على نشرها على أكبر نطاق أو القدرة على إيصالها للجهة المعنية حتى تبادر لحلها، وقد لوحظ مؤخراً الدور الذي تقوم فيه الصحف الإلكترونية في

### أهمية الدراسة

- ١- تعدُّ هذه الدراسة إضافة متعمقة في مجال الدراسات الاجتماعية، حيث تبين دور الصحف الإلكترونية في حل المشكلات الاجتماعية.
- ٢- تركز هذه الدراسة على الدور الإيجابي الفعّال للإعلام الجديد متمثلاً بالصحف الإلكترونية.
- ٣- إثراء المكتبات العربية بمعلومات عن حجم الدور الذي تقوم به الصحف الإلكترونية، وفعاليتها في حل قضايا المجتمع السعودي، والوقوف على بعض الجوانب والنقاط المهمة والمؤثرة فيها.
- ٤- إسهام النتائج التي تصل إليها الدراسة من خلال التوصيات والمقترحات التي تطرحها في تطوير أداء الصحف الإلكترونية، وذلك فيما يخصّ الجانب الاجتماعي وتوظيف هذا الاستخدام في حل بعض المشكلات الاجتماعية.

### المفاهيم

#### الصحف الإلكترونية:

هناك مجموعة من التعاريف التي توضح لنا ماهية الصحف الإلكترونية منها أنّها تعني (الصحف المكتوبة والتي يُعاد نسخها على الإنترنت، وتتميز عن النسخة المكتوبة بإمكانية وضع صوت وصورة للأحداث)، (بوعجيمي، ٢٠٠٥، ص ٧).

وفي تعريف آخر أنّها (نوع إعلامي لوسيلة إعلامية تتحقق بفكرة النشر الإلكتروني، الذي بدوره يتجسد

المشكلات التي يواجهونها في مجتمعهم، للبحث عن الحلول لها ومحاوله عدم حدوثها مستقبلاً. كما أوضحت الدراسة أسباب الاعتماد على وسائل الإعلام الجديد وقت الأزمات، إذ أكّد المبحوثون أنّهم يعتمدون عليها بسبب النقل الحي للأخبار وتطورات الأزمات، إضافة إلى مزامنة نشر الصور والأفلام الخاصة بكل حدث مع تطوراتها، ومن مكان الحدث وتحديث الأخبار في أي وقت، كما تتيح وسائل الإعلام الجديد إمكانية مشاركة الأصدقاء والأهل في الأخبار وتفاعلهم معها. (العتيبي، ٢٠١٣).

ومن هذا المنطلق ركّزت هذه الدراسة على تحقيق مجموعة من الأهداف، على النحو الآتي:

- ١- تحديد الفئات التي تختار صحيفة سبق لعرض المشكلات فيها.
- ٢- التعرف على المشكلات التي نُشرت في صحيفة سبق للمطالبة بحلها.
- ٣- التعرف على الوسائل المرفقة في عرض المشكلات في صحيفة سبق.
- ٤- التعرف على مدة معاناة أصحاب المشكلات المنشورة في صحيفة سبق قبل نشرها.
- ٥- التعرف على الوقت الذي جرى فيه حل المشكلات بعد عرضها في صحيفة سبق.
- ٦- التعرف على من حل المشكلات التي نُشرت في صحيفة سبق.

الصحيفة واقترح الحلول لها أو حض المسؤولين عن وقوع المشكلة للتدخل لإنهاؤها. وهذه القضايا هي ما جرى تحليل مضمونها بعد سحب عينة منها وتطبيق هذه الدراسة عليها.

### المشكلات الاجتماعية

( تُعرّف بأنّها الحالة الاجتماعية التي تعكس انتهاكاً لقيم الأفراد أو تعاكس أحكامهم عليها، شاعرين بها فيحكمون بأنّها تشكل مشكلة لهم)، Fuller,Richard C,1956,P.21.  
بمعنى آخر (هي شعور أو إدراك الأفراد بأنّ إحدى قيمهم قد انتهكت من قبل البعض فخلقوا مشكلة اجتماعية تحتاج إلى حل)، (العمر، ٨٤:٢٠٠٨).

كما تُعرّف بأنّها (النظرة الموحدة لعدد كبير من الأفراد للظروف التي يعيشونها، ويعدون غير مرغوب فيها ويحكمون عليها بأنّها مصدر مشاكلهم الاجتماعية). Dressler,David.1969.P.573.

وفي تعريف آخر ( أنّها حالة تعبر عن عدم استقرار أو اضطراب نمط العلاقات الاجتماعية الذي يهدد وجود إحدى قيم المجتمع أو إحدى مؤسساته، لجعلها غير ملائمة داخل مجتمعا، الأمر الذي يدفع الأفراد بمطالبة إعادة استقرار النمط المهدهد أو ردع مسببات اضطرابه) H.Martin.1971.P.24.

