المحاضرة الأولى:

1-تعريف وسائل الاتصال الحديثة.

اختلف العلماء والباحثين في تعريف وسائل الاتصال الحديثة باختلاف توجهاتهم الفكرية وتخصصاتهم وفي هذا السياق نذكر بعض هذه التعاريف:

"وتعرف وسائل الإعلام حسب "نيس ماكويل" بأنها مؤسسات تهتم بإنتاج المعلومات والأفكار والثقافة وتوزيعها على الناس تلبية لحاجياتهم الاجتماعية، وهي أيضا الأجهزة الأساسية للعلاقات الاجتماعية. كما أنها –أي وسائل الإعلام– الأداة الرئيسية لعملية الإعلام بكل خطواتها، بدءا من اختيار الفكرة وصياغتها لتحقيق وظائف أو غايات معينة ذات علاقة بالفرد والمجتمع.

واستنادا إلى هذه التعريفات المتقاربة يبدو البعد السوسيولوجي حاضرا بقوة، فهي نظم اجتماعية تحتكم إلى ما تحتكم إليه أجزاء النظام الكلي من وظائف وعلاقات متبادلة، ناهيك عن دورها في تحقيق ما يسميه إميل دوركايم مبدأ التساند الوظيفي". (1)

"وحسب الدكتورة مي العبد الله سنو فإن وسائل الإتصال هي الوسائل السمعية التي تشمل الكلام المحكي والأصوات والموسيقى ، بالإضافة إلى الوسائل البصرية التي تضم الصور والرسوم والرسائل النصية والرقمية ..."(2)

كما "عرفت وسائل الإعلام الجماهيري التي يطلق عليها أيضا وسائل الاتصال الجماهيري في كتب الاتصال والإعلام بأنها الصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما والكتاب التسجيلات المسموعة والمرئية والإنترنت أي أنها الوسائل التي تتم بها عملية الاتصال الجماهيري المتميزة التي توجه الرسائل الإعلامية بسرعة كبيرة،في اللحظة نفسها إلى جمهور عريض، متعدد المشارب، مع قدرتها على خلق رأي عام وتنمية اتجاهات وسلوك جديدة لدى الجمهور، أو تعديل ما هو موجود أو إلغاء سلوك ما".(3)

"وسائل الإتصال الحديثة هي أدوات لنشر كافة أنواع المعلومات عن طريق الوسائل الإلكترونية."(4)

"ويرى الدكتور عماد حسن مكاوي أن وسائل الإتصال الحديثة هي تلك الوسائل التي صاحبت الثورة الإتصالية الخامسة والتي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين ومازالت مستمرة، هذه الوسائل

رافقتها عدة مظاهر أبرزها ظاهرة تفجر المعلومات ، التي تبدو أكثر وضوحا في انتشار استخدامات الحاسبات الإلكترونية، وتخزين المعارف في حيز صغير جدا واستخدام الأقمار الصناعية في نقل البيانات والرسوم والأصوات عبر الدول والقارات بطريقة فورية."(5)

ونستنتج من هذه التعاريف أن الباحثين اختلفوا حول تصنيفات وسائل الإتصال الحديثة فهناك من يرى أنها تشمل الوسائل المكتوبة والوسائل السمعية والوسائل البصرية والوسائل الرقمية ، والبعض الأخر يحصرها في الوسائل الإلكترونية التي صاحبت الثورة الإتصالية الخامسة كالأنترنت، الصحافة الإلكترونية والمدونات...إلخ

وفي هذه المطبوعة يشير مفهوم وسائل الإتصال الحديثة إلى تلك التقنيات التي يتم توظيفها لنقل المعلومات والأخبار إلى جمهور متنوع ومنتشر في مناطق مختلفة لتلبية احتياجاته والتأثير عليه وتشمل الصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما والكتاب والتسجيلات المسموعة والمرئية والإنترنت والهاتف الجوال.

2-تطور وسائل الإتصال الحديثة.

لقد استطاع الإنسان أن يطور نمط حياته من خلال اكتشاف تكنولوجيات جديدة ساعدته على تسهيل عملية الإتصال وفي هذا السياق، "نجد أن المؤرخ والكاتب الإنجليزي ويلز H .G.WELLS يبين (إن تطور التاريخ الإنساني هو ظاهرة إجتماعية واحدة تدفع بالإنسان إلى الإتصال بأخيه الإنسان، في مكان آخر أو في مجتمع آخر، وهو بذلك ينظر إلى قصة التطور التاريخي البشري على أنها قصة تطور عملية الإتصال، ويقسمها إلى خمس مراحل وهي: الكلام، الكتابة ،اختراع الطباعة، المرحلة العالمية، وأخيرا مرحلة الإذاعة والإتصال الإلكتروني، وفي هذه المرحلة الأخيرة لتطور الإتصال أصبح للوسائل الإلكترونية دور مهما في حياة المجتمع ، واستطاع الإنسان نقل أفكاره ومشاعره ومعلوماته عبر الحواجز الجغرافية المحدودة باستخدام أجهزة المذياع ثم التليفزيون، وأخيرا شبكة الأنترنت."(6)

وفي هذا السياق نشير إلى "إن مراحل التطور الإتصالي تنقسم إلى المراحل التالية:

المرحلة الأولى: عصر التخاطب واللغة.

وفيها عرف الإنسان التخاطب مستخدما اللغة في التواصل، وكان الصيد هو النشاط الإقتصادي السائد في تلك المرحلة، بالإضافة إلى بعض الحضارات التي أحدثها الإنسان في بعض المناطق فيما يعرف بحضارات ما قبل التاريخ، وخاصة في الهلال الخصيب ،في العراق وبلاد الشام.

المرحلة الثانية: عصر الكتابة.

ومثلت هذه المرحلة نقطة فاصلة في مسيرة التاريخ الإنساني ، حيث استطاع عن طريق الكتابة تسجيل بعض أحداث تاريخه وأدبه وتطور حضارته...

المرحلة الثالثة: عصر الطباعة.

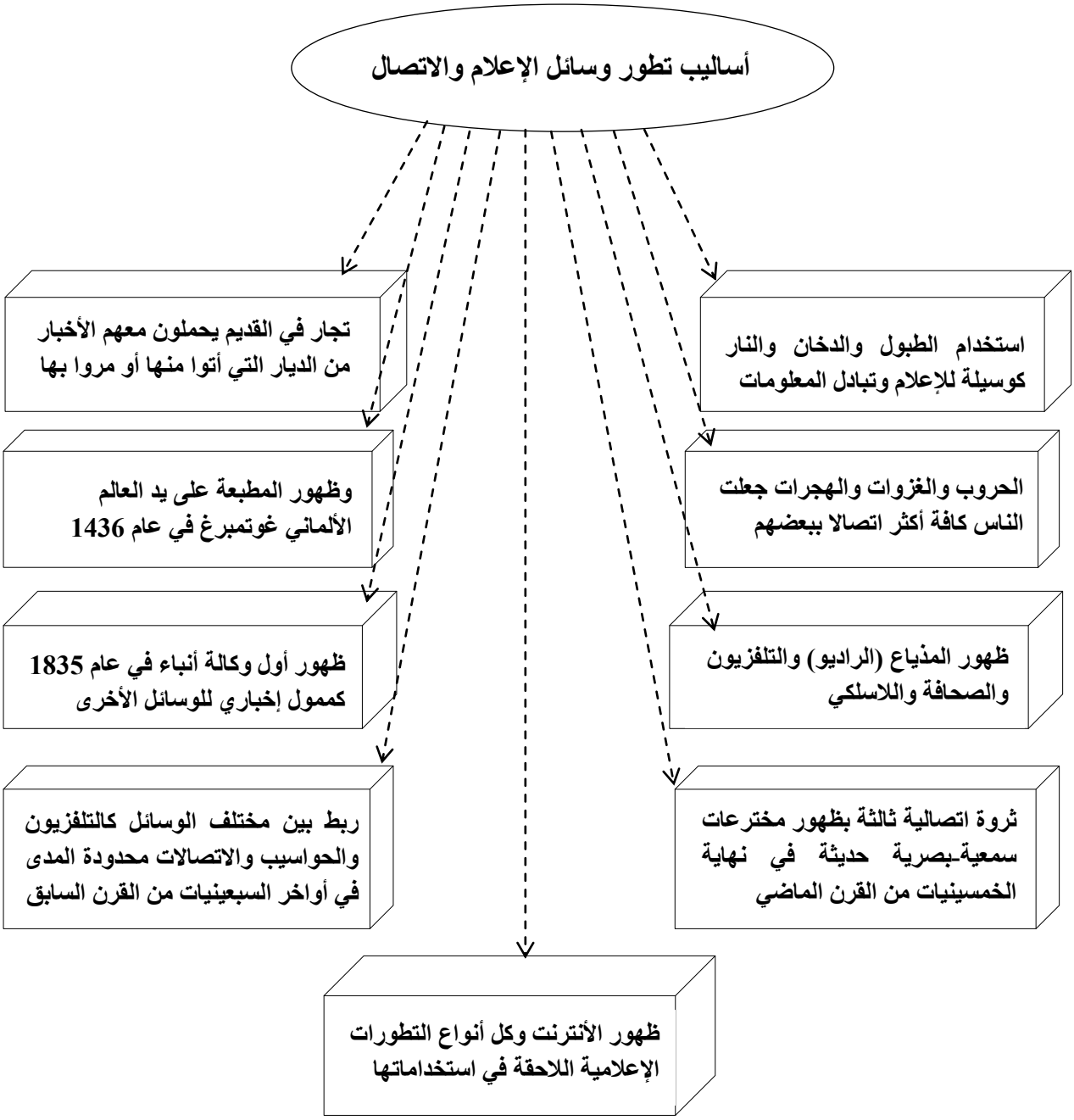
ويرجع التأريخ لظهور الطباعة إلى عام 1436م أي في القرن الخامس عشر الميلادي، حينما اخترع جوتنبرج الألماني مطبعته البدائية، والتي فتحت أفاقا عدة في مجال التواصل الإنساني، وشكلت علامة فارقة في تاريخ تطور البشرية بشكل عام.

المرحلة الرابعة: عصر الإتصال الجماهيري.

وبدأت هذه المرحلة مع ظهور وانتشار الصحافة كأولى وسيلة اتصال جماهيرية خاصة بعد الثورة الصناعية في أوروبا، وبعد ظهور عدة وسائل تساعد في التواصل الإنساني مثل التلغراف ...التليفون...والراديو ...وبعد ظهور التلفزيون كوسيلة اتصال جماهيري جذابة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1941م ، وبدأت هذه الوسائل تؤثر في الإتجاهات والقيم تأثيرا شديدا .

المرحلة الخامسة: عصر الإتصال التفاعلي.

...وهي المرحلة التي تم اكتشاف الحواسب الآلية بها، واستخدامها لتخزين واسترجاع المعلومات والمعارف الإنسانية، وفي النصف الثاني من القرن العشرين بدأت الأبحاث تتجه نحو اكتشاف شبكات للمعلومات تسمح بتداولها بيسر وسهولة، إلى توجت باكتشاف ال(وورلد وايد ويب)www –world wide web في بدايات العقد الأخير من القرن العشرين، ومن ثم بدأت مرحلة جديدة من مرحلة الثورات التقنية الإتصالية ، ومن تم تطوير أجيال متعاقبة من شبكة الإنترنت، إلى أن ظهرت كثير من المواقع التي تسمح لمستخدميها بإنشاء فضاء افتراضي خاص بهم،..."(7)



الشكل رقم (1) تصور لأهم أساليب تطور وسائل الإعلام والاتصال

3-أنواع وسائل الإتصال الحديثة.

"ووسائل الاتصال الجماهيري هي تلك الوسائل التي يستطيع استقبال رسائلها جمهور واسع ومتنوع، ويطلق عليها أحيانا اسم وسائل الإعلام mass media وهي تشمل على الأنواع التالية:

أ- **الوسائل المقروءة:** وتشمل كل ما هو مطبوع بهدف التعميم على الجمهور مثل الجريدة والمجلة والكتاب.

ب- الوسائل المرئية المسموعة: وهي تشمل السينما والتلفزيون (الإذاعة المرئية) والتسجيلات المرئية المسموعة (أشرطة الفيديو والأقراص المدمجة CD والأفلام السينمائية).

ج- الوسائل المسموعة: وهي تشمل الإذاعة والتسجيلات (الأسطوانات والأشرطة المسجلة -الكاسيت- الأقراص المدمجة CD).

