الفصل الخامس

نطريات الـ *CMC*

obeikandl.com

♦ **الحياة الشخصية على الانترنت**:

بدأت الأبحاث على الـ CMC في السبعينات مع بداية ظهور الشبكات Networks في المنظمات و الشركات الكبيرة التي قامت بتصميم برامج تساعد على التواصل بين أعضاء المنظمات أو العاملين في الشركات.

من أمثلة هذه البرامج:

E-mail, Computer Conferencing, group decision-making software.

هناك نوعان من الوسائط في الـ *CMC*:

١. Asynchronousالغير متزامنة أو الغير مباشرة :-

Mailing lists, newsgroups, message boards

٢. Synchronousالمتزامنة أو المباشرة :-

Chat rooms, MUDs &MOO, instant messeges, graphic user world

مواصفات السي أم سي و نظرياته Media Characteristics :

أولا: ترشيح الاشارات تقليلها cues-filter-out:

تعتبر من النظريات الـCM التي تدمج بين نظريتي الـ GSOCIAL PRESENCE و الـ MEDIA RICHNESS.

النظرية هي أن في الاتصال المباشر fTf communication هناك إشارات عديدة يمكن استخدامها لتوصيل الرسائل و التي يفتقر لها ال CMC كتعابير الوجه و الشكل و البيئة و حركات الجسم و غيرها.

وقد قام العلماء بالمقارنة بين Ftf group و CMC group و كانت النتيجة:

١)في الـ CMC يتم انجاز العمل في وقت أطول.

٢) عدم وجود رئيس للمجموعة في الـCMC.

٣) المشاركون متسأوون ولا اختلاف بينهم.

٤) الـ flaming من السلوكيات التي ظهرت في الـCMC ومن أمثلتها:

Name calling, swearing, insult, attacks….

Communication-Relevant Qualities Of Computer Media

ثانيا: الوقت و المكان *TIME AND SPACE :*

المكان: لا فرق في التفاعل أو الاتصال بين شخصين في مبنى واحد أو شخصين كل منهما في بلده مختلفة عند استخدام الـ CMC.

الزمان: تتميز هذه التقنية بسرعة الاتصال و انتقال المعلومات خاصة في الـ Synchronous Media .

ثالثا: عدم الرؤية وإخفاء الهوية *Anonymity or Invisibility*

عدم توافر معلومات أكيدة عن المستخدمين و يفتح ذلك المجال لتعدد الهوية و الاحتفاظ بالسرية و الخصوصية و يقلل من المخاطر الاجتماعية لكن هناك أدوات أو برامج اتصال تسمح لنا بالاتصال بالأشخاص الذين نعرفهم فقط مثل: E-mail و Instant messages و تسمى هذه البرامج بالـ addressivity فهي تحتاج لعنوان للاتصال بين الأفراد مما يجعلها أكثر شخصية interpersonal في التعامل بين الأفراد و لكم عن الـ FtF بان الأخير لا يحتاج إلى عنوان.

تتميز رسائل الـ CMC بانها يمكن حفظها و نسخها و ارسالها في تواريخ محددة و أيضا يمكن تعديلها و هذا يسمح بتصحيح الأخطاء على عكس الـ FtF.

مقارنة وسائط الاتصال *Media Comparisons:*

إن الهدف من استخدام الوسائط في الـ CMC هو جعله كالاتصال المباشر التحادثي conversational. لذلك تم التركيز على اللغة المستخدمة و قد فرق الباحثين بين استخدام اللغة في الـ CMC لتحل محل الكتابة أو المحادثة.

الكتابة: الـ CMC و الكتابة يتشابهان في ان المتصلين لا يتواجدون و لكن في الـ CMC يمكن للكاتب أن يعرف ردة فعل القارئ عن طريق الرسائل.

المحادثة: اللغة المستخدمة في المحادثة عن طريق الـCMC يجب أن تكون سريعة لذلك يقوم المتصلين باستخدام الاختصارات في الكلمات أو الجمل و استخدام علامات الترقيم و غيرها.

