

الاتصال الشخصي من خلال النظم السوسيو تقنية للاتصال الوسيطى عبر الحاسوب -مراجعة في المفاهيم والأنواع-

حسيبة قيدوم

أستاذة باحثة بكلية علوم الإعلام والاتصال

جامعة الجزائر-3-

الاتصال الشخصي من خلال النظم السوسيو تقنية للاتصال الوسيطى عبر الحاسوب مراجعة في المفاهيم والأبعاد

حسية قيدوم

أستاذة باحثة بكلية علوم الإعلام والاتصال

جامعة الجزائر-3-

الكلمات المفتاحية: الاتصال الشخصي، الاتصال وجهاً
لوجه، الاتصال الوسيطى عبر الحاسوب،
النظم المتزامنة، النظم اللامتزامنة،
التحليل التحواري Analyse
conversationnelle ، مسألة "النوع".

Résumé :

L'essor sans précédent, depuis plusieurs années, des technologies de la communication a suscité l'émergence de nouvelles pratiques s'inscrivant dans les procédés de la communication interpersonnelle. En effet, cette dernière devient de plus en plus médiatisée par un arsenal d'artefacts numériques matériels (multitude d'écrans : ordinateur, tablette numérique, smartphone et smart TV) , et immatériels qui recouvrent tous les dispositifs d'interaction à distance abrités par le réseau Internet, appelés « dispositifs sociotechniques de Communication Médiatisée par Ordinateur CMO » ; tels que la messagerie électronique, la messagerie instantanée (Skype, Viber, Messenger,..), Chat..etc. Dans cet article, nous nous

penchons sur l'analyse de certains concepts et aspects liés à ces environnements interactionnels qui reposent sur des configurations techniques différenciés et offrent des modes d'échange variés (dyadiques et multipartites) selon les deux temporalités communicationnelles (synchrone et asynchrone). Cette analyse s'inscrit également dans une dynamique de rapprochement avec le mode de communication en face à face, en abordant particulièrement la dimension linguistique, notamment celle relative aux interactions écrites.

المقدمة:

لقد أضفى التطور في ديناميكيات الاتصال الإنساني إلى بلوغ مستوى لم يكن العقل البشري ليدركه أو يتوقعه. فقد قدمت الابتكارات الحديثة للإنسان زخماً منوعاً و ترسانة من الوسائط المادية و اللامادية التي تتيح له إمكانات التواصل والتفاعل مع الآخرين، لاسيما في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال عامةً و شبكة انترنت خاصةً، وهي الوسيلة التي تحتضن فضاءات و أنماطاً جديدة للاتصال الشخصي تختلف فيما بينها-بالنظر لخصوصياتها التقنية- في البنية والوظيفة و الاستخدام وحتى في آليات تملكها من قبل الأفراد. وإذ تشهد الحركة العلمية في التوجه لدراسة الانترنت من زوايا متعددة مسارا متوازيا مع تطور هذه الوسيلة بمختلف خدماتها فإننا نلمس أيضاً أن دافع الإصرار على التخصيص في هذا المجال أدى إلى تركيز و تدقيق أكبر في استخدام المفاهيم و المصطلحات . فبدل استعمال عبارة

الاتصال عبر الانترنت تتجه الكثير من الأدبيات العلمية الحديثة إلى استعمال مفهوم "الاتصال الوسيط عبر الحاسوب" Communication Médialisée par Ordinateur (CMO) اعتباراً منها أن الاتصال الشخصي عبر الانترنت هو اتصال وسيطي communication médiatisée و لا يتعلق ببعدها (أي الشبكة) الجماهيري communication médiatique.

ولما شكّل جهاز الحاسوب منذ البداية الأصل و المبتكر المرجعي لبقية الوسائط والشاشات الرقمية التي أنت بعده (كالهاتف الذكي و اللوحة الرقمية) فان مجال "الاتصال الوسيطى عبر الحاسوب" هو الذي شكل ابستمولوجياً الأرضية الأساسية التي تنبثق و تنطلق منها الكثير من الأبحاث التي تهتم بميكانيزمات الاتصال الإنساني عبر شبكة انترنت . وقد تشكّل "الاتصال الوسيطى عبر الحاسوب" (CMO) كمجال بحثي انطلاقاً من تقاطع جملة من الإشكاليات أكثر من استقراره كتقليد بحثي وحيد. إذ لغاية اليوم حظي الاتصال الوسيطى عبر الحاسوب بالمعالجة و النقاش من قبل باحثين من منابع

وتخصصات علمية عدة ابتداءً من العلوم التقنية ووصولاً إلى العلوم الإنسانية و الاجتماعية كعلم النفس و علم النفس الاجتماعي و علم النفس المعرفي و اللسانيات

والفلسفة و علم الاجتماع و كذا علوم الإعلام و الاتصال ...
وحتى أن البعض من الإشكاليات المطروحة كانت الواحدة
منها تنبع من عدة تخصصات في الوقت ذاته.
وفي هذا السياق تهتم هذه الورقة بإثارة الإشكالية التالية:
كيف يتجلى الاتصال الوسيط عبر الحاسوب بمختلف
نظمه التفاعلية (المتزامنة و اللامتزامنة)ضمن ديناميكية
مقابلته مع الاتصال الشخصي المباشر وجهاً لوجه ؟

ماهية الاتصال الشخصي:

يندرج الاتصال الشخصي ضمن مستويات أربعة تمثل في
مجملها مختلف الدوائر أو الأصعدة التي تحدث ضمنها
العملية الاتصالية الإنسانية ، وهذه المستويات هي الاتصال
الذاتي، الاتصال الشخصي، الاتصال الجمعي، و أخيرا
الاتصال الجماهيري.

و الاتصال الشخصي هو "اتصال يتم بين فرد و آخر أي بين
فردين و هو يتضمن وضع الفكر في رموز يشترك طرفا
الاتصال في الإطار الدلالي لها. فالاتصال الشخصي نمائسه
يوميأ في حياتنا، لتميزه بانخفاض تكلفته و محدودية
جمهوره، و سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة،"¹.

و قد يكون مباشراً وجهاً لوجه Face à face، بحيث يتحقق
فيه الحضور الفيزيائي (حضور الجسد) داخل السياق المكاني
و الزماني، و قد يكون غير مباشر أو وسيطياً Médiatisée

تتوسطه أدوات أو وسائل أو قنوات (مادية ولامادية) على اختلاف أنواعها .و يتعذر فيه الحضور الفيزيائي في نفس السياق المكاني ، أما زمنيا فقد يحدث التبادل في نفس الزمن الحقيقي وقد يحدث بشكل متأخر.

و قد وصف الاتصال الشخصي بـ"التقليدي"كونه يشكل أول و أبسط أشكال الاتصال الإنساني منذ أن خلق الإنسان وكذا من خلال اعتماده على"مقومات وطرائق متوارثة وأصيلة، إضافة إلى اعتمادية المجتمعات التقليدية والمنعزلة عليه بشكل كبير، والتي لا تحمل فيها قنوات الاتصال الجماهيرية صفة الانتشار أو الإتاحة و التغطية الكافية .

و تعد طرائق الاتصال التقليدية التي يجري فيها التفاعل والمشاركة بشكل مواجهي ودائم ، كالمضيف والمقهي ، والديوان، و السوق و بعض التجمعات واللقاءات الرسمية ، والتي تعد بناء و أرضية اتصالية وحيوية وفاعلة ،على الرغم من انتشار الوسائل الجماهيرية خلالها"².

أما عن النطاق الذي تحدث فيه عملية الاتصال الشخصي فقد يحدث بطريقة ثنائية dyadique أي بين شخصين أو ثلاثية triadique أي بين ثلاثة أشخاص أو أكثر من ذلك داخل مجموعة معينة. إلا أنه كلما اتسع حيز التبادل تناقصت فعالية العملية الاتصالية وتناقص أثرها التفاعلي.

أنواع الاتصال الشخصي

بيّنت مختلف التجارب المرتبطة بالاتصال الشخصي أن هذا الأخير ومنذ أن خلق الإنسان وإلى غاية يومنا هذا أخذ عدة أشكال وأنواع تميّزت فيما بينها سواء في طبيعة الرسالة الاتصالية التي تحددها الأداة المستخدمة، أو في الوضعية الاتصالية التي تربط بين طرفي العملية من حيث تواجد المرسل والمستقبل في السياق المكاني وحتى الزماني. ورغم بعض التداخل الذي ينتاب بعض هذه الأنواع إلا أن الباحثة حاولت الإلمام بهذا وفق التصنيف التالي القائم على مستويين اثنين:

المستوى الأول: اتصال لفظي (شفوي ومكتوب) واتصال غير لفظي

المستوى الثاني: اتصال مباشر (وجهاً لوجه) واتصال وسيطي
أولاً: الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي

1- الاتصال اللفظي communication verbale:

هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والعبارات والألفاظ، فهو نمط يقوم على الدلائل اللسانية linguistiques (نسبة إلى اللسان langue). "وقد بُدئ في استخدام اللغة اللفظية في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معان محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع ويعتمدون على دلالتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم"³.

