الفصل الثاني

أسس البحث في الاتصال ونظرياته

1.2- نظريات الاتصال

إن الاتصال بين الناس يمثل، منذ القدم، موضوعا مثيرا بالنسبة للمثقفين. ومع ذلك فإنه لم يصبح مادة للبحث بالنسبة للعلماء إلا منذ وقت قليل نسبيا، حيث اجتهدوا في جمع وتنظيم المعلومات والبيانات المتوفرة حوله ليولدوا مبادئ وأسسا وافتراضات نظرية. وهي بالطبع تختلف جذريا عن ما يوصف في بعض التراث الإعلامي والاتصالي بنظم أو نظريات الإعلام أو الاتصال الأربع (النظرية السلطوية، الشيوعية، الليبرالية، المسؤولية الاجتماعية)، التي ارتبطت أكثر بنظم حكم معينة وبأساليب إدارة أجهزة الاتصال الجماهيرية. إن النظريات التي تعنينا هنا هي عبارة عن الأطر الفكرية والفلسفية التي شخصتها بعض النماذج والمدارس النظرية: الأمبريقية والنقدية.

وفيما يلي نقدم ملخصا عاما لها وخاصة للامبريقية منها:

بعد الحرب العالمية الثانية بدأت تظهر الرغبة في إنشاء علم اتصال مستقل، لكن المهتمين والباحثين في هذا المجال لم يتفقوا في ذلك وانقسموا، حسب "ج. لازار" (LAZAR, J.: 1992, 07)، إلى مدرستين كبيرتين للاتصال:

- **"المدرسة الامبريقية"** بقيادة "لازارسفيلد".

- و**"المدرسة النقدية"** بقيادة قدماء مدرسة فرانكفورت الألمانية من أمثال "هوركايمر، أدورنو، ماركيوز و فروم" الذين هاجروا إلى أمريكا بعد الحرب العالمية الثانية. ويعد حاليا "مركز الدراسات الثقافية المعاصرة" في مدينة "برمنجهام" الأنجليزية من أنشط ممثليها.

وإذا كانت المدرسة الأولى تتميز على العموم بالمنهج الكمي، بالوظيفية وبالوضعية، فإن أتباع المدرسة الثانية يعطون الأولوية، في تحليلهم، للمحيط الثقافي والاجتماعي الذي تتم فيه عملية الاتصال. ولذلك يطلق عليها البعض اسم "المدخل الاجتماعي الثقافي".

تأثرت المدرسة النقدية منذ البداية بالفكر الماركسي حيث كان أتباعها يركزون أساسا على المحيط الثقافي والاجتماعي والسياسي والاقتصادي للبلد الذي تمت فيه عملية الاتصال. فكانوا يتساءلون دائما: (من يتحكم في الاتصال؟)، (لماذا؟)، (لفائدة من؟).. هذا بالإضافة إلى رفضهم للجانب الإداري للمدرسة الامبريقية التي يعيبون عليها تركيزها على وظائف الاتصال وعلى مساعدة رجال الأعمال على فرض نفوذهم وخدمة الثقافات المهيمنة وإهمالها للمحيط التاريخي والثقافي، وهو الأمر -حسب رأيهم- الذي يشوه حقيقة الاتصال.

ومن جهتهم، يدافع أتباع المدرسة الامبريقية عن الموضوعية ويرفضون البحث النظري المجرد الخالي من المعطيات الموضوعية.

إذا كان مجال علم الاتصال تميز في بدايته بالثنائية المذكورة أعلاه، فإنه بعد الستينيات، أصبح أكثر تنوعا، حيث تفرعت هاتين المدرستين إلى العديد من المداخل والنظريات نستعرض أهمها فيما يلي:

أولا) النظريات النقدية: انقسم أصحابها إلى عدة اتجاهات، اهتم كل واحد منها بمؤشر واحد دون غيره من المؤشرات، ولكن مع التركيز دائما على التغييرات والصراعات:

- فالبعض منهم **(أصحاب مقاربة الاقتصاد السياسي)** اهتم بدراسة العامل الاقتصادي من منظور ماركسي محض، ومن ثم ركز مجهوداته على تحليل بنية أو نسق ملكية وسائل الاتصال والمؤسسات الاقتصادية والمالية المسيطرة عليها وكيفية عملها. كما جعل الضبط الاجتماعي مركزا لاهتماماته، من خلال الارتباط بين النظام الاقتصادي والنظام السياسي. فرجال الأعمال يدعمون السياسيين الذين يحمون مصالحهم بسن القوانين المناسبة لذلك.

- أما المقاربة **(الشمولية)**، فهي شبيهة بسابقتها مع فرق وحيد يتمثل في كون أصحاب هذه الأخيرة يعطون الأولوية للعامل الأيديولوجي على حساب العامل الاقتصادي. فهم يهتمون بدراسة مظاهره المختلفة وآليات ديمومته.

- نفس الشيء بالنسبة **(للنظرية الثقافية النقدية)** و**(الإمبريالية الثقافية)**، اللتين تعتبران سليلتي المدرسة النقدية أيضا. فالأولى، التي تكونت في جامعة (برمنجهام) بريادة "ستيوارت هول" (S. Hall)، تحاول أن تفسر معنى الثقافة الشعبية من خلال مجموع التجربة الثقافية، مطالبة بتحليل (الكل) بدلا من عزل مجال ثقافي بعينه. وتعتبر هذه المدرسة أن الدور الثقافي لوسائل الإعلام يتميز بسيادة علاقة هيمنة بين من يملك ومن لا يملك. لكنها ترفض التفسير الماركسي الاقتصادي وتنفي وجود علاقة متكافئة بين الثروة والتفكير السياسي، مقتربة بذلك من المقاربة "الشمولية". أما الثانية فإن باحثيها، وتحت اسم "الإمبريالية الثقافية"، يتكلمون عن عملية زرع منتجات الاتصال الجماهيري الغربية في البلدان النامية، معتبرين بأن القيم الموردة إلى هذه الأخيرة هي القيم الرأسمالية التي تلوث الطبيعة المحلية وتستعمرها، عن طريق الرسائل المبعوثة.

ويمكن ذكر أهم محاور بحث النظريات النقدية من خلال تلخيص "س. هول" لها ورد في (حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد، 1998، 119-120):

- دراسة محتوى وسائل الإعلام على المستوى الكلي وتوضيح موقف الهيمنة من خلال الطريقة التي تعكس بها العلاقات الاجتماعية والمشكلات السياسية.

- تجاوز تحليل المحتوى التقليدي إلى الاهتمام أكثر بالبناء اللغوي والفكري للنص الإعلامي.

- تجاوز مفهوم الجمهور الموحد والتأكيد على تباين تفسيراته للرسائل الإعلامية عند فكه لرموزها النخبوية وعلى عناده ومقاومته لها عند التطبيق.

ثانيا) **النظريات الامبريقية**: بالرغم من محافظتها على مطالبها الرئيسة، فإنها تفرعت إلى مداخل مختلفة تبعا لتركيز اهتمام الباحثين على (الآثار)، (الاستعمالات) أو (المحتوى):

1- **نظرية الحقنة تحت الجلد** (Hypodermic syringe): إن الدراسات الأولى لوسائل الإعلام بنيت على أساس النظرية القائلة بأن تأثيرات وسائل الإعلام على حياتنا مباشرة وقوية. وقد افترضت أن مجرد عرض ووصف العمل الإجرامي كاف للتحفيز على زيادة السلوك الإجرامي بين الجمهور غير المحصن. وقد عرف هذا المنظور لاحقا بنظرية الحقنة تحت الجلد لأنه شبه تأثير وسائل الإعلام بحقنة في عروق الجمهور، وهي حقنة ضارة في معظم الأحيان ومفيدة في بعضها. والجدير بالذكر أن الكثير من البحوث التي أجريت في هذا المجال اهتم معظمها بتأثير السينما على انحراف الشباب (عواطفهم، سلوكهم..). لقد مولت أشهر هذه الأبحاث من طرف مؤسسة نيويوركية خاصة عام 1928. وعلى الرغم من جديتها البحثية إلا أنها لم تكن حاسمة في نتائجها، حيث صعب عليها إيجاد أية علاقة ارتباط سببية واضحة بين حضور السينما وجنوح الأحداث، وحيثما وجدت الروابط فإنها كانت معقدة وكان من الصعب شرحها.

لقد استمدت هذه النظرية مصدرها الأول من الافتراض القائل بأن الغليان الاجتماعي المصاحب للتصنيع أضعف كثيرا حصانة الناس، ولهذا كان من السهل استمالتهم وتزويدهم بخبرات جديدة والتأثير عليهم بواسطة وسائل الإعلام. والسبب في هذه القابلية للتأثر هو أن عملية التصنيع عطلت وظائف الجماعات القديمة الأكثر استقرارا والتي توفر للناس الإحساس بالولاء والانتماء. لكن هذه العملية فشلت في إيجاد بديل وظيفي لتلك الجماعات.

