



Social Watcher

www.watcher.social



تفاعل الجمهور مع خبر استنفار الجيش الكويتي

الكويت: 24 سبتمبر 2019

طلبت الحكومة الكويتية مساء الأربعاء 18 سبتمبر 2019 الجميع بضرورة "استقاء المعلومات من مصادرها الرسمية لتفادي نشر أو تداول شائعات أو معلومات مدسوسة" وفقاً جاء ضمن بيان رسمي لمركز التواصل الحكومي، وهو جهاز استحدث هذا العام لدعم وتأطير التواصل الحكومي مع وسائل الإعلام بشقيها التقليدي والحديث.

وجاء تصريح رئيس المركز الذي يشغل أيضا منصب الناطق الرسمي باسم الحكومة الكويتية في ختام أسبوع شهدت خلاله مواقع التواصل الاجتماعي ما يشبه "حفلة زار" نشرت خلالها أخبار وتعليقات طالت مسائل أمنية وعسكرية في خضم توتر سياسي عال تشهده المنطقة.

خلال الأسبوع الماضي تنازلت أغلب المصادر الرسمية عن دورها بتأكيد أو نفي المعلومات المتعلقة باستنفار الجيش الكويتي لمصلحة المصادر غير الرسمية والتأويلات والتحليلات، ما صعب معه الفصل بين الرسمي وشبه الرسمي، والحقيقي والإشاعات.

يذكر أن أبرز ما تم تداوله الأسبوع الماضي (15 - 19 سبتمبر 2019) ترواح بين خبر تحليق طائرة مسيرة في نطاق دار سلوى (مقر إقامة أمير دولة الكويت سمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد)، وما تلاه من أخبار وشائعات تناولت عبور صواريخ وطائرات دون طيار إيرانية أجواء الكويت بعد انطلاقها من قاعدة إيرانية جنوب غرب العراق أصابت منشآت نفط سعوديتين فجر السبت، ثم الحديث عن رفع حالة استنفار الجيش الكويتي، ثم اسقاط الدفاع الجوي الكويتي طائرة مسيرة مجهولة المصدر بعضها استهدف منشآت كويتية والآخر عابر للحدود، بالإضافة إلى تصريحات نيابية وتساؤلات شككت في استعدادات الحكومة متى ما شهدت البلاد أي طارئ، لكن الأبرز بين كل ذلك سؤال تكرر بأكثر من صيغة: أين الإعلام الرسمي وأين الناطق الرسمي؟!!

وكان لافتا أن الجيش الكويتي أعلن عبر حسابه على موقع تويتر عن "رفع الرئاسة العامة للأركان لحالة الاستعداد القتالي لبعض وحداتها ضمن الإجراءات الاحترازية الواجب اتخاذها في مثل هذه الظروف حفاظا على أمن البلاد .." وذلك في تمام الساعة 21:11 من يوم الأربعاء 18 سبتمبر 2019 إلا أن حسابات أخرى سبقته بالإعلان ذاته قبله بساعتين أبرزها حساب جريدة الأنباء الذي أعلن الخبر تمام الساعة 19:10، ما يعني أن الخبر انتشر وتداوله الجمهور بعد نشره عبر حسابات غير رسمية على مدى ساعتين، قبل أن يُنشر رسميا.

وبعد نشر تصريح الجيش الكويتي عبر حسابه الرسمي على موقع تويتر الساعة 21:11 لوحظ تأخر التفاعل الحكومي مع الخبر، حيث نشرته وكالة الأنباء الكويتية الساعة 21:27 بتأخير 16 دقيقة، ثم تلاها تلفزيون الكويت الذي نشر الخبر الساعة 21:32 بتأخير 21 دقيقة، وأخيرا جهاز التواصل الحكومي الذي اكتفى بإعادة نشر تغريدة الجيش فقط.

