نظريات الاتصال وإشكالية التأثير في عصر الشبكات الاجتماعية الرقميّة:

مساءلة كفاءة العدّة النظرية (التيار السيبرنيتيقي مثالا)

أ.رجاء عمّار

معهد الصحافة وعلوم الإخبار، منوبة-تونس

ملخص: أولا، عرض مختصر لتاريخ نظريات الاتصال المرتبطة بمسألة تأثير وسائل الإعلام، لإعادة طرح الإشكالية في علاقتها بالشبكات الاجتماعية الافتراضية. ثانيا، السعي إلى توضيح استراتيجية الفايسبوك الذي تم اتخاذه كمثال، وانعكاسها على البعد العلائقي، وكيفية استغلال المستخدم لرأسماله الافتراضي، للإشارة في مرحلة ثالثة إلى ضرورة انسجام العدة النظرية مع خصوصية الاتصال الافتراضي، عبر تقديم مختصر للسيبرنيتيقا، والتساؤل حول مدى إمكانية الاستمرار في استغلال جهازها المفاهيمي وقوانينها لتحليل الإشكاليات المرتبطة بالشبكات الاجتماعية الافتراضية على مستوى الاستخدام، وهو ما يتطلب العمل على بلورة نظرية خاصة عوض الاكتفاء بالموروث النظري الجاهز من مختلف الحقول العلمية.

الكلمات المفتاحية: نظريات الاتصال، التيار السيبرنيتيقي، التأثير، الشبكات الاجتماعية الافتراضية، الفايسبوك.

The effectiveness of communication theories in studying digital social networks (cybernetic current as a model)

Researcher. Raja Ammar

Press and information sciences institute- Mannouba, Tunisia

Abstract: First, submit a summary of the communication theories, consequently, the problem of effectiveness was raised in its relation with virtual social networks. Secondly, it was sought to clarify the Facebook strategy, which was taken as an example, and the role of the user in adapting interactive methods. In a third stage, a brief presentation of the cybbernetic current, and question about the possibility of continuing to exploit its methodological approachs.

So, emphasing the importance of proposing a new theory of communication instead of being satisfied with the ready made theoretical heritage.

Keywords: communication theories, cybbernetic current, impact, virtual social networks, Facebook.

01- مقدمة

دعمت نظريات الاتصال في المرحلة الأولى فكرة قوة تأثير وسائل الإعلام، ولعل من أهمها نظرية المنبه-الاستجابة، لتليها المرحلة الثانية التي عرفت ظهور التيار المهيمن والتأكيد على أهمية دور قادة الرأي، وهو ما سمح بظهور مصطلح الاتصال على مرحلتين، إضافة إلى نظرية الاستخدامات والإشباعات، ما ولد استنتاجا بضعف تأثير وسائل الإعلام أو تأثيره المعتدل، لتدحضه نظريات المرحلة الثالثة التي توصل إليها باحثو مدرسة فروكفورت ومنهم هوركهايمر وماركوز وادورنو (Horkheimer, Marcuse, Adorno)، وإن اعتبرها البعض مجرد امتداد للثقافة الجماهيرية، إضافة إلى نظرية الاقتصاد السياسي التي اقترحها أرمون وميشال ماتلار وبرنارد مياج (Armand et Michèle Mattelard, Bernard Miège) وقد سعت هذه النظريات إلى توضيح تأثير وسائل الإعلام والاتصال على المدى البعيد وما تتمتع به من قدرة على الهيمنة والسيطرة.

يبدو أن الأمر مختلف بالنسبة للشبكات الاجتماعية الافتراضية، وإن تعددت حولها آراء الباحثين حد التناقض وما توصلوا إليه من نتائج، لكن لا يمكن بأية حال من الأحوال إنكار وجود تأثير ما أو جملة من التأثيرات على المستوى الفردي والاجتماعي.

