

شبكات التواصل الاجتماعي: فضاء افتراضي للتواصل الإلكتروني.

د: ابتسام دراحي

جامعة قسنطينة 03

ملخص :

أحدث التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي تغييراً جذرياً في واقع المجتمعات، وفي طريقة التواصل والاتصال، وهو نمط إلكتروني جديد للتواصل الاجتماعي بين البشر من شعوب وأفراد، ما أثر على طرائق تفكيرهم وسلوكياتهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض، كل ذلك أفرزته التطورات التكنولوجية الحديثة في وسائل الاتصال من جهة، وما تتميز به شبكات التواصل الاجتماعي من خصائص ومميزات وما توفره من خدمات وإمكانات للتواصل خاصة الجمع بين الكلمة والصوت والصورة في آن واحد من جهة أخرى، ومنه استطاعت شبكة الانترنت أن تفرض نفسها في الحياة لشكل عام.

Résumé:

les réseaux sociaux à radicalement changez la réalité des sociétés, dans le domaine de la communication est un nouveau modèle électronique de communication sociale entre les personnes et les populations, Ce qui a influencé leur pensée, leur comportement et leur interaction les uns avec les autres. Tout cela résulte des développements technologiques récents dans les moyens de communication d'une part, Et les caractéristiques des réseaux sociaux et des services et la disponibilité des services et des possibilités de communication, en particulier la combinaison de la parole et de la voix et l'image en même temps, d'autre part. D'où l'Internet a pu s'imposer dans la vie pour une forme générale.

مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود الجغرافية وجمع بين الثقافات المختلفة. وأصبح يعرف حركية وديناميكية، بعد أن كان في بدايته مجتمعاً افتراضياً على نطاق ضيق ومحدود، لكنه ومع تطور الوسيلة زاد وانتشر ليخلق نوعاً من التواصل والتفاعل بين الأفراد والجماعات وحتى المؤسسات وغيرها من الأطراف التي وجدت لنفسها نافذة افتراضية إلكترونية سريعة وفعالة لنشر المعلومة والتواصل فيما بينها دون حواجز وحدود مكانية أو زمانية، سمي هذا النوع من التواصل بين الناس (بشبكات التواصل الاجتماعي).

تنوعت شبكات التواصل الاجتماعي وتعددت واستأثرت بجمهور واسع من المستخدمين، لما لها من الفضل في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو عن مختلف المواضيع والأحداث في شتى مجالات الحياة اليومية. ومنه فهي تخاطب العين والأذن وكذا العقل والعاطفة والمشاعر معاً، من خلال ما توفره من مساحة لإبداء الرأي والمشاركة في مختلف القضايا للتوصل إلى حلول مشتركة وفعالة ومنها تغيير السلوك والعاطفة والأفكار والآراء بما يتماشى والعصر الحالي، وهو الأمر الذي ساعد في تطور وشهرة وانتشار هذه الشبكات وأهمها: (الفايسبوك، توووتر، واليوتيوب، والأنستغرام،).

1: الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

1-1. تعريف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

إن مفهوم الشبكات الإلكترونية الاجتماعية ظهر كمصطلح فلسفي اجتماعي منذ القرن "الثامن عشر"، ولكن الجديد هو تحويله من فرضية اجتماعية إلى واقع تقني عبر الانترنت ووسائل الاتصال المتقدمة، مما نقل الفرضية إلى الفضاء الإلكتروني وشكلت ظاهرة جديدة في العالم.⁽¹⁾

ولقد وردت العديد من التعريفات للشبكات الإلكترونية الاجتماعية برزت خلالها جملة من الاختلافات والتي تعود إلى اعتبار أن هذه الشبكات وسائل تقنية من خلال تطورها التقني وبرامجها وتطبيقاتها المتنوعة من جهة واعتبارها وسائل اجتماعية تبرز من خلال الأدوار والخدمات التي تقدمها للمستخدمين للتواصل فيما بينهم من جهة أخرى، وسنحاول إدراج بعض هذه التعريفات لتحديد مفهوم الشبكات الإلكترونية الاجتماعية بدقة فيما يلي:

- تعرف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية بأنها: "منظومة من المواقع الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها".⁽²⁾
- وهي عبارة عن: "مواقع اجتماعية بها أعضاء من مختلف دول العالم، تهدف إلى ربطهم والتعارف بينهم حسب التخصص والمكان والأهداف المتوخاة".⁽³⁾
- الشبكات الإلكترونية الاجتماعية هي حلقات اجتماعية بين أهل أو الأصدقاء أو غيرهم التي يتبادلون فيها اهتماماتهم المشتركة، والفرق الوحيد أنها عبر الانترنت وهي تضم مواضيع خاصة وعامة من كتابات وصور وفيديو ودرشات وتعارف.
- عرفت المواقع الاجتماعية بأنها مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب 2 web تتيح التواصل بين الأفراد في بنية افتراضية يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء، (بلد، مدرسة، جامعة، شركة، ...) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، وهي " وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الأفراد سواء أكانوا أصدقاء تعرفهم في الواقع أو أصدقاء عرفتهم من خلال السياقات الافتراضية".⁽⁴⁾
- هي "مواقع الكترونية اجتماعية على الانترنت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد و الجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي".⁽⁵⁾

ويعد التعريف الذي اقترحه (أليسون وبويد Alisson & Beued) هو أكثر التعريفات شيوعا لدى الباحثين، وحسب هذين الباحثين فإن مواقع الشبكات الاجتماعية هي: "صنف من المواقع يقدم خدمات تقوم على تكنولوجيا الويب تتيح للأفراد بناء ملامح Public Profile متاح للعموم أو شبه متاح للعموم في إطار نظام محدد. كما تتيح هذه المواقع بناء شبكة من العلاقات والإطلاع على شبكة علاقات الآخرين (قائمة الأصدقاء)".⁽⁶⁾

ومن خلال ما سبق، فقد ركزت بعض هذه التعريفات على الجانب التقني الخاص بهذه الشبكات الإلكترونية الاجتماعية كواحدة من المواقع الإلكترونية التي تميزت بها الشبكة العنكبوتية "الانترنت" في الآونة الأخيرة، حيث تمكن المستخدمين من إنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين، وأبرزت البعد الاتصالي الذي يربط بين الأفراد المستخدمين لها بعلاقات مختلفة. في حين هناك تعريفات أخرى أبرزت وتطرقت للجانب الاجتماعي والتفاعلي الخاص بالشبكات الإلكترونية الاجتماعية ومن بينها ما يلي:

- تعرف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية بأنها: "تركيبة إلكترونية اجتماعية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي مثل الفرد الواحد باسم العقدة Note، بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنماط مختلفة من العلاقات الاجتماعية كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم، وقد تصل هذه العلاقات أكثر عمقا كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها المستخدم".⁽⁷⁾

- كما يمكن تعريفها على أنها "مجموعة الأنشطة والممارسات والسلوكيات التي يقوم بها الملايين من مستخدمي الانترنت حول العالم لتبادل المعلومات والمعارف والخبرات والآراء".⁽⁸⁾

- وتعرف أيضا بأنها: شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الانترنت منذ سنوات وتمكنهم

أيضا من التواصل المرئي و الصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطن العلاقة الاجتماعية بينهم.⁽⁹⁾

ومن خلال كل هذه التعريفات يمكننا تعريف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية كما يلي

:

"شبكات إلكترونية اجتماعية يتم استخدامها من قبل أفراد أو جماعات أو أطراف معينة في المجتمع هم المستخدمون، ويتم من خلالها نقل الأفكار والآراء والتجارب وتبادل المعلومات والخبرات والمعارف فيما بينهم، فتتيح لهم إمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو، كما تمكنهم من إنشاء صفحات خاصة وإجراء المحادثات والحوارات الفورية وإرسال الرسائل مما يجعلهم في تفاعل وتواصل دائم ومستمر، وتتكون من خلالها علاقات اجتماعية فيما بينهم".

2-1. خصائص الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

تشارك المواقع الإلكترونية الاجتماعية في خصائص أساسية أبرزها:

- الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية (Profile Page): ومن خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كالجنس، وتاريخ الميلاد، والاهتمامات والصور الشخصية ... بالإضافة إلى غيرها من المعلومات، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكن مشاهدة نشاط الشخص مؤخرا، ومعرفة من هم أصدقاءه وما هي الصور الجديدة التي وضعها... إلى غير ذلك من النشاطات.

- المشاركة (Participation): وسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام و الجمهور.