وطالما أن الرموز اللغوية واللسانية تشير قطعاً إلى أشياء ومدلولات محددة فإنه من الضروري للقائم بالاتصال أن يقدم رسالته في رموز يفهمها المتلقي، أي أن تصاغ الرسالة مستخدمة الكلمات الشائعة المألوفة لدى الآخرين. وكثيراً ما يحدث التباس بين " اللفظي " و " الشفوي "، إلا أن الاتصال اللفظي ينقسم بدوره إلى نوعين: اتصال شفوي وآخر مكتوب.

أ- الاتصال الشفوي Communication orale:

ويقوم على الألفاظ والكلمات المنطوقة التي يتفوه بها الإنسان بفمه ولسانه وتصدر أصواتاً يستقبلها الطرف الآخر عبر حاسة السمع (الأذن)، وقد كانت وسيلة اللسان Langue الأداة التي كرسَت الثقافة الشفوية لدى المجتمعات الإنسانية منذ نشأتها الأولى.

ويرى الجاحظ أن " وسيلة اللسان ضرورية لأنها وسيلة للتعبير عن أقرب الحاجات وهي حاجة دائمة وأكيدة وثابتة فهي وسيلة التعبير في الحضور".⁴

واللسان أيضاً أداة للتبليغ والتخاطب، وهو ظاهرة اجتماعية ومعنى ذلك أن اللسان مجموعة من الدوال يتواضع عليها المستعلمون⁵، وهو الأداة الرئيسية التي يقوم عليها الاتصال المباشر وجهاً لوجه. وتقرر بعض الدراسات أن الاتصال

الشفوي في بعض الثقافات يمثل النسبة الأعظم والأكبر من إجمالي الاتصالات التي تمارس داخل هذه الثقافات.

ب- الإتصال المكتوب *communication écrite*:

يعتمد هذا النوع من الاتصال أساساً على الكتابة أو الكلمات و العبارات المكتوبة، أي إرسال وتبادل الرسائل والمعاني كتابياً. ولطالما شكلت الكتابة هي الأخرى ومنذ العصر القديم أداة تواصل بين بني البشر ابتداءً من ممارستها على أشكال بدائية كالنقش على الحجر والكتابة على جلود الحيوانات و وصولاً إلى الكتابة الرقمية على الحاسبات الآلية والهواتف الذكية واللوحات الرقمية.

وعن مكانة الكتابة ضمن الاتصالات الشخصية فهي تأتي في المرتبة الثانية بعد الاتصالات الشفوية أو الكلامية وهذا خلال الحياة اليومية العادية للأفراد، و مع ذلك وفي وقت مضى كان الأفراد يعتمدون أثناء تواصلهم ببعضهم البعض إلى كتابة الرسائل (على شكل المراسلة *forme épistolaire*) إن كان طرفا الاتصال لا يتواجدان في نفس السياق المكاني. واختلفت أساليب نقل هذه الرسائل (الحمام، الزاجل، البريد التقليدي، التلغراف،...)، إلى أن استعادت التبادلات المكتوبة مكانتها في الاتصال الشخصي، بل وأضحت هي المهيمنة والسائدة داخل التبادلات الإلكترونية والرقمية بفعل تطور وظهور متواصل لأنظمة وسيطية تتيحها شبكة أنترنت (بريد

الكثروني، بريد لحظي، دردشة، رسائل قصيرة (SMS). كما تختص أيضا الاتصالات المكتوبة بكونها أكثر استخداماً في المجالات المهنية داخل الأطر التنظيمية والمؤسساتية، وبالتالي تأخذ طابعاً رسمياً في التبادل بين مختلف العاملين أو الوحدات التنظيمية.

ورغم المزايا التي تختص بها هناك من يعتبر أن الاتصالات المكتوبة يعاب عليها افتقارها للتغذية العكسية السريعة أو الفورية وتفتقر أيضاً إلى التفاعل بين المرسل والمستقبل. إلا أن هذا الطرح يبدو صالحاً فقط إذا تعلق الأمر بالرسائل المكتوبة وفق النمط التقليدي على الوعاء الورقي أو على الأكثر الرسائل المكتوبة على وعاء إلكتروني وفق نمط لامتزامن كالبريد الإلكتروني مثلاً.

لكن الطرح ذاته لم يبق صالحاً بالنسبة للتبادلات الإلكترونية المكتوبة التي تحدث بشكل متزامن مثل البريد اللحظي وغرف الدردشة، فهذان النظامان يتسمان بنسبة بالغة من التفاعلية إلى درجة أن الكثير من الباحثين المتخصصين في الاتصال الوسيط عبر الحاسوب يعتبر أن هذا النمط الاتصالي يأخذ شكل المحاورة أو المحادثة mode conversationnel، على شاكلة التحوار الشفوي التقليدي، ولكن بخصوصيات أخرى (سيتم التفصيل فيها لاحقاً).

2- الاتصال الغير لفظي:

و يقصد بالاتصال الغير لفظي Communication non verbale ذلك النوع من الاتصال الذي تستخدم فيه الإشارات وتعبيرات الوجه وحركات الجسد وكلها رموز لمعان معينة، وهو أيضا العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني والمعلومات بين الأفراد بدون استعمال الكلمات (سواء المنطوقة أو المكتوبة). وهناك من يطلق عليه اسم "لغة الجسد body language" وأيضا هناك من يسميه بـ " اللغة الصامتة" Silent language

كما أن هناك من يجعل الاتصال الغير لفظي مرادفا للاتصال "بالإشارة". إذ كثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس وقد تدعم التعبير الشفهي، "والإشارة لغة منظورة أو لفظة متحركة فإذا اقترنت الإشارة باللفظ في موضعها الملائم أثرت تأثيرا عظيما"⁶.

كما يتحدث الجاحظ عن الإشارة باليد "ويعتبر ذلك من أفضل اليد ويرى الإشارة باليد مكملة للاتصال الشفهي.... و يرى أن الكتابة تختلف من هذه الناحية عن اللفظ بأن الكتاب لا يحتاج إلى غيره كالإشارة، بينما يستعين بيانُ اللسان بالإشارة"

ومن البلاغيين القدامى من كان يعتبر أن التمثيل بحركة الأصابع يحقق ما يحققه الاتصال اللفظي، وخير مثال على ذلك الحديث النبوي، فعن سهل بن سعد رضي الله عنه عن

النبي- صلى الله عليه وسلم- قال: "أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة وقال بأصبعيه السبابة والتي تليها"...وعبارة "قال بأصبعيه" دليل اعتبار الاتصال بالإشارة قولاً⁷ ويتعين التذكير إلى أن هذا النوع من الاتصال يعدّ الأقدم تاريخياً، حيث استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة، ومازالت هذه اللغة تستخدم اليوم في بعض مناطق العالم النائية كلغة اتصال وحيدة أثبتت فعاليتها في مجال الاتصال والتواصل.

ويعتبر التعبير الوجهي Expression faciale أكثر وسائل الاتصال الغير لفظي شيوعاً وتأثيراً ومرافقةً للاتصال الشفوي وأكثرها صدقاً وقدرةً على الكشف عن المكونات الداخلية للإنسان.

أما عن العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي فهي وطيدة جداً، إذ يرى الكثير من الباحثين "أن الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي يجب أن ينظر إليهما كوحدة غير قابلة للانفصال" إذ أن سلوك الاتصال الغير لفظي يؤدي مهام عديدة من خلال علاقته بالسلوك اللفظي تتراوح بين التكرار والتعويض والتأكيد والتنظيم. إلا أن مظاهر الدعم هذه التي يقدمها الاتصال الغير لفظي لفائدة الاتصال اللفظي هي صالحة فقط للشق الشفوي لهذا الأخير أي أن لغة الجسد أو لغة الإشارة تدعم وتكمل مهام الاتصال

اللفظي الشفوي (المنطوق) فحسب، أما الاتصال اللفظي المكتوب فإن قدرته في إيصال معاني الرسالة تبقى مستمدة فقط من قوة الكلمات والعبارات المكتوبة. ومع ذلك فإن أحدث الدراسات اللسانية المهتمة بالاتصالات الشخصية المكتوبة عبر شبكة أنترنت أثبت أن الكتابات الرقمية التي تتخلل التفاعلات الشخصية الإلكترونية سواء في نمطها المتزامن أو اللامتزامن من أصبحت تدعم هي الأخرى بأدوات غير لفظية من نوع خاص من شأنها أن تنقل مختلف مشاعر الانفعال ومن ضمنها ما يسمى " أيقونات الانفعال " Icones d'émotion (Emoticons).

ثانياً: الاتصال المباشر (وجهها لوجه) والاتصال الوسيط

1- الاتصال المباشر وجهاً لوجه à communication face

face

الاتصال المباشر وجهاً لوجه هو اتصال بين فردين أو أكثر يتواجدان فيزيائياً في نفس السياق المكاني والزمني، لذلك يكون التفاعل بين طرفي الاتصال مباشراً ولا يستدعي أي وسيط مادي أو لامادي، وعادة ما يكون اتصالاً شفويّاً مدعماً ببعض مظاهر الاتصال الغير لفظي (لغة الجسد)، فالحواس كلها حاضرة خلال هذه العملية الاتصالية. وهناك من يطلق عليه اسم "الاتصال المواجهي".

كما أن الكثير من المتخصصين في الاتصال في الوطن العربي يجعلون من "الاتصال الشخصي" و "الاتصال المواجهي" عبارتين مترادفتين أي تؤديان نفس المعنى، إلا أن الواقع يثبت أن الاتصال المواجهي ما هو إلا أحد شكلي الاتصال الشخصي فضلا على الاتصال الوسيط.

