

THEGOVLAB

قوة المجتمعات الافتراضية

فبراير 2021

الـمؤلـفون

- Beth Simone Noveck, المديرة, The GovLab, Professor, New York University Tandon School of Engineering
- James Button, زميل بارز, The GovLab
- Dane Gambrell, زميل مساعد, The GovLab
- Lex Paulson, المدير التنفيذي, UM6P School of Collective Intelligence
- Paolo Spada, محاضر, Centre for Democratic Futures, University of Southampton
- Lakshminarayanan Subramanian, بروفيسور, NYU Courant Institute of Mathematical Sciences1

المســـتشارون

- Anita McGahan, أستاذ جامعي, George E. Connell Chair in Organizations & Society, University of Toronto
- Eric Klinenberg, Helen Gould Shepard أستاذ علوم اجتماعية ومدير of the Institute for Public Knowledge, New York University

1. Lakshminarayan هو أحد مؤسسي Gaius Networks، التي كانت واحدة من 11 شركة ناشئة تم اختيارها لبرنامج Facebook Accelerator Connectivity في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا بين نوفمبر 2019 ومارس 2020.

الـــملخص الـــتنفيذي

- تمثل المجموعات على الإنترنت المؤسسات المعاصرة المهمة القادرة على إحداث أثر، والتي توفر لأعضائها إحساس قوي بالمجتمع و بالانتماء، رغم عدم قيامها بممارسة عملها من مكان فعلي على أرض الواقع.
- يستخدم نحو 1,8 مليار شخص مجموعات فيسبوك شهريًا، وأكثر من نصف الأشخاص الذين يستخدمون فيسبوك هم أعضاء في خمس مجموعات أو أكثر من المجموعات النشطة. كما أن هناك 70 مليون شخص من الأشخاص النشطين خلال الشهر الماضي يتولون قيادة هذه المجموعات بوصفهم مسؤولين ومشرفين.[1]
- يهدف هذا التقرير إلى فتح حوار حول الدور الذي تلعبه المجموعات على الإنترنت وتأثيرها والعوامل التي تجعل بعضًا منها مجتمعات ناجحة. يعتمد التقرير على مقابلات شخصية تم إجراؤها مع 50 قائدًا من قادة مجموعات فيسبوك في 17 بلدًا
و26 خبيرًا من الخبراء العالميين في إنشاء المجتمعات على الإنترنت، إلى جانب مراجعة أدبية، وتحليل لأبحاث فيسبوك الداخلية، واستبيان YouGov الموازي الذي يشمل 15 ألف مستخدم من مستخدمي الإنترنت في 15 بلدًا.
- يتزايد عدد الأشخاص في جميع أنحاء العالم الذين يجدون المعنى والشعور بالانتماء داخل المجموعات على الإنترنت. ووفقًا لاستبيان YouGov، الذي تم إجراؤه في 11 بلدًا من أصل 15 بلدًا شملتها الدراسة، أفادت النسبة الأكبر ممن استجابوا للاستبيان بأن المجموعة الأهم التي ينتمون إليها هي مجموعة على الإنترنت بالأساس.
- ويخلص التقرير إلى ما يلي:
  1. يمكن للأشخاص أن ينعموا بشعور قوي بالانتماء للمجتمع من العضوية في مثل هذه المجموعات على الرغم من افتقارها للقرب المادي.
  2. لا تزال المجموعات على الإنترنت تمثل شكلاً مرنًا من التنظيم البشري الذي يجذب في كثير من الحالات الأعضاء والقادة المهمشين في المجتمعات الفعلية التي يعيشون فيها، والذين يستخدمون المنصة لبناء أنواع جديدة من المجتمعات لا يمكنهم تكوينها في الفضاء الحقيقي.
  3. العديد من هذه المجموعات لديها معايير ثقافية مضادة وهو ما قد يسميه علماء السياسة مجتمعات "الانقسام المتقاطع". وتشمل هذه المجموعات التجمعات الاجتماعية التقليدية، وتجمع الأشخاص الذين يتم تقسيمهم عادةً حسب الموقع الجغرافي حول سمة أو مصلحة مشتركة.
  4. أتاحت المزايا المرنة لمنصات الإنترنت ظهور أنواع جديدة من القادة في هذه المجموعات يتمتعون بمهارات فريدة في الإشراف على الحوارات التي كثيرًا ما تكون مثيرة للانقسام، وأحيانا بين ملايين الأعضاء.
  5. يعمل قادة العديد من هذه المجموعات على إدارتها بدافع الحب، فهم ليسوا مدربين ولا يتقاضون أجرًا، وغالبًا ما تكون القواعد التي تحكم عملياتهم الداخلية غير مقننة، وتتمتع منصة الاستضافة - في هذه الحالة فيسبوك - بسلطة كبيرة على عملياتهم ومستقبلهم.
  6. تبقى هذه المجموعات، التي يتمتع بعضها بعضويات ضخمة، ناشئة وغير معترف بها إلى حد كبير: فهي خارج هياكل السلطة التقليدية والمؤسسات وأشكال الحكم.
  7. يلزم إجراء مزيد من الأبحاث لفهم ما إذا كانت هذه المجموعات ستعمل كمجتمعات حقيقية وكيف ستعمل على المدى الطويل، خاصة بالنظر إلى التوترات الناجمة عن إدارة الحياة العامة على منصة خاصة مثل فيسبوك، وكيف يمكن دعم هذه المجموعات وقادتها لضمان توفيرها لأكبر قدر من التعبير عن الرأي والمشاركة والاستفادة لأعضائها.

1. عدد قادة فيسبوك في الفترة من شهر أغسطس إلى سبتمبر 2020.

مـلاحـظة مـن الـمؤلـف

كُتب هذا التقرير وحُرر قبل أحداث السادس من يناير حيث اقتحم مجموعة من المشاغبين مبنى الكابيتول بالولايات المتحدة "الكونغرس الأمريكي". نظم هذا التمرد مجموعات على الإنترنت، منها فيسبوك.

تُشكل بيئة الإنترنت جزءًا حيويًا ومتزايدًا من الحياة الاجتماعية، ومن غير المُحتمل أن تتضاءل أهميتها في المستقبل القريب. رُبمّا يكون من الحماقة أن نتهاون بشأن تأثيرها على رفاهية الإنسان. لكن يتعين على شركات وسائل التواصل الاجتماعي والحكومات والمواطنين جميعًا اتخاذ إجراءً لضمان عمل عالم الإنترنت على تقوية المجتمع، وألا يؤدي إلى تفاقم انقسامه إلى مجتمعات وقبائل متناحرة.

كمّا كُتب هذا التقرير على أساس الإيمان بأن مثل هذه النتيجة المفيدة مُحتملة الحدوث. كمّا يوضح التقرير كيف يمكن للمجموعات على فيسبوك وغيرها من المنصات على الإنترنت إنشاء مجتمعات تمنح أعضائها إحساسًا قويًا بالصلة والانتماء، مثل مجموعات "Female IN" و"HumanKind Global". علاوة على ذلك فإنه يسلط الضوء على العديد من الطرق العديدة التي يمكن لتلك المجموعات وقادتها اتباعها لإعطاء حرية التعبير للأشخاص الذين يفتقرون للتعبير عن أنفسهم في العالم الواقعي غير المُتصل بالإنترنت. فهي تحدد المجموعة عبر الإنترنت على أنها شكل جديد من أشكال التنظيم الاجتماعي القادر على إظهار الجانب الأفضل في البشر.

باتت الموضوعات التي أوضحها هذا التقرير أكثر أهمية في أعقاب أحداث السادس من يناير.كمّا ذكر أكثر من شخص أمريكي من كل ثلاثة أمريكيين في أحد الاستطلاعات الأخيرة، إنهم لم يكونوا واثقين في نتيجة انتخابات 2020؛ علاوة على ما تقدم، يُؤيد واحد من كل خمسة ناخبين تأييدًا شديدًا أو إلى حدٍ ما أعمال الشغب التي حدثت في السادس من يناير. تُشير تلك الأرقام إلى وجود انقسامات مُخيفة داخل المجتمع الأمريكي، وتوجد حاجة إلى عقد محادثة مكثفة حول الدور الذي لعبته وسائل التواصل الاجتماعي في تأجيج تلك الاحداث.

لا شك أن المجموعات عبر الإنترنت قد تعمل من أجل الخير أو الشر. ويكمن التحدي الذي يواجه البشرية في تسخير القوة الهائلة للعالم الرقمي ليس لتخطي المسافة الجغرافية فحسب، بل لتجاوز الاختلافات السياسية والقبلية أيضًا، وذلك من أجل بناء مجتمعات عالمية حقيقية. يوفر عمل العديد من المجموعات والأفراد في هذه الصفحات من الذين خضعوا للدراسة الأمل في كون هذا الهدف، مهما بدا بعيدًا، إلا أنه ليس بعيد المنال.

جـدول الـمحتويـات

6 قوة المجتمعات الافتراضية

9 خلفية هذا التقرير

11 طريقة عملنا

12 تغيير تعريفات المجتمع

15 ظهور المجموعات على الإنترنت في جميع أنحاء العالم: استبيان شمل 15 دولة

16 الحجم وطول المدة والقيادة: مزيد من الرؤى حول المجموعات على الإنترنت من الاستبيان

18 ما المقصود بمجموعة فيسبوك؟

19 أسباب أهمية المجموعات على الإنترنت

22 دراسة حالة : Subtle Asian Traits

24 دراسة حالة : Surviving Hijab

26 دراسة حالة : African Mums in Deutschland

28 دراسة حالة : Essex Coronavirus Action

29 القادة الطارئون للمجتمعات على الإنترنت: معرفة كيفية تولي القيادة

32 مشرفون ومستشارون ومنظفو الشوارع: ما الذي يفعله قادة المجموعات

33 أهمية فرق القيادة

35 دراسة حالة : HumanKind Global

36 ماهر وعلّم نفسه بنفسه وما زال بحاجة للدعم

37 أهمية القواعد للمجموعات والقادة على الإنترنت

39 دراسة حالة : Clube da Alice

40 تحديات القضايا الاجتماعية العالمية والمخاطر التي تواجه الأعضاء - وكيف يواجه القادة هذا الأمر

41 دراسة حالة : White People. DOING Something.

42 تحديات الحياة العامة على منصة خاصة

43 يمكن للشركة إنهاء مجموعات فيسبوك

44 مخاوف بشأن الخوارزمية

47 الخاتمة: المغزى والانتماء في المجتمعات على الإنترنت

52 دراسة حالة : Female IN (FIN)

55 المراجع

قـوة الــمجتمعات الافـتراضــية

عندما دخلت الهند في حالة إغلاق استجابة لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، أثرت القيود المفروضة على التنقلات على وصول الأشخاص إلى الأدوية والطعام والإمدادات الأخرى التي اعتمدوا عليها. وخشي المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز السفر إلى العيادات والمختبرات لجلب أدويتهم. ومع الحاجة إلى الحصول على مساعدة، تحوّل الكثير من الأشخاص إلى HumanKind Global، وهي شبكة جديدة تضم آلاف المتطوعين الذين يُنسِّقون المساعدة من خلال مجموعة فيسبوك وواتساب (المملوك أيضًا لفيسبوك). وقد أنشأت المجموعة ماهيتا ناجاراج البالغة من العمر 39 عامًا، وهي متخصصة في التسويق الرقمي تعمل لحسابها الخاص وأم عزباء مقيمة في بنغالور، وذلك في مارس 2020. في غضون أربعة أسابيع فقط، قدّم متطوعو HumanKind Global أدوية فيروس نقص المناعة البشرية المنقذة للحياة إلى أكثر من 170 شخصًا في جميع أنحاء الهند ومنذ ذلك الحين ازداد عدد أفراد المجموعة ليصبح أكثر من 50000 عضو. استجابةً لأكثر من 25000 طلب للمساعدة، قام هؤلاء المتطوعون بتنسيق عمليات التبرع بالدم وتقديم الأدوية المنقذة للحياة وتزويد الأشخاص المُحاصرين في منازلهم بما يكفي من الطعام لتناوله.

HumanKind Global هي مجموعة على الإنترنت، **وهي شكل من أشكال المؤسسات البشرية التي تتوسع على** نطاق وسرعة ملحوظة. وتوجد المجموعات على الإنترنت لأسباب عديدة: يقدم بعضها الدعم المنقذ للحياة، بينما تقوم مجموعات أخرى بمساعدة الأشخاص سواء كانوا يعيشون بالجوار أو يفصل بينهم المحيط، على تبادل المقالات والنكات والصور والإهانات والأفكار والنصائح والمعلومات وأحيانًا المعلومات المضللة. وتعد المساحة التي تنشط فيها المجموعات المعاصرة على الإنترنت في آن واحد عالمية ومحلية ووثيقة وواسعة النطاق. ويمكن أن يصل المنشور إلى مليوني شخص، أو يثير محادثة بين شخصين فقط. وتتمتع هذه المجموعات بقواعد متنوعة حيث يحكمها أعضاؤها وسياسات المنصات التي تتم استضافتها عليها، وتسعى من خلالها إلى خلق مساحة يمكن لأعضائها التواصل بواسطتها مدعومين بمشاعر **الانتماء والألفة والثقة**.

يمكن العثور على مجموعات على الإنترنت مثل HumanKind Global على العديد من المنصات. فهناك مجموعات مناقشة على Reddit أو مستعمرات للفنانين على *LEGO Mindstorms* أو مجموعات للاعبين على منصات الألعاب مثل Twitch أو مجموعات الأبوة والأمومة التي ينتقل فيها الأعضاء على الإنترنت لتنظيم اجتماعات واقعية من خلال MeetUp. لكن في هذا التقرير، ندرس مجموعات فيسبوك على وجه التحديد كفئة واحدة من المجموعات على الإنترنت.

في غضون سنوات قليلة، انتقلت المجموعات من هوامش عمل فيسبوك إلى أن أصبحت محور رسالة الشركة. **يستخدم أكثر من 1.8 مليار شخص مجموعات فيسبوك شهريًا**. ويمكن أن يتراوح حجم مجموعات فيسبوك من عدد قليل من الأشخاص إلى عدة ملايين، وأكثر من نصف مستخدمي فيسبوك هم أعضاء في خمس مجموعات نشطة أو أكثر. بينما لا تكشف فيسبوك عن عدد المجموعات التي تستضيفها إجمالاً - فقط "عشرات الملايين من المجموعات النشطة" - تُظهر بيانات الشركة أن **هناك أكثر من 70 مليون شخص يديرون المجموعات ويشرفون عليها بنشاط**، وهو ما يفوق عدد سكان تايلاند أو بريطانيا أو فرنسا.[1]

لم يُسمع بمجموعات على الإنترنت بهذا الحجم والتعقيد التوسُّع قبل عقد واحد فقط. وقد ازدادت أهميتها فقط لأن الأشخاص يجلسون في منازلهم، وأحيانًا يكونون منعزلين، أثناء الجائحة.[2] تشتمل الأمثلة على:

- Female IN (FIN)، تأسست في البداية باسم Female in Nigeria، حيث تشجع عضواتها البالغ عددهن 1.7 مليون عضوة على مشاركة قصص الكفاح والإنجاز.
- Surviving Hijab تشجع عضواتها البالغ عددهن 920000 عضوة على ارتداء غطاء الرأس الإسلامي أو مواصلة ارتدائه في مواجهة النقد السياسي والاجتماعي.
- Blind PenPals تمكّن أعضاءها من المكفوفين وضعاف البصر البالغ عددهم 7000 عضو من مشاركة القصص والمشورة.
- Canterbury Residents Group بمثابة ميدان عام في مدينة كانتربيري البريطانية ويبلغ عدد أفرادها 38000 عضو، بنفس حجم سكان المدينة تقريبًا.
- Subtle Asian Traits، التي بدأت كمبادرة متواضعة بين تسعة شباب أستراليين من أصل صيني لمشاركة الرسوم الكاريكاتيرية المضحكة حول تراثهم الآسيوي، وتوسعت لتشمل 1.82 مليون شخص يناقشون ويشاركون تجربة نشأتهم كآسيويين في مجتمعات ذات أغلبية بيضاء.

يسعى هذا التقرير إلى فهم كيفية عمل هذه المجموعات على الإنترنت ومن الذي ينشئ هذه المجموعات ويقودها ولماذا ينضم الأشخاص إليها وماذا يفعلون فيها وما تأثيرهم وما إذا كانوا يقدمون نفس الشعور بالثقة والصداقة والانتماء الذي تتسم به الكثير من المجتمعات الفعلية التقليدية.

للتعرف على هذه المجموعات، أجرينا مقابلات مع مسؤولي مجموعات فيسبوك من 17 دولة واستعرضنا عددًا كبيرًا من معلومات ومستندات الأبحاث الإضافية (يتوفر وصف لمنتجات الأبحاث هنا) لبحث أربعة أسئلة ذات صلة:

- ما الذي يحفز الأشخاص للمشاركة في مجموعات على الإنترنت؟ ما المزايا التي يحصلون عليها من المشاركة؟
- ما السمات والمهارات والقدرات اللازمة لإدارة مجتمع ناجح على الإنترنت قد يضم ملايين الأعضاء؟
- ما القواعد التي تلتزم بها هذه المجموعات، وكيف يتم إعداد هذه القواعد وتنفيذها؟
- ما مخرجات ونتائج عمل هذه المجموعات وما التأثير الواقع على أعضائها؟

يعد هذا العمل مجرد بداية محادثة حول طبيعة المجموعات على الإنترنت وتأثيرها، حيث تم تأليفه في النصف الثاني من عام 2020 من قِبل باحثين ذوي خلفيات في العلوم السياسية والاجتماعية والتكنولوجيا والأعمال والصحافة وعلوم البيانات التابعة لـ Governance Lab (The GovLab)، وهو مركز أبحاث عملية يقع في NYU Tandon School of Engineering (كلية تاندون للهندسة بجامعة نيويورك)، وينطوي على مساهمات من مستشارين عالميين متنوعين. بينما يتعين تفسير النتائج التي توصلنا إليها بحذر نظرًا لسرعة عملنا والقيود المفروضة عليه، فإننا نلاحظ ما يلي:

1. يمكن للأشخاص أن ينعموا بشعور قوي بالانتماء للمجتمع من خلال العضوية في مثل هذه المجموعات على الرغم من افتقارها للقرب المادي.
2. لا تزال المجموعات على الإنترنت تمثل شكلاً مرنًا من التنظيم البشري الذي يجذب في كثير من الحالات الأعضاء والقادة المهمشين في المجتمعات الفعلية التي يعيشون فيها، والذين يستخدمون المنصة لبناء أنواع جديدة من المجتمعات لا يمكنهم تكوينها في الفضاء الحقيقي.
3. العديد من هذه المجموعات لديها معايير ثقافية مضادة وهو ما قد يسميه علماء السياسة مجتمعات "الانقسام المتقاطع". وتشمل هذه المجموعات التجمعات الاجتماعية التقليدية، وتجمع الأشخاص الذين يتم تقسيمهم عادةً حسب الموقع الجغرافي حول سمة أو مصلحة مشتركة.
4. أتاحت المزايا المرنة لمنصات الإنترنت ظهور أنواع جديدة من القادة في هذه المجموعات يتمتعون بمهارات فريدة في الإشراف على الحوارات التي كثيرًا ما تكون مثيرة للانقسام، وأحيانا بين ملايين الأعضاء.
5. يعمل قادة العديد من هذه المجموعات على إدارتها بدافع الحب، فهم ليسوا مدربين ولا يتقاضون أجرًا، وغالبًا ما تكون القواعد التي تحكم عملياتهم الداخلية غير مقننة، وتتمتع منصة الاستضافة - في هذه الحالة فيسبوك - بسلطة كبيرة على عملياتهم ومستقبلهم.
6. تظل هذه المجموعات، التي يتمتع بعضها بعضويات ضخمة، ناشئة وغير معترف بها إلى حد كبير: فهي خارج هياكل السلطة التقليدية والمؤسسات وأشكال الحكم.
7. يلزم إجراء مزيد من الأبحاث لفهم ما إذا كانت هذه المجموعات ستعمل كمجتمعات حقيقية وكيف ستعمل على المدى الطويل، خاصة بالنظر إلى التوترات الناجمة عن إدارة الحياة العامة على منصة خاصة مثل فيسبوك، وكيف يمكن دعم هذه المجموعات وقادتها لضمان توفيرها لأكبر قدر من التعبير عن الرأي والمشاركة والاستفادة لأعضائها.

