

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم : علم الاجتماع والارطفونيا

ميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة : العلوم الاجتماعية

الموضوع :

## اثر الثورة الرقمية في السلوك الاتصالي لدى الأفراد

دراسة ميدانية مؤسسة سوناطراك بالاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع اتصال

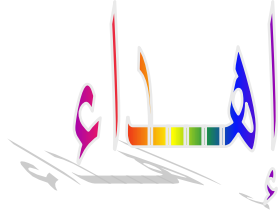
إشراف الأستاذ :

لكحل هواري

إعداد الطالب :

\* رباحي حمزة

السنة الجامعية : 2020/2019



بسم الله أبدأ كلامي ... الذي بفضلله وصلت لمقامي هذا الحمد  
والشكر على ما أتاني .

أهدي هذا العمل إلى أعلى ما في الوجود إلى أروع هدية وهبها الله لي  
الرحمن إلى من انبثت عيونها ساهرة لتضيء دربي أمي الحبيبة  
حفظها الله .

إلى روح أبي الطاهرة ( جيلالي ) أسكنه الله فسيح جناته

إلى أخي يوسف

والى كل أفراد أسرتي وأخواتي

إلى كل من تجمعني بهم صلة الرحم والصدقة ولم آت على ذكرهم  
إلى كل من ساندني وشجعني من قريب وبعيد .

# شكر وعرفان

قال تعالى : ( رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين ) .

بداية نشكر خالقنا الذي وهبنا الحياة بحوله وقوته سبحانه وتعالى نحمده حمدا طيبا مباركا فيه أن وفقنا لإتمام هذا العمل ، والصلاة والسلام على سيد المرسلين .

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ المشرف : لكحل هوارى الذي شرفنا بقبوله المتابعة والإشراف على المذكرة .

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير لأساتذتي الأفاضل لتكرمهم بمناقشة مذكرتنا فجزاهم الله عنا خير الجزاء .

نظرا للثورة المعلوماتية الكبيرة التي فجرتها التكنولوجيا نفسها في مداها الواسع وانفتاحها الكبير على الوجود الإنساني، حيث لم تشهد المجتمعات البشرية قفزة علمية كالتى تشهدها في الوقت الحاضر، فالיום أصبح العالم يعيش تجليات تلك الثورة التقنية حتى انه قيل ان العالم عصر التغير الجذري في الحياة، حيث تباينت التعبيرات عن هذا العصر بعدة مسميات منها، عصر الثورة التقنية العالية عصر تقنية المعلومات، عصر الانفجار التقني وغير ذلك وكانت الثمرة الحقيقية لتلك التطورات والتقدمات التكنولوجية العديد من الإنجازات بما فيها الهاتف النقال او ما يعرف بالذكي أو كما يسمى الهاتف الخليوي، والذي يتيح الاتصال الفوري من أي مكان.

وفي ظل هذه التكنولوجيا المتطورة فقد أصبح لها تأثير على الحياة الاجتماعية وعلى العلاقات داخل المؤسسة بين افرادها من رؤساء ومرؤسين والتواصل فيما بينها. إذ أصبحت العلاقات في الوقت الحاضر بين الأفراد لا تتم إلا عن طريق استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة في إيصال أي رسالة، مهما كان نوعها حتى أنهم أصبحوا لا يتواصلون عن طريق الفم مباشرة وإنما يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف الذكي الذي أصبح عادة ملزمة تقريبا وذلك دون مراعاة أية عواقب صحية ولا نفسية ولا اجتماعية على الفرد.

إن كل من يتأمل التطورات التي طالت الحياة الاجتماعية بفعل التكنولوجيا الحديثة للاتصال فانه يلاحظ التغير الكبير للتكنولوجيا في مجتمعنا ، ومن ثم فان العلاقات الاجتماعية قد تأثرت بطريقة ما بالتطورات الهائلة المتتالية التي حدثت في المجتمعات في ظل الثورة الرقمية وبدلا من الاتصال وجها لوجه دخل الاتصال الوسيطى على الخط، الذي تغلغل في كل منحي من نواحي الحياة وأصبح لهذا النوع من الاتصالات دورا فاعلا في مختلف المجتمعات حيث سهل التواصل بين أفراد داخل اسوار المؤسسة الواحدة.

هذا التغيير في طبيعة التواصل أصبح يهدد طبيعة العلاقات الحيوية الصاعدة في المجتمع ويشكل خطورة على متانة العلاقات داخل المؤسسة من خلال سلوكهم الاتصال وهذا ما تسعى إليه هذه الدراسة.

وقد تم اخذ الهاتف الذكية كنموذج أي مدى استخدامه داخل المؤسسة وتأثيره على التواصل بين أفرادها حيث تنقسم هذه الدراسة إلى قسمين، قسم نظري وقسم ميداني.

القسم النظري وتضمن ثلاثة فصول نوردها كما يلي

**الفصل الأول،** بعنوان الإطار المنهجي للدراسة، ويحتوي على إشكالية الدراسة ثم أهداف الدراسة ثم أسباب إختيار الموضوع ثم مفاهيم الدراسة ثم الدراسات السابقة.

**والفصل الثاني:** لقد تم تناول وسائل الاتصال الحديثة وخصصناه الهواتف الذكية

**والفصل الثالث:** مدخل الى الثورة الرقمية

**الفصل الرابع:** والذي تطرقنا فيه إلى الإطار المنهجي و تناولنا المنهج المتبع ثم تطرقنا إلى مجالات الدراسة بالإضافة الى العينة وأدوات جمع البيانات ثم بعدها تطرقنا إلى عرض البيانات وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج في **الفصل الخامس.**

## 1-الإشكالية

يعتبر الاتصال ركنا أساسيا من أركان الشخصية، ومقوما من مقومات الحضارة البشرية التي لم يكن بالإمكان تقدمها أو نشوءها لولا قدرة العقل البشري على نقل تجربته إلى الأجيال الجديدة والاستفادة من تجارب السلف، مما أدى إلى تراكم متزايد للمعلومات والخبرات مكن الإنسان من السيطرة التدريجية على الطبيعة.

إذ يؤدي الاتصال دورا فعالا على المستوى الذاتي هو الحصول على الاعتراف بكياننا الشخصي من قبل الآخرين، الاعتراف بصورتنا الايجابية عن أنفسنا ويجعلنا أكثر انفتاحا على العالم والآخرين وإذا تم الاعتراف المتبادل يمكن الاتصال أن يرقى إلى مستوى الفعالية الآنية ومستقبلا.

لذا يعتبر الاتصال في عصرنا الحالي أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق أهدافنا دون وجوده.

فالتطورات المتسارعة والمتنامية في مجال التكنولوجيا الرقمية في نهاية القرن المنصرم قد أحدثت تحولات عديدة على كافة الأصعدة والمستويات الاجتماعية ولا شك في أن تلك التحولات تبدو أكثر وضوحا في الأبنية الحضرية وبخاصة العواصم والمدن الكبرى باعتبارها أكثر المجتمعات المحلية انفتاحا على تلك التطورات والتغيرات العالمية على اختلاف أشكالها ومستوياتها. حيث ينتشر استخدام تطبيقات الثورة الرقمية بأنماطها المختلفة والتي من بينها: الإنترنت، الهاتف المحمول الذكي، الفضائيات والتليفزيون التفاعلي، والأجهزة المنزلية الرقمية فضلا عن أجهزة الإدارة والحماية وترشيد الطاقة.

الأمر الذي يؤدي إلى انعكاسات على السلوك الاتصالي بين الناس وظهور سلوكيات تغير من أساليبه وتتجسد هذه الانعكاسات في جوانب كثيرة بعضها إيجابي والبعض الآخر سلبي تؤثر بوضوح على حياة الفرد والأسرة والمجتمع بشكل عام. ومن الجوانب الإيجابية لاستخدام تطبيقات الثورة الرقمية سهولة الاتصالات وارتفاع المستوى المعرفي والثقافي وإمكانية العمل والتعلم وإدارة الأعمال عن بعد، رفع مستوى الكفاءة وبالتالي الدخل بينما

تتمثل جوانبها السلبية في مظاهر عديدة منها على سبيل المثال. تدهور العلاقات الأسرية والاجتماعية، الانعزالية وفقدان الهوية، بالإضافة إلى انعكاساتها على منظومة القيم الاجتماعية وبخاصة قيم العمل والإنتاج والولاء والانتماء، كما أنها تسهم بشكل واضح في ظهور ودعم العديد من القيم مثل قيم الاستهلاك، والفردية، والاعتمادية المتزايدة على الأجهزة الإلكترونية في إنجاز المهام... وغيرها من الجوانب السلبية الأخرى والتي سوف تكشف عنها الدراسة. وإذا كان المسكن هو الوعاء الفيزيائي الأسلوب المعيشة ولنظام العلاقات اليومية للأسرة القائم على العادات الاجتماعية ونمط المعيشة وثقافة المستعملين فإن تصميمه يجب أن يرضى هذا الأسلوب. وانطلاقاً من ذلك، فإن الهدف الأساسي للدراسة يتمثل في التعرف على الانعكاسات المختلفة لاستخدام تطبيقات الثورة الرقمية من خلال التركيز على الهواتف الذكية على الحياة الاجتماعية بشكل عام، وعلى أساليب المعيشة بالمسكن الحضري المعاصر بشكل خاص وذلك من خلال التركيز على بعض المجالات منها: منظومة القيم الاجتماعية، أنماط العلاقات الأسرية والاجتماعية، والجوانب المعرفية والسلوكية للإنسان الحضري. وقد تضمنت الدراسة مجموعة من المحاور الرئيسية تمثلت في مقدمة الدراسة وأهميتها وأهدافها ومفاهيمها، ومنهجيتها، ثم الانعكاسات الاجتماعية للثورة الرقمية، إيجابياتها وسلبياتها، فضلاً عن تأثير تغير أسلوب المعيشة الحضرية على الإسكان. ومن نطرح الإشكالية التالية:

ما اثر الثورة الرقمية من خلال الهواتف الذكية على السلوك الاتصالي لدى أفراد

مؤسسة سوناطراك بالاعواط ؟

ومنه الفرضيات :

• يؤثر استخدام الهاتف الذكي على السلوك الاتصالي بين افراد المؤسسة داخل

مؤسسة سوناطراك بالاعواط

• يؤثر استخدام الهواتف الذكية على السلوك الاتصالي بين الموظفين خارج

مؤسسة سوناطراك بالاعواط

## أهمية الموضوع:

تعد مسألة تحديد أهمية البحث ضرورة من ضروريات البحث، وذلك لأن البحث العلمي نشاط منظم وهادف<sup>1</sup>، لذا يجب على الباحثين أن يحددوا الأهمية لبحوثهم وما الذي يمكن أن تضيفه تلك البحوث إلى المعرفة وتتوقف أهمية هذا البحث على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية حيث عايشنا في الآونة الأخيرة ظاهرة جديدة طرأت إثرها الكثير من التغيرات في اتجاه تطور تكنولوجي جليد لم نعهده من قبل أثر على حياتنا في شتى المجالات ونظرا للأهمية الكبيرة التي يكتسبها هذا الموضوع كانت نظرتنا لهذا البحث كالتالي:

لا تتناول الدراسة موضوع بحثي هام في مجال وسائل الإعلام والمجتمع خاصة فيما يتعلق باستخدام الهواتف الذكية، ومدى تأثيرها في السلوك الاتصالي داخل المؤسسات

## 4- أهداف الدراسة

- التعرف على وسائل الاتصال الحديثة
- التعرف على الهواتف الذكية .
- التعرف على تأثير الهواتف الذكية على السلوك الاتصالي لأفراد المؤسسة داخل المؤسسة
- التعرف على تأثير الهواتف الذكية على السلوك الاتصالي لأفراد المؤسسة خارج المؤسسة.

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة ، 2000، ص 89.

## 5 - مفاهيم الدراسة

## 5-1- التأثير:

## التأثير لغة:

من الفعل أثر بمعنى أثر ظاهرة أحدثت تأثيراً، أثر في الأجسام أو أعطى نتيجة حسنة ترك أثراً نفسياً أو أحدث انطباعاً وكان له واقع فيه مثلاً أثر فلان في نفس فلان والتأثير هو إحساس يحدثه عامل ما، أو يمارسه شخص على شخص آخر.<sup>1</sup>

## التأثير اصطلاحاً:

فقد وجدنا من خلال البحث في المصادر المتنوعة في الكتب والإنترنت تبين لنا عدة تعريفات للتأثير وسنقتصر على ذكر أهمها إتباعاً:

التأثير هو عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية، القيادة التنظيم الإشراف والتواصل. والملاحظ في هذا التعريف أنه حصر التأثير بالعملية الإدارية ومجالاته غير منحصرة بالإدارة فقط.

التأثير هو نتيجة تفاعل اجتماعي بين عاملين وهما المؤثر والمتأثر بحيث يخلق لدى المؤثر عليه ود فعل معين، كما يعرف على أنه أحد مركبات عملية الاتصال فالعديد من الاتصال هو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء الجماعة، محققاً بذلك التقارب الذهني والعاطفي بينهم، بحيث يساعد على الارتباط والتماسك الاجتماعي فضلاً عن ذلك فإن الاتصال يعد أداة هامة لإحداث تغيير في السلوك البشري.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بدون مؤلف، المنجد في اللغة العربية، ط2، دار المشرق للطباعة، 2001، عمان، الأردن، ص 06.  
<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة دط دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2005، ص29.

5-2- الثورة الرقمية: هي مجمل المنجزات العلمية المجسدة في تطبيقات عملية للتغير من النظام التقليدي إلى الرقمي Digital : Analog وتشتمل على أجهزة الحاسبات وشبكة الإنترنت، الهاتف المحمول والهواتف الأرضية، والفضائيات والتلفاز التفاعلي، والأجهزة المنزلية الرقمية وأنظمة إدارة المبني .

### 5-3 الاتصال :

الاتصال وسيلة للتواصل بين أطراف المجتمع سواء أكان فرديا أو جماعيا.

**الاتصال لغة:** الإنجليزية فمشتقة من communication يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه، أما كلمة ومعناها شائع أو عام وتعني الكلمة المعلومة المرسله الرسالة الشفوية communize الأصل اللاتيني أو الكتابية<sup>1</sup>.

كما تعني أيضاً كلمة اتصال التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وهي بمعنى المشاركة وتكوين العلاقات Communie. مشتقة من كلمة أما في اللغة العربية فيرجع أصلها إلى الفعل "اتصل" والاسم يعني المعلومات عن طريق الكلام والإشارات.<sup>2</sup> والاتصال عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة.<sup>3</sup>

**الاتصال اصطلاحاً:** هو عملية ديناميكية بها شخصا أو أشخاص بنقل الرسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو مشاعر إلى الآخرين لتحقيق هدف ما في ظرف ما (سياق بيئة اتصالية) بغض النظر عما يعترضها من تشويش.

**التعريف الإجرائي:** الاتصال هو عبارة عن عملية اجتماعية تفاعلية بين طرفين يتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار والمعلومات والبيانات فيما بينهم بأساليب ووسائل متنوعة ومتعددة بقصد إحداث الفهم المشترك وتحقيق هدف واضح.

<sup>1</sup> بدر أحمد، الاتصال الجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية، القاهرة، د ط، 1981، ص 36.

<sup>2</sup> محمد نصر مهنة، الإعلام والاتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، د ط، 2005 م، ص 24.

<sup>3</sup> التويجري، محمد إبراهيم، معجم المصطلحات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 25.

## 4-5 : الهاتف النقال:

هو احد أشكال أدوات الاتصال والذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة من أبراج البث الموزعة ضمن مساحة معينة، ونقصد به كذلك هو وسيلة الاتصال التي يستخدمها أفراد المجتمع باختلاف سنهم ومستوياتهم الاجتماعية والتعليمية، وهو متعدد الأنواع والأحجام، وكذا أسعاره تختلف حسب مصدر إقتناه لأنه عبارة عن سلعة أيضا وهناك هواتف نقالة عادية للتكلم وإرسال رسائل قصيرة واستقبالها، وهواتف نقالة تتعدى ذلك وتضم عدة تقنيات أخرى تعرف بالهواتف النقالة العالية التقنية، والتي تتيح للمستخدمين ببث واستقبال الرسائل الصوتية، النصية والصور عن بعد بسرعة فائقة، بالرغم من أحجامها الصغيرة لذلك فإن الهواتف النقالة رغم وحدة مبدأ عملها، إلا أنها تتفاوت في التكنولوجيا والوسائط المتعددة، وهذا ما يحدد بعض الاستخدامات.

وإجراءيا: الهاتف النقال هو جهاز إلكتروني صغير الحجم قابل للحمل والنقل.

## المقاربة النظرية للدراسة

نظرا لمتحور موضوع الدراسة من خلال الأشكال المطروح والتساؤلات المصاغة حول دور وسيلة إتصالية ( الهاتف الذكي) من طرف فئة من فئات المجتمع، ممثلة في أفراد المؤسسة اعتمدنا على النظريات التي، فسرت العلاقة الاتصالية، إنطلاقا من وحدة الفعل الاجتماعي، التي تنتمي لتيار الدراسات الميكروسولوجية، التي ركزت على دراسة الوحدات الصغرى .

انطلاقا من أعمال ماكس فيبر، حول مفهوم الفعل الاجتماعي الذي يعتبر الفرد، معزولا ونشاطه كوحدة أساسية للدراسة، ظهرت إتجاهات حديثة في علم الاجتماع، تركز في تحليلها على الفرد لفهم الظاهرة الاتصالية حيث تتناول الظاهرة الاجتماعية من حيث سلوك الفاعل المعنى، التفاعل، الموقف ( موقف التفاعل )، باعتبار الفرد نتاج إجتماعيا من بين أهم التيارات التي إعتمدت على هذا الإرث النظري الذي يركز على الفعل الإجماعي، مدرسة التفاعلات الرمزية التي تمت جذورها إلى مدرسة شيكاغو، من خلال أعمال روبرت

بارك ROBERT IZRA PARK (1864-1944)، الذي حلل الوضعيات الواقعية من خلال: الاتجاهات والسلوك ما بين 1915-1935 في دراسة المهاجرين في الو.م.أ وعلاقتهم بالصحافة والرسائل الإعلامية التي تبث بلغات مختلفة واعتبار المدينة مختبر إجتماعي، يشمل عمليات التنظيم، التثاقف، التماثل، التنافس، الصراع، التكيف، يشمل عمليات التنظيم والتثاقف، التماثل، التنافس، الصراع، التكيف، الناتجة عن التفاعل الاجتماعي للأفراد.

كما يعتبر عالم النفس الاجتماعي والفيلسوف " جورج هاربرت ميد " من أهم رواد هذه المدرسة، حيث وضع أهم المبادئ المتمثلة في :

- \* الأفراد الذين، يملكون ادوار اجتماعية، يحددون التفاعل في فترة زمنية معينة .
- \* يتيح التفاعل بين هؤلاء الأفراد، صور رمزية يملكها كل فرد، عن الآخر من وضعية إجتماعية .
- \* تشكل صورة انطباعية، لدى الأفراد، عن الآخر مجرد رؤيته، أو السماع عنه والرمز يحدد طبيعة التفاعل .
- \* انتشار الصورة الرمزية، المكونة عند الأفراد من خلال التفاعل .
- \* الصورة الرمزية، لا تزول بسرعة ذات طابع متصلب، يعني أن الفرد يشكل من خلالها تقييما لنفسه بموجبها، انطلاقا من رأي الآخرين
- \* إذا كان الفرد يملك صورة رمزية إيجابية، يستمر التفاعل، في حين إذا كانت الصورة الرمزية سلبية فإن التفاعل ينقطع.<sup>1</sup>
- \* يشكل التفاعل الاجتماعي، الجانب الديناميكي للحياة الاجتماعية يشمل علاقات متبادلة بين الأفراد والجماعات في شكل تبادلات يومية متعلقة بصياغة شخصية الفرد، وتدريبه وتأهيله إجتماعيا، إما بالإستجابة السلوكية للمجتمع أو عدمها حيث يرى ويليام توماس

<sup>1</sup> السيد علي الشنا ، النظرية المعاصرة لعلم الاجتماع ، الجزء الثاني ، مؤسسة شباب الجامعة ، الالكترونية ، 1955 ،

(1893 - 1947) أن الفعل في الموقف الاجتماعي هو الحقيقة الاجتماعية التي علينا تفسيرها .

إلى جانب آخر يمثل " غوفمان " أحد أهم الفاعلين في مجال التفاعل الاجتماعي ودراسة الفعل الاجتماعي في إطار الحياة اليومية، وذلك من خلال تقديمه لنموذج تحليلي يعرف بإدارة الانطباعات حيث، يرى أن سلوكيات الأفراد مسيرة من طرف قوانين يجب إتباعها ليظهروا على أنهم أناس عاديون، وكل فرد يؤطر وجهة نظره من خلال، إتباع الأعراف والتقاليد المتفق عليها للدخول في لعبة التأويلات، إنطلاقاً من الأنا ويرى أن الفرد تتغير أدواره، من وضعية إلى أخرى ويلعب عدة أدوار مختلفة يمثلها، كان الفعل الاجتماعي عبارة عن مسرحية تقام على خشبة المسرح، وتعتبر ظاهرة إستخدام الهاتف النقال من طرف الطلبة الجامعيين عملية من عمليات التفاعل ما بين الفرد ووسائل الاتصال والأفراد الذين يتبادلون معهم العلاقات الاجتماعية، إذ تختلف الظروف والوضعية الاجتماعية وفي نفس السياق يحدد هلبرت بلومر سنة 1969 ثلاث مسلمات هدفها تفسير تأويلات الممثلين الاجتماعيين للرموز التي ينتجونها من خلال التفاعل : الأفراد يتصرفون إتجاه ما يحيطون بهم، إنطلاقاً من قاعدة الدلالات، المكونة لديهم دلالات الأشياء تعدل من وضعية الأخرى مع ممثلين آخرين .

استعمال الدلالات وتعديلها انطلاقاً من تأويل الفرد لهذه المواضيع وبما أن الوسيلة الإتصالية تلعب دوراً هاماً في تبادل الإتصال ما بين الأفراد فالمقاربة النظرية التي تفسر التفاعل ما بين الأفراد تبحث أيضاً في فعالية الوسيلة الاتصالية التقنية ومدى هيمنتها، على صيرورة التفاعل الاجتماعي من خلال خصائصها التقنية وقدرة الفرد في التعامل معها، كخطوة أولى ثم التعامل مع الآخرين كخطوة ثانية بتشكيل علاقة خاصة من خلال الإستخدامات الموجهة للتفاعل .

إن الطابع الاجتماعي ذو طابع إكراهي " إذا تكلم الضمير فينا فالمجتمع هو الذي يتكلم " الفرد يخضع لمجموعة من الإكراهات والإلتزامات التي يملئها عليه الضمير

الاجتماعي كما سبق وأشار إليه أحد مؤسسي علم الاجتماع إميل دوركايم، أي أن الفرد يجب أن يتصرف إتجاه الآخرين وفق ماهو واضح وماهو مفهوم للجماعة وإلا يجد نفسه خارجها وكل فرد يحاول إنقاذ جهته في أي وضعية إجتماعية ويتوقف ذلك على إمكانيات الفرد في توجيه علاقاته الاجتماعية مع الغير، إما يلجأ إلى إيجاد الأعذار والهروب من مواقف معينة إن الفاعل يختار أهداف ووسائل لتحقيق ذلك في موقف يتكون من مواضيع مادية وإجتماعية والأخيرة تتضمن معايير إجتماعية وثقافية.<sup>1</sup>

ومن خلال تعدد هذه الوضعيات وانتقال الفرد من موقف إلى آخر، يشكل إستعدادات وكلما لاحظ أن الموقف حقق نجاح ويصل إلى تحقيق أهدافه التي إنطلق منها، تصبح سلوكياته ثابتة كلما تكرر الموقف، إذ يؤكد غوفمان أن لدينا من الذوات بقدر ما هناك من مناسبات ومواقف مختلفة فيما يتعلق بالتفاعل الاجتماعي، ما بين الأفراد بواسطة قناة مثل الهاتف الذي يستخدم لأغراض مختلفة لتعويض الاتصال وجها لوجه وتوجيه الحوار بين شخصين لبدء التفاعل هنا يرى غوفمان أن هناك المتكلم والمستمع، وتغيير الأدوار ما بين المشاركين وتختلف درجة المشاركة وهذا ما أطلق عليه إنتاج الشكل PRODUCTION FORMAT.

يبدأ التفاعل من خلال التعرف على العناصر التقنية للقناة التي نستخدمها بهدف الاتصال يقوم الفرد بإطلاق الكلمات عن طريق الفم كمنشط للكلمات والتي قد يكون مصدرها شخص آخر، لكي تصل إلى الطرف الآخر الذي يستقبلها عن طريق الأذن ويعيد تحليلها الإمكانية الإجابة فهنا يمارس الفرد وظيفة التكلم والاستماع في نفس الوقت وهنا تتطلب الحياة اليومية تحديد أطر هذا النوع من الإتصال، وطرق التعامل مع الوسائل التقنية في إطار الحياة الإجتماعية وإختلاف المجالات والوضعيات الإجتماعية التي يتواجد فيها الفرد ويستخدم من خلالها الهاتف حيث يفرق "WALLES" 1990 بين إقامة مكالمة هاتفية موضوعها صفقة تجارية من الو م أ إلى اليابان، ومجرد مكالمة هاتفية تجمع بين صديقين

<sup>1</sup> أيان كريب ، النظرية الاجتماعية من برسونز إلى هيرماس ، تر : محمد حسين غلوم ، مراجعة : محمد عصفور ، عالم المعرفة ، الكويت ، 1999 ، ص 130

الان الهدف يحدده الفرد قبل أن يستخدم الوسيلة، وهو الذي يحدد الشريك الذي يريد أن يتصل به، كما يرى غوفمان أن هناك مستويات ممارسة فيما يتعلق باستخدام وسيلة إتصال كالهاتف، المستوى الأول يتعلق بالجانب الخارجي المتمثل في الوسيلة أو القناة المستوى الثاني يتحدد من خلال العلاقة بالقناة المستوى الثالث، يتمثل في الموضوع كعلاقة متوسطة تجمع ما بين القناة والعلاقة معها.

وعلى أساس هذه المستويات يبدأ النشاط التفاعلي ويتواصل حتى إنتهاء المكالمة الهاتفية، بشرط وجود تفاهم مابين الطرفين، المشاركين وهنا تظهر قدرة الفرد في التعامل مع الوسيلة التقنية، مهما كان نوعها وهو الذي يحدد دائما إتجاه العلاقة والمواضيع المراد الحديث عنها أو تبادلها في إطار وضعيات معينة، وأهداف يريد الوصول إليها .

### نظرية المحدد التكنولوجي :

من بين النظريات الاعلامية والإتصالية التي ظهرت في البحوث التي تناولت تأثيرات وسائل الإعلام والاتصال نظرية المحدد التكنولوجي، التي ظهرت من خلال أعمال مارشال ماكلوهان التي تفيد بأن التقنيات الحديثة التي ترتبط بالوسائل الاتصالية لها تأثير قوي على المستخدمين ووصل إلى حد التأكيد على أن الوسيلة الاتصالية هي الرسالة، ذلك لأنها تغير سلم التعامل مع الوسائل ويؤثر ذلك على السياق الاجتماعي الذي تظهر فيه التقنية الحديثة التي ابتداء من العلاقة الأولية بين الفرد والوسيلة، ويعتبر ان الوسيلة إمتداد للفرد في الحياة حيث تتميز بالاونوماتيكية المرتبطة بالتكنولوجيا.<sup>1</sup>

والاستعمال الذي يحدده الفرد هو الذي يمثل قيمة الوسيلة، مثل الأسلحة ليست جيدة أو سيئة لكن الفرد من خلال إستعماله للوسيلة يحدد ذلك.

