ISSN 2800-1133
EISSN 2830-8352

قياس التفاعلية في الاتصال الوسيطي عبر البيئة الرقمية الجدية – مفاهيم ونماذج تطبيقية

Measuring interactivity in mediated communication through the new digital environment - concepts and applied models

د.سوسن سكي* [1]، د. مهري شفيقة[2]

[1] جامعة ورقلة (الجزائر) sekki.saoussene@univ-ouargla.dz

[2] جامعة سطيف (الجزائر) c.mehri@univ-setif2.dz

تاريخ الاستلام: 2022/05/29 **تاريخ القبول: 2022/06/27**

ملخص

شكل ظهور البيئات الرقمية الجديدة ممارسات وأشكال اتصالية مغايرة لتلك التقليدية عززت من سلطة الاتصال الوسيطي عبر عدة تطبيقات وأدوات تفاعلية.

سلطت هذه الورقة البحثية الضوء على التفاعلية كسمة بارزة في البيئة الرقمية الجديدة فيها مع التركيز على طرق قياسها ومختلف أشكالها، كما تسعى للتعرف على نماذج من التفاعلية عبر تطبيقات المحادثات الشخصية.

وتوصلت الدراسة إلى أن التفاعلية عبر تطبيقات المحادثات الشخصية ذات تجليات وخيارات كثيرة، مما جعلها شائعة الانتشار، واسعة الاستخدام لكن مهما بلغت من تطور في المستقبل، يصعب أن تكون بديلا عن الاتصال الشخصي المواجهي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الشخصي؛ الاتصال الشخصي الوسيطي؛ البيئة الرقمية؛ التفاعلية.

***

Abstract:

* المؤلف المرسل

The emergence of new digital environments has shaped practices and forms of communication that are different from the traditional ones that have enhanced the authority of mediated communication through several interactive applications and tools.

This research paper studies interactivity as a prominent feature in the new digital environment, with a focus on ways to measure it and its various forms. It also seeks to identify models of interactivity through personal conversation applications.

The study concluded that interaction through personal conversations applications has many manifestations and options, which made it popular and widely used

But no matter how developed it is in the future, it is difficult to be a substitute for confrontational personal communication.

Keywords: ***personal communication; intermediary personal communication; digital environment; interactivity***

مقدمة

يعيش العالم المعاصر نوبات متتالية ومتسارعة من التحول والتغير في جل ملامح الحياة والتي غيرت بدورها أنماط التفكير والعلاقات الاجتماعية وأشكال التواصل والاتصال، هذا الأخير أصبح مقترنا بتطبيقات الانترنيت المختلفة مقلصا بذلك فرص الاتصال والتفاعل المواجهي ومكرسا لنمط جديد من التفاعلية البديلة.

فتطور تقنيات الاتصال وظهور الانترنت التي تحولت إلى "منصة" لتطبيقات الإعلام الجديد أدى إلى تذويب الفروق بين الاتصال المواجهي والاتصال الجماهيري بحيث لم تعد السمات المميزة لكل نوع حكرا عليه، فالتفاعلية وتبادل الأدوار الاتصالية والمرونة لم تعد سمات خاصة بالاتصال المواجهي، كما لم تعد العمومية والاتصال عبر وسيلة جماهيرية سمات خاصة بالاتصال الجماهيري (صادق، 2008)

إن اندماج وسائل الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات الذي يصعب الاستشراف بحدوده أو مآلاته مستقبلا، أسس ولازال يؤسس لنمط اتصالي فضفاض، يتسع لكل الأنماط الاتصالية، ألا وهو الاتصال التفاعلي القائم على التفاعل الحر والمباشر وتعدد الخيارات وتبادل الأدوار بين المرسلين والمستقبلين والنشر واسع النطاق... كل ذلك بكبسة زر، وهي كلها في حقيقة الأمر تمثلات لما وصفناه سابقا بالتفاعلية الإلكترونية.

والمعروف أن مصطلح التفاعلية قد أُستخدم في بداياته لتحويل المشاهد من النمط الساكن والسلبي إلى نمط فعال ونشيط في العملية الاتصالية عن طريق إعادة برمجة علاقته بما يشاهده أو يسمعه من برامج ومضامين، لكن الاستخدام

التدريجي والمتعدد لهذا المفهوم، تطور ليدل على كل أنواع مشاركة المتلقي في الرسالة، سواء أحدث رجع الصدى أو لم يحدث.

لكن مع تطور أجيال الانترنيت، ظهرت ترسانة من التطبيقات والأدوات التفاعلية خصوصا ما تعلق منها بالاتصال الوسيطي في مقدمتها الفايبر والواتساب والتليجرام وغيرها من تطبيقات الهواتف المحمولة التي تتوفر على خيارات متنوعة للتعبير والتفاعل وتتيح أشكالا مختلفة من الاتصال والمحادثات الشخصية والسياقات اتصالية التي تسم بالتفاعلية الفائقة والسرعة وخصائص التزامنية واللاتزامنية والاتصال الصوتي والاتصال عبر الفيديو وخصائص الدردشة بالرسائل النصية القصيرة... ما جعلها تقترب من خاصية الاتصال الشخصي، الأمر الذي يؤكد تمدد مصطلح التفاعلية ليشمل أنماطا مختلفة من العلاقات والروابط بين المستخدمين.