11- تبيان المشكلة وأهمية تناولها

إن العودة إلى الحديث عن النمط النسقي مثلا، في عصر الاتصال الافتراضي، يعتبر في حد ذاته مسألة على درجة من الأهمية لما تثيره من تساؤلات تحتاج إلى وقفة تحليلية، بما أن العملية الاتصالية في الشبكات الاجتماعية الرقمية المرتكزة على استراتيجية تفاعلية مخصوصة، هي تدفق متواصل وليست مجرد تبادل ظرفي أو قصير المدى أو محدد النتائج، أي على عكس التعامل مع الآلة التي يتم برمجتها لتلقي رجع صدى معين عند عملية الاستقبال التي تلت الإرسال، فالموضوع في هذه الحالة ليس مجرد بيانات تحتاج للمراقبة والتعديل، إنما هو الذات البشرية التي يعسر ضبط ردود أفعالها بصفة نهائية بالنسبة لجميع الاحتمالات المتوفرة.

لا بد من الإشارة إلى ضرورة التعامل مع الظواهر الاتصالية المرتبطة أساسا بشبكات التواصل الاجتماعي خاصة والمجال الافتراضي عموما بمقاربات بحثية مغايرة، وهو ما يدعم الحاجة إلى بلورة نظرية خاصة بالاتصال الذي يتطلب بدوره مراجعة جذرية كعلم لا يتمتع باستقلاليته

باعتباره قائما على التحاليل والاستنتاجات التي بلغتها بقية العلوم، أي أنه يفتقر إلى "الاكتفاء البراديغمي"، وهو ما يمثل مشكلا جذريا لا يجب تجاهله.

31- العنصر التساؤلي

- **أولا**، يشهد الفايسبوك، على سبيل المثال، إقبالا ملحوظا، وهو مايدفع إلى الاستفهام: كيف تؤثر هذه الشبكة الاجتماعية الافتراضية؟

تتفرع عن هذا التساؤل قضيتان أساسيتان وهما: ماهي استراتيجيات الفايسبوك المرتبطة بالمنظومة التفاعلية من جهة؟ أي دور يضطلعه به الفرد في العملية الاتصالية من جهة أخرى من خلال استخداماته الافتراضية؟

- **ثانيا**، إلى أي مدى يمكن تطبيق الأحكام السيبرنيتيقية على الفاعل الاجتماعي بوصفه مستخدما للشبكات الاجتماعية الرقمية؟:

هل تقدم هذه النظرية، وليدة حقول علمية مختلفة تمام الاختلاف عن العلوم الإنسانية والاجتماعية، إمكانيات للفهم بشكل دقيق والتعمق في الرمز ودلالاته، أم أنها لا تسمح سوى بالنظر إلى الظاهرة في كليتها لتقديم جملة من المعادلات، فيغدو الأمر بمثابة إصدار نتائج لا استنتاجات، وإن تطرقت إلى بعض الحالات الخاصة التي لا تستجيب للمعادلة، فإنها تقدم حلا لا يعترف بالذاتية والخصوصية، وإنما تؤكد على ضرورة تعديل المسار والتنبيه لضرورة انضمام هذه الحالات المتفردنة إلى الإطار المحدد؟

- **ثالثا**، إلى أي حد يمكن تطويع قوانين تم استنباطها انطلاقا من بحوث في العلوم الصحيحة كالرياضيات والفيزياء والميكانيك، التي ترتبط بمواضيع بحثية تختلف خصائصها عن خصوصيات الذات البشرية؟: هل تحتاج دراسة الفرد والواقع الاجتماعي إلى الضبط والقياس والتكميم والتقنين، أم إلى التفصيل والأخذ بعين الاعتبار للذاتي والانفعالي والفرداني للتفسير والفهم وتنسيب الاستنتاجات؟

- **رابعا**، إلى أي مدى تستدعي الميديا الافتراضية بلورة نظرية تنبثق من حقل الاتصال ذاته لفهم وتفسير إشكالياتها التي ما انفكت تتواتر وتتشعب؟

