

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

**محاضرات في مقياس تكنولوجيا الاتصال**

**مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر علم اجتماع التربية**

**إعداد الدكتورة: لدرع نعيمة**

**الموسم الجامعي: 2019/2020**

**تكنولوجيا الاتصال**

**مقدمة:**

تحول العالم في السنوات القليلة الماضية إلى أشبه ما يكون بقرية كونية صغيرة على رأي مارشال ماكلوهان، وذلك بفضل التطور السريع لتكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصال، الذي أدّى بدوره إلى تطور في تقنيات الاتصال من أقمار صناعية وحاسب آلي، فتكنولوجيا الاتصال تعني مجمل المعارف والخبرات التراكمية المتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات، كما تعني تكنولوجيا الاتصال وجود تغيرات واسعة في أنماط الاتصال وقنواته، فالتطور التكنولوجي السريع في مجال وسائل الإعلام والاتصال ساهم بشكل كبير في متابعة الأخبار والحصول على المعلومات ونشر الثقافة وتسهيل الأعمال التجارية والمصرفية والطبية والتعليمية كالتعليم عن بعد، إلى جانب تبادل المعلومات الإعلامية والنشاطات الإنسانية الأخرى، وذلك من خلال إنشاء مراكز معلومات قادرة على تلقي ملايين الكلمات اللاسلكية في الثانية الواحدة والرد على الأسئلة في شتى المجالات.

**أولا: مفهوم الاتصال**

* **الاتصال لغة**

الاتصال كلمة مشتقة من مصدر الفعل (وصل) الذي يحمل معنى رئيسي وهو الربط بين شخصين وذلك عكس الانفصال والقطع والبعد. والربط يعني إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين ووصل الشيء بالشيء أنهاه إياه وأبلغه إياه.[[1]](#footnote-2)

* **الاتصال اصطلاحا**

يصعب تحديد تعريف شامل لكلمة اتصال وذلك لتنوع مجالاته، حيث قدم العديد من العلماء والباحثين تعريفا له وكل حسب اتجاهه، فقد عرف الاتصال على أنه عملية يحدث من خلالها المرسل أو القائم بالاتصال تأثيرا يعدل من خلاله سلوك الآخرين، كما عرف بأنه عملية المشاركة والتفاعل بين مرسل ومستقبل.

فيعرفه و**لبر شرام** " بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات"[[2]](#footnote-3)

ويعرفه أيضا بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذيوع والشيوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة.[[3]](#footnote-4)

ويعرف **كارل هافلاند** الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) أي أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير".[[4]](#footnote-5)

ويعرفه **كولن شري** بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن الاتصال هو عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن قضايا مشتركة، فهو مشاركة المرسل والمستقبل في مسائل محددة، أو مواضيع معينة.

ويعتبر الاتصال بأنه ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وبالعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال الهادفة لنقل وتبادل المعلومات والمعاني المختلفة من خلال قنوات مخصصة ومعينة[[5]](#footnote-6).

1. **عناصر عملية الاتصال**

هناك مجموعة من العناصر التي لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا بتوافرها وهي: المرسل أو القائم بالاتصال، الرسالة، الوسيلة، المستقبل أو المتلقي بالإضافة إلى عناصر أخرى لها تأثيرها في عملية الاتصال سنتطرق إليها أيضا.