تأسيسا على ما سبق طرحه، ترصد الورقة البحثية موضوع التفاعلية عبر الاتصال الوسيطي في البيئات الرقمية الجديدة من خلال استقراء معظم جوانب التفاعلية وتمظهراتها من مفاهيم وخصائص وأدوات ومؤشرات قياسها ومن ثمة رصد بعض النماذج التفاعلية عبر تطبيقات الاتصال الوسيطي ، وفقا للعدة السيوسيوتقنية التفاعلية عبر الأنترنيت، وكذا وفقا لمعيار الزمن، ومعيار الوسيط لمواقع وخدمات مختلفة توفرها شبكة الأنترنيت. وعليه نطرح تساؤلا جوهريا مفاده

كيف يمكن قياس التفاعلية عبر تطبيقات الاتصال الوسيطي؟

اعتبارات منهجية

تستمد الدراسة أهميتها من كون تطبيقات الاتصال الوسيطي الشخصي باتت وحدة مفصلية في كل أشكال الاتصال عبر البيئات الرقمية، فلا يكاد يخلو أي

حاسب شخصي أو هاتف ذكي من برامج وتطبيقات مختلفة تتيح تواصل المستخدم مع أصدقاءه وأهله ومعارفه بالصوت والصورة والصيغ التعبيرية المختلفة والكلمات والمقاطع المسجلة وغيرها، بل وتخزينها والاحتفاظ بها واسترجاعها أو الرد عليها في أي وقت ومن أي مكان بكل سهولة؛ فالمستخدم اليوم ينفذ إلى عوالم افتراضية يشتري ويبيع يشاهد، يتواصل، يدردش، يسهم في صنع الحدث وإثراءه، كل ذلك من خلال جهاز صغير لا يتعدى حجم كف اليد بلمسة بنان، مما جعل مسألة قياس التفاعلية والتعرف عليها خصوصا عبر التطبيقات التواصلية الأكثر شيوعا من قبيل الماسنجر و التيليجرام والفايبر والواتساب والتي سبق الإشارة إليها يكتسب أهمية بالغة تتزايد بتزايد الولوج إلى هذه المنصات التواصلية واعتناق ما تتيحه من خيارات وإمكانيات تفاعلية.

تنتمي الدراسة لصنف الدراسات الوصفية، إذ تحاول استجلاء أهم ملامح التفاعلية عبر الاتصال الوسيطي مركزة على أهم تطبيقاته ونماذج التفاعلية المستخدمة به، وترمي لتحقيق المقاصد العلمية التالية:

الإلمام النظري بأبرز جوانب التفاعلية

تحديد مؤشرات التفاعلية

تحديد كيفية قياس التفاعلية بالتركيز على النماذج المختارة

I. التفاعلية سياق الظهور والتطور

منذ تحول الدراسات الإعلامية من المنظور التأثيري لوسائل الإعلام إلى منظور التلقي، بدأت بوادر التفاعلية تظهر تزامنا مع الاهتمام بدراسات الجمهور من جهة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة ثانية.

إذ بدا أول اهتمام بالتفاعلية عام 1948 حينما أضاف Wiener خاصية رجع الصدى إلى نموذج شانون وويفر في الاتصال، ونظر إلى الاتصال باعتباره عملية

ديناميكية بين المرسل والمستقبل (الحايس، 25/24 نوفمبر2014) واستعملت التفاعلية -كمصطلح- للمرة الأولى عام 1954، في كتاب ويلبر شرام "عملية الاتصال الجماهيري وتأثيراتها" ثم في دراسة "ماكميلان وداونز"، والتي انتهت إلى أن الهدف من الاتصال هو تبادل الدور الاتصالي بين المرسل والمتلقي بصورة ديناميكية، وهي اتصال بين اتجاهين يحدث بين كل من فرد وفرد أو جماعة أخرى ومن جانب آخر بين فرد وبرنامج معلوماتي، كبرامج الألعاب الإلكترونية .(بودهان، 2013)

ويذهب كثير من الباحثين لربط مفهوم التفاعلية بما رافقها من تطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أن تنوع أشكال تجاوب الجمهور وتفاعله مع الوسيلة الإعلامية يعبر عن هذا التطور المتزامن والذي سمي اصطلاحا "بالتكنولوجيا التفاعلية" التي تسعى لتخليص الإعلام من التلقي السلبي، فظهور التفاعلية يعطي المشارك دورا مؤثرا في عملية الاتصال بحيث يتبادل المرسل دوره مع المستقبل بطريقة إيجابية (شفيق، 2008)

وتجسدت التفاعلية في الرسائل التي بدأت تبعث إلى الجرائد ليتم استقبالها من قبل الصحفيين ويُعاد تحريرها ومعالجتها وتخصيص مكان خاص لها عبر الجرائد، بعد ذلك، فتحت القنوات التلفزيونية باب التفاعل مع جمهورها عن طريق مراسلتها عبر الصندوق البريدي قبل أن تسهم التكنولوجيا في إدماج خدمة الهاتف كميزة جديدة توفرها الإذاعة والتلفزيون للجمهور، وهذا وجه آخر من أوجه التفاعلية التي أضحت ممكنة في نفس زمن بث البرنامج وعلى الهواء مباشرة، وجعلت المتلقي شريكا مهما ينتقد المادة المقدمة ويعرض آراءه إما بالسلب أو بالإيجاب. (غروبة و غروبة، 2017)

وبتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة كالكمبيوتر والفيديو والهاتف الخلوي، فرضت خاصية التفاعلية نفسها على المقاربات النظرية لعملية

الاتصال، حيث أضاف إليها الاتصال أبعادا جديدة تتجاوز مجرد معرفة رجع الصدى عن طريق بريد القراء، أو الاتصال الهاتفي بالمرسل، فمع نهاية عقد الثمانينات من القرن العشرين، شهد ميدان البحث السوسيو إعلامي زخما في مجال دراسات التفاعلية. وظهرت في التسعينيات كمفهوم رنان لوصف مستقبل الإعلام، ومنذ ذلك الحين، طور الخطاب الأكاديمي عددا وافرا من التعاريف النظرية المختلفة للتفاعلية، وأصبح المصطلح علامة مميزة لكافة أنماط الاتصال على الإنترنيت والإعلام الرقمي.

