

جامعة زيان عاشور

كلية علوم الاجتماعية و الإنسانية

شعبة : صحافة

التخصص : سمعي بصري

محاضرات في مقياس جمهور الإذاعة و التلفزيون .

السنة أولى ماستر

السنة الجامعية: 2019-2020

الأستاذة : الدكتوراة نادية بن ورقلة

## مقدمة تمهيدية عن المقياس :

الجمهور في العملية الاتصالية هو العنصر الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية، ويتفاعل معها ويتأثر بها. وهو الجهة التي توجه إليها الرسالة وتقوم بحل رموزها، ولا شك أن فهم الجمهور وخصائصه وظروفه يلعب دورا مهما في إدراك معنى الرسالة، ودرجة تأثيرها في عقلية ذلك الجمهور. فنجاح العملية الاتصالية يجب ألا يقاس بما يقدمه المرسل، بل بما يقوم به المستقبل سلوكيا. ولا يمكن أن نتوقع أن الجمهور يصدق وينصاع تلقائيا للرسالة الإعلامية، فهو قد يرفضها، أو يستجيب لها، إذا كانت تتفق مع ميوله واتجاهاته ورغباته، وقد يتخذ بعض الجمهور موقف اللامبالاة من الرسالة ولا يتفاعل معها .

يرتكز مفهوم جمهور وسائل الإعلام في صياخته الشكلية وفي مضامينه الراهنة على جملة من الاعتبارات لها علاقة بالتطور السريع الذي تشهده المجتمعات الحديثة في مجالات الإعلام والاتصال الجماهيري، خاصة انعكاسات الاستعمال المكثف لتكنولوجيات الاتصال التي أدت إلى التفكير في إعادة صياغة العديد من المفاهيم السائدة حتى تتمكن من استيعاب العناصر المستجدة الناتجة عن هذا التطور، غير أن إعادة صياغة المفاهيم غالبا ما تضيف عناصر جديدة مستجدة، ولا تعني دائما وبالضرورة إلغاء أو تعديل العناصر السابقة التي تدخل في تكوين المفهوم. ورغم أهمية هذا المفهوم في العملية الاتصالية، إلا أن لأصله التاريخي دورا أساسيا في الدلالات المختلفة والاستعمالات المتعددة لمصطلح "الجمهور". وقد خضع المفهوم في تشكيله إلى مرحلتين مهمتين، حيث قسمتا كالتالي: مرحلة ما قبل ظهور وسائل الإعلام: كانت فكرة الجمهور في أصلها تعني هؤلاء الذين يقبلون على عرض درامي أو لعبة أو أي استعراض عام يستقطب عددا من الناس. وكان هذا الجمهور يتصف بعدة مميزات، إذ أن جميع أفراده معروفون بنواتهم ومحددون في الزمان والمكان، ذلك أنهم سكان لمدينة أو قرية ما، وكان تجمعهم لتشكيل جمهور العبادة أو المسرح أو الملعب أو السوق غالبا منضما بحكم العادة ومعين المواقع وفقا للمراتب والمراكز الاجتماعية، تشرف عليه سلطة دينية أو روحية أو إدارية، حيث كان يجلس سيد القبيلة في الأول ثم تأتي حاشيته ثم النبلاء حتى نصل إلى جميع الناس وقد أضفت تلك السلطات على الجمهور طابع مؤسسية تفرض سلوكيات جماعية معينة. كما أن العديد من هذه الخصائص ما تزال قائمة في المفهوم السائد في الاستعمالات الراهنة للجمهور مع بعض التعديلات والتغيرات الشكلية في الترتيب والأهمية .

أما مرحلة ظهور وسائل الإعلام الجماهيري، فقد قسمت هذه المرحلة بدورها إلى أربع مراحل مهمة أسهمت في إضافة عناصر جوهرية وإدخال تعديلات شكلية على عدة خصائص ويتجلى ذلك في المرحلة الأولى التي تعتبر أهم مرحلة في تاريخ وسائل الإعلام الجماهيرية والتي تنعكس على تشكيل مفهوم الجمهور بشكل ما، إذ عرفت اختراع حروف الطباعة في القرن الخامس عشر على يد الألماني يوحنا جوتنبورغ، مما أدى إلى ظهور جمهور القراء بفضل التمكن من إصدار المنشورات والمطبوعات، بما فيها الصحف فيما بعد وتوزعها على نطاق واسع. وقد أفرز هذا التطور النوعي تقسما اجتماعيا واقتصاديا كان معروفا في السابق بين الأغنياء والفقراء والحضر والبلد وساعد هذا التطور على تكوين مفهوم أولي لما يعرف حاليا بالجمهور العام كمنفعة أو رأي يربط بين عدد غير محدود من أفراد يوجدون ضمن السكان ويختلفون عن عامة الناس تبعاً لاهتماماتهم ومستوى تعليمهم وتطلعاتهم الدينية أو السياسية أو الفكرية.

أما المرحلة الثانية، فتمثل في التطور التاريخي الثاني الذي كان له التأثير البالغ في تشكيل الجمهور انطلاقاً من الإفرازات الاجتماعية والثورة الصناعية التي أعطت دفعا قويا للطباعة، مما أسهم في تنمية وتسويق الصحافة، خاصة الصحافة الشعبية أو الموجهة إلى أفراد المجتمعات الجماهيرية الجديدة التي نمت حول المدن الصناعية الكبرى المكونة خاصة من شتات المهاجرين الذين كانوا ينعمون بروابط عائلية و صلات اجتماعية قوية و أصبحوا يعيشون في مدن و مجتمعات حديثة تتميز بالتباين بين أفرادها لغياب قيم ثقافية و تقاليد و أعراف اجتماعية مشتركة .

في هذه المرحلة التاريخية بدأت الصحافة تتخذ شكلها الجماهيري الذي ما زال يلزم وسائل الإعلام والاتصال إلى الوقت الراهن مع بعض التعديلات الشكلية. أما المرحلة الثالثة فميزتها العوامل التي أسهمت في تشكيل مفهوم الجمهور ورسم معالمه الحديثة في عشرينيات القرن الماضي بعد انتشار وسائل الإعلام الإلكترونية كالإذاعة والتلفزيون. وبذلك أصبح الجمهور غير محدد في المكان، حيث باعد البث الإذاعي والتلفزيوني بين أفراد الجمهور من جهة وبين المرسل أو القائم بالاتصال من جهة أخرى، فظهر شكلان جديبان من أشكال الجمهور، هما المستمعون والمشاهدون الذين لم تعد الأمية والحواجز الطبيعية تحد من تعرضهم للرسائل الإعلامية، كما كان الشأن بالنسبة للصحافة المكتوبة. وتتميز المرحلة الرابعة بالعنصر التاريخي الرابع في اعتناق نظريات الديمقراطية السياسية التي تعتبر وسائل الإعلام وحرية أحد أهم مظاهرها، فقد انعكس تطبيق الأفكار الديمقراطية في أنظمة الحكم على مهام ووظائف وسائل الإعلام وعلى الرقابة السياسية والاجتماعية ومبادئ الوصول إليها والمشاركة فيها، كما انعكس على وعي المجتمع ككل بأهمية الإعلام ودوره في الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية. فلم يعد الجمهور مجرد مجموعة من قراء الصحف ومستعبي الإذاعات ومشاهدي قنوات التلفزيونية، وإنما في الوقت نفسه أصبح يتضمن ناخبين ومستهلكين للسلع.

## أنواع الجمهور :

### 1/ الجمهور العام :

هو أكثر حجما من التجمعات الأخرى أعضاؤه أكثر تبعثرا ، متباعين في المكان و أحيانا في الزمان و لكنه ذو ديمومة أكثر يتشكل حول قضية مشتركة من الحياة العامة هدفه الرئيسي تكوين اهتمام أو رأي عام حول قضية أو العام كظاهرة اجتماعية ارتبط ظهوره و تطوره بالبرجوازية و الصحافة حتى أصبح خاصة من خصائص مجموعة من القضايا للوصول إلى تغيير سياسي و هو عنصر أساسي للمشاركة في المؤسسات الديمقراطية ، فهو يتميز بوجود جماعة نشطة متفاعلة و مستقلة في وجودها على الوسيلة الإعلامية التي تعمل من خلالها. و قد عرفه "ديوي" على أنه تجمع سياسي لمجموعة من الأفراد يشكلون وحدة اجتماعية من خلال الاعتراف المتبادل بوجود مشاكل مشتركة ينبغي إيجاد حلول مشتركة لها.

### 2/ الجمهور الخاص :

هو الجمهور الذي يجمع أفراداه بعض الاهتمامات أو الحاجات أو الاتجاهات المشتركة التي تميز عضويتهم في هذا الجمهور مثل الأفراد المشتركين في صحيفة ما و يصبح من بعد ذلك من واجب وسائل الإعلام استشارة هذا الاهتمام و تدعيمه و تلبية حاجاته بحيث يمكن أن تحتفظ بهذا الجمهور الذي يندمج أعضاؤه في التركيز الجمعي و ينشرون بذلك الاتصال الذي يرتبط بهذا التركيز و هذا ما يبرر اختيار وسائل الإعلام للموضوع الشائع بين هذا الجمهور الذي تتخذه مدخلا لتنظيم الاهتمامات و تكييفها .

وقدم الباحث الأمريكي كلوس تحليلا عدديا للجمهور حسب درجات مساهمته كما يلي:

### • الجمهور المفترض :

هو مجموع السكان المستعدين لاستقبال عرض وحدة اتصال أي الذين يملكون الوسائل المادية و التقنية التي تمكنهم من استقبال الرسائل الإعلامية لوسيلة معينة و من هنا فإن كل من يمتلكون أجهزة استقبال تلفزيون أو إذاعة يشكلون الجمهور المفترض لها و الجمهور المفترض للصحيفة يقاس بعدد نسخ السحب أما جمهور الواب المفترض حسب هذا المنظور فهو أكثر تعقيدا لأنه يتطلب توفر جهاز كمبيوتر و خط هاتفي و مودام إلى جانب اشتراك في الانترنت.

## • الجمهور الفعلي :

هو مجموع الأشخاص الذين استقبلوا فعلاً العرض الإعلامي مثل المواظبين على برنامج تلفزيوني أو المستمعين المداومين على حصة إذاعية معينة أو قراء صحيفة أو زوار موقع الكتروني يسجل حضورهم بمجرد النقر على الرابط .

## • الجمهور المتعرض :

و هو جزء من الجمهور الفعلي الذي يتلقى الرسالة الإعلامية بصرف النظر عن إدراكها و عن الموقف الذي يتخذه منها فهناك من الجمهور من يستجيب للرسالة الإعلامية و هناك من يتجاهلها تبعاً لتطابقها مع احتياجاته و مصالحه المادية و اهتماماته الفكرية و الثقافية .

## • الجمهور الفعال:

و هو الجزء الذي يتفاعل أي يستجيب للرسالة الإعلامية و هو الجمهور المستهدف من خلال الإعلانات التجارية و الدعوات الانتخابية و هو الجمهور الذي يحاول المرسل كسب وده أو حياده.

## أما بالنسبة لتكوين الجمهور فيصنف وفقاً لسمات عديدة هي كالآتي :

أ- السمات الشخصية :- يقسم الجمهور وفقاً للسن والجنس والجنسية ومكان الميلاد وهي السمات التي لا دخل للفرد في اكتسابها .

ب- السمات القابلة للتغيير :- فيقسم وفقاً للتعليم والدخل والحالة الاجتماعية واللغة والدين والوظيفة والإقامة .

ج- السمات الاجتماعية :- ويقسم الجمهور فيها وفقاً للاتجاه نحو الموضوع الى مؤيد او معارض أو محايد .

د- المعايير الثقافية :- يقسم الى أي وعادي وجمهور المفكرين .

هـ- الاستعداد للاقتناع :- يصنف فيها إلى فئات الاستعداد المرتفع للاقتناع والاستعداد المنخفض للاقتناع .

و- السمات الاجتماعية العامة :- يقسم فيها الى جمهور عنيد وغامض وبسيط وذواق وجاهل ... الخ .

## - ماهية الرأي العام الإلكتروني:

يُعد الرأي العام مؤشراً هاماً لقياس مدى رضا القاعدة الشعبية عن السياسات العامة للدولة من جهة، بالإضافة إلى دوره في تشكيل وتحديد توجهات المواقف الشعبية المختلفة نحو القضايا الداخلية والخارجية على حد سواء من جهة أخرى. ومن ثم أصبحت عملية معرفة توجهات الرأي العام ومدى قبوله أو رفضه لسياسة معينة تُشغل صانعي القرار في مختلف دول العالم لما له من دور في تحقيق الشرعية والرضا عن النظام السياسي القائم ويُقلل من حدة العنف تجاهه.

وشهد الرأي العام وقياسه تطوراً هائلاً بسبب عدد من المتغيرات أهمها الثورة التكنولوجية وما أتاحتها من فرص التعبير عن الرأي بحرية وكيفية فقط عدد الوسائل التي أتاحتها شبكة الإنترنت.

ومن ناحية أخرى أصبح حجم المعلومات والبيانات تُتاح بشكل فوري وضخم أمام العديد من الأشخاص مما أدى إلى زيادة المعرفة بمن وكيف ولماذا وأين حول العديد من القضايا. وتم إتاحة الفرصة أمام الجمهور إلى أن ينتج مادته ويُقدم معلومات يكون لها نصيب من الإنبشار والتأثير عبر وسيلة اعلام سهلة ورخيصة وتم كسر احتكار الدولة أو النُخبة السياسية في تشكيل الرأي العام وتوجهاته إزاء قضايا ما وتمت من ناحية أخرى زيادة حجم الفاعلين في صناعه وتشكيل الرأي العام.

وشكلت شبكة الإنترنت أهم بنية تحتية لمجتمع الإعلام المُتنامي من جميع البلدان والثقافات واللغات والفئات العمرية المُختلفة والمهن دون تمييز . وكانت بداية هذا الدور قد ظهر منذ منتصف التسعينيات في دعم مفهوم ومُمارسة الديمقراطية، وأخذ هذا الدور في التبلور المُتصاعد مع النمو المُتزايد للإنترنت وانتشار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وعمل الإنترنت على إعادته تنشيط المجال المدني وتوسيع نطاق الحياة المدنية وفتح مجالات واسعة عن طريق تنوعه وسرعته وتحديه للحدود الجغرافية، وكذلك عمل الإنترنت على إتاحة الفرصة أمام العديد من البشر المُختلفون في توفير فرص للتفاعل والاتصال فيما بينهم حول الجدل السياسي العام وعملية صناعه القرار.