نلاحظ أن أذرع الدولة الإعلامية وهي وكالة الأنباء الكويتية ووزارة الإعلام ومركز التواصل الحكومي، لم تواكب تصريح استنفار الجيش لحظة نشره، إنما تعاملت معه بشكل باتباع الدورة النمطية لنشر الأخبار ما أدى إلى وجود فارق زمني يعادل 16 دقيقة.

ومن المناسب هنا اعتبار ما جرى خلال الأسبوع الماضي تدريباً عملياً فشلت خلاله مؤسسات الدولة الإعلامية بالتعاطي مع ما يدور على ساحات مواقع التواصل الاجتماعي سواء من الحسابات المعروفة أو مجهولة المصدر. ويعود ذلك إلى عدم توافر الممارسة الحقيقية للإدارة الاستباقية للأزمات لدى الجهات الحكومية بالإضافة إلى غياب المعلومة الرسمية، ما خلق بيئة خصبة لانتشار الإشاعات.

وأكد التصريح الحكومي بضرورة متابعة الحسابات الرسمية وجود مشكلة دون أن يعالج أسبابها، رغم أنه المعني وحده بذلك، فظهرت الحكومة وكأنها تسلط الضوء على مشكلتها وتطالب الآخرين بمعالجتها بينما هي وحدها التي بإمكانها ذلك.

تمكنت الحكومة الألمانية بفضل أنظمة رصد وتحليل وسائل التواصل الاجتماعي من فهم اتجاهات الرأي العام والمزاج العام. وعليه استطاعت التعامل الاستباقي مع الإشاعات المضللة بشكل مبكر عبر تزويد المواطنين بالمعلومات الحقيقية،

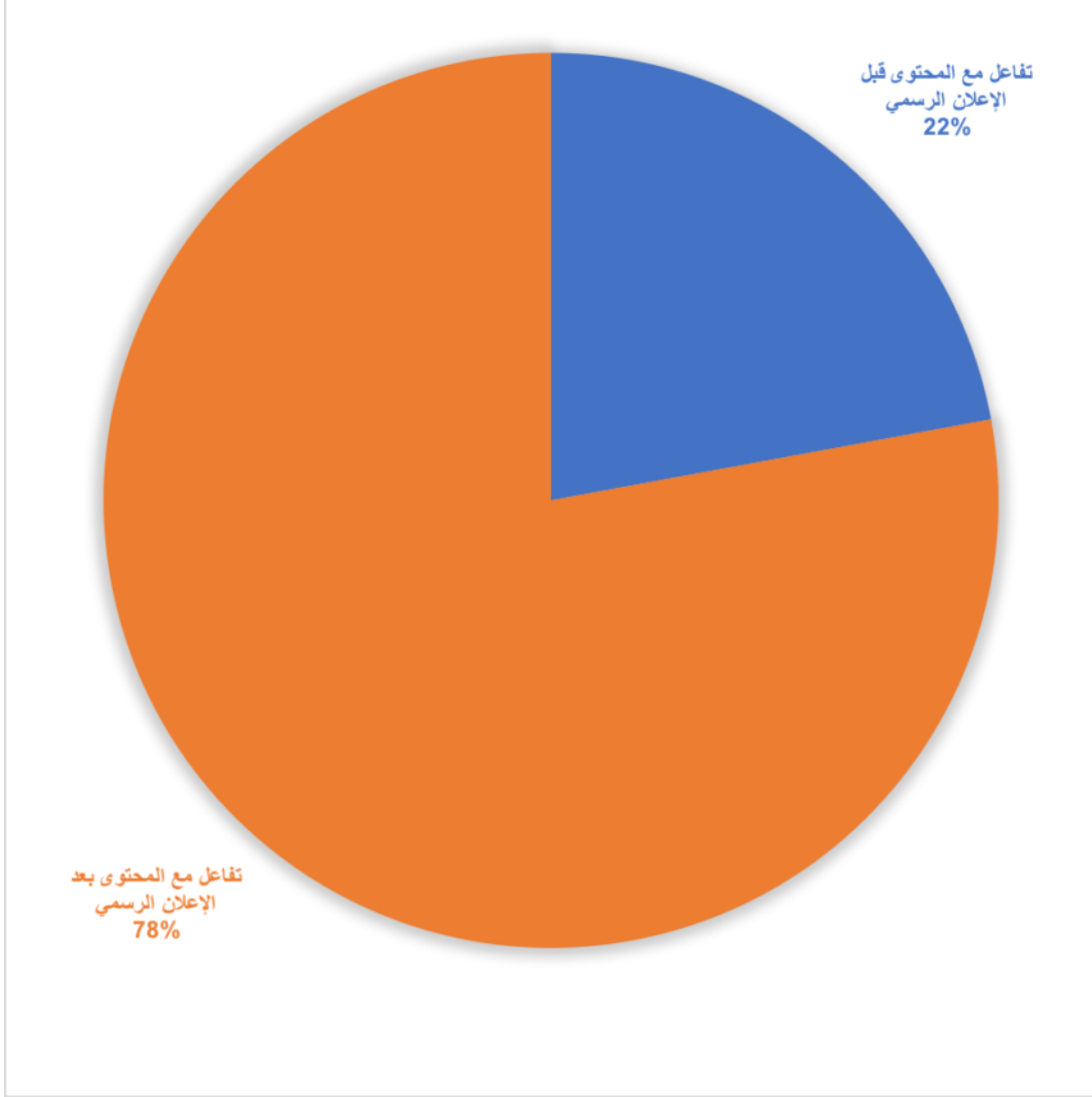
وعودة إلى مجريات الأسبوع الماضي نجد أن عدداً من الحسابات الشخصية والإخبارية على المستويين العالمي والمحلي نشرت أخباراً ومعلومات عن رفع حالة الاستنفار للجيش الكويتي، قبل أن يؤكد الجيش ذلك نهاية الأسبوع، وهو ما أدى إلى انتشار هذا المحتوى وتداوله أيام الأحد

