



جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم الاجتماع



علاقة وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على
تفاعلات الاجتماعية في المجتمع
دراسة ميدانية على عينة من الطلبة جامعة الجلفة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
تخصص علم الاجتماع و الإتصال

إشراف الأستاذ :

يونس عيسى

إعداد الطالب :

فريني احمد

السنة الجامعية

2024/2023

شكر وعرفان

نتوجه بالشكر لله على ما أعطانا من نعم وقدرة وصبر وتوفيق
لإنجاز هذا العمل .

والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء شفيع الأمة يوم القيامة .
كما لا يفوتنا ان نتوجه بخالص الشكر والامتنان وفائق
الاحترام والتقدير للأستاذ الدكتور ، **يونس عيسى** ، لقبوله
الإشراف على هذا العمل على ما قدمه لنا من توجيه وإرشاد
ونصح الاعداد مذكرتنا.

كما نتوجه بالشكر أيضا إلى اللجنة المناقشة على قبولهم
مناقشة المذكرة ولهم منا فائق الاحترام.

إهداء

الحمد لله الذي يسر البدايات و اكمل النهايات وبلغنا الغايات لم يكن الحلم قريبا ولم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لكي فعلتها ونلتها وان ابت رغما عنها اتيت بها اهدي هذا نجاح لشخصي اولا ، ابتديت بطموح و انتهيت بنجاح ثم الى كل من سعى معي

لإتمام مسيرتي الجامعية

الى من احمل اسمه بكل عزو افتخار لمن مهدي لنا الطريق بتعبه

الى ابي ادامك الله لنا

إلى هديتي من الله، والنعمة الكبيرة التي اعيشها

الى امي عسى ان يكون صدقة جارية عني وعنك

إلى من راهن على نجاحي والهمني في هذا طريق و يذكرني بمدى قوتي واستطاعتي لرفاق

السنين

لم تكن الأمور ميسره ولا الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات، ولكن

بعون الله فعلتها

أهديكم جميعاً هذا العمل المتواضع وثمره جهدي

والله ولي التوفيق اسأل الله العظيم الخير كله في قادم طريقنا

الملخص :

تعتبر وسائل الاتصال الحديثة من أهم العوامل التي أثرت بشكل كبير على تفاعلات المجتمع في العصر الحالي. تمكن وسائل الاتصال الحديثة، مثل الإنترنت والهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي، الأفراد من التواصل مع بعضهم البعض بشكل فوري ومستمر، بغض النظر عن المسافات الجغرافية. تساهم هذه الوسائل في تسريع انتشار المعلومات والأخبار والأفكار، مما يسهل الوصول إلى المعرفة والمعلومات الحديثة بشكل أسرع من السابق. توفر هذه الوسائل قدرة على التواصل مع الأفراد في مختلف أنحاء العالم وكأنهم في نفس المكان، مما يساهم في تعزيز العلاقات الدولية والثقافية. ومع ذلك، قد تؤثر وسائل الاتصال الحديثة على التفاعل الاجتماعي الحقيقي، حيث يمكن أن تقلل من اللقاءات الشخصية والحوارات الواقعية، مما يؤثر على جودة العلاقات الإنسانية. قد يؤدي الاعتماد الكبير على وسائل الاتصال الإلكترونية إلى زيادة الشعور بالانعزالية لدى الأفراد، حيث يمكن أن يفضل البعض التفاعل عبر الإنترنت على التفاعل وجهاً لوجه. يمكن أن تتسبب هذه الوسائل في إدمان الأفراد على التكنولوجيا، مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية. قد تؤثر وسائل الاتصال الحديثة على العلاقات الإنسانية العميقة، حيث يمكن أن تصبح العلاقات سطحية وغير مستقرة نتيجة للاتصالات السريعة وغير المتواصلة. تعد وسائل الاتصال الحديثة سلاحاً ذا حدين، حيث توفر العديد من الفوائد لتسهيل التواصل ونشر المعلومات، لكنها تأتي أيضاً مع تحديات تؤثر على جودة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية. من المهم إيجاد التوازن بين استخدام هذه الوسائل والحفاظ على التفاعلات الاجتماعية الحقيقية لتعزيز العلاقات الإنسانية الصحية.

الكلمات المفتاحية : وسائل الاتصال الحديثة، تفاعل المجتمع، العلاقات الاجتماعية

Abstract

Modern communication methods are among the most significant factors that have greatly impacted societal interactions in the current era. Modern communication tools, such as the internet, smartphones, and social media, enable individuals to communicate with each other instantly and continuously, regardless of geographical distances. These tools contribute to the rapid spread of information, news, and ideas, facilitating quicker access to modern knowledge and information. They provide the ability to communicate with individuals worldwide as if they were in the same place, enhancing international and cultural relationships. However, modern communication methods may affect real social interaction by potentially reducing personal meetings and face-to-face conversations, thus impacting the quality of human relationships. Heavy reliance on electronic communication can increase feelings of isolation among individuals, as some may prefer online interaction over face-to-face interaction. These methods can lead to technology addiction, affecting individuals' mental and physical health. Modern communication methods may also impact deep human relationships, making them more superficial and unstable due to quick and non-continuous communication. Modern communication tools are a double-edged sword, offering numerous benefits for facilitating communication and spreading information, but also posing challenges that affect the quality of social interaction and human relationships. It is important to find a balance between using these tools and maintaining real social interactions to promote healthy human relationships.

key words: modern means of communication, interaction of society, social relations

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	شكر وعرقان
/	اهداء
/	الملخص باللغة العربية
/	الملخص باللغة الإنجليزية
أ-ج	المقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
	1. أهداف الدراسة
6	2. اشكالية الدراسة
6	3. تساؤلات الدراسة
6	4. الفرضيات
7	5. أهمية الدراسة
7	6. تحديد المفاهيم الاجرائية
8	7. أسباب اختيار الموضوع
الفصل الثاني: وسائل الاتصال الحديثة	
10	تمهيد
11	1 مفاهيم أساسية حول الاتصالات
11	1-1 تعريف الاتصال وأهدافه
13	2-1 عمليات وأنواع الاتصال
20	3-1 وسائل ومعوقات الاتصال
25	2- وسائل الاتصال الحديثة
25	1-2 جهاز الحاسوب

27	2-2 شبكات الانترنت
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: التفاعل الاجتماعي	
41	تمهيد
42	1- اهداف و اسس التفاعل ا لاجتماعي
43	1-1 أهداف التفاعل الاجتماعي
43	2-1 محددات و اسس التفاعل الاجتماعي
47	2- التفاعل و العلاقات الاجتماعية
47	2-1 مستويات التفاعل الاجتماعي
48	2-2 التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: منهجية الدراسة و إجراءاتها الميدانية	
52	تمهيد
53	1. الأسس المنهجية للدراسة
56	2. عرض محتوى المقابلة
69	خاتمة
73	الملاحق
77	قائمة المراجع

فهرس الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم
13	توضيح و تصحيح المعلومات و الآراء	01
17	أنواع (قنوات) الاتصال في المؤسسة	02

مقدمة

مقدمة:

في العصر الرقمي الحالي، تغيّرت الطرق التي يتواصل بها الناس بشكل جذري. لعبت وسائل الاتصال الحديثة دوراً كبيراً في تشكيل العلاقات الاجتماعية بطرق لم يكن من الممكن تخيلها قبل بضعة عقود، لم تعد الحواجز الجغرافية عائقاً أمام التواصل الفوري، بل أصبحت الصداقات والعلاقات تمتد عبر القارات بكبسة زر واحدة. وسائل الاتصال، مثل الشبكات الاجتماعية وتطبيقات المراسلة الفورية، أتاحت للأفراد الفرصة للبقاء على اتصال دائم مع الأصدقاء والعائلة، مما قلّل من الشعور بالوحدة والعزلة، وعزّز الروابط الأسرية والصداقة.

على الرغم من الفوائد العديدة التي جلبتها هذه الوسائل، إلا أنها لم تكن كلها إيجابية. قد تؤدي نماذج الاتصال الجديدة إلى تقليل التواصل وجهاً لوجه واستبدالها بتواصل رقمي أحياناً يكون سطحياً. يمكن أن ينتج عن ذلك ضعف في مهارات التواصل الشخصية والانتكالية الزائدة على التكنولوجيا في التفاعل الاجتماعي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في زيادة الشعور بالضغط الاجتماعي والانخراط في مقارنات مستمرة مع الآخرين، مما يؤثر سلباً على الصحة النفسية للأفراد. في هذه المقالة، سنتناول تأثير وسائل الاتصال الحديثة على العلاقات الاجتماعية بشكل أعمق، مع التركيز على الإيجابيات والسلبيات التي تترتب عليها.

ساهمت منصات مثل فيسبوك وتويتر وإنستغرام في ربط العالم بطرق غير مسبوقة، مما سهل الاتصالات الفورية والمباشرة بين الأفراد من مختلف أنحاء العالم. هذه المنصات تُمكن المستخدمين من مشاركة لحظاتهم الخاصة والأخبار والمعلومات بسرعة قياسية، مما يعزز الشعور بالترابط المجتمعي والعالمي.

ومع ذلك، قد يؤدي الإفراط في استخدامها إلى العزلة الاجتماعية وتقليل التفاعلات وجهاً لوجه. فعلى الرغم من أن هذه المنصات تُقدم بديلاً للتواصل الشخصي، إلا أن

العلاقات الناشئة عبر الإنترنت قد تفتقر إلى العمق والدفء الذي يُميز التفاعلات الشخصية المباشرة.

أصبحت العلاقات أكثر تعقيدًا بفضل التكنولوجيا الحديثة. يمكن الآن للأشخاص تكوين علاقات عابرة للقارات والتواصل مع أصدقاء وأسرة بعيدين عبر مكالمات الفيديو ورسائل النصوص. هذا التطور سمح للأفراد بالبقاء على اتصال دائم رغم المسافات الشاسعة بينهم، وأسهم في تقليل الشعور بالوحدة والعزلة. على سبيل المثال، يمكن للمغتربين الاحتفاظ بعلاقات قوية مع أهلهم وأصدقائهم في الوطن بفضل خدمات

في الوقت نفسه، قد يؤدي الاعتماد على هذه الوسائل إلى نقص في التفاعلات الإنسانية الأساسية. فالكثير من الناس يفضلون التعامل عن بُعد بدلاً من اللقاءات الشخصية، مما قد يعوق تطوير علاقات عميقة وحقيقية. كما قد يؤدي سوء استخدام هذه التكنولوجيا إلى تدهور جوانب أخرى من الحياة الاجتماعية، مثل قدرة الأفراد على القراءة الفعلية لتعبيرات الوجه ولغة الجسد، وهو ما قد يكون له تأثير سلبي على جودة العلاقات على المدى الطويل.

تسلط هذه المحاولة البحثية الضوء على الصلابة النفسية لدى مريضات سرطان الثدي.

قسمت الدراسة إلى جانبين: جانب نظري و جانب تطبيقي و لقد احتوى الجانب الفصول التالية:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة و تم التطرق فيه إلى اشكالية الدراسة و تساؤلاتها و فرضياتها و أهدافها و أهميتها، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة و أسباب اختيار هذا الموضوع، و أخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: قد خصص لوسائل الاتصال الحديثة

أما في **الفصل الثالث:** يتضمن موضوع التفاعل الاجتماعي

أما الجانب التطبيقي فيحتوي على فصلين يتمثلان فيما يلي:

الفصل الرابع: بعنوان الإجراءات المنهجية للبحث الميداني و يتضمن هذا الفصل على تمهيد، متغيرات البحث، منهج البحث، الهدف من دراسة الحالة، و الحدود الزمانية و المكانية، و أيضا عينة البحث، و أدوات البحث و من ثم تم عرض نتائج البحث و تحليلها. و في الأخير خاتمة و بعدها تم الإشارة إلى بعض التوصيات و الإقتراحات، قائمة المصادر و المراجع و قائمة الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. أهداف الدراسة:

- ✓ تحديد تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تفاعلات المجتمع بشكل عام.
- ✓ تحليل تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل الأسري.
- ✓ تقييم تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على سلوكيات أفراد المجتمع.
- ✓ الوصول إلى فهم الصلة بين تكنولوجيا الاتصال وتراجع الترابط الاجتماعي.
- ✓ دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على قيم الأسرة وتقاليدها.

2. اشكالية الدراسة:

شهدت المجتمعات الإنسانية خلال السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً وتلاحقاً لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وذلك لانتشار شبكة الإنترنت في العالم ككل وما تقدمه من خدمات لأفراد المجتمع. تعد مواقع التواصل الاجتماعي وليدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة باعتبارها من أبرز التطبيقات الإلكترونية التي تُستخدم للتواصل الاجتماعي وبناء علاقات اجتماعية بين الأفراد داخل المجتمع عبر وسائلها الحديثة التي عرفت انتشاراً واسعاً على مختلف مرافق الحياة. لقد غيرت من عملية التواصل من الواقع إلى الافتراض، وغيرت من ثقافة وسلوكيات الأفراد داخل المجتمعات، بما فيها الأسرة التي لها دور أساسي في بناء المجتمع والتي تسعى للحفاظ على تماسك وتوافق أفرادها والحفاظ على العلاقات الاجتماعية لا سيما الأسرية.

و على ضوء ذلك فقد كان الهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن ما يلي :

هل تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تفاعلات المجتمع ؟

و من ذلك كانت تساؤلات الدراسة كالتالي:

3.تساؤلات الدراسة:

1. هل تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على طبيعة العلاقات الأسرية في المجتمعات

العربية؟

2. كيف تُغير تكنولوجيا الاتصال من سلوكيات الشباب في المجتمعات الحديثة؟

3. هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تراجع الترابط الاجتماعي في المجتمعات العربية ام

تعززه؟

4.الفرضيات:

الفرضية العامة: تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تفاعلات المجتمع بشكل كبير.

الفرضيات الفرعية:

- ✓ تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل الأسري بشكل ملحوظ.
- ✓ تُغير تكنولوجيا الاتصال من سلوكيات أفراد المجتمع.
- ✓ تؤدي تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ضعف الترابط الاجتماعي بين أفراد المجتمع.
- ✓ تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على قيم الأسرة وتقاليدها.

5.أهمية الدراسة:

- ✓ تقديم فهم أعمق للأثر الاجتماعي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ تسليط الضوء على التحديات التي تواجهها العلاقات الاجتماعية في ظل تطور التكنولوجيا.
- ✓ تقديم اقتراحات للتعامل مع تأثيرات التكنولوجيا بشكل إيجابي.
- ✓ دعم المجتمع بمعرفة أفضل الطرق لتحقيق التوازن بين التكنولوجيا والقيم الاجتماعية.

6.تحديد المفاهيم الإجرائية:

- ✓ تكنولوجيا الاتصال الحديثة: تشمل جميع وسائل التواصل الرقمي ، مثل شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات التواصلية.
- ✓ التفاعلات الاجتماعية: تشمل جميع أنواع التفاعلات بين أفراد المجتمع ، من الأسرة إلى الصداقة والعمل.

التواصل الأسري: تشمل جميع أنواع التواصل بين أفراد الأسرة ، من المحادثات الهاتفية إلى التجمعات العائلية.

سلوكيات أفراد المجتمع: تشمل أفعال ومشاعر أفراد المجتمع ، وتأثير التكنولوجيا على هذه الخصائص.

الترابط الاجتماعي: يشير إلى قوة العلاقات بين أفراد المجتمع ، و تأثير التكنولوجيا على قوة هذه العلاقات.

قيم الأسرة: تشمل المبادئ و القيم التي تحكم التفاعلات بين أفراد الأسرة.