وأصبح الإنترنت أداة في التعبئة والتجنيد والتنظيم والتصويت والمعارضة، وأتاح الإنترنت من خلال عملية استطلاعات الرأي والمُشاركة في الإنتخابات للعديد من الناس أن يُعبروا عن آرائهم بشكل مُنظم، وقد عمل على اتساع دور المواطنين في عملية صنع القرار وعمل على سد الفجوة بين المواطنين ومن يُمثلونهم في المجالس النيابية. وقد أدت الابتكارات التكنولوجية إلى نشوء أشكال جديدة من وسائل الإعلام مُترافقة مع نماذج جديدة لتوزيع المعلومات واستهلاكها واستخدامها. كما تم تخطي الخطوط التقليدية الفاصلة بين الجمهور والمؤسسات الإعلامية مع اكتساب المواطنين إمكانية الوصول إلى منابر جديدة يُعربون من خلالها عن آرائهم وأفكارهم الخاصة، ويتجاوزون بذلك المؤسسات الإعلامية الكبرى والحكومات التي ظلت لمدى طويل صاحبة القرار النهائي في ما يتعلق بتحديد المعلومات التي يتم نشرها .

ويُمثل الفضاء الإلكتروني آلية هامة في عملية التأثير على الرأي العام، وتتميز في ذات الوقت بعدد من الخصائص حيث أنها قد تكون أداة لنشر رأي عام ذو طابع فردي مُعين وذلك بنشر معلومات موجهة من خلال مجموعة من البرامج والأدوات والمقالات والأخبار والصور والتفاعلات الإعلامية المتنوعة والتي تُخدم بشكل غير مباشر، ومن حيث لا يشعر المُتلقي ذلك الرأي.

ويتميز الفضاء الإلكتروني بوجود حالة من الإنفتاح على الخارج وما يحمله من قيم مُغايرة عن الداخل إلى أن تكون هناك عملية تغيير معرفي وقيمي عبر عملية طويلة تنوع فيها جزيئات التكوين المعرفي الجديدة التي يُراد إحلالها محل المعرفة القديمة.

كما أن من الآليات التي يُنتهجها مُرتادوا الفضاء الإلكتروني في التأثير على الرأي العام، الإنحياز لبعض الآراء وإبرازها للجمهور، والتركيز عليها بأكثر من طريقة سواء كانت مُباشرة أو غير مُباشرة، والإحتفاء بها، والحديث عن إيجابياتها، والتقليل من شأن سلبياتها، وفي المُقابل تقوم بتشويه الآراء الأخرى، وإبراز سلبياتها وتضخيمها، وافتعال الإشكالات حولها، ويصل الوضع أحياناً لحد تجاهل تلك الآراء وحجبها عن الجمهور.

وهذا إلى جانب النظر إلى الفضاء الإلكتروني وما يُدار من خلاله على أنه يُعبر عن موقف يتعلق ويمثل الرأي العام، حيث يتم رؤيته على أنه يُمثل المصلحة الوطنية أو يُعبر عن معظم وأغلبية الجمهور وذلك قد يأتي في شكل استطلاعات رأي الكترونية أو حجم التعليقات والتأييد.

ويُتيح عملية المعلومات وتفاعلاتها عبر الفضاء الإلكتروني إلى الدفع بصياغة تكوين معرفي جديد لدى الأفراد حول القضية محل التأثير أو على الأقل إحداث خلخلة في التكوين المعرفي القديم حول تلك القضية، ويتم ذلك من خلال تزويد المُتلقي بالمعلومات المُختلفة المُباشرة وغير المُباشرة، والتي تعمل على اجتثاث الأصول المعرفية القائمة لقضية أو لمجموعة من القضايا لدى الأفراد، وإحلال أصول معرفية جديدة بدلاً عنها.

كما أن وسائل الإعلام قادرة على تصوير القضايا والأحداث والأشخاص على خلاف الواقع الفعلي، وتقديم تلك التصورات للجمهور على أنها تُمثل الصورة الحقيقية، وذلك من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، حيث تعرض وسائل الإعلام جزءاً من الصورة الحقيقية عن قضية ما، وتُركز عليه، وتُقدمها للجمهور على أنها تُمثل الصورة الحقيقية بكامل أجزائها، ومن خلال تعرض المُتلقي المُستمر لوسائل الإعلام تتكون لديه صور ذهنية مُتعددة عن جملة من القضايا أو الأحداث بناءً على الإتجاهات السياسية والفكرية والثقافية لتلك الوسائل.

ان تغيرُ التكوين المعرفي والقدرة على صياغة الواقع تُحدث على المدى البعيد تغييراً آخر على مستوى المواقف والآراء، إذ أن مواقف الأفراد وآراءهم تُبنى في العادة على التكوين المعرفي للقضية محل التأثير وصورتها الذهنية، وبمجموع تلك الآراء يتشكل الرأي العام في المجتمع.

وبالقياس يُمكن توصيف تعريف للرأي العام الإلكتروني بأنه ذلك الرأي الذي يُعبر عن أكبر شريحة مُمكنة من الجماهير في هذا الفضاء الواسع على شبكة الإنترنت.

والرأي العام الإلكتروني في هذا العالم المُتخيل هو كل (فكرة - اقتراح - رأي - مشاركة) أو حتى لفظ اعتراض غاضب أو نكتة تُعبر عن توجه معين أو تُدافع عن أيديولوجية بعينها أو تُنبع من تجربة شخصية سواء فردية أو جماعية لتصل إلى نتيجة سياسية عامة يتم توصيلها كرسالة اتصالية من خلال تلك الشبكة (الإنترنت)، لتأخذ دورها في المشاهدة والإطلاع من قِبَل كل من يملك أو يستطيع استخدام تلك الخدمة، والإطلاع في الوقت نفسه على تلك القنوات التي يستخدمها الآخرون ليتكون ما نعرفه بـ"الرأي الإلكتروني". وفي هذه الحالة فالرأي الإلكتروني يُعبر عن كل الشرائح التي تملك تلك الوسيلة أو الأداة التكنولوجية للتعبير والتواصل والنقاش.

ويرتبط تكوين الرأي العام الإلكتروني بمُتغيرين أساسيين هما مستوى التعليم ومدى تواجد شبكة للاتصالات وخدمات الإنترنت المتوفرة. ويرتبط بالمُتغير الأول عدد من المُتغيرات الفرعية، مثل عدد المدارس والجامعات والمعاهد العلمية، ومدى توفر ثقافة الإنترنت من خلالها، ومستوى التعليم. أما المُتغير الثاني فيرتبط بعدد خطوط التليفون ومدى قوة الشبكة الموجودة، إلى جانب عدد الشركات التي تُقدم هذا النوع من الخدمة، وكذلك مقاهي الإنترنت أو بصفة عامة الأماكن المُتاحة للجماهير التي تُقدم مثل هذا النوع من الخدمة (الإتاحة - المجانية - السرعة).

## 2- آلية و طبيعه العلاقة بين الفضاء الإلكتروني وحركة المواطن:

و ما يُحرك النمو السريع في انتشار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات هو رغبة المواطن في الحصول على المعلومات والاطلاع على كل ما يُخص حياته وأخباره المحلية بدون أن يكون للرقابة الحكومية أي دور في تحديد ماهية تلك المعلومات والأخبار المنشورة، وأصبحت العملية السياسية بتفاغلاتها وأطرافها ومؤسساتها تشهد تأثير إيجابي على تقليل حجم النفقات في العديد من الأنشطة السياسية اللازمة للمجال السياسي العام، كما ساهمت في زيادة الكفاءة الإدارية خاصة تمكّن الأطراف السياسية من إدارة سلاسل العرض والطلب بطريقة أكثر فعالية، وزيادة التنافسية بين فاعلي العملية السياسية، وعملت على جعل رأس المال السياسي أكثر شفافية.

وعمل الإنترنت على تضيق فحوة المعرفة السياسية بإنتاج المعلومات وانتشارها وحرية الوصول إليها وقُدرة أي فرد على المساهمة فيها وإنتاجها على إزالة اللبس والغموض المعرفي سواء ما يتعلق بالقضايا الداخلية أو الخارجية من خلال نموذج يتكون من ثلاثة أضلاع هي: جمع المعلومات، والتعليق عليها والتحاور حولها، ثم إتخاذ خطوات فعلية. والميزة في هذا النموذج هي أن التقنيات الجديدة بدءاً من الإنترنت وكل ما تبعه، قادرة على تقديمها. والمُتصلين بشبكة الإنترنت لديهم القدرة على التجادل، والتحاور بطرق جديدة تزيد من قوتها وتأثيرها "المدونين"، ومجموعات النقاش والرسائل الفورية، وجميعها يجعل التنفيذ الفعلي أسهل بكثير. وهذا ما يُطلق عليه "الديمقراطية الطارئة" والتي تُشير إلى أن إتخاذ القرار من الممكن أن ينبع من عالم "المدونات" أي أن الأفكار أحياناً تولد من شبكات محدودة بين الأشخاص ومنها إلى شبكات مجتمعية، ثم إلى شبكات سياسية.

وأصبحت كل تلك المظاهر ملمحاً رئيسياً لمجتمع المعرفة. وأصبحت شبكة الإنترنت وما توفره من إمكانية الدخول إليها من كافة الأفراد في العالم يُعزز بشكل ضمني من قيم الديمقراطية التشاركية والطابع اللامركزي والإدارة الذاتية وحرية الاختلاف وإتاحة الفرص للتعبير عن هويات ومصالح مُتعددة ومُختلفة من خلال شبكات الاتصال والمعلومات، كما يُرجم السوق المفتوحة للأفكار التي تُشكل بيئة عمل التكنولوجيا من الإبداع والابتكار كوسيلة للإستمرار ويُعزز من الطابع الإنساني والقيم الإنسانية المشتركة، وحماية خصوصية الأفراد والحق في المعرفة وحق المواطن في الإعلام وصنع القرار، وغيرها من الحقوق التي أصبحت لصيقة الصلة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

ويعمل الإنترنت على دفع حركة المواطن من خلال المساعدة على تقوية التنظيم السياسي والشرعية السياسية وتعزيز قدرة الحصول على الدعم الشعبي والقدرة على تحديد الهدف ووضع استراتيجيه للحركة وتعزيز القدرة على القيادة، كل ذلك يتحرك في شكل مُخرجات يقودها المواطنين والتي تظهر في شكل إحداث التغيير السياسي التدريجي أو الجذري ، والقدرة على تقييم مُعدلات المكسب والخسارة والمشاركة في الإنتخابات ودعم الإعلام ونقل المعلومات، ويدفع الإنترنت في حركة موازية لحركة المواطن إلى القيام بعملية نقل المعلومات وتعبئة وحشد الرأي العام.

ويتميز الفضاء الإلكتروني بوجود حالة من الإفتتاح على الخارج وما يحمله من قيم مُغايرة عن الداخل إلى أن تكون هناك عملية تغيير معرفي وقيمي عبر عملية طويلة تتنوع فيها جزئيات التكوين المعرفي الجديدة التي يُراد إحلالها محل المعرفة القديمة.

ومن الآليات التي ينتهجها مُرتادوا الفضاء الإلكتروني في التأثير على الرأي العام الإنحياز لبعض الآراء و إبرازها للجمهور، والتركيز عليها بأكثر من طريقة سواء كانت مُباشرة أو غير مباشرة، والإحتفاء بها، والحديث عن إيجابياتها، والتقليل من شأن سلبياتها، وفي المقابل تقوم بتشويه الآراء الأخرى، وإبراز سلبياتها وتضخيمها، وافتعال الإشكالات حولها، ويصل الوضع أحياناً لحد تجاهل تلك الآراء وحجبها عن الجمهور.

وهذا إلى جانب النظر إلى الفضاء الإلكتروني وما يُدار من خلاله، على أنه يُعبر عن موقف يتعلق ويُمثل الرأي العام، حيث يتم رؤيته على أنه يُمثل المصلحة الوطنية أو يُعبر عن معظم وأغلبية الجمهور وذلك قد يأتي في شكل استطلاعات رأي الكترونية أو حجم التعليقات والتأييد.

ويُتيح عملية المعلومات وتفاعلاتها عبر الفضاء الإلكتروني إلى الدفع بصياغة تكوين معرفي جديد لدى الأفراد حول القضية محل التأثير أو على الأقل إحداث خلخلة في التكوين المعرفي القديم حول تلك القضية، ويتم ذلك من خلال تزويد المُتلقي بالمعلومات المُختلفة المُباشرة وغير المُباشرة، والتي تعمل على اجتثاث الأصول المعرفية القائمة لقضية أو لمجموعة من القضايا لدى الأفراد، وإحلال أصول معرفية جديدة بدلاً عنها.

كما أن وسائل الإعلام قادرة على تصوير القضايا والأحداث والأشخاص على خلاف الواقع الفعلي، وتقديم تلك التصورات للجمهور على أنها تُمثل الصورة الحقيقية، وذلك من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، حيث تعرض وسائل الإعلام جزءاً من الصورة الحقيقية عن قضية ما، وتُركز عليه، وتُقدمها للجمهور على أنها تُمثل الصورة الحقيقية بكامل أجزائها، ومن خلال تعريض المُتلقي المُستمر لوسائل الإعلام تتكون لديه صور ذهنية مُتعددة عن جملة من القضايا أو الأحداث بناء على الإتجاهات السياسية والفكرية والثقافية لتلك الوسائل، وتغيرُ التكوين المعرفي والقدرة على صياغة الواقع تُحدث على المدى البعيد تغييراً آخر على مستوى المواقف والآراء، إذ أن مواقف الأفراد وآراءهم تُبنى في العادة على التكوين المعرفي للقضية محل التأثير وصورتها الذهنية، وبمجموع تلك الآراء يتشكل الرأي العام في المجتمع.

