

تاريخ الاستلام: 2021/09/10 تاريخ القبول: 2022/03/31 تاريخ النشر: 2022/06/30

د. ليندة لبيـض \*

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميله (الجزائر)

Email: [l.labioud@centre-univ-mila.dz](mailto:l.labioud@centre-univ-mila.dz)

#### الملخص:

أصبح الرأي العام قوة كبيرة تضاهي القوى السياسية والاقتصادية داخل المجتمعات المعاصرة، وهذا بسبب تطور الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، وتقدم العلوم والتكنولوجيا وانتشار التعليم، وما صاحب ذلك من تقدم في وسائل الاتصال وأساليب الطباعة والنشر وتطور أجهزة الإعلام وازدياد فعاليتها، إذ أصبح العالم مجرد قرية كونية محدودة المعالم والأبعاد، ولم تعد السيادة الوطنية تخترق سياسيا أو عسكريا كما كانت في السابق لتغزو تكنولوجيا الاتصال حدود أي بلد سواء أكان متقدما أم ناميا، وفي أي وقت لتجعل من الرسالة الواحدة يشاهدها العالم بجميع قاراته في الوقت ذاته، كما منحت وسائل الاتصال الحديثة لاسيما الالكترونية المستخدمين الفرصة للمشاركة بآرائهم والتعليق على القضايا المثارة لينشأ نوع جديد من أنواع الرأي العام، وهو الرأي العام الإلكتروني المميز في الأسس والأهداف.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال، تكنولوجيا الاتصال، الرأي العام، الرأي العام الإلكتروني، وسائل الاتصال الحديثة.

#### Abstract:

*The public opinion has become a great strength matching the political and economic forces within contemporary societies. This is due to the development of the political, economic, social and cultural conditions, progress of sciences and technology and spread of education with development in the communication means and printing and publishing methods, evolution of the media and increasing its effectiveness, as the world becomes just a defined global village/ it has become the world just a cosmic village. Also the modern means of communication, particularly electronic one give the users the opportunity to share their views and comment on the issues raised and posed or even to raise new issues for discussion and to create public opinion about it.*

**Keywords:** connection-communication technology, general opinion, modern communication channels.

\* المؤلف المرسل:

## المقدمة

الاتصال هو محور الخبرة الإنسانية لكنه أصبح اليوم أكثر تعقيدا عن ذي قبل، وحين لا نمارس الاتصال بشكل شخصي نكون في حاجة إلى الاقتراب من المعلومات، فمع طول المسافات والتفجر غير المسبوق في تفجر المعلومات زادت حاجتنا نحو تكنولوجيا الاتصال التي تسمح بتزويد معارفنا لتساهم بذلك في صناعة الرأي العام، وتعديله وتغييره لتصبح ظاهرة الاتصال تكتسب من الأهمية ما يؤهلها لإدارة شؤون المجتمعات من خلال توفير بيئة اتصالية وثورة اتصالية تعكسها مختلف أنواع وسائل الاتصال التي تساهم في صنع الحدث وإبرازه. فلم تعد الرغبة في التواصل مع الغير خيارا بل حتمية متأصلة لدى الإنسان، وفي زمن مضى كان الحوار بين الإنسان والإنسان أما اليوم أصبح حوار الإنسان والآلة والإبحار في نقاشات سياسية واجتماعية ودينية واقتصادية لتصنع جميعها ما يسمى بالرأي العام الإلكتروني الذي يعتمد على المجتمعات الافتراضية وسلسلة من المشاركين المجهولين يتقاسمون كل شيء عبر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

ومن خلال هذه الورقة سوف نحاول أن الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على صناعة الرأي العام الإلكتروني؟

وسنحاول الإجابة على هذا التساؤل من خلال الاعتماد على المحاور التالية:

✓ الاتصال وضرورته الإنسانية والاجتماعية

✓ تطور تكنولوجيا وسائل الاتصال وتحدياتها

✓ الرأي العام التقليدي ووظائفه

✓ الثورات الحديثة والرأي العام الإلكتروني

## 2. الاتصال وضرورته الإنسانية والاجتماعية:

يمثل الاتصال الإنساني ظاهرة معقدة تتداخل فيها العديد من المتغيرات والمؤثرات والعلاقات، مما يجعل من فهم هذه الظاهرة وتحديد أبعادها محط اهتمام الباحثين في تخصصات عدة كعلم الاجتماع وعلم النفس وعلم الاتصال.

### 1.2 تعريف الاتصال:

لقد تعددت التعريفات التي طرحت لتحديد معنى الاتصال بتعدد المدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال ومن نماذج هذه التعريفات:

- تعود كلمة الاتصال في لفظها الإنجليزي "Communication" إلى الأصل اللاتيني "Communi" الذي يحمل معاني عام، شائع مشترك، يتشارك وتعني أيضا خلق جو من الألفة والاتفاق "Communes" بين الأفراد والمجتمعات وذلك بهدف مشاركتهم في تبادل المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات والتعاون في مجالات الحياة ككل. (حمد بن ناصر الموسى، 2010، ص73)

- الاتصال هو العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال بإرسال مثير عادة ما يكون لفظيا لكي يعدل من سلوك الآخرين. (علي عبد الفتاح، 2014، ص155)

يشير هذا التعريف إلى ضرورة حصول الاستجابة من المتلقي سواء كانت مستهدفة أو غير مستهدفة وهي ما تسمى في علم الاتصال بالتغذية العكسية، وبذلك يكون علم النفس قد ساهم في بلورة الاتجاه الدائري لعملية الاتصال.

إن للاتصال محددات مفاهيمية مشتركة ومتفق عليها بالرغم من اختلاف مداخلها، وأبرز هذه المحددات هي:

- أنَّ الاتصال عملية إنسانية اجتماعية فردين أو بين فرد وجماعة أو بين جماعتين.

- أن أساس العملية الاتصالية هو التشارك من خلال الرسالة الاتصالية وضمن إحداث التأثيرات المطلوبة لدى الأفراد المستقبليين.
- أن محور العملية الاتصالية لا يتوقف على الإيداع، بل يتعداه إلى تقييم ردة فعل المتلقين، إثر نشر المعلومات والحصول على الآراء حولها.
- من خلال التعريفات السابقة يمكننا اعتبار الاتصال عملية إنسانية ضرورية يتم بمقتضاها تبادل المعلومات، الآراء والأفكار وفق رموز أو وسائل متنوعة، بين فردين أو مجموعة من الأفراد وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.

## 2.2 مكونات عملية الاتصال الجماهيري:

قدّم عديد من العلماء نماذج مختلفة لتوضيح وتحليل عملية الاتصال وأبرز هذه النماذج ما قدمه عالم السياسة الرائد في مجال تحليل المضمون الإعلامي "هارولد لازويل" المستمد من نموذج "أرسطو" الفيلسوف اليوناني الشهير الذي يضم (المرسل/الرسالة/المتلقي). (حسن عماد مكاوي ويلي السيد، 1998، ص.37) وقد كانت هناك محاولات مختلفة من الباحثين لاستيعاب أكبر عدد من المتغيرات المؤثرة في هذه المكونات مع العلم أن كل عنصر يتضمن من الاختلافات ما يعبر عن طبيعته واحتمالات تواجده وهذا ما يتضح في ما يأتي:

### - المرسل من؟ :

قد يكون فردا أو جماعة، مؤسسة أو شركة، فهو القائم بالاتصال، مع العلم أن فيه اختلافات في تحديد طبيعة هذا الأخير، فقد يكون قارئ الخبر للجمهور مباشرة، وقد يكون المرسل الذي توصل للخبر وسلمه للقارئ ليذيعه مثلاً، وقد يكون. وقد يكون هذا الإرسال ورقيا أو آليا الكترونيا.

### - الرسالة يقول ماذا؟ :

هي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المرسل للمستقبل وفق رموز لغوية منطوقة أو غير شفوية وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدم بها ومستوى المعلومات من حيث البساطة والتعقيد والحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة في الرسالة.

#### -الوسيلة بأي وسيلة؟ :

تختلف الوسيلة باختلاف مستويات الاتصال في نوعها ولكن طبيعتها واحدة ليبقى هدفها نقل الفكرة أو المعنى بين طرفي عملية الاتصال، فقد تكون سمعية، مقروءة أو سمعية بصرية، تعتمد بدرجة كبيرة على حواس وإيماءات الفرد المرسل.

#### - المستقبل لمن؟ :

هو الهدف المقصود من عملية الاتصال وقد يكون فردا أو جماعة أو مؤسسة، قد يستقبل الرسالة إذا كانت تتوافق واهتماماته وقد يرفضها ولا يتعامل معها إذا كانت بعيدة عنه لذلك وجب فهم الجمهور ومراعاة خصائصه الاجتماعية والاقتصادية، الثقافية والديمقراطية، السلوكية وأنماط حياتهم حتى نستطيع تمرير الرسالة وإحداث الأثر المطلوب.

#### -رجع الصدى بأي تأثير؟ :

وهو خطوة مهمة في تقويم العملية الاتصالية فهو المعبر عن فهم الرسالة من طرف المستقبل واستيعابه لها، ويتخذ رجع الصدى اتجاهها عكسيا لتبدأ مرحلته الأولى من المرسل إلى المستقبل.

قد تختلف توجهات الباحثين في تحديد العناصر الضرورية اللازمة لعملية الاتصال لتؤكد بعضها على كفاية النموذج الثلاثي الذي يضم المرسل -الرسالة -المتلقي، والبعض يتبنى النموذج الرباعي الذي يشمل المرسل-الرسالة-المستقبل-الوسيلة ، مثال ذلك العملية الاتصالية التعليمية كقراءة قصة في كتاب ليصبح هذا الأخير مصدر الرسالة أي المرسل،

والطالب هو المتلقي أما الرسالة فهي تلك العبر والنصائح التي يستوعبها الطالب من خلال اطلاعه على حيثيات تلك القصة لتصبح اللغة المكتوبة هي وسيلة الاتصال. ولكن بالرغم من كل الاختلافات الواردة في إمكانية اعتماد أي نموذج يبقى الهدف الأساسي لعملية الاتصال نقل المعرفة والمعلومات لتقريب الأفراد من بعضهم البعض والتأكيد على أهمية عاملي التفاعل والتبادل.

### 3. تطور تكنولوجيا وسائل الاتصال وتحدياتها:

إن عصر المعلومات نقل العالم نقلة نوعية في مجال الاتصال، فبعد أن كانت الاتصالات وسيلة للوصول ونقل الرسائل إلى أشخاص بعيدي المدى، أصبحت تستخدم داخل النسيج المجتمعي في النظام الواحد كأحد أهم وسائل التواصل الاجتماعي بسبب تعقد مسائل الحياة اليومية.

### 3.1- تعريف تكنولوجيا الاتصال:

في هذا الصدد تعددت التعريفات فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال منها:  
**التعريف الأول:** تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي كل ما ترتب عن الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية، والوسائط المتعددة ذات القدرة على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها. (محمّد محفوظ، 2005، ص.03)

يؤكد التعريف السابق على تنوع الوسائل الاتصالية ذات التكنولوجيا المتميزة كالحاسوب والوسائط المتعددة وأهميتها في تفعيل العملية الاتصالية وضمان نجاح جميع خطواتها وترابطها بدءاً بجمع المعلومات وصولاً إلى استرجاعها في صورة مختلفة.

**التعريف الثاني:** تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى المراد توصيله من خلال

عملية الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ومعالجتها ثم تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب لنشرها ونقلها أو مبادلتها. (سامية محمد جابر، 2003، ص. 387) يدل التعريف السابق على أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعني الإنتاج والتخزين والاسترجاع للمعلومة وكذا نقلها وتوصيلها للجمهور المستهدف وذلك بإدماج شبكات المعلومات وشبكات الاتصال وتربطها.

إن تطور العملية الاتصالية في أهدافها وحاجة الجماهير إلى المزيد من المعلومات في أقصر وقت ممكن لا يمكن أن يكون إلا بالقدرة التكنولوجية لوسائل الاتصال لما توفره من سرعة في التعامل مع الأخبار والمعلومات في نفس الوقت سواء تجميعا أو معالجة، ومهما كان حجم المعطيات المتعامل معها فهي المؤهلة لتوفير قاعدة بيانات واسعة حول مختلف الأخبار والمواضيع.

### 3. 2- متطلبات تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يرتبط تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجانبين مهمين هما:

#### - الجانب المعرفي:

الذي يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بضبط خواص وسلوك المعلومات والقوى التي تتحكم في عملية تدفق المعلومات وطرق تجهيزها للفحص حتى تكون متاحة ومستخدمة بأقصى درجة من الكفاءة والأسس المعرفية والتقنية والمنهجية التي هي وراء إنتاج الوحدات المادية.

ويركز الجانب المعرفي على التخطيط الفعال للتسويق، من خلال مناقشة المعلومات والبحث عن طرق تسويقها، فنجاح التسويق مرهون بحسن التخطيط له، مما يجعل تلك المعلومات ذات تأثير إيجابي في أذهان المتلقين، ويحفزهم ذلك على الشراء.

## - الجانب المادي:

الذي يتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات والتجارب في مجال معالجة المعلومات كالحصول على المعلومات وتحليلها وبنها وتوصيلها عبر استخدام التقنيات أو الأساليب الفنية في الكتابة والطباعة والتصوير الفوتوغرافي والتلفزيوني و الاتصالات السلكية واللاسلكية، والمزج بين الأدوات والأجهزة أو الاكتشافات كالحاسبات الإلكترونية وأشعة الليزر والألياف الضوئية والاتصالات الفضائية. (ياس خضير البياتي، 2006، ص.29)

إن ترويج المعلومات بشكل جيد، يتطلب وسائل تقنية أكثر متطورة من خلال الكمبيوتر والبنية التحتية عبر الأقمار الصناعية، لضمان حسن استغلال المعلومات وتوظيفها في صالح تسويق المنتج.

ومن العوامل المساعدة على تطبيق الثورات المادية والفكرية لتكنولوجيا الاتصال:

-توفر بنية تحتية عصرية تتمثل في المعدات والأجهزة وشبكات الاتصال وذلك من أجل معالجة مختلف المتغيرات.

-استخدام مجموعة متكاملة من الإجراءات والبرمجيات التي تساهم في توفير المعلومة لصناع القرار.

-معرفة وتحليل متغيرات المحيط الخارجي وتحويل البيانات إلى معارف تستعمل من أجل القيام بمختلف العمليات.

-التحكم الجيد في تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف الكوادر البشرية وتأهيلها الدائم والمستمر.

-دون أن ننسى الإطار القانوني الذي يجب أن يواكب المستجدات، وذلك لحفظ الحقوق وتشجيع المؤسسات

-على الاستثمار في هذا المجال ودفع الأفراد إلى استعمال هذه التكنولوجيات بكل ثقة وأمان. (مكي محمد إبراهيم البطل، 2011، ص.215)

إن الرغبة في تطبيق تكنولوجيا الاتصال يحتاج إلى عناصر تفوق العناصر الأساسية لعملية الاتصال التي أشرنا إليها سابقاً، عناصر تسمح بالرقى في التعامل مع المعلومات بإطارات مجندة تمتلك من القدرات الاتصالية والفنية ما يسهل من بعث المعلومة التي لم تعد تكتفي بأدوات بسيطة بل تعدتها إلى برامج وإجراءات تقنية وإلكترونية تستدعي التخصص أكثر لتوفي الأمان والثقة في التعامل بالنسبة للأطراف الفاعلة في الاتصال، فأمام التطور الصاحب لوسائل الاتصال أضحى من الإلزام بذلك إدراك خصائص هذه الثورة حتى نكون صانعين لها كذلك وليس مستقبلين فقط.

### 3.3- وظائف تكنولوجيا الاتصال:

لقد تعددت وظائف تكنولوجيا الاتصال في المجتمع واختلفت يتنوع ميادين الحياة المختلفة ومن أهمها:

#### - تجاوز قيود العزلة:

أخرجت تكنولوجيا الاتصال الرقمي الفرد من عزله، إذ أضحى يتعامل لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيداً عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات مع أفراد لا يعرفهم، ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدءاً من الصداقات الجديدة مع الآخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها وأفرادها، ونشأ جراء هذا التفاعل ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية مثل مناهضة العنصرية أو تحریم الجنس والنوع). (محمد عبد الحميد، 2007، ص. 53)

- **تنوع وتعدد المعلومات:** أتاحت تكنولوجيا الاتصال ظهور الاتصال الرقمي الذي يسمح بتدفق المعلومات بشكل واسع إلى العديد من الأشخاص في الوقت نفسه، مما يتيح أكثر استفادة ممكنة من المعلومات المتاحة في مختلف المجالات.

#### - وظيفة التوثيق:

لقد أثّرت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام بواسطة الحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية، من خلال تناولها البحوث والدراسات الأكاديمية، والتطبيقية العملية، والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام، عمليات التجميع ووضع النظم، والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج، وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام به ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري، ويتسنى الاستفادة منه للدارسين والباحثين والمهتمين بهذا المجال. (محمود علم الدين، 2005، ص. 71)

#### - سيورة انتقال المعلومات:

مكنّت تكنولوجيا الاتصال من تقديم تسهيلات عديدة حول التعامل مع المعلومات وهي:

- سهولة الإعداد وبطرق فنية مميزة في الإخراج.
- تخطي الضغط الزمني في نشر مختلف المعلومات إلى أماكن مختلفة وجماهير متنوعة.
- تنوع الخدمات كتلك المرتبطة بالحاسوب وما يتيحها من إمكانية تخزين وسهولة الاسترجاع والمحافظة على المعلومات.

#### 4. الرأي العام التقليدي ووظائفه:

لقد ركزت الكثير من الدراسات المنجزة حول وسائل الاتصال وتكنولوجياها على الإشكاليات النابعة عنها بصفة عامة وتلك الظواهر المنبثقة عنها ومنها وتأثيرها على الجمهور المستقبل بفئاته جميعها، لتتشكل بذلك ظاهرة الرأي العام.

#### 4. 1. تعريف الرأي العام:

إذا كان الباحثون قد أقرّوا بأهمية الرأي العام، فقد اختلفوا في تعريفه وأصل هذا التباين ينبع من طبيعة تخصص كل منهم ومن هاته التعريفات:

- إن الرأي العام ليس هو مجموع الآراء الفردية لجماعة من الأفراد، بل هو ما يتم التوصل إليه جراء عمليات الإقناع والافتناع من رأي يمثل الأغلبية و رأي آخر يمثل الأقلية ويكون رأي الأغلبية هو الرأي الذي يمثل ما يسمى بالرأي العام. (جودة محفوظ، 1996، ص 66)

يتبين من هذا التعريف أن الرأي العام ليس بالضرورة أن يمثل رأي أفراد المجتمع كلهم، بل يمكن أن يكتفي بطبقة منه أو فئة تمارس تأثيراً قوياً على الجميع، لتقوم بنشر ذلك الرأي أو الفكرة وتصبح جماهيرية عن طريق التفاعل مستعينة بالإقناع لترسيخ الأفكار في عقول الأفراد.

- عرف الدكتور جمال مجاهد الرأي العام بأنه " الرأي السائد بين جماعة من الناس كبيرة أو صغيرة إزاء قضية أو مشكلة تمس مصالحهم أو قيمهم، تم التوصل إليه بعد نقاش و صراع للآراء والأفكار الهدف منه الوصول إلى من بيدهم القرار بشأن تأييد أو معارضة قرار ما". (جمال مجاهد، 2004، ص 38)

يركز التعريف السابق على العناصر الأساسية المشكلة لظاهرة الرأي العام وهي الجمهور والأفكار والآراء التي يحملها اتجاه قضية مشتركة لتحقيق مصلحة عامة وما يتميز به هذا التعريف أهمية النقاش والصراع الفكري بين الأعضاء الممثلين للجمهور العام في صناعة القرار وتوصيله إلى القوى الحاكمة سواء أكان ذلك بالقبول أو الرفض.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الرأي العام: "بأنه عملية اجتماعية اتصالية متبادلة و ظاهرة ديناميكية قد يتخذها شخص أو جماعة أو طبقة في فترة زمنية معينة إزاء مشكلة ما للمساهمة في صنع القرار مع القوى المعنية بذلك".

#### 4.2- خصائص الرأي العام:

يتميز الرأي العام بمجموعة من الخصائص يطرحها الدكتور عبد الوهاب كحيل في كتابه: الرأي العام والسياسات الإعلامية، وهي:

- إن الرأي العام يمثل سلوكاً جمعياً كامناً في بعض المواقف وظاهراً في بعض المواقف، فقد يكون مجرد وجهات نظر أحياناً وقد يكون تعبيراً صريحاً لفظياً وحركياً.
- الرأي العام قد يكون مستمراً أو غير مستمر، وقد يكون مؤسساً على الترشيح والتعقيل الذي يقوم به الزعماء والمفكرون، وقد يكون تعبيراً عن البغضاء الذي تحمله الجماعة.
- لا يظل الرأي العام مستثراً لفترة طويلة من الزمن إلا إذا ظلت الحوادث الجارية تساند هذه الاستشارة أو إذا شعر الناس أن المسألة تتعلق بمصالحهم بشكل واضح.
- في حالة ارتفاع نسبة التعليم وتوافر الإعلام يكون الرأي العام قوياً صلباً، فأصحاب التعليم والمثقفون أكثر استعداداً للموافقة على الآراء الأقرب إلى الموضوعية.
- قد يبنى الرأي العام على الأهواء والرغبات، وفي مثل هذه الحالة فإنه يتخذ موقفاً متطرفاً بالنسبة للأحداث والقضايا.
- الرأي العام الباطني يفصح عن نفسه ويتحول إلى ظاهري إذا أصبح للقضية قوة كبيرة وفي هذه الحالة يكون للتحويل نتائج إيجابية ناجحة. (عبد الوهاب كحيل، 1987، ص. 45)
- بالإضافة لما سبق، فإن الرأي العام ليس ثابتاً يتصف بالديناميكية وينتج من خلال تفاعل مراحل عديدة، أولها التفكير في المناقشات فلاقتناع وآخرها التعبير عن الرأي، ويدور حول القضايا المثيرة للجدل والتي تعبر عن مصالح الجمهور، كما قد يتكون رأي عام حول بعض المشكلات ولكن لا يستطيع التوصل إلى حل لها ومن هنا يمكن إدراج مجموعة من العوامل التي تؤثر في تحديد خصائصه وهي:
- أنماط القيادة السائدة في المجتمع ومستوى الحرية الممنوحة للجمهور.
- المتغيرات الخاصة بالجمهور كالمستوى التعليمي والتنشئة الاجتماعية واختلاف الميول والاتجاهات.
- العادات والتقاليد والديانات والنظم السائدة داخل المجتمع.

## 5. الثورات الحديثة والرأي العام الإلكتروني:

لقد زادت أهمية الرأي العام وتأثيره بعد التطور التكنولوجي الهائل والكبير الذي شهدته وسائل الإعلام الجماهيرية، حيث وفرت شبكة الأنترنت عبر خدماتها وتطبيقاتها وأدواتها الإلكترونية مجالا واسعا لصناعة رأي عام إلكتروني يختلف عن الرأي العام العادي في طرق مناقشة القضايا والانتفاع بها.

### 5.1-تعريف الرأي العام الإلكتروني:

الرأي العام الإلكتروني هو حكم تصل إليه مجموعة معينة حول قضية تهم الصالح العام عبر حوارات إلكترونية حرة وواسعة في وقت قياسي يتم نشر الفكرة ومعالجتها ليشارك فيها عدد كبير من الناس لا يعرف بعضهم بعضا، ويطلع عليها جميع أفراد المجتمع وهو المناسب أكثر للمجتمع المعلوماتي الذي يعتمد على وسائل الاتصال وتكنولوجياتها وسرعة تداول المعلومات لتصبح المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي مجالا خصبا للإطلاع على تطور قضية ما وعرض الآراء المتناقضة بإمكانيات بسيطة جدا.

يقوم الرأي العام الإلكتروني على نوع خاص من الاتصالات وهو الاتصال عن طريق الحاسوب أو ما يعرف بـ:"السي إم سي" وهو عبارة عن عملية اتصال بشرية عبر استخدام الحاسوب، بحيث يجمع بين مجموعة من الناس مع الإحتفاظ بخصوصيتهم، وهو اتصال جذاب يتكون من ووسائط مختلفة ومتنوعة الغرض منه الوصول لغايات وأهداف

معينة.(Computer-Mediated Communication,2001,v7)

وفي تعريف آخر هو عبارة عن عمليات بشرية لخلق نوع من تبادل للمعلومات وملاحظتها باستخدام ونقل "encoding" أنظمة حاسوب شبكية أو غير شبكية، والتي تيسر عملية ترميز الرسائل المرسل، ونشاهد في هذه العمليات الاتصالية تقريب "encoding" وترجمة

لوجهات النظر عبر العالم التناظري من خلال التركيز على مزج الناس والتكنولوجيا، والعمليات، والتأثيرات. (Caroline Haythornthwaite, 2005, v4)

يتميز مضمون التعريفين بالتطرق للاتصال الحاسوبي والذي يختلف في أسلوبه وعناصره عن الاتصال العادي بالوسائط التقنية والاعتماد المباشر على جهاز الحاسوب مهما كان نوعه، ومع ذلك تعد ضرورته أكيدة لتحقيق التفاعل والاستجابة اللذان يعتبران أساس العملية الاتصالية، وكغيره من أنواع الاتصال الأخرى يتأثر الاتصال الحاسوبي بمجموعة من العوامل وهي:

#### - الحرية والمساواة في المنزل والمكانة:

يتمتع الفرد بحرية كبيرة من خلالها يستطيع أن يعبر عن رأيه وأفكاره في سرية دون تأثر من العناصر التالية (السن والجنس، الثقافة المكتسبة والمركز الاجتماعي الذي يتمتع به الفرد الضغوطات السياسية والاجتماعية) وكما أن لهذه السمة إيجابيات لها من السلبيات يتضح في:

#### - تنمية القدرات الذاتية:

يساعد الاتصال عبر الحاسوب إلى إعطاء الفرد لنفسه الفرصة للتعبير عن القدرات التعبيرية والإنشائية ومحاولة تحقيق هدفه بعيدا عن معوقات العملية الاتصالية كالحياة العملية ومشاكلها والضغوط النفسية وأثارها في التدعيم أو التشويش على الرسالة.

#### - شيوع صفات غير أخلاقية:

يساعد الاتصال الحاسوبي على أمور إيجابية تتخطى قدرة وسائل الاتصال الأخرى وبالرغم من ذلك له من السلبيات ما يؤدي إلى نشر الفتنة والصراع داخل المجتمع الواحد جراء الكذب في إشاعة الأخبار وعدم التعريف بمصادرها الأصلية والتهويل والإثارة اتجاه بعض المواضيع على حساب الأخرى.

## 2.5 - خصائص الرأي العام الإلكتروني:

إن أبرز ما يميز الرأي العام الإلكتروني من خصائص تخطيه لخاصية العلاقات الشخصية واعتماده على المجتمعات الافتراضية وبالرغم من سرعة تكوينه فإنه يخالف الرأي العام التقليدي في درجة التماسك، وفي هذا الصدد سوف نتطرق إلى إسهامات أحد المتخصصين في تحديد هذه الخصائص وهي:

### - الانتشار والوصول:

حيث يصل إلى شريحة كبيرة من الناس في جميع أنحاء العالم وبسرعة فائقة فيتفاعل معه مستخدمو التقنية الإلكترونية سواء بتأييده أو معارضته أو التعليق عليه بالملاحظات.

### - سهولة قياس اتجاهاته:

يتم ذلك من خلال برامج تقنية بطرق علمية توفر إحصائيات دقيقة للرأي العام إلى حد يمكن الاعتماد عليه من قبل القيادات في صنع القرارات.

### - يتفاعل مع غالبية المواضيع التي تهمه:

حيث يتواجد في أغلب المواضيع التي تهم الناس سواء أكان الموضوع يهم المجتمع المحلي أم الإقليمي أم العالمي.

### - تجدد الرأي العام الإلكتروني باستمرار:

يتميز الرأي العام الإلكتروني بأنه متغير باستمرار فهو لا يتسم بالثبات، نظرا لتغير مجريات الأحداث من حيث الوقت والقضية، ولأن التقنية الإلكترونية توفر إيصال أصوات وآراء الناس ومستجدات الأحداث بسرعة فائقة.

### - انخفاض التكلفة:

في الآونة الأخيرة أصبحت الأنترنت والتقنيات الإلكترونية رخيصة التكلفة، كما أنه أيضا أصبح بالإمكان استخدامها مجانياً في بعض المدن الذكية.

### - خصوصية المبحوث (المستطلع):

كانت الدراسات الاستطلاعية في السابق تتم من خلال التواصل المباشرة، مما يجعل المتلقي المتواصل معه مكشوفاً لدى الآخرين، وهذا يؤثر سلباً على الرأي الحر، إذ يمكن ألا يصرح المتلقي بالحقيقة والرأي الصريح، نتيجة تخوفه، أو لسبب ما، أما في الوقت الراهن فصار التواصل الإلكتروني بديلاً عن اللقاء المباشر، مما يمنح المتلقي خصوصية أكبر، وأماناً أكثر، فيجعله ذلك يعبر عن رأيه بحرية وأمان، دون أن يكشف اسمه الحقيقي.

### 5.3- محددات بناء الرأي العام الإلكتروني:

- الاعتماد على مختلف أجهزة الإعلام الحديثة خاصة الإلكترونية وتسخير مختلف الشبكات العنكبوتية، والتفاعلية ونقصد مواقع التفاعل الاجتماعي لتحقيق الاستجابة المطلوبة في وقت وزمن قياسي خاصة وأن هذه الوسائل تمثل قمة التقدم التقني والتكنولوجي الذي يشهده عالمنا اليوم.

- الاعتماد على إطارات إعلامية مؤهلة ليس إعلامياً فقط بل حتى ثقافياً تتمتع بالحرية والموضوعية والانتماء الوطني حتى تستطيع كسب الجماهير وتكوين رأي عام حقيقي وفعال ومحاييد.

- مراعاة خصوصية البلد الذي تنشط فيه هذه الوسائل وممارسيها بعاداتها وديانيتها وتاريخها لأن صناعة رأي العام لا يكون بعيداً عن آمال وتطلعات شعب ما وإنما هو نظرة لمستقبل سياسي واقتصادي آمن ومتطور.

- إن مصطلح الرأي العام تعرفه جميع البلدان المتقدمة والمتخلفة منها ولكن طرق تشكيله وأهدافه تختلف من أمة لأخرى ومن وطن لآخر باختلاف المشكلات التي تعاني منها شعوب هاته البلدان وأحلامهم واحتياجاتهم لذلك وهذا ما يستدعي ضرورة دراسة اتجاهات الرأي العام والمشاكل التي تحول في طريق تكوينه.

-الإطلاع على مختلف الأساليب العلمية لقياس الرأي العام وتطويرها للحصول على نتائج لها علاقة وطيدة بالواقع.

إن توحيد الثورات الحديثة والمتمثلة في ثورة معلومات التطور المعرفي أو المعلوماتي وثورة وسائل الاتصال الحديثة وثورة الحاسبات الإلكترونية جعل وسائل الاتصال والإعلام تتميز بأهمية كبيرة في تكوين الرأي العام نلمسها فيما يلي:

- بلورة المشكلات ومناقشة الآراء والمقترحات من خلال ما ينتج عنها من سعة الأفق لدى الأفراد وتنمية الوعي السياسي والثقافي لديهم.

- تعمل وسائل الاتصال على نقل الخبرات و المعلومات التي تفيد الأفراد في مناقشة مختلف القضايا.

- تربط بين آراء الصفوة وآراء الجماهير فقد يتنازل هؤلاء عن آرائهم، كما قد يقتنعون بآراء الآخرين ليتشكل رأي الأغلبية والذي يتوافق والمصلحة العامة.

- تعمل تكنولوجيا الاتصال دورا مهما في مساعدة الرأي العام في تحقيق وظائفه وأهدافه والترويج لها بأسلوب موضوعي بعيدا عن الذاتية، لتتحول بعض الطبقات المشكلة له من طبقات منقادة إلى طبقات فاعلة ومؤثرة.

- تعتبر وسائل الإعلام من وسائل الضبط الاجتماعي المهمة في أي مجتمع بحيث تعمل على التوجيه، وغرس قيم وممارسات اجتماعية حديثة تتحول إلى تغييرات في المفاهيم و السلوك الفردي والمجتمعي.

- أصبحت الإنترنت كأداة اتصالية حديثة أداة في التعبئة والتجنيد والتنظيم والتصويت والمعارضة، كما أتاحت من خلال عملية استطلاعات الرأي<sup>1</sup> مشاركة في الانتخابات للعديد من الناس أن يعبروا عن آرائهم بشكل منتظم، وقد عمل على اتساع دور المواطنين في عملية صنع القرار وعمل على سد الفجوة بين المواطنين ومن يمثلونهم في المجالس النيابية.

وقد أدت الابتكارات التكنولوجية إلى نشوء أشكال جديدة من وسائل الإعلام مترافقة مع نماذج جديدة لتوزيع المعلومات واستهلاكها واستخدامها). (عادل عبد الصادق، 2012، ص. 24)

وبظهور الأنترنت برزت العديد من وسائل الاتصال والمواقع الإعلامية التي زادت من درجة تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض مما دعمت العلاقات الاجتماعية التي تقوم على المشاركة والاهتمام بنفس الموضوع لتتغير القوى التي تتحكم في صناعة المعلومة ونشرها، و أصبح من حق جميع أفراد المجتمع صناعة رأي عام يشترك فيه الأغلبية بعيدا عن الصمت والخوف وتسليط الضوء على المشكلات الغائبة والكشف عن مختلف القضايا التي تهم الرأي العام.

تختلف درجة تأثير وسائل الاتصال على الرأي العام باختلاف قوة تأثيرها على الأفراد ودرجة تغلغلها في حياتهم، بالإضافة إلى سهولة المادة الإعلامية التي تقدمها لهم ونوع المقاومة التي يبذلونها نتيجة لدخولهم في حوارات معها فهناك وسائل الاتصال الجمعي (الصحافة والإذاعة والأنترنت..) والتي بلغت في العصر الحديث من القوة والتأثير في صياغة الرأي والاتجاه ما لم تبلغه في أي عصر من العصور السابقة.

إن استعمال وسائل الاتصال في نقل آراء الأفراد والعينات، أفضل وأكثر سهولة من جمعها من خلال اللقاء المباشر بأولئك الأفراد وتلك العينات، وهذا ما يسمى: الرأي الإلكتروني، وهو من أبرز ميزات العصر التكنولوجي الحديث، لكنه يبقى عرضةً للتأويلات والانحراف عن المقصود، مما جعلهم محل انتقاد ورفض من بعض الهيئات الرسمية وغير الرسمية التي تهتم بالرأي وتبني أحكامها وتقدم أعمالها انطلاقاً منه.

### الخاتمة:

إن التطورات التكنولوجية التي شهدها النصف الثاني من القرن العشرين غيرت كثيرا من أشكال الاتصال ووسائله، وأتاحت العديد من الخدمات وسهولة تبادل المعلومات والترفيه، واتجهت الوسائل الجديدة إلى التركيز على المساهمة الفردية في نجاح المضمون الإعلامي، ومع تطور وسائل الاتصال الإلكترونية وتعدد خدماتها أصبحت ظاهرة الاتصال عن بعد واحدة من المظاهر الأساسية التي تتسم بها المجتمعات الحديثة، وقد أدى امتزاج تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية والاتصالات عن بعد إلى تفجر عصر جديد يعتمد على النشر الإلكتروني والإخبار والتفاعل المعلوماتي الذي يناقش قضايا الرأي العام ويصادق عليها بالموافقة أو الرفض لتعتمد عملية الاتصال في تكوين الرأي العام الإلكتروني على المعلومات وسرعة تدفقها وتطور وسائل الاتصال الإلكترونية وطبيعة الأفراد الفاعلين من مرسلين ومستقبلين.

لعل أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى هو قدرته على التعبير عن أفكاره، وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولى في تاريخ البشرية عندما ابتكر رموزا صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين، فجاءت اللغة والكتابة والطباعة وغيرها من وسائل الاتصال وصولا إلى الانفجار الصاخب الذي يشهده عصرنا في وسائل الاتصال وتنوعها والمنافسة الشديدة التي يشهدها هذا المجال من حواسيب إلكترونية عادية وأخرى محمولة إلى هواتف ذكية تقلص جميعا عبر الأنترنت العالم وتصنع ظواهر وتقضي على أخرى، لتساعد الجميع على درج آرائه وقناعاته ومسيرة الأحداث وزيادة تفاعلها، ليصبح الرأي العام قوة ضخمة في مجتمعنا الدولي المعاصر، نتيجة لتطور الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، ونتيجة لتقدم العلوم والتكنولوجيا وانتشار التعليم، وما صاحب ذلك من تقدم في وسائل الاتصال وأساليب الطباعة والنشر وتطور أجهزة الإعلام وازدياد فعاليتها ظهر الرأي العام الإلكتروني المميز في وسائله وسرعة تدفقه وبالتالي أثاره في تفعيل سياسات وإلغاء قرارات.

المراجع:

1. مكاوي، حسن والسيد، ليلي. (1998). الاتصال ونظرياته المعاصرة (ط1). القاهرة: الدار العربية اللبنانية.
2. الموسى، حمد. (2010). استخدام الاتصال التسويقي المتكامل في الشركات السعودية الكبرى. دب: الدار العربية اللبنانية.
3. مجاهد، جمال. (2004). الرأي العام وقياسه - الأسس النظرية والمنهجية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
4. مكاوي، حسن والسيد، ليلي. (1998). الاتصال ونظرياته المعاصرة (ط1). القاهرة: الدار العربية اللبنانية.
5. جابر، سامية. (2003). الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
6. كحيل، عبد الوهاب. (1987). الرأي العام والسياسات الإعلامية (ط2). القاهرة: مكتبة المدينة.
7. عبد الفتاح، علي. (2014). إدارة الإعلام. الأردن: اليازوري.
8. محفوظ، جودة. (1996). العلاقات العامة مفاهيم وممارسات. عمان: دار الهلال.
9. عبد الحميد، محمد. (2007). الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت (ط1). القاهرة: عالم الكتب.
10. محفوظ، محمد. (2005). تكنولوجيا الاتصال. الإسكندرية-مصر: دار المعرفة الجامعية.
11. علم الدين، محمود. (2005). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة (ط1). القاهرة: دار السحاب.
12. البطل، منى محمد. (2011). تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة. الإسكندرية-مصر: الدار الجامعية.
13. عبد الصادق، عادل. (2012). استخدام الشبكات الاجتماعية بين حرية التعبير والضوابط القانونية (ط1). عمان: دار الشروق على موقع (<http://www.accr.co/?p=15233>, 1.3.2012).
14. Computer-Mediated Communication and The Public Sphere: A Critical Analysis  
**Journal of computer Mediated Communication** issue 7 volume (1) October 2001
15. **Introduction:** Computer-Mediated Collaborative Practices, Caroline Haythornthwaite **Journal of Computer-Mediated Communication**, issue 10 volume (4), 2005