من خلال الإنترنت كشبكة معلوماتية وأداة ومصدر للمعلومة)، (بالعالي، ٢٠٠٦، ص ١٦٢).  
أوهي (التي توفر المادة المقروءة على إحدى شبكات الخدمة الفورية، مستخدمة في ذلك تقنيات تكنولوجيا الاتصال في تحدي للوسائل التقليدية)، (شفيق، ٢٠٠٦، ص ١٨٢).

أمّا الصحف الإلكترونية إجرائيا فتعني: صحيفة سبق الإلكترونية، التي وقع عليها الاختيار لسحب عينة من المشكلات التي تُعرض فيها؛ لإجراء الدراسة عليها.

### صحيفة سبق الإلكترونية

"سبق" صحيفة إلكترونية محلية سعودية هدفها السبق في نقل الحدث بمهنية ومصداقية، خدمة للوطن والمواطن (سبق، sabq.org).

التعريف الإجرائي لصحيفة سبق الإلكترونية: هي صحيفة إلكترونية تهتم بالأحداث التي تقع داخل المجتمع السعودي، وبعض من الأحداث الإقليمية والعالمية، وتتوسع في عرض المشكلات التي تقع في المجتمع السعودي على مختلف أنواعها، سواء أكانت هذه المشكلات اجتماعية أم تعليمية أم صحية أم اقتصادية أم سياسية أم رياضية، كما وترك المجال مفتوحاً للقراء سواء أكانوا مشتركين في الصحيفة أم زوّاراً للنقاش والحوار والتفاعل، تحت كل خبر تنشره

**المشكلات الاجتماعية إجرائيًا:**

هي المشكلات المعروضة في صحيفة سبق الإلكترونية التي جرى حلها، وتنوع من المشكلات الاجتماعية والصحية والتعليمية، وهي التي جرى سحب عينها منها بناء على معايير يجب أن تكون متواجدة في صياغة المشكلة، مثل: مدة معاناة صاحب المشكلة والمدة التي استغرقتها المشكلة بعد عرضها في صحيفة سبق إلى أن جرى حلها والأدوات المستخدمة في عرض المشكلة من تقارير وصور وغيرها.

**المجتمع والعينة:**

مجتمع الدراسة هي المشكلات الاجتماعية والصحية والتعليمية، التي جرى حلها عبر موقع صحيفة سبق الإلكترونية، بحيث حصرت المشكلات التي وُضعت في الصحيفة الإلكترونية من شهر ٥ عام ١٤٣٧هـ إلى شهر ٨ عام ١٤٣٨هـ في المجال الاجتماعي والصحي والتعليمي، وجرى استبعاد المشكلات التي لم تُحل في الصحيفة، وينبغي توفير عدة شروط في المشكلة المطروحة حتى تدخل من ضمن العينة، وهو أن يتضح من خلال مضمون المشكلة من مقدم الشكوى ومن صاحب المشكلة، وما هو نوع المشكلة المنشورة والوسيلة المرفقة مع الشكوى، ومدة معاناة صاحب الشكوى والوقت الذي استغرقته المشكلة بعد نشرها حتى حُلّت، ومن حلها.

**أداة الدراسة**

هي استبانة لتحليل مضمون المشكلات المعروضة في صحيفة سبق الإلكترونية، وتحتوي على مجموعة من العناصر التي جرى رصدها وتوفرها في المشكلة

المعروضة، التي تشملها الدراسة وهي: مَنْ مقدم الشكوى؟ وَمَنْ صاحب المشكلة؟ وما نوع المشكلة المنشورة والوسيلة المرفقة مع الشكوى؟ ومدة معاناة صاحب الشكوى، والوقت الذي استغرقته المشكلة بعد نشرها حتى حُلّت، ومن حلها.

**المنهج المتبع في الدراسة**

تحليل المضمون، ويستخدم عندما يريد الباحثون معرفة محتوى الاتصال أو دراسة لثقافة وتفاعل المجتمع، فهو يوصف أحياناً بأنه منهج، ويوصف أحياناً أخرى بأنه أداة.

جدول رقم (١). يبين تكرار من أوصل الشكوى لصحيفة سبق الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	مقدم الشكوى
٢٣,٧%	٥١	صاحب المشكلة
٣٩,٥%	٨٥	أسرة صاحب المشكلة
١٢,٥%	٢٧	فاعل خير
٧,٩%	١٧	منسوبو قطاع التعليم
٩,٧%	٢١	أولياء أمور طلاب
٣,٢%	٧	منسوبو الصحة
٣,٢%	٧	منسوبو البلديات
١٠٠%	٢١٥	المجموع

**عرض النتائج:**

جدول رقم (١) يبين تكرار من أوصل الشكوى لصحيفة سبق الإلكترونية، كما هو موضح في الجدول

يحاول نشر الضرر الذي وقع عليه، حتى يجري رفعه عنه وحل قضيته هم من الذكور، إذ بلغت نسبتهم ٦٣,٢٥٪، وربما يدل ذلك على أن من المقبول اجتماعياً أن يطالب الرجال بحقوقهم ورفع الظلم عنهم، كما أنه من المقبول أن يُنشر ذلك للرجال بعكس النساء اللاتي لا يشجعهن المجتمع كثيراً في نشر مظالمهن، ويربط ذلك بالفضيحة والعيب وربما هذا ما جعل نسبة النساء اللاتي نُشرت قضاياهن تتراجع لثلث القضايا المنشورة في صحيفة سبق، وذلك بنسبة ٣٦,٧٤٪.