والاثنتين والثلاثاء والجزء الأكبر من الأربعاء دون أي نفي أو تأكيد رسمي، ما أعطى هذه الحسابات مصداقية صعّبت تجاهل الجمهور لمتابعتها مستقبلاً بعد التأكيد الرسمي لذلك.

وأجرت "Social Watcher" (www.watcher.social) دراسة حالة رصدت خلالها كل ما أثير عن رفع حالة استنفار الجيش الكويتي على موقع التواصل الاجتماعي تويتر خلال الأسبوع الماضي، وقارنتها قبل وبعد إعلانها رسمياً.

1. النطاق البحثي: موقع تويتر.
2. النطاق الزمني: 16:35 يوم 17 سبتمبر 2019 وحتى 23:59 يوم 18 سبتمبر 2019.
3. نطاق المحتوى (الخبر/المادة المنشورة): الجيش الكويتي يرفع حالة الاستنفار.
4. النتيجة الكمية: 6896 تغريدة (بعد استبعاد تغريدات ليست ذات علاقة).
5. الكمية التفصيلية:
1524 تغريدة قبل نشر الجيش الكويتي على حسابه رفع حالة استعداد عدد من وحداته.
5372 تغريدة بعد نشر الجيش الكويتي على حسابه رفع حالة استعداد عدد من وحداته.
6. النسبة:
28.37 بالمئة من الحسابات نشرت وتفاعلت مع المحتوى محل الدراسة قبل إعلانه الرسمي.
71.63 بالمئة من الحسابات نشرت وتفاعلت مع المحتوى محل الدراسة بعد إعلانه الرسمي.

النسبة المئوية للتفاعل قبل وبعد الإعلان الرسمي
لخبر استنفار الجيش الكويتي



النتائج:

1. تصريح جهاز التواصل الحكومي بضرورة "استقاء المعلومات من مصادرها الرسمية لتفادي نشر أو تداول شائعات أو معلومات مدسوسة" كان لاحقاً على نشر تصريح الجيش الكويتي على حسابه الرسمي، وهو ما أكد عدم وجود معلومة رسمية واحدة أمام كم المنشور غير الرسمي قبل ذلك.

