

ISSN 2800-1133
EISSN 2830-8352

إشكالية الحضور الاجتماعي في الاتصال الشخصي في البيئة الرقمية

The Problematic of Social Presence in Personal Communication in the Digital Environment

* أ.د. الحاج سالم عطية

كلية علوم الإعلام والاتصال / جامعة الجزائر 3 (الجزائر).

تاريخ القبول: 2022/06/27

تاريخ الإستلام: 2022/06/25

ملخص:

لا تزال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم خدماتها المستمرة والمتزايدة في التطور يوما بعد يوم لحقل الاتصال، حتى أصبحنا نتحدث عن اتصال الوسيلة، فمن غير الممكن اليوم الاستغناء عن هذه الوسائل التي اكتسحت مساحة واسعة من حجم اتصالننا، وتعاضل دورها في نقل المعاني والدلالات ما بين الفاعلين في العملية الاتصالية على اختلاف أنواعها.

الكلمات المفتاحية: البيئة الرقمية، الحضور الاجتماعي، الاتصال الشخصي الوسيط.

Abstract:

Day after day, Information and communication technology continues to provide continuous and increasingly services in the field of communication, until we began to talk about the Medium Communication. Today it is not possible to dispense with these instruments, which have swept a wide area of our communication, so that its role in transmitting meanings and connotations among actors in all kinds of communication process has increased.

Keywords: digital environment, social presence, interpersonal communication.

مقدمة

لا تزال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم خدماتها المستمرة والمتزايدة في التطور يوما بعد يوم لحقل الاتصال حتى أصبحنا نتحدث عن اتصال الوسيلة، فمن غير الممكن اليوم الاستغناء عن هذه الوسائل التي اكتسحت مساحة واسعة من حجم اتصالنا، وتعاضم دورها في نقل المعاني والدلالات ما بين الفاعلين في العملية الاتصالية على اختلاف أنواعها.

لقد جاءت البيئة الرقمية لتدعيم الفعل الاتصالي بما فيها الاتصال وجها لوجه وتصبغه بصبغتها من خلال إكسابه جملة الخصائص المعروفة عن هذه البيئة، فلقد أصبحنا نتصل بسرعة وسهولة فائقتين، كما أننا نتحدث مع بعضنا البعض مهما كان البعد، ومهما اختلف الزمن بيننا

بالإضافة إلى ذلك فلقد اعتنت الوسائل الرقمية بمحاكاة الاتصال المواجهي من خلال مساهمتها في إحضار المتصلين ضمن سياق معين، أو عملها على محاولة محاكاة مفهوم الحضور الاجتماعي أثناء العملية الاتصالية، من خلال محاولة إبراز الفاعلين في العملية الاتصالية، وضمان الحضور الشخصي من أجل بناء شعور مشترك أثناء الاتصال.

ونقول إن الوسائط الرقمية للاتصال أثناء استخدامها في الاتصال الشخصي تحاول محاكاة الاتصال الشخصي في عملها على إحضار الحضور الاجتماعي، لأننا نشك في قدرتها (الوسائط الرقمية للاتصال) على الإحضار الكلي للحضور الاجتماعي كما هو في الاتصال المواجهي التقليدي.

وبعبارة السؤال: هل هناك علاقة ما بين الحضور الاجتماعي والاتصال الشخصي في البيئة الرقمية؟ وهل لهذه الأخيرة (البيئة الرقمية) القدرة على تحقيق الحضور الاجتماعي كما هو في الاتصال وجها لوجه؟ وحتى نفهم أكثر، لماذا لا نستخدم الوسائط الرقمية للاتصال بالآخرين عندما يكونون معنا؟

للإجابة عن هذا السؤال ارتأينا المرور عبر بحث جملة من النتائج التي توصلت إليها عديد الدراسات الغربية في مجال العلاقة ما بين مفهومي الحضور الاجتماعي، والبيئة الرقمية والتي كانت ضمن مواضيع ومجالات مختلفة، لكن وقبل ذلك نعرض إلى تحديد المفاهيم الأساسية للبحث وما نقصد من وراء توظيفها.