خـلفية هـذا الـتقريـر

هذا التقرير هو نتاج شراكة بين فريق بحث متعدد التخصصات في العديد من الجامعات الرائدة، بتنسيق من The GovLab (NYU IRB-FY2020-4621) وفيسبوك. ودعمت فيسبوك التقرير ماديًا وفكريًا واستفدنا كثيرًا من الحوار والتعاون مع فريق الشراكات المجتمعية لديها. ودخل فريق The GovLab في هذه الشراكة غير العادية من أجل اغتنام فرصة رائدة لاكتساب رؤى لطبيعة حياة المجتمع على تطبيق فيسبوك. ومع ذلك، ما زلنا واضحين بشأن التحديات التي يفرضها مثل هذا التعاون.

لقد عملنا مع فريق الشراكات المجتمعية على فيسبوك لفتح نافذة على المنظومة المتكاملة الواسعة للشركة لمجموعات ومجتمعات فيسبوك، بما في ذلك في تطوير الاقتصادات النامية. بينما قام العديد من الباحثين بعمل رائد في مجموعات ومجتمعات محددة على الإنترنت، فقد سمحت شراكتنا بمستوى وصول أكبر بكثير مما يتمتع به الباحثون عمومًا إلى أبحاث الشركة وكذلك إلى نطاق من المجموعات عبر البلدان والثقافات وقياداتها. وتوجد العديد من المجموعات على الإنترنت اليوم - من نقابات *World of Warcraft* إلى شبكات ريادة الأعمال النسائية على WeChat - على منصات خاصة ومملوكة عادةً ما يتمتع الباحثون بإمكانية وصول محدودة إليها. ومع ذلك، فإن هذه المجموعات تثير العديد من الأسئلة التي لم تتم الإجابة عليها والتي تحظى باهتمام أكاديمي وعام كبير. لقد مكنتنا الشراكة من استخلاص رؤى أولية وصياغة الأسئلة لمزيد من الدراسة والبحث.

بالنسبة للجزء الخاص بفيسبوك، تعد هذه الدراسة أحد عناصر الجهود الأوسع نطاقًا التي يتم بذلها لإلقاء الضوء على العمل الذي يقوم به بناة المجتمع على المنصة، وتكوين فهم له. وأوضح فريق الشراكات المجتمعية أنه مع وجود 70 مليون مسؤول ومشرف نشط، فإن فهم الظروف التي تتطور في ظلها مجموعات فيسبوك هذه كمجتمعات مؤثرة له أهمية اجتماعية كبيرة نظرًا للسياق الأوسع للتراجع المدني الملحوظ. وتأمل الشركة أيضًا أنه، من خلال زيادة فهم عمل بناة المجتمع الرقمي، يمكن أن تتطور منظومة متكاملة أوسع نطاقًا للدعم - من خلال العمل الخيري ورأس المال الاستثماري والحكومة والعلامات التجارية والأوساط الأكاديمية التي تلعب جميعها أدوارًا مهمة في دعم قادة المجتمعات الممكّنين رقميًا لتقريب العالم.

أثار تقرير مموّل من قِبل فيسبوك وبالتعاون معها يركز على مجموعات فيسبوك تحديات أخلاقية كبيرة بالنسبة لنا كفريق من الباحثين الأكاديميين، لكننا ملتزمون باستقلالية تحليلنا وحكمنا، بما في ذلك حرية انتقاد فيسبوك نفسها.

وفقًا لذلك، سعينا في كل مرحلة من مراحل تصميم وتنفيذ هذا البحث إلى توليد معرفة مفيدة بغض النظر عن المصالح التجارية لفيسبوك أو أي جهة أخرى.

ثانيًا، لدعم معاييرنا الأخلاقية، كان لدينا إصرار على حرية استخلاص الاستنتاجات المستقلة.

ثالثًا، نسعى إلى التمتع بالشفافية قدر الإمكان في تحديد دور فيسبوك في توفير المعلومات لنا، وخاصة المعلومات التي لا يمكننا التحقق منها.

لذلك، من المهم أن يدرك القارئ أن الوصول إلى جميع المجموعات والأفراد قد وفره فريق الشراكات المجتمعية في فيسبوك، بناءً على المعايير التي قدمها فريق البحث لدينا. وعلى الرغم من أن فيسبوك قد جعلت بعض التقارير والمعلومات الخاصة متاحة للوصول لتوجيه عملنا، إلا أنها لم تسمح لنا في كل حالة بالتحقق من صحة هذه المصادر ومعرفة طرق البحث الخاصة بها ونشر المواد للتدقيق العام. وعندما نعتمد على أبحاث فيسبوك الداخلية، فإننا نجعل هذه القيود صريحة.

بالطبع، تلتقي المجموعات على العديد من المنصات، وليس على فيسبوك فقط. ولكن نظرًا لأن فيسبوك تموّل هذا البحث، فإننا نعدُ الكتابة عن منافسيها أمرًا غير أخلاقي أو غير مناسب. لأن أي محاولة للقيام بذلك من شأنها أن تخلق تضاربًا في المصالح. بدلاً من ذلك، ينصب تركيزنا قبل كل شيء على فهم خصوصيات تجربة مجموعات فيسبوك مقارنةً بالتجربة الشخصية الأكثر تقليدية، وعند القيام بذلك، تحديد شروط نجاح أو فشل هذه المجموعات على الإنترنت.

في السنوات الأخيرة، كانت فيسبوك وغيرها من منصات التواصل الاجتماعي موضوع نقاش عام وانتقاد كبير فيما يتعلق بالفقاعات ذات الطابع الشخصي وما يسمى بالأخبار الزائفة والتدخل في الانتخابات الأجنبية والمحلية وصعود الجماعات اليمينية المتطرفة وقضية الخطاب الذي يحض على الكراهية والمعلومات المضللة وعلاقة ذلك بالتقسيم الاجتماعي والاضطرابات. وقد عملت المجموعات التي تنتمي إلى اليمين المتطرف واليمين البديل والجماعات الكونفيدرالية الجديدة والمجموعات المكرسة لنظرية المؤامرة المعادية للحكومة والمعادية للسامية، QAnon، بفعالية على فيسبوك (على الرغم من أن الشركة حظرت مؤخرًا QAnon من المنصة واتخذت خطوات لإزالة 600 حركة اجتماعية ذات طابع عسكري). واتخذت الشركة خطوات استباقية لإزالة الخطاب الذي يحض على الكراهية من خلال الاستثمار في التكنولوجيا وتوظيف مشرفين للمحتوى، ولكن كما تقر فيسبوك فإن "عدم التسامح المطلق لا يعني عدم وقوع أي حوادث. فمن خلال نشر الكثير من المحتوى كل يوم، يبدو استئصال الكراهية مثل البحث عن إبرة في كومة قش."[3]

بينما نُلمِّح إلى هذه الخلافات واستجابة فيسبوك لها، فإن هذا التقرير لا يدرس كل المخاوف بشأن المساحة على الإنترنت، ولا الفوائد والعيوب الأوسع نطاقًا لوسائل التواصل الاجتماعي.

كان إجراء هذا التعاون مع فيسبوك عملية تعليمية، مع تبادل متكرر حول أفضل السبل للاستفادة من الفرص المذكورة أعلاه بموجب المبادئ التوجيهية الأخلاقية التي تحكم عملنا. ولقد تحلى المتعاونون معنا بالصبر والكرم أثناء استكشافنا للمصادمات الحتمية بين المصالح الأكاديمية ومصالح الشركات. **نعتقد أن هذه الشراكة منحت فرصة فريدة لإلقاء نظرة خاطفة على مؤسسة جديدة - المجموعة على الإنترنت - والتي قد تشكل العمود الفقري للمجتمع والانتماء لملايين الأشخاص حول العالم.**

نأمل أن يساعد التقرير في توضيح جدول أعمال الأبحاث العالمية حول موضوع المجتمعات على الإنترنت، وأنه قد يتوسع بمرور الوقت ليشتمل على شركاء جدد من الأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني والقطاع الخاص.

طريقة عملنا

إن الرؤى الواردة في هذا التقرير ودراسات الحالة المرتبطة به مبنية على تحليل مجموعة متنوعة من منتجات الأبحاث النوعية والكمية. وهي تشتمل على: مقابلات مع 50 من قادة مجموعات فيسبوك من 17 دولة، ومقابلات مع 26 من "الخبراء" في المجتمع الرقمي في 14 دولة، وتحليل أبحاث فيسبوك الداخلية، ومراجعة أدبية لأكثر من 150 مقالة ودراسة أكاديمية تركز على المجتمعات الافتراضية. بالإضافة إلى ذلك، قدمنا المشورة بشأن استبيان YouGov-Facebook، ولكننا لم نقم بإجرائه، والذي سأل أكثر من 15000 مستخدم للإنترنت في 15 دولة عن أهم مجموعاتهم على شبكة الإنترنت وخارجها. ويتم توفير وصف مستفيض لمنتجات الأبحاث هذه هنا.



THEGOVLAB

تـــغيير تـــعريـفات الـــمجتمع

صورة ملتقطة بواسطة تشارلز ديلوفيو على Unsplash

تـــغيير تـــعريـفات الـــمجتمع

منذ أول استخدامات موثقة لها في القرن الرابع عشر، كانت للكلمة الإنجليزية "مجتمع" - المشتقة من الفرنسية القديمة (*communité*) واللاتينية (*communitas*) -- ولاحقًا، المصطلح الألماني Gemeinschaft، ميزتان ثابتتان. أولاً، كان المجتمع مرتبطًا بشكل أساسي، وإن لم يكن حصريًا، بفكرة المكان. ثانيًا، لقد أصبحت بمرور الوقت "كلمة مقنعة بشدة"، كما كتب عالم الاجتماع ريموند ويليامز في كتابه لعام 1976، *Keywords: A Vocabulary of Culture and Society* "الكلمات الرئيسية: مفردات الثقافة والمجتمع"، "على عكس جميع مصطلحات التنظيم الاجتماعي الأخرى (الدولة، الأمة، المجتمع، ما إلى ذلك) يبدو أنه لم يتم استخدامها أبدًا بطريقة غير مواتية، ولم يسبق أن تم إعطاؤها أي مصطلح تمييزي أو تعارض إيجابي."[4]

في نفس الوقت، على الرغم من دفء الكلمة، يمكن أن تكون المجتمعات خانقة. غالبًا ما تتميز المجتمعات التقليدية بعلاقات قوة صارمة، وفي بعض الأحيان يتم فرضها بعنف وبطرق تفكير. يمكن للمجتمعات أن تربط الأشخاص بقوة معًا بطرق مطمئنة وقمعية. ويمكنها تعزيز الأشكال القديمة من الهيمنة، بما في ذلك النظام الأبوي، وبشكل حاسم، كانت تميل إلى استبعاد الغرباء، وجعلهم في بعض الأحيان العدو.[5]

في 1983، صاغ المؤرخ بينيديكت أندرسون مصطلح "المجتمعات المتخيلة" لوصف ظهور الهويات القومية التي لا يعرف مواطنوها في الغالب بعضهم بعضًا ولكنهم يشاركون في كيان سياسي مشترك مبني على الأفكار والممارسات والأعراف المشتركة،[6] وأحيانًا على المعارضة المشتركة للمجتمعات المتخيلة الأخرى. وتكون المجموعات على الإنترنت بخلاف مجتمعات أندرسون المرتبطة جغرافيًا، إلا أنها تصورية أيضًا بمعنى أن الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضًا عادة في الحيز المادي يمكنهم مشاركة روابط الهوية والارتباط والولاء والانتماء.

تلتزم معظم القواميس بتعريف مصطلح "مجتمع" والذي يؤكد - مثل تعريف أندرسون - على دور الحيز المادي والإحساس بالهوية المشتركة. على سبيل المثال، يعرّف قاموس Oxford English Dictionary (قاموس أكسفورد الإنجليزي) المجتمع بأنه "مجموعة من الأشخاص الذين يعيشون في نفس المكان أو الذين لديهم سمة خاصة مشتركة."[7]

في عام 1993، حدد الصحفي هاورد رينغولد نوعًا جديدًا من المجتمع الذي رآه يظهر على شبكة الويب العالمية الحديثة النشأة. في كتابه الذي يحمل اسمه، أطلق عليها المجتمعات الافتراضية.[8] وتنشأ هذه "التجمعات الاجتماعية الطوعية "عندما يواصل عدد كافٍ من الأشخاص المناقشات العامة لفترة كافية، بشعور إنساني كافٍ، لتشكيل شبكات من العلاقات الشخصية في الفضاء الإلكتروني."[9] اعتقد رينغولد أن هذه التجمعات البشرية الجديدة أظهرت نفس أنواع السلوك الذي تظهره مجتمعات العالم الحقيقي "الأصلية"، مع تمييز واحد. وكتب قائلاً: "يفعل الأشخاص في المجتمعات الافتراضية كل ما يفعله الأشخاص في الحياة الواقعية، لكننا نترك أجسادنا وراءنا."

ظهرت مجموعات على الإنترنت في لوحات النشرات غير التجارية والقوائم البريدية ومجموعات الأخبار الخاصة بشبكة الإنترنت في مراحلها الأولى. وقد أصبحت عناصر أساسية في العديد من المنصات، بما في ذلك Yahoo! Groups وMySpace وTumblr وReddit وWELL، وهي واحدة من أقدم المجتمعات الافتراضية، والتي تعمل منذ عام 1985. ولكن عندما كتب رينغولد كتابه في عام 1993، لم يكن الإنترنت قد دخل بعد في الوعي العام واسع النطاق. واليوم يستخدم 53 في المائة من سكان العالم الإنترنت (على الرغم من أن الفجوة الرقمية بين البلدان ذات الدخل المرتفع والمنخفض لا تزال كبيرة) ويعيش 97 في المائة من البشر في متناول شبكة هاتف محمول.[10] ونتيجة لذلك، أصبح بإمكان أشخاص أكثر من أي وقت مضى إنشاء أنواع جديدة من التجمعات على الإنترنت.

أطلقت فيسبوك ميزة المجموعات الخاصة بها في عام 2010، بعد ست سنوات من تأسيس الشركة. ومع ذلك، أصبحت مجموعات فيسبوك آخذة في النمو بشكل كبير من حيث العدد والحجم فقط في أوائل عام 2017، حيث أعلن مؤسس الشركة والرئيس التنفيذي لها مارك زوكربيرج عن التحول من رسالة فيسبوك وعلامتها التجارية الأصلية: "لمنح الأشخاص القدرة على المشاركة وجعل العالم أكثر انفتاحًا واتصالاً." في خطاب مكوّن من 6000 كلمة استخدم خلاله كلمة "مجتمع" أكثر من 100 مرة، جادل زوكربيرج بأن المجتمعات على الإنترنت كانت "نقطة مضيئة" للاتصال في عالم يتسم بالتفتت والاستقطاب بشكل متزايد. تنص رسالة فيسبوك المؤسسية الآن على: "تعزيز قدرة الأشخاص على بناء المجتمعات والتعاون من أجل تقريب المسافات."

بينما يجادل النقاد بأن تركيز فيسبوك على المجتمع سعى إلى صرف الانتباه عن سوء تعامل الشركة مع المعلومات المضللة خلال حملة الانتخابات الرئاسية الأمريكية لعام 2016 ومشاكل أخرى، استثمرت فيسبوك أيضًا موارد كبيرة في تطوير أدوات وبرامج جديدة لتسهيل إنشاء مجموعات على الإنترنت ودعمها.

تُعرّف فيسبوك المجتمع على أنه: "تجمع للأشخاص، يشعرون بداخله بالانتماء والتواصل وكذلك ينتابهم شعورًا بالأمان، حيث يمنحونه الثقة والاهتمام بمرور الوقت." في هذا التعريف، لا يزال التكافؤ الإيجابي لمصطلح "المجتمع" الذي حدده ويليامز كما هو، لكنه لم يعد يعتمد بشكل حصري على الموقع أو على هياكل السلطة التقليدية.

ظهور المجموعات على الإنترنت في جميع أنحاء العالم: استبيان شمل 15 دولة

يشير استبيان لعام 2020 (إذن، في منتصف الجائحة) أجرته شركة YouGov من أجل فيسبوك إلى أن عددًا متزايدًا من الأشخاص حول العالم يجدون بالفعل معنى وشعورًا بالانتماء إلى مجموعات على الإنترنت بشكل أساسي. ويتعين أن تكون الاستنتاجات مؤقتة لأن الاستبيان أُجري على الإنترنت، وبالتالي يعكس عدد مستخدمي الإنترنت في كل بلد، وليس بالضرورة عامة السكان، وينطبق ذلك بصفة خاصة في البلدان ذات الدخل المتوسط والمنخفض، حيث انتشار الإنترنت بصورة أقل. (لاحظ أن فريق البحث الخاص بالتقرير لم يلعب أي دور في إدارة الاستبيان الذي أجرته YouGov بدون علامة فيسبوك التجارية)

في الاستبيان، تم سؤال حوالي ألف مستجيب في كل دولة من 15 دولة عما إذا كانت المجموعة الأكثر أهمية التي ينتمون إليها تعمل بشكل أساسي على شبكة الإنترنت أو خارجها، أو في كلتا المساحتين.[11] **في 11 من أصل 15 دولة، أفادت النسبة الأكبر من المستجيبين بأن المجموعة الأكثر أهمية لهم هي على شبكة الإنترنت بشكل أساسي**، وفي ثلاث من تلك الدول كانت هذه النسبة 50 في المائة أو أكثر من المستجيبين. في أستراليا وكينيا، اختارت النسبة الأكبر من المستجيبين مجموعة مختلطة على شبكة الإنترنت وخارجها، بينما في فرنسا وألمانيا فقط، حددت النسبة الأكبر من المستجيبين مجموعة خارج شبكة الإنترنت بشكل أساسي باعتبارها الأكثر أهمية. ويوضح الجدول التالي الإجابات على هذا السؤال عبر 15 دولة في الاستبيان.