إلا أن التفاعلية بمعناها الحقيقي ظهرت مع الوسيلة أو المحتوى أو القائم بالاتصال، وبرزت بشكل كبير عبر شبكة الإنترنيت، أكثر من أي وسيلة أخرى، إذ زاد الاهتمام بمفهوم التفاعلية كأداة للتحليل السوسيولوجي لعملية الاتصال وظهرت العديد من الدراسات التي عُنيت بتحليل عملية الاتصال استنادا إلى خاصية التفاعلية. وذلك نتيجة الحرية الكبيرة والمساهمة واسعة النطاق عبر الانترنيت في صنع الحدث ومشاركته، ولأن المستخدمين والفاعلين فيها سواسية فهي ليست ملكية لأحد. فالإنترنت كوسيلة اتصال تجمع بين مختلف وسائل الاتصال التقليدية، ما جعل التفاعلية تكتسي أبعادا جديدة وخصائص تمثل أهمها في "اللاتزامنية" بمعنى أن عملية الاتصال تتم في وقت مناسب للمرسل والمتلقي، حيث أن رسالة البريد الإلكتروني يتم استقبالها دون الحاجة لوجود المستقبل. كما أن الخدمات المباشرة للإعلام ترتبط ارتباطا وثيقا بالإنترنت باعتبارها وسيلة متعددة الوظائف تمثل جهازا إعلاميا متفاعلا، لا يكتفي بدور المتلقي السلبي، بل يتيح له فرصة المشاركة وطرح وجهة النظر. وبدأت أولى المشاركات منذ ظهور الشبكات الاجتماعية سنة 1997 بموقع " Sixdegrees "الذي يعتبر أول موقع أتاح فرصة وضع الملفات الشخصية للمستخدمين. (شفيق، 2008)

II- على الصعيد المفاهيمي

يشير مفهوم التفاعلية عند ترجمته من اللاتينية " Interactivity" إلى ممارسة بين اثنين أي تبادل وتفاعل بين شخصين. (زعموم و بومعيزة، 2007)

ومن الناحية الاصطلاحية هي الجهود المخططة لتصميم مواقع الوسائل الإعلامية الجديدة وبرامجها ومحتواها والتي تسمح للمستخدم بأكبر قدر من المشاركة في عملية الاتصال والاختيار الحر من المحتوى والخدمات المتاحة على شبكة الانترنيت بقدر حاجته وتفضيله واهتمامه. (يوسف كافي، 2016)

كما يشير مفهوم التفاعلية بين القائمين بالعملية الاتصالية إلى تعدد فرص المشاركة والاختيار المتاحة أمام المستخدم، وهي أيضا حجم المجهود الذي يبذله المشارك في العملية الاتصالية من أجل الحصول على المعلومات ومناقشتها وتحليلها والرد عليها. (بسيوني، 2008)

فالتفاعلية عملية اتصالية تتم في سياق اجتماعي يسمح بتشارك أطراف الاتصال في بناء وصياغة محتوى الرسالة الاتصالية والقدرة على تبادلها، وحريتهم في إبداء الرأي الخاص فيها ونقد محتواها والإضافة والتعديل عليها بشكل متتالي وتبادلي.

III. أشكال التفاعلية

تتخذ التفاعلية أشكالا عدة من أهمها:

1.3 -التفاعلية مع الوسيلة

يقدم الاتصال عبر الحاسبات أشكالا عديدة من التفاعلية مثل البحث عن المضامين وإتاحة رد الفعل أو رجع الصدى والمواقع الإعلانية، وبالمقارنة

مع الوسائل الإعلامية المطبوعة والمذاعة، فإن مستخدمي الانترنيت يسهل عليهم التواصل مع القائمين بالاتصال، من خلال قوائم البريد الإلكتروني، فبالإضافة إلى هذا الأخير تقوم المواقع الإخبارية الإلكترونية بتجريب أساليب مختلفة بقنوات رد الفعل مثل الخطابات الإلكترونية إلى المحررين وغرف الحوار الحي واللوحات الإخبارية وندوات النقاش.

2.3 -التفاعل مع المحتوى

يتوفر المحتوى المعروض على شبكة الانترنيت على اختيارات ذات المعنى أو بينها ارتباطات معينة تتيح للجمهور الاستفادة من إمكانية التفاعلية التي يوفرها النشر الفوري، فالمستخدم كلما تفاعل مع المضمون، كلما زاد اندماجه فيه وتأثره به، بل أنه كلما زادت وتنوعت أشكال المشاركة وتبادل الآراء بين المستخدمين لأحد المواقع التفاعلية، زادت احتمالية ممارسة الدور الإيجابي في الاتصال.