ومن خصائص اللغة أيضا في الـ CMC هي ظاهرة الـFLAMING

***Interpersonal Issues in CMC* القضايا الشخصية في السي أم سي**
طريقة استخدام اللغة في السي أم سي

Computer-Mediated Language Use:

وجد الباحثون ان اللغة المستخدمة في الـCMC و خاصة الـ Synchronous Media يتم التلاعب بها من قبل المستخدمين لهذه التقنية و يكون التلاعب spelling و الـPunctuation.

و وجد الدارسون في مجال الـ CMC ان هذه اللغة المستخدمة تتميز باستخدام السخرية Humour عند التخاطب أو عند أستخدام الاسماء nicknames.

عن طريق التلاعب باللغة يقوم المتصلين:

١)بتوصيل الرسائل بشكل أسرع

٢)توضيح الرسائل

٣)يقومون بتكوين شخصياتهم على الانترنت

***Computer-Mediated Identities* هوية المستخدمين:**

إن اللغة في المستخدمة في الـ CMC الـ Anonymity حيث أن الشخصية تكون مجهولة و هذا يجعل الشخص أكثر صدقا و جرأة.

المستخدم لتقنية الـCMC يحرر المستخدم نفسه من قيود المكان و الزمان و كإنه إنسان مختلف و يقوم البعض بتكوين شخصيات تختلف كليا عن شخصياتهم الحقيقية.

توجد أيضا ظاهرة تغيير الجنس، حيث تدعي البنت إنها ولد أو العكس، ولكن يلاحظ أنه عندما يجسد جنس شخصية جنس آخر تتميز هذه الشخصية بالمثالية و الجاذبية حيث تكون stero-type personality.

هناك البعض الذين تكون علاقاتهم على CMC هي نفسها في الواقع لذلك لا تكون شخصياتهم مجهولة و لكن استخدامهم لهذه التقنية تكون لتحسين صورتهم في الحياة الواقعية.

العلاقات الانسانية *Computer-Mediated Relationships*

هناك فرصة أكبر لنشوء علاقات صداقة على الانترنت لعدم وجود مخاطر اجتماعية و لأن الهوية مجهولة فالمتصلين يكونون أكثر جرأة في التحدث للغرباء.

الإعجاب في الـ FtF يبدأ بالإعجاب بالشكل الخارجي على عكس الـ cmc فان الإعجاب يبدأ بإكتشاف وجود اهتمامات مشتركة و الإعجاب بطريقة المحادثة CONVERSATIONAL STYLE.

أن العلاقات المتكونة على الأنترنت تبدأ عادة في الـ discussion أو chat public ثم تنتقل إلى الـ e-mail أو instant messages ثم التلفون حتى تصبح في النهاية FtF.

إن للـ cmc دور كبيرفي تقوية العلاقات بين أفراد الأسرة، فإذا كان أحد الأبناء مثلا يدرس في الخارج يمكن استخدام الأنترنت للتواصل و ذلك لانه أقل تكلفة من الوسائل كالتلفون و يوفر تسهيلات أكثر كال VIDEA CONFERENCING.

الخلاصة أن للـ cmc أثر كبير في تكوين العلاقات و أيضا في تقويتها.

الجماعات *Computer-Media Social Groups*:

مع بداية الأبحاث على الـ CMC كان هناك اهتمام بالجماعات Group أو التي تسمى الوحدة Community أو الـ Online-Groups

.في تقييم و تحليل الجماعات تم التركيز على ثلاث محاور :

١) التضبيط أو التنظيم المعياري *Normatively regulated*

المعايير المتبعة بين الجماعات في الـCMC يقوم الأفراد في الجماعة بوضعها و ليس الوسيط medium.

طريقة المحادثة " The Way Of Speaking" تصف كيف أن قيم الجماعة و معتقداتهم و البناء الإجتماعي يشمل أو يتضمن الشكل أو الاستخدام الثقافي للغة.

يمكن للجماعة أن تسأل أسئلة لا معنى لها أو تقوم بالمزاح بطرق فريدة، يكون ذلك طبيعيا و عاديا لأفراد الجماعة نفسها و لكنه غريبا للأفراد الاخرين أو للمتصلين عن طريق الـ FtF.