* المرسل (القائم بالاتصال): هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو مصدر الرسالة التي تكون عبارة عن أفكار أو مشاعر وأحاسيس فيقوم بتحويلها إلى رموز يفهمها المستقبل.
* الرسالة: ويقصد بها مضمون المادة التي يتم إرسالها من المرسل واستقبالها من المستقبل وهى تشمل الأفكار والمفاهيم والأحاسيس والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها إلى المستقبل.
* الوسيلة: وهي القناة التي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وهي متعددة ومتنوعة.
* المستقبل: وهو الشخص الذي توجه له الرسالة التي يقوم المرسل بإرسالها، فيقوم بفك رموزها وتفسيرها وفهم معناها حتى يتسنى له الرد عليها.
* رجع الصدى Feed back **:** بما أن الاتصال عملية مشاركة وتفاعل فيقصد برجع الصدى أو التغذية العكسية إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يعرف ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها أو لا، أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما أرسله المرسل من معلومات ورسائل، هنا نقول أن الاتصال عملية تبادلية ومستمرة.
* التأثير: وهو المحصلة النهائية للاتصال، أي الوصول إلى الهدف الذي وضعه المرسل في مرحلة إدراك الحاجة إلى إرسال مضامين معينة، والتأثير يتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل.
* التشويش: عنصر آخر من عناصر الاتصال ويقصد به العامل أو العوامل التي تحول دون وصول الرسالة بشكل دقيق من المرسل إلى المستقبل وبالتالي تؤثر على سير عملية الاتصال برمتها، أي أنه تأثيرا سلبيا.[[6]](#footnote-7) فالتشويش يعتبر أحد معوقات الاتصال وهنا يفرق علماء الاتصال بين نوعين من التشويش:
* تشويش ميكانيكي خاص بالوسائل أو الوسائط التي ترسل بها الرسالة و ما يحدث فيها من خلل وعطب.
* تشويش دلالي خاص بمرسل الرسالة أو مستقبلها حينما لا يستطيع المرسل ترميز رسالته بشكل يفهمه المستقبل الذي بدوره لا يستطيع فك هذه الرموز وهذا ما يحد من فعالية وكفاءة سير عملية الاتصال.

**2- أنواع الاتصال**

يمكن تحديد أنواع الاتصال حسب ما يلي:

1. **حسب اللغة المستخدمة**

حسب اللغة المستخدمة في عملية الاتصال ينقسم الاتصال إلى اتصال لفظي واتصال غير لفظي.

1-**1 الاتصال اللفظي**

وهو الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ أو اللغة كوسيلة لنقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل، و ينقسم إلى قسمين:

أ- اتصال شفهي: وتكون فيه اللغة منطوقة من أمثلة هذا النوع، المحاضرات و الندوات والمقابلات و الخطب ، و حتى يكون الاتصال الشفهي ناجحا يجب أن يكون هناك إصغاء جيد باستعمال حاسة السمع من طرف المستقبل حتى يتمكن من فك رموز الرسالة وفهمها والرد عليها.

ب- الاتصال الكتابي: ويتم عن طريق اللغة المكتوبة من خلال الرسائل، الكتب المخطوطات، و حتى يكون الاتصال الكتابي فعالا يجب أن تكون الكتابة واضحة وبعبارات سهلة و مفهومة.

1-2 **الاتصال غير اللفظي**

وهو الاتصال الغير منطوق أي باستعمال الإشارات وباستخدام حركات الجسم وتعبيرات الوجه وهو أكثرها شيوعا.

**2-حسب درجة التأثير**

ويقسم الاتصال حسب درجة التأثير إلى:

- اتصال ذاتي: هو ذلك الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أي بين الإنسان ونفسه وذلك حين يتحدث الإنسان إلى ذاته بصورة شعورية أو لا شعورية، فهو يحدث داخل عقل الإنسان ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته المختلفة والعلاقات التي تربطه بالعالم الخارجي.

-اتصال شخصي: وهو الاتصال المباشر أو المواجهي بين شخصين وجها لوجه دون وجود وسيط أو وسيلة، حيث يتم فيه استخدام الحواس لدى الإنسان ويحدث فيه التفاعل حيث يسير في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس ومن خلاله تتكون الصداقة والعلاقات الحميمة بين الأفراد وتتيح مراحله التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ويمكن كذلك تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها ومن أهم مميزاته انخفاض تكلفته واستخدام مستويات من اللغة وسهولة تقييم حجم الرسالة وتلقائية الرسالة.

-اتصال جمعي: وهو الذي يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل الأسرة و زملاء المدرسة والجامعة والعمل وجماعات الأصدقاء وخلاله يتم التحادث والحوار والنقاش واتخاذ قرارات لحل النزاعات والمشاكل حيث تتاح المشاركة للجميع.

- اتصال جماهيري: هو العملية التي تتم بين المرسل والمستقبل بصورة غير مباشرة وباستخدام وسائل الإعلام الجماهيري السمعية البصرية، ويتميز برسائله العريضة والمختلفة الموجهة إلى جمهور غير متجانس، في معظم الأحيان هذا النوع من الاتصال يسير في اتجاه واحد و بالتالي لا يوجد استجابة وإن وجدت لا تظهر مباشرة في أثناء عملية الاتصال وإنما قد تظهر في وقت لاحق.