ويرى أن وسائل الإتصال مرت بقفزات نوعية حسب السياق الحضري من الوسائل البدائية الى الوسائل السمعية البصرية وصولا إلى الوسائل العالمية، بمعنى أن الأحداث

<sup>1</sup> مارشال ماكلوهان ، من أجل فهم الوسيلة ، مامي ، سويل ، باريس ، فرنسا ، 1988 ، ص 25

الكبرى مثل الكشوفات الجغرافية والحملات الاستعمارية كلها أثرت على الأنماط الاتصالية واستدعت ظهور بعض الوسائل لتسهيل عملية التواصل وايضا ساهمت الثورة الصناعية والفكرية، في ظهور وسائل الاتصال الكبرى، المتمثلة في الاذاعة والتلفزيون والسينما، التي ساهمت في تغيير عميق في بنية المجتمع المحلي الأوربي واثرت ضد النظام السياسي الشمولي وحققت حريتها ومن ثم حرية تعامل الأفراد مع بعضهم البعض من خلال الوسائل وفق، ما يتناسب مع قدراتهم الحسية والعقلية إذ يقول ماكلوهان أن المحتوى يصل الى الناس بواسطة وسيلة وان هذه الوسيلة تغيرت عبر التاريخ عدة مرات، اللسان، الكتابة، الطباعة والصحافة، الراديو والتلفزيون، وكما تغيرت الوسائل إلا وكان لها أثر كبير على المجتمع ووقعت تغييرات كبيرة في السلوك.<sup>1</sup>

تعد هذه النظرية من النظريات التي اعتمدت في تفسيرها الأثر وسائل الاعلام والاتصال على عوامل أولية متعلقة بالحواس، إذ يعتبر أن ثورة الكهرباء كانت إمتداد للنظام العصبي المركزي، وما يليها من ثورات واكتشافات طورت وسائل الاتصال وأصبح الانسان يتعامل مع وسائل تعد قطعاً من جسمه أو بمعنى آخر مشاركة حسية للانسان في تفاعله مع أي نوع من وسائل الاتصال، سمعية، بصرية، سطرية، أو تجمع بين عدة خصائص ومن بين وسائل الاتصال نجد الهاتف الذي يتطلب وجود شريك ثاني في العملية الاتصالية بمعنى مشاركة جميع الحواس، إذ يتميز بضعف الصورة الأكوستيكية التي يمثلها فهي جد ضعيفة عكس وسيلة الراديو كما أن الهاتف يمثل امتداد للاذن والصوت الذي يمثل شكلاً من أشكال الإدراك.

بمعنى الفرد يجب أن يقوم بحركات لتفعيل الإتصال عن طريق الهاتف فهو مجرد وسيلة تتطلب وجود حواس تقوم بإدارة الوسيلة لإقامة إتصال وتحقيق أهداف معينة عكس وسائل ساخنة مثل الراديو، والصحافة المكتوبة التي لا تترك مجال للمتلقي للقيام بردود فعل

<sup>1</sup> زهير حديدان ، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999 ، ص 78

كبيرة هي تقدم المضامين جاهزة بينما الهاتف يفرض على الفرد القيام بمجهودات الإدارة العملية الاتصالية، ونجاح التواصل كما يرى عبد الرحمان أن الحواس مرتبطة بالوعي أساسا أدوات التأمل والوعي والتأسيس والنزعة الماكلوهانية، حددت انماط التحول في التاريخ على أساس إنقراط الحواس للإتصال.<sup>1</sup>

إذا كان الإنسان يتواصل عن طريق الأصوات والحركات ثم أصبح يتواصل عن طريق الكتابة، والرسومات ثم أدى إختراع وسائل حديثة إختصرت الوقت والجهد الذي كان يبذله الإنسان عن طريق حواسه لتسهيل عملية الإتصال دون عناء فكان إختراع الطباعة من طرف غوتنبرغ إنجاز مكن الإنسان من الكتابة عن طريق الكتابة، انجاز مكن الإنسان من الكتابة عن طريق الألة دون أن يبحث عن المواد الأولية، وأصبح بإمكانه كتابة عدة نسخ وكذا سمحت موجات الهرتزية، بحمل كلمات إلى أماكن بعيدة دون بذل جهد وإستغراق وقت أكبر كما ساعد ظهور الراديو على وصول الكلمة المسموعة إلى أكبر عدد من الناس في وقت واحد وبصوت واضح ثم ظهور التلفزيون الذي جمع بين الصوت والصورة وغير نمط الإتصال وأصبح الفرد هو التحكم في ما يراه أو يسمعه، وفي وقتنا الحالي يعرف العالم أنماط إتصالية جد متطورة، ألغت الحواجز بين الأفراد وقربت المسافات وسمحت بالمشاركة الكبيرة للفرد، بجميع حواسه وبعد إستعمال الهاتف الثابت الذي يعتبر إمتداد لحاسة الأذن والصوت، أصبح الإنسان يتعامل مع نوع آخر من الهاتف إذ أصبح يحمله في كل مكان بحجمه الصغير المناسب للحمل والتنقل به في أي مكان وعرف الهاتف النقال عدة تغيرات أصبح يجمع ما بين الصوت، الصورة الثابتة، والمتحركة .

<sup>1</sup> عبد الرحمن عزي ، قراءة ابستمولوجية في تكنولوجيا الاتصال ، دراسات في النظرية الاتصالية نحو فكر إعلامي متميز ، العدد ، 258 ، سلسلة كتب المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ط1، ديسمبر 2003، ص ص

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى<sup>1</sup>:

لعبد الوهاب الجودة بجامعة عين شمس، مصر، 2006 دراسة علمية عن التأثيرات الاجتماعية لاستخدامات الشباب الهاتف المحمول وكانت الإشكالية كالتالي: ما التأثيرات الاجتماعية لاستخدام الهاتف النقال لدى الشباب الجامعي؟ وطرحت تساؤلات فرعية تمثلت في:

- ماهي أنواع استخدام الهاتف النقال لدى الشباب الجامعي العربي؟

- ما هي أسباب إستعماله؟

- ما تأثير استخدامه على منظومة القيم لدى الشباب؟

- وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهي دراسة مسحية شملت التحليل

الكمي والكيفي، أين إعتمدت عل مجالين:

**مجال بشري:** تمثل في طلاب جامعة عين شمس بمصر، وطلاب جامعة قابوس بسلطنة

عمان

**مجال مكاني:** جامعة عين شمس بمصر وجامعة قابوس بسلطنة عمان ومن أهم نتائج هذه

الدراسة:

- توصلت الدراسة إلى أن الهاتف النقال يستعمل كأداة للتواصل الأسر ووسيلة للضبط

الإجتماعي

- التحرر من المجتمع المحلي

- كما يمكن أن يكون أداة للتواصل بين الطلاب في مجال الدراسة وكذا مع إدارة

الجامعة.

<sup>1</sup> صفاح امال فاطمة الزهراء، استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي ، دراسة ميدانية في أوساط جامعة مستغانم ، الماجستير في علم اجتماع الاتصال ، سيكوك قويدر ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، كلية مذكرة تخرج لنيل شهادة العلوم

الاجتماعية ، قسم علم اجتماع الاتصال 2010/2009 ، ص 11

## الدراسة لثانية:

مريم لمام، تكنولوجيا الاتصال وثقافة الشباب: الأنترنت نموذجاً، ماجستير في علم الاجتماع، جامعة وهران 2008.

ومن خلال هذه التساؤلات حاولنا بناء الموضوع باقتراح ثلاث فرضيات وهي :

• يمارس الشباب حق المعرفة عن طريق الحرية الديمقراطية الالكترونية المتمثلة في الأنترنت.

• الشباب أكثر ميلاً واستعمالاً للأنترنت بهدف الثقافة واكتساب معرفة.

• الأنترنت وسيلة اتصال حديثة وضرورة عصرية في تصور الشباب.

أنه من الممكن الاعتماد على المقاربات لتكنولوجيا الإتصال لتناول مسألة وسائل الإتصال الحديثة والتي منها شبكة الأنترنت كالمقارنة التاريخية التكنولوجية التي يتعرض لها التطور الزمني ومجالات استعماله، أي انتقال الإتصال من مراحله الأولى كالمرحلة التقليدية الشفهية فالمرحلة المكتوبة والمقروءة، وبعدها ومع ظهور التكنولوجيا عرف الإتصال قفزة نوعية خاصة مع اختراع المذياع، التلفزة فالهاتف، وتطور أكثر بظهور مولود جديد مع شبكة الشبكات المتمثل في الأنترنت، كالمقاربة الاجتماعية الثقافية بالمعنى الحضاري التي تحاول معرفة تعامل هذه التكنولوجيا لحاجة الإنسان العصري وصورة تفاعله معها، فهذه التكنولوجيا الجديدة سهّلت عليه الإتصال وقربت كل ما هو بعيد، ومدى حاجته للتغيير خاصة في مجال وسائل الإتصال، ثم مقارنة متعددة لمعرفة الدور الذي تلعبه الأنترنت من خلال مجالات اهتمام الشباب في مدى التعامل معها.

## منهج الدراسة

إن تكنولوجيات الإتصال المتمثلة في الأنترنت موضوع هام في الوسط الاجتماعي بالخصوص الفئة الشبابية، ولأنه كذلك اعتمدنا في الدراسة على الاستمارة لمعرفة اهتمام الشباب وميولاتهم المتمثلة في الاتجاهات والتصورات نحوها. وأهم محاورها أسئلة تعريفية للتعرف على هوية الشباب ومستواه التعليمي والثقافي وثانيها في قطاع المعلوماتية لمعرفة

علاقته بجهاز الكمبيوتر ومدى تعامله للأنترنت وعدد الساعات التي يقضيها في المقهى « cyber » وأهم المواقع التي يزورها باستمرار، وثالثها حول النظرة الثقافية للأنترنت وتتمثل في التقييم العام، أما الطريقة الكيفية سهّلت لنا فتح المجال للتحدث أكثر عن علاقة الشباب بالأنترنت وثقافته في التعامل معها، وعن الأسباب التي تجعل الشاب يتعامل مع هذا العالم الافتراضي، كما ساعدت هذه الطريقة للتعبير أكثر حول ظروف وعوامل جعلت الأغلبية يستعملون مواقع المحادثة « chat » التعارف، الصداقة ومواقع أخرى يميلون إليها.

### نتائج الدراسة

وضعت الأنترنت بخدماتها وتمثلاتها المعلوماتية المتنوعة الانسان على حافة التساؤل فيما يخص دخوله اجتماعية جديدة لم يمر بها في سالف عصره، إنما تضعه في محك التساؤل والإجابة عبر آليات التطور والاندماج التكنولوجية مع منجزاته التكنولوجية وأنه اليوم عليه أن يعيد تعريف ما يناسب خصائص حضارته الجديدة التي شرع في بناءها جنبا إلى جنب مع شريكه الحاسوب، لقد أصبح بإمكانه التظاهر رقميا كإنسان/آلة، فهي مطلب اجتماعي (المعرفة الاجتماعية) ويكمن النظر إليها كما يشير "فورجاس « Forgas » على أنها منتج اجتماعي، على حد قول "ماجواير" « Mc Guire » من خلال تفاعل الفرد مع الآخرين<sup>2</sup>. فاندفاع الشباب نحو تلك المقاهي لأسباب مختلفة يأتي على رأسها الفراغ المعتاد في يوميات الشباب والفرار من الواقع خاصة مع ارتفاع نسبة البطالة فيبحث الشباب عن مكان يقطع فيه فراغه ثم من بعدها أسباب أخرى، البحث عن الخصوصية، وهم يبحثون عن مواقع الصداقة والتعارف. الاستئناس بالأصدقاء والابتعاد عن جو المنزل وذلك من خلال الخدمات الجانبية التي يقدمها المقهى وإبحارا عبر النوات في الوقت نفسه.

يعلم الكثير من المستخدمين لشبكة الأنترنت، وخاصة الذين يستعملون مواقع الحوار الإلكتروني أنهم بمقدورهم تمثيل أنفسهم وشخصياتهم بطريقة افتراضية أي تصوير شخصيات غير حقيقية ما دامت الأنترنت تحمل في طياتها بعدا تكنولوجيا ووسيلة عصرية حديثة

سمحت للشباب في التعامل معها على أنها ضرورة عصرية ومهمة في حياتهم كشباب وهناك أسباب أخرى تختلف باختلاف الأشخاص.

إن الشباب هم أكثر استعمالاً للإنترنت وتبادر لأول وهلة في ذهننا عند دخولنا إلى مقهى الإنترنت ماذا يفعلون ؟ كان السؤال الذي يطرح نفسه لبيان وضع تلك المقاهي ومدى منفعتها أو ضررها هو معرفة ماهية المواقع التي يتصفحها مرتادوها، فالمواقع التي يدخلها الشباب 60 % يقضون أوقاتهم في المحادثة « chat » ومواقع التعارف والصدقة، 20 % من المستخدمين للمواقع الثقافية، وأخيراً 20 % مواقع طبية، حاسوبية، تجارية، وسياسية. وقد أجمع أصحاب تلك المقاهي أن أكثر ما يبحث عنه الشباب خصوصاً هو المحادثة، ويقول أصحاب تلك المقاهي : إن الشباب يقبل بشكل أساسي على مواقع المحادثة المختلفة، ويشكل الأفراد حياة جديدة في الفضاء السيبراني في ظل الحرية ويمارس الفرد عمله ليعبر عن نفسه بحرية مطلقة بلا قيود ولا التزامات محاطة بالأعراف والقيم، بأخذ ما يسمى الحرية الديمقراطية والإلكترونية، هذه الديمقراطية ليست حتماً حالة "سياسية" بل هي في الأساس حالة اجتماعية تتجاوزها مستويات أخرى محددة ثقافية، نفسية تاريخية وغيرها... إلخ.

الواضح أن التحولات التي تخلقها هذه التكنولوجيات ليست فقط علمية وتقنية ومادية بل هي اجتماعية نفسية وحتى أنثروبولوجية، مست هذه التحولات كل مجالات الحياة وكل الشرائح الاجتماعية، وقد صنّف بعض خبراء الإتصال التأثير الناجم عن وسائل الإتصال ضمن خانة التأثير القصير المدى الذي تزول آثاره بعد مدة زمنية وجيزة، بمقابل هذا الطرح هناك من يرى أن وسائل الإتصال لم تعد مجرد وسائل لنقل الأخبار، بل تجاوزت ذلك لتستحوذ على مجال التكوين بفضل دخولها الفعلي الدائم في الحياة اليومية للأفراد، وضمن التأثير الذي يصاحب الفرد الأنترنتي كتعامله مع الشاشة فهو يستعمل حواسه وجسده، وبصفة عامة يمثل نفسه آلة إلكترونية، ثقافة الشاشة هنا ليست مرادفة للثقافة الشعبية بالمعنى الأنثروبولوجي والتقليدي للمفهوم، لكن على أنها تعم الممارسات المرجعية والمعارف والرميزات التي توظف في استعمال الشاشة ولا ننسى علاقة تأثر أو تأثير نفوذ اجتماعي

(influence sociale) يدل على التبدل الذي يحصل على أحكام ومواقف وآراء ومواقف أخرى، فالتأثير الاجتماعي المعتبر أولاً من قبل البعض كنتيجة لعملية فردية عن إمكانية الإيحاء فاعتبر بذلك حالة للتفاعل الاجتماعي<sup>3</sup>. هذا ما جعل البعض من الشباب يقول: (من خلال ممارستي اليومية للأنترنت فأنا أرتاح كثيراً عند استخدامي موقع الإباحة، أحب مشاهدة الجنس اللطيف عوض تتبع السياسة التي تشغل الكثيرين).

قد يكون هذا السلوك شاذ أي أن الانحراف عن نماذج السلوك المتوقعة أو التي يتعارف عليها مع قيمة مقررة ولا يهدف لتحقيق غاية بعينها، ولذا يختلف السلوك الشاذ اجتماعياً أو نفسياً باختلاف الثقافات أو المراحل التاريخية فيها والاجتماعية، ويستخدم علماء الاجتماع مصطلح الانحراف (déviation) في مقابل الامتثال (conformité) لوصف نمطين من السلوك متعارضين اجتماعياً.

ولكن لا يستطيع أحد أن يجحد الفوائد التي يمكن أن يجنيها البعض من خلال تلك المقاهي كالبحت العلمي وإرسال رسائل بريد إلكترونية سريعة، الاطلاع على الكتب وتحميلها، وكذا تصفح مكتبات عالمية والبحوث العلمية الضخمة.

إن منظومة الأنترنت بصورتها التكنولوجية تمثل الوجه الحضاري للإنسان في جوهره ومظهره التكنولوجي، فهي واحدة من وسائل الاتصال الحديثة، باعتبارها أداة ووسيلة في كافة نواحي النشاط الإنساني.

**الدراسة الثالثة: دراسة جيدور حاج بشير، أثر الثورة الرقمية والاستخدام المكثف لشبكات التواصل الاجتماعي في رسم الصورة الجديدة لمفهوم المواطنة: من المواطن العادي إلى المواطن الرقمي، جوان 2016.**

حيث تناولت الدراسة مسألة المواطنة والشعور بها وممارستها في ظل الثورة الرقمية التي أصبحت سمة هذا العصر، حيث أخذ هذا المفهوم صورة مختلفة عن صورته التقليدية، والتي كانت تتلخص في الشعور بحب الوطن وبذل جهود حقيقية لرفعه وكرامته، ومن ثم الحصول على امتيازاتها وحقوقها، غير أن الثورة المعلوماتية وما جرت به من تطور في مجال تكنولوجيا

المعلومات والاتصال وبروز ثقافة التواصل الاجتماعي وغلبة مضامين الإعلام الجديد وتقهقر الإعلام التقليدي الجماهيري، هذا بقطاع كبير من أفراد المجتمع إلى ممارستها بشكلها الإلكتروني بالانغماس المخيف في الفضاء السيبراني العام، فتحول المواطن عبرها إلى مواطن رقمي يمارس حبه للوطن ورغبته في سلامة أفراده عبر الانترنت وتطبيقات الإعلام الجديد، مما أفقد المواطنة بعدها الحقيقي وصورتها الواقعية، وذلك بغياب وجود المواطن في ساحة العمل السياسي والتطوعي الفعلي في الشارع.

### وخلصت الى النتائج التالية :

تعتبر الثورة الرقمية والتكنولوجية التي اجتاحت العالم خلال نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي نتاجا مباشرا لجهود البشر على وجه الأرض ممن كانوا يطمحون إلى الوصول إلى زمن تكون فيه الاتصالات متوفرة وشاملة وتكون فيه المعلومات متاحة للجميع في وقت قياسي وسريع، وبذلك توجت جهود هؤلاء في بناء أولى صور العولمة. لقد ساهمت العولمة كحركة اجتماعية تتضمن انكماش البعدين الزمني والمكاني في جعل العالم يبدو صغيراً إلى الدرجة التي تحتم على البشر التقارب في كل شيء، ومن أبرز وجوه تقارب البشر في هذا العالم المعولم القيم السياسية، فبرزت مفاهيم الديمقراطية الإلكترونية كصورة للديمقراطية التقليدية وكذلك المواطنة الرقمية كصورة للمواطنة في صورتها القديمة، غير أن ما ميّز الصورتين التقليدية والحديثة عن بعضهما هو دخول عامل التكنولوجيا والثورة الرقمية التي أعطت لهذه القيم السياسية بعدا جديداً وصورة حديثة أبرز ما يميزها عناصر التواصل السريع والفعال بين أفراد المجتمع، فأصبح العالم يتجه بصورة متسارعة إلى تقويض الأشكال التقليدية في المشاركة السياسية والانتخاب إلى انتهاج أساليب رقمية في حث أفراد المجتمع على المشاركة في صناعة السياسة والاشتراك في الانتخابات، كذلك أخذت المواطنة شكلا جديداً بدخول العوامل الرقمية والتكنولوجية على خط ممارستها، فأصبحنا نتكلم عن الوطن الرقمي والمواطن الرقمي والممارسة الرقمية، فحب الوطن أصبح مكمما، والتعبير عن الولاء والغيرة أصبحا في شكل منشورات واتصالات وصور غرافيك على المواقع الإلكترونية

وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي .ومنه وجب التفكير من الآن فصاعدا في إيجاد صورة أخرى أكثر واقعية من أجل حفظ القيمة التقليدية لمفهوم المواطنة، حيث نما الاعتقاد حاليا أن دخول العوامل التكنولوجية وثورة الاتصالات الحديثة على مفهوم المواطنة قد أفقدوه جزء كبيرا من صورته اللامعة، حيث يجري تمييعه بغياب وجود المواطن في ساحة العمل السياسي والتطوعي الفعلي في الشارع والوقوف الحقيقي لضمان وحدة الوطن والذود عن حماه، فالثورة الرقمية الجديدة أحالت الفرد إلى جهاز مشابه لذلك الذي يمتلكه، فعينه أصبحت صورة فوتوغرافية أو مقطع فيديو، وأحاسيسه أصبحت تترجمها تغريدات ومنشورات، وأفعاله وحضوره أصبح من وراء شاشة وعبر حركات افتراضية غابت عنها الروح الحقيقية وزالت عنها الحماسة والقوة عنفوان الفعل ورد الفعل.

## تمهيد

الاتصالُ هو أساسُ الحياة بين البشر على اختلاف مشاربِ الإنسان وتعدُّد لغاته وبالالاتصال تتقاربُ الشعوب والأمم، وقد دعا الإسلام إلى التعارف والتآلف، فما أهميةُ التواصل والتعارف في الحياة؟ وكيف أرشد الإسلام إلى التعامل الإيجابي مع وسائل الاتصال لقد أنعم الله علينا في العصر الحديث بوسائل الاتصال الحديثة، التي سهَّلت نقل المعلومات، واختصار الوقت والمسافات، فقرَّبت البعيد، وقصَّرت المسافات، وشكَّرت المنعم على هذه النعم واجبٌ شرعاً، ومن شكرٍ هذه النعم التوظيفُ الإيجابي لها في نشر العلم والمعرفة، وحسن استخدامها في نشر القيم والأخلاق الإسلامية، والتعريف بديننا الإسلامي الحنيف.

ولكن - للأسف الشديد - بعض الناس ساء استخدامُها لهذه الوسائل، فأصبحت وسائلُ الاتصال الحديثة سلاحاً فتاكاً، تمخر أخلاق الشباب، وتزيحهم عن فطرتهم التي فطر الله الناس عليها، فوظفت هذه الوسائل في نشر الفاحشة، والأخبار الكاذبة، والتشهير بالناس والتحريض على النزاع بين الأفراد، وصار الإنترنت وسيلة لمشاهدة صور الخلاعة والمجون وسماع الأغاني الساقطة، والأفلام الإباحية، وعرض مشاهد وبرامج تخدش الحياء

أولاً: مفهوم وسائل الاتصال الحديثة، وأنوعها

### 1. تعريف وسائل الاتصال:

الوسيلة لغة: التوصل إلى الشيء برغبة، وهي أخص من الوصلة لتضمنها معنى الرغبة، قال تعالى: { وَابْتَغُوا إِلَيْهِ الْوَسِيلَةَ }<sup>1</sup>. وحقيقة الوسيلة إلى الله تعالى مراعاة سبيله بالعلم والعبادة، وتحري مكارم الشريعة وهي كالتقوية، والوسائل الراغب إلى الله تعالى<sup>2</sup>.

وإصطلاحاً: وسائل الاتصال الحديثة: هي أدوات لنشر كافة أنواع المعلومات عن طريق الوسائل الإلكترونية<sup>3</sup>.

الاتصال لغة: وصل بمعنى اتصل، والوصل ضد الهجران، وبينهما وصلة أي: اتصال وذريعة، وكل شيء اتصل بشيء فما بينهما وصلة، والجمع وصل، والتواصل ضد بالاً والتقاطع<sup>4</sup>.

وقيل: الاتصال لغة: (( اتخاذ الأشياء بعضها ببعض كاتحاد طرفي الدائرة وبيضا الانفصال ))<sup>5</sup>.

### الاتصال اصطلاحاً: له تعاريف كثيرة منها:

و هو العملية التي بمقتضاها يتفاعل مرسل الرسالة ومستقبلها في مضامين معينة، أو هو تفاعل بين طرفين، وفي هذا التفاعل تنتقل أفكار ومعلومات أو وقائع وعواطف وآراء، ومشاركة الصور الذهنية، والتوجيه والإقناع

أو هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد - القائم بالاتصال - منبهات - عادة رموز لغوية - لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين - مستقبلية الرسالة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سورة المائدة، الآية: 35.

<sup>2</sup> المفردات في غريب القرآن للأصفهاني ص 821،

<sup>3</sup> : منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ط 1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 22.

<sup>4</sup> : ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 10.

<sup>5</sup> المفردات في غريب القرآن: للأصفهاني، ص 823.

وأخيرا يمكن ببساطة تعريف الاتصال بأنه: (( نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى آخر خلال عملية ديناميكية مستمرة ليس لها بداية أو نهاية))<sup>2</sup>.

### أما وسائل الاتصال الحديثة:

فيقصد بها: التقنيات التي ظهرت في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، فبعد ظهور وسائل الاتصال التقليدية: كالتلفزيون ، والراديو ، والسينما، والجرائد، جاءت إلى الساحة وسائل الاتصال الحديثة: كالحاسوب، الانترنت، ووسائل التسجيل الرقمية ، وتقنيات الاتصال الرقمية العالية الوضوح، والصحافة الالكترونية ، ووسائل الإعلام الاجتماعية الالكترونية ، والمدونات الالكترونية، ومنتديات المحادثة الالكترونية ، ومواقع بث التسجيلات السمعي بصرية، وغيرها من التقنيات الاتصالية الحديثة التي لا تكاد تتوقف عن التجدد والتطور، بصفة مستمرة و متواصلة.

فوسائل الاتصال الحديثة: تستخدم في نقل الرسالة، بالرمز أو الشكل أو اللغة، أو هي ما تؤدي به الرسالة الإعلامية أو القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل. فالأفكار أو المهارات لا تنتقل من تلقاء نفسها بل تحتاج إلى وسيلة تعبر عنها. مع ملاحظة أن الوسيلة ليست الآلة أو الجهاز في حد ذاته فقط ولكنها تشمل هيكل التواصل كله<sup>3</sup>.

ويعد استعمال هذه الوسائل الجديدة بشكل مكثف، عاملا من عوامل التغيير الاجتماعي الحاصل ومن عوامل التأثير والتأثير الثقافيين، فمستعمل هذه التقنيات الابد و أن يتأثر بها

<sup>1</sup> : باسل صوان، مهارات الاتصال والتعلم، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 27

<sup>2</sup> : رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 73.

<sup>3</sup> : خليل محمد الشماخ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 270

وبمضمونها كما أنه يؤثر هو بدوره على غيره من الأفراد عبر الاحتكاك و التفاعل معهم. وهذا ما سنتكلم عنه في المطلب الثالث<sup>1</sup>.

## 2. أنواع وسائل الاتصال الحديثة:

يرى البعض أن الثورة الاتصالية بدأت منذ نهاية القرن التاسع عشر باكتشاف التلغراف ثم الهاتف ، ويرى آخرون أن ملامح هذه الثورة لم تتجلي إلا في نهاية القرن العشرين ببروز شبكة الانترنت، ويتفق جميعهم على أن ثورة الاتصالات قد تطورت خلال ثلاث موجات رئيسة في ثورة التقنية ومن البسيطة إلى المعقدة وهي اختراع التلغراف ثم التليفون فالترانزستور. أما طرق المعلومات السريعة فقد حصلنا عليها نتيجة لتفاعل الاختراعات الثلاثة الأولى مع بعضها البعض، فهي الموجة الرابعة في هذه السلسلة من الجهد الإنساني المبتكر، أي تلك التي تنقل المعلومات الصوت والصورة والنص المكتوب) عبر التلفون والكمبيوتر والتلفزيون معا بسرعة وبوضوح أيضا من أي بقعة في المعمورة أو الفضاء إلى أي بقعة أخرى ليدخل هذا الإرسال المعلوماتي في المنازل والمكاتب، مع إمكانية الاتصال المتعدد، والتنقل بين أكثر من طرف في زمن قصيرة جدا. وقد جاءت هذه الثورة نتيجة لمزج صناعتين سريعتي التطور هما الكمبيوتر الشخصي والاتصالات الرقمية وكما نرى فقد تطورت أساليب ووسائل الاتصال تطورة سريعة وأصبحت جزء من حياتنا اليومية وتحول الاتصال اليوم من مجرد نقل المعلومات والأفكار بسرعة كبيرة إلى الإسهام الفعلي في تكوين الحياة في أبعادها السياسية والثقافية والاجتماعية<sup>2</sup>

وفي نهاية القرن التاسع عشر أصبح واضحا أن وسائل الاتصال الجديدة ازدهرت وأصبحت واسعة الانتشار في المجتمع ومن أهم هذه الوسائل:

<sup>1</sup> عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد المفاهيم الوسائل والتطبيقات ، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص.287

<sup>2</sup>: محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والاعلامي، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص.47.

أ- التلغراف :

كان لتحسين وسائل المواصلات دور فعال في مجال الاهتمام بالبلاد النائية، وبأخبارها ومكنت من سهولة الاتصال المباشر ببقاع بعيدة لم يكن من السهل سابقة الاتصال بها، فبحلول العقد الأول من القرن العشرين (1915-1955م) أصبح في أيدي الأوساط الحكومية والتجارية والعسكرية وسيلة نقل المعلومات السرية وهي التلغراف اللاسلكي، وباستطاعة هذا الجهاز إرسال الرسائل إلى مسافات تصل الميل

وبعد التلغراف منتجة علمية في مجال هندسة الاتصالات فقد مكن تباعا من متابعة التطور التكنولوجي في شكل آلة الاتصال وتعدد أنواعها. فأنشئت شبكات الاتصال المختلفة بين أنحاء العالم وتطور التلغراف حيث استخدم في الطيران والإذاعة والصحافة وفي حقل الاتصالات المدنية لنقل البرقيات

ب- الهاتف: ( التلغراف ).