#### ● سوسيولوجيا دراسات الجمهور :

هناك تطورات جديدة ادت الى ظهور مفاهيم أضيفت على سمة الجمهور، فبعدما كان التركيز فقط على الرسالة والتأثير في أبحاث الجمهور وكانت العديد من الدراسات تركز على تأثيرات وسائل الإعلام على الجمهور أي من ؟ ماذا تفعل وسائل الإعلام بالجمهور ؟ الى ان تبلورت الفكرة و تحولت لدراسة الاهتمام بالمستقبل أي المتلقي وأصبح ينظر إليه كفرد فاعل ومنتج ونشيط بعد أن كان يعتبر سلبيا يتلقى الرسائل ولا يصدر ردود أفعال ، فظهر نوع جديد من الدراسات ألا وهي مقاربات التلقي أو دراسات الجديدة للجمهور، حيث أصبح التركيز منصبا على العلاقة الرابطة بين الرسالة والمتلقي ودور الجمهور الفعال والنشط في استعماله لوسائل تكنولوجيات الاتصال الحديثة. فالسؤال الذي يطرح نفسه - ما هو التلقي وماهي أهم مقاربات ونماذج التلقي ؟ وماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام ؟

## I - تحديد المفاهيم :

I-1-التلقي: كلمة التلقي مشتقة من كلمة يونانية ( CEPER ) بمعنى تلقي واستقبال استلام وأخذ ويقال " تلقي شيء منه أي تلقته ، استخدمت هذه اللفظة بداية من قبل الأنجلو سكسونيون في مجال اللغوي والإعلامي ، ليتم بعدها توسيع استخدامها في مختلف العلوم.

يدل التلقي في معانيه المتعددة أحيانا على كيفية تعامل مجموعة ما من الأشخاص مع أعمال كتاب أو فنان أو مدرسة أو أسلوب عبر التاريخ، ويدل أحيانا على العناصر التي تتحكم في قراءة جمهور معين للخطاب الفني الأدبي.

أما التلقي على مستوى الجمهور كمجموعة الفعل الذي يمارسه المتفرج الفرد كإنسان له مكوناته النفسية والذهنية والاجتماعية لتسلم وتفسير ما يقدم إليه وتتضمن عملية التلقي معاني متعددة، الإدراك، الإحساس، الحكم والبناء المعنى.

أما فعل التلقي هو استقبال الجمهور للرسالة الاتصالية من خلال الوسيلة الجماهيرية، وهو يرتبط بمعايير وخصائص متعددة منها ما يتعلق بشكل ومضمون الرسالة ، ومنها ما يتعلق بالوسيلة وصيغتها كأداة مادية ناقلة للمعلومات . ويصاحبه في ذلك عنصر إتاحة وتوفر هذه الوسيلة وتوافقها مع الجمهور.

## I-2-الجمهور:

يستعمل في هذه الدراسة لدلالة على جميع الأوضاع وهو اشتراك مجموعة من الناس في التعرض للرسائل التي تقدمها وسائل الإعلام بمختلف أشكالها وفي مختلف مراحل تطورها، كما أنه يستعمل للدلالة على الجمهور كظاهرة سوسيولوجية ارتبط ظهورها وتطورها بالانتشار استعمال وسائل الإعلام في المجتمعات الحديثة وما بعد الحداثة

## I-3- السلوك الاتصالي:

السلوك الاتصالي هو جزء من السلوك الاجتماعي للأفراد داخل المجتمع ولكنه يختص بأنه يحدث عنه تواجد العملية الاتصالية التي هي تتفاعل بين عناصر أساسية وهي المرسل، الرسالة، المتلقي وينجم عن هذا التفاعل ما يسمى بالأثر وهو نتيجة الاتصال.

وللسلوك الاتصالي لجمهور وسائل الإعلام عدد من الفئات الرئيسة يتمثل في التعرض إلى وسائل الإعلام والمشاركة في عملية الاتصال ثم إتباع الدوافع والحاجات وكناخيص عن هذا ببساطة السلوك الاتصالي هو الأثر الذي تحدثه الرسالة في مستقبل أو متلقي هذه الوسيلة ( الأثر ) .

## I-4-التعرض:

ويشكل التعرض للرسائل الإعلامية مرحلة هامة في سيرورة العملية الاتصالية وضرورية لكل عملية تلقي ، فيمكن حدوث تلقي بدون تعرض ، ويعد التعرض نقطة البدء في عمليات التفاعل والتأثير بين الجمهور كأفراد ، والرسائل الإعلامية، إذا استقبل الجمهور للرسائل الاتصالية من خلال الوسيلة الجماهيرية مرتبطا ، بفعل التعرض بمعايير وخصائص منها ما يتعلق بالوسيلة وطبيعتها كأداة مادية ناقلة للمعلومات ويصاحبه في ذلك عصر إتاحة وتوفر هذه الوسيلة وتوافقها مع الجمهور وهناك ناحية أخرى متعلقة بخصائص وعادات الأفراد والجماعات ومرجعياتها.

تتضمن سمات نفسية وثقافية واجتماعية واقتصادية، تضفي طابعا معينا على فعل التعرض، فقد يكون اختياريا يتمثل بالفعل الإرادي في طلب المعلومات وتلقيها، وقد يكون قصريا غير اختياري يتم بصورة إجبارية عارضة نتيجة لمؤثرات تتعلق بمدى قدرته على الاستجابة لمصلحة حقيقية أو إتباع حاجة للترقية والتسلية .

## II- أشكال تلقي الرسائل التلفزيونية:

إن التلقي التلفزيوني هو فعل استقبال الجمهور للرسالة الاتصالية المتمثلة في برامج من خلال الوسيلة الجماهيرية المتمثلة في التلفزيون ويرتبط فعل التلقي بمعايير وخصائص منها ما يتعلق بشكل ومضمون الرسالة، ومنها ما يتعلق بالوسيلة وطبيعتها كأداة مادية ناقلة للمعلومات ويصاحبه في ذلك عنصرا إتاحة وتوافر هذه الوسيلة وتوافقها مع الجمهور وهناك ناحية أخرى متعلقة بخصائص وعادات الأفراد والجماعات ومرجعيتها تتضمن سمات نفسية وثقافية واجتماعية واقتصادية...إلخ .

ويمكن تحديد عدة أشكال لفعل التلقي والتي تختلف باختلاف التطبيقات:

### II-1- التلقي الاختياري:

يتمثل هذا النوع من التلقي في الفعل الإرادي الذي يمارسه الفرد المشاهد، قصد طلب المعلومات وتلقيها للتدعيم أو التفسير أو الاستطلاع لرسالة اتصالية معنية دون أخرى، فتكون المشاهدة مقصودة وتابعة من رغبة وإرادة واختيار الفرد في حد ذاته، وقد يتم التلقي الاختياري بشكل مخطط له كانتظار الأفراد لبرنامج معين وفي وقت محدد من جراء تعودهم على متابعته يوميا أو من خلال معرفة مواعده من الإعلانات. وقد يحدث هذا النوع من التلقي عن طريق الصدفة أي دون التخطيط لنوع البرنامج المشاهد، وهذا ما يظهر لنا من خلال عثور المشاهدين، من خلال الموائمة ودون قصد، على برنامج معين ينال إعجابهم، ففي هذه الحالة تكون المشاهدة اختيارية، ولكن دون علم مسبق بنوع البرنامج المشاهد.

### II-2- التلقي غير الاختياري:

وهو التلقي الذي يحدث بصورة اضطرارية، أو إجبارية ، أو ظرفية أو عارضة نتيجة لمؤثرات تتعلق بالمصلحة الحقيقية في موضع الرسالة أو التماسها للترقية أو بسبب الحاجة إلى تنوع أو الخصائص والمؤثرات التي تتعلق بالظروف الاتصالي ، كالمشاهدة لتجنب التعارض مع الآخرين.

ويمكن الحديث عن تصنيف آخر للتلقي الذي قد يكون مباشرا أو غير مباشر :

#### أ- التلقي المباشر:

الذي يتم عندما تنساب الرسائل التلفزيونية من الوسيلة المادية إلى الحواس البشرية بصورة مباشرة، فالأفراد يشاهدون التلفاز بعلاقة حقيقية ومباشرة، حيث يتعرض الأفراد للتلفزيون باعتباره وسيلة منزلية بصورة مباشرة.

#### ب- التلقي غير المباشر:

لا تقف حدود التلقي المباشر، فهذا أو تفسيراً أو تأثيراً، عند حدود الأفراد إنما تنتقل وتفسر الرسائل إلى الآخرين بشكل غير محسوس وهنا يصبح الحديث عن النوع الثاني للتلقي، حيث لا تقتصر حدود التعرض للتلفزيون باعتباره وسيلة جماهيرية على المتعرضين لها بشكل مباشر، وإنما يسير أيضا وفق نظريات التأثير غير المباشر فيما بين أفراد الجماعات الأولية من خلال وسطاء تماما مثلما يحدث وفق نظرية تدفق المعلومات عبر مرحلتين من خلال قائد الرأي.

## أنماط المشاهدة التلفزيونية:

إن ما يقصده بأنماط المشاهدة التلفزيونية هي تلك الأوقات التي يتعرض فيها الأفراد للتلفزيون والحجم الساعي الذي يقضونه في التعرض للبرامج التلفزيونية وكيفية المشاهدة (الرفقة) أثناء المشاهدة ورود الأفعال أثناء وبعد المشاهدة والتأويلات المختلفة والقنوات المختارة للمشاهدة والبرامج التي يتعرض لها الأفراد بالإضافة إلى سلطة اتخاذ قرار المشاهدة . أي أن الملتقي لدى تعرضه للمشاهدة التلفزيونية يعيد إنتاج خطاب المرسل الذي يؤثر مباشر على مواقفه وسلوكاته وبالتالي يحاول أن يحلل هذا الخطاب ، واتجاه بعض الباحثون إلى التركيز على نشاط الملتقي وبينوا اختلاف وتباين التأويلات لرسالة واحدة . فعملية التلقي هنا هي سيرورة يقيم فيها المشاهد الرسالة بين استعداداته وتجربته ومعارفه بين دلالات ورموز المحتوى الذي يتلقاه وبالتالي تكون نتيجة التلقي هي المواجهة بين اقتراحات الرسالة واستعدادات المشاهد، هذه المواجهة عبارة عن حركة مستمرة للمقارنات بين الرسالة التي يدركها المشاهد وبين ما يصنفه في ثقافته وتطلعاته ومراكز اهتمامه . معناه مطابقة أحكام الذوق على الرسالة فالتلقي هو عملية يتفاعل فيها المشاهد مع ما يتلقاه يؤدي هذا التفاعل إلى بروز حملة من المواقف والسلوكات التي تختلف باختلاف التأويلات والدلالات للرسالة .

## نماذج دراسات التلقي:

### 1- نموذج الاستعمال والإشباع:

تهتم هذه النظرية بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفة منظمة فخلال عقد الأربعينيات من القرن 20، أدى إدراك العواقب والفروق الفردية والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام، إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام . وكان ذلك تحولا من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال، إلى رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل ومضمون مفضل من وسائل الإعلام وقد جاء نموذج الاستخدامات والإشباع كرد فعل لمفهوم قوة وسائل الإعلام الطاغية أي المتأثرة ويضفي هذا النموذج صفة الايجابية على جمهور وسائل للإعلام فمن خلال منظور الاستخدامات لا تعد الجماهير مجرد مستقبلين سلبيين لرسائل الاتصال الجماهيري، وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون في التعرض إليها، ونوع المضمون الذي يلبي حاجتهم النفسية والاجتماعية من خلال وسائل الإعلام، ويرى كاتز Katz أن منظور الاستخدامات والإشباع يعتمد على خمسة فروض لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسة تتمثل في:

- إن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري. ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلي توقعاتهم.

- يعتبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد.

- التأكد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجته، فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال، وليست وسائل الاتصال التي تستخدم الأفراد.

- يستطيع أفراد الجمهور دائما تحديد حاجتهم ودوافعهم، وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات.

- يمكن استدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدام الجمهور لوسائل الاتصال ، وليس من خلال محتوى الرسائل فقط .

ويحقق من منظور الاستخدامات والاشباكات ثلاث أهداف رئيسية:

-السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته.

- شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال، والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض.

- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري ويربط " آلان روبرت " هذه الأهداف الثلاثة بمنظور التحليل الوظيفي من خلال التأكيد على نمط السلوك الفردي ، حيث يكون الفرد هو وحدة التحليل (UNITE) ، وتكون علاقات الفرد بمحيطه الاجتماعي هي البناء STRUCTURE ويكون ملاحظة سلوك الأفراد عند استخدام لوسائل الاتصال هو الأنشطة ، وتكون نتائج نمط السلوك الفردي في علاقته مع كل من وسائل الاتصال والمحتوى والاهتمامات العامة للجماهير هي الوظائف.

ولقد ساهم الوصف الذي قدمه " كاتز وبلومر " لدخول الاستعمالات والإتباع على تحديد الأبعاد العامة لبحوث الاستعمال والإتباع، وقد ساهمت دراسات عديدة أخرى في صياغة أسس لتوجيه البحوث في هذا المجال ومن أهم هذه الأسس.

#### 1-افتراض الجمهور النشط:

يعارض باحثو الاستخدام والإتباع المقولات الكلاسيكية لبحوث التأثير حول دور الجمهور في عملية الاتصال الجماهيري، والتي كانت ترى أن جمهور الإعلام متلقيا سلبيًا أمام قوة الرسالة وتأثيرها الفعال في المتلقي ، حتى ظهر مفهوم الجمهور العنيد الذي يبحث عما يريد أن يتعرض إليه ويتحكم في اختيار الوسائل التي تقدم هذا المحتوى وقد يرجع الفضل إلى ما قامه "كاتز" في تحويل أبحاث الاتصال إلى تقليل الاهتمام بما تفعله وسائل الإعلام بالناس وزيادة أو التركيز على المتلقي فمنذ ذلك الحين تم إدراك جماهير وسائل الاتصال الجماهيرية باعتبارهم نشطين، ويختارون التعرض للوسائل التي تلبي حاجتهم والمضمون الذي يتفق مع توقعاتهم.