**3-حسب الهدف**

يقسم الاتصال حسب الهدف إلى:

-اتصال إقناعي

-اتصال ثقافي

-اتصال تسويقي

-اتصال تنظيمي

**4-حسب الموضوع**

يقسم الاتصال حسب الموضوع إلى:

-اتصال سياسي

-اتصال سياحي

-اتصال دبلوماسي

**ثانيا: مراحل تطور عملية الاتصال**

يمكن التمييز بين عدة مراحل تاريخية لتطور عملية الاتصال وهذه المراحل أشار إليها مارشال ماكلوهان وهي:

* مرحلة الاتصال الشفهي
* مرحلة الكتابة
* مرحلة الطباعة والنشر
* مرحلة الاتصال الحديث (الإعلام أو الاتصال الجماهيري)

1. **مرحلة الاتصال الشفهي:**

مند آلاف السنين وقبل ميلاد عيسى عليه السلام عرفت منطقة واد النيل والعراق والشام حضارات قديمة، حيث كانت الزراعة وتربية المواشي أكثر ما يعتمد عليه من أجل البقاء، وما ساعد الناس على التأقلم مع بعضهم البعض هو وجود لغة تخاطب مكنتهم من حل نزاعاتهم الشخصية والتفرغ لبناء حضارة إنسانية لا يمكن لها أن تقوم دون لغة، وكانت الرموز التصويرية حاضرة من خلال رسومات بدائية يتم حفرها على الحجارة، وهي الخطوة الأولى في تعلم الكتابة، فتحسن الاتصال بين الأشخاص والجماعات، ومع طهور اللغات واللهجات استحدث الإنسان أول نشرة أخبار عرفها التاريخ تمثلت في شخص المنادي الذي ينتقل من مكان إلى أخر ويجدب انتباه الجماعة بإلقاء الأخبار أو المعلومات التي كلف بتوصيلها وبنفس الأسلوب ظهر أو استخدم الاتصال للترفيه والتعليم والتثقيف وظهرت لأول مرة مهنة الرواة والشعراء، وكان يعتمد في انتقال الرسالة المنطوقة من مكان لآخر بواسطة أشخاص لهم قدرات خاصة من حيث سرعة العدو و القدرة واللياقة البدنية.

1. **مرحلة الكتابة:**

مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية وتلتها الهيروغليفية عند الفراعنة (مصر) فقد مرت الكتابة بالمراحل الآتية:

* مرحلة الكتابة التصويرية
* مرحلة الكتابة على أساس النطق
* مرحلة الكتابة الألف بائية

ومع ظهور الكتابة بزغ فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر، حيث بدأ استخدام المراسلين والعدائين أو على ظهر الجواد لحمل رسائل مكتوبة من مكان لآخر سواء بالأسلوب المباشر أو بأسلوب التتابع، فاستخدام الحمام الزاجل.

1. **مرحلة الطباعة:**

بدأت الطباعة عند الصينيون قبل حوالي ألف وستة مائة سنة قبل الميلاد عن طريق النسخ بالألواح الخشبية المحفورة وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين، وتعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431، في منتصف القرن الخامس عشر توصل يوحنا جوتنبرغ في ستراسبورغ بفرنسا إلى استخدام الحروف المعدنية المتفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعة العديد من الكتب، وفي عصر الحالي ظهرت الطباعة الرقمية التي تعتمد على طابعات متصلة بأجهزة الكمبيوتر والتي مكنت من نسخ الملاين من الكتب في زمن قصير وبأقل جهد وتكلفة.

1. **مرحلة الاتصال الجماهيري:**

بدأ هذا العصر مع ظهور الصحافة الجماهيرية والتي بدأت بالتنافس في ما بينها للوصول والانتشار إلى أكبر مساحة في العالم مستفيدة من الإمكانيات التقنية التي ساعدتها على أن تكون لها أكثر من طبعة وفي أكثر من عاصمة ومدينة، إضافة إلى الاستفادة من الأقمار الصناعية والتقنية الرقمية في البث الفضائي مع وجود العديد من المحطات الفضائية العمومية والخاصة.