٢) الزعامة *Hierarchical*

الزعامة في الـ cmc نادرا ما تكون موجودة لان الـ CMC يجعلهم متسأوون و لا اختلاف بينهم. ولكن مع الوقت الجماعة تشكل نوع من عدم المسأواة حيث يكون هناك نوعين من المستخدمين الـ heavy users و الـ light users. حيث يلاحظ أن بعض المشتركين يكتبون عدد قليل من الرسائل أو المشاركات بينما البعض الآخر تكون لهم مشاركات كثيرة.

بعض البرامج في الـ CMC تكون مصممة بطريقة تسمح فيها بتواجد الزعامة مثل الـ MUDs حيث تسمح لبعض المستخدمين بحذف المستخدمين الاخرين أو القيام ببعض التغييرات و يكون هناك نوع من المنافسة و القوة بين الأعضاء.

٣) الدعم *Supporting*

هناك جماعات على الأنترنت تقدم الدعم و المساعدة للمشاركين و نوع الدعم المقدم يعتمد على ما تحدده الحماعة من البداية فهناك جماعات تقدم الدعم و النصيحة و المساعدة الصحية والبعض الآخر الأجتماعية أو العاطفية و غيرها. وهناك أيضا

جماعات تقوم بمناقشة موضوعات خفيفة كاهوايات مثلا و لكنها أيضا قادرة على تقديم الدعم الاجتماعي.

هذا الدعم المقدم على الأنترنت في الجماعات يتميز أن الفائدة تكون عامة فعند عرض مشكلة يقوم الجميع بمناقشتها و الإطلاع عليها فتعم الفائدة.

البعض يكون متحمس لهذه الجماعات لأنها تتغلب على حواجز الزمان و المكان و توفر اتصال بالناس لهم نفس الإهتمامات يمكن أن لا يكونوا متوفرين في الواقع. وتسمح هذه الجماعات بمناقشة مواضيع حساسة لا يمكن مناقشتها وجها لوجه. تتميز هذه الجماعات بافتقارها التعهدات الأخلاقية moral commitment. المتصلون يمكنهم الذهاب بسهولة دون الحاجة للإستئذان مثلا كما يحدث في الـ FtF.

من البحوث العديدة التي أجريت تبين أن هناك عدد كبير من النظريات التي تحاول تفسير عملية الاتصال الأنساني عبر الأنترنت. وتحاول هذه النظريات توضيح العوامل التي تؤثر على عملية الاتصال من خلال الحاسوب CMC وبالتالي تحديد الجوانب التي يمكن إضافتها لهذه العملية لجعلها أكثر نجاحا وأقرب إلى الإتصال الانساني وجها لوجه FTF. ومن هذه النظريات التالي:

١. **انتشار الإبتكار/اختيار وتبني الوسائط/النقد الجماعي:**

ماركس يصف نظرية النقد الجماعي للوسائط التفاعلية الذي يوجه الانتباه بعيدا عن الفردإلى مستوى المجتمع للتحليل.

٢. **عنى الوسائط والمعلومات:**

يقلل اللبس والغموض من خلال اختيار الوسائط.

٣. **العوامل السيكولوجية والاجتماعية:**

الشبكات الإلكترونية يمكن أن تساعد في تعليم الكبار والتعلم مدى الحياة أنها تزيد من التفاعل،توفر فرص متكافئة وتخلق بيئة متبادلة وغير إجبارية.

٤. الحضور الإجتماعي

٥. **التقليل من الأدلة والنماذج الإجتماعية:**

للكمبيوترات آثار اجتماعية تقلل التسلسل الهرمي وتجتاز معايير وحدود المنظمة.

٦. نظرية الرابطة الاجتماعية:

٧. المعلومات والتأثيرات الاجتماعية:

٨. **اللغة والبلاغة:**

- ثومبسون يصف كيفية استخدام الكمبيوتر للإتصال التفاعلي للمحادثة والكتابة.
- مهمة المتصلين في خلق وتنظيم المعلومات تتضمن إعتبارات للغرض والجمهور. أما في الإتصال عبر الشبكات فان مهمتهم تتضمن اعتبارات لطبيعة توزيع الوسائط،التدريبات المشتركة والسياق الإجتماعي.