و يرى محمد موفق الغلاييني أن الاتصال المواجهي الذي يستعمل الوسائل الشفوية كالخطابة يعتبر من أقوى أشكال الاتصال تأثيرا لمقدرته الكبرى على الإقناع وذلك لأن المستمع في الاتصال المواجهي لا يستطيع أن يتحول عن يتحدث إليه غالبا وهذا يساعد على تركيز الانتباه"⁸.

2- الاتصال الوسيطى communication médiatisée

إن الاتصال الوسيطى هو اتصال غير مباشر يقوم على وسيط تكنولوجي بين المرسل والمستقبل أي يتوسط العملية الاتصالية ولا تقوم هذه الأخيرة إلا بتوظيف كلا الطرفين لهذا الوسيط. وتتحقق هذه الوساطة التقنية كي تعوض جانب الحضور الفيزيقي لطرفي الاتصال في نفس السياق المكاني.

وعليه فالالاتصال الوسيطى هو اتصال إنساني شخصي يتم بين الأفراد باستعمال وسائط مادية matériels مثل الهاتف الثابت، الهاتف النقال، الهاتف الذكي، الفاكس..... وأخرى غير

مادية immatériels مثل البرمجيات Logiciels والتطبيقات والبيئات الافتراضية التي تحتضنها شبكة أنترنت مثل البريد الإلكتروني، البريد اللحظي، غرف الدردشة..... الخ. والاتصالات الوسيطة قد تكون:

- لفظية مكتوبة كالبريد الإلكتروني
 - وقد تكون لفظية منطوقة مثل المكالمات الهاتفية العادية (التقليدية)،
 - وقد تكون أيضا منطوقة ومكتوبة أي يستعمل فيها الصوت والكتابة في نفس الوقت مثل خدمة السكايب أو الفاير،
 - وقد تكون أيضا صوتية (منطوقة) ومكتوبة وبصرية في ذات الوقت مثل السكايب أيضا أو الفاير.
- وكل هذه النماذج من الاتصالات الوسيطة اللفظية قد تستعين ببعض الأدوات الغير لفظية مثل أيقونات الانفعال. وإذا كانت الاتصالات المباشرة وجهاً لوجه تحدث حصرياً بطريقة متزامنة أي أن التبادلات تحدث في الزمن الحقيقي، فإن الاتصالات الوسيطة تحدث وفق النمطين أي تكون أحيانا متزامنة وأحيانا غير متزامنة. فالتبادلات الصوتية هي تبادلات متزامنة بطبيعة الحال، (باستثناء الرسائل الصوتية القصيرة) فقد تكون متزامنة وقد تكون لا متزامنة.

" إن هذه الاتصالات وإن كانت تتم عن بعد إلا أن مستحدثات النظم الرقمية قد وفرت مقومات الاتصال المواجهي مثل دائرية الاتصال Two-way communication وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها"⁹.

وإذا كان الاتصال المواجهي يتسم بمعرفة أطراف الاتصال ببعضهم البعض ويؤثر ذلك في مستويات تأثير عملية الاتصال فضلا على تأثير الرسالة ذاتها، فإن الاتصال الوسيطي لا يتحقق دائما بين أشخاص يتعارفون فيما بينهم في الواقع، بل إن الكثير من الاتصالات والتفاعلات التي تحدث من خلال نظم شبكة أنترنت تتم بين أشخاص لا تجمعهم إلا الصلات الافتراضية وما يرتبط بذلك من جوانب خفية لا يتمكن من معرفتها لا المرسل ولا المستقبل.

الاتصال الشخصي عبر النظم السوسيو تقنية للاتصال الوسيطي عبر الحاسوب

مفهوم الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب:

لقي مفهوم "الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب" Computer Mediated Communication (CMC) انتشارا من حيث استخدامه في الكثير من الطروحات العلمية والأدبيات التي تعالج ظاهرة الاتصال عبر شبكة الأنترنت. كما أنه ظهر كمفهوم في الأوساط البحثية بالولايات المتحدة الأمريكية خلال سنوات السبعينيات من القرن الماضي ولم يكن متواترا

في الأوساط الفرنكوفونية ، و كان مرادفا لاستخدام جديد
لآلة الحاسوب وهو الاستخدام الاتصالي usage
communicationnel أي "مجموعة من الأنماط الاتصالية
التي تحدث عبر هذه الآلة"¹⁰. وتزامن المفهوم أيضا مع اتجاه
متنامي يعتبر الحاسوب أكثر من أداة بل هو "واسطة". واليوم
أصبح مفهوم الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب CMO
يغطي واقعا معاشا و معقدا سواء من ناحية المقاربات أو
من ناحية التكنولوجيات التي يتضمنها. و يقول serge
Proulx أن عبارة الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب تعني من
جهة جملة من المواضيع القابلة للتحليل و المرتبطة بعدة
نظم اتصال تشكلت بفعل التقارب بين الإعلام الآلي
والاتصالات السلكية و اللاسلكية ، مثل البريد الإلكتروني ،
منتديات النقاش ، الدردشة (IRC) ...و من جهة أخرى يتجه
مصطلح الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب إلى ارتباطه
بمجموعة معينة من الباحثين المنتمين إلى دوائر علم
الاتصال بالجامعات الأمريكية ، و الذين يعتبرون أن هذا
النمط من الاتصال يمثل أفقا بحثيا من نوع خاص ، أي أن
هذا المصطلح يتناسب مع تقليد بحثي تكوّن بين 1990 و
1980 ، و سجل لحظة مصيرية بعد 1990 بفعل التزايد
والانتشار الواسع لشبكة الأنترنت بعد 1995¹¹.

و يعرفه قاموس الوكالة الجامعية للفرنكوفونية AUF بأنه "مجال بحثي متعدد التخصصات (علوم الإعلام و الاتصال، علوم اللغة، علم الاجتماع)، إذ يدرس كل شكل من أشكال الاتصال عبر الأنترنت بهدف تحليل هذه الممارسات الجديدة في علاقتها مع الأدوات التي تتوسطها"¹².

و يختلف الباحثون كثيرا في ترجمة عبارة "mediated communication" نحو اللغة الفرنسية فهناك من يستعمل عبارة "communication médiatisée" و هناك من يستعمل عبارة "communication médiée".

وذكرت Myriam Vargas أن هذا الاختلاف مرده إلى اختلاف الباحثين في إدراكهم لدور الحاسوب، فالباحث AnisJaques (1999) وفريقه تبنا مفهوم الفعل "توسط" médier كونهم يعتبرون الاتصال عبر الحاسوب هو فعل يتم توسطه عبر الحاسوب وهذا الأخير هو الوسيط الذي يعدل بصفة غير مباشرة الخطاب (نص، رسالة) ويحث على خلق أشكال أخرى وأنواع خطابية أخرى¹³. أما الباحثة Millerand فتتکلم عن الاتصال médiatisée اعتبارا منها أن الحاسوب هو مبتكر تكنولوجي يندرج استخدامه لازماً ضمن وضعية اجتماعية للاتصال، وتشير إلى أنه كي يتمكن الفرد من الاتصال عبر الحاسوب ينبغي أن يكتسب الكفاءات الاجتماعية الحقيقية كالقواعد و الرموز التي نسلکها في

التعبير¹⁴ .و أنهت الباحثة Myriam Vargas هذا الجدل باعتبارها أن عبارة "communication médiée" هي أكثر ملائمة للأبحاث التي تركز على تحليل الخطاب و التحليل النصي والأنواع الخطابية genres discursifs بينما عبارة communication médiatisée تتكيف أكثر مع المقاربات الاتصالية التي تهتم بالعلاقة التي تنشأ بين أطراف الاتصال، و الحاسوب لا يمثل إلا الوسيلة¹⁵ .

و باعتباره أن الاتصال الوسيط عبر الحاسوب تيار بحثي مؤسس ، أقر Michel Marcoccia أن "هذا النموذج من الاتصال و باندماجه ضمن المجال الواسع للدراسات الثقافية اكتسب تناسقه و شرعيته الأكاديمية"¹⁶ .

و عليه فقد ازدهر كمجال بحثي و تنوعت الأبحاث ضمنه :

1- بتنوع المقاربات النظرية والتخصصات المعرفية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهنا بدت هناك قيمة واضحة:

- للبعد اللساني واللغوي؛

- للبعد النفسي والاجتماعي خاصة؛

- للبعد الاتصالي.

2- وكذلك بتنوع النظم أو العُدَد Dispositifs أو "الأنواع" التي تندرج ضمن الاتصال الوسيط عبر الحاسوب سواء النصية المكتوبة منها أو غيرها.

وأوضحت هذه الأعمال في مجملها تندرج ضمن ما يسمى بـ "دراسات الاتصال الوسيط عبر الحاسوب" « Computer studies » و « Mediated Communication studies أو CMC »¹⁷. ورغم انتشار استخدام شبكة الأنترنت (بشقها الإعلامي و الاتصالي) خلال السنوات القليلة الماضية عبر شاشات أخرى حديثة (إضافة إلى شاشة الحاسوب) كشاشة الهاتف الذكي وشاشة اللوحة الرقمية، وحتى شاشة التلفزيون الذكي (الموصول بالأنترنت)، رغم ذلك لا تزال عبارة "الاتصال الوسيط عبر الحاسوب" الأكثر استعمالاً في الأدبيات العلمية مع حفاظها على نفس المدلول والمعنى.