02- استراتيجية الفايسبوك التفاعلية ودور المستخدم في العملية الاتصالية

1.2- الفايسبوك ومنطق السوق

لا تتعامل الشبكة الاجتماعية الافتراضية بأساليبها التفاعلية المختلفة مع المستخدم كذات بشرية لها خصوصيتها، إنما تدخله في دائرة تسويقية خدمة لاستراتيجياتها الاتصالية، فهي لا تبحث عن إفادته بالدرجة الأولى وإنما تحقيق أهدافها الربحية، فهي تنزله في مرتبة المنتوج الذي يجب أن

يستجيب لشروط معينة لذلك فهي تقوم بتعديله وتحسينه وتوجيهه ليستجيب لحاجيات السوق العلائقية الافتراضية، **"لذلك ثمت من يعتبر أن العولمة الاتصالية إذا تمكنت من الهيمنةعلى العالم، فإنها قادرة عمليا على أن تقوض نظامه القيمي السائد وأن تهدم جزئيا أو كليا مرتكزات توازنه الثقافي والذهني والنفسي التي تعود عليها".**(المنصف وناس، 2006-2007، ص28)

2.2- المستخدم والرأسمال الافتراضي

إن المستخدم ليس مجرد مستهلك سلبي للمضامين، إنما موضوع على ذمته باقة متنوعةمن الاختيارات التفاعلية التي تجعل منه طرفا فاعلا، إضافة إلى كونه منتجا للمضامين، ما يبوئه مكانة المحرك للعملية الاتصالية ومستقطبا للتفاعل، وهو ما اعتبره دومينيك كردون (Dominique Cardon) العامل الأهم في تفسير ما تشهده مواقع التواصل الاجتماعي من إقبال متزايد مؤكدا أنه **"إذا كان بإمكان عوامل عدة تفسير النجاح الذي بلغته الشبكات الاجتماعية، لعل من أهمها الطريقة التي تقوم عليها بإعادة تشكيل العلاقات الاجتماعيةبين الأفراد عن طريق الاستفادة بممارساتهم الجديدة في عرض وتقديم الذات"** (Dominique Cardon, 2011, p141)

يقوم المستخدم، على أساس رأسماله الرمزي الافتراضي، بتحديد مكانته الاجتماعية وتقييمها حسب جملة من المقاييس المغايرة لتلك التي كان يعتمدها في تواصله مع الآخرين عبر العلاقة التي تربطه بهم في الشبكات الاجتماعية الأخرى، وهي نقطة يجب التوقف عندها للتعرفعلى هذه المقاييس ومدى نجاعتها أولا وخضوعها للمنطق التفاعلي الذي يخدم العملية الاتصالية ثانيا.
ماهي قيمة هذا الرأسمال الذي يسعى إلى جمعه صاحب الصفحة من خلال عرضه لمنتوجه وتسويقه والتشجيع على الإقبال عليه، وهو في حقيقة الأمر يسوق للأساليب التفاعلية لشبكة الفايسبوك ويدعمها بطريقة مباشرة، وهي تستفيد منها بزيادة عدد المستخدمين من ناحية، وارتفاع ساعات التواصل من ناحية أخرى، أما صاحب الصفحة ماذا يستفيد سوى ذاك الإشباع الوقتي؟
هل هو إشباع نفسي كاف، أم أنه يستدعي مزيدا من "الجوع التفاعلي" للتعبير عن الإعجاب ولوجود إقبال على منتوجه؟

03- السيبرنيتيقا وإشكاليات الشبكات الاجتماعية الافتراضية

1.3- لمحة تاريخية للتعريف بالسيبرنيتيقا

لا يختلف التمثل السيبرنيتيقي عن نموذج كلود شانون (Claude Shannon) ونوربار وينر(Norbert Wiener) إلا بعنصر واحد، وهو إقرار رجع الصدى كمفهوم مركزي في التحليل النسقي، واكتملت السيبرنيتيقا بالنظرية العامة للإنسان التي وضعها لودفينغ فون برتلنفي (Ludwig Won Bertalanfy)، وتهدف هذه النظرية إلى تحديد المبادئ العامة التي تحكم عمل كل الأنساق إن كانت إيديولوجية أو ميكانيكية أو فيزيائية وحتى اتصالية.

نشأ هذا التيار ليستجيب لمصالح المركب الحربي الصناعي الأمريكي أثناء الحرب العالمية الثانية، وبروز الحاجة إلى آلة لتنفيذ مهام دقيقة، وتركيز نظام مضاد للطائرات يكون قادرا على متابعة ورصد هدفه في الجو انطلاقا من الأرض، لذلك عرفت السيبرنيتيقا كونها "فن أو علم القيادة"، وفي مرحلة لاحقة، شملت مجالات أخرى، بما أن التعريف الأول الذي منحه وينرهو "علم المراقبة والاتصال لدى الحيوان والآلة"، ليتم إدماج الإنسان بعد ذلك، وهو ما توضحه التعريفات المقدمة له والتي تتفق حول كونه: "علم الاتصالات والتعديل لدى الكائن الحي والآلة" (Dictionnaire MICRO Robert, 1992, p310).

إن المقصود بالتعديل هو تمكين النسق من أداء مهمته، وتجاوز الصعوبات التي تعترضه وذلك بجعله قادرا على معرفة مساره، إن معرفة موقع الهدف بدقة وفي كل لحظة يمكن من تحديد ردة الفعل المحتملة التي تكون فيها الرسالة الإقناعية قادرة على الالتقاء بحاجة المستخدم وإصابتها.

2.3- التساؤل حول مدى كفاءة العدة النظرية السيبرنيتيقية

نستفهم في هذا الإطار حول مدى القدرة على التحكم في نسق الاتصال في الشبكة الافتراضية، وهل هناك نسق موحد أم مجموعة من الأنساق، التي تؤمن ترابط عناصر العملية الاتصالية وتداخلها مع بعضها البعض لضمان تماسكها والحصول على التغذية المرتدة، حسب المصطلح السيبرنيتيقي، الذي اقترحه مؤسس هذا التيار النظري (Norbert Wiener) الباحث في علوم الرياضيات، ونظريته منبثقة أساسا من بحوث سابقة لرياضيين وفيزيائيين من بينهم باسكال (Pascal) وليبنيتز (Leibnitz).

تم التأكيد على ضرورة التفكير في خطورة اليوتوبيا المقلوبة، حيث **"يمكن أن لا تقود آثار التغذية المرتدة إلى تحسينات هائلة وثابتة، وإنما على العكس تؤديإلى حالات عرقلة، وتتسبب في آثار الإتخام. (...) إن آثار التغذية المرتدة تتمثل في "تعزيز القوي" و"إضعاف الضعيف"** (P.-Y Badillo, 2005, p66) كما أن فيليب بروتون (Breton Philippe) لم يكتف بالحديث عن ظهور "الإنسان دون أعماق" وهو عنوان كتابه المنشور سنة 1992، وإنما رصد يوتوبيا الاتصال من زاوية أخرى، معلنا أن القرية الكونية ليست سوى وهما أو خرافة.

3.3- التساؤل حول انعكاسات الاقتصار على التعريف التقني لمفهوم الاتصال

في نفس سياق البحث حول مسألة التعريفات المقدمة للاتصال، وتأكيد البعض على تعدد المعاني العائد إلى حصول خلط اصطلاحي، واختزال شساعة مفهوم الاتصال في المستوى التقني وعملية نقل رسالة عبر قنوات ووسائل اتصال، يُطرح التساؤل التالي:

هل أن التطور التكنولوجي هو المستوى الوحيد الذي يبرز هذه الأهمية؟ ألم تساهم الحتمية التكنولوجية في "تسييج" مفهوم الاتصال، وجعله مرادفا للوسيلة مما أدى إلى تفقير المفاهيم بالاقتصار على تعريفات مشابهة للتعريف التالي: **"يميز الاتصال بين مرسل ومتلق تربطهما قناة، وهي الثلاثية التي نجدها في النظرية الكلاسيكية للتمثل التي تفرق بين العالم الموضوعي**

الذي سيتم تمثله والعالم الذي تم تمثله في الواقع في ارتباط بوسيط المتمثلفي القناة"؟ (Lucien Sfez, 2010, p24)

يعتبر الاتصال في مفهومه الأكثر ارتباطا بالحياة الاجتماعية عملية لا يمكن للأفراد والجماعات الاستغناء عنها لاستحالة عدم التواصل، مثلما أكد ذلك (Paul Watzlawick) الذي ينتمي إلى مدرسة بالو ألتو (Palo Alto)، واشتغل على نظرية الاتصال والبنيوية، من خلال عبارته الشهيرة "لا نستطيع أن لا نتواصل"، استنادا إلى حاجة الإنسان إلى التعبير عن ذاته لإثبات وجوده أولا، وضرورة ربط علاقات مع الآخر حسب متطلبات كينونته الاجتماعية ثانيا، وهو ما يطرح في حد ذاته إشكالا، ف**"كل واحد منا يمارس الاتصال يوميا، وإن كان لا يعرف القوانين مطلقا(...) ومن المخاطر التي يمكن أن يتسبب بها هي إقامة قوانين مطلقة والإعلان عن نظريات نهائية وحصر "الحقول المعرفية" في مجال كالاتصال يتسم بالشساعة والضبابية والغموض"**(Anne-Marie Laulan, 1979, p148)

04- الحاجة إلى تحيين الموروث النظري وتجاوزه إلى إبداع نظريات جديدة

يجب الأخذ بعين الاعتبار لعدة مسائل لعل أهمها:

- مسألة طاقة المضاعفة التي تتمثل في نشر الرسالة بين أكبر عدد ممكن من المتلقين، وتختلف هذه الطاقة حسب أنماط الاتصال لذلك من الضروري تحليلها في إطار الاتصال الشبكي التفاعلي.

- مسألة طاقة خزن الرسائل والمحافظة عليها والتطور الكبير الذي عرفته هذه الطاقة في الفايسبوك الذي يمكن من العودة إلى المضامين السابقة بيسر، ويتكفل بالتذكير بها في تاريخ معين (vos souvenirs sur Facebook)

- مسألة طاقة الانتقاء في مواجهة وفرة أساليب التفاعل وتنوع الخدمات والوظائف وتنوع أدوار المضامين وتدفق الرسائل وتنقلها، حيث أصبح تقريبا لكل فرد قناته الاتصالية، وغدت "الممارسة الفايسبوكية" جزءا من معيشته.

تحتاج إشكاليات الاتصال المطروحة إلى نظريات ومقاربات من حقول علمية أخرى، خاصة منها العلوم الإنسانية والاجتماعية، لتحليل فرضياتها وتفسير ظواهرها والوقوف عند خصوصياتها التي تتمحور بالأساس حول الفرد، ما يجعل اللجوء إلى السوسيولوجيا وعلم النفس ضرورة بحثية يستوجبها السياق نظرا للطبيعة البشرية التي لا يمكن فهم إشكالية تتعلق بها وبتمثلاتها من خلال الاكتفاء بالمنهج الإمبريقي وتقنياته التي تهدف للتكميم، فالإنسان يتفوق بسماته عن الظاهرة الطبيعية والمعادلة المجردة.

05- أهم النتائج ومناقشتها

نستخلص ضرورة البحث في العوامل والدوافع النفسية للفرد من جهة، وتفسير ممارساته وطبيعة علاقاته بتنزيلها في سياقها الاجتماعي من جهة أخرى، نظرا لاحتلاله المكانة الجوهرية في العمليات التفاعلية التي يشارك فيها انطلاقا من أطره المرجعية ومخزونه المعرفي.