ويرى ( بلومر) أن عنصر النشاط أو الفعالية لدى الجمهور يشير إلى الدافع الأساسي والانتقائية والأذواق واهتمامات التي يمكن أن تحدثه في حالته التعرض لوسائل الإعلام.

#### 2-دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام:

ينظر بعض الناس إلي الدوافع باعتبارها حالات داخلية يمكن إدراكها وفهمها مباشرة من جانب أفراد الجمهور وتفترض هذه النظرية أن دوافع تعرض الفرد لوسائل الإعلام يعكس سلوك إيجابيا ذو قيمة، واتجاهات إيجابية نحو وسائل الإعلام، وأن المتلقي لديه الوعي والقدرة على التعبير عن اتجاهاته بشكل مباشر، ويسعى إلى إشباع الدوافع من خلال التعرض لوسائل الإعلام.

● ويمكن تقسيم دوافع التعرض إلى فئتين:

أ- الدوافع المنفعية:

يستهدف التعرض على الذات، اكتساب المعرفة والمعلومات والخبرات وجميع أشكال التعلم.

## ب- دوافع طقوسيةRitualized Motives :

تستهدف تضيئة الوقت، الاسترخاء، الصداقة، الألفة مع الوسيلة والهروب من المشكلات وتمثل هذه الفئة في تعرضها إلى المسلسلات، الأفلام، المنوعات...إلخ.

### 3-التعرض لوسائل الإعلام:

أشارت دراسات عديدة إلى وجود علاقات ارتباط بين البحث عن الاشباع والتعرض لوسائل الإعلام، ويعتبر زيادة تعرض الجمهور بوجود عام لوسائل الإعلام على نشاط هذا الجمهور، وقدرته على اختيار المعلومات التي تلي احتياجاته.

وقد أظهرت دراسات عديدة في الو.م.أ أن الاستماع للبرامج الجادة مثلا يرتبط ارتباطا كبيرا، بمستوى التعليم، وهناك ارتباط إيجابي بين مقدرة الفرد الذهنية في درجة استيعابه للرسالة الاتصالية. كذلك يفضل الأفراد من صغار السن المواد الترفيهية أكثر من المواد الجادة، وكلما تقدم السن يتحول الاهتمام إلى الموضوعات الواقعية والجادة.

### 4- إشباع وسائل الإعلام:

لقد اهتمت دراسات الاستخدامات والإشباع منذ السبعينات بضرورة التمييز بين الإشباع التي تتحقق، ويرى "سوانسون" إمكانية ربط محتوى الرسالة بالإشباع المحققة، فبرامج الترقية والدراما يمكن أن تحقق إشباع التنفس والتخلص من التوتر والقلق والهروب من المشكلات اليومية. أما برامج الأخبار والمعلومات يمكن أن تحقق إشباع يتمثل في الحصول على المعلومات والخبرات والمهارات.

### 5- نموذج التلقي:

تعود المنطلقات الأولى لنظرية التلقي إلى دراسات النصوص الأدبية بألمانيا سنة 1960 حيث ظهرت الفكرة فيها ثم توسعت واتخذت أبعاد متنوعة وكانت هذه الدراسات تعطي الأهمية لدور القارئ في فهم النصوص الأدبية، ولم يأتي موضوع الاهتمام بالمتلقي من العدم، إذا كانوا في القديم يهتمون بالإقناع، وفكرة أرسطو حول أن التطهير من الاشباع يحدث بفضل العمل الدرامي، حيث أن مشاهدة العنف في السينما أو التلفزيون يؤدي بالمشاهد إلى تسريح شحنة العنف الكامنة فيه، والتطهير عنده من الوسائل التي تحدد المتعة واللذة لدى المتلقي.

كما اهتم " رولان بارث" على المتلقي في دراسته الشهيرة " موت المؤلف " la mort de l'auteur " أين يقول فيها: " أنه ينبغي لسلطة الكاتب أن تزول تماما" وهذه المنطلقات كخليفة فكرية للتلقي.

ويقصد بنموذج التلقي النظرية العامة والنظريات الفرعية والمقاربات التي حولت الدراسة من محتوى الرسالة وعلاقتها بالتأثير الذي يحدث في سلوك الجمهور " الرسالة والتأثير من ماذا تفعل وسائل الإعلام في الجمهور إلى التركيز على مصير الرسالة بعدما يتلقاها الجمهور الانتقائي والفعال إلى ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام أي الاهتمام بالرسالة والمتلقي.

وقد طرحت إشكالية تلقي الرسالة الإعلامية انطلاقا من ثمانينات القرن الماضي ، حيث تطور النموذج مع تطور المنهج الانتروبولوجي في دراسات الاتصال الجماهيري ودراسات الجمهور إلى تيار الأبحاث المتعلقة بالأسر والتكنولوجيات المنزلية عن الاستعمال العائلي للمبتكرات التكنولوجيات الجديدة " التلفزيون " الفيديو، الحاسوب".

بدأ الاهتمام في منتصف الثمانينات ينصب حول الاستعمالات الأسرية للتلفزيون في دراسة قامها " دافيد مورلي " سنة 1986، تنطلق هذه الدراسة من فكرة مؤداها بأن الجمهور نشط وفعال في تعرضها للتلفزيون، حيث انتقل دافيد مورلي من دراسة الرسائل " المحتوى " إلى دراسته للمشاهدين (المستقبلين)، وذلك بتوضيح سيرورة عملية المشاهدة في سياق الأسري.

و استعمل في دراسة المنهج الإثنوغرافي التفاعلات بين مختلف أفراد العائلة أمام الشاشة لإستقبال الرسائل التلفزيونية الذي هو الفضاء المنزلي . أين شملت الدراسة 18 عائلة بريطانية متكونة من شخصين راشدين و طفلين تنتمي إلى الطبقة العاملة ذات مستوى اجتماعي وثقافي ، وكان هدف دافيد مورلي هو اكتشاف الاختلافات بين العائلات لحظة تعرضهم لمشاهدة التلفزيون أي تأثير عامل الجنس والمستوى التعليمي والاتجاه الأيديولوجي على امتلاك قرار اختيار البرامج لحظة مشاهدة العائلة للتلفزيون. فحسب " مورلي " تعتبر المشاهدة التلفزيونية عملية يومية معقدة ، تمارس عائليا ، في الفضاء الأسري . وتجدر الإشارة إلى أن أبحاث " مورلي دفيد " قد قدمت الكثير للمناقشات المتعلقة بمسألة الاستقبال أو المشاهدة التي برزت كظاهرة رئيسية وهامة ارتبطت بالأبحاث الخاصة بالتلفزيون خلال الثمانينات و أهم ما ميز هذه الأبحاث أنها تعرضت لتدخل العوامل الاجتماعية والعلاقات الشخصية أثناء مشاهدة التلفزيون ، ويركز الباحث ( مورلي ) على مفاهيم السياق الأسري لتفسير هذه العملية. لقد أحدثت هذه الاتجاه الجديدة من أبحاث التلقي قطيعة مع نموذج التأثير الذي كان سائدا في الأربعينات ، وقام بتغير الاتجاهات الاستمولوجية للأبحاث المتعلقة بوسائل بصفة عامة والتلفزيون بصفة خاصة . فهدف الدراسة أصبح لحظة التعرض لهذه الوسيلة التي يجب أن تحلل كعملية قائمة اجتماعيا وثقافيا ومكرحلة لتشكيل المعنى من طرف المشاهدة.

وينتمي هذا الاتجاه من الأبحاث إلى الدراسات الثقافية والتي تشكل المقاربة النقدية التي تهتم بإشكالية الجمهور.

ويمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسات تلتقي في أهدافها مع مقاربة الاستعمال والإشباع في تعرضها إلى ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام. وقد تميز نموذج التلقي بانتقال اهتمامات البحث من قضايا الأيدولوجيا وتحليل الرسائل المتلفزة من خلال تساؤلات حول البنية الطبقة وعملية فك الرموز إلى التمايز في ممارسة المشاهدة من منظور النوع داخل العائلة ترتب عن هذا التحول إعادة تأطير قضية التلقي داخل سياق يستدعي الربط بين التكنولوجيات الجديدة ووسائل الاتصال الجماهيري والديناميكيات العائلية بهدف عملية التلقي في أبعادها المتعددة.

### مفاهيم الجمهور الحديثة:

تستمد المفاهيم الجديدة المتعلقة بجمهور وسائل الإعلام وسلوكياته وأبحاثه مقوماتها أساسا من الأدبيات التي أوجدتها تيارات ما بعد الحداثة وذلك ابتداء من القرن 20، وأيضا من الأجواء التي خلقتها تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المحيط الاتصالي المتحرك.

وقد تتجلى أفكار ما بعد الحداثة في بعض المفاهيم :

#### 1- مفهوم السياق المنزلي:

تعتبر الاتجاهات الحديثة في المشاهدة التلفزيونية كمنشأ يومي معقد يجري في السياق المنزلي ويمارس ضمن العائلة فالتلفزيون تستقبل سياق بالغ التعقيد والقوة ، غير أن طابع السياق للتلقي يطرح تساؤلات حول الكيفية التي تستعمل بها التلفزة في المنزل ، حول سلطة إتخاذ القرارات المتعلقة باختيار القنوات التلفزيونية وبرامج التلفزيونية التي تشاهد الأسرة.

إن مفهوم السياق المنزلي يسمح بالاهتمام أكثر بمختلف جوانب الظاهرة فالإطار الذي تستقبل فيه الرسائل الإعلامية مع حضور أفراد العائلة داخل الوسط الأسري يطرح التساؤلات حول الكيفية التي تتحقق بها عملية الاتصال في هذا السياق المنزلي ، وكيف يتم فيه إدماج التكنولوجيات المنزلية وتكيفها مع مستلزمات هذه البيئات.

حيث تسعى أبحاث التلقي الحديثة من الإجابة على هذه التساؤلات في تطوير نموذج للاتصالات المنزلية والأخذ بعين الاعتبار نشاطات الاتصال المتنوعة التي تتعايش في وضعية المشاهدة التلفزيونية مع الاستعمالات الأخرى للتكنولوجيات الاتصال والإعلام المنزلية مثل الكمبيوتر أقراص الفيديو DVD ، الراديو...الخ.

ويستبعد تحليل سياق المشاهدة التلفزيونية المفهوم العددي للجمهور ، حيث لم يعد مجرد حصيلة عددية لأفراد الأسرة الذين يتابعون البرامج والحصص ، وإنما أصبح ينظر إلى المتلقي كعضو ديناميكي فعال ممارس لنشاط اتصالي في الحياة اليومية للأسرة كما ينبغي أن يركز تحليل السياق المنزلي على بحث الكيفية التي يتم بها إدماج التكنولوجيات حتى تصبح جزءاً لا يتجزأ من الديناميكية الداخلية وتنظيم الفضاء المنزلي.

## 2- مفهوم التكنولوجيات المنزلية Domestic technologies :

تتضمن مجموع المنتجات والتكنولوجيات التي تستعمل في سياق خلايا اجتماعية كوسائل اتصال جماعية وفردية ، والتي تشغل حيزاً منزلياً في السياق الأسرية مثل آلة تسجيل ، جهاز كمبيوتر والهاتف وأجهزة الاستقبال الإذاعي والتلفزيون والفيديو خاصة منها المرتبطة بشبكة الانترنت، وقد احتكر التلفزيون منذ ثمانينات القرن الماضي استعمال هذا المفهوم تبعاً للدراسات المكثفة حول الانعكاسات الاجتماعية لهذه التقنية الجديدة وأثارها على العلاقات الاجتماعية الأسرية وعلى السلوكيات الأفراد وخاصة على سلوكيات الأطفال وعلى التحصيل الدراسي ، ودور الآباء في توليف (جعلها أليفة) هذه التكنولوجيات وتطويرها لإشباع الاحتياجات والترفيه والتقنية والتعلمة لمختلف أفراد الأسرة.

وتعني التكنولوجيات الممارسات المتولدة عنها الدلالات التي تثيرها فالتكنولوجيات لا تتوفر فقط على قيمة مادية ولكنها تتضمن أيضاً قيمة رمزية من خلال استعمالها ، الأمر الذي يعطي كل الأهمية لفهم الكيفية التي يتم بها إدماجها في الحياة العائلية ، وفهم الكيفية التي تؤثر بها الحياة العائلية اليومية في التكنولوجيات المنزلية.

ومهذه الصيغة تصبح دلالات التلفزيون، وبالتالي كل التكنولوجيات المنزلية تضم في نفس الوقت دلالات النصوص ودلالات التكنولوجيات وينبغي أن تفهم كخصائص مستحدثة للممارسات للجمهور.

## 3-الديناميكية العائلية family dynamism :

أدخل هذا المنظور تعديلاً هاماً على مفهوم الجمهور الذي لم يعد مجرد فرد مشاهد لكنه عضو في الجماعة ( العائلة ) المشاهدة وجعل الأسرة مجالاً نشيطاً للممارسات الاجتماعية التي تتأثر في نفس الوقت بالمحيط الاجتماعي والثقافي و بالخصوصيات الموجودة داخل كل عائلة كالعادات والتقاليد والطقوس.

فالديناميكية العائلية يقصد بها قدرة العائلات على التحكم في هذه التكنولوجيات وإدماجها كأدوات عادية وضرورية في الممارسة اليومية للأسرة وقدرتها على التأويل وإضفاء الرموز التي تحملها هذه التكنولوجيات ومضامين الرسائل التي تنقلها وفقاً للخصوصية الثقافية والطقوس الأثينية والدينية ، كما تعني أيضاً قدرة العائلات على إستيعاب الرسائل الظاهرة والضمنية التي تحملها تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ تكمن دراسة الديناميكية العائلية من تحليل المشاهدة او الاتصال الفردي في إطار العلاقات العائلية من خلال التفاعلات التي تحدث داخلها و يسمح هذا السياق بتجديد العوامل الحاسمة في ممارسة المشاهدة من حيث السلطة والمسؤولية والرفاهية في مكان معين و في أوقات معينة .