أما المصدر الثاني لهذه النظرية فقد استمد من المدرسة السلوكية (Behaviorism) النفسية التي ظهرت في السنوات الأولى من القرن العشرين. ترى هذه المدرسة الفكرية أن الفعل الإنساني يصاغ وفقا لانعكاسات شرطية لمثيرات محيطية خارجية تشكل نماذج سلوك مستقرة يمكن تمييزها، ومن ثم فإن الفعل الاجتماعي ليس اختيار شخصي مبني على معارف ومعتقدات مختلفة.

يرى بعض الباحثين أن نظرية الحقنة تحت الجلد ضعيفة جدا لأنها كانت تنظر إلى الناس كمتلقين سلبيين لرسائل وسائل الإعلام، التي تنزع إرادتهم الشخصية بواسطة حقن رسائلها. إلا أن الجماهير في واقع الأمر تتكون من أفراد يختارون ويرفضون ويقيمون ويتفاعلون (GLOVER, D., 1986, 374). وهو ما أدى إلى تطوير هذه النظرية من خلال نماذج معدلة لها ومخففة من حدة تأثير وسائل الإعلام الذي تعتقده، وذلك من خلال إدخال عمليات نفسية وثقافية واجتماعية تساهم في تشكيل مواقف الجمهور كما هو حال نظرية "التدفق على مرحلتين" التي عنيت بأهمية قادة الرأي -كوسائط- في توجيه الرأي العام أو نظرية التبعية (الاعتماد على وسائل الإعلام) التي سنتعرض لها لاحقا.

2- **الاستعمالات والرضا:** إن البحث حول "استعمال" وسائل الاتصال، تحت عنوان "الاستعمالات والرضا" (أو الاستخدامات والاشباعات: Uses & gratifications) جلب اهتمام الكثير من الباحثين الذين أرادوا التعرف على "ماذا يفعل الجمهور بالوسائل؟" بدلا من "ماذا تفعل الوسائل بالجمهور؟". وقد ارتبطت البدايات الأولى لهذه البحوث بالدراسات الامبريقية لتأثير الوسائل. ومن روادها "أرنهايم" (Arnheim, 1944) الذي حاول الكشف عن الوظائف النفسية التي تؤديها المسلسلات لربات البيوت، و"بيرلسون" (Berelson, 1949) الذي استغل إضراب الصحافة للتأكد من الدوافع التي تجعل القراء يفتقدون يوميتهم المعتادة.

انتشر هذا التوجه الوظيفي في السبعينيات (Mc Quail, 1972)، حيث كثف الباحثون من مجهوداتهم حول دراسة رضا الجمهور، محاولين وضع معاملات الارتباط الجبري بين طلبات ودوافع الجمهور (الاستعلام، تأكيد الهوية، الاندماج، التسلية..)، وتجاربه ومحيطه الاجتماعي، وبين استعمالاته لوسائل الاتصال. أما في أيامنا هذه، فالباحثون يهتمون بالمشاركة الإيجابية للجمهور في بناء معاني خاصة بالوسائل التي يستقبلها وذلك في إطار مقاربة (نفسية-اجتماعية) أو (تفاعلية) مع الديناميكية الثقافية للمحيط الذي ينتمي إليه هذا الجمهور.

ولتشخيص دور دوافع الجمهور ومشاركته الإيجابية في بناء نموذج "الاستعمالات والرضا" نورد تباعا خمسة افتراضات ركز عليها بعض أنصاره: "Katz, Blumler, Gurevitch" (Roda F, R., 1989, 234-23):

أ) تميز الجمهور بمشاركة إيجابية، أي أن استعمال الوسائل يرتبط عموما بمدى تحقيقه لأهداف الجمهور. وهو تأكيد يغفل العوامل الأخرى واستعمالات الجمهور العفوية وغير المخطط لها.

ب) ترجع المبادرة للمستعمل في ربط إرضاء إحدى حاجاته باختياره للوسيلة، مما يفترض عدم الاعتراف بأية علاقة خطية بين الاتصال والاتجاهات والسلوك، أي إلغاء مفهوم التأثير أو ماذا تفعل الوسائل بالجمهور.

ج) تبني وجود علاقة تنافسية بين وسائل الاتصال ومصادر أخرى للحصول على رضا الجمهور.

د) افتراض منهجي يقدر بأن الأفراد يملكون قدرة كافية على تشخيص دوافعهم أو احتياجاتهم وبالطرق المناسبة. مما يغفل ذاتية أحكامهم التقديرية وكذا الفروق في المستويات التعليمية.

هـ) إن أحكام القيمة حول المعنى الثقافي للاتصال الجماهيري غير صادقة إذا لم تسبق باستكشاف توجهات الجمهور التي تعتبر هي الأصل. وبالتالي فإن أية محاولة لتفسير تأثير الوسائل تصبح غير مجدية.

مما سبق يبدو أن منظور "الاستعمالات والرضا" يقع على النقيض من النظريات التي تقدس تأثير وسائل الاتصال، لكن الأصل -كما يتضح من بعض المحاولات الموالية (Blumler: 1979, Windahl: 1981)- هو التقريب بينهما. ولأجل ذلك يجب مراجعة بعض مفاهيم وافتراضات هذا المنظور آخذين بعين الاعتبار أكثر الانتقادات ذيوعا، وهي التي أوردها "ماك كوايل، 1979" (Roda F, R., 1989,256):

* تعتبر مقاربة نفسية حدية ومبالغ فيها. فهي تلغي احتمالات التواصل مع تفسيرات أخرى.
* تعتمد بإفراط على دفاتر ذاتية للحالات النفسية للمستعملين.
* تتراوح باستمرار بين جبرية الدوافع والحاجات الأساسية للمستعمل وبين تطوعيته (المستعمل) التفاعلية مع الرسائل. وهما حدان متناقضان.

• تفترض بأن السلوك تجاه الوسيلة يعتمد على الاختيار الواعي أو العقلاني، إلا أن الملاحظ عادة أن عادات الاستعمال هي الموجهة له.

• تواجه فلسفة "الاستعمالات والرضا" باستمرار مسألة قوة تأثير مضمون الاتصال.

3 - **نظرية انتشار الابتكارات:** وتتمثل في الدراسات المنجزة في إطار تمديد وتعميق "العلاقات الشخصية". ونعني بها ما يسمى بنظريات التأثير المحدود أو البحوث التي تجري حول "انتشار المبتكرات" (أو الأفكار المستحدثة)، والتي هي شبيهة بنظرية تدفق (انتقال) الاتصال على مرحلتين مع توسعها في مراحل التدفق ووسائطه.

إن هذه المقاربة، التي تأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل وعبر أفراد عديدين، تنطلق فعلا من الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار المستحدثة وخاصة من طرف قادة الرأي. ومن ثم فهي تحاول تحليل مجموع عملية الابتكار، حيث تركز الاهتمام على انتشار المبتكرات على مراحل وعلى المعرفة الامبريقية للعوامل المساعدة على تبني الابتكار المدروس من طرف الأشخاص. لقد برهن الباحثون في هذا المجال على الأهمية الرئيسة للاتصال ولعنصر الوقت في عملية تبني المبتكرات. وتفترض هذه النظرية أن وسائل الاتصال أكثر فاعلية في التعريف بالمبتكرات مقابل فاعلية قادة الرأي خصوصا والاتصال الشخصي عموما في تشكيل المواقف حول هذه المبتكرات.

ولقد حدد كل من "روجرز" و"شوميكر" (Rogers & Shoamaker: 1971) الخصائص المؤثرة في قبول وانتشار المبتكرات في خمسة عناصر: المنفعة المادية، الانسجام مع القيم السائدة، درجة التعقيد من حيث الفهم والاستخدام، القابلية للتقسيم والتجزئة، قابلية التداول (الوضوح وسهولة النشر). وأما مراحل عملية تبني المبتكرات فقد حصراها في: الوعي بالفكرة (الاطلاع)، الاهتمام، التقويم، التجريب، التبني.

4- **نظرية المؤشرات الثقافية وتحليل الإنماء" لـ"جربنر"** (Gerbner, G., 1967): تربط هذه النظرية بين محتوى الاتصال الجماهيري وبين تأثيراته المحتملة على الأفراد والمجتمع. فهي من منظور وظيفي تمكن من معالجة محتوى وتأثيرات وسائل الاتصال وخاصة منها التلفزة. إن أتباع هذه النظرية (الذين أطرتهم مدرسة "أنبرغ" للاتصال) يعملون على البرهنة بأن للتلفزة تأثير في تكوين الرأي العام على المدى البعيد، وذلك بزرع (مثل المزارع الحقيقي في ميدان

الفلاحة)، مواقف، أذواق واختيارات الجمهور... وبكلمة واحدة (صورته). ولهذا أطلق على إسهامات عميد مدرسة "أنبرغ" (جربنر) وأتباعه (Gross, Morgan, Signorielli..): نظرية المؤشرات الثقافية وتحليل الإنماء أو "الزرع" (الخاص بثقافة التلفزيون). وهم يرون بأن العالم المقدم من طرف التلفزة هو عالم مخترع ووهمي لا تكاد تكون له أدنى علاقة بالحياة الحقيقية. وقد خصص هؤلاء الباحثون تحاليل واسعة للعنف، التفرقة الجنسية، الشيخوخة، الموت، الأقليات...، يبرهنون فيها على الفرق الشاسع الموجود بين عالم التلفزة والعالم الحقيقي.

