تاريخ استقبال المقال: 2016/03/31 تاريخ قبول نشر المقال:2016/05/16 تاريخ نشر المقال: 2016/12/01

مواقع الشبكات الاجتماعية

قراءة في سوسيولوجيا الاستخدام

أ. مهدي سامية – جامعة الجزائر 3– الجزائر

الإيميل: Samia7445@hotmail.fr

ملخص:

يهدف هذا المقال لإعادة التفكير في التراث النظري المتوافر في حقل علوم الإعلام والاتصال، الذي يهتم بدراسة " مواقع الشبكات الاجتماعية". والذي نقر بعجزه ،إن صح التعبير، على تقديم إطار تحليلي لفهم سوسيولوجيا استخدام هذه المواقع باعتبارها الوسيط الأكثر استخداما وشعبية ، لذلك نحاول طرح مقاربة " سوسيولوجيا الاستخدام" كإطار نظري تحليلي ، يرى أن فهم الممارسات والأنماط الاتصالية الجديدة يتم في إطار العلاقة التفاعلية بين الإنسان والآلة. انطلاقا من فكرة " البناء الاجتماعي للاستخدام" ، التي تنطلق من مسلمة هذا التيار، والتي تقر أن فعل الاستخدام يقوم بين وساطة التقني والاجتماعي. وتقترح مقترب " التمثلات الاجتماعية" كمدخل لفهم عملية هذا البناء.

الكلمات المفتاحية: مواقع الشبكات الاجتماعية، سوسيولوجيا الاستخدام،. البناء الاجتماعي للاستخدام ، مقاربة التمثلات.

Social networking sites

Study about usage sociology

Abstract :

This research aims to rethink in the available theorem heritage in the information and communication sciences field, interesting in the "social networking sites".

This heritage is unable to provide us with an analytical firm to understand usage sociology of the social networking sites. Therefore, we try to represent an approach 'usage sociology" as a theoretic analytical firm showing that understanding new practices and communicational types is carried out by the relation between human and machine considering in the first time the social construction of usage's idea that discloses that the action of usage occurs between the technical and social mediation and suggests the "approach of social representations" as an introduction to understand the construction process.

Keywords: Social networking sites, usage sociology, social construction of usage, representations' approach.

مقدمة

تعد " وسائط الاتصال الجديدة" وما يرتبط بها من ظواهر من أبرز المجالات البحثية التي تجذب اهتمام باحثي المنطقة العربية في الدراسات الإعلامية منذ أوائل الألفية الثانية، ومع تطور تطبيقات الجيل الثاني للانترنت (web 2.0) وبصفة أدق مع ظهور " مواقع الشبكات الاجتماعية" وتزايد أعداد مستخدميها في كل أقطار العالم خاصة بين أوساط الشباب كونها الفئة الأكثر تعرضا واستخداما لها، فأصبحت هذه المواقع كدولة متعددة الأجناس والأعراق واللغات يحكمها نظام آلي يقوم على التعارف والتواصل الاجتماعي. وما سيتبع ذلك من إشكاليات البحث عن نظريات تقدم كإطار يحلل علاقة المستخدمين بهذه الأدوات التقنية وكذا يبين طبيعة الاستخدامات الاجتماعية لهذه المواقع وعلاقة هذه الاستخدامات بالممارسات الاتصالية للشباب من خلال فهم التمثلات والصور الذهنية التي تبنيها هذه الفئة حول هذه المواقع.

مواقع الشبكات الاجتماعية كفضاء للاستخدام الاجتماعي.

ازدادت وتعاظمت الانشغالات الأكاديمية بموضوع " مواقع الشبكات الاجتماعية " كأحد وسائط الاتصال الجديدة منذ ظهور شبكة الانترنت التي شكلت التغير الأكبر في تاريخ الاتصال الإنساني وجسدت فضاءا رمزيا افتراضيا موازيا للعالم الواقعي يعيشه الإنسان في صورة آلية، ويصبح جزءا هاما من حياته الاجتماعية وواقعا ملموسا في ممارساته اليومية،وبيئة للتفاعل الاجتماعي على كافة الأصعدة الاجتماعية ،الثقافية، السياسية .

بالتحديد مع ظهور مفهوم " web2.0 " فهاته المواقع خرجت من تحت عباءة هذا الجيل والذي سنشير له لا من اجل التعمق في جوانبه التقنية بل من اجل ما أنتجه من النواحي الاتصالية والاجتماعية، فقد أدى التطور السريع على مستوى الويب إلى ظهور ما يعرف بالجيل الثاني للانترنت web 2.0 الذي افرز بدوره تطبيقات جديدة اجتذبت إليها فئات واسعة تعد مواقع الشبكات الاجتماعية أهمها و التي تحمل من خصائص وسمات هذا الجيل.

فالتطور الحاصل في وسائط الاتصال الجديدة لم يكن ليحصل لولا التقنيات الجديدة المبتكرة والمتسارعة في شبكة الانترنت والتي تعرف ب" أجيال الانترنت".[1] وهذه القفزة في تغيير طريقة التعامل مع صفحات الانترنت هي البداية الحقيقية لما يعرف بتطبيقات الويب 2.0 والتي تنطلق من تمكين المستخدمين ليس فقط من التفاعل مع الآراء المطروحة على الموقع وإنما تطويرها أو تعديلها أو عرضها وإتاحة المجال لكافة المستخدمين من المشاركة في صياغتها.[2] وتصنف مواقع الشبكات الاجتماعية ضمن مواقع الويب 2.0 لأنها بالدرجة الأولى تعتمد على مستخدميها في تشغيلها وتغذية محتوياتها، كما تتنوع أشكال وأهداف تلك الشبكات الاجتماعية فبعضها عام يهدف إلى التواصل العام وتكوين الصداقات حول العالم وبعضها الأخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدد ومنحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين ومصممي الجرافيكس.