#### 4- مؤشرات الجيل الثالث من دراسات التلقي:

شهدت دراسات الجمهور في بداية العقد الأول من هذه الألفية تطورا ساهم (دافيد مورلي) الجيل الثالث من دراسات التلقي في سياق إعادة التفكير في جمهور وسائل الإعلام، بعدما كان ينظر إليه كغرد سلمي و فعال.

إن هذا الجيل الجديد الذي لم ترتسم معالمه النهائية بعد، ولكن يمكن تلمسه في العديد من الظواهر و المفاهيم المرتبطة به، هو انعكاس ناجم عن جملة من الأحداث والعوامل والمؤشرات التكنولوجية والاقتصادية والسياسية التي كان لوسائل الإعلام الدور الحاسم في إبرازها. والتي عايشها هذا الحدث. فعلى الصعيد الاقتصادي أعاد النهوض بالبلدان الآسيوية والمساة بالنمو الآسيوية والنمو الاقتصادي الذي حققته وتحققه الصين منذ بداية القرن الحالي والذي فتح لديها آفاقا للدخول في منافسة مع الدول القوية المحتكرة للاقتصاد والسياسة والتكنولوجيا والعلم.

ومن ضمن الأبعاد الجديدة التي اكتسبها منظور التلقي بفضل تطور أبحاث الجمهور وانعكاسات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الجديدة، عنصر الوجود اللامادي واللامحدودية في الزمن، والمكان، (معناه ظاهرة القدرة الكلية على التواجد في كل مكان وفي نفس الزمن .

والذي أصبح يطلق عليه عالم ما بعد الجمهور، حيث أضافت هذه التكنولوجيا تشكيلة متنوعة من العناصر الداخلة في تكوين الجمهور، لم تكن متوفرة في أنظمة الاتصال الجماهيرية سابقا وهو نظام الاتصال الرقمي والشبكة العنكبوتية العالمية، حيث أن الاتصال الرقمي لم يمنح حرية الاختيار المطلق للمتلقي وحسب، لكنها قضت أيضا على العديد من القيود التي تفرضها وسائل الإعلام التقليدية على جمهورها وهذا بعد عرض نسخ من خدمات وسائل الإعلام عبر مواقع الشبكة العنكبوتية وإنشاء وسائل إعلام جماهيرية إلكترونية (e-media) وكذا الجرائد والمجلات الإلكترونية عبر مواقع الإنترنت وكذا التلفزيون عبر الإنترنت. حيث ساهمت هذه التكنولوجيات في تنامي وتطور مفهوم جمهور المتلقين النشط والفعال الذي يتخذ قراره في الرسالة والمصدر والمحتوى وجعله يتفاعل مع هذه التكنولوجيات، وأعطت للمعرفة الإدراكية دورا فعالا والتي تعمل على إحلال التفاعلية محل التأثير، فالفرد في الجمهور يقبل أو يرفض، يقترب، يتجنب، يتعرض أو لا يتعرض لوسائل الإعلام كل هذا بناء على قرار اختياره وتفضيله.

قد تعددت المقاربات في تحديد ودراسة جمهور وسائل الإعلام، وذلك نتيجة لمجموعة من المجهودات والدراسات والتحريات التي قام بها الباحثون في ميدان دراسات الجمهور، حيث توجت جهودهم بالوصول إل مجموعة من النظريات تفسر سلوك جمهور وسائل الإعلام. لكن وكما نعلم، فإن دراسات الجمهور مرت بتطورات ومراحل مختلفة، بداية من النظرة التقليدية فيما يتعلق بالتأثير المطلق (منبه - استجابة) وصولا إلى المقاربات الحديثة والتي تدرس فعل التلقي (استنطاق المتلقي) في حد ذاته .

#### 1-أنموذج التأثير : (( effect paradigm ))

يعتبر هذا التوجه بمثابة الانطلاقة الحقيقية لميدان دراسة تأثيرات وسائل الإعلام على الجمهور، حتى وإن كان هذا الأنموذج يعتبر قديما قد تجاوزه الزمن، إلا أنه يعتبر بمثابة الحلقة الأولى المشكلة لسلسلة الدراسات ، ولمعرفة الرهانات الحالية الأصيقة بدراسات الجمهور ودراسات التلقي تحديدا، لابد من العودة والتذكير ببعض الأعمال المنجزة قرابة نصف قرن في حقل دراسات جمهور وسائل الإعلام، وهذا عبر المراحل التالية :

ينقسم هذا الأنموذج إلى مساهمات إمبيريقية وأخرى نقدية، فالأولى كانت ترى أن تأثير وسائل الإعلام هو تأثير بالغ وقوي لا يتعرض لأي حاجز ومعوقات للتأثير على عقول الجماهير التي كان ينظر إليها بأنها تشبه الحشود وتتميز بالضعف ولا تملك أي مقومات للحماية من تأثيرات وسائل الإعلام. فهو الأنموذج الذي يرى بأن تأثير الرسائل الإعلامية على الجمهور يتم في شكل خطي (شاقولي)، حيث يستجيب من خلالها كل شخص بشكل مشابه تقريبا للرسائل الإعلامية التي تؤثر فيه مباشرة كما يؤثر سائل الحقنة في دم المريض.

إذن، فالطرح الإمبريقي الأمريكي ناشئ من النموذج التقليدي لـ Harold Lasswell خاصة وأنه يبحث عن التأثير - ومن ثم فإنّ هذا النموذج ينظر للمتلقّي بأنه سلبي، لا يملك القدرة على مواجهة الرسائل الإعلامية وفق ما يحتاج إليه لإشباع حاجياته ورغباته، وإثماً رسائل وسائل الإعلام هي التي تؤثر فيه.

وانطلاقاً من هذا الاعتبار، فإنّ هذا النموذج يقدّر القوة الهائلة التي تملكها وسائل الإعلام للتأثير على الجماهير، وذلك من خلال تقنيات الإقناع والإذعان لها، وبالتالي تحقيق الأهداف التي يصبو إليها مالكو وسائل الإعلام لأنها ترى في الجمهور بأنه كتلة متجانسة له نفس الاتجاهات والقرارات تجاه رسائل وسائل الإعلام.

أما المساهمة الثانية فتتمثل في النظرية النقدية - مدرسة فرنكفورت - بزيادة كل من (أدورنو، هوركهايمر، ماركوز) وهي الأخرى تندرج ضمن نموذج التأثير، إذ ترى هذه الأخيرة أنّ وسائل الإعلام تنتج صناعات ثقافية، وذلك من خلال اعتبارها أنّ وسائل الإعلام عبارة عن أدوات إيديولوجية في يد السلطات الحاكمة تؤثر تأثيراً مباشراً على عقول الجماهير، وذلك من خلال الكم الهائل من المحتويات التي تقدّمها والاستهلاك المكثّف من طرف الجماهير، حيث تستعملها السلطات لتخدير عقول الناس. وانطلاقاً من هذا المنظور، تعمل المدرسة النقدية على نقد الثقافة الجماهيرية التي ترى بأنها آلية للهجنة على عقول الناس. فالمشاهدون ليسوا فاعلين حقيقيين وإنما سلبيين يتلقّون المنتجات الثقافية ويستهلكونها بصفة نمطية، وهذا ما ذهب إليه (ماركوز)، حيث يرى أنّ الصناعة الثقافية أنتجت مجتمعاً ذا بعد واحد يكون الإنسان فيه تابعاً وذلك من خلال تقمّصه لهذه الثقافة، وبالتالي فإنّ هذه التبعية تفسّر نجاح المنتج الثقافي أمام الجمهور الذي في حقيقة الأمر لا يختار، لكنّه معرض لسيل هائل من الرسائل التي تؤثر فيه مباشرة.

علاوة على ذلك، فهناك الأبحاث التي تندرج ضمن تأثير وسائل الإعلام ولكن ليس تأثيراً مباشراً وإنما تأثيراً غير مباشر، وذلك نتيجة لمجموعة من المجهودات التي قام بها بعض الباحثين الأمريكيين من أمثال: (هيرتا هيرزوغ) و(روبرت ميرتون) و(بول لازار سفيلد) و(اليو كاتز)، حيث قاموا بوضع منهجية بحث تجريبي لدراسات جمهور وسائل الإعلام توصلوا من خلالها إلى دحض النظرة المتشائمة لجمهور وسائل الإعلام. ومن بين هذه المجهودات التي شكّلت قطيعة مع نموذج التأثير المباشر، تلك التي قام بها Paul Lazarfeld في دراسته "اختيار الشعب"، إذ توصل من خلال بحثه إلى مفهوم تدفق الاتصال على مرحلتين two step-flow of communication حيث يعبّر عن الاتصال الشخصي يلعب دوراً مهماً في التأثير على آراء ومواقف الجمهور أثناء الحملات الانتخابية، وذلك عن طريق قادة الرأي الذين يستطيعون أن يؤثروا على الجمهور لتغيير مواقفهم.

وبالتالي، توصلت هذه النظرة إلى الحد من فكرة التأثير البالغ لوسائل الإعلام، إذ أصبح ينظر إلى وسائل الإعلام بأنها لا تملك القوة الحارقة للتأثير على الجمهور، وإثماً هناك عدّة عوامل تساهم في التأثير عليهم، وذلك من خلال العوامل الوسيطة كقادة الرأي والإدراك والانتقاء الاختياريين.

هذه القراءة المزدوجة فيما يتعلق تأثير وسائل الإعلام، إمبريقية من جهة ونقدية من جهة أخرى، تعتبر لبنة الدراسات المتعلقة بتأثير وسائل الإعلام إلى غاية بداية الستينيات، فالدراسات الإمبريقية تركز على دراسة أثر وسائل الإعلام على المدى القصير والبعيد مستعينة بالسياق السياسي والاقتصادي والثقافي الذي يتدخل في تلقي الخطاب الإعلامي، أما الدراسات النقدية فتهم بآليات التلاعب في عقول الجماهير، فكلتا المدرستين كان هدفهما الأساس يتمثل في معرفة أو الكشف عن سلوك الجمهور ومواقفه تجاه الخطاب الإعلامي. وقد تعمّدنا الوقوف عند خلفيات هذا التوجه لفهم التطور التاريخي لدراسات الجمهور ومعرفة كيف كان له أثراً على دراسات الجمهور لوسائل الإعلام الحديثة.

2-دراسات استعمال وسائل الإعلام والإشباع: لقد أدى إدراك نتائج الفروق الفردية والتباين الاجتماعي بين أفراد الجمهور، وإدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام إلى ظهور منظور جديد للعلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام، وكان هذا تحولاً من فكرة الجمهور كعنصر سلبي إلى عنصر فاعل في انتقاء واختيار الرسائل والمضامين المفضلة من وسائل الإعلام. وبالتالي شكل ذلك رد فعل لقوة وسائل الإعلام، أي نظرية التأثير المباشر، ونظرية انتقال المعلومات على مرحلتين. إذ شكل هذا النموذج قطعة مع النموذج السابق (التأثير)، فابتداء من الخمسينيات بدأ الاهتمام ينصبّ حول التساؤل التالي: ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام؟ وليس ماذا تفعل وسائل الإعلام في الجمهور؟ وبالتالي أصبح الاهتمام يركز على دراسة استعمال ((usage)) جمهور لوسائل الإعلام من أجل إشباع رغباتهم وتلبية حاجياتهم انطلاقاً من اختيارات عدة تمنحها لهم الوسيلة الإعلامية في حد ذاتها.

إذن، فقد كانت هذه الحجة " ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام "، ذات أهمية كبيرة في دفع النقاش إلى الأمام من خلال بداية التطلّع إلى المشاركة الفعالة من جانب الجمهور في البرامج التلفزيونية. ولم يعد هناك حديث عن الآثار التي تخلّفها وسائل الإعلام بقدر ما فتحت دراسات الاستعمال الباب أمام مسألة اختلاف الاستعمالات بين الجمهور. إذ لاحظ النقاد أنه يجب النظر إلى الجمهور من منظور فردي، وذلك في حدود الاختلافات بين الاستجابات الناجمة عن الفروق الفردية المكوّنة للشخصية في حدّ ذاتها.

ومن جهة أخرى، فإنّ نظرية الاستعمالات والإشباع تركّز على الأسباب الخاصة بالتعرض لوسائل الإعلام أي كيف يستعمل الناس وسائل الإعلام، إذن الجمهور ليس سلبي كما كانت تنظر إليه دراسات التأثير وإنما فاعل حقيقي يختار ما يتأشى معه انطلاقاً من مبدأ التعرّض والإدراك الانتقائيين أي استعمال وسائل الإعلام لأغراض (وظائف) مختلفة (التسليّة، التعليم، الإعلام...). إلا أنّ هذه الوظائف تتحكم فيها حاجات ودوافع التي تعتبر من العوامل المحرّكة للأفراد للتخفيف من أعباء الحياة اليومية ولتحقيق التوازن النفسي الذي يساعد على الاستمرار مع الغير. وهذا من خلال الحديث الذي يحدث مع أعضاء المجتمع أو ما يطلق عليه الانتقال من الفضاء الخاص (الفردية) إلى الفضاء العمومي (المجتمع). وهذه الحاجيات والدوافع، ما هي إلا مجموعة من القوى النفسية التي تساعد على تحديد سلوك الجمهور، ومن ثمّ فإنّ استخدام وسائل الإعلام مرهون بالتباين في الحاجات بين الأفراد، ويفسر التباين في سلوك التعرّض بالكثافة الشديدة أو التعرّض المحدود نتيجة عدم تلبية الوسيلة لحاجة أو حاجات لدى الفرد. وعليه، فإن هذه النظرية تجاوزت رؤية اعتبار الجمهور ككتلة هامة وسلبي ولا يتوفر على أية ميكانزمات دفاع على المستوى السيكولوجي والاجتماعي.

3-الدراسات المرتبطة بالأبعاد الرمزية والسوسيو-سياسية لوسائل الإعلام: يرتبط هذا التوجه بدراسة وتحليل العلاقة التي تربط كلا من بنية النظام السياسي والاقتصادي والأيدولوجي مع وسائل الإعلام، إذ أنّ الجديد الذي جاءت به هذه الدراسات هو ذلك الاهتمام الذي ينصب على دراسة السياقات الاجتماعية التي يتم من خلالها تلقي الرسائل الإعلامية. ولقد ظهر هذا الاتجاه في تحليل الظاهرة الإعلامية ببريطانيا في إطار ما يسمى "بمدرسة برمنغهام" التي تُعرف أيضاً باسم الدراسات الثقافية.