7. أسباب اختيار الموضوع:

✓ التطور المتواصل لتكنولوجيا الاتصال يخلق تأثيرًا كبيرًا على مختلف أوجه الحياة الاجتماعية.

✓ تثير تأثيرات التكنولوجيا على التفاعلات الاجتماعية جدلاً كبيرًا حول مدى تغير العلاقات بين الأفراد و ضمن الأسرة.

✓ توجد حاجة إلى أبحاث أكثر عمقًا للتعرف على تأثير التكنولوجيا على التفاعلات الاجتماعية و الأسرة.

الفصل الثاني

وسائل الاتصال الحديثة

تمهيد

للاتصالات أهمية إستراتيجية في الأعمال والأمر المؤكد أن خدمات الإتصالات باتت تغير كيفية قيامنا بالعمال سوية، فتكنولوجيا الإعلام تزود الأعمال بوسائل وأدوات من شأنها المساهمة والمساعدة على تحقيق أعلى مستويات التعاضد وتبادل الأفكار، وتقاسم الموارد، وتنسيق جهود العمل التعاونية بما يحقق الأهداف المنشودة للمنظمة والمنظمات الأخرى المتعاضة معها. وعلى هذا الأساس فإن خدمات الإتصالات هي تكنولوجيا تمكينية تساعد المنظمات في مساعيها الرامية إلى النمو والازدهار.

وسنتعرض في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أولها حول الاتصالات بما فيها التعاريف والأهداف، العمليات والأنواع، الوسائل ومعوقات الاتصال، وفي مبحث ثاني حول المعلومات بما فيها: المفاهيم الأساسية، الخصائص، المصادر وأنواع المعلومات، وفي المبحث الأخير: نظام المعلومات بما فيه مفهومه، أهميته، خصائصه، مصادره ودوره في اتخاذ القرار.

1 مفاهيم أساسية حول الاتصالات

تعد الاتصالات مهمة لنجاح المجموعة وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من الأفراد والمجموعات إذ تكمن أهمية الاتصالات بشكل واضح في إدارة الأعمال فوجود نظام اتصال سليم وفعال ضرورة ملحة للإدارة لأن المسير يستطيع القيام بتحليل الموقف أو المشكلة بشكل سليم، كما يستطيع وضع حل مناسب لذلك الموقف من كل جوانبه مع حساب كل التوقعات والنتائج المترتبة على ذلك الحل.¹

1-1 تعريف الاتصال وأهدافه

1-1-1 تعريف الاتصال

هناك اتفاق تام على ضرورة وجود نظام اتصال فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلافاً في تحديد تعريف دقيق للاتصال، فقد عرف الاتصال على أنه:
 - الاتصال هو نقل وإدراك الأفكار والمعلومات والمشاعر والمعاني بين الأفراد والمجموعات لكن عرف "كونتر" وزملائه (Koontz etall) فن الاتصال على أنه:
 "إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل (المستلم)".

أما "مكفارلاند" (Macgarland) فعرف الاتصال بالصورة التالية:

"الاتصال بشكل واسع عملية تفاعل ذات مغزى بين الأفراد...".²

كما يعرفه خبراء العلاقات العامة: "الاتصال هو طريق مزدوج الاتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الاتصال أن يفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، فيعمل على تحقيق رغباته، تجمعهما في ذلك الصالح المشترك".³

¹ أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة- معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب الجامعة. الإسكندرية، ص 25.

² تومي دلال، جريبين سارة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في اتخاذ القرارات في المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، 2008-2009، ص 20.

³ محمد فريد الصحن، العلاقات العامة (المبادئ- التطبيق) الدار الجامعية -1998، القاهرة، ص 225.

تعني عملية الاتصال "إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل المعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل"، كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل البيانات خلال دورة المعلومات (التسجيل، التوبيخ، التخزين، الاسترجاع، الاستخدام).¹

من هذا يمكننا الوصول إلى تعريف مبسط للاتصال على أنه: "كشف العناصر الضرورية والدقيقة التي لها من خلال علاقة المؤسسة بين مختلف الأفراد الداخلية (كالعمال، الموظفين...)، والخارجية (الموردين، الزبائن، البنوك...).

1-1-2 أهداف الاتصال

إن هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد، وبشكل يكفل التنسيق والانجاز والرضي عن الأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين.

بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها.

ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:²

- الأخبار والإعلام.
- الإعداد لتقبل التغيير.
- توضيح وتصحيح المعلومات والأداء.

¹ موسى طه الحجلوني، إدارة المعلومات والسجلات الطبية، إدارة الأعمال 1989 - عمان - ص 56.

² محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتنية المعاصرة - دار المريخ - الرياض، ص 43.

من خلال استعراض هذه الأهداف، نلاحظ أنه بغياب الاتصال يصبح التنظيم عديم الجدوى، فالإتصال ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات، وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم إلى المختصين، والذين يهمهم التعرف عليها، وباختصار فإن حاجة الإدارة للاتصال، تظهر من خلال إحداث تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها، وذلك يترجم على شكل المعادلة كآتي:¹

توضيح وتصحيح المعلومات والآراء

الأخبار أو الإعلام + الإعداد لتقبل التغيير (التأثير) = (العمل الجماعي أو فريق العمل) (اتخاذ القرار)

الشكل رقم 01: توضيح و تصحيح المعلومات و الآراء

1-2 عمليات وأنواع الاتصال

أ-عمليات الاتصال²

إن عملية الاتصال عملية ديناميكية ذات اتجاهين، معنى أن كل فرد في عملية الاتصال هو مرسل ومستقبل للمعلومات والأفكار التي تتضمنها هذه العملية، وحتى تتم عملية الاتصال يجب توافر ثلاثة عناصر أساسية على الأقل وهي:
المصدر أو (مرسل الرسالة)، الرسالة نفسها، مستقبل الرسالة:

هذه العناصر الثلاثة تمثل عملية الاتصال بمعناها البسيط، ولكن من ناحية عملية، فإن عملية الاتصال أكثر تعقيدا، وتحتوي على أكثر من متغير يؤثر على عملية الاتصال كما يأتي :

¹ عبد الغفار حنفي، محمد فريد الصحن -إدارة الأعمال، كلية التجارة بجامعة الإسكندرية وببيروت العربية، الدار الجامعية 1991، ص 386.

² فؤاد الشيخ سالم، زياد رمضان، أميمة الدهان، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط 6، مركز الكتب الأردني، 1998 ص (231-235).

1- المصدر (source): يمكن أن يكون شخصا أو جماعة أو أي مصدر آخر كالكتاب أو الراديو أو التلفزيون، أو محطة، وفعالية الاتصال تعتمد على صفات معينة في مصدر عملية الاتصال كالثقة والتقرير، والقدرة على التأثير... الخ.

وقد دلت الدراسات بأن مصادر الاتصال الموثوق بها، لها قدرة أكبر على التأثير على سلوك الأفراد من المصادر غير الموثوق بها، وأن محتويات الرسالة غالبا ما تفسر بالنسبة لمصدرها،¹ وهناك أكثر من طريق لتطوير الثقة في مصدر عملية الاتصال كاختيار واسطة نقل للاتصال ذات مكانة عالية ومرموقة فمثلا المجالات العلمية أفضل وسيلة للتأكد من مكانة المعلومات المنشورة ودرجة الثقة بها، وكذلك تزيد درجة الثقة بالمصدر عندما تكون له سلطة رسمية فوق المستلم.

2- الترميز (Encoding): تتضمن هذه العملية وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم، ويتم ذلك عن طريق استعمال اللغة أو الرموز الرياضية أو أي تعابير يتم الاتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

3- الرسالة (Message): وهي موضوع الاتصال وتتضمن مضمون الأفكار والآراء أو المعلومات التي إما أن تقال شفويا أو تكتب.²

4- وسيلة الاتصال (thechannel): وتتضمن اختيار الوسيلة المناسبة سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية، أو حسية أو جميعها معا، واختيار الوسيلة الملائمة يسهل عملية فهم الرسالة، فمثلا المدير الذي يريد التأكد من أن الرسالة ستحفظ من قبل المرؤوسين، يقوم بإرسال مذكرة مكتوبة لتدعيم تعليماته الشفوية التي أصدرها مسبقا، واختيار الوسيلة، يعتمد على طبيعة عملية الاتصال وطبيعة الأفراد، وموضوع عملية الاتصال، والعلاقات بينهم، وسرعة وسيلة الاتصال وتكلفتها.

¹Bessier organization theory : integrating structure and behavior -Engl- wood chiffs -hall INC 1980 gory .P 265.

² محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 118.

5- **مستلم الرسالة:** إن مستلم الرسالة عادة هو شخص أو جماعة أو أي مركز آخر للاستلام يخضع لمؤثرات عديدة تؤثر على فهمه، وأهم هذه المؤثرات هو أن مستلم الرسالة يفسرها بأسلوب يعتمد على خبراته السابقة، فمثلا مذكرة الشركة التي تشير إلى زيادة متوقعة في الأجور هذا العام ربما لا تصدق إذا لم تحدث زيادات في العام السابق.

6- **تحليل رموز الرسالة وفهمها (Decoding):** إن استلام الرسالة يتطلب من المستلم فك رموزها لتعطي معنى كاملا ومتكاملا، وقد تؤدي عملية تحليل رموز الرسالة إلى فهم خاطئ لمحتويات الرسالة من قبل مستلميها، عندما تفسر هذه الرموز بطريقة تعطي معاني مختلفة عن المعنى المقصود بها، وكلما كان هناك تجانس وتمائل في المركز والخلفية الفكرية والحضرية للمرسل والمستلم وكان اتفاق على معاني الرموز، كلما كان هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة، من قبل الطرفين.¹

7- **التغذية العكسية (Feed back):** إن عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل (Reserver)، فعلى المرسل أن يتأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف، فمثلا في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، بينما ردود الفعل لحماة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال، حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل بين مدى التغيير في عملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة.

8- **التشويش (Anthrojy):** تؤثر على عملية الاتصال في المؤسسة عوامل متعددة تؤدي إلى صعوبة وعدم وضوح في عملية الاتصال وهذه المؤثرات قد تحدث إما من المرسل، أو من خلال عملية الإرسال أو عند استلام الرسالة، فمثلا: صوت الآلات يؤثر تأثيرا سيئا

¹ محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 119.

على المحادثة التي تتم بين عاملين على نفس الآلة، وقد يحدث غموض وعدم فهم نتيجة استعمال الكلمات أو الرموز غير الواضحة، فعمليات التشويش قد تأتي إما عن مؤثرات بيئية كالأصوات والمسافة والوقت، أو مؤثرات إدراكية كالفهم والاتجاهات والميول، والعوامل الحضارية بين المرسل والمستلم.

وعملياً التغذية العكسية في نموذج الاتصال تبين مدى تأثير التشويش على فعالية عملية الاتصال والشكل التالي: يوضح عملية الاتصال بشكل أفضل.¹

ب- أنواع الاتصالات

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى، ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية، والاتصالات غير الرسمية، شبكات الاتصال اللغوية، وغير اللغوية... الخ، ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضا الأفراد وحسن الأداء، وقلة عدم التأكد.

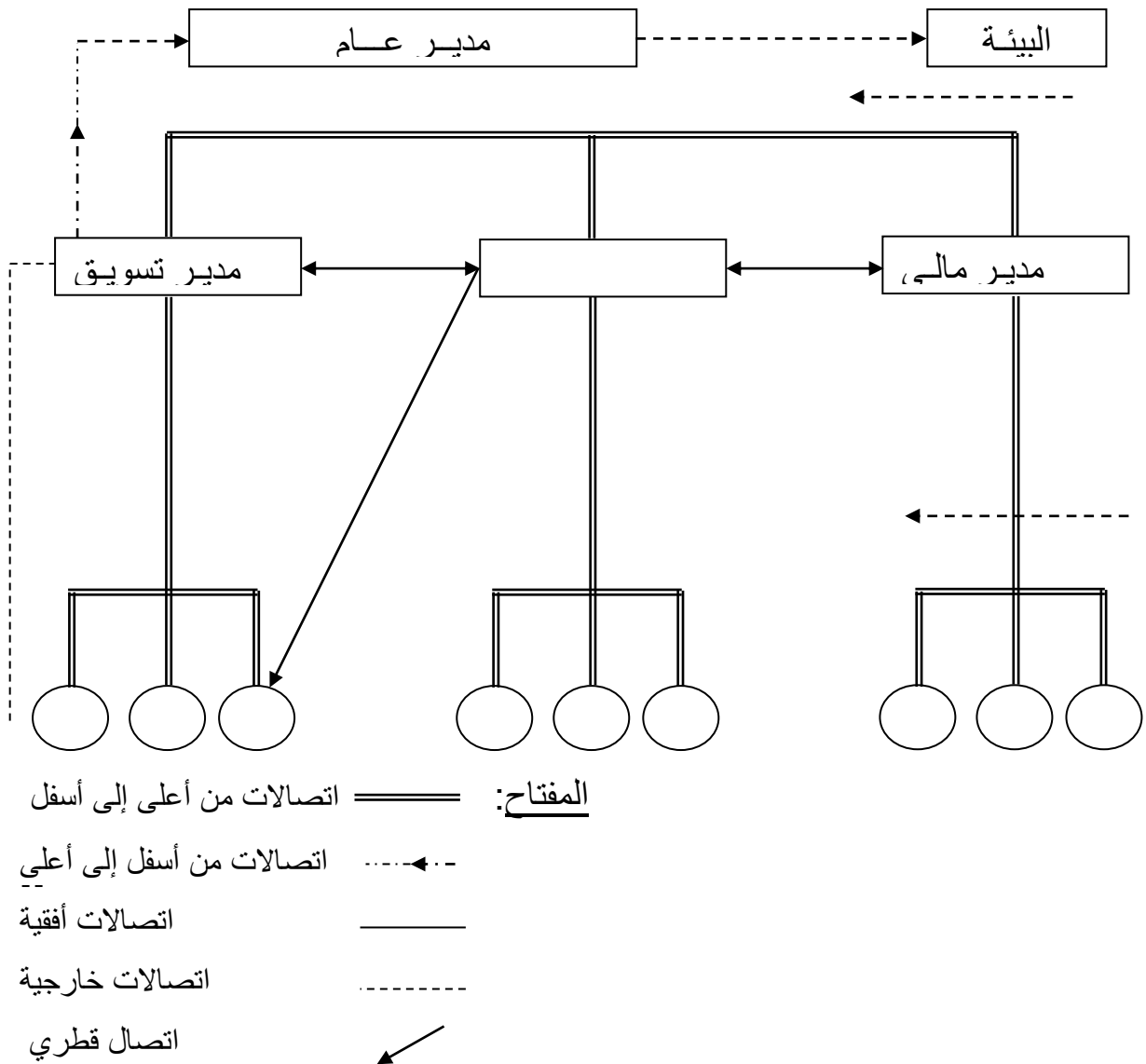
1) الاتصالات الرسمية:²

تتم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصالات وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي، تتجه التعليمات والأوامر والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة وتتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفعاليتها وفائدتها، وعلى توفر الوسائل التي تنقلها من وإلى جميع العاملين في المؤسسة، وجمهور المتعاملين معها من الأفراد، ومؤسسات في البيئة المحيطة بها (الخارجية).

هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المؤسسة ويمكن تحديد ثلاث قنوات في هذا المجال كما يبين الشكل التالي:

¹ بوخالفة علي، الهادي سفيان، المعلومات والاتصالات واتخاذ القرارات في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية (2005-2006)، ص 17.

² محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 119.



الشكل رقم 02: أنواع (قنوات) الاتصال في المؤسسة¹

المصدر: فؤاد الشيخ سالم، مرجع سبق ذكره، ص(236) الشكل 33

أ/ اتصالات من الأعلى إلى الأسفل (downward communication):

الاتصالات الهابطة والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين، ومستوى تنظيمي أدنى...، حيث تتم الاتصالات الهابطة عادة في محيط العمل والمؤسسة، ولكن قد تتم في بعض الأحيان خارج محيط العمل، حيث تبلغ الإدارة المرؤوسين ببعض السياسات والمسائل.

¹فؤاد الشيخ سالم، مرجع سبق ذكره، ص236.

ويتضمن هذا النوع من أنواع الاتصالات ما يلي:¹

- القرارات والأوامر والتعليمات التي تحدد وتساعد على القيام بالوظائف والمهام المتنوعة في المؤسسة من اتقاقهم وتفهم لمسائل التعيين والترقية، التفويض...
- اللوائح والتشريعات والكتب الدورية، حيث تستخدم في إرشاد العاملين بكيفية أداء أعمالهم على الوجه السليم، كما تنظم العلاقات بينهم وتحدد مسؤولية كل منهم.
- التعليمات والتوجيهات التي توجه إلى المشرفين والملاحظين لتحسين طرق العمل.
- الاستفسارات والبيانات التي تطلبها الإدارة العليا على المرؤوسين.

ب/ الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى (up Ward communication):

وهي ما يسمى بالاتصالات الصاعدة والتي تتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا في أي جهاز إداري، وتهدف إلى إعطاء الفرصة في إيصال المعلومات لرؤسائهم، وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة هذا النوع من الاتصالات يزيد عن دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية، وكيفية تحسين الأمور، ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء صناديق الاقتراحات والاجتماعات نظام الشكاوي وسياسة الباب المفتوح.

ج/ الاتصالات الأفقية (Latéral communication):

تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق كما هو موضح في الشكل 5، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري. وتسمى الأفقية أو المتوازنة، تميزا لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة، هذا النوع من الاتصالات ضرورية لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة، كما أنها توفر في الوقت اللازم لأداء الأعمال.

¹ محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 120.

(2) الاتصالات غير الرسمية:

توجد بالإضافة إلى الاتصالات الرسمية في المؤسسة، اتصالات غير رسمية لا علاقة لها بالإدارة، وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية، نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية، وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد بعضهم ببعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، ولا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة، كما قد يكون الحال عند إتباع أي أسلوب رسمي.

وقد تكون بعض الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط طالما أن هناك علاقات تربط بين الأفراد والأطراف المتصلة، وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.¹

الاتصالات القطرية (Diagonal communication):

قد تتساقب الاتصالات بشكل قطري، أي بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، بينهم علاقات وظيفية ولكن ليست علاقات رسمية في المؤسسة، كأن يتصل مدير إنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق، كما هو موضح في الشكل ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة طبيعية عادية وعفوية تحدث دائماً في أي تجمع من الأفراد، بل يعتبر حقيقة من ضروريات الحياة الاجتماعية، ومن خصائص هذا النوع، السرعة الكبيرة التي تنقل بها المعلومات، إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والحفلات تجعل نقل المعلومات يتم في وقت قصير جداً.²

¹ فؤاد الشيخ سالم، مرجع سبق ذكره، ص 237.

² فؤاد الشيخ سالم، مرجع سبق ذكره، ص 237.

1-3 وسائل ومعوقات الاتصال

أ - وسائل الاتصال¹

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال، واختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المستمعين وطبيعة الموقف الذي يملئ عليه عملية الاتصال، وبشكل عام، يمكن التمييز بين الوسائل الثلاثة التالية:

1- الوسائل المكتوبة: تتميز هذه الوسيلة بأنها مسجلة ومدونة، ويمكن أن تقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها، إما بالبريد أو بشكل شخصي، لكن من عيوبها هو تراكم الأوراق المحفوظة، كما أن صياغتها تأخذ وقتاً طويلاً، علاوة على أنه ليس كل المدراء ماهرين وقادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد.

وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة، يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة، الكلمات المألوفة، استعمال الخرائط والرسوم للتوضيح، وأجهزة الانترنت...، ولتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة.

2- الوسائل الشفهية: وهذه عادة تتم بالاتصال المباشر ما بين المرسل والمستقبل، إما وجهاً لوجه أو خلال الاجتماعات أو اللقاء أمام جمهور كبير، وفائدة وسائل الاتصال الشفهية أنها تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار، بحيث يسهل فهمها وتعديلها، كذلك فإن اجتماع الرئيس والمرؤوس يزيد من ثقة المرؤوس، وينعكس بالتأكيد على روحه المعنوية.

لكن من عيوب وسائل الاتصال الشفهية، أنها قد لا توفر في الوقت، كما يظن بأن كثيراً من الاجتماعات تستغرق أوقاتاً طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر، هذا وقد دلت إحدى الدراسات أن (75%) من التعليمات والمهام التي يصدرها الرؤساء تتم بشكل شفهي،

¹ بوخالفة علي، الهادي سفيان، مرجع سبق ذكره، ص 23.

وأن المديرين يفضلون الاتصالات التلفونية والاجتماعات عن غيرها من وسائل الاتصالات الأخرى.

3- الوسائل غير اللفظية: وهذه عادة تتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون، وحركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة عن الرضا وعدم الرضا وعدم الموافقة واللامبالاة... الخ، وكثير من الأحيان، تتبع وسائل الاتصالات غير الكلامية وسائل الاتصالات الكلامية لتعزيز ما يقال وتأكيد، فمثلا: قد يستعمل المدير قبضة يده وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره قبل لحظات بشأن عدم التأخير في تطبيق الأمر الجديد في المؤسسة.

ب- معوقات الاتصال

تسوء عملية الاتصال ويتشوه المعلومات الواردة فيها، وتتباين المعاني فيما قصده المتصل، عما فهمه المتصل به لأسباب كثيرة في كل عمليات الاتصال والتلقي والفهم والتجاوب، ومن النادر أن يتطابق تماما ما قصده المتصل عما فهمه المتصل به فمثلا، ما قاله الإداري "يبدو أن رجالك يعانون من مشكلات لإنجاز العمل في الوقت المحدد، أريد منك التفكير مليا وتصحيح الأمر" وما قصده الإداري هو "تحدث إلى مرؤوسيك وتعرف على المشكلة ثم اجتمع بهم، ومعا أوجدوا حلا للمشكلة" أما ما فهمه المرؤوس هو "لا يهمني كم عدد الزعماء والقادة عندك، فقط أنجز المطلوب من الإنتاج لدى مشكلات كافية دون أن يزداد الطين بلة عنك".

فالفكرة قد لا تكون واضحة بذهن المتصل، ولا يعرف تماما الأهداف التي يريد تحقيقها، ومن بين معوقات الاتصال ما يلي:¹

1- الترشيح (Feltering): يحدث الترشيح والتعديل في الاتصالات، نتيجة سعي المتصل لإظهار المعلومات الواردة في الاتصالات، بحيث تكون أكثر قبولا من قبل المتصل به،

¹ بوخالفة علي، الهادي سفيان، مرجع سبق ذكره ص 24.

فمثلا حين يخبر المرؤوس رئيسه بمعلومة ما، فإنه يضعها بأشكال ترضي رئيسه في سماع ما يريد سماعه ولو أدى ذلك إلى تحريف المعلومات بالإضافة والحذف، وذلك للتأثير على متخذ القرار، وقد جرت العادة بأن تنقل الأخبار السارة للرئيس، بينما يحتفظ بالأخبار السيئة. فإن عدهم الثقة والخوف والتهديد بين الرؤساء والمرؤوسين يزيد من درجة الصعوبة في عملية الاتصال، سواء في حالة إرسالها أو في حالة فهمها من قبل المرؤوسين، فالمرؤوس الذي كان صادقا وأخبر رئيسه بالنتائج الحقيقية ونال عقابا على ذلك، سيتردد مرة أخرى بأن يكون صادقا، مما يدفعه إلى الكذب والتضليل وهذا ضرر واضح لعملية الاتصال.¹

2- الإدراك المنتقى (Sélective perception): يدرك المتصل به ما يريد أن يدركه حسب حاجاته واهتماماته وخبراته وقيمه واتجاهاته... الخ، في تلقيه وفهمه واستجابته لفحوى الاتصال، فمثلا قد يرى من يقرر اختيار العاملين، أن طالبة العمل يجب أن تضع اهتمامات بيتها وأسرتها قبل اهتمامات العمل مما يجعله يقدر خبراتها ومؤهلاتها حق التقدير أو لا يسمع لما تقوله، نظرا لتحيزه وإدراكه لما يريد أن يدركه بغض النظر عن الحقيقة والواقع.

3- العواطف (Emotions): تؤثر الحالة العاطفية والنفسية للمتصل به، وما يشعر به من يأس وإحباط وغضب وحزن وسعادة ومرح على قدرات تلقيه وفهمه واستجابته لموضوع الاتصال ومن الواضح أنه كلما ازدادت الحالة العاطفية شدة، ازدادت احتمالات التشوه والتحريف لمعلومات الاتصال، وذلك نتيجة إعاقتها للتفكير السليم والمنطقية والمحاكمة والعقلانية.

4- اللغة (Language): تعطي الكلمة الواحدة معاني كثيرة مختلفة لمختلف الأشخاص، وهي نفسها لها مدلولات مختلفة بحسب استخداماتها المحددة.

¹ بوخالفة علي، الهادي سفيان، مرجع سبق ذكره ص 24.

وتتكون المؤسسات من أفراد يحوزون خلفيات وثقافات مختلفة، كما أن للاختصاصيين والمهنيين منهم لغاتهم الفنية الخاصة بهم التي تناسب الاختصاص والمهنة. وإذا كان للمؤسسة فروع مختلفة في مناطق متباينة ضمن البلد الواحد أو البلدان الأخرى، فإن مشكلة اللغة تتفاقم وتضيف أبعاد أخرى من التعقيد لعملية الاتصالات وتشويها وتعريفها، كما أن المستويات التنظيمية العديدة المتباينة، ووجود مراكز ومراتب وظيفية متفاوتة، يعطي اللغة مضامين ومعاني مختلفة، فإدارة العليا تتحدث عن التحفيز والأرباح ومعدلات الإنتاج، وقد يدركها الآخرون في المستويات التنفيذية الأدنى، أنها استغلال وجشع من قبل المالكين والإدارة.¹

5- معوقات أخرى: توجد عوامل أخرى كثيرة تعيق عملية اتصالات الفعالة وتشوه وتحرف المعلومات التي تحويها منها، وبشكل عام يمكن تحديد هذه المعوقات الأخرى التي تواجه عملية الاتصال وتؤثر على فعاليتها في النقاط التالية:

أ- عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال، ففي كثير من الأحيان يبدأ الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق، وبدون تحديد الغرض من الرسالة التي ينوي إيصالها لتحديد الغرض من عملية الاتصال.

ب- وجود آراء وفرضيات غي واضحة، فقد نترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة، ونتيجة ذلك، تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة، كأن مثلا يتصل شخص بآخر، ويحددان موعدا للاجتماع في التاسعة صباحا من اليوم التالي، دون أن يحددان مكان الالتقاء، على أساس أن كل واحد منهما في فكرة مكتتبه هو مكان الالتقاء، وبالتالي لا يجتمعان في اليوم التالي، وهذا يخلق فوضى وضياح كثير من الجهد والوقت.

ج- التلاعب بالمعاني والألفاظ، وهذا قد يكون مقصودا أو غير مقصود بمعنى أن نترك الألفاظ مبهمه، مما يفتح مجال الاجتهادات والتفسيرات المختلفة، ومثال ذلك الذي يعلن عن

¹بوخالفة علي، الهادي سفيان، مرجع سبق ذكره ص 24.

خطر عن السعر السابق ولكن لا يظهر السعر السابق، كأن يقول سأخفض السعر كما كان من قبل ولا يذكر كم كان من قبل والسؤال هو أقل من ماذا؟

د- عدم القدرة على التعبير وإيصال الفكرة إلى المستمع، بالرغم من تمكن الشخص المتصل من فهمها ولكنه يضعف في إيصالها، فقد يعبر عنها بكلمات ضعيفة أو غير مناسبة مما يخلق الكثير من الارتباك والغموض.

هـ- ليس العيب فقط في المتصل بل المستمع كذلك، بالرغم من أن كثيرا من الوقت يضيع في الإصغاء، إلا أن بعض الأفراد لا يصغون بشكل جيد، فقد يتظاهرون بالانتباه لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث.

و- كثرة التشويش الناتجة عن المؤثرات المتعددة التي تؤثر على عملية الاتصال التليفونية أو البرقية.

ي- عدم القدرة على فهم ظرف الطرف الآخر خلال عملية الاتصال، كالاتصال بزمن غير ملائم للطرف الآخر.¹

ن- عدم اختيار وسيلة الاتصال الملائمة، كأن يكتب الفرد رسالة، بينما يستدعي الموضوع قيامه بزيادة خاصة.

ك- الرقابة على الاتصال وحذف بعض الأجزاء من الرسالة، تؤدي إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال، وعملية الرقابة موجودة في كل مؤسسة، وكلما زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها على مستويات إدارية مختلفة، كلما كان الاحتمال أكبر في حذف أجزاء أكثر، مما يؤدي إلى غموض الرسالة وصعوبة فهمها.

¹بوخالفة علي، الهادي سفيان، مرجع سبق ذكره ص 24.

2 وسائل الاتصال الحديثة

أحدثت التكنولوجيا ثورة في طريقة عمل الاتصالات ، وأحد المجالات الرئيسية التي تأثرت بشكل كبير هو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. في العصر الحديث اليوم ، هناك أنواع ووسائل مختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستخدم في المنظمات لتعزيز الإنتاجية والكفاءة والتواصل.

نستعرض هذه الوسائل في هذه المطالب، و المتمثلة في جهاز الحاسوب كمطلب أول، ثم الشبكات في المطلب الثاني

1-2 جهاز الحاسوب

عرف العتاد المعلوماتي تطورات متعددة من مرحلة إلى أخرى، وكل مرحلة من هذه المراحل يعبر عنها في المراجع بمصطلح "أجيال الحاسب الآلي" لذا سنتعرف على الحاسب ونذكر أهم خصائصه.

أ- تعريف الحاسوب

التعريف: "الحاسوب هو جهاز يعمل وفقا لمجموعة من البرامج المخزنة لاستقبال ومعالجة البيانات بطريقة أوتوماتيكية لكي تعطي معلومات مفيدة نتيجة لتلك المعالجة"¹.
كما يعرف كذلك: "بأنه عبارة عن جهاز إلكتروني مكون من مجموعة من آلات تعمل معا مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آليا، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية للمقارنة بين شيئين أو أكثر، ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات، كل ذلك وفقا وإتباعا لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقا ويقوم بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أوعليهما معا"².

¹ إدريس علي، تقنية الحاسب الآلي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 2000، ص 03، (بتصرف).

² نادية جبر عبد الله وعثمان حسين، "التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية"، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 9، العدد 31، أكتوبر 2003، ص 273.

وللحاسوب عدة خصائص وقد اختلفت هذه الخصائص باختلاف أجيال الحاسوب التي سندرج آخر جيل منها ومميزاته باعتباره آخر جيل يحضر له في الوقت الراهن :

ب- الخصائص

العمل بشكل متواصل لعدة ساعات.

