

روزنامه نگاری شهروندی برای روابط عمومی الکترونیک

دکتر علی اصغر کیا

دانشیار و مدیر گروه ارتباطات دانشگاه علامه طباطبائی

چکیده

«روزنامه نگاری شهروندی»، اصطلاحی که به تازگی در محافل علمی در ایران مطرح شده است. علت اهمیت یافتن این نوع روزنامه نگاری شهروندی این است که در جهان معاصر فرد اهمیت بسیار یافته است و دیگر یک مخاطب منفعل نیست. بنابراین شهروندان از طریق روزنامه نگاری شهروندی می توانند نظارت خود را بر شهر گسترش داده و در عین حال رسانه ها با بهره گیری از این نوع روزنامه نگاری دیدگاه های شهروندان را منعکس نمایند و این امر به سیاست گذاری همگانی در جهت بهبود اوضاع اجتماع کمک می نماید.

واژگان کلیدی: عکس خبری، عکاسی خبری، خبرگزاری فارس و ایسنا.

مقدمه

«روزنامه‌نگاری شهروندی»، اصطلاحی که به تازگی در محافل علمی در ایران مطرح شده است. علت اهمیت یافتن روزنامه‌نگاری شهروندی دو عامل است: اول آن که در جهان معاصر فرد اهمیت بسیار یافته است و دیگر یک مخاطب منفعل نیست. مخاطبی که تنها دریافت‌کننده اخبار و رویدادها بود و خود در تولید آن نقشی عمده را بر عهده نداشت و بدتر از آن در محتوای تولید شده نیز نمی‌توانست هیچ دخل و تصرفی کرده و دیدگاه‌های خود را به عنوان یک مخاطب با رسانه مذکور در میان بگذارد. این «فرد» اینک اهمیت یافته است. اهمیتی تا بدان حد که انسان محور اصلی به شمار می‌رود. وسایل جدید ارتباطی و تکنولوژی‌های جدید هم به یاری او آمده و از مخاطب منفعل قبلی فردی را ساخته که نه تنها تولیدکننده «محتواست»، که فعالانه در جریانات خبری هم سهم دارد و روزنامه‌نگاری شهروندی را به تمامی عینیت بخشیده است.

عامل دوم هم مرتبط است با وضعیت روزنامه‌نگاری در ایران؛ شهروندان در ایران امروز بسیار علاقه مند به تولید محتوا در خصوص زندگی روزمره خود هستند، این امر روزنامه‌نگاری شهروندی را بیش از پیش با اهمیت ساخته و وجود آن را ضروری ساخته است. اگر روزنامه‌نگاری شهروندی را نوعی روزنامه‌نگاری بدانیم که بر اساس آن شهروندان به طور مشخص و مستقیم در تولید محتوا نقشی اساسی دارند و عرضه و ارایه اطلاعات، مستقیم و بدون واسطه توسط شهروندان انجام می‌شود، به این نتیجه می‌رسیم که در این نوع روزنامه‌نگاری شهروندان تجربیات روزمره و مستقیم خود از واقعیت‌های روز را نشر داده و در انتشار گسترده آن می‌کوشند.

روزنامه‌نگاری شهروندی به دلیل ویژگی‌های خود کمتر دچار سانسور و خودسانسوری است و برای انتشار اطلاعات آن هم هیچ نوع سلسله مراتب و دروازه بانی وجود ندارد. همین امروز هم مظاهر روزنامه‌نگاری شهروندی بسیار نمایان است؛ کافی است نگاهی به آمار بالای بلاگ‌های فارسی و شبکه‌های اجتماعی بیندازیم تا به جایگاه قدرتمند روزنامه‌نگاری شهروندی پی ببریم. از همین جهت است که کارشناسان پیش‌بینی می‌کنند ظرف چند سال آینده شاهد گسترش سریع روزنامه‌نگاری شهروندی خواهیم بود. در واقع می‌توان گفت که تحولات فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، موجب شده تا سطح مشارکت مردم در تولید، انتشار اخبار و اطلاعات

افزایش یابد. این پدیده، گونه جدیدی از روزنامه‌نگاری را شکل داده که دگرگونی فراوانی در شکل و محتوای ارایه خبرها و گزارش‌ها به وجود آورده است.

پنج اصل کلیدی در روزنامه نگاری شهروندی

رهبران فکری روزنامه نگاری شهروندی روی پنج اصل در این حوزه به توافق رسیده اند. آنها می گویند کسانی که به روزنامه نگاری شهروندی علاقه مندند یا آن را تمرین می کنند برای اینکه کارشان از حداقل اصول روزنامه نگاری برخوردار باشد، باید این پنج اصل را حتماً رعایت کنند.

درست است که این پنج اصل در روزنامه نگاری سنتی هم وجود دارد و روزنامه نگاران حرفه ای هم آنها را رعایت می کنند، منتها انجام و تمرین آن در فضای شبکه ای راحت تر است و شیوه های مختلفی برای رعایت هر چه بیشتر این اصول در فضای سایبر وجود دارد. بنابراین روزنامه - نگاران شهروندی دست شان برای رعایت اصول حرفه ای کار روزنامه نگاری بازتر است. اولین اصل صحت و درستی خبر است؛ درستی خبر مهم ترین اصلی است که روزنامه نگاران شهروندی باید رعایت کنند. در فضای شبکه ای رعایت این اصل جای مانور زیادی دارد. روزنامه نگاران شهروندی به راحتی می توانند بلافاصله خبرشان را تصحیح کنند، از دیگران درباره درستی خبرشان پرسند و به دلیل تعاملی بودن فضا قطعاً از انعکاس نظرها و کامنت های مخالف پرهیز نکنند. از طرف دیگر باید گفت اصل درستی خبر فقط در دانستن همه چیز نیست، اتفاقاً در این بحث ندانستن هم بسیار مهم است. مثلاً ما می گوئیم که می دانیم این اتفاق افتاده است، اما نمی دانیم از طرف چه کسی. دومین اصل دقت است؛ روزنامه نگاران شهروندی خبری را که منعکس می کنند، باید بخشی از حوزه اطلاعاتی شان باشد. به این معنا که حوزه اطلاعاتی شان بسیار گسترده تر باشد و وقتی نتوانند به پرسش ساده یکی از خوانندگان پاسخ دهند، یعنی یک خبر را بدون مبنای قوی رد کرده اند. پس محدوده اطلاعاتی روزنامه نگاران شهروندی باید بسیار بیشتر از خبری باشد که آن را منتشر می کنند تا بتوانند پاسخگوی سوالات باشند. اصل سوم بی طرفی است؛ یکی از مهم ترین اصول روزنامه نگاری شهروندی اصل بی طرفی است که به دلیل ویژگی های خاص فضای شبکه ای رعایت این اصل در روزنامه نگاری شهروندی بسیار راحت تر از روزنامه نگاری سنتی است. انتشار کامنت های مخالف کمک زیادی می کند که این اصل تحقق پیدا کند. در نتیجه روزنامه نگار شهروندی آنچه را که از کامنت های مخالف می آموزد و به خبرش اضافه می کند بسیار بیشتر از کامنت های موافق است. پس روزنامه نگاران

شهروندی باید بیشتر از کامنت های مخالف تقدیر کنند و توجه به این کامنت ها باید برای هر روزنامه نگار شهروندی اهمیت بیشتری از کامنت های موافق داشته باشد.

شفافیت؛ یک اصل اصلی روزنامه نگاری شهروندی شفافیت، شفافیت و شفافیت است، یعنی رک گویی. به این معنا که به دلیل ویژگی های خاص روزنامه نگاری شهروندی که به هیچ جایی غیر از خودش وابسته نیست، در نتیجه تمام اطلاعات را بدون هیچ گونه پوشیدگی می تواند بیان کند. رعایت این اصل در روزنامه نگاری حرفه ای به دلیل وابستگی روزنامه نگاران به سازمان هایی با سیاست های خاص نمی تواند به راحتی روزنامه نگاری شهروندی باشد.

آخرین اصل، استقلال و عدم وابستگی است؛ می شود گفت در این حوزه روزنامه نگاران شهروندی یک روزنامه نگاری پیشرو را ابداع کرده اند چون به هیچ جا وابسته نیستند و آزادند اعلام کنند هر خبر را با چه هدفی منتشر می کنند. در نتیجه این دو اصل استقلال و شفافیت در روزنامه نگاری شهروندی بسیار برجسته می شود. به عبارتی می توان گفت سه اصل اول را باید در روزنامه نگاری رعایت کرد اما دو اصل آخر در ذات روزنامه نگاری شهروندی هستند.

یازده سطح روزنامه نگاری شهروندی

توسعه وسایل ارتباطات جمعی و فناوری های ارتباطات و اطلاعات، در سال های اخیر، به شهروندان امکان داده است که در تولید روزنامه نگاران مشارکت کنند. به این ترتیب نوع تازه ای از روزنامه نگاری با عنوان روزنامه نگاری شهروندی پدید آمده است. روزنامه نگاری شهروندی، به نوبه خود، باعث تحول چشمگیری در محتوا و شکل ارائه خبرها و گزارش ها شده فشار مثبتی را بر تحریریه ها وارد آورده است تا بیش از پیش به پیگیری و پوشش اخبار و رویدادها بپردازند. «استیو آتینگ» در مطالعه خود به بررسی ۱۱ لایه و سطح روزنامه نگاری شهروندی پرداخته است که فشرده ای از آن را می خوانید.