د-الوسائل التفاعلية الرقمية (المرئية المسموعة المقروءة): مثل الأنترنت والهاتف الجوال الذي أصبح وسيلة اتصالية متعددة الاستخدام."(8)

المحاضرة الثانية:

1-الإعلام والإعلام الجديد.

1-1-تعريف الإعلام.

لغة: "هو التبليغ والإبلاغ أي الإيصال، يقال: بلغت القوم بلاغا أي أوصلتهم الشيء المطلوب، والبلاغ ما بلغك أي وصلك..."(1)

1-2-اصطلاحا:"كما جاء في قاموس أكسفورد وكاسل، لتعريفه على أنه: الإخبار وهو التبليغ أو هو الإنباء وكلها كلمات مترادفة تعني انتقال معلومة بين الأفراد، أو بواسطة فرد أو جماعة، بحيث تنتشر بينهم فتصبح لهم لغة للتفاهم واصطلاحا للتعامل ووسيلة للمشاركة." (2)

"بالرغم من اتفاق الدارسين والباحثين في مجال الدراسات الإعلامية والاتصالية حول تحديد مفهوم الإتصال إلا أنهم اختلفوا حيال ضبط مصطلح الإعلام، حيث نظروا إليه وعالجوه من وجهة نظر فلسفية وفكرية مختلفة أدت بمنطقية ومنهجية التعامل المعرفي والعلمي إلى تعدد تعاريفه التي انقسمت إلى ثلاثة اتجاهات. فقد اعتبره فريق فنا يصعب تقنينه وضبطه وحصره في أطر وصيغ وقوانين ونظريات فهو

يتلون رقيا وتخلفا.. بحسب نوعية القائم عليه. فيما ذهب الفريق الثاني إلى كونه نشاطا اجتماعيا لا يختلف عن أي نشاط اجتماعي آخر يمكن رصده ومتابعته وفق منطوق صيرورة العلاقات الاجتماعية في المجتمع. بينما ذهب الفريق الثالث إلى اعتباره علما يخضع للضوابط والقوانين والقواعد العلمية، ولمناهج البحث والدرس.أما القائلون بأن الإعلام علم يستندون في تأسيسهم ذلك كونه علما يدرس اتصال الإنسان اتصالا شموليا وواسعا بأنباء جنسه اتصال وعي وإدراك، فمن المؤيدين لهذا الرأي كل من (أوبنهايم) الذي يرى بأن الإعلام هو العلم الذي يتضمن دراسة جميع أشكال الاتصال الإنساني"(3)

"كما يعني المصطلح تقديم الأخبار والمعلومات الدقيقة الصادقة للناس، والحقائق التي تساعدهم على إدراك ما يجري حولهم وتكوين آراء صائبة في كل ما يهمهم من أمور."(4)

"ولعل خير تعريف عربي جامع وشامل للإعلام هو ما أورده الدكتور إبراهيم الداقوفي أستاذ الإعلام في جامعة بغداد قسم الإعلام، حيث يقول: " الإعلام هو عملية تلقي المعلومات وكل ما يتصل بالفكر الإنساني في تفاعله مع المجتمع وهضمها وإعادة إرسالها وفق متطلبات المجتمع القطري والقومي والعالمي بوسائل الإعلام المقروءة أو السمعية أو السمعية–البصرية (كالتلفزيون) في حركة أفقية ورأسية في آن واحد."(5)

2–الإعلام الجديد.

يعتبر مصطلح الإعلام الجديد من المصطلحات التي يتم تداولها بشكل واسع في عصرنا الحالي ضمن البحوث العلمية لاسيما منها الإتصالية والإجتماعية لمحاولة تحديده بشكل دقيق، وفي هذا الصدد نشير إلى بعض التعاريف :

"ويحيل مفهوم الإعلام الجديد في اللغة الإنجليزية (new media) إلى الجمع بين تكنولوجيات الاتصال والبث الجديد والتقليدي واندماجهما داخل منظومة الكمبيوتر وشبكاته، كما نجد قريبا منه مفهومي الإعلام الشبكي الحي (line media) والإعلام السيبراني أو الرقمي (cyber media)."(6)

"والإعلام الجديد New Mediaأو الإعلام الرقميDigital Mediaهو مصطلح يضم كل تقنيات الإتصال والمعلومات الرقمية التي جعلت من الممكن إنتاج ونشر واستهلاك وتبادل المعلومات التي نريدها في

الوقت الذي نريده وبالشكل الذي نريده، من خلال الأجهزة الإلكترونية (الوسائط)المتصلة أو غير متصلة بالأنترنت ، والتفاعل مع المستخدمين الآخرين أيا كانوا وأينما كانوا ."(7)

"أما قاموس الكمبيوتر (Computing dictionary)، فيعرفه بتعريفين:

أولهما: إن الإعلام الجديد يشير إلى جملة من تطبيقات الاتصال الرقمي وتطبيقات النشر الإلكتروني على الأقراص بأنواعها المختلفة والتلفزيون الرقمي والإنترنت، وهو يدل كذلك على استخدام الكمبيوترات الشخصية والنقالة، فضلا عن التطبيقات اللاسلكية للاتصالات والأجهزة المحمولة في هذا السياق.

ويخدم أي نوع من أنواع الكومبيوتر على نحو ما، تطبيقات الإعلام الجديد في سياق التزاوج الرقمي (Digital Conregence)، إذ يمكن تشغيل الصوت والفيديو في الوقت الذي يمكن أيضا معالجة النصوص وإجراء عمليات الاتصال الهاتفي وغيرها مباشرة من أي كومبيوتر.

و**ثانيهما:** يشير إلى الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم إلى العالم أجمع." (8)

"يعرف قاموس التكنولوجيا الرفيعة high-thech Dictionary الإعلام الجديد بشكل مختصر ويصفه بأنه: اندماج الكمبيوتر وشبكات الكمبيوتر والوسائط المتعددة. وبحسب ليستر (Lester): الإعلام الجديد باختصار هو مجموعة تكنولوجيات الاتصال التي تولدت من التزاوج بين الكمبيوتر والوسائل التقليدية للإعلام، الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والصوت والفيديو." (9)

للإعلام الجديد مرادفات عدة، منها:الإعلام البديل، الإعلام الاجتماعي، الإعلام التفاعلي، الإعلام الرقمي، الإعلام الالكتروني، الإعلام الآلي، الإعلام الشبكي، الإعلام الشعبي، إعلام المجتمع، صحافة المواطن وغيرها الكثير." (10)

"ولعدم وضوح معالم الإعلام الجديد وما سيترتب عليه مستقبلا من مفاهيم، فإن كل التعريفات حذرة، ولم تعد إجابة وافية عن تعريف هذا النوع من الإعلام، ومن هذا المنطلق فإن تعريف **جونز** (Jones) حول الإعلام الجديد يظهر هذا التحفظ إذ يقول: الإعلام الجديد هو مصطلح يستخدم لوصف

أشكال من أنواع الاتصال الإلكتروني، أصبح ممكنا باستخدام الكمبيوتر كمقابل للإعلام القديم، التي تشمل الصحافة المكتوبة من جرائد ومجلات والتلفزيون والراديو –إلى حد ما– وغيرهما من الوسائل الساكنة (Static)."(11)

3–وسائل الإعلام الجديد.

"تعددت وسائل الاتصال وأدواته، وهي تزداد تنوعا ونموا وتداخلا مع مرور الوقت، ومن بين هذه الوسائل: المحطات التلفزيونية التفاعلية، والكابل الرقمي، والصحافة الإلكترونية، ومنتديات الحوار، والمدونات، والمواقع الشخصية والمؤسساتية والتجارية، ومواقع الشبكات الاجتماعية، ومقاطع الفيديو، والإذاعات الرقمية، وشبكات المجتمع الافتراضية، والمجموعات البريدية وغيرها. بالإضافة إلى الهواتف الجوالة التي تنقل الإذاعات الرقمية، والبث التلفزيوني التفاعلي، ومواقع الانترنت، والموسيقى، ومقاطع الفيديو، والمتاجرة بالأسهم، والأحوال الجوية، وحركة الطيران، والخرائط الرقمية، ومجموعات الرسائل النصية والوسائط المتعددة".(12)

"وعلى ذلك يمكن تقسيم الإعلام الجديد إلى الأقسام الأربعة الآتية:

1. الإعلام الجديد القائم على شبكة الانترنت En line وتطبيقاتها، وهو جديد كليا بصفات وميزات غير مسبوقة، وهو ينمو بسرعة وتتوالد عنه مجموعة من تطبيقات لا حصر لها.
2. الإعلام الجديد القائم على الأجهزة المحمولة، بما في ذلك أجهزة قراءة الكتب والصحف وهو أيضا ينمو بسرعة، وتنشأ منه أنواع جديدة من التطبيقات على الأدوات المحمولة المختلفة، ومنها أجهزة الهاتف والمساعدات الرقمية الشخصية وغيرها.
3. نوع قائم على منصة الوسائل التقليدية مثل الراديو والتلفزيون التي أضيفت إليها ميزات جديدة مثل التفاعلية والرقمية والاستجابة للطلب.
4. الإعلام الجديد القائم على منصة الحاسب الآلي Off line، ويتم تداول هذا النوع، إما شبكيا أو بوسائل الحفظ المختلفة، ويشمل العروض البصرية، وألعاب الفيديو والكتب الإلكترونية، وغيرها."(13)

ومن خلال استعراض هذه الأقسام للإعلام الجديد نستنتج أنها متنوعة ولها القدرة على تقديم الكثير من الخدمات لمستخدميها.

4-خصائص الإعلام الجديد.

يتميز الإعلام الجديد بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن باقي وسائل الإعلام التقليدي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

1-"التحول من النظام التماثلي (Analog) إلى النظام الرقمي (Digital):في النظام الرقمي يتم نقل المعلومات على أشكال أرقام منفصلة هي صفر وواحد، وعند وصول المعلومة إلى المستقبل يقوم بدوره بترجمتها إلى صوت أو صورة أو غير ذلك. يقوم النظام التماثلي من ناحية أخرى بنقل المعلومة على شكل موجة متسلسلة، ونظرا إلى كون الإشارات الرقمية إما صفرا أو واحدا دون أي قيم فإن الصوت أو الصورة الناتجة عن هذا النظام إما تكون نقية تماما، أو أنها لا توجد أصلا وذلك بعكس النظام التماثلي الذي يمكن أن يحتوي على قيم جزئية تتراوح بين صفر وواحد ومن ثم فإن إمكانية التشويش تكون أكبر.

2- التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنيين، هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الإتصالية. المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية، والتبادل، والتحكم، والمشاركين. ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص التلفازية.

3-تفتيت الإتصال: وتعني أن الرسالة الإتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها". (14)

4-"إمكانية اختيار مصادر المعلومات والتسلية التي يريدها الفرد متى أرادها وبالشكل الذي يريده فتكنولوجيا الإعلام الجديد غيرت بشكل أساسي أنماط السلوك الخاصة بوسائل الإتصال من حيث تطلبها لدرجة عالية من الانتباه، فالمستخدم يجب أن يقوم بعمل فاعل يختار فيه المحتوى الذي يريد الحصول عليه.

5-غياب التزامنية: ويقصد به عدم الحاجة إلى وجود المرسل والمتلقي في نفس الوقت، فالمتلقي بإمكانه الحصول على المحتوى في أي وقت يريده.

6-الإنتشار وعالمية الوصول: ويقصد بالإننتشار شيوعه ووصوله إلى جميع شرائح المجتمع تقريبا، إضافة إلى عالميته وقدرته على تجاوز الحدود الجغرافية".(15)

"ومن أهم الظواهر التي صاحبت الإعلام الجديد:

1- كسر احتكار المؤسسات الإعلامية الكبرى.
2- ظهور طبقة جديدة من الإعلاميين، وأحيانا من غير المتخصصين في الإعلام، قد يتفوقون على أهل الاختصاص الأصليين.
3- ظهور منابر جديدة للحوار.
4- ظهور إعلام الجمهور إلى الجمهور.
5- ظهور مضامين ثقافية وإعلامية جديدة.
6- مشاركة المجتمع في تسليط الضوء على قضاياه إعلاميا.
7- نشوء ظاهرة المجتمع الإفتراضي والشبكات الإجتماعية.
8- تفتيت الجماهير وانتقال الإعلام من حالة الجماهير العريضة لوسائل الإعلام التقليدية، إلى مرحلة الإعلام الفئوي والإعلام المتخصص."(16)

"الفرق بين الإعلام الجديد والإعلام التقليدي:

ويمكن إيجاز أهم الاختلافات بين الإعلام الإلكتروني الجديد والإعلام التقليدي فيما يلي:

1- المساحة الجغرافية: يمكن للموقع الإعلامي أن يصل عن طريق الأنترنت إلى مختلف أنحاء العالم، على عكس عدد كبير جدا من وسائل الإعلام التقليدية، التي تكون مقيدة بحدود جغرافية محددة.
2- عامل الكلفة: يتميز الإعلام الجديد بقلة تكاليفه كثيرا، مقارنة بالإعلام التقليدي القديم.
3- عنصر التفاعلية." (17)

المحاضرةالثالثة:

1-تعريفالتواصل الاجتماعي.