إمكانية تخزين عدد كبير من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب.

الدقة في أداء العمليات.

قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية وإضافة ملحقات مساعدة.

السرعة العالية التي تؤدي إلى توفير الوقت.

القيام بأعمال متنوعة بدل الاقتصار على أداء واحد فقط.

ج- الجيل الخامس (جيل المستقبل)

هذا الجيل في طريقه للظهور، فالعديد من مشاريع الأبحاث مستمرة في كل من اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، لهذا النوع من الحواسيب (الذكوية)، والتي يمكنها القيام بالكثير من أعمال المكاتب في القرن الحادي والعشرين.

فالباحثين يريدون إدماج اللغة العادية، كتابة، صوت في الاتصال بين المستخدم -

الآلة - وبالتالي هو جيل المستقبل الذي تتسارع فيه الأبحاث وتزايد الاستثمارات نحو

تطوره، بحيث تزداد قدراته على قراءة لغات عديدة أو التفكير مليا إلى حد يشبه العملية التي

يقوم بها المخ البشري، وبذلك سيضم الكمبيوتر المستهدف أو السوبر كمبيوتر على دوائر

متكاملة أكبر كثيرا من سابقتها كما سيحتوي على ذاكرات حجمها عشرات آلاف المرات على

ذاكرات الأجهزة الحالية.

- البرمجيات:

تعتبر البرمجيات من أهم مركبات تكنولوجيا المعلومات، فبدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي، فمن المعلوم أن استخدام الحاسوب في المرحلة الأولى كان لأغراض الحساب ومعالجة البيانات.

ثم بعد ذلك ليصبح آلة لمعالجة المعلومات، متجاوزا بذلك العمليات الحسابية البسيطة الخاصة لمعالجة البيانات الخام ومن أمثلة تطبيقات المعلومات نظم دعم القرار وبنوك المعلومات... الخ.

لتأتي بعد ذلك مرحلة جديدة ارتقت فيها هذه الآلة الصماء لتصبح آلة معالجة المعارف... وهكذا ظهر مفهوم هندسة المعرفة ونظمها الخبيرة التي تحاكي الخبير البشري، ثم ظهور النظم الذكية التي تقرأ وتسمع وترى وتميز الأشكال والرموز والمسافات ونظم تحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات، بل تؤلف النصوص وتولد الأشكال أيضا.

أما في الجيل الرابع من نظم الحاسوب والمعلومات، كان للعتاد الأهمية الكبرى في تكنولوجيا المعلومات، وفي الوقت ذاته كانت تعمل فيه العناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (عتاد - برمجيات - شبكات). بصورة شبه مستقلة عن بعضها البعض، وابتداءً من الجيل الخامس وما بعده اتجهت هذه العناصر وانتقل الاهتمام من العتاد إلى البرمجيات وأصبح من يقبض على زمام نظم البرمجيات هو الحاكم بأمره، وبهذا تبوأ العنصر موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات مؤكداً بذلك تفوق الفكر على المادة.

2-2 شبكات الانترنت

بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، انتشر استخدام الحاسوب في مختلف المجالات وأدى ذلك إلى تطوير الإيصالات بين الحسابات كوسيلة لنقل المعلومات المخزنة، وأصبحت المشاركة في المعلومات والبرامج أمر يسير لذا اخترنا التحدث عن شبكات الحاسوب.

أ- مفهوم شبكات الانترنت (المعلوماتية)

- هي مجموعة من الحسابات تنظم معا وترتبط بخطوط إيصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وهي:
- مجموعة من الحسابات قد تكون حاسبات شخصية مرتبطة معا، أو حاسبا كبيرا ترتبط به طرفيات (Terminals).
 - تنظم معا، فهي تشكل نظاما واحدا هي عناصره الأساسية، وقد يكون هذا النظام محليا كما قد يغطي منطقة أو أكثر.
 - خطوط الإيصال تربط عناصر النظام ببعضها البعض، وقد تكون سلكية أو لاسلكية، وتحدد طريقة الربط شكل الشبكة وبنيتها.
 - الموارد المتاحة: ويقصد بها المعدات والبرامج والمعلومات.

أولاً: مفهوم شبكة الانترنت

لم تحظ الإنترنت بمفهوم واحد بين المختصين، وهذا الاختلاف في التعاريف. صاحبه كذلك اختلاف في المسميات مثلا: الطريق السريع الرقمي، أو شبكة المعلومات الرقمية أو المجتمع العالمي، طريق البيانات السريع وشبكة الخدمات الرقمية وشبكة الشبكات. لذا سنعطي أكثر من تعريف حتى يظهر لنا أوجه الاختلاف:

التعريف الأول: «هي مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها حيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيء آخر تقريبا».¹

التعريف الثاني: «هي عبارة عن شبكة متسعة من أجهزة الحاسب الآلي المتصلة داخليا فيما بينها، والتي ترتبط بين الأفراد وأجهزة الحاسب الأخرى في كل أنحاء العالم من خلال خطوط التلفون وأجهزة الستلايت ، ونظم الاتصال الأخرى».²

¹ محمود جاسم الصمدي، بشير عباس العلق، مبادئ التسويق، دار المنهج للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن،

التعريف الثالث: "الإنترنت عبارة عن وسيلة اتصال مكونة من شبكتين أو أكثر مما يجعلها تبدو مثل شبكة واحدة مستمرة".³

التعريف الرابع: "الإنترنت هي شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيا الإنترنت مثل مستندات (HYPER TEXT) لغة النصوص ويطلق عليها HTML وبروتوكولات الإنترنت من أجل تخزين واسترجاع البيانات.

تنتقل المعلومات عبر خطوط الهاتف والكبلات و الأقمار الصناعية من المرسل إلى المستقبل تتشكل الانترنت من كمبيوترات فيها معلومات ، ومستخدمين يقومون بإرسال واستقبال هذه المعلومات ، ومن بنية تكنولوجية لإيجاد ونقل ومشاهدة أو الاستماع لهذه المحتويات . هناك ثلاث أنواع من الشبكات تشكل جزءا من الانترنت وهي:

أولا _ الانترنت (شبكة داخلية) : هي شبكة تعمل داخليا لكنها تستخدم معايير الانترنت مثل HTML وغيرها . و بالتالي الانترنت هي انترنت صغيرة ولكن للاستعمالات الداخلية للمؤسسة فقط .

ثانيا _ الاكسترانت (الشبكة الخارجية) : هي شبكة داخلية يسمح بعض شركاء العمل الخارجيين بالدخول لها لأسباب إستراتيجية ، و عادة ما يكون الوصول للمعلومة فيها . جزئيا (مثل دخول مندوبي شركات السياحة والسفر إلى نظام حجز تذاكر السفر على رحلات شركات الطيران العالمية والمحلية) .

ثالثا _ الانترنت : هو جزء من الانترنت الذي يدعم الواجهات الرسومية للمستخدم والتي تمكنه من تجوال عبر الشبكة من خلال متصفح مثل الانترنت إكسبلورر ، أو أنت سكيب ، الانترنت هو ما يتخيله أغلب الناس عندما يفكرون بالانترنت .¹

² محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن، نادية العارف، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية الإسكندرية، ص 299

³ نبيل مرسي محمد، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 183.

¹ محمد طاهر نصير ، التسويق الالكتروني ، دار حامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005 م، ص 38.

ومن كل ما سبق نستخلص مفهوم عام:

«هي ببساطة ملايين من الحسابات والشبكات، المنتشرة حول العالم، والمتصلة مع بعضها البعض وفقا لبروتوكول TCP/IP، بواسطة خطوط هاتفية لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، ويمكن لأي حاسوب شخصي PC، متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة أن يصل إلى المعلومات المخزونة في غيرها من حواسيب الشبكة، وفضلا عن خدمة الوصول إلى المعلومات، توفر شبكة الإنترنت خدمة البريد الإلكتروني EMAIL التي تعتبر من أسرع وسائل الاتصال الحديثة وأكثرها مرونة وأرخصها كلفة»¹.

ثانيا: أهمية الشبكات المعلوماتية

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال المؤسسة وخارجها منها وإليها.
- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد ما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير.
- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة.
- يمكن للمؤسسة أن تجهز طلبات الموردين لعرض إنتاجاتها عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة من قبل.
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، ...) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسة.
- تمكن أعضاء المؤسسة الحصول على معلومات من أي مكان متواجد فيه.
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة.
- إتاحة قاعدة بيانات، تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة (تسيير المحزونات، إدارة المبيعات ... الخ).

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء عبد الرزاق، نفس المرجع السابق ص 109.

ثالثا : خصائص شبكة الانترنت

خصائص هذه التقنية تؤثر بشكل جوهري في الاستراتيجيات التسويقية، وذلك لأن إذا كان جوهر التسويق لم يتغير وأن التسويق كوظيفة يركز على إشباع الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن من خلال عمليات التبادل تخدم مصالح أطراف معينة ، إلا أن الانترنت كسوق الكترونية قد غيرت في الرسالة الأساسية للتسويق والكيفية التي تنفذ بها هذه الرسالة و هذا ما أشار إليه ETAL ، (CHAFFEY .2001) وفي ما يلي أهم الخصائص:

أولاً_ الانترنت شبكة مفتوحة OPEN NET WORK وليست شبكة مغلقة كالتي تمتلكها شركات الاتصالات الهاتفية، فلا توجد قواعد أو شروط أو قوانين تحظر على الشركات أو الأفراد إنشاء مواقع عليها.

ثانياً_ للانترنت بروتوكول عام بمعنى عدم وجود شركة أو جهة تدعى ملكيتها للانترنت أما معايير هذا البروتوكول فهي تحدد من خلال بائعي الحسابات HARD WORE والبرمجيات SOFT WORE والمستخدمين USERS والمهندسين ENGINEERS وغيرهم .¹

ثالثاً_ الانترنت وسيلة تفاعلية INTER QCTIVE MEDIUM وليست مثل الوسائل الجماهيرية MOSS MEDIUM كالتلفزيون والإذاعة والصحف والمجالات ، فالانترنت يحقق اتصالات ذات اتجاهين.TWO –WOY COMMUNICATION.

رابعاً_ الانترنت يجعل المستخدمين شركاء فاعلين في العمليات الاتصالية وليسوا سلبين أو متلقين بغير إرادتهم .

خامساً_ الانترنت يمتلك ثقافة CULTURE خاصة به تجعل لمستخدمي الانترنت قدرة على المشاركة الكاملة في عملية الاتصالات بما يصنع قواعد جديدة للتسويق. لذا يرى الباحث (عمرو أبو اليمين) أن الانترنت يمثل البيئة الداعمة التي أحدثت تحولات جوهرية في مسار وفلسفة وتطبيقات التسويق والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء عبد الرزاق، نفس المرجع السابق ص 109.

1)_ أن عمليات التبادل التقليدية تبدأ بالمسوقين وتنتهي بهم حيث يسيطرون على الأمور، أما في عصر الانترنت أصبح الزبائن يجددون المعلومات التي يحتاجونها والعروض التي تستجيب لحاجاتهم ورغباتهم والأسعار التي تلائمهم لذا أطلق على التسويق الالكتروني من خلال الانترنت مصطلح التسويق المعكوس . REVERSE MARKING.

2)_ إن المعايير المستخدمة لتقييم أداء الأنشطة التسويقية أصبحت تحتل مكانة أعلى في عصر الانترنت، حيث أن الزبائن من خلال المواقع الالكترونية يبحثون عن منتجات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة وخدمات أسرع و أفضل . لذا أصبح على المسوقين ضرورة إشباع الحاجات القائمة والمستقبلية للزبائن بكفاءة عالية. EFFECTIVE . EFFICIENC .

3)_ لم تعد التبادلات التسويقية تدور حول عملية التبادل منفردة بل أصبح المسوقون في عصر الانترنت يعملون باتجاه إشباع الحاجات والرغبات واسعة النطاق للزبائن من خلال تقديم حزم سلعية و خدمية متنوعة لذا فإن تحقيق الميزة التنافسية الدائمة SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANCE . سترتبط بتقديم حزم متكاملة من السلع والخدمات ذات قيمة مضافة يدركها الزبائن .¹

ب- خدمات الإنترنت

إن هذه المجموعة الكبيرة من الشبكات المتصلة ببعضها البعض ، والتي تتبادل المعلومات بسرعة فائقة وبشكل دائم على مدار الساعة ، تؤدي خدمات عديدة ، تتغير مع الوقت لكي تزداد كمية وتنوعا . ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة مما يلي :

أولا : خدمة جلب المعلومات . INFORMATION RETRIEVAL SERVICES

ثانيا : خدمة البحث عن المعلومات . INFORMATION SEARCH SERVICES.

¹ دباس العبادي، هاشم فوزي، يوسف حجيم الطائي، التسويق الالكتروني، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان ، 2009 م، ص 63 64 .

ثالثا : خدمة الاتصال . COMMUNICATION SERVICES

رابعا : خدمة الوسائط المتعددة . MULTIMEDIA INFORMATION SERVICES

محتوى أهم هذه الخدمات ممثل فيما يلي :

1. خدمة تبادل المعلومات : FILE TRANSFER لتبادل المعلومات عن طريق بروتوكول FTP ببرامج تشبه النوافذ ببرنامج معين يمكنك من رؤية الملفات على جهاز آخر ويسمى REMOTE تم اختيار ملفات منها لنقلها لجهازك وتسمى هذه العملية DOWNLOAD أو العكس أي إرسال ملفات من جهاز لجهاز آخر بعملية تسمى LOADUP وفي هذه العملية يسمى جهازك CLIENT والجهاز الآخر SERVER.
2. توجد أنظمة تساعد على البحث عن أي ملف موجود على أي من المواقع المختلفة مثل نظام ARCHIE ، وهذا النظام يعمل فهرس للملفات المتاحة على مواقع FTP ، وهذا الفهرس يضعه هذا النظام في قاعدة البيانات فننتصل به ، وبالطبع للبحث في قاعدة هذه البيانات هذه يجب أن نعرف أن نحدد الاسم أو جزء من الاسم الذي نبحث عنه .
3. خدمة الربط عن بعد TELNET : فمصطلح TELNET يعني الاتصال عن بعد ، أي اتصال جهاز المستخدم بجهاز آخر موجود على الشبكة لتشغيل برامج موجودة على ذلك الجهاز ، أو الحصول على معلومات منه ، ويحتاج مستخدم وسيلة TELNET إلى معرفة عنوان الجهاز المضيف المطلوب الاتصال به إضافة إلى كلمة السر.
4. خدمة الشبكة العنكبوتية الواسعة WORLD WIDE WEB (WWW): يعتبر الويب WORLD WIDE WEB أشهر شبكات الانترنت وأكثرها شيوعا في الاستخدام ، أقواها جاذبية بالنسبة للمتصلين بشبكة الانترنت ولهذا التطبيق العديدي من المسميات مثل : WWW أو W3 أو اختصار يسمى الويب THE WEB.¹

¹دباس العبادي، هاشم فوزي، يوسف حليم الطائي، مرجع سبق ذكره ، ص 64 .

5. خدمة البريد الإلكتروني ELECTRONIC MAIL : يمكن تعريف البريد الإلكتروني بأنه أسلوب لإرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية (الملفات) بين أجهزة الحاسب المختلفة والمتصلة (للأشخاص المتصلين) على شبكة محلية واحدة أو على شبكة الانترنت ، ومن أهم متطلبات استخدام البريد الإلكتروني توافر حاسب آلي مجهز بمودم متصل عن طريق خط تلفون بجهة تقدم خدمة البريد الإلكتروني .