نوع المجموعة الأكثر أهمية

	بصورة أساسية بشكل شخصي	بصورة أساسية على الإنترنت	مجموعة مختلطة
الأرجنتين	18.33%	42.56%	39.11%
أستراليا	23.60%	37.98%	38.42%
البرازيل	13.44%	50.68%	35.88%
ألمانيا	40.48%	30.47%	29.05%
مصر	24.27%	44.77%	30.96%
فرنسا	40.04%	34.00%	25.96%
إندونيسيا	18.15%	49.28%	32.57%
الهند	21.83%	42.26%	35.91%
كينيا	12.01%	41.81%	46.17%
المغرب	16.86%	52.64%	30.50%
المكسيك	17.03%	50.00%	32.97%
نيجيريا	12.41%	45.83%	41.75%
المملكة المتحدة	35.25%	38.90%	25.85%
الولايات المتحدة	30.11%	46.11%	23.78%
جنوب أفريقيا	18.72%	45.60%	35.68%

الحجم وطول المدة والقيادة:
مزيد من الرؤى حول المجموعات على الإنترنت من الاستبيان

يشير استبيان YouGov إلى أربع ميزات رئيسية للكثير من المجموعات الناجحة على الإنترنت التي يتم استكشافها في بقية هذا التقرير: حجم المجموعة واتصالها بالمكان وطول المدة والقيادة.

ذكر عالم الإنسانيات بجامعة أكسفورد روبن دونبار بأن المجموعات الأصغر المكونة من 50 و100 و150 شخصًا تتمتع بعمر أطول من المجموعات الأكبر.[12] وافترضت الكثير من الأبحاث اللاحقة أن حجم المجموعة الأصغر يؤدي إلى روابط اجتماعية أقوى.[13] وتعد العلاقة بين الحجم والانتماء معقدة، وتمت مناقشة النقاش الدائر حول هذا الموضوع بإسهاب في قسم الأدب حول بنية المجموعة. في الواقع، وجد استبيان YouGov أنه في 12 دولة من أصل 15 شملها الاستبيان، تراوح العدد المتوسط لأهم مجموعة للمستجيبين - سواء على شبكة الإنترنت أو خارجها - من 25 إلى 100 شخص فقط. فقط في المغرب ومصر كان متوسط الحجم لهذه المجموعات أكبر بكثير: 100 إلى 1000، و1000 إلى 10000 على التوالي. في ألمانيا، يكون متوسط الحجم لأهم مجموعة أصغر: من 10 إلى 25 شخصًا.

بالنسبة للمجموعات على الإنترنت بشكل أساسي، فإن هذه النتيجة مفاجئة. وصف العديد من الباحثين وسائل التواصل الاجتماعي بأنها منصات للأفراد لإنشاء دوائر اجتماعية واسعة، مرتبطة بصلات واهية، بدلاً من مجتمعات منفصلة - وهو مفهوم يسميه عالم الاجتماع باري ولمان "الفردية الشبكية". في كتابهما لعام 2012 المعروف باسم *Networked* (الشبكات) كتب ولمان ولي ريني: "إن الفرد - وليس الأسرة أو مجموعة القرابة أو مجموعة العمل - هو الوحدة الأساسية للاتصال"، والتي يجادلون بأنها "تضع الأشخاص في محور الشبكات الشخصية التي يمكنها تزويدهم بالدعم والتواصل الاجتماعي والمعلومات والشعور بالانتماء".[14]

على الرغم من أن مجموعات البشر الأكثر أهمية غالبًا ما تكون صغيرة، فقد ركزنا دراسات الحالة والمقابلات التي أجريناها على بعض من أكبر مجموعات فيسبوك لأننا أردنا أن نفهم ما إذا كان يمكن تطوير الدفء والهوية بدون اتصال جسدي ثابت وكيف يمكن ذلك. وتجدر الإشارة أيضًا إلى أن بعض المجموعات الكبيرة التي تمت دراستها، مثل Girl Gone International (مجتمع عالمي من النساء اللواتي يعشن في الخارج)، تدير أيضًا فروعًا محلية صغيرة.

علاوة على ذلك، تشير نتيجة استبيان أخرى إلى أن **المجموعات على الإنترنت بشكل أساسي التي تولد الشعور الأكبر بالانتماء هي، بشكل غير متوقع، المجموعات التي لها روابط بالمجتمعات والمدن المحلية**: حدد 38 في المائة من المستجيبين هذه الفئة من المجموعات على أنها تولد "قدرًا قليلاً أو كبيرًا من الانتماء"، بينما حدد 12 في المائة فقط من المستجيبين مجموعة عالمية.

قد يلقي الاستبيان الضوء أيضًا على مسألة طول عمر المجموعة. وينص تعريف فيسبوك للمجتمع أنه يتعين على الأشخاص منح الثقة والاستثمار "بمرور الوقت". وهناك حاجة إلى مزيد من الدراسات، وربما المزيد من الوقت، للتحقق من استدامة هذه المجتمعات. ومع ذلك، فإن المجموعات على الإنترنت هي أكثر من مجرد ظاهرة سريعة الزوال. من بين المستجيبين الذين حددوا مجموعة خارج شبكة الإنترنت بشكل أساسي باعتبارها المجموعة الأكثر أهمية لهم، كان 28 في المائة أعضاءً منذ أكثر من خمس سنوات، مقارنة بـ 14 في المائة فقط من المستجيبين الذين حددوا مجموعة على الإنترنت بشكل أساسي. وعلى الرغم من ذلك، فإن أكثر من واحد من كل اثنين من المستجيبين الذين حددوا مجموعة على الإنترنت بشكل أساسي باعتبارها الأكثر أهمية لهم كان ينتمون إلى تلك المجموعة لأكثر من عام، وكان أكثر من واحد من كل أربعة أعضاءً لمدة تتراوح بين عامين وخمسة أعوام.

عندما تولّد المجموعات إحساسًا بالانتماء، يكون ذلك، وفقًا للاستبيان، لأن مجموعاتهم تتمتع بقيادة قوية وشاملة. في الاستبيان، من بين الأفراد الذين حددوا أهم مجموعاتهم على أنها تعمل بشكل أساسي على الإنترنت، كانت السمات الثلاث الأكثر أهمية في القائد هي **"الترحيب بالاختلافات في الرأي بين الأعضاء"** و**"أن يكون مرئيًا ويتواصل بشكل جيد"** و**"التصرف بشكل أخلاقي في كل الأوقات."**

ما المقصود بمجموعة فيسبوك؟

وفقًا لفيسبوك: "المجموعات عبارة عن مكان للتواصل حول الاهتمامات المشتركة مع أشخاص بعينهم. ويمكنك إنشاء مجموعة لأي غرض - لم شمل عائلتك أو فريقك الرياضي بعد العمل أو نادي الكتاب." بعبارة أخرى، مجموعة فيسبوك هي مجموعة منفصلة من المستخدمين الفرديين، المرتبطين بهدف أو موضوع مشترك، والذين يمكنهم رؤية منشورات وتعليقات بعضهم بعضًا والتفاعل معها.

قد تكون المجموعة إما "عامة"، مما يعني أن أي مستخدم فيسبوك يمكنه عرض منشورات المجموعة أو تعليقاتها، أو "خاصة"، مما يعني أن الأفراد الذين تم منحهم العضوية فقط هم الذين يمكنهم رؤية المنشورات والتعليقات. هناك أيضًا نوعان من إعدادات الرؤية لمجموعات فيسبوك الخاصة. ويمكن العثور على المجموعة التي تم تعيينها لتكون "مرئية" من خلال البحث بواسطة أي مستخدم فيسبوك. على النقيض من ذلك، لا يمكن العثور على المجموعة "المخفية" (تسمى أحيانًا المجموعة "السرية") إلا من خلال الأعضاء الحاليين أو المستخدمين الذين تمت دعوتهم من قبل الأعضاء الحاليين للانضمام.

يتكون فريق قيادة المجموعة من مسؤولين ومشرفين.

يتمتع المشرفون بإمكانية

- الموافقة على طلبات العضوية أو رفضها
- الموافقة على منشورات المجموعة أو رفضها
- إزالة المنشورات والتعليقات على المنشورات
- إزالة الأشخاص وحظرهم من المجموعة
- تثبيت منشور أو إلغاء تثبيته

يتمتع المسؤولون بكل الأذونات الموضحة أعلاه، إلى جانب إمكانية

- تعيين عضو آخر كمسؤول أو مشرف
- إزالة مسؤول أو مشرف
- إدارة إعدادات المجموعة (على سبيل المثال: تغيير اسم المجموعة أو صورة الغلاف أو إعدادات الخصوصية)

يمكن للأعضاء النشر أو التعليق في المجموعة.

عادةً ما يتم عرض قواعد المجموعة للأعضاء الجدد (على النحو الذي يحدده فريق القيادة) ويُطلب منهم الإجابة على مجموعة من أسئلة العضوية التي تفحصهم للتأكد من أهليتهم.



THEGOVLAB

أسباب أهمية المجموعات على الإنترنت

أسـباب أهـمية المجـموعـات عـلى الإنـترنـت

"كنتُ أتوقع أن تأتي النساء إلى المجموعة لإجراء محادثات عامة...لم أكن أتوقع أنهن سيسردن قصصًا شخصية عن أنفسهن ويتعمقن في التفاصيل بهذه السرعة. كانت هناك أيام كنت أجلس فيها في هذه الغرفة وأتأرجح ذهابًا وإيابًا في عمق المعلومات التي تشاركها النساء وترغب في التعبير عنها."

لولا أومولولا، مؤسِسة، Female IN

حدد البحث الذي أجريناه الميزات المشتركة التالية بين الكثير من المجموعات على الإنترنت التي تمت دراستها في هذا التقرير:

1. **التكنولوجيا الرقمية تمكّن تشكيل المجموعات بسرعة ونطاق غير مسبوقين**

تمكّن التكنولوجيا الرقمية المجموعات على الإنترنت من النمو بسرعة وإلى حجم ووصول عالمي، لا يمكن تصوره في العالم الكائن خارج الإنترنت. إن عدد الأشخاص على فيسبوك يجعل من الممكن لقادة المجموعات **إتاحة العضوية للجمهور على مستوى العالم**. وبالتالي، بغض النظر عن مدى تخصص الموضوع، فإن تكاليف الوصول إلى أعضاء جدد هي جزء بسيط من تكاليف العالم الكائن خارج الإنترنت. "هل تعتقد أنه كان بإمكاني إنشاء منصة تجمع ما يقرب من مليوني امرأة كل شهر؟" تسأل لولا أومولولا، مؤسِسة Female IN. **"ما تسمح لي هذه الأداة بتحقيقه في مثل هذه الفترة القصيرة من الوقت هو أمر مذهل بالنسبة لي."**

الأدوات والميزات الموحدة مثل التخطيط العام والخطوط والرموز التعبيرية والقواعد، حيث يفهم الأعضاء جميعًا ما يعنيه النشر والإشارة والإشراف - ناهيك عن اللغة الإنجليزية بوصفها لغة مشتركة، المستخدمة في 60 في المائة من جميع مواقع الويب[15] - يجب إنشاء لغة عالمية تساعد الأعضاء من مختلف الثقافات والبلدان في حكم أنفسهم. تجمع مجموعات مثل Female IN وSubtle Asian Traits أعضاءً من المغتربين النيجيريين والآسيويين المعنيين بطريقة ستكون مستحيلة بدون منصة اتصالات على الإنترنت.

على نحو مماثل، African Mums in Deutschland، وهي مجموعة للدعم المتبادل لـ 4200 امرأة أفريقية تعيش في ألمانيا، يمكنها جلب النساء من جميع أنحاء الشتات الأفريقي إلى مجتمع متماسك على الرغم من الاختلافات في الدين والعرق والطبقة والخلفية الجغرافية. وتقول مؤسِسة المجموعة، مامي أدوا دينتا آمو، مدير شركة الهجرة والشحن الغانية، إنه بالنسبة للنساء المتفرقات في العديد من المدن الألمانية واللاتي يكافحن من أجل إدارة العمل وتربية الأطفال والعيش في بيئة غير مألوفة، كان التجمع على الإنترنت هو النهج الوحيد الممكن.

تقول إنه "إذا كان شخص ما يعاني من مشكلة تتعلق بالصحة العقلية وكان عليه أن يرتدي ملابسه ويأتي لحضور اجتماع، فأنت تعلم أن هذا سيكون أمرًا عصيبًا". لكن على الإنترنت، فإنك "تذهب في الوقت الذي يناسبك وتحصل على المعلومات وتطرح الأسئلة ولا يتعين عليك الانتظار للقاء في يوم معين. حتى في جوف الليل، يمكنك التواصل وقراءة بعض المنشورات ومشاهدة بعض مقاطع الفيديو ثم الشعور بالتحسن. لقد شعرت أنه يتناسب مع حياتنا".

THEGOVLAB

SUBTLE ASIAN TRAITS دراسة حالة

الموضوع: الهوية الآسيوية
الموقع: على مستوى العالم
عدد الأعضاء: 1,843,194
سنة التأسيس: 2018

1.8 مليون آسيوي يعيشون في جميع أنحاء العالم يتواصلون عبر هوية مشتركة

عندما قامت مجموعة مكونة من تسعة طلاب بالمدارس الثانوية الصينية-الأسترالية بإنشاء مجموعة Subtle Asian Traits (SAT) على فيسبوك لمشاركة النكات والرسوم الكاريكاتيرية حول نشأتهم كآسيويين في بلد غربي، لم يتوقعوا أبدًا أن تنمو المجموعة خارج دائرة أصدقائهم الخاصة. وبدلاً من ذلك، ضرب حس الدعابة لدى المجموعة على الوتر الحساس لدى الشباب من أصل آسيوي حول العالم. وبعد عامين من تأسيسها، نما عدد أعضاء المجموعة إلى أكثر من 1.8 مليون عضو.

مع نمو SAT، أصبحت أيضًا مكانًا يشارك فيه الأعضاء أكثر من مجرد الرسوم الكاريكاتيرية حول الآباء المستبدين أو حب شاي الفقاعات. كما أخبرنا المؤسِس المشارك توني زي، "هناك الكثير من المنشورات المفيدة والمرحة حقًا، ولكن مجموعتنا أصبحت أيضًا مكانًا يشارك فيه الأشخاص قصصًا حول التحديات التي يواجهونها في تحقيق التوازن بين الثقافات الآسيوية والغربية". وتوحد المجموعة الأشخاص الذين يتشاركون في خلفية ثقافية مشتركة وتعمل على تنشئتهم وتوفر لهم مكانًا للتعبير عن اهتمامهم بتراثهم، ويصبحون جزءًا من مجتمع ذي أغلبية آسيوية على الرغم من نشأتهم كأقلية. كما كتبت إيزابيلا كواي في مقالة لصحيفة New York Times، "يوفر الوابل غير المنقطع من الرسوم الكاريكاتيرية في مجموعة "Subtle Asian Traits" الراحة - فهي فرصة للانتماء لمرة واحدة دون الحاجة إلى المحاولة."[16]

يبدو أن زي وأصدقاءه قد تمكّنوا من إنشاء نوع جديد من المجتمعات المتخيلة - مجتمع يقوده الشباب قائم على الرسوم الكاريكاتيرية ينمو باستمرار، ولا يمكن أن يكون موجودًا بدون الإنترنت.

2. المجموعات على الإنترنت تمكّن الأشخاص المهمشين من بناء مجتمع

برغم أن المجتمعات المهمشة لا تشكّل غالبية المجموعات التي تمت دراستها في هذا التقرير، فقد أثبت البعض الرغم من ذلك مهارة على وجه الخصوص في استخدام المساحات على الإنترنت لبناء التواصل وخلق تأثير بطرق لا يحصلون عليها في العالم الكائن خارج الإنترنت. على سبيل المثال، أسست الصحفية النيجيرية المولد لولا أومولولا Female IN (المعروفة سابقًا باسم Female in Nigeria) بعد أن صُدمت عندما لاحظت أنه عندما اختطفت جماعة بوكو حرام الإسلامية 246 تلميذة في شمال نيجيريا، ركزت التغطية الإعلامية على العمل الإرهابي، وليس على معاناة البنات. وتدعو مجموعتها الأعضاء للحديث عن تجاربهم فيما تسميه أومولولا إحدى "أكثر الثقافات التي لا ترحم النساء" في العالم.

وبالمثل، فإن African Mums in Deutschland يحكمها بعض من أكثر أعضاء المجتمع الألماني تهميشًا، حيث يشغل رجل أفريقي أصلي واحد فقط مقعدًا في البرلمان الفيدرالي Dope Black Dads، هي مجموعة للرجال في لندن ونيويورك وجنوب أفريقيا، وتشجع على "المحادثات الإيجابية والبناءة حول الآباء سود البشرة". تحارب المجموعة الصورة النمطية بأن الرجال السود هم آباء غائبون، وهي وجهة نظر غير دقيقة وتمييزية يُستفاد منها في صياغة السياسات بطرق ضارة. في حين أن أعضاء Subtle Asian Traits غالبًا ما يكونون طلابًا من الطبقة المتوسطة من البلدان ذات الدخل المرتفع، إلا أن المجموعة قد نمت بقوة على خلفية تجربة مشتركة من عائلات الأقليات المهاجرة من الخارج.

ترتبط العديد من المجموعات التي درسناها برغبة في خلق معايير ثقافية بديلة للأماكن الجغرافية غير المرحب بها. عندما أسست Blind PenPals في عام 2014، كانت أدريانا بروكوبنكو مُعلمة المكفوفين التي تبلغ من العمر 41 عامًا من سكوبي، مقدونيا الشمالية، مذهولة من مدى استعداد أعضائها لمشاركة قصص المعاناة الشديدة في بعض الأحيان كأشخاص مكفوفين وضعاف البصر. وتحدث بعض الأعضاء عن إجبارهم على العيش في مرافق الرعاية الدائمة إلى جانب المرضى عقليًا. وظهرت بعض البلدان، مثل مصر، كأماكن قاسية بشكل خاص للمكفوفين.