هذا ما لم تحققه وسائل الإعلام التقليدية فلقد أكدت معظم نماذج الاتصال التقليدية ابتداءا من Shannon & weaver مرورا بنظرية الطلقة السحرية Magic Bullet theory و نموذج نقل المعلومات على مرحلتين Two-Step Flow Of ونموذج الانتباه والانتقاء الإدراكي Selective Communication وصولا إلى نموذج حارس البوابة Gate Keepers على أن وسائل الإعلام التقليدية، وسائل اتصالية ذات اتجاه واحد ويفتقر إلى رجع الصدى الفوري، في حين أن التفاعل الحقيقي يتطلب نموذجا اتصاليا ذي اتجاهين أو اتجاهات متعددة.[3] وان كانت خاصية " التفاعلية" من ابرز سمات التغيرات الإعلامية الحاصلة مع التطورات السريعة والمتسارعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فان الحديث عن هذه الخاصية أصبح لا يتواكب مع التطورات المذهلة لوسائط الاتصال الجديدة وأصبحنا نتكلم اليوم عن خاصية " ما بعد التفاعلية" هذه التسمية التي دخلت إلى الانترنت مع العام 2004 والتي أمكن فيها لكل متصفحي الانترنت أن يكونوا بمثابة مرسلي المادة الإعلامية ومستقبليها في أن واحد، أي ان تدفق المحتوى الإعلامي يسير في اتجاهين أو انه أصبح تدفق متعدد الاتجاهات" Many to Many" بعد أن كان إنتاج المحتوى وقفا عل من يملكون المواقع، وهو ما يعرفه الخبراء بـ "One to Many"، بفضل التطور التقني، وترجمته في وسائل مثل السيرفرات الضخمة، وقواعد البيانات المتطورة، وتقدم لغات تطبيقات الويب.[4] فهناك الآلاف من مواقع الشبكات الاجتماعية التي تعمل على الصعيد العالمي، حيث تتعدد هذه الشبكات فهناك ما يجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة إلى شبكات التدوينات المصغرة، ومن أشهر شبكات التواصل الاجتماعي الموجودة حاليا نجد موقع "الفايس بوك" و"ماي سبيس" و"تويتر" و"لايف لون" و"هاي فايف" و"أوركت".

حاولت العديد من الكتابات تقديم تعريفات متعددة لهذا المفهوم ، والتي وان على اختلاف مرجعياتها الفلسفية المتنوعة إلا أنها تتقاسم مجموعة من الخطوط العريضة التي تجمع بين الإحالة إلى فعل دمقرطة الاتصال التقاسم التشاور، التفاعل ...وغيرها ، لأنها مصطلحات كانت غائبة في أشكال الاتصال التقليدي التي اتسمت بأحاديتها، فهذه المواقع هي تعبير عن فلسفة الويب 2.0 القائمة على تثمين دور المستخدم والإعلاء من فردانيته، والإنتاج المشترك للمعاني، إذ لم يعد هناك منتج وحيد للدلالة بل غدا عملا جماعيا يشارك فيه جماعات المستخدمين من مشارب شتى.

ويشكل هذا المفهوم ما اسماه Edgar Morin الماكرو. مفهوم Macro- concept بمعنى انه هو نفسه في حاجة إلى مفاهيم أخرى تجعله اقرب إلى التحديد والإدراك.[5]

تعرف " مواقع الشبكات الاجتماعية " حسب Michel forsé et armand degenne : بأنها شكل لتنظيم جديد للتعبئة السياسية والتبادل، فالشبكات الاجتماعية تولد كمية كبيرة من الخطابات من جميع الأنواع والكثير منها ذو طبعة مجازية.[6]

تعرف كذلك: موقع الويب الذي يسمح للأفراد بالانضمام، ملكية، وتحرير صفحة ملف شخصي " Profile" للربط علنا مع غيره من الأعضاء ، والتواصل مع أعضاء آخرين".[7]

فعند الحديث عن " الشبكات الاجتماعية" نجدها نتيجة تكاثف جانبين: من جهة الجانب الاجتماعي والمجتمعي والجانب الآخر هو الجانب التكنولوجي والانترنت، فمن وجهة نظر اجتماعية حسب wasserman & Faust في كتابهما Social Network Analaysis " Methods and

"Application الشبكة الاجتماعية هي مجموع العلاقات بين الكيانات الاجتماعية (الأفراد)، ويمكن أن يقتصر الاتصال بين هؤلاء الأفراد على علاقات الصداقة، استشهادات بيبليوغرافية، وتكون هذه المصادر رسمية أو غير رسمية، ملموسة أو غير ملموسة. ومن اجل تحليل الشبكات الاجتماعية يري الباحثان أيضا ضرورة التركيز على ثلاثة مفاهيم أساسية هي:

- الفواعل وأفعالهم ككيانات مستقلة.
- بيئة توفر فرصا للاعبين وتمارس ضغوطات على أفعالهم الفردية.
- الهياكل الاجتماعية و السياسية والاقتصادية التي لها تأثير في طبيعة العلاقات بين اللاعبين.