**ثالثا: مراحل عملية الاتصال**

تمر عملية الاتصال بمجموعة من المراحل وهي كالآتي:

1. مرحلة إدراك الرسالة: حيث يتخذ المرسل قراره بإرسال رسالة، وقد ينتج ذلك عن حاجة أو فكرة أو أي مؤثر آخر.
2. مرحلة الترميز: يحول المرسل أفكاره إلى اللغة أو الرموز المناسبة لترجمة أفكاره، كلمات إشارات، حركات.
3. مرحلة اختيار وسيلة الاتصال: و تكون هذه الوسيلة إما مكتوبة، مسموعة أو مرئية، فالاختيار السليم للوسيلة أو عدة وسائل يضمن وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل.
4. مرحلة فك رموز الرسالة: وذلك يتم من طرف المستقبل عبر تحويل الرسالة إلى معان مفهومة بالنسبة له.
5. ترجمة وتفسير وإدراك فحوى الرسالة بعد ما يقوم المرسل بفك رموز الرسالة يقوم بترجمتها وتفسيرها و بالتالي إدراكها.
6. تزويد المرسل بالتغذية الراجعة من قبل المستقبل والتي تبين مدى فهمه للرسالة وتفاعله معها.

**رابعا: معوقات الاتصال**

هي كل ما يحول دون حدوث اتصال ناجح وفعال بين طرفي عملية الاتصال ويتوقف هذا النجاح على سلوك المرسل والمستقبل وعلى كفاءة الوسيلة، وهي كل ما يعترض عملية الاتصال من مشاكل لأحد عناصر العملية الاتصالية وتعمل على تشويه وتحريفه العملية الاتصالية ما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله و من معيقات الاتصال نجد ما يلي:

1. معوقات في المرسل (المصدر):

عدم الوضوح الهدف الحقيقي للاتصال، حينما لا يستطيع المرسل أن يحدد ما الذي ينبغي تحقيقه من الاتصال، أي الهدف الذي يريد التوصل إليه، كما أن المرسل يقع في أخطاء منها عدم التبصر بالعوامل الداخلية والنفسية التي تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يريد أن يرسلها إلى المستقبل ومن هذه العوامل هناك الخبرة ، التعليم، قيم ومعتقدات المرسل وميوله واتجاهاته النفسية، سوء الإدراك والفهم للمعلومات التي يود إرسالها الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اختلاف في المعنى ، بين الرسالة كما أرادها المرسل وكما تلقاها المستقبل.

1. معوقات في الرسالة:

أثناء صياغة الرسالة وترميزها تتعرض إلى مؤثرات تغير أو تسيء إلى معناها ومن هذه المؤثرات:

* سوء الإدراك والفهم للمعلومات لدى المرسل أثناء صياغة الرسالة
* عدم انتقاء المعاني السهلة والمعبرة عن الأفكار
* عدم تناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل

1. معوقات في المستقبل:

يقع المستقبل في نفس الأخطاء التي يقع فيها المرسل عند استقباله للرسالة، فعدم الفهم والإدراك للرسالة يحول دون فك الترميز والاستجابة للمرسل ما يجعل عملية الاتصال تنقطع.

1. معوقات خاصة بالوسيلة

تتعدد الوسائل الناقلة للرسائل وتتعدد صفاتها، فما على المرسل إلا أن يختار الوسيلة المناسبة للهدف و التي تتناسب مع موضوع الرسالة وطبيعة المستقبل، فعدم تناسب الوسيلة مع محتوى الرسالة يتسبب في فشل الاتصال.

1. معوقات في بيئة الاتصال

للبيئة المحيطة بنا تأثير كبير في عملية الاتصال فتجاهلها خطأ كبير يقع فيه أطراف الاتصال ما يشوش على عملية الاتصال وفي ما يلي عناصر البيئة والأخطاء الخاصة بها:[[7]](#footnote-8)

* أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الأهداف المشتركة
* أحد الأطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر
* أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الآخر
* أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال
* أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه جراء سوء الاتصال
* إهمال الظروف الطبيعة والإنسانية أثناء الاتصال

1. فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 14 [↑](#footnote-ref-2)
2. عاطف عدلي العبد، الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993،ص 14 [↑](#footnote-ref-3)
3. سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص 21 [↑](#footnote-ref-4)
4. أمل سعد متولي، مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007، ص30 [↑](#footnote-ref-5)
5. عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 15 [↑](#footnote-ref-6)
6. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، الأسس و المفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 38 [↑](#footnote-ref-7)
7. محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 64 [↑](#footnote-ref-8)