إن هدفهم من تحليل رسائل التلفزيون التي تعالج ما هو موجود، *ما هو مهم، ما هو سليم وشكل تفاعل الأشياء* (الانتباه، التركيز، الاتجاه والبنية) هو الكشف عن محددات الحياة العامة وتصوراتها ومشاكلها من خلال تحليل مضمون التلفزيون في نهاية الأسبوع وخلال ساعات المشاهدة المرتفعة. ولقد ركزت دراسات مدرسة "أنبرغ" على ثلاثة مجالات (ديمغرافية التلفزيون، وصف أدوار الذكور، تصورات العنف) وتوصلت إلى النتائج التالية:

* ديمغرافية التلفزيون: تمثيل المجتمع من خلال نماذج وشخصيات: ذكور، عزاب، بيض، متوسطي السن، ينتمون إلى الطبقة الوسطى، يشغلون مهن حرة..،

* وصف أدوار الذكور (أدوار رئيسة، وتمثل السلطة، الكفاءة، العقلانية..) والإناث (أدوار ثانوية ومصالح عاطفية وعائلية)،

* تصورات العنف: التعبير الظاهر عن القوة الفيزيقية بالسلاح أو بدونه، ضد الذات أو الآخر، التهديد بالجرح أو القتل أو تنفيذ أحدهما. ولقد توصلوا من خلا رصد مستمر لجميع قنوات التلفزيون في أمريكا ومن 1967 إلى 1978 إلى أن غالبية البرامج (والشخصيات) تتضمن (تشارك في) العنف وبمعدل يتراوح بين 8 و18 مشهدا في الساعة (فيما يخص برامج الأطفال) (Roda F, R., 1989, 321).

وتذهب بحوث تحليل الإنماء الثقافي (وهو التعلم العرضي الناتج عن التعرض لبرامج التلفزيون) إلى القول بأن مداومة التعرض للتلفزيون -ولفترات طويلة ومنتظمة- تنمي لدى اعتقادا بأن العالم المشاهد على الشاشة يعكس صورة طبق الأصل عن العالم المعاش. كما تذهب إلى أن جمهور التلفزيون ثلاثة أنواع من حيث كمية مشاهدته لبرامجه: كثيف، معتدل وقليل المشاهدة. وهم يتفاوتون تبعا لذلك في قوة إدراكهم للواقع المعاش بطريقة متسقة مع ما يشاهدون. فالإنماء يفترض بأن كثيفي المشاهدة يقعون ضحية الخوف والشعور بالتهديد والتشاؤم وقلة الثقة والاغتراب.

وإذا كان لا أحد يشكك في مساهمة التلفزيون الكبيرة في تشكيل تصوراتنا للواقع المحيط بنا، فإن الشكوك والانتقادات تتمحور عموما حول الطرق المستعملة في إثبات طبيعة الإنماء وكثافته:

• تشير انتقادات "دوب وماكدونالد" (Doob & McDonald, 1979) إلى ضرورة مراجعة العلاقة: التعرض للتلفزيون- الخوف من الجريمة.. فالخوف الشديد من الجريمة قد يرجع إلى العيش في وسط اجتماعي تكثر فيه الجرائم وليس للمشاهدة الكثيفة للتلفزيون. أي ضرورة تحويل السبب من عالم الاتصال إلى عالم انحراف الأحداث.

• أما "هيرش" (Hirsch, 1980) فقد راجع المعطيات الميدانية التي اعتمدها "جربنر" لبناء فرضية الإنماء ووسع تحليله مضيفا صنفين جديدين (عديمي المشاهدة والمدمنين عليها: 8 ساعات أو أكثر) إلى الأصناف الثلاثة الأصلية. وذلك بعد ما لاحظه من عدم انسجام تصنيفه للمشاهدة المستمرة للتلفزيون وتداخل بعض فئاته بين أكثر من صنف. وبعدما كرر تجربة "جربنر" توصل إلى نتائج مختلفة عن نتائجه فيما يخص اتجاهات معظم الأصناف (باستثناء صنف "قليلي المشاهدة"). واستنتج بأن العلاقة الإنمائية ليست خطية ولا تصاعدية مع نسبة المشاهدة بل هي "منحنية- خطية": تقارب اتجاهات عديمي المشاهدة والمدمنين أكثر من تقارب أي صنفين متتاليين من الأصناف الباقية، وكذا اشتداد "الإنماء" عند عديمي المشاهدة.

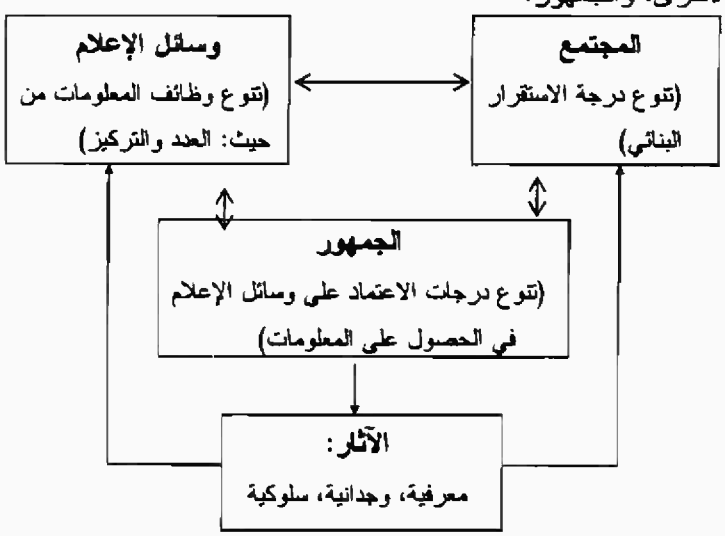
• يشكك "هيوج" (Hughes, 1980) من جهته في فرضيات "جربنر" وخاصة في المتعلق منها بترتيب المتغيرات التي تتسبب في "الخوف من الخروج ليلا" و"التشاؤم".. فليس التلفزيون -في تقديره- هو الذي يحدث الخوف والاغتراب بل إن الأشخاص الأكثر اغترابا وخوفا هم الذين يميلون نحو المكوث أكثر في بيوتهم، مما يزيد من فرص مشاهدتهم للتلفزيون. فنسبة المشاهدة ليست سببا بل هي نتيجة لمحددات أخرى أهم، ومنها مؤشر انحراف الأحداث الذي ذكره "دوب وماكدونالد".

وتجدر الإشارة في الأخير إلى أن "جربنر" ومساعدوه تداركوا بعض هذه النقائص المنهجية في أعمالهم اللاحقة ولكن دون التخلي عن افتراضاتهم الأساسية. ومن ذلك أنهم وسعوا من فرضياتهم ومفاهيمهم لتفسير بعض التناقضات التي كشفها النقاد التخفيف من حتمية العلاقة بين كثافة المشاهدة واشتداد الإنماء، فأدخلوا مفهوم "التيار السائد" (Mainstreaming) الجارف نحو الإنماء المتوقع رغم قوة المؤثرات الاجتماعية الأخرى و"الرنين" (Resonance) المؤدي إلى تضخم الإنماء عند من تؤكد رسائل التلفزيون تجربتهم الشخصية السلبية (Roda F., R., 1989, 330-339).

5 - **نظرية التبعية** (أو **الاعتماد على وسائل الإعلام**): هي مقاربة سوسيولوجية، تحاول أن تحدد تحت أي من الشروط يصبح فيها الأفراد تابعين لوسائل الاتصال الجماهيرية وما هي الأسباب التي تجعل لهذه الأخيرة تأثيرات غير مباشرة وضعيفة نسبيا. إن منظريها يبرزون العلاقة المتزايدة المتبادلة بين نظام الوسائل وأنظمة اجتماعية أخرى والجمهور في إطار تركيب عضوي. إن هذا التفاعل يؤثر على محتوى وسائل الإعلام والاتصال ومن خلالها على تبعية الجمهور لها. فكلما وفرت هذه الوسائل خدمات معلوماتية مهمة -نشر الأخبار والتسلية- كلما كان الجمهور تابعا لها. ومن ثم، فهم يرون، بأن الأفراد الأكثر تبعية لهذه الوسائل هم الأكثر تعرضا لتأثيراتها في معتقداتهم وتصوراتهم عموما.

ويقترح مؤسسا هذه النظرية "ديفلير" و"بال-روكيتش" (Defleur & Ball-Rockeach, 1982) ثلاثة بدائل لتقييم طبيعة وتأثير الاتصال الجماهيري. الأول من النوع البنيوي ويوجه إلى تشخيص الظروف السياسية، الاقتصادية والثقافية التي شكلت كيفية عمل وسائل الاتصال الجماهيرية في وقت تاريخي محدد. الثاني، بديل مقارن ويهدف إلى تشخيص أوجه التشابه والاختلاف بين الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي. الثالث بديل نفسي اجتماعي ويهدف إلى تحديد كيف يؤثر الاتصال الجماهيري على الأشخاص نفسيا، اجتماعيا وثقافيا.

ولقد أورد "حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد" (1998، 316) نقلا عن (Defleur & Ball-Rockeach, 1982, 243) النموذج المعبر عن الاعتماد المتبادل بين كل من وسائل الإعلام، والنظم الاجتماعية الأخرى، والجمهور:



ثالثا) نظرية الحتمية التكنولوجية: وهو توجه ثالث يتميز كليا عن التوجهين السابقين.