وسيلة اتصال سمعية، وتتوفر للعالم الآن شبكة اتصالات تلفونية عالمية عبر الأقمار الصناعية مما جعل العالم المترامي الأطراف قرية إلكترونية<sup>1</sup>، وهو وسيلة لنقل الكلام باستخدام التيار الكهربائي مزايا الاتصال بالهاتف:

✓ ربط المشتركين مع بعضهم البعض على مستوى العالم.

✓ اختصار الوقت والجهد والمال نتيجة لسرعة الاتصال.

✓ يستخدم لتلبية حاجات هامة وإنسانية.

وهناك أجهزة أخرى توازي خصائص الهاتف بل تفوقه مثل جهاز: التلكس وجهاز الفاكسميلي وجهاز التلبرنتر، فلها خصائص عالية في السرعة والدقة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> : ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 76.

<sup>2</sup> : بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 13.

ب- **الفاكس:** عبارة عن نظام الإرسال الصور والأشياء المكتوبة باليد أو المطبوعة الكترونية عن طريق سلك أو راديو أو أقمار صناعية ويمتاز بنقل الأشياء الثابتة وليس المتحركة. ويستخدم في إرسال الأخبار من وكالات الأنباء إلى أماكن طباعة الصحف ومحطات الإذاعة والتلفزيون.

✓ يمكن الاستفادة منه في طباعة الصحف عبر الأقمار الصناعية وخاصة العالمية منها

✓ والتي تصدر أكثر من طبعة في أكثر من مكان في العالم.

✓ يوفر تبادل الوثائق سلكية ولا سلكية في غضون دقائق.

✓ و يتميز عن أنظمة الإرسال الأخرى بأن الشخص المستقبل يستلم نسخة كاملة من الوثيقة الأصلية<sup>1</sup>.

### ث - الهاتف النقال ( الجوال ) :

هو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط ب (شبكة للاتصالات اللاسلكية والرقمية) تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور من بعد وبسرعة فائقة جدا ونظرة الطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلاليتها العملية عدم ارتباطه المادي المباشر فقد يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول<sup>2</sup>.

وهو الشكل المتطور للهاتف التقليدي الثابت لكنه أصبح الوسط المفضل للناس للقيام بعملية الاتصال في القرن الحادي والعشرين فهو يقوم بربطنا إلى الباقي من العالم في أي وقت وفي أي مكان ولذلك فهو أصبح شيئا لا يمكن الاستغناء عنه في حياتنا.

مميزات وخصائص الهاتف النقال<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> : علي فلاح الزغبي، الاتصالات التسويقية، ط1، مدخل منهجي تطبيقي، الأردن، 2010، ص 36.

<sup>2</sup> : شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 176.

<sup>3</sup> : رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 90.

وبعد تطوير الشبكة العالمية للاتصالات اللاسلكية (GSM) أصبح الهاتف النقال وسيلة اتصال متعدد وسريع يستعمل في كثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة. وفي المجال التجاري والأمني والصحي والتعليمي....

وبالنسبة للتأثير على العلاقات الإنسانية فإن الجوال كان له تأثير ملحوظ على القيام بربط وسهولة اتصال وتعامل الجماعات بعضها.

أتاح زيادة في معدل الاتصال العائلي وما شابه ذلك مع الآخرين واعتبر كحارس وخصوصي يحمي من الأضرار غير المتوقعة الانتقال

### ج- شبكة المعلومات والاتصالات (الإنترنت) :

يعد الإنترنت وسيلة اتصالية لم تعرف البشرية مثلها من قبل، سواء من حيث تطبيقاتها واستخداماتها، أو من حيث تأثيراتها وانعكاساتها، فهي وسيلة قامت باختزال كل الوسائل الاتصالية التي سبقتها أو على الأقل قامت باحتوائها، فمثلا نجد كلا من التلفزيون والهاتف والإذاعة والصحف وغيرها من الوسائل الإعلامية قد أصبحت متاحة على الشبكة العنكبوتية، فأى شخص يمكنه اليوم أن يطلع على الصحف الصادرة في العالم، والاستماع لأي قناة إذاعية أو مشاهدة أي قناة تلفزيونية، كما يمكنه الاتصال بأي شخص في العالم وفي أي مكان يتوفر فيه الربط بشبكة الإنترنت.

وعليه فإن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة في مجال الاتصالات لم يكن يتوقعها حتى الذين قاموا بتصميمها و إنشائها، فلم يبق مجال من مجالات الحياة إلا وأثرت فيه فتغيرت بذلك طريقة عيش الإنسان في عمله ودراسته ، وكذلك طريقة تفاعله مع غيره واتصاله بهم، فخدماتها المتعددة جعلتها تلقي إقبالا كبيرا لدى كل شرائح المجتمع.

فالانترنت هو: (( عبارة عن مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة بعضها ببعض ، وهذه المجموعة تنمو ذاتية بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحاسبات ))<sup>1</sup>.  
 ويعد الانترنت من أبرز وسائل الاتصال الجديدة التي كان لها تأثير ثقافي شامل وكبير سواء في شقه الايجابي أو السلبي، فتطبيقاتها المتعددة التي جلبت أعدادا كبيرة من المستخدمين في ظرف وجيز جعلت تأثيرها عميقا وبعيد المدى فهي الوسيلة الاتصالية الوحيدة لحد الآن التي توفر معلومات وفيرة بكل اللغات والأشكال وكما يقول أحد الكتاب: (( قامت بإرواء ظمأ وتعطش الأفراد للمعلومات )) ، و يرى البعض: أن المحتوى المجاني يعتبر العامل الهام الذي يجذب القراء لهذه الوسيلة الجديدة وبطبيعة الحال فإن هذا المحتوى فيه الغث و السمين والنافع وغير النافع، ومصدره عدة ثقافات، منها ما تتوافق أصولها ومبادئها مع ثقافتنا ومنها ما لا يتوافق، وهو الأمر الذي جعلنا ننبه إلى أهمية عامل التأثير الثقافي لوسائل الإعلام الجديدة.<sup>2</sup>

كما أن الخدمات التفاعلية على الشبكة لعبت دورا كبيرا كما تشير عدة دراسات في جلب المستخدمين، الذين أصبحوا يقضون أوقاتا طويلة أمام الشاشة دون أن يشعروا بذلك

### ثانيا: الخدمات والتطبيقات التفاعلية لشبكة الانترنت:

من الواضح في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن السمة الأساسية التي تميزها هي: التفاعلية (interactivity) التي تعني اتجاه الرسالة الاتصالية في اتجاهين بين المرسل والمستقبل، أي أن الطرفين يتبادلان الرسالة الاتصالية ويحدث التعليق ورد الفعل والإجابة إلى غير من ذلك من العناصر المجسدة للتفاعلية، و يمكن القول أن الصفة التفاعلية صفة طبيعية في الاتصال الشخصي والمستخدم على الشبكة ليس مجرد مستقبل للرسائل و إنما منتج لها في ذات الوقت، فهو إما يعمل على التعليق على ما كتبه الغير أو يرد عليه وينتقده، و بالتالي

<sup>1</sup>: محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص 73.

<sup>2</sup>: -مصعب اسماعيل طيس، دور النظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، مذكرة الماجستير، كلية التجارة، تخصص ادارة أعمال، غزة، 2008، ص 27..

فوسائل الإعلام الجديدة على عكس وسائل الإعلام التقليدية- تتيح فرصة أكثر للمتلقي بإبداء رأيه والتعليق على الرسالة بشكل أني ومتزامن.

و توفر شبكة الانترنت خدمات و تطبيقات تفاعلية عديدة حققت بدورها نجاحا باهرا جعلها تنافس خدمات سابقة حتى أنها تنافس وسائل إعلامية تقليدية قائمة بذاتها، كالتلفزيون والراديو و الصحف الورقية؛ ومن هذه الخدمات التفاعلية:

- المدونات الالكترونية (blogs) .

- مواقع الشبكة الاجتماعية.

- منتديات المحادثة الالكترونية

ثالثا : الكمبيوتر:

1/ الحاسب والمعالج الالكتروني:

لقد أصبح شائعا اليوم أن أمية القرن الحالي هي أمية من يجهلون استخدام الكمبيوتر مما جعل الكثير من الدول تعد أو تتبني سياسيات أو مخططات وطنية الاستعمالها

يتكون الكمبيوتر (الحاسب الالكتروني) من تجهيزات فكرية برمجيت (software): حساب، تخزين، معالجة وأخرى مادية صلبة (Hardware) وحدة مركزية بمكوناتها الالكترونية وأدوات إدخال وإخراج (لوحة مفاتيح، شاشة عرض...).

كان استعماله في بداياته الأولى يقتصر على الحكومات والمؤسسات الضخمة نظرا لكلفة تشغيله وصيانتته المرتفعة، وأصبح منذ الثمانينات في متناول عامة الناس وذلك بعدما صغر حجمه وقلت تكلفته وسهل تشغيله وتعددت استعمالاته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> : حفيظة شريفي ، عديدي عقال، أثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة الاعمال، البويرة، 2015ن ص 26.

ومعروف أنه كان في البداية مجرد آلة حسابية تستعمل في التطبيقات العلمية الطويلة والمعقدة، وبعد اختراع الحاسب الشخصي، تحول إلى أداة مكتبية فعالة فقد فرض الحاسب الشخصي نفسه كوسيلة إعلام واتصال تعالج الصورة والصوت أيضا وتتصل حاسبات أخرى ويقوعد بيانات من خلال شبكات معلوماتية خاصة أو المتوقع يصبح استعماله أسهل بفضل وسائط جديدة ( التعرف على الكتابة اليدوية والصوت الشخصي وتحويلهما إلى نص قابل للقراءة...)<sup>1</sup>.

### 1/ استخدامات الكمبيوتر في الاتصال الشخصي والجماهيري:

يستعمل الكمبيوتر كوسيلة المعلوماتية في مجال الاتصال الشخصي والجماهيري من خلال العديد من التطبيقات الإلكترونية

- معالجة الكلمات والنصوص مع إتاحة متابعة مرئية مباشرة وواضحة لها وإمكانية التعديل والتصحيح وإعادة الترتيب الجزئي أو الكلي للمادة وكذا تخزينها بسهولة كبيرة.
- النشر المكتبي النموذجي للكلمات والنصوص والرسوم على شاشة المراقبة قبل الطباعة على الورق.
- تصميم الرسوم وتحسين أدائها باستخدام نظم معلوماتية تسمح بتخزين رسوم جاهزة تعديلها وسهولة معالجتها والتصرف فيها.
- البريد الإلكتروني لتوزيع واستقبال الرسائل بكمية كبيرة وسرعة فائقة عبر الحاسب.
- الاتصال والدرشة عبر شبكات المعلومات: "الإنترنت" الإكسترانت والإنترنت العالمية
- أعمال التركيب والتشغيل الذاتيين لبرامج وسائل الاتصال الجماهيري الأخرى: سينما، تلفزة. كما تستعمل الحواسيب العملاقة في تحسين:
- تحديد موقع ومسار وحجم وطبيعة الثروات الباطنية.
- دقة توقعات الرصد الجوي.

<sup>1</sup>: حسن عماد مكاي، الشبكة الكمبيوترية العالمية، مكتبة ابن سينا، القاهرة 1997، ص152.

- دقة وسرعة إنجاز معظم البحوث العلمية في المجال الصحي، البيئي الفلكي..

## 2/ الانترنت: الشبكة العنكبوتية:

يعتبر الحاسب الالى وسيلة مهمة لتفعيل ممارسة الاتصال العالمي وخاصة بواسطة شبكة الإنترنت والإمكانات الهائلة التي تتيحها المعلوماتية بعد المزوجة بينها وبين وسائل الإعلام السمعية البصرية والاتصالات السلكية واللاسلكية عن بعد.

لقد جعلت المعلوماتية من وسائل الاتصال الجماهيري " وسائل تقليدية" وخاصة بعدما أدت إلى شخصنة الاتصال مجردة إياه تدريجيا من صفته الجماهيرية بفضل ازدياد وتيرة وحجم التفاعل المباشر وتنوع وتخصيص وكثرة الخيارات والخدمات الاتصالية<sup>1</sup> ومعروف أن الانترنت، كأشهر وسيلة معلوماتية تفاعلية، عبارة عن شبكة ضخمة تضم بداخلها مجموعة كبيرة من الشبكات المعلوماتية العمومية والخاصة والمتصلة ببعضها البعض.

## 3/ مكونات الأنترنت:

- المعدات: أجهزة مقدمة للخدمات وأخرى مستخدمة لها وخطوط اتصل عبر الهاتف، الكابلات أو الألياف البصرية أو الأقمار الصناعية.
- البرمجيات التواصلية: الويب (WWW)، البريد الإلكتروني.
- الطاقم البشري : مديرو الشبكة، منتجو الخدمات ومستخدموها.

## 4/ النشأة والتطور:

في عشية السبعينات بدأت البحوث الأولى حول المعلوماتية عن بعد المخصصة للجمهور وذلك بتحديد نماذج وطنية، ولكن غياب معايير عمل مشتركة حال دون نشأة شبكة

<sup>1</sup>: فرح فراحي، الاتصال المؤسستي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور الخارجي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة، 2015-2016، ص. 29.

معلوماتية أوروبية عن بعد، حيث بقيت شبكات الفيديو تكتس ذات بعد وطني قبل أن تتلاشي تدريجياً أمام هيمنة الانترنت

أما فيما يخص المنشأ التاريخي لـ "شبكة الانترنت" فالشائع أنموذجها الرسمي كان ذا طابع عسكري، حيث ارتبط اسمها الأول "الأرنيت" (شبكة وكالة المشاريع للأبحاث المتقدمة) بوزارة الدفاع الأمريكية التي تبحث عن استعمالها "الكابلي" في حالة الحرب بواسطة شبكة من الألياف لضمان استمرار الاتصال، حتى في حالة تدمير أو تعطل بعض عناصر شبكة الاتصال، ومن ثم نقل المعلومات إلى مراكز حواسيبها التي لم تتأثر بالعمليات العسكرية، وقد تطورت خارج الشبكة العمومية للهاتف لضمان تبادل<sup>1</sup>

المعلومات والمصادر الوثائقية في سرية وحتى في حالة انقطاع الهاتف العادي، بدأ المشروع في سبتمبر 1969 بحاسوبين ثم بأربعة مع نهاية نفس السنة، لتعمم التجارب بعد ذلك من خلال شبكة متعددة الآلات تربط بين الحواسيب الموجودة بمراكز أبحاث متباعدة بغرض تبادل البريد الإلكتروني والمعلومات.<sup>2</sup>

وفي عام 1973 قدمت مجموعة من الباحثين الخطوط العريضة لمحرك الانترنت الحالي الذي أصبح يسمح بالاتصالات اللاسلكية أيضاً، وهو ما عرف لاحقاً باسم "بروتوكولات الاتصال" لأن البرامج السابقة لم تكن تسمح بربط "أرنيت" بالشبكات التي لا تستعمل الكابل، ولقد تقرر في السنة نفسها منح سلسلة رقمية متميزة تدعى "عنوان (IP)" لكل جهاز مرتبط بالشبكة وشاع مع ذلك استعمال مصطلح الاتصال المضمون.

وفي أوائل التسعينيات حلت شبكة "الأرنيت" بعدما غادرها معظم مستعمليها الصالح ( F . S . NET . N ) بعدها اتخذت هذه الأخيرة اسم "انترنت" (Internet) وهو مصطلح ركب أصلاً من كلمتي ( net /Interconnection ) ومعناها: الشبكة المترابطة (وليس كما

<sup>1</sup> : رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 94.

<sup>2</sup> : فرج شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 150..

هو شائع "الشبكة الدولية" بعد ذلك قامت العديد من الدول والمؤسسات ببناء شبكات خاصة بها تم ربطها بشبكة انترنت في الولايات المتحدة الأمريكية، فاكتملت بذلك طابعها العالمي وتقدم حاليا هذه الشبكة خدماتها عن طريق العديد من التطبيقات والتقنيات الالكترونية، أهمها: خدمة الويب (www)، البريد الالكتروني (e-mail)، مجموعات الأخبار (Newsgroups) أو المؤتمرات، التخاطب والدرشة (Internet Relay Chat) وبروتوكول نقل الملفات (FTP)... وذلك من خلال محركات بحث (مواقع انترنتية - مزودة بقاعدة بيانات)، (google , Yahoo , Altavista , Web top , Zapper ; arabisât, Ko nous, Nasse.

لقد لاقت شبكة الانترنت إقبالا واسعا إذ قدر عام 2005 عدد المواقع على الشبكة العالمية بأزيد من 70 مليون موقع وحوالي 900 مليون مستخدم (قرابة نصفهم ينتمون إلى مجموعة الدول الثمانية الأكثر تصنيعا G.8)، علما بأن هذه الأعداد في تزايد مستمر، وقد أدى ارتفاع عدد مستخدمي الانترنت، وازدياد المعدل القياسي لنقل المعلومات إلى انخفاض تكلفة الاتصال بالإنترنت في معظم مناطق العالم، بل ومجانية في بعض المناطق<sup>1</sup> ويعتبر العالم العربي من المناطق الأقل حظا من الثروة الرقمية، وقد يعود ذلك إلى تخلف البنية التحتية والتطبيقات الخدمية العامة والخاصة وكذا محدودية المحتوى العربي خصوصا والجدي عموما، وأخيرا عدم مواكبة التشريعات الرسمية لمستلزمات الاستفادة من هذه الثروة الرقمية

وفيما يخص الجزائر فهي تواجه أساسا صعوبات مالية وتقنية أدت إلى ضعف شبكة الهاتف الثابت، ونسبة امتلاك الحواسيب المنزلية، بنية الاتصال التحتية المحتويات المحلية، المواقع

<sup>1</sup>: عبد الرحمان محجوب حمد، مقدمة في شبكة الأنترنت، مجلة عالم المعرفة، العدد 145، افريل 2007، ص 55.

والموزعين المحليين، لكنها وبخلاف بعض جيرانها لا تعاني عموماً من مشكلة الرقابة على المحتويات الإلكترونية<sup>1</sup>

### 5/ وسائل الإعلام والاتصال بالانترنت:

تقترح مواقع وسائل الإعلام، تزامناً مع عرض آخر الأخبار خدمتين مكتملتين: الاطلاع على أرشيف المعلومات بالدفع والمجان، وإمكانية الانتقال بسهولة إلى مصادر أخرى للمعلومات، بما في ذلك التواصل مع المحررين أو القائمين على الوسائل فالانترنت تشكل نقطة تلاقي بين مختلف وسائل الإعلام (مطبوع، سمعي، سمعي بصري) نحو صياغة مشتركة لعرض المعلومة وتصنيفها، ويجعلنا هذا التلاقي نقرأ التلفزيون ونشاهد الراديو والصحافة.

### 6/ مخاطر الشبكة:

إن شبكة الانترنت كباقي وسائل تكنولوجيا الاتصال الدولي والعالمي تتطوي على سمة مهمة هي التفاعلية، وتساهم في تنشيط العولمة حسب معالم الساحة العالمية الجديدة والمشكلة المطروحة هنا هي في توجيهها إلى صياغة ثقافة عالمية قوامها قيم ومعايير الغرض منها ضبط سلوك الدول والشعوب وقولبتها في ثقافة عالمية واحدة لأنها لا تؤمن بالخصوصيات التاريخية والثقافية للأمم ولا بسيادتها السياسية الكاملة عاكسة بذلك إرادتها في الهيمنة على العالم.<sup>2</sup>

وإذا كانت الانترنت تعتبر إحدى أهم ثمار الثورة الاتصالية الأخيرة وأحدثها لكن هذا لا يعني أنها خير مطلق، بل إن لها مخاطر أهمها قدرتها على عولمة توزيع الخدمات غير المادية دون مراقبة فعالة لمضامينها التي قد تثبت دعايات سياسية مغرضة وبرامج لا أخلاقية هدامة، وعلى تسهيل وتوسع تبادل البرامج المقرصنة عبرها؛ مما حمل البعض على

<sup>1</sup>: صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات العامة الانسانية، مجلة العلوم الانسانية، الجزائر، العدد 22، ديسمبر 117 . ص، 2004.

<sup>2</sup>: سمير يوسف فرحان قديسات، الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت على جيل الشباب في المجتمعات المستهلكة للتكنولوجيا، مجلة الثقافة العالمية، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الغد 107، الكويت، 2006، ص 89

التفكير في محاولة ابتكار تقنيات برمجية ترميزية تمكنه من تصفية أو تشويش الرسائل والصور التي لا تتوافق مع الذوق العام وقيم وعادات بعض الحضارات، ثم تدعيمها بقوانين ردعية<sup>1</sup>

لكن التساؤل الذي يبقى مطروحا هو: التشويش على من والتقنين ضد من؟ فالشبكة، وإن كانت أمريكية المنشأ، فهي شبكة عالمية ناتجة عن عملية تفاعل ومشاركة عدة أطراف ذات مصالح وثقافات مختلفة

ومهما كانت طبيعة الإدمان، فعالمها يحفل بالسلبيات وبأنواع الشرور والاختراقات القانونية: القرصنة، "الهكر" غسيل الأموال، المخدرات، القمار، بيع وصناعة الممنوعات السموم والمتفجرات...، الإباحية الجنسية، الإدمان، خرق حرمة خصوصيات الأفراد من قبل خواص أو من طرف شركات التسويق من خلال مسابقات وجوائز، إضاعة الوقت.<sup>2</sup>، ولكن الصفة غير القانونية لهذه الأنشطة الاتصالية غير متفق عليها، فالقوانين المتعلقة بها تختلف من بلد إلى آخر بشكل كبير: فقوانين بعض البلدان الأوروبية، مثل هولندا تسمح بتعاطي المخدرات، فيما تعتبر معظم بلدان العالم هذا الأمر غير قانوني، كما يعتبر عدد كبير من بلدان العالم القمار أمرا مشروعاً فيما تعتبره بلدان أخرى مخالفاً للقانون عموماً وعبر شبكة الانترنت خصوصاً (الولايات المتحدة الأمريكية، مثلاً) ومعلوم أن قوانين معظم البلدان المسلمة لا تجيز هذا النوع من الأنشطة<sup>3</sup>

وإذا كانت هذه البلدان تستطيع فرض قوانينها ضمن حدودها الجغرافية، فإنها لا تستطيع فعل ذلك في فضاء إنترنت العالمي الذي يعج بمواقع منطلقها بلدان أخرى تسمح قوانينها بالكثير من هذه الأنشطة: فالقانون التايواني مثلاً لا يعاقب من يصمم وينشر الفيروسات المعلوماتية وكذلك الأمر بالنسبة للصور والأفلام الإباحية لأشخاص غير بالغين (في المواقع الروسية،

<sup>1</sup>: هشام محمد نور مجموع، سيكولوجية الإدارة، د ط، دار ومكتبة الهلال، بيروت، ص 149.

<sup>2</sup>: عقاي محمد، الأنترنت وعصر ثورة المعلومات، دار هومة للطباعة و النشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 118

<sup>3</sup>: بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2012 ، ص62،

النرويجية والنمساوية مثلا) وبالغين ( في العديد من مواقع بلدان أخرى) ويسري هذا الأمر، أيضا على نشاطات أخرى مثل غسيل الأموال وترويج المخدرات والجريمة... لأن شبكة إنترنت لا تعترف بالحدود الجغرافية الدولية ولا يمكن حجبها بالكامل عن مستخدميها لأسباب عديدة، أهمها تلك التي أفضلت المحاولات التي جرت سابقا لمنع استقبال القنوات التلفزيونية الفضائية غير المرغوب فيها؛ فالممنوع مرغوب فيه والتحايل حليفها، ولذلك يعتبر الحد الأدنى من القوانين المشتركة بين مختلف دول العالم هو قانون إنترنت الفعلي ويمثله قانون البلد الأكثر تراخيا مع إنترنت، أي "الإباحية شبه المطلقة"، وهذا يعني أنه لن تستطيع أي دولة تطبيق قوانينها الخاصة بإنترنت، (داويبقى أمامها حل مهم يتمثل في تعزيز خط دفاعها الأمتن: جهاز المناعة الذاتية المعتمد على تقوية مؤسسات التنشئة الاجتماعية بغية التمكن من إنشاء أجيل أكثر نضجا وقدرة على التصدي لسلبات الانترنت، بالإضافة طبعا إلى مواجهتها تكنولوجيا ورفع تحدي المنحرفين عبر إنترنت بمقارعتهم موقع بموقع أو بالعمل على غزلة معلوماتهم ومواقعهم.<sup>1</sup>

#### 7 / مصادر المعلومات وأدوات البحث والتواصل المعلوماتية الجديدة:

أدت التطورات الأخيرة للمعلوماتية والاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور وسائل تكنولوجية جديدة للإعلام والاتصال يستعملها العام والخاص، وتتمثل أدواتها الأساسية في الكمبيوتر، وأهمها لحد الآن:

- قواعد البيانات المعلوماتية: رصيد معلوماتي منظم تستغل مضامينه عبر الحاسوب وتحمل عن بعد.

- البريد الإلكتروني: نظام اتصالي يقوم بدور صندوق بريدي فوري للرسائل المعلوماتية

<sup>1</sup> : رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 91.

- المحاضرة المدعمة بالكمبيوتر: نظام تفاعلي يستعمل الحاسوب لهيكله وتخزين ومعالجة النصوص الاتصالات المكتوبة) من طرف مجموعة من الأشخاص هو يشكل نوعا خاصا من النشرات العمومية أو نصف العمومية
  - الفيديو تيكس: نظام يسمح بالمعاينة البصرية على موصل للمعلومات الرقمية والبيانات المرسله من طرف شبكة اتصال معلوماتية سلكية ولاسلكية تجدد باستمرار معطياتها.
  - المسجل التماثلي والرقمي، الفيديو ديسك (القرص التسجيلي)، التلفزيون التفاعلي بالكبلات: تكنولوجيات أخرى تسمح بالتفاعل بين المستعمل التكنولوجيا أي الحوار الشخصي بينهما أو الحوار بين عدة أشخاص بواسطة هذه التكنولوجيات. ويتمثل الاتصال بواسطة هذه التكنولوجيات الجديدة في عنصر أساسي هو الكمبيوتر الذي يتيح لمستعملية التفاعل معلوماتيا فيما بينهم بواسطة خدمات معلوماتية متنوعة البريد الالكتروني، قواعد البيانات.
- هذا ولقد نتج عن المعالجة المعلوماتية للصوت والصورة ما يعرف في مجال السمع البصري بالواقع الافتراضي أو التخليبي "(Virtual reality)، والذي يحس فيه الفرد بأنه في بيئة مختلفة وبأنه مندمج اندماجا كاملا مع الآلة، نتيجة رؤيته لصور مركبة توهمه بأنه يشاهد الواقع، إن هذه المشاهد التي تنتجها حواسيب قوية لصور مركبة توهمه بأنه يشاهد الواقع، إن هذه المشاهد التي تنتجها حواسيب قوية جدا تجعل مشاهدتها وكأنه مندمج في المشهد المعني الذي يتطور مساره بناء على أوامر المشاهد الذي يبدو مزود بكاميرا تسمح له بالتجول بنظره في مختلف أرجاء محيطه الافتراضي الذي اندمج فيه<sup>1</sup>
- وتجدر الإشارة في الأخير إلى أن هذه الثورة المعلوماتية الجديدة شاملة وحاسمة مجتمعا إلى درجة أصبحت تعتمد كمؤشر لتصنيف وترتيب المجتمعات.

<sup>1</sup>: العربي بن داود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية، قسنطينة، 2008، ص 140.

## رابعاً : الهاتف النقال ( الذكي):

الهاتف المحمول في أيامنا هذه هو واحد من أكثر الأمور الأساسية لكل الأفراد لا يمكن اقناع احدهم بالتخلي عنه؛ فهو من بين أبرز وأحدث وسائل الاتصال إذ نجد الهاتف الخليوي أو ما يصطلح عليه بالهاتف النقال والذي أصبح ظاهرة العصر وحديث العام والخاص والكبار والصغار، لا يكاد تخلو منه جميع المجالس.

## 1/ تعريف الهاتف النقال :

لقد تباينت تعريف الهاتف النقال واختلفت نظراً لتعدد خدماته وتنوع مجالات استخدامه، فلكل وجهة نظره الخاصة تبعاً لمجاله ودواعيه ومنه سنورد مجموعة من التعاريف التي دارت حول هذا المفهوم.