"وبالنظر للتعريفات العربية والغربية لمصطلح "التواصل" فإن تلك التعريفات هو أنه (أي التواصل) عملية نقل واستقبال المعلومات بين طرفين أو أكثر عبر عدة قنوات مباشرة وغير مباشرة . من ضمنها شبكات التواصل الإجتماعي الإلكتروني ، حيث يتفاعل داخل محيطها المرسل والمستقبل في إطار رسالة معينة عبر قناة تجمع بين الطرفين، فيظهر أثر التفاعل الدلالي بينهما من تبادل وتبليغ وتأثير...من ذلك يتأكد ما اعتبره علماء الحياة والاجتماع والنفس في أن التواصل الاجتماعي غير مهدد بالزوال ، لأن التواصل ظاهرة اجتماعية تقوم على علاقات تفاعلية وتحديدا بين أعضاء الثقافة الواحدة كما يشعر المشارك فيها أنه فاعل ومتفاعل اجتماعيا وليس كما كان يظن أنه هامشي لا دور له."(1)

وفي هذا السياق نشير إلى أنه "بدأت ظاهرة المواقع الاجتماعية في عام 1997، وكان موقع " six degrees.com" أول هذه المواقع من خلال إتاحته الفرصة بوضع ملفات شخصية للمستخدمين على الموقع، وكذلك إمكانية التعليق على الأخبار الموجودة على الموقع، وتبادل الرسائل مع باقي المشتركين، وإذا كان موقع"six degrees.com" هو رائد مواقع التواصل ، فيما فتح موقع " My Space.com"أفاقا واسعة لهذا النوع من المواقع، وقد حقق نجاحا هائلا منذ نشأته عام 2003، بعد ذلك توالى ظهور مواقع التواصل الإجتماعي، لكن العلامة الفارقة كانت في ظهور موقع "FaceBook.com" الذي يمكّن مستخدميه من تبادل المعلومات فيما بينهم وإتاحة الفرصة أمام الاصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الشخصية."(2)

ظهرت في السنوات الأخيرة ما يعرف بوسائل التواصل الاجتماعي وأحدثت تغييرات على مستوى الإتصال مما أدى بالباحثين للبحث حول ماهيتها وتأثيراتها، وفي هذا الصدد نستعرض بعض التعاريف التي تحدد خصائصها واستخداماتها كما يلي:

" فوسائل التواصل الاجتماعي أو كما يحلو للبعض أن يسميها وسائل الإعلام الاجتماعية، والمتمثلة بعدد من الإستخدامات والممارسات المعاصرة المهمة عبر شبكة الأنترنت، هي عبارة عن مصطلحات تشير إلى استخدام تكنولوجيا شبكة الأنترنت، عبر الحاسوب والهاتف المحمول، لتشغيل واستثمار الإتصالات في حوار تفاعلي، من خلال مجموعة من التطبيقات المرتبطة بشبكة الويب والأنترنت، والتي تستند إلى أسس فكرية وتكنولوجية، تسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي ينتجه المستخدم، وبعبارات أوضح هي وسائل ووسائط تفاعل وإعلام اجتماعية هي وسائط للتفاعل الاجتماعي. وقد تمثلت وسائل ووسائط

الإجتماعية هذه بإدخال تغييرات كبيرة وواسعة للإتصالات بين المنظمات والمجتمعات والأفراد، مكن من خلال تقنيات الإتصال المستخدمة."(3)

"وتطلق وسائل التواصل الإجتماعي على مجموعة الشبكات الإفتراضية الموجودة على شبكة الأنترنت والتي تمكن الجماهير من التواصل مع الآخرين وتبادل النقاشات حول الموضوعات السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية والخاصة، وتختلف طبيعتها من شبكة لأخرى ، فبينما توجد بعض الشبكات التي تتيح إمكانية التعرف على الأصدقاء وتكوين الصداقات عبر العالم، فإن الآخرى بإمكانها إرفاق ملفات الفيديو المصورة حول الموضوعات المختلفة ليتبادل الأفراد الحديث والتعليقات والنقاشات حولها على نطاق واسع."(4)

" ويعرف أيضا بأنه: الطرق الجديدة للإتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الإنتقاء والتجمع على الأنترنت وتبادل المنافع والمعلومات ، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم للعالم." (5)

"وهكذا فشبكات التواصل الاجتماعي لم تعد فقط من أجل الدردشة أو التسلية، بل أصبحت وسيلة لإنجاز الأعمال والأخبار والإعلان عن الوظائف...والتواصل لمختلف الأهداف والأغراض ك:

1. إعطاء المعلومات المختلفة والحصول عليها.
2. التعاون والتشارك في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
3. التعليم والتعلم والتدريب وتبادل الخبرات.
4. التعبير عن المشاعر والأفكار والآراء وإسداد وتلقي النصح والإرشاد والتوجيه حول مختلف المواضيع." (6)
5. أداة للتواصل الإجتماعي بين الأفراد والجماعات المختلفة.
6. إن وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعية تنقسم بحسب رغبات وأهداف المستخدمين."(7)

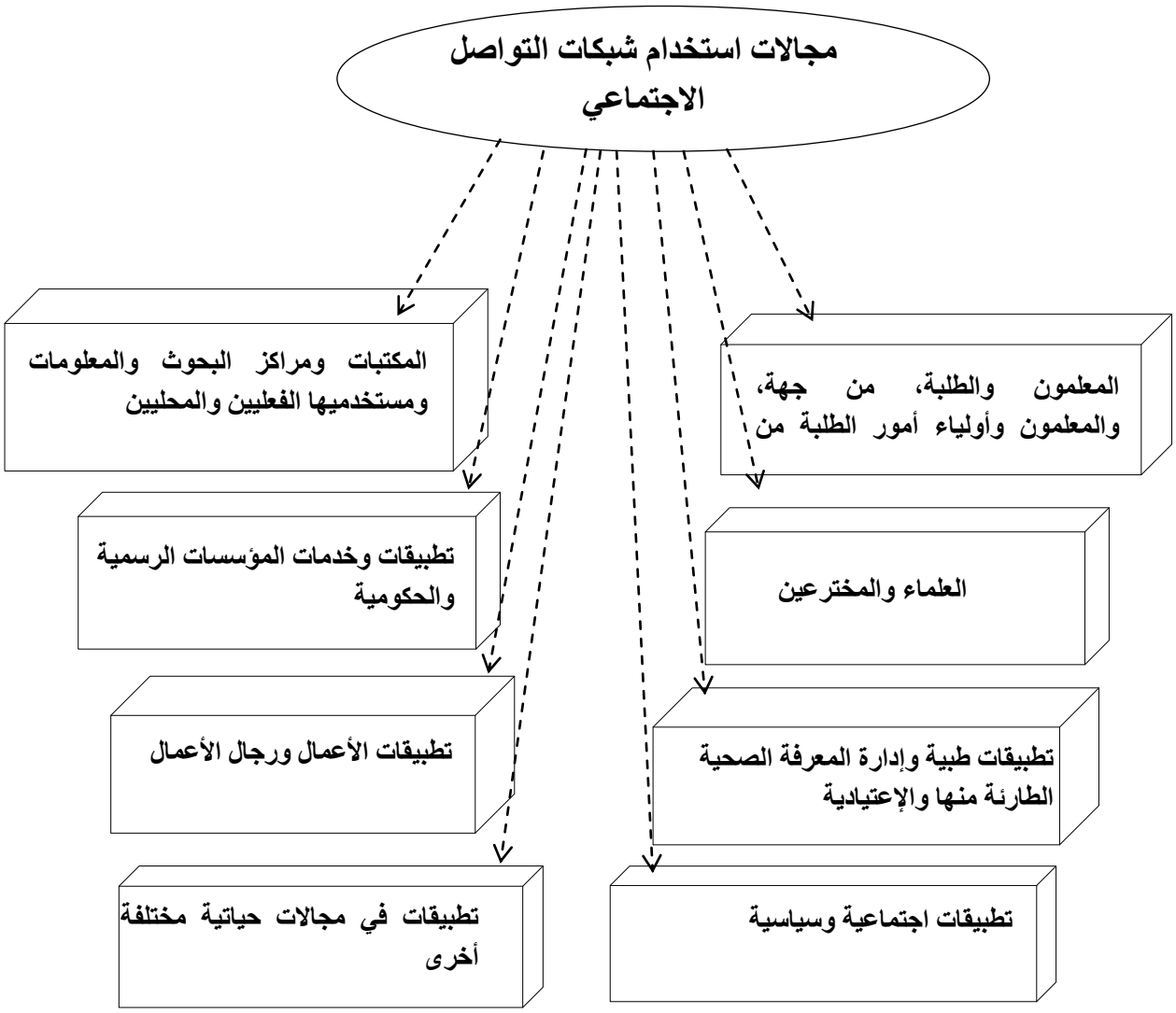
2-تقسيمات مواقع التواصل الإجتماعي.

"يقسم الباحثون مواقع التواصل الإجتماعي بالإعتماد على مفاهيمها:

1- شبكة الأنترنت وتطبيقاتها مثل الفيس بوك، تويتر، اليوتوب، ومواقع الدردشة والبريد الإلكتروني...إلخ.

2- التطبيقات القائمة على الأدوات المحمولة ومنها أجهزة الهواتف الذكية والمساعدات الرقمية الشخصية وغيرها.

3- أنواع قائمة على منصة وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو والتلفزيون مثل مواقع التواصل للقنوات الفضائية والإذاعات التي أضيفت إليها ميزات مثل التفاعلية والرقمية والإستجابة للطلب".(8)



الشكل رقم (2) مجالات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

3-السمات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي.

تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بمجموعة من السمات التي تميزها عن غيرها، مما يجعلها تستقطب بشكل أكبر عدد من الجماهير للاستفادة من امكانياتها وخصائصها لتحقيق أغراض مختلفة وإشباع احتياجات متعددة، وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

1. **"التفاعلية والتشاركية:** يتم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية إذ يقوم كل عضو بإثراء صفحته الشخصية سواء ما يتعلق بشخصيته (رياضة، أو أزياء أو موسيقى)، أو ما يتعلق بموطنه (أحداث، سياسية، خرائط أو صور لمدينته، وبعض المعالم الأثرية) التي يرغب بتقديمها إلى الآخرين، وتسمح شبكات التواصل الاجتماعي للأعضاء بمشاركة تلك المنشورات أو التعليق عليها أو إبداء الإعجاب بها، ويكون بمقدور العضو الذي قام بالنشر مشاهدة ردود الآخرين، ومدى تفاعلهم والرد عليهم مباشرة، وقد يحدد ذلك التفاعل استمرار العضو بالتواصل، ومشاركة المضامين مع الآخرين.

2. **التلقائية:** يتسم التواصل عبر شبكات التواصل الإجتماعي بأنه تلقائي وغير رسمي أو متوقع، فليس هناك تخطيط أو تنسيق للتواصل بين الأعضاء وكذلك عدم وجود لوائح وقيود تنظيمية تحكم ذلك التواصل فهم يتسم بالتلقائية بين طرفي الاتصال.

3. **قلة التكلفة:** إن التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي مجاني فعلى الصفحة الرئيسية لشبكة الفيس بوك مكتوب "مجاني ويبقى مجاني".

4. **سهولة الاستخدام:** لا يحتاج العضو إلى مهارات خاصة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ومعظم شبكات التواصل الاجتماعي توفر صفحات خاصة باللغة الرسمية لكل مجتمع.

5. **الحضور الدائم غير المادي:** إذ لا تتطلب عملية الاتصال الحضور الدائم، إذ يمكن للعضو الاتصال بالعضو الآخر عن طريق ترك رسالة نصية، أو صور أو معلومات عن أفلام، أو موسيقى، أو غيرها من مجالات اهتمام الشخص الآخر، الذي يمكن أن يرد عليه بالطريقة نفسها من دون أن يلتقيا في وقت متزامن، كما لا يمكن لهما الاتصال مباشرة...."(1)

6."وسائل الإعلام الاجتماعية تمتلك خصائص عدة، تشتمل على مجموعة واسعة من المحتوى بما في ذلك النص، والفيديو، والصور والصوت وإن العديد من وسائل الإعلام الاجتماعية تعمل على الإستفادة من هذه الخيارات...