٩. **سمات الوسائط وتطورها:**

- استخدام الوسائط يسهم في بناء الحضارة والمجتمعات السياسية.
- سمات الوسائط تخلق وتشتغل في السياق التاريخي والإجتماعي.
- ستيوارت يصف ان دراسة البريد صوتي تكشف أسباب الإبتكار.

في هذا المقرر سنركز على ثلاثة نظريات رئيسية للـ CMC وهي التالي:

١) الحضور الإجتماعي Social presence.

٢) غنى الوسائط Media richess.

٣) خفض الإشارات الإجتماعية Reduced social cues.

♦ **نظرية الحضور الإجتماعي:**

نظرية الحضور الإجتماعي تنأولت المقارنة بين نوعي الاتصال من حيث الحضور الاجتماعي المباشر الذي تزيد فيه قوة التأثير عنها في الاتصال عبر الحاسوب وذلك من خلال اللغة المستخدمة اللفظية وغير اللفظية كالإشارات والانفعالات والصوت وغيرها، الأمر الذي لا يتواجد في الإتصال عبر الحاسوب بنفس المستوى.

إن العامل الحسم وفي الاتصال بواسطة الوسائط المتعددة هو الحضور الاجتماعي والذي يشمل العديد من الابعاد المتعلقة بدرجات الاتصال الانساني ومنها:"المودة"،"الفورية"،الأبعاد الانسانية وغير الانسانية".

ركز التقويم التجريبي لنموذج الحضور الاجتماعي على ما إذا كان الحضور الاجتماعي أكثر فاعلية من التأثير الإجتماعي، وكيف يمكن للحضور الإجتماعي أن يلائم المفهوم الجديد للوسائط المتعددة ويعالج المتطلبات المختلفة.

وقد تم مزج كلا الاحصائين وكانت النتيجة أن الكمية الأقل اقترحت بأن الحضور الاجتماعي أكثر فاعلية، بينما الأغلبية اقترحت بأن التأثير الإجتماعي أكثر فاعلية. وهذه النتيجة قد دعمت بأبحاث لاحقة.

وعند فرز النتائج تبين أن الغالبية تقول أن الـCMC أقل إجتماعية من FTF ولذلك فان توصيل المعلومات يكون أقل في الكمية ولايدوم، بعكس الـFTFالذي يتميز بدوام المعلومات المقدمة من خلاله.

- **نظرية غنى الوسائط في ظل الوسائط الجديدة**:

إن نظرية غنى الوسائط نابعا أساسا من نظرية الحضور الإجتماعي ... وكلا النظريتين تعتمد على تفعيل العلاقات الإجتماعية بوسائل الاتصال المختلفة حيث أتاح الاتصال بعدة وجوه.

نفس الأفكار المماثلة في محتوى نظرية الحضور الاجتماعي عاد إلى الظهور على السطح مرة أخرى. فالقدر الكبير من المعلومات مستمدة على نظرية الحضور الإجتماعية ويسير في خط مماثل لفكرته.

في السابق كانت عمليات الاتصال تحدث وجها لوجه، نظرا لمتطلبات العصر الحديثة نشأت الحاجة إلى استخدام وسائط متعددة لعملية الاتصال فمثلا للاتصال بين أعضاء العمل في مواقع مترامية يتطلب مثل هذا النوع من الوسائط.

تعريف غنى الوسائط:

هو القدرة على حمل المعلومات المحتملة للبيانات بأشكال مختلفة ووسائط متعددة. فهو يقوم بتفعيل العلاقات الإجتماعية بوسائل الإتصال المختلفة حيث يتاح الإتصال بعدة وجوه.

تكون التفاعلات البسيطة أكثر فعالية عن طريق بعض الوسائط مثل البريد الإلكتروني. بينما التفاعلا الإجتماعية المعقدة (مثل المفأوضات) تكون أكثر نجاحا عن طريق نظرية الحضور الاجتماعي. وفي نظرية غنى الوسائط يجب إختيار الوسط المناسب المرتبط بمهمة الإتصال المعينة، مع تنوع الوسائط المستخدمة.