6. خدمة مجموعات خدمة المناقشة. USENET: كلمة USENET تمثل الحروف الأولى من USERS NETWORK، وهي أحد أهم موارد الانترنت ، والمقصود بها مجموعات المناقشة DISCUSSION GROUPS التي يستطيع مستخدم الانترنت الدخول إليها وتقديم أي استفسارات وطلب أي معلومات ، وفي نفس الوقت تقديم أي معلومات يرى المستخدم أنها مفيدة لمجموعة المناقشة حتى تستفيد منها باقي المجموعة .

تعد مجموعات المناقشة منتدى جيد للنادي الاجتماعية والهيئات واللجان التي ترغب في الإبقاء على اتصال بينها واستلام محاضر اجتماعاتها واجتماعات الآخرين وتبادل المعلومات.

وتحتوي شبكة الانترنت على الآلاف من مجموعات المناقشة مصنفة على الموضوعات المختلفة التي تغطي معظم مجالات الحياة .¹

ج- أنواع الشبكات المعلوماتية

تعددت أنواع الشبكات منذ بداية ظهورها واتخذت أشكالاً ومميزات مختلفة وهو ناتج عن تطور العلوم وكذا التطور في التكنولوجيا وفي هذا المجال نذكر الأنواع التالية:

¹ داودي إسمهان ، التسويق الإلكتروني كمدخل لتنمية القدرة التنافسية (بتصرف)، مذكرة لسانس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، 2007، 2008 م ، ص 17 22 .

أولاً: الشبكة النجمية (STAR):

وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال وسميت بهذا الإسم لأن شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسوب الرئيسي في الوسط والحواسيب الأخرى حوله ومرتبطة به.

يتم وصل أو ربط الأجهزة مركزيا بجهاز يسمى المجمع، يتم هذا التوصيل بعزل أجهزة الشبكة عن بعضها، حيث تنتقل المعلومات من جهاز المرسل إلى الجهاز المركزي ومنه إلى بقية الأجهزة، وبالتالي فإن تعطل جهاز معين لا يؤثر على استمرار عمل بقية الشبكة في حين تعطل الجهاز المركزي يؤدي إلى تعطل الشبكة ككل .

ثانياً: الشبكة الحلقية (RING):

وفيهما تتصل الحاسبات معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي، وقد يكون الاتصال في الشبكة الحلقية في اتجاه واحد حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في اتجاه واحد كما يكون مزدوج الاتجاه حيث يمكن تحرير البيانات مع عقارب الساعة أو عكس عقارب الساعة ومن أهم مزايا هذا النوع من الشبكات هو تمتعه بدرجة عالية من الموثوقية فتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة إضافة إلى قابليتها للتوسع.

ثالثاً: الشبكة الخطية (BUS NETWORK):

في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل اتصال خطي مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه، يتكون وسط النقل الأساسي للمعلومات من قطعة واحدة في شكل خط (BUS) نتصل به جميع الأجهزة المكونة للشبكة (حواسيب، طابعات، ماسحات ... الخ) ويحدد هذا الخط بنقطتي توقف في البداية والنهاية، حيث تمر المعلومة عند تبادلها بين جهازين بالأجهزة التي توجد بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، إذا تعطل جهاز منها يترتب على ذلك توقف العمل على الشبكة.

رابعاً: شبكة الترابطية (MESH):

في هذا النوع من التصميم يتم وصل جهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة تصبح الهيكلية كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض الأجهزة تكون ترابطية جزئية، بحيث إذا تعطل وصل بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين والشكل التالي يوضح ذلك.¹

الفرع الرابع: أمن الشبكات المعلوماتية

مع ما شهدته شبكات الانترنت من انتشار واسع النطاق، والأعداد المتزايدة لمستخدميها أصبح يصعب علينا التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات ومع ازدياد أهمية نظم المعلومات حتى أصبحت عاملاً رئيسياً في إدارة جميع (القطاعات، كالقطاع المصرفي، التجاري، الأمني...،) لذا حاولنا في هذا الجزء التطرق إلى أخطر أنواع الحروب على الإطلاق وهي حرب المعلومات.²

أولاً: طبيعة حرب المعلومات:

إن حرب المعلومات ليست حديثة، فقد مارستها البشرية منذ نشأتها باستخدام نظم المعلومات المتوفرة لديها.

إن التضخم الكبير في صناعة المعلومات جعل الاعتماد على نظمه الحديثة أكبر في إدارة أمور الحياة فاستخدام المعلومات كسلاح أصبح أكثر عنفاً وأشد تأثيراً. وتعرف حرب المعلومات على أنها الصراع من أجل السيطرة على المعلومة، وهناك ثلاث عناصر أساسية للحرب المعلوماتية هي "المهاجم" و"المدافع" و"المعلومات وأنظمتها".

¹ داودي إسمهان ، نفس المرجع السابق، ص 22 .

² داودي إسمهان ، مرجع سبق ذكره، ص 22

وبصفة عامة حرب المعلومات هي تلك الحرب التي تدور رحاها من خلال الشبكات المعلوماتية إذ لا تعترف بالحدود والزمان ولا حتى القوانين.

ثانياً: المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية:

يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن الشبكات إلى صنفين:

1- التهديدات المقصودة: وهي التي يقوم بها المخترقون عمداً قصد تعطيل عملها أهم هذه المخاطر:

- صناعة الفيروسات الإلكترونية: وهي أكثر الجرائم تأثيراً على عالم الشبكات.
- الاختراعات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة من طرف شخص غير مصرح له بذلك.
- تعطيل الأجهزة: جزئياً أو كلياً.
- 2- التهديدات غير المقصودة: وهي عموماً تكون نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجية عن نطاق التحكم، أهمها هي:
 - الكوارث الطبيعية: (العواصف، الفيضانات ...)
 - تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.
 - عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.
 - خطأ ناتج عن سوء التصرف من قبل أحد الساهرين على الشبكات والنظم.

ثالثاً: مستلزمات أمن الشبكات: ¹

لقد أصبحت الشبكات اليوم تلعب دوراً مهماً وفعالاً في حياتنا اليومية فقد جلبت فوائد كثيرة، ولكي تؤدي الشبكات دورها ينبغي لها أن تستجيب للأبعاد والأهداف التالية:

1- التواجد: ويقصد به القدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة على جميع المستويات، لذا يجب الحرص على توفير المعلومة، وعدم تشويهها أو حذفها.

¹ داودي إسمهان ، مرجع سبق ذكره، ص 22

2- سلامة وسرية المعلومات: وهذا بالحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات، ونقلها عبر الشبكة ويتمثل ذلك في ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأفراد المرخص لهم بذلك.

3- التحقق من الهوية: للتأكد من هوية الأطراف المعنيين بعملية التبادل يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة على غرار كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني ... الخ.

4- الإثبات: تتمثل في توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال ولا للمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال.

رابعاً: أنواع حرب المعلومات:

1- حرب المعلومات الشخصية: التي يكون في الهجوم على الأشخاص، والعبث بملفاتهم الخاصة والتنصت عليهم.

2- حرب المعلومات الدولية: والتي تكون بين دولتين أو عدد من البلدان وتشنها قوى اقتصادية ضد بلدان معينة، فنظام التجسس الأمريكي البريطاني ECHELON هو أبرز تجليات تلك الحرب.

3- الحرب الهاكرية: وظهرت بين مجموعات عربية وإسرائيلية واستمرت عدة أشهر بين عامي 2000 و2001 حيث قام كل طرف بتعطيل وتخريب مواقع للطرف الآخر فقد تمّ في الشهر الأول (أكتوبر 2000) تخريب 40 موقع إسرائيلي مقابل 15 موقع عربي.

4- حرب المنظمات: وهي تدور ضمن نطاق المنافسة.

خلاصة الفصل

إن تكنولوجيا المعلومات غزت جميع مجالات الحياة، حيث أصبح تبنيها من طرف المؤسسات ضرورة حتمية لمسايرة التطورات الحاصلة والاستفادة من ايجابيات هذه التكنولوجيا، ومع كل هذا لا يجب إغفال النظر على أن هذه الأخيرة لا تخلو من السلبيات، لذا على المؤسسة أن تكون متمكنة من هاته التكنولوجيا.

كما نلاحظ انه تسارعت وتواتت التطورات في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال الربع الأخير من القرن العشرين، بدءا بظهور الحاسبات بأحجامها المختلفة، ووصولاً إلى ظهور تكنولوجيا شبكة الانترنت التي أحدثت ثورة في ميدان الاتصال وأحدثت هذه التطورات التكنولوجيا أثر كبيراً على نمط عمل المؤسسات، حيث ساعدت على زيادة الإنتاجية وتحسين النوعية بفضل تطبيقاتها في ميدان التضييع ومن جهة أخرى خلقت جوا من المنافسة الحادة بين المؤسسات.

إضافة إلى التطور الكبير الذي يشهده مجال التكنولوجيا والاتصال خاصة باستخدام تقنية الانترنت التي سمحت باستخدامات اقتصادية هامة

الفصل الثالث

التفاعل الاجتماعي

تمهيد

يعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشاراً في علم الاجتماع وعلم النفس على السواء ، وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول دراسة كيفية تفاعل الفرد في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات . وهو الأساس في قيام العديد من نظريات الشخصية ونظريات التعلم ونظريات العلاج النفسي . إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات ، وفي العلوم الاجتماعية يشير الى سلسلة من المؤثرات والاستجابات ينتج عنها تغيير في الاطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية ، والتفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الافراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك الى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الافراد.

1 اهداف و اسس التفاعل الاجتماعي

تعددت وتباينت استخدامات التفاعل الاجتماعي ، فهو مثلاً يستخدم كعملية لأنه يتضمن نوعاً من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عند الانسان ومنها الحاجة الى الانتماء والحاجة الى الحب والحاجة الى التقدير والنجاح . وهو حالة أنه يستخدم في الاشارة الى النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات عند الانسان ، وهو مجموعة من الخصائص التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبياً تميز استجابات الفرد في سلوكه الاجتماعي التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الاولية للاستجابات الشخصية المتبادلة وهو سلوك ظاهر لأنه يحوي التعبير اللفظي والحركات والايماءات . وهو سلوك باطن أنه يتضمن العمليات العقلية الاساسية كالادراك والتذكر والتفكير والتخيل وجميع العمليات النفسية الاخرى ان التفاعل كلمة مستعارة من العلوم لطبيعية عني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر ، لكل عنصر منها خصائص وتركيب وصفات مفيدة .

ونتيجة للاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر يتم الحصول على ناتج للتفاعل يمثل مركباً له من الخصائص والصفات ما يجعله مختلفاً عن العناصر المتفاعلة. لكن التفاعل الاجتماعي يختلف عن التفاعل في العلوم الطبيعية لكونه يتضمن مفاهيم ومعايير واهداف ، فالفرد حين يستجيب لموقف انساني انما يستجيب لمعنى معين يتضمنه هذا الموقف بعناصره المختلفة والتفاعل الاجتماعي يتضمن مجموعة توقعات من جانب كل من المشتركين فيه ، وكذلك يتضمن التفاعل الاجتماعي ادراك الفرد الاجتماعي وسلوك الفرد في ضوء المعايير عن طريق اللغة والرموز والاشارات وتكون الثقافة للفرد والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي.

وتتمثل الأنماط السلوكية التي تدل على التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة في ردود الفعل الإيجابية التي تظهر من خلال التكافل والتماسك والتعاون مع أعضاء المجموعة، وفي

ردود الفعل السلبية من خلال الاختلاف ورفض آراء الأفراد، والانسحاب من المواقف والتفاعلات الإيجابية أو الخصومة والصراع مع الآخرين.¹

يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات، وفي العلوم الاجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات التي ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلية فيما كانت عليه عند البداية. التفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب، بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم، بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد.

1-1 أهداف التفاعل الاجتماعي

1. ييسر التفاعل الاجتماعي تحقيق اهداف الجماعة ويحدد طرائق اشباع الحاجات.
2. يتعلم الفرد والجماعة بوساطته انماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين افراد وجماعات المجتمع في اطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.
3. يساعد على تقييم الذات والآخرين بصورة مستمرة.
4. يساعد التفاعل على تحقيق الذات ويخفف وطأة الشعور بالضيق ، فكثيرا ما تؤدي العزلة إلى الاصابة بالأمراض النفسية.
5. يساعد التفاعل على التنشئة الاجتماعية للأفراد وغرس الخصائص المشتركة بينهم².

1-2 محددات واسس التفاعل الاجتماعي

يقوم التفاعل الاجتماعي على أربعة أسس أو محددات هي:

الاتصال:

¹ احمد الشناوي و اخرون، التنشئة الاجتماعية للطفل، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2001، ص 65
² هنود علي، التفاعل الاجتماعي و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي ، رسالة ماجستير في علم النفس جامعة محمد خيضر، الجزائر. 2013.

لا يمكن بطبيعة الحال ان يكون هنالك تفاعل بين فردين دون ان يتم اتصال بينهم او يساعد الاتصال بسبله المتعددة على وحدة الفكر والتوصل الى السلوك التعاوني . فالاتصال تعبير عن العلاقات بين الافراد ، ويعني نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما الى ذهن شخص آخر أو مجموعة من الاشخاص ، وعن طريق عملية الاتصال يحدث التفاعل بين الافراد. وعملية الاتصال لايمكن ان تحدث أو تتحقق لذاتها، ولكنها تحدث من حيث هي اساس عملية التفاعل الاجتماعي حيث يستحيل فهم ودراسة عملية التفاعل في أية جماعة دون التعرف على عملية الاتصال بين افرادها.

التوقع:

هو اتجاه عقلي واستعداد للاستجابة لمنبه معين . ويؤدي التوقع دوراً اساسياً في عملية التفاعل الاجتماعي حيث يصاغ سلوك الانسان وفق ما يتوقعه من رد فعل الآخرين . فهو عندما يقوم بأداء معين يضع في اعتباره عدة توقعات لاستجابات الآخرين كالرفض أو القبول والثواب أو العقاب ثم يقيم تصرفاته ويكيف سلوكه طبقاً لهذه التوقعات . واذا كان التوقع هو المحدد للسلوك ، فهو ايضاً عامل هام في تقييمه ، ذلك ان تقييم السلوك يتم على اساس التوقع ، فسلوك الفرد في الجماعة يقيمه ذاتياً من خلال ما يتوقعه عن طريق استقبال الزملاء له ، سواء أكان هذا السلوك حركياً أم اجتماعياً . ويبني التوقع على الخبرات السابقة أو على القياس بالنسبة الى احداث مشابهة . ويعد وضوح التوقعات أمراً لازماً وضرورياً لتنظيم السلوك الاجتماعي في أثناء عمليات التفاعل ، كما يؤدي غموضها الى جعل عملية التلاؤم مع سلوك الآخرين أمراً صعباً يؤدي الى الشعور بالعجز عن الاستمرار في انجاز السلوك المناسب.