3.3 -التفاعل مع المستخدمين والفاعلين

إن القدر الكبير من الحرية والاختيار والتجول عبر شبكة الإنترنيت قد دعمت بروز التفاعلية بين مستخدمي الشبكة فيما بينهم وبين الفاعلين فيها، حيث عمقت الشبكة من الاتصال التفاعلي بين المستخدمين، من أجل التعرف على أداء ومقترحات الأساتذة والمدرسين والمتخصصين في جميع المجالات كالعلم والثقافة والفنون، فيتبادلون المحادثات والنقاش، فيكون المستخدم متلقي تارة ومصدرا تارة أخرى، وكلما كان المستخدم قادرا على طرح الأسئلة والاستفسارات وطلب المعلومات، فإن مستوى استقباله وإدراكه لها يكون أعلى وهذا هو المحور الأساسي الذي تعتمد عليه التفاعلية. (شفيق، 2008)

IV. مؤشرات قياس التفاعلية

أهم ما يميز الأدوات الاتصالية أنها خدمات خاصة تقدمها شبكة الإنترنيت ويخضع العمل بها واستخدامها لقواعد وبروتوكولات الشبكة، ولذلك فإنها قد تكون صفحات على الشبكة ضمن مواقع أو أدوات الخوادم الكبرى مثل Yahoo، أو شبكة مايكروسوفت، وM.S.N أو محركات البحث أو مواقع أخرى مستقلة تستخدمها الوسيلة الإعلامية، أو تكون ضمن بناء مواقع الوسائل الإعلامية ذاتها يلتقي من خلالها أطراف عملية الاتصال في وقت واحد أو في أوقات مختلفة غير متزامنة.

ويتوفر في هذه الأدوات الخصائص التالية:

-مهما اختلف المسمى، فإن الوظيفة الأساسية لهذه الأدوات هي تحقيق التفاعل الإنساني لتعويض غياب الاتصال المواجهي، الذي يعمق من مفهوم الفردية والتفصيل في تقديم المحتوى للمتلقي في الوسائل الجديدة .

-يتم تصميم هذه الأدوات، بحيث تبدو في معظم الحالات بديلا عن بعضها في تحقيق أهداف الاتصال والتفاعل بقدر الحاجة إليها ومستوى بناء المواقع واستخدامها على الشبكات.

-يمكن أن تعمل مع بعضها في إطار متكامل بتأثير الحاجات المتعددة والمتباينة للمتلقين وخصائص الاستخدام.

-يتوقف استخدام هذه الأدوات بواسطة المتلقي على حاجاته من هذا الاستخدام، مثل الحاجة إلى الاتصال طلبا للشرح والتفسير، أو التعليق، أو تدعيم الآراء ونشرها بين المتلقين أو طلب المساعدة، أو التصويت على موضوعات أو شخصيات أو أفكار معينة، أو التدخل بالتعديل أو التغيير في المحتوى المنشور، وغيرها من الأهداف والحاجات الاتصالية للمتلقي (عبد الحميد، 2007).

أيضا تتميز هذه الأدوات بتوفير أنماط اتصالية تمكن القارئ العادي من إبداء رأيه وتعليقاته الشخصية عن المواضيع والأحداث الجارية، وتصنع منه متلقيا

إيجابيا لا يكتفي بالتلقي السلبي للمضامين، بل يساهم هو في صناعة فعل الاتصال، عبر ما يطلق عليه بـ" صحافة المواطن".

فالوسائط التفاعلية في شبكة الانترنيت سمتها الأساسية تمكين الفرد من التحكم المباشر في تتابع المعلومات، حيث تسمح له بالتحكم في اختيار وعرض المحتوى والخروج والانتهاء من البرنامج من أي نقطة وفي أي وقت شاء، تتميز خصائص الوسائط المتعددة التفاعلية بأنها:

-تدمج الوسائط المتعددة " النص، الصوت، الفيديو، الرسوم... " كما أن بيئتها غير خطية السير في عرض المحتوى وفقا لرغبة المستخدم واختياره "المستخدمين كمنتجين"، أي تفاعل المستخدم مع البرنامج، هذا يعني أن الوسائط المتعددة التفاعلية تسمح للمستخدم باستقبال البيانات والمعلومات والمشاركة في عرض محتوياتها، أي أنها وسائط ذات طرائق اتصال مزدوجة. (بودهان، 2013)

٧. مؤشرات قياس التفاعلية

تشير المكونات الخاصة بالتفاعلية في بنائها وعلاقتها إلى إمكانية تقدير مستوى التفاعلية، حيث أن الكثير من هذه المكونات أو المعالم يمكن قياسها وتقديرها مثل:

-عدد العمليات المتاحة "تجول، اختيار، ضبط، مشاركة، ..."

-عدد الخيارات المتاحة " وصلات النص، وصلات الوسائل"

-تعدد الأدوات المتاحة " أدوات تزامنية، أدوات غير تزامنية "

-سهولة الاتصال والتفاعل وسرعته "جهد المستخدمين"

-سهولة استخدام واجهات التفاعل للبرامج والصفحات والمحتوى

-سهولة الاستجابة إلى مشاركات المتلقي

-نظام الضبط والمراقبة من خلال تقدير عدد الزوار والمشاركين والمشاركات وأنواعها.

حيث تعتبر المؤشرات السابقة مدخلا كميا لقياس مستوى التفاعلية، ولعل من أهم المؤشرات الخاصة بالتفاعلية نستشفه من تعريف " Heeter "هيتر الذي حدد ستة معالم رئيسية للتفاعلية يمكن قياسها وهي:

- تعدد الخيارات المتاحة؛ ذلك أن الوصلات الفائقة توفر خيارات أكثر للتفاعلية وكلما زادت الخيارات كلما زادت دافعية المستخدم للاستخدام والتفاعل.

- تقدير الجهد المبذول في الوصول إلى المعلومات والتعرض إليها بالقراءة أو المشاهدة أو الاستماع.

-مدى الاستجابة إلى المتلقي؛ سواء كانت الاستجابة صادرة عن نشاط الموقع أو البرنامج، أو نشاط أحد الأفراد أو المحررين الذين يستجيبون لآراء المتلقي وأفكاره وتساؤلاته.

-تسهيل الاتصال الإنساني؛ وهو الاتصال الذي يتم بين المتلقي والعاملين من خلال الأدوات المختلفة أو بين المتلقي وأقرانه على الموقع.

- سهولة التدخل بالإضافة إلى محتوى الاتصال الذي يمكن أن يلاحظه الآخرون، ويشجع المتلقي على الإبداع والاستكشاف وبالتالي المشاركة.

- استخدام نظام المراقبة؛ وذلك من منظور الصحف أو البرامج أو المواقع بصفة عامة، حيث تحدد وسائل واضحة لتسجيل زيارات الموقع أو أي جزء فيه، بما يفيد في تطوير المواقع ومحتواها لتناسب اهتمامات المستخدمين والمحافظة على استمرار جذب انتباههم.

توجد أبعاد أخرى في تحديد مؤشرات التفاعلية لم تزد عما اقترحه" Heeter " هيتز، حيث تركز على التجول الحر وتعدد الاختيارات، تبادل الأدوار وتحديد تفضيلات المستقبلين واهتماماتهم." (عبد الحميد، 2007)

وارتبط البعد الأول والثاني لمفهوم التفاعلية حسب " Heeter " بسهولة الاتصال الشخصي بين جمهور وسيلة الاتصال ومدى التجاوب ببنهم؛ نمط التفاعلية بين الأفراد، بينما ارتبطت الأبعاد الأربعة الأخرى بنمط التفاعلية بين المستخدم والوسيلة، وهذه الأبعاد الستة هي:

- مدى تعقد اختيار المعلومات وتعددها من خلال الروابط الموجودة على الوسيلة.

-كمية المجهود المطلوب لاستخدام الوسيلة من قبل المستخدم.

- مدى الاستجابة التي من خلالها يمكن للوسيلة الاستجابة للمستخدم.

- إمكانية الوسيلة فى ضبط وتنظيم استخدامها من قبل المستخدم ومراقبتها.

- الدرجة التي يمكن للمستخدم من خلالها إضافة معلومات للنظام الاتصالى.

- الدرجة التي يمكن من خلالها أن يسهل النظام الاتصالى من الاتصال الشخصي، ويمكن من خلاله تبادل الرسائل بين مستخدمي الوسيلة، مرجع التفاعلية في الهواتف الذكية (حامد، 2018)

VI. التفاعلية عبر تطبيقات الاتصال الشخصي في الهواتف الذكية

التفاعلية في الاتصال بشكل عام ليست سمة جديدة فهي موجودة فى كل وسائل الاتصال ولكن بدرجات متفاوتة، إلا أنها دخلت دائرة الضوء مع ظهور وسائل الاتصال الحديثة المستعينة بالحاسب الآلي، ومع ظهور شبكة الإنترنت وشبكة الويب، انضمت إليها مفاهيم أخرى وظهرت أهميتها فى بيئة الاتصال الفورى ومنها

الوسائط المتعددة Multimedia وتقنية الهايبر ميديا Hypermedia والتقارب الإعلامي Convergence Media والرقمية Digitization وكانت التفاعلية هى المفهوم الذي حظي بأكبر اهتمام وارتبط بكل هذه المفاهيم السابقة كمفاهيم أساسية عند التعرض لمختلف أشكال الاتصال الحديثة خصوصا بعد ظهور الهواتف الذكية وتطوها وابتكارها لعدد من المنصات والتطبيقات التواصلية، ومن أبرزها نجد:

1.6 - تطبيق الواتساب

يُعرف الواتسآب (WhatsApp) بأنه تطبيق مراسلة فورية يمكن استخدامه عبر أنواع مختلفة من الأجهزة كأجهزة الهواتف الذكية التي تعمل بنظام الآيفون أو نظام الأندرويد بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر، ويعتبر أحد أكثر تطبيقات المراسلة الفورية انتشارا وشيوعا في العالم؛ نظرا إلى كونه مجاني، ويمكن استخدامه للتواصل مع المستخدِمين الآخرين من خلال شبكة البيانات الخلوية الموجودة عبر هاتف المستخدِم أو من خلال شبكة الواي فاي، يوفر لمستخدميه عدة خدمات منها:

-المكالمات الصوتية والمرئية: حيث يوفر إمكانية إجراء مكالمات صوتية أو مكالمات فيديو مع المستخدِمين الآخرين سواء بشكل منفرد أو من خلال إجراء اتصال مع مجموعة من المستخدمين بحيث لا يزيد عددهم عن 8 أشخاص في المكالمة الواحدة.

-الدردشات النصية: يمكن إنشاء الرسائل النصية وإرسالها عبر الواتسآب بشكل آمن.

- الدردشات الصوتية: إمكانية إنشاء رسائل صوتية وإرسالها إلى أي مستخدِم أو مجموعة عبر التطبيق.

-مشاركة الوسائط المتعددة: مشاركة الصور ومقاطع الفيديو عبر الرسائل، كما يمكن مشاركة وإرسال المستندات المختلفة؛ كملفات (PDF) على سبيل المثال.

-الوصول إلى سطح المكتب: يوفر الواتسآب لمستخدِمي أجهزة الكمبيوتر نسخة وإصدارا خاصا؛ كما يتضمن العديد من ميزات الأمان والخصوصية التي من شأنها حماية حساب المستخدِم، من خلال ما يعرف بالتشفير من طرف إلى طرف حيث يتم وبموجب استخدام هذا البروتوكول تأمين كل الرسائل الواردة والصادرة إلى حساب المستخدِم على الواتسآب، ولا يمكن لأي جهة أخرى حتى الواتسآب نفسه قراءة تلك الرسائل والاطلاع عليها، بالإضافة إلى إمكانية جعل الحساب خاصا ليظهر لجهات اتصال معينة فقط دون غيرها، كما يوفر إمكانية تفعيل بصمة الوجه والإصبع لفتح التطبيق؛ وهو ما يمنح ميزة أمان أخرى للتطبيق.

2.6 -تطبيق تليغرام

يعتمد مبدأ عمل تيليجرام على مزامنة البيانات والرسائل على جميع أجهزة المستخدم بسلاسة وهذا ما يجعل المستخدم قادرا على المراسلة الفورية وعرض رسائله من جميع أجهزته بما يتضمن الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر، بالإضافة إلى القدرة على مشاركة الوسائط المتعددة كالصور، مقاطع الفيديو والملفات التي يصل حجمها إلى 2 جيجابايت. يضم مبدأ عمل تيليجرام القدرة على استخدامه من قبل جميع من يرغب بتطبيق آمن لإرسال الرسائل النصية. يتضمن مبدأ عمل تيليجرام القدرة على المراسلة الفورية بين جميع الأشخاص على نحو آمن مع أكبر قدر من الخصوصية، ويدعم العديد من المميزات المتطورة على نحو مستمر. يدعم تطبيق تيليجرام كافة الأجهزة والأنظمة، حيث

يمكن تحميله على الآيفون بنظام تشغيل ISO من الإصدار التاسع وما فوق، وعلى الأندرويد من الإصدار 4.1 وما فوق، إضافة إلى ذلك يدعم أجهزة الكومبيوتر التي تعمل بأنظمة التشغيل المختلفة كنظام تشغيل ويندوز(Windows) ، نظام تشغيل ماك (MacOS) ونظام تشغيل لينوكس(Linux) ، وذلك بواسطة استخدام (Telegram Web) والذي يمكن المستخدم من تصفح حسابه بسرعة خلال التنقل من مكان لآخر. فضلا عن دعمه لأجهزة الهواتف الذكية، الحاسب الآلي وحتى القدرة على استخدامه من المتصفح دون تحميله

يتفوق تطبيق تيليجرام على العديد من التطبيقات الأخرى من خلال العديد من الخصائص التي يتمتع بها، وفيما يلي أبرز مزايا تطبيق تيليجرام:

-الأمان: حيث إن جميع البيانات على تطبيق تيليجرام آمنة ومشفرة كليا، وهذا يعني أنه لا يمكن الوصول إليها إلا بواسطة طرفي المحادثة.

- حذف الرسائل: حيث يمكن لمستخدم تطبيق تيليجرام حذف رسائله من هاتفه ومن هاتف الشخص الذي يراسله كليا.

-إتلاف الرسائل: إذا تم تسجيل الدخول من التطبيق لمدة 30 يوما دون العودة إليه فستتلف جميع الرسائل التي تتبع المستخدم، ولا يمكن استرجاعها مجددا.

-دعم عدة أجهزة: حيث يمكن استخدام تطبيق تيليجرام من طرف العديد من الأجهزة في الوقت ذاته.

-السرعة: حيث تصل الرسالة بالسرعة ذاتها إذا تم استخدام التطبيق من عدة أجهزة، وهذا لأن الرسائل مشفرة كليا وستصل إلى المستخدم مباشرة دون عوائق.

- الخدمات المجانية: حيث إن تطبيق تيليجرام مجاني تماما، ولا يتطلب أي رسوم للحصول على مزايا أفضل (الحاج أحمد)

ومن الخصائص التفاعلية في أحدث إصدار لتليجرام، نجد التفاعلات، ترجمة الرسائل، رموز الاستجابة السريعة الملوّنة، إخفاء النص والمزيد...

فمن حيث التفاعل، يعد تليجرام أول تطبيق أضاف الرموز المتحركة والتأثيرات التفاعلية للرموز لإعطاء المستخدمين طرقا متعددة للتعبير عن أنفسهم في المحادثات. اليوم أصبحت بعض هذه الرموز متاحة للتفاعل ومشاركة المشاعر والانطباعات بدون إرسال أي نص يمكن الضغط مرتين على الرسالة لإرسال رمز التفاعل السريع 👆 والضغط مرة واحدة، ضغطة مطوّلة للمزيد من "رموز التفاعل" مثل 😁 🎉 😱 🔥 👎. حيث يظهر كل تفاعل مع تأثيراته الحركية الفردية، كما يمكن تغيير رمز التفاعل الافتراضي إلى رمز آخر من الإعدادات (أو من إعدادات المحادثة على أندرويد).

وفيما يخص الملصقات والرموز، تعمل التفاعلات افتراضيا في المحادثات الفردية، أما في المجموعات والقنوات، يستطيع المشرفون تحديد ما إذا كانوا يفضلون السماح بالتفاعل وتحديد الرموز التعبيرية التي يريدون إتاحتها في المحادثة، أو تعطيلها تماما. يسمح هذا الإعداد باختيار أساليب متعددة للحصول على انطباعات الجمهور، من رمز التفضيل ❤️ إلى رمز الإعجاب 👍 أو عدم الإعجاب 👎 وغيرها.

يمكن للمشرفين التحكم بالتفاعل من خلال صفحة القناة أو المجموعة "تحرير" التفاعل للحصول على المزيد من آراء الجمهور؛ يمكن تفعيل تعليقات القنوات أو استخدام ميزة الاستفتاءات.

-تشويش النص؛ يمكن مناقشة تفاصيل أي موضوع دون إفساد المتعة على الآخرين بتحديد أي جزء من النص أثناء الكتابة، ثم اختيار التنسيق الجديد الذي يقوم بإخفاء الجزء المحدد من الرسالة داخل المحادثة وسيخفيه أيضا في قائمة

المحادثات وفي الإشعارات.عندما يكون الوقت مناسبا لرؤية النص المخفي بلمسة خفيفة على التشويش يتم استرجاعه.

-ترجمة الرسائل؛ أكثر من نصف مليار شخص حول العالم يستخدمون تيليجرام، ليس للبقاء متصلين مع أصدقاءهم فحسب، بل أيضا لتبادل أطراف الحديث في المجموعات العامة ومشاركة محتواهم بأي لغة يتحدثونها. يمكن ترجمة أي رسالة إلى اللغة العربية أو إلى أي لغة أخرى من داخل التطبيق مباشرة من خلال تفعيل الترجمة من الإعدادات " اللغات" ليضاف زر الترجمة الجديد إلى قائمة الرسالة عند الضغط عليها.

-رموز QR الملونة :يمكن الحصول على رموز الاستجابة السريعة QR لأي حساب يملك اسم مستخدم. يمكن أيضا الحصول على رموز الاستجابة للقنوات والمجموعات العامة والبوتات؛ لتسهيل نشر للقنوات والمجموعات المفضلة لدى المستخدمين.

-قوائم جديدة لنظامmacOS ؛ تمت إعادة تصميم كل القوائم في تيليجرام لنظام macOS بإضافة بعض النصائح للاختصارات وتقديم أيقونات متحركة لكل عنصر في قوائم التطبيق.

-المزيد من التأثيرات الحركية؛ قام مصممون بإضافة نسخ تفاعلية للرموز 🔥 😁 □ 😢 😭 ❄ □. حيث يمكن إرسال أي من هذه الرموز بمفردها في المحادثات الخاصة بين طرفين ثم الضغط على الرمز لإطلاق تأثيراته الخاصة لك وللطرف الآخر (تحديث تلغرام 12)

3.6 تطبيق الفايبر

يعتبر الفايبر منصة تواصلية متزامنة تم ابتكاره عام2010 من طرف شركة فايبر ميديا، وهو من أهم تطبيقات المراسلة والمكالمات المجانية، يستخدمه الملايين

من الأشخاص حول العالم، حيث يتيح لمستخدميه خدمة إرسال رسائل وسائط ونصوص مجانية، ويدعم الفايبر أجهزة الهواتف المحمولة الأندرويد ISO والحواسيب، ونسخات الويندوز الحديثة، ويقدم ميزات عدة لمستخدميه كسهولة مزامنة جهات الاتصال لديه، وإجراء المكالمات مباشرة دون طلب إذن تسجيل، وكذلك إجراء مكالمات الفيديو وغيرها من الميزات الأخرى، ويحتاج تطبيق الفايبر لاستخدامه إنشاء حساب خاص بالمستخدم، واتصال دائم بالإنترنت لاستخدامه وكحد أدنى G3 أو اتصال واي فاي ثابت. بالإضافة إلى ذلك، جميع مكالمات فايبر الفردية والمحادثات الشخصية وجميع الدردشات الجماعية محمية بواسطة التشفير الشامل من طرف إلى طرف. (Archer, 2021)

يوفر الفايبر العديد من المميزات التفاعلية:

-يمكن مزامنته مع الأجهزة الأخرى التي تملكها.

-استخدام الملصقات وإرسالها أثناء إجراء محادثات

-إرسال رسالة صوتية مباشرة.

-تفضيلات كثيرة للألعاب التي يطرحها تطبيق فايبر

-خيارات واسعة في استخدام الرموز التفاعلية التي تعبر بدورها عن سياق أو معنى أو تترجم مشاعر المتحدث وحالته النفسية.

-إجراء مكالمات فيديو بدقة عالية وصوت واضح.

-إجراء مكالمات دولية بسهولة.

-إرسال رسائل خدمة المستخدمين.

- متابعة الدردشات والمحادثات بسهولة. (Popp)

خاتمة

ختاما يمكن القول أن التفاعلية عبر تطبيقات المحادثات الشخصية أو ما يعرف بالاتصال الوسيطي الشخصي ذات تجليات وخيارات كثيرة، تختلف في بعض مظاهرها وتشترك في البعض الآخر مما جعل هذه التطبيقات شائعة الانتشار، واسعة الاستخدام، تشكل وسيطا للتواصل والتفاعل لا غنى عنه اليوم في عصر الرقمنة، ولا يستقيم الاتصال الشخصي الوسيطي إلا بوجودها في كل هاتف ذكي أو جهاز لوحي أو حاسب آلي... لكن مهما أتاحت من سهولة ويسر في الاستخدام والتواصل ومهما بلغت من تطور في المستقبل، يصعب أن تكون بديلا يضاهي خصوصية وطابع الاتصال الشخصي المواجهي والتفاعلية الحقيقية التي هي سمة بارزة في التواصل الإنساني المباشر، هذا الأخير يقوم على تعابير حية لغوية وجسدية وانفعالية، لا رموز وملصقات افتراضية، ولا ينتهي به الأمر بمجرد الإعجاب أو عدمه أو المشاركة أو الحذف كمؤشرات لقياس التفاعلية، بل تبقى التفاعلية الإنسانية المباشرة محفورة في الذاكرة مقترنة بسياقات مكانية وزمانية وشخصيات معينة.

وما النماذج المستعرضة في الدراسة إلى أمثلة من بين عدة تطبيقات جاري استخدامها و يُعمل على تطويرها وتحديثها باستمرار بل، وابتكار تطبيقات أخرى قد تكون أكثر امتاعا وإبهارا وتفوقا، لكن قد تمحو بالمقابل ما بقي للتواصل الإنساني المواجهي من آثار وبقايا خصوصا في ظل ما يحمله المستقبل التكنولوجي من مفاجآت، وعليه تقترح الدراسة ما يلي:

-ترشيد استخدام التطبيقات التواصلية التفاعلية وتعويضها بالتواصل الإنساني المباشر ما أمكن ذلك.

-عدم اعتماد تطبيقات الاتصال الوسيطي كبدائل للاتصال الإنساني لمجرد توفير الجهد والتنقل واختصار المسافة والوقت.

-ضرورة إدراك حدود الاستخدام لتطبيقات التواصل الشخصي الوسيطي وبأنها مجرد وسيلة لا غاية

-مراعاة الخصوصية واتباع سياسة الأمان قدر الإمكان، فبالنهاية تبقى هذه المنصات معرضة للاختراق والتجسس مهما بلغت من شروط السلامة.

- التحديث المستمر لبيانات حسابات التطبيقات التواصلية لحمايتها من الاختراق وسرقة المعلومات.

- التعرف على مستحدثات تطبيقات الاتصال الوسيطي وتحري ميزاتها وجوانب السلبية فيها قبل تجريبها.

المراجع

1. Archer, T. (2021, 04 08). What Is Viber?: 5 Fast Facts You Need to Know. Retrieved 02 2022, 25, from https://heavy.com/tech/2014/06/what-is-viber/
2. Melissa Popp(w.d) .Your Complete Guide to Viber for Android، . Retrieved 02 /25 2022/ https://comparecamp.com/viber-review-pricing-pros-cons-features/
3. ابراهيم حمادة بسيوني. (2008). *دراسة في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال* (د.ط). القاهرة: عالم الكتب.
4. بيلسان الحاج أحمد. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 20/ 02/ 2022، ماهو تطبيق تلغرام: https://sotor.com/--Telegram/
5. تحديث تلغرام 12. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 20/ 02/ 2022، https://telegram.org/blog/reactions-spoilers-translations/ar?ln=a
6. حسنين شفيق. (2008). الإعلام التفاعلي (الإصدار د.ط). القاهرة: دار فكر وفن.
7. خالد زعموم، و السعيد بومعيزة. (2007). التفاعلية في الإذاعة أشكالها ووسائلها. تونس: اتحاد إذاعات الدول العربية .

8. دليلة غروبة، و سلمى غروبة. (2017). الأبعاد التفاعمية للمضمون الإعلامي عبر موقع الفايسبوك دراسة تحليلية لصفحات قنوات فرانس24، سكاي نيوز، بي بي سي عربية. مجلة العلوم الإنسانية(العدد الثامن الجزء الثاني)، ص 84.

9. شيماء محمد حامد. (يوليو, 2018). أنماط التفاعلية لدى مستخدمي الهواتف الذكية دراسة كيفية. مجلة البحث العلمي في الآداب، 19(19)، ص 18.

10. عباس مصطفى صادق. (2008). الإعلام الجديد.. المفاهيم والوسائل والتطبيقات. عمان: دار الشروق.

11. عبد الوهاب جودة الحايس. (25/24 نوفمبر2014). أنماط التفاعل مع المحتوى الإعلامي عبر وسائل الاتصال الجديدة للطفل العماني. المؤتمر الدولي الثاني الإعلام الجديد وقضايا المجتمع المعاصر (ص 04). بسكرة: جامعة محمد خيضر.

12. لبنى مهدي. (د.ت). سمات التفاعلية الاتي اهتمت بها الدراسات الحديثة في الاتصال. تاريخ الاسترداد 18 02, 2022، من https://e3arabi.com/?p=384677

13. ليامين بودهان. (2013). تحولات الإعلام المعاصر (ط1). الأردن: دار اليازوري.

14. محمد عبد الحميد. (2007). الاتصال والإعلام على شبكة الانترنيت (ط1). القاهرة: عالم الكتب.

15. مصطفى يوسف كافي. (2016). الإعلام التفاعلي (ط1). عمان الأردن : دار حامد للنشر والتوزيع.