ومَرَدُّ ذلك أن النظم التي تندرج ضمن هذا النمط من الاتصال لم يطرأ عليها تغيير هيكلي ولا وظيفي في جوهرها فإذا أخذنا نظام البريد الإلكتروني مثلاً فإن خصوصياته التفاعلية والهيكلية والوظيفية لم تتغير سواء قمنا باستعمال هذا النظام عن طريق الحاسوب أو عن طريق الهاتف الذكي أو من خلال اللوحة الرقمية، وهذا رغم بعض الاختلافات التي يفرضها نظام التشغيل (ويندوز، أندرويد...) لكل من هذه الأجهزة والمتعلقة فقط بالجوانب الحسية ergonomiques للتكيف مع حجم وشكل الجهاز.

تصنيف نظم الاتصال الوسيط عبر الحاسوب وإشكالية
"النوع":

في الحديث عن النظم او العُدَد Dispositif التي يحدث عبرها
الاتصال الشخصي عبر الانترنت يعود الجدل بين الباحثين
حول مسألة التأمل في طبيعة وسيلة شبكة الأنترنت أهي
وسيلة اتصال جماهيرية بالمعنى المتداول في وسائل الاتصال
الجماهيرية أم أنها وسيلة للاتصال الشخصي أم الاثنان معا؟
. والاتجاه المتنامي و المهيمن يعتبر أنها وسيلة غير متجانسة
hétérogène يمتزج فيها "الجماهيري" مع "الشخصي" التبادلي.
فأي نظم تحتويها الأنترنت تؤدي وظيفة الاتصال الجماهيري
وما هي تلك التي تؤدي وظيفة الاتصال الشخصي
الوسيطي؟

يصنف فرانسيس بال وسائل الاتصال عامة إلى ثلاث
عائلات:¹⁸

- 1- الوسائل المستقلة: Médias autonomes وتحتوي
هذه العائلة كل الأوعية المتضمنة للرسائل ولا
تتطلب أي اتصال شبكي مثل: الكتب، الصحف،
الأقراص السمعية وأقراص الفيديو؛
- 2- وسائل البث Médias de diffusion: وتتضمن وسائل
البث في اتجاه واحد مثل الإذاعة والتلفزيون؛

3- وسائل الاتصال Médias de communication:

ويتعلق الأمر بوسائل الاتصال السلكية واللاسلكية سواء ثنائية أو متعددة والتي تسمح عن بعد وفي اتجاهين بعلاقة حوار بين شخصين أو مجموعتين أو بين شخص أو مجموعة من جهة وآلة من جهة أخرى، وتتضمن هذه العائلة: الهاتف، الفيديو تكس خدمات الاتصال عن بعد، الشبكات المعلوماتية... إلخ وتعتبر هذه الأخيرة الوسائل الأكثر تميزا بالتفاعلية.

وقد اعتمد الباحث¹⁹ Michel Marcoccia هذا التصنيف كخطوة أولى في تصنيف نظم الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب، مستندا إلى فكرة أساسية مفادها ان وسائل الاتصال الشخصي Médias de communication interpersonnelle لا تتعلق بمجال الاتصال الإعلامي الجماهيري (Communication médiatique (de masse) ولكن تتعلق فقط بمجال الاتصال الوسيطي Médialisée، وذلك حسب التصنيف المبين في الجدول رقم 1:

جدول رقم 1 : تصنيف Marcoccia لوسائل الاتصال بناء
على تصنيف فرانسيس بال

الاتصال الجماهيري Médiatique	الاتصال الوسيط Médiatisée
الوسائل المستقلة	وسائل الاتصال الشخصي
صحف، كتب، أقراص، أشرطة فيديو...	هاتف، فاكس، بريد إلكتروني...
تلفزيون، إذاعة...	

وعلى صعيد آخر يركز Marcoccia على النظم الوسيطة
للإعلام والاتصال التي تحتويها الأنترنت ويرتبطها في خمسة نظم
كما يلي:²⁰

- نظام للوصول إلى المعلومات والوثائق الرقمية فائقة
المحتوى يتمثل في الواب web ؛

1- أربعة نظم للتداول عن بعد تتميز عن بعضها البعض
على أساس معيارين اثنين: طرفا العملية الاتصالية
والبعد الزمني (Temporalité)، وهذه النظم هي:

1- البريد الإلكتروني 2- منتديات النقاش (وقوائم

النشر) 3-البريد اللحظي 4-غرف الدردشة IRC

ولخص ذلك في الجدول رقم 2:

جدول رقم 2 : تصنيف Marcoccia لنظم الاتصال

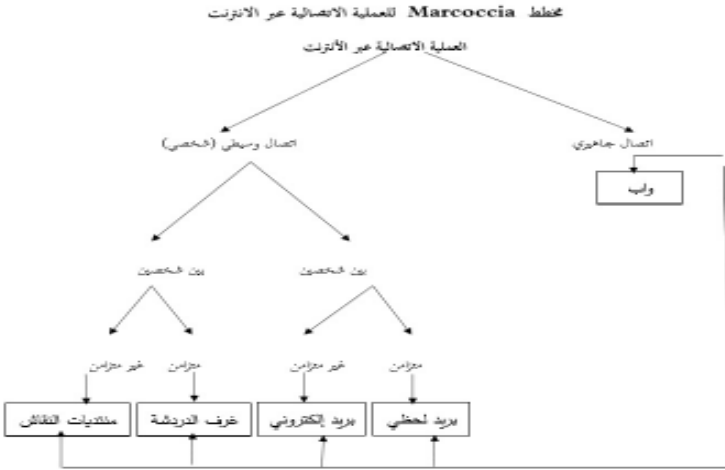
الوسيطي عبر الحاسوب

المرسل	المستقبل	البعد الزمي	
فرد	فرد	لاتزامن	البريد الإلكتروني
فرد	جماعة	لاتزامن	منتديات النقاش
فرد	فرد	شبه تزامن	البريد اللحظي
فرد	جماعة	شبه تزامن	غرف الدردشة

ومن التصنيف الموضح في الجدول رقم 1 والتصنيف الموضح

في الجدول رقم 2، يصل الباحث إلى تنظيم ووضع نظم

الاتصال الوسيطى عبر شبكة الأنترنت في المخطط التالي:²¹



يعترف Marcoccia بأن هذا التصنيف يطرح بعض المشاكل كون نظام منتديات النقاش -مثلا- يتيح في ذات الوقت اتصالا شخصيا وآخرًا جماهيريا، ويعتبره على هذا الأساس نظاما هجيناً Hybride. فضلا على ذلك فإن هذا التصنيف قد اقترح في 2003، ولم يبلغ مواكبة الابتكارات والتطورات التي مست مضامين الشبكة ونظمها خلال السنوات القليلة الماضية التي شهدت انتشارا غير مسبوق لشبكات التواصل الاجتماعي.

فالمأمل في المنطق العام الذي صُممت على أساسه هذه المواقع (كالفيسبوك مثلا) يجد أنها تقوم على عدة أنواع من النشاطات: فمنها ما يتعلق بنشر المحتويات ومشاركتها (إعادة

نشرها) ومنها ما يتعلق بالتفاعل ورجع الصدى من خلال التعليق على المحتويات والإعجاب بها ومنها ما يتعلق بالاتصال الشخصي الوسيط كالمحادثات التي تحدث على شكل خاص Privé على هامش حساب فايسبوك مثلا بين شخصين من خلال خدمة الميسنجر (وهو شكل من أشكال البريد اللحظي).

وعليه فإن نظام الفايسبوك مثلا يقوم على منطق الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي في ذات الوقت وبذلك يعتبر هو الآخر نظاما هجيناً.

مسألة "الأنواع" الاتصالية:

حظيت مسألة "الأنواع" Genres بقسط وافر من الاهتمام في إطار دراسات الاتصال الوسيط عبر الحاسوب CMC studies لاسيما من قبل مهندسي الإعلام الآلي، باحثي علم الاجتماع، المتخصصين في المعرفة والإدراك Cognitivistes، واللغويين. مع أن أغلب هذه الأعمال تسجل في إطار سوسيومعرفي، وهذا الأخير يحدد خصوصيات "النوع" (Berkenkotter et Huckin) كما يلي²²:

- الأنواع ديناميكية: الأنواع هي أشكال بلاغية Rhétoriques ينتجها الفاعلون استجابة لوضعيات متكررة، وتفيد في استقرار التجربة الفردية وتمنحها تناسقا ومعنى.