في هذا السياق، من المهم التساؤل حول امتلاك الفرد القدرة على غربلة المضامين، باللجوء مثلا إلى الجهاز المفاهيمي لنظرية الاستخدامات والإشباعات التي تحتاج إلى ربطها بالسياق الاتصالي في الوقت الراهن، للتعرف على كيفية الاستخدام وتراوحه بين العقلاني والمستمر الذي يدعم الحاجة إلى "التواصل دائما"، والتعرف على نوعية الرغبات التي يسعى إلى إشباعها ومدى نجاحه في تحقيق الاكتفاء أم هو إشباع حيني يتطلب استخداما مستمرا بحثا عن تلبية المتطلبات المتجددة.

يجب التسلح برؤية نقدية، والقدرة على استنباط التفسير النظري الذي يتسم بالموضوعية التي تخول فرصة التطبيق والتبلور كمقاربة تتماشى مع خصوصية الموضوع وآنيته، والإبقاء على استنتاجاته مفتوحة لإلزامية تعديلها وتطويرها بصفة مستمرة حتى تتبوأ مكانة البراديغمالذي يتم التعويل عليه لدراسة ما يستجد من مسائل ترتبط بمسألة التأثير المتشعبة، التي ينشأ عنها إشكاليات أخرى حول وظائف الاتصال التفاعلي الافتراضي:

- هل هي ذاتها التي تضطلع بها وسائل الإعلام في مرحلة الاتصال الجماهيري التي حاول تعدادها باحثون لعل أهمهم هارولد لاسويل وبول لازرسفيلد وروبرت ميرتون وولبر شرام...؟
- هل تقوم بها لبلوغ نفس الغايات أم تقتصر على بعض منها أم تتجاوزها لتلعب أدوارا جديدة حتمتها الحاجات المجتمعية والفردية أم أنه اتصال من أجل التواصل فحسب للبقاء ضمن الدائرة التفاعلية، وهو ما يجعل المستخدم يعرقل سيرورة دائرته الاتصالية التي يريدها أكثر اتساعا وديناميكية، فإذا هي، نتيجة لممارساته، تضيق أو ينسحب منها الآخرون، وقد يخرج منها الفرد نفسه ليغدو بدوره مجرد مراقب لحياته الخاصة التي حبذ نقلها في الواجهة الافتراضية عوض التعمق في تفاصيلها؟
- من هذا المنطلق، إلى أي حد يمكن الحديث عن بوادر "فجوة اتصالية وتفاعلية" بين الفرد وذاته، وبينه وبين الآخر سواء في الاتصال المباشر أو الافتراضي؟

قائمة المراجع:

1.المنصف وناس(2007-2006)، عناصر أساسية لبناء علم اجتماع الاتصال (محاولة فهم في ثنائية الاتصال والهيمنة)، المجلة التونسية لعلوم الاتصال، عدد 47-48، جامعة منوبة، تونس.

2.Anne-Marie Laulan(1979), La sociologie de la communication, Communication et langages, 41-42, 1er-2ème trimestre, France.

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_1979_num_41_1_1298

3.Dictionnaire MICRO Robert(1992), 12 avenue d'Italie, Paris.

4.Dominique Cardon(2011), Réseaux sociaux de l'Internet, Communications, n°88, Le seuil, Paris.

5.Lucien Sfez(2010), La communication, Huitième édition, Que sais-je ?, PUF, Paris.

6.Philippe Breton(2004), L'utopie de la communication, l'émergence de l'homme sans intérieur, 2ème édition, La découverte, Paris.

7.P.-Y Badillo(2005), De l'euphorie de la société de l'information à l'utopie inversée ?, Penser la société de l'information, Institut de Presse et des sciences de l'information et Fondation Konrad Adenauer, Actes du colloque, Tunis.