ترجع أصول هذه النظرية إلى أعمال "هارولد إنيس" و"مارشال ماكالوهان" (H. Innis & M. Mc Luhan) اللذين أعطيا في أعمالهما دورا رئيسا للوسائل في عملية الاتصال بل وحتى في تنظيم المجتمع كله. لقد ركزا في تحليلهما على التكنولوجيا المستعملة في وسيلة الاتصال المسيطرة في كل مرحلة تاريخية معينة.

إن مساهمات "ماكلوهان" التي انتقدت بشدة عدة مرات أعيد لها الاعتبار وبجدية في السبعينيات. لقد كان يرى بأن المواصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر في كيفية التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسائل الاتصالية. فالتحول في تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الاجتماعي، بل في حواس الإنسان التي تصبح الوسائل امتدادا لها (الكاميرا للعين، الميكروفون للسمع، الحاسبات الآلية للعقل..). إن الأبحاث التي تهتم بإشكالية محو الأمية -وهو مجال الدراسة الذي أصبح خصبا ابتداء من السبعينيات- تتغذى جذورها من هذا التوجه. وفي الحقيقة فإن هذه المقاربة تتفرع إلى ثلاثة توجهات:

- يهتم أولها بالآثار المعرفية لمحو الأمية وعلاقة هذه العملية بالثقافة التي يعيش فيها الشخص المعرض لمحو الأمية، بحيث أنه لا يمكن تقويم عملية محو الأمية بعيدا عن الممارسات الاجتماعية الأخرى لأنها توجد خارج المحيط.

- أما التيار الثاني، فيركز على العلاقات التي تربط عملية محو الأمية بالسلطة، ومن ثم فهو يحاول أن يعرف ما إذا كان محو الأمية وسيلة لنشر السلطة أو وسيلة لاستغلالها؟.

- أما التيار الثالث -والذي يعتني مباشرة بتعميق بحوث (إنيس)- فهو يدرس آثار محو الأمية وعلاقتها بنمط الاتصال المسيطر في كل عصر . إن هذا المنظور يعتبر الأكثر تعقيدا والأكثر بشارة في نفس الوقت بالنسبة لعلم الاتصال.

رابعا) نظرية ترتيب الأولويات: إن البحث حول الدور الذي تلعبه وسائل الاتصال في توجيه الرأي العام أخذ في السنوات الأخيرة حيزا كبيرا جدا من اهتمام الباحثين الغربيين. لكن أهم المقاربات الجديدة التي فرضت نفسها في هذا المجال، هي التي يطلق عليها اسم (Setting

Agenda) أي إعداد جدول للأحداث التي تهم المجتمع وترتيبها أو "**نظرية ترتيب الأولويات**" والتي يعتبر "ماك كومب و شاو" (McCombs & Shaw, 1972) من روادها الأوائل. يرى أصحاب هذه النظرية بأن هناك علاقة بين النظام التمرتبي (Hiérarchique) للمعنى المعطى لنفس المشاكل من طرف الجمهور والسياسيين. فوسائل الاتصال تحدد إذن جدولة الأحداث وتمرتب المشاكل.

تقوم هذه النظرية في الأساس على فرضية مؤداها أن الوظيفة الأساسية لوسائل الاتصال لا تكمن في القول للجمهور "كيف يجب أن يفكر" (لعدم فاعلية ذلك دائما) بل "فيما يجب أن يفكر وما الذي ينبغي أن يعرف وأن يشعر به"، فارضة اختيارات معينة ومحدودة يتم التركيز عليها بشدة مع التحكم في طبيعتها ومحتواها، على اعتبار أن كثرة الأحداث في عالم اليوم تقتضي إبراز مواضيع أو شخصيات دون أخرى تماشيا مع التوجهات الإعلامية للوسائل المختلفة.

ولقد حدد "شاو" و"مارتن" (Shaw & Martin: 1992) أربعة أنواع بحثية لقياس ترتيب الأولويات:

- قياس أولويات اهتمامات الجمهور ووسائل الإعلام اعتمادا على المعلومات التي تجمع بواسطة المسح الاجتماعي وتحليل المحتوى.
- التركيز على مجموعة من القضايا، ولكن مع نقل وحدة التحليل من المستوى الكلي سابق الذكر إلى المستوى الفردي.
- دراسة قضية واحدة في وسائل الإعلام وعند الجمهور في فترتين زمنيتين مختلفتين.
- دراسة قضية واحدة مع الانطلاق من الفرد كوحدة للتحليل.

وقد نتج عن العديد من الدراسات الميدانية التي أجريت في الربع الأخير من القرن العشرين أن ترتيب الأولويات يتأثر بمجموعة من المتغيرات ترتبط في الغالب بـ: 1- طبيعة القضايا (مجردة/ملموسة)، 2- أهمية القضايا (تهديد مباشر/ غير مباشر)، 3-الخصائص الديمغرافية للجمهور (الجنس، السن، المستوى التعليمي..)، 4-الاتصال الشخصي والمباشر/ غير المباشر، 5- البعد الزمني (توقيت الإثارة والمدى الزمني اللازم لإحداثها)، 6- نوع الوسيلة.

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن هذا الإطار التصوري، الذي قدم كبديل لنظريات تأثير وسائل الاتصال مقابل سلبية جمهورها (الحقنة تحت الجلد، الطلقة السحرية، الحتمية التكنولوجية..)، يطرح عدة مشاكل نظرية وتساؤلات منهجية:

أ) فيما يخص الإطار النظري التصوري:

– وجود لمسة من الجبرية المحيطية (الاجتماعية)، وتتمثل في انعكاس العرض الوسيلي المجدول للقضايا على الجمهور، بل (عند المغالين) في وجود تنظيم مشابه، من حيث التركيب والترتيب والأهمية النسبية، بين العناصر المكونة لأجندة وسائل الاتصال وأجندة الجمهور. وتعود هذه الجبرية إلى الضعف الذي تعكسه النقطة الموالية،

– إن نموذج ترتيب الأولويات –على الأقل عند رواده الأوائل– يغلق الباب أمام التفسيرات ذات الطابع النفسي الاجتماعي والمتعلقة بقيمة إدراكات الجمهور وسلوكه في التفاعل مع الرسائل.

ب) من الناحية المنهجية يمكن طرح التساؤلات التالية:

– يتعلق التساؤل الأول بموضوع القياس نفسه، وذلك بسبب عدم وضوح نوع العلاقة التي توجد بين أجندات مختلف وسائل الاتصال. أي ماذا نقيس؟ ترتيب الأولويات كما تبدو في المحيط العام الذي تشكله كل الوسائل؟ أم المؤثرة منها فقط؟ أم تلك التي يواظب عليها الجمهور؟

– يتعلق التساؤل الثاني بـ"متى" يبدأ الأثر وينتهي ويبلغ مداه.

– يحيل التساؤل الثالث على "ماذا" نقيس فيما يخص الجمهور: الآراء، المعتقدات، التصورات..؟ أي مجال التأثير.

ومعلوم أن مساهمة "نويل نيومان" الموالية تقدم بعض التوضيحات حول هذه المسائل المثارة. وفيما يلي عرض موجز لها:

خامسا) **نظرية دوامة الصمت**: وهي مقاربة لها نفس اهتمامات سابقاتها، أي تحليل دور وسائل الاتصال في التأثير على الرأي العام على المدى الطويل وخاصة فيما يتعلق بأثر الحملات السياسية على السلوك الانتخابي، وتعرف باسم "**دوامة الصمت**" (Spirale du silence). قدمت صاحبتها "نويل–نيومان" (Noelle-Neumann, 1974) فرضية مؤداها أن أغلبية الأفراد، خوفا من أن يلفظوا وأن يصبحوا غير شعبيين، يحاولون تمثل آراء الآخرين واتباع رأي الأغلبية الذي عادة ما يكون متسقا مع الأفكار التي تدعمها وسائل الإعلام. ومن ثم فإن لهذه الوسائل دور بارز في تكوين الرأي العام لأنها تعتبر أهم المصادر المرجعية لإعلام الجمهور، وذلك من خلال ثلاثة متغيرات أساسية مؤثرة: التأثير التراكمي من خلال تكرار الرسائل، وشمولية سيطرتها على المحيط الإعلامي، والتجانس الاتصالي بين القائمين على الوسائل.

وتكمن قوة تأثير هذه العوامل مجتمعة على الرأي العام في قدرتها على التقليل من فرصة الجمهور المتلقي في أن يكون له رأيا مستقلا حوا القضايا المثارة، وفي تحييد الأفراد المعارضين لاتجاهها والذين غالبا ما يتخذون موقف "الصمت" خوفا من الاضطهاد أو العزلة وبحثا على التوافق الاجتماعي. وهكذا تتواصل قوة الآراء السائدة في شكل تصاعدي "لولبي".