يعرف على أنه عبارة عن دائرة استقبال عن طريق إشارات نبضية عبر محطات إرسال أرضية، تكون طريقة الاتصال فيه عن طريق إدارة متكاملة متمثلة في المحمول الشخصي والخط كارت سيم عن طريق بطاقة صغيرة بها وحدة تخزين صغيرة جداً ودقيقة ووحدة معالجة تخزن بها بيانات المستخدم والبريد الذي يقوم باستخدامه للاتصال بالآخرين.

كما يعرف أيضاً على أنه طريق للاتصالات اللاسلكية السريعة<sup>1</sup>

وهو أيضاً الجهاز الذي يربط الأشخاص بهواتفهم بشكل دائم ومستمر مما يخلق طريقة جديدة للاتصال والتفاعل والتفاهم.

الهاتف النقال عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببيت واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة،

<sup>1</sup>: علي حسن الشهري، الاتصالات الادارية ودورها في الاداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، العلوم الادارية، نيف السعودية، 2004، ص. 40.

ونظرا لطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلاليته العملية عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد يوصف ب "الخلوي"، أو ب "النقال" أو "الجوال" أو "المحمول".

## 2/ النشأة والتطور

إن البدايات الأولى لعالم اللاسلكي كانت مع أول إرسال هوائي الإشارة لاسلكية كهربائية عبر المانش سنة 1899 ثم عبر المحيط الأطلسي سنة 1900 بفضل الإيطالي "ماركوني".

والهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت" أو "الخطي" الذي طرفياته موصولة بشبكة من الخيوط لا تسمح بنقله إلا لمسافات محدودة، ومع ذلك فكليهما سمح في حينه بظهور ممارسات اجتماعية وأشكال تنظيمية مهنية جديدة. وترجع بداياته

الأولى لنقل الرسائل عن بعد إلى ما كان يعرف باسم التلغراف الضوئي شابي<sup>1</sup> Chappe

(1793) ثم التلغراف الكهربائي (مورس 1837)، فمن خلال التلغراف الكهربائي تم إدخال معايير تقنية قياسية اعتمدت أبجدية مورس كنظام ترميز مشترك يسر ظهور شبكات اتصال دولية بعدما كان التلغراف الضوئي ( البصري على العموم وطنيا ويعتمد على شبكة من أعمدة ضوئية معلقة تتابعيا)نظام السمافور: semaphore) وبعدهما استخرج "غراهام بل" براءة اختراع الهاتف عام 1876 انتشرت أجهزته بسرعة حيث أصبح، وبخلاف التلغراف، يسمح بالاتصالات بين الخواص، أما أصول الهاتف اللاسلكي فترجع إلى ظهور المذياع الهاتفي (Radiotéléphone) الذي نتج عن تطور التلغرافيا اللاسلكية في أوائل القرن العشرين، وبعد ظهور أول شبكة اتصالية راديوفونية محدودة (عام 1928 في إنجلترا) استمر البحث في مجال اللاسلكي لتحسين النوعية والمدى حيث تم عام 1948 اكتشاف طريقة جديدة يسرت الاتصال بكل من لديه جهاز خاص، ثم طورت أنظمة هاتفية وطنية تسمح لعدد محدود من المواطنين الأغنياء الانتفاع بخدماته، وذلك قبل أن تنخفض أسعاره وينتشر جماهيريا

<sup>1</sup>:لأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، . 2014، ص69.

اختراع "ماركوني" كان موجه أساسا للبحارة الذين كانوا يعانون من صعوبة الاتصال بالمحطات الأرضية ونقصا حول الأخبار الجوية، وفي سنة 1906 اخترع "دي فورست" مصباح الحيوير فاسحا المجال للتطور التلغرافي بسرعة، وانتقاله إلى مرحلة الراديو فانية مرحلة المذياع الهاتفي)، وبعد هذه المرحلة استمر البحث في مجال اللاسلكي لتحسين النوعية والمدى فظهرت أول محطة إذاعية سنة 1920 ثم تلاها بعد ذلك ظهور أول شبكة للراديو سنة 1928 في إنجلترا التي أنشأت سنة 1948 طريقة جديدة تمكن الاتصال بكل من لديه جهاز خاص ؛ وقد كانت فرنسا واحدة من المحركين الفاعلين للراديو تلفون "Radiotéléphone" حيث أنها ومنذ 1956 كانت مجهزة بنظام تليفون عملياتي له علاقة بالعمليات الحربية وضع من طرف مجموعة Thomson)

الفرنسية يسمح لعدد محدود جدا من المستعملين (حوالي 1500) من الانتفاع بالخدمات وبأسعار جد مرتفعة بالنظر إلى حجمه الكبير.

وفي عام 1978 دخلت الولايات المتحدة الأمريكية دوامة الهاتف الخليوي من النظام الأمني Mobile phone system الذي عد حوالي 3000 طيار مشترك لكن ولدوافع أمنية تدخل الرئيس الأمريكي جيمي كارتر Jimmy carter وأوقف اندفاع هذا النظام بعد فترة قصيرة من بداية تشغيله..<sup>1</sup>

أما في أوروبا فقد ازداد الاهتمام بضرورة تطوير هذه التكنولوجيا بإنشاء شبكات خاصة بعامّة الشعب فكانت دول الشمال أول من تفاعل مع ظهور نموذج "Telephone mobile analogique"، الذي أصبح فيما بعد أول خدمة راديو تلفونية خلوية في العالم أخرجت بريطانيا من بعد ذلك نظام Total Access Cellular System (TACE) المتفرع عن نظام AMPS الذي وصل عدد المشتركين فيه إلى 3 ملايين مشترك عبر جميع أنحاء العالم، وفي الوقت نفسه أنظمة خاصة أخرى بدأت تظهر في دول مختلفة فكان لكل بلد

<sup>1</sup>: رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 92.

شبكاته وتقنياته الخاصة، غير أن جميع هذه الأنظمة كانت تشترك في مجموعة من السلبات

ومع التطور البطيء والمحدود للراديو فون وازدياد حاجة الدول لخدمة أكثر تطورا أو فعالية ذات تغطية وطنية شاملة، قررت عشرين دولة أوروبية في مؤتمرها المنعقد عام 1982 في بروكسل تكوين لجنة مشتركة لإنشاء شبكة جديدة للاتصالات اللاسلكية، وتم وضع البذور الأولى لظهور (global system for mobil GSM commination)، (د) هذا النظام الجديد الذي يتمتع بمجموعة من الامتيازات، هو نظام مشترك بين عدد كبير من الدول الأوروبية الأمر الذي يسهل عمليات معايرة وتقنين

التجهيزات واللوازم والعتاد ومنه تحسين الخدمة، واستعماله التكنولوجيا الرقمية ما يضمن السرعة والتنوعية والسرية والراحة في الاتصال.

وكان أول اتصال بين مركزين ثابت وجهاز نقال GSM اختباري تجريبي في جوان 1991، وفي أكتوبر 1991 أنشئت شبكة GSM رسميا، وكان الاستخدام الأول للهاتف النقال لرجال الأعمال والنخبة والذي سمي آنذاك بلعبة الكبار بسب ارتفاع كلفة الأجهزة والخدمة؛ كما يوفر الهاتف المحمول احدث المعلومات والبيانات التي تهمهم

على مدى 24 ساعة، وكان أول من اقتحم المجال مجموعة تيرنر للبث بالاشتراك مع شركة نوكيا لتصنيع الهواتف المحمولة، وقدمت خدمة فريدة من نوعها أطلقت عليها (CNNMOBIL)، واجتذبت هذه الخدمة بعد ذلك كثيرا من شركات الكوابل ومقدمي خدمات الفيديو تحت الطلب والتلفزيون، الذين وجدوا أنها ستكون مجالا يستحق تخصيص مزيد من الوقت والمال للاستثمار في المجال البث الرقمي التي تدعم تلك الصناعة

عموما يمكن القول أن الثمانينيات هي البداية الحقيقية لانتشار الهاتف الخليوي بشكل ملحوظ في مختلف أنحاء العالم سواء في الولايات المتحدة الأمريكية أو في أوروبا لا سيما في بريطانيا أو الدول الآسيوية وخاصة اليابان، وأن أول اتصال تجاري كان في الولايات المتحدة

الأمريكية في مدينة شيكاغو عام 1983، وقد سبقه نظام اقل تطورا في السبعينيات في اليابان.<sup>1</sup>

ولقد أدت المنافسة القوية على الساحة المحلية والعالمية إلى نمو وتسارع في قطاع الهاتف الخليوي والتي تدني في الأسعار مع تحسينات كبرى في نوعية الأداء فتحول الهاتف النقال من دوره الأساسي كخدمة باهظة الثمن يستفيد منها رجال الأعمال وحدهم إلى وسيلة اتصالية عادية متداولة كسائر الأجهزة الأخرى.

ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال للهاتف النقال "سون" الفرنسية (1958) ثم النظام الهاتفي الأمريكي (AMPS) عام 1978، تلاهما نموذج دول الشمال الأوروبي (NMT) معتمدا على نظام الهاتف التماثلي المتحرك، والذي أصبح حينها أول خدمة راديو هاتفية عملياتي خلوية في العالم، بعد ذلك ظهر في بريطانيا النظام الخليوي الشامل (TACS) المتفرع عن نظام (AMPS)، تلاه ظهور عدة أنظمة اتصالية هاتفية وطنية مختلفة التقنيات والمعايير الاتصالية ونمط الأجهزة، مما قلل من فاعلية الاتصالات الدولية، وهو ما دفع بمعظم الدول الأوروبية إلى تكوين لجنة مشتركة عام 1982 كلفت بالعمل على إنشاء شبكة جديدة للاتصالات اللاسلكية تسمح باعتماد نظام رقمي مشترك وبمعايرة وتقنين تجهيزاته، وفي أكتوبر 1991 أعلن رسميا عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة (GSM) الذي لاقى رواجاً كبيراً في مختلف أنحاء العالم منذ 1998 بعدما جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديوسالية بفضل 66 قمراً تغطي جميع مناطق العالم، ونتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة ليتجاوز عددها الحالي المليار وحدة موزعة بشكل متفاوت بين مختلف دول العالم وتأتي في مقدمتها الصين وأمريكا واليابان.

أن خمس سكان العالم يمتلكون جهازاً للهاتف النقال عام 2006 وفي الوقت الحالي، خاصة أوروبا قد ترتفع النسبة لتتجاوز 100%، أي أكثر من هاتف نقال واحد لكل شخص. ومما

<sup>1</sup>: رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 96.

سيساعد على ذلك سهولة وسرعة تبادل البيانات لاسلكيا بين الهواتف النقالة ذات الشاشة الصغيرة وخاصة بعدما طور مقياس أو بروتوكول التطبيقات اللاسلكية "الواب : Wireless (Application Protocol) " (Wap)، وهو شبيه بالبروتوكولات الموجودة في شبكة الانترنت، ومن طرق عمل (Wap) "خدمة الرسالة القصيرة"(short message service) وهناك تقنيات أخرى ذات الاستخدام المتعدد، مثل Bluetooth التي تعتمد على تعديل موجات الراديو قصيرة المدى لتبسيط عملية التواصل بين الهواتف النقالة وبين الانترنت وبينها وبين الوسائط الاتصالية الأخرى داخل وخارج المنزل؛ وتقنيات أخرى ذات الاستخدام الشامل والسريع، مثل "UMTS" التي دخلت حيز التسويق عام 2002، ولذلك أصبح الهاتف النقال في تفاعله متعدد الوسائط (MultiMedia) ينقل النص والصوت والصورة المتحركة والأخبار في حينها وكذا البرامج الإذاعية والتلفزيونية

إن إمكانيات التطبيق العملي لتقنيات انتقال المعلومات ومعالجتها عبر بعض تقنيات الهاتف النقال تتميز بهامش تطور وبمجال تطبيقي واسع جدا<sup>1</sup>.

### 3/ أجيال الهاتف النقال:

#### 3-1: (الجيل الأول) G1 :

هو الاسم الذي يطلق على الجيل الأول من شبكات الهاتف المحمول، تستخدم هذه الأنظمة التماثلية المقاسم التكنولوجية، وعملت بشكل رئيسي في نطاقات الترددات MHz 800 - 900 . وكانت شبكات ذات قدرة ضعيفة، لا يمكن الاعتماد عليها لها العديد من السبببات كسوء نوعية الصوت، وضعف الأمن. تم انشاء الشبكات الأولى للهاتف المحمول لتطوير الأنظمة الخلوية، وأنها تعتمد على شبكة استقبال وزعت للتواصل مع الهواتف النقالة، وكانت هواتف الجيل الأول تماثلية، وتستخدم للمكالمات الصوتية فقط، وأحيلت إشاراتها بواسطة طريقة تعديل التردد.

<sup>1</sup> علي حسن الشهري ، مرجع سابق، ص60.

هذه الأنظمة عادة ما تخصص 25 ميغاهيرتز وتيرة واحدة لفرقة إشارات ترسل من الخلية المحطة الأساسية إلى سماعة الهاتف، والثانية 25 ميغاهيرتز مختلفة للإشارات التي يتم إرجاعها من الهاتف إلى المحطة الأساسية.<sup>1</sup>

### 3-2: الجيل الثاني G2 :

والمرحلة الثانية من مراحل انشاء شبكات للهاتف المحمول هي المرحلة المنطقية في تطوير الأنظمة اللاسلكية بعد G1، وأنها أدخلت للمرة الأولى نظام الهاتف المحمول التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية البحتة التي زادت حجم الطلبات على الشبكات، وخصوصا في المناطق ذات الكثافة السكانية داخل المدن، واستخدمت أساليب متطورة

على نحو متزايد لمعالجة عدد كبير من المكالمات، وبالتالي تجنب مخاطر التدخل في المكالمات. وعلى الرغم من أن العديد من المبادئ التي ينطوي عليها نظام G آ تطبيق أيضا على G2 فكلاهما استخدم بنية الخلية نفسها، وهناك أيضا اختلافات في الطريقة التي يتم التعامل مع الإشارات والشبكات ف G1 ليست قادرة على توفير المزيد من الميزات المتقدمة التي تمتاز بها نظم G2، مثل هوية المتصل والرسائل النصية في شبكات GSM 900، على سبيل المثال، يتم استخدام الترددات اثنين من 25ميغاهيرتز<sup>2</sup>

### 3-3: الجيل الثاني المحسن: G2

5 . G2 (الجيل الثاني المحسن) هو مصطلح عام يستخدم للإشارة إلى مستوى الشبكات افضل للهاتف المحمول التي تقع في مكان ما بين G2 و G3، تم الاطلاع على تطور G2 5 . كخطوة نحو الجيل الثالث G3، التي كانت بدافع من الطلب على خدمات الحصول على أفضل البيانات والوصول إلى الإنترنت، وهذا الجيل جيل يوفر معدل بيانات أعلى

<sup>1</sup> عبير شفيق الرجباني : الاستعمار الالكتروني والإعلام ، ط 1، دراسات للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2015 ، ص .

<sup>2</sup> علي حسن الشهري ، مرجع سابق، ص64

وقدرات إضافية في تطور الاتصالات المتنقلة، وG2.5 ليست استثناء لأنه يوفر خدمات أسرع من G2، ولكن ليس كما تقدمه أنظمة الجيل الثالث G3 الأحدث وخدمات G2 .

5 أبطأ عدة مرات من خدمة الجيل الثالث G3 من الناحية التقنية 5 . G2 تمتد قدرات نظم G2 من خلال توفير ميزات إضافية، مثل اتصال حزمة تبديل (جي بي آر إس) في نظام GSM TDMA، وتعزيز معدلات البيانات (EDGE و HSCSD).

هذه التحسينات في نظم 5 . G2 كتوزيع البيانات بسرعة 64-144 كيلو بايت في الثانية، والتي تمكن هذه الهواتف من ميزة تصفح الإنترنت، واستخدام الملاحة والخرائط الملاحية، والبريد الصوتي، والفاكس، وإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني).

### 3-4: الجيل الثالث.G3:

شبكات الجيل الثالث للهاتف المحمول هي آخر مرحلة في تطور تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية، لها ميزات كبيرة فأنظمة الجيل الثالث G3 تمتاز على أنها تقدم معدلات أعلى لنقل البيانات وتوفر قدرة متزايدة، الأمر الذي يجعلها مناسبة لتطبيقات بيانات عالية السرعة، وكذلك بالنسبة للمكالمات الصوتية التقليدية وفي الواقع فقد تم تصميم أنظمة الجيل الثالث G3 لمعالجة البيانات، ومنذ ذلك يتم تحويل الإشارات الصوتية إلى بيانات رقمية، ويجري تناول هذه النتائج في الكلام مع الكثير بنفس الطريقة مثل أي شكل آخر من أشكال البيانات. أنظمة الجيل الثالث تستخدم حزمة تبديل التكنولوجيا، والتي هي أكثر كفاءة وأسرع من أنظمة المقاسم قدراتها. لكنها لا تتطلب بنية تحتية مختلفة نوعاً ما عن نظم G2.

مقارنة مع الهواتف المحمولة في وقت سابق على الهاتف G3 يوفر العديد من الميزات الجديدة، وإمكانيات خدمات جديدة تكاد تكون بلا حدود، بما في ذلك تطبيقات شعبية كثيرة مثل البث التلفزيوني والوسائط المتعددة والمؤتمرات عن طريق الفيديو وتصفح الإنترنت والبريد الإلكتروني، والترحيل، والفاكس، والخرائط الملاحية

وكانت اليابان أول دولة تدخل نظام الجيل الثالث G3، لأن اليابانيين كانوا تحت ضغط شديد من الشهية الواسعة للهواتف النقالة الرقمية. خلافاً للأنظمة GSM، والتي طورت طرق مختلفة للتعامل مع الطلب على الخدمات المحسنة، وكانت اليابان في مرحلة تعزيز G2 . 5 لردم الفجوة بين G2 و G3، وهكذا كان ينظر إلى الانتقال إلى مستوى جديد كحل للمشاكل الملاحظة في قدراتها

ومن المسلم به عموماً أن CDMA هو انتقال التكنولوجيا المتفوقة، عند مقارنته إلى التقنيات القديمة المستخدمة في شبكات GSM / TDMA . WCDMA، وهي نظم أكثر كفاءة، وذلك لأن تقنية CDMA تمكن جميع المحطات الأساسية لاستخدام نفس التردد في نظام WCDMA، يتم تقسيم البيانات إلى حزم منفصلة، والتي تنتقل بعد ذلك باستخدام علبه تبديل التكنولوجيا، ويتم تجميع الحزم في التسلسل الصحيح في نهاية الاستقبال عن طريق استخدام التعليمات البرمجية التي يتم إرسالها مع كل علبه WCDMA لديها مشكلة محتملة، بسبب حقيقة أنه لا يمكن في وقت واحد أكثر من مستخدم التواصل مع المحطة الأساسية، وهي ظاهرة تعرف باسم "تنفس الخلية".

### 3-5: الجيل الرابع:

هذا النظام هو أكثر موثوقية G4، في أيامنا هذه، وقد بدأت بعض الشركات تطوير نظام الاتصالات G4، وهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون معدل الإرسال عالية تصل إلى 200Mbps، يمكن نقل المزيد من البيانات في الهاتف المحمول. بحيث يمكن للـ G4 النقالة أن تجلب المزيد من الراحة للناس<sup>1</sup>.

### 2/ مكونات الهاتف النقال:

يتكون الهاتف النقال من مجموعة من المعدات المادية والبرمجيات:

<sup>1</sup> علي حسن الشهري، مرجع سابق، ص 67

• الشاشة:

وهي ذات طاقة استيعابية تتراوح ما بين ثلاثة وخمسة أسطر للكتابة والصور والرسوم.

• لوحة المفاتيح متعددة الوظائف (اتصالية ووقائية).

• ذاكرة: متعددة الوظائف أيضا (التسجيل، التخزين، الفهرسة...).

• البطارية:

ال قابلة للشحن والتغيير ويتراوح عمرها العام ما بين 33 ساعة و 450 ساعة ووقت اتصال فعلي متواصل أقصاه ثماني ساعات.

**3/ مجالات استخدام الهاتف النقال:**

بعد تطوير الشبكة العالية للاتصالات اللاسلكية (GSM) أصبح الهاتف النقل كوسيلة اتصال متعدد وسريع يستغل في الكثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة.

**المجال التجاري:** أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقال متيسرة وذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الالكترونية (e - commerce)، حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصل بالأسواق العالمية وإنجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية، كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجوزات وفي تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات ومواعيدها.

**المجال الأمني:** يستخدم الهاتف النقال بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في المجالات الأمنية والوقائية.

**المجال الصحي:** طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاصة بالأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم الميدانية للمرضى، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة<sup>1</sup>.

**المجال التعليمي:** قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي والرسمي.

#### 4-مخاطر الهاتف النقال وأضراره:

لقد صاحبت انتشار الهواتف النقالة ضجة إعلامية كبيرة حول المخاطر والأضرار الصحية والنفسية والاجتماعية التي قد يلحقها بمستعمليه<sup>2</sup>.

#### الأضرار الصحية:

تشير الكثير من الشخصيات والمؤسسات والجمعيات الطبية بعض المخاوف حول الأضرار الصحية المحتملة التي يمكن أن يتسبب فيها استعمال أجهزة الهاتف النقال وذلك بسبب الطاقة المشعة من هوائي الهاتف الذي يكون قريباً من رأس الشخص أثناء عملية التهااتف، وقد حاولت بعض البحوث الربط بين هذه الإشاعات وعدد من الأعراض والاضطرابات الفيزيولوجية كالصداع والسخونة وارتفاع ضغط الدم والسرطان؛ بل إن بعضها ربط بينها وبين إصابة بعض الأعضاء الداخلية الكلتيان الأعضاء التناسلية... القريبة من منطقة تعليق الهاتف النقال (الحزام الذي يتوسط جسم الإنسان)، كما أثار بعض الأخصائيين مزيداً من المخاوف حول الهواتف النقالة إذا كان مستعملوها من الأطفال والشيوخ لأن أنظمة مناعتهم أضعف ومعروف أن منشأ هذه المخاوف يعود إلى عام 1993 بعدما ادعى أمريكي

<sup>1</sup> : عبير شفيق الرحباني، مرجع سابق ذكره ، ص47.

<sup>2</sup> محمد خالد شاهين، شبكات الهاتف الخليوي، الموسوعة العربية الإلكترونية، المجلد الحادي عشر، سوريا، ص573.

في مقابلة تلفزيونية أن زوجته ماتت بسبب ورم في المخ نتيجة كثرة استعمالها للهاتف النقال فانتشرت مخاوف مستعمليها ومنتجها بسرعة فائقة<sup>1</sup>

ولكن الأوساط العملية الرسمية تبقى منقسمة لحد الآن وذلك لافتقادها للدليل القاطع بسبب قلة الدراسات وخصوصية حالات دراستها مما يجعل تعميم نتائجها أمرا غير منطقي، هذا بالإضافة إلى بعض التطمينات الصادرة عن بعض اللجان والمعاهد الدولية المتخصصة في موضوع الإنسان والإشاعات والتي تؤكد أن التعرض لمجالات الترددات اللاسلكية الصادرة عن النقال غير مضر لصحة الإنسان، إذا لم يتجاوز حدود ومعدلات معينة، ونظرا لكون الاشتباه قائما والخطر محتملا فالحيطة واجبة لذلك ينصح بتحديد فترة الاستخدام وإغلاقه في حالة عدم الاستخدام.

### الأضرار النفسية والاجتماعية:

إن انتشار المفاجئ والسريع للهاتف النقال في كثير من المجتمعات جعلت البعض يهتم به كنوع أو كغاية في حد ذاته وليس كوظيفة، وهو أمر يحدث عادة مع المبتكرات الجديدة الموجهة للاستعمال الجماهيري (الكمبيوتر، الانترنت...)

ومعروف أيضا أن مثل هذه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أحدثت تغيرات سلبية في طبيعة العلاقات الاجتماعية وفي بعض القيم والمبادئ العزلة التشتت الذهني... نتيجة الاستغناء عن التنقل والتعامل مع أكثر من قناة معرفية في وقت واحد أو في أوقات متقاربة جدا... ولذلك ينصح بالتقليل من استعماله وإغلاقه عند الانشغال بأمر جديد.. ومنها قيادة السيارات

- استنزاف جيوب الأفراد حيث نجد في البيت الواحد العديد من أفراد الأسرة من لديه هاتف نقال وهذا ما يؤثر على الجانب الاقتصادي للأسرة، حيث نلاحظ في بعض الأحيان أن الفرد

<sup>1</sup> محمد خالد شاهين،، مرجع سابق، ص120.

قد يتخلى عن بعض الأشياء الأساسية في مقابل شحن الهاتف النقال، وهذا ما أصبح يرهق كاهل الأفراد ويزيد من عبء الحياة.

- المساهمة في زيادة الاغتراب الاجتماعي والقضاء على العلاقات الاجتماعية الحقيقية نتيجة لكثرة استخدام الهاتف النقال، وهذا ما يساعد على كثرة الاتكالية داخل المجتمع وقلة الديناميكية.

- وقوف الهاتف النقال وراء العديد من القضايا الاجتماعية والأسرية من مشاكل زوجية وتفكك أسري.

- استخدام الهاتف النقال للمعاكسة وهذا شيء معروف عند الكل بان الهاتف هو إحدى الوسائل الرئيسية في طريقة التعارف بين الشباب والبنات والتواصل فيما بينهم<sup>1</sup>.

#### 5- ايجابيات الهاتف النقال :

للهااتف النقال العديد من المزايا والايجابيات سنحاول حصر أغلبها في النقاط التالية:

- إيصال الرسائل: فالكلمات والرسائل التي يتبادلها المتخاطبون تنتقل بسرعة والى مكان يريد المرسل أن يرسل إليه رسالته، مع تلقي الردود في الحين.

- الاتصال بالآخرين ورؤيتهم عن طريق الجيل الجديد من الأجهزة والمزودة بكاميرات دقيقة.

- التسلية والترفيه عن طريق الألعاب الموجودة في الهواتف

المحمولة.

- الاستماع إلى الموسيقى والراديو والفيديوات. - قراءة الكتب الالكترونية.

- تحديد المواقع والأماكن عن طريق برنامج GPS.

- معرفة مواقيت الصلاة.

<sup>1</sup> محمد خالد شاهين، مرجع سابق، ص125

- الاتصال بالإنترنت وتحميل البرامج.

- يساعد على تثمين وربط العلاقات بين الأشخاص، فعن طريق الهاتف النقال يستطيع الأقرباء والأصدقاء الاتصال وجعل القريب بعيد.

- يمثل حلقة وصل تجمع الناس وتسهل من عملية تواصلهم.

## 6- الأنظمة الاتصالية القائمة على الهاتف:

هناك تقنيات عديدة قائمة على الهاتف تتيح الحوار بين الطرفين يرى كل منهما الآخر كما أن هناك طريقة لربط الأفراد ببعضهم البعض الآخر، وذلك عبر تبادل رسائل في اتجاهين يرقمها الطرفين على مراكز حواسيب رئيسية وتعد هذه التقنيات خطوة أخرى نحو الأمام بالنسبة للهاتف التقليدي، لأنها تتيح لشخصين أو أكثر موجودين في مكانين مختلفين أو أكثر، في أن يجروا اتصالات فيما بينهم.

وفي حين أن هاتف الاجتماعات السمعية يتطلب أن يكون جميع المتصلين موجودين في لحظة الاتصال، فإنه عبر هاتف الاجتماع الحاسوبي، يمكن المتصلين أن يرسلوا رسائل دون أن يكون جميع المشاركين موجودين في ذات اللحظة في مواقع الاتصال.

أما الاجتماع الهاتفي البصري، فإنه يتيح بطبيعة الحال لمتصلين أو أكثر أن يسمع وأن يرى بعضهم البعض الآخر.

وتربط الخطوط الهاتفية الأشخاص في اجتماع هاتفي تلفزي، وتربط هذه الخطوط نفسها، الموصولة بالحاسوب، المشتركين في اجتماع هاتفي مرئي (telematique) ويعد الاجتماع الهاتفي المرئي عملية أكثر تعقيدا، إذ يتطلب وجود غرفة مرتبطة عبر الكابلات ومجهزة على غرار استوديو تلفزي مع مونتور وميكروفونات وكاميرات فيديو

خامسا : الأقمار الصناعية:

### 1/ الأقمار الصناعية وسيلة الوسائل الالكترونية:

إنها في الحقيقة ليست وسيلة اتصال عادية مثل باقي الوسائل، بل تعتبر وسيلة لهذه الوسائل ومن أهمها؛ فالبرامج التلفزيونية والإذاعة والمكالمات الهاتفية... لم تبلغ ما بلغته من سرعة ووضوح وسعة انتشار إلا بفضل الأقمار الصناعية<sup>1</sup>

إن الوظيفة الأساسية للأقمار الصناعية هي استلام الإشارة أو الموجات الصاعدة من المحطات الأرضية، ثم تغيير تردداتها وتضخيمها قبل إرسالها مرة ثانية على المحطات الأرضية ومنها إلى محطة الإرسال التلفزيوني، فهوائيات الاستقبال المنزلية ومباشرة إلى المنازل المجهزة بالبارابولات في حالة البث المباشر بدأت الأبحاث عن الأقمار الصناعية عام 1953 في الاتحاد السوفييتي (السابق) حيث ناقش علماءه إمكانية استخدام أقمار صناعية معلقة في ارتفاع كبير فوق خط الاستواء لاستقبال البرامج التلفزيونية وتقويتها، وتمكنوا أربع سنوات بعد ذلك ( 10 / 4 / 1957 ) من إطلاق القمر الصناعي " سبوتنيك رقم واحد"، ليقوم بعدة دورات حول الأرض معلنا بذلك نقطة الانطلاق لكشف الطاقات في الغطاء الخارجي والسباق السوفييتي الأمريكي لغزو الفضاء.