ادراك الدور وتمثيله:

لكل انسان دور يقوم به ، وهذا الدور يفسر من خلال السلوك وقيامه بالدور ، فسلوك الفرد يفسر من خلال قيامه بالادوار الاجتماعية المختلفة في أثناء تفاعله مع غيره طبقاً

لخبرته التي اكتسبها وعلاقته الاجتماعية فالتعامل بين الافراد يتحدد وفقاً للأدوار المختلفة التي يقومون بها ولما كانت مواقف التفاعل الاجتماعي التي يلعب الفرد فيها أدواراً تتضمن شخصية أو أكثر تستلزم اجادة الفرد لدوره والقدرة على تصور دور الآخرين ، أو القدرة على القيام به في داخل نفسه بالنسبة لدوره مما قد نعبر عنه بالقول الدارج : محاولتنا وضع أنفسنا مكان الغير ويساعد انسجام الجماعة وتماسكها ان يكون لكل فرد في الجماعة دور يؤديه مع قدرته على تمثيل ادوار الآخرين داخلياً يساعد ذلك على ادراك عملية التوقع السابق ذكرها . إذ ان الشخص الذي يقوم بنشاط في الجماعة ويعجز عن توقع افعال الآخرين لعجزه عن ادراك ادوارهم وعلاقة دوره بدورهم لن يتمكن من تعديل سلوكه ليجعله متفقاً مع معايير الجماعة¹

الرموز ذات الدلالة:

يتم الاتصال والتوقع ولعب الأدوار بفاعلية عن طريق الرموز ذات الدلالة المشتركة لدى افراد الجماعة كاللغة وتعبيرات الوجه واليد وما الى ذلك . وتؤدي كل هذه الاساليب الى ادراك مشترك بين افراد الجماعة ووحدة الفكر والاهداف فيسيرون في التفكير والتنفيذ في اتجاه واحد .(ويشير) يونج (الى ان الانسان يعيش في عالم من الرموز ، هي شكل من اشكال التعبير عن الافكار والمشاعر التي بداخلها ومن خلالها نستطيع ان نعبر عن خبراتنا خصائص التفاعل الاجتماعي:

1. يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتغاهم بين افراد المجموعة فمن غير المعقول ان يتبادل افراد المجموعة الافكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين افرادها.
2. ان لكل فعل رد فعل مما يؤدي الى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الافراد.
3. عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات واداء معين فانه يتوقع حدوث استجابة معينة من افراد الجماعة اما ايجابية أو سلبية.

¹ مولود زيات، مصطلحات و مفاهيم اجتماعية، 2013

4. التفاعل بين افراد المجموعة يؤدي الى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.

5. ان تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجما اكبر من تفاعل الاعضاء وحدهم دون الجماعة.

6. الى جانب ما تقدم فإن من خصائص التفاعل الاجتماعي توتر العلاقات الاجتماعية بين الافراد المتفاعلين مما يؤدي الى تقارب القوى بين افراد الجماعة

2 التفاعل و العلاقات الاجتماعية

1-2 مستويات التفاعل الاجتماعي

التفاعل بين الافراد:

هو أكثر أنواع التفاعل الاجتماعي شيوعاً ويظهر في العديد من العلاقات اليومية مثل تلك بين الأب والابن، والزوج والزوجة، والرئيس والمرؤوس. في هذا النوع من التفاعل، يأخذ الأفراد في الحسبان سلوك الآخرين ويؤثرون عليهم ويتأثرون بهم. يتبع التفاعل الاجتماعي تسلسلاً يبدأ بالطفل والأم، ثم الطفل وأخوته، الطفل وأقرانه، الشاب والمدرسة، الشاب وزملائه في العمل، والشاب ورؤسائه. في جميع هذه العلاقات الاجتماعية، يكون الشخص جزءاً من البيئة الاجتماعية للآخرين ويستجيب بالطريقة نفسها التي يستجيبون بها له. كل فرد يتفاعل مع الآخرين بناءً على استجاباتهم له، مما يشكل شبكة معقدة من العلاقات والتفاعلات الاجتماعية التي تعزز التواصل والتفاهم المتبادل بين أفراد المجتمع.

التفاعل بين الجماعات:

ان التفاعل القائم بين القائد واتباعه أو المدرس وتلاميذه أو المدير ومجلس الادارة ، فالمدرس في مثل هذه الحالة يؤثر في تلاميذه كمجموعة وفي نفس الوقت يتأثر بمدى اهتمامهم وروحهم المعنوية والثقة المتبادلة بينهم ، ومن ناحية اخرى نجد ان الشخص المتفاعل مع مجموعة معينة من الاشخاص في مرات متكررة ينجم عنه وجود نوع من المتوقعات السلوكية من جانب الجماعة اي سلوك معين متعارف عليه.

التفاعل بين الافراد والثقافة¹:

المقصود بالثقافة في هذه الحالة العادات والتقاليد وطرائق التفكير والافعال والصلات البيئية السائدة بين افراد المجتمع ويتبع التفاعل بين الفرد والثقافة منطقياً اتصال الفرد

¹ مولود زيات، مصطلحات و مفاهيم اجتماعية، 2013

بالجماعة إذ ان الثقافة مماثلة الى حد كبير للتوقعات السلوكية الشائعة لدى الجماعة . وكل فرد ينفعل للمتوقعات الثقافية بطريقته الخاصة . وكل فرد يفسر المظاهر الثقافية حسب ما يراه مناسباً للظروف التي يتعرض لها . فالثقافة جزء هام من البيئة التي يتفاعل معها الفرد ، فالغايات والتطلعات والمثل والقيم التي تدخل في شخصية الفرد ما هي الا مكونات رئيسة للثقافة . كذلك فان التفاعل الاجتماعي بين الافراد والثقافة يأخذ مكاناً خلال وسائل الاتصال الجماهيرية التي لا تتضمن بدورها صلة تبادلية مثل الراديو والتلفاز والصحف والسينما.

2-2 التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية

التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية هما مصطلحان مرتبطان يشيران إلى عمليات التواصل والتأثير المتبادل بين الأفراد داخل المجتمع. كلاهما يلعبان دوراً محورياً في تشكيل الهياكل الاجتماعية والثقافية للجماعات البشرية. التفاعل الاجتماعي هو العملية التي يتواصل فيها الأفراد ويتبادلون الأفكار والمشاعر والسلوكيات. يتم ذلك من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي، حيث يتم استخدام اللغة والإشارات والرموز، ومن خلال التأثير المتبادل، حيث يؤثر الأفراد على بعضهم البعض في مختلف المواقف الاجتماعية. التفاعل الاجتماعي ديناميكي، حيث يتغير باستمرار بناءً على الظروف والمواقف الجديدة.

يمكن أن يكون التفاعل الاجتماعي إيجابياً، مثل التعاون والدعم والمساعدة، أو سلبياً، مثل الصراع والتنافس. العلاقات الاجتماعية هي الروابط المستقرة والمتكررة التي تتشكل بين الأفراد نتيجة للتفاعلات الاجتماعية المستمرة. تشمل هذه العلاقات الأسرية، مثل العلاقات بين الوالدين والأبناء، والعلاقات المهنية، مثل العلاقات بين الزملاء في العمل، والعلاقات الصداقية، مثل العلاقات بين الأصدقاء، والعلاقات المجتمعية، مثل العلاقات بين الجيران وأعضاء المجتمع.

تتميز العلاقات الاجتماعية بالاستمرارية¹، حيث تدوم لفترات طويلة من الزمن، والتكرار، حيث يعزز التفاعل المستمر والمتكرر من قوة واستقرار العلاقات، والتأثير المتبادل، حيث تؤثر العلاقات الاجتماعية في سلوك الأفراد واتجاهاتهم وقيمهم. التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية هما جانبان لعملة واحدة، حيث إن التفاعل الاجتماعي هو العملية الديناميكية التي يتم من خلالها بناء العلاقات الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية هي النتيجة المستقرة للتفاعلات الاجتماعية المتكررة.

للدراية العلمية لهذه العمليات، يستخدم الباحثون عدة أساليب، منها التقارير الذاتية التي تعتمد على استبيانات تقيس تقديرات الأفراد الذاتية لتفاعلاتهم وعلاقاتهم، والملاحظة السلوكية التي تعتمد على ملاحظة التفاعلات في أماكن وأزمنة محددة، والتسجيل الذاتي للتفاعلات اليومية الذي يتطلب تسجيلاً مباشراً لما يجري في الحياة اليومية.

فهم ديناميكية التفاعل الاجتماعي وأثره على تشكيل العلاقات الاجتماعية يساعد في تفسير العديد من الظواهر الاجتماعية والثقافية. التفاعل الاجتماعي هو القوة الدافعة التي تبني العلاقات الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية هي النتيجة المستقرة لهذه التفاعلات.

¹ مولود زيات، مصطلحات و مفاهيم اجتماعية، 2013

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

منهجية الدراسة و إجراءاتها
الميدانية

تمهيد

يعتبر الجانب الميداني قاعدة أساسية يجب أن يتطرق إليها كل باحث في دراسته حيث تم عرض المتغيرات الرئيسية في الجانب النظري، والآن سيتم توضيحها في الجانب الميداني في الدراسة الأساسية مع ذكر الدراسة الإستطلاعية والتعرف على نتائجها وذكر المنهج المناسب للدراسة والعينة والأدوات المستعملة لنصل بعدها إلى عرض وتفسير النتائج المتوصل إليها.

1- الأسس المنهجية للدراسة

1-1 منهج الدراسة

ان لكل دراسة منهجا متبع نكتسب من خلاله الصبغة العلمية، وتكون نتائج البحث أكثر وضوحا ودقة و موضوعية. ويعرف المنهج على أنه ((الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة))¹، و((المنهج هو العمل حسب خطة متبعة))² وفي دراستنا هذه اعتمدنا التحليل الكيفي الذي يندرج ضمن المنهج الوصفي . ويتمثل التحليل الكيفي في التعليق والمناقشة والتفسير والمقارنة بين المعطيات والنتائج، والمنهج الوصفي هو عبارة عن منهج يصف المواقف ويستخدم هذا الأسلوب لإفادة الباحث بعدة جوانب من الدراسة مما يتوفر لديه من معلومات من خلال الرحلات الاستطلاعية . ويعرف محمد الغريب على أنه ((الطريقة المنظمة لاكتشاف الحقائق وآثرها، والعلاقات التي تتصل بها وتفسيرها والقوانين التي تحكمها))³ .

وقد استعملنا التحليل الكمي الذي استخدمنا فيه الوسائل التالية: الجداول الإحصائية والنسب المئوية . اذ يندرج التحليل الكمي ضمن المنهج الإحصائي، حيث يحرص الباحثون في علم الاجتماع على الاستفادة من الإحصائيات في بحوثهم الإجتماعية، ويقومون بتفسير القوائم الإحصائية وتحليلها ومقارنتها .

تقنيات البحث :

المقابلة:

" تعتبر من الأدوات الأكثر استعمالا في البحوث السلوكية فهي مصدر غني يعتمد على بناء علاقة شخصية تتجسد في حوار شفوي منظم وهادف " ¹ وهي أداة حوار تتم بين

1 محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي"التصميم والمنهج والإجراءات". مكتبة نهضة الشرق، الطبعة 3، 1987، ص77

2 محمد شطوطي، منهجية البحث، دار مدني، الطبعة الاولى، 2003، ص18

3 محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي"التصميم والمنهج والإجراءات". مكتبة نهضة الشرق، الطبعة 3، 1987، ص91

الباحث وبين الشخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف الحصول على معلومات حول موضوع معين، وتتعلق خاصة بالآراء والاتجاهات، أو السلوك، أو المعلومات، أو الشهادات، ويطلق عليه التحقيق بواسطة المقابلة، فهي عبارة على أسئلة محضرة سلفا ، ومن المتفق عليه أن تكون مشاركة المستجوبين إرادية أو تكون أجوبتهم محاطة بالأسرار المهنية.

ولقد استعملنا المقابلة عندما تحدثنا مع اربعة طالبات .

1-2 مجالات الدراسة

المجال المكاني: قمنا بدراستنا لهذا الموضوع"تاثير وسائل الاتصال الحديثة على تفاعلات

المجتمع " في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

المجال الزمني: في البداية كانت المرحلة الاولى بجمع المعلومات عن الموضوع في شهر

افريل ليتم بعدها تحديد إشكالية الموضوع وفرضياته ومحاولة صياغتها بالنقاش والاستفسار

والاستعلام والتوجيه من قبل الاستاذة المشرفة وكذا الاساتذة المدرسين ، ومن خلال

ذلك تم تحديد مختلف النقاط والعناصر المراد دراستها في شهر ماي، واتضح لنا فيما بعد

الأسئلة المطروحة، وفي شهر افريل حضرت أسئلة المقابلة

المجال البشري:

ويتمثل في المجال البشري المتعامل معه و هم الطلبة لان الباحث في كثير من

الدراسات لا يستطيع القيام بدراسة شاملة لجميع افراد مجتمع البحث، ولذلك فلا يجد غير

وسيلة بديلة يستطيع الاعتماد عليها وهي دراسة فئة معينة او مجال بشري محدد من

مجتمع البحث .

والفئة المعنية بالدراسة . هي طلبة السنة الثانية جامعي تخصص علوم اجتماعية

و انسانية

محمد داودي، محمد بوفاتح، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية، دار ومكتبة الاوراسية، الطبعة

الأولى، 2007، ص122¹

العينة:

العينة: ((هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل، بمعنى انه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على ان تكون ممثلة لمجتمع الدراسة))¹، وللعينة انواع نختار منها عند كل دراسة حسب طبيعة المجتمع المدروس.

اذ اننا اخترنا نوع العينة المتمثلة في العينة العشوائية الطبقية لان المجتمع المدروس يتشكل من أقسام السنة الثانية بمختلف التخصصات اذ تعتمد الطريقة على اختيار عدد العينة المطلوبة من القوائم، أو بطاقات الأسماء، أو سجلات لأسماء الطلبة في اقسام السنة الثانية وذلك للاختيار يكون عشوائيا، وتستخدم العينة الطبقية عندما يقسم المجتمع الأصلي الى طبقات او مستويات او تخصصات مختلفة.

من اجل اعادة انتاج المجتمع الاصلى نقوم بحساب نسبة كل قسم من المجموع العام لاقسام السنة الثانية.

ثم ((نقوم بعملية الاختيار العشوائي في كل قسم، على ان لا تتجاوز العينة الفرعية لكل قسم النسبة المحددة لها من الاطار العام))².

و لقد قدر المجتمع الأصلي ب 04 طالبات من السنة الثانية الجامعية في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الجلفة

1 رشيد زرواتي ،تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ،ديوان المطبوعات الجامعية بقسنطينة، الطبعة الثالثة، 2008، ص267

² محمد داودي، محمد بوفاتح، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية، دار ومكتبة الاوراسية، الطبعة الاولى، 2007، ص68 .

2- عرض محتوى المقابلات

تاريخ المقابلة 10/5/2024

مدة المقابلة

الحالة الاولى :

اولا : البيانات العامة

الجنس انثى

المستوى طالبة سنة ثانية جامعي

ثانيا عرض محتوى المقابلة

أعتقد أن وسائل الاتصال الحديثة، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، أدت إلى تحول كبير في طريقة تفاعلنا مع بعضنا البعض . لقد أصبحت الحدود بين العالم الافتراضي والعالم الحقيقي ضبابية، و أصبح التفاعل عبر الإنترنت جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية . نحن نقضي وقتاً أطول على التواصل عبر الإنترنت من التفاعل وجهاً لوجه، وهذا يؤثر على نوعية تفاعلاتنا وحتى على هويتنا".

ثالثا : التحليل السوسولوجي

تحليل سوسولوجي حول تأثير وسائل الاتصال الحديثة، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، يكشف عن تحولات عميقة في طريقة تفاعلنا مع بعضنا البعض . بدأت هذه الوسائل تشكل جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، مما جعل الحدود بين العالم الافتراضي والعالم الحقيقي أقل وضوحاً .

بات التفاعل عبر الإنترنت لا غنى عنه، حيث نقضي أوقاتاً أطول على وسائل التواصل الاجتماعي مقارنة بالتفاعلات الوجيه لوجه . هذا التحول يترك أثراً بارزاً على نوعية علاقاتنا وطريقة تشكل هويتنا الاجتماعية .

