

# WORLD EDITORS FORUM

within

WAN-IFRA

## إدارة الاتصالات: تميز أفضل الممارسات

دليل تعزيز حوار متمدن وسليم على الانترنت

[www.wan-ifra.org](http://www.wan-ifra.org)



في جميع أنحاء العالم، صارت التعليقات على الانترنت مكونا أساسيا في أي إصدار إخباري ناجح: القراء بأن لهم الحق في الإدلاء بدلوه في محيط الانترنت الذي يغدو بشكل متزايد، قائماً على الحوار من اتجاهين، أكثر منه مجرد إذاعة أنباء من اتجاه واحد فقط. كذلك تمكن التعليقات الأخبار أو في منتديات النقاش القراء التحوار مع قراء آخرين من مختلف أرجاء العالم حول الموضوعات التي يستضيفها ناشرو الأخبار المفضلون

لناشري الأخبار، التعليقات على الموقع مصدرا ذو قيمة كبرى. إذ للمقال ووجهات نظر إضافية القراء بالموضوع وعلم به، ومن ثم توفر نطاق واسع من الآراء التكميلية مثير. نافذة صالة التحرير لتعرف منها كيف ينظر القراء له وللعالم من حولهم كذلك. أيضاً تنفيذ تعليقات القراء وآرائهم الإصدار في توسيع نطاق ، وقد تلهم بقصص جديدة وتوفر مصادر أو سبل جديدة لتناول قضية ما.

يبد أن الصورة ليست بتلك البهجة عن قراء محترمين يمنحون الحكمة والمعلومات القيمة في حوار ديمقراطي حول أهم القضايا الراهنة. إذ يستحيل قصر التعليق على من لديهم شيء ذو قيمة حقاً، وكثيراً ما تحدر النقاشات إلى وابل من الشتائم لا يمت بأدق صلة للمقال الأساسي. قد يعود ذلك لحقيقة أن التحفي والمسافات غالباً ما على التصرف دون اهتمام بالعواقب وبمدا لتحدى الأعراف الاجتماعية، أو ربما كان أحد مكونات الحوارات على الانترنت. في العادة رؤية التعليقات لما بها من بذاءة وجهل الكتابة الردية.

تواجه المنظمات الإخبارية تحديا مهما في إدارة هذا النوع من التعليقات بشكل معقول يحقق التوازن بين احترام حرية الرأي التعبير وآداب الحوار وبين ضمان حوار متمدن وإيجابي وفي أفضل الأحوال إيجاد القيمة في مساهمات القراء. يقول إنجرام، الكاتب الكبير لدى جيغا أوم GigaOm، في مقال ح : "إن تعليقات القراء قد تعتبر إحدى أعقد المشكلات التي تواجه مواقع الأخبار على الانترنت يشق أنواعها... وطرق التعامل تنوع وتختلف".

وتزداد المشكلة تعقيدا لأن المنظمات لا آراء القراء على مواقعها الخاصة وحسب بل وعلى صفحات شبكات التواصل الاجتماعية . تلك الشبكات نفسها اضطرت أكثر من مرة لمراجعة سياساتها في التعامل مع المحتوى الإشكالي، ومواجهة سؤال ما إذا كانت ناشرين أم منتديات؟

قمنا لإعداد هذا الدليل بالتحدث مع صحفيين على النت ومديري أقسام المجتمع في 104 منظمة إخبارية 63 بلد حول العالم، بالإضافة لمجموعة مختارة من الخبراء في المجالين الأكاديمي والاستثماري لتحديد التوجهات الرئيسية، والفرص، وأفضل الممارسات في موضوع إدارة التعليقات على الأنترنت.



## نظرة عامة على النتائج

يمكن تصنيف المنظمات الإخبارية التي تحدهُ إلى معسكرين الموقف  
التعليقات على الانترنت: المنظمات التي بتعليقات القراء عادة كجزء من استراتيجية أوسع لإشراك القراء  
في الإصدار وأخرى ترى أن التعليقات شرُ .  
نظمات فقط التعليقات على الإطلاق. مع ذلك، ف أوقات الأزمات الاقتصادية  
نكتسب مبادرة إدارة التعليقات أية أولوية ما لم بفائدة ومؤكدة.  
تعتبر منظمات كثيرة التعليقات مهم في خلق جمهور صدارهم أو كمادة بها  
فالتعليقات تزيد من مشاركة القارئ سواء من حيث الوقت الذي يقضيه ع الموقع أو من حيث اهتمامه بالموقع.

## النقاط الرئيسية:

- يتساوى تقريبا عدد المنظمات التي تقوم بإدارة التعليقات وتلك التي تديرها بعد النشر. 38 مة تدير التعليقات قبل نشرها، و42 منظمة تديرها بعد نشرها، و16 أسلوب ما بين هذا وذاك.
- تقوم المواقع الإخبارية بحذف حوالي 11 في المائة من التعليقات، بشكل أساسي المحتوى المسيء، أو خطاب الكراهية أو الأذى، أو لأنها رسائل غير مرغوب فيها spam. أفاد المحررون أن الموضوع الذي يجذب أكثر التعليقات، السياسة المجتمع ثم الدين، والرياضة، والرأي.
- الرأي العام السائد أن إدارة التعليقات لا يعني بالضرورة أن الإصدارات تحد من حرية قراءها في الرأي والتعبير ويرى المحررون أن هناك عدد لا يحصى من مواقع الانترنت المفتوحة للتعبير آرائهم، فليس من الضروري أن يكون ذلك على موقع بعينه، ولذلك فالأمر يعود للموقع في تحديد نوع الحوار الذي يود استضافته.
- ثمة واطح بالموقف القانوني المحدد بشأن التعليقات على الانترنت: من المسئول عمّا يقال أين وذا تحديدا يعتبر غير قانوني وأفضل الطرق للتعامل مع الأمر. وقد وف الأمم في عدة مقابلات في عدة بلدان بأنه "منطقة رمادية".
- التسجيل بالاسم الحقيقي مقابل السماح بالاسماء المستعارة، كانت قضية مثيرة للخلاف، دون اتفاق عام على الموقف الأفضل. ثمة شعور عام بأن اشتراط الاسم الحقيقي يحسن جودة الحوار عدد المشاركين فيه. مع ذلك ترى منظمات كثيرة أنه من الضروري السماح بالاسماء المستعارة كأحد الخيارات المتاحة لمن لا يمكنهم التحدث بحرية بأسماءهم الحقيقية.
- الجميع على تحسن جودة الحوار حين يشارك فيه صحفيون، مع ذلك لا يرى سوى المنظمات أن على الصحفيين أن يتجاوزوا كثيرا مع قراءهم. والبعض يرى أنه من غير المناسب أن يتدخل الصحفيون في منطقة تخص القراء وحدهم.
- أغلب الإصدارات لا تدير صفحاتها على الفيس بوك وغيره من شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى بقدر ما مواقعها الالكترونية الخاصة وذلك لأن الشبكات الاجتماعية لا تخصص، ولأن اشتراط الهوية الحقيقية فيما يبدو يجعل الحوار على الانترنت أقل إثارة.
- تقوم المنظمات الإخبارية الضوء على "أفضل" التعليقات أو أكثر المعلقين نشاطا مع ذلك يتبع كثير منها أسلوب آخر يجذب التعليقات مفيدة أكثر للقراء.

## أهمية إدارة التعليقات

تعتبر إدارة التعليقات، الأصلي المتمثل في حذف أو منع التعليقات المسيئة أو غير اللائقة، أمر لا غنى . وقد لاحظنا أن الحفاظ على سمعة المنظمة الإخبارية بضمان جودة حوار من أهم دواعي إدارة التعليقات.

« حين سمحنا بمساحة مفتوحة للتعليقات ولم نتدخل في الآراء المختلفة، زاد عدد المشاركين في الحوار على الموقع، مما يخدم في الترويج للموقع كمكان للحوار. وكذلك عزز سمعة الصحيفة. »  
ذا ستار، كينيا

« لم يحدث أبداً أن تدخلت الحكومة ؛ لكن ما يحدث هذه الأيام أن يتدخل أشخاص كثيرون ويتصرفون نيابة عن ، وإنما ليس على نحو معلن حقاً. »  
ذا ناشين، كينيا

« التعليقات الم أكثر. ولتحقيق التوازن من الضروري تعيين من له خيرة تحريرية جيدة لاتخاذ القرار في هذا الشأن. التعليقات غير الأ بسمعة الصحيفة حتى وإن وجدت سياسة إبراء ذمة. لأن القاريء العادي يفترض أن وجود التعليقات المسيئة يعني سماح الصحيفة بها ضرر معنوي أكبر بكثير من ضرر منع التعليقات لأن بناء المصداقية يستغرق جهداً كبيراً. »  
أخبار الخليج، الإمارات

« الأمر الصورة أو السمعة التي تحاول أن تصدرها. أنا مع الحرية المطلقة لكن الأمر يخرج عن السيطرة أحياناً. فائدة منه إن عجم باللغة النابية والتعليقات غير المرغوب فيها spam. وهذه الأشياء قد تسبب الضرر لصورة أو سمعة المنظمة. »  
الأخبار الإنجليزية، لبنان

« يجب أن نمنح القراء مساحة للنقاش، البعض داخل الصحيفة يرى أن علينا أن نترك النقاش للقراء دون لكن حينها ستسوء جودتها. »  
ذا ناشين، كينيا

## عملية الإدارة

متى تدخل في التعليقات؟ قبل أم بعد نشرها؟

نظام إدارة التعليقات وتنفيذه قد يصبح أمر مرهق للمحررين مع ازدياد نسبة المشاركة على الانترنت وضعف اهتمام طاقم العمل بالأمر. إدارة التعليقات قبل النشر على وجود أحد أفراد عمل يتولى قراءة التعليقات قبل نشرها والموافقة بينما في نظام إدارة التعليقات النشر يقوم القراء بالإشارة لتعليقات المسيئة أو أحد أفراد طاقم العمل . أيا كان النظام الذي تختاره الصحيفة، فهو قرار مهم يجب عند اتخاذ وضع عدة عوامل مهمة في الحسبان.

ي خطاب كراهية وراء آخر، فقررنا أن نقوم بإدارة التعليقات قبل النشر، وفجأة لم يجدوا تعليقاتهم قررنا محوها، لم يكن ذلك عدلاً إلى حد ما، لكنه أفادنا في تلك الفترة."

تقول النهار اللبنانية أن إدارة التعليقات قبل النشر وكان للقائمين عليها نوبات محددة ليقرأوا تعليقات القراء كل عدة ساعات. في البداية أرسلت الصحيفة للشركة التي تدير موقعها كلمات السباب الممنوعة، حتى إذا ظهرت واحدة من تلك الكلمات في تم حذفها أو حجبتها على الفور. يقول محرر النهار: "

يخترعون سباب جديد دائماً ولم يسعنا فعل شيء حيال هذا... نحن نقوم بإدارة التعليقات بعد النشر لأننا نستطيع رؤية السباب وليس التعليقات السلبية، للمستخدمين أن يكونوا سلبيين لهم أن يستخدموا السباب."

تقول أخبار الخليج الإماراتية: "نقوم بإدارة التعليقات قبل نشرها لأننا نرى أنه الأسلوب الأكثر مسئولية لأن المناخ العام في الشرق الأوسط يضطرك لأن من عدم وجود محتوى مسيء، بح

للتعليقات المسيئة أو المثيرة ."

يقول محرر من الأهرام ويكلي المصرية: "لا أظن أنها فكرة جيدة أن تسمح للقراء بحلوا لهم ثم ، إن تركت هذا الباب مفتوح سيظل المستخدمين يردون على بعضهم البعض."

تقوم صحيفة ذا ستار من كينيا بإدارة التعليقات بعد النشر، أثناء انتخابات 2013 غدا الجمهور مهووس بالسياسة "وكانوا في حاجة فقط لمنبر يعبروا فيه عن آراءهم على الهواء." وصف الصحفي مدير الموقع: "لم يكن الأمر متحجها لشيء - لم يكن

## توجيهات للقراء

مصدر قلق أساسي لدى محررين كثيرين أن "دع" شاء "laissez-faire" دون تدخل في التعليقات، من شأنها أن تجعل الموقع خلال فترة قصيرة، مكان متاح للجميع ومليء بخطاب الكراهية ومحتوى دون المستوى. مع ذلك فإن تمت بالتوازي مع إدارة التعليقات، تسهم توجيهات للقراء في تحسين التعليقات البداية وإخراج الأفضل من جمهور القراء.

ينمى موقع تريبيون دوت كوم. Tribune.com أن  
ينشئ مجتمع قراءها درجة ممكنة  
من المرونة وحرية الرأي والتعبير. أن نشجع  
على الحوار وأن نجهد مصدرا للمشاركة  
والمعلومات على الانترنت، غني بالنقاشات  
والحوارات التي القراء عن الأخبار والقضايا  
التي تطرحها الاكسبريس تريبيون. نحن نثق أن قراءنا  
يضيفون قيمة كبرى لموقعنا وأنهم يقدرون  
مشاركتهم فيه."  
الاكسبريس تريبيون، باكستان

على المشاركين الحفاظ على الاحترام المتبادل  
وتقبل النقد الشخصي الحاد مادام مسيرا  
بحقائق أو حجج أو في سياق الموضوع الأساسي."  
ذا ستار، كينيا

لا يجوز وضع مادة مشينة أو غير قانونية من أي  
نوع في أي من أقسام مشاركة القراء لدينا، سواء  
كانت نص أو صورة أو فيديو أو برنامج أو ملف  
صوتي. فقط مادة من عملك الأصلي. لا يجوز  
لك انتهاك أو انتحال أو خرق أي حق حقوق  
أي طرف خاص بحقوق الطبع، العلامات  
التجارية، أسرار المهنة حقوق الخصوصية حقوق  
العلنية الحقوق الشخصية أو حقوق الملكية."  
دايلي مونيتر، أوغندا

ابق تعليقك ذو صلة بالموضوع. الحوارات  
تكون ذات نطاق واسع سيتم نحو تعليقك إن  
كان ليس له صلة بالموضوع الأصلي، أي خارج عن  
الموضوع وذلك للحفاظ على الحوار.  
الأمر للاستفسارات أو التعليقات الموجهة لإدارة  
يجوز أن تنشر بوصفها تعليقات."  
الجارديان، المملكة المتحدة

ممنوع التعليقات المؤيدة للإرهاب، أو الطائفية أو  
الانفصال أو الجارحة للحساسيات الدينية."  
ذا اكسبريس تريبيون، باكستان



# المشاكل والتحديات

## المسؤولية القانونية: الوعي والعواقب

كما ذكرنا من قبل نظام إدارة التعليقات يجب أن الم الإخبارية في مدى مسئوليتها القانونية عن تعليقات القراء على موقعها.

بهمنا مع ذلك، إن كنا نريد إنشاء مجتمع من قراءنا فعلينا أن نشجع على وجود حوار وأن نساعد في وهذا ليس معناه السماح لهم بوضع تعليقات بذيئة." " دا ستار، كينيا

في كينيا أقام رئيس البلاد دعوى قضائية ضد دا ناشين ورد على موقعها. القضية تمت تسويتها خارج قاعات المحكمة.

أن نمة دعوى قضائية

الأمر يعتمد على أشياء معينة. مع ذلك فالقانون ليس واضحاً في هذا الشأن: لم في هذا المجال بعد." " هاآرتز، إسرائيل

شيء ما حقا في هذا الشأن. وفقا للسوابق القانونية حتى الآن نعتقد أننا لسنا مسئولين قانونياً التعليقات وذلك بناءً على افتراض حسن النية. التعليقات قبل نشرها فلا يمكن أن تقع محتواها أو أن تُب عليها أمام القانون. مرة أخرى ن أن ذلك مجرد غير مثبت.

نيويورك تايمز، الولايات المتحدة

الحقيقة أن الأمر غير واضح، إنه منطقة رمادية في القانون. أننا إذا قمنا بحذف تعليق لوصول شكوى بشأنه غير مسئولين عن نشره في المقام الأول." " ذا إيكونوميست، المملكة المتحدة

نحن مسئولون قانونياً، نحن مسئولون عن كل ، فكما فهمت من المحامين من الأفضل لنا أن لا ندير التعليقات على موقعنا إطلاقاً: لن نكون مسئولين قانونياً. لكن هذا لم

## حرية الرأى والتعبير: إدارة التعليقات أكثر

اتفق المحررون والمديرون مختلف أنحاء العالم إلى حد كبير حرية الرأى والتعبير في ترحيبهم بمنح قراءهم مساحة يعبرون فيها عن آرائهم، وأنهم بحذو أو منع بعض التعليقات لا يقيدون حرية القراء في التعبير عن رأيهم، لأن ثمة مواقع أخرى كثيرة يمكن فيها للجميع التعبير عن آرائهم.

" في أغلب الأحيان يكون الأمر واضح. الأشخاص المعتدون يكونون واضحين جدا. لغتهم في العادة حين يكون نقد أو هجوم ذكي من الرقابة لكن حين يكون بداءة واضحة لا تمر أبداً. لأنها واضحة." الأخبار الإنجليزية، لبنان

" من وجهة نظرنا كمنظمة إخبارية، فالأولوية ليست لحرية الرأى والتعبير، أولويتنا وجود حوار متوازن جيداً تحريراً. التعليقات مفيدة وذات قيمة لفهم الجمهور للقصة وخبرتهم بها وربما أيضاً في زيادة التنوع من حيث خيارين حصريين بالضرورة، لكن إن كان علينا أن الاختيار فبالأكيد سنختار المسار التحريري." بي بي سي، المملكة المتحدة

" موقع ذا ستار مساحتنا نحن، ونحن من نضع القواعد فيه. والقواعد واضحة. نحن نسمح بوجود حوار وتعليقات حماسية لكننا لا نريد أن نروج الأكاذيب ونخطاب الكراهية والدعاية الإعلانية، لأننا في نهاية الأمر الوسيلة التي يقرأ غيرها الجمهور هذا المحتوى. ومن يقرأ تعليقات مخلة على لن ينظر فقط إلى كاتبها بل ولموقعنا كذلك. لذلك نظن أننا يدارتنا للتعليقات نشجع ونعزز الرأى."

ذا ستار، كينيا

" نحن نحترم رية الرأى والتعبير ونعتقد أن الإساءات جزء من حماية حرية الجميع في إبداء رأيهم." ذا ناشين، كينيا

## تناول خطاب الكراهية

خطاب الكراهية أحد الأسباب المباشرة الشهيرة لحذف التعليقات - وذلك  
رأت إصدارات قليلة إنه مشكلة يمكن التغلب عليها، بدا أن الكثير من المحررين ليس لديهم فهم واضح  
القانوني لخطاب الكراهية في بلدانهم، أو بمعناه العام في الواقع.

للمؤسسات الإعلامية والصحفيين. أخبرنا القراء  
بوضوح و مسئولين ولثلاثي استخدموا  
أو مهينة للآخرين. إن كانت لديكم حجة  
م أن تدلوا برأيكم. أعتقد أننا لن نحسن في جعل  
قراءنا يفهمون هذا جيداً. عادوا ووضعوا  
تعليقاتهم بأسلوب أكثر انضباطاً، لذلك فالأمر أشبه  
بتعليم القراء، لكنه يستغرق وقتاً طويلاً ويحتاج  
للصبر. أحياناً نكتب لهم ونخبرهم بسبب ف  
تعليقاتهم، وأحياناً يعاودون كتابتها بشكل  
ففرعها على الموقع. بذلك نحاول استعادة قراءنا. وقد  
رأينا التعليقات على الموقع تتحسن بمرور الوقت.

لقد بدأنا ما يسمى بنادي قراء أخبار الخليج، لمن  
يحبون التفاعل مع الصحيفة كثيراً، وطلبنا  
المستخدمين النشطين الانضمام إليه مما يجعلهم  
يشعرون بأهميتهم ومسئوليتهم."

أخبار الخليج، الإمارات العربية المتحدة

واجهت ذا ستار من كينيا مشاكل مهمة  
بخطاب الكراهية. في العادة يتم إدارة التعليقات بعد  
(باستخدام ديسكس (disqus)، لكنهم أثناء  
حملة انتخابات 2013 اضطروا لإدارة التعليقات  
قبل النشر وذلك لزيادة نبرة الكراهية في التعليقات.  
يقول الصحفي المسئول عن إدارة الموقع: "كان وقتنا  
عصيباً أثناء الانتخابات، كان القراء تحت سيطرة  
الحملات السياسية : كانوا في حاجة فقط لمنير يعبروا  
فيه عن آراءهم على الهواء. لم يكن الأمر متجهماً  
لشيء - لم يكن سوى خطاب كراهية وراء آخر،  
فقررنا أن نقوم بإدارة التعليقات قبل النشر، وفجأة لم  
يبدوا تعليقاتهم لأننا قررنا محوها، لم يكن ذلك عدلاً  
إلى حد ما، لكنه أفادنا في تلك الفترة."

إن الانتخابات، حاولت الحكومة أن تتأكد من  
عدم وجود خطاب كراهية على الانترنت وفي مواقع  
التواصل الاجتماعي. قد يُفسّر هذا بكونه إنذار رقيق