ولقد تعرضت هذه النظرية لعدة انتقادات، أهمها: 1- قلة صدقها الامبريقي، حيث أثبتت بعض الدراسات الميدانية أن مفهوم الأقلية الصامتة غير دقيق ولا يمكن تعميمه، فبعض هذه الأقليات يرفض الصمت بل قد يكون "صاخبا" ومؤثرا. كما قد يصمت بعضها الآخر لعدم إلمامه بالموضوع وليس بدافع الخوف؛ 2-التشكيك في صحة افتراض اتساق وتكرار المضامين الإعلامية للوسائل، وفي حاسمية هذه الأخيرة بمعزل عن المؤثرات الأخرى، وفي كونها تعبر دائما عن رأي الأغلبية الحقيقية لأنها قد تعكس رأي الأغلبية المزيفة التي تروج لها.

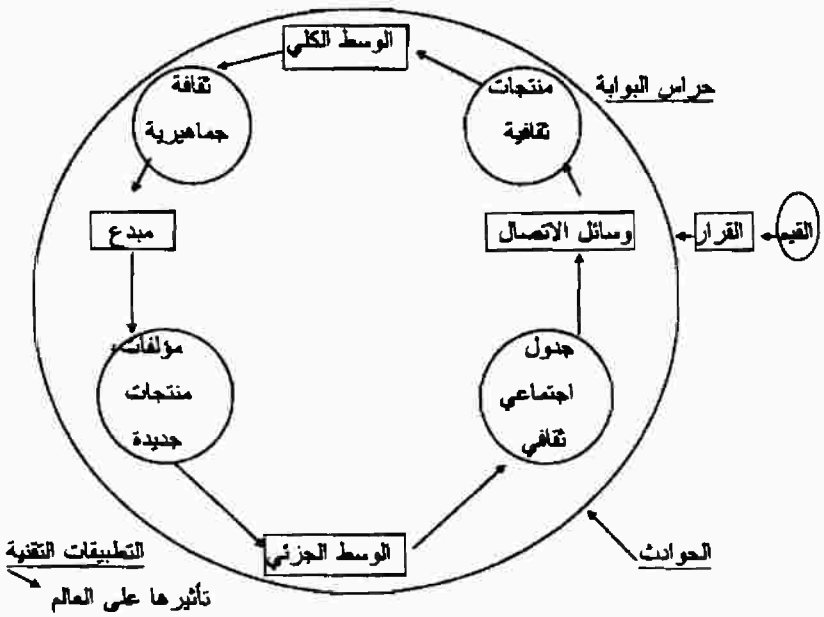
سادسا) **نظرية مولس الثقافية:** تعتبر أفكار "أ. مولس" (A.Moles) طرحا متميزا آخر يبعث على التفكير بطريقة جديدة في العلاقة بين وسائل الاتصال والمجتمع:

يرى صاحبها بأن وسائل الاتصال تحول الثقافة عن طريق ما يسميه بـ"الثقافيات" أو "**الفسيفساء الثقافية**" (Culturêmes).

إن هذه الفسيفساء الثقافية، ما هي إلا عبارة عن الأفكار الجديدة الدائرة في رسم بياني، يتمثل محركها الأساسي في وسائل الاتصال (أنظر الرسم البياني المرفق). وبما أن هذا الرسم عبارة عن دائرة مغلقة، فأن نقطة البداية لا توجد أصلا أو هي في الحقيقة مرتبطة بوجود مبدعين: العالم، الأديب، الفنان، الخ. هؤلاء هم الذين يخترعون ويصنعون أفكارا جديدة تنقل لاحقا لمختلف الجماعات. إن هذه الأفكار الجديدة المعبر عنها (بالثقافيات) تشمل قائمة لا متناهية... بدء بوصفة طبخ وانتهاء بأعقد الاكتشافات العلمية. ويمثل كل ذلك قاعدة الثقافة الجماهيرية.

إن لوسائل الاتصال -حسب مولس (Moles)- دور كبير تلعبه في الثقافة الحديثة، بل إنها تعتبر في الواقع الناقلات الحقيقية للاتصال والثقافة:

الشكل (2) الفيزياء الثقافية لـ"أ. مولس"



المصدر: LAZAR, J.: 1992, 33

2.2- خصوصية البحث في الاتصال:

لقد أشرنا سابقا إلى أن موضوع علم الاتصال يهتم أساسا بدراسة إنتاج، توزيع وأثر الرموز على سلوكات ومعتقدات وقيم الأشخاص والجماعات. ولكن ما يجدر التنويه به هنا هو أن هناك "علوما" للاتصال وليس "علما" للاتصال، لأن مجال بحثه يقع في مفترق طرق عدة تخصصات (رياضيات، علوم اللغة، السياسة، الاقتصاد، الاجتماع، النفس، التاريخ، الخ) ويستفيد من جميعها.

ونفس الشيء يمكن قوله تقريبا عن مناهج بحثه المستوحاة من تخصصات مختلفة. فالدراسات الإحصائية، دراسات الحالة، الملاحظة بالمشاركة، المجموعة المتفاعلة، تحليل الخطاب.. خير دليل على ذلك.

وأما فيما يخص محاور البحث في علوم الاتصال فيمكن تصنيفها إلى:

- الدراسات التي تهتم بالجوانب الاجتماعية والثقافية لوسائل الإعلام والاتصال، وموضوع بحوثها: الوسائل التقليدية والحديثة وآثار استعمالها على المستوى الفردي والجماعي، كدعائم تقنية وكمضامين إعلامية.

- الدراسات التي تهتم بمضمون وسائل الاتصال الجماهيري ويخص موضوعها الاتصالي الرموز: محتوى مسلسل تلفزيوني (بنية النص، شخصياته..)، تمثلات لافتة إعلامية، الخ.. التي يمكن تحليلها ظاهريا وكميا أو رمزيا وكيفيا.

- الدراسات التي تهتم بالاتصال التنظيمي وتشمل مواضيع تعني بـ: مسار الرسائل التي تتنقل داخل التنظيمات وبشروط إنتاجها، بشبكات وأفعال الاتصال (القولية، الفعلية، غير اللفظية، المسكوت عنها..)، بمفاهيم المكان والزمان الاتصاليين..

- دراسات الاتصال والتنمية والتي عالجت، منذ خمسينيات القرن العشرين، إشكالية العلاقة بين الاتصال والتنمية من خلال محاولة الإجابة على التساؤل الرئيس عن مكانة الإعلام والاتصال في تحقيق التنمية في البلدان المتخلفة خصوصا.

ينتمي البحث في الاتصال إلى مجال العلوم الاجتماعية، ولقد سجلنا أعلاه أنه يشمل محاور أربعة، سنحاول عرضها وإجراءاتها المنهجية من خلال أمثلة عاكسة لها.

1.2.2- الجوانب الاجتماعية والثقافية للوسائل

يهتم هذا المحور بالاتصال المؤدى من طرف وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية (الراديو، السينما، الصحافة، التلفزيون) والجديدة (الفيديوتكس، التلتكس، البريد الإلكتروني.. وباقي تطبيقات الاتصال المعلوماتي عن بعد).

يهتم الباحثون في هذا المجال بالاستعمال الذي يخص به الأفراد هذه الوسائل (أي ماذا يفعلون بها؟)، وبأثر ومفعول هذا الاستعمال من وجهة النظر الفردية، الاجتماعية والثقافية.

إن دراسة الاتصال الوسيلي تعني إذن دراسة قناة الاتصال ليس بوصفها دعامة تيسر الاتصال بين الأشخاص المتباعدين فقط بل خاصة لما يترتب عن اللجوء إلى استعمالها من آثار حاسمة في الاتصال الوسيلي. يتم هذا الأخير عبر قنوات اتصال إلكترونية: أحادية الاتجاه (وسائل الاتصال التقليدية) وثنائية الاتجاه (وسائل الاتصال المعلوماتي الجديدة)، مما يؤدي إلى مدخلين تحليليين مختلفين:

أولا) وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية: يتميز هذا النوع من الوسائل بكون المرسل يتصل مع المستقبل بواسطة وسيلة أحادية الاتجاه، أي ذات علاقة غير متكافئة من حيث العدد وذات أثر رجعي ضعيف أو متأخر، حيث ينظر إلى المستقبل كمجموعة من الأفراد أي كجمهور. ومن هنا أتت كلمة الجماهيري.

وفي هذا الإطار، افترض الباحثون بأن وسائل الاتصال الجماهيري تؤثر في المستقبلين: في آرائهم، اتجاهاتهم وسلوكهم. ولذلك طوروا عدة نماذج لتفسير آثار الرسائل الوسيلية على أعضاء المجتمع:

خرج النموذج الأول من صلب المدرسة السلوكية (Behaviorism) ومن مذهب المنعكس الشرطي (إثارة-استجابة)، الذي يفترض بأن لكل منبه استجابة متوقعة. ويرجع تاريخ الدراسات الأولى في هذا المجال إلى ما بعد الحرب العالمية الأولى، حيث تبين بأن للدعاية دور كبير في إيقاظ الحس الوطني وعداوة وكره الأجنبي. وكانت وسائلها ممثلة آنذاك في الصحافة، الأفلام، الإشهار، اللافتات، الصور..

يعتبر السلوكيون بأن الوسيلة منبه قوي وبأن الأفراد مجرد مستقبلين يمكن التأثير فيهم بسهولة. فهم يخصون الوسائل بسلطة توجيهية قوية تبث في الأفراد سلوكات متوقعة ومرغوبة. وبالطبع انتُقدت هذه النظرية الأولى حول تأثير الوسائل في سياق الانتقادات التي وجهت في نفس الوقت للتصور السلوكي للمجتمع ولكيفية عمله.