الاتصال الشخصي:

وهو عملية تبادل ما بين شخصين من خلاله يتم حمل المعنى انطلاقاً من المزج ما بين ما هو لفظي، وغير لفظي، حيث يضيف الاتصال غير اللفظي فارقا أو ثراء في المعنى لا يمكن توصيله بواسطة العناصر اللفظية وحدها. وإذا ما حاولنا حسب " Mehrabian " (وهو أستاذ فخري بجامعة كاليفورنيا) تقسيم الاتصال الشخصي فأننا نجده يشتمل على ثلاثة عناصر أساسية¹ وهي: الاتصال غير اللفظي ويمثل (55%)، والنبرة وتمثل (38%)، والألفاظ وتمثل (7%).

الاتصال بواسطة الكمبيوتر (Computer- Mediated- Communication (CMC): وهي عملية التشفير وفك التشفير و اعتماد الأنظمة الرمزية الأخرى ما بين مرسل ومستقبل للمعلومات المعالجة ضمن أشكال مختلفة عن طريق الكمبيوتر

¹ Albert Mehrabian And Susan R. Ferris, Inference Of Attitudes From Nonverbal Communication In Two Channels, Journal of Consulting Psychology, 1967, Vol. 31, No. 3, 248-252.

، ومختلف التكنولوجيات الأخرى كالهواتف الذكية، وعن طريق الوسائط الأخرى كالإنترنت و الايميل وأنظمة الدردشة، والرسائل النصية، وكل الوسائل المبتكرة الأخرى.¹

الحضور الاجتماعي:

وهو درجة بروز ملامح الشخص الآخر في التفاعل وما يترتب عن هذا البروز على العلاقات الشخصية²، فهو يشير إلى قدرة الأفراد المتصلين على إبراز أنفسهم اجتماعيا وعاطفيا كأشخاص حقيقيين، أي شخصيتهم الكاملة من خلال الوسيلة الاتصالية التي يستخدمونها، وهو يشير أيضا إلى الدرجة التي يشعر بها المشاركون في الاتصال بعضهم البعض على نحو فعال، أي بناء شعور مشترك أثناء الاتصال، ويرتبط الحضور الاجتماعي بثلاث محددات أساسية وهي:

- العناصر التعبيرية العاطفية: (الاتصال غير اللفظي، والمشاعر، والفكاهة)،
- التواصل المفتوح: (الدعوة، والنصيحة، والموافقة) حيث يبني المتصلون من خلالها شعورا بالالتزام الجماعي ويحافظون عليه.
- التماسك الجماعي: (التحية ونبرة الصوت والمشاركة الاجتماعية) حيث يتماسك المتصلون حول الأنشطة والمهام الفكرية المشتركة.

¹ Caleb T. Carr, Computer-Mediated Communication A Theoretical and Practical Introduction to Online Human Communication, ed Rowman & Littlefield, 2021, p.8.

² Aimee L. Whiteside, Amy Garrett Dikkers , and Karen Swan, Social Presence In Online Learning Multiple Perspectives on Practice and Research, ed Stylus First Edition, 2017, p41.

الجدول رقم 01 دراسات تبين العلاقة ما بين الحضور الاجتماعي والوسائط
الرقمية للاتصال.

الدراسة	الهدف	التساؤلات أو الفرضيات المعتمدة	النتائج
Social presence and digital dialogic communication: engagement lessons from top social CEOs ¹	دراسة علاقة الحضور الاجتماعي للمديرين التنفيذيين بالاتصال الحواري الرقمي من خلال الفيسبوك	ما هي العلاقة ما بين الحضور الاجتماعي والحوار الاتصالي الرقمي لدى المديرين التنفيذيين	إن الاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة على الحضور الاجتماعي للمديرين التنفيذيين للمؤسسات يزيد من تفاعل المشاركين ويدفعهم إلى الاهتمام أكثر
The Impact of Social Presence on Learners' Satisfaction in Mobile Learning ²	أثر الحضور الاجتماعي على الرضا لدى مستعملي الهاتف الذكي في التعلم	هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحضور الاجتماعي ورضا المتعلم في بيئة التعلم بالهاتف الذكي؟	كان الارتباط بين الحضور الاجتماعي ورضا المتعلم إحصائياً كبير، هذا يعني أن المشاركين الذين أدركوا مستوى عالٍ من الحضور الاجتماعي كانوا راضين للغاية عن

1 Linjuan Rita Men, Wan-Hsiu Sunny Tsai, Zifei Fay Chen & Yi Grace Ji, Social presence and digital dialogic communication: engagement lessons from top social CEOs, journal of Public Relations Research, Published online: 30 Jul 2018, <https://doi.org/10.1080/1062726X.2018.1498341>, 20 sep 2021,16:40.

² Elham Alsadoon, The Impact of Social Presence on Learners' Satisfaction in Mobile Learning, **The Turkish Online Journal of Educational Technology** – January 2018, volume 17 issue 1, pp.226-233.

تعلمهم انطلاقاً من الهواتف الذكية.			
علاقة ايجابية ما بين الحضور الاجتماعي ومشاركة العملاء علاقة ايجابية ما بين إدراك الحضور الاجتماعي بتصورات العلامة التجارية	يعزز إدراك الحضور الاجتماعي الأكبر مشاركة العملاء للعلامة التجارية في سياق صفحة العلامة التجارية على الفيسبوك. يرتبط إدراك الحضور الاجتماعي الأكبر ارتباطاً إيجابياً بتصورات العلامة التجارية في صفحة العلامة التجارية على الفيسبوك	الوجود الاجتماعي ومشاركة العلامة التجارية للعملاء على صفحات العلامات التجارية على الفيسبوك	Social presence and customer brand engagement on Facebook brand pages¹
1 نعم هناك اختلاف جوهري ما بين الاتصالات المرئية مقابل التعليقات لصالح الاتصالات المرئية في تأثيرها على	1 هل هناك فروق التأثير بين الاتصالات المرئية والتفاعلية مقابل التعليقات المستندة على النص على كل من الحضور	تأثيرات الاتصالات المرئية التفاعلية مقابل التعليقات المستندة الى النص على الحضور التعليمي، والاجتماعي والمعرفي في مجتمعات التعلم عبر الانترنت	Impact of Interactive Video Communication Versus Text-Based Feedback on Teaching, Social, and Cognitive Presence

1 Wimmala Pongpaew, Mark Speece, Leela Tiangsoongnern, (2017) "Social presence and customer brand engagement on Facebook brand pages", Journal of Product & Brand Management, Vol. 26 Issue: 3, <http://dx.doi.org/10.1108/JPBM-08-2015-0956>, Downloaded on: 4 March 2021, At: 17:21

الحضور الاجتماعي والتدريسي والمعرفي 2 يمكن التنبؤ بالحضور المعرفي انطلاقاً من الحضور الاجتماعي والتدريسي للطلبة 3 لا توجد علاقة دالة إحصائية ما بين الحضور الاجتماعي والتدريسي والمعرفي والخصائص الديموغرافية للطلاب	الاجتماعي، والتدريسي والمعرفي 2 هل يمكن التنبؤ بالحضور المعرفي انطلاقاً من الحضور الاجتماعي والتدريسي 3 هل هنا اختلافات في الحضور الاجتماعي والمعرفي تعزى إلى الخصائص الديمغرافية للطلاب (الجنس السن والعرق)		in Online Learning Communities¹
1 معدلات الحضور الاجتماعي للمدرسين أعلى منه بالنسبة للطلاب.	1 كيف تختلف معدلات الحضور الاجتماعي ما بين الطلاب والمدرسين؟ 2 كيف تختلف انواع الحضور	دور المعلم في تسهيل التواجد الاجتماعي في المناقشة عبر الإنترنت	the role of the teacher in facilitating social presence in online discussion²

1 Charlotte Seckman, Impact of Interactive Video Communication Versus Text-Based Feedback on teaching, Social, and Cognitive Presence in Online Learning Communities, Nurse Educator, Vol. 00, No. 0, pp 1-5.

2 Christine Savvidou, the role of the teacher in facilitating social presence in online discussion, Technology, Pedagogy and Education, 2013 Vol. 22, No. 2, 193–211, <http://dx.doi.org/10.1080/1475939X.2013.787267>, Downloaded on: 4 sep 2021, At: 16:41

2 هناك اختلاف في أنواع الحضور الاجتماعي لصالح المدرسين منه لصالح الطلبة.	الاجتماعي بين الطلاب والمدرسين 3 ماهي تصورات الطلاب حول الحضور الاجتماعي والتدريسي؟		
3 هناك تصورات ايجابية للطلاب عن الحضور الاجتماعي والتدريسي للمدرسين	هل هناك علاقة ما بين الحضور الاجتماعي والتفاعل عبر الانترنت	علاقة التواجد الاجتماعي والتفاعل في بيئة التعليم عبر الانترنت	The Relationship of Social Presence and Interaction in Online Classes ¹
هناك تأثير ايجابي للحضور الاجتماعي على عملية التفاعل في بيئة التعليم عبر الانترنت.	هل هناك علاقة ما بين الاتصال غير اللفظي والحضور الاجتماعي في بيئة التعليم عبر الانترنت	بحث علاقة الاتصال غير اللفظي والحضور التدريسي في بيئة التعليم عبر الانترنت	Nonverbal Communication (NVC) and teacher presence in collaborative online learning ²

1 Chih-Hsiung Tu & Marina McIsaac (2002) The Relationship of Social, Presence and Interaction in Online Classes, American Journal of Distance Education, 16:3, 131-150, DOI: 10.1207/S15389286AJDE1603_2, http://dx.doi.org/10.1207/S15389286AJDE1603_2, Downloaded on: 4 sep 2021, At: 16:30.

2 Muhammad Tariq Bhatti, Roshan Ali Teevno, Nonverbal Communication (NVC) and teacher presence in collaborative online learning, Journal of Contemporary Issues in Business and Government Vol. 27, No. 06, 2021, <https://cibg.org.au/> Downloaded on: 4 sep 2021, At: 16:20

1 ان الكثافة المعرفية لا تضمن تعزيز المهارات العليا للتفكير 2 بالمقابل هناك علاقة جد ايجابية ما بين الحضور الاجتماعي، وزيادة جودة الكثافة المعرفية	وجود علاقة دالة ما بين مهارات التفكير العليا، الكثافة المعرفية وكذا الحضور الاجتماعي	بحث الدراسة العلاقة ما بين كثافة الحضور المعرفي و مهارات التفكير العليا وكذلك العلاقة بين الحضور المعرفي والاجتماعي	The relationships between higher order thinking skills, cognitive density, and social presence in online learning¹
يبدو التواصل عبر الانترنت غير شخصي لبعض الطلاب، مما يؤدي إلى ضعف العلاقات عبر الانترنت، أو عدم المشاركة لذلك تقترح الدراسة للخروج من هذا العجز تصميم بيئات تعلم واستخدامها بطرق تزيد من الحضور الاجتماعي	إلى أي مدى تعزز ملفات التعريف الشخصية الوجود الاجتماعي في بيئات التعلم عبر الإنترنت؟	بحث دور الملفات الشخصية في تدعيم الحضور الاجتماعي عبر الانترنت	Social presence in online learning communities: the role of personal profiles²

¹Sangmin-Michelle Lee, The relationships between higher order thinking skills, cognitive density, and social presence in online learning, Internet and Higher Education, <http://dx.doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.12.002> Downloaded on: 4 sep 2021, At: 17:05.

² Karen Kear, Frances Chetwynd & Helen Jefferis (2014) Social presence in online learning communities: the role of personal profiles, Research in Learning Technology, 22:1, 19710, DOI: 10.3402/rlt.v22.19710, <http://dx.doi.org/10.3402/rlt.v22.19710>, Downloaded on: 4 sep 2021, At: 17:30.

اعتماد الملفات الشخصية والصور عبر بيئات التعلم عبر الانترنت تساعد الطلاب على الشعور بالاتصال الشخصي أكثر،			
أثبتت الدراسة انه يمكن التنبؤ بأعلى درجات الأداء الأكاديمي بناء على أعلى درجات الحضور الاجتماعي	هل يمكن التنبؤ بأعلى درجات الأداء الأكاديمي بناء على أعلى درجات الحضور الاجتماعي	الحضور الاجتماعي في المناقشات عبر الانترنت باعتباره متنبئ بفاعلية الأداء الأكاديمي	Social presence in online discussions as a process predictor of academic performance ¹

قامت الدراسة على نتائج بحوث سابقة بشأن الحضور الاجتماعي وعلاقته بالاتصال في البيئة الرقمية وقد اشتملت على 10 بحوث باللغة الانجليزية منشورة كلها في مجلات علمية، والتي حملت جنسيات مختلفة وفي أماكن مختلفة من العالم الغربي تم الولوج إليها من خلال الانترنت في خلال شهر ديسمبر من العام 2021 وهي عينة قصدية تم اختيارها من بين العديد من المقالات الأخرى التي ارتأيت أنها تخدم بشكل مباشر إشكالية البحث دون غيرها

بعد القراءة المتأنية لكل مقال وقع الاختيار على جملة من المعلومات الهامة التي حاولت تلخيصها في الجدول (01) الأنف الذكر مع أن كل المعلومات

1 S. Joksimovic, D. Gašević, V. Kovanovic, B. E. Riecke, M. Hatala, Social presence in online discussions as a process predictor of academic performance, Journal of Computer Assisted Learning, 2015, pp. 638–654.

حول هذه الدراسات موجودة ضمن المراجع، وقد اعتمدت الدراسات على طرق بحث مختلفة تراوحت ما بين الطرق الكمية والكيفية وإلى المزج بينهما.

اعتمدت الدراسات محل البحث إجراءات منهجية متعددة فمن جانب المناهج تراوحت ما بين المسوح ودراسة الحالة وتحليل المضمون، كما ان عينات بعضها كان كبير الحجم في حين أن البعض الآخر اعتمد على عينات صغيرة بناء على مقتضيات كل بحث وخصوصيته، وحسب خصوصيات مجتمعات البحث التي كانت تدرسها

كما فرضت الاختلافات المنهجية للدراسات تعدد في أدوات جمع المعطيات، من استمارات ومقابلات وملاحظات لتكون كل هذه الإجراءات المنهجية مسخرة للوصول إلى معطيات بشأن المتغيرات التي تضمنتها كل دراسة،

لقد تعددت المواضيع التي بحثتها الدراسات من اجل استنطاق الحضور الاجتماعي فيها عبر الانترنت فهناك منها من درس الحضور الاجتماعي من خلال المرسل، ومنها ما درس المتلقي ومنها ما جمع بينهما في حين ان هناك من الدراسات ما بحثت في الحضور الاجتماعي من خلال الرسالة سواء كانت مكتوبة او مرئية

لقد جاءت كل الدراسات على نفس النهج المنهجي حيث عرضت الأوراق العلمية، وفق منهجية (IMRAD) مقدمة، منهج، نتائج، ومناقشة.

النتائج:

تناولت الدراسات مفهوم الحضور الاجتماعي عبر الانترنت بشكل مستفيض سواء على المستوى النظري أو على المستوى التطبيقي حيث أن الدراسات في

مجمّلها قدمت مفهوما للحضور الاجتماعي الذي لا يزال له امتداد للمفهوم التقليدي الذي ظهر في سبعينيات القرن الماضي 1976 فبرغم أن كل الدراسات تناولته من منظور بيئة رقمية، إلا أنها لا تزال تستعين بالمفاهيم النظرية للواقع الحقيقي.

جاء الحضور الاجتماعي في كل الدراسات تقريبا (ماعدا دراسة واحدة) باعتباره متغيرا مستقلا أي كونه متغيرا مؤثرا في عدد من المتغيرات الأخرى ذات الارتباط بالاتصال من خلال البيئة الرقمية، وهو ما يؤكد أن الحضور الاجتماعي أصبح فعلا عاملا حاسما في فاعلية عملية الاتصال مهما كانت عبر الانترنت بما فيها الاتصال الشخصي، كما أن كل الدراسات دون استثناء قد توصلت إلى تأكيد العلاقة الايجابية ما بين الحضور الاجتماعي وباقي المتغيرات الأخرى، لتؤكد قدرة هذا الأخير على التنبؤ بحركية العديد من الظواهر الاتصالية في البيئة الرقمية.

يسوق ما سبق للإجابة عن الشطر الأول من السؤال الذي طرح في المقدمة والقول إن هناك اقتران إلزامي بين فاعلية العملية الاتصالية مهما كان نوعها، والحضور الاجتماعي في البيئة الرقمية، فلا يمكننا الحديث عن أي عملية اتصالية رقمية بما فيها الاتصال الشخصي، والقول على أنها فعالة من دون الحضور الاجتماعي لمختلف النشاط فيها

بالاستناد إلى نتائج الدراسات محل البحث فإن زيادة الحضور الاجتماعي تؤدي إلى زيادة إدراك التواصل الاجتماعي وهو ما يؤدي إلى زياد التفاعل بين المشاركين في العملية الاتصالية، وهو ما ينعكس إيجابا على تحقيق دور ووظيفة الاتصال على أحسن وجه.

لكن وبالرغم من أهمية الحضور الاجتماعي في دعم وتعزيز الاتصال في البيئة الرقمية إلا أن السؤال المحير هو هل تستطيع هذه الوسائط والتقنيات الاتصالية العالية الجودة والدقة أن تحمل كل الدلالات التي نجدها في الاتصال الشخصي التقليدي وجها لوجه؟

إن هذا ما يعتبر أحد أكبر المخاوف المحمولة على هذا النوع من الاتصال المعتمد على الوسائط الرقمية، حيث يسجل قصوره في حمل كل الدلالات والمعاني التي يقوم عليها التفاعل أثناء الاتصال المواجهي. وذلك من جوانب منها:

عدم قدرة الاتصال الشخصي في البيئة الرقمية على تسهيل الإشارات الاجتماعية العاطفية كما هي في الحضور الاجتماعي، والمقصود بالإشارات الاجتماعية العاطفية هو كل الإشارات اللفظية وغير اللفظية العاطفية والشخصية والقرب الاجتماعي، والألفة والانتماء، وغالبا ما تكون هذه الإشارات في شكل إيماءات، وتعابير الوجه، وحركات اليد، وحركات الرأس، ووضعيات الجسم، ونبرات الصوت، والألبسة والعطور، وقدسية المكان ورمزية الزمان والوضع السياقي للاتصال الشخصي.

كما أن الاتصال الشخصي الرقمي لا يمكن أن ينقل تلك المعاني والدلالات التي تحدث أثناء الاتصال الشخصي المواجهي والمرتبطة بتحضير اللقاء، والبيئة وطريقة اتصالنا والالتزام مع الآخر، والتي نستخدمها في إقامة العلاقة، وتوقع مسار التبادل أثناء الاتصال.

النتيجة الأخرى التي يمكن الإشارة إليها من خلال الدراسات محل البحث أنه الرغم من دراستها لظواهر اتصالية عبر البيئة الرقمية إلا أنها اعتمدت كلية على

المنهجية التقليدية المعهودة أثناء تناول الموضوعات ذات الشأن الاتصالي في الواقع الحقيقي، وهو ما يدعم الاتجاه المنهجي الذي يقول بإمكانية دراسة مثل هذه الظواهر الافتراضية الرقمية بنفس طرق البحث التقليدية، فالبحث في البيئة الرقمية، وإن كان لم يتحرر من قيود الاجتهادات النظرية الباحثة في الواقع الحقيقي كما سبقت الإشارة إليه، فإنه لم يزل أيضا لم يتحرر من قبضة الأدوات المنهجية التقليدية.

خلاصة:

يتضح جليا في الأخير أنه وبمثل ما توصلت إليه الدراسات محل البحث، فإن التواجد الاجتماعي أصبح أمر بديهي في فعالية الاتصال عبر البيئة الرقمية مهما كان الغرض من وراءه سواء تجاري تعليمي أو غيرها، فكلما كانت شخصية المتصلين واضحة وبارزة، كلما أعطى شعورا بالتواجد الكلي لبعضهم البعض ضمن العملية الاتصالية، وكلما ساهم ذلك في تحقيق الغاية من وراء الاتصال. فالحضور الاجتماعي يقوي من فاعلية الاتصال وبالتالي تقوية ما جاء الاتصال لأجله ومعنى ذلك أن الحضور الاجتماعي هو الضامن الفعلي لفاعلية الاتصال الشخصي الذي لا يكون أبدا غاية في حد ذاته،

كما أن طبيعة الأنواع الاتصالية لا تتساوى من حيث قدرتها على ضمان الحضور الاجتماعي، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى طبيعة هذه الأنواع ذاتها، فالحضور الاجتماعي في الاتصال الشخصي المعتمد على التبادل النصي، أقل فاعلية ذلك المعتمد على الصوت، وهذا الأخير أقل فاعلية من الاتصالات المرئية، وبالتالي فالأفراد يعتمدون على الاستراتيجيات الاتصالية التي يرونها الأنسب لما يريدون.

كما يمكننا القول انه ومهما كانت طبيعة الوسائط الرقمية وعلى اختلافها فإنها غير قادرة على تسهيل الإشارات الاجتماعية العاطفية كما هي في الحضور الاجتماعي، والمقصود بالإشارات الاجتماعية العاطفية هو كل الإشارات اللفظية وغير اللفظية العاطفية والشخصية والقرب الاجتماعي، والألفة والانتماء، وغالبا ما تكون هذه الإشارات في شكل إيماءات، وتعابير الوجه، وحركات اليد، وحركات الرأس، ووضعية الجسم، ونبرات الصوت، والألبسة والعطور، وقدسية المكان ورمزية الزمان والوضع السياقي للاتصال الشخصي.

تجدر الإشارة إعادة الى ضرورة إعادة النظر في تناول المفاهيم المتعلقة بخصائص التكنولوجيا، فالتفاعلية التي تلصق بالوسائط الجديدة ليست وليدة هذه الأخيرة، وإنما حقيقة التفاعلية موجودة بطبيعتها الكاملة ضمن كينونة الاتصال الشخصي المباشر، وان كل ما تحاول التكنولوجيا اليوم فعله هو محاكاة الاتصال الشخصي وعلها تستطيع.

إننا كثيرا ما أصبحنا نسمع أن الاتصال الرقمي جعل المستقبل متلقي والمتلقي مستقبل في آن واحد، وهذا من منظور الزمن غير صحيح، وإن كان كذلك فعلى إعادة النظر في النماذج القاعدية للاتصال الشخصي، ومنه إلى التوضيحية بدور أحد الفاعلين في العملية الاتصالية (من؟ يقول ماذا؟ لمن؟ بأي وسيلة؟ بأي تأثير). إننا نقول انه من غير الممكن ذلك وإنما العملية هي عملية تبادل للأدوار في زمن قصير جدا، فمن المغالطة أن يصبح المتلقي مرسل والمرسل متلقي في آن واحد.

كما أن التكنولوجيا لم تختصر المسافات ولم تزل الحدود ما بين الأفراد كما يعتقد الكثير إذ يبقى ذلك تعبير مجازي فقط، فلا تزال المسافات هي نفسها،

ولا تزال الحدود مسيجة ما بين الدول ومقطوعة في غالب الأحيان، ولا ينطبق ذلك حتى على المعلومات فلا تزال المدونات المحلية المرتبطة بالعادات والتقاليد الخطابية تشكل حدودا فاصلة ما بين الأفراد وتعيق في غالب الأحيان فهمهم للأشياء، وفهمهم لما يريده الآخرون.

إن للمكان قداسته الاتصالية التي لا يمكن أن تنزع منه، بل وأننا يمكن ألا نكون قادرين على الشعور بالآخر لولا المكان بكل تجلياته وأبعاده، فنحن في الكثير من الأحيان ما نختار الأمكنة المناسبة للاتصال، كما أن طبيعة الأمكنة تحتم علينا في الكثير من الأحيان الالتقاء بأناس معينين إن الكثير من اللقاءات لا زلنا نتذكرها حين المرور بالأمكنة، بل وإن بعض الأمكنة تبكيها كما تسرنا وتفرحنا أماكن أخرى حين المرور بها، فهل يمكن للوسائط الجديدة أن تفعل ذلك كهيئة جديدة للاتصال. إن المكان ملموس في الاتصال التقليدي، فهل يمكن أن يكون كذلك. في الاتصال الرقمي.

وكذلك الأمر بالنسبة لمفهوم الزمان في البيئة الرقمية فقد أخذ بعدا آخر يختلف تماما عن الزمن الذي هو في الاتصال الشخصي، ففي الاتصال الشخصي الزمن واحد يتفاعل فيه المتصلين ببعضهم بعض، أما الزمن الرقمي فهو متعدد لنقول انه مزج للأزمنة المختلفة كلما تباعدت الأماكن، وإنتاج لأزمنة جديدة لم تكن ممكنة من قبل إذ أصبح بالإمكان توقيف الزمن، كما يمكن العودة إليه إذا ما رغبتنا في ذلك.

نقول إن الأزمنة تفعل فعل الأماكن فينا حين الاتصال الشخصي. فهل يمكن للبيئة الرقمية التي تلاعبت بالزمن أن تسمح بذلك.

في الأخير نقول إن الدراسات الغربية قدمت ولا تزال سيلا من الاجتهادات النظرية والامبريقية في مجال علاقة الحضور الاجتماعي، بالاتصال في البيئة الرقمية، وتلك الامتدادات العميقة للواقع الحقيقي في دعمه لمحاولة فهم الواقع الافتراضي، وهي كلها مواضيع تبقى خصبة يمكن فتح مجال للبحث فيها في واقع مجتمعاتنا.

المراجع

- Aimee L. Whiteside, Amy Garrett Dikkers , and Karen Swan, Social Presence In Online Learning Multiple Perspectives on Practice and Research, ed Stylus First Edition, 2017, p41.
- Albert Mehrabian And Susan R. Ferris, Inference Of Attitudes From Nonverbal Communication In Two Channels, Journal of Consulting Psychology, 1967, Vol. 31, No. 3, 248-252.
- Caleb T. Carr, Computer-Mediated Communication A Theoretical and Practical Introduction to Online Human Communication, ed Rowman & Littlefield, 2021, p.8.
- Charlotte Seckman, Impact of Interactive Video Communication Versus Text-Based Feedback on teaching, Social, and Cognitive Presence in Online Learning Communities, Nurse Educator, Vol. 00, No. 0, pp 1-5.
- Chih-Hsiung Tu & Marina McIsaac (2002) The Relationship of Social, Presence and Interaction in Online Classes, American Journal of Distance Education, 16:3, 131-150, DOI: 10.1207/S15389286AJDE1603_2, http://dx.doi.org/10.1207/S15389286AJDE1603_2, Downloaded on: 4 sep 2021, At: 16:30.
- Christine Savvidou, the role of the teacher in facilitating social presence in online discussion, Technology, Pedagogy and Education, 2013 Vol. 22, No. 2, 193–211, <http://dx.doi.org/10.1080/1475939X.2013.787267>, Downloaded on: 4 sep 2021, At: 16:41
- Elham Alsadoon, The Impact of Social Presence on Learners' Satisfaction in Mobile Learning, **The Turkish Online** Journal of Educational Technology – January 2018, volume 17 issue 1, pp.226-233.

- Karen Kear, Frances Chetwynd & Helen Jefferis (2014) Social presence in online learning communities: the role of personal profiles, *Research in Learning Technology*, 22:1, 19710, DOI: 10.3402/rlt.v22.19710, <http://dx.doi.org/10.3402/rlt.v22.19710>, Downloaded on: 4 sep 2021, At: 17:30.
- Linjuan Rita Men, Wan-Hsiu Sunny Tsai, Zifei Fay Chen & Yi Grace Ji, Social presence and digital dialogic communication: engagement lessons from top social CEOs, *Journal of Public Relations Research*, Published online: 30 Jul 2018, <https://doi.org/10.1080/1062726X.2018.1498341>, 20 sep 2021, 16:40.
- Muhammad Tariq Bhatti, Roshan Ali Teevno, Nonverbal Communication (NVC) and teacher presence in collaborative online learning, *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* Vol. 27, No. 06, 2021, <https://cibg.org.au/> Downloaded on: 4 sep 2021, At: 16:20
- S. Joksimovic, D. Gašević, V. Kovanovic, B. E. Riecke, M. Hatala, Social presence in online discussions as a process predictor of academic performance, *Journal of Computer Assisted Learning*, 2015, pp. 638–654.
- Sangmin-Michelle Lee, The relationships between higher order thinking skills, cognitive density, and social presence in online learning, *Internet and Higher Education*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.12.002> Downloaded on: 4 sep 2021, At: 17:05.
- Wimmala Pongpaew, Mark Speece, Leela Tiangsoongnern, (2017) "Social presence and customer brand engagement on Facebook brand pages", *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 26 Issue: 3, <http://dx.doi.org/10.1108/JPBM-08-2015-0956>, Downloaded on: 4 March 2021, At: 17:21