أخيرًا، تتم إدارة Canterbury Residents Group بواسطة إد ويذيرس، وهو وافد جديد نسبيًا إلى كانتربري يبلغ من العمر 33 عامًا ينحدر من خارج هيكل السلطة في المدينة ويقدم مجتمعه على الإنترنت بديلاً للحوكمة التقليدية للمدينة. عندما بدأت المجموعة، شعر ويذيرس بسعادة غامرة في كل مرة ذكرتها فيها الصحيفة المحلية في مقالة. قبل فترة طويلة، كان يقول، إن The Kentish Gazette كانت تحصل على المقالات من المنشورات وسلاسل الرسائل في Canterbury Residents Group. في الانتخابات العامة البريطانية لعام 2019، أجرى مرشحو الأحزاب الرئيسية الثلاثة للناخبين في كانتربيري مقابلات بث مباشر مع ويذيرس من أجل مجموعة فيسبوك الخاصة به.

THEGOVLAB

SURVIVING HIJAB دراسة حالة

الموضوع: الدعم؛ الدين؛ تمكين المرأة
الموقع: مصر
عدد الأعضاء: 917828 عضوة في المجموعة الخاصة
سنة التأسيس: 2014
المنصة: فيسبوك (مجموعة خاصة، صفحة) وInstagram وTwitter

تدعم أكثر من 900000 امرأة بعضهن بعضًا للتغلب على الصعوبات

في عام 2014، أنشأت الموظفة المصرية المستقلة والرياضية والصيدلانية السابقة منال رستم مجموعة Surviving Hijab على فيسبوك للنساء اللاتي يرتدين الحجاب لدعم بعضهن بعضًا من خلال الصراعات الشخصية والسياسية والمجتمعية التي ترافق ارتداء الحجاب. وقالت لنا إنه "بسبب كل هذه الحوادث الصغيرة التي تتراكم في مؤخرة رأسك، فإنك لا تشعر بأنك مناسب ولا تشعر أنك تنتمي إلى أي مكان". وسعت مجموعة رستم إلى إبراز الصراعات التي تواجهها النساء المحجبات، وانتشرت رسالتها مع النساء المسلمات في جميع أنحاء العالم.

اعتبارًا من أكتوبر 2020، تضم Surviving Hijab أكثر من 900000 عضوة، مع أكثر من 30000 عضوة انضمت في الشهر الماضي. وتشارك آلاف النساء في المجموعة كل يوم لتقديم المشورة والدعم لبعضهن بعضًا أثناء التفكير في ارتداء الحجاب أو عندما يواجهن صراعات أثناء ارتدائه. فهن يتبادلن النصائح حول الاحتشام والموضة، ويحتفلن بالإنجازات، مثل الذكرى السنوية لوقت ارتدائهن للحجاب.

ووفقًا لرستم، تفيد عضوات Surviving Hijab أن المجموعة مكنتهن من اتخاذ موقف ضد التمييز في أماكن العمل. بينما قالت الأخريات أنهن فكرن في خلع الحجاب، ولكن استكشاف المجموعة ألهمهن لمواصلة ارتدائه. وقالت لنا رستم إنه "بالنسبة لنا، من أجل ديننا وثقافتنا، فإن مساعدة النساء عند هذا المستوى هو أمر هائل." وقد اتصلت النساء برستم وقلن لها إن قيادتها ألهمت بناتهن لمواصلة ممارسة الرياضة. فهي تقول إن "التمثيل أمر مهم، "وأن عرض قصتي على هؤلاء الأطفال الصغار سيساعدهم في الشعور بحرية أن يحققوا ذواتهم."

3. المساحات المتاحة على شبكة الإنترنت وخارجها تكمل بعضها بعضًا

من بين المجموعات التي درسناها، وجدنا أن معظمها، **حتى المجموعات الكبيرة على الإنترنت، لا يزال يتمتع بارتباط قوي بالمساحة والمكان**، مما يؤكد نتائج الاستبيان. وخاضت العديد من عضوات Female IN تجارب عنيفة فيما يتعلق بالاتصال على الإنترنت، لكن المجموعة نظمت أيضًا لقاءات في أكثر من 80 مدينة عبر أربع قارات، تضم بعضها ما يصل إلى 3000 امرأة.

وبالمثل، تدير فرانشيسكا كولبي، وهي مستشارة ألمانية لتطوير الأعمال تبلغ من العمر 32 عامًا، مجموعة فيسبوك Girl Gone International (GGI)، وهي شبكة نسائية عالمية للمغتربات، في مدينة كانازاوا اليابانية. وكانت معظم النساء البالغ عددهن 110 امرأة في مجموعتها غريبات عندما انضممن. قد تبدأ المحادثات كسلسلة رسائل وتتحول إلى دردشات فردية على Messenger قبل أن تقترح إحداهن اجتماعًا. وقبل جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، كانت مجموعة من العضوات تجتمعن بانتظام في حديقة، حتى تتمكن الأمهات من إحضار الأطفال الصغار. وتقول كولبي إنها كانت خجولة عندما بدأت المجموعة العام الماضي "ولكن الآن لدي الكثير من الصديقات اللاتي يمكنني الاتصال بهن وإخبارهن بما يلي: "مرحبًا، يجب أن أذهب إلى البنك أو الطبيب، هل ستأتي معي؟" هناك بالفعل اتصالات مفيدة تحدث".

بالطبع، تظل العديد من المجموعات مستقلة عن المكان، لكن مجموعات أخرى مثل Canterbury Residents، تعمل على مزج الأنشطة على شبكة الإنترنت وخارجها لأنها تقتصر بوضوح على مكان جغرافي. يعتقد ويذيرس أن الطبيعة الأساسية لمجموعته على الإنترنت قد مكنتها من أن تكون أكثر فاعلية مما كانت ستصبح عليه لولا ذلك. على سبيل المثال، في عام 2020، أدار هو ومجموعة من المتطوعين، لم يلتقِ معظمهم مطلقًا، مشروعًا لتنظيم الأعضاء الذين لديهم طابعات ثلاثية الأبعاد لتصميم 5000 قطعة من معدات الحماية الشخصية المجانية للعاملين الأساسيين في كانتربيري. استخدمت الكنائس المحلية ونوادي الفنون والركض المجموعة لتقوية مجتمعاتهم. حتى أن المجموعة أسست فريق كرة قدم نسائي فوق 50 عامًا، اسمه Old Bags United.

THEGOVLAB

AFRICAN MUMS IN DEUTSCHLAND دراسة حالة

الموضوع: تربية الأولاد
الموقع: ألمانيا
عدد الأعضاء: 4,104
سنة التأسيس: 2018

كيف هيأت 4100 أُم بيئة على الإنترنت في ألمانيا

عندما هاجرت الأم العزباء مامي دينتا آمو من غانا إلى ألمانيا، وجدت صعوبة في التكيف مع الحياة في بلدها الجديد. وأخبرتنا آمو ما يلي "أعتقد أن أي شخص سيكافح في ألمانيا بسبب صرامة القوانين واللوائح وكمية المواعيد". "إنها ثقافة مختلفة تمامًا." في عام 2018، أنشأت آمو مجموعة خاصة على فيسبوك للتواصل مع نساء أفريقيات أخريات واجهن تحديات مماثلة، من تعلم اللغة الألمانية إلى استكشاف النظام التعليمي للتعامل مع العنصرية. وانضمت أكثر من 4100 امرأة خلال العامين الماضيين.

تساعد AMD العضوات في تكوين علاقات مع الأخريات في منطقتهن المحلية. على سبيل المثال، تدير إحدى مشرفات المجموعة مجموعة واتساب للعضوات في هامبورغ حتى تتمكن الأمهات من التواصل مع الأخريات في مجتمعهن المحلي وجهًا لوجه وتبادل النصائح الخاصة باستكشاف الفرص والعوائق في المدينة الواقعة في شمال ألمانيا. وتقول آمو إن المشرفات أو غيرهن من عضوات المجتمع يقدمن عادةً المساعدة لأولئك اللاتي لا يشعرن بالراحة في التحدث باللغة الألمانية، على سبيل المثال، من خلال عرض مرافقة إحدى العضوات إلى موعد في مكتب حكومي للمساعدة في الترجمة. من الشائع أيضًا أن تنظم العضوات لقاءاتهن الخاصة لتكوين صداقات، خاصة عند وصولهن لأول مرة إلى ألمانيا أو انتقالهن إلى مدينة جديدة.

في الوقت نفسه، تقيم العضوات أيضًا علاقات خارج منطقتهن المحلية، مع أفراد المجتمع في جميع أنحاء ألمانيا وفي البلدان المجاورة. لقد أنتجت هذه العلاقات صداقات طويلة الأمد حتى بين النساء اللواتي نادرًا ما التقين وجهًا لوجه. وقالت لنا آمو ما يلي "أشعر أنني جارة للسيدات في فرانكفورت على الرغم من أنهن لسن هنا معي". ساعدت AMD هؤلاء النسوة في العثور على بعضهن بعضًا والبقاء على اتصال. وتقول آمو إنه "لولا إتاحة المجتمع على الإنترنت لهذا الأمر، ما كان ليحدث".

4. جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩) جعلت العديد من المجموعات على الإنترنت تحظى باهتمام الجميع

أدت القيود الشديدة المفروضة على الاجتماعات الشخصية وحرية السفر منذ ظهور الجائحة العالمية إلى تعظيم قيمة القدرة على الاتصال على الإنترنت. في غضون أسبوع تقريبًا من إعلان منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا (كوفيد-١٩) جائحة في مارس 2020، **شكلت ثلاث نساء في ثلاث قارات مجموعات للمساعدة والدعم المتبادل.**

أسست كاثرين باريت، رائدة الأعمال الاجتماعية التي تتخذ من ملبورن بأستراليا مقرًا لها، مجموعة على فيسبوك للاحتفال علنًا بأفعال ما تسميه "اللطف متعدد الجوانب" أو اللطف للجميع، وخاصة أولئك المهمشين أو الذين يعانون من صعوبات بسبب جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩). وأطلقت على مجموعتها اسم The Kindness Pandemic؛ حيث استغرق الأمر نصف مليون عضو خلال الأسبوعين الأولين ولديها اليوم 563000 عضو. في الهند، أنشأت مسؤولة التسويق الرقمي ماهيتا ناجاراج HumanKind Global (انظر المربع في الصفحة 35)، بينما في بريطانيا، أنشأت كريستي أوكالاهان المسؤولة الحكومية المحلية في مقاطعة إيسيكس، مجموعة Essex Coronavirus Action Support على فيسبوك لإعلام السكان المحليين من الفئات الضعيفة والذين يكونون وحيدين غالبًا بكيفية الوصول إلى الخدمات والدعم في الأزمة. انضم حوالي 20000 شخص، 80 في المائة منهم من النساء، في أول 72 ساعة من تأسيس المجموعة.

كان لدى هؤلاء النساء الثلاث نسخة من الرؤية الثاقبة التي دفعت أوكالاهان لتأسيس مجموعتها على فيسبوك. فقد نشرت رسالة عن كلبتها المفقود وحفزت 500 شخص للبحث عنها. جعل ذلك أوكالاهان تدرك أنها تستطيع الوصول إلى الأشخاص بشكل مباشر من خلال منصة فيسبوك على الإنترنت أكثر من قنوات المجلس التقليدية.

تم إثبات هذه التغييرات اللاحقة للجائحة في استبيان YouGov. من بين المستجيبين الذين حددوا أهم مجموعاتهم على الإنترنت بشكل أساسي، قال 57 في المائة إنهم قدموا دعمًا عاطفيًا من خلال مجموعة منذ بدء الجائحة، بينما قال ما يزيد قليلاً عن 49 في المائة إنهم تلقوا مثل هذا الدعم العاطفي من خلال مجموعة.

يصف البحث الداخلي في فيسبوك هذه المزايا من حيث "رحلة العضو"، حيث ينضم الشخص إلى مجموعة على الإنترنت لمزاياها الوظيفية، مثل مقابلة الأشخاص أو التعرف على موضوع جديد، وفي النهاية يحصل على مزايا عاطفية إضافية بينما يستثمر الوقت ويصبح عضوًا كاملاً في المجتمع. نظرًا لأننا لم نقم بإجراء مقابلات مع أعضاء المجموعة كجزء من هذه الدراسة، فإن بحثنا لا يدعم ولا يدحض نموذج رحلة العضو هذا. ومع ذلك، يمكننا أن نذكر أن العديد من **مجموعات فيسبوك التي تم إنشاؤها في الأصل لأغراض وظيفية محددة، من تربية الأسماك إلى إدارة الإناث للأعمال الحرة إلى الاستجابة لفيروس كورونا (كوفيد-١٩)، أصبحت أيضًا بمرور الوقت أماكن يتجه فيها الأعضاء للحصول على الدعم العاطفي والتحقق من الصحة.**

THEGOVLAB

ESSEX CORONAVIRUS ACTION دراسة حالة

الموضوع: مواجهة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)
الموقع: إيسيكس، المملكة المتحدة
عدد الأعضاء: 37000 عضو (مجموعة خاصة)، 48000 متابع (صفحة عامة)
سنة التأسيس: 2020

حشد المقيمين في إيسيكس وقادة مجموعات فيسبوك لمواجهة فيروس كورونا

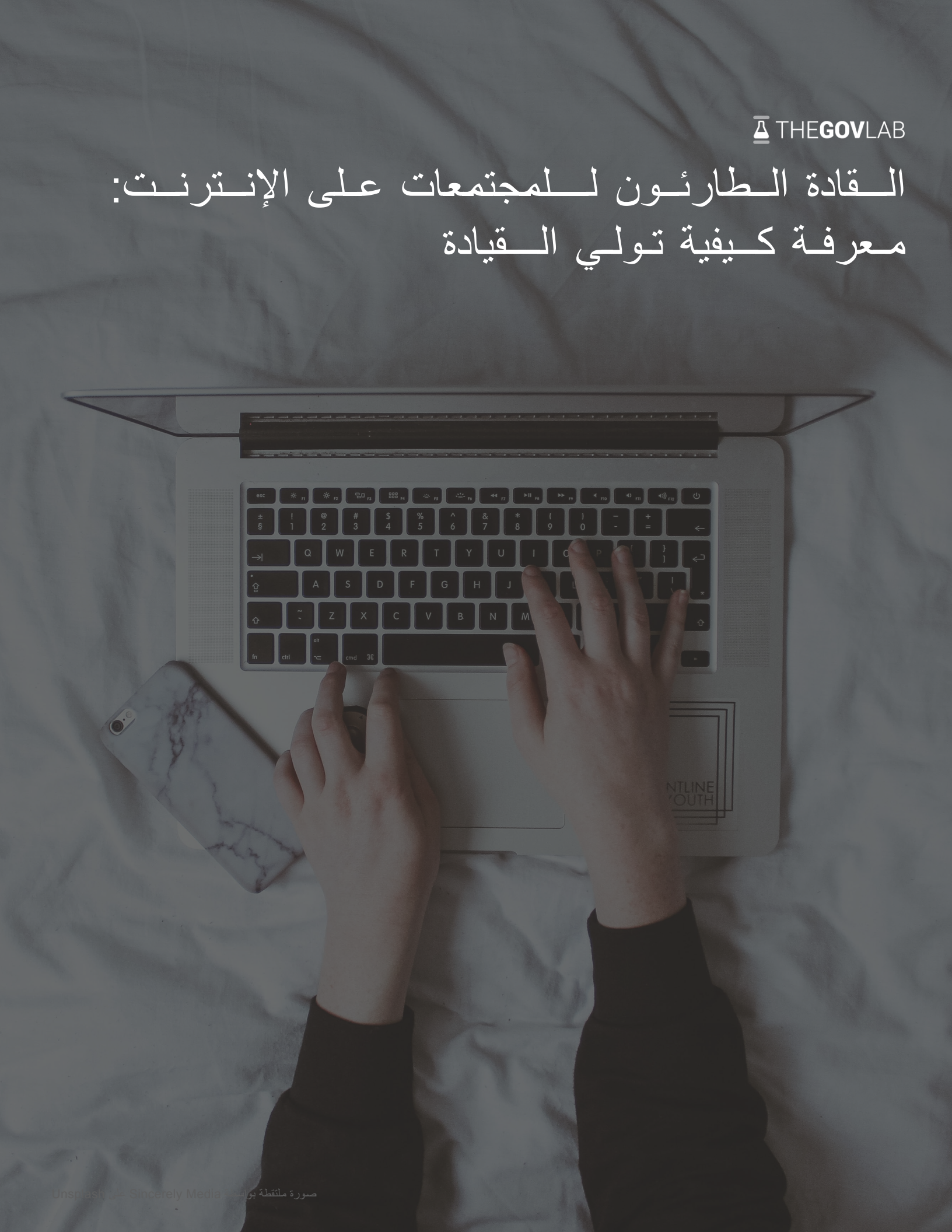
عندما بدأ فيروس كورونا في الانتشار في جميع أنحاء المملكة المتحدة في مارس 2020، لجأ مجلس مقاطعة إيسيكس (ECC) - السلطة الحكومية المحلية التي تشرف على مقاطعة تضم 1.5 مليون شخص في جنوب شرق إنجلترا - إلى فيسبوك لربط المواطنين المحتاجين بالموارد العامة.

أنشأ ECC صفحة Essex Coronavirus Action الظاهرة للعامة على فيسبوك لنشر إرشادات الصحة العامة الخاصة بالمقاطعة ومعلومات حول الخدمات العامة المتعلقة بالجائحة (مثل الموارد الخاصة بعدم توفر الأمن الغذائي). من خلال نشر هذه المعلومات على فيسبوك، والعمل مع الشخصيات المؤثرة على الإنترنت ومسؤولي مجموعات فيسبوك في إيسيكس للترويج لها، يوفر ECC معلومات يمكن الوصول إليها للأشخاص الذين انفصلوا عن قنوات الوسائط التقليدية. توضح كريستي أوكالاهان، رئيسة تعزيز المجتمعات في ECC ما يلي "نكتب بلغة يمكن للأشخاص فهمها". أنشأ مجلس مقاطعة إيسيكس أيضًا مجموعة مغلقة على فيسبوك تسمى Essex Coronavirus Action Support، والتي انضم إليها 37000 شخص، للمواطنين الذين يريدون طرح الأسئلة وطلب المساعدة بشكل خاص.