- الأنواع تقوم على الشكل وعلى المحتوى، فمعرفة النوع هي القدرة على معرفة أي محتوى يليق بأي شكل.
 - الأنواع هي "جدلية" Dialectiques: إن النوع الذي ينتهي إليه نشاط اتصالي معين يتم بناؤه من قبل هذا النشاط والإطار الذي يحدث فيه هذا النشاط.
 - إن الأنواع هي مؤشرات على جماعات معينة، إذ أن تبني نوع معين هو مؤشر على معايير وإيديولوجية جماعة كلامية معينة.
- كما وجدت مسألة "الأنواع" مكانتها في دراسة الأنواع الرقمية Genres numérique التي تتبناها المنظمات أي في إطار الاتصال التنظيمي فيساهم تبني نوع اتصالي معين في معرفة النمط التسييري للمؤسسة. ونالت اهتماما بالغا من قبل المصممين التقنيين، وذلك خلال عمليات تصميم واجهات جديدة، عن طريق الرجوع إلى أنواع ألفها المستعملون، وتطويرها للحصول على أنواع ذات واجهات مستحدثة.
- أما اهتمام اللغويين فقد تميز باستخدام مفهوم "الخطاب" Discours أو الأنواع الخطابية Genres discursifs فتقترح MourlhonDallies عبارة "خطاب الأنترنت"²³ إذا تعلق الأمر بوسيلة الاتصال، وكذا التوغل في المضامين وتحديد الفاعلين في عملية التبادل. وترتبط كلمة "خطاب" بالمحتويات النصية

لذا فهي تجد لها مكانة في التحليلات اللغوية واللسانية خاصة.

وبعد اطلاعنا على مختلف تحليلات وتصنيفات نظم الاتصال الوسيطى عبر الحاسوب كـ "أنواع" توصلنا إلى جملة من الخصائص والمعايير يستند إليها الباحثون في تحليل وتقييم و تصنيف هذه الأنواع ويمكن إجمالها فيما يلي:

- مدى تقارب النوع من النمط التحواري وجها لوجه أي مدى تطابق بنية وهيكل التبادلات مع بنية المحادثة التقليدية.

- البعد الزمني أو الوتيرة التي تحدث بها عملية الإرسال والاستقبال والتغذية الرجعية وهنا يأتي التحليل قائما على ثلاثة مستويات: نظم متزامنة ونظم شبه متزامنة وأخرى لا متزامنة.

- ترتبط الخاصية الأولى والثانية منطقيا بدرجة التفاعلية التي قد تكون عالية في نظام معين ومتدنية في نظام آخر.

- طبيعة أسلوب الكتابة المتبع قد يكون رسميا وجادا في نظام ما وقد يكون مرنا لا يعير أولوية للمعايير اللغوية والحوارية في نظام آخر.

- عدد الأشخاص المحتملين الذين يطالهم محتوى الاتصال فقد يحدث هذا الأخير بين شخصين فقط وقد يحدث بين شخص كمرسل وشخصين أو ثلاثة كمستقبلين.

- خاصية "الاستقرار" (كما سماها الباحث Marcoccia) أي توفر نظام معين على ميزة حفظ الرسالة وبقائها مخزنة بعد انتهاء عملية الاتصال.

- طبيعة العلاقات والتشكيلات الاجتماعية القائمة داخل كل نظام فقد تكون العلاقة موجودة في الواقع أي أن الاتصال يحدث مع أشخاص تربطنا معهم روابط القرابة أو الجيرة أو الزمالة أو الصداقة... وقد تكون العلاقة افتراضية مطلقاً أي أن الذين نتواصل معهم لا نعرفهم في الحقيقة إلا عبر الأنترنت.

- مدى توغل المظاهر الشفوية في التبادلات المكتوبة أثناء عملية الاتصال.

- توفر نظام معين على خاصية المزج بين عدة وسائط، أو المزج بين الاتصالات المكتوبة والصوتية والصوتية البصرية رغم أن المختصين يحصرون الاتصال الوسيط عبر الحاسوب في الأشكال المكتوبة فقط، إلا أن بعض أشكال و تطبيقات البريد اللحظي التي ظهرت مؤخراً عبر شبكة الأنترنت مثل

الواتس آب والفايبر تتوفر فيها المحاورة المكتوبة والمحاورة الصوتية أيضا.

وبناء على المعايير والخواص التي سبق ذكرها، سندستعرض فيما يلي تحليلا لبعض نظم الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب:

نظام البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني أول نظام اتصالي واكب ظهور شبكة الأنترنت منذ اختراعها، شهد انتشارا واسعا إبان العقدين الماضيين بين مختلف المستخدمين إلى أن انحصَر استخدامه خلال السنوات الأخيرة في سياقات محددة (مهنية وعلمية) وبشكل أقل في الحياة اليومية للأفراد كون هذه الأخيرة قد اجتاحت بنظم أخرى للاتصال الشخصي.

وهو نظام يتيح عملية الاتصال والتبادل بين شخص وآخر أو بين شخص وعدة أشخاص . ويتمتع بعدة مزايا جعلت منه نظاما بسيطا وعملياً للغاية ويعوض في كثير من الأوضاع شكل المراسلة التقليدية *Forme épistolaire*.

ورغم أن هذا النظام يعتبر نظاما لامتزائماً *Asynchrone*، إلا أن عامل السرعة قصر المدة التي تفصل بين الإرسال والاستقبال تجعل منه نظاما "يحاول الاقتراب من الزمن الحقيقي"²⁴ (Parckhurt 1999) كون الطرف المرسل يفرض أحيانا نوعا من الفورية في التفاعل ورجع الصدى. وهذا

الاقترب من الشكل المتزامن يضعه الكثير من المحللين كشكل يقترب من المحاورة نظرا لتمييز التبادلات بنوع من الفورية في حدوثها. ويشير Marcoccia أن البريد الإلكتروني هو "نوع" يمكن وضعه في مقابلة مع أنواع سابقة له أو أنواع "ما قبل رقمية" genres pré- numériques وهي كما يلي:²⁵

1- تقريب البريد الإلكتروني مع الاتصال المواجهي Face à face: رغم أن الوضع Le code المستعمل هو الكتابة إلا أن سرعة تبادل الرسائل تدخل ضمن بنية حوارية. وهنا تشير M. Vargas إلى الطابع الهجينى hybride لهذا النظام لأنه مكتوب ويقترب إلى الشفوي. فرسائل البريد الإلكتروني تقع في منتصف الطريق بين النوع المراسلاتي وطقوس المحادثات العادية.²⁶

كما أن إمكانية القيام بعدد تبادلات في يوم واحد تدعونا إلى اعتبار رسائل البريد الإلكتروني "كردود لتحاور متواصل وليس كرسائل منفصلة تملك كل منها هيكلها الخاص... وهذه الوتيرة تتيح رسائل مختصرة طبيعية وتلقائية، كذلك التي تسود المحاورة العادية".²⁷

غير أن ثمة خصوصيات تفصل تبادلات البريد الإلكتروني عن نمط التبادل المواجهي أو القائم على التحاور:

أ- احتمال أن يكون طرفا الاتصال غير معروفين فعليا، فالهوية تبرز فقط من خلال العنوان الإلكتروني وجوانب أخرى قد ترتبط بهوية خيالية.

ب- إن التفاعلات التحوارية وجهاً لوجه وبالمعنى الدقيق تحدث طبيعياً في نفس الوقت وهو الأمر الغير ممكن مطلقاً في البريد الإلكتروني.

ت- تفرض الخصوصيات التقنية شكلاً معيناً ونمطاً محدوداً كمساحة الكتابة، النافذة المحدودة...الخ، أي أن برمجيات البريد الإلكتروني تفرض أشكالاً متعلقة بالتبادلات الخطابية الرقمية.²⁸

2- تقارب البريد الإلكتروني مع المراسلة المؤسسية: وضع بعض الباحثين تقارباً أو مقابلة بين البريد الإلكتروني وأنواع الاتصال الكتابي داخل المنظمة مثل المذكرات الموجزة Mémos ذات المحتوى الإبلاغي، أو الاقتراحات، أو التصويت عبر الصندوق.

3- مقابلة البريد الإلكتروني مع المراسلة الخاصة: يمكن هنا الإشارة إلى الاختلافات أكثر من النقاط المشتركة بين النوعين بحيث أن:

- البريد الإلكتروني هو مكتوب مختصر؛
- إذا كان البريد الإلكتروني يتيح نوعاً من الحوار فإن المراسلة المكتوبة هي شروع فعلي في الحوار؛

■ ينشأ الإطار الزمني والمكاني داخل الرسالة الشخصية بينما في البريد الإلكتروني يوفره التطبيق التقني.

■ يختلف الفارق الزمني بين تحرير المراسلة وقراءتها بين كلا النوعين.

■ المراسلة الخاصة هي نوع مخطط له أكثر من البريد الإلكتروني.

نظام غرف الدردشة:

مثلت غرف الدردشة Internet Relay Chat IRC هي الأخرى عاملا بارزا في انتشار وازدياد شعبية شبكة الأنترنت في فترة ما. وهي عبارة عن فضاءات إلكترونية مخصصة للمحادثة جماعيا (في أغلب الأحيان) وبصفة فردية أيضا، وتتخذ من الكتابة شكلا أساسيا في التبادل، وهناك من يسميها بالفرنسية Clavardage توليفاً بين كلمتي bavardage وclavier أي الدردشة عن طريق لوحة المفاتيح.