بعدها تطور تيار فكري آخر اهتم هو كذلك بقوة تأثير الوسائل وذلك منذ ثلاثينيات القرن العشرين وحتى الستينيات منه. وهو يتميز عن سابقه بمنهجيته المستعملة في بحوثه وبنتائج هذه الأخيرة. فقد لجأ ممثلو هذا التيار إلى المعطيات الميدانية، من سبور للأراء واستبيانات لتقدير آثار الوسائل.

وكانت نتيجة ذلك أن أعيد النظر في القوة الخارقة للوسائل ليتم الاعتراف بضرورة الأخذ بعين الاعتبار الفروق الفردية: الشخصية، المصلحية، درجة الذكاء.. بالإضافة إلى متغيرات أخرى مثل: مصداقية المصدر، محتوى الرسائل وانتماء المستقبلين إلى فئات اجتماعية معينة. وكلها تشكل عوامل مخففة ومصفية للأثر المباشر للوسائل.

وبالموازاة مع هذه الدراسات حولت النظرة النفسية والاجتماعية الجديدة موضوع دراستها من الفرد المنعزل إلى الجماعات الصغيرة حيث يجد الفرد أكبر مؤثراته الاجتماعية. من هنا نشأ نموذجان مهمان: نموذج التدفق الاتصالي على مرحلتين (Two-step-flow communication) ونموذج "الاستعمالات والرضا" (Uses & gratifications).

يفترض نموذج التدفق على مرحلتين (كاتز، لازارسفيلد: 1955) بأن الرسائل تصيب أولا قادة الرأي الذين يحولونها بدورهم إلى الجماعة التي ينتمون إليها والتي تتكون من أعضاء تتفاوت درجة تعرضهم للوسائل. فقادة الرأي يمثلون حلقة وصل ووساطة بين الوسائل والجمهور العام. وهكذا، فإن تأثير الوسائل يتحقق على مرحلتين وهو غير مباشر بل وسيلي. ويبدو أن التأثير الشخصي أقوى من تأثير الوسائل. لقد طور هذا النموذج في إطار دراسة أجريت حول العوامل المؤثرة في اختيار الناخبين أثناء الحملة الانتخابية (في فترة ترشيح روزفيلت لرئاسة الولايات المتحدة الأمريكية).

أما نموذج "الاستعمالات والرضا" (Mc Quail, 1972) فقد تبنى -كما مر معنا- مقاربة أخرى تهدف إلى معرفة سلوك الناس قبل تعرضهم للرسائل. لقد أعطى هذا المنظور الوظيفي توجها جديدا للباحثين، حيث تحول مركز الاهتمام من تأثير الوسائل على الأفراد إلى ماذا يعمل الناس بالوسائل (استعمالاتهم). تذهب هذه المقاربة إلى أن الناس يقومون باستعمالات واعية وإرادية للوسائل بغية الحصول على أشياء خاصة: معلومة، نصيحة، مساعدة، تأكيد رأي.. أي رضا معين. لقد اكتشف الباحثون بأن الناس يتعرضون للوسائل للاستعلام، لتأكيد الهوية، للاندماج، للتفاعل اجتماعيا أو للترفيه والتسلية. فللوسائل تأثير أكيد عندما يكون هذا الأخير في اتجاه قيم وآراء الفرد. وما عدا ذلك فقد ترفض الوسائل أصلا أو تفقد تأثيرها.

في الستينيات وبعدما شاعت هذه الآراء في الأوساط العلمية التي أصبحت تتقبل الفكرة القائلة بأن وسائل الاتصال الجماهيري ذات تأثير محدود، حدثت حركة مضادة أعادت النظر في مفهوم الأثر. فأضافت عناصر تأثيرية أخرى للنماذج الأولى، حيث قامت بتحليل التأثيرات المتعلقة بأنساق القيم، المعتقدات والسلوكات المجتمعية، لتخلص إلى أن هذه التأثيرات تساهم في تغيير القيم أو في ترسيخها.

ومعروف أن هناك عدة مقاربات حاولت تحديد مفهوم "إعادة الاعتبار للتأثيرات": التنشئة الاجتماعية، بناء الواقع، الضبط الاجتماعي، هيكلة وترتيب الأولويات الاجتماعية (Agenda setting). ومعروف أيضا أن كل هذه المقاربات لم تنتج عن بحوث ميدانية باستثناء آخرها. بل تعتبر، على العموم، مقاربات نظرية. وباختصار يتمثل ترتيب الأولويات الاجتماعية في التأكيد بأن الوسائل تعمل على مشاركة واقتسام اهتماماتها مع الأفراد، بدلا من العمل على تغيير سلوكهم مباشرة. فعندما نطلب من الناس وصف اهتماماتهم الاجتماعية يعدون لنا نفس الأحداث الاجتماعية المهمة التي تعرضها وسائل الاتصال الجماهيري وبنفس الترتيب من حيث الأولوية. وهكذا تنجح الوسائل في وضع ترتيب الأولويات الاجتماعية (Set the agenda) لأعضاء مجتمع معين.

وأما المناهج المستعملة للوصول إلى هذه النتائج فهي "تحليل مضمون" الذي تبثه الوسائل، و"سبور آراء" الجمهور المستهلك لهذه الرسائل.

ثانيا) التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: إن التكنولوجيات الجديدة تعني أساس تلك الموصولة بالكومبيوتر:

- قواعد البيانات المعلوماتية: رصيد معلوماتي منظم تستغل مضامينه عبر الحاسوب وتحمل عن بعد.
- البريد الإلكتروني: نظام اتصالي يقوم بدور صندوق بريدي فوري للرسائل المعلوماتية.
- المحاضرة المدعمة بالكومبيوتر: نظام تفاعلي يستعمل الحاسوب لهيكلة وتخزين ومعالجة النصوص (الاتصالات المكتوبة) من طرف مجموعة من الأشخاص. وهو يشكل نوعا خاصا من النشرات العمومية أو نصف العمومية.
- الفيديوتكس: نظام يسمح بالمعاينة البصرية على موصل للمعلومات الرقمية والبيانات المرسلة من طرف شبكة اتصال معلوماتية سلكية ولاسلكية تجدد باستمرار معطياتها.

- المسجل التماثلي والرقمي، الفيديوديسك (القرص التسجيلي)، التلفزيون التفاعلي بالكابلات..: تكنولوجيات أخرى تسمح بـ"التفاعل" بين المستعمل والتكنولوجيا، أي الحوار الشخصي بينهما أو الحوار بين عدة أشخاص بواسطة هذه التكنولوجيات.

ويتمثل الاتصال بواسطة هذه التكنولوجيات الجديدة في عنصر أساسي هو الكومبيوتر، الذي يتيح لمستعمليه التفاعل معلوماتيا فيما بينهم بواسطة خدمات معلوماتية متنوعة: البريد الإلكتروني، قواعد البيانات..

عادة ما يضطر الراغب في استعمال هذه الخدمات إلى المرور، انطلاقا من حاسوبه، عبر شبكة ناقلة للبيانات المعلوماتية بالحزمة. تقوم الشبكة الناقلة بربط المستعمل بكومبيوتر مركزي يدعى "موزع" (Serveur)، حيث توجد الخدمات الاتصالية المذكورة سابقا.

وتدعى مثل هذه النماذج من التكنولوجيات: "التطبيقات المعلوماتية عن بعد" (Application télématique)، وهي تعني مجموع التقنيات والخدمات التي تجمع بين استعمال كل من الاتصالات عن بعد (Télécommunication) والمعلوماتية (Informatique).

إن أهم مجالات اهتمام الباحثين الذين يحللون الاتصال المعلوماتي هي: انتشار التكنولوجيات الجديدة وعملية تبنيها، وآثارهما الاجتماعية. إن دراسة انتشار الابتكارات هي العملية التي بواسطتها يتعرف أفراد المجتمع على الابتكارات ويقيمونها، ثم مع مرور الزمن يتبنونها أو يرفضونها. أما دراسة الأثر الاجتماعي للتكنولوجيات الجديدة فتشمل من بين ما تشمل تنقلات وتحولات اليد العاملة، ارتفاع المستوى المعرفي لمجتمع ما ومركزية أو لامركزية السلطة في التنظيمات والمؤسسات.

ونتيجة للطبيعة الجديدة لمثل هذه المواضيع الدراسية الاتصالية، اضطر الباحثون إلى تعديل منظورهم أو مقاربتهم التحليلية بتبنيهم معالجة العملية الاتصالية ككل، أي في مجموعها وليس فقط من وجهة نظر استقبال الرسائل. وبالرغم من تبني الكثير من الباحثين كون التكنولوجيات الاتصالية تحدد طبيعة البنية الاجتماعية (بدء بمارشال ماكلوهان وهارولد إنيس)، فإن هذا الموقف الحتمي تعرض لانتقادات عدة تدافع من جهتها عن فكرة استقلالية التكنولوجيات الجديدة. وتندرج هذه الأخيرة ضمن المنظور التاريخي الذي يعتبر بأن التكنولوجيات كمنتوج اجتماعي، فكرة ومشروعا وإنجازا وتوقيتا، مرتبط بظروف تاريخية بكل مجتمع.