يعمل مجلس مقاطعة إيسيكس أيضًا مع صفحة فيسبوك لتنظيم جهود المتطوعين. في الأسبوع الذي تلا 14 مارس، تم تسجيل أكثر من 7000 متطوع على الإنترنت لدعم جهود ECC لمواجهة فيروس كورونا. وأكملت هذه القوة التطوعية يوميًا أكثر من 1000 مهمة، مثل توصيل الإمدادات الأساسية للأشخاص الذين عزلوا أنفسهم ونقل الأشخاص المعرضين للخطر إلى المواعيد الطبية. وتقول أوكالاهان إن استخدام فيسبوك كوسيلة للإعلان عن فرص التطوع هذه قد ساعد في إشراك الأشخاص الذين يرغبون في المساعدة، ولكن بخلاف ذلك لن يعرفوا كيفية القيام بذلك. فلم يكن لدى ثلثيهم خبرة في العمل التطوعي قبل جهود الإغاثة من فيروس كورونا. وتقول أوكالاهان؛ "أعتقد أن كل مؤسسة من مؤسسات القطاع العام في العالم بحاجة إلى العمل بهذه الطريقة".

THEGOVLAB

القادة الطارئون للمجتمعات على الإنترنت: معرفة كيفية تولي القيادة



صورة ملتقطة بواسطة Sincerely Media على Unsplash

القادة الطارئون للمجتمعات على الإنترنت: معرفة كيفية تولي القيادة

"أنت تتطور من هذه البدايات المجانية والسهلة ثم في مرحلة ما تصبح كبيرًا جدًا ويُعوّل عليك كثيرًا. أنت شيء مهم في حياة الأشخاص، وعليك بالفعل أن تبدأ في وضع قواعد لمجتمعك. يجب عليك تدوين الأشياء، وفجأة تصبح تقريبًا مثل السياسيين بطريقة لم تكن تتوقعها في البداية."

توني زي، مؤسِس Subtle Asian Traits

طُلب من 15000 مستجيب في استبيان YouGov ترشيح ثلاث سمات تجعل المجموعة تنجح. وعبر جميع الفئات الثلاث للمجموعة - بصورة أساسية بشكل شخصي ومجموعة مختلطة وبصورة أساسية على الإنترنت - حدد المستجيبون وجود هدف واضح باعتباره أهم سمة. ومع ذلك، فإن وجود قادة فعالين ليس بعيدًا في الفئات الثلاث.

يعد قادة مجموعات فيسبوك عبارة عن مجموعة متنوعة. لكن بحثنا يظهر أن العديد من قادة المجموعات هم قادة طارئون. وكانت لديهم فكرة بسيطة عن كيفية تطور قيادة مجموعتهم عندما تولوا هذا الدور، حيث تعد الوظيفة معقدة وتستغرق وقتًا طويلاً، ويمكن أن تفرض ضغوطًا شديدة لا يتم تدريب أو استعداد العديد من القادة لها. على الرغم من كل التركيز على القيادة في المجتمع المعاصر، فإن القيادة على الإنترنت هي ظاهرة ناشئة لم تتم دراستها أو فهمها جيدًا بعد.

كان إد ويذيرس، مؤسِس مجموعة Canterbury Residents Group يتمتع بكونه قائدًا منذ أن كان صغيرًا. لكنه يقول إن أدواره القيادية "كانت كلها أشياءً تقليدية: من قائد الكشافة إلى مشرف في العمل، إلى قيادة شركة للانضمام إلى مجالس القضايا الإنسانية كمدير لتأسيس Canterbury Pride كرئيس". ولكن عندما بدأ مجموعته على الإنترنت في عام 2014، لم يفكر في الدور بهذه الشروط، ناهيك عن توقع أن يصبح أكبر اختبار للقيادة في حياته. "النمو غير المتوقع لدوري والسرعة التي حدث بها يعني أنه حتى أنا، مع تمتعي بخبرة قيادية كبيرة، شعرت بأنني غير مستعد تمامًا للعديد من التحديات التي واجهتها."

لا يعني كونك قائدًا طارئًا أن ويذيرس أو الآخرين كانوا يفتقرون إلى الإحساس بالهدف أو المهارات عندما بدأوا مجموعاتهم - بل على العكس تمامًا. عند إطلاق Blind PenPals، اعتمدت أدريانا بروكوبنكو بقوة على تجربتها الخاصة مع العمى ورغبتها في التواصل مع الآخرين الذين واجهوا نفس التحدي. أسس الزوجان أجا ديفيس ومولي أولا بيني المقيمان في بروكلين مجموعة White People. DOING Something، وهي مجموعة مكرسة لمكافحة العنصرية ضد السود، في أعقاب مقتل جورج فلويد على يد الشرطة. وقد جاء الإلهام لإنشاء المجموعة بعد يوم واحد من مشاهدة بيني لعمل فني يقول "الأشخاص البيض، نقطة، افعلوا شيئًا...وكنت أقول "حسنًا، لقد فهمت ذلك." وبالمثل، لم يكن لدى لولا أومولولا أي فكرة عن حجم النمو الذي ستحققه مجموعة Female IN الخاصة بها أو إلى أين قد يأخذها الأعضاء، ولكن كان لديها المتطلب الأول لمجموعة ناجحة: فكرة قوية.

عند سؤالهم عن سبب قيادتهم لمجموعة على فيسبوك، قال العديد من قادة المجموعات إن السبب الرئيسي لعملهم على المنصة هو الوصول العالمي غير العادي لفيسبوك، وحقيقة أن المنصة وأدواتها كانت تتميز بإمكانية الوصول وسهولة الاستخدام وتوفرها مجانًا. **وقال العديد من القادة الذين قابلناهم أيضًا إنهم استمدوا رضا شخصيًا كبيرًا وشعورًا بالإنجاز من عملهم.**

وجد بعض القادة أيضًا فرصًا لتطبيق معرفتهم وخبراتهم في إدارة مجموعة فيسبوك للعمل في أدوار ذات صلة خارج شبكة الإنترنت. تم تعيين روث ماكدونالد، مسؤولة مجموعة Tropical Fishkeeping UK على فيسبوك، كعضوة في لجنة تقدم المشورة للحكومة البريطانية بشأن رعاية الحيوانات، وتدير أيضًا متجرًا على الإنترنت متصلاً بمجموعتها لأغذية الأسماك الاستوائية والنباتات والمعدات. وأصبحت منال رستم مؤسِسة Surviving Hijab سفيرة لشركة Nike. وبدأت كريستي أوكالاهان التي تقود تعاون مجلس مقاطعة إيسيكس مع مجموعات فيسبوك، شركة استشارية لتطبيق معرفتها بالتواصل على الإنترنت مع الولايات القضائية الأخرى.

مشرفون ومستشارون ومنظفو الشوارع: ما الذي يفعله قادة المجموعات

في غياب قواعد ومعايير المحادثة للاجتماعات الشخصية، تحتاج المجموعات على الإنترنت إلى حراس أقوياء للشرطة والذين يمكنهم الانضمام وكيفية الإشراف على المناقشات، وتعزيز المجموعة وتنمية عضويتها.

يتعين على قادة المجموعات تنظيم المحادثة على الإنترنت - وهذا ليس بالأمر السهل دائمًا. عندما تنتقل التفاعلات الجماعية من الاجتماعات التي تتم وجهًا لوجه إلى اللقاءات على الإنترنت التي تكون في الغالب مكتوبة، فإن الإشارات اللاشعورية وغير اللفظية التي تشير إلى السخرية أو الحالة المزاجية أو النوايا الودية يمكن أن تضيع. ويمكن أن يؤدي التغيير إلى المزيد من سوء الفهم المتكرر والصراع، وخلق المزيد من العمل للمسؤولين والمشرفين الذين يسعون إلى تهيئة مساحات آمنة للخطاب المدني. وتقول روث ماكدونالد، مسؤولة Tropical Fishkeeping؛ **"أعتقد أن الأشخاص على الإنترنت يتصرفون وكأنهم ثلاثة مشروبات في الحانة"**. "أنت لست مخمورًا ومقاتلاً بعد، لكن ربما تقوم ببعض المبالغة في المشاركة أو تغازل الأشخاص الخطأ. لا شيء من شأنه أن يجعلك تُطرد من الحانة حتى الآن ولكن فقط أعطها مشروبين آخرين".

قامت ماكدونالد بتعزيز نمو مجموعتها ليزداد عدد أعضائها من 5000 عضو عند توليها منصب القائد قبل خمس سنوات إلى ما يقرب 60000 عضو اليوم. ومع ذلك، فهي لا ترى نفسها قائدة تقليدية. "يعتقد الكثير من الأشخاص أن كونك مسؤولاً يعني امتلاك سلطة على الأشخاص ولكن هذا ليس ما أراه. نحن نتولى مهمة منظفو الشوارع، نحن نتواجد لمنح الأشخاص مساحة، وليس للتحكم في المحادثات". تضع ماكدونالد الحدود فيما يتعلق بالسماح بنشر الأكاذيب حول تربية الأسماك في المجموعة، "لأن هذه القضية تمثل قضية رعاية بالنسبة لحيواناتي."

لكن قصة ماكدونالد توضح كيف يمكن لدور قائد المجموعة أن يتجاوز منظف الشوارع أو حارس الأمن. كان عليها التعامل مع المتصيدين الذين يسعون إلى تدمير المجموعة والجنود السابقين المصابين باضطرابات ما بعد الصدمة (PTSD) والرجال المكتئبين. في الأيام الأولى من إدارتها للمجموعة، نشر ثلاثة أو أربعة أعضاء رسالة، غالبًا في منتصف الليل، يقولون فيها إنهم يفكرون في الانتحار.

ستقوم ماكدونالد وفريق المسؤولين لديها بالبحث على فيسبوك ومحاولة العثور على رقم هاتف أحد الأقارب والبدء في مراسلة الجميع على الملف الشخصي للشخص. في إحدى الحالات، تواصلوا مع أخ أحد الأعضاء الذي أفاد بعد ذلك بأن المحاولة كانت حقيقية. وأدركت ماكدونالد أن عليها وضع إجراءات جديدة. "كنت أقوم بتدريس علم النفس الشرعي وأعلم أنه إذا انتحر شخص ما أو حاول الانتحار فغالبًا ما تحصل على متتالية. لم أكن أرغب في أن ينتشر هذا على المجموعة، لذلك قررنا أنه إذا رأيت شخصًا يهدد بالانتحار، يمكنك إجراء اتصال وحذف سلسلة الرسائل."

استخلصت ماكدونالد درسًا آخر من هذه التجربة: لقد أدركت أن مجموعتها أصبحت الآن أكثر من مجرد منتدى لتبادل المعلومات حول الأسماك. وتعلق قائلة: "إذا كان أحدهم جالسًا على عتبة بابه يبكي، ويقول " سأقتل نفسي"، فلن أمشي بجواره. لذلك لا يمكنني أن أجد شخصًا جالسًا في مجموعتي يقول نفس الشيء تمامًا وأنا أقول إنه "يجذب الانتباه". كل شيء جعلني أجلس وأدرك أنه بغض النظر عن تفرقنا، فنحن مجتمع."

أهـمية فـرق الــقيادة

أدار العديد من القادة الذين أجرت The GovLab مقابلة معهم مجموعات نمت بسرعة، والتي وجدوها مشوقة ومثيرة للقلق. أوجد النمو المفاجئ حاجة لإدارة الاستجابات والبحث عن المشرفين وتدريبهم. ومع ذلك، عندما تم سؤالهم عن مقدار الوقت الذي يقضونه في القيام بذلك، فإن العديد من قادة فيسبوك يكافحون للإجابة. غالبًا ما يقومون بالإشراف على دفعات مدتها 15 إلى 30 دقيقة ويتفقدون المنشورات على هواتفهم أثناء طهي العشاء أو ركوب الحافلة أو الاستعداد للنوم. قد تفسر المتطلبات المفروضة على العديد من النساء للتوفيق بين العمل بأجر والأعمال المنزلية ومسؤوليات الرعاية سبب تفوق العديد من النساء كقادة مجموعات على الإنترنت. **وقد تسهل القدرة على الإشراف "قليلاً وغالبًا" على أولئك الذين نادرًا ما يقودون خارج شبكة الإنترنت للقيام بذلك على الإنترنت.**

يتضمن العمل تعدد المهام على مدار الساعة، وهو يفسر سبب قول العديد من المسؤولين إنهم لا يستطيعون البقاء بدون المشرفين. تدرب لولا أومولولا المشرفين الجدد على مدار ستة إلى ثمانية أسابيع من برنامج FINcubator. منال رستم، مؤسِسة Surviving Hijab، لديها 10 نساء "يساعدن في الإشراف على المنشورات" وحماية سلامة الأعضاء. فهي تتحقق من الملفات الشخصية للمشرفين المحتملين على الإنترنت، وتجري مقابلات معهم شخصيًا، وتبحث عن القيم المشتركة حول ارتداء الحجاب. وبينما تعيش في دبي، فإن معظم فريقها موجود في المملكة المتحدة ومصر. وكلهم بحاجة إلى التحدث باللغتين الإنجليزية والعربية، ويجب أن يكونوا جميعًا في حالة تأهب تام - لأنه في المجموعة التي تضم 920000 امرأة، تندلع النزاعات كل يوم، كما تقول رستم.

قد تشارك امرأة صورة يظهر فيها فشل الحجاب في تغطية شعرها بالكامل، وتتهمها امرأة أخرى بعدم ارتداء الحجاب بشكل صحيح. وتقول رستم إنه "بمجرد أن تبدأ المعركة، يصبح الأمر جحيمًا"."ويبدؤون في سب بعضهن بعضًا أو يكون هناك تنمر على الإنترنت أو غير ذلك، ثم يبدأ الأشخاص في الإبلاغ عن هذه التعليقات، والتي تعود إلى مجموعة المسؤولين، ثم يتعين علينا مراجعة جميع التعليقات المبلغ عنها لمعرفة ما إذا كنا بحاجة إلى حذفها أو حظر العضو." وتتنهد، "إنه عمل كثير".

يتمتع قادة المجموعات على فيسبوك والمنصات الأخرى على الإنترنت أيضًا بميزة مهمة تجعلهم متفوقين على القادة خارج شبكة الإنترنت: يمكنهم الوصول إلى التحليلات لمعرفة من ينضم إلى المجموعة ويغادرها، ومدى مشاركة الأعضاء، حتى في أي وقت من اليوم قد يكون من الجيد النشر لجذب انتباه المزيد من الأعضاء. تقول راشيل هابي، التي تدرس المجتمعات على الإنترنت من خلال عملها كرئيسة لـ The Community Roundtable الكائنة في الولايات المتحدة إنه "يمكننا رؤية النظام على الإنترنت".[17] كان والد هابي قسيسًا في الكنيسة وكانت والدتها منظمة مجتمعية. "في أدوارهم، لم يتمكنوا من رؤية الاتجاهات الإجمالية في مجتمعاتهم في أي وقت معين، لذلك لم يعرفوا دائمًا متى كانت تظهر المشكلات. بالنسبة لي، يتمثل الاختلاف الرئيسي في المجتمعات على الإنترنت في القدرة على قياس مدى اتساع وعمق سلوكيات الأعضاء ورؤيتها - وكيفية التأثير عليها".

ومع ذلك، لا يجد الجميع هذه البيانات مفيدة، حيث يقول إد ويذيرس، مؤسِس مجموعة Canterbury Residents Group "في مجموعة كبيرة وسريعة النمو مثل مجموعتنا، تظل رحلة الأعضاء غامضة إلى حد ما". "يأتي الأعضاء ويذهبون. ويصبح البعض مستخدمين متعطشين ثم يختفون بين عشية وضحاها، والبعض منهم أعضاء متشددون منذ سنوات، والبعض الآخر في المجموعة منذ أسبوع ويبدو أنهم كانوا هنا للأبد. أود أن أقول إنه يشبه إلى حد ما مركز اتصالات الشرطة، والذي يمكنه استخدام كل البيانات التي يريدها للتنبؤ بحجم المكالمات، لكن في بعض الأحيان يصبح الأمر مجنونًا دون سبب واضح".

THEGOVLAB

HUMANKIND GLOBAL

الموضوع: مواجهة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)
الموقع: الهند
عدد الأعضاء: 51,500
سنة التأسيس: 2020

يلبي المتطوعون أكثر من 25000 طلب للمساعدة المتعلقة بالجائحة

مع ارتفاع عدد حالات الإصابة بفيروس كورونا في الهند في مارس 2020، أدركت ماهيتا ناجاراج المتخصصة في التسويق الرقمي والتي تعمل لحسابها الخاص ومقيمة في بنغالور أن العديد من سكان مدينتها كانوا ضمن الفئات الأكثر عرضة للإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-١٩) بسبب أعمارهم أو ظروفهم الصحية الموجودة مسبقًا، وسيحتاجون إلى مساعدة في التعامل مع الإغلاق القادم على مستوى البلاد. نشرت ناجاراج منشورًا على فيسبوك تعرض خلاله تقديم الإمدادات اللازمة لأي شخص في المدينة يحتاج إلى المساعدة، وقوبل ذلك بفيض من الردود؛ مقابل كل شخص يطلب المساعدة، كان العديد يسألون ناجاراج كيف يمكنهم المساعدة.

أنشأت ناجاراج مجموعة HumanKind Global على فيسبوك، جنبًا إلى جنب مع خط المساعدة على واتساب لتنسيق الجهود التطوعية. أخبرتنا ناجاراج أنه "في وقت من الأوقات كنا نضيف 2000 إلى 3000 عضو يوميًا إلى مجموعة فيسبوك، وكان خط المساعدة يتلقى رسائل كثيرة"، "وكنا نتلقى 800 إلى 1000 مكالمة يوميًا و2500 رسالة على واتساب." واستجابت ناجاراج و8000 إلى 10000 متطوع نشط لجميع هذه الطلبات على أساس تطوعي. في بعض الأحيان، كان من الصعب مواكبة وتيرة نمو المجموعة - حيث تقول ناجاراج إنها أمضت ما يصل إلى 22 ساعة يوميًا في تنسيق الطلبات أثناء الإغلاق. وبينما تباطأ نمو العضوية في النهاية، قالت إنها "لم يكن لديها لحظة واحدة للتنفس" منذ تأسيس المجموعة حتى نهاية يوليو.

تبرز HumanKind Global كمنصة استجابة للأزمات منظمة يقودها متطوعون وتوفر مساعدة جوهرية لمن هم في أمس الحاجة إليها. وتقول ناجاراج؛ "لقد تشكلنا كمجتمع استجابة لجائحة، وحالة بيئية معينة"، وتواصل قائلة "أعتقد أن إحدى نقاط القوة في المجموعة كانت قدرتنا على الاستجابة كما هو مطلوب لأي موقف نواجهه."