جدول رقم (٣). توزيع عينة الدراسة حسب نوع المشكلة التي نُشرت في صحيفة سبق.

نوع المشكلة	التكرار	النسبة المئوية
اقتصادية	٥٦	٢٦٪
صحية	٧١	٣٣٪
تعليمية	٤١	١٩٪
اجتماعية	٤٧	٢٢٪
المجموع	٢١٥	١٠٠٪

كما هو موضح في الجدول رقم (٣) تتصدر المشكلات الصحية بنسبة ٣٣٪، وهذه النسبة ملفتة، خصوصاً مع وجود المستشفيات الكبرى المنتشرة لخدمة المواطنين وبالمجان دون مقابل، فلا بد من

رقم (١) أن أسرة صاحب المشكلة هي أكثر الفئات التي تبادر لإيصال المشكلة للقنوات الإعلامية، لمحاولة تسليط الضوء عليها ثم حلها من قبل المسؤولين، وذلك بنسبة ٣٩,٥٪، وربما يدل ذلك على ارتفاع الحس بالمسؤولية والتضامن الاجتماعي لدى الأسر والتعاطف والتحرك لمساندة من يقع عليه ظلم في محاولة لرفع الظلم عنه، وردع المعتدي وجاء في المرتبة الثانية صاحب المشكلة ربما؛ لأنه المعني بالبحث عن مخرج للمشكلة التي وقع فيها، وذلك بنسبة ٢٣,٧٪ ثم فاعل الخير، وذلك بنسبة ١٢,٥٪، وربما يدل ذلك على ارتفاع المسؤولية الاجتماعية، والتضامن الاجتماعي، ثم جاءت بقية النسب موزعة بين منسوبي قطاع التعليم وأولياء أمور الطلاب ومنسوبي الصحة والبلديات، والملفت هو انخفاض نسبة منسوبي الصحة الذين يوصلون المشكلات لصحيفة سبق لتسليط الضوء عليها، على الرغم من ارتفاع المشكلات الخاصة بالقطاع الصحي، التي جرى نشرها في الفترة نفسها في الصحيفة، وربما يدل ذلك على عدم مبادرة منسوبي هذا القطاع لرفع الظلم الذي يقع أو تخوفهم ومن ثم اتخاذ موقف سلبي.

جدول رقم (٢). توزيع عينة الدراسة حسب جنس المتضررين

الجنس	التكرار	النسبة المئوية٪
ذكر	١٣٦	٦٣,٢٥٪
أنثى	٧٩	٣٦,٧٤٪
المجموع	٢١٥	١٠٠٪

كما هو موضح في جدول رقم (٢) فإن أغلب من

وتقارير لدعم المصدقية، وإيضاح الفكرة ثم جاء بعدها استخدام الفيديو والتقارير بنسب متفاوتة.

جدول رقم (٥). توزيع عينة الدراسة حسب المدة الزمنية للمعانة قبل عرض المشكلة في سبق.

النسبة المئوية %	التكرار	مدة المعانة
٢٩,٣٠ %	٦٣	من يوم لشهر
١١,٦٢ %	٢٥	أكثر من شهر إلى ٦ أشهر
٦,٩٧ %	١٥	أكثر من ٦ أشهر لسنة
١١,٦٢ %	٢٥	أكثر من سنة لستين
٤٠,٤٦ %	٨٧	أكثر من ستين
١٠٠ %	٢١٥	المجموع

كما هو موضح في جدول رقم (٥) فإنَّ أغلب المشكلات التي عُرِضت في صحيفة سبق تبين معاناة أصحابها لمدة تزيد عن ستين، وذلك بنسبة ٤٦,٤٠ % وهذه مدة طويلة جداً، وربما بعد فقدانهم الأمل بحل مشكلاتهم لجأوا لصحيفة سبق لعل بعض المسؤولين يطلع على ذلك فيتحركون لحلها، يليها المشكلات التي عانى أصحابها لمدة تتراوح من يوم إلى شهر وذلك بنسبة بلغت ٢٩,٣٠ %، وربما أن أصحاب هذه

استيضاح الأمر ومعرفة سبب اتجاه الأفراد للصحف الإلكترونية؛ لإيجاد علاج أو مخرج للمشكلات الصحية التي تواجههم، وجاءت بعدها المشكلات الاقتصادية، وذلك بنسبة ٢٦ % وهذا أيضاً يدعونا لإجراء الدراسات التي توضح مدى كفاية الحد الأدنى من الدخل؛ لتوفير حياة كريمة للأفراد، ويكفيهم طلب العون من الآخرين، ثم جاءت المشكلات الاجتماعية والمشكلات التعليمية بنسب متفاوتة.