گام نخست – فراهم کردن امکان اظهار نظر عمومی

حتی ناشرانی که پیش از این جرأت نداشتند اجازه دهند در زیر لوگوی شان، مطلبی مغایر با دیدگاه شان منتشر شود، اکنون این امکان را برای مخاطبان در فضای وب فراهم ساخته اند که اظهارنظرهای خود را به مطالب پیوست کنند.

در این ساده ترین سطح مشارکت، مخاطبان امکان یافته اند به آنچه روزنامه نگاران حرفه ای منتشر کرده اند واکنش نشان دهند، از آن ها انتقاد یا تمجید کنند و یا چیزی به نوشته های آنان بیفزایند.

مخاطبان معمولاً با توسل به چنین اظهارنظریایی برخی موضوعات و نکته های مغفول مانده را به روزنامه نگاران حرفه ای گوشزد، و آنچه را از قلم افتاده است کامل می کنند. به این ترتیب، مخاطبان می توانند بر دقت و غنای گزارش های روزنامه نگاران بیفزایند.

نکته قابل تأمل

گاه اظهارنظر کنندگان، نوشته شان را به اهانت می آلاینند. برای مقابله با این معضل، می توان از اظهارنظر کنندگان خواست تا آدرس الکترونیک و نام خود را قید کنند. یا اینکه این امکان را برای کاربران فراهم کرد که وجود اهانت در اظهارنظرها را گزارش کنند. البته، چنان که پیداست هنوز برخی ناشران از اینکه این گام را در عرصه روزنامه نگاری شهروندی بردارند، اکراه دارند. در حالی که ارتباط دو سویه یکی از الزام های روزنامه نگاری شهروندی است. همچنین ظاهراً هنوز برای بسیاری از حرفه ای های ژورنالیسم، نشرو روزنامه نگاری شهروندی، یک خطر تلقی می شود.

گام دوم- گزارشگر شهروند پیوسته

گام دوم، بهره گیری از شهروندان برای مشارکت در نوشتن گزارش هایی است که روزنامه نگاران حرفه ای تهیه می کنند. مقصود، امری فراتر از فراهم کردن امکان اظهار نظر برای مخاطبان است. در این شیوه، اطلاعات و تجربه درخواست شده از شهروندان به گزارش اصلی افزوده می گردد و به آن ها غنا می بخشد. در بسیاری از گزارش ها، و البته نه همه شان، می توان از

این نوع روزنامه نگاری شهروندی بهره گرفت و به کمک آن یک گزارش کوتاه را به گزارشی بلند تبدیل کرد.

برای مثال می توان از مردم خواست اگر ماشین شان را دزد زده است، تجربه خود را در این باره بنویسند و از نوشته های آن ها در کنار گزارش اصلی در باره سرقت اتومبیل استفاده کرد. شیوه رانندگان موتورسیکلت و مزاحمت های احتمالی شان برای شهروندان، مثال دیگر در این زمینه است.

پس به فکر گزارش هایی باشید که در آن ها می توان از این افزوده ها استفاده کرد.

گام سوم - جدی تر؛ گزارش گری منبع باز

مرحله سوم، بهره گیری از روزنامه نگاری و گزارش گری «منبع آزاد» یا «مشارکتی» است. این اصطلاح معمولاً برای همکاری میان یک روزنامه نگار حرفه ای و مخاطب به هنگام تهیه یک گزارش مشخص به کار می رود؛ یعنی در موردی که از خوانندگان آگاه به موضوع در خواست می شود تا در تهیه گزارشی در زمینه تخصصی خود مشارکت کنند، به طرح پرسش هایی پردازند، نقش راهنما را برای گزارش گر داشته باشند و یا حتی اطلاعات و محتوایی را در اختیار روزنامه نگار قرار دهند که به کار تهیه محصول نهایی بیاید.

برای مثال، روزنامه نگاری که می خواهد مسلح به پرسش های دقیق به سراغ یک مصاحبه شونده برود می تواند از مخاطبان بخواهد که پرسش های خود را برای او ارسال کنند تا از میان شان بهترین ها را انتخاب کند. یا اینکه می توان پیش نویس یک مقاله را منتشر کرد و از خوانندگان خواست نظرات اصلاحی خود را برای ویراست نهایی مطرح کنند.

شکل پیشرفته تر گزارش گری منبع باز، این است که از مخاطب آشنا به موضوع بخواهیم خود به تهیه گزارشی از موضوع پردازد و از آن در پیکره گزارش نهایی استفاده کنیم.

یک امکان قابل توجه، ارائه نظرات مخاطبان در قالب پنجره های «پاپ آپ» (pop up) است. یعنی به محض اینکه نشان گر ماوس کاربر روی کلمه یا عبارتی مکث کرد، اطلاعات تکمیلی، به طور خودکار در پنجره ای باز شود و در برابر دیدگان وی قرار بگیرد.

برگزاری «پانل» مخاطبان هم می‌تواند در این نوع طبقه‌بندی روزنامه‌نگاری شهروندی قرار بگیرد. بعضی روزنامه‌ها یک پایگاه اطلاعاتی در باره مخاطبان داوطلب سامان داده‌اند که آماده‌اند با آن‌ها در مواقع لزوم مصاحبه شود. به این ترتیب، روزنامه‌نگاران هر گاه برای تهیه مطلب نیاز به انجام مصاحبه با شماری از منابع داشته باشند می‌توانند در این پایگاه جست‌وجو کنند، شخصیت مورد نظر خود را بیابند و با آن‌ها تماس بگیرند.

گام چهارم - وبلاگ مخاطبان

هر چند وبلاگ‌ها به مثابه ابزار ارتباطی «آدم‌های معمولی» (everyman) در فضای سایبر انتشار یافتند (چندان که اکنون به نظر می‌رسد هر کس یک وبلاگ دارد!)، اما روزنامه‌نگاران حرفه‌ای هم از آن‌ها بهره گرفتند. البته در عین حال که وبلاگ‌ها ابزاری قدرتمند و رایگان را برای انتشار اندیشه‌ها و گزارش‌های آدم‌های معمولی در اختیار همگان قرار داده‌اند، بینان واقعی‌شان همچنان غیرروزنامه‌نگارانه باقی مانده است.

برای آن که مشارکت شهروندان را برای تولید محتوای وبسایت‌های خبری جلب کنیم، بهترین راه، ترغیب آن‌ها به بلاگیدن برای همین وبسایت‌هاست. هم‌اکنون شماری از وبسایت‌های خبری این کار را انجام می‌دهند و برخی از وبلاگ‌های شهروندان، ضمام خواندنی و جالب چنین وبسایت‌هایی هستند.

معمولاً به دو شیوه می‌توان شهروندان را به بلاگیدن برای یک وبسایت خبری ترغیب کرد:

(۱) ارائه خدمات میزبانی

(۲) گلچین کردن مرتب مطالب وبلاگ‌ها قرار دادن آن‌ها روی یکی از

خروجی‌های وبسایت خبری

اما شیوه خاص‌تری هم وجود دارد و آن دعوت از مخاطبان برگزیده است تا زیر نام وبسایت خبری مورد نظر به بلاگیدن بپردازند. در این صورت، نکته مهم، توجه به موضوعاتی است که قرار است وبلاگ‌ها پوشش دهند. بهترین راهبرد ممکن، ایجاد وبلاگ‌هایی است که اساساً تولیدات تحریریه را کامل می‌کنند.

گام پنجم - وبلاگ‌های شهروندی اتاق خبر شیشه‌ای

این نوع از روزنامه‌نگاری شهروندی بر مفهوم شفاف‌سازی ساختن سازمان خبری استوار است؛ آن هم از این طریق که مخاطبان در جریان دقیق رویدادهای اتاق خبر قرار بگیرند. در ضمن باید از مخاطبان خواست که در وبلاگ‌هایشان به اعتراض و انتقاد و یا تعریف و تمجید از فعالیت‌هایی بپردازند که درون سازمان خبری رخ می‌دهد. برای این کار می‌توان پنل مخاطبان را تقویت کرد و ماحصل بحث‌ها را از طریق وبلاگ‌ها در دسترس عموم قرار داد. چنین وبلاگ‌هایی می‌توانند نقش پیگیری‌کننده مطالبات شهروندان و رسیدگی به گلایه‌های آن‌ها را ایفاء کنند و به این امر بپردازند که یک سازمان خبری چگونه عمل می‌کند. شیوه معتدل‌تر، انتشار وبلاگ سردبیر و عمده مطالب آن معطوف به شیوه کار اتاق خبر و چگونگی اتخاذ تصمیم‌های سردبیری است. مطالب این وبلاگ را سردبیر یا یکی از ویراستاران ارشد می‌نویسند.