بعدها حاولت الولايات المتحدة الأمريكية رفع التحدي الفضائي الجديد فكثفت جهودها في مجال البحوث الاتصالية في استخدام القمر الصناعي، حيث تمكن معمل السلاح البحري من نقل الاتصالات من واشنطن على جزر هاواي" مستخدما القمر الحقيقي كعاكس لموجات الراديو، ومن إطلاق أول قمر صناعي ( Explorer ) في نهاية يناير 1958، ولكنها لم تتدارك تفوق الاتحاد السوفييتي في مجال الفضاء إلا بعد عشرية كاملة من الزمن، بعدها اشتدت المنافسة وتوالى إرسال الأقمار الصناعية بوتيرة أكبر التشتغل في أغراض شتى الى

<sup>1</sup> -رويم فائزة، معوقات مرجع سبق ذكره، ص 56.

حد تحقيق البث المباشر على المنازل الفردية في منتصف الثمانينات) وتوفير خدمات شخصية للمشاركين تشمل الهاتف النقال، الفاكس التلكس، الانترنت.

أما بالنسبة للاستخدام الإذاعي ثم التلفزيوني للأقمار، فقد بدأ في وقت مبكر واكب تقريبا استعمال الأقمار الصناعية نفسها التي نشطت في الستينات، ثم توالت الأبحاث عن إمكانية استخدام هذه الأقمار في أغراض متعددة، ومنها التعليمية والاقتصادية والعسكرية والتجارية... ولقد أفضت مؤخرا الجهود المشتركة لأمريكا روسيا، أوروبا الغربية إلى العمل على بناء محطة فضائية دولية مؤهلة للسكن ( InternationalSpaceStation ).

## 2/ استعمال الأقمار الصناعية:

إن استعمال الأقمار الصناعية لا يقتصر على الاتصال التلفزيوني بل تعداه المجالات أخرى شملت تطبيقات متنوعة، فالعدد الكبير للأقمار الصناعية وإمكانيتها التكنولوجية العالية مكنها من مسح الكرة الأرضية مرتين يوميا و إرسال إشارات مضخمة أو مركزة ومحددة ومعلومات دقيقة وفورية لأجهزة الاستقبال الأرضية ووسع من دائرة استعمالها الراديو والهاتف والتتقيب عن الثروات... وحتى حركة المرور والمواصلات، وبدقة تقارب المتر الواحد، ويعتبر نظام الـ"GPS" الأمريكي الأكثر تطورا في هذا المجال.

وعلى العموم يمكن تلخيص أهم استعمالات الأقمار الصناعية فيما يلي:

**2-1: التلفزيون والراديو:** يستعمل القمر الصناعي في النقل التلفزيوني المباشر للأحداث التي لها سمة دولية

**2-2: الاتصال الهاتفي:** لقد سهل القمر الصناعي الاستعمال الهاتفي بين الدول المشتركة وذلك ابتداء من 1968، حيث أصبح الاتصال الهاتفي مؤخرا فوريا، قليل التكلفة، عديم الاضطرابات والتشويش، متنقلا ومتعدد الخدمات.

**2-3: الخدمات البريدية والإلكترونية والمعلوماتية:** لقد مكن استعمال الأقمار الصناعية تبادل الرسائل الإلكترونية، الفاكسات والتكلسات وجميع الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت التفاعلية.

2-4: **الخدمة التجارية وإدارة الأعمال والصناعات:** سهلت الأقمار الصناعية الخدمات الشركات الطيران الدولية والملاحة البحرية والبرية، وذلك بمدّها ببيانات حية عن الأرصاد الجوية وخرائطها وأنسب الطرق السيارة وتسهيل عملية الحجز وغيرها<sup>1</sup>.

2-5: **التنقيب عن الثروات:** تمكن الأقمار الصناعية من تحديد أماكن الثروات المعدنية الموجودة في باطن الأرض أو في البحار، ومن معرفة الأماكن الأكثر ملائمة للزراعة عموماً ولأي نوع منها خصوصاً، فهي في أعماق الأرض عن طريق الاستشعار عن بعد.

2-6: **الأهداف العسكرية:** يسهل القمر الصناعي عملية التجسس الفضائي بالنقاط الصور وبثها فوراً، قبل وأثناء وبعد العمليات الحربية، كما يستعمل نظم الاستشعار كنظم للإنذار المبكر ضد احتمال هجوم مباغت من طرف العدو.

2-7: **الدراسات البيئية:** ترصد الأقمار الصناعية التصحر وتدرس تلوث الهواء والمياه، كما تجمع المعلومات الضرورية عن الموارد الطبيعية والغطاء النباتي والقشرة الأرضية والغلاف الجوي.

2-8: **الدراسات الفلكية:** تحمل الأقمار الصناعية على متنها تلسكوبات لرصد ووصف وقياس أبعاد الشمس، والسحب والنجوم والمجرات في أعماق الكون وأطرافه البعيدة.

<sup>1</sup>. محمد خالد شاهين، مرجع سابق، ص 125

## تمهيد

تميز عصر الألفية الثانية بالثورة المعلوماتية التي استطاعت تفجير الحواجز القائمة بين الشعوب والدول، وأصبحت المسارات الإلكترونية تتجاوز الحدود القانونية الدولية، ووحدت طرق الاتصال والحوار القائمة بين مختلف سكان مدن العالم ولغاتهم المتعددة، وأصبحت الثورة المعلوماتية واحدة من الأدوات التي تسمح للتطور التاريخي البشري بالخروج من المستويات المعتادة إلى مستويات جديدة لم تكن متوقعة.

وقد جاء ذلك تحت تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ارتبطت بها أهم مراحل الثورة المعلوماتية خلال القرن العشرين وجلبت معها التدفق السريع للمعلومات وظهور وسائل متطورة في مجال المعلومات والاتصالات كالهاتف النقال والحاسوب، إضافة إلى دور ال شبكات العالمية التي مكنت من ربط مختلف الحواسيب مع بعضها البعض وساعدت في تسهيل المعاملات بين مختلف الأفراد وفي جميع الدول.

كما أنها عملت على إيجاد مصطلحات جديدة على الساحة الاقتصادية ومن بينها الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتخذ من شبكات المعلومات أداة لتقدمه، وقد أوجد مظاهر جديدة التي ساهمت في تطوير الاقتصاد والمجتمع ككل ومن بينها التجارة والحكومة الإلكترونية، كما يعتبر كدافع حقيقي لمزيد من الابتكار والإبداع من خلال المنتجات الجديدة ونظم الإنتاج والتسويق المبتكرة.

## أولاً: معطيات الثورة الرقمية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثمرة نشوء الثورة الرقمية، والتي أتاحت للدول المتقدمة فرصة التطور في جميع جوانب الحياة خاصة منها الاقتصادية، كما تعتبر البنية الأساسية لظهور الاقتصاد الرقمي.

## 1. الثورة الرقمية ونشوء الاقتصاد الرقمي.

مع دخول الألفية الثالثة ظهر ما يسمى بالثورة الرقمية التي أساسها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبعدها كان الاقتصاديون يقسمون النشاطات الاقتصادية إلى ثلاثة قطاعات وهي الزراعة، الصناعة، الخدمات، أضافوا إليها قطاع رابع والمتمثل في قطاع المعلومات، حيث أصبح إنتاج المعلومات، وتجهيزها، ومعالجتها نشاطا اقتصاديا رئيسيا في الكثير من الدول.<sup>1</sup>

## 1-1 نشوء الثورة الرقمية:

لو تم تتبع تاريخ نشوء الثورة الرقمية للوحد أنها نتيجة للتطورات التي حصلت على الساحة الاقتصادية يمكن اختصارها فيما يلي:<sup>2</sup>

- أدى دخول الآلة إلى تطوير الزراعة والصناعة وساعدت في زيادة الإنتاج ونوعيته بفضل الابتكارات والاختراعات المتسارعة فأدى إلى ظهور المصانع الضخمة والمنتجات الصناعية الثقيلة التي استعملت في مختلف مجالات الحياة المدنية والحربية وغيرها وقد امتد هذا العصر القرنين ونصف القرن.

<sup>1</sup> - عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، "المنهج والاقتصاد المعرف"، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر، الأردن، 2010، ص:15

<sup>2</sup> - د عدنان داود محمد العزاوي، هدي زوبير مخلف الدعوى، "الجرير للنشر، الأردن، 2010، بتصرف ص: 67

- هذا الازدهار الكبير في المجال الاقتصادي لدى الدول الصناعية الكبرى ساهم في ارتفاع المستوى المعيشي ما أدى إلى زيادة في الأجور والاستيراد الكبير للمواد الأولية فكانت النتيجة هو ارتفاع تكاليف الإنتاج التي كانت سبب في ارتفاع أسعار السلع المصنعة، وعلى اثر ذلك اضطرت هذه الدول إلى نقل جزء من صناعتها الخاصة التي تعتمد على المواد الأولية واليد العاملة إلى الدول المجاورة الأقل كلفة للحفاظ على قدرتها الإنتاجية والمنافسة في الأسواق العالمية والعمل على تخطي حواجز الأسواق المحلية إلى أفاق إقليمية ودولية أوسع، فظهرت تكتلات اقتصادية إقليمية مكونة من عدة دول عززت الصناعات الإقليمية في مناطق أوسع وهو العامل الذي ساهم في تكامل بين الصناعات ومقدرتها على المنافسة في الأسواق الخارجية، بينما احتفظت بلدانها بالصناعات التي تعتمد على العلوم الحديثة وأسرار التكنولوجيا المتطورة.<sup>1</sup>

- ومع حلول النصف الثاني من القرن العشرين طرأت تطورات كبرى في مجال المعلومات والاتصالات تعمل على إيجاد مواد أولية بديلة تسمح بتقليص الارتباط مع الدول النامية، إذ كانت البداية في أواخر الخمسينات وأوائل الستينيات عندما نشرت مجموعة من الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا تدعوا بالانتقال من العمل العضلي إلى العمل الذهني ومن أبرزها "جاكوب مارشار Jacob marschar" "فرتز ماكلوب Fritz Machlup" \*، ومن ذلك الوقت بدأ التحول من العمالة اليدوية إلى عمل الخدمات الذي عرف انتشارا واسعا وأصبح لا يمكن التحكم به.

<sup>1</sup> "جاكوب مارشار" له سلسلة من البحوث التي نشرها في الفترة من 1954 وحتى 1968 وكان من بينها "تحو نظرية اقتصادية للتنظيم والمعلومات 1954"، و"ملاحظات على اقتصاديات المعلومات 1959"، و"اقتصاديات الاستفسار والاتصال واتخاذ القرار 1968"، أما العالم افرتز ماكلوب فبدأ دوره الرائد والقيادي عن دور المعلومات بتحليله لاقتصاديات نظم براءات الاختراع، وذلك بتكاليف من الكونجرس الأمريكي. لمزيد من المعلومات حول أبرز الباحثين في اقتصاديات المعلومات أنظر: ربحي مصطفى عليان، "اقتصاد المعلومات"، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان - الأردن، 2010، ص 200.

- وفي هذه الأثناء بدأت تظهر ملامح العصر الجديد القائم على العلوم والتكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها المتعددة في مختلف الميادين سواء الاجتماعية، الاقتصادية، العسكرية وخاصة في مجالات الاتصالات والمعلوماتية، فحصل الانفجار المعلوماتي الذي أخذ بالاتساع مع نهاية القرن العشرين وظهرت تطبيقاته المختلفة في شبكة الانترنت والثورة الرقمية وتغير مفهوم الإنتاج لصالح الإنتاج الرقمي والتكنولوجي، وسهولة الوصول للمعلومات والمعارف، وفي تطوير الصناعات التقليدية وزيادة فعاليتها وإنتاجيتها، فهو يعتمد على الميزة التنافسية من خلال الصناعات الإبداعية وتحديث العلوم والأبحاث وتطبيقاتها في مختلف مجالات الحياة من الطب إلى الزراعة عن طريق تشجيع البحث والابتكار، وفي بلورة مفاهيم ومعايير الجودة في الخدمات وتقديم معظمها عبر الشبكات من الحكومات الالكترونية إلى التعليم الإلكتروني.

- فمن جهة حققت الثورة الصناعية قدرات هائلة للإنسان وصراعه مع قوى الطبيعة في تطويعها لخدمته ورفاهيته، ومن جهة أخرى أدى التطور الاقتصادي التقني الكبير إلى ظهور مرحلة جديدة يطلق عليها اسم "الثورة الرقمية" ونتيجة لهذا ظهر الاقتصاد الجديد يطلق عليه الاقتصاد الرقمي الذي هو عبارة عن تفاعل وتراكم المعارف والمعلومات وتطور في المجال التكنولوجي

### 1-2 ظهور الاقتصاد الرقمي وارتباطه بشبكة الانترنت:

التكنولوجيا الحديثة لم تظهر مع الآلة البخارية والكهربائية القديمة بل بدأت مع ظهور الحاسوب ذو الحجم الكبير في فترة الخمسينات والستينيات ثم تطورت في فترة الثمانينات مع نشر الحاسوب ذو الحجم الصغير، وفي سنوات التسعينيات تم ربط هذه الحواسيب عبر شبكة الأنترنت فظهرت تسميات جديدة على الساحة الاقتصادية من بينها ما يعرف بالاقتصاد الرقمي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - Bertrand BELLON, Adel BENYOUSSEF, "La nouvelle Economie en perspective", Édition ECONOMICA, Paris-Sud France, 2003, p: 9.

حيث أن معني الاقتصاد الرقمي ظهر عند بداية النمو السريع لقطاع المعلومات والاتصالات " TIC " الذي أصبح دعم جديد للنمو الاقتصادي، وكان نتيجة لحالة الرخاء الذي شاهدهته الولايات المتحدة الأمريكية في مطلع التسعينيات صاحبها زيادة في النمو الاقتصادي واختفاء الظاهري للبطالة والتضخم وظهور الفائض في الميزانية، وهي حصيلة للنمو السنوي المتوسط للقطاع الصناعي الأمريكي، ولوحظ حسب دراسة قامت بها وزارة التجارة الأمريكية في 1999 أن التكنولوجيا الالكترونية هي أصل المكاسب الإنتاجية الاستثنائية التي سجلها الاقتصاد الأمريكي لمدة سبعة سنوات، هذا الريح المستمر سمح باستبدال رأس المال العملي الضخم بتقنيات حديثة، فالتحسين المستمر في أداء المنتج عن طريق هذه التكنولوجيا أدى إلى زيادة في الاستثمار والتوظيف وتحقيق وفرات في البورصة الأمر الذي شجع الاستهلاك وتنشيط الدورة الإنتاجية دون أن يكون هناك ارتفاع في التضخم والبطالة.<sup>1</sup>

فالمكاسب الإنتاجية الجديدة التي تأتي من الشبكات الالكترونية تفسر عن طريق أعمال " جوزيف شومبيتر " Schumpeter – Joseph " الذي بحث في مجال "الهدم الخلاق" " La Destruction créatrice" ووصف من خلاله آلية نشر الابتكارات في الرأسمالية، إذ يرى أن انتشار الابتكارات والإبداعات يشير على إنذار لتخريب الأصول الضخمة وانهدام العمل لكن في نفس الوقت تنشأ أصول أخرى وتخلق فرص عمل جديدة تكون أكثر كفاءة، لهذا يجب تطوير المهارات

وتحسين المستوى لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف مناطق العالم، ففي إطار فتح الأسواق العالمية الجديدة وتوسع المؤسسات الإنتاجية ينشأ تقدم مفاجئ في الصناعات مما ينشئ اضطراب فوري داخلي في القطاعات الصناعية هذا يفسر بالهدم المستمر يعمل على نمو منفصل للقوى الكبرى وخلق مستمر للقوى الجديدة لتطوير التخريب، وعلى سبيل المثال

<sup>1</sup>– Olivier BOMSEL, Gilles LEBLANC, "Qu'est que l'économie numérique ?", CERNA, France, 1999, p:3-5.

تطوير أجهزة الكمبيوتر وتعميم الترميز وإدخال الألياف البصرية يهدد دمار نظم الاتصالات التي أقيمت في القرن العشرين في سياق احتكارات الطبيعة وهو ما يمثل أصولا كبيرة غير أن المكاسب الإنتاجية الضخمة بفضل الابتكار في مجال الشبكات وأجهزة الحاسوب تسرع النمو، فالعمليات التي أحدثها الاقتصاد الرقمي هي مشابهة لتدمير احتكار الطبيعة للاتصالات، ولهذا وفي ظل إطار الرأسمالية على القطاعات الصناعية تطوير نفسها ومنتجاتها بشكل مستمر من أجل بقائها في الأسواق، هذا ما يفسر أن المنافسة هي التي تساعد على تفوق القطاعات.<sup>1</sup>

والعودة إلى مصطلح "الاقتصاد الرقمي" الذي كانت بدايته الحقيقية في 1992 عندما انتشر تحت اسم "الطريق السريع للمعلومة وزادت شعبيته بفضل نائب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية الجول "Al gore" عندما كان يحضر لحملة الانتخابية فركز على وضع التدابير اللازمة لخلق البنية التحتية للمعلومات الوطنية تهدف لتوفير المعلومات التي يحتاج إليها الأمريكيين في أي مكان وزمان بأسعار في متناول الجميع، وفي بضع سنوات أصبحت المعلومات ذات نشاط واسع في العالم، ففي نهاية الثمانينات كانت تقتصر الانترنت على فئة قليلة من السكان وفي دول متقدمة فقط لتنتشر بعد ذلك في جميع أرجاء المعمورة.<sup>2</sup> فتطور الاقتصاد الرقمي بدأ من خلال استخدام الحاسوب والانترنت من طرف الأسر الأمريكية لينتشر فيما بعد في جميع أرجاء المعمورة، وكان في بادئ الأمر انتشار للحاسوب، وبعدها كان هناك ارتفاع للحاسوب والانترنت بشكل متوازي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> --Olivier BOMSEL, Gilles LEBLANC, « L'économie numérique, une nouvelle économie ? », CERNA, la recherche n°328, Paris-France, février 2000, pp : 5-8.

<sup>2</sup> - Mohamed NEFFATI, Ali CHKIR, « L'économie numérique dans la région Euro-Med : La fracture numérique », Unité de Recherche DEE 99/UR/06-10, Tunisie, 2010, p :4

<sup>3</sup> - . Patrick ARTUS, "la nouvelle Économie", édition La Découverte et Syros, France, 2001, PP:9-10.

وهذا ما يوضحه الشكل ( 1-2 ) فتطور الحاسوب أدى إلى انتشار الانترنت بين الأسر والأفراد إذ أن نسب النمو تتقارب وبالتالي أصبح هو الوسيلة الرئيسية لانتشار الانترنت، كما يتضح أن نمو نسبة مستخدمي الهاتف النقال أدت إلى تضائل نسبة استخدام الهاتف الثابت وهذا ما يعرف بالهدم الخلاق فتطور في مجال معين من الصناعة يؤدي إلى تلاشي نوع آخر الذي يعتبر الركيزة الأساسية للصناعة الجديدة لكن هذا الهدم يكون إيجابيا بظهور نوع آخر أكثر فعالية ودينامكية.

### ثانيا : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتطور التكنولوجيا الحديثة بصفة مستمرة بفضل الابتكار الذي يعمل على إنشاء تغيير الطريقة التي تتم من خلالها التجارة وإنشاء المشاريع وخلق القيمة المضافة، فهذا النمط الجديد يعمل على انفجار تكنولوجيا المعلومات التي تعطي مكاناً للأعمال الاستثنائية الذي يوجد مقاولين جدد مثل: ميشال دال "

ويعود الفضل لنشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الشبكة المعلوماتية التي تسهل الربط بين مختلف القطاعات وتعمل كهزمة وصل، فالشركات العاملة في إطار الانترنت تحصل على مكاسب كبيرة وهذا الأثر ينعكس على الاقتصاد ككل، فاستخدام التقنيات الحديثة يجدد الإنتاجية بزيادة المنافسة وإنعاش أساليب الإنتاج مما يحقق مكاسب وأرباح كبيرة.<sup>1</sup>

### 2-1 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لو بحث في معنى كلمة "تكنولوجيا" لوجدت أنها كلمة إغريقية الأصل مؤلفة من جزئين أحدهما "Techno" أي الإتقان أو التقنية، والثانية "Logy" أي العلم أو البحث، وبهذا فتعني علم التقنية من حيث الدقة. 2

<sup>1</sup>– Olivier BOMSEL, Gilles Leblanc, "Qu'est que l'économie numérique ?", Op-cit, pp:1-7.

كما عرفت منظمة اليونسكو تكنولوجيا المعلومات على أنها عبارة عن " تطبيق التكنولوجيات الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، وتوزيعها، ونقلها من مكان إلى آخر".

"مفهوم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات"، وتعرف تكنولوجيا الاتصالات على أنها " مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال أو ما بين الأفراد أو المؤسسات، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية"<sup>1</sup>.

أما فيما يخص تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي " مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بنقل الوقت الحقيقي للمعلومات"، فهذه التكنولوجيات تسمح بضمان نقل المعلومات وتحليلها واسترجاعها بكل سهولة من خلال انتشار وسائل العلم والمعرفة.<sup>2</sup>

كما عرفها فهمي حضر على أن "التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".

وبالتالي يمكن استخلاص أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها التقنية التي تستخدم وسائل الاتصال من أجل معالجة المعلومات واستخدامها في جميع مجالات الحياة وعند الحاجة إليها.

<sup>1</sup> - عبد القادر تومي، "مصطلحات العولمة - 150 كلمة لمفهوم العولمة"، كنوز الحكمة، الجزائر، 2011، ص 46

<sup>2</sup> - BENDIABDELLAH Abdeslam ŞYATIM Mohamed, "l'apport des NTIC dans le développement des compétences de l'entreprise », Revue des sciences économiques, Édition Errachad, Sidi belabbass - Algerie , avrile2006, pp: 12-13.

## 2-2 تطور تسمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كانت أول تسمية " لتكنولوجيا المعلومات والاتصال " هو علم الحاسب الآلي "informatique" المشتقة من كلمتين " automatique information " التي معالجة المعلومات آليا، وذلك عندما كان المتعلم في حاجة لفهم طبيعة هذا الجهاز تعني.<sup>1</sup> العجيب الذي يستطيع إنجاز ملايين التعليمات في ثانية واحدة، ومع تطور هذا العلم أصبح يسمى "تكنولوجيا المعلومات" (TI) الذي يهتم بكيفية توظيف الحواسيب الإلكترونية وبرمجيات الحاسوب لتحويل، تخزين، حماية، معالجة، نقل واستعادة المعلومات، ويلاحظ هنا انتقال تفكير الإنسان من مفهوم الحاسوب الضيق إلى مفهوم استخدام الحاسوب في التقنيات المختلفة كالاتصال والشبكات، ومن تم تطور المعنى ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

## 3 - مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عنصرين رئيسيين هما:  
- تقنيات التخزين: وتتمثل في البرامج (وارد، إكسل، إدارة علاقات العملاء، تخطيط موارد المؤسسة...)، والمعدات (كمبيوتر، الحاسبات الإلكترونية) لجمع، معالجة، وتخزين المعلومات.

- شبكات الاتصال: وتتمثل في الاتصال البصري.

## 4- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للاقتصاد الرقمي

في بداية التسعينيات زادت الموارد المخصصة للإنتاج المعارف عن طريق التدريب والتعليم والأبحاث والتنمية والتنسيق الاقتصادي، وبرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة التي تميزت بنمط جديد لسير العمل الاقتصادي وانخفاض التكاليف، ونشر المعلومات

<sup>1</sup> - معالي فهدمي حيدر، "نظم المعلومات - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002، ص:253.

وامتلاكها، ولقد أدت إلى ظهور اقتصاديات مرتكزة على المعرفة مثل الاقتصاد الرقمي واقتصاد المعلومات.<sup>1</sup>

وعليه فإن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملت على ازدهار الاقتصاد الرقمي من خلال تأثيرها في الاقتصاد كما يلي:

- تساهم التكنولوجيا الجديدة على تحصيل أرباح مهمة عن طريق الإنتاج في مجال معالجة المعلومات المرمزة وتخزينها وتبادلها، وهذه الأرباح شجعت العديد من الدول التبنّي الخطط والاستراتيجيات لغرض ضمان نجاح عملية الاستفادة من هذه التكنولوجيا.

- تعزز في توليد النشاطات الجديدة وتدعم التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية التي تعمل على تقليل الروتين السائد وزيادة فعالية النشاطات الاقتصادية من خلال العمليات التجارية والمهام الملقاة على عاتق الحكومة والمواطنين في آن واحد.

- تحث على اعتماد نماذج التنظيم الجديدة المرتكزة على الاستغلال الأفضل للمعلومات من حيث النشر والتوزيع.

- تساعد على زيادة فعالية الاقتصاد الرقمي من خلال استخدام أحدث التقنيات المعالجة البيانات.

- الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في خفض تكاليف الإنتاج وتنظيم الشركات فهي تساهم بتحسين المعاملات التجارية وتطوير البحوث العلمية، كما أنها تزيد الشفافية وتقلل الآجال (المدة)، إضافة إلى تخفيض تكاليف النقل والاتصالات، وتزيد من فعالية المهام وسرعتها .

فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسمح بطرح مجموعة من السلع المعلوماتية المجانية أو الشبه المجانية، وتتيح للمستهلك فرصة التعرف على السلع المختلفة والمتنوعة فيجعله يختار السلع المناسبة له حسب الذوق، السعر، والجودة نتيجة لتعدد الخيارات، وبفضلها يمكن

<sup>1</sup> - هاشم الشهري، ناديا الليتي، "الاقتصاد المعرفة"، دار صفاء للنشر، الأردن، 2008، بتصرف ص 22.

تحسين إطار التبادل وهيكّل السوق وزيادة الفاعلية الاقتصادية، فهي الدعامة التكميلية للسماح بالتبادل بين المؤسسات والمستهلكين في إطار تبادل أكثر اتساعاً وأكثر كفاءة ومرونة.<sup>1</sup>

#### 5- التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

في الوهلة الأولى تبدو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الحل الأمثل للتنمية، غير أن هناك تحديات عديدة لتبني هذه التكنولوجيا ومن بينها: 1 - البنية التحتية: إدخال البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتطلب تكلفة عالية لهذا يستلزم جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من أجل التمويل، بالإضافة للدعم الحكومي لها، غير أن المناطق النائية لا تجذب المستثمرين بسبب ضعف القدرة الشرائية والمستوى المعيشي وهذا يتطلب دعم حكومي كبير، وتعالج هذه المشكلة عن طريق تبني تكنولوجيا اللاسلكية التي تطالب جهداً أقل من تبني البنية التحتية الأساسية.

- التعليم المتخصص: ضعف الموارد البشرية المدربة القادرة على استخدام التكنولوجيا وعامل جذب الاستثمارات الأجنبية هما من بين التحديات التي تواجه الدول النامية.

- تحدي اللغة: تعد اللغة الانجليزية هي اللغة الأولى والضرورية من أجل الاستفادة المثلى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير أن بعض الشركات استطاعت إيجاد تقنيات متعددة باللغة المحلية مثل: الكمبيوتر والهواتف النقالة.

#### ثالثاً: معطيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاقتصاد الرقمي

ارتبطت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالثورة الرقمية واندمجت بها نتيجة استخدام الحاسوب والانترنت، ولقد ظهرت التكنولوجيا الحديثة لتلبية الحاجة الماسة إليها نتيجة التسارع الكبير في زيادة حجم المعلومات وتفجيرها وزيادة الجهات المستخدمة لها، وكان من الصعب على الأفراد والهيئات استيعاب جميع المعلومات والإطلاع عليها وتذكرها في وقت

<sup>1</sup> - Bertrand BELLON, Adel BENYOUSSEF, Op-Cit, p:10-11.