من الناحية الايجابية، توفر وسائل الاتصال الحديثة منصات للتواصل الواسعة، تسهم في توسيع دائرة المعارف والتفاعلات الاجتماعية، وتعزز من قدرتنا على التعبير عن الذات والمشاركة في النقاشات العامة. ومع ذلك، تأتي هذه الفرص بتكلفة سلبية، حيث يمكن أن تؤدي إلى انخفاض جودة التفاعلات الشخصية والعميقة، وتقليل الفرص للتفاعل الحقيقي الذي يبني الثقة والتواصل الحقيقي.

بالإضافة إلى ذلك، قد تؤثر الاعتماد المتزايد على التواصل الإلكتروني على هويتنا الاجتماعية، حيث قد تشكل الصورة الافتراضية للذات على الإنترنت صورة غير حقيقية أو مثالية للفرد، مما يؤدي إلى انفصام بين الصورة الحقيقية للذات والصورة التي يتم تقديمها عبر منصات التواصل الاجتماعي.

يبرز التحليل السوسيولوجي أن وسائل الاتصال الحديثة قد أحدثت تحولات عميقة في تفاعلاتنا الاجتماعية، وتتطلب منا التوازن بين الاستفادة من فوائدها والحفاظ على التفاعلات الحقيقية التي تساهم في بناء العلاقات الإنسانية الصحيحة والمستدامة.

تاريخ المقابلة 10/5/2024

مدة المقابلة 35 دقيقة

الحالة الثانية :

اولا : البيانات العامة

الجنس ذكر

المستوى طالب سنة ثانية جامعي

ثانيا عرض محتوى المقابلة

أوافق على أن وسائل التواصل الاجتماعي تقدم فرصة جديدة للربط والتواصل، ولكن هناك جانباً سلبياً لها .فقد أدت إلى انحسار التفاعل الوجيه، و قلة المساحات للتواصل

الحقيقي و التفاعل العميق .نتواصل مع أشخاص كثيرين على المنصات الإلكترونية، ولكن نصبح أقل قدرة على بناء علاقات حقيقية ومعنوية مع الآخرين".

تحليل سوسيولوجي

من خلال التحليل السوسيولوجي، يظهر أن وسائل التواصل الاجتماعي قد أحدثت تحولاً كبيراً في نمط التفاعلات الاجتماعية المعاصرة. توفر هذه الوسائل فرصاً جديدة للاتصال والتواصل عبر الحدود الجغرافية، مما يعزز من القدرة على الربط بين أفراد المجتمعات المختلفة وتبادل الأفكار والمعلومات بسرعة وفعالية. ومع ذلك، تأتي هذه الفرص بتكلفة سلبية، حيث يمكن أن تؤدي إلى انحسار التفاعلات الوجيهة والحقيقية.

التفاعل الوجيه يمثل أساساً لبناء العلاقات القوية والمعنوية بين الأفراد، ولكن مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، يصبح التواصل الحقيقي أقل براعة وأقل تكراراً. ينتج عن ذلك تقليص المساحات المخصصة للتفاعل العميق والشامل، مما قد يؤثر سلباً على قدرة الأفراد على بناء علاقات تتسم بالتفاهم والدعم المتبادل.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي الانشغالات المتزايدة بوسائل التواصل الاجتماعي إلى انفصام الفرد بين العالم الافتراضي والعالم الواقعي، مما يعزز من الشعور بالانعزال والابتعاد عن التفاعلات الاجتماعية الحقيقية. هذا التوازن الهش بين الفوائد والتحديات يستدعي ضرورة وعي الأفراد بأهمية إدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل صحيح، للحفاظ على الاتصالات الحقيقية والعلاقات البناءة في المجتمعات المعاصرة.

تاريخ المقابلة: 2024/5/10

مدة المقابلة: 35 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

لا يمكننا تجاهل الجانب الإيجابي لوسائل التواصل الاجتماعي، فهي تقدم منصات جديدة للتعليم والتوعية، وتسمح لنا ب التواصل مع مختلف الثقافات، و المشاركة في الحوارات العالمية

الجانب السلبي هو قلة الوعي لاستخدام هذه التقنيات بشكل صحي، و انتشار الخطاب الكاره و العنف اللغوي على بعض المنصات".

تحليل سوسيولوجي

تحليل سوسيولوجي لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي يكشف عن تناقضات بين الجوانب الإيجابية والسلبية لهذه التقنيات الحديثة. من الناحية الإيجابية، تُعدُّ وسائل التواصل الاجتماعي منصات مبتكرة تسهم في توسيع نطاق التعليم والتوعية، وتتيح للأفراد التواصل مع ثقافات متنوعة والمشاركة في حوارات عالمية، مما يعزز التفاهم الثقافي والتعاون العالمي.

مع ذلك، يظهر الجانب السلبي بوضوح، حيث يعاني استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قلة الوعي بشأن كيفية استخدامها بشكل صحيح وفعال. يتفشى الخطاب الكاره والعنف اللغوي على بعض المنصات، مما يساهم في تعزيز التوترات الاجتماعية والانقسامات بين الأفراد والمجتمعات. هذا الظاهرة تبرز تحديات جديدة تواجه التواصل الاجتماعي، حيث يتعين علينا التفكير بتطوير استراتيجيات للتعامل مع هذه الآثار السلبية والحد منها، دون المساس بالفرص الإيجابية التي توفرها هذه التقنيات في التواصل والتفاعل الاجتماعي.

تاريخ المقابلة: 2024/5/12

مدة المقابلة: 30 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تُعيد تشكيل هوية الفرد وتُشكل صورته و تعريفه في العالم الافتراضي . بعض الأفراد يحاولون بناء صورة مثالية عن أنفسهم على المنصات الإلكترونية غير متوافقة مع حقيقتهم الحقيقية، و هذا يؤثر على علاقتهم مع الواقع و الآخرين".

تحليل سوسيولوجي

تحليل سوسيولوجي لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي يكشف عن دورها البارز في إعادة تشكيل هوية الفرد وصورته في العالم الافتراضي. من خلال هذه المنصات، يُمكن للأفراد بناء وتعريف صورة مثالية عن أنفسهم، تختلف في كثير من الأحيان عن واقعهم الحقيقي. يتمثل هذا التعارض بين الهوية الافتراضية والواقعية في تأثير سلبي على علاقاتهم الشخصية والاجتماعية.

من جهة، يُعدُّ السعي لبناء صورة مثالية على وسائل التواصل الاجتماعي نتيجة لرغبة الأفراد في الاندماج الاجتماعي والمحافظة على سمعتهم الافتراضية. يعكس هذا السلوك الرغبة في القبول والاعتراف، مما يعزز من تجربتهم الافتراضية ويؤثر على تفاعلاتهم مع الآخرين في هذا الفضاء الرقمي.

مع ذلك، يظهر الجانب السلبي بوضوح، حيث يمكن أن يؤدي هذا التناقض بين الهوية الافتراضية والحقيقية إلى تشويش في العلاقات الاجتماعية الحقيقية، حيث يمكن أن يتسبب في عدم التوافق بين الصورة المثالية المظهرة والشخصية الفعلية للفرد. يمكن أن

يؤدي هذا التباين إلى عدم الثقة والتباعد بين الأفراد، مما يؤثر على جودة العلاقات الإنسانية خارج العالم الرقمي.

لذا، يتطلب التحليل السوسولوجي لهذه الظاهرة فهماً عميقاً لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على تشكيل الهوية الفردية وتأثيراتها المتباينة على التواصل والتفاعلات الاجتماعية، مع التركيز على التحديات والفرص التي تطرحها هذه التقنيات الحديثة.

المقابلة الرابعة

تاريخ المقابلة: 2024/5/10

مدة المقابلة: 35 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

تحليل سوسولوجي

من خلال التحليل السوسولوجي، نرى أن وسائل الاتصال الحديثة قد ساهمت في تسهيل وتوسيع نطاق التواصل بين الأفراد عبر المسافات الجغرافية والزمنية. هذا التوسع يعزز من التبادل الثقافي والمعلوماتي، ويتيح فرصاً غير مسبوقة لبناء شبكات اجتماعية متنوعة ومتشعبة. ومع ذلك، تظهر التحديات عندما يكون هذا التواصل محدوداً بسطحية التفاعلات الرقمية، مما يقلل من فرص التفاعل الحقيقي والمعنوي .

التفاعلات الواجهية تُعدُّ أساسية لبناء علاقات قوية ومستدامة، حيث تُسهم في تعزيز الفهم المتبادل والثقة بين الأفراد. لذا، يجب أن نأخذ بعين الاعتبار كيفية الموازنة بين فوائد وسائل الاتصال الحديثة والحاجة إلى تفاعلات وجاهية أكثر عمقاً وشمولاً للحفاظ على العلاقات الاجتماعية القوية.

المقابلة الخامسة

تاريخ المقابلة: 2024/5/10

مدة المقابلة: 40 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

تحليل سوسيولوجي

تحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي يُظهر أنها تُعيد تشكيل نمط العلاقات الاجتماعية بطرق غير مسبوق. فهي توفر منصات تتيح للأفراد الانخراط في مجتمعات افتراضية تعزز الشعور بالانتماء والمشاركة. ومع ذلك، يُلاحظ أن هذا الانغماس في الفضاء الافتراضي قد يؤدي إلى تراجع في التفاعل الاجتماعي التقليدي، مما يعزز من شعور العزلة والانفصال عن العالم الواقعي.

العلاقات الاجتماعية التقليدية تُبنى على التفاعلات المباشرة والوجاهية التي تُسهم في بناء الثقة والفهم العميق بين الأفراد. لذا، فإن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يتطلب توازناً بين الانخراط في الفضاء الرقمي والحفاظ على التفاعلات الاجتماعية الوجاهية لتعزيز الروابط الاجتماعية الحقيقية.

المقابلة السادسة

تاريخ المقابلة: 2024/5/12

مدة المقابلة: 30 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

تحليل سوسيولوجي

تحليل السوسيولوجي لتأثير وسائل الاتصال الحديثة يكشف عن تحول جذري في نمط التواصل الاجتماعي. التطبيقات الحديثة تُسهّل التواصل الفوري وتقلل من القيود الجغرافية والزمنية، مما يعزز من التفاعل المستمر بين الأفراد. ومع ذلك، تُظهر الدراسات أن

العلاقات التي تعتمد بشكل كبير على هذه الوسائل قد تفتقر إلى العمق والاستقرار الذي تتميز به العلاقات الوجيهة.

التفاعلات الوجيهة تُعتبر حاسمة في بناء الروابط الاجتماعية القوية، حيث تُتيح فرصاً لتبادل المشاعر والتجارب بشكل مباشر وأكثر حميمية. لذا، من المهم التفكير في كيفية دمج وسائل الاتصال الحديثة بشكل يعزز من جودة العلاقات الاجتماعية بدلاً من تقليصها.

المقابلة السابعة

تاريخ المقابلة: 2024/5/13

مدة المقابلة: 35 دقيقة

الجنس: ذكر

المستوى: طالب سنة ثانية جامعي

تحليل سوسيولوجي

التحليل السوسيولوجي لتأثير وسائل الاتصال الحديثة على التفاعلات الاجتماعية يُظهر تبايناً بين الفوائد والتحديات. هذه الوسائل توفر قنوات تواصل فعالة وسريعة، تسهل الوصول إلى المعلومات والمشاركة في الأنشطة الأكاديمية والاجتماعية. ومع ذلك، يُلاحظ أن الاعتماد المفرط عليها يمكن أن يؤدي إلى تقليص التفاعل الاجتماعي المباشر، مما يؤثر على جودة العلاقات الشخصية.

العلاقات الاجتماعية تحتاج إلى تفاعل مباشر وحقيقي لتعزيز الروابط بين الأفراد. لذا، يجب التفكير في كيفية استخدام وسائل الاتصال الحديثة بشكل يُكَمِّل التفاعلات الوجيهة بدلاً من استبدالها، لضمان بناء علاقات اجتماعية متينة ومستدامة.

المقابلة الثامنة:

تاريخ المقابلة: 2024/5/10

مدة المقابلة: 35 دقيقة

الجنس: ذكر

المستوى: طالب سنة ثانية جامعي

تحليل سوسيولوجي:

من خلال التحليل السوسيولوجي، يظهر أن وسائل التواصل الاجتماعي قد غيرت جذريًا ديناميكيات التفاعل الاجتماعي. هذه الوسائل توفر وسائل سهلة وسريعة للتواصل، مما يعزز من قدرتنا على البقاء على اتصال مع دائرة واسعة من الأصدقاء والمعارف. ومع ذلك، فإن هذه الوسائل غالبًا ما تقتصر إلى العمق العاطفي الذي يتواجد في التفاعلات الواجهية. التفاعل عبر الشاشات يمكن أن يكون سطحيًا، حيث يركز على مشاركة اللحظات السعيدة والمثالية بدلاً من الحوار العميق حول المشاعر والتجارب الحقيقية. هذا يمكن أن يؤدي إلى شعور بالعزلة العاطفية على الرغم من التواجد الدائم على منصات التواصل الاجتماعي، مما يبرز الحاجة إلى إيجاد توازن بين التفاعل الافتراضي والتواصل الحقيقي.

المقابلة التاسعة:

تاريخ المقابلة: 2024/5/10

مدة المقابلة: 35 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

تحليل سوسيولوجي:

من خلال التحليل السوسيولوجي لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن رؤية التناقضات بين الفوائد والسلبيات التي تقدمها هذه التقنيات. من ناحية، تُعتبر وسائل التواصل الاجتماعي أدوات قوية للتعليم والتوعية، حيث تمكن الأفراد من الوصول إلى

معلومات جديدة والتفاعل مع ثقافات مختلفة، مما يعزز من التفاهم والتعاون العالمي. من ناحية أخرى، يعاني المجتمع من نقص في الوعي حول كيفية استخدام هذه التقنيات بشكل صحيح. الانتشار الواسع للخطاب الكاره والعنف اللغوي على بعض المنصات يمكن أن يؤدي إلى زيادة التوترات الاجتماعية والانقسامات بين الأفراد. هذا يظهر الحاجة إلى تعزيز التعليم حول الاستخدام الآمن والفعال لوسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك تطوير استراتيجيات للتصدي للخطاب السلبي وتعزيز الحوار البناء.

المقابلة العاشرة:

تاريخ المقابلة: 2024/5/12

مدة المقابلة: 30 دقيقة

الجنس: أنثى

المستوى: طالبة سنة ثانية جامعية

تحليل سوسيولوجي:

التحليل السوسيولوجي لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي يكشف عن دورها البارز في إعادة تشكيل هوية الفرد وصورته في العالم الافتراضي. من خلال هذه المنصات، يُمكن للأفراد بناء وتعريف صورة مثالية عن أنفسهم، تختلف في كثير من الأحيان عن واقعهم الحقيقي. هذا التباين بين الهوية الافتراضية والواقعية يمكن أن يؤثر سلبًا على العلاقات الشخصية والاجتماعية. السعي لبناء صورة مثالية على وسائل التواصل الاجتماعي يعكس الرغبة في القبول والاعتراف، مما يعزز من تجربة الفرد الافتراضية. ولكن، هذا التناقض يمكن أن يؤدي إلى تشويش في العلاقات الاجتماعية الحقيقية، حيث يمكن أن يتسبب في عدم التوافق بين الصورة المثالية المظهرة والشخصية الفعلية للفرد. هذا قد يؤدي إلى فقدان الثقة والتباعد بين الأفراد، مما يؤثر على جودة العلاقات الإنسانية خارج العالم الرقمي. التحليل السوسيولوجي لهذه الظاهرة يظهر أهمية فهم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على

تشكيل الهوية الفردية والتفاعلات الاجتماعية، مع التركيز على التحديات والفرص التي تقدمها هذه التقنيات الحديثة.

استنتاج عام :

من خلال التحليل السوسيولوجي لمجموعة من المقابلات التي أجريت في 10 و 12 و 13 مايو 2024، يتضح أن وسائل الاتصال الحديثة، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، قد أحدثت تحولاً جذرياً في نمط التفاعلات الاجتماعية. تعزز هذه الوسائل التواصل الفوري وتقلل من القيود الجغرافية والزمنية، مما يسهم في بناء شبكات اجتماعية واسعة ومتنوعة. إلا أن هذه الفوائد تأتي بتحديات، حيث يمكن أن تؤدي إلى تقليل جودة التفاعلات الشخصية والعميقة، مما يؤثر على قدرة الأفراد على بناء علاقات مستدامة ومعنوية.

تُعيد وسائل التواصل الاجتماعي تشكيل هوية الفرد وصورته في العالم الافتراضي، مما يعزز من التباين بين الهوية الافتراضية والواقعية. هذا التباين يمكن أن يؤدي إلى انفصام بين الشخصية الفعلية للفرد والصورة المثالية التي يقدمها على الإنترنت، مما يؤثر سلباً على الثقة والتفاعل الاجتماعي الحقيقي.

من الناحية الإيجابية، تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في توسيع دائرة المعارف والتفاعلات، وتعزز من القدرة على التعبير عن الذات والمشاركة في النقاشات العامة. إلا أن الجانب السلبي يظهر بوضوح في انخفاض جودة التفاعلات الشخصية، وزيادة الاعتماد على التواصل الرقمي، مما يقلل من فرص التفاعل الوجيه الذي يبني الثقة والفهم المتبادل.

يُظهر التحليل السوسيولوجي لهذه الظاهرة أهمية التوازن بين الاستفادة من فوائد وسائل الاتصال الحديثة والحفاظ على التفاعلات الحقيقية التي تساهم في بناء علاقات إنسانية قوية ومستدامة. يتطلب ذلك وعياً بأهمية إدارة استخدام هذه

الوسائل بشكل صحيح، لضمان أن تكون علاقاتنا الاجتماعية متينة وصحية في ظل التحولات التكنولوجية المستمرة.

الخاتمة

الخاتمة:

تُظهر الدراسات التي أجريت حول تأثير وسائل الاتصال الحديثة على تفاعلات المجتمع تنوعاً واسعاً في التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه الوسائل. تبين من خلال المقابلات أن وسائل الاتصال الحديثة تسهم بشكل كبير في تسهيل التواصل وتحسين الوصول إلى الموارد الأكاديمية والمعلوماتية. على الجانب الإيجابي، لاحظ الطلاب أن وسائل الاتصال الحديثة تساعد في تعزيز العلاقات الأكاديمية، وتحسن التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

لكن الدراسات أيضاً كشفت عن جوانب سلبية، حيث أن الاعتماد المفرط على وسائل الاتصال الحديثة قد يؤدي إلى تقليل التفاعل الشخصي المباشر، مما يمكن أن يؤثر سلباً على جودة العلاقات الإنسانية. وأشارت بعض الطالبات إلى أن التفاعل الشخصي المباشر، الذي يعتبر أساساً لتطوير علاقات قوية وفعالة، قد يتضاءل بسبب التفاعل الرقمي الزائد. هذا التراجع في التفاعل الشخصي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الشعور بالانعزال والوحدة، ويؤثر على الصحة النفسية والعاطفية للأفراد.

النتائج المستخلصة من هذه الدراسات تؤكد أهمية التوازن بين استخدام وسائل الاتصال الحديثة والحفاظ على التفاعلات الاجتماعية المباشرة.

تبين من خلال المقابلات أن وسائل الاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في تعزيز العلاقات الأكاديمية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. تساعد هذه الوسائل في تسهيل الوصول إلى الموارد الأكاديمية والمعلوماتية، وتوفير منصات لتبادل الأفكار والمعلومات بسرعة وكفاءة.

كشفت الدراسات أن الاعتماد المفرط على وسائل الاتصال الحديثة قد يؤدي إلى تقليل التفاعل الشخصي المباشر، مما يؤثر سلباً على جودة العلاقات الإنسانية. أشار الطلاب

إلى أن التفاعل الشخصي، الذي يعتبر أساسًا لتطوير علاقات قوية وفعّالة، قد يتضاءل بسبب التفاعل الرقمي الزائد.

أظهرت بعض الطالبات أن التراجع في التفاعل الشخصي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الشعور بالانعزال والوحدة، مما يؤثر على الصحة النفسية والعاطفية للأفراد. يعتمد العديد من الطلاب على التواصل الرقمي، مما يقلل من فرص التفاعل الوجيه وتطوير العلاقات الإنسانية العميقة.

تؤكد النتائج المستخلصة من الدراسات على أهمية التوازن بين استخدام وسائل الاتصال الحديثة والحفاظ على التفاعلات الاجتماعية المباشرة. يُظهر هذا التوازن ضرورة لتحقيق الفائدة القصوى من التكنولوجيا دون المساس بجودة العلاقات الإنسانية.

من المقترحات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسات هو تشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استخدام التكنولوجيا بطريقة تعزز التفاعل الشخصي، مثل تنظيم لقاءات وجهاً لوجه إلى جانب التواصل الرقمي.

كما يمكن تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التواصل الشخصي والاجتماعي، وتشجيع الأنشطة الاجتماعية التي تجمع بين الأفراد في بيئات غير رقمية.

يجب على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس تنظيم لقاءات وجهاً لوجه بجانب التواصل الرقمي لتعزيز العلاقات الشخصية. يمكن أن تكون هذه اللقاءات في شكل اجتماعات أكاديمية أو نشاطات اجتماعية.

يُوصى بتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز مهارات التواصل الشخصي والاجتماعي لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. هذه البرامج يمكن أن تساعد في تحسين التفاعل الإنساني وتقليل الاعتماد المفرط على الوسائل الرقمية.

ينبغي تشجيع الأنشطة الاجتماعية التي تجمع بين الأفراد في بيئات غير رقمية. يمكن أن تشمل هذه الأنشطة الفعاليات الثقافية والرياضية والاجتماعية التي تعزز التفاعل الوجيه.

يجب نشر الوعي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بأهمية التوازن بين استخدام التكنولوجيا والتفاعل الشخصي المباشر. يمكن تنظيم ورش عمل ومحاضرات لتوضيح فوائد وأضرار الاعتماد المفرط على وسائل الاتصال الحديثة، وتشجيع الاستخدام المتوازن لها.

تظهر هذه التوصيات الحاجة إلى نهج متوازن في استخدام التكنولوجيا، مما يضمن الاستفادة من مزاياها في تحسين التواصل والوصول إلى المعلومات، مع الحفاظ على التفاعلات الإنسانية المباشرة التي تساهم في بناء مجتمع متماسك وصحي.

بشكل عام، هذه الدراسات تبرز الحاجة إلى نهج متوازن في استخدام التكنولوجيا، حيث يتم الاستفادة من مزاياها في تحسين التواصل والوصول إلى المعلومات، مع الحرص على الحفاظ على التفاعلات الإنسانية المباشرة التي تساهم في بناء مجتمع متماسك وصحي.

الملاحق

السؤال المطروح للمقابلة :

هل هناك علاقة وسائل الاتصال الحديثة على تفاعلات الاجتماعية في المجتمع؟ و

كيف تجد تأثيرها ؟

المقابلة الاولى

ثانيا عرض محتوى المقابلة

أوافق على أن وسائل التواصل الاجتماعي تقدم فرصة جديدة للربط والتواصل، ولكن هناك جانباً سلبياً لها .فقد أدت إلى انحسار التفاعل الوجيه، و قلة المساحات للتواصل الحقيقي و التفاعل العميق .نتواصل مع أشخاص كثيرين على المنصات الإلكترونية، ولكن نصبح أقل قدرة على بناء علاقات حقيقية ومعنوية مع الآخرين".

المقابلة الثانية

لا يمكننا تجاهل الجانب الإيجابي لوسائل التواصل الاجتماعي، فهي تقدم منصات جديدة للتعليم والتوعية، وتسمح لنا ب التواصل مع مختلف الثقافات، و المشاركة في الحوارات العالمية

الجانب السلبي هو قلة الوعي لاستخدام هذه التقنيات بشكل صحي، و انتشار الخطاب الكاره و العنف اللغوي على بعض المنصات".

المقابلة الثالثة

أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تُعيد تشكيل هوية الفرد وتُشكل صورته و تعريفه في العالم الافتراضي .بعض الأفراد يحاولون بناء صورة مثالية عن أنفسهم على المنصات الإلكترونية غير متوافقة مع حقيقتهم الحقيقية، و هذا يؤثر على علاقتهم مع الواقع و الآخرين".

المقابلة الرابعة

عرض محتوى المقابلة

وسائل الاتصال الحديثة توفر لنا فرصًا هائلة للتواصل والتفاعل مع الآخرين، سواء على المستوى الشخصي أو المهني. يمكنني بسهولة التواصل مع الأصدقاء والعائلة حتى وإن كانوا يعيشون في بلدان أخرى. ومع ذلك، ألاحظ أن هذا التواصل يكون سطحيًا في بعض الأحيان، وأشعر بأن العلاقات الحقيقية والعميقة تتطلب تفاعلاً وجاهياً مستمراً.

المقابلة الخامسة

عرض محتوى المقابلة

وسائل التواصل الاجتماعي تُعدُّ جزءاً كبيراً من حياتنا اليومية الآن. أستطيع التعرف على أشخاص جدد والانضمام إلى مجتمعات عبر الإنترنت تشاركني نفس الاهتمامات. لكن أحياناً أشعر أن هذا النوع من التواصل يجعلني أشعر بالعزلة الاجتماعية، حيث يقل الوقت الذي أقضيه في التفاعل مع أصدقائي وعائلتي وجاهياً.

المقابلة السادسة

أعتقد أن وسائل الاتصال الحديثة قد غيرت كيفية تواصلنا وتفاعلنا بشكل جذري. أستخدم تطبيقات الدردشة والمكالمات الفيديو بشكل يومي، وهذا يسهل الكثير من الأمور. لكنني ألاحظ أن العلاقات التي تعتمد على هذه الوسائل تكون أقل استقراراً وأقل حميمية مقارنة بالتفاعلات الوجيهة.

المقابلة السابعة

عرض محتوى المقابلة

أجد أن وسائل الاتصال الحديثة ضرورية في حياتي اليومية، سواء في الدراسة أو في التواصل مع الأصدقاء. أستخدمها للبقاء على اطلاع بكل ما هو جديد وللمشاركة في

الأنشطة الأكاديمية. ومع ذلك، أشعر أحياناً أن الاعتماد الكبير على هذه الوسائل يمكن أن يسبب تراجعاً في التواصل الفعلي مع الأشخاص حولي.

المقابلة الثامنة:

عرض محتوى المقابلة:

"أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي قد أحدثت ثورة في كيفية تواصلنا وتفاعلنا. إنها تمكننا من البقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة بسهولة، ومشاركة اللحظات المهمة في حياتنا. ومع ذلك، أشعر أن هذا النوع من التواصل يفتقر إلى العمق والعاطفة التي تتواجد في التفاعل الشخصي المباشر. غالباً ما نجد أنفسنا نشارك الصور والفيديوهات، لكننا ننسى التحدث عن مشاعرنا وتجاربنا الحقيقية."

المقابلة التاسعة:

عرض محتوى المقابلة:

"لا يمكننا تجاهل الجانب الإيجابي لوسائل التواصل الاجتماعي، فهي تقدم منصات جديدة للتعليم والتوعية، وتسمح لنا بالتواصل مع مختلف الثقافات، والمشاركة في الحوارات العالمية. الجانب السلبي هو قلة الوعي لاستخدام هذه التقنيات بشكل صحي، وانتشار الخطاب الكاره والعنف اللغوي على بعض المنصات."

المقابلة العاشرة:

عرض محتوى المقابلة:

"أعتقد أن وسائل التواصل الاجتماعي تُعيد تشكيل هوية الفرد وتُشكل صورته وتعريفه في العالم الافتراضي. بعض الأفراد يحاولون بناء صورة مثالية عن أنفسهم على المنصات الإلكترونية غير متوافقة مع حقيقتهم الحقيقية، وهذا يؤثر على علاقتهم مع الواقع والآخـرين."

قائمة المراجع

الكتب العربية:

1. احمد الشناوي و اخرون :التنشئة الاجتماعية للطفل، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2001
2. أحمد محمد المصري :الإدارة الحديثة - معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب الجامعة. الإسكندرية
3. إدريس علي :تقنية الحاسب الآلي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 2000
4. رشيد زرواتي :تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية بقسنطينة، الطبعة الثالثة، 2008
5. عبد الغفار حنفي، محمد فريد الصحن- :إدارة الأعمال، كلية التجارة بجامعتي الإسكندرية وبيروت العربية، الدار الجامعية 1991
6. فؤاد الشيخ سالم، زياد رمضان، أميمة الدهان :المفاهيم الإدارية الحديثة، ط 6، مركز الكتب الأردني، 1998
7. محمد الغريب عبد الكريم :البحث العلمي"التصميم والمنهج والإجراءات". مكتبة نهضة الشرق، الطبعة 3، 1987
8. محمد الغريب عبد الكريم :البحث العلمي"التصميم والمنهج والإجراءات". مكتبة نهضة الشرق، الطبعة 3، 1987
9. محمد داودي، محمد بوفاتح :منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية، دار ومكتبة الاوراسية، الطبعة الأولى، 2007
10. محمد داودي، محمد بوفاتح :منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية، دار ومكتبة الاوراسية، الطبعة الاولى، 2007
11. محمد شطوطي :منهجية البحث، دار مدني، الطبعة الاولى، 2003

12. محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن، نادية العارف: مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية الإسكندرية
13. محمد ظاهر نصير: التسويق الالكتروني، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 م
14. محمد فريد الصحن: العلاقات العامة (المبادئ- التطبيق) الدار الجامعية - 1998 القاهرة
15. محمد الهادي: إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة - دار المريح - الرياض
16. محمود جاسم الصمدي، بشير عباس العلق: مبادئ التسويق، دار المنهج للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن، 2006
17. موسى طه الحجلوني: إدارة المعلومات والسجلات الطبية، إدارة الأعمال 1989- عمان
18. مولود زيات: مصطلحات و مفاهيم اجتماعية، 2013
19. نبيل مرسي محمد: نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006

المجلات:

1. نادية جبر عبد الله وعثمان حسين: "التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية"، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 9، العدد 31، أكتوبر 2003

المذكرات:

2. بوخالفة علي، الهادي سفيان: المعلومات والاتصالات واتخاذ القرارات في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية (2005- 2006)

3. تومي دلال، جريبيع سارة :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في اتخاذ

القرارات في المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير،

2009 -2008

4. داودي إسمهان :التسويق الالكتروني كمدخل لتنمية القدرة التنافسية (بتصرف)،

مذكرة لسانس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة

الجلفة،2007 2008 م هنود علي :التفاعل الاجتماعي و علاقته بالتحصيل

الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي ، رسالة ماجستير في علم النفس جامعة محمد

خيضر، الجزائر.2013.

.الكتب الأجنبية:

1. Bessier organization theory : integrating structure and behavior
-Engl- wood chiffs –hall INC 1980 gory .