اخترع هذا النظام عام 1988 من طرف الطالب الفنلندي AikerinenJarklso "ليمكن الناس من الاتصال عن بعد عبر الأنترنت وكان ذلك بمثابة مدخل إلى تكوين علاقات اجتماعية ومشاركات عالمية أخذ بناؤها في التطور".²⁹

ويتطلب استعمال شخص معين لخدمة الدردشة اشتراكه في إحدى مواقعها التي عادة ما يكون اسمها مطابقا للموضوع

الذي يكون محل اهتمام مشترك بين أعضاء الغرفة الواحدة. ويتم الاشتراك باختيار اسم مستعار وكلمة السر ليصبح الشخص عضواً من مجموعة التخاطب والتحاور الآني عبر الكتابة بواسطة لوحة المفاتيح، وهناك العديد من الغرف مقسمة حسب الموضوع تارة أو حسب السن أو حسب الاهتمام تارة أخرى وتوجد مواضيع عامة وهي متاحة للجميع. و يظهر نص كل مشاركة أو رسالة يضعها أحد الأعضاء في نافذة عامة يقرأها بقية الأعضاء كما يمكن إرسال رسائل خاصة ضمن حيز خاص Private room وتكون موجهة عمداً لأحد المشاركين بعينه "وتعتبر خدمة الدردشة الآنية أكبر الخدمات شعبية وشهرة وإثارة".³⁰

وإن كان هذا النظام يتسم بالطابع الترفيهي والاسترخائي فهو يبدي فعاليته في بعض المواقف والأوضاع الجادة فتكون الدردشة أكثر فعالية في الحالات التالية:

- عند الرغبة في الحصول على إجابة فورية؛
- عند الرغبة في الاتصال بأكثر من شخص في نفس الوقت وفي أمكنة متعددة؛
- عند الاتصال بواسطة رسائل مختصرة كالرغبة في تزويد الآخرين بها أو نسأل عنها.

- عند الرغبة في إجراء دردشة مع أشخاص آخرين غير محددين أو نجهل عناوينهم.³¹
- ومن خصائص نظام خدمة الدردشة ما يلي:
- هو نظام تفاعلي تتم فيه التبادلات بصفة متزامنة أي أن الإرسال والاستقبال يتمان في الزمن الحقيقي أي في اللحظة ذاتها.
- هو نظام للاتصال الجماعي أو متعدد الأقطاب، حتى وإن توفرت إمكانية التماثل على الخاص.
- هو نظام قائم على التبادلات المكتوبة بالدرجة الأولى إلا أن شكل الكتابة فيه هو من نوع خاص أي يتضمن الكثير من المظاهر الشفوية.
- ونظرا للطابع الترفيهي الذي يميز هذا النظام فإن أسلوب الكتابة يكون مرنا بعيدا عن الطابع الرسمي ولا يولي أهمية للمعايير والقواعد اللغوية.
- نظام قائم على الحضور المشترك coprésence زمنيا لطرفي الاتصال.
- تؤدي سرعة التبادلات إلى شكل يقترب كثيرا من شكل المحادثة وجها لوجه، وعليه فهو نظام تفاعلي للغاية.

- لا يتمتع النظام بميزة الاستقرار أي أن مجمل الرسائل المتبادلة تزول آلياً بعد انتهاء جلسة session التحوار.

- غالباً ما تحدث التبادلات ضمن هذا النظام في إطار علاقات افتراضية بحتة.

نظام منتديات النقاش:

منتديات النقاش forums de discussion عبارة عن نظام غير مترامن في الاتصال الوسيطي عبر الحاسوب، يسمح لمستخدمي شبكة الأنترنت تبادل رسائل حول موضوع معين، أي بإمكان أي فرد أن يناقش إلكترونياً مختلف المواضيع مع مجموعة أشخاص آخرين ذوي اهتمامات متقاربة فيتبادلون بصفة لا متزامنة المعلومات والآراء حول قضايا ومواضيع شتى مهما كان نوعها.

ويتم النقاش خلال هذه المنتديات (وفي إطار النقاش الواحد) بطريقة مهيكلية هرمياً Structure hiérarchisée فهناك التدخل المبادر (الرسالة الأولى) ثم رد الفعل (الرسالة الثانية) ثم الرد على رد الفعل (الرسالة الثالثة) وهكذا... ثم يتبع النقاش الأول بالنقاش الثاني وهكذا، أي أن بنية المنتدى تكون أحياناً وفق تسلسل زمني Chronologique وأحياناً وفق تسلسل موضوعاتي Thématique. وبناء على ذلك يلجأ الباحثون في مقاربتها أيضاً بالمحاورة وجها لوجه وما يتضمنه

من تنظيم هيكلي بمختلف مقاطعها (Kerbar Orecchioni 1990).³²

واعتبرت أيضا منتديات النقاش كنظام هجين لأنه نظام للاتصال الشخصي و الجماهيري (Baym 1998) فهو يتيح تبادلا شخصيا (شخص أ يجيب على شخص ب) واتصالا جماهيريا (شخص أ يضع رسالة تقرأ من طرف عدد غير محدود (نظريا) من مستعملي الشبكة).³³ وقد طرح Marcoccia في تحليله لهذا النظام تساؤلا هاما هو: مع أي نوع من التفاعل يتناسب منتدى نقاش معين؟³⁴ وسلك في إجابته على هذا السؤال تحليلا تحاوريا Analyse conversationnelle بحث من خلاله الطبيعة التحوارية التي تميز هذا النظام، فقد رأى أن الوحدة الموضوعاتية لأي منتدى نقاش هي وحدة نسبية للغاية مما يجعل النقاش مُربكاً (مشوشاً) وغير منظم بسبب خلق متواصل لمواضيع نقاش جديدة ومحاورات موازية (Merring 1999, Kear 2001)، فيكون ويحدث الاستطراد Digression في موضوع ما تدريجيا إذ يتحقق ضمن سلسلة من الرسائل تؤدي كل منها تقدما موضوعيا للرسالة السابقة، والنتيجة هي حدوث تفكك موضوعاتي. فالطابع اللامتزامن يؤدي بلا شك إلى التشتت في المواضيع، ومن الطبيعي أن الانتظار يؤدي إلى التجزئة والتقسيم Fragmentation. فإذا طرحنا رسالة ما في

المنتدى حول موضوع معين وتأخر الرد عليها تتولد لدينا الرغبة في الشروع في نقاش موضوع آخر على أن يحظى هذا الأخير بقبول أكبر.

كما أنه من الصعب يقول Marcoccia أن نعتبر أن النقاشات داخل منتدى تمثل تفاعلاً، لأنه بالفعل يستحيل تعيين "وحدة الإطار التشاركي" *Unité du cadre participatif* التي ذكرها Erving Goffman والخاصة بالمنتدى لأنه لا يوجد مجموعة محددة ومعينة من المشاركين، بل بالعكس هناك مشاركون يدخلون ويغادرون النقاش. فمدة النقاش تطرح إشكالا إذ أنه لا يمكن اعتبار التبادلات في المنتدى على أنها تجري في إطار زمني موحد، وعليه فإن البعد الزمني ليس غائبا في المنتدى بالرغم من أن هذا الأخير يعتبر نظاما لامتزامنا إلا أن التنظيم التسلسلي والتعاقبي للتبادلات يبقى ضعيفا، إذ أنه وعلى سبيل المثال يبقى الجزء الثاني من الثنائية (سؤال-جواب) متأخرا بعد التدخل الابتدائي. فلكي نعتبر أن النقاشات الدائرة ضمن منتديات النقاش تمثل حوارا أو تحاورا علينا القبول والوعي بالطابع المرن والمتواصل للتفاعل طبقاً لما اقترحه Kerbrat-Orecchioni 1992 الذي استشهد بمقولته Marcoccia حيث قال: "لكي يتحقق لدينا التفاعل الواحد ذاته ينبغي أن تتوفر مجموعة من المشاركين قابلة للتعديل أو التغيير ولكن دون انقطاع، ضمن إطار زمني

ومكاني قابل للتعديل ولكن دون انقطاع، يتحدثون عن موضوع قابل للتعديل لكن دون انقطاع".

«Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit qu'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spacio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture»³⁵.

كي يخلص الباحث أن مننديات النقاش تتيح محادثات متقطعة conversations discontinues وهي نوع من الحوارات يصفها Goffman على أن تبادل الكلام فيها لا يمثل النشاط الرئيسي للمشاركين وإنما يمثل نشاطا للمرافقة، إذ تبدو الثغرات ممتدة بشكل لا متناهي أي حالة مفتوحة من الكلام أو "محادثة جارية زمنيا" conversation chroniquement en cours.

وعرّف Marcoccia في الأخير مننديات النقاش على أنها حوارات متعددة الأطراف متقطعة وسيطية عبر الحاسوب Polylogues discontinus médiatisés par ordinateur.

نظام البريد اللحظي :

يسمح البريد اللحظي Messagerie instantanée بتبادل الرسائل النصية المكتوبة وغير النصية بين شخصين أو أكثر في بعض الأحيان، وتحدث عملية التبادل في الزمن الحقيقي فهو نظام متزامن في أغلب الأحيان وشبه متزامن في أحيان أخرى .

ويعتبره البعض على أنه "خلاصة دمج بين الأداة الاتصالية (الحاسوب المرتبط بالإنترنت) والاتصال الشخصي".³⁶

وقد بدأت تطبيقات البريد اللحظي في الانتشار والتنوع إلى أن شكل هذا النظام المنافس الأول لخدمة غرف الدردشة IRC، بل كان السبب الرئيسي في تدهور شعبيتها التي شهدتها في السنوات الأولى لانتشار شبكة الأنترنت.