أما من وجهة نظر تكنولوجية الشبكة تشمل مجموع المعدات الموصولة مع بعضها البعض والتي تستعمل من اجل نقل كم متدفق من المعلومات "[8].

كذلك تعريف Elisson & Boyd اللذان يعرفانها على أنها: " مواقع خدمات على شبكة الانترنت، والتي تتيح للأفراد :

1) بناء ملفات عامة، شبه عامة وفق نظام محدد.2) تحديد قائمة المستخدمين الآخرين الذين يشتركون معهم في الاتصال.3) عرض والتنقل بين قوائم اتصالاتهم، والتي أعدت من طرفهم داخل النظام.[9]

من أمثلة هذه المواقع ذلك عد ذلك (Twitter ,Linkedin,Hi5,Netlog) ، ولكن برغم كثرة هذه المواقع لكن أكثرها شهرة وشعبية نجد موقع Facebook أين كان ميلاد هذا الموقع حدثا كبيرا على مستوى العالم.[10]

تقوم الفكرة الرئيسية للشبكات الاجتماعية على جمع بيانات الأعضاء المشتركين في الشبكة ويتم نشر هذه البيانات علنا على الشبكة، حتى يتجمع الأعضاء ذو المصالح المشتركة والذين يبحثون عن ملفات أو صور اعتمادا على صلاحيات الخصوصية التي تمنحها للزوار، وتعمل كشبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم البعض وبعد طول سنوات ويمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي، وتبادل الصور وغيرها من الإمكانات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم، وهناك الآلاف من مواقع الشبكات الاجتماعية التي تعمل على الصعيد العالمي، وهناك الشبكات الاجتماعية الصغيرة التي طرحت لتناسب القطاعات البسيطة في المجتمع في حين هناك شبكات تخدم وحدة جغرافية للمجتمع، وهناك بعض الشبكات التي تستخدم واجهة استخدام بسيطة بينما البعض الأخر أكثر جرأة في استخدام التكنولوجيا الحديثة والقدرات الإبداعية. [11]

وبسبب المميزات التي تتميز بها هذه المواقع، من المشاركة وسرعة الاتصال وتبادل الملفات والصور والفيديو وتبادل المعلومات أدى إلى زيادة شعبيتها بشكل لم يسبق له مثيل في العالم. فهي تقدم خدمات عديدة لمتصفحيها حيث تتيح لهم حرية الاختيار لمن يريدون المشاركة معهم في اهتماماتهم، وبظهورها توسعت الخدمات المرجوة منها ومنحت متصفحيها إمكانيات واسعة في تبادل المعلومات في مجالات التعليم والثقافة والرياضة وغيرها، وقدمت خدمة التواصل بين الأعضاء المنتسبين لها، حيث يمكن لأحد المستخدمين الارتباط بأحد الأصدقاء عبر الموقع ليصله جديد ما يكتب ويضيف ذلك إلى صفحة صديقه، كما أنها تمكن المستخدم من التحكم بالمحتوى الذي يظهر في صفحته فلا يظهر إلا ما يضيفه

الأصدقاء من كتابات وصور ومقاطع، ومن خلال هذه المواقع فإن زوار هذه المواقع تربطهم علاقات معينة واهتمامات مشتركة. هذا ما أعطاها مساحة استخدام واسعة بين الأوساط الشبابية، ونستشهد على ذلك ببعض المؤشرات الرقمية التي تبين ذلك، ووفقا لتقديرات تقرير " أي ماركيتر " فان معدلات نمو مستخدمي الشبكات الاجتماعية في جميع أنحاء العالم بين عامي 2011 – 2016 جاءت كالآتي[12]:

- 2011 :1,22مليار(بزيادة 23,7 في المئة).
- 2012: 1,47 مليار (بزيادة 20,4 في المئة).
- 2013: 1,73مليار (بزيادة 18,0 في المئة).
- 2014: 1,97 مليار(بزيادة 13,4في المئة).
- 2015: 2,18 مليار (بزيادة 10,08 في المئة).
- 2016: 2,37 مليار (بزيادة 9,08 في المئة).

أما في العالم العربي، أي المنطقة التي تضم نسبة كبيرة من الشباب حيث يتألف ثلث عدد السكان من الشباب أعمارهم 25 عاما أو اصغر من ذلك ويمثل الشباب غالبية العظمى من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي ففي يونيو 2013 وصلت النسبة المئوية لإجمالي المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم من 16 إلى 34 عاما إلى 77% [13].

نحو مقاربة سوسيولوجيا الاستخدام:

يعتبر التراث النظري والمنهجي الدليل والمرشد للباحث في اختيار المرجعية العلمية التي تكون أساسا للتفكير والاقتراب من المشكلة العلمية التي يقوم بدراستها، لحد الساعة ليس هناك تراكم معرفي كاف حول مجال " الشبكات الاجتماعية" ولذلك فان البحوث في هذا الجانب تظل إن وجدت ذات طبيعة استكشافية استطلاعية أو وصفية descriptive or normative (ميدان بكر).[14]