7.كذلك فإن وسائل الإعلام الاجتماعية هي أداة تسويقية جديدة للمنتجات والبضائع والأفكار، تسمح لك بالتعرف على الزبائن والتوقعات المستقبلية، وبالطرق التي كانت في السابق غير ممكنة.

8.وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمستخدمين العثور على أشخاص لهم مصالح مشتركة، ويجتمع الناس الذين يمكن أن يصبحوا أصدقاء أو أن يكونوا زبائن وعملاء، عبر شبكة المعلومات العالمية/ الأنترنت.

9.وسائل الإعلام الاجتماعية بالنسبة للشركات هي وسيلة للإستفادة مما يقوله الناس عن منتجاتهم، أي حول العلامة التجارية الخاصة بك، والمنتج الخاص بك والخدمة والمشاركة في المحادثات حيث أنها ستكون مفتوحة للأفكار والمقترحات الجديدة ومن ثم استخدام هذه المعلومات في اتخاذ قرارات تجارية تسير بالشركات والمؤسسات المعنية والمستفيدين من الزبائن نحو الأفضل. لذا فإنها أداة استراتيجية لكشف الأفكار التجارية.

10.وسيلة إعلام تسهل المحادثات والتفاعلات عبر الأنترنت، بين مجموعات من الناس، فوسائل الإعلام الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة من البرامج والأدوات على الأنترنت يستخدمها جمهور المستخدمين لتبادل المحتوى والآراء والأفكار والخبرات ووجهات النظر، عبر وسيلة إعلام تعمل على تسهيل المحادثات والتفاعلات بين مجموعات من الناس عبر الأنترنت.

11.يتحول المسوقون بشكل عام إلى وسائل الإعلام الاجتماعية كوسيلة منخفضة التكلفة، حيث يحتمل أن يكون لها تأثير كبير في عملية الترويج للمنتجات والخدمات". (2)

وفي هذا الصدد ،"يحدد خبراء الإعلام العديد من السمات التي يتسم بها المجتمع الإفتراضي على مواقع التواصل الإجتماعي أبرزها:

1- انهيار فكرة الجماعة المرجعية بمعناها التقليدي.

2- غياب الحدود الجغرافية للمجتمعات الإفتراضية.

3- تنتهي إلى عزلة برغم ما تبديه من انفتاح على العالم وتواصل مع الأخرين ، حيث تحل الرسائل النصية وما يكتب على الفيس بوك والبلاك بري محل الزيارات واللقاءات الأسرية.

4- لا تقوم على الإلزام والجبر بل على الإختيار في مجملها.

5- وجود وسائل تنظيم وتحكم لضمان الخصوصية والسرية.

6- هي فضاءات رحبة مفتوحة للتمرد والثورة ، بدءا من التمرد على الخجل والإنطواء وانتهاء بالثورة على الحكومات .

7- وجود درجة عالية من اللامركزية تفضي بالتدرج إلى تفكيك الهوية الشخصية والوطنية عبر الأسماء والصور المستعارة، ووجود أكثر من حساب للفرد الواحد."(3)

"على حين يرى البعض مثل ميلرMiller إلى أن التواصل في المجتمع الإفتراضي يمكن أن يخلق الإحساس المضلل لدى الفرد بأنه ينتمي إلى مجتمع ولديه مجتمع بديل يمكن أن يغنيه عن المجتمع الواقعي مما يؤدي إلى العزلة والوحدة، وأحيانا إلى الإحباط والإكتئاب حين تنهار العلاقات الإفتراضية. يرى البعض الآخر أن هناك مغزى ثقافي لتكنولوجيا الواقع الإفتراضي. فالحياة الإفتراضية تعمق معرفتنا باللاوعي وتحررنا من قيود النفس والجسد وضغوط المجتمع. كما تعمق معرفتنا بعالمنا وتجعلنا نراه بصورة مختلفة."(4)

"فما يميز النظام الإتصالي الجديد، أنه نظام يجمع بين التواصل عن بعد، واستخدام تكنولوجيا الكومبيوتر، مما يتيح للمستخدم صورا متعددة من أنماط الإتصال التي تمكنه من الإنخراط فيها، بالإضافة إلى إتاحة إمكانيات عديدة على نحو متزايد ، بدءا من إضافة معلومات جديدة إلى مجمل الموجودة أصلا، والمتاحة للمستخدمين الآخرين في هذا النظام ، وانتهاء بالخدمات الآخرى المختلفة، ومن ثم فإن ما يعرف تقليديا بوسائل الإتصال، أصبح اليوم زاخرا بعدد من الوسائل الجديدة، ويتكون من أنواع مختلفة من الحشود في بيئة الإتصال الجديدة، كما أن من أهم التحديات المستقبلية لنماذج الإتصال ما يتعلق بنموذج تدفق المعلومات لوسائل الإتصال التقليدية في اتجاه واحد."(5)

"فالبناء الذي تقدمه شبكات التواصل الإجتماعي غير المباشر بين جموع الأفراد وإدراك القواسم المشتركة بينهم، تسعى من خلاله إلى خلق تغيير في قضية ما، وهي لا تشترط المعرفة المسبقة بين المستخدمين من أجل التواصل والمتابعة ، كما تساعد في التشبيك بين ذوي الإهتمامات المشتركة وهو ما يعرف في مجمله شبكة من الإتصالات الفورية التي تساعد الأفراد التواصل وبناء مجتمعاتهم الإفتراضية المتنوعة حتى وإن لم يجمعهم مكان واحد ."(6)

المحاضرة الرابعة:

الطرق السيارة للإتصال وشبكات الأنترنت.

1-تعريف الأنترنت.

"إن تعريف الانترنت يرتبط بالمستخدمين لها والخدمات التي تقدم من خلال هذه الشبكة والتقنيات المستخدمة لتأمين هذه الخدمات، ويذكر الدناتي "إن تشعب الأنترنت واتساع دائرة استخدامها أسهم في تعدد تعريفاتها، ويرى ريتشارد ج. سميت ومارك جيتس أن تعريف الأنترنت يعتمد على عمل وحاجة الشخص الذي يريد تعريفها، حيث يرى المستخدم العادي الأنترنت بشكل مختلف عن ما يراه المهني أو المهندس" ويقول تيم بيرنيرز وهو مؤسس الأنترنت في مقال نشره عام 1993 (إن وضع تعريف للأنترنت يعد عملية تشبه الفرق بين الدماغ والعقل، فباكتشاف الإنترنت تجد أسلاكا وكمبيوترات، أما باستعراض الشبكة نفسها فستجد شتى المعلومات" ومسمى الإنترنت Internet مشتق من مسمى شبكة المعلومات الدولية التي يطلق عليها في اللغة الإنجليزية International Net Work كما "يطلق على الإنترنت عدة تسميات منها the Net أو الشبكة العالميةWork Net أو الشبكة العنكبوتية the Web أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات"Electronic Super High Way". (1)."والأنترنت ليست أداة أو تكنولوجيا ، هي مجموعة أنظمة متكونة من ثلاثة عناصر: شبكة الشبكات، مجموعة بروتوكول، والخدمات".(2)

"وتعرف الأنترنت بأنها الشبكة البينية، وفي مدلولها تعني الترابط بين الشبكات بكونها تتضمن عددا كبيرا من الشبكات المترابطة في جميع أنحاء العالم ،ومن ثم يطلق عليها شبكة الشبكات المعلوماتية."(3)

وتؤدي شبكات الأنترنت العديد من الخدمات التي تلبي بها مختلف الاحتياجات الفردية والمجتمعية في مختلف القطاعات ، وفي هذا الصدد نشير إلى "الخدمات التي تقدمها شبكات الأنترنت :

1- خدمة البريد الإلكتروني.

2-خدمة مجموعات المناقشة.

3-خدمة نقل الملفاتFTP.

4- الويبWEB

5- الدردشة الجماعية.CHAT(4)

2-السمات الأساسية لشبكة الأنترنت.

" تختلف شبكة الأنترنت كوسيلة اتصال عن غيرها من الوسائل بالسمات التالية:

1. **تعدد الوسائط:** وهو تعدد عناصر المادة الإعلامية الموجودة على شبكة الأنترنت من صوت ونص، وصورة ثابتة ولقطات فيديو في منتج واحد، وليس بالضرورة أن تجتمع كل هذه التكنولوجيات في منتج واحد...وبسبب هذه السمة تكتسب شبكة الأنترنت مميزات كل أنواع الاتصال...
2. **النصية الفائقة HTML:** وهي لغة برمجة تستخدم لإنشاء وثائق نصوص مترابطة يمكن استخدامها في أجهزة الكمبيوتر، وأصبحت صورة قياسية لهيكلة المعلومات ووضعها في وثائق، وتحتوي وثائق النص المترابط على روابط Links تحيل القارئ إلى مواقع مشابهة.
3. **التدفق الشحني:** ويعني أن المعلومات على الشبكة تنتقل في شحنات وليس في تدفق خطي، وذلك عبر طرق الأنترنت.
4. **التزامنية واللاتزامنية:** تجمع الأنترنت – كوسيلة إعلامية – بين صفتي التزامنية واللاتزامنية طبقا لما يريده المستخدم وطريقة تعامله معها.
5. **التفاعلية:** وتعد هذه السمة من أهم السمات التي تتميز بها شبكة الأنترنت، وتتجلى هذه السمة في كثير من الأنماط الاتصالية عبر الأنترنت، كالتخاطب الفوري Chatting، وخدمات البريد الإلكتروني...وتنقسم التفاعلية في الأنترنت إلى ثلاثة أشكال، وهي:

أ.**التفاعلية والارشادية:** وهي التي ترشد المستخدم إلى (الصفحة التالية) أو (العودة إلى أعلى)...

ب.**التفاعلية الوظيفية:** وهي تلك التي تتم عبر البريد المباشر والروابط Links ومجموعات الحوار.

ج. **التفاعلية التكيفية:** وهي تلك التي تقدم غرف المحادثة، وتتيح لموقع الأنترنت أن يكيف نفسه لسلوك المتصفحين الزائرين."(5)

3-الطرق السيارة للإتصال وشبكات الأنترنت.

" فالأنترنت ، وبصفتها أهم فاعل تكنولوجي في العصر الحديث، لم تشكل وسيطا إتصاليا فحسب، بل هي أكثر الوسائط الإتصالية راديكالية بقلبها المفاهيم الزمان والمكان والفضاء والتواصل ، واستحداثها لمفاهيم وأطر جديدة للعلاقات الإنسانية ،تشكلها وتقولبها الوسائط التكنولوجية والعوالم الإفتراضية. "(6)

" يحدد خبراء الإتصال خمس سمات أساسية تميز الإتصال عبر الإنترنت وهي :

- الوسائط المتعددة.
- النصية الفائقة.
- التدفق الشحني أو النقل الجمعي .
- التزامنية.
- التفاعلية."(7)