- الانفتاح (Penness): معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة، أو الإنشاء والتعديل على الصفحات

- حيث أنها تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات، بل نادرا ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى.
- المحادثة « Conversation »: حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة.⁽¹⁰⁾
- الأصدقاء/ العلاقات « Friends/Connections »: وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء بينما تطلق بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال" أو "علاقة" على الشخص المضاف للقائمة.
- إرسال الرسائل: تتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسائل مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الأصدقاء أم لم يكن.
- ألبومات الصور « Albums »: تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات ورفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاضطلاع والتعليق عليها .
- المجتمع « Community »: وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمجتمعات المحلية لتشكيل مواقعها الخاصة بسرعة و التواصل بشكل فعال، ومن ثم ترتبط تلك المجتمعات في العالم أجمع حول مصالح أو اهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية سياسية أو برنامج تلفزيوني مفضل، و يصبح العالم بالفعل قرية صغيرة تحوي مجتمعا الكترونيا متقاربا.
- المجموعات « Groups »: تتيح الكثير من المواقع الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة، ويوفر الموقع الاجتماعي لمالك المجموعة والمنضمين إليها من ساحة أشبه ما تكون بمنتهى حوار مصغر واليوم صور مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف « Events »، أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له وتحديد عدد الحاضرين والغائبين.

- الترابط « Connecteness »: تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض، وذلك عبر الوصلات و الروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا مثل خبر ما على مدونة فيعجبك فتسلك إلى معارفك على فيسبوك، وهكذا مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات.⁽¹¹⁾

- الصفحات « Cages »: ابتدع هذه الفكرة موقع (الفيديسبوك)، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث يعمل حاليا على إنشاء حملات إعلامية موجهة، تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحددها من المستخدمين، ويقوم (الفيديسبوك) باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان، إذ تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماما بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

وهناك خصائص أخرى تميزت بها الشبكات الإلكترونية الاجتماعية.⁽¹²⁾

- شاملة: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، تلغى من خلالها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب، من خلال الشبكة بكل سهولة.

- التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي السلبية المقيتة في الإعلام القديم وتعطي حيزاً للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

- تعدد الاستعمالات: مواقع التواصل سهلة ومرنة ويمكن استخدامها من قبل الطلاب في التعليم، والعالم لبحث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء، وأفراد المجتمع للتواصل وهكذا.

- سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين.

- اقتصادية في الجهد والوقت والمال: في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالكل يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليس ذلك حكرا على أصحاب الأموال، أو حكرا على جماعة دون أخرى.

3-1- نظرية الشبكات الاجتماعية والتأثيرات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي:

إن مفهوم الشبكات الاجتماعية كان يتحدث في البدء عن مفهوم اجتماعي، ومع تقدم تكنولوجيا الاتصال والتواصل، طبق هذا المفهوم على شبكات التواصل الإلكتروني المنتشرة على الانترنت، حيث أن مفهوم نظرية الشبكات الاجتماعية من وجهة نظر علم المجتمع هي:

- بناء اجتماعي: مكون من أفراد أو جماعات (مؤسسات، منظمات) مرتبطة ببعضها من خلال علاقة اعتمادية أو أكثر، مثل علاقة قرابة، صداقة، حب، أو تجمعهم أمور مشتركة أو اهتمامات مشابهة، سواء أكانت تلك الاهتمامات عقدية، اقتصادية، اجتماعية أو سياسية.

يقول الدكتور الصادق لحمامي يمثل السؤال عن التأثيرات الممكنة لمواقع الشبكات الاجتماعية على النسيج الاجتماعي من أهم المسائل المطروحة في سياق أزمة المؤسسات التقليدية الاجتماعية في المجتمعات الغربية وتعاطف الفردانية، ولعل الدرس الأول الذي يمكن استخلاصه هو تأكيد البحوث على التفاعل المستمر بين مواقع الشبكات الاجتماعية والعالم الاجتماعي، والمصدر الأول لهذه التفاعل هو هذه الطبيعة المندمجة لهذه التكنولوجيات الهجينة...⁽¹³⁾

شبكات التواصل الاجتماعي تسهل وجود عالم افتراضي، ومصطلح افتراضي يستخدم لوصف الأشياء غير الحقيقية، ولكنها في نفس الوقت تأخذ صفات من العالم الحقيقي، عندما نلعب أي لعبة حربية على الكمبيوتر فإننا نختبر مشاعر التحمس والإحباط والتوتر ولكن بدون أي إصابات أو جروح حقيقية، لأن الخطر المحيط بالعالم الحقيقي

تم إزالته من اللعبة، وبنفس الطريقة، التفاعل من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يجعل زائريه يشعرون بأنهم يمكنهم التواصل مع الآخرين بدون أي مصاعب أو تعقيدات والتي قد تحدث في حالة التفاعل المباشر وجهًا لوجه، مقارنة بالتفاعل عن طريق الحاسب، التفاعل المباشر مع البشر يتطلب تدخلًا للمشاعر أكبر، ومحاولة للإدراك وتنشيط عدة مناطق في العقل. وعندما لا نكون في المزاج العام لاستخدام تلك الموارد، غالبًا ما نختار الأسهل، العالم الافتراضي⁽¹⁴⁾.

2- التواصل الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

2.1 مفهوم التواصل الاجتماعي وأنواعه:

يعرف التواصل الاجتماعي عند أحد الباحثين فيقول: "فالتواصل كما يكون بين فرد وآخر، فإنه يكون أيضا بين مجتمع وآخر، وهذا يعني أن التواصل المنشود مع الآخر ليس تواصلًا على مستوى الحكومات والدول فحسب، ولكنه ينبغي ويجب أن يكون تواصلًا على مستوى الأفراد، كل حسب قدرته وطاقته واستطاعته"، والتواصل الاجتماعي هو أيضا: "نقل الأفكار والتجارب، وتبادل الخبرات والمعارف بين الذوات والأفراد والجماعات بتفاعل إيجابي، وبواسطة رسائل تتم بين مرسل ومتلقي، وهو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها"⁽¹⁵⁾.

يعتبر التواصل الاجتماعي هو مقياس لكيفية تضافر الناس وتفاعلهم مع بعضهم البعض، وعلى المستوى الفردي، يتضمن التواصل الاجتماعي نوعية وعدد العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين في الدائرة الاجتماعية التي تشمل العائلة والأصدقاء والمعارف. وبعيدا عن مفاهيم المستوى الفردي هذه، فإنه يتضمن علاقات تتخطى الدوائر الاجتماعية للفرد وحتى المجتمعات الأخرى، ويقدم هذا التواصل الذي يمثل واحدًا من العديد من عوامل التماسك في المجتمع مزايا لكل من الأفراد والمجتمع⁽¹⁶⁾.

وهناك ستة مكونات أظهرت قدرتها على مساعدة الفرد في تحديد نوعية تفاعلاته وتواصله الاجتماعي المحدد نفسياً مع الآخرين:

- مدة العلاقة.
- معدل تكرار التفاعل مع الشخص الآخر.

- معرفة أهداف الشخص الآخر.
- الحميمية الجسمانية أو القرب من الشخص الآخر.
- الكشف عن الذات للشخص الآخر.
- الدراية بالشبكة الاجتماعية – ما نمدى دراية الشخص الآخر بباقي دائرتك الاجتماعية.

وقد تم تطوير مقياس يسمى المعرفة الشخصية لمساعدة أي شخص في قياس تواصله مع شخص آخر. ويتواصل الناس لأسباب عديدة ضمن ثلاث فئات غالبا متداخلة ومتبدلة التراتبية تبعا للظروف، ولكنها جميعها تدفعنا إلى إقامة اتصال بشخص ما، وهنا تظهر بداية التقاسم، إن كل فرد يسعى إلى التواصل من أجل التقاسم والتبادل، إذ في الأمر هدف إنساني وعاطفي أساسي ولا مناص منه.⁽¹⁷⁾ أثبتت الدراسات في مجال علوم الإعلام والاتصال أن التواصل لا يتضمن الأخبار بل يبحث أيضا عن طرق التأثير في الآخر وإيهامه وإغرائه.⁽¹⁸⁾ وللتواصل الاجتماعي أنواع ثلاثة وهي: التواصل اللفظي، الكتابي، الإلكتروني.

أ. التواصل اللفظي: هو التواصل الذي تستخدم فيه اللغة الشفهية والأصوات المعبرة عن الأفكار والمعارف التي يراد نقلها إلى المستقبل، سواء كانت مباشرة أو باستخدام آليات كالهاتف ومكبر الصوت...⁽¹⁹⁾، ويتم التواصل اللفظي غالبا وجها لوجه، وتلعب فيه الإيماءات وحركات الوجه والجسم دورا فعالا، وهذا لا يتوافر في التواصل الكتابي. ب. التواصل الكتابي: التواصل الكتابي يتم عن طريق الكتابة، ويكون أكثر رسمية من التواصل بالكلام، فالكتابة تعتمد على استخدام اللغة، والمهارة في عرض المكتوب، ولذلك يجب أن تكون الرسالة المكتوبة كاملة في ذاتها⁽²⁰⁾، لكي تتجنب الفهم الخاطئ لها.

ج. التواصل الإلكتروني: مع تطور وسائل الاتصالات الحديثة، أصبح العالم كالكعبة الصغيرة التي يمكن التواصل بين أهلها والتأثير فيهم بسهولة ويسر، وفي هذا العصر لا يمكن العيش معزولا عن التطورات التقنية المتسارعة، والآثار الاقتصادية والاجتماعية، والأمنية الناجمة عنها، وفي ظل الترابط الوثيق بين أجزاء العالم عبر

تقنيات المعلومات والاتصالات والتطبيقات التي سمحت بانسياب الأموال والسلع والخدمات والأفكار والمعلومات بين مستخدمي تلك التقنيات، بات من الضروري لكل بلد التواصل إلكترونياً.⁽²¹⁾

2-2. التواصل الاجتماعي عبر الانترنت:

إن التواصل الاجتماعي بشكل مبسط هو "عملية التواصل مع عدد من الناس (أقارب، زملاء، أصدقاء،...) عن طريق مواقع وخدمات الكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط بل تتزامن وتتفاعل معك أثناء إمدادك بتلك المعلومات في نطاق شبكتك وبذلك تكون أسلوب لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الانترنت".⁽²²⁾

فالاتصال عبر الانترنت هو مستوى آخر من مستويات التواصل الاجتماعي، ونوع جديد من أنواعه، يجسد ذروة التقدم والتطور في أساليب الاتصال بين الناس، فهو في حقيقته ثورة تكنولوجية جوهرية في مجال التواصل الاجتماعي لم يألفها الإنسان من قبل.

ويمكن القول بدرجة عالية من الثقة أنه ما من وسيلة من وسائل الاتصال التي أوجدها الإنسان عبر وسيلته الاتصالية الطويلة، كانت قد أحدثت تغييرات جوهرية في بنية العلاقات الاجتماعية بين الناس كما فعل الانترنت، فقد عامل على إحداث التغيير في علاقات الناس وأشكال تفاعلهم وتواصلهم بشكل غير مسبق. صحيح أن كل وسيلة اتصالية أوجدها الإنسان وأضافها إلى الوسائل التي سبقها عبر التطور التاريخي للتواصل الاجتماعي كانت قد أحدثت في حينها، تغييرات ملموسة في التواصل بين الأفراد، غير أن الخصائص الاتصالية الفريدة التي يتمتع بها الاتصال عبر الانترنت تجعل منه وسيلة اتصالية متميزة ومتفردة في تاريخ التواصل الاجتماعي لا يجاريه فيها أي وسيلة أخرى سوى الهاتف في مطلع القرن العشرين والتلفزيون في مرحلة الخمسينيات.

يذهب عالم الاجتماع الشهير كاستلرز في تشبيهه قوة التغييرات التي أحدثها الانترنت في حياة الناس بتلك التي أحدثتها الحروف الأبجدية التي تعد أهم اختراعات الإنسان. لقد نقل هذا النوع من التواصل الإنسان إلى آفاق رحبة من العلاقات لم تكن تخطر على باله في يوم من الأيام، ولم يكن ليتوقع حدوثها بهذه السرعة المذهلة، فقد وفر له العيش في فضاء ثقافي واجتماعي وسياسي واقتصادي وترفيهي وصحي ورياضي مفتوح، مكنه من اختراق "فوبيا المكان والزمان" ليتفاعلوا مع بعضهم بعضا بسهولة ويسر في عالم افتراضي.

وتضاف ثورة التواصل عبر الانترنت هذه الثورة الحقيقية في عالم التواصل الاجتماعي إلى ثورات التاريخ الإنسان العظمى كالثورة العلمية والثورة الصناعية والثورة الجينية والثورة المعلوماتية. فقد ربط الانترنت أجزاء هذا العالم المترامية فضائها الواسع ومهدت الطريق أمام المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصفح لشبكة الانترنت من الوسائط المتعددة المتاحة فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات.⁽²³⁾

إن الشبكة تتيح قيام نشاط جماعي عن بعد، ليس تبادل الرسائل سوى الدرجة الأولى منه، وقد بدأنا نشهد، ولئن في أوساط لا تزال معدودة، استخدام برمجيات جماعية تسمح لفريق من المستخدمين أن يؤتي كل ما ينشده أي فريق، فيتواصل وينتظم ويحرر وينشر ويقيم التواصل مع فرق أخرى حليفة.⁽²⁴⁾

3-2 أدوات التواصل الاجتماعي عبر الانترنت:

تقسم أدوات التواصل الاجتماعي إلى أربعة أقسام رئيسية هي⁽²⁵⁾

1- الشبكات الاجتماعية: مصطلح يستخدم للإشارة إلى المواقع الإلكترونية المستخدمة للاتصال بالغير والتفاعل معهم، وغالباً ما يتم ذلك بشكل غير رسمي، وبلاستناد التام إلى شبكة الانترنت، ومن أمثلة هذا النوع من الشبكات (الفايسبوك) و(تويتر).

2- شبكات مشاركة الوسائط: المقصود بها المواقع الإلكترونية التي تسمح لمستخدميها بمشاركة الفيديو والصور مع الآخرين، كما تسمح لهم بالتعليق على الوسائط الخاصة

بهم، وتلك التي يقوم المستخدمون الآخرون بتحميلها على الشبكة، تشمل الأمثلة على تلك الشبكات موقعي (يوتيوب) و(فليكر).

3- المدونات: ومفردتها مدونة وهي موقع إلكتروني تدار محتوياته وتعرض فيه الموضوعات المضافة إليه أو ما يعرف بالإدخالات بترتيب زمني معكوس، وتسمح لزوار المدونة بالتعليق عليها.

4- تطبيقات الويكي: هي تطبيقات قائمة على شبكة الانترنت تسمح لمستخدميها بإضافة المحتويات إلى صفحة الانترنت أو تنقيح تلك المحتويات، ومن أكثر الأمثلة التواصل الاجتماعي الإلكتروني. وهناك العديد من الأدوات الأخرى.

2.4- مزايا وسلبيات التواصل الاجتماعي عبر الانترنت:

ترى الأدبيات الحديثة في النظرية الاجتماعية أن الاتصال عبر الانترنت نقلنا إلى العيش في زمن ثقافي من "نوع خاص"، قام أنتوني غيدنز بتلخيص خصائصه الاجتماعية وسماته الثقافية ببراعة فائقة، كما يلي⁽²⁶⁾

1- إن التحولات والتغيرات الاجتماعية والثقافية التي يتصفها المجتمع المعاصر هي تحولات ذات قوة نابذة وطاردة (Centrifugal) للأفراد، وذات خصائص ثقافية مشوشة ومضطربة.

2- إن الأفراد في المجتمعات التي ينتشر فيها هذا النوع من الاتصالات، هم أفراد مقطعو الأوصال، بسبب استغراقهم وذوبانهم في خبرات يومية مجزأة ومبعثرة، وتعوزهم الرؤية الشمولية المتماسكة للحياة.

3- يشعر الأفراد في هذا النوع من المجتمعات بالعجز وضعف المقاومة وقلة الحيلة (Powerless) في مواجهة العولمة وطغيانها وجبروتها.

4- تخلو حياة الأفراد اليومية في هذه المجتمعات من أي معنى، بسبب سيادة أنظمة اجتماعية جافة تفتقر إلى الحياة الديناميكية وتعمل على تفرغ حياة الأفراد اليومية من مغزاها ودلالاتها الاجتماعية الحميمة.

وقد لا تكون الأبعاد الاجتماعية السابقة للاتصال الإلكتروني والتأثيرات السلبية التي أحدثتها في المجتمع الغربي كما صورها "غيدنز" وغيره من الباحثين في هذا المجال موجودة في المجتمع العربي بهذه الحدة. ومع ذلك فالمجتمع العربي ليس في مأمن منها، فانتشار الاتصال عبر الانترنت بشكل لافت للنظر بين الشباب في المجتمع العربي يفرض علينا أخذ الحيطة والحذر.

5-2. التواصل الاجتماعي عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي، نقلة نوعية وثورة حقيقة في عالم الاتصال، الأمر الذي جعل أفراد المجتمع (كبار وصغار) يعيشون في ظل عالم تقني ومجتمع افتراضي سيطر على أكثر اهتماماتهم واستنزف الكثير من أوقاتهم، ومن بين أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توفرت لهم عن طريق شبكات اجتماعية على الانترنت، وكان لهذا العالم أثره الكبير على الهوية الاجتماعية والوطنية وعلى الترابط الاجتماعي داخل المجتمع الواحد، فأصبح الإنسان اليوم يعد مجتمعه الافتراضي من ضمن اهتماماته وربما طغى على الجانب الاجتماعي الواقعي.⁽²⁷⁾

بلغت تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني الوسيط ذروتها حين أدخلت الناس في شكل جديد من أشكال التواصل الاجتماعي، وهو الاتصال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (Social Network Sites) فقد عملت هذه المواقع على تغيير واضح في مفهوم التواصل والتفاعل بين الأفراد.⁽²⁸⁾

فهذه المواقع تعتبر "مواقع إلكترونية تقدم خدمات اجتماعية لمستخدميها لأغراض التواصل الإنساني والاجتماعي، تؤسسها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء وتبرمجها لخدمة تكوين صداقات، أو البحث عن هوايات واهتمامات مشتركة، وصور وأفلام وأنشطة لدى أشخاص آخرين يتبادلونها فيما بينهم".⁽²⁹⁾

وتعد المواقع بمثابة الركيزة الأساسية للإعلام الجديد، حيث يتيح هذا الإعلام للأفراد أو الجماعات التواصل فيما بينهم عبر الفضاء الرمزي – السايبري. فقد أتاحت هذه المواقع لمستخدميها إمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وكذلك مكنت

مستخدمها من إنشاء المدونات الإلكترونية وإجراء المحادثات الفورية وإرسال الرسائل.⁽³⁰⁾

ويتم التواصل الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يتواصل الأفراد فيما بينهم بواسطة الكتابة، أو لفظاً صوتاً وصورة.

كما عملت هذه المواقع على إنهاء العديد من المفاهيم الإعلامية والاتصالية التي كانت سائدة في مجال الاتصال والإعلام، وأدخلت بعض المفاهيم الجديدة واضطلعت بأدوار ومهام جديدة تتناسب وتتوافق مع المتغيرات الاجتماعية والإعلامية والسياسية الجديدة. وهذا الشكل من الإعلام هو أحدث شكل من أشكال العولمة الإعلامية، حيث تتعامل المواقع على الشبكات مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء في كافة أنحاء العالم معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد.

وفضلاً عن هذا استطاعت مواقع الاتصال على شبكة الانترنت أن تحدث تطوراً ملموساً في طبيعة العلاقات الشخصية والاجتماعية والزوجية والقريبة، وأن تدخلهم في عالم افتراضي مفتوح أمامهم لإبداء وجهات نظرهم ومواقفهم واتجاهاتهم نحو العديد من القضايا التي لم يكن بمقدورهم التعبير عنها في القنوات الإعلامية الرسمية أو غير الرسمية.

إن من نتائج التواصل الجيد مع الآخرين سواء مباشرة أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي تحقيق:⁽³¹⁾

- 1- الاهتمام بالآخرين والقناعة الشخصية بأهمية المتلقي واحترامه.
- 2- الإنصات الجيد للآخر والاهتمام بطرحه مما يساعد في تبادل انطباعات المحبة والحميمية مع الجميع.
- 3- التعاون مع الآخرين في حدود المقدرة والابتعاد عن التلون والتظاهر بالمعرفة والادعاء بما ليس لديه، كما يساعد على الابتعاد عن التكلف بالكلام وبالسلوك، وكذا الابتعاد عن الإلحاح في طلب الحاجة وإحراج الآخر.

4- التمكن من إدارة الوقت والمحافظة على المواعيد والتحلي بالتواضع، فهو يرفع القدر ويعزز الثقة بالنفس.

ولهذه الاعتبارات شهد التواصل عبر الشبكات الاجتماعية - وما يزال - تطورات متسارعة منذ نشأتها وحتى الوقت الحالي، وما يزال هذا النمو أخذاً بالتقدم بحيث يصعب التنبؤ بالشكل الذي سيأخذه في المستقبل، والمتابع للتطورات التي مر بها التواصل عبر الشبكات يستطيع أن يميز بين مرحلتين متداخلتين يصعب وضع حد زمني دقيق فاصل بينهما، هما:

المرحلة الأولى: وهي بمثابة المرحلة التأسيسية، حيث ظهرت في التسعينات مع الجيل الأول للويب وقد ظهرت فيها مواقع عديدة للتواصل. والملاحظ أن في هذه المرحلة هو نوع الخدمات التي كانت تقدمها للمشتركين، إذ كادت تنحصر إلى حد كبير في الرسائل القصيرة الخاصة بالأصدقاء. وقد اعتمدت هذه المواقع على تقنية الويب في هذه المرحلة والتي تركز على استخدام غرف الدردشة والرسائل الإلكترونية.⁽³²⁾

المرحلة الثانية: اتسمت هذه المرحلة بالنضج والاكتمال، حيث شهدت تطوراً في مجال التقنيات المستخدمة في التواصل بين الأفراد وتنوعاً في مجال الخدمات التي تقدمها لهم، لذا زاد إقبال الناس عليها إقبالاً ملحوظاً.

الهوامش:

1- خالد غسان يوسف المقدادي: ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2013م، ص: 24.

2- زاهر راضي: استخدام مواقع التواصل في العالم العربي، مجلة التربية، العدد 15، جامعة عمان الأهلية، الأردن، 2003م، ص: 23.

3-Ray Eldon, Sheila Gibbon, Social networks, Us Cambridge University Press, USA, 2009, p: 12

4-C. Mc swete, The challenge of social networks, Administrative theory and praxis, vol 13, issue 1, march 2009,P: 95,96.

- 5- عباس مصطفى صادق : الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والطباعة، القاهرة، مصر، 2008م، ص: 218.
- 6- الصادق الحمامي: كيف نفكر في مواقع الشبكات الاجتماعية؟ إحدى عشرة مسألة أساسية؟ مجلة أكاديميا، عدد شهر ماي 2012م، جامعة منوبة، تونس.
- 7- David Wolton, Les réseaux sociaux, édition Flammarion, Paris, France, 2010, p:03.
- 8- Ray Eldon, Sheila Gibbon, Social networks, Us Cambridge University Press, USA, 2009, p: 11
- 9- عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2011م، ص: 183.
- 10- خالد غسان المقدادي: مرجع سابق، ص ص 26-27.
- 11- خالد غسان المقدادي: مرجع سابق، ص: 27.
- 12- عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر: مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015م، ص: 67.
- 13- الصادق الحمامي: كيف نفكر في مواقع الشبكات الاجتماعية؟ إحدى عشر مسألة أساسية، ندوة الشبكات الاجتماعية الافتراضية والشباب الإماراتي: الواقع والتحديات، كلية الاتصال، جامعة الشارقة3، 2012م.
- 14- <http://www.hitsnet.net/main/?p=12953> 2016/02/06 سيكولوجية التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي
- 15- ماجد رجب العبد سكر، التواصل الاجتماعي: أنواعه -ضوابطه -أثاره ومعوقاته، ماجستير، قسم التفسير وعلوم القرآن، كلية أصول الدين، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011 م، ص10
- 16- سلمان بكر بن كران: الاتصال الجماهيري والخدمة الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي، دار الراهبة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015م، ص: 159.
- 17- دومينيك وولتون: الإعلام ليس توأصلا، دار الفرابي، ط1، بيروت، لبنان، 2012م، ص: 22.

- 18- د. محمد عابد الجابري وآخرون: التواصل نظريات وتطبيقات، الكتاب الثالث، (سلسلة فكر ونقد) وسلسلة مواقف، الأعداد 9-10 و12، للشبكة العربية للأبحاث والنشر، ط1، بيروت، لبنان، 2010م، ص: 20.
- 19- تاعوينات علي: التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الحراش، الجزائر، (د.ط)، 2009م، ص: 04.
- 20- ماجد رجب العبد سكر: مرجع سابق، ص: 10.
- 21- ماجد رجب العبد سكر: مرجع سابق، ص: 35.
- 22- خالد غسان يوسف المقدادي، مرجع سابق، ص: 24.
- 23- حلبي خضر ساري: التواصل الاجتماعي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016م، ص: 77-78.
- 24- قاليري بيجو قيكام وآخرون: شبكات بشرية وشبكات إلكترونية: مساحات جديدة للعمل الجماعي، ترجمة: جوزف سمراني، دار الفرابي، ط1، بيروت، لبنان، 2003م، ص: 12.
- 25- عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر: مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015م، ص: 19.
- 26- حلبي خضر ساري: مرجع سابق، ص: 88.
- 27- سلمان بكر بن کران: مرجع سابق، ص: 155.
- 28- حلبي خضر ساري: التواصل الاجتماعي الأبعاد والمبادئ والمهارات، دار كنوز المعرفة العلمية ط1، عمان، 2014م، ص: 103-104.
- 29- Boyd, D, and Nicole B. Ellison: Social Network Site: Definition, History And Scholarship. Journal OF Computer Mediated Communication, Vol (1) Issue 13 2007. [Ttp://icmc.indiana.edu/vol13issue1/boyd Ellison.html](http://icmc.indiana.edu/vol13issue1/boyd%20Ellison.html).
- 30- د. حلبي خضر ساري: التواصل الاجتماعي، دار كنوز المعرفة العلمية ط1، عمان، الأردن، 2016م، ص: 93.
- 31- عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر: مرجع سابق، ص: 28.
- 32- حلبي خضر ساري: مرجع سابق، ص: 94.