جدول رقم (٤). توزيع عينة الدراسة حسب الوسائل المرفقة في عرض المشكلات في صحيفة سبق.

النسبة المئوية %	التكرار	طريقة العرض
٤٦,٩٧ %	١٠١	الصور
٦,٩٧ %	١٥	الفيديو
٥,١١ %	١١	التقارير
٤٠,٩٣ %	٨٨	الجمع بين أكثر من وسيلة
١٠٠ %	٢١٥	المجموع

كما هو موضح في جدول رقم (٤) فإنَّ أغلب المشكلات التي عُرِضت في صحيفة سبق استخدمت الصور كوسيلة لإيصال الشكوى، وإيضاح الفكرة للمتلقي، وذلك بنسبة ٤٦,٩٧ % ومن ثمَّ جاء الجمع بين أكثر من وسيلة كإرفاق صور ومقاطع فيديو

جدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة حسب من حل المشكلة بعد عرضها في صحيفة سبق

النسبة المئوية %	التكرار	من حل المشكلة
١٧,٢٠ %	٣٧	وزارة التعليم
٥,١١ %	١١	هيئة حقوق الإنسان
٢٠ %	٤٣	فاعل خير
١,٨٦ %	٤	البلدية
٩,٧٦ %	٢١	جهات خيرية
١٠,٢٣ %	٢٢	الإمارة
١٠,٦٩	٢٣	الملك
١٣,٩٥	٣٠	وزارة الصحة
٨,٨٣ %	١٩	مكتب الشؤون الاجتماعية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
٢,٣٢ %	٥	الدفاع المدني
١٠٠ %	٢١٥	المجموع

ومن ثمَّ حلها، وربما أنَّ بعض الجهات لا تتحرك لرفع مظالم منسوبيها أو المتفاعلين من خدماتها إلا بعد حدوث ضجة إعلامية فيسارعون خوفاً من محاسبة المسؤولين الأعلى منهم، ويلبها المشكلات التي حُلَّت خلال فترة من أسبوع إلى شهر وذلك بنسبة ٢٥,٥٨ %، أي أنَّ أغلب المشكلات ومهما كانت مدة

المشكلات قد شاهدوا قدرة الصحف الإلكترونية على إيصال أصواتهم، ومن ثم حل المشكلات التي نُشرت في هذه الصحف فبادروا لسرعة نشر ما يواجهونه من مشكلات بغية حلها.

جدول رقم (٦). توزيع عينة الدراسة حسب المدة الزمنية التي جرى فيها حل المشكلة بعد عرضها في سبق .

النسبة المئوية %	التكرار	مدة حل المشكلة
٥٧,٢٠ %	١٢٣	من يوم لأسبوع
٢٥,٥٨ %	٥٥	من أكثر من أسبوع إلى شهر
١٠,٦٩ %	٢٣	من أكثر من شهر إلى ٦ أشهر
٤,١٨ %	٩	من أكثر من ٦ أشهر إلى سنة
٢,٣٢ %	٥	أكثر من سنة
١٠٠ %	٢١٥	المجموع

كما هو موضح في جدول رقم (٦) فإنَّ أغلب المشكلات التي عُرِضت في صحيفة سبق حُلَّت في فترة لا تتجاوز الأسبوع، وذلك بنسبة ٥٧,٢٠ % ويدل ذلك على القدرة الهائلة للقنوات الإعلامية الجديدة ممثلة بصحيفة سبق، على إيصال الأصوات للمسؤولين

أولاً: تحديد الفئات التي تختار صحيفة سبق لعرض المشكلات فيها وقد اتضح أنّ أسرة صاحب المشكلة هي أكثر الفئات التي تبادر لإيصال المشكلة للقنوات الإعلامية لمحاولة تسليط الضوء عليها، ثم حلها من قبل المسؤولين وذلك بنسبة ٣٩,٥٪ وجاء في المرتبة الثانية صاحب المشكلة ربها؛ لأنّه المعني بالبحث عن مخرج للمشكلة التي وقع فيها وذلك بنسبة ٢٣,٧٪ ثم فاعل الخير وذلك بنسبة ١٢,٥٪، وربما يدل ذلك على ارتفاع المسؤولية الاجتماعية والتضامن الاجتماعي.

وتبين أيضاً أنّ أغلب من يحاول نشر الضرر الذي وقع عليه حتى يجري رفعه عنه وحل قضيته هم من الذكور، إذ بلغت نسبتهم ٦٣,٢٥٪، أمّا النساء فتراجع نسبتهن لثلث القضايا المنشورة في صحيفة سبق، وذلك بنسبة ٣٦,٧٤٪.