المبادئ الرئيسية للنظرية :

الوسائط تختلف في نظرية غنى الوسائط في قدرتها على توصيل المعلومات والتأثير على الفهم في مدة معينة (دافت ولينجل ١٩٨٦) بالإتصال وجها لوجه يكون أغنى،بينما الوسائط الأخرى قادرة على إرسال إشارات أقل أو يزود تغذية راجعة أبطا (ومثال على ذلك: مذكرات،بريد صوتي،أو بريد إلكتروني).

الأداء يتحسن عندما تتخدم الوسائط المتعددة للمهام المختلفة، قامت عدة دراسات باختبار نظرية غنى الوسائط،النتائج لم تكن بالكامل مساندة لوسائط نظرية غنى الوسائط. نظريات غنى الوسائط كانت إحدى النظريات الرئيسية في البحث،تطبيق، واستعمال الوسائط الجديدة، تركز هذه الدراسة فقط على الوسائط الجديدة والعنصرين الرئيسيين من نظرية غنى الوسائط: الإشارات والتغذية الراجعة.

♦ **الإطار النظري**:

في نظريع غنى الوسائط المتعددة يتيح للمتصلين الاتصال عبر وسائط كثيرة أكثر مما توفره أي وسائط بسيطة أخرى. مما يجعل مهمات الاتصال تسير بصورة أفضل.

٢ .١ نطرية غنى الوسائط:

(دافت، لينجل) يفترضان أنه يجب إن تتناسب خصائص الوسائط المستخدمة مع حاجات تشغيل البيانات التنظيمية.

نظرية غنى الوسائط أيضا افترضت بان الوسائط تفوت في المعلومات (سميت تاليا الوسائط الغنية) مستندة على قدرتها لتسهيل هذا المعنى المشترك ضمن فترة وقت معطية.

صرحت النظرية بان أربعة عوامل أثرت على هذه الوسائط الغنية:

١)قدرت الوسط لإرسال الإشارات المتعددة (ومثال على ذلك: تصريف صوتي، بوادر).

٢)فورية التغذية الراجحة.

٣)تشكليه اللغة.

٤)والبؤرة الشخصية للوسط.

أغنى الوسائط التي افترضتها النظرية، مكن المستعملين لاتصال بسرعة أكبر وفهم الغامض يودي إلى أداء أفضل. دافت ولينجل (١٩٨٦) استنتجا بإن استعمال الوسائط الأغنى (مثل الاجتماعات وجها لوجه) يودي إلى أداء أفضل للمهام المشبوهة (مثل التقرير)، بينما استعمال الوسائط البسيطة (مثل المذكرات المكتوبة) يؤدي إلى أداء مهام أقل شبهة.

في هذه النقطة، نظرية غنى الوسائط كانت نظرية لكيفية استعمال، وليس اختيار للوسائط دون معرفة كيفية توظيفها بطريقة فعالة، وهذا ما توصلت إلية الاختبار التجريبي الأول للنظرية.

في هذه الدراسة. نفحص اثنان من العوامل الأربعة التي تفسر تأثير وسائل الوسط الغنية (فورية التغذية الراجحة، وتعدد الإشارات).

نظرية عنى الوسائط غير دقيقة حول تعريف ومقياس الأداء في خلاصة نظرية غنى الوسائط التي تضع هيكلها التصوري تناقش الأداء في ثلاثة شروط: اتخاذ القرارات الأفضل (نوعية قرار)، تأسيس انظمة مشتركة في المعنى (إجماع بين المشاركين)، ويحسن استعمال وقت المشاركين (يتطلب وقت التوصل إلى النتائج).

قناعة المستخدم يقترح أيضا كعنصر للأداء. نعتقد بإن قناعة اتصال المرسل والمستلم يشكل عنصر أخر من الأداء. ونعتقد بان هذا

التعريف المتعدد الإبعاد (نوعية قرار، إجماع، وقت، قناعة) يزود طريق معقول للتثليث على مفهوم،الأداء.

