الصورة: NIGEL STEAD / LONDON SCHOOL OF ECONOMICS

هل نثق في الخبراء؟

مع تزايد المعلومات المتاحة، أصبح دور الخبراء أهم من أي وقت مضى

نعمت شفيق

"لماذا لم يلاحظ أحد هذا الأمر؟" سؤال شهير طرحته الملكة إليزابيث الثانية على طلبة كلية لندن للاقتصاد في نوفمبر ٢٠٠٨، بعد اندلاع الأزمة المالية مباشرة.

وقد مر عقد من الزمن تقريبا، ولا يزال الناس يطرحون نفس السؤال على الخبراء بعد أن داهمتنا أحداث عام ٢٠١٦ على غير توقع — بما في ذلك تصويت المملكة المتحدة على الخروج من الاتحاد الأوروبي وانتخاب دونالد ترامب رئيسا للولايات المتحدة. ونلاحظ اهتزاز الثقة في الاقتصاديين ومستطلعي الرأي العام والخبراء على وجه العموم.

ولا يقتصر الأمر على النظر إلى الخبراء باعتبارهم أخطأوا تفسير الأحداث، بل إن احتكارهم للرأي قد تراجع بفعل التكنولوجيا أيضا. فوسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت تتيح المعلومات على نطاق واسع دون الحاجة إلى مساهمة الخبراء، والأخبار تركز على اهتمامات الأفراد وتفضيلاتهم، وهناك اتجاه متزايد لأن ينتقي الناس من يثقون فيه ويتابعونه.

ماذا فعلوا من أجلنا؟

ولنتذكر فيلم حياة براين، بطولة فرقة "مونتي بايثون" الذي يحكي عن جماعة اسمها "جبهة يهودا الشعبية" تنظم حركة للتمرد على الإمبراطورية الرومانية. ويصل المتمردون إلى حالة من الهياج الشديد تبلغ ذروتها حين يصيح قائدهم "ريغ" قائلا: "ما الذي قدموه [أي الرومان] لنا في أي وقت مضى؟". وبعد لحظة صمت، يبادر أحد الواقفين بين الصفوف قائلا بحذر شديد إن شق القناة المحلية كان مفيدا. وهنا يبادر آخرون، واحدا تلو الآخر، بذكر ابتكارات أخرى مفيدة قدمها الرومان، إلى أن يضطر "ريغ" إلى صياغة السؤال بشكل مختلف: "بخلاف الصرف الصحي والطب والتعليم والنبيذ والنظام العام والري والطرق ونظام المياه العذبة والصحة العامة، ماذا فعل الرومان من أجلنا في أي وقت مضى؟!"

ونحن جميعا بحاجة إلى الخبراء. فقد ساهموا في مكافحة الأمراض والحد من الفقر وتحسين أحوال المعيشة الإنسانية. وعلى ذلك، ارتفع متوسط الأعمار بنحو عشرين عاما مقارنة بعام ١٩٥٠ بفضل زيادة نظافة المياه وتحسن الصرف الصحي والرعاية الصحية. كذلك ارتفع متوسط الدخول في العالم بأكثر من ٢٠ ضِعفا بفضل تحسين السياسات الاقتصادية، ولا سيما في الاقتصادات النامية. وللبناء على هذا التقدم، نحتاج إلى خبراء يعول عليهم ممن يحظون بثقة الجماهير.

ولكن الخبراء لم يعودوا يحتكرون السلطة. فالتكنولوجيا تتيح للناس الاطلاع على قدر أكبر من المعلومات، وتغير طريقة حصولهم عليها، وتؤثر على الطريقة التي تتشكل بها آراؤهم. ووفقا لتقرير صادر عن معهد رويترز لدراسات الصحافة في جامعة أكسفورد، يحصل نصف مستخدمي الإنترنت على الأخبار من وسائل التواصل الاجتماعي — وهو ضِعف العدد الذي كان يحصل على الأخبار منها في الولايات المتحدة عام ٢٠١٣.

وبفضل رقمنة المعرفة وسهولة توافرها، يستمر ترسيخ جذور الديمقراطية والتمكين. فبإمكان الناس زيارة الطبيب وهم مسلحون بمعلومات عن أمراضهم والبدائل العلاجية المتوافرة لها. ومن خلال "حكمة الحشود" يمكن الحصول على تقييمات للمطاعم وتصنيفات للمنتجات والخدمات، وطرح خط فكري جديد بشأن مجموعة من القضايا. والثقة يمكن بناؤها في ضوء عدد التقييمات التي يشار إليها بكلمتي "يعجبني" و"لا يعجبني" والتعليقات النقدية من آلاف الأفراد.

ولكن ذلك ينطوي على تأثيرات سلبية أيضا. فقد تكون المعلومات التي يصعب التأكد من صحتها كثيرة جدا؛ ذلك أن الخوارزميات تنشئ "غرف صدى" لأصحاب الفكر المتماثل الذين لا يرون أبدا أي جانب آخر؛ والأخبار الزائفة تشوه الحقائق؛ وعدم الكشف عن الهوية يعطي سلطة لمن قد يسيئوا استخدامها؛ وفي عالم تزداد فيه إيرادات المرء كلما زادت نقراته على فأرة الكمبيوتر، تُكافأ الأصوات الأشد صراخا ويُروَّج للآراء المتطرفة.

والخبراء الذين يفرزون المعلومات ويصدرون أحكاما مستنيرة هم مجرد صوت آخر ضمن طائفة من الأصوات المتنافرة، وكثيرا ما تؤدي لغتهم المستغلقة إلى الحد من إقبال الناس على الاستماع لهم مقارنة بالآخرين. فالخبراء يميزون أنفسهم عن غير الخبراء من خلال مؤهلاتهم العلمية واستخدامهم المصطلحات المتخصصة وسيطرتهم على الدوريات الأكاديمية وتأثيرهم على تدريب الخبراء الجدد. ويمكن أن تقلل الحدود من فعاليتهم، وخاصة بالنظر إلى كثرة مصادر المعلومات البديلة. وقد نشر خبراء بنك إنجلترا مؤخرا تدوينة على شبكة الإنترنت تحلل التعقد اللغوي في مطبوعات البنك، وتخلص إلى أن شخصا واحدا فقط من بين كل خمسة أشخاص يمكنه فهم فحواها.

ومع تغير مشهد الثقة، تضعف مكانة الخبراء أيضا. فها هو باروميتر إدلمان للثقة يخلص في عام ٢٠١٧ إلى أن أقل من ٥٠٪ من الناس في ثلثي البلدان يثقون في سلامة ما تقوم به الشركات والحكومة ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية. ومن ثم فقد تحولت ثقتهم إلى أطراف أخرى، حتى أنك تسمعهم يقولون إن "شخصا مثلي" يتمتع بنفس مصداقية الخبير الأكاديمي أو التقني، وبمصداقية أكبر بكثير مما يتمتع به أي مدير تنفيذي أو مسؤول حكومي — وهو تحول في الثقة نحو الأسرة والأصدقاء يتضح بجلاء في وسائل التواصل الاجتماعي.

إعادة بناء الثقة

وترى أونورا أونيل أستاذ الفلسفة في جامعة أكسفورد أن المجتمعات يمكن أن تعزز الجدارة بالثقة عن طريقين: من خلال تشريعات أو لوائح أو إرشادات لوضع المعايير — تكون مصحوبة في العادة بمتطلبات لتأكيد الامتثال — أو من خلال معلومات تتيح للناس أن يقيموا بأنفسهم مدى الجدارة بالثقة. ولكن كيف يمكننا استعادة موثوقية الخبراء؟

الإيجاز، لا التقعر: قال برتراند راسل ذات مرة إن "مشكلة العالم بأسره هي أن الحمقى والمتعصبين دائما ما يثقون في أنفسهم كل الثقة، ولكن الأكثر حكمة تملؤهم الشكوك." فالخبراء لا يتساءلون عما إذا كانت نماذجهم تقوم على معايرة صحيحة فقط، بل إنهم يتساءلون عما إذا كانت هذه النماذج صحيحة في الأصل. وهذه الأمانة عند الشك من شأنها بناء الثقة على المدى الطويل. ومن الأمثلة الجيدة في هذا الصدد استخدام الأشكال البيانية المروحية في التنبؤات التي يصدرها بنك انجلترا وعدد متزايد من البنوك المركزية الأخرى، حيث تُعرَض كل النتائج المحتملة لمجموعة معينة من الظروف المبدئية ولا يقتصر الأمر على نتيجة واحدة. إلا أن نقل حالة الشك يزيد من تعقد الرسالة ولا يروق للناس في عالم يقتضي الإيجاز. فمثلاً، التغريدة التي تقول "بنك إنجلترا يتنبأ بنمو قدره ٢٪" أسهل بكثير — وأكثر فعالية — من تغريدة تقول "إذا تكررت الظروف الاقتصادية الحالية في ١٠٠ مناسبة أخرى، فإن أفضل تقييم جماعي يمكن أن تصدره لجنة السياسة النقدية هو أن نمو إجمالي الناتج المحلي، بناء على تقدير العوامل المكتملة، سيتجاوز ٢٪ في ٥٠ مناسبة ويقل عن ٢٪ في ٥٠ أخرى"، حتى وإن كانت هذه التغريدة أدق وصفا للمعنى الفعلي الذي تشير إليه الأشكال البيانية المروحية.

وخلاصة القول إن التحدي الذي يواجه الخبراء هو كيفية توصيل أفكارهم بإيجاز بليغ وليس بتقعر مفرط.

أفضل الممارسات في وسائل الإعلام: من المهم مراعاة المعايير عالية المستوى والممارسات الجيدة نظرا للدور الحيوي الذي تؤديه وسائل الإعلام في نقل آراء الخبراء إلى المواطنين في أي بلد ديمقراطي. ورغم وجود هذه المعايير والممارسات في معظم وسائل الإعلام التقليدية المطبوعة والمذاعة، فقد غيرت الإنترنت اقتصاديات الصناعة، فأنشأت جيلا جديدا من المدونين والصحفيين المزيفين الذين لا يلتزمون في بعض الأحيان بمعايير الإنصاف والدقة والشفافية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الدور المتنامي لوسائل التواصل الاجتماعي في نشر الأخبار يجعل التمييز بين الصحافة الشرعية والنوع الزائف أمرا متزايد الصعوبة بالنسبة للمستهلكين. وقد تكون كل هذه الأسباب قد أدت إلى فقدان الثقة في الإعلام التقليدي في أكثر من ٨٠٪ من البلدان، طبقا لباروميتر إدلمان للثقة لعام ٢٠١٦.

وكان تفاقم الأمور هو النتيجة الوحيدة التي ترتبت على ظهور الأخبار الزائفة وما يسمى بالمعادِل الزائف — الذي يستتر وراء شعار الصحافة المتوازنة ليمنح وقتا متساويا للمصادر الموثوقة والمصادر الأقل موثوقية. فكيف يمكن لمنتجي المعلومات والخبراء المتخصصين تحقيق التوازن بين الموثوقية وضرورة تقديم آراء معارضة؟

يمكن تطويع المعايير والمبادئ التي يشيع استخدامها في الأوساط الأكاديمية وتطبيقها على نطاق أوسع في عالم مراكز الأبحاث والمواقع الإلكترونية ووسائل الإعلام. وبذلك تكون المبادئ الراسخة، مثل مراجعة النظراء والمنافسة على تمويل البحوث والالتزام بنشر البيانات والشفافية بشأن تضارب المصالح في المطبوعات، هي التي تقرر ما يمكن اعتباره مساهمة فكرية قيمة.

فمثلاً، هل ينبغي أن تصرح المراكز البحثية علانية بمصادر تمويلها؟ وهل ينبغي الكشف عن الصحفيين

والمدونين إذا نشروا أو روجوا لأكاذيب أو شائعات؟ وهل ينبغي أن تتحمل المنصات الرقمية مسؤولية أكبر عن محتواها من منطلق واجبها في الإبلاغ وفي حماية اسمها التجاري؟

الأدوات العامة لتقييم الجدارة بالثقة: يجب أن يكون بوسع المواطنين تمييز الحقائق عن الأكاذيب بين ما يتلقونه من معلومات فياضة. وقد أنشأت التجارة عبر الإنترنت كثيرا من الأدوات التي تقوم بهذه المهمة تحديدا، أي وضع تصنيفات بناء على آراء المستهلكين الآخرين، وتقديم آراء تقييمية عن مدى إمكانية التعويل على تصنيفات الأطراف الأخرى، وتوفير مقاييس للأداء مثل مدى حداثة المعلومات المقدمة.

ولكن ماذا عن عالم الأفكار؟ الواقع أن المؤسسات التقليدية تطورت في بعض المجالات لتلبية هذه الحاجة. فهناك مواقع طبية لها حجيتها تقدم معلومات جديرة بالثقة للمرضى الواعين بما يوفر عليهم مشقة فرز المعلومات متعددة المصادر. وعلى غرار مراجعات النظراء التي تتم في الأوساط الأكاديمية، هناك مواقع لتدقيق الحقائق تقوم بفحص ادعاءات الشخصيات العامة، وهو ما يضفي مصداقية على الأخبار وتصريحات الأفراد — أو يشكك فيها. وتلتزم مدونة مبادئ الشبكة الدولية لتدقيق الحقائق بالحياد والشفافية في مصادر تمويلها ومنهجيتها، وبإصدار تصحيحات صادقة كلما تطلب الأمر.