ماهر وعلّم نفسه بنفسه وما زال بحاجة للدعم

فينسينت بون هو المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة Giants Technology، والتي تدير المجتمعات على الإنترنت للشركات الكبيرة. **فهو يرى أن هناك حاجة ملحة لتطوير مجموعة من المهارات لمديري المجتمعات على الإنترنت، والتي تمزج القوة مع "الحساسية، وحتى الضعف."**[18] ويعتقد بون أن "القادة بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على النظر في عيون الأشخاص عند الضرورة والقول لهم، "انظر إلى ما كتبته، إنه بشع"، وتحميلهم المسؤولية، وهو ما لا يفعلونه في كثير من الأحيان." لكن بون لا يعتقد أن هذا يعني الصراخ أو إلقاء المحاضرات على الأشخاص. "يتعلق الكثير من إدارة المجتمع بوضع نفسك مكان هذا الشخص." وهو يصف نهجه بأنه "إيجابية دؤوبة" ويقترح أنه عندما يشعر الأشخاص بأنهم مسموعون ومفهومون، فهم عادة على استعداد لتغيير السلوك السيئ.

يقول بون إن المشكلة تكمن في أن مثل هذا النهج "يلزمك بإظهار المشاعر، ولا يمتلك الكثير من الأشخاص هذا النوع من التوجيه العاطفي. هناك الكثير من المنصات ولكن معظمها لا تتم إدارته بشكل جيد. أن تكون "خاضعًا للإشراف" ليس أن تكون "مُدارًا"."

لا يتوفر تقريبًا أي تدريب أكاديمي أو مهني رسمي للأشخاص في إدارة المجتمع على الإنترنت. من بين مجموعة من وسائل الدعم، توفر فيسبوك للقادة مواد تعليمية من خلال موقع مجتمعها على الويب، ويوفر برنامج Community Learning Labs لقادة 3000 من أكبر المجموعات في العالم محتوى محددًا. وقد أطلقت أيضًا للتو شهادة احترافية في إدارة المجتمع.

ومع ذلك، نظرًا لأهمية المهارات الشخصية لعمل قادة المجموعات - ناهيك عن إدارة المخاطر والأضرار التي يمكن أن تنشأ عندما يتواصل الأشخاص مع من لا يعرفونهم - قد تحتاج فيسبوك والمنصات الأخرى على الإنترنت، إلى جانب مؤسسات التعليم والتدريب، إلى بذل المزيد من الجهد لمنح القادة على الإنترنت الأدوات اللازمة لإدارة بيئتهم الصعبة. في استبيان حديث[19] لقادة المجموعات من قبل فيسبوك، **قال ما يقرب من 86 في المائة إن المهارات التي استخدموها كمديرين للمجتمع كانت مهارات يتم تعلمها ذاتيًا.**[19] تعلّم أقل من 7 في المائة المهارات من أقرانهم، و5 في المائة استخدموا المهارات التي تعلموها في حياتهم المهنية، وأقل من 3 في المائة قد نالوا قدر من أي تعليم رسمي في إدارة المجتمع.

قد تنظر الجامعات والمؤسسات التعليمية في تطوير المزيد من الدورات التدريبية ومناهج إدارة المجتمع لهؤلاء القادة. مع وجود 70 مليون مسؤول ومشرف في مجموعات فيسبوك وحدها، من المحتمل أن تكون فرصة كبيرة.

أهمية القواعد للمجموعات والقادة على الإنترنت

في ظاهر الأمر، تعد المساحة على الإنترنت مكانًا غريبًا للاتصال البشري. لكن تظهر الأبحاث أن السلامة أو الشعور بالقدرة على الوجود والتعبير عن الذات دون خوف من إطلاق الأحكام، هو شرط أساسي للمشاركة في المجموعات والمؤسسات.[20] إن سلامة التفاعل خلف الشاشة هي التي قد تفسر الشعور بالاتصال. في كتابها لعام 2011، *Alone Together* (وحدنا معًا)، كتبت شيري توركل، أستاذة علم النفس الاجتماعي في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، أنه "ليس من الغريب أن يشعر الأشخاص براحة أكبر في مكان غير حقيقي أكثر من مكان حقيقي لأنهم يشعرون أنهم في المحاكاة يظهرون أنفسهم بشكل أفضل وربما أكثر صدقًا."[21] (لمزيد من المعلومات حول السلامة النفسية في المجموعات والمؤسسات، انظر قسم المراجعة الأدبية حول التحفيز.)

يتطلب خلق هذا الشعور بالسلامة إدارة نشطة. في المجموعات، تكون القواعد مهمة. لا يستجيب جميع الأعضاء بشكل جيد لحظر منشوراتهم، أو قد يختلفون مع المكان الذي يعتقدون أن القادة يأخذون فيه المجموعة. تضع القواعد - التي ينشئها المسؤولون والمشرفون أو يرثونها - مجموعة أولية من القوانين لما يمثل حدودًا جديدة وصعبة أحيانًا. عندما سألنا قادة مجموعات فيسبوك عن أكثر الأمور التي ساهمت في تأثير مجموعتهم أو طول عمرها أو مستوى نشاطها، برزت القواعد الجيدة وتطبيق القواعد كاستجابة شائعة.

يقول أكسل داوتشيز، الرئيس السابق لشركة الاستشارات العالمية Publicis والمؤسس المشارك لشركة التكنولوجيا المدنية الناشئة Make.org، إن المجموعات على الإنترنت تحتاج إلى تكوين "عادات وتوقعات حول كيفية تعبيرنا عن أنفسنا، والتفاعل مع الآخرين."[22] ويقول إن فيسبوك والمنصات الأخرى أخذت ما يسميه "المستوى الأول من التفاعل" وفتحته لمليارات المستخدمين في مجموعة واسعة من الموضوعات. ومع ذلك، يقترح داوتشيز أن التحرك نحو تجارب أكثر تنوعًا على الإنترنت يحتاج أيضًا إلى مساحات تتكيف بشكل أفضل مع الديموقراطية والحوار والمواطنة حيث يتمتع كل شخص بنفس الفرصة في أن يُسمع صوته وأن تتم حمايته من الشخصيات المؤثرة المحترفة. ولا يمكن أن يكون فضاءً فوضويًا.

غالبًا ما تبدأ المجموعات بقواعد عامة: ممنوع الإعلانات أو التنمر أو السلوك غير اللطيف أو الخطاب الذي يحض على الكراهية. وتحظر معظم المجموعات مرسلي المحتوى غير المهم أو الاحتيالي والأشخاص الذين يسعون إلى الربح من المجموعة. وتحظر بعض المجموعات (ما لم تكن دينية بشكل واضح) المنشورات الدينية. وتحظر African Mums in Deutschland وFemale IN وSurviving Hijab صراحة مشاركة لقطات الشاشة، لأن المنشور الذي تتم مشاركته خارج المجموعة قد يعرّض المرأة التي نشرته للخطر. وتطرد Female IN منتهكي هذه القاعدة على الفور.

تساعد القواعد أيضًا القادة في إدارة العلاقات في مجموعتهم من خلال إظهار أن القرار الذي اتخذه أي قائد لم يكن تعسفيًا ولكنه يستند إلى إطار عمل موجود مسبقًا. في الواقع، وفقًا للمقابلات التي أجرتها فيسبوك مع أعضاء المجموعات، قد يكون التطبيق المتسق والعام للقواعد أكثر أهمية من مجرد وضع قائمة بالقواعد مكتوبة. ووجدت فيسبوك أنه بينما يتم عرض القواعد عادة للأعضاء عند انضمامهم إلى مجموعة، فإنهم "يتعلمون في الغالب ويحتفظون بقواعد/معايير المجموعات من خلال ملاحظات المحادثة والإنفاذ عندما يذكّر المسؤولون والأعضاء الآخرين بالقواعد."[23] ومع ذلك، لا يمكن للقواعد أن تحل كل مشكلة، كما يوضح القسم التالي.

THEGOVLAB

CLUBE DA ALICE

الموضوع: ريادة الأعمال
الموقع: كوريتيبا، البرازيل
عدد الأعضاء: 551500 عضو (مجموعة خاصة)
سنة التأسيس: 2014

تجد 500000 امرأة التمكين من خلال ريادة الأعمال

Clube da Alice، عبارة عن مجموعة فيسبوك تم إنشاؤها في عام 2014 من قِبل رائدة الأعمال البرازيلية مونيكا بالستريري بيرلتز، وهي شبكة تضم أكثر من 500000 رائدة أعمال في كوريتيبا وحولها، وهي مدينة يبلغ عدد سكانها 1.8 مليون شخص في جنوب البرازيل. تأتي العضوات، وكثير منهن من المبدعات المستقلات اللواتي لديهن موارد محدودة، إلى المجموعة لبناء علاقات تجارية وبيع البضائع والخدمات، من خدمات الجمال والموضة إلى الحرف اليدوية إلى الطعام، في سوق كبير وخاضع لحكم صارم على الإنترنت.

تم تصميم هيكل الحوكمة الشامل لمجموعة فيسبوك لإنشاء سوق آمن وأخلاقي وقانوني للنساء لبيع منتجاتهن. تقوم المشرفات بإنفاذ أكثر من 50 قاعدة، كثير منها مستمد من القانون البرازيلي وتم تطويرها من قِبل المجموعة بالتنسيق مع السلطات التنظيمية استجابة لقضايا معينة. على سبيل المثال، تقول بيرلتز إن بعض عضوات المجموعة أرادت بيع أجبان مصنوعة في المنزل والتي يمكن أن تكون غير قانونية وغير آمنة، لذلك وضعت قاعدة تقضي بأن أي منتجات أجبان تُباع في المجموعة يتعين أن تكون معتمدة من قِبل هيئة تنظيمية محلية. عملت Clube da Alice أيضًا مع الوكالة البرازيلية التي تشرف على العلامات التجارية والملكية الفكرية لضمان أن المنشورات تتبع قوانين الملكية الفكرية الوطنية. وهناك قواعد أخرى تحظر المنشورات التي تروّج للتسويق متعدد المستويات ("المخططات الهرمية") وألعاب المراهنة ومسابقات سحب اليانصيب والمنشورات الدينية ومشاركة المنشورات "المثيرة للجدل" والملفات الشخصية المزيفة.

هذه القواعد هي نتيجة المساحة الفريدة التي تشغلها Clube da Alice كمجتمع على الإنترنت وسوق لبيع المنتجات الرقمية والمادية. وتقول بيرلتز إنه بسبب هذا الإحساس بالأمان، تشعر النساء براحة أكبر في إدارة الأعمال داخل مجموعة فيسبوك المغلقة أكثر مما يشعرن به في الشراء أو البيع على منصة أخرى على الإنترنت.

تحديات القضايا الاجتماعية العالمية والمخاطر التي تواجه الأعضاء - وكيف يواجه القادة هذا الأمر

في السنوات الأخيرة، وجد قادة مجموعات فيسبوك أنفسهم، مثل روث ماكدونالد، مضطرين لاتخاذ مواقف بشأن قضايا لا علاقة لها تمامًا بموضوع المجموعة. بالنسبة للمجموعات في العديد من البلدان، وليس فقط الولايات المتحدة، وصلت هذه القضية إلى ذروتها في منتصف عام 2020، بعد أن قتلت الشرطة الأمريكي من أصل أفريقي غير المسلح جورج فلويد.

تسبب القتل في فيض من الجدل والصراع في بعض الأحيان في مجموعات فيسبوك من جميع الأنواع. في الولايات المتحدة، قام قادة Boss-Moms Facebook وBillion Vegans، من بين آخرين، بحذف المنشورات التي تحتج على القتل، على أساس أن المنشورات لم تكن ذات صلة بالغرض الأصلي للمجموعة، وفقًا لمقالة في مجلة التكنولوجيا والثقافة The Verge.[24] وأثار موقف القادة غضب العديد من أعضاء المجموعات، الذين أشاروا أيضًا إلى أن المجموعات لا تتضمن مشرفين ملونين.

نشرت فيسبوك إرشادات حول كيفية التحدث عن العدالة العرقية، وحثت المجموعات على التأكد من أن فرق المسؤولين والمشرفين لديهم متنوعة وشاملة بشكل مناسب. عندما تم تشكيل مجموعات جديدة، مثل White People. DOING Something، لمحاربة العنصرية، كان على المجموعات الأقدم مواجهة هذه المشكلة. في كانتربيري، أعرب إد ويذيرس وزملاؤه من المسؤولين عن تضامنهم مع Black Lives Matter واتصلوا شخصيًا بأعضاء المجموعة الذين نشروا منشورات "White Lives Matter" أو "All Lives Matter"، موضحين سبب اعتقادهم أن هذه الآراء "مثيرة للمشاكل" في هذا الوقت. ونجح هذا النهج في كسب بعض المؤيدين لكنه دفع آخرين لمغادرة المجموعة، وفي كثير من الحالات للانضمام إلى مجموعة شقيقة تثبط سلاسل الرسائل السياسية وتعزز المناقشة حول "الموضوعات الإيجابية."

لطالما حظرت Subtle Asian Traits المحتوى السياسي بشكل علني، وبدلاً من ذلك فضلت الرسوم الكاريكاتيرية الفكاهية حول الهوية الآسيوية الموصولة. ولكن في يونيو 2020، عقدت مجموعة من 45 مشرفًا مكالمة عالمية طارئة لمدة ثلاث ساعات لمناقشة كيفية الرد على مقتل فلويد، وما إذا كان ينبغي السماح بمحتوى Black Lives Matter.

أظهرت الحلقة أن قادة المجموعات على الإنترنت يواجهون تحديات خاصة في الموازنة بين الحفاظ على هوية المجموعة والخطاب المدني وحماية سلامة الأعضاء والحاجة إلى الاستجابة للأحداث السياسية والاجتماعية المعاصرة. وتنشأ تحديات أخرى من المنصة على الإنترنت نفسها، كما يوضح القسم التالي.

THEGOVLAB

دراسة حالة

WHITE PEOPLE. DOING SOMETHING.

الموضوع: العدالة العرقية
الموقع: الولايات المتحدة
عدد الأعضاء: 36647 عضوًا في المجموعة العامة
سنة التأسيس: 2020

بناء مجتمع يتمتع بعدالة عرقية حول الشفقة والتعاطف

ردًا على قتل الشرطة لجورج فلويد في 27 مايو 2020، لجأ الكثيرون إلى وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة المعلومات والتنظيم والتعبير عن أفكارهم حول الظلم العرقي في الولايات المتحدة وخارجها. قرر الزوجان مولي أولا بيني وأجا ديفيس المقيمان في مدينة نيويورك إنشاء مجموعة فيسبوك تسمى "White People. DOING Something." للتنظيم والاستعداد عند حدوث دعوة لاتخاذ إجراء. انضم أكثر من ألف شخص في اليوم الأول وبحلول أكتوبر 2020، انضم أكثر من 35000 شخص.

تقول بيني وديفيس إن المجموعة هي مساحة لمزيد من المناقشات الشاملة والبناءة حول الظلم العرقي، والذي لم يكن موجودًا في السابق على الإنترنت. يشعر الأعضاء بالراحة عند طرح الأسئلة ومناقشة المواضيع المثيرة للجدل بطريقة قد لا يشعرون بالراحة عند القيام بها في الحياة اليومية. ومن بين هؤلاء، حركة Black Lives Matter واحتجاجات لاعب كرة القدم الأمريكي كولين كابيرنيك ضد عنف الشرطة غير المبرر من خلال الركوع على ركبة واحدة، ومكانة الشخصيات متعددة الثقافات في كتب الأطفال.

ابتكر ديفيس وبيني، جنبًا إلى جنب مع فريق الإشراف المتطوع المكون من 15 عضوًا، هذا الشعور بالأمان من خلال تجسيد السلوك الذي يريدون رؤيته في المجموعة. منذ البداية، توصل فريق الإشراف إلى فكرة التفاعل مع جميع الأعضاء كما لو كان كل فرد من أفراد أسرته. لقد حددت هذه الإستراتيجية طريقة تفاعل الأعضاء، وساعدت في مكافحة التصيد والمحتوى غير المهم أو الاحتيالي، وجلبت أشخاصًا كانوا على دراية سابقًا بالحركة من أجل العدالة العرقية أو حتى معادين لها. تقول بيني: "فتحنا المحادثة حول العرق لمجموعة من الأشخاص على الإنترنت كانوا في السابق على الهامش".



THEGOVLAB

تحديات الحياة العامة على منصة خاصة

تحديات الحياة العامة على منصة خاصة

هناك مجموعة فريدة من التحديات التي تصاحب إدارة مجتمع على منصة خاصة. تحدد شروط خدمة كل منصة في النهاية أنواع المجموعات المسموح بها على المنصة والأنواع غير المسموح بها. كل منصة لها خوارزمياتها الخاصة، والتي تلعب دورًا كبيرًا في تحديد المنشورات التي يراها أعضاء المجتمع على الإنترنت والمنشورات التي يتم إخفاؤها. انتقد البعض منصات الإنترنت لإذكائها الاستقطاب بين المجموعات التي تتبنى وجهات نظر متعارضة. في حين أن العديد من المنصات الخاصة مربحة للغاية، فإن الكثير من العمل الذي يقوم به القادة الأفراد لجعل المجتمعات على الإنترنت نشطة وجاذبة للتفاعل، يتم على أساس غير مدفوع الأجر.

يتعين على القادة الذين يرغبون في الاستفادة من نطاق ووصول ومرونة فيسبوك أن يتعاملوا مع تحديات إدارة المجتمعات العامة على منصة خاصة. في كل مقابلة، سألنا القادة عما إذا كانت لديهم مخاوف من استضافة مجتمعاتهم على منصة خاصة. ويناقش هذا القسم بعض المخاوف التي أثاروها.

يمكن للشركة إنهاء مجموعات فيسبوك

بينما يتمتع القادة بقدر كبير من السيطرة على أنشطة مجموعتهم، فإن فيسبوك هي التي تقرر في النهاية ما هو مسموح بحدوثه على منصتها، بما في ذلك ما إذا كان يمكن للمجموعات أن توجد على الإطلاق.

الخوف من قيام فيسبوك بإزالة مجتمعهم من جانب واحد هو أمر شائع بين قادة المجموعات التي أجرينا مقابلات معهم. كما تقول لولا أومولولا، مؤسسة Female IN: "يمكنهم حرفيًا الاستيقاظ والقول، "حسنًا، لن يحدث هذا بعد الآن"."

وبالمثل، يشعر مسؤولو Subtle Asian Traits بالقلق من إمكانية قيام فيسبوك بغلق مجموعتهم إذا اشتدت المناقشات السياسية، على سبيل المثال. وتقول المسؤولة زوي إيمانسجاه: "قد تضيع سنتان من العمل والاتصالات". وتقول أجا ديفيس من مجموعة، White People. DOING Something، إنها "تدرك تمامًا أن فيسبوك في أي لحظة يمكن أن يأتي ويقول، "حسنًا، لا يمكنك تكوين مجموعة بعد الآن، أو عليك البدء في الدفع"."