أصبحت المعلومات تستخدم في جميع مبادلات الحياة وتساعد في تطويرها، لهذا كان من الضروري إيجاد تكنولوجيا معينة لمعالجة هذا الحجم الضخم من المعلومات المتنوعة والمتشابكة والطريقة لتخزينها واسترجاعها حين الحاجة إليها بما يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة والمناسبة، وإيجاد وسائل تسير إرسال المعلومات والبيانات بين عقول نظم المعلومات سواء السلكية واللاسلكية مثل الهاتف، التلفاز، الأقمار الصناعية، وإيجاد الوسائل للربط فيما بينها ومن أبرزها الشبكة العنكبوتية، إضافة إلى التقنيات الأخرى التي تزداد توسعا وتطورا يوما بعد يوم مثل البرمجيات والمواقع الالكترونية التي أدت إلى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل يحقق توسعا في الأنشطة الاقتصادية وجوانب أخرى.<sup>1</sup>

بمضامين الاقتصاد الرقمي ومعطياته المتصلة بالثورة الرقمية وهذه الوسائل تعرف وتقنياتنا ومن أبرزها:

### 1- الانترنت "Internet":

الانترنت هذه شبكة تبادل المعلومات العالمية السريعة تعتبر وسيلة اتصال ارتبطت بتكنولوجيا المعلومات وساهمت في جعل العالم أكثر اتصالا وترابطا، حيث تم إلغاء من خلالها الزمن والمسافة وجعلت من الأسواق تكاد موحدة وبتكلفة تتخفف باستمرار تكاد تقترب إلى الصفر، وجعلت نقل المعلومات بقدرة عالية وبسرعة فائقة وبكل سهولة.<sup>2</sup>

### 2-1 تعريف الانترنت:

الانترنت التي تعني الشبكة العالمية والمكونة من تشابك ملايين من أجهزة كمبيوتر عبر العالم | وبالتالي هي شبكة الشبكات التي تضم العديد من الأقسام والخدمات التي يستفيد منها عدة أشخاص عبر العالم ومن بينها:

<sup>1</sup> - فليح حسن خلف، "اقتصاد المعرفة"، عالم الكتب الحديثة للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، بتصرف ص 37-40. 2 أنظر: "مرجع أعلاه"، ص ص: 41-44.

<sup>2</sup> - مبشير "الإنترنت للمبتدئين" دار المعرفة، الجزائر، 2002، ص ص: 3-4.

- البريد الالكتروني: "E - Mail" هو عبارة عن نظام التراسل الإلكتروني (أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية بين الأشخاص عبر الأنترنت).

- الشبكة العنكبوتية الواب: "WWW" وهي الشبكة الواسعة العالمية التي تتكون من الوثائق والمعلومات المترابطة معا والمخزنة في ملايين أجهزة الكمبيوتر وفي الشبكات التي تتكون منها الإنترنت، ويستطيع كل مشترك في خدمة الأنترنت أن ينفذ إليها وأن ينتقل من موضوع إلى آخر عن طريق نقر زر الفأرة من دون الحاجة إلى تفكير في المكان الذي توجد فيه المعلومات المطلوبة أو المسار الذي ينبغي تتبعه للوصول إليها.<sup>1</sup>

وفي هذا الصدد يمكن تعريف الأنترنت والاكسترنات لتفريق بينها وبين الأنترنت حيث أن:

- الأنترنت: "Intranet" هي مجموعة من الأنظمة لتوزيع المعلومات حيث تقوم بتطبيق تكنولوجيا الأنترنت والمعايير الخاصة بها عبر الشبكة المحلية الداخلية للشركة أو المؤسسة، إذن هي شبكة داخلية تستخدم تقنيات الأنترنت، وهي وسيلة فعالة وغير مكلفة لزيادة الاتصالات داخل الشركة فيما يسهل عملية تنظيم وتنسيق الأعمال، فمثلا يمكن إيصال عدة حواسيب بجهاز طابعة واحد، كما يمكن مراقبة والتحكم بأجهزة الموظفين من خلالها.<sup>2</sup>

- الاكسترنات: "Extranet" هي وسيلة تستخدم تقنيات الأنترنت لربط أكثر من شبكة أنترنت معا، وتستخدم لربط فروع الشركة وشركاء العمل وأطراف أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة.

## 2 - 2 مراحل تطور الأنترنت:

كانت بداية ظهور الأنترنت كنتيجة لبحوث الدفاع الأمريكية في الستينيات عندما ظهرت الحاجة لربط الحاسبات الإلكترونية الحكومية في مواقع مختلفة، وحتى يتم ابتعاد عن ازدواج اقتناء الحاسبات الإلكترونية ذات التكلفة مرتفعة آنذاك طلبت وزارة الدفاع الأمريكية من

<sup>1</sup> - نفس مرجع أعلاه ، ص 20

<sup>2</sup> - اخضر مصباح الطيطي، "التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تقني وإداري"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 57

الشركات الخاصة بتقديم مقترحات معينة في هذا المجال وقد تم الاستعانة بعدد معين من الجامعات فقامت أربا "ARBA" \* بدعم مشروع لأحد طلاب قسم إدارة التكنولوجيا المعلومات "MIT" في جامعة "الينويس" "Université Illinois".<sup>1</sup>

حيث في مؤتمر قامت هي برعايته والمتعلق بمناقشة الأفكار والمشاريع الجديدة المتعلقة بعلوم الحاسوب وتقنية المعلومات تم طرح طريقة جديدة لربط الحواسيب بسرعة حين تم ربط أربعة حاسبات إلكترونية مع بعضها البعض، فتبنت هذا المشروع مباشرة وأصبح يسمى بأربانت "ARBANET" وهو المشروع الأول للانترنت الذي سمح للباحثين بتبادل ملفاتهم وبياناتهم عبر ربطهم معا بشبكة الكمبيوتر التي سهلت عملية الاتصال وتبادل المعلومات، وقد استكملت هذه الجهود بالدعم المالي الحكومي وبمشاركة الجهات الأكاديمية وشركات الأعمال، وأدت هذه المشاركة إلى ربط أقسام علوم الحاسبات الإلكترونية في الجامعات، ومن أجل تحفيز أكثر قدمت مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية "NSF" منحا من أجل تحفيزها على تكوين شبكات خاصة بها، وازدادت مشاركة القطاع الخاص سواء من حيث الجهد والتمويل فأدى إلى إيجاد طريقة لنقل البريد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت "e-mail"، ثم استخدام البروتوكول Protocol عبر شبكة ARBANET والذي أصبح يسمى ببروتوكول "TCP" الذي يضمن وصول الرسائل بطريقة سليمة وبدون تغيير من المرسل إلى المستقبل.

وكانت هذه الشبكة في البداية مختصرة على الجامعات لدعم الأبحاث، ثم أصبح الجهاز العسكري في الولايات المتحدة الأمريكية من أكثر المستخدمين لها، لتتطور فيما بعد بمعامل المنظمات الأوروبية للبحوث النووية بسويسرا التي استعانت كذلك بالباحثين والشركات وبدعم الحكومي لتنتقل فيما بعد إلى العديد من الشركات التجارية، ودخلت الدول عديدة مثل كندا ثم أوروبا بعدها انتشر في باقي مناطق العالم، بحيث زادت المواقع الإلكترونية من عدد محدود

<sup>1</sup> - لمزيد من المعلومات أنظر: مرجع أعلاه، ص 19

في التسعينيات إلى مئات ملايين من المواقع حاليا هذا ما يبين التطور السريع والواسع للانترنت.

فالانترنت تتيح القيام بالعديد من النشاطات التي تتنوع وتتزايد وتتسارع باستمرار كالتجارة الالكترونية والتسوق الالكتروني والتعامل في الأسواق المالية والنقدية عبر الانترنت بالإضافة إلى العديد من الأنشطة الإلكترونية، ورغم الأهمية القصوى للانترنت والخدمات التي تقدمها إلا أن مدى استخدامها يهدد بزيادة مدى الفجوة الاقتصادية والتكنولوجية وحتى الاجتماعية بين الذين تتوفر لديهم إمكانيات استخدامها وبين الذين لا يملكون هذه الإمكانيات مثل الدول النامية التي لا تتوفر لديهم البنية التحتية الكافية، خاصة عدم توفر الكهرباء وخطوط الهاتف.

### 3- الهاتف النقال "Telephone Mobile":

يرجع ظهور الهاتف النقال إلى تاريخ الاتصالات اللاسلكية في 1898 حيث قام "Guelielmo Marconi" ببث أول رسالة لاسلكية، كما كان أول ظهور لأجهزة الراديو تلفون النقالة في سنوات العشرينيات من القرن الماضي، وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية إذ تم تزويد سيارات الشرطة الأمريكية بهذه الأجهزة.

وقد ساهمت اختراع البريطانيون للراديو سنة 1935 بشكل كبير في تطور قطاع الاتصالات اللاسلكية حيث تم استعمال الراديو التلفوني في الحرب العالمية الثانية للأغراض العسكرية وكانت قوة هذه الأجهزة تغطي شعاع يصل إلى 50 ميل \* ومع تطور الاختراعات ظهرت أجيال مختلفة للهاتف النقال يمكن إيجازها في ثلاثة أجيال كما يلي:

### 3-1- الجيل الأول: في سنوات السبعينيات من القرن الماضي قام السويدي بتشغيل شبكة

وطنية للهاتف النقال وهي تتمثل في الشبكة الخلوية "Cellulaire" التناظرية "Analogique"، حيث استطاعت السويد إقناع الدول الاسكندنافية الأخرى \* على القيام بتطوير النظام مشترك للهاتف النقل في الشمال "NMT" إذ تم تطبيق هذا النظام (الجيل الأول من هاتف النقال) .

بينما في البلدان الأخرى فقد اختار المتعاملون في ميدان الهاتف النقال أنظمة التكنولوجيا الأخرى لشبكاتهم من الجيل الأول، ففي إنجلترا، إيطاليا وإسبانيا كان الاختيار على نظام مستلهم من النظام الأمريكي هو "TACS" أي نظام الاتصال للنمو الكلي وقد تم تطبيقه بداية سنة 1985.

**3-2- الجيل الثاني:** بعد النجاح النسبي للدول الاسكندنافية في نظام "NMT" قامت الدول الأوروبية بتكثيف جهودها لإخراج الجيل الثاني من الهواتف النقالة، حيث تم الانتقال من التقنية التناظرية إلى التقنية الرقمية، ثم استخدام الجيل الثاني من الهواتف النقالة في سنوات الثمانينات، وقد تم التسويق الأول لنظام من الجيل الثاني في بداية التسعينيات من القرن الماضي<sup>1</sup>.

ويقدم الخليوي الرقمي عدة مزايا مقارنة بالنظام التناظري أهمها طاقة الاستيعاب الكبيرة، بالإضافة إلى إمكانية نقل المعطيات وكذا الرسائل القصيرة "SMS" إضافة إلى البريد الإلكتروني E-mail

وقد كان نظام "GSM" أي النظام الكلي للاتصالات النقالة أول نظام خليوي رقمي تم تسويقه وكان ذلك بداية من 1992 ويعتبر نظام "GSM" هو نظام المسيطر من بين الأنظمة الخلوية من الجيل الثاني

**3 - 3 الجيل الثالث: Débit** كان العيب الأساسي لنظام "GSM" هو ضعف قوة البث ( 9,6 Kbits / sec ) حيث لا تستطيع تحمل معطيات أكبر، الأمر الذي تسبب في ظهور الجيل الثالث من الهاتف النقال سنة 2002، حيث تم استعمال نظام "UMTS" أي نظام التكنولوجيا النقالة العالمية والذي من بين أهم خصائصه ما يلي:

<sup>1</sup> – Thierry PENARD, "comment analyse le succès de la téléphonie mobile en France", p:07, sur : <http://perse.univ-rennes.fr/thierry.penard/biblio/artmobile.1.pdf>, Téléchargé le:30-04-2013. 2 Thierry PENARD, op-cit, p08.

- إمكانية مواصلة إرسال واستقبال المكالمات بنفس الرقم وبنفس الجهاز عند التنقل إلى دولة أخرى.

- قوة البث مرتفعة "  $2 \text{ Mbits} / \text{sec}$  " بالنسبة للمستخدمين الثابتين، و "  $248 \text{ kbits} / \text{sec}$  " بالنسبة للمستخدمين المتحدين كمستعملي السيارات مثلا، وهذا ما يسمح بدخول للانترنت بسرعة.

وقد ظهرت العديد من التكنولوجيات الأخرى بين نظامي GSM وUMTS مثل الخدمات اللاسلكية لحزم الإجمالية "GPRS" حيث أن هذا النظام سمح بتحويل المعطيات على شكل حزم بين جهاز الهاتف ومحطة الراديو ويعرض قوة بث تقدر بين "20 et 50 kbits/sec".

#### رابعا: الاقتصاد الرقمي

لقد ظل الاقتصاد الرقمي بابا مغلقا لا يرغب الكثيرون في فتحه أو تناول أحد جوانبه نظرا لتشابكه، رغم هذا فهو يفرض وجوده في كل إلكترون ينبض داخل الحاسوب وفي كل إنتاج إبداعي تكنولوجي.

#### 1- ماهية الاقتصاد الرقمي

الاقتصاد الرقمي هو مفهوم جديد ظهر في بيئة الأعمال نتيجة التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى إلغاء العديد من الحواجز المادية كالمسافات والحدود الجغرافية وأدى إلى ظهور المنتجات الرقمية، فساعد على الدخول إلى العالم الافتراضي للأعمال وتحويل النشاط الاقتصادي من التقليدي إلى نشاط الافتراضي الذي ساهم على تغيير خريطة الأسواق.

#### 1-1 تعريف الاقتصاد الرقمي

لو تم تتبع تسمية هذا الاقتصاد الرقمي " لوجدت أصوله تعود إلى مصطلح اقتصاد المعرفة الذي سبقه في ظهور ليكون العالم الأسترالي "ماكلوب" في 1962 أول من ذكره، وهو الاقتصاد الذي يكون فيه شرط الازدهار والنماء رهنا بشكل متزايد على استخدام الفعال للأصول المعنوية كالمعرفة، المهارات، والقدرات الإبداعية كمورد إستراتيجي للميزة التنافسية،

لتنطور تسميته إلى اقتصاد المعلومات الذي جاء على يد عالم الاقتصاد ابورات" وهو الاقتصاد الذي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في كل من قطاعات الزراعة والصناعة والخدمات وذلك بالنسبة للدول المتقدمة وتختلف نسبته بالنسبة للدول الأقل تقدماً، وفي الأخير جاءت تسميته بالاقتصاد الرقمي في 1990 مع ظهور الانترنت ولهذا تعددت تعاريفه والتي يمكن الإشارة إلى بعضها:

- الاقتصاد الرقمي هو فرع جديد في العلوم الاقتصادية ظهر في الآونة الأخيرة فأصبح جزءاً فاعلاً وعنصراً أساسياً في جميع فروع الاقتصاد يعطي لها مزيداً من الفعالية ويجعلها أكثر توافقاً مع احتياجات الأفراد والمجتمع، وجعل من العلم والمعرفة أساساً رئيسياً للوصول إليه.<sup>1</sup>

- ويسمى الاقتصاد الرقمي "Fracture numérique" كذلك بالاقتصاد اللاحدودي، أو اقتصاد الانترنت أو الاقتصاد الجديد الذي يقوم على التشابك بين مظاهر وعمليات ومخرجات الذكاء البشري والمعلومات الصادرة عن الإنسان، وهو الرقمي بمعنى أن الشبكة "Net Work" تصبح البنية الأساسية للتجارة، حيث تناسب المعلومات من خلال الحواسيب والشبكات، وهو بهذا اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على تطبيق المعرفة الإنسانية على كل منتج وعلى نمط إنتاجه وهكذا تصبح المعرفة عنصراً رابعاً للإنتاج إلى جانب العناصر الثلاثة التقليدية المتمثلة في رأس المال والعمل والموارد الطبيعية.<sup>1</sup>

- وحسب OCDE فإنها عرفت الاقتصاد الرقمي على أنه مجموعة من القطاعات النشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإعلام الآلي، الاتصال، السمع البصري).<sup>2</sup>

- السعدي رجال، مسعي سمير، "الاقتصاد المعرفة والتغيير في بيئة الأعمال"، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، العدد 21-سداسي الأول، فالاقتصاد الرقمي مصطلح أطلق عليه في نهاية القرن الماضي على الاقتصاد المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثورة

<sup>1</sup> - كنوز الحكمة، الجزائر، 2013، ص 58.

<sup>2</sup> -- ربحي مصطفى عليان، "مرجع سابق"، بتصرف ص:190.

الانترنت التي اجتاحت العالم وأخذت تغير الكثير من أساليب العمل والأسس الاقتصادية التقليدية وتعمل على تقريب الدول من بعضها البعض وتحويل العالم إلى قرية كونية.<sup>1</sup> وحسب ما تقدم يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي على أنه "ذلك الجزء من اقتصاد المعرفة الذي يختص بكل ما يتعلق بتقنيات المعلومات التي تعرف أيضا بالتقنيات الرقمية"، وعلى ذلك فإن تعبير "اقتصاد المعرفة" يستوعب في مضمونه تعبير "اقتصاد الرقمي" بمعنى أن اقتصاد المعرفة يتمتع بمدى أوسع، ومع ذلك وبمفهومه المعاصر فإنه لا يتحقق دون تقنيات الرقمية أي دون الاقتصاد الرقمي الذي يمثل القاعدة الرئيسية لاقتصاد المعرفة الحديث.<sup>2</sup> وعية يمكن استخلاص أن الاقتصاد الرقمي هو فرع من اقتصاد المعرفة الذي أقرن مجيئه مع ظهور الانترنت ليجعل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كتقنية تساعده في تطوره وبقائه.

وهو بهذا الشكل جلب لعالم الأعمال عدة متغيرات والتي يمكن توضيحها عن طريق مقارنة ما بين كل من الاقتصاد رقمي والاقتصاد التقليدي والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

## 2- الاقتصاد الرقمي بين التأييد والمناهضة:

اختلفت الآراء حول الاقتصاد الرقمي من كونه حقيقة واقعة جاء ليبقى لأنه يمتلك مقومات البقاء والنمو أو هو عبارة عن فقاعة سرعان ما تتفجر وفي هذا المجال سنقدم وجهات النظر التي تبين جوانب قوة وضعف هذا الاقتصاد.<sup>3</sup>

## 2-1 - اقتصاد الفقاعة Bubble Economy:

اقتصاد الفقاعة هو من المصطلحات التي تشير بشكل سلبي إلى الاقتصاد الرقمي، ويعود السبب في ذلك إلى الفترة الممتدة بين 1990-2000 حين توسعت الأسواق من خلال استخدام الانترنت التي خلقت فرصا تجارية جديدة، وأصبحت وسيلة للتبادل ونقل المعلومات

1 - سميح مسعود، مرجع سابق، ص:37.

2 - عدنان داود محمد العذاري، هدي زوبير مخلف الدعمي، "مرجع سابق" ص: 64

3 - خالد ممدوح إبراهيم "الإدارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2008، ص: 143.

ووسيلة جديدة لعرض وشراء السلع، وكانت في هذه الفترة الموضوع الوحيد في الحياة اليومية هو القضايا المتعلقة بالإنترنت

ت الأمر الذي جعل من الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشهد نموا كبيرا والارتفاع التلقائي لأسعار أسهمها، فتوجه معظم أصحاب رؤوس الأموال إلى هذا النوع من الاستثمار من أجل الربح السريع، فمثلا مؤشر ناسداك\* تضاعف أكثر من ثلاثة مرات\* NASDAQ مؤشر يمثل أسعار الأسهم في أسواق البورصة الخاصة بالقيم التكنولوجية.

في فترة من 1998-2000، ويات للتداول في أسواق البورصة له شعبية كبيرة إذ ارتفعت نسبة التداول عبر الإنترنت الأمر الذي عزز الفقاعة التي يطلق عليها فقاعة كوم، ففي نهاية 1999 وأوائل عام 2000 هذا الاقتصاد اللاحدودي بدأ يفقد سرعته وأصبحت خسائر الشركات تزداد والقيم السوقية تتبخر حتى انهارت الأسهم الأساسية.<sup>1</sup>

وعلى هذا الأساس يرى بعض الاقتصاديين أن الاقتصاد الرقمي عبارة عن ظاهرة عابرة سرعان ما تتدهور، ووصفوه على أنه عبارة عن فقاعة ستنفجر وذلك بسبب الظواهر التكنولوجية الحديثة التي تظهر وتنمو نموا سريعا تحت تأثير العوامل غير الحقيقية ولكن سرعان ما تعود إلى حالتها الطبيعية، ويعود السبب في ذلك هو شركات الإنترنت التي ظهرت بقوة وتساعدت قيمة أسهمها إلى مستويات غير مسبوقه من قبل، واستمر النمو وبعد فترة شهدت تراجعا بمعدل متزايدا أيضا.<sup>2</sup>

فهذا مستوى العالي من النمو أيقض لدى اقتصاديين المتطرفين للاقتصاد الرقمي بعض الشكوك حول أعجوبة النمو الطويلة التي هي عبارة عن فقاعة سرعان ما تنفجر، فهذا الاقتصاد خرافي والنمو المحقق ليس حقيقي.

<sup>1</sup>- Alvaro JIMENEZ, "Understanding Economic Bubbles", Universitat-Empresa, 2011, p:8.

<sup>2</sup> - نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة - مفاهيم واستراتيجيات"، الوراق لنشر وتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2008، ص:197.

## 2 - 2 نموذج صدمة التضخم Inflation - Crashing Model :

هم من دعاة الاقتصاد الرقمي ويرون أنه يمتلك كل مقومات البقاء والنمو نتيجة اعتماده على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويكفي أن الانترنت هي المحفز العظيم النمو الاقتصاد نظرا لخصائصها الفريدة (التشبيك الفائق، السرعة الفائقة، والسعة الكبيرة)، كما أنها عامل لإيجاد نماذج أعمال جديدة التي تمثل انفجارا كبيرا لفرص الأعمال، بالإضافة إلى انخفاض التكلفة والسعر بسبب اقتراب التكلفة الحدية إلى الصفر فيجعل الموردين يسعون منتجاتهم وخدماته بعائد حدي منخفض جدا، وبما أن الانترنت تعمل دون توسط فهذا سيؤدي إلى موت التضخم وعلى هذا الأساس سمي هذا الاقتصاد بنموذج صدمة التضخم. وللاقتصاد الجديد قوة تمكنه من التحول المتزايد في ظل الانترنت من الاقتصاد التقليدي بفرص عمل محدودة في ظل محدودية الموارد ورأس المال وقيود الاستثمارات المادية إلى الاقتصاد الريادي "Entrepreneurial"، الذي يتسم بانفجار فرص الأعمال بموارد محدودة لأن الشركات الرقمية هي عبارة عن مكاتب صغيرة تعمل برأس مال محدود جدا مما يجعل الاقتصاد الجديد هو اقتصاد الوفرة والإفاضة في الأفكار والمواهب والموارد وحتى فرص العمل من زوايا معينة أو في مناطق معينة، وإن وادي السليكون " silicon valley " يمثل أحد نماذج الاقتصاد الجديد بوصفه اقتصاد الحركة السريعة والريادية العالية في مجال التكنولوجيا العالية ولاسيما الالكترونية.<sup>1</sup>

## 2-3 - الاقتصاد الهجين Hybrid Economy :

يرون أن هذا الاقتصاد لا يزال يعيش مرحلة الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي الذي من الممكن أن يتحول مستقبلا إلى الاقتصاد الرقمي بدرجة كبيرة بحكم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيراتها الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والعسكرية، أي أن

<sup>1</sup> --- حسين العلمي، " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مدرسة الدكتوراه إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2012-2013، ص 10.

التقدم الحاصل في مجال الاقتصاد لم يأتي من الفراغ بل استند على جيل الاقتصاد التقليدي وجيل الاقتصاد الرقمي، ولهذا يبقى ما يجري فوق الأرض من عمليات وتغييرات اقتصادية هي الأساس الذي تنطلق منه التطورات الاقتصادية، ويبقى الإنسان هو المحرك لهذه التطورات، وبالتالي كل ما يحصل من تطور تكنولوج مرتبط بالأرض لأن الإنسان يعيش فوق هذه الأرض ويستمد أفكاره من محيطها، ولذلك فإن كل من الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي مكمل كل منهما الآخر على الرغم من التطور الحاصل في سرعة إدارة العمليات الاقتصادية في الوقت الحاضر بسبب التطور المذهل في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي أن الاقتصاد في الوقت الراهن مازال يعيش مرحلة الاقتصاد الهجين<sup>1</sup>.

وفيما يستخلص على أن الاقتصاد الرقمي وهم أم حقيقة فالدراسات تبين يوماً بعد يوم عن حقيقته القوية التي لا يمكن الاستغناء عنها أو تناسيها . المطلب الثاني: عناصر الاقتصاد الرقمي يتكون الاقتصاد الرقمي من عناصر تكونه وأخرى تدعّمه وهي كالتالي:

### 3- العناصر المكونة للاقتصاد الرقمي:

تتمثل في تلك العناصر المتكاملة التي تجعل من الاقتصاد الرقمي فعالاً ومتمثلة فيما يلي:

#### - المنتجات الرقمية:

وهي المنتجات التي تميز الاقتصاد الرقمي عن التقليدي، ولا تتمثل فقط في البرامج الالكترونية والموسيقى والفيديو بل تضم كذلك المنتجات المادية الملموسة التي خضعت للرقمنة مثل: المجلات، الكتب، الجرائد، طباعة الصور، حجز تذاكر السفر، دفع وسحب للعمليات الالكترونية، الخدمات الحكومية الالكترونية المتمثلة في الحصول على الوثائق الرسمية كالرخص، دفع الفواتير، إرسال واستقبال الرسائل والفاكسات، المزادات العلنية على الانترنت، التسجيل بالجامعات والمعاهد والدراسة عن بعد عن طريق الانترنت...إلخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - مرجع أعلاه، ص: 10.

<sup>2</sup> - أنظر فاتح مجاهدي، "مرجع سابق، ص 5

**- المستهلكون:**

كل ما يدخل شبكة الانترنت يعتبر كعميل محتمل للمنظمات التي تنشط في السوق وبالتالي ما يميز هنا هو العدد الكبير لمستهلكين هذا يعمل على وجود عرض كبير للسلع والخدمات في السوق والحجم الهائل من المعلومات المتوفرة على المواقع الالكترونية مما يسهل عملية التبادل.

**- البائعون:**

هم المنظمات الناشطة على مستوى شبكة الانترنت سواء لبيع منتجاتها أو عرضها، وما يميز البائعون في النظام الاقتصاد الرقمي هو تزايدهم بشكل مستمر مع تزايد مبيعاتهم وهذا بفعل قلة الحواجز للدخول إلى الأسواق الرقمية وغياب الحدود الجغرافية، إضافة إلى ذلك أن هناك بعض المنظمات تنشط على السوق الالكتروني السوق الملموس ولقد ساعدتها خصائص الاقتصاد الرقمي إلى وصولها للعالمية ومثال على ذلك منظمة.<sup>1</sup>

**- المنظمات المسؤولة على الهياكل القاعدية:**

هي المنظمات المسؤولة على توفير الأجزاء المادية المكونة لشبكة الاتصالات، كالحاسبات الآلية والبرامج والهواتف النقالة، بالإضافة إلى الهيئات الاستشارية التي تساعد كل من يرغب في الدخول لهذا النظام بإعطاء الاستشارة اللازمة.

**- الوسطاء:**

هم المسؤولون على خلق السوق الافتراضي عن طريق جمع المعلومات والبيانات اللازمة وتوفيرها للعملاء والبائعين من أجل إيجاد نوع من التوافق قصد إتمام المبادلات بينهم.

**- الخدمات الداعمة:** عبارة عن خدمات التي تساعد على تسهيل في الدخول لنظام الاقتصاد الرقمي ومثال على ذلك توفير شهادات الثقة والالتزام التي تضمن التعامل في ظل الاقتصاد الرقمي.

<sup>1</sup> - د محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، أرن، 2009، ص:87.

- المطورون للمحتوى: تتمثل في منظمات المسؤولة على تطوير المواقع الكترونية ومحتوياتها.

- العناصر الداعمة للاقتصاد الرقمي:

للاقتصاد الرقمي عدة عناصر تدعمه وتثبت وجوده كالاقتصاد قوي يصنف ضمن الاقتصاديات المتقدمة يمكن إجمالها بالآتي:

- البنية التحتية المجتمعية القوية الداعمة والمتمثل بالكوادر المدربة ذات مستوى من التأهيل.

- وجود عوامل نفاذ إلى تكنولوجية المعلومات والاتصالات عن طريق الربط الواسع باستخدام الانترنت يشمل فئة واسعة من السكان.