وتحاول المؤسسات الجديدة تعزيز موثوقيتها في الحالات التي شهدت تراجعا. فعلى سبيل المثال، أنشئ في المملكة المتحدة مجلس المعايير المصرفية الذي يركز على معايير السلوك في البنوك، ومجلس معايير الدخل الثابت والعملات وأسواق السلع الأولية الذي يضع المعايير المطلوبة في أسواق الجملة المالية، وذلك بعد حالات سوء السلوك الفاضح التي شهدتها فترة الأزمة المالية. ويجب على الكليات والجامعات أن تدرس للطلاب كيف يصبحون مستهلكين قادرين على تمييز المعلومات، كما يمكن أن يؤدي تنظيم حملات توعية عامة إلى تحسين وسائل الإعلام. ففي عالم مليء بالمعلومات، يكمن مستقبل التعليم في تدريس التفكير الناقد وحسن التقدير بما يُهيئ الطلاب لأن يصبحوا مواطنين مستنيرين.

الحدود بين التكنوقراطية والديمقراطية: مع تزايد الطابع التقني فيما يتخذ من قرارات، يظهر عدد متزايد من الخبراء غير المنتخبين الذين يدخلون نطاق اختصاص كان مقصورا على المسؤولين الرسميين المنتخبين — وهو ما ينطوي على انعكاسات اجتماعية ضخمة. ويمكن أن تنشأ مشكلات عندما يحاول الخبراء القيام بدور الساسة أو يحاول الساسة القيام بدور الخبراء. وذلك يتعين مراعاة الوضوح في تحديد هذين الدورين وإرساء قواعد المساءلة التي تعززهما. وإذا تخطى الخبراء هذا الخط، فإنهم يضعفون مصداقية خبرتهم الفنية ومسؤوليتهم المهنية. ويخاطر الساسة الذين يتخطون هذا الخط بتضليل الجمهور الذي انتخبهم لرعاية مصالحه.

وتؤدي المؤسسات المستقلة، مثل جهاز الخدمة المدنية والبنوك المركزية والجامعات، دورا خاصا في توجيه الخبرات المتخصصة لتحقيق المصلحة العامة، ولكن التكنوقراطية يجب أن تستمد سلطتها من الديمقراطية. ويتطلب ذلك التزاما بمساءلة الخبراء مع زيادة القرارات الي تتطلب مساهمة فنية متخصصة. ويرى بعض النقاد أن هناك تكلفة باهظة تترتب على أنشطة مثل عمليات التدقيق المالي ومراقبة جودة البحوث ومراجعات العمليات والامتثال وتقييمات الأثر البيئي ومكاتب التقييم المستقل والتحقيقات البرلمانية، وأنها تشجع العزوف عن المخاطرة وتصرف الموارد بعيدا عن الأعمال المهمة. ولكن هذا ثمن زهيد مقابل إضفاء الشرعية على مساهمة الخبراء في صنع القرار الديمقراطي.

التحدي الذي يواجه الخبراء هو كيفية توصيل أفكارهم بإيجاز بليغ وليس بتقعر مفرط.

مستقبل مستنير بالمعرفة

ويعتبر تطبيق المعرفة وتراكمها من خلال التعليم ونشرها عبر وسائل الإعلام والمؤسسات جزءا أساسيا من تقدم البشرية. وليست المسألة هي كيفية إدارة الأمور بدون الخبراء، وإنما كيفية التأكد من أن الخبراء جديرون بالثقة. والإجابة هي التواضع والصراحة بشأن حدود الخبرة المتخصصة، والتواصل الواضح، والتقييم الدقيق للأفكار، وتوفير الأدوات التي تساعد الجمهور على التمييز بين الأفكار المختلفة، والاستماع الجاد لآراء الآخرين.

وسيساعد تحسين إدارة الحدود والمسؤوليات بين الخبراء والساسة في الحفاظ على التوازن بين التكنوقراطية والديمقراطية. وإذا أحسنا القيام بهذه المهمة، سيتشكل مستقبلنا بالمعرفة والنقاش المستنير لا الجهل وضيق الأفق. FD

نعمت شفيق هي المدير القادم لكلية لندن للاقتصاد.