أدى هذا الشعور بعدم الاستقرار إلى قيام بعض القادة باستكشاف بدائل لفيسبوك. فقد فتحت Subtle Asian Traits حسابًا على Instagram (المملوك أيضًا لفيسبوك) كوثيقة تأمين. تقول أجا ديفيس إن مجموعتها بدأت في تجميع قائمة بريدية للحفاظ على المجتمع معًا إذا تم إغلاق مجموعة فيسبوك. فكرت لولا أومولولا في بدء منصتها الخاصة، لكن التكلفة الهائلة جعلتها تستبعد الفكرة.

هذه المخاوف ليست بالضرورة لا أساس لها من الصحة. تقول روث ماكدونالد مسؤولة مجموعة Tropical Fishkeeping UK إنه تم إيقاف ثلاث مجموعات على فيسبوك مرتبطة بالأسماك لها، على الرغم من استعادة مجموعتين بعد تقديم الطعون. فقد اعتبرت فيسبوك أنها تسمح ببيع الحيوانات في انتهاك لقواعدها، لكن ماكدونالد تقول: "في جميع الحالات، لم نسمح ببيع الحيوانات بعد تغيير/توضيح القواعد. وأدت حقيقة تعرّض المجموعات للحذف عدة مرات على الرغم من فوزنا بالطعون إلى قدر معين من القلق بشأن فقدانها مرة أخرى."[25]

تذكر فيسبوك أنها تزيل فقط المجموعات التي انتهكت معايير المجتمع أو شروط الخدمة الخاصة بالشركة وأنها لا تزيل المجموعات بشكل تعسفي (باستثناء روث ماكدونالد، لم نقم بإجراء مقابلات مع قادة المجموعات التي حذفتها الشركة).

مخاوف بشأن الخوارزمية

يشعر بعض قادة مجموعات فيسبوك بالقلق أيضًا بشأن كيفية تحديد خوارزميات المنصة لأنواع المنشورات التي تظهر في موجز كل مستخدم. يقول ويذيرس من Edd Withers of Canterbury Residents Group إنه "يثق في فيسبوك" ولكنه يشعر أيضًا أن الخوارزمية ترسل المنشورات إلى أعلى مواجز الأشخاص بالنسبة للتي تسبب الصراع، بينما تختفي المنشورات الأكثر سعادة والأكثر إيجابية والتي تجذب استجابة أقل. "أشعر بالإحباط لأنه حتى أنا كمسؤول لا أرى سوى المنشورات التي تعتقد الخوارزمية أنني يجب أن أراها." لطالما انتقد المشككون في وسائل التواصل الاجتماعي مثل خبير التكنولوجيا جارون لانييه منصات مثل فيسبوك وTwitter لإنشاء خوارزميات يبدو أنها تضخم الصراع من أجل الاحتفاظ باهتمام المستخدمين وزيادة إيراد الإعلانات.

الأضـــرار الـــمحتملة الـتي تـتم الـمعانـاة مـنها فـي المجـموعـات عـلى الإنـتـرنـت

هناك آثار ضارة محتملة للمجموعات المعنية بالمجتمع. فيما يعرف بتأثير "فقاعة ذات طابع شخصي" أو "غرفة الصدى"، قد تستغل المنصات على الإنترنت تفضيلنا غير الواعي للمعلومات التي تؤكد الآراء التي نمتلكها بالفعل.[27] عند إضافتها إلى الرغبة الإنسانية في التفوق على الأعضاء الآخرين في تمسكنا بمعتقدات المجموعة، يمكن أن ينتج عن هذه التصفية مجموعات غير متسامحة مع المعارضة وأكثر استقطابًا من بعضها بعضًا، يمكن أن تكون هذه المجموعات أقل استعدادًا للتوصل إلى حل وسط وأكثر ميلاً لاستخدام العنف. على سبيل المثال، لا يمكن تصور نمو الجماعات اليمينية المتطرفة على الإنترنت بدون الإنترنت، كما يقول لورانس روزنتال، رئيس مركز بيركلي لدراسات الجناح اليميني في الولايات المتحدة. سمحت "وسائل التواصل الاجتماعي في العقد الأول من الألفية الثالثة "لمثل هذه المجموعات" بإنشاء مساحات لا تتيح لهم إيجاد بعضهم بعضًا فحسب، بل تتيح لهم جذب أشخاص آخرين أيضًا".[28]

من بين قادة المجموعات الذين أجرينا مقابلات معهم، أعرب القليل منهم عن مخاوفهم بشأن المراقبة وجمع البيانات للمجموعات بواسطة فيسبوك، كما فعل العديد من النقاد من الوسط الأكاديمي ووسائل الإعلام ومؤسسات حقوق الإنسان. ومع ذلك، يدور نقاش محتدم حول ما إذا كانت البنية والمصالح التجارية للمنصات على الإنترنت تزيد من الأضرار المحتملة وتأثيرات الاستقطاب الموضحة في هذا القسم. (تمت مناقشة هذا الجدال بمزيد من التفصيل في قسمين من المراجعات الأدبية: الحياة الافتراضية والمخاطر.)

مـن الـذي يســتفيد مـن عـمل قـادة مجـموعـات فيســبوك؟

بالنسبة لبعض القادة، وخاصة أولئك الذين يقودون مجموعات كبيرة، فإن كونك مسؤولاً في مجموعة فيسبوك هو أقرب إلى وظيفة بدوام كامل. عندما أسست كاثرين باريت The Kindness Pandemic، وجدت نفسها تعمل 14 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، لإدارة مجموعة كانت تزداد في بعض الأيام بمقدار 50000 شخص. واستقر فريق المسؤولين لديها عند 12 - لإدارة مجموعة تضم حوالي نصف مليون شخص، مع زيادة عدد المتطوعين الذين تم جلبهم لحملات إعلانية يحتمل أن تكون مثيرة للجدل، مثل دعم حركة Black Lives Matter.

يقود مجموعات فيسبوك متطوعون، وعادة ما يكون ذلك بدافع الحب. وتحدث معظم المتطوعين الذين أجرينا مقابلة معهم بشكل إيجابي عن فيسبوك وعملهم كقادة للمجموعات، وكلهم يواصلون استخدام المنصة. ومع ذلك، اشتكى الكثيرون أيضًا من مقدار الوقت غير المدفوع الأجر الذي يقضونه في إدارة المجموعات. يولّد القادة، وخاصة قادة المجموعات الكبيرة، قيمة كبيرة للشركة ذات الربحية العالية من خلال إنشاء مساحات حيوية وجاذبة للتفاعل تجذب المستخدمين إلى المنصة.

في المستقبل، ستُمكّن فيسبوك المسؤولين من جني بعض المال من مجموعاتهم - ليس عن طريق الدفع لهم مباشرة، ولكن من خلال دعمهم للحصول على رعاية خاصة من شركات أخرى. يدعو إعلان شراكات العلامات التجارية الأخير على فيسبوك قادة المجموعات "للتواصل مع العلامات التجارية التي تتطلع إلى الترويج لمنتجاتها وخدماتها من خلال العلاقة التي تربطك بمتابعيك."

قدمت الشركة أيضًا عددًا من برامج المنح التي تقول فيسبوك إنها لقيت ترحيبًا من قِبل المسؤولين، على الرغم من أن العثور على الحجم المناسب للمنحة للمسؤولين ومؤسساتهم الناشئة لم يكن دائمًا سهلاً. في عام 2018، فازت Surviving Hijab بمنحة قدرها 50000 دولار أمريكي من خلال برنامج قادة المجتمعات من فيسبوك. تقول منال رستم إن معالجة المنحة جلبت الكثير من العمل الذي كان من الصعب على المجموعة القيام به. وقالت لنا: "بقدر ما كان الأمر جميلاً، إلا أنه كان مرهقًا للغاية"، "لقد قمنا بالعديد من المشاريع، وساهمت في نمو مجتمعنا، ولكن إلى أين سيأخذنا هذا؟"

بينما يسعى العديد من المسؤولين إلى تحقيق دخل قليل على الأقل من إدارة مجموعاتهم، يشعر البعض بالقلق أيضًا من أن ذلك قد يضر بالروح غير التجارية للمجموعات الأكثر حيوية. تجربة Clube da Alice مذهلة. قبل بضع سنوات، قررت مجموعة فيسبوك الموجودة في البرازيل والتي تضم رائدات الأعمال اللاتي يبعن المنتجات والخدمات لبعضهن بعضًا تعيين مشرفين يتقاضون أجرًا ضمن طاقم عملها. ومع ذلك، فقد تحولت مرة أخرى في النهاية إلى المتطوعين لأن لديهم شغفًا أكبر بالمجتمع، كما تقول مونيكا بيرلتز، مؤسسة المجموعة والمسؤولة عنها.

يعد التساؤل بشأن كيف تصبح المجموعات على الإنترنت، التي تعتمد على الإشراف الناجح والاستثمار في القادة الجيدين، مستدامة عندما تصل إلى الحجم والنضج، مهمًا ومعقدًا لمزيد من الدراسة والعمل.



THEGOVLAB

الـخاتـمة: الـمغزى والانـتماء في الـمجتمعات على الإنـترنـت

الـخاتـمة: الــمغزى والانـــتماء في الـــمجتمعات عـلى الإنـترنـت

"أعتقد أن فهم جيراننا يمكن تحقيقه أيضًا من خلال المجتمع الرقمي كما هو الحال مع المجتمع الفعلي. بل ربما يكون الأمر أسهل من بعض النواحي. تخيل وصولك إلى قرية جديدة والسير إلى حانة ريفية ويحدق بك كل شخص من سكان المكان بينما يسود الصمت في الحانة. هذا لا يحدث في المجال الرقمي، حيث يمكنك التعمق فيه. فلا توجد تكلفة، ولا التزام، ولا حكم على الأشياء، وغالبًا ما ترتبط الأشياء بالمجتمعات الفعلية. ثقافة مجموعتنا سهلة التعلم، فما عليك سوى الالتزام بقواعد مجموعتنا وأنت داخلها."

إد ويذيرس، مؤسِس مجموعة Canterbury Residents Group

لفترة طويلة، استحوذت كلمة "مجتمع" على اشتياق البشر الشديد للثبات والرسوخ في مكان فعلي واحد، محاطين بالأشخاص الذين أعجبنا بهم وأحببناهم. اليوم يتغير معنى الكلمة والعوالم التي تمثلها. في العديد من البلدان ذات الدخل المرتفع، وربما في العديد من البلدان الفقيرة أيضًا، يعد الخوف من أن المجتمع في حالة تدهور - من أننا لم نعد جزءًا من شبكات اجتماعية محكمة تولّد الاستقرار والراحة والمعنى - أحد أكبر الشواغل في وقتنا.

سعى هذا التقرير إلى فحص ما إذا كانت المجموعات على الإنترنت تساعدنا في بناء مجتمعات بشرية جديدة، تلك التي قد لا تزال تحتفظ بالاتصال بالأماكن الفعلية، ولكنها في كثير من الحالات لم تعد في داخلها.

يرى منتقدو المجموعات على الإنترنت أنها بدائل سيئة للمجتمعات الفعلية. فقد كانت عالمة النفس الاجتماعي شيري توركل منتقدة بشكل ثابت لفكرة أن البشر يمكن أن يتمتعوا بحياة ثرية على الإنترنت. وكتبت ما يلي "الروابط التي نشكلها على الإنترنت ليست، في النهاية، الروابط التي تجمعنا. لكنها الروابط التي تشغلنا،" وذلك في كتابها الصادر عام 2011 بعنوان *Alone Together* (وحدنا معًا).

بالنسبة لتوركل، توفر الحياة على الإنترنت إحساسًا بأنك "موجود وغير موجود." على الإنترنت، نكون متاحين باستمرار ومعزولين اجتماعيًا، بدون المزايا التي تجلبها الاتصالات الحقيقية، حيث تجبر المحادثة وجهًا لوجه الأشخاص على أن يكونوا سريعي التأثر وحاضرين بطريقة لا تستطيع الأجهزة المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي القيام بها.

هل يمكن للمجموعات التي تتطلب نقرتين للانضمام ونقرتين للمغادرة إنشاء مجتمع بالفعل؟ في كتابه الصادر عام 2016، *The Fractured Republic: Renewing America's Social Contract in the Age of Individualism* (الجمهورية المكسورة: تجديد النسيج الاجتماعي الأمريكي في عصر الفردية)، كتب المحلل السياسي يوفال ليفين أنه بينما لم يكن الإنترنت هو المسؤول عن تدهور المجتمع، فإنه مع ذلك يجسد نوع المجتمع الذي أصبحت عليه أمريكا. فهو يشعر أن الإنترنت يخلق شبكات اجتماعية واسعة ولكنها سطحية. على الرغم من أنه يسمح لنا ببناء مجموعة مع أولئك الذين يشاركوننا اهتمامات أو هواية واحدة، إلا أن ذلك يأتي على حساب "العلاقات التي ربما تكون لدينا مع بعض الأشخاص الذين يشكلون مجتمعات العالم الحقيقي الفعلية".[29]

ومع ذلك، فإن راشيل هابي، رئيسة The Community Roundtable الكائنة في الولايات المتحدة، أكثر تفاؤلاً. من جهة، فهي ترى أن التوجه الأساسي لوسائل التواصل الاجتماعي نحو الشاشة "غير اجتماعي" بطبيعته بسبب البث الفردي والجمهور الداخلي المضمون. وهي تساوي بين هذا وبين إعطاء الجميع منصة خطابة مؤقتة في حديقة المدينة مع جمهور أسير. ومن جهة أخرى، تعد المجموعات على الإنترنت أكثر صحة "لأنها مساحات مشتركة والغرض المشترك الضمني للمجموعة يدفع الأشخاص إلى الإشراف الذاتي - ليس من المرجح أن يتحدثوا عن القهوة في مجموعة تم إنشاؤها لمناقشة الكوكتيلات، على سبيل المثال."[30]

يصر مارشال غانتس، المنظم السياسي الأمريكي الشهير والمحاضر في المجتمع المدني في كلية كينيدي بجامعة هارفارد على أن المجموعات على الإنترنت يمكنها بناء المجتمع - شريطة أن تبني العلاقات وتضع المعايير وتتبنى ممارسات التفاعل الجماعي السليم. ويستشهد البروفيسور غانتس بمثال طالبة على الإنترنت من النرويج تم تسجيلها في الدورة التدريبية على الإنترنت التي يدرّسها في جامعة هارفارد وزارت فصله "شخصيًا". عندما طلب منها المقارنة بين الطريقتين، أجابت بعد توقف مؤقت، "في الواقع، كنت أعتقد أن الإنترنت كان أكثر حميمية. في الفصل الدراسي أرى مؤخرة الرؤوس، لكن على Zoom يمكنني رؤية جميع الوجوه. يمكنني رؤية الدموع، يمكنني رؤية الضحك، وبالتالي يمكنني الشعور بما أنا جزء منه." أوضح غانتس: إنه كما لو كانت رؤيتنا ضعيفة، فإن أجسامنا ستعوض ذلك عن طريق تقوية حواسنا الأخرى. ولهذا السبب يمكنك إنشاء - مع 250 شخصًا في الفصل - ما أسماه دوركايم "فوران جماعي قوي." عندما أبدأ جلسة، فإنني أطلب من الجميع إلغاء كتم الصوت والرد بلغتك الأولى. الوضع فوضوي ولكنه يعبر عن فوضى رائعة: "أوه، كان هذا باللغة الأردية." **يتطلب الأمر مهارة، ولكن يمكنك تمكين الأشخاص للشعور بالتضامن وتجربة التمكين، وهو أمر مهم للغاية للتجربة الدينية والحركات الاجتماعية على حد سواء."**[31]

في الواقع، **فإن التشاؤم في بعض الأحكام الأكاديمية لا تؤكده مقابلاتنا مع الخبراء العمليين: قادة المجموعات.** لا شك أن المجموعات التي درسناها - كما اقترحت فيسبوك - هي من بين مجموعات فيسبوك الأكثر نجاحًا. باستثناء فصل كانازاوا من Girl Gone International، لم ندرس المجموعات الصغيرة التي غالبًا ما تكون ذات مغزى كبير في حياة الأشخاص.[32] ومع ذلك، مع أخذ هذا التحيز في الاختيار الذاتي في الاعتبار، يبدو أن العديد من المجموعات التي درسناها تقدم **مزايا عاطفية حقيقية لأعضائها. حتى المجموعات الكبيرة، بمرور الوقت، أصبحت أماكن يتواصل فيها الأعضاء للحصول على المساعدة في معظم صراعاتهم الشخصية، سواء كانت عبارة عن علاقة مسيئة أو ضياع للإيمان أو أفكار انتحارية.**

لكن الوقت وحده لن يجعل مثل هذه المجموعات مجتمعات حقيقية. يضع عالم الاجتماع الأمريكي إريك كلينبرغ شرطين مسبقين لتحديد ما إذا كانا كذلك. أولاً، لا يمكن للمجموعات أن تتخلى كليًا عن الارتباط بمكان. وفي كتابه الصادر عام 2018 *Palaces for the People* (قصور للناس)، كتب: "بقدر ما يمكن أن تكون الصداقات التي نؤسسها على الإنترنت ذات مغزى، فإن معظمنا غير راضٍ عن الروابط الافتراضية التي لا تتطور أبدًا إلى علاقات وجهًا لوجه. ويتطلب بناء روابط حقيقية بيئة فعلية مشتركة - بنية أساسية اجتماعية."[33]

ثانيًا، يسأل كلينبرغ، "هل يتعرض المستخدمون للمحادثات ووجهات النظر التي يختلفون معها؟ ما الفرص المتاحة لبناء علاقات مع أشخاص ذوي آراء سياسية مختلفة؟ هل يغير الأشخاص آراءهم أبدًا نتيجة لهذه التفاعلات، وإذا لم يحدث ذلك، ألا يجب أن نجرّب شيئًا آخر؟"

يعتقد كلينبرغ أن هذا الشرط المسبق حاسم. "إن الدرس العظيم المستفاد من المجتمع من آخر 150 عامًا هو أنه، على الرغم من كونه جميلاً ودافئًا كما نشعر به تجاه مجتمعنا، يمكنه أيضًا إنشاء خط سريعًا بين أولئك الذين ينتمون والذين لا ينتمون إليه. وتكون بعض المجتمعات شاملة بالطبع. لكن الكثير منها لديه خطوط واضحة. أنت في الداخل أو الخارج...عالم يشعر فيه الأشخاص بارتباط قوي بمجتمعهم ولكن الازدراء الشديد للآخرين سيجعله عالمًا شديد الخطورة."[34]

يُظهر بحثنا أن الشرطين المسبقين لكلينبرغ ينعكسان بالفعل في أقوى المجتمعات على الإنترنت التي درسناها، من خلال أربع طرق رئيسية.