2.2.2- محتوى الرسائل الوسيلية

يعالج هذا المحور البحثي مظهرا آخر من مظاهر العملية الاتصالية: الرسالة. وتركز الدراسات في هذا المجال على الرسالة كمنتوج معنوي، فوضوح الرسائل ليس دائما آنيا (فوريا)، لأننا قد نستفسر عن معناها كمستقبلين ونقدم توضيحات حولها كمرسلين.

إننا عادة ما نقوم بتحليل الرسائل في إطار وسائل الاتصال الجماهيري لأن مصدرها واحد أو محدود العدد ومستقبليها جمهور واسع. فتحليل الرسائل إذن يهدف إلى اكتشاف المعاني التي تحملها: إن رسائل مسلسل روائي تلفزيوني تبدو عبارة عن مجرد عناصر حدثية روائية ولكنها قد تضمر بعض القيم المجتمعية، والمحتوى الرمزي لإشهار الخمر مثلا يتعدى التعريف بخصائص السلعة الذاتية إلى إبراز صورة معيشية ونمط استهلاكي مرتبطين بهذه السلعة.

ويرتبط هذا المحور البحثي بمنظورين تحليليين هما:

- تحليل المضمون التقليدي (من خلال تحليل المعنى اللغوي، الصوري والحركي): وهو يهدف إلى دراسة معاني وخصائص النص وسياق إنتاجه واستقباله. فمعنى النص مرتبط ببنيته الداخلية وبمحيطه الخارجي.

وتمر عملية التحليل عادة بخمس مراحل: اختيار موضوع التحليل (الوثائق)، الفرضيات، تحديد وحدات التحليل (تصنيف مواضيع التحليل)، تكميم المواضيع (من خلال قياس المساحة، الوقت..)، النتائج.

- التحليل السيميائي (لنظام الرموز اللغوية والصورية): إن السيميائية أو علم الدلالة علم يدرس نظم الإشارات وخاصة منها اللغوية والصورية. والإشارة عبارة عن الجمع بين الواقع المحسوس (الأحرف منفصلة: ك ت ا ب) والصورة الذهنية المرافقة له (الأحرف مجمعة: كتاب).

ولكن عادة ما يستعمل مصطلحي "الدال" (Signifiant) و"المدلول" (Signifié) كمكونين أساسيين لـ"الإشارة"(Signe) ومصطلح "الدلالة" (Signification) للتعبير عن الجمع بينهما. وتبقى مشكلة المفاهيم المجردة مثل الإيمان، الغضب، الحب، الروح.. التي يطلق عليها مصطلح "تعدد المدلولات" (Polysémiques)، بدون حل مقنع.

توجد في السيميائية عدة أنواع من الإشارات: المعللة، الاعتباطية، الرمزية.. وذات المعاني الإضافية. والتحليل السيميائي لرسائل وسائل الاتصال الجماهيري يسمح بوصف المعاني الإضافية للرسالة "الإشهارية" خاصة.

فتحليل المضمون يسمح بتكميم مواضيع التحليل وبتشخيص شروط ودوافع إنتاجها. أما التحليل السيميائي فيسمح بالتعرف على المعاني الإضافية (Connotations) للرسائل في سياق إنتاجها.

3.2.2- الاتصال التنظيمي

يهتم هذا المحور أساسا بدراسة الرسائل الشفوية، المكتوبة، غير اللفظية والمعلوماتية للمؤسسات. ويرجع الاهتمام بالاتصال في المنظمات إلى أوائل القرن العشرين، حيث برزت مدرستان: المدرسة الكلاسيكية ومدرسة العلاقات الإنسانية اللتان كانتا تعتبران الاتصال مجرد عنصر تنظيمي.

وتتميز الأولى (فايول: 1911، تايلور: 1916) بنظرتها الشكلية والهيكلية للمنظمات معتبرة إياها كبنية شكلية صلبة يمثلها هيكل تنظيمي وتتميز بالخصائص التالية: تقسيم العمل، انضباط، سلسلة قيادية، مركزية السلطة، المردودية الفردية.. وأما دراسة العلاقات الإنسانية (الأربعينيات) فقد لفتت الانتباه إلى أهمية الفرد في تسيير المؤسسة (بالإضافة إلى الإنتاج) وإلى التنظيم غير الرسمي للمؤسسة والعلاقات العفوية وغير الرسمية بين العمال. وبالرغم من الأهمية المتواضعة التي أولتها هذه المدرسة للاتصال، فقد كان لها دور إيجابي في انطلاق دراسات الاتصال في المنظمات والاتصال المؤسستي.

وتسيطر في هذا المجال مقاربتان أساسيتان: الوظيفية، التي تعتبر المؤسسة كنسق متساند وظيفيا، والتأويلية (التفسيرية) التي ترى بأن واقع المؤسسة يبنى من خلال المعاني التي يخصها بها أعضاؤها.

- ويتمثل المذهب الوظيفي مطبقا على وسائل الاتصال الجماهيري في مقاربة المجتمع (هنا المؤسسة) ككل عضوي متساند وظيفيا. في مجال الاتصال التنظيمي تعتبر المقاربة الوظيفية المؤسسة كنسق يقوم الاتصال بداخله بضمان تفاعل وتكامل العناصر، حيث تسمح شبكات الاتصال للأفراد بالعمل بانسجام. تتفاعل المؤسسة، كنسق مفتوح، مع محيطها بغية توقع التغيرات والتكيف معها لكي تحافظ على توازنها.

تعتبر المقاربة الوظيفية الهيكل التنظيمي وعاءً توزع بداخله أدوار الأفراد في مستويات ودوائر وحدود مختلفة، وهو مستقل في وجوده عن العمليات التي تسببت في إنشائه وتغييره. إن هذه النظرة توحي بالحتمية، بمعنى أن الأفراد نتاج لمحيطهم وهم يستجيبون للمنبهات الخارجية

بطريقة آلية تقريبا. فالاتصال يعتبر مادة ملموسة تنتقل أفقيا وعموديا (صعودا ونزولا) داخل هيكل المؤسسة، وأن للرسائل الاتصالية مواقع فضائية وزمنية مستقلة عن المرسل والمستقبل. لذلك يعتبر إرسال الرسائل ودراسة أثر قنوات الاتصال المواضيع المفضلة للمدرسة الوظيفية في مجال الاتصال المؤسستي.

وعلى العموم، وبالنسبة للوظيفيين، فالواقع موجود لذاته ويكفي تحليله من الخارج لفهم مضمون العمليات الاتصالية.

- وأما المقاربة التأويلية للاتصال المؤسستي فلها نظرة مختلفة، بحيث أنها تهتم بدراسة المعاني، أي بالطريقة التي يعطي بها الأفراد معنى لعالمهم من خلال سلوكاتهم الاتصالية. إن واقع المؤسسة يبنى إذن من خلال المعاني التي يخصها بها الأفراد وليس من خلال الوقائع الملموسة.

تفترض المقاربة التأويلية أن الأفعال الاجتماعية هي مصدر التأويلات، بل أن المجتمع كله عبارة عن بناء نظري يتكون من التجارب الذاتية لأعضائه. وعلى مستوى أخص ترى بأن الفاعلين المؤسستيين يستطيعون، بفضل مهارتهم الاتصالية، إنشاء وبناء واقعهم الاجتماعي الخاص من خلال كلماتهم، رموزهم وسلوكاتهم.

وبهذا المفهوم لم تعد المؤسسة تعتبر واقعا موضوعيا (النظرة الوظيفية) بل بناء لمجموعة من المعاني، والاتصال لا تعكسه رسائل وتفاعلات وشبكات (نظرة وظيفية) بل يعتبر العنصر الذي يبنى الواقع بأحداثه وخرافاته وطقوسه. فالمقاربة، إذن رمزية وليست جبرية. إن المهم بالنسبة لها هو إنشاء المعاني المشتركة. فهذه النظرة الرمزية تجد معناها الاتصالي في التجارب المتبادلة بدلا من "قصدية" المرسل و"تصفية" المستقبل.

تهدف مناهج بحث المدرسة التأويلية إلى فهم الظاهرة الاجتماعية بمحاولة استخراج الأبعاد الخاصة والفريدة للأوضاع بدلا من استنتاج قوانين قابلة للتعميم على جميع السلوكات الاجتماعية. فتركيزها ينصب إذن على "هنا والآن" وعلى التجارب الذاتية للفاعلين المؤسستيين، أي من "الداخل"، بينما توصف المقاربة الوظيفية بـ"الخارجية" ولواقع ملموس.

فعادة ما تكون المقاربة التأويلية استنباطية، أي أنها تنطلق من بعض التصنيفات المفاهيمية والأحاسيس والأحكام المسبقة محاولة العثور على معطيات تؤكد أو تنفي هذه التفسيرات. وهكذا تعمد المقاربة التأويلية إلى تفسير بل خرق وانتقاد الإجماع أو الشائع بواسطة منهج البحث

بالمشاركة خاصة. فالواقع يبنى إلى حد ما من طرف الباحث (Laramée. A. & Vallée, B: 1991, 97-98).