مع الأخذ بعين الاعتبار أن التنظير المرتبط بالشبكات الاجتماعية يحتاج إلى مرونة تفسيرية كونها ارتبطت بفكر ما بعد الحداثة.[15] وإذا ما قمنا بملاحظة الدراسات التي تتناول موضوع " مواقع الشبكات الاجتماعية" ، نجدها تنطلق من المداخل النظرية المختلفة المستمدة أساسا من علوم أخرى كعلم الاجتماع، علم النفس، علم النفس الاجتماعي مثل مدخل الاستخدامات والاشباعات الذي يحظى باهتمام كبير من الجانب الباحثين في هذه الوسائط ، غير أن هذا الاهتمام لم ينتج عنه تطوير حقيقي لما يقدمه المدخل حيث يقتصر البحث فيه عن الدوافع والاشباعات المتحققة من الاستخدام، الذي لا يلم ويجيب عن أسئلة كثيرة تطرحها الزوايا والإشكاليات البحثية التي تطرحها هذه المواقع التي أصبحت أكثر تركيزا على قضايا مثل: الهوية الافتراضية، دلالات سلوكيات وممارسات مستخدمي هذه المواقع ، العلاقة بين الرأسمال الاجتماعي والاستخدامات، علاقة التمثلات بالاستخدامات ...وغيرها من إشكاليات جديدة تجبرنا على فهم " الاستخدام الاجتماعي" لهاته المواقع ومع مجيء الجيل الثاني للانترنت"web2.0 الذي يرتكز بالأساس على الدور الفعال للمستخدم في تنشيط تقنياتها أو تطبيقاتها المختلفة.

ينطلق تيار سوسيولوجيا الاستخدامات الذي ركزت عليه عدة بحوث إعلامية تناولت خلاله بداية أنماط استخدامات هذه التكنولوجيات في فضاء الحياة اليومية، من منظور اجتماعي ما طرح لنا العديد الدراسات التي تم إدراجها ضمن تيار" سيولوجيا الاستخدامات" والذي عكف على البحث في ما يفعله الأفراد بتقنيات الاتصال أي استخدامات وسيلة معينة مع الأخذ بعين الاعتبار السياق الاجتماعي والثقافي الذي يحيط بالمستخدم.

هذا التيار شكل مجالا خصبا للبحث في طبيعة العلاقة التي تجمع بين الإنسان المستخدم والوسائط الاتصالية الجديدة. الذي يعتبر أن المستخدم فاعلا مستقلا يتمتع بقدرة الإبداع [16].ويمكن لنا القول أن المقاربات التقليدية مثلا " الاستخدامات والإشباعات" غير كافية ومؤهلة لفهم طبيعة الاستخدام الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تحاول سوسيولوجيا الاستخدام أن تتعمق في فعل الاستخدام" هذا، محاولة الابتعاد عن النظرة السطحية في فهم هذا النشاط وما يحيط به من علاقات ومتغيرات .

تم توظيف مفهوم " الاستخدام " في حقل سوسيولوجيا الاستخدامات الذي يعرف كتيار بحث يبتعد عن تيار الحتمية التكنولوجية الذي يقوم على فكرة القوة الكبيرة والخرافية للتكنولوجيات وترى بأنها قادرة على إحداث التغير الاجتماعي إذ يمكن التفكير بان تكنولوجيات معينة تولد استخداما واحدا فقط. و يسعى إلى دراسة ظواهر الاستخدام حيث اهتم هذا التيار بدراسة العلاقات الاجتماعية والتقنية التي تنشا بين الأفراد والأشياء التقنية. [17]

أين افرز لنا هذا التيار العديد من دراسات استخدام وسائل الإعلام وتكنولوجيات الاتصال التي شهدت هي كذلك بدورها تحولا في مسار الدراسات شبيها بالنقلة والتحول الذي عرفته سوسيولوجيا وسائل الإعلام الجماهيري في فترة الخمسينيات من القرن الماضي من تحليل الآثار إلى تحليل التلقي، بحيث وجهت اهتمام دراساتها من تلك التي تركز على التقنيات إلى التي تركز على الاستخدامات والمستخدمين. [18]

في هذا المجال تبين الباحثة Josiane Jouet مسار دراسات الاستخدام في فرنسا مع بداية الثمانينيات مع العديد من دراسات الاستخدامات اليومية للتقنيات (الهاتف، المينيتال، الكومبيوتر...) وغيرها من التقنيات، حيث شكل تيار بحث يطرح مجموعة من الأسئلة والتي تتناقض مع الأعمال الانجلوساكسونية المنجزة حول وسائل الإعلام.[19]

بعد ذلك تسير الدراسات إلى دعم الاستخدامات وتجاوز المصممين وتشير إلى انه ذات الوقت الذي نشر فيه الباحث ميشال دو سيرتو Michel dr certeau مؤلفه ابتكار الحياة اليومية، فنون الأداء العملي " Arts de faire،'invention du quotidien " لتسليط الضوء على الحيل والتكتيكات التي يقوم بها المستخدمون في كيفية استخدام التقنيات، ويري في كتابه" أن مسائلة الممارسات اليومية التي من المفترض أنها سلبية، أم ايجابية... لاستخراج نماذج أفعال المستخدمين في حالة يهمين عليها المتلقي والتي تعني أنها ليس سلبية وتنصاع للواقع الثقافي والاجتماعي كما أن الممارسات اليومية يتخللها الإبداع.[20]

حيث قام ميشال دو سيرتو Michel dr certeau، بتحليل الفارق بين الاستخدامات المبتكرة والاستخدامات الملاحظة طارحا فكرة وجود عالمين.عالم الإنتاج وعالم الاستهلاك والاستخدام.