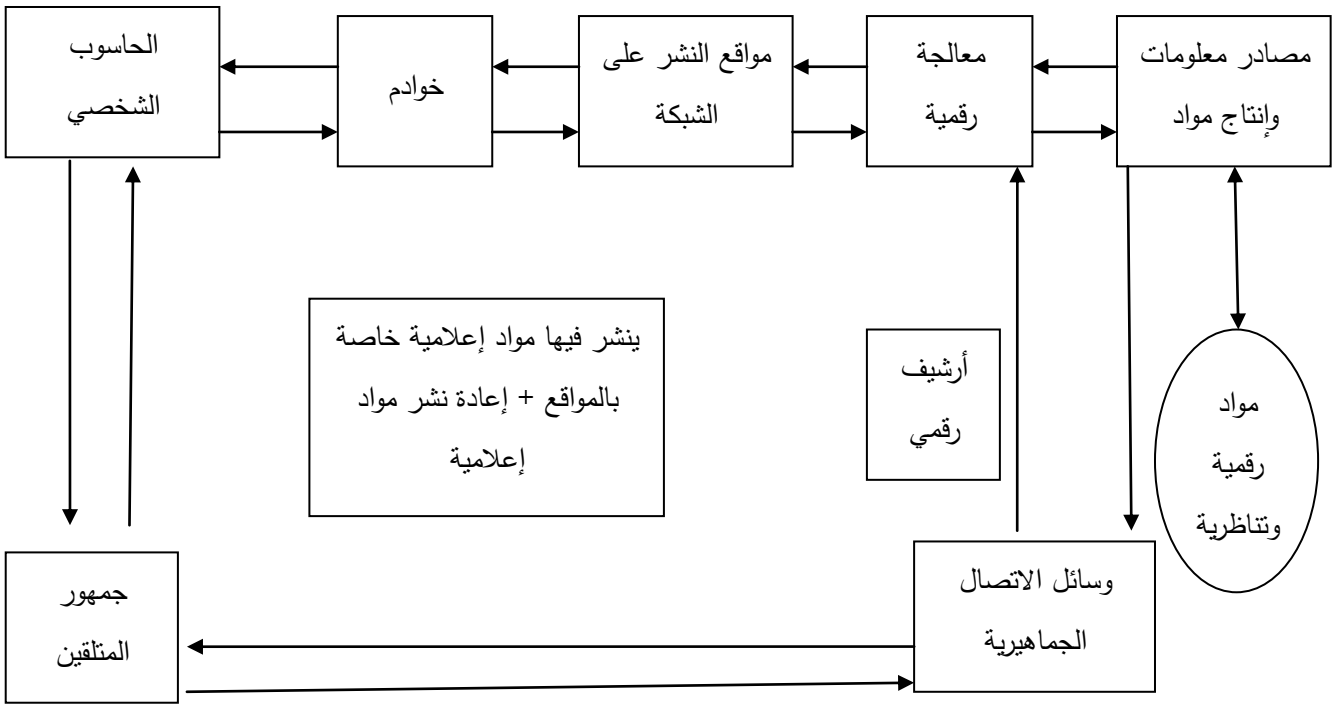
"وكثيرة هي الخطابات حول الأنترنت كنموذج لما ستكون عليه الطرق السيارة للمعلومات المستقبلية ، وتتميز بطابعين متضاربين ، فيعتقد المتفائلون أن الثورة التكنولوجية الحالية مغايرة جذريا لكل الثورات السابقة لأنها "متعددة الأبعاد" تجعل الإنسان حرا من جديد أمام المستقبل ليعيد صياغته ، وتسمح بالتفكير مجددا في مشروع حضاري للإنسانية ، إذ تساهم تكنولوجيا الإتصال الحالية في تحرير الإنسان من نطاق المحلية الضيقة وتفتح أمامه الكون كفضاء رحب يتحرك داخله بحرية متحررا دون تسلط ورقابة. أما المتشائمون فيؤكدون على أن هذا الخطاب يخفي واقعا يريد البعض طمسه وهو امتداد لهيمنة سابقة لقوى إقتصادية وإيديولوجية وسياسية تستغل الشبكات الإتصالية لترسيخ سيطرتها على العالم."(8)

"فقد أضحى وجود الفرد المعاصر وجودا رقميا إفتراضيا لا وجودا جسديا فيزيائيا، ومن لا حضور له اليوم على الشبكة ، لاوجود له رمزيا ،وبهذا انقسم البشر في معجم النظام الرقمي الجديد إلى قسمين : قسم الفئات التناظرية وقسم الفئات الرقمية ،فأما الفئات التناظرية فهي لا تمتلك حضورا على الشبكة ، وتستمر في تكريس أنماط التواصل التقليدي، وأما الفئات الرقمية فهي الفئات المندمجة التي تحقق حضورها الفعلي من حضورها الإفتراضي في وجودها على الشبكة، ويفيد هذا التقسيم انخراط العالم في منظومة جديدة للتفكير والإنتاج والتواصل ،وتجعل من الوجود الرقمي الخاصية الأولى للوجود بشكل عام."(9)

"...إن الخصائص الإتصالية الفريدة الذي يتمتع بها الأنترنت تجعل منه وسيلة إتصالية متميزة ومتفردة في تاريخ الإتصال الإجتماعي...لقد أدخل هذا النوع من الإتصال الوسيطي الإلكتروني وبخاصة الأنترنت تغييرات في مفهوم التفاعل الإجتماعي ...وفي صلب هذه العملية الإتصالية نفسها...فقد وفر الانترنت

للأفراد فضاء إتصاليا مفتوحا ورحبا، مكنهم من اختراق الزمان والمكان ليتفاعلوا مع بعضهم بعضا "عن بعد"، حيث لم يعد من الضروري وجودهم معا في المكان نفسه، مما جعل سلوكهم وطرق إدارتهم عواطفهم تختلف عنها في المواقف الاتصالية–التفاعلية المباشرة وجها لوجه".(10)

"تستخدم وسائل الإعلام التقليدية المواقع المتاحة لها على الشبكة في نشر وبث الرسائل الإعلامية باعتبار الانترنت إحدى قنوات ومسارات النشر أو البث، ولا تقدم هذه الوسائل مواد مختلفة كما تنشره أو تبثه لكنها تعيد نشر وإذاعة نفس المواد لاستقطاب مستفيدين آخرين من مستخدمي الانترنت بإضافة جمهورها التقليدي، لذلك فإننا نعتبر هذه المواقع شأنها منافذ توزيع الصحف أو أجهزة التلفزيون. في هذه الحالة قد لا تتوفر خاصية التفاعلية لكنها تقدم للمستفيد خدمات أخرى مثل الحفاظ والتسجيل للمواد الإعلامية لإعادة قراءة أو مشاهدة هذه المواد". (11)



المحاضرة الخامسة:

الإتصال في المؤسسة الاجتماعية.

1-تعريف المؤسسة الاجتماعية: "يعرف "جون جارس" المنظمة الاجتماعية بأنها تجمع إنساني ينتظم فيه الأفراد ليشتركوا في تحقيق هدف مشترك لكل منهم دور ومسؤولية."(1). "ويعرف Peter L BERGER.المؤسسة الإجتماعية كمركب مميز في الأفعال .هكذا، يمكننا أن نتحدث عن القانون والطبقة والزواج أو الدين المنظم كمكونات للمؤسسة. ويضيف في شرحه للفكرة قائلا أن المؤسسة توجه أفعال الأفراد مثلما توجه الغرائز سلوك الحيوانات. وهذا يعني أن للمؤسسة تقوم بدور التنشئة من ناحية، ومن ناحية ثانية بدور الضبط الإجتماعي."

"وفي نظر "Anthony Giddens" "فإن المؤسسات هي...السمات الأكثر ديمومة للحياة الإجتماعية...،الممارسات الإنسانية التي تدوم أطول وتمتد أبعد في الفضاء الجغرافي. إذن ، بالنسبة إليه ما يعتبر مؤسسات هو في واقع الأمر الممارسات المتكررة دوريا التي تدوم فترة طويلة وتمتد على نطاق جغرافي واسع."(2)

ولقد أبرزت دراسات العالم "وايت باكي" التي أجراها هو ومجموعة من الباحثين في جامعة بيل بأمريكا حول الأساليب التي يتلاءم بها كل من الفرد والمنظمة بما يتفق وحاجات الأخر أن:

- المنظمة مجموعة من الأفراد.
- الأفراد يتعاونون في حل المشكلات في فترة زمنية معتمدين على أنفسهم في الوصول إلى الحل.
- ويستخدمون موارد أساسية بشرية وطبيعية ومساوية.
- لتحقيق أهداف فردية أو جماعية أو مجتمعية.
- عن طريق سلوك منظم لعمليات أساسية أو لأدوار متداولة.
- وذلك بطرق وإجراءات خاصة.
- وفي ظروف طبيعية وإجتماعية.

ويخلص "باكي" أيضا إلى المطابقة بين الفرد والمنظمة حيث يرى أن الإنسان بيولوجي ، نفسي ، اجتماعي وروحي ، وكلها جوانب مترابطة ومتكاملة لا فواصل بينهما..."(3)

2-خصائص المؤسسة الإجتماعية.

"سنحاول تقديم بعض الخصائص المميزة للمؤسسات الإجتماعية من وجهة النظر السوسيولوجية ، والتي تعتبر تلخيصا لما جادت به قريحة علماء الإجتماع على امتداد قرن من الزمان وأنيف، وهذا بالإعتماد على دراسة الباحثة MARTIN yancey Patricia، وهي كما يلي:

1- إن المؤسسات اجتماعية إلى حد بعيد وخاصية الجماعات . وتتكون من جماعات الناس الذين يجتمعون فيما بينهم على نطاق واسع وعن طريق التفاعل يطورون ممارسات متكررة ومعاني مشتركة.
2- تدوم المؤسسات عبر الزمان الممتد والفضاء الجغرافي.
3- تستلزم المؤسسات ممارسات اجتماعية بارزة التي تتكرر وتعاد عبر الزمان من طرف أعضاء الجماعة.
4- تقيد وتسهل المؤسسات على حد سواء سلوك/أفعال أعضاء المجتمع/ الجماعة. وتحتوي المؤسسات أعضاء الجماعة عن طريق منع بعض البدائل والخيارات الخاصة بالفعل الممكن والمفضل(الضبط الإجتماعي).
5- للمؤسسات الإجتماعية اتجاهات اجتماعية وعلاقات التي تتسم بتوقعات وقواعد/معايير وإجراءات خاصة.
6- تتشكل المؤسسات ويعاد تشكيلها بفضل ممثلين مندمجين فيها. وتدوم المؤسسات في الزمان لأن الممثلين المندمجين يكونونها باستمرار ولكن بطرق متباينة.
7- إن المؤسسات مستدمجة من طرف أعضاء الجماعة كهويات وذوات وتستظهر كشخصيات.
8- للمؤسسات الإجتماعية ايديولوجيا مشرعنة تعلن عن أحقية وضرورة الترتيبات والممارسات والعلاقات الإجتماعية الخاصة بها.
9- المؤسسات غير متسقة ومتناقضة وحبلى بالصراع .
10- تتغير المؤسسات باستمرار .إن العلاقات المؤسساتية والممارسات في تغير متواصل.
11- تنتظم المؤسسات وفق السلطة ومخترقة بها.
12- يكوّن المؤسسات والأفراد بعضهم البعض بصفة متبادلة . فهم ليسوا مفصولين إلى ظواهر جزئية وكلية."(4)

ومن بين المؤسسات الإجتماعية الموجودة في المجتمع نجد الأسرة "ومنه حاول بعض العلماء التمييز بين أنواع العلاقات السائدة داخل الأسرة فوجدوا أن هناك ثانية أنماط إتصالية على الأقل هي: اتصال الزوج والزوجة، إتصال الأب بالإبن، إتصال الأم بالإبنة، إتصال الأب والإبنة، إتصال الأم والإبن ،إتصال بين أخوين، وإتصال بين أختين، وإتصال بين الأخ والأخت .وكل نمط من هذه الإتصالات تحركه غايات وتحدده محددات ذات صلة عميقة بالمجتمع الذي تنتج فيه." (5) ويساعد وجود الإتصال داخل الأسرة زيادة التفاعل بين أفرادها والإندماج وتلبية احتياجاتهم المعرفية والنفسية والإجتماعية.

"لكن الدراسات الحديثة تميل إلى اعتبار الأسرة نسيجا علائقيا قائما على الإتصال الذي هو في واقع الأمر عمليات ديناميكية يتم من خلالها نقل المعاني وفهم الرسائل وتطوير الرموز من أجل إقامة علاقات اجتماعية تفاعلية".(6)

"وبالعكس، العلاقات الإجتماعية تأثرت بأساليب الإتصال التي أعادت تعريف بعض الأدوار الإجتماعية، وإعادة تنظيم أنشطة الترفيه أو العمل. وقد أشرنا أن بعض وسائل الإتصال (التليفزيون، الكمبيوتر..) أنتج نقاشات غالبا معقدة بين الآباء والأطفال، وتؤدي أحيانا إلى إعادة تهيئة العلاقات الداخلية للأسرة، منقسمة بين التضامن والفردانية."(7)

أما في المدرسة " فعملية الإتصال في التعليم والتعلم هي عملية اتصال وتبادل المعلومات بين المعلم وتلاميذه عن طريق استخدام الألفاظ والرسوم والصور والأفلام والمجسمات والأجهزة والمواد ...إلى غيره."

كما يهدف الإتصال إلى:

- خلق قاعدة من المعلومات لمستويات العالمين في المدرسة.

- فهم نظام العمل في المدرسة.

-تسيير العلاقات الإجتماعية في المدرسة."(8)

"ويهدف الإتصال في المدرسة إلى أمور عدة حددها العجمي(1420 هـ، ص 19) في النقاط التالية:

- نقل الأوامر والتعليمات من القادة إلى المرؤوسين.

– توصيل المعلومات والبيانات والتقارير المطلوبة إلى القادة كي يتمكنوا من اتخاذ القرارات الرشيدة على ضوئها.

– نقل آراء وأفكار ووجهات نظر المرؤوسين وردود فعلهم تجاه التعليمات الصادرة إلى الإدارة العليا كي تتصرف على ضوئها.

– التنسيق بين جهود العاملين في التنظيم بشكل يمكنهم من القيام بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية.

– تعريف العاملين في التنظيم بما يدور حولهم من أحداث بشكل يمكنهم من مراعاة الظروف الداخلية والخارجية عند قيامهم بوظائفهم .

– إحكام الإشراف على المرؤوسين ومتابعة أوجه نشاطهم المختلفة والتأكد من أن كل تصرف قد تم أداؤه في الوقت المناسب له وبالأسلوب المحدد له.

– رفع الروح المعنوية بين العاملين نتيجة لتوضيح الأهداف والغايات التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها وبيان الخطط والسياسات اللازمة لبلوغ تلك الأهداف."(9)

"كما يمكن النظر إلى أهمية الإتصال في المؤسسات التربوية من نظر المرسل والمستقبل.

من وجهة نظر المرسل: تتمثل أهمية الإتصال فيما يلي:

الإعلام: أي نقل المعلومات والأفكارإلى المستقبل وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث ومعلومات جديدة.

التعليم: أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة ، وتطوير إمكاناتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

الترفيه: وذلك بالترويح عن النفس والتسلية.

الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر."(10)

المحاضرة السادسة:

1-وظائف وسائل الإتصال في المجتمع.

انطلاقا من أن للإعلام وظائفه واستخداماته المختلفة فلقد ساهم العديد من العلماء في دراسة هذه الوظائف التي يؤديها للفرد والمجتمع ، ونستعرض في هذا الإطار بعض هذه الإسهامات :

"...هارولد لاسويل حدد وظائف الإعلام بالمحاور التالية:

المحور الأول: الإشراف والرقابة على البيئة المحيطة.

المحور الثاني: العمل على ترابط أجزاء المجتمع في الاستجابة للمحيط.

المحور الثالث: نقل التراث الإجتماعي والثقافي من جيل لآخر."(1)

"ويقوم ماكويل بصياغة هذه الوظائف من خلال هذه الوظائف الرئيسية التي قدمها هارولد لازويل عام 1948، وتطوير تشارلز رايت لها في عام 1960 وكذلك مجموعة الأبحاث والدراسات التي تمت بعد ذلك في هذا الإطار.

ويرى أن الأفكار الرئيسية لوظائف الإعلام في المجتمع تنحصر في التالي:

1. **الإعلام:** وهو ما يعني الإمداد بالمعلومات الخاصة بالوقائع والأحداث التي تتم داخل المجتمع وخارجه، وكذلكتحديد اتجاهات القوة الفاعلة والعلاقات بها، ثم تسهيل عملية التحديث والتقويم من خلال التعرف على المستحدثات في التجارب الأخرى.
2. **تحقيق التماسك الاجتماعي:** وذلك من خلال الشرح والتفسير والتعليق على الأفكار والأحداث والمعلومات، ثم تدعيم الضبط الاجتماعي والمعايير الخاصة به، وكذلك التنشئة الاجتماعية، ودعم الإجماع حول القضايا والمواقف المختلفة.
3. **تحقيق التواصل الاجتماعي:** وذلك من خلال التعبير عن الثقافة السائدة، والكشف عن الثقافات الفرعية والثقافات النامية، ودعم القيم الشائعة.
4. **الترفيه:** وتتمثل هذه الوظيفة في تقديم التسلية وتهيئة الراحة والقضاء على التوتر الاجتماعي.

5. **التعبئة:** وتتمثل في المساهمة في الحملات الإعلامية ذات الأهداف الاجتماعية، وبصفة خاصة في الأزمات السياسية والاقتصادية والحروب، التي تستهدف تعبئة كل الجمهور وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف الوطنية والقومية.

وبشكل عام يلخص ماكويل وظائف الإعلام بالنسبة للفرد في التالي:

1. **الإعلام:** بما يدور حول الفرد من وقائع وأحداث تحيط به والبيئة في الداخل والخارج والبحث عن النصح أو الرأي أو البدائل المختلفة لاتخاذ القرارات. وكذلك حب الاستطلاع والاهتمام العام، ثم التعليم والتعلم الذاتي بالإضافة إلى تحقيق الأمن من خلال المعرفة والمعلومات.
2. **مساعدة الفرد على دعم الهوية الشخصية:** وذلك من خلال دعم القيم الشخصية، وأنماط السلوك المقبولة، والتوحد مع قيم الجماعة والمجتمع ثم اكتساب رؤية الفرد لذاته من خلال المقارنة والمطابقة مع الصور الأخرى التي يتعرض لها في وسائل الإعلام.
3. **التماسك والتفاعل الاجتماعي:** وذلك من خلال التعرف على ظروف الآخرين، والتوحد مع الغير وتحقيق الانتماء للجماعة والمجتمع، وإدارة الحوار والتفاعل الاجتماعي، وتعتبر وسائل الإعلام في ذلك بديلا عن الألفة في الحياة الحقيقية وكذلك دعم الدور الاجتماعي والتواصل مع الغير.
4. **الترفيه:** وتساعد وسائل الإعلام الفرد على الهروب من مشكلاته اليومية وتساعده بذلك على الراحة والاسترخاء بجانب شغل أوقات الفراغ، واكتساب الثقافة الحقيقية والمتعة الجمالية ومساعدته على إطلاق العواطف والمشاعر. (2)

"مفهوم لازرسفيلد وميرتون للوظائف المجتمعية:

التشاور (تبادل الآراء):في أي مجتمع لابد من توافر وسائل للتشاور وتبادل الآراء والأفكار والقضايا وتقوم وسائل الإعلام بهذه الوظيفة في المجتمع لإضفاء الشرعية على أوضاع المجتمع.

تدعيم المعايير الاجتماعية:إعادة التأكيد على المعايير الاجتماعية من خلال معاقبة الخارجين عن هذه المعايير فهناك فجوة بين الأخلاقيات العامة في المجتمع والسلوك الخاص لبعض الأفراد، فجوة بين ما نقول أننا نؤمن به وما نفعله في الواقع هذه الإنحرافات يمكن التسامح معها معظم الوقت ما لم يتم فضحها، فالنشر يسبب التوتر والتوتر يؤدي إلى التغيير وبالتالي لا بد من الحفاظ على المعايير والقيم الاجتماعية.

التخذير (الخلل الوظيفي):وسائل الإعلام يمكن أن تسبب خللا وظيفيا أي تحدث آثار غير مرغوب فيها للمجتمع ولكنهما أكدا على نوع مختلف من الخلل الوظيفي وهو ما أسموه "التخذير" ويحدث ذلك من خلال زيادة مستوى المعلومات للجمهور، حيث يتسبب طوفان المعلومات لأعداد كبيرة من الناس إلى جرعات من المعلومات التي تحول معرفة الناس إلى معرفة سلبية ويؤدي ذلك إلى الحيلولة دون أن تصبح نشاطات البشر ذات مشاركة فعالة نشيطة". (3)

"وقد رأى مويلر Moeller أن إنجاز وظائف وسائل الإعلام على الوجه الأكمل يتم من خلال ما اقترحته هاتشنز Hachens commission وذلك بتحقيقها المتطلبات التالية:

1. الصدق والشمولية، والاستقصاء الذكي للأحداث اليومية في سياق يعطي معنى.
2. أن تكون منبرا لتبادل التعليقات والنقد.
3. إبراز صور ممثلة للجماعات التي يتشكل منها المجتمع.
4. عرض وتوضيح أهداف المجتمع وقيمه.
5. التمكن من الوصول الكامل إلى المعلومات.

ولتقييم أداء وسائل الإعلام انسجاما مع تلك المتطلبات فإن الرقابة/ الإشراف على المعلومات أصبحت مهمة، مع اتساع وتعقيد المعلومات التي تنقلها وسائل الإعلام. ولذا فإن تقييمها يتم من حيث الصدق والشمولية والمتابعة الذكية للأحداث. وبينما يعتبر الدقة والصدق معيارين عاليين او معيارين عاليين جدا لتقييم وظائف وسائل الإعلام، إلا أن أداء وسائل الإعلام لا يخلو من التحيز والخداع."(4)

وظائف وسائل الإعلام من وجهة نظر النظريات السوسيولوجية:

أ) مدخل وظيفي:

"ومن وجهة النظر الوظيفية باستطاعتنا أن ننظر إلى وسائل الإعلام بوصفها نظاما اجتماعيا يتكون من نظم فرعية وأن هذه الوسائل تربطها ببقية نظم المجتمع علاقات متبادلة، ... أن الإعلام بكافة أنشطته ومؤسساته يمثل نظاما اجتماعيا، يحتوي نظام الإعلام كذلك على مؤسسات إعلامية تتمثل في الصحف والإذاعات ومحطات التليفزيون بوصفها مؤسسات إعلامية تربطها علاقات متبادلة ببقية نظم

المجتمع ومؤسساته اقتصادية أو سياسية او اجتماعية أي أن وسائل الإعلام هي نظام اجتماعي يتكون من عناصر أو مكونات متنوعة تعمل داخل نظام اجتماعي أوسع". (5)

ب) مدخل نقدي:

"إن وسائل الإعلام وفق ذلك المدخل النقدي هي أدوات أو وسائل للهيمنة والسيطرة حيث يعتمد الأفراد عليها في تكوين أفكارهم وانطباعاتهم عن العالم والأحداث هي بدورها –أي وسائل الإعلام– تصور نمطا للحياة يجهض أي محاولة لتغييره فتضفي على الأشياء والأحداث تفسيرا واحدا وبعدا واحدا، بحيث تصبح أفكار الفرد عن نفسه وحاجاته ومجتمعه أفكارا زائفة ذات بعد واحد وهو البعد الذي تفرضه وسائل الإعلام وتعممه."(6)

"تفترض النظريات النقدية أن وظيفة وسائل الإعلام هي مساعدة أصحاب السلطة في المجتمع على فرض نفوذهم والعمل على دعم الوضع القائم، ولذلك كانت دراساتهم النقدية للأوضاع الإعلامية وانتشار الثقافة الجماهيرية بديلا عن الثقافة الراقية لوضع تفسيرات خاصة بمحتوى وسائل الإعلام للترويج لمصالح الفئات المسيطرة على المجتمع." (7)

"لهذا لم تعد وظائف الإعلام الأربع التي حددها لازويل أو الوظائف الأخرى التي أضافها خبراء الإعلام في اليونسكو تنسجم مع متطلبات العولمة، أو تستجيب لها ولم تعد أيضا أطروحات "شرام" حول المهام الأربعة عشر للإعلام قادرة على تلبية متطلبات إعلام العولمة، وربما تتعارض معها. إن تسويق منطق العولمة وأهدافها بحاجة إلى وظائف جديدة، يمكن تحديدها في نقاط ثلاثة لا غير، تشكل محور ومرتكز الوظائف الإعلامية في ضوء العولمة واتجاهاتها.

1. إشاعة المعلومات وجعلها ميسورة للجميع بدون مقابل، حيث يستطيع الحصول عليها أي فرد، جماعة، أو فئة. وبمعنى آخر، خلق وبناء قاعدة معلوماتية واحدة، يستخدمها الجميع ويتعامل معها كمصدر رئيسي لتقييم النتاج الثقافي والمعرفي والعلمي...
2. إذابة الثقافات الوطنية، والقومية، وتقليص الحدود الفاصلة بين المكونات المذكورة ومكونات العولمة التي تنتمي إلى مصدر واحد، ولغة مركزية واحدة، وبنية ثقافية مشتركة...

3. تنمية مكونات التماثل بين الجماعات والمجتمعات والمؤسسات، وقد تمكن الإعلام إلى حد ما، في بناء مكونات التماثل، الأولية في مجالات عدة كالإندماج والإنتاج والتوحد، وبصورة ملفتة للنظر، امتدت هذه المكونات إلى البرنامج الترفيهي، والتقني، والعلمي، ونماذج النشر والبث الرقمي، وبناء مفاهيم مشتركة حول العولمة..."(8)

2-وظائف الإعلام الجديد في المجتمع.