وربما هذا ما فسرتة نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، إذ ذكرت أنّ الأفراد يختلفون في درجة اعتمادهم على وسائل الإعلام، وذلك حسب اختلاف مصالحهم وأهدافهم وتفكيرهم، فالأسرة التي ترى أحد أفرادها يعاني من مشكلة ربها تكون أكثر شجاعة وإقدام من صاحب المشكلة نفسه، فيبادر أحد أفرادها لإيصال المشكلة لصحيفة سبق الإلكترونية بغية حلها، والأمر ينطبق على الذكور من حيث أنّ الظروف مواتية لهم في مجتمعاتنا العربية لنشر شكواهم ومظالمهم دون لوم اجتماعي، وذلك أكثر من النساء التي يرغب منهم

المعانة منها جرى حلها بعد عرضها بصحيفة سبق خلال فترة من يوم لشهر، وذلك بنسبة ٨٢,٧٨٪ وهذا يجعلنا نتساءل عن أداء الجهات المختلفة في المجتمع وكيف أنّها تترك مظالم الناس حتى تُثير ضجة إعلامية حولها فتبادر لحلها خوفاً من تسليط الضوء على مساوئهم وتقصيرهم.

وكما هو موضح في جدول رقم (٧) فإنّ أغلب المشكلات قد حلها فاعل خير وذلك بنسبة ٢٠٪، وربما يدل ذلك على ارتفاع حس المسؤولية المجتمعية وحبّ عمل الخير في المجتمع، ومن ثمّ تأتي وزارة التعليم لحل المشكلات وذلك بنسبة بلغت ١٧,٢٠٪، ربما لأنّها تخصها، ولو أنّ وزارة التعليم تحركت عند حدوث المشكلة وقبل نشرها في صحيفة سبق لكان أفضل لأدائها وأعلى في تقييمها، هذا إذا كانت المشكلة قد مرت في الوزارة قبل أن تُنشر في سبق ويلبها وزارة الصحة، وذلك بنسبة ١٣,٩٥٪ ويلبها الملك والإمارة بنسب متقاربة ١٠,٦٩٪، وربما يكون هذا مؤشراً على ضعف أداء بعض الجهات في المجتمع حتى تضطر الإمارة والملك للتدخل لحل المشكلة، وهذا يدعونا لإعادة النظر في إجراءات مؤسسات المجتمع وقوانينها.

### مناقشة النتائج

سعت هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف،

وهي كالآتي:

وحل المشكلات الاجتماعية، وذلك بعد أن يتفاعل الناس مع المشكلة، مما يجعل المسؤولين يتحركون لحلها.

ثانيًا- التعرف على المشكلات التي نُشرت في صحيفة سبق للمطالبة بحلها، حيث تصدر المشكلات الصحية بنسبة ٣٣٪ وجاءت بعدها المشكلات الاقتصادية، وذلك بنسبة ٢٦٪ ثم جاءت المشكلات الاجتماعية والمشكلات التعليمية بنسب متفاوتة، وربما يدل اعتماد الأفراد على صحيفة سبق الإلكترونية لحل مشكلاتهم الصحية وغيرها، من المشكلات لوجود صراع في البناء لهذه المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات، مما أدى لوجود ثغرة يحصل من خلالها التقصير في الخدمات المقدمة، خصوصاً أن نسبة المشكلات الصحية ملفتة في ظل وجود مستشفيات حكومية مجهزة بالكامل، وتقدم خدماتها للأفراد بالمجان، وأيضاً ارتفاع نسبة المشكلات الاقتصادية، مما يجعلنا نطالب بالتركيز على الدراسات التي تحدد مدى كفاية الحد الأدنى من دخل الأفراد لتوفير حياة كريمة لهم دون اللجوء لوسائل الإعلام لعرض مشكلاتهم، هذه الثغرات في المؤسسات التي تقدم الخدمات جعلت الأفراد يعتمدون على وسائل الإعلام لإيصال شكواهم وجعل وسائل الإعلام في ظل وجود تقصير في أداء المؤسسات الخدمية تنشط ويزدهر دورها، وهذا ما تفسره نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، حيث

المجتمع عدم الإفصاح عن أسرارهن للعلن مهما كانت لارتباط اسم المرأة بهيبة ومكانة الأسرة بأكملها، فكل فرد يعتمد على وسائل الاتصال التي تحقق له مصالحه وأهدافه. (المزاهرة، ٢٠١٢).

وأيضاً نظرية انتشار الابتكارات يمكن أن تصف لنا، وتفسر لماذا يختار الأفراد صحيفة سبق الإلكترونية كوسيلة لعرض مشكلاتهم، حيث يمكن تطبيق هذه النظرية لوصف ما الذي يحدث ليصل الناس لمرحلة استخدام صحيفة سبق الإلكترونية لحل مشكلاتهم، إذ يبدأ الناس بمعرفة إمكانية عرض مشكلاتهم عبر صحيفة سبق الإلكترونية (مرحلة المعرفة)، وكيفية ذلك، وأن هذا العرض قد يساعد في حل مشكلاتهم ثم تأتي مرحلة (الاقتناع) بالفكرة.