أولاً، لا توجد مجموعة على الإنترنت بالكامل. على سبيل المثال، تستكشف Female IN وسائل للتفاعل مع النساء في المناطق الريفية في نيجيريا، اللواتي غالبًا ما يفتقرن إلى الوصول إلى الإنترنت، وتستخدم HumanKind Global المساحة على الإنترنت لتنشيط المتطوعين في بلد شاسع. حتى لو كان مجرد التركيز المستمر على ترتيب الاجتماعات بين الأعضاء، فإن معظم المجموعات التي درسناها، بغض النظر عن تفرق أعضائها، تسعى إلى الاحتفاظ باتصال مع مكان فعلي.

ثانيًا، ما تعلمناه من مقابلاتنا الخمسين ودراسات الحالة المتنوعة والعمل على الاستبيان العالمي هو أن مجموعات فيسبوك الأكثر نجاحًا تحتوي على مناقشات قوية وتداولية ومثيرة للجدل في كثير من الأحيان حول مواضيع ذات أهمية لأعضائها وبالتالي تتطلب إشرافًا قويًا لإدارتها. لقد نظرنا عن كثب في القواعد التي تلزم هذه المجموعات، وكيف يتم وضع هذه القواعد وإنفاذها، والدور الرئيسي الذي تلعبه الحوكمة الرشيدة في ضمان نجاح المجموعة.

ثالثًا، غالبًا ما تعمل هذه المجموعات على تمكين قادتها وأعضائها من خلال تجاوز الحدود التقليدية للعرق والطبقة الاجتماعية والأقسام الأخرى. تساعد القدرة على إنشاء مجتمعات لا يستطيع الأشخاص إنشاءها، ناهيك عن قيادتها، في مساحة حقيقية في الإجابة على السؤال الذي طرحناه في بداية هذا التقرير: ما الذي يحفز الأشخاص على المشاركة في المجموعات على الإنترنت. على الرغم من أن الفضاء الجغرافي بعيد عن الأنظار، إلا أنه لا يغيب عن الذهن أبدًا، لكن الفضاء الافتراضي يخلق فرصة للمجموعات غير المهيمنة للاجتماع وحكم نفسها.

THEGOVLAB

FEMALE IN (FIN) دراسة حالة

الموضوع: تمكين المرأة
الموقع: على مستوى العالم
عدد الأعضاء: 1.7 مليون عضوة
سنة التأسيس: 2015

1.7 مليون امرأة تؤدي دورًا قياديًا بلطف وعطف

أسست لولا أومولولا، وهي أم لطفلين تبلغ من العمر 44 عامًا وتقيم في شيكاغو، مجموعة Female in Nigeria على فيسبوك في عام 2015. بعد أن نشأت في لاغوس، في نيجيريا، أنشأت أومولولا مجموعة Female IN (كما تُعرف المجموعة اليوم) لتكون بمثابة مساحة آمنة للنساء في الشتات النيجيري للمناقشة وطلب الدعم لحل المشاكل الصعبة، التي تتراوح من صراعات العلاقات إلى المشاكل الصحية وسوء المعاملة والحزن والفقدان. بدءًا من شبكة أومولولا الخاصة، انتشرت أخبار المجموعة شفهيًا ونمت Female IN في النهاية إلى مجتمع يضم 1.7 مليون شخص مع عضوات في أكثر من 100 دولة.

تعمل Female IN كمجموعة دعم حيث تنشر النساء من خلالها تجاربهن على مجموعة فيسبوك الخاصة وتترك أخريات تعليقات لتقديم دعمهن. وتنشر العضوات موارد للتعامل مع حالات إساءة المعاملة ودعم الناجيات، كما تنشر أخبار المسيئين الذين أدينوا بارتكاب جرائم وتبادل القصص الشخصية حول النجاة من إساءة المعاملة.

كمساحة افتراضية تديرها النساء من أجل النساء، تقدم FIN مجتمعًا جذابًا مقاومًا للثقافة السائدة يعمل كبديل للثقافات التي تسكت وتقلل من قيمة تجارب النساء. ومع ذلك، فإن الهدف في نهاية المطاف ليس مجرد إنشاء نوع جديد من الثقافة والمجتمع على الإنترنت ولكن لتغيير المواقف الثقافية في بلدان الحياة الواقعية التي يعيش فيها أعضاؤها. وبينما تقر أومولولا بأنه لا يمكن تحقيق هذا الهدف بالكامل في عمر واحد، فإنها تقول إن المجموعة تلعب دورًا نشطًا ومؤثرًا في حياة العديد من أعضائها. وقد ذكرت لنا أومولولا: "لقد نشأت في مجتمع لا يمكننا خلاله حتى التعبير عن أنفسنا بحرية لأفراد الأسرة." عندما تنضم العضوات إلى المجتمع فإنهن، "يكونوا فجأة في مكان يهتم فيه الأشخاص فعلاً بما يردن قوله. فهن لم يشعرن أبدًا بأنهن أكثر تحررًا في حياتهن."

بالنسبة للسؤال، ما تأثير هذه المجموعات على الإنترنت على أعضائها، فنحن نعلم أن المجموعات على الإنترنت تلعب دورًا مهمًا بشكل مدهش في حياة الأشخاص. ولقد قدمنا العديد من القصص والحكايات عن المساعدة المتبادلة والدعم المنقذ للحياة. ولكن هناك الكثير من العمل الذي يتعين القيام به لفهم ما إذا كان بإمكان البشر بناء مجتمعات مستدامة على الإنترنت تمكننا من التواصل مع بعضنا بعضًا وتجربة التأثير والمغزى والشعور بالانتماء والازدهار.

أخيرًا، ردًا على سؤالنا حول السمات والمهارات والقدرات اللازمة لإدارة مجتمع ناجح على الإنترنت، يرسم هذا التقرير ظهور مهنة جديدة: قادة مجموعات على الإنترنت يتمتعون بالمهارات اللازمة لإنشاء مساحات آمنة ومشتركة على الرغم من الاختلافات الكبيرة بين ملايين الأعضاء في بعض الحالات. إن استثمارهم للوقت والجهد والروح هو الأمر الحيوي لتحويل مجرد مجموعات إلى مجتمعات. وسواء كان الأمر يتعلق بارتداء الحجاب أو المعاناة من ضعف البصر أو النشأة كشخص آسيوي، فإن الأشخاص يشاركون في هذه المجموعات على وجه التحديد لأنها ليست غرف صدى وفقاعات ذات طابع شخصي ولكنها أماكن للمحادثات الحميمية والحادة غالبًا والتفكير في موضوع مشترك. **إن حقيقة أن هذه المحادثات لا تتحول إلى حروب كلامية هي نتيجة القيادة الناجحة.**

إذا أردنا تعزيز فهمنا الجماعي للشعور بالمعنى وانتماء الأعضاء من خلال هذه المجموعات، فهناك حاجة إلى مزيد من البحث. ويوفر استبيان YouGov لأكثر من 15000 مستخدم للإنترنت في 15 دولة البدايات. لكن المزيد من البحث النوعي والكمي يمكنه تحديد من يشارك في المجموعات على الإنترنت. **علاوة على ذلك، هناك فرص للحكومات ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات التعليمية والجمعيات الخيرية لفحص كيف يمكنهم دعم المجتمعات على الإنترنت لتحقق الازدهار.** ويرد جدول أعمال السياسات والأبحاث المستفيضة هنا.

يمكن القول إن السلطة تتحول بعيدًا عن المنظمات والمؤسسات والمهن القائمة، نتيجة للتكنولوجيا واضمحلال الثقة. في كتابه الصادر عام 2012، The End of Power (نهاية السلطة)، يجادل الصحفي والسياسي السابق مويسيس نايم بأنه في حين أن الحصول على السلطة أسهل اليوم، فإن طابعها المشتت في العالم المعاصر يجعل من الأصعب استخدامها ومن الأسهل خسارتها. وتكشف بعض مجموعات فيسبوك عن إمكانية ممارسة السلطة بعمق أكثر وأخلاقيًا بقدر أكبر. **لفهم ما هو ممكن حقًا، يتطلب ذلك من الباحثين تسليط الضوء على كيفية عمل هذه المجموعات، وكيف يمكن دعمها لتوليد المزيد من التأثير والمغزى في العالمين على شبكة الإنترنت وخارجها.**

شـكر وتـقديـر

يود المؤلفون أن يشكروا الأفراد التالية أسماؤهم على مساهماتهم في بحثنا.

The GovLab Team
1. Fred DeJohn
2. Anirudh Dinesh
3. Jennifer Faubion
4. Frederico Levy
5. Camille Larmanou
6. Hamza Mdarhri
7. Jennifer Nilsen
8. Valeria Gomez Palacios
9. Widya Ramadhani
10. Stephan Schmidt

Facebook Group Leaders
1. Zeinab Al Ashry, Confessions of a Married Woman
2. Maame Adwoa Dentaa Amoo, African Mums in Deutschland
3. Rania Atef, I Make This!
4. Ehab Badwi, Syrian Youth Assembly
5. Catherine Barrett, The Kindness Pandemic
6. Mônica Balestieri Berlitz, Clube da Alice
7. Ojombo Gbemisola Boyede, Ask The Paediatricians
8. Torsten Brämer, Wir sind Garten
9. Aja Davis, White People. DOING Something.
10. Christian Delachet, Wanted Community
11. Tamanna Dhamija, Home Remedies for Babies and Moms
12. Cédric Giorgi, French Startupers Network
13. Jennifer Góngora, Mamis Are Us
14. Glodri Harman, Official Info Kota Palopo
15. Kazi Arafat Hossain, PUBG Mobile Lite India
16. Fransiska Husada, Watercolor Beginners & Enthusiasts
17. Zoe Imansjah, Subtle Asian Traits
18. Saratu Kassim, Fertility Support Group Africa
19. Franziska Kolbe, Kanazawa | Girl Gone International
20. Sonia Agarwal Konjeti, PULA Pune Ladies
21. Nicolas Lemonnier, Run Eco Team
22. Mórris Litvak, Comunidade Maturi
23. Donald Mbeutcha, Dope Black Dads
24. Emmy McCarthy, Essex Coronavirus Action
25. Ruth McDonald, Tropical Fish Keeping UK
26. John Merkel, Elevation Church
27. Anastasia Michailov, Clean Cloth Nappies
28. Esther Mwikali, Mettā Nairobi
29. Mahita Nagaraj, HumanKind Global
30. Mbali Ndhlovu, I Know A Guy
31. Martin Somtochukwu Nworah, Tales of Nigerians
32. Kirsty O'Callaghan, Essex Coronavirus Action
33. Pamellah Oduor, Let's Cook Kenyan Meals
34. Lola Omolola, Female IN
35. Mercedes Palomar, Ladymultitask
36. Pilar Palomar, Ladymultitask
37. Madhura Manoj Pethe, Khadad Khau
38. Dillion S. Phiri, Creative Nestlings
39. Molly Ola Pinney, White People. DOING Something.
40. Bernard Pollack, Food Tank
41. Marina Ponzi, Comunidad LadiesBrunch
42. Adrijana Propenko, Blind PenPals
43. Caroline Ramade, 50inTech
44. Rauf Raphanus, Peri Kertas
45. Manal Rostom, Surviving Hijab
46. Ibrahim Safwat, Cairo Runners
47. Stefanie Schuberth, Upcycling - aus Alt mach Neu! Do it yourself!
48. Anne Scott, Girl Gone International
49. Neil Thompson, The Delegate Wranglers
50. Alex Urban, #ichbinhier
51. Edd Withers, Canterbury Residents Group
52. Tony Xie, Subtle Asian Traits
53. Nur Yana Yirah, MotherHope Indonesia
54. Fady Younan, Egyptian Professionals Network

Expert Interviews
1. Eric Klinenberg (US): عالم اجتماع, NYU
2. Lawrence Rosenthal (US): رئيس, Berkeley Center for Right-Wing Studies
3. Sian Brooke (UK): باحث, Oxford Internet Institute
4. Arjuna Sathiaseelan (IN): الرئيس التنفيذي ومؤسس مشارك, Gaius Networks
5. Rachel Happe (US): مؤسس مشارك, Community Roundtable
6. Vincent Boon (UK, NL): الرئيس التنفيذي, Giants Technology
7. Pablo Collada (MX): الرئيس التنفيذي السابق، ومدير, Fundacion Ciudadano Inteligente (Chile)
8. Sarbani Belur (IN): كبير الباحثين، عالم، IIT
9. Utkarsh Amitabh (IN): مؤسس, Network Capital
10. Ishtiaque Ahmed (IN): بروفيسور, Dept of Computer Science, Univ. of Toronto
11. Amitabh Kumar (IN): مؤسس, Social Media Matters (IN)
12. Marshall Ganz (US): بروفيسور, Harvard Kennedy School
13. Joao Vieira Magalhaes (DE, BR): باحث, إدارة المنصة وحقوق النشر, Humboldt Institute
14. Eleanor Harrison (UK): مدير الشراكات والشؤون الخارجية, Jo Cox Foundation
15. Robin Miller (ZA): قائد التكنولوجيا الرقمية العالمية, Dalberg
16. Axel Dauchez (FR): مؤسس، والرئيس التنفيذي, Make.org
17. Dina El Mofty (EY): مؤسس, Injaz Egypt
18. Tarik Nesh-Nash (MA): مؤسس, Impact for Development
19. Stephanie Arrowsmith (Indonesia): مؤسس مشارك, Impact Hub Jakarta

طلب سبعة خبراء آخرين أجروا مقابلات عدم الكشف عن هويتهم.

الـمراجـع

1. تقرير رؤى مجتمعات فيسبوك، أكتوبر 2020.
2. تقرير رؤى مجتمعات فيسبوك، أكتوبر 2020.
3. نيك كليج، "فيسبوك لا تستفيد من الكراهية"، يوليو 2020.
4. ريموند ويليامز، Keywords: A Vocabulary of Culture and Society "الكلمات الرئيسية: مفردات الثقافة والمجتمع"؛ 1976.
5. كيبلينج دي. ويليامز، وكاساندرا إل جوفان، وفانيسا كروكر، ودانيال تينان، وماجي كروكشانك، وألبيرت لام، "تحقيقات في الاختلافات بين الاستبعاد الاجتماعي وفي بيئة افتراضية،" Group Dynamics: Theory, Research, and Practice (ديناميكيات المجموعات: النظرية والبحث والممارسة)؛ 2002
6. بينيديكت أندرسون، Imagined Communities: Reflections on the Origin and Spread of Nationalism (تأملات في أصل وانتشار النزعة القومية)؛ 1983.
7. https://www.lexico.com/definition/community
8. ليس من الواضح ما إذا كان رينغولد قد ابتكر مصطلح "المجتمع الافتراضي" أو جعله رائجًا.
9. هاورد رينغولد، The Virtual Community (المجتمع الافتراضي)؛ 1993.
10. الاتحاد الدولي للاتصالات، "قياس التنمية الرقمية"؛ 2019
11. انظر هذا المستند للطلاع على تعريفات أكثر تفصيلاً عن المجموعات
12. روبن إيان ماكدونالد دونبار وريتشارد سوسيسك، تحسين أحجام المجتمعات البشرية،" Evolution and Human Behavior (التطور والسلوك البشري)، المجلد 39، رقم 1؛ 2018.
13. The GovLab، "Literature Review: Communities in the Digital Age (مراجعة أدبية: المجتمعات في العصر الرقمي)"؛ ديسمبر 2020
14. باري ولمان ولي ريني، Networked: The New Social Operating System (الشبكات: نظام التشغيل الاجتماعي الجديد)؛ 2012.
15. https://w3techs.com/technologies/overview/content_language
16. إيزابيلا كواي "How 'Subtle Asian Traits' Became a Global Hit (كيف أصبحت "Subtle Asian Traits" محبوبة عالميًا)، New York Times؛ ديسمبر 2018.
17. مقابلة مع راشيل هابي، 31 أغسطس 2020.
18. مقابلة مع فينسينت بون، 1 سبتمبر 2020.
19. استبيان بخصوص قادة مجموعات شركاء فيسبوك، سبتمبر 2020.
20. إيمي سي إدموندسون وزيكي لي، "Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct (السلامة النفسية: التاريخ والنهضة ومستقبل بناء العلاقات الشخصية)." المراجعة السنوية لعلم النفس والسلوك التنظيمي؛ 2014.
21. شيري توركل، Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other (وحدنا معًا: لماذا نتوقع المزيد من التكنولوجيا وأقل من بعضنا بعضًا)؛ 2011.
22. مقابلة مع أكسل داوتشيز، 19 أكتوبر 2020.
23. كامي شيباتا وإيزيس بودي لوسون، "قواعد المجتمع (المجتمعات العامة)،" نتائج الأبحاث الداخلية التي تمت مشاركتها بواسطة فيسبوك.
24. أشلي كارمان، "Facebook Groups are Falling Apart Over Black Lives Matter Posts," (مجموعات فيسبوك تتهاوى إزاء منشورات Black Lives Matter) The Verge؛ يونيو 2020
25. روث ماكدونالد، رسالة بريد إلكتروني إلى فريق أبحاث The Governance Lab ، 19 نوفمبر 2020
26. جارون لانييه، Ten Arguments for Deleting Your Social Media Accounts Right Now (عشر حجج لحذف حساباتك على وسائل التواصل الاجتماعي الآن)؛ 2018
27. مكيلا ديل فيكاريو، وجيانا فيفالدو، وأليساندرو بيسي، وفابيانا زولو، وأنتونيو سكالا، وجويدو كالداريلي، ووالتر كواتروشوكي، "Echo Chambers: Emotional Contagion and Group Polarization on Facebook (غرف الصدى: العدوى العاطفية والاستقطاب الجماعي في فيسبوك)." Scientific Reports (تقارير علمية)، المجلد 6، رقم 1؛ 2016.
28. مقابلة مع لورانس روزنتال، 26 أغسطس 2020.
29. يوفال ليفين، The Fractured Republic: Renewing America's Social Contract in the Age of Individualism (الجمهورية المكسورة: تجديد النسيج الاجتماعي الأمريكي في عصر الفردية)، 2016
30. مقابلة مع راشيل هابي، 31 أغسطس 2020.
31. مقابلة مع مارشال غانتس، 16 سبتمبر 2020.
32. Creative Nestlings وMettā Nairobi، التي درسناهما، يتضمنان أيضًا أقل من 150 عضوًا في مجموعاتهما على فيسبوك، ولكنهما يجذبان مجتمعات كبيرة للغاية من خلال صفحات فيسبوك والمنصات الأخرى.
33. إريك كلينينبرغ، Palaces for the People: How Social Infrastructure Can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life (قصور للناس: كيف يمكن للبنية الأساسية الاجتماعية المساعدة في مكافحة عدم المساواة والاستقطاب وتدهور الحياة المدنية)، 2018
34. إريك كلينينبرغ، رسالة بريد إلكتروني إلى فريق أبحاث The Governance Lab، أغسطس 2020.
35. مويسيس نايم The End of Power (نهاية السلطة)، 2012.