"هناك عدد من الوظائف الرئيسية والفرعية للإعلام الجديد، في المجتمعات هي:

1. سهولة الاتصال بالمواقع الإخبارية وفورية الإعلام، حيث تتوافر الآلاف من المواقع الإعلامية التي تقدم الوظيفة الإخبارية، وتنشر الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم في لحظة وقوعها.
2. مراقبة الناس والتعلم منهم، توسع أفاق التعرف على العالم، توسيع التركيز والاهتمام، رفع معنوية الناس، خلق الأجواء الملائمة للتنمية، يساعد بصورة غير مباشرة في تغيير الإتجاه، يغذي قنوات الاتصال بين الأشخاص، تدعيم الحالة الاجتماعية، توسيع نطاق الحوار السياسي، تقوية المعايير الاجتماعية، تنمية أشكال التذوق الفني والأدبي، يؤثر في الاتجاهات الضعيفة ويقويها، يعمل مدرسا، ويساعد في جميع أنواع التعليم، وقد ولد تطور الحاجات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للمجتمعات المختلفة.
3. تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي. ولتجاوز قيود العزلة هذه يتم بالاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسوب أو الشبكات في إطار واقع وهمي أو افتراضي يرسم أطراف الاتصال، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه، ولكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني ومع آخرين يعرف بعضهم البعض، ولا تجمعهم سمات خاصة، سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته.
4. القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تنادي بها، ومناهضة غيرها من الأفكار بحيث يمكن أن تسهم في تكوين رأي إقليمي أو عالمي نحو المواقف والقضايا والأفراد في وقت معين، يتكون من فئات المستخدمين لشبكة الأنترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية المنتشرة فيها، مما يجعلنا نطلق على هذه المواقع (المواقع الرقمية التعبوية) التي تعمل بمنعزل عن كل النظم والأشكال التنظيمية المتاحة في المجتمعات، وبالتالي تسهم في عملية المشاركة الديموقراطية.

5. غياب المصادر وتعري المصداقية تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم في جانبها السلبي في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية."(9)
6. "تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وأهمها سعة التخزين وسهولة الإتاحة.
7. نجد أن هناك توسعا في استخدام وسائل الإعلام الجديد في التعليم، ففي مجال التعليم عن بعد حققت دول العالم تقدما ملموسا للاستفادة من شبكة الأنترنت في تقديم الخدمة التعليمية للمستويات التعليمية المختلفة، وانتشرت المفاهيم والاستراتيجيات الخاصة بالتعليم عن بعد، والتعلم من خلال الشبكات والتعليم الافتراضي والفصول الافتراضية، وغيرها التي تشير إلى وظيفة الحواسب والشبكات في التعليم.
8. أصبحت وظيفة التسوق والإعلان تجد صدى كبيرا لدى المعلنين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها، شأنها في ذلك شان وسائل الإعلام الأخرى، ويعتبر تحقيق هذه الوظيفة بالنسبة للجمهور المتلقين دليلا إلى اتخاذ القرارات الشرائية المتعددة سواء كانت مجانية أو مدفوعة.
9. انتشار برنامج المسابقات والألعاب على مواقع شبكة الأنترنت أو في البرامج الرقمية التي تعد لهذا الغرض، وتناسب فئات مستويات عمرية عديدة، أسهم الإعلام الجديد في ذلك بتحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة، بجانب ما تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين منها."(10)

المحاضرة الثامنة:

عوائق الاتصال الهيكلية والوظيفية في المجتمع.

"مما لا شك فيه أن أي خلل أو إخفاق يحصل في عملية الإتصال أو نموذج الإتصال يترك أثار سلبية على نوعية الرسالة المنقولة وبالتالي على نتائج الأداء، فنظام الإتصال ينبغي أن يكون محكم الحلقات، وأن أي ثغرة قد تحدث فيه من شأنها إضعاف هذا النظام وجعله عقيما في حالات عديدة.

والواقع أن معوقات الإتصال وعقباته تعد مشتركة... وإنما هي مسؤولية مشتركة تتحملها وتظلع بها عدة أطراف أو حلقات ، وبالتالي فإن نظام الإتصال الفعال يفقد قيمته من دون وجود حلقة مؤثرة

للتغذية العكسية. فالتغذية العكسية تعد بمثابة صمام الأمان أو "مؤشر فعالية الإتصال"، لأنها تعطينا صورة واقعية عن مدى فاعلية الإتصال وجدواه". (1)

"عوائق أو معوقات الإتصال هي كافة المتغيرات التي تمنع أو تعيق عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر أو تؤخر إرسالها واستقبالها أو تحرف أو تشوه معناها وتؤدي إلى رفضها من قبل الجمهور المستهدف."(2)"ونعني بمعوقات الإتصالالمشاكل التي تصادف أحد عناصر العملية الإتصالية، وتؤثر على تأديتها للدور المنوطة به. الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الإتصال على الصورة المطلوبة، أو المرغوب فيها والمحققة للهدف المرجو منها".(3)

1- "المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمرسل:

يرى رزاسفيلد أن الإتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة، وعلى هذا الأساس فإن أي خلل أو إخفاق متعمد أو غير متعمد من قبل المرسِل قد يؤدي إلى فشل عملية الإتصال.... ومن أبرز المشاكل والمعوقات التي يكون مردها المرسل الآتي:

أ)- الحالة النفسية للمرسل:

وتعد مسؤولة على حوالي 50% من معوقات الإتصال ومشاكله وفق أحدث الدراسات في هذا المجال. فقد تبين من الدراسة المذكورة أن الحالات المزاجية المتوترة (السلبية) مثل التعصب، والهيجان والتوتر والإحباط ... إلخ التي يمر بها مرسل الرسالة (سواء كانت الرسالة شفهية أو تحريرية أو غيرها) يؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومغزاها بحيث تصل إلى المستلم بشكل مربك للغاية، حيث أنها تزيد من قلق المستلم وإرباكه، وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المُرسِل.

ب)- الإفتراضات والأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل:

حيث يتصور المرسل أو يتعمد أن يكون لديه إدراك خاطئ بأن رسالته مفهومة وواضحة،... يوصي خبراء الإتصال بأن يكون المرسل واعيا أو مدركا لطبيعة وثقافة الجمهور المستهدف، وأن لا

يستخدم عبارات أو إيماءات أو حركات لا يفهمها هذا الجمهور، أو أنه يدركها بطرق مختلفة، ويقدم لها تفسيرات متناقضة أو مشوهة.

ج)- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة:

...فالتوقيت السيء لإرسال الرسالة نتيجة لضغوط العمل أو الإهمال أو عدم تقدير قيمة الوقت من الناحية التوقيتية، قد يرسل انطباعات أو رسائل خاطئة للمستلم أو يجبر المستلم على إعطاء تفسيرات متناقضة أو مغلوطة، كما أن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل مرسلها قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها...

د)- عدم كفاءة المرسِل أو افتقاره لمهارات الإتصال:

حيث يحصل أحيانا أن لا يكون مصدر الإتصال (المرسِل) ملما بشكل كافي بأساسيات الإتصال وفنونه ومهاراته، خصوصا في الإتصال اللفظي الذي يعتمد على التعابير اللفظية، أو لغة الجسد، فصياغة العبارات بشكل غير دقيق، أو استخدام عبارات وتعبيرات صوتية أو جسدية في غير مكانها قد يرسل رسائل مظلة أو مبتورة للجمهور المستهدف.

هـ)- التفاوت في السلطة الوظيفية:

حيث يخشى الكثير من المرؤوسين (مرسلي الرسائل الإدارية) إرسال أو بث الكثير من المعلومات والبيانات والمقترحات والرسائل خوفا من عدم رضا أو ردود الفعل السلبية من قبل الرؤساء في بعض الأحيان". (4)

2- "مشاكل متعلقة بالرسالة:

"كثيرة هي المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة، حيث يكون قسم منها متعمدا والآخر غير متعمد، ويمكن إيجاز أبرز هذه المعوقات بالآتي:

أ- **لغة الرسالة:** حيث يكون المضمون مرتبكا، وضعيفا، وأحيانا مشوها، ولعل مرد ذلك يعود لمرسل الرسالة أو محرر مضمونها. أو الوسيلة التي تم استخدامها لنقل المضمون.

ب- هدف الرسالة: حيث يكون الهدف غير واضح، أو غير موجود في الأساس.

ج- أسلوب كتابة الرسالة: فقد يكون الأسلوب معقدا جدا أو مبسطا جدا، وفي كلتا الحالتين يتشوه الاتصال ولا يحقق أهدافه.

د- أسلوب نطق الرسالة أو توصيلها: فقد يكون النص جيدا، إلا أن نطق محتواه، خصوصا في الاتصال اللفظي، قد يكون سيئا مما يؤدي إلى تشويه الاتصال أو إضعافه".(5)

- " عدم وجود ترابط منطقي في الرسالة الاتصالية مما يؤدي إلى إرباك المستقبل وتشويش أفكاره.
- ربما لا تكون الإعادة كافية لإبراز النقاط المهمة.
- ربما تكون الفكرة الرئيسية معقدة وصعبة الفهم.
- الرقابة على مستوى الرسالة الاتصالية يعتبر عائقا إتصاليا لأن الرقيب أو حارس البوابة يقص أو يحذف أو يشطب ما لا يتناسب مع فكره أو قانونه.... تؤدي إلى تعريف أو تشويه معنى الرسالة الاتصالية...
- ربما يكون من الصعب البرهنة أو التحقق من الفكرة الرئيسية التي تدعو إليها الرسالة، فقد تكون الفكرة غريبة أو قديمة أو حديثة، بحيث يكون من المتعذر تكذيبها أو تصديقها".(6)

3- "مشاكل متعلقة بالمستقبل:

- تعامله مع كم هائل من الرسائل، مما يؤدي إلى تعامله مع البعض منها وإهمال البعض الآخر.
- التفسير الخاطئ للرسالة، نتيجة لقراءة ما بين السطور، أو لرفض مضمونها أو لموقف عدائي مع المرسل، أو التفسير على ضوء ما ينتظر المستقبل وليس ما تعنيه المعلومات بالفعل."(7)

4- "المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الإتصال:

يمكن إيجاز هذه المعوقات والمشاكل كالآتي:

أ- الاختيار الخاطئ للوسيلة:

حيث تفشل عملية الإتصال برمتها عندما يتم اختيار وسيلة إتصال غير ملائمة أو ضعيفة، أو اختيار توليفة من وسائل الإتصال غير متكاملة أو غير متجانسة مع بعضها البعض، فالمعروف أن طبيعة الرسالة ذاتها تحدد الوسيلة...

ب- الاستخدام الخاطئ للوسيلة:

إن المعنيين بالإتصال قد يستخدمون الوسيلة غير الملائمة، إما بسبب الجهل أو الإهمال أو سوء الإدارة، إن الاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الإتصال قيمته...

ج)- بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة:

حيث تمثل هذه الحالة عقبة أمام تبادل المعلومات من وإلى هذه المستويات، ما يؤخر العمل ويضعف الروح المعنوية، وتزداد المشكلة بزيادة التشتت الجغرافي لفروع المنظمة.

د)- ازدحام واختناق قنوات (وسائل) الإتصال:حيث يؤدي هذا الازدحام ، وبالتحديد في مجال الإتصال الإلكتروني إلى حدوث مشاكل فنية وإدارية ، فقد لا تصل الرسالة أبدا، أو تصل ولكن بشكل مشوه.

هـ)- سوء أو ضعف وسيلة الإتصال: حيث أن وسائل الإتصال الضعيفة فنيا ووظيفيا قد تؤدي إلى تشويه عملية الإتصال وإضعافها..."(8)

5-"المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية العكسية:

ويمكن إيجاز معوقات التغذية العكسية ومشاكلها الرئيسية بالآتي:

- الإفتقار إلى متابعة تسيير عملية الإتصال وعدم الإكتراث بالنتائج المرجوة منها.
- افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية وهذا ما يحصل في ظل الإدارية الديكتاتورية التي تفرض الالتزام الحرفي بالتعليمات دون أي مناقشة.
- تركيز المرسل على الأهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون أدنى اهتمام بدوافع المستقبل وأهدافه وتطلعاته.
- ضعف بنى الإتصال التحتية أو سوء تصميمها بحيث تكون باتجاه واحد وليس باتجاهين."(9)

6-" مشاكل متعلقة بالموقف الإتصالي بشكل عام:

- وجود بعض المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من عادات وتقاليد وقيم ومعايير، وظروف اجتماعية واقتصادية وسياسية قد تكون مقاومة أو معوقة لهدف الاتصال وبالتالي تحد من التأثير الإيجابي لعملية الاتصال.
- ما يصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة في تدفق العديد من الرسائل، ومن ثم التعامل مع كم كبير وهائل منها في وقت واحد، وما يصاحب ذلك من الاختلاف في التفسير والفهم لتشويشها على بعضها البعض نتيجة لهذا التراكم.