يعتبر إعادة تأهيل الدور النشط للمستخدم في البحث في سنوات الثمانينيات هو بالتأكيد عمل ميشال ديسرتو الذي لم يستخدم مصطلح " المستخدم" للإشارة إلى الشخص الذي يستخدم وسائل الإعلام ولكنه يعمل بمصطلح" الاستخدامات" التي تشير إلى " فن الأداء العملي" و طرق الأداء العملي".[21]

ثم بعد 1985 اهتمت الدراسات على تأثير المستخدمين في بناء الاستخدامات، حيث أن استخدام التقنية يتطلب الحصول على عدد من المعارف والمهارات، مع تسليط الضوء على ذهاب وإياب المستخدم والمصمم أو التضامن بين الإنسان والآلة، لتنتقل دراسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد 1990 في تطوير المجال المهني.

البناء الاجتماعي للاستخدام:

إن التطور التكنولوجي الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أسهم إلى حد كبير في بلورة دراسات تيار سوسيولوجيا الاستخدام حيث اهتمت هذه الدراسات بالاستخدامات اليومية لهذه التكنولوجيا (الهاتف،الكمبيوتر.....) وحاولت التركيز على الطريقة التي تتغلغل بها التكنولوجيا في المجتمع ، وكذا ملاحظة وصف قدرة هذه التكنولوجيا على هيكلة الممارسات كما ركزوا أيضا على درجة استقلالية المستخدم وقدرته على المقاومة ثم إن هذه الدراسات من أهم ما توصلت إليه أنها كشفت عن أهمية ما يطلقون عليها المحدات السوسيوثقافية وأقرت أن النشاط الذي يقوم به الفرد في استخدامه للتكنولوجيا هو نشاط مبتكر إبداعي.

لقد اتجهت هذه الدراسات منذ مطلع الثمانينات من القرن الماضي إلى إبراز أهمية البعد التقني لاستخدام وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، حي تتمحور أبحاث تيار سوسيولوجيا الاستخدام حول ثنائية التقني/ الاجتماعي. والتي لمسناها في جل الأبحاث التي قام بها باحثي هذا التيار.

في هذا الشأن، يتم طرح أسئلة رئيسية للبحث تكشف عن هذه الفكرة، حيث تتمثل من جهة في إظهار البعد الاجتماعي للابتكار التقني و من جهة أخرى في تحديد دور تفاعلات العوامل المختلفة المساهمة في بنائها. كما تظهر الأجهزة التقنية – ليس في كعلب سوداء – و إنما بمثابة بناء اجتماعي لا ينتج فيها الشكل لا من الضروريات التقنية و لا من فرض المعارضات الاجتماعية السياسية.

انطلقت فيه هذه الدراسات من مبدأ أساسي هو اعتبار الاستخدام كبناء اجتماعي حيث تقر josiane jouet بأن الاستخدام المنتظر ليس هو دائما الاستخدام الفعلي هذا الأخير هو نتاج للإطار السوسيوتقني المستمر، وكذا ثمرة لخيال المبتكرين وهو نتيجة الابتكار الذي يتولد من ممارسات المستخدمين أو انعكاس لحالتهم السوسيوثقافية. إن الاستخدام تحليل معروف على أنه "كيان اجتماعي "، وبالتالي لا يمكن وضع حد للاستخدام عند الإشكال الذي تنص عليها الأجهزة التقنية " أي عدم التقيد بدليل الاستعمال"، والذي يعبر دون شك عن جزء من الاستخدام وإنما يمتد إلى سيرورة متعددة لوساطة تحقق جودة استخدام اجتماعي فعلي.[22]

ترى jouet استحالة تحديد الاستخدام بمنطق تقني محض، وتقر أن " بناء" الاستخدام الاجتماعي ظاهرة معقدة تكمن في عمليات التفاوض بين المادة التقنية والممارسة الاجتماعية، كما يكمن الإنتاج في

خضم هذه العلاقة فيما تنعزل التقنية بصعوبة عن نماذج التطبيقات. فهي تتطور حول الأقطاب العملية والإبداعية في حيوية مقترضة من الشكوك والحقائق التي يتخللها تفاعل الرابط الاجتماعي والتقنية".[23] فالبناء الاجتماعي للاستخدام ينصب على العلاقة بين التقني والاجتماعي .

فقد سمح هذا التصور البحثي بإعادة منح كثافة للأجهزة التقنية، فهنا يبدو أن الأولوية تكمن في الضرر اللاحق بالمستخدمين، في المقياس الذي تصبح فيه التقنية موضوعا للاستهلاك أو الاستخدام الذي أنهى الاهتمام بالتحليل الذي لا يظهر للمستخدم إلا التمديد غير الإشكالي للشبكة المتشكلة من طرف المبتكر مما يعني انه إذا لم يسهل هذا التصور من فهم التطبيقات الفعالة، فهو سيسهل في المقابل من إظهار كيفية يساهم المستخدمون 'الممثُلون' و المستخدمون الأوائل بالخصوص في عملية البناء الاجتماعي للابتكار التقني. [24]

في الواقع، نستنتج أن هناك علاقة تعاونية بين المستخدم و المتصور من خلال تسجيل المستخدم في الجهاز (عن طريق خاصية البيئة التي يدخل فيها الاستخدام، و عن طريق المؤهلات النفسية الحركية أو الاجتماعية التي ترتبط بالمستخدم، ... الخ) و تسجيل الجهاز – عن طريق التطبيق – في جسد المستخدم بالرجوع إلى الوسائط (كيفية الاستعمال، الأدوات الملحقة، ... الخ). [25]