٢.٢ التغذية الراجعة الفورية:

التغذية الراجحة الفورية: المدى الذي يمكن وسط المستخدمين لإعطاء تعليقات سريعة على الاتصالات التي يستلمونها.

يتكون أكثر الاتصالات من جزءان: يقدم المرسل والمستلم يقبله، لنجاح الاتصال يجب كلا من المرسل أن يقبل بشكل متبادل بإن المستلم فهم الرسالة. التغذية الراجحة من المستلم إلى المرسل تلعب دورا مهما في اتصال إلى المرسل الذي فهم المستلم الرسالة.

٣.٢ تعدد إشارات المعلومات:

تعدد إشارات المعلومات يعنى عدد الطرق التي يمكن من خلالها تبليغ المعلومات، مثل النص (ومثال على ذلك: الكلمات المنطوقة أو المكتوبة انفسهم)،إشارات شفهية (ومثال على ذلك نغمة الصوت)، أو إشارات لا شفهية (ومثال على ذلك : بوادر طبيعية) هناك على الأقل ثلاثة طرق نظرية متميزة التي فيها تعدد الإشارات قد يؤثر على الاتصال وفهم الرسائل.

أولاً: تمكن الإشارات الشفوية ولا شفهية المرسلين لتضمين المعلومات من خلال الكلمات نفسها عندما ترسل الرسالة. الإشارات الشفوية والغير شفوية في أغلب الأحيان تستخدم لتأكيد نقاط مهمة.

ثانياً: استعمال الوسط المطبوع متوسط منطوق مثل التفاعل الشفوي أو وجها لوجه يفرض تأخيرات وقت أ"ول لطباعة رسالة من الكلام.

ثالثاً: التأخير المتأصل في الوسط وقلة الإشارات الشفوية وغير الشفوية لهما تأثيرات هامة على التغذية الراجحة.

نظرية خفض الإشارات الاجتماعية (*RSC*)

تعريف نموذج *RSC*

يعرف الجماعة على أساس التفاعل وجها لوجه بين الإفراد، لذلك يرى هذا النموذج ان استخدام إل CMC يقلل من الواقعية النفسية.

من نتائج الـ CMC كما يرى النموذج RSC:

١)ظهور عواقب نفسية في الإفراد والجماعات مؤدية لسلوك متطرف مضاد للمعايير.

٢)حالة من انعدام الفردية المصاحبة للسلوك (انخفاض الوعي والمسؤولية عند الفرد مما يؤدي إلى عدم القدرة على تنظيم السلوك).

أسباب انعدام الفردية:

١)ضعف التأثير المعياري على الفرد.

٢)عدم الاهتمام بالتقييم.

٣)عدم فعالية التفاهم المتبادل.

٤)عدم الامتناع عن فعل الشئ المخالف.

فوائد *CMC* في نظر *RSC*

يساعد على أضعاف المفاضلة في مجموعات إلFTF مما يؤدي إلى مشاركة عادلة من قبل الجميع.

نظرية RSC بين القبول والرفض:

اختلف كثير من الناس حول عيوب وفوائد هذه النظرية، فمن الانتقادات التي وجهت لها:

١)ظهور صعوبات حقيقية في تفسير تأثير هذه النظرية على العلاقات الاجتماعية.

٢)إن تطبيق هذه النظرية يدل على انحطاط المعرفة الذاتية المنبثقة عن العزلة الفردية.

obeikandl.com

في حين ان هناك علماء أثبتوا أن الـ CMC يساعد على رفع المعادلة الذاتية، حيث أكدوا أن استخدام الكمبيوتر في التواصل، يعد مشاركة جماعية أكثر من عزلة فردية.

العوامل التي تحدد قوة العلاقات الاجتماعية عبر ال-CMC:

١) القابلية للرؤية.

٢) القابلية للتعرف.

♦ **الخلاصة:**

يعد نموذج RSC مهما في إبراز أهمية تأثيرات CMC في تقليل التلميحات الاجتماعية عبر وسائل الاتصال. لكن اختلف الناس في تأييد هذه النظرية أو رفضها كل حسب نظرته إلى العلاقات الاجتماعية.

obeikandl.com