وضمن هذا السياق التأويلي نجد مقاربتين: المقاربة الطبيعية (لفهم الأنساق الرمزية في المنظمة، القواعد والقيم التقليدية، الممارسات التنظيمية اليومية..) والمقاربة الثقافية (لدراسة بناء الواقع من خلال الحكايات، النكت، الأساطير، الصيغ الحوارية الأدبية، الطقوس، الرموز.. وكذا تفسير الدوافع، الصراعات، الإهمال.. وتوقع الأحداث الاتصالية المستقبلية) (Laramée, A. & Vallée, B: 1991, 72).

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى بعض مواضيع البحث في الاتصال المؤسستي: أثر تكنولوجيا المعلومات على توزيع السلطة داخل المؤسسات، درجة تكيف/ رضا الموظفين مع/عن التكنولوجيات الجديدة، معوقات/صعوبات الاتصال الشخصي بين المسؤولين ومرؤوسيهم، ظاهرة الطقوس ومختلف أشكال الاتصال غير اللفظي، شبكات الاتصال المؤسستي، دور الاتصال في وقت الأزمات المؤسستية..

4.2.2- الاتصال والتنمية

نظرا لفشل الأنماط التنموية المستوردة من أوروبا الشرقية والغربية على حد سواء لعدم احترامها شمولية الطرح وخصوصية التطبيق، فهي لم تكن منسجمة أساسا مع عناصر الأنا المكونة لمجتمعات الجنوب ولا مع خلفياتها الثقافية وسياقها التاريخي الخاصين، كما أنها لم تشمل في إعدادها وتنفيذها جميع الإمكانات المادية والمعنوية والبشرية، المحلية والجهوية والدولية.

وانطلاقا من الإجماع حول نجاعة التدابير الشاملة، رغبت بعض دول الجنوب في ربط الاتصال بأهداف التنمية الشاملة، ربطا يتجاوز الاستخدام التقليدي الأحادي والجزئي لوسائل الاتصال (نشر المعلومات بهدف التوعية نشرا مبسطا وفي اتجاه نازل) لفائدة تبني نموذج دمج تنمية وسائل الاتصال الجماهيري خصوصا والاتصال عموما (من خلال المعلمين، المرشدين.. أيضا) في خطط التنمية الشاملة: "ومن ثم يتمثل الأمر الحاسم في تحديد متضمنات نهج التنمية الجديد بالنسبة لسياسات الاتصال. وما هي التغيرات المطلوبة في أنماط الاتصال حتى تعكس التحول من نموذج تنمية أجنبي إلى نموذج محلي؟ ما هو طراز ممارسات وبنى الاتصال المطلوب لإرساء أسس مشاركة إيجابية حقا من جانب الشعب في تحقيق تنمية شاملة يعتبرها مسؤوليته الخاصة؟" (ماكبرايد، ش.: 1981، 430).

فمع بدايات النصف الثاني من القرن العشرين، الذي شهد قيام العديد من الثورات التحررية والحكومات الوطنية، فرض مفهوم الإعلام التنموي نفسه في الخطاب السياسي والأكاديمي وعلى المستويين المحلي والدولي. ومن الدراسات التي أجريت في هذا الميدان: "الوطنية والاتصال الاجتماعي" (كارل دوتش، 1953)، "الإعلام التنموي في أفريقيا" (اليونسكو، 1962)، "الاتصالات والتطور السياسي" (لوسيان باي، 1963)، "وسائل الاتصال والتنمية الوطنية" (ولبر شرام، 1964)، "دور وسائل الاتصال في التنمية الفلاحية بالهند" (وليم وارد، 1971)..

وبالرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها مثل هذه الدراسات، فالملاحظ -حسب عزي، عبد الرحمان (1992: 110)- أنها لم تتمكن من إنشاء تصور نظري متكامل بقدر ما أفادت في توفير بعض المعرفة الميدانية المجزأة في عدد من البلدان المتخلفة. كما أنها لاقت بعض الانتقادات مفاد أهمها أنها تنظر لخدمة النخب الحاكمة القائمة على السياسات التنمية أكثر من خدمتها للسياسات نفسها، فمعظم الحكومات العالم ثالثية تربط بين وجودها بذاتها وتحقيق هذه السياسات. مما أدى في الواقع إلى رفض النقد وتوسيع مجال الرقابة والقمع على الرغم من النص في قوانين معظم هذه الدول على عدم جواز ذلك إلا استثناء، وهو ما أدى إلى جعل النظام الإعلامي في هذه الدول يقترب كثيرا من النظام الإعلامي السلطوي.

ومع ذلك فقد أدت الجهود التنظيرية إلى دخول مفهوم الإعلام التنموي في أدبيات النظم الإعلامية المقارنة، إضافة إلى النظم الأربع التقليدية (السلطوية، الشيوعية، الليبرالية، المسؤولية الاجتماعية). ويعتبر "د. ماكويل" (D. McQuail,1988)[*] أشهر من كتب عنها، وفيما يلي أهم مبادئها من وجهة نظره:

- يجب أن تعمل وسائل الإعلام في إطار الأهداف التنموية وسياساتها، وللدولة الحق في التدخل في عملها وممارسة الرقابة والسيطرة وذلك للمحافظة على تنفيذ الأهداف التنموية.
- تظل وسائل الإعلام مرهونة بالأولويات الاقتصادية والحاجات التنموية،
- يجب أن تعطى وسائل الإعلام الاهتمام في محتواها باللغة والثقافة الوطنيتين.
- إعطاء الأولوية في التغطية الإخبارية والمعلومات إلى الدول النامية الأخرى التي ترتبط بالدولة جغرافيا أو ثقافيا أو سياسيا.

---

[*] وهو نفسه الذي أضاف نظرية المشاركة الديمقراطية (Democratic participant theory) التي ترى الحد من الاحتكارات والمؤسسات الإعلامية الضخمة وإتاحة الفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع في ممارسة حقوقها في الإعلام والاتصال (لمزيد من التفصيل أنظر: محمد عبد الحميد: 1997، 351-352).

- حرية الصحافيين والعاملين في وسائل الإعلام تكون مرهونة بمسؤولياتهم في جمع المعلومات ونشرها.

وتجدر الإشارة في الأخير إلى زوايا البحث في الاتصال حسب العناصر الشكلية المكونة لعملية الاتصال والتي استعرضناها في مبحث نماذج الاتصال:

3.2- زوايا البحث في الاتصال

يمكن تصنيف مواضيع البحث في الاتصال من خلال تبني مختلف عناصر العملية الاتصالية التي تعكسها نماذج الأشكال البيانية العامة للاتصال. وتبعا لذلك يمكن تحديد زوايا البحث في الاتصال تبعا لنموذج "أ. لارامي و ب. فالي" (Laramée, A. & Vallée, B: 1991, 83) كما يلي:

- المرسل: دراسة مصادر الاتصال (الخطيب، الكاتب، الرسام..) وخصائصها الشخصية ودورها ومكانتها في المجتمع. وكذا وسائل الاتصال الجماهيري كمصدر معنوي للاتصال من حيث وسائل إنتاجها، قوانين النشر، سلطة ومصداقية مؤسساتها.

- التأثير (الاستهداف): دراسة الإقناع في الإشهار، الدعاية السياسية، العلاقات العامة، استراتيجيات البرمجة وشبكاتها... وتحليل تأثيرها.

- الرسالة: تحليل مضمون الصحافة؛ البرامج الإذاعية أو التلفزيونية؛ الأفلام السينمائية؛ نصوص مختلفة: لغتها ومنطقها وتسلسلها؛ التحليل السيميائي أو الدلالي للإشهار والشعارات...

- الترميز: دراسة الشكل الإيكوني أو البناء القاعدي النصي، اللفظي، غير اللفظي، وعاء الرسالة..

- الفعل: دراسة الديناميكية التفاعلية والأفعال الاتصالية اللفظية وغير اللفظية داخل التنظيمات.

- الوسيلة: دراسة مختلف وسائل الاتصال، شبكات الاتصال داخل التنظيمات، تكنولوجيات الاتصال... وكذا المقارنة بينها.

- التشويش: الإنساني والفيزيقي على الرسالة طيلة مسارها (تعديلها).

- المستقبل: دراسات الجمهور (القراء، المستمعون، المشاهدين..)، كما ونوعا. وهي عادة ما تكون في اتجاهين: التعرض لتأثير وسائل الاتصال (ماذا تفعل الوسائل بالجمهور؟)، تعرض معنى

الرسائل و/أو الوسائل نفسها لتأثيرات الجمهور تحريفا وتعديلا/ صدا أو ثقة (ماذا يفعل الجمهور بالوسائل؟).

- فك الرموز: دراسة إدراك واستشعار الرموز غير اللفظية والتماثلية.
- التفسير: فهم النصوص، الرمزية الإشهارية، المعاني المشتركة بين الطرفين.
- الأثر: دراسة أثر وسائل الاتصال الجماهيري، الآثار الاجتماعية والثقافية للعنف، للإشهار، الآثار على السلوك، القيم، والآراء.
- رد الفعل: دراسة سيبرنيتيكية التنظيمات (شبكتها الاتصالية الداخلية) وتفاعلاتها الاتصالية.