7- كما توجد معوقات أخرى مرتبطة بعناصر بيئة الاتصال منها:

- أحد أطراف الإتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهما.
- أحد أطراف الإتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة مع أهداف الطرف الأخر في الإتصال.
- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الطرف الآخر علي خير وجه، فيكون الإتصال معيبا.
- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الإتصال.
- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه أو تصيب المنظمة والآخرين من جراء سوء الإتصال.
- عدم إتسام البيئة بالابتكار والمبادأة والتعزيز (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عملية الإتصال.
- عدم إتسام البيئة بالعدالة والثقة (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عملية الإتصال.
- عدم توافر معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الإتصال يحبطها." (10)

المحاضرةالثامنة:

إشكاليات التنمية في مجتمع المعلومات.

1- تعريف مجتمع المعلومات وخصائصه:

إن تحقيق التنمية أضحى مطلبا استراتيجيا لكل دولة في العالم تسعى لتحقيقه للتخلص من التبعية والتخلف ولهذا يتطلب التخطيط لذلك وفق متطلبات العصر لاسيما بعد انتقال المجتمعات من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات "ومجتمع المعلومات، هو مجتمع ما بعد الحداثة الذي يعتمد على توليد المعلومات، ويرتبط مجتمع المعلومات بما يسمى بمجتمع المعرفة، وهو ذلك المجتمع الذي يقوم أساسا على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في مجالات النشاط المجتمعي عامة، ويشترك مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة في وحدة الهدف والغاية وهي بالحالة الإنسانية، كما يشتركان أيضا في أن المعرفة هي أساسا الإنخراط في هذا المجتمع، الذي تتجلى أركانه في إطلاق حريات الرأي والتعبير والتنظيم. النشر الكامل والتعليم الراقي النوعية، توطين العلم والتحول نحو نمط انتاج المعرفة بمعنى الاعتماد على استثمار التقنيات الحديثة في انتاج المعلومات الوفيرة وإيصاليها للمتقدمين من الناس."(1)

"وتلخص ناريمان متولي خصائص مجتمع المعلومات في ثلاث خصائص أساسية هي:

- **أولا: استخدام المعلومات كمورد اقتصادي**، حيث تعمل المؤسسات والشركات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وفي التنمية والتجديد والابتكار وفي زيادة فاعليتها ووضعها التنافسي من خلال تعيين نوعية البضائع والخدمات التي تقدمها، وهنالك اتجاه متزايد نحو إنشاء شركات معلومات تضيف كميات كبيرة من القيمة ومن ثم تحسن الاقتصاد الكلي للدولة.
- **الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام**، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين، وهم يستخدمون المعلومات أيضا كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم، هذا فضلا عن إنشاء نظم المعلومات التي توسع من إتاحة التعليم والثقافة لكافة أفراد المجتمع، وهكذا أصبحت المعلومات عنصرا لا غنى عنه في الحياة اليومية للأفراد.
- **ثالثا: ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد**، فإذا كان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي تقليديا إلى ثلاث قطاعات هي: الزراعة والصناعة والخدمات، فإن علماء

الاقتصاد والمعلومات يضيفون إليهم قطاعا رابعا هو قطاع المعلومات، حيث أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها نشاطا اقتصاديا رئيسيا في العديد من دول العالم.

"ويستخلص ذياب بعد اطلاعه على النتاج الفكري المتعلق بمجتمع المعلومات المؤشرات والخصائص التالية لمجتمع المعلومات:

- التحول من إقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات.
- التحول من الإقتصاد الوطني أو القومي إلى الاقتصاد العالمي الشامل أو المتكامل.
- التحول من انتاج البضائع والسلع المصنعة إلى انتاج المعلومات.
- التحول من استخدام القوة الجسيمة إلى القوة العقلية أو الذهنية.
- ظهور المعلومات كمصدر ومورد أساسي وريسي للاقتصاد بعد أن كانت عنصرا ثانويا في الاقتصاد الصناعي.
- ظهور شبكات المعلومات والاتصالات البعيدة على المستوى العالمي لتلبية احتياجات الأفراد من المعلومات بسرعة أكثر وتكلفة أقل.
- انتشار تكنولوجيا المعلومات المتقدمة ووسائل الاتصالات البعيدة بشكل مكثف واستخدامها في المؤسسات العامة والخاصة والمدارس والمنازل لتحقيق أهداف وغايات اجتماعية وسياسية وثقافية وغيرها.
- ظهور مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات (الديموقراطية المباشرة) نتيجة التدفق الحر للمعلومات.
- ظهور مبدأ المنتج– المستهلك، (أو المنتهلك كما يسميه توفلر).
- الانتقال من المركزية إلى اللامركزية.
- الاعتراف بدور المعلومات كعنصر هام وحيوي لتقوية المبادئ والقيم الثقافية للمجتمع ودورها في عملية التطوير والتنمية.
- اعتبار التعليم عملية استثمار استراتيجية وقوة تطويرية هامة في مجتمع المعلومات". (2)

ونستنتج مما سبق ذكره ، أن المعلومات أصبحت موردا اقتصاديا هاما في مجتمع المعلومات، ويعتمد عليها لزيادة الإنتاجية وتحقيق التنمية، حيث حدث تحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات ومن إنتاج البضائع والسلع المصنعة إلى إنتاج المعلومات، وأصبح النشاط الاقتصادي في عصرنا الحالي يقسم إلى 4 قطاعات وهي: الزراعة، الصناعة، الخدمات وقطاع المعلومات.

2- إشكاليات التنمية في مجتمع المعلومات.

"يرى عباس أن أهم عنصر في مجتمع المعلومات هو الاقتصاد الجديد اقتصاد المعرفة ويبرز مجتمع المعلومات هذه الأيام كنتيجة لظاهرة انفجار المعلومات وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما سمح ببناء اقتصاد المعرفة، وهو مجتمع يشق طريقا جديدا في التاريخ الإنساني، ويجعل المعلومات وتكنولوجيا المعلومات جزءا لا يتجزأ من معظم الفعاليات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية، ويحقق تغييرات بنيوية عميقة في جميع مناحي الحياة."(3)"وتكتسب صناعة المعلومات في بعض الدول وزنا اقتصاديا يصل إلى حد أن تصبح هي الصناعة الغالبة ، وأن تحل محل الصناعات الثقيلة والتحويلية ، وهكذا يرى البعض أن اقتصاد الغد سيكون اقتصادا قائما أساسا على المعلومات."(4) "والمعلومات في خدمة التنمية ، بمعنى إن إرساء بنية تحتية متكاملة للمعلومات من شأنه أن يساعد على تنظيم اقتصاديات الدول النامية وعلى النهوض بالتعليم والصحة ومختلف أوجه النشاط الإجتماعي بها".(5)

"حيث أن للإنسان في مجتمع المعلومات دورا هاما وحيويا، لابد أن تكون له خصائص تميزه وتجعله متوافقا في حياته مع مجتمع المعلومات الذي يعيش فيه ولقد لخص " راجي عنايت" خصائص إنسان مجتمع المعلومات كما يلي:

- متفرد وغير نمطي (ليس صورة مكررة عن الآخرين).
- يمارس التفكير الناقد.
- قادر على التعليم المستمر والذاتي والشامل.
- إنسان المستقبل، مبدع ومبتكر.
- إيجابي ومتعاون، قادر على المبادرة والتفكير الخلاق واتخاذ القرارات.
- معتز بعقيدته ويحترم عقائد الآخرين."(6)

وبناءا على ما سبق ذكره، يمكن القول أن الإنسان في مجتمع المعلومات لابد أن تكون لديه مهارات وإمكانيات معرفية ليتمكن من تحقيق أهداف التنمية في ظل مجتمع المعلومات القائم على إقتصاد المعرفة واستخدام التكنولوجيا.

وهذا من منطلق "إن مجتمع المعلومات (Information Society) هو المجتمع الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة استراتيجية وكخدمة وكمصدر للدخل القومي وكمجال للقوى العاملة، مستغلا في ذلك إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة كلها، وبينما

يبين استخدام المعلومات بشكل واضح في أوجه الحياة الإقتصادية والثقافية والإجتماعية والسياسية بغرض تحقيق التنمية المستمرة وتحسين نوعية الحياة للمجتمع وللأفراد". (7)

"...وبالنسبة للدول النامية فالدخول إلى مجتمع المعلومات، يتطلب ضرورة نقل وتوطين التقنيات المعلوماتية ، وبالتالي توفير بنى أساسية (تحتية وفوقية) من أجل الاستثمار لتنمية صناعة الإتصالات والمعلومات، وتخطي الحاجز اللغوي في تقنيات المعلومات والاتصالات، مع إعداد خطة وطنية للمعلومات وتحديد أهدافها وحصر المؤسسات ذات العلاقة وتحديد المهام والواجبات والأدوار المؤدية لتحقيق الأهداف، وذلك في إطار وضع جدول زمني للالتزام بالتنفيذ والبدء في التنفيذ والتطبيق والمتابعة والتقييم والتعديل حسب المعطيات وتطورات عصر المعلومات، وكل ذلك يكون بإشراف ورعاية جهة رسمية بالدولة".(8)

"أما منظور التنمية المستدامة، فإن لتكنلوجيا المعلومات دورا في تعميق المعرفة لدى صانعي القرار حول النمو السكاني والتنبؤ باتجاهاته، وتوفير نظم إلكترونية تساعد الحكومات على متابعة تنفيذ البرامج والخطط واتخاذ القرارات، كما تساهم تكنلوجيا المعلومات في الترويج الرشيد للموارد الزراعية وسيادة الزراعة المستدامة بما يضمن الأمن الغذائي، ومساعدة سكان الريف على تلبية تطلعاتهم الإقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتحمي قاعدة الموارد الطبيعية لتلبية حاجات المستقبل، كما أن لتكنلوجيا المعلومات دورا في إعادة تأهيل المياه الجوفية والسيطرة على الملوثات بما يساهم في صيانة وتعزيز الأمن المائي، بالإضافة إلى دورها في تحسين نوعية العملية التعليمية." (9)

"وعلى كل يجب الفصل بين التقنيات العادية والتقنيات التي أحدثت ثورات اجتماعية حقيقية قلبت النظم الاجتماعية وتنظيماتها الحضرية رأسا على عقب، وتعتبر "التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال" (NTIC) إحداهما، حيث أدت إلى ظهور ما يسمى بمجتمع المعلومات، والذي أدى بدوره إلى ظهور فضاءات اصطناعية– افتراضية تجاوزت حدود الفضاءات الحضرية التقليدية– فانتقلت بذلك الكثير من الأنشطة الخاصة بالحياة الحضرية فضاء الشبكات الرقمية متسببة في ظهور وظائف حضرية جديدة وتحول أو اختفاء بعضها الآخر."(10)

"كما أن من متطلبات التنمية المستدامة العمل على محو الأمية الرقمية، وليس الأبجدية فقط بإيجاد مراكز معلوماتية تتوزع على المجتمعات المحلية بالتوازي مع تحسين شبكات الإتصالات من حيث:

السرعة، والسعة، وخفض التكاليف مع ضرورة إيجاد محتوى باللغة العربية ذي كلفة منخفضة وعلى قدر من التنوع والسهولة والمرونة، لتمكين الأفراد والمجتمع وتسليحهم بمجموعة متكاملة من المهارات والخبرات الرامية إلى تعزيز الكفاءة الإنتاجية وضمان النجاح في الأعمال الاقتصادية والنواحي الاجتماعية والعلمية والثقافية والبيئية وغيرها."(11)

"وهكذا، ويبقى التعامل مع مجتمع المعلومات غير عادل لحد الآن، ويظهر فجوة مزدوجة (عمودية أو جغرافية) بين دول الشمال ودول الجنوب، وأفقية داخل كل دولة، بين الأغنياء والفقراء معلوماتيا ولتصحيح هذه الوضعية بذلت ولا تزال تبذل العديد من الجهود التعليمية التنموية والوطنية والدولية، ولكن ذلك لن يفيد كثيرا أمام السلعة المتزايدة للوسائل والمحتويات وضعف روح التضامن المحلي أو الإقليمي والدولي." (12)