- المجتمع المتعلم يضمن جيل من العاملين ذوي الخبرات العالية التي تنهض بالاقتصاد في ظل التغيرات التكنولوجية المتلاحقة.

- وجود عمال وموظفين في مجال تقنية المعلومات لديهم القدرة على الاستيعاب التكنولوجي الحديث بكل تفاصيلها.<sup>1</sup>

وجود الاهتمام بالبحث والتطوير في مجال العلم والتكنولوجيا من أجل تنمية الإبداع والابتكار المستمر.

#### 4- مميزات الاقتصاد الرقمي

الاقتصاد الرقمي ذو طابع خاص الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات فجعلته يختلف عن غيره سواء من حيث خصائصه وأهدافه وحتى أهميته.

#### 4-1 سمات الاقتصاد الرقمي: (الخصائص)

يتميز الاقتصاد الرقمي بمجموعة من الخصائص فهو:

<sup>1</sup> - هاشم الشهري، ناديا اللبتي، " مرجع سابق، ص 9

- يتمتع بمرونة فائقة والقدرة على التكيف مع المتغيرات والمستجدات الحياتية التي يتسارع معدل تغييرها ويتكاف حجم تأثيرها.
- يملك القدرة الفائقة على التجديد والتواصل الكامل مع غيرها من الاقتصاديات التي أصبحت تتوجه للاندماج فيه حتى أنه يصعب فصله عنها.
- مجالات خلق القيمة المضافة فيه متعددة ومتنوعة وممتدة ذات طبيعة تزامنية متدفقة.
- لا توجد حواجز للدخول إليه، ولا توجد بوابات مغلقة عليه، بل هو اقتصا بالكامل، ومن ثم لا توجد فواصل زمنية أو عقبات مكانية أمام من يرغب في التعامل معه وبه، بل كل الذي يحتاج إليه المعرفة الفكرية والإرادة التشغيلية والوعي الكامل بأبعاد وجوانب هذا الاقتصاد ومسؤولية الالتزام الثقافي بكل ما فيه والاحترام الدقيق لحقوق الأطراف المختلفة.
- ارتباطه بالذكاء والقدرة على الابتكار وبالخيال واسع وبالوعي والإدراك بأهمية الاختراع وخلق المبادرة الذاتية والجماعية لتحقيق ما هو أفضل وأحسن وأرقى وتفعيل ذلك كله الإنتاج أكبر في الحجم وأكثر جودة في الأداء.<sup>1</sup>

#### 4-2 أهمية الاقتصاد الرقمي

إن الاقتصاد الرقمي نو طابع خاص لا يستمد خصوصيته فقط من اعتبارات الماضي والحاضر ولكن من خصوصية دورة الذي سيقوم به في المستقبل، ولما كانت الاقتصاديات الرقمية تتعلق باقتصاديات العرض والطلب وتوازنات الحركية للسوق وبالذوافع المحرصة للتطوير والابتكار المرتبطة بالتحسين والتجديد من أجل ضمان استمرار بقاء في الأسواق، أصبح هذا الاقتصاد ينمو بمعدلات سريعة ويساهم في زيادة الإنتاجية فمثلا شركة أمازون العالمية المختصة في بيع الكتب عبر الانترنت تمكنت من بيع 100 ألف كتاب بقيمة 16 مليون دولار في 1996 لتصل قيمة مبيعاتها في 1998 إلى 250 دولار لهذا فهو يحقق الفوائد التالية:

<sup>1</sup> - عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، "مرجع سابق، ص35.

- يرغم المؤسسة على التطوير والابتكار الذي يساهم في تحسين وتجديد مختلف السلع والخدمات، فالبيئة الرقمية تتسم بتغيير مستمر ومن أجل تحقيق ميزة تنافسية والاستمرار يتحتم على القطاعات الناشطة فيه تفعيل عمليات البحث والتطوير والعمل على التأهيل والتدريب المستمر الذي يضمن مواكبة التطورات التي تحدث في ميدان المعلوماتية.

- يحقق التبادل الإلكتروني بخلق أسواق ومنشآت افتراضية تلغي قيود الزمن والمكان من خلال التجارة الإلكترونية ومختلف التعاملات الإلكترونية سواء في المجال البنكي أو التعليمي إلى غير ذلك من المجالات. - يعطي للمستهلك ثقة أكبر وخيارات أوسع من خلال المزايا التي يوفرها الاقتصاد الرقمي تخفيض التكلفة ورفع الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات على مدار الساعة وعلى نطاق العالم. - يغير الوظائف القديمة ويستحدث الوظائف الجديدة.<sup>1</sup>

- له أثر في تجديد النمو والإنتاج والتوظيف والمهارات.

وعلى هذا الأساس يهدف إلى:

- الوصول إلى أعلى دخل من خلال اعتماده على المهارات القائمة على المعرفة.  
- تحقيق النمو من خلال التركيز على الجودة العالية والابتكار وتطوير مهارات الأفراد مما يجعله مصدرا للميزة التنافسية.

فالمنافسة أصبحت تتعلق مباشرة بحيازة المعلومات وسرعة التكيف معها وفي ظل الاقتصاد الرقمي هناك توفر المعلومات وسرعة انتشارها وعدم وجود حواجز لدخول الأسواق، بالإضافة إلى وجود عدد كبير من البائعين والمشتريين وبالتالي فإن المنافسة أصبحت مماثلة للمنافسة الكاملة.

### خامسا: مظاهر الاقتصاد الرقمي

<sup>1</sup> - المزي من المعلومات أنظر: - عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، مرجع سابق"، ص117

يتضح من مفهوم الاقتصاد الرقمي هو ذلك الاقتصاد المبني على التعاملات الالكترونية التي تتم ما بين الأشخاص والمنظمات عبر شبكات الاتصال الالكترونية، فظهرت التجارة الالكترونية والحكومة الإلكترونية التي تعتبر من أبرز المظاهر الذي أفرزها الاقتصاد الرقمي

## 1- التجارة الالكترونية " E

"commerce -

لقد عملت التجارة إلى توسيع دائرة الأعمال عن طريق قيامها بعملية البيع وشراء بوجود وسيط والمتمثل أساسا في وسائل الاتصال الحديثة مثل الانترنت والهاتف النقال.

### 1-1 لمحة تاريخية عن التجارة الإلكترونية

أول ما ظهرت التجارة الالكترونية كانت في بداية 1970 عن طريق التحويل النقدي للأموال بطريقة إلكترونية من منطقة إلى أخرى ( EFT ) وكانت هذه الطريقة محصورة ما بين المؤسسات والشركات المالية الكبيرة، وبعدها توسعت هذه الظاهرة لتشمل عمليات نقل وإرسال الوثائق إلكترونيا ( EDI ) وبفضل التطور السريع في شبكات الحاسوبية وبرمجيات التجارة الالكترونية أصبحت تظهر تطبيقات أخرى في هذا المجال كحجز تذاكر السفر وخدمات السوق المالي، ومنذ 1995 أصبحت معظم الشركات صغيرة أم كبيرة كانت تطبق هذا النظام في معاملاتها التجارية ليمتد في 1999 جميع المجالات بالإضافة لظهور الحكومة الالكترونية والتعليم الالكتروني.<sup>1</sup>

### 1-2 تعريف التجارة الالكترونية:

التجارة الالكترونية " Electronique Commerce " هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الانترنت بصفة إجمالية أو بصفة جزئية، كتزويد بمعلومات عن طريق شبكة الانترنت أو شبكات تجارية أخرى تخص خدمة أو سلعة معينة لاقتنائها لاحقا، سواء تم التسديد إلكترونيا، بصك ورقي، نقدا عند التسليم، أو بطريقة أخرى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - امحمد نور الجداية، سناء جودت خلف، "التجارة الالكترونية"، دار الحامد للنشر، الأردن، 2008، ص: 26.

وهي بذلك عملية بيع وشراء مختلف السلع والخدمات بشكل إلكتروني عن طريق استعمال مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة ومن أبرزها شبكة الانترنت.

### 1-3 تصنيفات التجارة الإلكترونية:

يعتمد التصنيف العام للتجارة الإلكترونية على طبيعة العلاقة بين الطرفين المشتركين أو طبيعة الحركات والعمليات التجارية، والأنواع التالية هي الشائعة في الغالب: حيث تتم تجارة ما بين الشركات أو المؤسسات الخاصة وهي تمثل أكثر من 85% من حجم التجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

- من الشركة إلى الشركة إلى الزبون (B2B2C): يتم بيع المنتجات من الشركة إلى شركة أخرى والتي تقوم بتوزيعها على الزبائن.

(C2B): في هذا النوع يتم بيع منتجات من الأفراد إلى من المستهلك إلى شركة الشركة.

- من المستهلك إلى المستهلك (C2C): يتم بيع المنتجات ما بين الأفراد فيما بينهم.

### 1-4 الفرق ما بين التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية

الأعمال الإلكترونية هو تعبير أوسع من التجارة الإلكترونية إذ أنه لا يشمل فقط عملية البيع وشراء السلع والخدمات عبر الانترنت بل يحتوي كذلك على خدمات المستهلكين، والتعاون بين الشركاء، والتعاملات الإلكترونية داخل المنظمة نفسها، إذن الأعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالانترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أعمال جديدة.<sup>2</sup>

### 1-5 مزايا التجارة الإلكترونية:

<sup>1</sup> - إبراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة"، الطبعة الأولى، ديوان مطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص:78

<sup>2</sup> - أنظر محمد نور الجداية، سناء جودت خلف، "مرجع سابق، ص 22

لقد جلبت التجارة الالكترونية خاصة في عصر تطور التكنولوجيا والاتصالات العديد من المؤسسات ورؤوس الأموال وفرص عمل جديدة وبناء الثروات الضخمة والتي بدورها تعمل على تحسين الأوضاع الاقتصادية وانتعاشها وتطورها .

ومن بين الفوائد التي جلبتها التجارة الالكترونية وشجعت على تبناها واستخدامها في الأسواق التجارية ما يلي :

- تكلفة أقل: ساعدت التجارة عبر الانترنت على تقليل التكلفة من جهة، وساعدت بتقليل استخدام المستودعات من جهة أخرى بسبب إنتاج حسب الطلب ثم توريد المنتجات فوراً إلى الزبون، كما قللت استخدام الكثير من الأوراق والعمال والمساحات الإدارية، ومن جهة أخرى قامت بإزالة الوسطاء بين الزبون والشركات المصنعة للمنتجات وهذا ما يمكن توضيحه من الشكل التالي الذي يبين إمكانية تقليل سعر المنتج بفضل إزالة الوسطاء<sup>1</sup>:

ان تقليل الوسطاء يساهم في خفض الأسعار فمثلاً شركات التوزيع بالجملة تقوم ببيع السلع التجار بالتجزئة بإضافة نسبة معينة إلى سعر السلعة والتي تمثل الفائدة التي تحصل عليها من خلال قيامها بعملية التوزيع والذين بدورهم يوزعون السلع على المستهلكين بإضافة نسبة فائدتهم على سعر السلعة فتصل إلى المستهلك بقيمة عالية جداً، لكن لو تم إزالة هؤلاء الشركاء فإن المستهلك النهائي يحصل على سعر السلعة بالثمن التي تبيعه الشركة المصنعة، وهنا يتبين الدور الذي تقوم به التجارة الالكترونية.

- اقتصادية: تعتبر التجارة الالكترونية اقتصادية فهي لا تتطلب مستودعات كبيرة لتخزين بسبب إنتاج المنتجات حسب الطلب ثم توريدها فوراً للزبون، كما قلت استخدام الأوراق، الموظفين، المساحات الإدارية الضخمة، وقللت من مشاكل الأسواق، فهي تحتاج فقط إلى فكرة معينة ومنتج وخدمة مميزة وموقع وتصميم جذاب للبدء في العمل التجاري.

<sup>1</sup> - خضر مصباح الطيطي، "مرجع سابق"، بتصرف ص:38

- عائد أكبر: بفضل التجارة الالكترونية يمكن توفير الوقت والجهد والكلفة في إجراء العمليات التجارية والإدارية لهذا يزداد العائدات المالية للشركة.

- خدمات أفضل للزبون: تحسن التجارة الالكترونية عملية خدمة الزبون وتنوعها بشكل فعال جدا وتوفر له عدة امتيازات كتوفر المنتجات حسب الرغبة وسرعة الخدمة وسهولة الاختيار، حيث أن الزبون عند قيامه بعملية البحث عبر الانترنت تظهر أمامه قائمة كبيرة من الشركات والسلع والأسعار فيسهل عليه اختيار ما يريده حسب الذوق والسعر الذي يناسبه، كما أنه يستطيع التواصل مع هذه الشركات المساعدة في توفير المنتج الذي يريده.<sup>1</sup>

- العمل الجماعي: ساعات التجارة الالكترونية على العمل الجماعي عبر الانترنت والذي سهل في وضع حلول سريعة لتبادل المعلومات واتخاذ القرارات بشكل فعال، فمن ناحية يمكن تواصل بين مختلف الشركات لتطوير منتج معين كإتحاد شركة تعمل في مجال الالكتروني مع أخرى تعمل في مجال السيارات بإدخال تقنيات إلكترونية جديدة على سيارات وهذا بهدف تطوير المنتج وزيادة الأرباح لكلتا الشركتين، ومن ناحية ثانية يمكن للمستهلكين التواصل مع هذه الشركات من أجل إيجاد المنتجات حسب رغباتهم الأمر الذي يساهم في طرح منتجات مبتكرة على ساحة الاقتصادية.

#### - عوائق التجارة الالكترونية

من بين عقبات التي تمنع التجارة الالكترونية هي:

- ضعف ثقة المستهلك في التجارة الالكترونية بالبائع الافتراضي الذي لا يملك موقعا فيزيائيا، فضعف الأمان يجعل من المستهلك يخاف أن يتعرض لعملية الغش والخداع من طرف التجار عبر شبكة الانترنت والتي هي في تسارع مستمر.

- ما تزال لبعض الحكومات قوانين تمنع أو تقلل من فرص التعاون الدولي.

<sup>1</sup> - محمد نور الجداية، سناء جودت خلف، "مرجع سابق، ص: 40

- حاجة المستهلك المستمرة للخصوصية والسرية في عملية البيع والشراء، والتي يصعب توفرها في العالم الافتراضي الذي يعتمد على شبكة الانترنت.
- يرفض بعض المستهلكون التغيير والتحول من التجارة الفيزيائية إلى التجارة الإلكترونية، وبعضهم يفضل لمس المنتج قبل الحصول عليه، كما أن بعض المستهلكين ما يزالون يرفضون التحول للتعاملات الورقية والعقود الإلكترونية .

## 2- الحكومة الإلكترونية " E - Gouvernance "

نظرا لانتشار الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية أدى إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والبنى المنظمة الحكومية بالإضافة إلى المهارات وسياقات اتخاذ القرارات ومعايير الأداء وأشكالها وهذا ما يسمى الحكومة الإلكترونية.

### 2-1 تعريف الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هي نسخة الافتراضية عن الحكومة المادية ولكن في فضاء الكتروني، وبتعبير أبسط فإن الحكومة الإلكترونية تشمل تقديم خدمات القطاع العام بوسائل تكنولوجيا متقدمة ومنها شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

فالحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفعالية، وهي لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وأن الديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك

<sup>1</sup> - مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، "الحكومة الإلكترونية"، متوفر على موقع التحميل: 2013-19-30.

الآليات، كما أن الحكومة تمثل عقدا جديدا بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار.<sup>1</sup>

## 2-2 تصنيفات الحكومة الإلكترونية

تم تصنيف الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة تصنيفات وهي:

### حكومة إلى المواطنين (G2C):

تضم مختلف التعاملات الإلكترونية التي تتم بين الحكومة والمواطنين، فتطور علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى هي من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية.

**حكومة إلى مؤسسة (G2B):** تتمثل في مختلف التعاملات الإلكترونية بين الحكومة والقطاع التجاري أي اتصال بين الحكومة وشركة لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.<sup>2</sup>

**حكومة إلى حكومة (G2G):** هي شكل من أشكال التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة أي اتصال بين موظف لدائرته الحكومية أو اتصال بين دائرة حكومية وأخرى حكومية للحصول على معلومات أو تقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

**حكومة إلى موظفين (G2E):** هي مجموعة الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية التي تهدف إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في المنظمات الحكومية ذاتها من خلال تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي يتم من خلالها ممارسة الأعمال.

<sup>1</sup> - مريم خالص حسين، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، 2013 ص 441

<sup>2</sup> - مريم خالص حسين، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، 2013 ص 441

## 2-3 تنفيذ الحكومة الالكترونية:

من أجل تحول المؤسسات الحكومية من طريقة التقليدية إلى الحديثة وتبنيها للحكومة الالكترونية ليس بطريقة سهلة فهي تحتاج إلى التخطيط والوقت والميزاني والإعداد المسبق، لكن قبل كل هذا لابد من إجراء الخطوات التالية على ترتيب:

- نشر وبت المعلومات بين مختلف المؤسسات الحكومي الانترنت.
- إمكانية تنفيذ العمليات بسرية تامة وخالية من عمليات التطفل أو السرقة وهذا بمساعدة التقنيات الخاصة كالتوقيع الإلكتروني، والاستراتيجيات المتابعة الأمنية.
- إنشاء بوابة متعددة الخدمات، وهي عبارة عن مراكز موجودة على شبكة الانترنت تستطيع من خلالها المؤسسات الحكومية تقديم خدمات للزبائن.
- تخصيص وتكييف المداخل حسب حاجات ورغبات الزبائن، ولتحقيق ذلك تحتاج الحكومة إلى إجراء المزيد من البرمجيات لموقع الويب.<sup>1</sup>

- إمكانية تقديم العديد من الخدمات والمهام من موقع واحد على شبكة الانترنت.
- إلغاء العديد من المهام التي كانت تقدم بطريقة تقليدية ويتم التحويل الكامل إلى الحكومة الالكترونية. |

تختلف كل دولة في مدى تنفيذها للحكومة الالكترونية فالبعض تخطى المرحلة السادسة والبعض لم يبدأ بعد حتى في المرحلة الأولى، وهذا يعود على مدى استثمارها في تقنيات المعلومات، وما تمتلكه من خبرات.

## 2-4 تبني المواطنين للحكومة الإلكترونية:

من بين الأمور التي تساعد على نجاح الحكومة الإلكترونية هو تبني المواطنين لها، لهذا كان لابد للحكومات توفير بعض المتطلبات ومن بينها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -- إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الالكترونية-مدخل إداري متكامل"، منظمة العربية لتنمية، مصر، 2009، ص: 86.

<sup>2</sup> - حسين، "مرجع سابق"، بتصرف ص 449

- ضرورة وجود حواسيب متصلة بشبكة الانترنت لتمكين الموظفين من ممارسة مهامهم في نطاق الحكومة الالكترونية، كما أن وجود العنصر البشري مدرب على استخدام تلك الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاتها لا غنى عنه في أداء أعمال الحكومة الالكترونية.

- تطوير المؤسسات الحكومية بإجراء تغييرات تنظيمية وقانونية تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، عن طريق تحول إلى هياكل الشبكية التي تزيد في توجه نحو دمج الوظائف، وتقليل مستويات الإدارية والرقابية، مع ضرورة توفير الحماية والخصوصية والأمن والثقة التي تزيد من فعالية الحكومة الالكترونية.

- تمكين المواطنين من التعامل مع الحكومة الإلكترونية بتوفير الحواسيب الآلية وتدريبهم عليها مع تمكينهم على معرفة بطرق التعامل معها والعمل على زيادة الوعي ونشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية.

- توفير خدمات الانترنت بين أفراد المجتمع من أجل يكون للعملية نشر الحكومة الالكترونية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية تساهم في عملية التنمية.

## 2-5 معوقات الحكومة الالكترونية

من بين الأمور التي تعيق التحول إلى الحكومة الإلكترونية هي:<sup>1</sup>

- بطئ تحول من مرحلة إلى أخرى حتى الوصول إلى حكومة إلكترونية كاملة وذلك حسب درجة:

- مقاومة موظفي الحكومة إلى التغيير والتحول.

- معدل تبني المواطنين للانترنت والحكومة الالكترونية.

- الميزانية ومقدار توفرها.

- القضايا القانونية وطبيعة القوانين المتعلقة بالتعامل مع الانترنت والحكومة الإلكترونية.

<sup>1</sup> - خضر مصباح الطيطي، "مرجع سابق"، بتصرف ص 155

- مشكل الازدحام وبطء أداء الخدمة للمواطنين نظرا لكثرة المعاملات وتعقيدها، لهذا من المهم بدأ تعامل الحكومة مع الشركات لقلة عددهم، وبعد اكتساب الخبرة والمهارات يمكن تعميم الخدمات على جميع المواطنين.
- قضية الأمن والخصوصية لهذا من المهم على حكومات إيجاد تقنيات التي من خلالها حل هذه المشكلة كالتشفير والتوقيع الالكتروني.
- قلة التطبيقات اللاسلكية التي تزيد من كفاءة ومرونة الحكومة الالكترونية فاستخدام الهاتف النقال مثلا يساعد على كفاءة ومرونة الحكومة الالكترونية كدفع مخالفات المرورية.
- إن استعمال الحكومة الإلكترونية جاء من أجل تسهيل ولوج المواطنين لمختلف الخدمات الإلكترونية الأساسية، ويتم ذلك عن طريق استغلال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لإعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح أكثر فعالية وكفاءة موجهة كليا الخدمة المواطنين والمؤسسات.

### 3- توجه نحو الاقتصاد الرقمي

- للاقتصاد الرقمي مجموعة سلبيات ومتطلبات كان لبد من ذكرها من أجل معرفة الطريقة الصحيحة لتوجه نحو هذا الاقتصاد.

### 3-1 سلبيات الاقتصاد الرقمي:

- يحمل الاقتصاد الرقمي في طياته مجموعة من السلبيات يمكن اختصارها كما يلي<sup>1</sup>:
- كثرة سلع الاقتصاد الرقمي يؤدي إلى ظهور هياكل احتكارية.
- يعمل على تغييرات هيكلية مفاجئة لبعض الأنشطة الاقتصادية.
- يعمل بفرقة ما بين العمل المؤهل وغير المؤهل، فالكفاءة هنا تلعب دورا فعلا ولهذا يطرح التساؤل عن مصير باقي العمال فهذا الاقتصاد يعمل كمصفاة اجتماعية. - التسارع الكبير في مجال المعرفة والتكنولوجيا يؤدي إلى صعوبة إدارة الديناميكي الحجمية للتنظيم

<sup>1</sup>- Bertrand BELLON, Adel BENYOUSSEF, Op-Cit, p: 12-13.

والتكنولوجيا. ١ - المشاكل الإحصائية التي تصاحب هذا الاقتصاد نتيجة ظهور السلع أو تغيير نتائج السابقة ونوعية وسعر السلعة، لهذا لا تكون هناك نتائج صحيحة فيصعب تقدير النمو الحقيقي.

### 3-2 متطلبات الاقتصاد الرقمي

تحاول كل المنظمات التكيف مع ظروف وبيئة الاقتصاد الرقمي والتغيرات التي جلبها من خلال محاولة إحلال عناصر الإنتاج تتميز بالرقمية والاعتماد على المعلومات والمعرفة مكان عناصر الإنتاج التقليدية دون إهمالها مما يضمن التوازن بين النظامين، ويتم ذلك من خلال إعادة هيكلة نشاطها، وفيما يلي بعض العناصر الضرورية للنجاح في ظل هذا النظام والمعروفة بمتطلبات الاقتصاد الرقمي:<sup>1</sup>

- استخدام الانترنت وشبكات الاتصال في تطوير وظائف المنظمة حتى تكون أكثر مرونة وتستطيع مواكبة جل التغيرات التي تتميز بالسرعة والقوة، ويتيح لها الاستفادة من مزايا الاقتصاد الرقمي كالغاء الحواجز الجغرافية والزمنية التي تعرقلها على التطور وتوسيع أسواقها، فيجعلها تحصل على ميزة المرونة التي تساعدها على الوصول إلى أكبر مستهلكين مهما كان موقعهم الجغرافي.

- وجود القوانين والتشريعات تضمن حقوق المتعاملين في إطار الاقتصاد الرقمي خاصة في الدول النامية التي تفتقر لهذه التشريعات مما جعل المتعاملين الاقتصاديين يبتعدون عن التعاملات الالكترونية خوفا من السرقة والتحايل الذي يمكن التعرض له.

- ضرورة وجود طرف ثالث يتق فيه جميع المتعاملين والمتمثل في هيئات عامة وخاصة يكمن دورها في توفير آمان المعاملات التي تتم في إطار الاقتصاد الرقمي ويعتبر هذا العنصر ضروري بالنسبة للدول النامية والذي يطلق عليه فجوة الثقة ما بين المتعاملين، والذي تجاوزته الدول المتقدمة.

<sup>1</sup> - فاتح مجاهدي، "مرجع سابق، ص: 12

- ضرورة مواكبة التغييرات الحاصلة في بيئة التكنولوجيا والأعمال مع الحاجة إلى الدعم الحكومي كتقديم التسهيلات الضرورية من خلال بناء البنية القاعدية قوية تتناسب مع احتياجات الموجودة في ظل الاقتصاد الرقمي. - رفع الثقة ما بين المتعاملين عن طريق محاربة الغش، التدليس، التحايل، السرقة والقرصنة قصد خلق نوع من المصادقية لنظام الاقتصاد الرقمي ويتم ذلك بالبحث المستمر للتطوير عنصري الأمان والخصوصية في هذا النظام.

- تبني العمل القائم على المعلومات والمعرفة من أجل اكتساب الميزة التنافسية والمساعدة على الدخول في كنف الاقتصاد الرقمي ويتم عن طريق التركيز على نظم المعلومات وقواعد البيانات والاهتمام بالعنصر البشري الذي يعتبر الأساس للحصول على المعرفة.

- الاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحسن استخدامها بشكل يضمن الأداء الأمثل للنظام ككل.

- الاعتناء بالعنصر البشري واهتمام بتكوينه وتطويره لأن الاقتصاد الرقمي يعتمد على الإبداع والابتكار المستمر لنماذج الأعمال.

وعلى هذا الأساس فإن المتطلب الرئيسي للنجاح في عصر الاقتصاد الرقمي هو خلق واستخدام المعلومات المناسبة لتوليد المعارف اللازمة للحصول على الميزة التنافسية التي تضمن الاستمرارية.

## خلاصة الفصل

يتجه العالم في الوقت الراهن إلى تبني الاقتصاد الرقمي الذي يحمل في طياته فرصا وتحديات تختلف عن الاقتصاد التقليدي، فهو الاقتصاد الذي يتميز بالتغيير السريع والمستمر نتيجة اعتماده على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما جعله يتسم بمزايا عديدة من أهمها أنه يقلل أثر الموقع الجغرافي وأثر الزمن، فتفتتح في ظلّه الأسواق على بعضها البعض مما يساهم في انتعاش جميع المجالات الاقتصادية.

وللمواصلة في هذا النمط من الاقتصاد كانت الحاجة إلى مهارات جديدة ومختلفة تماما عما كانت عليه في النظام التقليدي، كالتجارة الإلكترونية التي يتم من خلالها بيع السلع وتقديم الخدمات عن بعد، والحكومة الإلكترونية التي من خلالها يتم قيام بجميع المعاملات إلكترونياً، كما ينبغي الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ذكر العنصر البشري لما يلعبه من دور هام في الإبداع والابتكار.

ومما سبق يتبين أن التغيرات التي تطرأ على الاقتصاد العالمي هي نتيجة لجهود جبارة من قبل دول تريد تطوير اقتصادياتها وسعيها لتنماشى مع الواقع الاقتصادي ومستلزماته.

أولاً - نوع الدراسة ومنهجها:

**1-1- نوع الدراسة:** تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، حيث أن البحوث الوصفية تعرف على أنها البحوث التي تهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها تحديدا كينيا أو كميًا وكما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل.<sup>1</sup>

**1-2 منهج الدراسة:** إن منهج دراستنا هو المنهج المسحي، حيث يعتمد هذا المنهج على تجميع البيانات والحقائق، ليس هذا فقط، بل يمكن أن يؤدي إلى صياغة مبادئ هامة في المعرفة...، كما يمكن من اكتشاف علاقات معينة بين مختلف الظواهر التي قد لا يستطيع الباحث الوصول إليها بدون مسح.<sup>2</sup>

### 1-3 متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: وهو العامل الذي يريد الباحث قياس مدى تأثيره في الظاهرة المدروسة وعامة يعرف باسم المتغير أو العامل التجريبي ويتمثل في دراستنا في الثورة الرقمية .

- المتغير التابع: وهذا المتغير هو نتاج العامل المستقل في الظاهرة و المتغير التابع في دراستنا هو السلوك الاتصالي .

<sup>1</sup> مروان عبدالمجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2000، ص40.