هذا ويقترح الباحث " serge proulx" نموذج لتحليل للبناء الاجتماعي للاستخدامات حيث يقترح تبني نموذج تفسيري يرى أنه يشكل مدخل أساسي في دراسة الاستخدامات. يرمي أساسا إلى بناء نظرية للاستخدامات يقر فيه أن الاستخدام غير مستقر و غير ثابت، وعلى ذلك يقول ربما أن هذه العوامل الحقيقية التي يقدمها تقدم مستويات تحليلية تساعد على تفسير ممارسات الاستخدام التي يخضعها الباحث للملاحظة، ويرى كذلك أن دراسة الاستخدامات في ظل تكنولوجية الشبكات تفرض على الباحث أن يأخذ بعين الاعتبار ليس فقط المستخدمين الأفراد بل جماعات المستخدمين على الخط أو الجماعات التفسيرية . ويتكون هذا النموذج من خمس مستويات هي:[26]

المستوى الأول:التفاعل الحواري بين المستخدم والآلة

يخص هذا المستوى التفاعلات التي تميز علاقة الإنسان بالآلة عندما يتناغم الإنسان مع الأداة التقنية في هذا السياق أشار الدارسون إلى التدخلات التي يمكن أن يقوم بها المستخدمون مباشرة في استخدامهم للأدوات التقنية، حيث يقرون على أنها لا تخرج في الحقيقة عن تصور استخدامها، وأدرجوها في أربع حالات:

الحالة الأولى: "نقل أو تغيير" يعدل المستعمل خيال الاستخدام لأن المستخدم يضع في ذهنه استخدام معين دون إدخال تعديلات أساسية في بعضها.

الحالة الثانية "التكيف أو التأقلم" :هنا يقوم المستخدم بإدخال تعديلات على الجهاز التقني لتلاءم هذه التعديلات استخدامه دون تغيير الوظيفة الأساسية الأصلية للجهاز بمعنى آخر يعدل المستخدم الجهاز ليلاءم طريقة استخدامه.

الحالة الثالثة "التوسع": في هذه الحالة يقوم بإضافة بعض العناصر للجهاز تسمح بإثراء قائمة الوظائف.

الحالة الرابعة"التحويل":يستعين المستخدم بالجهاز لغرض لا علاقة له بالاستخدامات المعتادة"تجاوز الوظيفة".

المستوى الثاني:التنسيق بين المستخدم ومصمم الجهاز

يقر بالجمع بين افتراضية المصمم وافتراضية المستخدم لمعالجة مسألة التنسيق بين ممارسات المصمم والمستخدم إذا نظرنا مثلا للمسالة من زاوية افتراضية المستخدم تمكننا ملاحظة مجموعة التصورات التي يفترضها المصمم عن المستخدم المحتمل والتي يترجمها بمهارة في استخدام الجهاز أما من زاوية افتراضية المصمم فإنه يضع الحدود التي تصادف المستخدم في طريقه وهي محددة بدقة تظهر في المهارة والكفاءة في التصميم بمعنى آخر حدود إمكانيات الاستخدام تظهر من خلال تصميم أجهزة تبادل المعلومات للأداة التقنية ومن جهة أخرى من أجل التمكن من حصر عمل أجهزة تبادل المعلومات فيجب الانتباه إلى أن عملية تصميم الجهاز تخضع هي الأخرى إلى سياق إنتاج الأدوات التقنية ولاسيما المحيط الذي يتسم بالمنافسة التي تظهر في الاستراتيجيات الصناعية المنتجة والمصالح التجارية التي تنظم أو تتعامل مع المصمم.

المستوى الثالث: وضعية الاستخدام في سياق الممارسة

يرى أن لا ندرس الاستخدام خارج الممارسة وهنا يجب الإشارة إلى أن الممارسة تختلف من سياق لآخر فأنماط استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال تندرج ضمن سياق خاص بالممارسات الاجتماعية مثل ممارسات نظام العمل، أوقات الفراغ، العائلة... وهي الأخرى تمكننا من فهم الاستخدام في ظل الاستخدام المحدد لممارسة الجماهير، يقوم المستخدم بتوظيف الأداة التقنية فيضفي عليها دلالات ذاتية فضلا عن أن المستخدمين يتحركون في ظل نظام اجتماعي يتميز بالهيمنة الاقتصادية والتعارض بين الأجيال وبين الجنسين، هذه المواقف في الحقيقة تؤثر على الاستخدام لكن لابد أن نشير إلى الاكراهات التي تحدثها الممارسة، فالمستخدم قد يتعرض إلى اكراهات تؤثر على الاستخدام) تعارض، صراعات بين الطبقات....(وهذه المواقف الصعبة ربما تؤثر على المستخدم أكثر مما قد يؤثره المستخدم على عملية الاستخدام).

المستوى الرابع: إدراج البعد السياسي والأخلاقي في تصميم الجهاز التقني وفي تشكل المستخدم

إن تصميم أي جهاز يخضع لبعد أخلاقي وسياسي فتصميم الأجهزة التقنية واستخدامها يحملان في الحقيقة تصورات وقيم سياسية وأخلاقية ويقدم الباحث مثال باللافتات الموجودة في الطريق السيار وضعها المصممون، هذه الحافلات تمنع دخول الحافلات وأقر أن مستخدمي الحافلات هم من الطبقة المنبوذة في أمريكا غالبيتهم من السود في نهاية المطاف تحمل دلالات وقيم أخلاقية وسياسية.

المستوى الخامس:الترسيخ الاجتماعي والتاريخي للاستخدامات في إطار بناء كلي

فالاستخدامات متجذرة وراسخة في البناء الكلي وهذا ما يمكن ملاحظته من خلال الأشكال الثقافية، العلاقات الاجتماعية وغير ذلك من العادات الاجتماعية ويرى في هذا الإطار ضرورة رسم المسار التاريخي الذي قام على الاستخدامات الخاصة وفي هذا الإطار يشير إلى ضرورة وصف وبطريقة دقيقة النزاعات بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين مستخدمين،مصممين،أصحاب القرار من أجل مراقبة وتطوير إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في بيئة معينة.

مقاربة التمثل كمدخل لدراسة الاستخدام الاجتماعي عبر مواقع الشبكات الاجتماعية:

إن ارتباطنا ووجودنا في العالم المحيط بنا يجعلنا نحتاج دائما إلى معارف لفهمه حيث انه يزخر بالمواضيع والأشخاص والوضعيات المرتبطة ببعضها البعض ولكل عنصر أهميته ودوره في المجتمع. من بين تلك الوضعيات ما هو مجسد لحياتنا الشخصية وأيضا ما هو سجل لقيمنا وعاداتنا مهما كانت صلتنا بتلك المواضيع والوضعيات فان الفرد بحاجة دوما إلى ذلك التواصل، لأنها تشكل كينونته من خلال المعارف والطقوس والعادات المختلفة والمشتركة بين كل أفراد المجتمع.

إذن لا يمكن لكل هذه أن تولد مع الفرد، وإنما هي نتيجة احتكاكه الدائم والمتواصل بالمجتمع الذي نشا فيه، فهي تبنى وتتشكل عنده من خلال عدة عمليات عقلية وفكرية والتي تدخل ضمنها عملية بناء التمثلات الاجتماعية أو يدخل ضمنها التمثل كصيرورة لبناء المعارف لدى الفرد. ولان مفهوم " التمثلات الاجتماعية" عرف منذ القديم، كما انه اخذ في التوسع في معظم العلوم الإنسانية. يعتبر علم علوم الإعلام والاتصال احد هذه العلوم، التي اهتمت بهذا المفهوم وحاولت بعض تيارات هذا الحقل مثل تيار "سوسيولوجيا الاستخدامات " أن توظفه كمقاربة لدراسة الظواهر الخاصة بهذا الحقل، خاصة مع تطور شبكة الانترنت والتطبيقات الخاصة بها وبوجه التحديد" مواقع الشبكات الاجتماعية" ، حيث يمثل هذا المفهوم اليوم مدخلا هاما للأبحاث والدراسات التي تدرس الاستخدام الاجتماعي لجماعات "المستخدمين" لهذه المواقع.

فبالرغم من أن " التمثل" في حد ذاته مصدره العقل إلا انه له جوانبه الأخرى والتي تعد أساسية في تكوينه مثل (الأسرة، البيئة، المجتمع)، شكلت هذه المواقع مصدرا مهما لتشكل وبناء استخدامات مختلفة لدى الشباب المستخدم لها.إذ يعتبر احد مفاتيح الأنشطة الذهنية. فلكل مستخدم تمثلاته الخاصة وهي تمثلات فردية والتي تمثل جملة من التمثلات العامة التي لا يمكن عزلها عن جماعة المستخدمين.

قامت مقاربة التمثلات بإعطاء دفعة قوية في تطور أبحاث تيار سوسيولوجيا الاستخدامات وتجسد ذلك من خلال مراهنات وتوصيات هذه الأبحاث على توظيف هذا المدخل للدراسة موضوع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ذلك أن هذه الزاوية تفتح الباب لفهم الصور الذهنية التي يبنيها مستخدمي تكنولوجيا الاتصال، بدءا من تجربتهم مع الأدوات والتجهيزات والتفاعل بين هذه التمثلات للتكنولوجيا الجديدة والممارسات الفعلية لهم. بينت من زاوية أخرى دور الممارسات في بناء التمثلات.

كذلك اهتمت الدراسات في هذا الميدان بموضوع " دلالات الاستخدام" التي تشير إلى " أن التصورات والقيم التي تستثمر في استخدام تقنية أو شيء ما " لان دلالات الاستخدام ترتبط بتملك الأشياء التقنية وعليها يتوقف اندماجها الاجتماعي ، أي اندماج التكنولوجيات في الحياة اليومية للمستخدمين، لان ذات الاندماج لا يتوقف على الخصائص الداخلية أو الفعالية أو التعقيد (للتكنولوجيا) وإنما على الدلالات (التصورات) التي يبنيها المستخدمون بشان تلك التكنولوجيا وهي ناتجة عن المجتمع والتجربة الشخصية للمستخدم.[27]

من هنا يظهر أن لـ" التمثلات الاجتماعية" أهمية كبرى في تشكيل الممارسات الاجتماعية نحو التكنولوجيات الجديدة، وكذا الدور المهم في البناء الاجتماعي للأدوات للتقنية ، بل ما يتعداه إلى اعتبارها المحدد الأساس استخدام أو عدم استخدام الأدوات التقنية بناءا على سياق الاستخدام وكذلك تلاؤم التمثلات الاجتماعية مع منطق الأدوات التقنية.