گام ششم - وبسایت مستقل روزنامه‌نگاری شهروندی با محتوای ویرایش شده

این گام بیان‌گر نوع عمیق‌تری از روزنامه‌نگاری شهروندی و برداشتن آن منوط به ایجاد یک وبسایت مستقل روزنامه‌نگاری شهروندی است تا در کنار وبسایت خبری اصلی فعالیت کند. همه و یا بیشتر همکاران چنین وبسایتی را شهروندان یک منطقه تشکیل می‌دهند و عمده فعالیت آن بر تهیه و انتشار خبرهای محلی متمرکز است. مشارکت‌کنندگان - شهروندان می‌توانند به ارسال هر خبر و گزارشی که مایلند بپردازند؛ از نتیجه بازی یک فوتبال تا گزارش جلسه شورای شهر و اظهار نظر یک قانون‌گذار. البته در این شیوه ویراستارانی هم حضور دارند و نوعی ویرایش بسیار معتدل را بر نوشته‌ها اعمال می‌کنند تا یکپارچگی تحریری محتوا، مبتنی بر شیوه مرسوم در رسانه اصلی، حفظ شود.

در این نوع روزنامه‌نگاری شهروندی توجه به چند نکته مهم است:

- استفاده از عکس در این نوع سایت‌ها اهمیت بسیار دارد.

- لازم است ویراستاران چنین سایت‌های، شهروندان روزنامه‌نگار را به ارائه مطالب کیفی تر تشویق کنند و به آن‌ها آموزش دهند پرداختن به چه موضوعاتی برای شهروندان دیگر جذاب‌تر و مناسب‌تر است.
- توجه ویژه به محتوا و شکل صفحه نخست، که بهترین گزارش‌های شهروندان به آن‌ها راه می‌یابند، و نیز صفحه نخست بخش‌ها بسیار اهمیت دارد.
- توجه ویژه به محتوا و شکل صفحه نخست، که بهترین گزارش‌های شهروندان به آن‌ها راه می‌یابند، و نیز صفحه نخست بخش‌ها بسیار اهمیت دارد.

گام هفتم - وب سایت مستقل روزنامه‌نگاری شهروندی با محتوای ویرایش نشده

این نوع روزنامه‌نگاری شهروندی همانند مورد قبلی است، تنها با این تفاوت که گزارش‌های شهروندان ویرایش نمی‌شود و هر آنچه مردم می‌نویسند، حتی با اشتباهات املائی و محتوایی، بی واسطه، انتشار می‌یابد.

در این شیوه، توجه به احتمال ارسال محتواهای نامناسب اهمیت دارد. اعمال نظارت سردبیری پس از انتشار بر محتوای مطالب بسیار ایده‌ال، و البته تقریباً ناممکن است، زیرا مطالب بی وقفه و ۲۴ ساعته ارسال و منتشر می‌شوند.

شاید شیوه عملی‌تر، تعبیه دکمه «مطلب نامناسب» برای هر مطلب و عکس باشد. کاربران می‌توانند وقتی مطلبی را نامناسب تشخیص دادند این دکمه را کلیک و به این ترتیب پیامی را برای سردبیر ارسال کنند تا مطلب ارسال شده را ببیند و در صورت لزوم کاری انجام دهد. حتی می‌توان ترتیبی اتخاذ کرد که برای مثال پس از هر سه کلیک در باره نامناسب بودن یک مطلب، آن مطلب به طور خودکار از صفحه حذف شود.

اما چرا سردبیران این گونه وب سایت‌ها مایل نیستند در محتوای ارسال شده، حتی وقتی در آن اشکالی می‌بینند، دست ببرند؟

نخست اینکه این رویکرد در روح روزنامه‌نگاری شهروندی سرشته است. شعار روزنامه‌نگاری شهروندی چنین است: «بگذارید آن‌ها چیزی باشند که هستند» (نویسندگان آما تور، اعضای یک اجتماع). سعی نکنید هر مشارکت‌کننده‌ای را به یک «روزنامه‌نگار کوچک»

(MiniJournalist) تبدیل کنید. وظیفه ما این است که چنین وب سایتی را بیشتر وقف جامعه کنیم تا «روزنامه نگاری»!

گام هشتم – افزودن نسخه چاپی

برای درک این گام، به روزنامه نگاری شهروندی مطرح شده در گام های شش و هفت، یک نسخه چاپی هم اضافه کنید. برخی روزنامه ها چنین شیوه ای را تجربه کرده اند و نسخه ای چاپی و رایگان را هفته ای یک بار به عنوان لایه روزنامه و یا در قالب هفته نامه های معمول، خواه به صورت ضمیمه یا مستقل، منتشر می کنند.

معمولا محتوای این ویژه نامه ها گلچین بهترین مطالب وب سایت روزنامه نگاری شهروندی است.

البته در این مورد نیز سردبیران باید طعم مطالب نوشته شده روزنامه نگاران شهروند را حفظ کنند و ویرایش را به حداقل برسانند.

گام نهم – سرشت دوگانه: روزنامه نگاری حرفه ای + ژورنالیسم شهروندی

گام متعالی تر، ایجاد یک سازمان خبری است که در آن فعالیت حرفه ای روزنامه نگاری با کار روزنامه نگاران شهروند به صورت تزامن انجام شود. سایت «اوهمای نیوز»، در کره جنوبی، بهترین مصداق این رویکرد است. این سایت از تلاش ۳۸ هزار گزارشگر - شهروند بهره می گیرد. اینان، به تولید مطلب می پردازند و ویراستاران اوهمای نیوز این مطالب را بررسی می کنند. در عین حال، یک گروه کوچک از گزارشگران حرفه ای نیز به تولید محتوا برای این سایت مشغولند. شهروندان روزنامه نگار حدود ۷۰ درصد محتوای سایت را تولید می کنند و تهیه بقیه مطالب نیز برعهده حرفه ای هاست، بنابراین، تأکید، آشکارا، بر شهروندان است.

البته همه آنچه شهروندان می نویسند، برای انتشار در اوهمای نیوز پذیرفته نمی شود. در عین حال به برخی کسانی که مطالب و عکس های با کیفیت تولید می کنند دستمزد متوسطی پرداخت می شود. اوهمای نیوز با گزارشگران - شهروند خود همانند روزنامه نگاران حرفه ای رفتار می کند (البته روزنامه نگارانی با دستمزد کم) با وجود اینکه اوهمای نیوز کار خود را به عنوان یک

شرکت کراهی آغاز کرد، اما دارای نسخه‌ای بین‌المللی است و روزنامه‌نگاران شهروندانی از سراسر جهان به فعالیت برای آن مشغولند. ممکن است که اوهمای نیوز نوع تازه‌ای از سازوکار را ارائه دهد که بتواند با محصول نهادهای رسانه‌ای تماماً حرفه‌ای رقابت کند.

گام دهم - یکپارچه کردن روزنامه‌نگاری حرفه‌ای و شهروندی زیر یک سقف

در گام دهم وارد دنیای نظری می‌شویم، زیرا هنوز کسی این گام را برنداشته است. در این نوع، وب‌سایت خبری از حاصل گزارش مستقیم روزنامه‌نگاران حرفه‌ای، همراه با مطالبی از شهروندان شکل می‌گیرد. در واقع تفاوت این گام با روزنامه‌نگاری شهروندی نوع قبل در این است که در هر صفحه وب‌سایت می‌توان آمیزه‌ای از نوشته‌های حرفه‌ای (که برای تهیه آن‌ها پول پرداخت شده) و مطالب شهروندان (مطالب رایگان) را در کنار هم مشاهده کرد. البته به اطلاع مخاطب می‌رسد که کدام مطلب را یک حرفه‌ای و کدام مطلب را به یک شهروند - روزنامه‌نگار تهیه کرده است.

برای مثال در بخش سبک زندگی می‌توان از یک فیچر معمول در کنار گزارشی از یک رویداد اجتماعی به قلم یک شاهد استفاده کرد. یا اینکه بخش تغذیه نه تنها می‌تواند شامل اظهار نظر یک منتقد حرفه‌ای در باره کیفیت یک رستوران باشد، بلکه ممکن است نظر مشتریان آن رستوران و دیگر پاتوق‌های غذاخوری را هم در بر بگیرد و همه این مطالب در کنار هم بیایند. این نوع روزنامه‌نگاری شهروندی، کامل‌کننده روزنامه‌نگاری حرفه‌ای است و چیزی به آن می‌افزاید. در عین حال می‌تواند، دست کم به لحاظ نظری، بسیار جذاب باشد. تعداد کمی از سازمان‌های خبری از نیروی انسانی کافی برخوردارند تا همه آنچه را مخاطبان‌شان می‌خواهند پوشش دهند، اما با استفاده از منابع داوطلبانه شهروندانه (و یا ارزان قیمت‌ها)، یک سازمان خبری بالقوه می‌تواند پوشش بهتری به رویدادهای متعارف (مسابقات و ...) بدهد.

گام یازدهم - ویکی‌ژورنالیسم: وقتی مخاطبان، ویراستار می‌شوند.

اما اکنون «ویکی‌خبرها» هستند که از راه می‌رسند. شناخته‌شده‌ترین در میان‌شان، سایت «ویکی‌نیوز» است، که نام آن برگرفته از دایره المعارف معروف ویکی‌پدیا است. «ویکی‌نیوز» به

همگان امکان می‌دهد تا گزارش خبری خود را نوشته و ارسال کنند. در مقابل، هر کس نیز می‌تواند این خبر را ویرایش کند. ویکی خبرها بر مبنای این نظریه شکل گرفته‌اند و فعالیت می‌کنند که به اتکای دانایی و شناخت گروهی می‌توان خبرهای قابل اطمینان و متوازن تولید کرد.

روزنامه‌نگاری شهروندی انحصار زدایی از دسترسی تولید و نشر اطلاعات و اخبار را هدف خود قرار داده است.

پایه‌های آن چه هگل «پایان تاریخ» می‌نامید بر اثر رشد روز افزون تکنولوژی‌های ارتباطی لرزان‌تر از همیشه گشته و احتمال گذار تاریخ از مرحله‌ای که برای هگل «پایان» محسوب می‌شد هر روز به قطعیتی سخت و غیر قابل بازگشت تبدیل می‌شود. اگر نگاه مقطعی و کاربردی به تکنولوژی‌های نوین ارتباطی را کنار گذاریم و نگاهی ساختاری و فراگیر را بر گزینیم آن‌گاه خواهیم دید که بشریت در آغاز تحولات جدی و باور ناپذیری است. اصلی‌ترین تحولی که به نظر من جوامع بشری در آینده‌ای نه چندان دور با آن روبرو خواهند شد، گذار از دموکراسی ناقص به عنوان اصلی‌ترین ساختار سیاسی جوامع فعلی به دموکراسی کامل به عنوان اصلی‌ترین ساختار سیاسی آینده خواهد بود. پی ساخت یا فونداسیون‌های دموکراسی کامل از هم اکنون بوسیله تکنولوژی‌های نوین ارتباطی در حال شکل‌گیری است. (میر فخرایی ۱۳۹۰)

پایانی بر پایان تاریخ

برای هگل، لیبرالیسم غربی پایان تاریخ محسوب می‌شد. او اعتقاد داشت که این نوع جامعه و ساختار اصلی آن که ماهیتی دموکراتیک داشت، مطلوب‌ترین جامعه ممکن و بهترین شکل حکومت است. آن‌چه برای هگل از چنین مطلوبیت انکار ناپذیری برخوردار بود که او آن‌را پایان تاریخ نامیده بود، در حقیقت نوعی دموکراسی ناقص می‌باشد که امروزه به اصلی‌ترین ساختار سیاسی نه تنها در اروپا بلکه در سراسر جهان تبدیل شده است.

نظام لیبرال دموکراتیک امروزی بر این ادعا است که امور جامعه را به وسیله منتخبین مردم مدیریت می‌کند. در این نظام، در مطلوب‌ترین و شاید «رویایی‌ترین» حالت ممکن، دیدگاه‌ها و نگرش‌های مختلف سیاسی با استفاده از آزادی بیان و قلم که از اصول انکار ناپذیر یک نظام

دموکراتیک می‌باشد، به رقابت با یکدیگر در همه عرصه‌های سیاسی پرداخته و با ارائه برنامه‌های خود به شهروندان سعی می‌کنند تا بیشترین رای ممکنه را بدست آورند، و به این ترتیب امکان جاری ساختن برنامه‌های خود را در مجراهای مدیریتی و سازمانی جامعه بر آورده سازند.

بدیهی است که بر تری این نظام بر نظام‌های پیشینی که مبتنی بر حاکمیت زور و شمشیر بوده، امری است کاملاً مبرهن. چرا که قبل از برقراری نظام‌های دموکراتیک حاکمان جامعه نه بر اساس رای مردم بلکه بر اساس تشکیل ارگان‌های قدرت مدار و سرکوبگر موفق می‌شدند تا مدیریت جامعه را بر عهده گرفته و به این ترتیب مواهب و امکانات جامعه را به میل خود در بین یاران و نزدیکان و لشکریان خود تقسیم کنند و بخش کمی از امکانات را در اختیار سایر گروه‌های جامعه قرار دهند. اما در نظام‌های دموکراتیک امر تقسیم مواهب و امکانات از پیش به وسیله برنامه‌های مدون سیاسی به اطلاع مردم می‌رسید و مردم پس از آگاهی کامل یا نسبی بر چگونگی تقسیم امکانات در جامعه (و پس از آن که از بر آورده شدن کامل یا نسبی منافع خود مطمئن می‌شدند) به یکی از برنامه‌های سیاسی-اقتصادی ارائه شده به وسیله احزاب و سیاستمداران حزبی رای می‌دادند. مدیریت جامعه بوسیله برنامه‌ای به انجام می‌رسید که توانسته بود بیشترین تعداد رای دهندگان را جذب نموده و آن‌ها را متقاعد سازد که به بهترین شکلی منافع آنان را مدیریت خواهد کرد. گروه‌های سیاسی اقلیت هم با توجه به میزان رای خود با تمرکز در مجلس سعی می‌کردند تا با شرکت در یک بده بستان سیاسی بیشترین میزان منافع را برای رای دهندگان خود تامین نمایند.

این نظام با تمام کاستی‌های خود، شکل مناسبی نیز برای «تغییر مدیریت منابع اجتماعی» یا «قدرت حاکم» داشت تا به شکلی صلح آمیز به سایر گروه‌های جامعه امکان انتقاد از امور را داده با فراهم آوردن امکان بیان آزاد افکار و اندیشه‌ها، امکان تغییر رای مردم را به سایر احزاب اعطا کرده و از این طریق دست به دست گشتن قدرت بدون احتیاج به «شمشیر» و «انقلاب» و خون و خون ریزی، امکان پذیر می‌گشت. البته تمام این مباحث در بهترین حالت و مطلوب‌ترین حالت اتفاق می‌افتاد و اوضاع همیشه نیز چنین «رویایی» نبود. اما چرا این دموکراسی یک دموکراسی ناقص نامیده می‌شود. مردم که از آن‌ها با اصطلاحات مختلفی همچون شهروندان، رای دهندگان یا مالیات دهندگان می‌توان یاد کرد، تنها در مقاطع مشخصی از تاریخ در صحنه

حاضر می‌شوند و مشارکت آنان در امر مدیریت جامعه محدود به زمانی است که با شرکت در انتخابات به نمایندگان معینی رای می‌دهند. مشارکت در امور در نظام دموکراتیک منوط و محدود است به انداختن رای در صندوق. گرچه این خود می‌تواند نشان دهنده «حق مردم در تعیین سرنوشت خود» باشد و مردم راسا مدیران جامعه را تعیین می‌کنند، اما به دلیل آن که شهروند با انتخاب «وکیل» حق «تعیین سرنوشت خود را» به غیر منتقل می‌سازد تا ۴ سال یا در بعضی نظام‌ها تا ۷ سال دیگر، هیچ‌گونه حقی برای مدیریت منابع اجتماعی را در نزد خود نگاه نداشته بلکه این حق را به غیر تفویض کرده است. مانند کسی که برای مال و اموال خود وکالتی را به وکیلی اعطا نماید. البته نباید فراموش کرد که این تفویض وکالت «برگشت پذیر بوده» و قائل به «زمانی محدود» است که شهروند در صورت نارضایتی از وضعیت اداره و مدیریت خانه خود، می‌تواند بار دیگر با شرکت در رای گیری، وکالت خود را به فرد یا افراد دیگری واگذار نماید.

ناقص بودن این شیوه دموکراسی نیز دقیقاً در این مفهوم نهفته است که فرد تنها «حق دارد» تا «حق خود» را به دیگری تفویض کند. ولی خود هرگز در امور مدیریتی جامعه راساً شرکت نمی‌کند. از سویی موکلین وی فوراً با تشکیل «کمیته‌های کارشناسی» امور را به شکلی خارج از برنامه‌های انتخاباتی خود مدیریت می‌کنند چرا که «کارشناسان» فوراً به جامعه یادآور می‌شوند که «قول‌های انتخاباتی» غیر علمی» بوده است و با کمک گرفتن از علم البته «برنامه‌های مدیریتی تخصیص منابع» تغییر می‌کند و رای دهنده نیز دیگر برای چهار سال هیچ قدرتی در اختیار ندارد چرا که او «حق» خود را بطور قانونی به «غیر» یعنی به «موکل» خود که همان احزاب سیاسی می‌باشند منتقل نموده است و احزاب بر طبق هیچ قانونی موظف به پیگیری برنامه‌های انتخاباتی خود یعنی همان قول‌هایی که به مردم داده بودند، نیستند. به عبارت ساده‌تر وکیل می‌تواند بر خلاف «عهدی» که با موکل خود بسته بود با توجه به مذاکراتش با سایر وکلای انتخاب شده، و بر اساسا تصمیمات «کارشناسان» عمل نماید. موکل نیز برای ۴ سال حق خلع وکیل را از خود ساقط کرده است. (میر فخرایی ۱۳۹۰)

اما برای آن که همین شیوه ناقص مدیریت منابع نیز به شکلی دموکراتیک به سرانجام رسد وجود نشریات آزاد و رسانه‌هایی که آرا و عقاید مردم را منعکس نمایند، الزامی است. یک دموکراسی ناقص در هر صورت جامعه‌ای است چند صدایی که به همه صداها اجازه می‌دهد تا به گوش مردم رسیده و به این ترتیب امکان «حق تعیین سرنوشت» شهروندان به همین شکل حداقلی و ناقص را فراهم آورد. بنابراین یکی از ارکان اصلی نظام‌های دموکراتیک وجود رسانه‌های آزاد است که امکان رقابت آزادانه دیدگاه‌های مختلف برای مدیریت سیاسی و اجتماعی جامعه را فراهم نمایند.

گرچه این دموکراسی ناقص است اما نقش «قاضی» برای انتخاب دیدگاه مدیریتی حاکم را همان مردمی بر عهده دارند که در نظام‌های پیشینی «فلک» می‌شدند و چوب می‌خوردند و رعیت و یا حتی برده بودند و از کوچکترین حقی برای تصمیم‌گیری در چگونگی تقسیم منابع برخوردار نبوده یا به عبارت دیگر «سرنوشت آنان بطور کامل بوسیله دیگران تعیین می‌شد». بنابراین با آنکه هگل به غلط نظام لیبرال دموکراتیک را پایان تاریخ و کامل‌ترین شکل حکومت و اداره امور محسوب می‌داشت اما هگل در این نکته محق بود که این نظام پیشرفته‌ترین شیوه حکومتی بوده که تا آن زمان در غرب ظاهر شده بوده است. اما ظهور این نظام چند صدایی امکان پذیر نبود مگر آن که در اولین وحله ماشین چاپ قدم به عرصه وجود گذارد. ادامه این نظام نیز در اشکال پیچیده امروزش بدون وجود رسانه‌های ارتباطی همچون روزنامه، رادیو و تلویزیون، نمی‌توانست امکان پذیر گردد. در حقیقت خبر به مثابه یک ژانر نوین ریشه در همین مفهوم رساندن اطلاعات صحیح و انعکاس بی‌طرفانه نظرات و دیدگاه‌های مختلف موجود در یک جامعه مشخص را دارد. چرا که چنین کارکردی به شهروند به مثابه رای‌دهنده اجازه می‌دهد تا با شنیدن همه نظرات و دیدگاه‌ها و همه انتقادات موجود، سرنوشت خود را حداقل هر ۴ سال یک‌بار تعیین کند.

رسانه‌های امروزی چون نشریات مکتوب و یا تلویزیون تنها در چهارچوب چنین نظامی کار کرد داشته و ابزارهایی محسوب می‌شدند برای دیدگاه‌های قدرتمند اجتماعی (که در چنین جوامعی عمدتاً بخش‌های مختلف سرمایه می‌باشند) تا با انحصار این رسانه‌ها دیدگاه‌های خود را به مثابه دیدگاه‌های «غالب» اجتماعی به سمع و نظر مردم یعنی رای‌دهندگان برسانند. در

تحقیقات مختلف نشان داده شده است که چگونه در انگلیس و آمریکا نشریات چپ، مستقل و کارگری یکی پس از دیگری به دلیل نداشتن تبلیغات تجاری و بالا رفتن مخارج نشر روزنامه ورشکست شدند و بدون آن که نظام‌های دموکراتیک مجبور به بکارگیری شیوه‌های دقیقاً سرکوبگرانه بشوند، دیدگاه‌های رقیب را که به کمپ‌های بزرگ سرمایه وابسته نبودند از میدان بدر برده و در نهایت رسانه‌های جمعی را بطور کامل در اختیار گرفتند (آن بخش از رسانه‌ها که هنوز در اختیار اتحادیه‌های کارگری، جریانات لیبرال یا مستقل بودند آن‌چنان کوچک و «خارج از محدوده‌ای» شده بودند که دیگر توان ایفای نقشی مثبت در مناسبات اجتماعی را نداشته و نمی‌توانستند در تغییر افکار عمومی جایگاهی مثبت و دارای کارآیی بالا را بر عهده داشته باشند). به عبارت ساده‌تر می‌خواهم نتیجه بگیرم که این رسانه‌های جمعی سنتی مانند روزنامه‌ها و تلویزیون تنها در چهارچوب همان نظام سرمایه‌داری دموکراتیک کارایی داشته و دارند. ایدئولوژی رسمی خبری مبنی بر بی‌طرفی نیز در حقیقت امکان آن‌را فراهم می‌کرد تا همه نیروهای وابسته به نظام سرمایه‌داری که البته دارای دیدگاه‌های گاه کاملاً متفاوت و برنامه‌های متضادی بودند با استفاده از این «دالان‌ها» و این «سرسراهای» گفت‌وگوی عمومی با بیان نظرات خود و انتقاد از حاکمین وقت، امکان تغییر نظام مدیریتی و برنامه‌ای حاکم را به شکلی «صلح جویانه» و بدون خونریزی فراهم ساخته تا قدرت در چهارچوب نظام سرمایه‌داری لیبرال به جناح‌های مختلف منتقل شود و از دست گروهی به دست گروه و جناح دیگری بیافتد. البته در این میان نیروهای مترقی، لیبرال - چپ و مستقل نیز با بدست آوردن کرسی‌هایی در پارلمان‌های کشورهای دموکراتیک بخشی از خواسته‌های مردم از جمله حقوق کارگران، زنان و سایر گروه‌های مستضعف را تحقق می‌بخشیدند. جالب این که این گروه‌های مارجینالیزد اقلیتی و به گوشه‌ای رانده شده گاه بدلیل رقابت‌های سخت جناح‌های مختلف حاکم در پارلمان کشورهای اروپایی قادر می‌شدند تا از طریق بده و بستان‌های پارلمانی بعضی از حقوق اصلی و حقه گروه‌های پایینی جامعه را تحقق بخشند.

اما رسانه‌های سنتی جمعی فقط در چهارچوب همین نظام لیبرال دموکراتیک بود که می‌توانستند به کارکرد خود در کمک به مردم از طریق ارائه اطلاعات صحیح برای تعیین حق سرنوشت خود (البته به شکلی محدود) جامعه عمل بپوشانند. آن‌ها در بهترین حالت بخشی از

نظرات این اقلیت‌های پارلمانی یا به قول معروف «تحمل شده» را نیز منعکس می‌کردند (میرفخرایی، ۱۳۹۰).

توجه به این نکته نیز الزامی است که رسانه‌های سنتی جمعی ماهیتی «سانترالیستی» دارند که قاعدتا با ماهیت هرم گونه و سانترالیستی حکومت‌های دمکراتیک هم‌خوانی غریبی نیز دارد. منظور من از ماهیت سانترالیستی و هرم گونه رسانه‌های سنتی این است که یک مرکز رسانه‌ای مثلاً با گردآوری اخبار بوسیله عده‌ای کارشناس حرفه‌ای در قاعده سازمان آن‌را در مسیری هرم گونه قرار می‌دهد که شامل دروازه‌ها و گزینش‌گران حرفه‌ای است که از یک زاویه «کارشناسانه» با توجه به ارزش‌های خبری (که بنا بر ادعا طبق «تحقیقات علمی» بدست آمده است!) «خبر» را در اختیار مخاطبان یعنی همان مردم یا شهروندان قرار می‌دهد. به عبارت دیگر کار کارشناسانه و حرفه‌ای خبری به این وسیله همچون سایر کارشناسان اجتماعی خود را از هر گونه سوگیری منزله اعلام می‌کند.

مخاطب نیز با انتخاب کانال یا نشریه مورد نظر، در حقیقت خود بدون کوچکترین اجباری از میان یک تکتک نسبی رسانه‌ای، به نوعی به تأیید محتوای رسانه فوق اقدام کرده ولی هرگاه احساس نماید که مباحث آن کانال یا نشریه با منافع و دیدگاه‌ها و نظراتش همخوانی ندارد، می‌تواند از سایر کانال‌ها یا نشریات متعدد موجود استفاده نماید. این خود نشان‌دهنده این واقعیت می‌باشد که مخاطب در تهیه، پردازش و نشر خبر هیچ نقشی نداشته است و تنها نقش وی انتخاب کانال مورد نظر بوده است. این نقش هماهنگی غریبی با نقش مخاطب به مثابه شهروند در مقابل حکومت‌هایی دارد که با رای وی بر سر کار می‌آیند اما همه امور را به شکلی کارشناسانه و بدون دخالت شهروندان به پایان می‌رسانند. مخاطب در هر دو مورد تنها یک «انتخاب کننده» است. ولی امور اصلی بدون کوچک‌ترین دخالتی از سوی مخاطب یا شهروند انجام می‌پذیرد (میرفخرایی، ۱۳۹۰).

تکنولوژی‌های نوین ارتباطی

با اختراع کامپیوتر و ورود تکنولوژی‌های مختلف دیجیتال، نقش رسانه‌های سنتی الزاما باید کم رنگ تر و کم رنگ تر می شد چرا که تکنولوژی‌های نوین ارتباطی امکان ورود و مشارکت هر چه بیشتر شهروندان را در عرصه‌های مختلف تولید رسانه‌ای پر رنگ تر می کردند .

البته در ابتدا تکنولوژی‌های نوین در خدمت بسط و گسترش رسانه‌های جمعی سنتی قرار گرفتند. گویی که قرار بر این بود تا از طریق بکارگیری تکنولوژی‌های نوین گران ولی کارآمد سیطره و قدرت رسانه‌های چند ملیتی همچون سی ان ان بیشتر شود و این رسانه‌ها در خدمت بسط و گسترش آنچه «نظم نوین جهانی» نامیده می شد، قرار گیرند. گویا قرار بر این بود که سیطره نظام لیبرال دمکراسی بر تمام جهان با وضوح بیشتری مشاهده شود و همه جهان به یک نظام واحد لیبرال دمکراتیک تبدیل گردد. در ابتدا تکنولوژی‌های نوین، قدرت رسانه‌های جمعی سنتی را قوی تر ساختند و به تمرکز هر چه بیشتر و حتی بزرگ تر شدن غول‌های رسانه‌ای کمک شایان توجهی کردند. این جریان چنان غالب بود که باعث ایجاد نوعی بدگمانی مفرط بر علیه این تکنولوژی‌های ارتباطی در میان روشنفکران و مخصوصا روشنفکران چپ و مستقل و لیبرال کردند. کانال‌های رسانه‌ای بزرگی همچون سی ان ان قادر گشتند تا حوادث و جنگ‌ها را بطور همزمان پوشش دهند. این در حالی بود که کانال‌های خبری کوچکتر به دلیل عدم دسترسی به این تکنولوژی‌ها کاملا میدان را به حریفان بزرگتر واگذار می نمودند. روزنامه‌های بزرگی که به سرمایه بیشتری دسترسی داشتند نه تنها اتاق‌های خبری خود را کاملا دیجیتال کردند بلکه در یک زمان قادر بودند در چندین نقطه یک کشور واحد یا چندین کشور مختلف نشریه خود را سر یک ساعت معین به چاپ برسانند و به این ترتیب غول‌های رسانه‌ای ملی قادر شدند ابتدا نشریات محلی را یکی پس از دیگری در اروپا از پای در آورند و سپس غول‌های رسانه‌ای جهانی با چنان حجمی از مخاطبان جهانی در سراسر قاره‌های پهناور این کره خاکی ارتباط برقرار کردند و همه شواهد حاکی از آن بود که تکنولوژی‌های نوین ارتباطی در خدمت «جهانی سازی» نظام لیبرال دمکرات غربی بوده و می باشند. همه شواهد اولیه و مباحث اولیه از جهانی شدن نه به معنای نزدیکی جهان با یکدیگر بلکه حکایت از غلبه یک نظام مشخص بر همه جهان می کرد. همان نظامی که هگل آن را پایان جهان نامیده بود. (میرفخرایی ۱۳۹۰)

تکنولوژی‌های نوین و کاربران غیر حرفه‌ای

اما این همه ماجرا نبود و در امتداد ابداع تکنولوژی‌های جدید ارتباطی تولیدکنندگان تمرکز خود را بر "فرد" یعنی همان شهروند یا مخاطب سابق رسانه‌های سنتی استوار کردند. بازار رسانه‌های حرفه‌ای بازاری کوچک بود که خیلی زود اشباع می‌گشت و تنها تعدادی محدود از تولیدکنندگان نیز توان رقابت با یکدیگر را در این بازار محدود داشتند.

اما در مقابل این بازار، یک بازار به مراتب وسیع‌تر نیز قرار داشت که متشکل شده بود از افراد اصطلاحاً شخصی. بازار کاربران کامپیوترهای شخصی و همچنین بازار استفاده‌کنندگان از تلفن‌های همراه که به شدت عمومی می‌گشت. این دو بازار با اختراعات جدیدی که هرروزه بوسیله سازندگان سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای مختلف انجام می‌شد، قدم در مسیری گذاشت که این مسیر را می‌توان نیاز مخاطبان در رابطه با مشارکت هر چه بیشتر در امور نامگذاری کرد. نرم‌افزارهای تولید رسانه‌ای غیر حرفه‌ای و غیر کارشناسانه و امکان ارتباط این تولیدکنندگان رسانه‌ای غیر حرفه‌ای با یکدیگر در مقیاسی وسیع در حقیقت فونداسیون دموکراسی کامل را کم‌کم پی می‌اندازد و دور نیست روزی که فرزندان فرزندان ما در کتاب‌های تاریخ خود درباره «دوران‌هایی» مطالعه نمایند که تحت سیطره «نمایندگان مردم» و «مسئولان روابط عمومی» و «لابیست‌های پر قدرت» قرار داشت. دوران‌هایی که درک آن برای نسل‌های آینده بشری کاری چندان سهل نخواهد بود. البته رسانه‌های سنتی جمعی هم اینک نیز سعی می‌کنند تا از عکس‌هایی که مردم عادی و غیر حرفه‌ای از حوادث و اتفاقات مختلف طبیعی، سیاسی و اجتماعی برداشته‌اند تنها در جهت «هر چه پر بار تر کردن» برنامه‌های حرفه‌ای خبری خود استفاده کنند. یا آن‌که «خبرنگاران و عکاسان خبری شهروند» را در برنامه‌های کوتاه یا بخش‌هایی از برنامه‌های خبری خود به مثابه «مشارکت دادن مخاطب در امر تولید خبر» سازمان دهند. اما دور نیست روزی که نرم‌افزارهای مختلف تلفن‌های همراه و کامپیوترهای شخصی شکل‌گیری رسانه‌هایی یا فوروم‌هایی کاملاً مردمی و غیر حرفه‌ای را امکان‌پذیر سازند تا در سطوح مختلف محلی، ملی و بین‌المللی امر تولید خبر از یک امر حرفه‌ای به یک امر غیر کارشناسانه و عمومی تبدیل گردد و مخاطب یعنی همان شهروند خود را سآ آن‌را پیگیری نموده و دیدگاه‌های خود و دیگران را در

اختیار سایر شهروندان قرار دهد. آن روز، روزی خواهد بود که فونداسیون عملی دموکراسی کامل پی‌ریزی گشته و بر بالای چنین فونداسیونی می‌توان بنای عظیمی را شاهد بود؛ دموکراسی کامل، نظامی که دیگر شهروند تنها هر چند سال یکبار با دادن رای از خود سلب اختیار ننموده، بلکه در تمامی امور و در رابطه با تمامی مصوبات چه در سطحی محلی و چه در سطوح ملی و بین‌المللی، فعالانه اعمال نظر می‌کند و برای هر مصوبه رای همه شهروندان فعال و آگاه و علاقمند، منظور می‌شود. دیگر شهروند وکیل انتخاب نمی‌کند تا از خود سلب اختیار کرده و حقوق خود را برای ۴ سال به «غیر» واگذارد و آن‌را در اختیار «کارشناسان»، «وکلا» و «لایست‌های» حرفه‌ای قرار دهد. سیاست به امری غیر حرفه‌ای تبدیل می‌شود و مباحث سیاسی - اجتماعی در همه سطوح در دالان‌ها و سرسراهای غیر حرفه‌ای بحث یعنی رسانه‌های عمومی و غیر حرفه‌ای آینده مورد بحث قرار می‌گیرد. دالان‌هایی که رسانه‌اند و از خبرنگاران غیر حرفه‌ای و شهروندی سود می‌جویند که تعدادشان به تعداد همه علاقمندان شرکت در مباحث عمومی است. گستره حوزه عمومی تنها آنگاه است که چنان عریض می‌شود که همه ما را شامل گردد. حرفه‌ای‌ها و کارشناسان تنها و تنها به ساماندهی فنی این سرسراهای بحث عمومی مشغول خواهند شد و امر خبر رسانی و تصمیم‌گیری سیاسی را به همه شهروندان وا خواهند گذاشت. تنها آنگاه است که می‌توان از آزادی واقعی اطلاعات از آزادی واقعی بیان و از دموکراسی واقعی و کامل سخن گفت. (میرفخرای ۱۳۹۰)

هابر ماس و فضای عمومی

در این جا برای آن که در عمق بیشتری وارد این بحث شوم، اجازه دهید تا به توضیح بعضی از کلیدی‌ترین مباحث طرح شده از سوی هابر ماس بپردازم. هابر ماس با نظام سرمایه‌داری بر خوردی دو گانه دارد. در حالی که برای آرمان‌های آغازین سرمایه داری سویه ای مرفقی قائل است. نسبت به وضعیت کنونی این نظام به شدت بر خوردی انتقادی را اتخاذ می‌کند. هابر ماس تفکیکی روشن بین آنچه امروز نظام سرمایه‌داری نامیده می‌شود و آرمان‌های ابتدایی سرمایه‌داری قائل می‌شود. وی به تبعیت از مارکس آرمان‌های آغازین سرمایه داری، که هرگز تحقق نیافت، مرفقی قلمداد کرده و اعتقاد دارد که دلیل تبدیل سرمایه‌داری و دموکراسی به نظامی

فراگیر را باید در همین آرمان‌های ابتدایی و اولیه جستجو کرد. البته هابر ماس همچون آدورنو و دیگران چنین تضادی را به مفهوم "فریب" ربط نمی‌دهد بلکه بر عکس اعتقاد دارد که می‌توان با تعمیق دموکراسی، این آرمان‌های متری آغازین را عملی نمود. تعمیق دموکراسی مفهومی مرکزی در تفکر اصلاح طلبانه هابر ماس است که چندان به مذاق متفکرانی همچون آدورنو خوش نمی‌آمد. به همین دلیل نیز آدورنو هرگز تر فوق دکتری هابر ماس را امضا نکرد، زیرا به اعتقاد وی تر هابر ماس به نام "تغییرات ساختاری در فضای عمومی" به نوعی برای نظام سرمایه داری مشروعیتی ضمنی ایجاد می‌کرد (میرفخرایی ۱۳۹۰).

هابر ماس در تر خود برای فضای عمومی کارکردهایی قائل می‌شود که اصلی‌ترین آن جریان دادن به گفت‌وگوی عمومی یعنی طرح مباحث مورد اختلاف از طریق سازمان‌دهی به یک دیالوگ اجتماعی گسترده است. این دیالوگ عظیم اجتماعی گرچه در واقعیت جهان امروزین سرمایه داری کمتر دامن زده می‌شود، اما آنچه تغییرات ساختاری را دامن می‌زند، در حقیقت همان گفت و گوی عمومی است که در فضای عمومی در جریان است. به همین دلیل نیز هابر ماس مفاهیم فوق را به عنوان آرمان‌های مطلوب نظام سرمایه داری محسوب داشته است. از آنجا که این آرمان‌ها از نظر هابر ماس عملی نشده است عناصر متری می‌توانند به گسترش «مساحت فضای عمومی» از طریق «نقدی سازنده» اقدام کنند و از این مسیر در حقیقت دموکراسی را تعمیق بخشند. اما در اینجا چند سؤال برای من به عنوان خواننده آثار هابر ماس ایجاد می‌شود: نخست این که چرا سرمایه داری نتوانست به این آرمان‌های اولیه خود نائل آید و دوم آن که سرسرا یا دالان به جریان افتادن چنین دیالوگ گسترده‌ای را در کجا می‌توان یافت؟ برای من مسلم است که جواب به این سؤال را نمی‌توان در رسانه‌های نوشتاری یا دیداری و شنیداری سنتی جستجو کرد. در حقیقت درست در رابطه با همین سؤال دوم است که شبکه‌های اجتماعی و مفاهیمی همچون روزنامه نگاری شهروندی معنا می‌یابد. با آن که هابر ماس به دانش من به این شبکه‌ها به عنوان سرسرای اصلی دیالوگ گسترده عمومی و همچنین دموکراسی کامل اشاره‌ای نکرده است، اما من اعتقاد دارم که آنچه را که هابر ماس تعمیق دموکراسی نامیده است، تنها می‌تواند در مفهوم دموکراسی کامل معنا یابد و گسترش شبکه‌های اجتماعی برای به جریان انداختن گفت و گوی عمومی بین شهروندان اصلی‌ترین ابزار برای دست یابی به آن است. اما در جواب به سؤال

اول می‌توان به «شکافی» اشاره کرد که به اعتقاد هابر ماس امروزه در سطح جهان بین جامعه و دولت ایجاد شده است. این شکاف باعث شد تا مساحت فضای عمومی آنقدر محدود شود که حتی هابر ماس از محو شدن چنین فضایی سخن به میان می‌آورد. دلیل اصلی جدایی دولت از جامعه را باید در تخصصی شدن امور و کارهای دولت جستجو کرد. کارشناسان دولتی یعنی بوروکرات‌هایی که به ادعای خودشان «بدون وابستگی به منافع خاص بهترین تصمیمات را برای عموم مردم اتخاذ می‌کنند»، عمده‌ترین سد در مقابل جاری شدن بحث و گفتگو در جامعه درباره همه مسائل و مباحث، قبل از اتخاذ تصمیمات اجرایی می‌باشند. آنها تصمیم و تصمیم‌گیری را فرایندی «علمی» و غیر سوگیرانه و کارشناسانه وانمود می‌کردند و با تاکید بیش از حد بر اهمیت «کار کارشناسی» بدون تاکید بر «منافع متفاوت گروه‌های مختلف اجتماعی» در حقیقت سعی می‌کنند تا جدایی دولت از جامعه را «منطقی» جلوه دهند که این نتیجه‌ای جز «نامحرم» شدن عموم مردم در بر نخواهد داشت. مسلماً قدرت و یا حداقل بخش‌هایی از قدرت، منافع مشخصی در محو کردن فضای عمومی داشته و خواهان قرار دادن مفهوم «کارشناسی» به جای مفهوم «گفت و گوی همه جانبه عمومی» بوده و هستند. زیرا با شکل دادن لابی‌های قدرتمند امکان تاثیرگذاری بر نظرات کارشناسان را امری در دسترس می‌بینند. دقیقاً در همین رابطه است که من روزنامه‌نگاران حرفه‌ای را به عنوان «کارشناسان خبری» بررسی می‌کنم. خبرنگار حرفه‌ای نیز همچون سایر کارشناسان با تکیه بر تخصص خود مبنی بر یافتن خبر و موضوعات ارزشمند و مورد علاقه مردم به مثابه یک دروازه‌بان سعی می‌کند تا جریان گفت و گوی عمومی جاری در رسانه‌های سنتی را در «مسیری کارشناسانه» جاری سازد که معمولاً نیز این مسیر تنها درباره موضوعات و سر فصل‌های مورد نظر جناح‌های مختلف قدرت معنا می‌یابد. اما عموم مردم در شبکه‌های اجتماعی درباره آن سرفصل‌هایی با یکدیگر سخن می‌گویند که واقعاً مورد علاقه آن‌ها است. سرفصل مباحث از سوی مردم انتخاب می‌شود. خبرهایی که در این شبکه‌ها نشر می‌یابد از سوی خبر نگاران غیر حرفه‌ای یعنی عموم مردم، مهم تلقی شده است و این سایر کاربران هستند که با ادامه بحث درباره یک خبر، یک موضوع، مسیر گفت و گوی عمومی در جریان در این سراسرها را خود راساً تعیین می‌کنند. به عبارت دیگر امر اطلاع‌رسانی به امری غیر حرفه‌ای تبدیل می‌شود و این دقیقاً در انطباق با امر تصمیم‌گیری‌های سیاسی در یک نظام دموکراتیک کامل

است که مردم به جای انتخاب وکیل که سیاستمداری حرفه‌ای است، خود راساً به شکلی غیر حرفه‌ای درباره تک تک لوایح در شبکه‌های اجتماعی به بحثی گسترده اقدام کرده و در شبکه‌هایی که در آینده شاهد آنها خواهیم بود، به طور مستقیم رای داده و در امر مدیریت منابع اجتماعی، مشارکتی کامل را از خود به نمایش خواهند گذاشت. مسلماً سنگ زیر بنای چنین فرایندی، شکل‌گیری روزنامه‌نگاری شهروندی و گسترش گفت و گوی عمومی در شبکه‌های اجتماعی است که مرز حوزه عمومی و خصوصی را در هم شکسته و امر خبر رسانی را به امری غیر حرفه‌ای و عمومی تبدیل خواهد ساخت. روزنامه‌نگاری شهروندی و فوروم‌های اجتماعی فونداسیون ارتباطی نظام‌های دموکراتیک کامل محسوب شده و دقیقاً در این رابطه آنها را می‌توان مورد بررسی و تحقیق قرار داد. (میر فخرایی ۱۳۹۰)

روابط عمومی الکترونیک

اکنون در هزاره سوم، فناوری اطلاعات به عنوان اصلی‌ترین محور توسعه شناخته شده است، برگزاری اجلاس جهانی سران درباره جامعه اطلاعاتی (ژنو ۲۰۰۳، تونس ۲۰۰۵) اهمیت فناوری اطلاعات و کاربرد آن در جهت بهبود زندگی بشر را آشکار ساخته است، در اعلامیه اصول اجلاس جهانی سران درباره جامعه اطلاعات در ژنو جامعه اطلاعاتی، جامعه‌ای با ابعاد انسانی، فراگیر و اولویت دهنده توسعه معرفی شده است، جامعه‌ای که در آن هر کس امکان تهیه، دریافت، کاربرد و تقسیم و اشتراک اطلاعات و معرفت‌ها را داشته باشد.

(WWW.IRANWSIS.IR)

شهر الکترونیک چیست؟

شهر الکترونیک عبارتست از امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان به کلیه ادارات، اماکن درون شهری و دستیابی به اطلاعات مختلف مورد نیاز به صورت شبانه روزی، هفت روز هفته، به شیوه‌ای با ثبات، قابل اطمینان، امن و محرمانه (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۴۷)

مهمترین مزایای شهر الکترونیک:

- فراهم آوردن دسترسی شبانه روزی به تمام نقاط شهر

- ۲- فراهم آوردن شرایط یادگیری از راه دور
- ۳- ارائه خدمات از طریق اینترنت به مردم
- ۴- ترویج تجارت و داد و ستد از طریق اینترنت
- ۵- ارتباط بهتر سازمان ها و ارگان های مختلف شهری با یکدیگر
- ۶- کاهش بوروکراسی و فساد اداری با بکارگیری سیستم های مکانیزه
- ۷- کاهش ترافیک شهری به علت کاربرد بیشتر اینترنت و عدم خروج غیر ضروری از منزل و محیط کار (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۴۹)

ارکان شهر الکترونیک

- ۱) زندگی الکترونیک : در شروع هزاره سوم، رفته رفته سبک جدیدی از زندگی در حال شکل گیری است. زندگی الکترونیک خود دارای چها جزء اصلی است:
- آموزش الکترونیک : به کارگیری فناوری اطلاعات برای آموزش، آموزش الکترونیک تلقی می شود.
- تفریح الکترونیک : استفاده از فن آوری اطلاعات برای ارائه خدمات سرگرمی، تفریحی، سیاحتی و گردشگری
- ارتباطات الکترونیکی: که شامل موارد ذیل است :
پست الکترونیکی، CHAT ROOM، سیستم های ATM، سیستم های تلفن گویا، کیوسک های ارتباطی (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۶۶)
- تراکنش الکترونیک : نقل و انتقال وجوه مالی برای انجام امور روزانه مانند خرید، داد و ستد، معاملات از طریق اینترنت ، که شامل :داد و ستد الکترونیک، حراج الکترونیک، کار از راه دور و شرکت در معاملات بورس می شود.
- ۲) سازمان الکترونیک : سازمانی است که تمام فعالیت های تجاری، ارتباطی، تدارکاتی، رقابتی، تبلیغاتی، بازاریابی خود را از طریق اینترنت انجام می دهد (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۶۷)

۳) دولت الکترونیک: شیوه خدمت رسانی به مردم از طریق اینترنت را در بر می گیرد که دارای چهار بعد اساسی: دولت و مردم، دولت و بخش خصوصی، دولت و کارمندان دولت، دولت و دیگر بخش های دولت. (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۷۱)

۴) زیرساختار الکترونیک: عبارت است از کلیه سخت افزارها و نرم افزارهای مورد نیاز

جهت انجام کارها به صورت الکترونیکی

روابط عمومی چیست؟

روابط عمومی عبارتست از مجموعه ای از عملیات ارتباطی آگاهانه مبتنی بر برنامه و تحقیق که با استفاده از شیوه های علمی و هنری به دنبال ارتباط با مردم و اطلاع یابی از نظر های آنان، تجزیه و تحلیل گرایش های مخاطبان و افکار عمومی به منظور گفتگو با آنان برای رسیدن به تفاهم یا کاربرد روش ها و ابزارهای ارتباطی، نوشتاری، گفتاری، دیداری و شنیداری است. (سفیدی، ۱۳۸۲، ص ۱۵)

وظایف اصلی روابط عمومی

۱) **اطلاع رسانی:** اولین اصل یک نظام مردم سالار اصل شفافیت و عینیت در امور و پاسخگویی است. در جوامع اطلاعاتی که بر اساس جمع آوری، انباشت، چرخش سریع اطلاعات از طریق رایانه و اینترنت بنا نهاده شده اند، روابط عمومی ها بر اساس ایفای نقش اطلاع رسانی یکی از عوامل اصلی تولید کننده اطلاعات هستند. بازیگر اصلی جوامع اطلاعاتی، روابط عمومی ها و مراکز تحقیقاتی هستند.

۲) **تبلیغ و ترغیب:** روابط عمومی در این مبحث نیز یک طرفه به دنبال تزریق دیدگاه ها و خواست های سازمان نیست بلکه رابط صادقی است بین منافع سازمان و منافع همگان.

۳) **مشارکت جویی، همگرایی و بهینه سازی امور:** کوتاه کردن فاصله بین مدیران و افراد سازمان ها، نیروهای درون و برون سازمان و جلب حمایت های آنها در

پشت سر مدیر سازمان جهت ایجاد فضای مشارکت و روح جمعی جهت تحقق اهداف سازمان. (قاضی، ۱۳۸۴، ص ۱۵)

روابط عمومی الکترونیک چیست؟

روابط عمومی الکترونیک روش به کار گرفتن فناوری های جدید ارتباطات و اطلاعات و سیستم های نو اطلاع رسانی و اطلاع یابی برای ارائه خدمات، منطبق با خواسته ها و نیازهای مخاطبان به طور لحظه ای (ONLINE)، به منظور تحقق بخشیدن به اهداف روابط عمومی است.

هدف از راه اندازی روابط عمومی الکترونیک رسیدن به روزی است که بتوان تمام خدمات یک سازمان را به طور شبانه روزی و بدون مراجعه فیزیکی مخاطب به آن سازمان و تنها با اتصال به پایگاه های اینترنتی آن نهاد عرضه داشت.

مزایای روابط عمومی الکترونیک:

- ۱- اطلاع رسانی لحظه ای و فراگیر در همه جا و همه وقت
- ۲- دسترسی سریع به اطلاعات
- ۳- حفظ محیط زیست به دلیل استفاده کمتر از کاغذ
- ۴- کاهش هزینه سازمان
- ۵- سفارشی ساختن پاسخ های یعنی برای هر مشتری پاسخ ویژه همان مشتری را تهیه کرد
- ۶- کاهش حجم نامه های اداری و بایگانی های بی مورد
- ۷- ایجاد اعتبار برای سازمان
- ۸- مشتری گرایی و مخاطب محوری

تکنولوژی های مورد استفاده در روابط عمومی الکترونیک

- ۱- اینترنت ۲- اینترنت ۳- سرویس های تلفن گویا ۴- کیوسک های اطلاع رسانی ۵- سرویس هایی نظیر EMS, MMS در تلفن های همراه

بحث و نتیجه گیری

اصلی ترین وظیفه روابط عمومی الکترونیک در شهر های الکترونیک برقراری ارتباط تعاملی و دوسویه میان سازمان ها و مردم و ارایه خدمات ۲۴ ساعته در هفت روز هفته به شهروندان است.

امروزه مخاطب، مخاطبی هوشمند و برخوردار از عقل ارتباطی است، سازمان ها و در نهایت شهرها باید به وسیله مردم و برای مردم اداره شوند، تحقق مردم سالاری در اداره امور جوامع اطلاعاتی و به تبع آن شهر های الکترونیک جز از طریق روابط عمومی های الکترونیک میسر نیست. تحقق روابط عمومی الکترونیک در سازمان ها نیازمند برنامه ریزی پویا و منسجم، امکانات و ابزار کافی (چه از نظر سخت افزار و چه از نظر نرم افزار)، به کارگیری فارغ التحصیلان رشته علوم ارتباطات در روابط عمومی ها، آگاه کردن مدیران سازمان ها از منافع روابط عمومی الکترونیک، آموزش عموم مردم و بازآموزی کارکنان روابط عمومی ها، می باشد. از سویی دیگر روزنامه نگاری شهروندی در زندگی شهری دارای نقش مهمی است و می تواند منجر به تعامل میان شهروندان، رسانه ها و نهادهای دولتی شود و به ارتقای آموزش های شهروندی در تمامی سطوح آن منجر شود. شهروندان از طریق روزنامه نگاری شهروندی می توانند نظارت خود را بر شهر گسترش داده و در عین حال رسانه ها با بهره گیری از روزنامه نگاری شهروندی دیدگاه های شهروندان را منعکس نمایند و این امر به سیاست گذاری همگانی در جهت بهبود اوضاع اجتماع کمک می نماید.

فهرست منابع:

- فارسی

- میرفخرایی تژا (۱۳۹۰) روزنامه نگاری شهروندی و دموکراسی مرکز آموزش شهروندی.
- جلالی، علی اکبر ۱۳۸۲، شهر الکترونیک، انتشارات دانشگاه علم و صنعت
- قاضی، علی میر سعید ۱۳۸۲، تئوری و عمل در روابط عمومی و ارتباطات، انتشارات مبتکران
- سفیدی هوشمند ۱۳۸۵، راهبردهای عملی روابط عمومی، مؤسسه تحقیقات روابط عمومی
- مومنی نور آبادی، مهدی ۱۳۸۳، روابط عمومی الکترونیک، مرکز تحقیقات رسانه ها

- لاتین