كما ظهرت وتطورت تطبيقات البريد اللحظي ابتداء من سنة 1996 السنة التي ظهر فيها برنامج ICQ، وبعدها Yahoo Messenger سنة 1998، وبعدها MSN Messenger سنة 1999 وبعدها GaduGadu سنة 2000، وابتداء من سنة 2005 أدمجت في النظام تقنية الصوت باستعمال بروتوكول الأنترنت Voix sur IP وابتداء من 2009 سجل النظام تعديلات وابتكارات جوهرية في خيارات مختلف التطبيقات، وبعد سنة 2012 ظهرت التطبيقات المعروفة والتي أصبحت أكثر شعبية وأكثر استخداما مثل:

Skype, Yahoo Messenger, Viber, What's app, QQ, Facebook Messenger, Message (Apple) Hangouts (Google) Chat On, Instagram, Tango, Line, Snapchat, KakaoTald, Wechat, Kik Messenger, Telegram...etc.

وتفيد بعض الإحصائيات أن تطبيق الواتس آب What's App هو الأكثر استعمالا في العالم من قبل مستخدمي الأنترنت إذ يقدر عدد مستخدميه بأكثر من 1 مليار مستخدم

نشط شهريا،³⁷ و40 مليار رسالة متبادلة يوميا.³⁸ وهو ما يفوق عدد الرسائل القصيرة SMS المتبادلة يوميا بمرتين. هذا ما صرح به مصمم هذا التطبيق Jon Koum، وأضاف أيضا أن 1.6 مليار صورة و250 مليون مقطع فيديو يتم تبادلها أيضا يوميا عبر هذا التطبيق المتاح عبر 53 لغة في العالم، ويحصى أيضا 1 مليار مجموعة تفاعلية.

وقد بلغ هذا التطبيق هذا المستوى الخيالي بعد شرائه من قبل Facebook في سنة 2014 (بسر يقدر ب 19.2 مليار دولار)، و المثير للدهشة هو أن تطبيق الواتس آب هو أكثر انتشارا من تطبيق Facebook Messenger الذي هو التطبيق الأصلي المرافق لشبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك. ويحتل تطبيق ميسنجر المرتبة الثانية في العالم بعدد مستخدمين يقارب 800 مليون مستعمل ولم يبلغ ميسنجر هذه المرتبة إلا لأنه مرافق لتطبيق الفايسبوك الأكثر استخداما في العالم من ضمن كل خدمات الأنترنت. وبعد تطبيق الميسنجر التابع للفايسبوك يأتي تطبيق الفايربر Viber وبعدها التطبيقات الأخرى.³⁹

إن السبب في تفوق نظام البريد اللحظي على غرف الدردشة كما سبق ذكره هو أن البريد اللحظي حافظ على ميزة التزامن والتفاعل في الزمن الحقيقي، بل وتغلب على نظام غرف الدردشة بخيارات وإمكانات جوهرية شكلا ومضمونا. ومع

ذلك وفي كثير من الأحيان تستعمل كلمة "دردشة" للحديث عن خدمة البريد اللحظي، وإن صح ذلك لغوياً (لأنه لغوياً الدردشة تعني الكلام بغير كلفة) فإن الدردشة هنا ليست لها نفس البنية التنظيمية ولا الخصوصيات التفاعلية التي سبق التطرق لها من خلال نظام غرف الدردشة IRC.

فنظام غرف الدردشة متوفر في بعض مواقع الواب ومتاح لأي مستعمل أنترنت الدخول في تبادلات الدردشة ، بينما نظام البريد اللحظي قائم على تطبيق معين يتعين تحميله وتثبيته على جهاز الحاسوب (أو الهاتف الذكي أو اللوحة الرقمية)، ولا يكون النقاش أو الاتصال من خلاله متاحاً لأي شخص بل يتضمن التطبيق قائمة أسماء مسبقة يتم إعدادها تدريجياً من طرف صاحب الحساب انطلاقاً من القائمة الكلية لأسماء الأشخاص المسجلين في ذاكرة الهاتف .Liste des contacts

وعليه فإن "غرف الدردشة تتيح تفاعلات مكتوبة متعددة الأطراف بين أشخاص يجمعهم الحضور زمنياً وعن بعد في فضاء ما (Rintel 2001)...بينما يربط البريد اللحظي مشاركين يندمجون وفق التزام مسبق مع الطرف الآخر، أي أطراف معروفة أو على الأقل أشخاص معينين".⁴⁰

ورغم أن تطبيقات البريد اللحظي تتميز فيما بينها في عدة خصوصيات تتعلق خاصة بالجانب الشكلي كالألوان

وأيقونات الانفعال وحتى بعض الفروق على المستوى الوظيفي إلا أنها تشترك في الكثير من الخيارات الاتصالية نذكر منها:

- تسمح كلها بتبادل الرسائل النصية المكتوبة ويكون التبادل في أغلب الأحيان متزامنا حينما يتحقق حضور زمني مشترك بين طرفي الاتصال. أما إذا غاب المستقبل فإن الرسالة تبقى ظاهرة في حسابه إلى غاية قراءتها وتبقى ظاهرة بعد قراءتها، لذلك يصنف أغلب الباحثين البريد اللحظي في خانة النظم الشبه متزامنة Dispositifs Quasi synchrones.

- تسمح كلها بتبادل الرسائل الصوتية التي يسجلها المرسل بصوته ويكون استقبالها سواء في اللحظة ذاتها أو حين حضور المستقبل.

- تسمح كلها بتبادل المقاطع الصوتية (أغاني، محاضرات، دروس...) ومقاطع الفيديو.

- تسمح كل التطبيقات أو أغلبها بالمحاوراة الصوتية أي ما يشبه المكالمة الهاتفية وبشكل مجاني مهما تباعد طرفا الاتصال جغرافياً.

- يسمح بعضها مثل السكايب بإجراء مكالمات الفيديو أي محاورات صوتية بصرية، مهما تباعد طرفا الاتصال جغرافيا.

- تتيح معظمها إمكانية تشكيل مجموعات تفاعلية من بين قائمة الأشخاص التي يحتويها التطبيق ويكون التبادل جماعيا بحيث يستطيع كل عضو أن يرى ما يكتبه أي عضو آخر بالمجموعة.

- تبقى المحاورة والرسائل المكتوبة والرسائل الصوتية والمقاطع الصوتية ومقاطع الفيديو مخزنة على الشاشة ويظهر أحدثها ثم الأقدم فالأقدم. أما المحاورة الصوتية أو الصوتية البصرية فلا يبقى لها أي أثر شأنها شأن المكالمات الهاتفية التقليدية.

إن هذا البعد المتعلق ببقاء الرسائل قد نال اهتماما خاصا من قبل بعض الباحثين، وقد سبق وأن ذكرنا أن Marcoccia أطلق على هذه الخاصية اسم "الاستقرار"، بينما سماها كل من Licope و Denis (في إطار سسيولوجيا الاستخدامات 2006) و Jones (في إطار التحليل الخطابي متعدد الأنماط) باسم "الثبات" أو "البقاء" ⁴¹ Persistence، أي بقاء الرسائل المرسلة والمستقبلة ظاهرة على شاشة

حاسوب كل من المرسل والمستقبل، وذكر هؤلاء أن هذا البعد يساهم في الحفاظ على الرابط الاجتماعي عن بعد. وهي الخاصية نفسها التي ترتبط بخاصية التبادلات المتأخرة أو الشبه متزامنة التي نلاحظها في حالة التأخر في قراءة الرسالة المستقبلية من طرف المتلقي وبقاؤها على الشاشة، ويقترح كل من Denis و Licoppe عبارة "حالة مفتوحة من الكتابة" *Etat d'écriture ouvert* كعبارة مستوحاة من عبارة Erving Goffman "حالة مفتوحة من الكلام" *Etat de parole ouvert* في أعماله المتعلقة بهيكلية الكلام في سياقات العمل التعاوني⁴²، وذكر Denis و Licoppe أن وضعية التبادلات المتقطعة لا تؤثر في توازن الرابطة التفاعلية.⁴³

فضلا على كل هذه الخيارات التي سبق ذكرها فإن معظم تطبيقات البريد اللحظي تتيح إعادة إرسال أو تمرير نفس الرسالة المستقبلية من شخص إلى أشخاص آخرين، مهما كانت نوع هذه الرسالة ووفق نفس التطبيق، بل ونفس الخيار ممكن أيضا عبر تطبيق مختلف عن التطبيق الأول، فمثلا إذا استقبل شخص "ب" رسالة من شخص "أ" عن طريق تطبيق الواتس آب مثلا وكان شخص ثالث "ج" لا يملك هذا التطبيق على هاتفه الذكي فإن الشخص "ب" بإمكانه تمرير وإعادة الرسالة إلى الشخص "ج" عن طريق تطبيق الفايبر مثلا الذي يكون متوفرا على هاتف الشخص

"ج" ويبقى نفس المبدأ صالحاً لتطبيقات أخرى. وهذا ما ينم عن مرونة وديناميكية تربط مختلف هذه التطبيقات، وتنم أيضاً عن الكفاءة التقنية العالية التي أصبحت تتمتع بها المبتكرات المادية لا سيما الهواتف الذكية.

