

טכנולוגיה חדשה במצב חירום לאומי: ה"WhatsApp" ותפקידו במבצע "צוק איתן" (פוסטר)

אילת חן לוי	רות אבידר	ירון אריאל	ורד מלכה
אוניברסיטת חיפה Eilatlevy@012.net.il	המכללה האקדמית עמק יזרעאל Rutha@yvc.ac.il	המכללה האקדמית עמק יזרעאל Yarona@yvc.ac.il	המכללה האקדמית עמק יזרעאל Veredm@yvc.ac.il

New Technology in a National Crisis Situation: "WhatsApp" and Its Role in "Protective Edge" Operation (Poster)

Vered Malka	Yaron Ariel	Ruth Avidar	Eilat Chen Levy
Yezreel Valley College	Yezreel Valley College	Yezreel Valley College	University of Haifa

Abstract

The current research focuses on one of the most popular smartphone applications – 'WhatsApp', that allows sharing of text, audio and video in real time between individuals and groups. This study seeks to explore the role of 'WhatsApp' during the military operation "Protective Edge" (Summer 2014). Results are based on a survey conducted at the third week of the operation among a representative national sample (n = 500) of Hebrew-speaking Jews, aged 16-75 that owned a smartphone. Findings indicate that the application had been used intensively during the operation: As a source of information for daily news, as a platform for conveying rumors and humor (operation related); for sending messages encouraging action (volunteer / donation / protest); and for sending personal and group messages regarding the safety of family and friends. Moreover, the boundaries between "traditional" and "new" media were blurred, while 'WhatsApp' played a central part in filling diverse roles, both cognitive and relational, that were usually associated with "traditional" media.

Keywords: WhatsApp, Smartphones, War, Israelis.

תקציר

מחקר זה מתמקד באחד היישומים הפופולאריים בטלפון הנייד החכם – הוואטסאפ (WhatsApp), יישום המאפשר שיתוף של טקסט, וידאו ואודיו בזמן אמת בין יחידים וקבוצות. המחקר מנסה לעמוד על טיב השימוש ביישום בזמן מבצע 'צוק איתן' (קיץ 2014), במהלכו נחשפו ישראלים רבים לאיום ישיר של פגיעה מטילים. בדומה למצבי חירום אחרים, משמשים אמצעי התקשורת בעת כזו כמרכיב חשוב במערכה ומעורבות הקהלים/משתמשים בהם גוברת (Dotan & Cohen, 1976; Bracken, Jeffres, Neuendorf, Kopfman & Moulla, 2005; Lev-On, 2012). עם הפיכתו של היישום לערוץ תקשורת מרכזי בחברה הישראלית (Malka, Ariel, Avidar, & Levy, 2014) מתבקש לבחון את מקומו בחייהם של אזרחים במהלך ימי הלחימה.

השאלות המרכזיות אותן ביקשנו לבחון הן: האם ובאילו אופנים נוצלו בתקופת המבצע האפשרויות הטמונות בוואטסאפ לתקשורת יחידנית וקבוצתית? האם ובאילו אופנים תפקד היישום כחלופה לאמצעי תקשורת וותיקים? על מנת

להשיב על שאלות אלו ערכנו בשבוע השלישי ללחימה סקר בקרב מדגם ארצי מייצג (n = 500) של יהודים דוברי עברית, בגילאי 16-75 בעלי טלפון נייד 'חכם'. ממצאי המחקר מלמדים כי במהלך המבצע נעשה שימוש אינטנסיבי ביישום הוואטסאפ: הן כמקור מידע חדשותי יומי אודות הלחימה (כ-50% מהמשיבים) והן כבמה להעברת מסרים מסוגים שונים – "שמועות חדשותיות" (38% מהמשיבים, על בסיס יומי) והודעות הומור/סאטירה הקשורות ללחימה (50% מהמשיבים, על בסיס יומי). בנוסף, 68% מהמשיבים העבירו, לפחות פעם אחת, הודעות שעודדו פעולה (התנדבות/תרומה/מחאה). תפקיד מרכזי נוסף מילא היישום בכל הנוגע להתעדכנות בשלומם של בני משפחה וחברים – באמצעות הודעות אישיות (49% מהמשיבים, על בסיס יומי) וקבוצתיות (44% מהמשיבים, על בסיס יומי). ממצאים אלו ואחרים מעלים שהוואטסאפ מילא תפקיד מרכזי בזמן מבצע 'צוק איתן', הן בתחומים המזוהים עם המדיה ה"מסורתית" (כהפצת מידע, עדכון בחדשות ופרשנות) והן בתחומים המזוהים עם אמצעי תקשורת בין אישית (כשיחות טלפון ומסרונים). במילים אחרות, הוואטסאפ נוצל כ"טכנולוגיה מאפשרת" ("Technology Affordance") במגוון רחב של שימושים. Hutchby (2001) מציע כי "טכנולוגיה מאפשרת" מתבטאת באופן שבו טכנולוגיות מעצבות ומעוצבות על ידי בני אדם, באמצעות הפרקטיקות והאינטראקציות שהם מנהלים איתן ודרכן. ברוח זו הציע Goggin (2011) כי טלפונים ניידים חכמים תומכים בשלושה סוגים של מעורבות המשתמשים: (1) האפשרות לגיוון בפעילויות המבוצעות בהם (כגון: תקשורת קולית, הודעות טקסט, מוסיקה). (2) האפשרות לשינוי אופי המכשיר על ידי עיצובו והתאמתו האישית. (3) האפשרות לשימוש במכשיר כפלטפורמה לייצור וחילופי תרבות (לדוגמה, באמצעות העלאת תכנים ושיח קבוצתי). יכולת הניידות והאינטראקציה הבינאישית והקבוצתית המתאפשרות הודות לוואטסאפ, מעצימות את מקומו של היישום בחיינו. ממחקר זה עולה, כי בשעה שעל פי רוב השימוש בטלפון הנייד החכם וביישומיו נתפש כגורם אישי, מבודד ומפריע, במקרה הנדון התגלה השימוש ביישום כגורם מחזק אינטגרטיבי ברמת הפרט והקהילה. מבחינה זו משמש היישום כבעל שקילות תפקודית [Functional Equivalence] לצרכים שמולאו בעבר על ידי טכנולוגיות מידע ותקשורת אחרות.

מילות מפתח: וואטסאפ, טלפון נייד חכם (סמארטפון), מלחמה, ישראלים.

מקורות

- Bracken, C., Jeffres, L., Neuendorf, K., Kopfinan, J., & Moulla, F. (2005). How cosmopolites react to messages: America under attack. *Communication Research Reports* 22(1), 47-58.
- Dotan, J., & Cohen, A. A. (1976). Mass Media Use in the Family during War and Peace Israel 1973-1974. *Communication Research*, 3(4), 393-402.
- Goggin G (2011) Going mobile. In V. Nightingale (Eds.). *The handbook of media audiences* (pp. 128-146). United States: Wiley-Blackwell Publishing.
- Hutchby, I. (2001) 'Technologies, Texts and Affordances', *Sociology* 35(2), 441-456.
- Lev-On, A. (2012). Communication, community, crisis: Mapping uses and gratifications in the contemporary media environment. *New media & society* 14(1), 98-116.
- Malka, V., Ariel, Y., Avidar, R., & Levy, E.C. (2014). *What's up in Whatsapp world? The role of a popular smartphone application in the lives of Israeli users*. The 16th International Conference of General Online Research, Cologne University of Applied Sciences. Cologne, Germany. March 5-7 2014.