خاتمة:

في الأخير نطرح مقترب" التمثل" الذي قل ما يستعمل في الدراسات الإعلامية بالمنطقة العربية لدراسة الاستخدام الاجتماعي لمواقع الشبكات الاجتماعية التي أفرزتها ثورة الجيل الثاني للويب "web2.0" حيث يعتبر هذا الموضوع جدير بالبحث خاصة مع التطور الكبير في هذا المجال ، كما أن الانتشار الواسع والرواج الكبير الذي تشهده الشبكات الاجتماعية على غرار(الفايسبوك، ماي سبيس، لنكدان، هاي فايف... وغيرها من المواقع) ، في حقل الدراسات العربية مقارنة بالمكانة الهامة التي يحظى بها في الدراسات الغربية حيث يوفر مدخل التمثلات أرضية مهمة تعين على فهم أفضل لمجموع التغيرات التكنولوجية والمعرفية والوجدانية والسلوكية واليات تملكها وإدماجها في نسيج الحياة اليومية إن على مستوى طرائق التفكير أو الممارسات والأفعال ، وأصبح مفهوم التمثل اليوم أداة أساسية للباحث المهتم بفهم الصورة الذهنية التي يبلورها مستخدمي هذه المواقع، انطلاقا من تجربتهم مع الأدوات والتجهيزات التكنولوجية والتفاعل بين التمثلات لهذه الوسائل الجديدة والممارسات الاتصالية لهم.

الهوامش:

1 صالح، أبو اصبع (2010). الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة . جامعة فيلاديلفيا. عمان .400.

2 محمود، الفطافطة (2011).علاقة الإعلام الجديد بحرية الرأي والتعبير في فلسطين. المركز الفلسطيني للتنمية والحريات الإعلامية (مدى) . 14.

3 شريف، درويش اللبان.(2007).الصحافة الالكترونية. دراسة في التفاعلية وتصميم المواقع. القاهرة. الدار المصرية اللبنانية . ط2. 66.

4 يامين، بودهان(2010). المواقع التواصلية لشبكة الانترنت نحو ميلاد بيئة اتصالية افتراضية جديدة، ورقة مشاركة في الملتقى الوطني الأول حول تأثيرات وسائل الاتصال الجديدة على الأفراد والمجتمعات : جامعة سطيف .03.

5 عبد الوهاب، الرامي(2015). الإشكالات المنهجية في دراسات الشبكات لاجتماعية الرقمية وسبل التغلب عليها ورقة مقدمة لمؤتمر الدولي. وسائل التواصل الاجتماعي التطبيقات والإشكالات المنهجية . المملكة العربية السعودية . 04.

6 Alain Degenne et Michel forsé (1995).«les reseaux sociaux».Flux n20. yolum,p.56

7 Panayiotis Zaphiris.Chee Siang Ang (2010). «Social computing and virtul communities».Taylor &Francis .Group New yourk. p.265.

8 مرسي، مشري. شبكات التواصل الاجتماعية الرقمية . نظرة في الوظائف. مجلة المستقبل العربي. العدد 395. 150-151.

9 James .Grimmelmann. (2009) « Saving Facebook » . Law Review. Vol. 94 p. 143

10 Buzzetto- More.N.A (2012) .«Social networking in undergraduate Education . Interdisciplinary». journal of information .knowledge and Mangement specail section on socail networking teaching and learning .vol 07.p. 69.

11 نوف، بنت مبارك عبد الله. الخصوصية في الشبكات الاجتماعية. مقالات عليمة. مركز التميز لأمن المعلومات.05.

12 تقرير مؤسسة " أي ماركيتر".
http://www.tourism-review.net/one-quarter-of-world-population-use-social-media-news3769

13 تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي. قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب التقرير الأول 2015.

14 عبد الوهاب، الرامي. مرجع سبق ذكره. 09.

15 Meswete O.C (2009) .« The challenge of socail networks .Administrative theory and praxis».vol13.issue ,march. p.96.

16 عبد الرحمان، عزي. السعيد بومعيزة. الإعلام والمجتمع. رؤية سوسيولوجية مع تطبيقات على المنطقة العربية . دار الورسم، الجزائر. 291.

17 عبد الوهاب، بوخنوفة.(2006- 2007) المدرسة، التلميذ والمعلومات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال . التمثل والاستخدامات. أطروحة لنيل ش هادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال. .الجزائر . 34-35.

18 Pierre chambat usage des technologies de linformation et de la communication (tic) evolution des problématiques . teachnologies de l'information et société.1994.vol 6.n°3.p 254.

19 Boilchini,Estelle .(2002) «de la recherche sur les usages des tic à la communication virtuelle» refexions à partir d'in texte de josiane jouet séminaire GPB.Automne.p.03.

20 Michel De Certeau. (1990) «l'invention du quotidien». arts défaire.paris Gallimard. P.11.

21 Proulx,serge. (2005) «Penser technologies de l'information et de la communication aujourdhui".enjeux.modèles.tenances». Presse universitaire des bourdeaux.p.04.

22 Josiane jouët . (2000) «Retour critique sur la sociologie des usages».in Réseaux. n°100.p.488 à 521 Paris .CENT. p.114 - 499.

23 Josiane jouet . « nouvelles Techniques . des formes de la production sociale» p. 27 .
24 Akrich, M. (1993). «Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action». *Raisons Pratiques*.p. 36

25Akrich, Op.cit p.56.

26 Proulx,serge. Op.cit p. 7-11.

27 عبد الرحمن، عزي .سعيد .بومعيزة.مرجع سبق ذكره. 295.