البعد اللساني في تحليل عملية الاتصال الشخصي عبر الانترنت:

يتخذ المدخل اللساني من المحاور أو المحادثة وجهاً لوجه مرجعاً للمقارنة والتحليل، أي البحث في التغيرات التي طرأت على التبادلات ضمن المحادثة وجهاً لوجه عند انتقالها transposition إلى النمط الإلكتروني، وفي هذا السياق أتى الباحث Marcoccia بعبارة "المحادثة المكتوبة" Conversation écrite وأتى أيضاً Jacques Anis بعبارة "parlécrit" كوصف لعملية الاتصال الوسيط عبر الحاسوب، على أساس أنه نمط من الاتصال يعتمد على وضع الكتابة Code écrit ولكن ضمن ديناميكية تفاعلية⁴⁴ أي شفوية.

فبتقريب الاتصالات الرقمية المكتوبة مع الاتصال المواجهي التقليدي يتضح أن التبادلات المكتوبة عبر الأنترنت هي عبارة عن مزيج من المكتوب والشفوي وهو ما يؤدي إلى نوع تبادلي هجين، مع أن المظاهر الشفوية في الكتابات الرقمية ليست بنفس خصائص الاتصال الشفوي المنطوق في الاتصال

المواجهي. كما أن غياب العوامل الغير لفظية المرتبطة تقليديا بالمحادثة الشفوية وجها لوجه كالصوت مثلا يجعل مستخدمي الأنترنت يلجؤون إلى ابتكار صيغ مستحدثة من شأنها أن تدعم الوظيفة التعبيرية للتبادلات المكتوبة، مثل استبدال عبارات كاملة ببعض الحروف والاتفاق على ذلك ضمن جماعات لسانية بأكملها مثل العبارتان المشهورتان جدا في التبادلات عن بعد: Lol, MDR (mort de rire).

وتعد أيضا ظاهرة استعمال لغتين في جملة واحدة code-switching منتشرة كثيرا في التبادلات الإلكترونية وهي إستراتيجية لسانية شفوية بامتياز تنتشر داخل الجماعات التي يتميز موروثها الثقافي بتعدد اللغات Multilinguisme كالمجتمع الجزائري.

ويبقى أهم دليل أو مظهر على الإطلاق من مظاهر امتزاج المكتوب مع الشفوي هو ما يسمى بأيقونات الانفعال Emoticon مثل: 😊، والتي هي عبارة عن أشكال ورسومات واكبت استخدام الأفراد للنظم السوسيو تقنية للاتصال الوسيط عبر الحاسوب (لأسيما البريد اللحظي، وغرف الدردشة) وتم استحداث هذه الأيقونات كي تؤدي وظيفة الاتصال الغير لفظي في الاتصال المباشر وجها لوجه والمتمثلة في توصيل مشاعر الانفعال باختلافها والتي لا يمكن للرسائل المكتوبة النصية أن تؤديها بمفردها.

خاتمة:

تعززت عملية الاتصال الشخصي بين الأفراد بأشكال جديدة من التواصل ولدتها التكنولوجيات الحديثة للاتصال فكانت هذه الممارسات الاتصالية الجديدة انعكاساً في تنوعها للثراء و التنوع الذي يطبع مختلف الوسائط الرقمية في تشكيلتها التقنية و الوظيفية . فمثلت النظم السوسيو تقنية للاتصال الوسيطى عبر الحاسوب (بريد الكتروني، بريد لحظي، دردشة،...) مبتكرات تحاكي سلوكات الاتصال الشخصي المباشر وجهاً لوجه و تدعمه ، بعيدا على أن تمثل بديلاً عنه أو تعوضه كلياً.

الهوامش:

¹وليد فتح الله بركات، الاتصال: مفهومه و عناصره، مجلة النيل، العدد 47، أكتوبر 1991، ص121.

²كامل حسون جعفر القيم ،

<http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture.aspx?f>
id=13&lcid=41936 تاريخ التصفح: 2016/03/04

³محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص40(بتصرف)

صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، القاهرة، 1999، ص70.

كريمة أحسن شعبان، ،الاتصال الخطابي وفن الإقناع، ط⁵1، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2015 ، ص158

⁶محمود عبد الفتاح رضوان، مرجع سبق ذكره، ص38

⁷كريمة احسن شعبان مرجع سبق ذكره، ص164(بتصرف)
⁸المرجع نفسه، ص84 نقلا عن:

محمد موفق الغلاييني، وسائل الإعلام وأثرها في وحدة الأمة، ، دار المنارة للنشر والتوزيع، جدة، بدون تاريخ، ص109.

⁹ محمد عبد الحميد، الاتصال الرقمي في وسائل الاعلام
من المنتدى إلى الأنترنت، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة،
2009، ص20.

¹⁰ Serge Proulx, l'usage des objets communicationnels :
l'inscription dans le tissu social,
URL :<http://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2010/12/2007-proulx-l-usage-des-ob-27.pdf>, consulté le 14/02/2015

¹¹ Ibid,

¹² FrancoitMangenot, Glossaire de l'Agence
Universitaire de la Francophonie AUF, URL :
<https://wiki.auf.org/glossairedlc/Index/Communication>
M%C3%A9diatis%C3%A9ParOrdinateur , consulté le
15/08/2016

¹³ Myriam Cabrales Vargas, *complexité de la communication médiatisée par ordinateur : le cas du courrier électronique*, dans Revisita ElectronicaMatices en LanguasExtranjeras N° 2 décembre 2008 , page 4

¹⁴ Ibid, p 04

¹⁵ Ibid, p 05

¹⁶ Béatrice frankel et Michel Marcoccia, **Introduction**
dans Language et Société,N°104, 2003 /2, p 5-7

¹⁷ جل هذه الأعمال المكتوبة باللغة الإنجليزية هي منشورة في
مجلة «Journal of Computer Mediated Communication»
أما المكتوبة بالفرنسية فإن الكثير منها منشور في مجلة
«Réseaux» الفرنسية.

¹⁸ Francis Ball, **Médias et société**, 16^{ème} édition,
Lextenso éditions, Paris, 2013, P 11 (adapté).

¹⁹ Michel Marcoccia, **La CMO : Problèmes de genres et de typologie**, journée d'études : les genres de l'oral, Université lumière –lyon 2, 18/04/2003.

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid (adapté).

²² Ibid.

²³ Hanane Boufenara, **Analyse des interactions écrites médiatisée par ordinateur : l'exemple du Chat en Algérie**, mémoire de magister en sciences du langage, faculté des lettres et des langues, université Mentouri Constantine, 2008, P 21.

²⁴ Myriam Cabrales Vargas, opcité.

²⁵ Michel Marcoccia, **La CMO, problèmes de genres et de typologie**, opcité

²⁶ J. Anis et autres, **Internet communication et langues française**, Hermès, Paris, 1999, P 13.

²⁷ Labbé. H. Marcoccia, M, **communication numérique et continuité des genres, l'exemple du courrier électronique**. URL :<http://www.revue-texto.net/index.php?id=512> consulté le 20/08/2016

²⁸ Michel Marcoccia, La CMO, opcité.

²⁹ صافية قاسيمي، أثر التفاعل الافتراضي على اتجاهات

مستخدمي فيسبوك نحو تشكيل الفضاء العمومي، دراسة

مسحية على عينة من طلبة المجتمعات الافتراضية

الطلابية في الجزائر، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية

علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، 2016، ص 105.

³⁰ [www.al-](http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/13062004/co27.html)

jazirah.com.sa/digimag/13062004/co27.html شهود يوم

2016/08/12

³¹ ماهر عودة الشمايلة، الإعلام الرقمي الجديد، ط 1، دار
الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

³² Michel Marcoccia, **analyse conversationnelle des forums**, dans, Florence Mourlhon-Dallies, **les discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles**, Presse Sorbonne nouvelle, 2004, p 26.

³³ Ibid, P 26.

³⁴ Michel Marcoccia, **la CMO : problèmes de genres et de typologie**, op cité.

³⁵ Florence MourlhonDallies, op cité p 28

³⁶ Tedeschi Ingrid, KozowskaPaulina et Renucci Franck, **Communication interpersonnelle à l'ère du web 2.0. Questions de l'interaction et de l'interactivité**,
URL: http://culture.numerique.free.fr/publications/ludo10/tedeschi_nowakowska_renucci_ludovia_2010.pdf,
consulté le 12/08/2016

المستخدم النشط هو الذي يشارك في إرسال واستقبال

³⁷ الرسائل عكس المستخدم المسجل الذي يكتب بالحضور.

³⁸ Nicolas Luciu, **Plus de 40 milliard de messages Whatsapp échangés chaque jour**, dans le Figaro,
URL : www.lefigaro.fr/hight-tech/2016/02/02 consulté
le 24/08/2016.

³⁹ Ibid. consulté le 24/08/2016.

⁴⁰ Clair-Antoine Veyrier, **multiactivité et multimodalité dans les réunions à distance : usage du Chat et de la messagerie instantanée**, le revue Réseaux N° 164, 6/2015, la découverte, Paris, P 15.

⁴¹ Julie Denouel, **les interactions médiatisées en messagerie instantanée : organisation située des ressources sociotechniques pour une coprésence à**

distance, Thèse de doctorat soutenue à l'université Montpellier (Discipline : Sciences du langage), 2008, P 246.

⁴² Ibid. P 246.

⁴³ Ibid. P 246.

⁴⁴ Michel Marcoccia, **la représentation du non verbal dans la communication écrite médiatisée par ordinateur**, dans la revue Communication et Organisation N° 18, 2000, URL : <http://communication,organisation.reves.org/2331>, consulté le 11/11/2016.