ومن بين الرواد في هذا الاتجاه نذكر Stuart Hall الذي قدّم مساهمة فعالة في مجال هذه الدراسات التي أعطت للأيدولوجية موقعا هاما في الدراسات الإعلامية. إذ شكّلت أعماله تحوّلا جذريا سواء فيما يتعلق بالتحليل الوظيفي الأمريكي أو الاتجاه الماركسي بشكليه الكلاسيكي والمُحدّث. وهذا ما أشار إليه Stuart Hall في مقاله الشهير الذي نشره عام 1973 تحت عنوان (الترميز/ فك الترميز)، حيث اعتبر أنّ صيرورة الاتصال التلفزيوني تمرّ بأربع مراحل مختلفة تتمثل في: الإنتاج والتوزيع والاستهلاك وإعادة الإنتاج. فالجمهور بالنسبة لـ (ستيوارت هال) يمثّل مصدر الرسالة والمتلقي في نفس الوقت، ذلك أنّ لحظة الترميز لا تحيل إلى التصرّح الذي تحمله المؤسسة الإعلامية وليس إلى توقّعات الجمهور فقط، وإنما إلى المعايير التي تندرج ضمن العمل المهني. لذلك يُشدّد الكاتب على دور المواقع الاجتماعية في تفسير النصوص عن طريق وسائل الإعلام عند مختلف الفئات الاجتماعية. ولقد اعتبر Stuart Hall التلقي بأنّه ظاهرة مركبة ذات ثلاثة أبعاد نتيجة لقيام الجمهور بفك الرموز التي يتلقاها.

وتمتثل هذه الأبعاد في:

أ- الموقف المهين: فالتلقي في هذا الموقف يدمج الرسالة بدون مقاومة في إطار المفردات التي يختارها المرسل. بعبارة أخرى، يمتثل هذا الموقف وجهات النظر الغالبة، أي أن الذوق العام الغالب على النظام الاجتماعي والفضاء المهني هو المرجعية التأويلية للجمهور. وبمعنى آخر الجمهور يكتيف ويخضع مواقفه لما هو سائد في المجتمع.

ب- الموقف المعارض: يقوم المتلقي في هذه الوضعية بفك رموز الرسالة التي استقبلها بطريقة معارضة لما كان ينوي المرسل إرساله. أي يقوم المتلقي بقرأة الرسالة بناء على إطار مرجعي ورؤية مختلفة للبيئة التي ينتمي إليها. وهذا يحدث خاصة عندما تكون اتجاهات الفرد معارضة للخطاب الإعلامي ويظهر هذا، مثلا، في تلقي خطابات الأحزاب السياسية من طرف أفراد جمهور لا ينتمي إليها.

ج- الموقف المفاوض: ويتم في هذه الوضعية فك رموز الرسالة عن طريق دمج عدد ملائم من العناصر المعارضة والملائمة في نفس الوقت. أي يقوم المتلقي بتبني جزء من الدلالات والقيم المهمة، لكنه يستمد من واقعه المعيش بعض الحجج المتوافقة معه وذلك لرفض بعض القيم المهمة والتي لا تخدمه. بمعنى أن المتلقي يتقبل الأفكار التي تلائم وتتماشى مع أهدافه ويعدل الأفكار التي تعاكس موقفه.

وبصفة عامة، يعمل الباحثون في إطار هذا الاتجاه على محاولة دراسة رسائل وسائل الاتصال - خاصة التلفزيون - والواقع المعيش في نفس الوقت من خلال تفسير الكيفية التي تعمل من خلالها الرسائل الإعلامية والجمهور في إنتاج أنظمة للرموز والرسائل المشتركة، وذلك عن طريق تفسير بعض الأنماط السلوكية والاستهلاكية والثقافية التي يركز عليها التلفزيون وعلاقتها بالعالم المعيش. وتعتبر الدراسات الثقافية رسائل البرامج التلفزيونية مجموعة من النصوص المعقدة التي يشارك المتلقي في فك رموزها وتشكيل معانيها، أي أنها تركز على فكرة نشاط المشاهد الذي يكوّن المعاني المختلفة في إطار الاختصاصات والاهتمامات التي توفرها المدونات المشتركة للجمهور والقائمين بالاتصال (المنتجون للرسائل الإعلامية)، إذ أن الدور الأساس الذي تركز عليه قاعدة (التشفير/ فك التشفير) يمتثل في النقاط التالية:

- نفس الرسالة يتم فك شفرتها بطرق مختلفة من طرف الجمهور المتلقي.
  - تحتوي الرسالة الإعلامية الواحدة على أكثر من قراءة.
  - ترتبط مسألة فهم الرسالة الإعلامية بإشكالية ممارستها.
- وبالتالي، فإن هذه المساهمة والتي تعتبر التقليد الأساس في دراسات التلقي، تنطلق من اعتبارات عدة تتمثل في التركيز على النص في حد ذاته ومختلف التأويلات التي ينشئها الفرد المتلقي نتيجة قراءته لمختلف النصوص، مما يؤكد مبدأ الاختلافات الفردية في تلقي وتفسير الرسائل الإعلامية.

إن دراسة التلقي: ابتداء من الثمانينيات تغيرت الاعتقادات السائدة حول تأثيرات وسائل الإعلام على الجمهور، أي ماذا تفعل وسائل الإعلام في الجمهور؟ إذ أن فهم سلوك الجمهور أصبح يشكل حجر الزاوية في دراسات التلقي، وأصبح مقرونا بفكرة دراسة المتلقي في حد ذاته. ولم يعد الباحثون في هذا التقليد يركزون على الرسائل المرسل أو المصممة، وإنما أصبح اهتمامهم يدور حول الرسالة التي تم استقبالها فعلا من المتلقي (استنطاق المتلقي). وهذا ما يرتبط ارتباطا وثيقا بالإجابة على السؤال التالي: ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام؟ الذي توصل إليه Katz من خلال نموذج الاستعمال والإشباع، وبعبارة أخرى فإن محتوى الرسالة يتجاوز بكثير القصد الأصلي لمرسله، حيث أن المتلقي أصبح يمثل جزءا من جماعات تأويلية (communauté interprétative)، ويمتثل دوره في فك رموز الرسائل التي استقبلها متفاعلا معها، نتيجة لمجموعة من التفاعلات مع الرسالة في حد ذاتها ومع أعضاء الجماعة. وهذا ما يُعرف عند (دافيد مورلي) "بأنموذج التفاعل والتأويلات للنصوص الإعلامية". والذي يُقَر من خلاله على أن الفروق الفردية في التفسير موجودة بالفعل، لكنه يشدد على أهمية الفوارق الاجتماعية والاقتصادية في تشكيل الطرق التي يفسر الناس بها تجاربهم مع التلفزيون وذلك عن طريق التقاسم الثقافي المشترك للمدونات.

وانطلاقاً من هذا المنظور، فقد تم الانتقال خلال نصف قرن من النموذج الذي يفسر فعل وسائل الإعلام انطلاقاً من المصدر أو من المرسل، إلى النموذج الذي يعطي الدور الإيجابي (النشط) للمتلقّي لاستنتاج دلالات معاني الخطاب الإعلامي الموجودة في بيئته. وبعبارة أخرى من نموذج أحادي الاتجاه أو شاقولي (unidirectionnel) إلى نموذج تفاعلي أو تحاوري (conversational) لعملية الاتصال. وأصبح الحديث يدور حول صيرورة الاتصال ضمن نموذج (نص/قارئ)، أو كما تطلق عليه Sonia Livingstone بأنه جمهور نشط، مشاهد ناقد. Un public actif, un téléspectateur critique. ويبحث هذا النموذج في الطريقة التي يُؤلّد بها أفراد الجمهور معانيهم الخاصة من خلال قراءتهم للخطاب الإعلامي، أي أن النصوص قد تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين في أوضاع مختلفة. فهو يركّز على ما يشاهد أو يقرأ أو يستمع إليه الجمهور في وسائل الإعلام، وعلى المعاني التي تنتج نتيجة تفسير النصوص الإعلامية. إذن، نستطيع القول بأن هذا الاتجاه الجديد ما هو إلا تراوج لجهود كل من المدرسة الوظيفية والمدرسة النقدية في إطار الدراسات الثقافية التي أصبحت تولي عناية خاصة لمسألة القارئ وسياق التلقّي، وبالتالي فإنّ نموذج (النص/القارئ) احتل مكانة هامة في تقليد دراسات التلقّي، وبما أن التلقّي هو نشاط إيجابي يخضع لاختيارات واهتمامات المتلقّي، فإنّ هذا يؤدي بنا إلى التطرّق إلى الأطروحات الأربعة الشهيرة التي تتعلّق بفعل التلقّي، ألا وهي:

#### -التلقّي وأطروحاته الأربعة (Quatre thèses sur la réception)

يتعلّق الحديث عن وضعية التلقّي حتماً الحديث عن مفهوم الجمهور، الذي تمّ النظر إليه انطلاقاً من مقاربتين رئيسيتين، الأولى يدور محورهما حول حتمية التأثير، التي يكون فيها المتلقّي مجرّد مستهدف سلبي لا يحق له إضفاء تعديلات على صيرورة الاتصال، أما الثانية فهي تلك المتعلقة بالرؤية الارتباطية أو النسبية (vision relativiste) التي تتداخل فيها عدّة متغيرات لتفسير وتأويل الرسائل الإعلامية انطلاقاً من شخصية المتلقّي وتجربته المتراكمة، أي أمّا تدرس فعل التلقّي في حدّ ذاته. لكن، على الرغم من اختلاف جوهر هاتين المقاربتين، إلا أنّ المقاربة الثانية تكاد أن تكون غائبة في حقل الممارسات الإعلامية، ولكنها حاضرة في بعض الحقول الأكاديمية، خاصة تلك المتعلقة بأعمال مدرسة Palo Alto حول الاتصال التفاعلي والأبحاث المنجزة في ألمانيا حول جمالية التلقّي.

وانطلاقاً من هذا التقديم، نوّد الآن أن نتطرّق إلى أربعة أطروحات تتعلّق بمجال البحث في ميدان التلقّي، والتي اتخذتها المقاربة الثانية كأساس تنظر إلى التلقّي بأنه بنية حقيقية تدور حول ديناميكية مشاركة المتلقّي في استقباله للمضامين الإعلامية، وتمثّل هذه الأطروحات فيما يلي:

**1- التلقّي (الاستقبال)، يعني القيام بفعل Recevoir, c'est agir:** يعني التلقّي في هذا المقام تسلسل الأعمال المنجزة، فالمتلقّي عندما يواجه مباشرة عملاً ما: ورقة كتاب، شريط فيلم ((pellicule du film))، خلفية المصقّة، فهنا لا توجد معاني، ولا أثر للمعاني، لكن هناك أشكال، أصوات، يعمل وعي المتلقّي في هذه اللحظة على تقديم دلالات لأنّه قد قام بتخزين الرموز التي تلقاها، وبالتالي فإنّ تعاقب الأفعال تكوّن معاني الأشكال والصور التي واجهها في الأول، فالتلقّي هنا يشكل نشاطاً أساسياً لتكوين المعنى نتيجة لاستقبال أشكال مختلفة، كما يلعب الانتباه دوراً هاماً في هذه المرحلة، حيث يقوم المتلقّي باختيار وإقصاء الأفكار وذلك من أجل الفهم، وهذا يرتبط بالدرجة الأولى بنوعية الموضوعات التي يستقبلها المتلقّي، ويقوم بملء ما لم يصرّح عنه النص عن طريق تجربته الشخصية، لأن النصوص ليست دائماً كاملة وإنما المتلقّي هو الذي يملأ الفجوات التي تحملها.

2- التلقي يعني معايشة ثلاثة عوالم "Recevoir, c'est mener trois vies": يرتبط التلقي في هذه الأطروحة بالعلاقة التي يقيمها المتلقي مع النصوص التي يتلقاها وذلك من خلال ما يسمى بعملية المشاركة. وتتم هذه المشاركة من خلال ثلاث مستويات (عوالم) نوجزها فيما يلي:

- المستوى الأول: هنا المتلقي تربطه علاقة بين نظام من الرموز الملموسة (كالألوان، الأصوات مثلا)، إذ يقوم المتلقي هنا بمقارنة كل ما يتلقاه في العالم الرمزي (وسائل الإعلام) مع ما هو موجود في العالم المادي (الحقيقي)، علما أن المحيط الرمزي ما هو إلا محيط تابع للعالم الثاني (المادي)، فهنا المتلقي يستقبل مختلف الأفعال الخاصة عن طريق إدراكه ومراقبته لبيئته.

- المستوى الثاني: يتم في هذا المستوى إحداث نوع من التفاعل مع الرسالة التي يتلقاها المتلقي، وهذا ما يتعلق بتركيز انتباهه لما يستقبله عن طريق فهمه لسلوك الشخصيات وإيماءات وجوههم، ومختلف المناظر الموجودة في الرسالة الإعلامية، هنا المتلقي يقوم بإصدار رد فعل يتعلق بالضحك، أو الخوف أو حدوث نوع من المفاجأة.

- المستوى الثالث: يقوم المتلقي في هذا المستوى بمقارنة ما تم مشاهدته في المستويين السابقين وذلك من أجل تقييمه وقد كل ما تم استقباله، وبعبارة أخرى التعلم لما تم مشاهدته في الرسالة الإعلامية، وذلك من أجل تحطيق العقبات التي سوف يواجهها في حياته.

3- التلقي يعني التعبير: Recevoir, c'est s'exprimer كيفما كان شكل الاتصال (فيلم، إشهار، ملصقة)، فإن موضوع التلقي يختلف باختلاف الدلالات التي يكونها المتلقي نتيجة لتجربته المتراكمة، إذ هذا لا يمنع من إقامة مقارنات بين كل ما يستقبله المتلقي، إذ هنا يتم التعبير عن كل ما استقبله عن طريق حدوث الانفعالات، وإصدار الأحكام، ويتم ذلك من خلال أربعة مراحل يظهر من خلالها المتلقي شرحه وفهمه للنص الإعلامي:

- شكل الموضوع الذي يستقبله والمعرفة التي يكسبها، تسمح للمتلقي بمقارنة كل ما استقبله.

- فضول المتلقي لفهم النص، يساعده على اكتساب نوعا من الفائدة التي من خلالها يستطيع المتلقي أن يقيم ويحكم على ما تم استقباله.

- المواقف التي يتخذها المتلقي من جراء تلقيه للرسالة، هي الأخرى تدلّ على المغزى الذي يفهمه المتلقي من الرسالة، تلعب أفاق توقعات المتلقي وذوقه، دورا هاما في شرح وفهم النص الذي يتلقاه.

- إذن، التلقي في هذه الأطروحة هو مواجهة، صيرورة غير منقطعة وذلك عن طريق المقارنة بين النص الذي استقبله المتلقي وخبرته أو ثقافته، وبالتالي تركز هذه الأطروحة على نقطة مفادها الحكم وتقييم الأذواق الموجودة في النص.

4- التلقي يعني تشكيل صور: (Recevoir, c'est faire des figures) إن التلقي هو نظام من الأشكال، لأن المتلقي يقوم بوصف وتحويل كل ما تم استقباله في إدراكه إلى أشكال وصور، وبالتالي يؤسس دلالات مختلفة، ويتم ذلك وفق عمليات متعددة تتعلق بإصدار عواطف مختلفة، كالفرح، الحزن، الحماس، التعاطف، وهذه العملية (تشكيل صور) تتداخل فيها تجربة وخبرة المتلقي السابقة. ولفهم كل ما يتلقاه لا بدّ عليه من بذل مجهود يتعلق بإدراكه لمختلف الأحداث ووضع خاتمة لكل ما يستقبله. تشكل هذه العمليات الحلقة الأولى لتشكيل السلسلة الصورية، كما يشكل الدافع الذي يؤدي بالمتلقي إلى استقبال العمل - سواء كان مكتوبا أو مسموعا أو سمعيا بصريا - أهمية تساعد على تشكيل صور مختلفة للنص الذي يتلقاه، ويمثل هذا الدافع الحلقة الثانية التي تؤدي إلى تشكيل صور مختلفة، إذ يساعد المتلقي على تشكيل دلالات عن طريق ترجمته للنص التي تظهر في شكل رجوع صدى الذي يمثل في حد ذاته الحلقة الثالثة في سلسلة تشكيل الصور، وعادة ما تكون هناك أنواع مختلفة من رجوع الصدى نوجزها فيما يلي:

- الانفعالات الناتجة من جراء استقبال النصوص.

- تطورات أحداث النص التي تحدث بطريقة غير مباشرة - وهنا نقصد فيلما أو رواية - تجعل المتلقي يعيش في عالمه الخيالي.

- معايشة النص وذلك عن طريق إدراكه بطريقة مناسبة مما يؤدي إلى تشكيل آراء مختلفة.

- الحوافز التي تؤدي إلى تبني سلوك معين، كسلوك الشراء في حالة ما إذا كانت المادة التي يستقبلها المتلقي تتعلق بالإشهار المنتوج ما.

وتبعاً لما قيل، فإنّ فعل التلقي يبرّ عن طريق حدوث هذه الأطروحات الأربعة التي هي ثابتة في مراحلها ولكنها مختلفة في جوهرها من متلق إلى آخر، لأنّ النظريات الحديثة أكّدت أن مبدأ الفروق الفردية، والتجربة والخبرة السابقة للمتلقي تلعب دوراً كبيراً في إضفاء دلالات مختلفة تختلف باختلاف السياق الذي يوجد فيه المتلقي، ومن ثمة فإنّ لكل واحد قراءة خاصة به.

### \* قائمة المراجع والمصادر المعتمدة :

- 1- مكايي عماد، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة، 1998.
- 2- آلان روبرت ، التلفزيون والنقد المبني على القارئ، ترجمة حياة قاسم مُجد، دراسات إعلامية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة الثقافة، تونس ، 1991.
- 3- قسايسية علي ، المنطلقات النظرية والمنهجية لدراسات التلقي في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر، 2007.
- 4- قرابنية وردة، أنماط تلقي البرامج التلفزيونية لدى الأسرة الجزائرية، دراسة إثنوغرافية، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2008.
- 5- عتي نصيرة، جمهور التلفزيون ونظرية الاستعمالات والاشباعات، دراسة استكشافية في الاستعمال والإشباع على عينة من الأسر في الجزائر العاصمة، رسالة ماجستير ، قسم علوم والاتصال ، جامعة الجزائر، 2003.
- 6- مزيان ناجية، جمهور القنوات الفضائية العربية ، دراسة مسحية لإستخدامات واشباعات المرأة غير العاملة في الجزائر العاصمة، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2006

### • الجمهور الرقمي في الفضاء الإلكتروني :

#### • الفضاء الإلكتروني وتغير طرق وأدوات قياس الرأي العام :

يرتبط الإعلام الجديد في جزء كبير منه بإنتاج المُستخدم للمحتوى والاستفادة من مُميزات وخصائص ذلك الإعلام الجديد و سهولة استخدامه وانتشاره وإتاحة الفرصة أمام كل فرد للتأثير من خلاله مع التطور المُائل في مجال البرمجيات والتطبيقات على الإنترنت بما عمل على السهولة الفنية للمُستخدم في المُشاركة في تقديم المعلومات وإنشاء المحتوى من خلال /  
\*إنشاء المواقع إلى البريد الإلكتروني ثم إلى غرف الدردشة والمنتديات ثم المدونات Blogs والتي أصبحت عُنصراً جاذباً للعديد من دول العالم بسبب شكلها وتصميمها ومجانيتها وملائمتها للتشارك بالنص والصوت والصورة بما أثار في بروز ظاهرة جديدة من المدونين يُمكنهم لتأثير في الرأي العام حول العالم وفي إطار نوع من الإحساس بالذات وبالآخرين ومُتطلبات الفرد والجماعة.

وأتاح الفضاء الإلكتروني كوسيلة إعلام تتميز بخصائص مُميزة تجتذب إليها العديد من المُشاركين ليكون له دور رئيسي في صياغة وتشكيل الرأي العام بما وفره من إمكانيات وقدرات هائلة في التأثير على الآخرين، الأمر الذي جعل منه أحد العوامل التي تؤثر بقوة على الرأي العام.

#### • ومن أهم أدوات الرأي والتعبير عبر الإنترنت :

-التجمعات الافتراضية: وهي عبارة عن مواقع على شبكة الإنترنت تُمثل نُقطة التقاء لمجموعة من الأشخاص يتواصلون معاً من خلالها باستخدام نظم القوائم البريدية أو التراسل الفوري والمُحادثة والحوارات المطولة، والذين يجمعهم اهتمام مُشترك إزاء قضية ما.

المنتديات: هي عبارة عن برمجيات يتم تركيبها على مواقع الإنترنت، لتسمح بتلقي مساهمات وأفكار وآراء من قبل أي شخص يُسجل نفسه في المنتدى، وعرضها على المشاركين الآخرين في اللحظة نفسها، ثم إتاحة الفرصة لكل المشاركين الآخرين لقراءة المساهمة فوراً والرد عليها في اللحظة ذاتها، سواء بالإتفاق أو الإختلاف أو بالدفاع أو الهجوم. ومن هنا ينشأ الحوار الديمقراطي بشفافية وبلا قيود.

التعبير عن الرأي عبر نظام التصويت التليفوني: حيث يتم الاتصال التليفوني للمشاركة بالرأي والتعبير وأيضاً عبر الهاتف للمشاركة في أحد البرامج أو التعبير عن مشكلة ما أو موقف معين والتي تُعد جزء من عملية قياس الرأي العام.

استطلاعات الرأي الإلكترونية: حيث أصبحت مادة دسمة في الكثير من المواقع على شبكة الإنترنت والتي تهدف إما إلى استطلاع رأي زوار الموقع تجاه موقف معين أو محاولة بناء رأي تجاه قضية ما، وأصبح هناك استمارات رأي إلكترونية إلى جانب استطلاعات رأي سريعة حول الأحداث الجارية، وتتميز تلك الاستطلاعات بسهولة تسجيل المُستطلع رأيه وإلى درجة الأمان التقنية في الاستطلاع وتفادي عملية الأخطاء في عملية الإحصاء حيث يتم الإحصاء إلكترونياً.

آلية التصويت والانتخابات: حيث يُستخدم الإنترنت في عملية التصويت في الانتخابات بالإضافة إلى الأدوات الأخرى مثل الهاتف المحمول والهاتف الثابت والبرامج الإلكترونية التي تُساعد على إعداد الجداول الانتخابية وقواعد بيانات الناخبين وتنقيتها وفرز الأصوات وإعلان النتائج وتتميز برامج التصويت الإلكترونية بالشفافية والحيادية.[2]

البريد الإلكتروني والمجموعات البريدية: حيث يُستخدم لنقل الأفكار والآراء بين الأشخاص والتواصل السياسي بين المرشحين والناخبين أو ما بين القادة السياسيين والجماهير حيث يتم إنشاء مواقع خاصة برؤساء الدول والزعماء وبها البريد الإلكتروني الخاص بهم أو رؤساء الأحزاب السياسية أو قادة الرأي العام. ويتم تجميع عدد من البريد الإلكتروني في مجموعات يتم التراسل فيما بينهم وإعلام أعضائها بالمواد الإعلامية بشكل فوري وسريع والدعوة للانضمام إليها من قبل أي مُستخدم للإنترنت حيث تكون العضوية بها مفتوحة.

مواقع الإنترنت الخاصة: حيث أدى سهولة إنشاء موقع على شبكة إنترنت إلى اتجاه الأفراد أو المنظمات أو الأحزاب السياسية أو منظمات المجتمع المدني إلى إنشاء مواقع خاصة تعرض لقضايا مُعينة حيث رُخص التكلفة وتعدّد الوسائط الإعلامية حيث إمكانية إنشاء إذاعة عبر الإنترنت أو بث مواد إعلامية بما يقترب من وسيلة إعلام خاصة لكافة التيارات السياسية والدينية.

المدونات: وهي صفحات مجانية توفرها مواقع على الإنترنت للمستخدمين حيث تتنوع وفق غرض القائم بالإتصال حيث يكون هناك مدونات شخصية ومدونات ذات طابع اجتماعي وسياسي أو تخدم على مصالح حزبية، وتحتوي على مجموعة من المقالات القصيرة التي يتم تحديثها باستمرار كما في الصحيفة اليومية التقليدية، وآلية للنشر الإلكتروني على الإنترنت بأسلوب سهل، وأيضاً وسيلة نشر عامة أدت إلى زيادة دور الإنترنت باعتبارها وسيلة للتعبير والتواصل أكثر من أي وقت مضى.

مواقع التوقيعات الإلكترونية: والتي تُتيح فرصة التسجيل بعدد كبير كعارض أو مطالب بتغيير سياسة مُعينة حيث يعتمد شرعية تلك التوقيعات بكم التوقيعات التي تجمعها عبر التسجيل من خلال مواقعها. وتكون تلك التوقيعات نوعاً من المعارضة السلمية. والتعبير عن آراء مُختلفة.

رسائل SMS والموبايل: حيث يتم استخدام رسائل الموبايل في حشد التعبئة السياسية والإطلاع على أخبار الانتخابات وخاصة مع اندماج خدمات الإنترنت والتحويلات المالية والخدمات التليفزيونية والإذاعية من خلال الهاتف المحمول وكذلك إمكانية التصويت في الانتخابات من خلاله.[3]

-مواقع الشبكات الاجتماعية: وهي تلك المواقع التي تُتيح فرصة التعارف والاتصال بين عدد كبير من الأفراد على مستوى العالم كما يتم انشاء مجموعات يُمكن أن تجتذب إليها المزيد من الأفراد وتميز تلك المواقع بسرعه تناقل المعلومات والصور، وخاصة مقاطع الفيديو وذلك مثل موقع الفيس بوك وموقع تويتر. [4]

- الاستفتاء عبر الإيميل: ويتضمن إرسال استمارة الاستفتاء عبر الإيميل ويقوم المبحوث بإعادة إرسالها عقب الإجابة عليها وهذا النوع يحتوي على أسئلة بسيطة وقليلة مع إضافة بعض الأسئلة المفتوحة وتصلح هذه الطريقة بالنسبة للاستفتاء الصغير على عينة كبيرة وتكون الاستجابة عالية في حالة إستخدام عدد محدود من الأسئلة.

-الاستفتاء عبر مواقع الإنترنت: هذا النوع من أبحاث السوق يتطلب إنشاء مواقع خاصة بالأبحاث التسويقية تُعتبر وسيلة سهلة الوصول إليها وتتمس بالتفاعلية والانتشار.

هناك ثلاثة وسائل لإعلام المبحوثين بوجود استبيان وإرسال دعوة للإجابة على الاستبيان عبر الإيميل، والتسجيل في القوائم، ووضع دعوة لدخول الموقع للإجابة على الاستبيان.

الوسيلتين لها نفس السمات من حيث التعريف بالاستبيان وتوزيعها على المبحوثين ثم تحليل النتائج.[5]

-استطلاعات الرأي الإلكتروني: وهي عبارة عن استمارة قد تكون صغيرة أو بسيطة تهدف إلى استطلاع رأي زائري الموقع حول أحد القضايا الهامة حيث يتم إظهار النتائج وعدد المصوتين ونسب المشاركة.

-التعليقات الإلكترونية: وهي عبارة عن قيام المُستخدم بكتابة تعليق على خبر أو حدث مُعين للتعبير عن رأيه أو موقفه من قضية ما وهناك عدد من المواقع تُتيح تلك الخدمة.

وتوفر تلك الأدوات الأخيرة الوقت وتُعتبر أكثر فاعلية فيمكن إرسال الإستبيان لكثير من أفراد العينة في وقت قياسي، والميزة الرئيسية هو أن يُمكن للباحث من خلالها عمل ورقة عمل تفاعلية فهذه العملية تضيف إلى الإستبيان العديد من الوظائف التي تتأكد من خلالها من مدى صحة الإستبيان فهي يُمكنها شرح المصطلحات والتحقق من الإجابات.[6].

الفضاء الإلكتروني ومظاهر التحول في الرأي العام (التفتت مُقابل التجميع):

- 1- خصائص التحول:
- المركزية واللامركزية: بتقنية الجهاز البيروقراطي من الفساد وعرقلة القرارات وتقليل التكلفة وتوفير قنوات اتصالية سهلة، وبشكل يُقلل من الاعتماد على الإدارة الوسيطة أو الهرمية وجعلت القرارات أكثر سرعة للإستجابة لمُتطلبات المجتمع بما يزيد من الكفاءة والفاعلية.
- التفتت والاندماج: بالتأثير على التنظيم الإجتماعي وإنشاء روابط وتجمعات الكترونية بين الدول المُختلفة، بما يُعزز من التفاهم الدولي المُشترك، وكذلك تسهيل عملية اندماج المجتمعات المحلية في السياسة العالمية وإمكانية التنسيق لتشكيل رأي عام دولي خلف القضايا المُختلفة.
- الشفافية: أصبح العالم أكثر قُرباً من بعضه البعض عن طريق دعم التكنل وراء قضايا عالمية وجعلت ما يحدث في أي دولة يُمكن معرفته في دولة أخرى كإنتهاكات حقوق الإنسان وانتهاكات الحد من التسلح والديمقراطية والمُحاسبة السياسية، وساعد ذلك على حالة الشفافية في نشر المعلومات وما يكون لها دور في صنع القرار.

- التعبئة والرشادة: مكنت المعلومات من إمكانية تعبئة الرأي العام خلف ما يحدث ودفع الجماهير للقيام برد فعل قد يغلب عليه الإستجابات العاطفية تارة، والمساعدة في الرشادة في إتخاذ القرارات تارة أخرى من خلال وسائل الإعلام الجديد.
- السرعة: بتجاوز الزمان والمكان وقيود الجغرافيا وذلك بفعل الكمبيوتر والأقمار الصناعية وأنظمة الاتصالات بما ساعد في عمل المنظمات الإنسانية وعمليات حفظ السلام، وتوفير معلومات بصورة سريعة عن أماكن الكوارث والصراع والقضايا والأحداث العالمية، وبما يعمل على تسريع الخطى لإحتواء الصراعات، وتسريع وتيرة التدخل الدولي في إطار الأمن الإنساني المشترك.

## 2- مظاهر التحول وآلياته:

- إتاحة الفرصة لكل جماعة أو فرد في تكوين جماعة تقف خلف قضية ما تُعبر عنها وتتعلق بمصالحها ويكون الإيضام لهذه الجماعة مفتوحاً أمام الجميع ممن لديهم الرغبة في المشاركة.
- تجاوز المجتمع المحلي بكل تقسيماته الضيقة للخروج إلى رؤية عامه تتعلق بإهتمام بقضية من قضايا الرأي العام الدولي، وأصبح لتلك القضايا وغيرها دور في الإستحواذ على اهتمام المواطن المحلي الذي ظهر كموطناً عالمياً تُهمه قضايا عالمية ويتفاعل معها من خلال المظاهرات أو الإحتجاجات أو المشاركة بالرأي والتعليق أو تكوين تحالفات مؤيدة وذلك عبر الفضاء الإلكتروني.
- تحول القضايا التي ينبغي أن يتم التفاعل بشأنها داخل الحياة الأسرية أو في حدود ذات الفرد تنتقل لتُصبح موضع حوار في المجال الوسيط أو المجال العام. وذلك بعد كسر احتكار دور الأسرة في التنشئة الاجتماعية.
- بروز دور للكثلة الحرجة من الشباب لقيادة حركة التفاعلات الحادثة على الفضاء الإلكتروني وما تُمثله من المعارضة لكل ما هو قائم والرغبة في تغييره كله أو بعضه، وذلك في ظل حالة من عدم إشباع الحاجات الأساسية. إبتداء من الحاجة إلى العمل والدخل، وحتى الحاجة إلى التعبير والمشاركة، الأمر الذي يعني أنهم رافضون للمجتمع الواقعي القائم.
- تُمكن الفرد من صناعة المحتوى السياسي واستقباله وإرساله وذلك بالإستفادة من إمكانات الهاتف المحمول وقدرته على التصوير والاتصال بالإنترنت وغيرها من الخدمات المختلفة. وإتاحة القدرة على المشاركة السياسية من أي مكان وفي أي زمان.
- القدرة على القيام بشكل جديد من الحركات الاجتماعية ونوع جديد من وظائف المجتمع المدني وذلك بالقدرة على القيام بعمل فردي تطوعياً حراً غير خاضع لتوجهات من جهات مُعينة بل للقناعات الخاصة للفرد.
- القدرة على التحول من الإحتجاج الشخصي إلى تكوين وتشكيل جماعات وتحالفات الكتروني عبر الفضاء الإلكتروني وبما يُساعد في عملية التأثير في الرأي العام.
- إتاحة الفرصة إلى تكوين اعلام بديل يُعبر عن اتجاهات المعارضة وقادر على الربط بين فئات اجتماعية مُختلفة تتمثل في القوى الاجتماعية والثقافية والمدافعين عن حرية الرأي والتعبير، وآراء الأقليات أو اتجاهات مناوئة للمعتقدات والأفكار السائدة والراسخة في المجتمع. وتبني آراء وموضوعات لا تحظى بالقدر الكافي من اهتمام وسائل الإعلام التقليدية، والتصدي لهيمنة وسائل الإعلام التقليدية، والمشاركة في وسائل الإعلام، وحشد الدعم والتضامن ضد سياسات النظام السياسي.

الفضاء الإلكتروني وانماط بروز الفاعلون الجدد في تشكيل الرأي العام:

1. الفضاء الإلكتروني وخلق بيئة إعلامية بديلة لوسائل الإعلام التقليدية:

أصبح الإنترنت أقرب إلى برلمان عالمي يستطيع كل فرد أن يُعبر عن رايه وفكرة ويُشارك في صنع القرارات وعملية إتخاذها بصورة غير مباشرة وكما يستطيع أن يعترض وهذا ما يُعد من أسس الديمقراطية، وتم تشكيل مجموعات افتراضية شبيهة بالأحزاب السياسية، وتُساهم كجماعه ضغط الكتروني تؤثر على القرارات السياسية للحكومات وتؤثر في عملية صنع قرارات السياسة العامة وذلك كان له تأثير على المؤسسات الإعلامية الرسمية والتقليدية سواء في طبيعة دورها أو نشاطها وقدرتها على التأثير في الرأي العام، حيث أدى الإعلام الإلكتروني إلى الإنتقال من الإعلام الجماهيري إلى إعلام فردي يُمكن أن يوجهه الفرد للتأثير على الرأي العام وعلى السياسات الحكومية بعيد عن المؤسسات الوسيطة.

وقد شكل الإعلام الإلكتروني بيئة جديدة تستطيع كافة التيارات الفكرية والسياسية والثقافية والدينية التعبير عن نفسها بحرية وبدون أي حواجز أمنية أو جغرافية. وكذلك الموقع الإخبارية ومواقع الصحف ومواقع منظمات المجتمع المدني، وقد وفر الإنترنت أداة لنقل مُعانة المهتمين في حياتهم ومشاكلهم اليومية، وذلك بعيداً عن هرمية المؤسسات التقليدية بشكل أثر على فاعلية المعلومات المتاحة بما يخدم التمثيل السياسي للمواطنين وعلى دور الأحزاب السياسية والمجتمع المدني. أيضاً ظهر الإعلام الإلكتروني كبديل عن المؤسسات التقليدية والصحف الورقية، وبشكل عمل على جذب الأفراد للتعبير عن آرائهم بشكل مُختلف عن الرقابة الرسمية وبرؤية مُغايرة عما تتداوله الصحف الرسمية الورقية، وتميزه بسهولة الحصول على المعلومات وانتشارها وانخفاض تكلفتها وصياغة الرسالة الإعلامية بشكل جيد، وبما أدى لكسر احتكار الدولة لوسائل الإعلام الجماهيري وتوسيع قاعدة المساهمين في تشكيل قضايا الرأي العام بدلاً من دور النخبة التقليدية، وقد شكل ذلك ضغطاً على الحكومة تجاه ترشيد سياستها العامة، كما ساعد الإنترنت على تحسين دور وأداء الصحافة التقليدية على المتابعة الجيدة وتعزيز مهنتها. بالإضافة إلى الحد من دور الصحافة الحزبية والأيدولوجية.

2. الفضاء الإلكتروني وتشجيع عملية التغير السياسي والتحول الديمقراطي:

لقد أدت عملية التدفق الحر للمعلومات على إزالة الحواجز بين النظم السياسية وبعضها البعض بشكل أدى إلى تحول الإنترنت إلى سوق عالمي للأفكار الديمقراطية وما وفرته ثقافة الإنترنت ذاتها من حرية ونمط اللامركزية في الاختيار، وكذلك تم استخدام الإنترنت في الترويج للأجندة الدولية لحقوق الإنسان وأدى إلى افتتاح المجتمعات المُغلقة على ثقافات أخرى بدرجة ما تتمتع بالحرية والمستوى الاقتصادي والمعيشي بشكل أدى إلى مزيد من الضغط على النظم السياسية القائمة لتلبية مطالب مواطنيها والذي أصبح يتطلع نحو الأفضل والملائم لثقافته وقيمه مع التوجه نحو العالمية. وذلك لما أتاحة الإنترنت من حرية الحوار والتعبير عن الرأي والمناقشات من خلال منتديات الإنترنت والمدونات وإنشاء المواقع والمجموعات البريدية واستطلاعات الرأي الإلكترونية والتجمعات الافتراضية ونُشطاء الإنترنت، وعملية الاحتجاج والعصيان المدني الإلكتروني.

وأصبح هناك علاقة بين ما يُتيح النظام السياسي من حرية تكنولوجية وشرعيته السياسية، حيث أصبح الموقف من حريات وسائل الإتصال والمعلومات والإنترنت تؤثر لدرجة انفتاح النظام السياسي نحو الديمقراطية وعمل الإنترنت كعُراض سياسي من خلال جعل المعلومات أكثر انفتاحاً على المجتمع، وتجاوز مساوئ المركزية، والمُساعدة في انتشار فكرة وتجاوز الزمان والمكان وإتاحة الفرصة للتعبير والضغط على الحكومة، والقدرة على تغيير خطط تحقيق الأهداف بسرعة، والقدرة على امتصاص الصدمات الأمنية والقومية، واستفادات المعارضة السياسية الرسمية وغير الرسمية مما أتاحة الإنترنت من آليات للاحتجاج أو التظاهر عبر حشد المواطنين للتفاعل مع قضية ما عبر المنتديات أو المجموعات البريدية أو غرف الدردشة أو التصويت الإلكتروني على أحد القضايا، أو رسائل المحمول، وكان من أكثر استخداماً للإنترنت في المعارضة السياسية أقباط المهجر ثم الإخوان المسلمين في مصر، وأثر الإنترنت على كفاءة التنظيم

السياسي من خلال سرعة الاستجابة للأحداث السياسية، والعمل على مُناهضة السياسة القمعية والحشد والتعبئة والتجنيد للمعارضة دون الحاجة للدعم الخارجي بالضرورة.

\* هوامش الدراسة /

([1]) انظر في ذلك عادل عبد الصادق الديمقراطية الرقمية ، سلسلة مفاهيم ، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية ، أكتوبر 2009

([2] ) يصب تطبيق التصويت الإلكتروني في سبيل تشجيع عملية المشاركة السياسية بصفة عامة وخاصة انها وصلت في انتخابات عام 2005 الي 26.2 % من المسجلين في الجداول الانتخابية، و في انتخابات الرئاسة التي اجريت في 2005 وصلت هذه النسبة الي 23 % فقط من المسجلين في الجداول الانتخابية، وذلك من عدد من لهم حق التصويت البالغ 31 مليوناً و 826 الف ، وبلغت نسبة مشاركة الشباب عن 15 % ، ومن ثم فان استخدام التصويت الإلكتروني من شأنه ان يجذب فئات الشباب والنساء وكبار السن ومتحدي الإعاقة للإدلاء بصواتهم دون معوقات و يقضي في الوقت نفسه على مظاهر البلطجة والعنف الانتخابي.

([3]) وصل عدد مستخدمي المحمول في مصر 62 مليون مستخدم ووصل عدد مستخدمي الانترنت الى 18 مليون مستخدم فضلا عن انتشار الالاف المقاهي التي تقدم خدمة الانترنت

([4]) وصل عدد مستخدمي موقع الفيس بوك في مصر ما يزيد على 4 مليون مصرى يستخدمون الفيس بوك بما يمثل 5% من السكان، مما يجعل ترتيب مصر رقم 23 على مستوى العالم في استخدام الفيس بوك، والأولى على مستوى الشرق الأوسط.

([5]) هناك العديد من المواقع التي تقدم خدمة التوقيعات الإلكترونية لحشد التأييد حول قضية ما، من بيانات المثقفين الورقية إلى الأنترنت، وأشهر المواقع هو موقع الحملات الإلكترونية المعروف [www.Petitiononline.com](http://www.Petitiononline.com) الذي يشترك فيه 69 مليون شخص عبر العالم والذي يفاجئ متصفحه بعدد كبير من حملات جمع التوقيعات في كل المجالات السياسية، الاقتصادية، وحتى الدينية. ويتضمن، إلى جانب ذلك، حملات ضد ومع كل شيء تقريبا، وإن كانت أهمها وأكثرها الحملات ذات الصبغة السياسية، كما توجد حملات من كل دول العالم تقريبا.

([6]) وجد الباحث ان على الرغم من ان التعليقات الإلكترونية هي من احد الوسائل الهامة للتعبير عن الراي الا انها غالبا ما يتم التحكم بها من خلال ادارة التعليقات التابعة للموقع المنشور عليه المادة ومن ثم فان التعليقات التي يتم نشرها قد يكون بها نوعا من التحيز لافكار او سياسة الموقع على الرغم من حرص المواقع على الاعلان بان التعليقات او الاراء المنشورة لا تعبر عن سياسة الموقع .