يجب على الأجهزة الحكومية رصد ومتابعة ما ينشر على مواقع التواصل الاجتماعي والتنسيق فيما بينها للرد على الإشاعات لأن غياب المعلومة الرسمية يوجد بيئة خصبة للإشاعات.

2- ضرورة اهتمام الجهات الحكومية برصد وسائل التواصل الاجتماعي وتحليل المحتوى والمزاج العام لما ينشر فيها لمعرفة ردود أفعال الجمهور تجاه القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتفاعل معها.

خاتمة:

يود أن ينبه القائمون على تقرير "Social Watcher" (www.watcher.social) قبل استعراض محتوى نتائجه بأن الغرض الوحيد من إعداد التقرير هو البحث العلمي فقط، وإثراء الساحة من خلال تحليل محتوى وأنشطة وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام تقنيات تحليل وعرض البيانات والذكاء الاصطناعي وتوظيفها في مجال تحليل ومتابعة ما ينشر في مواقع التواصل الاجتماعي وعلى الأخص ما يتعلق منها بقضايا الرأي العام، ومناقشته مع المهتمين، لضمان إيصال وجهة النظر المهنية في عالم التواصل الاجتماعي عبر دراسة وتحليل المضمون بشكل علمي ومنهجي وتقني.

كما أن جميع النماذج والأمثلة والاستدلالات المتعلقة بأنماط النشر والاستخدام والتفاعل مستمدة من نتائج نطاق بحثي خاص، أجراه ويجريه فريق بحث متخصص يقوم بإعداد تقارير ضمن نطاق زمني وجغرافي محدد، باستخدام أنظمة رصد وتحليل ومتابعة متطورة تعمل على تحليل البيانات وتحليل النصوص عبر أنظمة حاسوبية تعتمد على تقنية الذكاء الاصطناعي تعد الأحدث عالميا في هذا المجال، قبل أن يتم مقارنة النتائج ومراجعتها ومطابقتها مخرجاتها والبحث في التفاصيل على يد فريق البحث.

رسوم بيانية تفاعلية لنتائج التحليل

ملاحظة: يوصى باستخدام جهاز حاسوب مكتبي أو محمول أو لوحي (مثل آي باد) للاطلاع على الرسوم البيانية التفاعلية:

رسم بياني تفاعلي يبين نسبة وعدد التغريدات مقابل إعادات التغريد (ريتويت) المتعلقة بانتشار خبر استنفار الجيش الكويتي على تويتر منذ أول تغريدة تحدثت عن موضوع رفع درجة استنفار الجيش الكويتي نشرت يوم 17 سبتمبر 2019 الساعة 16:35 إلى تغريدة حساب الجيش الكويتي يوم 18 سبتمبر 2019 الساعة 21:11 مساء.

رسم بياني تفاعلي يبين نسبة التغريدات وعدد مقابل إعادات التغريد (ريتويت) المتعلقة بانتشار خبر استنفار الجيش الكويتي على تويتر من وقت نشر تغريدة حساب الجيش الكويتي يوم 18 سبتمبر 2019 الساعة 21:11 إلى نهاية يوم 18 سبتمبر 2019 الساعة 23:59.

جدول حراري تفاعلي يصنف محتوى التغريدات التي تم التفاعل معها من خلال عمل إعادة تغريد لمحتوى التغريدة لأكثر من 30 مرة في ما يتعلق بالتغريدات المتعلقة بخبر استنفار الجيش الكويتي على تويتر.

جدول حراري تفاعلي يصنف محتوى التغريدات التي تم التفاعل معها من خلال عمل تفضيل لمحتوى التغريدة لأكثر من 30 مرة في ما يتعلق بالتغريدات المتعلقة بانتشار خبر استنفار الجيش الكويتي على تويتر.