وبعد هذه المرحلة تفسر لماذا يعرض الناس مشكلاتهم عبر صحيفة سبق الإلكترونية بعد وصولهم لمرحلة (القرار)؛ لأنهم تعرفوا على الفكرة وطريقة تنفيذها وشاهدوا عدداً من المشكلات التي جرى حلها بعد عرضها في صحيفة سبق الإلكترونية فوصلوا لمرحلة الإقناع بعرض مشكلاتهم، ثم اتخذوا القرار بتطبيق هذه الفكرة، وذلك بعرضها فعلاً في هذه المواقع، وهي مرحلة (التطبيق) كما يمكننا أن نتنبأ بأنه كلما ارتفع عدد المشكلات الاجتماعية التي جرى حلها عبر صحيفة سبق الإلكترونية سيرتفع تبعاً لذلك عدد المقتنعين بفاعلية هذه الصحيفة، بوصفها أداة لعرض

لوسائل إيضاحية أو تأثيرية جاء لكسب تعاطف أكبر عدد من المشاهدين، وذلك لتحريك الرأي العام وتشكيل ضغط على من تسبّب بالمشكلة؛ ليتحرك ويحلها وهذا ما تفسره نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال الإعلامي، حيث تصف القدرة الهائلة لهذه الوسائل على التأثير العاطفي والمعرفي للأفراد واعتمادها على كثافة الرسائل الإعلامية، والحرص على التميز في صياغة الأخبار، وهذه النتيجة تدل على قدرة صحيفة سبق الإلكترونية على حل المشكلات، بغض النظر عن ماهية الوسيلة المستخدمة، فمن استخدم وسيلة واحدة حُلّت مشكلاتهم بنسبة أكبر من الذين استخدموا وسيلتين، وهذا إن دل على شيء فهو يدل على أن مجرد النشر في صحيفة سبق الإلكترونية من شأنه تحريك الرأي العام وتحريك المسؤولين لحل مشكلات الأفراد ورفع الظلم عنهم، سواء جرى استخدام وسيلة إيضاحية أو أكثر.

رابعاً- التعرف على مدة معاناة أصحاب المشكلات المنشورة في صحيفة سبق قبل نشرها. إنَّ أغلب المشكلات التي عُرضت في صحيفة سبق أن عانى أصحابها لمدة تزيد عن سنتين وذلك بنسبة ٤٦, ٤٠٪، وربما بعد أن شاهد أصحاب المشكلات القدرة الهائلة لوسائل الاتصال الإعلامي في تشكيل ضغط، على من تسبّبوا في المشكلات لحلها تشجعوا على الرغم من طول مدة معاناتهم من المشكلة وأرسلوها لصحيفة

توضح أنَّ القدرة التأثيرية لوسائل الإعلام تزداد عند وجود صراع في البناء الاجتماعي، فوسائل الإعلام عند حدوث أي تغيير في المجتمع أو صراع أو حتى تطور تنشط في أخبارها، وتصبح مكاناً يلجأ إليه الأفراد لإيصال أصواتهم ووجهات نظرهم، وهذا أمر طبيعي وفقاً لنظرية الاتصال الإعلامي؛ ولكن من غير الطبيعي أن يعتمد الأفراد على وسائل الإعلام لإيصال شكاوهم على الرغم من وجود القنوات الأساسية في كل مؤسسات الدولة لحل المشكلات دون إيصالها للإعلام، وهناك تدرج قانوني لكل شكوى فإذا أصبح الناس يتركون الطريقة القانونية والتدرج في الشكوى حتى تصل لأعلى مسؤول في المؤسسة التي حصلت فيها المشكلة ويلجؤون لوسائل الإعلام لحل مشكلاتهم، فهذا يدل على وجود خلل كبير، خصوصاً إذا كانت الشكوى لم تصل لأعلى مسؤول في القطاع الذي حصلت فيه.

ثالثاً- التعرف على الوسائل المرفقة في عرض المشكلات في صحيفة سبق. أغلب المشكلات التي عُرضت في صحيفة سبق استخدمت الصور كوسيلة لإيصال الشكوى وإيضاح الفكرة للمتلقي، وذلك بنسبة ٩٧, ٤٦٪، ومن ثمَّ جاء الجمع بين أكثر من وسيلة كإرفاق صور ومقاطع فيديو وتقارير لدعم المصدقية وإيضاح الفكرة، ثم جاء بعدها استخدام الفيديو والتقارير بنسب متفاوتة، وربما اختيار الأفراد

٢٠، ٥٧٪، ويليهما المشكلات التي جرى حلها خلال فترة من أسبوع إلى شهر وذلك بنسبة بلغت ٥٨، ٢٥٪، أي إنَّ أغلب المشكلات ومهما كانت مدة المعاناة منها، ومهما كانت الوسيلة الإيضاحية أو التأثيرية التي رافقت نشر المشكلة من صور ومقاطع فيديو وتقارير، فقد حُلَّت بعد عرضها بصحيفة سبق خلال فترة من يوم لشهر وذلك بنسبة ٧٨، ٨٢٪، وهذا مؤشر مهم جدًا على قدرة صحيفة سبق الإلكترونية، على إحداث التأثير وتبادله بين الأطراف المختلفة من الأفراد مرورًا بوسائل الاتصال الإعلامي وانتهاء بالمؤسسات والبنى الاجتماعية، ويدل ذلك على القدرة الهائلة للقنوات الإعلامية الجديدة ممثلة بصحيفة سبق على إيصال الأصوات للمسؤولين، ومن ثمَّ حلها وربما أنَّ بعض الجهات لا تتحرك لرفع مظالم منسوبيها أو المنتفعين من خدماتها إلا بعد حدوث ضجة إعلامية فيسارعون خوفًا من محاسبة المسؤولين الأعلى رتبة، وهذا ما أكَّده نظرية الاعتدال على وسائل الإعلام، حيث وضحت لنا العلاقة المتبادلة الثلاثية بين الجمهور وأنظمة المجتمع ووسائل الاتصال، ويعدُّ ذلك من سمات المجتمع الحديث، وهذا يجعلنا نتساءل عن أداء الجهات المختلفة في المجتمع وكيف أنها تترك مظالم الناس حتى تجري إثارة ضجة إعلامية حولها، فتبادر لحلها خوفًا من تسليط الضوء على مساوئهم وتقصيرهم. (المزاهرة، ٢٠١٢). فالمشكلات التي كان

سبق لنشرها، وجاءت بعدها المشكلات التي عانى أصحابها مدة تتراوح من يوم إلى شهر، وذلك بنسبة ٣٠، ٢٩٪، وهذا ما تفسره لنا نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، حيث تذكر لنا أنَّ تغير تفكير الناس وأنماطهم السلوكية، يمكن أن ينعكس على المجتمع ووسائل الاتصال وهذا يوضح لنا العلاقة المتبادلة الثلاثية بين الجمهور وأنظمة المجتمع ووسائل الاتصال، ويعدُّ ذلك من سمات المجتمع الحديث (المزاهرة، ٢٠١٢)، إذ دخلت وسائل الاتصال كأحد أهم مقومات الضغط على المسؤولين حتى يقوموا بمهامهم على أكمل وجه ومن يقصر منهم، ويتسبب بخلل في النظام الاجتماعي أو يتسبب بمشكلة لأحد الأفراد فإنَّ وسائل الاتصال تشكل له تهديدًا حقيقيًا فيما لو جرى نشر تقصيره أو إهماله أو ظلمه للأفراد، وأصبح المسؤولون في القطاعات المختلفة في الدول يتهيبون الإعلام ويراجعون سلوكياتهم خوفًا أن يقوم من وقع عليه الظلم بنشر ما يدل على تقصيرهم أو تجنيهم، مما يشكل خطرًا حقيقيًا على مكائهم على المستوى الوظيفي أو الاجتماعي.

خامسًا- التعرف على الوقت الذي جرى فيه حل المشكلات بعد عرضها في صحيفة سبق. إنَّ أغلب المشكلات التي عُرضت في صحيفة سبق جرى حلها خلال فترة لا تتجاوز الأسبوع، وذلك بنسبة

ضعف أداء بعض الجهات في المجتمع، حتى تضطر الإمارة والملك للتدخل لحل المشكلة، وهذا يدعونا لإعادة النظر في إجراءات مؤسسات المجتمع وقوانينها، حيث إنّ منع الناس من حقوقهم أو الاعتداء عليهم من قبل المسؤولين في مؤسسات المجتمع من شأنه عرقلة التنمية والتطور، ولو كانت هناك قوانين واضحة ومحددة لما اضطرت الإمارة أو الملك للتدخل لحل المشكلة.

### التوصيات

- ١- الاستثمار المعرفي في وسائل الاتصال الإعلامي مهم جداً لبناء الأجيال، حيث اتضحت القدرة الهائلة لهذه الوسائل في التغيير والتأثير.
- ٢- إجراء دراسات لمعرفة أوجه الخلل والقصور، حيث ترتفع نسبة المشكلات الصحية المنشورة في وسائل الاتصال الإعلامي ممثلاً بصحيفة سبق، على الرغم من وجود المستشفيات الحكومية التي تخدم الأفراد بالمجان.
- ٣- إجراء دراسات لمعرفة مدى كفاية الحد الأدنى من الأجور لتوفير حياة كريمة للأفراد تغنيهم عن الاستجداء عبر وسائل الاتصال الإعلامي.
- ٤- التأكيد على دور هيئة حقوق الإنسان بصفقتها الجهة المسؤولة عن مراقبة عمل مؤسسات الدولة، وأنّ أي شخص يتعرض للظلم تُتخذ في حقه إجراءات

يعاني منها الأفراد لفترات طويلة ليس بسبب نقص الموارد ولا بسبب عدم أحقية الأفراد بهذه الخدمات، بل بسبب تقاعس من يقدم هذه الخدمات وتهاونهم في حقوق الناس، حيث إنّّه بمجرد نشر المشكلة في وسائل الاتصال الإعلامي جرى تذليل العقبات كافة التي كانت تعرقل حل المشكلة.

سادساً: التعرف على من حل المشكلات التي نُشرت في صحيفة سبق. إنّ أغلب المشكلات قد حلها فاعل خير وذلك بنسبة ٢٠٪، وربما يدل ذلك على ارتفاع حس المسؤولية المجتمعية، وحب عمل الخير في المجتمع وربما يدل على القدرة الهائلة لوسائل الاتصال الإعلامي ممثلاً بصحيفة سبق على التأثير العاطفي والسلوكي للأفراد، وهذا ما أكّده نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، حيث إنّ الفكرة الأساسية في نظرية الاعتماد هي وجود قدرة هائلة لوسائل الاتصال الإعلامي على التأثير العاطفي للأفراد والسلوكي وكذلك المعرفي (المزاهرة، ٢٠١٢)، ومن ثمّ تأتي وزارة التعليم لحال المشكلات وذلك بنسبة ٢٠، ١٧٪، ربما لأنّها تخصها ولو أنّ وزارة التعليم تحركت عند حدوث المشكلة وقبل نشرها في صحيفة سبق لكان أفضل لأدائها، وأعلى في تقييمها هذا إذا كانت المشكلة قد مرت في الوزارة قبل أن تُنشر في سبق، ويليهها وزارة الصحة وذلك بنسبة ٩٥، ١٣٪، ويليهها الملك والإمارة بنسب متقاربة ٦٩، ١٠٪، وربما يكون هذا مؤشراً على

الفاضل، سلوى. (٢٠١٣). أبعاد استخدام الشباب السعودي لشبكات التواصل الاجتماعي، رسالة ماجستير. الرياض: جامعة الملك سعود.

المبرز، عبدالله. (٢٠٠٨) نظرية انتشار الابتكارات وتأثيرها في تبني استخدام الإنترنت للأغراض الأكاديمية، القاهرة، ط٢: دار الغريب.

المشاقبة، بسام عبدالرحمن. (٢٠١٠). نظريات الإعلام، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

المزاهرة، منال هلال. (٢٠١٢). نظريات الاتصال، عمان: دار الميسرة.

بلعاليا، يمينة. (٢٠٠٦). الصحافة الإلكترونية في الجزائر، بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر.

بوعجمي، جمال. (٢٠٠٥). الصحافة الإلكترونية في الجزائر واقع وآفاق، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال.

سبق الإلكترونية (sabq.org).

سليم، ياسر. (٢٠١٧) مستقبل الإعلان في الصحافة الورقية في ظل تنامي الإعلان على شبكات الإعلام الاجتماعي. رسالة ماجستير. جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

لرفع الظلم عنه بطرق نظامية، غير النشر عبر وسائل الاتصال الإعلامي.

شكر وتقدير:

دُعم هذا المشروع البحثي من قبل مركز بحوث الدراسات الإنسانية، عمادة البحث العلمي بجامعة الملك سعود.

## المراجع

أولاً: المراجع العربية

أحمد، ست البنات. (٢٠١٣). اتجاهات التحول نحو الصحافة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة وصفية تحليلية على عينة من الصحف العربية في الفترة ما بين ٢٠١٢-٢٠١٣. رسالة ماجستير. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية علوم الاتصال.

العتيبي، سعود. (٢٠١٣). اعتماد طلاب جامعتي الملك سعود والأمير سلطان على وسائل الإعلام الجديد وقت الأزمات. الرياض: جامعة الملك سعود.

العلوانة، حاتم. (٢٠١٢) دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحفيز المواطنين الأردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري، اليرموك.

العجمي، سعود عيد. (٢٠١٦) دور شبكات التواصل الاجتماعي في بناء النقاش حول القضايا السياسية والاجتماعية بدولة الكويت. رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

**New meger, H.Martin** 1971 "*The nature of social problems*" Harcourt Brace Jovanovich, Inc New York.

**Sundar, S.** (1998. Spring) " Effect of Source Attribution on Perception of Online News Stories." *Journalism & Mass communication Quarterly*. 75(1).PP:55-68.

**Johnson, T. &Kaye, B.** (2004. Autumn): "*Wag the Blog: how reliance on traditional media and the Internet influences credibility perceptions of weblogs among blog users.*" *Journalism & Mass Communication Quarterly*. 81(3).PP:622-642.

**Greer, J.** (2003. Feb.) "*Evaluation the Credibility of Online Information: a test of source and advertising influence.*" *Journal of Mass Communication & Society*. 9(1). Pp: 11-18.

شفيق، حسين. (٢٠٠٦) *الوسائط المتعددة وتطبيقاتها*

*في الإعلام، ط٢، رحمة برس للطباعة والنشر.*

ثانياً: المراجع الأجنبية

**Dressler,David.** 1969 "*Sociology*" Alfred A.knoph,New York.

**Fuller,Richard C,** 1956 "*Sociological Theory and Social Problems*".