<sup>2</sup> يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية - الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2017، ص65.

**ثانيا - مجتمع وعينة البحث:**

**1-2 مجتمع الدراسة:** إن المجتمع هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها<sup>3</sup>. كما أنه يعني جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، ويشمل جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأحداث أو المشاهدات موضوع البحث أو الدراسة.<sup>4</sup>

**2-2 العينة:** وقع اختيارنا على خمسون (50) مفردة من الموظفين في المؤسسة سوناطراك بالأغواط. على سبيل العينة عشوائية، التي تعرف على أنها هي التي يتعمد الباحث فيها أن تتكون من وحدات معينة اعتقادا منه أنها تمثل المجتمع الأصلي خير تمثيل. وواضح أن هذه الطريقة توفر على الباحث كثيرا من الوقت والجهد.<sup>5</sup>

**ثالثا - مجالات البحث:**

كل بحث ميداني له مجاله الزماني والمكاني يتم توضيحها على الشكل التالي:

**1-3 المجال الزماني:** بعد اختيار مذ

ضوع دراستنا، انطلقنا في الدراسة النظرية للموضوع من بداية شهر جانفي إلى غاية نهاية شهر مارس سنة 2020 أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد دام من شهر أفريل إلى غاية شهر أوت سنة 2020.

**2-3 المجال المكاني:** قمنا بإنجاز البحث الميداني على مستوى عينة من الموظفين في المؤسسة سوناطراك بالأغواط.

<sup>3</sup> عاطف عدلي العبد، بحوث الإعلام والرأي العام - تصميمها وتنفيذها -، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة 2007، ص 27.

<sup>4</sup> محمد غريب، وجدي حلمي، مناهج البحث الإعلامي الأسس النظرية والتطبيقية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2019، ص116.

<sup>5</sup> محيي الدين محمد سعد، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات، ط2، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص 55.

رابعاً: الدراسة الإحصائية : ويتم فيه تحويل النتائج التي تحصلنا عليها من خلال الاستمارة إلى أرقام على شكل نسب مئوية هذا عن طريق إتباع القاعدة الثلاثية المعروفة ب:

1-4 حساب النسبة المئوية:

$$\frac{ع * 100}{س} = \text{فإن } x \quad \begin{array}{l} \xleftarrow{\text{س}} \\ \xleftarrow{\text{ع}} \end{array} \begin{array}{l} \%100 \\ x \end{array}$$

2-4 : النظام الإحصائي spss

**أولاً : عرض البيانات والنتائج**

في هذا الجانب من فصل الدراسة الميدانية سوف يتم عرض البيانات ثم نقوم بتفسيرها ومناقشتها ، والخروج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة ، لمعرفة أو تحديد الدور البارز والههم للهاتف النقال وذلك من خلال النسب والمعطيات التي وردت في الجداول التالية  
عرض البيانات وتحليل النتائج :

**جدول رقم 01: يبين جنس المبحوثين**

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
65 %	33	ذكور
35%	17	إناث
100%	50	المجموع

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يتبين أن معظم مفردات العينة هم ذكور وهذا بنسبة % 65 مقابل نسبة 35% من المبحوثين هم إناث.

**جدول رقم 02: يبين سن المبحوثين**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات العمرية
45%	23	25-20
40%	20	35-25
15%	07	52-35
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن معظم مفردات العينة تتراوح أعمارهم بين 25-20 سنة بنسبة 45% مقابل مفردات عينة أخرى تتراوح أعمارهم بين 25- 35 سنة بنسبة 40% في حين تعد العينة التي تتراوح أعمارهم بين 35-52 سنة النسبة الأقل والتي تقدر ب 15% .

جدول رقم 03: يبين المستوى التعليمي للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
05%	03	إبتدائي
23%	11	متوسط
30%	15	ثانوي
42%	21	جامعي
100%	50	المجموع

يبين المستوى التعليمي للمبحوثين يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 03 أن أفراد العينة أكثرهم جامعيين حيث تقدر نسبتهم ب 42% ثم يأتي بعدها مستوى التعليم الثانوي ثم التعليم المتوسط ثم الابتدائي وهذا ما يؤكد أن أغلب أفراد العينة متعلمون .

الجدول رقم 04: يبين الحالة المدنية للمبحوثين :

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة المدنية للمبحوثين
37%	19	أعزب
63%	31	متزوج
0%	0	مطلق
0%	0	أرمل
100%	50	المجموع

يبين الحالة المدنية للمبحوثين يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم 04 أن أفراد العينة أغلبهم متزوجون حيث تقدر نسبتهم ب 63% أما نسبة العزاب تقدر ب 37%.

## الجدول رقم 06: يبين مدى استعمال الهاتف النقال

النسبة المئوية	التكرارات	إستعمال الهاتف النقال
96%	48	نعم
04%	02	لا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 06 أن نسبة استعمال الهاتف النقال بين أفراد العينة بلغت نسبة عالية جدا تقدر ب 96% وهذا ما يؤكد إستعمال الهاتف النقال لدى أغلب فئات المجتمع إذ أن هذه الوسيلة أصبحت أكثر إنتشارا بين أفراد المجتمع إذ أنها أصبحت من الضروريات التي لا يمكن الإستغناء إذ أنها أصبحت لا تقل أهمية عن الطعام والشراب وكذلك لثمنه الذي أصبح في متناول جميع فئات المجتمع ولأنه إختصر كثيرا من تفاصيل حياتنا اليومية وأصبح يختصر الكثير من الأحداث إذ أنه بمجرد إتصال يمكن للفرد أن يطلع على أدق التفاصيل والأحداث عنها لما توفره من عدة إمتيازات وخدمات وأصبحت تبهر الكبير والصغير إلى حد الهوس وكذلك لأنها قربت المسافات والأماكن وإلى حد كبير زادت في عمليات التواصل إذ أن هذه التكنولوجيا قربت كثيرا بين المتباعدين وخفضت من تكاليف التواصل بين أفراد المجتمع ، وهذا ما يجعل منه عادة ملزمة للأفراد وهذه النسبة توضح مدى استعمال هذه الوسيلة ورواجها في المجتمع إذ أنها أصبحت ميزة ثقافية بالنسبة للأفراد وذلك من خلال التباهي بأنواعه المختلفة رغم غلاء ثمنها ، مما يزيد في الإدمان عليها وهذا ما يؤدي إلى كثرة إستعمال هذه الوسيلة .

الجدول رقم 06: يبين مدى إمتلاك الهاتف النقال:

النسبة المئوية	التكرارات	امتلاك الهاتف النقال
10%	05	سنة
30%	15	سنتين
60%	30	أكثر من سنتين
100%	50	المجموع

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم 06 أن نسبة عالية جدا من أفراد العينة كانت لديهم أقدمية أكثر من سنتين في إستعمال الهاتف النقال حيث تقدر نسبة الافراد الذين كانوا يملكون الهاتف النقال أكثر من سنتين ب 60% ، على عكس نسبة 30% الذين يملكون الهاتف النقال منذ سنتين وكذلك بالنسبة للأفراد العينة الذين يملكون الهاتف النقال منذ سنة إذ بلغت نسبتهم 10% وهذا مايبين بالنسبة للفئة الأولى أنها متعلقة بهذه الوسيلة التكنولوجية كثيرا وهذا لقدم إمتلاكهم للهاتف النقال على عكس الفئة الأخرى ، الذين يملكونه منذ سنتين فقط وهذا يدل على أن نسبة التعلق بهذه التقنية الإتصالية تختلف من فرد إلى آخر ، وكذلك بالنسبة للعينة الأولى التي تمتلك الهاتف النقال منذ سنة أي أنها غير مهتمة كثيرا بهذه الوسيلة ، ومن هنا يمكن القول أن الهاتف النقال أصبح منتشرة بكثرة عند عامة أفراد المجتمع أي أنهم أصبحوا مولعين بهذه التكنولوجيا الإتصالية وعلى جميع المستويات والفئات الاجتماعية وذلك من خلال المقابلات والخرجات الاستطلاعية .

الجدول رقم 07 : يبين دور الهاتف النقال في التواصل بين أفراد المؤسسة:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
98%	49	نعم
2%	01	لا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 07 أن أغلب أفراد العينة يعتبرون أن الهاتف النقال له دور كبير في التواصل بينهم حيث بلغت نسبتهم 98% بينما فقط من أفراد العينة نسبة 2% يرون بأن الهاتف النقال ليس له دور في التواصل ويفسر ذلك بالنسبة للعينة الأولى التي ترى أن للهاتف النقال دور في التواصل ، لأنه سهل كثيرا من الحياة الاجتماعية وأصبح يختصر الوقت والجهد على عكس ما كان في الماضي من قلة التواصل بين افراد المؤسسة بسبب انعدام هذه الوسيلة إذ أصبح اليوم في أي وقت وفي أي مكان الاتصال والتواصل فيما بينهم، إذ سهلت هاته الوسيلة كثيرا في التواصل الاجتماعي بين افراد المؤسسة وهذا ما تظهره النسبة الإحصائية التي تم جمعها ولكن في مقابل ذلك يلاحظ وجود عينة ترى أنه ليس للهاتف النقال دور في التواصل بينهم في المؤسسة.

المحور الثاني: اثر الهواتف الذكية في السلوك لاتصالى داخل المؤسسة

الجدول رقم: (8): يمثل المبحوثين في استخدامات الهاتف الذكي في الحصول على

المعلومات عن الوظيفة / حسب الجنس

	ذكر		انثى		المجموع	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت
نعم	30	60%	15	30%	45	90%
لا	03	6%	02	4%	05	10%
المجموع	33	66%	17	34%	50	100%

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المبحوثين الذين يستخدمون الهواتف الذكية في الحصول على المعلومات حول اداء وظائفهم هي النسبة الاعلى بـ 90 % في حين العكس منهم فهم بنسبة 10 %

نستنتج من خلال ذلك ان المبحوثين الذين يستخدمون الهواتف الذكية في الحصول على المعلومات حول اداء وظائفهم هو الذين لديهم الرغبة في العمل وفقا للتكنولوجيات الحديثة اعتمادا على الهواتف النقالة الخاصة بهم فهم يكتسبون ويحصلون على كل ما هو جديد من خلال الهواتف التي اصبحت جزءا لا يتجزا من الحياة وغالبا كل الموظفين في المؤسسة لديهم الهواتف الذكية ومن الجنسين فالكل يعتمد على الهاتف في حياته اليومية وبالتالي انتقلت لاستخدامات من البيت الى اماكن العمل واصبحت استخدامات الهاتف تتطور وتوسع رقعتها لتجد صدى عند كل الناس وسهولة الحصول على المعلومات من الهاتف حول أي موضوع يريد الفرد داخل المؤسسة.

الجدول رقم: (9): يمثل في استخدامات الهاتف الذكي في التخلص من المشاكل اليومية /

حسب الجنس

	ذكر		انثى		المجموع	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت
نعم	25	%50	10	%20	35	%70
لا	08	%16	7	%14	15	%30
المجموع	33	%66	17	%34	50	%100

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المبحوثين الذين يستخدمون الهواتف الذكية في تسهيل عملهم والتخلص من المشاكل التي قد تحدث في العمل الحصول على المعلومات حول اداء وظائفهم هي النسبة الاعلى بـ 70 % في حين العكس منهم فهم بنسبة 30 % نستنتج من خلالها ان الهاتف الذكي الذي يحوي على مجموعة من التطبيقات التي تساعد في العمل جعل الكثير من افراد المؤسسة يعتمدون عليه في العمل وهذا الامر الذي قلل من المشاكل الروتينية التي قد تحصل خلال اداء المهام كتعطل الجهاز مثلا او انقطاع الانترنت فهنا يظهر جليا الاعتماد على الهاتف النقال في حل بعض منها ولو بنسبة قليلة.

المحور الثالث: اثر الهواتف الذكية في السلوك لاتصالي خارج المؤسسة

الجدول رقم: (10): يمثل المبحوثين في تغيير سلوكه تجاه المؤسسة / حسب الجنس

	ذكر		انثى		المجموع	
	ت	ن	ت	ن	ت	ن
نعم	28	%56	10	%20	38	%90
لا	05	%10	07	%14	12	%10
المجموع	33	%66	17	%34	50	%100

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المبحوثين حول الاجابة عن تغيير السلوك الذين يستخدمون الهواتف الذكية في تسهيل عملهم والتخلص من المشاكل التي قد تحدث في العمل الحصول على المعلومات حول اداء وظائفهم هي النسبة الاعلى بـ 70 % في حين العكس منهم فهم بنسبة 30 %

نستنتج من خلالها ان الهاتف الذكي الذي يحوي على مجموعة من التطبيقات التي تساعد في العمل جعل الكثير من افراد المؤسسة يعتمدون عليه في العمل وهذا الامر الذي قلل من المشاكل الروتينية التي قد تحصل خلال اداء المهام كتعطل الجهاز مثلا او انقطاع الانترنت فهنا يظهر جليا الاعتماد على الهاتف النقال في حل بعض منها ولو بنسبة قليلة.

ثانيا: مناقشة وتفسير النتائج :

تتم مناقشة وتفسير نتائج تساؤلات الدراسة على ضوء الدراسات السابقة المتناولة في الجانب النظري ووفقا للنتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية المطبقة .

**التساؤل الأول : والذي ينص على هل يؤثر استخدام الهاتف الذكي على السلوك الاتصالي بين افراد المؤسسة ؟**

وبعد دراسة هذا التساؤل عن طريق التكرارات والنسب المئوية ، حيث أن النتائج المتحصل عليها والتي تبين امتلاك افراد المؤسسة الهواتف الذكية وقد بلغت نسبة امتلاك افراد المؤسسة لهاته الوسيلة 96% وهذا ما يدل على أهمية الهواتف الذكية بالنسبة للأفراد المؤسسة وكذلك النتائج المتحصل عليها والتي تبين نسبة امتلاك افراد المؤسسة للهواتف الذكية وقد كانت أعلى نسبة هي 60% حسب استمارة الاستبيان والتي تدل على انتشار هذه الوسيلة بشكل كبير بين الأفراد لمدة طويلة أكثر من سنتين وكذلك بالنسبة النتائج المتحصل عليها في دور الهواتف الذكية في التواصل بين الافراد حيث بينت هذه النسبة المقدره بنسبة 98% أن معظم الافراد يتواصلون عن طريق الهواتف الذكية وكذلك بالنسبة لعدد مرات استعمال الهواتف في الاتصال في اليوم ، فقد بينت الدراسة أن نسبة 94% يقومون بالاتصالات أكثر من مرة في اليوم وهذا ما يدل على الإدمان في استخدام الهواتف الذكية ، وكذلك بالنسبة لتأثير الهواتف الذكية على العلاقة بين افراد المؤسسة فقد جاءت النتائج بنسبة 90% في تأثير الهواتف الذكية على العلاقة الافراد وهذا بسبب ما يثيره هذا الجهاز من شكوك تؤدي إلى عدة مشاكل وهذه النتائج تبين أهمية الهواتف الذكية في الاتصال والتواصل بين الافراد إذ أنه يقرب المسافة بينهما في حال غياب احدهما عن الاخرين سواء في السفر والعمل ، وكذلك بالنسبة لقضاء الحاجات المادية والاجتماعية إذ أنه بمجرد مكالمة هاتفية تلبية المطالب إذ أنه سهل كثيرا في عامل الوقت والجهد ، إذ أنه سهل كثيرا في عامل الوقت والجهد ولكن في مقابل ذلك لا يمكن نسيان الجانب السلبي للهواتف

الذكية في تأثيره على العلاقات والتواصل بين الأفراد المؤسسة بسبب الإدمان الكبير على هذه التكنولوجيا الاتصالية .

التساؤل الثاني : والذي ينص على " هل يؤثر استخدام الهواتف الذكية على السلوك الاتصالي بين الموظفين خارج المؤسسة؟ " .

وبعد دراسة هذا التساؤل من حيث النتائج المحصل عليها والتي تبين أهمية الهاتف الذكي في المؤسسة ، حيث بلغت نسبة 90% وكذلك بالنسبة والذي يبين دور الهواتف الذكية في التواصل بين الموظفين خارج المؤسسة حيث أجاب أفراد العينة بنسبة 89% بنعم وهذا ما يبين أهمية الهواتف الذكية في تواصل بين الموظفين خارج المؤسسة والسؤال عنهم ، أما بالنسبة والذي يبين نسبة التواصل مع الموظفين بالهواتف الذكية فقد أجاب أفراد العينة على أنهم يتواصلون أكثر من مرة في اليوم مع موظفين المؤسسة وهذا بنسبة 81% وهذا ما يبين تسهيل الهواتف الذكية عملية التواصل بين الموظفين خارج المؤسسة ، وكذلك بالنسبة النتائج هل يمكن أن تحل الهواتف الذكية محل التواصل المباشر مع الموظفين خارج المؤسسة حيث أجاب معظم أفراد العينة بنسبة 95% بلا أي أنه لا يمكن أن تحل الهواتف الذكية مكان التواصل المباشر مع الموظفين وهذا ما يؤكد أهمية التواصل المباشر بين الموظفين خارج المؤسسة عند أفراد العينة ، وكذلك بالنسبة للنتائج المتحصل عليها والتي تبين أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لا يمكنهم أن يمارسوا حياتهم دون هواتف الذكية وذلك بنسبة 80% مقابل

20 % فقط اجابو أنهم يستطيعون التواصل دون هواتف ذكية

## الخاتمة

عن الإلمام بكامل الموضوع ويتطلب جهدا كبيرا وتحليلا دقيقا نظرا للأهمية العملية والعلمية التي يكتسبها الموضوع في الوقت الحالي، الذي أصبحت فيه هذه التكنولوجيا الجديدة شيء ضروري وأساسي بالنسبة لأفراد المؤسسة الذي يزيد تعلقهم بها يوما بعد يوم واستعمالها في كافة مناحي المؤسسة ، ومن خلال ما تطرقنا إليه عن الهاتف الذكي في هذه الدراسة حيث يعد أحد أبرز المنتجات التكنولوجية التي انتشرت سريعا وواسعا في خضم السنوات الأخيرة في أوساط مؤسسة سونطراك ، هذا الانتشار والاستخدام ترك أثارا اجتماعية على الفرد، وبغية اكتشافها قمنا بدراسة الدوافع المحفزة من الاستخدام مع دراسة مختلف التأثيرات التي خلفها هذا الجهاز سواء كانت إيجابية أو سلبية، فلا يمكن أن ننكر أنها سهلت العديد من الخدمات والتعاملات اليومية وكسرت الحواجز الوظيفية ووصلت العديد من المستخدمين بآخرين في جميع أنحاء العالم وسمحت بحرية الرأي والتعبير بعدما كانت قيد التعامل واستطاعت اقتحام المنظمات كونه يشمل صناعة وتجارة وخدمات، لكن للأسف لم يكن هذا الاستخدام سليما بل جاءت معه أثارا وخيمة أثرت على الحياة الاجتماعية والنفسية للموظف وجعلت منه مستهلك معادي.

فالشكل العام لأفراد المنظمات دليل على أهمية هذا الموضوع الذي أصبح يخلق اضطرابات وتوتر في جو المنظمة السائد، أيضا أثبتت العديد من الدراسات في مختلف دول العالم أن الهاتف الذكي أدى إلى الإصابة بكثير من الأمراض لدى مستخدميه منها الهلوسة والاكتئاب وجيل الإبهام والإدمان والقلق والصراع وحتى العمى وغيرها من الآثار السلبية وبالتالي أثرت على العلاقات الاجتماعية وأدت بها إلى الهاوية وقلصت الاتصال التقليدي وأفرزت الاتصال المعاصر كما شجع الهاتف الذكي على العزلة والاستقلالية

## قائمة المصادر والمراجع

اولا : القران الكريم :

1/ سورة المائدة

ثانيا : الكتب

1/ إبراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة"، الطبعة الأولى، ديوان مطبوعات الجامعة، الجزائر، 2005

2/ اخضر مصباح الطيبي، "التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية من منظور تقني وإداري"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008

3/ أيان كريب ، النظرية الاجتماعية من برسونز إلى هيرماس ، تر : محمد حسين غلوم ، مراجعة : محمد عصفور ، عالم المعرفة ، الكويت ، 1999

4/ إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الالكترونية-مدخل إداري متكامل"، منظمة العربية للتنمية، مصر، 2009

5/ باسل صوان، مهارات الاتصال والتعلم، ط1 ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014

6/ بدر أحمد، الاتصال الجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية، القاهرة، د ط، 1981

7/ بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1 ،دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014

8/ جاكوب مارشال" له سلسلة من البحوث التي نشرها في الفترة من 1954 وحتى 1968 وكان من بينها "نحو نظرية اقتصادية للتنظيم والمعلومات 1954"، و"ملاحظات على اقتصاديات المعلومات 1959"، و "اقتصاديات الاستفسار والاتصال واتخاذ القرار 1968"، أما العالم اقترما كلوب" فبدأ دوره الرائد والقيادي عن دور المعلومات بتحليله لاقتصاديات نظم براءات الاختراع، وذلك بتكاليف من الكونجرس الأمريكي. لمزيد من المعلومات حول أبرز الباحثين في اقتصاديات المعلومات أنظر: ربحي مصطفى عليان، " اقتصاد المعلومات" الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان - الأردن، 2010

09/ حسن عماد مكاوي، الشبكة الكمبيوترية العالمية، مكتبة ابن سينا، القاهرة 1997

## قائمة المصادر والمراجع

- 10/ ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007
- 11/ خليل محمد الشماخ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ، 2011
- 12/ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة** ط دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان،2005
- 13/ زهير حديدان ، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1999
- 14/ السيد علي الشتا ، النظرية المعاصرة لعلم الإجتماع ، الجزء الثاني ، مؤسسة شباب الجامعة ، الالكترونية ، 1955
- 15/ شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006
- 16/ عاطف عدلي العبد، بحوث الإعلام والرأي العام - تصميمها وتنفيذها -، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة 2007
- 17/ عباس مصطفى صادق :**الإعلام الجديد المفاهيم الوسائل والتطبيقات** ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
- 18/ عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، " المنهج والاقتصاد المعرف"، الطبعة الثانية دار المسيرة للنشر، الأردن، 2010،
- 19/ عبد الرحمن عزي ، قراءة ابستمولوجية في تكنولوجيا الاتصال ، دراسات في النظرية الاتصال نحو فكر إعلامي متميز ، العدد ، 258 ، سلسلة كتب المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ط1، ديسمبر 2003
- 20/ عبد القادر تومي، "مصطلحات العولمة - 150 كلمة لمفهوم العولمة"، كنوز الحكمةالجزائر، 2011،
- 21/ عبير شفيق الرحباني : **الاستعمار الالكتروني والإعلام** ، ط1، دراسات للنشر والتوزيع عمان الأردن ، 2015
- 22/ العربي بن داود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية، قسنطينة، 2008

## قائمة المصادر والمراجع

- 23/ عقاي محمد، الأنترنت وعصر ثورة المعلومات، دار هومة للطباعة و النشر والتوزيع  
الجزائر، 2004
- 24/ علي فلاح الزغبي، الاتصالات التسويقية، ط1، مدخل منهجي تطبيقي، الاردن، 2010
- 25/ فليح حسن خلف، "اقتصاد المعرفة"، عالم الكتب الحديثة للنشر، الطبعة الأولى، الأردن  
2007،
- 26/ مارشال ماكلوهان ، من أجل فهم الوسيلة ، مامي ، سويل ، باريس ، فرنسا ، 1988
- 27/ محمد أبو سمرة، الاتصال الاداري والاعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن  
2011
- 28/ محمد خالد شاهين، شبكات الهاتف الخليوي، الموسوعة العربية الإلكترونية، المجلد الحادي  
عشر، سوريا
- 29/ محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر ، أردن  
2009
- 30/ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة  
2000،
- 31/ محمد غريب، وجدي حلمي، مناهج البحث الإعلامي الأسس النظرية والتطبيقية، الدار  
المصرية اللبنانية، القاهرة 2019
- 32/ محمد نصر مهنة، الإعلام والاتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، د ط، 2005  
التوجيهي، محمد إبراهيم، معجم المصطلحات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2002،
- 33/ محمد نور الجداية، سناء جودت خلف، "التجارة الالكترونية"، دار الحامد للنشر، الأردن  
2008
- 34/ محيي الدين محمد سعد، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات، ط2، المكتب  
العربي الحديث، الإسكندرية، 2000
- 35/ مروان عبدالمجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة  
الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2000
- 36/ معالي فهيمي حيزر، "نظم المعلومات - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية  
الإسكندرية، مصر، 2002،

## قائمة المصادر والمراجع

- 37/ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر  
2001
- 38/ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات  
الجامعية، الجزائر، 2011
- 39/ نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة - مفاهيم واستراتيجيات"، الوراق لنشر وتوزيع، الأردن  
الطبعة الثانية، 2008
- 40/ هاشم الشهري، ناديا الليتي، "الاقتصاد المعرفة"، دار صفاء للنشر، الأردن، 2008  
بتصرف
- 41/ هشام محمد نور مجموع، سيكولوجية الإدارة، دط، دار ومكتبة الهلال، بيروت
- 42/ يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية - الاتصالية، ديوان  
المطبوعات الجامعية، الجزائر 2017
- ثالثا : مجالات وملتقيات :**
- 1/ مريم خالص حسين، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية  
الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، 2013
- 2/ سمير يوسف فرحان قديسات، الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت على  
جيل الشباب في المجتمعات المستهلكة للتكنولوجيا، مجلة الثقافة العالمية، المجلس الوطني  
للثقافة والفنون والآداب، العدد 107، الكويت، 2006،
- 3/ صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات العامة الانسانية، مجلة العلوم الانسانية، الجزائر  
العدد 22، ديسمبر 2004.
- 4/ عبد الرحمان محجوب حمد، مقدمة في شبكة الأنترنت، مجلة عالم المعرفة، العدد 145  
افريل 2007
- 5/ لأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة  
العربي بن مهدي، أم البواقي، ، 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

### رابعاً : رسائل و مذكرات

1/ بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2012

2/ حسين العلمي، " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مدرسة الدكتوراه إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2012-2013

3/ حفيظة شريفي ، عديدي عقال، أثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة الاعمال، البويرة، 2015

4/ صفاح امال فاطمة الزهراء، استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي ، دراسة ميدانية في أوساط جامعة مستغانم ، الماجستير في علم اجتماع الاتصال ، 5/ سيكوك قويدر ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، كلية مذكرة تخرج لنيل شهادة العلوم الاجتماعية ، قسم علم اجتماع الاتصال 2010/2009

6/ علي حسن الشهري، الاتصالات الادارية ودورها في الاداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، العلوم الادارية، نيف السعودية، 2004.

7/ فرح فراحي، الاتصال المؤسستي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور الخارجي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة، 2015-2016

### مراجع باللغة الاجنبية :

1/Bertrand BELLON, Adel BENYOUSSEF, "La nouvelle Economie en perspective", Édition ECONOMICA, Paris-Sud France, 2003,.

2/ Mohamed NEFFATI, Ali CHKIR, « L'économie numérique dans la région Euro-Med : La fracture numérique », Unité de Recherche DEE 99/UR/06-10, Tunisie, 2010,

3/ Olivier BOMSEL, Gilles LEBLANC,"Qu'est que l'économie numérique ?",CERNA, France, 1999.

الصفحة	الموضوع
	الاهداء
	كلمة الشكر
	فهرس المحتويات
	ملخص الدراسة
أب	مقدمة
<b>الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة</b>	
4	الإشكالية
5	فرضيات الدراسة
6	اهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	مفاهيم الدراسة
16	الدارسات السابقة
<b>الفصل الثاني: وسائل الاتصال الحديثة</b>	
24	تمهيد
25	أولاً: مفهوم وسائل الاتصال الحديثة، وأنوعها
31	ثانياً: الخدمات والتطبيقات التفاعلية لشبكة الانترنت
32	ثالثاً : الكمبيوتر
41	رابعاً : الهاتف النقال ( الذكي)
55	خامساً : الأقمار الصناعية
<b>الفصل الثالث : مدخل الى الثورة الرقمية</b>	
59	تمهيد
60	أولاً: معطيات الثورة الرقمية

## فهرس المحتويات

65	ثانيا : . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
69	ثالثا: معطيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاقتصاد الرقمي)
75	رابعا: الاقتصاد الرقمي
85	خامسا: مظاهر الاقتصاد الرقمي
96	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>	
98	أولا: نوع الدراسة ومنهجها
99	ثانيا : . مجتمع وعينة البحث
99	ثالثا : . مجالات البحث
100	رابعا : . الدراسة الاحصائية
<b>الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة النتائج</b>	
102	أولا : عرض البيانات النتائج
110	ثانيا: مناقشة وتفسير النتائج
113	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق