

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -



كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

مظاهر العنف اللفظي عبر منصات التواصل الاجتماعي

دراسة تحليلية لمنشورات الفيسبوك

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستير 2 في علم اجتماع الاتصال

الأستاذة

د كلثوم موهوب

من إعداد الطالبة:

المشرفة :

أحمد مهري

عادل زواي

أعضاء لجنة المناقشة :

د شهرزاد زقليل	أستاذة محاضرة ب	جامعة سكيكدة	رئيسا
د كلثوم موهوب	أستاذة محاضرة ب	جامعة سكيكدة	مشرفا و مقررا
د لبنى يسعد	أستاذة محاضرة ب	جامعة سكيكدة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا

و لا باليأس إذا أخفقنا،

و ذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح،

اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ منا تواضعنا

و إذا أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ منا اعتزازنا بكرامتنا

ربنا تقبل منا هذا الدعاء

آمين

تشكر

بتوفيق من المولى عز و جل أنهيت مذكرتي هذه التي كانت أبلغ طموحي
و أجل أحلامي، و عصارة جهدي، و ثمرة كدي.

أتوجه بالشكر إلى أستاذتنا الفاضلة المشرفة " كلثوم موهوب " التي كانت بمثابة
السند الدائم والشمعة التي أنارت دربنا.

كما أتوجه بالشكر للأستاذة الفاضلة "شهرزاد زقليل" و الأستاذة

الفاضلة "البنى يسعد"

كما أتوجه بالشكر الخالص إلى كل الأساتذة الكرام من قريب أو من بعيد
الذين ساعدونا على إيجاد الطريق الصحيح للعودة فأدامهم الله عوناً للأجيال
القادمة.

و إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

من دواعي الفخر و الاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع

إلى أُمي الغالية نبع الحنان و العطاء، أطل الله في عمرها، إلى روح أبي الطاهرة، طيب الله ثراه أسكنه فسيح
جنانه

إلى أفراد أسرتي و سندي في الدنيا ولا أحصي لهم فضلا، إلى كل الأقارب و الأصدقاء و رفقاء الدراسة من دون
استثناء، إلى من أنار لي الطريق في سبيل تحصيل العلم ولو بقدر بسيط من المعرفة أساتذتي الكرام، إلى كل من
ترك أثرا طيبا في حياتي

إلى كل الدين يحبونني و أحبهم في الله و احتفظ بذكراهم في قلبي

إلى كل من يقدر العلم و يسعى في طلبه

إلى من ذكرهم قلبي ونسأهم قلبي

عادل

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

من دواعي الفخر و الاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع

إلى أُمي الغالية نبع الحنان و العطاء، أطال الله في عمرها، إلى روح أبي الطاهرة، طيب الله ثراه
أسكنه فسيح جنانه

إلى جدتي " لآلا " التي لم تبرد نار فراقها بعد رحمها الله واسكنها الفردوس الأعلى
إلى أفراد أسرتي و سندي في الدنيا ولا أحصي لهم فضلا، إلى كل الأقارب و الأصدقاء و رفقاء
الدراسة من دون استثناء، إلى من أنار لي الطريق في سبيل تحصيل العلم ولو بقدر بسيط من

المعرفة أساتذتي الكرام، إلى كل من ترك أثرا طيبا في حياتي

إلى كل الدين يحبونني و أحبهم في الله و احتفظ بذكراهم في قلبي

إلى كل من يقدر العلم و يسعى في طلبه

إلى من نكرهم قلبي ونسأهم قلبي

أحمد



مقدمة

مقدمة:

عرفت المجتمعات البشرية تطورا مهما في المجال التكنولوجي، حيث تعد دراسة الظواهر الاتصالية من أقدم الاهتمامات الفكرية والاجتماعية، فهي أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني الذي يحاول إيصال أكبر قدر ممكن من معنى الرسالة عن طريق الاتصال اللفظي الذي يشمل التلفظ بالكلمات، وهنا أصبح عبارة عن تقنية إجرائية وأساسية في عملية التفاعلات البشرية وتفسير النصوص والخبرات الإتصالية وكل طرق الإرسال والتبادل، وذلك من خلال تكوين علاقات في زمن قياسي، فتعتبر اللغة هنا هي وسيلة الاتصال التي تقوم بطبيعتها على الرموز التي تستخدم لنقل المعاني وفرضها على الفرد بطريقة مباشرة وتأثير سلبي على المجتمع، وهذا ما عبر عنه العالم الاجتماعي بيير بورديو " بالعنف الرمزي " الذي يمارس من خلال الكلام ومختلف الأشكال التعبيرية.

فالعنف من أشد الظواهر الاجتماعية المعقدة التي تتشابك فيها الكثير من العوامل والمسببات وبصورة عامة سلوك اجتماعي وأنه تعبير طبيعي لعدة غرائز عدوانية مكبوتة وهذا ما شكل ظاهرة جديدة تسمى بالعنف الاتصالي، باعتبارها إشكالية لا تحمل طابعا أكاديميا فقط وإنما سياسيا أيضا تتقاطع فيها أكثر المواضيع في الاقتصاد والأخلاق والقانون والتاريخ وعلم النفس والموازين العالمية والثورة العلمية والتكنولوجية، حيث أن معظم الدراسات العلمية والثقافية والعلاقات الاجتماعية تلعب دورا هاما في جعل الأفراد أكثر ميولا إلى استخدام العنف، ولأن الشبكات الاجتماعية فضاءات لإبداء الرأي ومناقشة القضايا بحرية بالغة بعيدا عن الإكراهات والحدود فهو منبر لدراسة السلوكيات وأنماط التفكير لدى الأفراد وقياس مدى ممارستهم للعنف لكافة تجلياته عبرها من خلال مجموعة من الافتراضات القيمية التي تدرس العلاقة بين الانترنت كوسيط ديناميكي والفرد كمستخدم فاعل ومتفاعل مع المحتوى على الشبكة.

وباعتبار العنف الاتصالي أحد صور العنف المتجسدة في الرموز اللغوية ببعدها اللفظي وباعتبار البيئة الرقمية الجديدة المتمثلة في منصات التواصل الاجتماعي شكل من أشكال الاشتباك والتفاعل، تتجلى عبرها تقنيات ومستويات الحوار المجتمعي وتقنية من تقنيات التعبير عن الرأي أي يدلي كل شخص برأيه ويظهر أفكاره، فيمكن اعتبار الفيسبوك فضاء تعبيريا تتجسد فيه من خلال جملة من الرموز والإشارات التي تندرج ضمن أشكال العنف الرمزي، فموقع الفيسبوك سمح للفرد بالإنعتاق من القيود التي ترسم إلى حد بعيد وهذه الحرية تفتح مجال واسع لحرية التعبير. وبالتالي يمكن أن تكون فضاءات رقمية لممارسات لغوية للمطالبة بالحقوق أو أسلوبا للتعبير أو رفض الواقع المعاش أو فرصة لرد الاعتبار.

و ما نشهده اليوم في ظل ظهور الفضاءات الجديدة و التواصل بين مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي وخاصة عبر موقع الفيسبوك، بذلك يعتمدون الاتصال كممارسة تجاه قضايا وموضوعات ذات الاهتمام المشترك بينهم لدى الرأي العام من خلال تلك المعاكسات التي تتخذ بعد رئيسي لطبيعة الصراع اللفظي الحاد بينهم حيث أصبحوا يتقنون شتى الألفاظ المسيئة لكرامة الإنسان ويعتبرونها مظهر للتحضر بالنسبة إليهم، فقط أصبحت الألفاظ السوقية والإساءات اللفظية هي عملية التداول الرسمية بين المستخدمين من كلا الجنسين مما جعلهم يجيدونها أكثر مما يجيدون اللغة العربية إلى درجة أيضا أصبح فضاءا لممارسة العنف الاتصالي كالسب والشتم والسخرية و نشر الخطابات الجارحة . ونظرا لأهمية هذا الموضوع و التناولات الكثيرة لظاهرة العنف عبر منصات التواصل الاجتماعي تدعونا هذه الأهمية و التعقيد الذي يتميز به إلى دراسة تحليلية سوسيولوجية، و بناءا على

ما سبق وحتى نستطيع التفصيل في هذا الموضوع و فهم أبعاده الكبرى قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى بابين و خمسة فصول.

• **الباب الأول:** هو الإطار النظري و يتضمن ثلاث فصول:

• **الفصل الأول**

و هو موضوع الدراسة تعرضنا فيه للإطار المفاهيمي للدراسة و يتمحور حول :

الإشكالية- أسباب اختيار الموضوع – أهمية الدراسة- الأهداف المرجوة من الدراسة- - ثم قمنا بتحديد المفاهيم والدراسات السابقة وأخيرا المقاربات النظرية.

• **الفصل الثاني :** الذي جاء قراءة في حيثيات العنف اللفظي الذي تعرضنا من خلاله إلى عدة عناصر أساسية يتناولها العنف اللفظي، المدخل التاريخي، الدوافع ، الانواع، الخصائص، المؤشرات و المجالات، و الأثر المترتبة عنها.

• **الفصل الثالث :** عنوانه الفيسبوك كأكثر الفضاءات الافتراضية استخداما، حيث احتوى على لمحة تاريخية منصات التواصل الاجتماعي، الأهمية و خصائص و أساليب ، و الآثار وكل عنصر رأيناه مهم.

• **الباب الثاني:** و هو البديل الإمبريقي أو الميداني و يتضمن هو الآخر فصلين أساسيين

• **الفصل الرابع :** و عنوانه الإجراءات المنهجية لدراسة، حيث تم تحديد مجال الدراسة الجغرافية والبشرية و الزمنية، و كذلك تحديد أدوات جمع البيانات مثل الملاحظة و تحليل المضمون ،

• **الفصل الخامس :** فخصصناه بتفريغ البيانات و تحليلها ومناقشتها و انهينا دراستنا بالخاتمة التي جسدت الصدق الإمبريقي لأهم تساؤلات الدراسة.

الفصل الأول

موضوع الدراسة

تمهيد

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الموضوع

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المقاربات النظرية

خلاصة

تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض تصورنا حول موضوع الدراسة من خلال صياغة الإشكالية متبوعة بتحديد أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة لنتنقل بعدها إلى تحديد المفاهيم الواردة في الدراسة ، ومن ثم بعرض موجز لأهم الدراسات السابقة التي تتناول موضوعاتها متغيرا أو أكثر في دراستنا المقاربة النظرية.....

أولا : الإشكالية:

عرفت المجتمعات البشرية تطورا مهما في المجال التكنولوجي ، ومع ظهور شبكة الإنترنت ظهرت معها أنواع من المجتمعات الجديدة سميت بالمجتمعات الافتراضية أو مجتمعات العالم الثاني الذين يستطيعون من خلاله تحقيق ما لم يستطيعوا تحقيقه في العالم الواقعي ، وذلك من خلال تكوين علاقات في زمن قياسي ، إلا أن هذا العالم الذي يعد جديدا ، يختلف في حقيقة الأمر على العالم الواقعي . فهذا العالم الذي لا يمنح للمكان أهمية وحوله إلى قرية إلكترونية ، إذ وجد إنسان القرن الحادي والعشرون ملاذا آخر للتنفيس والتعبير عن واقعه وأحلامه ، فقد وجد في كنف العالم الافتراضي حيزا لممارسة حرية الرأي، بما هو متاح على منصات التواصل الاجتماعي ، فقد أصبحت هذه الأخيرة منابر حرة لإبداء الرأي ومناقشة القضايا بحرية بالغة بعيدا على الإكراهات والحدود التي ترسمها له وسائل الاتصال التقليدية .

يمكن اعتبار منصات التواصل الاجتماعي فضاء هاما لدراسة سلوك الشباب وهذا ما لاحظناه في الآونة الأخيرة ومن بين السلوكيات التي نسلط عليها الضوء ظاهرة العنف باعتباره أشد الظواهر الاجتماعية غموضا وأكثرها إثارة للقلق لما يخلفه من ظواهر سلبية وخطيرة على المستوى الفردي والجماعي ، فالعنف ظاهرة ألزمت مسيرة وحياة الشعوب على اختلاف درجات رقيها وانحطاطها ولقد اتخذ العنف على مدار الإنسانية أشكال عدة مباشرة وغير مباشرة خفية ومعلنة كالعنف الجسدي من خلال استخدام القوة العضلية في المداغة إلى العنف اللفظي الذي يتخذ مسارات وطرق عدة ولا تقل خطورة عن العنف الجسدي الذي يمكن أن يتخذ أبعادا أوسع وأعمق ليشمل كل أشكال العنف الغير المادي التي تلحق الأذى بالآخر، سواء عن طريق الكلام أو مختلف الأشكال التعبيرية ، وقد انتشرت ظاهرة العنف اللفظي بشكل كبير في الآونة الأخيرة فأصبحنا لا نسمع إلا تلك الألفاظ المشينة المفتقرة إلى الحياء من سب وشتم وسخرية ، وما نشهده اليوم في ظل التواصل بين مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي ، تلك المعاكسات التي أضحي فيها الشباب يتفننون بشتى الألفاظ الخادشة للحياء وكرامة الإنسان والأدهى والأمر من ذلك أنها أضحت مظهر للتحضر بالنسبة إليهم ، وعليه فقد أصبحت الألفاظ السوقية والإساءات اللفظية هي عملية التداول الرسمية بين المستخدمين من كلا

الجنسين ، بذلك يعتمدون الاتصال كممارسة تجاه قضايا وموضوعات ذات الاهتمام المشترك بينهم لدى الرأي العام من خلال تلك المعاكسات التي تتخذ بعد رئيسي لطبيعة الصراع اللفظي الحاد بينهم حيث أصبحوا يتقنون شتى الألفاظ المسيئة لكرامة الإنسان ويعتبرونها مظهر للتحضر بالنسبة إليهم، إلى درجة أيضا أصبح فضاءا لممارسة العنف الاتصالي كالسب والشتم والسخرية و نشر الخطابات الجارحة . و أنهم أصبحوا يجدونها أكثر مما يجيدون لغة الخطاب إلى أن أصبح الفيسبوك فضاء لممارسة العنف اللفظي كالسب والشتم والسخرية .

ونظرا لأهمية هذا الموضوع و الاهتمامات الكثيرة لظاهرة العنف عبر منصات التواصل الاجتماعي تدعونا هذه الأهمية و التعقيد الذي يتميز به إلى دراسة تحليلية سوسيولوجية من خلال التساؤل الإشكالي التالي:

❖ ماهي مظاهر العنف اللفظي عبر فيسبوك كأحد أكثر الفضاءات الافتراضية استخداما؟

و من هذا التساؤل الإشكالي تتفرع تساؤلات فرعية منها :

❖ ماهي الاساليب المستخدمة في إطلاق عبارات العنف اللفظي على منصة فيسبوك؟

❖ ماهي مضامين العنف اللفظي الممارسة على منصة فيسبوك؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

لا يخفى على أحد أن اختيار أي موضوع نجد من بين الخطوات الأساسية و المهمة على أي دراسة علمية و لهذا وقع اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة عدة أسباب منها ذاتية و موضوعية نستخلصها فيما يلي :

1- الأسباب الذاتية :

✓ الميل الشخصي نحو موضوع العنف اللفظي ورغبنا في التعمق في خبايا منصات التواصل الاجتماعي و أسرارها.

✓ انتشار العنف اللفظي بشكل معتبر يمكن ملاحظته على منصات التواصل الاجتماعي.

✓ تحفيز الطلبة على اختيار أداة تحليل المضمون في الدراسات اللاحقة.

2- الأسباب الموضوعية :

✓ تنامي ظاهرة العنف اللفظي في الوسط الاجتماعي، وما لوحظ على مستوى الساحة الإعلامية والافتراضية وخاصة عبر منصات التواصل الاجتماعي، حيث أصبحت منتشرة بشكل كبير و حصّيت بالقدر الكافي من الاهتمام.

✓ مدى قابلية هذه الظاهرة إلى البحث والنزول إلى الميدان والتحقق من الأهداف المسطرة إمبيريقيا.

- ✓ قلة الدراسات الخاصة بهذا الموضوع من منظور العنف اللفظي عبر الفضاءات الافتراضية خاصة في مجال تخصصنا.
- ✓ الاهتمام باشتباكات البيئة الرقمية وأبعاد ممارسة العنف اللفظي فيها.

ثالثا: أهمية الموضوع :

تندرج أهمية الدراسة في أهمية الموضوع بحد ذاته حيث تتضح هذه الأهمية من خلال اهتمام كبير من الباحثين بدراسة هذا الموضوع وما يحتويه من إثراء معرفي للدراسات، ولتبيان أهمية دراسة هذا الموضوع في أنها تحاول أن تسلط الضوء على ظاهرة جديدة وهي العنف اللفظي عبر منصات التواصل الاجتماعي واقترح حلول لها وذلك للحد منها ومعالجتها.

من الطبيعي أن لأي دراسة لها أهمية فهي تعود إلى قيمة الظاهرة التي تدرسها و تأتي أهمية دراستنا في:

1- الأهمية العلمية:

حيث تتضح هذه الأهمية من خلال اهتمام كبير من الباحثين بدراسة هذا الموضوع و ما يحتويه من إثراء معرفي للدراسات السوسيولوجية.

2- الأهمية العملية :

➤ التعقيد الذي يتميز به الموضوع نفسه وما يشهده المجتمع والبيئة الرقمية لظاهرة العنف الذي أصبح الفرد يتبادل أو يواجهه لغيره عبر منصة الفيسبوك والذي جعلهم يتبنوه كسلوك لأذى الغير، ومع ظهور ظاهرة العنف اللفظي في الفضاء الافتراضي وانتشار الصراعات الطائفية والعرقية والسياسية والاجتماعية والمهنية وغياب المساواة المجتمعية الذي لا يسمح للحوار الهادف أو تبادل الأفكار والآراء حول قضايا المجتمع.

➤ وفي توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك في نشر ألفاظ مسيئة وعنيفة وأفكار حمل في مضمونها عنفا لفظيا وتزداد أهمية هذه الدراسة باعتبارها من الدراسات القليلة التي تحاول الكشف على أشكال العنف القائم.

➤ وكذلك تتجلى في أن سلطة منصات التواصل الاجتماعي لم تهز مكانة الإعلام التقليدي وإنما أعادت مفهوم الاتصال إلى معناه الاجتماعي أكثر من المعنى المؤسسي، بالإضافة للعلاقة التي تربط العنف اللفظي بالإعلام الجديد " شبكات التواصل الاجتماعي " خصوصا باعتبار هذه الوسائل شكلا من أشكال التفاعل الاجتماعي التي تمثل تقنيات الحوار المجتمعي.

➤ وفي المستوى العلمي فإن هذه الدراسة يمكن أن تساهم في تقديم صورة أو وجهة نظر جديدة أكثر وضوحاً لفهم مثل هذه الظواهر والانتباه لمضمون العنف اللفظي وتأثيره على المجتمع وتماسكه وقيمه وعاداته من خلال الفيسبوك كمحدد رئيسي لطابع الصراع اللفظي.

رابعاً: أهداف الدراسة :

لأي بحث علمي أهدافه الخاصة التي يرمي الباحث إلى تحقيقها و الوصول إليها بشتى الطرق والوسائل العلمية و من خلال دراستي لهذا الموضوع أسعى إلى تحقيق بعض الأهداف و من بينها ما يلي :

❖ تسليط الضوء على ظاهرة العنف اللفظي في البيئة الرقمية الجديدة عبر منصات التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك كون هذه المنصة أصبحت فضاء افتراضي مهم لممارسة كل أشكال وأنواع الاتصال.

❖ الوقوف على الصفحات التي تحمل في مضمونها عنف لفظي وتحديد أكثر المحتويات انتشاراً وتداولاً عبر شبكة الفيسبوك ومدى تأثيرها على الآخرين، أي نوع المضامين التي تساهم في ممارسة مثل هذا العنف

❖ الكشف عن اتجاهات التعصب المرتبط بالأحكام المسبقة لمستخدمي منصة الفيسبوك تجاه قضايا وموضوعات كثيرة ومتنوعة ومظاهرها في بعدها اللفظي المعنف.

❖ رصد مظاهر العنف اللفظي لدى الجمهور التفاعلي الرقمي احتكاماً إلى محددات النوع الاجتماعي إزاء القضايا والموضوعات ذات البعد العنيف الحاد المولد للتننيف اللفظي.

❖ التعرف على الآثار والانعكاسات التي تخلفها ظاهرة العنف اللفظي على البيئة الاجتماعية والرقمية من خلال ممارستها عبر منصة الفيسبوك بالرغم من خصوصية الوسائط الرقمية الجديدة الاتصالية، إلا أنها خلفت أشكال وممارسات جديدة في الفضاء الافتراضي ما فتح المجال ليكون فضاء للعنف اللفظي.

❖ الرغبة في إثراء معرفة علمية وإشباع التخصص بمعارف جديدة لجعله أكثر تعمقاً.

❖ محاولة فهم تصرفات وسلوكيات المستخدمين خلف هذه الفضاءات الافتراضية.

❖ الكشف والتعرف على أسباب ودوافع العنف اللفظي ومحاولة تحسيس المجتمع بخطورة هذه الظاهرة.

خامساً: تحديد المفاهيم:

إن تباين الأطر النظرية بين المفكرين و ارتباطها بعوامل زمنية، مكانية معينة و مختلفة أدى إلى تعدد المفاهيم، وإن الممارسة الاتصالية هي ظاهرة اجتماعية تزداد تعقيداً والتي لا تكف عن التطور لتعيد النظر في الفهم السائد لجملة من المصطلحات والمفاهيم، دفعتنا الضرورة المنهجية إلى تحديد بعض المفاهيم التي تساعدنا في دراستنا :

1- تعريف العنف (violence)

أ - لغة :

جاء في معجم لسان العرب " عنف : الخرق بالأمر وقلة الرفق به، وهو ضد الرفق، عنف به وعليه يعنف عنيفا و عنافة وعنفه تعنيفاً، وهو عنيف إذا لم يكن رفيقا في أمره، و اعتنف الأمر أخذه بعنف أما الأعنف: كالعنيف والعنيف هو الذي لا يحسن الركوب، وليس له رفق بركوب الخيل. (منظور، 2003، صفحة 304) .

وجاء في معجم مقياس اللغة " عنف : العين النون والفاء أصل صحيح يدل على خلاف الرفق . قال الخليل : العنف ضد الرفق ، نقول : عنف بعنف عنفاً فهو عنف إذا لم يرفق في أمره عنفيته أنا ويقال: اعتنفت الشيء إذ كرهته ووجدت له عنفا عليك ومشقة من باب التعنيف وهو التشديد في اللوم . (فارس، 1979، صفحة 158)

ومن خلال هذا التعريف يتبين لنا أن كلمه عنف في اللغة تفيد معنى الشدة والقسوة في التصرف قوليا أو فعليا، وهي ضد كلمه الرفق. فهي تحمل عدة معان حيث تدل مرة على قله الرفق والشدة كما تعني مرة أخرى الخرق بالأمر، والتباين في معاني الكلمة أمر طبيعي يتناسب مع الظروف المتغيرة التي يتم فيها السلوك العنف.

أما في اللغة الفرنسية فكلمة عنف "violence" تعود ابستمولوجيا إلى الكلمة اللاتينية "violentina" التي تشير إلى طابع شرس، جموح، و صعب الترويض. (Larousse, 1989, pp. 6489-6496)

وقد جاء في القاموس الفرنسي المعاصر "le Robert" العنف هو:

التأثير على فرد ما أو إرغامه على العمل دون إرادته، وذلك باستعمال القوة أو اللجوء إلى التهديد.

الفعل أو العمل الذي من خلاله يمارس العنف. القوة القاهرة للأشياء.

السمات العنيفة لفعل ما. والفعل هو "violare" في اللاتينية؛ ويعني العمل بخشونة والعنف أو التدنيس والانتهاك والمخالف. (michaud.y, 1988, p. 3)

وترتبط كلمة "violentina" بكلمة "vis" والتي تعني القوة المؤثرة. وحسب قاموس "random house dictionary" فان العنف يتضمن ثلاث مفاهيم هي: الشدة الإيذاء والقوة المادية.

(michaud.y, violence et politique, 1978, p. 37)

وعليه يتجلى لنا أن كلمه عنف ثلاثية الأبعاد، قوة التأثير، وإلحاق الضرر بالإضافة إلى القوة المادية التي تمثل الفعل.

ويمكن القول أن هذا التعريف هو تعريف بنائي يعبر عن مكونات العنف الذي يعمل على دفع الفرد للقيام بالعمل أو الفعل رغم إرادته، فالغاية هنا هي تحقيق النتيجة اعتمادا على القوة.

وفي قاموس اللغة الإنجليزية، فمعناه استخدام غير المشروع بالقوة المادية بأساليب متعددة لإلحاق الأذى بالأشخاص والإضرار بالملكات ويتضمن ذلك معاني العقاب والاعتصاب والتدخل في حرية الآخرين. (c.tontonsetal, 1966, p. 982)

ويعرف "اللانند" في موسوعته الفلسفية العنف على أنه: "سمة ظاهرة أو عمل عنيف بالمعاني، وهو الاستعمال الغير مشروع وعلى الأقل غير القانوني القوة" ويربط أيضا "اللانند" بين العنف والانتقام والذي يعني بهما "عقبا أو ثأرا، ولكن بنحو اخص هو ردة فعل عفوية من الضمير الأخلاقي المهان الذي يطالب بمعاينة الجريمة."

وبهذا تكاد تجمع هذه التعارف على أن العنف سلوك سلبي غير مرغوب فيه ما دام سلوكا يلجا القوة دائما، وهذا ما يجعله سلوكا مرفوضا و غير مشروع، لكن المفاهيم اللغوية تنظر إلى المعنى الظاهري فقط، وعليه لابد من الضبط الدقيق لهذا المفهوم، ويكون ذلك بالضبط الاصطلاحي.

ب- اصطلاحا:

لقد تعددت مفاهيم العنف بسبب تعدد الدلالات وتنوع المضامين واختلاف المنطلقات المعرفية التي تتناولها إذ يمكن معالجته والنظر إليه من زوايا مختلفة.

➤ فالعنف في معناه الاجتماعي فيرمي إلى: الإكراه أو استخدام الضغط أو القوى استخداما غير مشروع أو مخالف للقانون من شأنه التأثير على إرادة فرد ما أو مجموعة من الأفراد.³ (العيسوي، 1997، الصفحات 62-63).

➤ فهنا إذا رجعنا إلى العنف على كونه ظاهرة اجتماعية فإنها تتأثر وتتأثر في أفراد المجتمع وذلك يكبت حريات الأفراد بفرض الأمور والأشياء عليهم بالقوى والإكراه وذلك ضد رغبتهم وإرادتهم.

➤ جاء في تعريف منظمة الصحة العالمية 2002 "OMS" تعريف شامل لمفهوم العنف حيث أشارت في التعريف على أنه: "التهديد أو الاستعمال العمدى للقوة الجسدية أو السلطة ضد الشخص نفسه و ضد الآخرين أو ضد مجموعة و التي تتسبب بشكل قوي في إلحاق صدمة، موت، ضرر سيكولوجي وتشويه النمو أو الحرمان. (Nicolas, 2003,, p. 9)

➤ كما عرفته أيضا نفس المنظمة بأنه " التسبب في إلحاق الضرر بالآخرين بالقتل أو التشويه أو الجرح. (Larousse, 1989, p. 6490)

➤ يعرف العنف على أنه: "السلوك المشوب بالقسوة والعدوان والقهر والإكراه، وهو عادة سلوك بعيد عن التحضر والتمدن، تستثمر فيه الدوافع والطاقات العدوانية استثمارا صريحا بدائيا كالضرب والتقتيل للأفراد، والتكسير والتدمير للممتلكات، واستخدام القوة والإكراه للخصم وقهره." 1 (قنديل، 2003، صفحة 589).

➤ أي أن العنف هنا يضم كل التصرفات السيئة التي تهدف إلى تدمير الغير وإخضاعهم بالقوة و الإكراه.

➤ ويعرفه "ADLER" على أنه: "استجابة تعويضية عن الإحساس بالنقص أو الضعف ؛ "على اعتبار أن الفرد تصاحبه جملة من الإحساسات كإحباط والخوف من الموت ومن المستقبل فيسارع لمثل هذه التصرفات بدافع من تلك الصراعات الداخلية والتي تكون في أغلب الأحيان لاشعورية. (عمارة، 1986، صفحة 194).

➤ أما "MERZ" فيرى أن العنف: "هو سلوك يؤدي إلى إيقاع الأذى بالآخرين سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة". ويرى الباحثون في مجال علم النفس أن: "العنف استجابة سلوكية تظهر في شكل من أشكال ممارسات القوة فوق إرادة الناس الآخرين، ويعني ذلك إثارة الفزع والرعب والهلع والخوف النفسي". ويعبر العنف عن سلوك عدواني: "ينتج عن حالة إحباط تكون مصحوبة بعلامات التأثير والغضب، ويظهر على شكل سلوكات الغرض منها إلحاق الأذى والضرر بالآخرين سواء من الناحية المادية أو المعنوية، وهو ذو طبيعة غريزية وعاطفية ؛" مثلما هو الأمر عند الطفل الذي يجد حوافز تحول دون إشباع رغباته البيولوجية والغريزية فيتولد لديه الإحساس بالإحباط ومن ثمة السلوك العنيف كردة فعل (بلان، 1975، صفحة 141).

➤ أما بالنسبة لرائد النظرية التحليلية "FREUD" فيرى: "أن العنف والعدوان إنما هو ناتج عن غريزة الهدم التي تتعارض مع غريزة الحب والحياة"، كما يرى أن العنف: "قوة حياتية موجودة بالفطرة في اللاشعور الجماعي الثقافي. (بلاس، 1990، صفحة 13)

➤ أما حسب العالم "MICHAUD" هو فعل مباشر أو غير مباشر يأتي على كتلة واحدة أو مقسمة موجهة لإلحاق التدمير بالإنسان من الناحية الجسدية أو النفسية، ومن ناحية ممتلكاته ومشاركاته الرمزية. (michaud, 1997)

➤ يعرفه "محمد عاطف غيث" في قاموس علم الاجتماع: "هو فعل ممنوع قانونيا وغير موافق عليه اجتماعيا"؛ ويعني كل السلوكات المخالفة للقانون وقيم المجتمع. ويعرفه أيضا على أنه: "تعبير صارم عن القوة التي تمارس لإجبار الفرد أو الجماعة على القيام بعمل من الأعمال المحددة، يريد لها فرد أو جماعة أخرى، حيث يعبر العنف عن القوة الظاهرة التي تتخذ أسلوبا فيزيقيا مثل ذلك الضرب أو تأخذ شكل الضغط الاجتماعي وتعتمد مشروعيته على اعتراف المجتمع." (غيث، صفحة 213).

➤ أما "محمد جواد رضا" فقد عرف العنف بأنه: "الاستعمال الغير قانوني لوسائل القصر المادي أو البدني، ابتغاء تحقيق غايات شخصية أو جماعية ؛" أي أنه بغرض تحقيق مصالح فردية أو جماعية

يستعمل العنف بطريقة تعسفية يتخذ فيها مظهرًا جسديًا هدفه إلحاق الضرر والأذى بالغير. (رضا، 1974).

➤ أما عن عالمي الاجتماع الأمريكيين "Graham. H" و "Gurr. T" في كتاب عبد الناصر حريز، فيعرفان العنف على أنه: "سلوك يميل إلى إيقاع أذى جسدي بالأشخاص، أو خسارة بأموالهم."1 (حريز، 1999، صفحة 31).

➤ ويعرفه "مصطفى حجازي" بأنه: "لغة التخاطب الأخيرة الممكنة مع الواقع ومع الآخرين، حيث يحس الفرد بالعجز عن إيصال صوته بوسائل الحوار العادي، وحين تترسخ لديه القناعة بالفشل في إقناعهم بالاعتراف بكيانه وقيمته"، أي أن العنف ناتج عن صراعات داخلية وعن الإحساس بالإحباط اتجاه مطالب الحياة، فيكون كرد فعل لإثبات الذات وتحقيق السيطرة على الغير.1 (حجازي، 2001، صفحة 165).

➤ والخلاصة أن معنى العنف في اللغة يشمل الكراهية، التعبير، القساوة، التوبيخ... إلخ.

2- مفهوم العنف اللفظي:

❖ **العنف اللفظي:** قال تعالى " ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب " (القرآن الكريم : سورة الحجرات ، الآية 11) . وهو الذي يكون بالتهديد باستعمال القوة دون استخدام العنف فعليًا، وغالبًا ما يسبق العنف البدني الحقيقي هذا التهديد ، ولكن لا يشترط تلازمهم في كل الأحوال (محمد خضر، المرجع السابق ، ص 103) .

➤ هو " تلك العبارات والألفاظ التي تلحق الضرر المعنوي بالفرد المقابل، وقد يكون له الأثر العميق على الضحية وسببًا في إشعال نار العنف بمختلف أشكاله. وإن العدوان اللفظي هو إلحاق الأذى بشخص آخر عن طريق سبه أو لومه أو نقده أو السخرية ". (المعطي، 2001، صفحة 44)

➤ وهو تهديد الآخرين وإيذائهم عن طريق الكلام والألفاظ البذيئة النابية و الاستهزاء والسخرية، وعادة يسبق العنف اللفظي العنف الجسدي وفي الغالب العنف المادي يلحق العنف اللفظي وليس العكس. (أحمد، 1993، صفحة 64).

➤ كما هو " التهديد باستعمال العنف فعليًا، وغالبًا ما يسبق العنف الفعلي البدني الحقيقي، هذا التهديد ولكن لا يشترط تلازمهم في كل الأحوال. (محمد خضر، صفحة 102).

➤ هو سلوك لفظي منطوق أو مكتوب يتخذ طابعًا هجوميًا أو دفاعيًا، يمارسه فرد أو جماعة ضد فرد أو جماعة أو هيئة مقابلة حاضرة أو غائبة ، وذلك عند حصول ضرر مادي أو معنوي أو عند حصول مواجهة أو تنافس أو صراع أو اعتداء . هو ما يتوقف عند حدود الكلام، ولا تكون مشاركة الجسد

الظاهرة فيه أكثر من ذلك ، مثل شتم الآخرين ووصفهم بصفات سيئة أو مناداتهم بما يكرهون أو اتهامهم بالسوء أو مخاطبتهم بصوت صارخ.

➤ **التعريف الإجرائي :** هو تصرف لفظي عدواني ليس بضرورة أن يكون ذو طابعا عنيفا فقط يوجه ضد الفرد أو مجموعة من الأفراد في حالة تعرضه لضرر معين داخلي أو خارجي، يمكن أن يشمل العنف اللفظي التهديدات والانتقادات اللاذعة والشتم والتجريح والاستهزاء ، وأي نوع من الكلام الذي يسبب إحراجا ،حيث يمكن أن يؤثر سلبا على الصحة النفسية والعلاقات الاجتماعية والشخصية والمهنية.

➤ **العنف الإلكتروني:**

يعرف العنف الإلكتروني : على أنه كل فعل إجرامي معتمد أيا كانت صلته بالمعلوماتية ينشأ عن

خسارة تلحق بالمجني عليه فعل أو مكسب يحققه الفاعل . (العوفي، 2016، صفحة 158)

في حين توكيونا : بأنه أي سلوك يتم عبر الأنترنت أو وسائل الإعلام الإلكترونية أو الرقمية والذي يقوم به الفرد أو جماعة من خلال الإيصال المتكرر الذي يتضمن رسائل عدائية أو عدوانية والتي تهدف إلى إلحاق الأذى بالآخرين وقد تكون هوية المتنمر مجهولة أو معرفة للضحية كما قد يحدث تنمر إلكتروني داخل المدرسة أو خارجها .

وعليه فإن العنف الإلكتروني: " هو كل إيذاء معنوي يتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي بين الشباب من سب و شتم وتهديد تسبب تأثيرات نفسية غير مرغوبة لدى المتلقي.

3- مواقع التواصل الاجتماعي : (SOCIAL MEDIA):

وتسمى كذلك الشبكات الاجتماعية ومواقع التشبيك الاجتماعي (SOCIAL Networking sites)، وهي عبارة عن مواقع تستعمل من طرف الأفراد ، من أجل التواصل الاجتماعي وإقامة العلاقات ، والتعارف وبناء جماعات افتراضية ذات اهتمامات مختلفة ، ويمكن للمستعمل عبرها أن ينشئ صفحته الخاصة وينشر فيها سيرته وصوره ومعلوماته الخاصة، ويكتب مقالات ونصوص ، وينشر تسجيلات فيديو ، من أشهر هذه المواقع : facebook twitter myspace google plus . (بغريز، 2011،

الصفحات 45-46)

وتعرف أيضا بأنها منظومة من شبكات إلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به ، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهويات نفسها أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية . (زاهر، صفحة 23).

ويعرفها محمود عواد بأنها : تركيبة اجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات ، وتتم تسمية الجزء الأساسي (مثل الفرد الواحد) باسم (العقدة – node)، بحيث يتم إيصال هذه العقدة بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم . وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقا كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص .

تصنف تلك المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب (ويب 2.0) ، وتسمى (مواقع الشبكات الاجتماعية)، تقوم على المستخدمين بالدرجة الأولى وإتاحة التواصل بينهم سواء أكانوا أصدقاء تعرفهم على أرض الواقع أو كانوا أصدقاء عرفتهم في العالم الافتراضي . (حسين، 2011، صفحة 187)

وتعرف بوسائل التواصل الاجتماعي أو شبكات الإعلام الاجتماعي وهي مواقع ويب (web sites) أو تطبيقات (application) مخصصة لإتاحة القدرة للمستخدمين للتواصل فيما بينهم من خلال وضع معلومات ، تعليقات، رسائل ، وصور ... إلخ (جمال، 2013، صفحة 20)

وعلى العموم: فمنصات التواصل اجتماعية في الفضاء الافتراضي ، تسمح للأفراد الولوج إليها من خلال إنشاء ملف شخصي من أجل التواصل والتعارف وإقامة علاقات بين مختلف فئات المجتمع ، ويتم ذلك عن طريق مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وكذلك إجراء محادثات فورية وإرسال رسائل ... إلخ

4- تعريف موقع فيسبوك (facebook):

➤ هو أحد منصات التواصل الاجتماعي الذي يساعد على تكوين علاقات بين المستخدمين حيث يساعد على التبادل، سواء تبادل المعلومات أو نقاشات أو حوار بين الأفراد وقد يتجاوز التبادل ذلك إلى مقاطع الفيديو والصور، كما يمنح المستخدمين إمكانية التعليق، ورغم أن هذا كله يتم في عالم افتراضي، فهو إذا موقع يستخدمه الأفراد مجاًاً يمكن من خلاله إضافة أصدقاء والتعرف عليهم بعد الموافقة على طلب الصداقة وحينها يمكن إرسال الرسائل إليهم.

وعلى الرغم من أن موقع فيسبوك بدأ بسيطاً إلا أنه اليوم أصبح من أكثر المواقع الإلكترونية زيارة.

➤ يهدف موقع فيسبوك إلى إعطاء الناس القدرة على المشاركة في جعل عالمهم أكثر انفتاحاً، ويتيح لهم الفرصة لتواصل أكثر فيما بينهم، يصبح الناس عند استخدامهم للفيسبوك قادرين على الاتصال

المستمر مع أصدقائهم وعائلاتهم وبيقيهم على اطلاع دائم بما يجري في العالم من حولهم، ويمكنهم من تبادل مشاعرهم وهمومهم الحياتية ولكنه في الوقت نفسه يجعل بعضهم يراقب بعضهم الآخر.

(قمحية، 2017، صفحة 24)

➤ ويعرف أيضا أنه موقع إلكتروني للتواصل الاجتماعي، أي أنه يتيح عبره للأشخاص العاديين و الاعتباريين (كالشركات) أن يبرز نفسه وأن يعزز مكانته عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع أو عبر التواصل مع مواقع أخرى، وإنشاء روابط تواصل مع الآخرين. (منتصر، 2013، صفحة 20)

➤ و معروف في أوروبا يشير إلى دفتر ورقي يحمل صوراً ومعلومات لأفراد في جامعة معينة أو مجموعة. ومن هنا جاءت تسمية الموقع، وتعتبر هذه الطريقة شائعة لتعريف الأشخاص خصوصاً في الجامعات الأجنبية ببعضهم حتى يتصفح المنتسبون في الجامعة هذه الدفاتر لمعرفة المزيد عن الطلبة الموجودين في نفس الكلية. (الله، 2011، صفحة 12).

➤ ويعرف قاموس الإعلام والاتصال الفيسبوك على أنه موقع خاص بالتواصل الاجتماعي ، أسس عام 2004 ويتيح نشر الصفحات الخاصة (profiles) وقد وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة وهيئة التدريس والموظفين لكنه اتسع ليشمل كل الأشخاص³. (نومار، 2012، صفحة 55).

سادساً : الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة قاعدة هامة لكل باحث في مجال تخصصه بحيث يستطيع الباحث من خلالها الاستفادة من مناهجها وتوصياتها ونتائجها ومقترحاتها، كما أن الرجوع إلى الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث جزء مهم من أجل معرفة الجوانب التي تم البحث فيها من قبل والتأكد من أنها المشكلة التي يتناولها في البحث لم يتم البحث فيها من نفس الزاوية، ومعرفة نقاط القوة والضعف فيها.

دراسة عائشة لصلح، العنف الرمزي عبر الشبكات الاجتماعية الافتراضية، قراءة في بعض صور العنف عبر الفيسبوك،

تناولت الدراسة أشكال العنف الرمزي عبر شبكة الفيسبوك باعتبارها شبكات التواصل الاجتماعي منابر حرة لإبداء الرأي ومناقشة القضايا وحاولت البحث في تجليات العنف من خلال استخدام الشباب الجزائري للفيسبوك ورصد العلاقة التي تربط العنف بوسائل الإعلام، حيث انطلقت من إشكالية تمحورت في شكل سؤال مركزي هو: ما هي تجليات العنف من خلال استخدام الشباب الجزائري لشبكة الاجتماعية الفيسبوك؟ وترجمت هذا الإشكال في 3 أسئلة فرعية جاءت كما يلي:

- ما هو العنف والعنف الرمزي؟ وما هي تجلياته ومستوياته؟
 - ما علاقة العنف بوسائل الإعلام؟
 - ما هي تجليات العنف الرمزي عبر الشبكات الاجتماعية الفيسبوك؟
- كما اعتمدت الدراسة على مجموعة من المفاهيم هي كالتالي: العنف ، العنف الرمزي، الفيسبوك، شبكات التواصل الاجتماعي.
- بالنسبة للإجراءات المنهجية لهذه الدراسة، فقد كانت متمحورة حول اعتماد المنهج، وقد وقع الاختيار على عينة تم إحصاؤها ب ... بطريقة، حيث أقيمت عليها أدوات وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

➤ الدراسة الثانية:

الطيب هجيرة، العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي، دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك، جامعة عبد الحميد بن باديس ولاية مستغانم، (2017-2018)

حاولت الباحثة في هذه الدراسة التعرف على دوافع اشتراك الأفراد في مواقع التواصل الاجتماعي ومعرفة الصورة الحقيقية التي آل إليها التواصل اللفظي بين مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي والوصول إلى الحلول اللازمة التي يتوجب علينا اتخاذها جراء الموضوع. وكانت إشكالية الدراسة كالتالي: ما مدى انتشار العنف اللفظي بمواقع التواصل الاجتماعي؟ وكيف يتفاعل المستخدم مع هذا النوع من السلوك؟ وتفرعت من خلاله التساؤلات الفرعية التالية:

هل يتم الاشتراك في موقع الفيسبوك للتعبير عن آراء والاتجاهات الفكرية التي يصعب التعبير عنها بصراحة في المجتمع؟

- ما هي دوافع العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي؟
- ما هي الآثار الناجمة عن استخدام العنف اللفظي عبر شبكة الفيسبوك؟
- ما هو تفسير طلبة علوم الإعلام والاتصال لظاهرة العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي؟ ثم طرحت أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة وهي العنف اللفظي ومواقع التواصل الاجتماعي والفيسبوك.

أما بالنسبة للخلفية النظرية للدراسة اعتمدت على نظرية المسؤولية الاجتماعية التي استهدفت وضع ضوابط أخلاقية للصحافة والتوفيق بين حرية الصحافة وبين المسؤولية الاجتماعية في المجتمعات الليبرالية حيث تقوم هذه النظرية على ممارسة العملية الإعلامية بحرية قائمة على المسؤولية الاجتماعية ووضعت أهم المبادئ التي تقوم عليها هذه النظرية وتتلخص في إعطاء الحقيقة للفرد ولا

يحق له التستر عليها، ممارسة النقد البناء والقبول بأي فكرة أو طرح جديد، حماية حقوق الأفراد في المجتمع.

قد اعتمدت على دراستين سابقتين لدراساتها الدراسة الأولى لمحمد جعفر عنف اللسان و الإعلام في الفضائيات الإخبارية العربية دراسة في ضوء نظرية الحتمية القيمة في الإعلام الذي جاء في مضمونها أساليب العنف اللغوي المباشرة و الغير المباشرة التي تستخدمها الفضائيات الإخبارية في تعاملها مع المشاهدين و التي توصلت إلى مجموعة من النتائج توضح أن التيارات الإخبارية تعتمد على إظهار مظاهر العنف لأنها تستأثر موضوع العنف لدى المشاهدين وتأخذ الأولوية في المشاهدة و بذلك فهي تدعم اللغة الإعلامية العنيفة و الممتدة.

وكدراسة ثانية مشابهة للموضوع دراسة نصيرة بوعلي اللغة وعنف اللسان وفساد الإعلام في الفضائيات العربية الغريزية مقارنة استقرائية:

تناولت الباحثة من خلال هذه الدراسة عنف اللسان و الإعلام وأوصلت ضرورة ربط اللسان بالفصحى لإعادة اعتبار القيمة، حيث توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج هامة تقول في مجملها أن اللغة العربية تعاني من قصور عند أهل العرب بالرغم من أنها لغة القرآن الكريم وتيار لغوي بارز في وسائل الإعلام وأن اللغة العامية وصلت إلى انتشار وشيوع في بعض القنوات التلفزيونية وهي اعتبرت كظاهرة عنف لسان يؤدي إلى العنف وفساد الإعلام وللإجابة عن تساؤل الدراسة.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كمنهج للدراسة حيث اعتبرته المساعد لجمع البيانات من مجتمع البحث و بإمكانه أن يكشف العلاقة الموجودة بين المتغيرات و يسمح بتحليلها و بتفسيرها كم اي وكيفا و في استخلاص النتائج و كتقنية لدراساتها في جمع المعطيات التي تخدم بحثها اعتمدت على الاستمارة كأداة اعتبرتها الأنسب لمنهج الدراسة بحيث انه من الأدوات الأكثر استعمالا في مجال العلوم الإنسانية خاصة و في علوم الإعلام و الاتصال، وزعت على عينة متماثلة لمجتمع البحث التي تجمع بين أفرادها خصائص مشتركة حيث تضمنت ثلاثة محاور و كل محور تضمن من 5 إلى 7 أسئلة و للوصول لمجتمع البحث أخذت الباحثة إلى اختيار العينة القصيدة كونها تتلاءم مع طبيعة الدراسة فهي تعتمد على اختيار وحدات مجتمع البحث اختيارا قسديا.

في الجانب النظري للدراسة اعتمدت الباحثة على نظام الفصول وقسمت إلى فصلين وكل فصل اندرج تحته مبحثين دمجت من خلالهم جميع زوايا الموضوع ففي الفصل الأول عنوانته بالعنف و العنف اللفظي اندرج تحته المبحث الأول دمجت فيها ماهية العنف من مفهوم وأسباب وأشكال وأثار و

المبحث الثاني جانب مفاهيمي للعنف اللفظي من تعريف وأشكال ومظاهر و تطرق إلى العنف في العالم الافتراضي و أثره على المستخدم في الفصل الثاني العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي كذلك اخذ مبحثين يحمل في مضمونهم حول الفيسبوك من المفهوم و النشأة والمميزات إلى الدوافع و الأشكال العنف اللفظي في الفيسبوك و الغاية من ممارسة العنف اللفظي عبر موقع الفيسبوك.

في الجانب التطبيقي للدراسة وضعت الباحثة تحليل الاستبيان عن طريق الجداول البسيطة لكل سؤال وضعته للاستمارة على حدة و اعتمدت على توضيح أو ترجمة للجداول تحت كل واحدة منهم.

كما توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن أن نلخص أهمها أن نسبة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي متساوية بين الجنسين بنسبة 50% منهما يقضي أفراد البحث لفترات طويلة إلى درجة الإدمان من حيث ساعات و أكثر في تصفح مواقع الإعلام الاجتماعي أكثر من 60% و أن الغالبية تعرضوا للعنف اللفظي بنسبة 93 % و الصفحات التي تحتوي أكثر على العنف اللفظي هي الصفحات السياسية و الاجتماعية و الرياضية وأن طلبة علوم الإعلام و الاتصال فسر و ظاهرة العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي بأنها المتنفس الوحيد للشباب في الوقت الراهن بحيث يحقق لهم أهداف و نتائج ظاهرة و العيان.

➤ الدراسة الثالثة:

لناصر الرحامنة " خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك في الأردن دراسة مسحية قسم الصحافة والإعلام في جامعة الشرق الأوسط للأستاذ الدكتور (عزت حجاب 2018):

حاولت الباحثة في هذه الدراسة تحديد مفهوم الكراهية وأشكالها المتداولة عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على المجتمع الأردني وكذلك سعى إلى تحديد آثار انتشار خطاب الكراهية وكذا آثاره في منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني وللبحث في هذه الدراسة اعتمد على صياغة الإشكالية التالية: " ما سمات خطاب الكراهية في المجتمع الأردني عبر شبكات التواصل الاجتماعي خصوصاً الفيسبوك؟ وما انعكاسات ذلك الخطاب وآثاره على المجتمع الأردني؟ وترجم هذا الصياغ في مجموعة من الأهداف وتتمثل في:

- مفهوم خطاب الكراهية وأشكالها عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على المجتمع الأردني.

- آثار انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- دور مؤسسات الدولة في محاربة الفكر المتطرف ونشر ثقافة التسامح والاحترام.

وفي مقابل ذلك ترجم هذه الأهداف إلى تساؤلات الدراسة، و كجانب لمفاهيم الدراسة أعتمد الباحث على مصطلحات الأكثر أهمية للبحث وعرفها بين اللغة و الاصطلاح و الإجرائي و تتمثل أهم هذه المفاهيم في الكراهية وخطاب الكراهية، شبكات التواصل الاجتماعي، أما بالنسبة للخلفية النظرية للدراسة أعتمد على نظريتين نظرية الغرس الثقافي و نظرية الاستخدامات و الإشباعات، باعتبار نظرية الغرس الثقافي تعتمد على غرس القيم و المعتقدات و الأفكار من خلال التعرض أو المشاركة لشبكات التواصل الاجتماعي و تدرس هذه النظريات قدرات وسائل الإعلام في تشكيل معارف الأفراد والتأثير على استيعابهم و فهمهم للحقائق ... كما وضع فروض النظرية التي تتلخص في أن التلفزيون وسيلة للغرس الثقافي مقارنة مع الوسائل الإعلامية الأخرى وذلك لوجوده في المنازل و سهولة استخدامه كما تفرض هذه النظرية تحليل مضامين الرسائل الإعلامية يقدم علامات لعملية الغرس و أنه يدل تحليل الغرس على تدعيم استقرار المجتمع و تجانسه .

أما بالنسبة لنظرية الاستخدامات و الإشباعات فهي من النظريات التي تبحث في جمهور وسائل الإعلام التي تشبع حاجاته وتلبي رغباته الكامنة في داخله وتهدف لتلبية حاجات الفرد وشعوره بنقص شيء ما يحقق تواجه ومن أهم فروض هذه النظرية أن الجمهور يعد عنصرا فعالا ومشاركا في عملية الاتصال الجماهيري وأن استخدام وسائل الاتصال بعيد عن الحاجات التي يدركها أفراد الجمهور وأن لديهم القدرة في تحديد دوافع تعرضهم.

الدراسات السابقة أعتمد الباحث على 14 دراسة سابقة لموضوعه الأولى بعنوان استكشاف الفروق بين الجنسين في التسامح و الصفح، الدراسة الثانية للقيصري، رأي الصحفيين الأردنيين لموقع التواصل الاجتماعي، دراسة مركز بيو للنشر و الشعوب بعنوان الكراهية الدينية في الشرق الأوسط و شمال إفريقيا ، و الدراسة الرابعة جاءت بعنوان غزال وشعوبي تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة الجامعيين، حيث وضع الباحث جانب التمييز بين الدراسة و الأخرى في أن دراسة خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي اختيرت كونها تتشابه مع موضوع دراسته فبعض الدراسات تتشابه في الوسيلة الإعلامية و بعضها في طبيعة المجتمع وعينته و قد وضع كذلك حدود الاستفادة في نتائج الدراسة التي مكنته من بلورة موضوع الدراسة بحيث لا تكون مكررة للدراسات الأخرى و سمحت له بوضع تصور أكاديمي لمفهوم خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك و دوره وأثره في الحياة و كذلك في تصميم الأدوات المسحية في جمع البيانات الخاصة بالدراسة .

منهجية الدراسة:

صنفها الباحث بعنوان الفصل الثالث تحت عنوان الطريقة و الإجراءات و الذي تناول فيه الطرق و الوسائل المستخدمة من العينة وطريقة اختيارها وأداتها وصدقها وثباتها و المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل هذه البيانات و المتمثلة في منهج الدراسة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مجتمع البحث يتكون من 5000000 شريحة من مستخدمي الفيسبوك عينة الدراسة اعتمد على العينة الطبقية العشوائية و اختيار عينة للدراسة 400 مفردة تم توزيعها على جامعة الشرق الأوسط والجامعة الأردنية وعدد من الجامعات الثقافية ، وأعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة و تتضمن الاستمارة على خمسة محاور و كل محور تضمن مجموعة من الفقرات و كانت عناوين المحاور كالتالي:

- مفهوم وأشكال الكراهية المتداولة عبر شبكات الفيسبوك والآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك.
- الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي
- تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني.
- دور مؤسسات المجتمع المدني خاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف.

كما وضع صدق وثبات الأداة في مدى ملائمة المضمون وانتماء العبارات ودرجة وضوحها تم واعتماد معيار 80% لبيان صلاحية الفقرة أما بالنسبة لمدى ثبات الأداة فقد استخدم اختبار "نكرو باخ الفا" لقياس مدى ثبات الأداة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها، حيث كانت القيمة التي استخرجت أكبر من 0,60 وكلما اقتربت من 1,00 دل ذلك على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة.

في نتائج الدراسة، وضع الباحث في هذا الفصل تحليل وتفسير لكل نتيجة توصل إليها حسب كل سؤال من تساؤلات الدراسة على حدا حيث استخرج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف استجابات أفراد العينة عن خطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي.

في الفصل التالي قدم تحليل دقيق لكل أسئلة الاستبانة ومناقشة نتائج الدراسة تتضمن مناقشة لإجابة أسئلة الدراسة والفرضيات و هذا فقد توصل إلى نتائج أهم ما جاء فيها أن أشكال مفهوم الكراهية متعدد فقد جاء في أولها تشويه الحقائق أو تكذيبها و تليها عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين و من الآثار الناجمة عنه أنه يؤدي إلى إثارة الفتن و التفرقة و تفقده تماسكه الداخلي، وأن خطاب الكراهية يؤدي

إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي و أن حسب النتائج التي ظهرت من خلال اختيار الفرضيات أكدت أن مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية و الإعلامية تمكن لها أن تساهم في نشر ثقافة الاحترام المتبادل.

وفي الأخير قدم الباحث مجموعة من التوصيات للدراسة تقول إن في مجملها ضرورة تكثيف التوعية حول مفهوم الكراهية، ولا بد على مؤسسات المجتمع في مختلف مجالاتها أن تساهم وتساعد في نشر ثقافة الاحترام والتسامح وأخر نقطة كانت هي إجراء المزيد من الدراسات على مختلف جوانب موضوع الكراهية.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

يلاحظ أن الدراسة الحالية ترتبط بمجموعة الدراسات السابقة الثلاثة المذكورة على عدة مستويات:

انطلقت جميع الدراسات من متغير العنف؛ بغض النظر عن نوع العنف المقصود في كل دراسة، غير أن دراستنا تختص بالعنف اللفظي. بالإضافة إلى مجموعة المفاهيم التي تم تحديدها لكل دراسة أين التقت مع دراستنا في مفهومي: العنف ، الفايبوك

سابعا- المقربات النظرية:

1- نظرية الاستخدام و الإشباعات : قدم هذا المدخل للمرة الأولى عام 1959م ، حينما تحدث عالم الاتصال المعروف كاتز katz عن ضرورة تغيير الخط الذي تسير فيه بحوث الاتصال والتركيز على كيفية تعامل الناس مع وسائل الإعلام بدلا من الحديث عن تأثيراتها على الجمهور ، واقترح على الباحثين ضرورة التحول إلى دراسة المتغيرات التي تلعب دورا بسيطا في هذا التأثير من خلال البحث عن إجابة السؤال : ماذا يفعل الجمهور مع وسائل الإعلام ؟. (الرشتي، 1978، صفحة 505).

ويعني مدخل الاستخدامات و الإشباعات في الأساس بجمهور الوسيلة الإعلامية التي تشبع رغباته وتلبي حاجياته الكامنة في داخله، وعن ذلك أن الجمهور ليس سلبي يقبل كل ما تعرضه عليه وسائل الإعلام بل يمتلك غاية محددة من تعرضه يسعى إلى تحقيقها، فأعضاء الجمهور هنا بدرجة ما يبحثون عن المضمون الذي يبدو أكثر إشباعا لهم وكلما كان مضمون معين قادرا على تلبية احتياجات الأفراد كلما زادت نسبة اختيارهم له . (السيد، 1989، صفحة 106).

وتقوم هذه النظرية على الفروض التالية :

1- إن جمهور وسائل الإعلام هو جمهور نشط يتسم بالإيجابية والفاعلية، واستخدامه لهذه الوسائل موجه لتحقيق أهداف معينة خاصة به.

2- إن جمهور وسائل الإعلام قادر على تحديد أهدافه وحاجياته، وكذلك دوافع تعرضه لوسائل الإعلام، ومن ثم فهو قادر على تحديد واختيار المضمون الذي يلبي حاجياته.

3- يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين إشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته . (العادلي، 2007، صفحة 59).

4- تتنافس وسائل الإعلام مع مصادر أخرى في إشباع حاجات الأفراد المتعددة والمتنوعة مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الأكاديمية أو غيرها من المؤسسات، فالعلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام تتأثر بعوامل بيئية عديدة، تجعل الفرد يتجه إلى مصدرها لإشباع حاجاته.

5- الأحكام حول قيمة العلاقة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة أو محتوى معين يجب أن يحددها بنفسه لان الناس قد تستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة، بالإضافة إلى أن المحتوى يمكن أن يكون له نتائج مختلفة (الحמיד، 1998، صفحة 92).

ويعتمد منظور الاستخدامات و الإشباعات على تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية :

1- الكشف عن كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال .

2- الكشف عن دوافع الاستخدام .

3- التأكيد على الفهم الدقيق والعميق للعملية الاتصالية من خلال النتائج المتوصل إليها . (دليو، 2003، صفحة 77).

وفي ضوء ما سبق نجد أن مدخل الاستخدامات و الإشباعات يفيدنا في دراستنا من خلال تقديم مفاهيم للإشباعات التي تقدمها منصات التواصل الاجتماعي وبالأخص الإشباع الذي يحققه موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك بالنسبة لمستخدميه من فضاء رحب يشبعون حاجاتهم المتمثلة في ممارسة العنف اللفظي بكون أنهم ينفسون ويعطون رأيهم بكل أريحية في الأخبار المنشورة والشخصيات مهما كان وزنهم .

2- **نظرية العنف الرمزي لبيريورديو** : تعتبر نظرية العنف الرمزي من النظريات التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين، وتناولت علاقات القوة في المجتمعات الحديثة، إلا أن بيير بورديو

صاحب النظرية وضع أسس تفسر هذه العلاقات . والتي عرفت بنظرية العنف الرمزي، لاقت هذه النظرية اهتمام واسعاً بين الباحثين ،حيث يظهر العنف الذي يعتبر أحد مكونات السياسة أو كأحد أدواتها بشكل رمزي وخفي، يتمثل هذا الرمز في لغة الخطاب السياسي والصور ووسائل الإعلام وغيرها وتعتمد هذه النظرية على منهج التحليل النقدي للخطاب ، الذي يمكن من خلاله أن نلمس تجليات العنف في لغة الخطاب السياسي.

يراد بالعنف الرمزي استخدام الرموز والدلالات والمعاني للسيطرة على الآخر وفرض الهيمنة عليه، ويأخذ هذا النوع من العنف صورة رمزية خفية ملتبسة تمكن ممارستها من الوصول إلى غايته وتحقيق ما يصبو إليه من سيطرة وهيمنة دون اللجوء إلى القوة الواضحة والمعلنة، ويتغلغل هذا النوع من العنف في مختلف تجليات الحياة السياسية والاجتماعية والفكرية منذ أقدم العصور، ففي الحياة اليومية غالباً ما يتم استخدام وسائل متعددة في السيطرة على قلوب الآخرين و استمالاتهم وكسبهم مثل الكلمة الطيبة والموقف النبيل والابتسام والهدية والإشارة والمعنى والمديح وذلك لكسب قلوب الناس واستعبادهم، ويمكننا أن نسوق ولغاية التدليل على معنى العنف الرمزي وماهيته ودلالته، نسقا من الإشارات والدلالات الرمزية التي وظفت وتوظف في مجالات الأدب والسياسة والحكمة والحياة العامة لتوضيح هذا النوع من العنف الرمزي الذي يفعل فعله المستتر المخفي في الإنسان ويضعه تحت إكراه الخضوع والانقياد على نحو رمزي .(منادي، 2019، صفحة 479)

تعريف العنف الرمزي عند بيير بورديو: يعرف " بورديو " و " جان كلود باسرون " العنف الرمزي في كتابهما إعادة الإنتاج "إن كل سلطة عنف رمزي، أي كل سلطة تطل فرض دلالات ، وتطل فرضها على أنها شرعية وقادرة على أن توارى علاقات القوة التي هي منها بquam الأسس لقوتها" (باسرون، 2007، صفحة 98) .وفي مقام آخر يعرفه بورديو "أي نفوذ يفلح في فرض دلالات معينة، وفي فرضها بوصفها دلالات شرعية، حاجبا علاقات القوة التي تؤصل قوته .

العنف الرمزي تعبير عن حضور رأس مال رمزي يتجلى في صورة عناصر ثقافية (قيم، تصورات، أفكار، معتقدات، مقولات، إشارات، رموز...) وبالتالي فإن رأس المال الثقافي ينزع إلى امتلاك السلطة الثقافية أي المشروعة في الحضور والممارسة وهذا يعني أن ممارسة العنف الرمزي مرهونة بوجود رأس مال رمزي وبالتالي فإن هذا الرأس مال يتوج بسلطة رمزية تعبر عن مشروعيته، هذا هو العنف الرمزي الذي يحدثنا عنه عالم الاجتماع الفرنسي بيير بورديو في كتابه الهيمنة الذكورية، حيث يعلن أن العنف الرمزي " عنف شفاف هادئ يخترق عتبة البصر فلا تقع عليه العين ولا يرى حتى من

قبل ضحاياه " ويقوم هذا العنف على تأصيل المشاركة بين الضحية والجلاد في نسق التصورات والرؤى والمقولات والمعاني والأفكار.

3- نظرية "دوركايم" الأنومي Anomie:

يقصد دوركايم بمفهوم الأنومي، أو اللامعيارية حالة من فقدان المعايير تنشأ حينما يشهد النظام الاجتماعي العام ضرباً من التفكك والانحلال إذ يلاحظ أن طموحات الناس وتطلعاتهم لم يعد من الممكن إخضاعها لمتطلبات النظام الاجتماعي الجمعي ، ومن ثم تصبح تطلعات جامعة يتعذر تحقيقها في معظم الأحيان ، إذا فالمصدر الأساسي لحالة فقدان المعايير هو ذلك التوتر القائم بين السلطة الأخلاقية المجتمعية (أي تلك التي يفرضها الضمير الجمعي) وبين المصالح الفردية ، وهكذا تنشأ حالة من فقدان المعايير حينما يفشل الضمير الجمعي في ضبط ومراقبة المطامح والمصالح الفردية (محمد، 1985، صفحة 90).

مثلاً حينما يطلب الأب من ابنه المراهق عدم مخالطة رفاق السوء الذين يميلون إلى السهر الطويل في الليل ، لأن هذا السلوك مضر بأخلاقه وصحته وأنه سوف يكسبه عادات سيئة (التدخين ، الدعارة ...)

لكن ذلك المراهق لا يبالي بأوامر الأب ويصر على السهر والمخالطة السيئة ويتظاهر بالتقليل من حدة هذا السلوك ثم يعود إليه ، من هنا نستشعر فشل الأب في إقناع ابنه بالتالي يحدث تفكك وانحلال معياري بينهما وبين الأسرة حيث تبدأ الخصومات والشجارات داخل الوسط الأسري لأن كل أعضاء الأسرة سوف يعيشون هذا التوتر والمشكل الاجتماعي وقد يستعمل الأب سلوك عنيف لردع ابنه المراهق ، هذا سوف يزيد من حدة المشكل الأسري ، إذا حالة اللامعيارية ترتبط أيضاً بفقدان الصلة بين الوسائل والغايات ومعنى ذلك حينما تصبح ثقافة ما غير ملائمة لحل مشكلات جماعة معينة فغن عناصر ثقافية وأساليب معيارية جديدة ، تتناقل بين الأجيال شأنها شأن العناصر الثقافية الأخرى لأنها تخدم المتطلبات التي تفرضها المواقف الجديدة . (محمد، 1985، صفحة 90)

وحينما يستشعر الشباب العربي انعدام القدرة على التصرف إزاء المشكلات اليومية ، فإنهم يسعون إلى الاندماج في ثقافات فرعية خاصة ، تساهم مباشرة في حل مشكلاتهم المشتركة هذا ما يفسر ضعف الضبط الأسري وظهور فجوة للانحراف الخلقى ، تضارب الأفكار والمصالح ، الشعور بالاغتراب ، ممارسة العنف ضد الأشخاص والممتلكات ، وهكذا يمكن ربط ظواهر اللامعيارية بأوضاع تاريخية معينة . (محمد، 1985، صفحة 90).

خلاصة:

الفصل الثاني

قراءة في حيثيات العنف اللفظي تمهيد

تمهيد

أولاً: الجذور التاريخية للعنف

ثانياً: دوافع العنف

ثالثاً: أنواع العنف

رابعاً: الأسباب والعوامل المؤدية للعنف

خامساً: أشكال العنف

سادساً: آثار العنف

خلاصة

تمهيد:

تعتبر اللغة هي أداة متميزة من أدوات الاتصال و التفاعل، إلا أن الكيفيات التي تستخدم بها، يجعلها من الوسائل الهاتكة لكيونة العديد من الأفراد، بل وتعد سلاحا في الممارسات الاتصالية التي يلجأ إليها العديد من الأفراد للتعنيف و إذلال الآخرين. ومنه فإن العنف ظاهرة من الظواهر الاجتماعية الخطيرة على مجتمعاتنا العربية وآفة يصعب التعامل والتحكم فيها وله أشكال كثيرة فمنها العنف الرمزي العنف الجسدي والعنف اللفظي وغيرها، والعنف ليس بجديد علينا فهو موجودة منذ القديم يمارسه الإنسان. على أنه يسعى من وراء مثل هذا الفعل السعي " للتفريغ و التنفيس " والسعي إلى تبيان أنه مسيطر و متحكم في الأمور، وما يلفت نظر الدارس في هذه الأمور، هو محور الكلام الغير مهذب في كل اللغات حول الجنس، حيث نلاحظ أن إختلاف أشكال العنف اللغوي اللفظي باختلاف أصحابها، ورأسمالهم الثقافي، والمكانة التي يحتلونها ويختلف من فئة اجتماعية إلى أخرى حيث نجد أن مظاهر العنف اللفظي عند المثقف غير الذي نجده عند السياسي، أو الرياضي...الخ، فالعنف اللفظي الذي يلجأ إليه المستخدم من خلال رسالة موجهة إلى شخص ما أو فئة معينة لا يحمل بالضرورة كلاما بذيا كما قد يكون الحال بالنسبة لشخص عادي، ومن خلال ما سنتطرق إليه في هذا الفصل يبرز قوة العنف في الاستعمالات اللفظية في الأوساط الرقمية.

أولاً- الجذور التاريخية للعنف:

ارتبط العنف بصورة عامة بوجود الكيان البشري، غير أننا نجد عدة صور وأشكال للعنف حتى قبل وجود البشر وبعثه وذلك في القرآن الكريم، وعليه فإن تاريخ العنف يبدأ حيث ظهر الخلاف والنزاع اختلاف صورته ودرجاته بين بني البشر وغير البشر وهذا ما سنتطرق إليه فيما بعد مما ورد في القرآن والسنة. إن هذا يدفعنا إلى القول بأن ظهور العنف والتأريخ له عند العديد من العلماء والباحثين مرتبط بظهور التنافر والنزاع والخلاف بين بني البشر وحتى غير بني البشر فيما يخص الفوز بالملكية السيطرية، وتختلف ظاهره العنف بصوره عامه باختلاف المجتمعات، وتباين بتباين الحضارات، وهي ترتبط بصورة دائمة بحالة المجتمع والقيم السائدة فيه، فما يعتبر في مجتمع من المجتمعات أمراً طبيعياً ينظر إليه في المجتمعات البشرية الأخرى عنف لا يحتمل وجرم لا يغفر. (حريز، صفحة 41)

✚ إن العنف قديم قدم الوجود وجد قبل خلق آدم عليه السلام، ونستدل على ذلك بما جاء ذكره في القرآن الكريم، مصداقاً لقوله تعالى: (وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا أتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون) (البقرة 30).

ويستمر مسلسل العنف ليسجل القرآن الكريم أول جريمة قتل للجنس البشري على وجه الأرض في قتل قابيل لأخيه هابيل، في قوله سبحانه وتعالى: (فطوعت له نفسه قتل أخيه فقتله فأصبح من الخاسرين). (البقرة 30)

ولعل ما سبق يوضح أن العنف قديم قدم الوجود، فلم يقتصر على البشر بل سبقهم إلى ذلك الجن، وإن أول جريمة قتل إنساني حدثت على وجه الأرض هي قتل قابيل لهابيل، فالعنف ليس بظاهرة جديدة، ولكنها تعددت وتوعدت أشكالها على مر العصور.

فقد كان العنف موجودا في المجتمعات البدائية والتي كان يمثل الرعي وعدم الاستقرار والسعي وراء الماء والعشب أهم خصائصها ومن ثم فقد ظهرت أنماط مختلفة من العنف بين القبائل تتمثل في العراك حول المياه والأكل قد تصل إلى القتل، وفي العصر الحديث اتسعت ظاهرة العنف وزادت حدتها وتباينت أشكالها بعد التقدم العلمي والتكنولوجي والتقدم في وسائل الاتصالات وتعدد حاجات الأفراد، نتيجة لهذه التغيرات ازداد العنف وانتشر الاغتراب حيث تباينت القيم والمعايير التي كانت تحكم سلوك الأفراد واتسعت الهوة بين القيم والمعايير فضلا عن ظهور الصراع اللفظي بين الأجيال فلا شك أن التباين بين قيم الأفراد وقيم الأباء في المجتمع يؤدي بالضرورة إلى العنف علاوة على أن تصدع القيم والمعايير أدى إلى لجوء الفرد إلى استخدام وسائل غير مشروع لتحقيق أهدافه.

فلقد وصف الفيلسوف الانجليزي "هوبز" الإنسان بالذئب حيث قال: "الإنسان ذئب لأخيه الإنسان" وهي الصفة المعبرة عن الطبيعة العنيفة الخاصة بالإنسان، ومعنى هذا عند "هوبز" أن العنف السلوك متأصل في الإنسان. (معتوق، 2011، صفحة 127)

وهكذا يبدو و يتجلى أن العنف يختلف باختلاف نظام القيم والمعايير السائدة في مختلف المجتمعات وعبر الحقب والأزمنة التاريخية، وعلى ذلك فإن مظاهر العنف وأنماطه ودوافعه وصوره وأشكاله تتعدد وتتنوع تتباين بحيث يصعب رد ذلك إلى أنماط محددة أو الوقوف على عوامل ثابتة تكمن وراء ظهور العنف وتفجره. بمعنى انه ليس من السهل فهم آليات العنف وقيمه من مجتمع لآخر، أن للخصوصية الثقافية والاجتماعية دخل في تحديد ما هو مسموح من سلوكيات عنيفة وما هو منبوذ.

ثانيا- دوافع العنف:

إن العوامل التي تسهم في رفع درجة العنف في المجتمع هي عوامل متعددة ومتداخلة، غير أن هناك بعض العوامل التي تسهم بدرجة أكبر من غيرها في إحداث السلوكيات العنيفة، ومن هذا المنطلق جاء التركيز على بعض العوامل الاجتماعية مثل الأسرة، المجتمع، المدرسة، باعتبارها من المؤسسات

الاجتماعية التي لها ارتباط وثيق بحياة الفرد منذ ولادته وحتى مرحلة الكبر، فالأسرة هي المؤسسة الاجتماعية الأولى التي تستقبل الطفل، وتعد الوعاء التربوي الأول الذي تتشكل من خلاله شخصيته الاجتماعية، فهي بهذا تمارس عمليات تربوية هادفة لتحقيق

نمو الفرد، ويأتي دور المدرسة باعتبارها المؤسسة الاجتماعية الثانية التي تستقبل الطفل والذي يقضي فيها الجزء الأكبر من وقته، ويتلقى فيها المعرفة وأصول التربية التي تساهم في تكوين شخصيته، ويأتي دور المدرسة مكملًا لدور الأسرة ومدعمًا له. (محمد، 2002، صفحة 82)

غير أن هناك مؤسسات اجتماعية أخرى غير الأسرة والمدرسة لها تأثير في اكتساب الفرد سلوكيات عنيفة ومن هذه المؤسسات: الإعلام، الشارع، جماعة الرفاق،... ومما سبق يمكن القول أن هناك عوامل متعددة ومتشابكة تساهم في إيجاد السلوكيات العنيفة، وانتشارها وارتفاع حدتها في المجتمع ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

1. دوافع ترجع إلى الأسرة :

إن الأسرة هي البيئة الاجتماعية الأولى التي يفتح فيها الطفل عينيه على الحياة، فينمو ويتربى في وسطها، ويتأثر بأخلاقها وسلوكياتها، ويكتسب منها صفاته وعاداته وتقاليده، فهو حين ينشئ في أسرة قائمة على الود والحنان والتقدير والاحترام والتعاون فإنه يألف هذه الصفات ويتأثر بها وتنعكس في تعامله مع مجتمعه والمحيطين به مستقبلاً، أما إذا نشأ في بيت تسوده الكراهية والشجار الدائم، فإنه يمتص ما يسمعه وما يراه من مشاعر الكراهية والعنف ويكون ذلك هو طابع العلاقة بينه وبين من حوله من أفراد الأسرة لتنتقل بعد ذلك إلى أقرانه في المدرسة.

وهذا ما نجده في تعريف "الغريب" للأسرة بأنها: "الجماعة الإنسانية الأولى التي يمارس فيها الطفل أولى علاقاته الإنسانية، والمسئولة عن إكسابه أنماط السلوك الاجتماعي وترجع كثيراً من مظاهر التوافق، أو سوء التوافق إلى نوع العلاقة الإنسانية في الأسرة. (رمزية، 1982، صفحة 30)

ويرى "القريني" أن الأسرة هي المسؤولة عن تلقين الطفل القيم، وتعريفه بالسلوك الذي يتعين عليه أن يتخذه في المواقف المختلفة، فهو يولد صفحة بيضاء تمتلئ بالثقافة حسب ما ينطوي عليه من قيم ومعايير وتوقعات للأدوار. (ناصر، 2004، صفحة 38)

فالجو الأسري كفيل بتعلم الطفل مختلف أنواع السلوك، وكلما اتسم بالحب والاستقرار والتفاهم كلما ساعد على نمو شخصيه متزنة سويه؛ بينما تؤدي الخلافات والمشاحنات بين الزوجين وخاصة عندما يشعر بها الطفل إلى نموه نموا نفسيا غير سليم وقد يؤدي ذلك إلى اكتساب الطفل سلوك العنف في المستقبل، فقد يتعلم الطفل سلوك العنف بطريقه مباشره عن طريق المثل أو القدوة التي يقدمها أعضاء الأسرة، وعندما يشاهد الأطفال الصراعات وسلوك العنف بين أفراد الأسرة تزداد احتمالية اكتسابهم لهذا النمط من السلوك. (لطفى، 2001، صفحة 13)

وعندما يستخدم الآباء العنف كوسيلة للتأديب لا يدركون أن مستوى ذلك العنف يزيد مع نمو الطفل، بل ويتفاقم مع تقدمه في العمر نتيجة تغير تكوينه الجسدي مما يؤدي إلى زيادة جرعات العنف منهم ضد الأبناء كوسيلة للتربية والتأديب وما يترتب عليه من أضرار نفسية وجسدية، فقد بينت دراسة (gelles 1978) في الولايات المتحدة أن استعمال العنف المتكرر من الآباء تجاه الأبناء يؤدي إلى تدهور نظام نمو الطفل نحو البلوغ و اليفاعه. (عباس، 2005، صفحة 5)

يمكن تلخيص أسباب سلوك العنف التي ترجع إلى الأسرة فيما يلي: (نجا، 2004، صفحة 6)

- التفكك الأسري.
- التدليل الزائد من الوالدين .
- القسوة الزائدة من الوالدين.
- عدم متابعة الأسرة للأبناء.
- الضغوط الاقتصادية.

2. دوافع ترجع إلى المدرسة :

هي المؤسسة الاجتماعية الثانية التي تستقبل الطفل منذ سن مبكرة بعد الأسرة، ولها دور مهم في عملية التنشئة الاجتماعية، ففيها يقضي وقته مع رفاقه وغيرهم ويمارس العديد من الأنشطة بالإضافة للتعلم، فهي تسهم في تكامل شخصيته تربويا وتعليميا ونفسيا واجتماعيا، ولكن قد تظهر بعض التصرفات السلوكية من البعض والتي تحتاج إلى اهتمام وعلاج من المسؤولين، حتى لا تتفاقم فيما بعد، وقد تفشل المدرسة في أداء وظائفها كمؤسسة اجتماعية تربوية لعوامل متعددة، لعل من أهمها نقص ذوي الاختصاص المؤهلون للقيام بأدوارهم كما ينبغي. (محمد، 2002، صفحة 92)

ويتضح ارتباط المدرسة بالعنف، فقد تكون سببا من أسباب التمرد والعصيان من الشباب، فالقيود التي تفرض عليهم والتي تتمثل في سلطة أوامر المدرسين ومديري المدارس، قد تتسبب في شعور الشباب بالخضوع والاستسلام والنقص، وخاصة في مرحلة المراهقة والتي يتأكد فيها إثبات الذات والرغبة في التمرد والعصيان. (صالح، 1996، صفحة 75)

فالتطالب في المدرسة إن لم يتوفر له قسط من الحرية وقد من المساحة التي تسمح له بالتعبير عن نفسه والشعور بالمسؤولية، فإنه قد يصاب بالإخفاق والتوتر، وربما القلق وعدم التكيف، وقد يعد ذلك نقطة تحول للطلاب إلى طريق الانحراف والجنوح.

وقد يرجع فشل المدرسة في أداء دورها في عملية التطبيع الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية إلى ازدحام المدرسة واكتظاظ الصفوف بالطلاب، وهذا يولد لدى الطالب نوعا من التوتر والضيق لأن ذلك يحد من حريته، كما قد لا تتوفر بالمدرسة الأماكن التي يحتاجها الطلاب، مما يؤدي بهم إلى التحرك عشوائيا، وهو ما يجعلهم يتصرفون بعدوانية وعنف عند احتكاك بعضهم ببعض. (الرحمن، دون سنة،

وقد يرجع فشل المدرسة في أداء دورها في عملية التنشئة الاجتماعية على وجود الصحبة السيئة داخل المدرسة، كذلك نقص في الإمكانيات الموجودة في المدرسة، ونقص في أعداد المعلمين، ونقص في العناية الفردية بالطلاب. (محمد، 2002، الصفحات 91-93)

قد يرجع سبب فشل المدرسة في أداء دورها إلى طبيعة العلاقة بين المعلم والطالب؛ خاصة إذا كانت هذه العلاقة قائمة على القهر والعقاب والتسلط، فإنها قد تؤدي إلى الانحراف، كما قد يرجع سبب فشل المدرسة أيضا إلى الإدارة المدرسية ذاتها؛ خاصة إذا كانت غير قادرة على توفير الجو الملائم للطلاب، والتعقيد الإداري، غياب الرقابة تجاه الطلاب، وضعف المتابعة، وعدم الاهتمام بدراسة مشكلات الطلاب، فإن كل ذلك يؤدي إلى انتشار السلوكيات العنيفة بين الطلاب.

وبالجملة يمكن ذكر بعض أسباب سلوك العنف التي ترجع إلى المدرسة فيما يلي: (نجاة، 2004، صفحة 6)

- غياب القدوة الحسنة.
- عدم الاهتمام بمشكلات التلاميذ والجهل بوسائل معالجتها.
- غياب التوجيه والإرشاد.
- ممارسة اللوم المستمر من قبل المدرسين.
- الكثافة في الفصول الدراسية.
- نقص الكفاءات العلمية المؤهلة أكاديميا.
- عدم كفاية الأنشطة المدرسية.

3. دوافع ترجع إلى المجتمع:

إن العنف في شوارع مدننا، وأحيائها، وأسواقها، ومدارسها هو أكثر من ظاهرة لأنه أصبح مشكلا اجتماعيا خطيرا جدا يتطلب اهتماما فعليا، وسياسة تربوية واجتماعية واقتصادية حكيمة للقضاء عليه،

أو الحد من تناميهِ في أضعف الحالات. لقد أصبح الشارع مكانا لانتشار الجرائم، والانحراف، والنصب، فازداد معدل جرائم السرقة بالإكراه أو المقتترنة بالقتل زيادة ملحوظة خلال السنوات العشرة الأخيرة، وقد يكون الفقر والبطالة من أهم العوامل وراء ارتكاب هذه الجرائم، غير انه لا شك في وجود عوامل أخرى قد تكون اجتماعية أو نفسية، فقد صار الناس في بلادنا يخافون نتيجة الخطر المحدق بهم في كل مكان بيوتهم، وفي أماكن عملهم، وفي سفرهم، وفي السوق، وفي الشوارع، وفي المدرسة والجامعة، إنهم يعيشون يوميا العنف بأشكاله المتعدد .

لا يمكننا الهروب من الإقرار بحقيقة نعيشها جميعنا وهي في تزايد مستمر إذ لا يمكننا أن نخطو بعض الخطوات في الشارع أو الحي من غير أن نسمع أغلظ الألفاظ البذيئة من السب والشتم والكفر، والتصرفات المستهجنة، بل لا يمكننا أن نتصور حيا أو شارعا أو ملعبا خال من الكلام الفاحش، والتصرفات الوقحة، ولا يشاهد فيها نزاعا أو عراكا، فقد أصبحت كل هذه التصرفات من أقوال وأفعال مألوفا لدى أذن الجزائري، فلقد بلغ بها الحال أن صارت غير ملفتة للانتباه وغير مثيرة للإحساس فقد فقدت تأثيرها في نفسية الأفراد، والملفت في هذا الأمر أن الانزلاق نحو سوء الأدب، والفحش، والتصرفات الهمجية التي أضحت عادية في وسط المجتمع الجزائري قد اتسعت وامتدت من الأحياء والشوارع إلى أماكن كثيرة؛ كوسائل النقل العمومي، والإدارات، والمؤسسات التعليمية بما فيها المدارس الابتدائية والثانوية ناهيك عن الجامعات الجزائرية التي أصبحت تعج بهذه الظواهر التي تهدد كيانها، فكل هذه التصرفات والسلوكيات تمر على مرأى ومسمع الجميع بلا حياء ولا أحد يستعظمها وينكر ما يسمعه أو يشاهده، فلم يعد يوجد من يتعجب، أو يفاجأ بسماع تلك الألفاظ القبيحة، فهل نحن واعون بخطورة هذا العنف الذي ينبغي لنا استنكاره ومحاربته والبحث عن الحلول الكفيلة للحد من انتشاره وذلك من خلال الأسرة والمسجد والمدرسة ووسائل الإعلام، وغيرها من الوسائل التي بإمكانها التقليل من هذه الظاهرة ولما لا القضاء عليها.

"إن للعنف المجتمعي أسبابا اجتماعية خارجية، فمن بين عوامل تنامي ظاهرة العنف المجتمعي؛ ضعف الوازع الديني والأخلاقي، وغياب دور الأسرة في التنشئة الاجتماعية، وضعف الروابط الاجتماعية، وتمزق النسيج الثقافي، وتغير مجموعة القيم والعادات والأخلاق، وهو ما يعني أن مجتمعنا لا يشهد عنفا فردي فقط، وإنما عنفا مجتمعيًا أيضًا. إذن فالإشكالية لا تكمن في عنف أفراد منعزلين، وإنما في عنف بنيوي، لنظام اجتماعي، لذا من المفيد إعادة تموضع تفكيرنا في أفق تاريخي واجتماعي واقتصادي وتربوي، لفهم حقيقة أسباب العنف في المجتمع، وفي الوسط التربوي. (العبيدي،

2013، الصفحات 32-33)

"ويشير "جيلوت" إلى دور العوامل الاجتماعية التي تدفع بالفرد نحو الميل إلى العنف من خلال فقدان الأمن النفسي والذي يؤدي إلى تفريغ الشحنات الانفعالية الضاغطة في أعماقه وتفريغها نحو الآخرين عدوانا كي يحقق التوازن النفسي الذي يشعر أنه بحاجة إليه. (وظفة، 2001، صفحة 112)

أما "حسين" فيرى أن من أسباب الميل إلى العنف هو تعقيدات الحياة الاجتماعية وزيادة ضغوطها بالإضافة إلى الأسباب النفسية والاقتصادية التي تحيط بالفرد مما يدفعه نحو صعوبة التحكم في انفعالاته وزيادة قلقه نتيجة لعدم قدرته على بناء علاقات اجتماعية مع المحيط الذي يعيش فيه. (طه، 2007، صفحة 86)

4. دوافع ترجع إلى جماعة الرفاق:

تعد جماعة الرفاق من الجماعات الأولية التي لها تأثيرها على الشخصية بعد الأسرة والمدرسة، مما يقوي من تأثير هذه الجماعة على الشخصية التشابه والتجانس بين أفرادها من حيث العمر والأهداف والميول والاتجاهات، وكل ذلك يؤدي إلى تقوية وتعزيز قدرتها وتأثيرها على تشكيل سلوك الفرد، وقد وجد بعض الباحثين أن جماعة الرفاق قد تكون البديل للأسرة في بعض الأحيان، خصوصا بالنسبة

للجانحين المنحرفين، إذ أثبتت الدراسات أن احتمال الجنوح يتضاعف لو أن حدثا يقضي مع جماعة وقتا أطول من الوقت الذي يقضيه مع الأسرة. (الدين، 1990، صفحة 3)

ذلك أنه تحت تأثير الجماعة يقل التفكير المنطقي وتضعف عملية الضبط الذاتي التي تتحكم في العدوان، ومن ثم تظهر جميع الاندفاعات العدوانية المكبوتة باتجاهاتها المختلفة. (سعد، صفحة 162)

وأشارت معظم الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الرفاق وعلاقتهم بالانحراف إلى أن معظم المنحرفين المقبوض عليهم و المودوعين في المؤسسات الإصلاحية كانوا على علاقة بأصدقاء منحرفين، وتلخص "السنوسي" أسباب العنف التي ترجع إلى الرفاق في: (نجاة، 2004، صفحة 6)

- النزعة إلى السيطرة على الآخرين.
- الشعور بالفشل في مسابقة الرفاق.
- الهروب المتكرر من المدرسة.
- الشعور بالرفض من طرف الرفاق.

5. دوافع ترجع إلى وسائل الإعلام والاتصال:

إن دخول التكنولوجيات الحديثة وملحقاتها في حياة الصغار والكبار أوجدت لنفسها مساحات كبيرة في الحياة الأسرية والمجتمعية، نظرا لما تلعبه من دور كبير وفعال في إنشاء التواصل الذي يعد أساس الحياة الاجتماعية للإنسان، وتعتبر الإنترنت والفضائيات أكثر وسائل الإعلام تأثيرا على الشباب في المجالات الثقافية والفكرية والاجتماعية من خلال نظرياتها المتنوعة للتأثير على المتلقي، فتؤدي بذلك قدرا كبيرا من المسؤولية في رسم ملامح السلوك نماء والأفكار، فقد لا يظهر تأثير هذه الوسائل في الحين، أو بعد فترة زمنية من خلال تراكم المتابعات الإعلامية التي تؤثر على نفسية المتلقي بمرور الزمن، فهي بذلك تنافس الأسرة والمدرسة والتنشئة الاجتماعية، حتى أن كثيرا من القيم والمثل الأخلاقية بدأت في الازمحلال لتحل محلها أخرى مكتسبة من الفضائيات ووسائل الاتصال. ويعتبر

العنف بأشكاله ومظاهره المختلفة، أحد أهم المظاهر والسلوكيات السلبية المكتسبة من وسائل الإعلام وانتشارها في المجتمعات، ويبلغ هذا التأثير أشده على الأطفال والمراهقين بحكم طبيعة المرحلة العمرية التي يعيشونها.

❖ وقد أشارت نتائج الأبحاث الميدانية لدراسة التي قامت بها منظمة اليونسكو للتعرف على تأثير وسائل الإعلام على الأطفال والمراهقين وكانت النتائج كما يلي: (عادل، 1993، صفحة 27)

- أن مشاهدة العنف المتلفز قوّت من نزعة العنف لدى الأطفال وحرصتهم على إخراجها والتعبير عنها، وأن ذوي المزاج العدواني من الأطفال ينجذبون إلى البرامج العنيفة.
- أن الأطفال الذين يشاهدون هذه البرامج العنيفة يكتسبون سلوك مضطرب يؤثر في شخصيتهم، وتستمر هذه النتائج لعدة أشهر.

- أن الأطفال والمراهقين يتأثرون بما يشاهدون ويسمعون من وسائل الإعلام المختلفة ويكتسبون سلوك العنف بشكل أسرع للممارسة، وترى جميع الدراسات أثر التقليد في نشوء واكتساب السلوك العنيف، وأن برامج الأطفال تعتبر مثيرات للعنف لدى أطفال ما قبل المدرسة الذين لديهم ميل نحو النشاط العدواني. (المعاينة، 2007، صفحة 208)

ثالثاً- أنواع العنف :

1- من حيث الشكل يوجد عدة أنواع:

❖ **العنف المادي:** هو الذي يلحق أضرار ملموسة بالملكات؛ مثل حرق وتهديم البنيات العمرانية والمنشآت الاقتصادية، وسرقة الأشياء أو تخريبها وإتلافها.

❖ **العنف الجسدي:** إلحاق أضرار جسمية بهم مثل الذي تستخدم فيه القوة الجسدية اتجاه الآخرين من أجل إيذائهم، الضرب، الحرق، الكي بالنار، الخنق، الدفع، اللطم، الركل... وغيرها من الحركات

والأفعال الممارسة بالقوة الجسدية مما يؤدي إلى الآلام وأوجاع وإلى معاناة نفسية، والتي قد تعرض صحة الفرد إلى الخطر.

❖ **العنف المعنوي:** وهو الذي يكون العنف فيه موجه إلى الأثر الذي يولده هذا العنف على نفسية الأفراد مثل ممارسة الإرهاب والتخويف والتجاهل. (آخرون، 2008، صفحة 134)

ويصطلح عليه بالعنف النفسي أو الفكري أو الذهني، وهو العنف الذي يمارس من خلاله التسلط على الأفكار والمشاعر، وتكبح فيه المبادرات الذهنية، واختيارات الفرد والجماعة، وتفرض فيه تبعية فكرية معينة ويعرفه البعض: "بممارسة التهديد بالعديد من الأساليب من أجل إثارة القلق النفسي والشعور بعدم استقرار والأمن. (قريشي، 2003، صفحة 436)

2- من حيث الأداء:

❖ **العنف الفردي:** هو العنف الذي يلحق الأذى بالسلامة الجسدية أو المعنوية لشخص ما، حيث قد يكون المتضرر من هذا العنف الشخص الممارس ذاته إذا وجه الاعتداء نحو نفسه ومن مظاهره الانتحار، تعاطي المخدرات، والكحول... (Touati، 2004، صفحة 70)

وفي ذلك إيلاء للنفس وهو حسب المحللين النفسانيين هو تعبير عن جرح نرجسي، وهو حسب "Morhai.Y" طريقة للقيام بالتصريح بالحقيقة إلى الخارج من أجل التعبير عن حقيقة داخلية...

(Bourcet, 2000, p. 49)

هو حالات يعيشها الفرد تجنباً للعنف الظاهر و الذي قد يعبر عنه عن طريق سلوكيات عنيفة معبرة كالصراخ، الغضب. أما إذا بقي هذا الإحساس داخليا فيمكن أن يعبر عنه بالعنف الداخلي أو الباطن الذي يعيشه الفرد دون سواه من الأشخاص المحيطين به إلى أن يجد مخرجا للتعبير عنه و هو عنف قابل للانفجار، و يعيش حالة التوتر و تبقى دفيئة في نفس الفرد و يكون العنف سريع الاندلاع .

(أخصائيين، 1985، صفحة 22)

❖ **العنف الجماعي:** ويتضمن الأشكال المنظمة للعنف، الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وعندما نتحدث عن العنف الجماعي فإنه لا نقصد بالتحديد الأشخاص المتورطين بل نقصد أكثر البنية التي من خلالها يتم التعبير عن العنف. ومن هنا يبدو لنا العنف الذي تمارسه بعض الجماعات المنظمة، وعلى خلاف العنف الفردي فإن العنف الجماعي تنمو الدافعية إليه من خلال تفاعل العديد من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، وتكون هذه العوامل راسخة و بارزة في أذهان المشتركين في العنف الجماعي ويعملون على التعبير عنه .

ومن جهته يرى "Chenais.C.J" في كتابه "تاريخ العنف" العنف الشعبي مثل الحروب، الإرهاب، العصيان المدني، الإضرابات، والعنف الخاص مثل الإجرام، الانتحار والحوادث ويتضمن هذا التقييم جزئيا العنف الجماعي والعنف الفردي. ويتفق بعض العلماء في أن الإحباط وحده لا يؤدي بصفة مطلقة إلى عنف جماعي انما يعمل على تسهيل حدوث العنف الجماعي كما يذهب أمثال العالم "Marmor" إلى القول إن ترابط بين المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية في حدوث هذا النوع من العنف.

3- من حيث التنظيم: (ديلمي، 2004، صفحة 183)

❖ **عنف منظم:** ويتم بصورة منظمة مهيأة مسبقا، وغالبا ما يتخذ طابعا جماعيا منظما، كالعلاقات الإرهابية والإجرامية.

❖ **عنف غير منظم:** وهو يندلع بصورة عفوية كردود أفعال على أوضاع مزرية أو قرارات تعسفية سواء بشكل فردي أو جماعي، وغالبا ما تكون جماعية، مثل: المظاهرات التي تضم أعمال الشغب والعنف والانقلابات سواء عسكرية أو مدنية وغير ذلك من أعمال العنف.

4- من حيث الموقع: (نوار، 2003، صفحة 183)

❖ **عنف محلي:** وهو العنف الذي يتم داخل الوطن أو الجماعة ذاتها، وعادة ما يكون بين أفراد الجماعة نفسها كما يحدث مثلا بين أفراد الأسرة الجامعية، وتتخذ عدة أشكال سواء فردي أو جماعي، ومن مظاهره: عنف المواطنين ضد الدولة وأجهزتها، أو عنف الدولة ضد المواطنين والجماعات... الخ.

❖ **عنف دولي:** وهو شكل آخر من العنف يعبر على شمولية الصراع فيه بين الدول، ويبرز في شكل حروب وفرض الحصار من طرف بعض الدول على بعضها الآخر... الخ.

5- عنف مباشر وعنف غير مباشر:

❖ **العنف المباشر:** هو العنف الذي يكون موجها نحو الموضوع الأصلي المثير للاستجابة العدوانية العنيفة. (طريف، 1994، صفحة 102)

أي أن الطالب هنا يوجه العنف إلى الأساتذة أو إلى الإداريين أو إلى الطلاب.

❖ **العنف غير المباشر:** هو العنف الذي يوجه إلى أحد رموز الموضوع الأصلي (طريف، 1994، صفحة 102)

هنا يقوم الطالب بتوجيه العنف إلى غير مصدر العنف خصوصا عندما لا يستطيعون توجيه ذلك إلى غيرهم من الطلاب أو الأساتذة أو الإداريين لأي سبب كان، فيقومون بتوجيه هذا العنف إلى بعض الأشياء الخاصة بهؤلاء الأفراد كإتلاف وتحطيم ممتلكات الجامعة، أو سيارات الأساتذة، أو ممتلكات الطلاب ومستلزماتهم الدراسية، إلى غير ذلك من الممارسات العدوانية.

6- عنف مشرع وعنف غير مشرع:

إذا كان العنف عند الكثير هو الاستخدام غير القانوني للقوة، وبالتالي فهو غير مشروع سواء أكان طرف فرد أم جماعة أم هيئة، إلا أننا نجد الكثير من المفكرين يرفضون نعت العنف بصفة مطلقة بغير

المشروع، ويؤكدون ضرورة التمييز بين نوعين من العنف، عنف مشروع وآخر غير مشروع، وهذا ما يؤكده "ماركوز" حيث يقول أنه "يجب التمييز بين العنف 3 الذي يقوم به المستبدون والعنف الذي يقوم به المضطهدون.

(Marcuse, Critique de la tolérance pure, 1969, p. 35)

فحسب " ما ركوز؛ فإن العنف الذي يكون من أجل التحرر أو العنف الثوري، أي العنف الذي يطالب بالحرية والعدالة، هو عنف مبرر ومشروع، أما العنف الفوضوي، العنف الهدام وعنف الطغاة، فهو غير مشروع مهما كانت مبرراته. أما إذا قمنا بربط مضمون الدراسة الحالية التي تتطرق إلى العنف في الجامعات الجزائرية بما سبق ذكره لأنواع العنف بصفة عامة فإنه يمكننا القول بأن معظم تلك الأنواع نجدها تمارس من طرف الطلاب في الحرم الجامعي فالعنف المادي يتمثل فيما يقوم به الطلاب من كسر وحرق لممتلكات الجامعة أو الأساتذة أو الطلبة أو اعتداءات جسدية على نفس الأشخاص، أما العنف المعنوي فيتمثل في ما يمارسه بعض الطلاب أو الأساتذة بالتهديد بعدد من الأساليب من أجل إثارة القلق والشعور بعدم الاستقرار والأمن خلال مدة معينة من الزمن، أما فيما يخص العنف الفردي فيتمثل فيما يمارسه الطالب من عنف مادي أو معنوي على شخص ما أو على الشخص الممارس ذاته حيث يقوم الطالب هنا بتوجيه الاعتداء على نفسه داخل الحرم الجامعي نتيجة لبعض المشاكل التي يواجهها خلال مسيرته الدراسية، أما العنف الجماعي فيتمثل بما تقوم به مجموعات طلابية (كالمنظمات الطلابية) داخل الحرم الجامعي من الشغب والاعتداءات وغلق لأبواب الجامعة على غير ذلك، أما من حيث التنظيم فيكون غالبا في شكل جماعي ويتمثل في ما تقوم به المنظمات الطلابية من مظاهرات وغلق لأبواب الدراسة في بداية السنة أو في نهايتها والتي قد تؤدي إلى أعمال الشغب والكسر.

رابعاً- الأسباب والعوامل المؤدية للعنف:

- 1- **عوامل ذاتية :** ترجع إلى شخصية القائم بالعنف كان يكون لديه خلل في شخصيته بمعاناته من اضطرابات نفسية . (محمد علي، 1981، ص68) .
- 2- **عوامل سياسية :** تتمثل بفقدان الشرعية ، فالأنظمة السياسية يمكن ان تحد من التمتع بالحقوق وذلك ما يخلق أجواء ملائمة للعنف لذا غالبا ما يتم الربط بين مشكلة العنف ومشكلة حقوق الإنسان وغياب الديمقراطية . (مصباح دبارة، 1990، ص 22).
- 3- **عوامل ثقافية :** مثل قيم اللا تسامح في مجتمع أدت في أغلب الأحيان إلى العنف المادي وإلى الهيمنة والاستعمار وعدم قبول حق الآخر في الاختلافات . (عبد الرحمان العيسوي، 1984، ص36).
- 4- **عوامل نفسية :** نجد من أهمها، الصراع ، الإحباط، التوتر، القلق، الحرمان العاطفي وعدم الاستقرار مما يساعد على تبلور الصراعات والضغط النفسي وافتقار الشعور بالثقة في النفس .
- 5- **عوامل اجتماعية :** يتمثل هذا النوع في العادات والتقاليد التي اعتادها وترسخت في المجتمع، والتي تتطلب العنف والقسوة في المعاملة، كما نجد الثقافة الأسرية فكلما زاد الوعي والثقافة كلما نقص العنف وعلى العكس من ذلك المجتمعات ذات الثقافة المحدودة . (المطيري، 2006، ص 56).

كما نلاحظ انه توجد أسباب أخرى متنوعة للعنف منها:

- إحباط الناتج عن عدم توفر ظروف تحقيق الحاجات والرغبات وفي بعض الحالات والأحيان قد تكون الحاجات الأساسية.
- تشبع المناخ بعناصر قبول العنف وتشجيعه وحث الأفراد على ممارسته.
- التهميش والإقصاء وطغيان الفكر والرؤية الأحادية.
- التفكير السلطوي والنظرة الاستعلائية.

- تغيب القيم المؤثرة في تماسك المجتمع، كقيمة العمل، الكفاءة، السلم الاجتماعي.
- التوزيع الغير عادل لثروة الوطنية، مما يؤدي إلى ضعف الشعور بالانتماء.
- الشعور بعدم القيمة والرفض داخل الأسرة والمحيط والمجتمع بصفة عامة.
- الفشل المدرسي وعدم قدرة النظام التربوي على بلورة شخصية متزنة وسوية.
- كثافة البرامج التربوية وعدم بنائها على أسس تراعي الميول والرغبات.
- العلاقات الرديئة في بعض الأحيان بين الإطار التربوي والتلاميذ وانتشار أساليب الاتصال العمودية التسلطية والجامدة.
- الصراعات المستمرة وكثرة المشاكل داخل الأسرة وعدم توفر جو مناسب للأطفال مما يمكنهم من النمو والارتقاء الطبيعي والسليم.
- الوضع الاقتصادي المتدني للأسرة مما يجعل الطفل في عوز دائم خاصة إذا ما لاحظ أقرانه ومن هم في سنه يتمتعون بالعيش والرفاهية الفائقة.
- شعور الطفل بالاضطهاد والرفض من المجتمع بصفة عامة نظرا لعدم قدرته لتحقيق الكثير من حاجاته حتى الأولوية منها في بعض الأحيان.
- ضعف التأطير داخل المدرسة مما يجعل الطفل يشعر بالملل مما يؤدي به إلى ممارسة العنف كوسيلة لتعبير عن الرفض وعدم الرضا.
- ضيق السكن وفي بعض الأحيان عدم توفره أصلا حيث تكون الأسرة في ظروف غير إنسانية وكذلك الظروف الاقتصادية والاجتماعية المتدنية وعدم توفر وسائل المساعدة لمثل هذه الأسر مما يجعلهم معرضين لممارسة العنف كأسلوب للتعبير عن الرفض لهذه الظروف.
- الفقر وسوء الملبس يولد الحقد مما يترجم إلى السلوك العنيف متى توفرت الفرصة لذلك.
- الطلاق وكثرة الخلافات الأسرية وعدم توفر الرعاية التربوية السليمة.

- الصراعات السياسية داخل المجتمع مما يوفر المناخ المؤدي إلى ممارسة العنف، فالذي حدث في مجتمعنا لا يمكن أن يعتبر عنصرا محايدا في ظهور العنف.
- عدم توفر فضاءات المناسبة لممارسة الهوايات المفضلة مما يجعل الطفل يعاني الفراغ الذي يمكن أن يؤدي به إلى ممارسة العنف.
- نقص الرقابة الأسرية أو المحاصرة الزائدة المتسمة بالقسوة والشدة تجعل الطفل يشعر بضرورة التمرد على هذا النوع من القيد.
- نقص وسائل الترفيه عن الذات، وانحصار النشاطات في أنشطة روتينية مقلقة بل قد تكون قاتلة من الناحية النفسية ... إلخ. (مصمودي، الصفحات 53-54)

خامسا - أشكال العنف:

للنفـف أشكال كثيرة فحاولنا الإلمام بأكثرها تداولاً وشيوعاً عند أهل الاختصاص فكان تعدادها على النحو التالي :

- 1- **النفـف الجسدي (البدني)** : هو الذي يتم بالسلوك البدني الضار كالضرب والقتل والإيذاء والتسلط على الآخرين لإحداث نتائج اقتصادية ونفسية وعقلية واجتماعية ويشترط لتوافر هذا النوع من العنف وجود النية لإحداث الضرر. (محمد خضر، 1999، ص99) .
- 2- **النفـف الرمزي** : وهو من بين أخطر أشكال العنف ويتمثل في اللامبالاة ولاحتقار والتجاهل، ويسميه علماء النفس بالنفـف التسلطي، ومن أمثلته نجد في فرنسا اللامبالاة التي يبديها الأولاد من الطبقات الشعبية لأن التعسف الثقافي الخاص بطبقتهم (بيير بورديو، 1994 ، ص ص26-64)
- 3- **النفـف اللفظي** : قال تعالى " ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب " (القرآن الكريم : سورة الحجرات ، الآية 11) . وهو الذي يكون بالتهديد باستعمال القوة دون استخدام العنف فعليا، وغالبا ما

يسبق العنف البدني الحقيقي هذا التهديد ، ولكن لا يشترط تلازمهم في كل الأحوال (محمد خضر، المرجع السابق ، ص 103) .

4- **العنف الغير مشروع** : هو استعمال للقوة للاحتفاظ بحق مزعوم أو حق غير مشروع ، كما أنه يعتبر العنف الذي يخالف المعايير الاجتماعية والقانونية على اختلاف أساليبها (محمد الجوهري وآخرون ، 1995، ص 54) .

5- **العنف المشروع**: هو كل نوع من أنواع استخدام القوة لتنازع الحقوق، القرارات على النحو الذي يرفع الظلم، كطرد الاحتلال أو استعادة الأرض، وكف الظلم الاجتماعي، والدفاع المشروع عن النفس وهو الأسلوب لا مناص منه إذ يعد تحصيل الحقوق بشكل كبير. (عاطف عدلي، 1993، ص 16) .

سادسا- آثار العنف:

1- **أضرار جسدية** : يترك العنف الجسدي آثار عميقة قد تؤدي إلى الموت ، أو ظهور تشوهات أو إعاقات بالغة على المستوى الجسدي كما يترك الرضوض والكسور المتعددة في مختلف أنحاء الجسم أما على مستوى الأعصاب نجد الأورام الدموية التي تحدث في المخ والنزيف الدموي الذي يتعرض له الدماغ الذي قد يؤدي إلى إنهاء الحياة .

2- **أضرار نفسية** : تتمثل في الهيجان والبكاء والصراخ والخوف (مزوز بركو، 2010، ص 32) .

خلاصة:

العنف من أشد الظواهر الاجتماعية المعقدة التي تتشابك فيها الكثير من العوامل والمسببات وبصورة عامة سلوك اجتماعي وأنه تعبير طبيعي لعدة غرائز عدوانية مكبوتة وهذا ما شكل ظاهرة جديدة تسمى بالعنف اللفظي، باعتبارها إشكالية لا تحمل طابعا أكاديميا فقط وإنما سياسيا أيضا تتقاطع فيها أكثر المواضيع في الاقتصاد والأخلاق والقانون والتاريخ وعلم النفس والموازين العالمية والثورة العلمية والتكنولوجية، حيث أن معظم الدراسات العلمية والثقافية والعلاقات الاجتماعية تلعب دورا هاما في جعل الأفراد أكثر ميولا إلى استخدام العنف، ولأن المنصات الاجتماعية فضاءات لإبداء الرأي ومناقشة القضايا بحرية بالغة بعيدا عن الإكراهات والحدود فهو منبر لدراسة السلوكيات وأنماط التفكير لدى الأفراد وقياس مدى ممارستهم للعنف لكافة تجلياته عبرها من خلال مجموعة من الافتراضات القيمة التي تدرس العلاقة بين الانترنت كوسيط ديناميكي والفرد كمستخدم فاعل ومتفاعل مع المحتوى على الشبكة.

الفصل الثالث

الفيسبوك كأحد أكثر الفضاءات الافتراضية استخداما

تمهيد

أولا: حقيقة ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي

ثانيا: نشأة الفيسبوك

ثالثا: خصائص و مميزات الفيسبوك

رابعا: تطبيقات الفيسبوك

خامسا: استخدامات الفيسبوك

سادسا: تأثيرات الفيسبوك

خلاصة

تمهيد:

التطورات العلمية الحديثة التي عرفها الإنسان انعكست ايجابيا حتى على عملية الاتصال، حيث تعد منصات التواصل الاجتماعي من أهم الوسائل الحديثة التي أصبح يعتمد عليها الإنسان في عملية التواصل وذلك من خلال ظهور العالم الأزرق أو ما يعرف بالفيسبوك وهذا من أجل تبادل المعارف والمعلومات ومختلف الأنشطة التي يقوم بها الإنسان بطريقة سهلة , فقد وجد الإنسان فيها راحته حيث بإمكان هذا الموقع أن يؤمن لأفراد المجتمع التواصل فيما بينهم وهذا بالرغم من بعد المسافات فيما بينهم ورغم اختلاف أجناسهم وألوانه، وبفضل تكنولوجيا الاتصال أصبح بإمكان أي فرد أن ينشأ موقعه الخاص على شبكات التواصل الاجتماعي بسهولة والالتقاء بالأصدقاء القدامى وزملاء الدراسة، فهذا الفضاء الإلكتروني قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود الجغرافية بحيث تتيح هذه المواقع خدمات متنوعة تختلف من موقع لآخر مثل : فيسبوك، يوتيوب ، التويتر... الخ

وقد بينت الدراسات والأبحاث بأن هناك ما يقارب 200 موقع عالمي يصنف ضمن المواقع الاجتماعية، والتي سنحاول أن نشرح وسنركز على فيسبوك كنموذج.

أولا- حقيقة ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي:

نشأتها: يمكن إرجاع نشأتها إلى أواخر التسعينيات وبالتحديد عام 1997 ويعتبر موقع sixdergree.com أول هذه المواقع ظهورا وذلك من خلال إتاحة الفرصة لمستخدميه بوضع ملفات شخصية على الموقع، إضافة إلى موقع classmates.com على يد مبدع راندي كواتراد وبعدها توالى مواقع التواصل الاجتماعي بالظهور ولعل من أبرز هذه المواقع موقع facebook.com حيث مكن هذا الموقع مستخدميه من فتح ملفات شخصية وإرسال الرسائل لمجموعة من الأصدقاء , والذي شهد حركة ديناميكية من التطور والانتشار, حيث كان في بدايته مجتمعا افتراضيا وما لبث أن ازداد مع الوقت ليتحول من أداة إعلامية نصية مكتوبة إلى أداة إعلامية سمعية وبصرية, لذلك لعبت مواقع التواصل الاجتماعي دورا كبيرا وفعالا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية إذا ما أحسن استثمارها واستغلالها وتوجيهها بشكل جيد , فقد استطاعت أن تحول الأقوال والأفكار والتوجهات إلى مشروعات عمل جاهزة للتنفيذ , لذا لا يمكن أن نعد التواصل الاجتماعي عبر هذه المواقع بمختلف فروعها موضة يستخدمها الشباب فقط وتتغير مع مرور الزمن. (خالد، 2005، صفحة 5).

ثانيا- نشأة الفيسبوك:

يعد الفيسبوك (facebook) موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول إليه مجانا ، وتديره شركة فيسبوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها . فالمستخدمين بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم ، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم . كذلك يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء وإرسال الرسائل إليهم ، وأيضا تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم ، ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور هيئة التدريس والطلبة الجدد ، والذي يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم .

وقد قام مارك زاكربيرج بتأسيس الفيسبوك بالاشتراك مع كل من داستين موسكوفيتز وكريس هيوز اللذان تخصصا في دراسة علوم الحاسب وكانا رفيقي زاكربيرج في سكن الجامعة عندما كان طالبا في جامعة هارفارد .

كانت عضوية الموقع مقتصرة في بداية الأمر على طلبة جامعة هارفارد ، ولكنها امتدت بعد ذلك لتشمل الكليات الأخرى في مدينة واشنطن وجامعة آيفيليج وجامعة ستانفورد . ثم اتسعت دائرة الموقع لتشمل أي طالب جامعي ، ثم طلبة المدارس الثانوية ، وأخيرا أي شخص يبلغ من العمر 13 عاما فأكثر .

➤ يضم الموقع حاليا أكثر من 350 مليون مستخدم على مستوى العالم (عامر، 2011، ص ص 203-204)

أسس موقع " فيسبوك" عام 2004 و ذلك بغرض التواصل بين الطلبة في الجامعة، ومن ثم انتشر استخدامه بين طلبة الجامعات الأخرى في أمريكا و بريطانيا وكندا، و ليتطور الموقع وخصائصه من مجرد موقع لإبراز الذات و الصور الشخصية إلى موقع متخصص بالتواصل ترعاه شركة فيسبوك التي أصبحت تقدر بالمليارات عام 2007 نتيجة لاستدراك 21 مليون مشترك في هذا الموقع ذلك العام ليتحدى أي موقع للتواصل الاجتماعي ويصبح الأول على صعيد العالم، وبلغ عددهم حسب إحصائيات 2011- 800 مليون مشترك.

و قد تحول الموقع من مجرد مكان لعرض الصور الشخصية والتواصل مع الأصدقاء والعائلة إلى قناة تواصل بين المجتمعات الالكترونية ومنبر لعرض الأفكار السياسية و تكوين تجمعات سياسية الكترونية عجزت عنها أعتى الأحزاب الفعلية على الأرض ، وكذلك لتصبح قناة تواصل تسويقية أساسية تعتمد عليها الآلاف من الشركات الكبيرة والصغيرة للتواصل مع جمهورها، وكذلك الصحف التي اعتمدت على المجتمعات الالكترونية لنقل أخبارها و الترويج لكتابها وغيرها من وسائل الإعلام، ليتعدى موقع الفيسبوك وظيفته الاجتماعية إلى موقع تواصل متعدد الأغراض، ويتوقع أن

يصل عدد مشتركيه في 2013 إلى قرابة نصف مليار مشترك ، ويصبح مستقبلا أكبر تجمع الكتروني بشري على وجه الأرض. (الشهري، 2014، الصفحات 31-32) .

ثالثا- خصائص و مميزات الفيسبوك:

رغم أن منصات التواصل الاجتماعي عديدة و مختلفة ومع ذلك فقد تميز الفيسبوك على غيره بعدة خصائص و مميزات من بينها:

➤ **الملف الشخصي: profile:** فعندما نشترك بالموقع عليك أن تنشئ ملفا شخصيا يحتوي على معلوماتك الشخصية، صورك، الأمور المفضلة لك، وكلها معلومات مفيدة من أجل سهولة التواصل مع الآخرين، كذلك يوفر معلومات للشركات التي تريد أن تعرض لك سلعا بالتحديد.

➤ **إضافة صديق: add friend:** وبها يستطيع المستخدم إضافة أي صديق أو يبحث عن أي فرد موجود على شبكة فيسبوك بواسطة بريد إلكتروني.

➤ **إنشاء مجموعة: groups:** تستطيع من خلال خاصية إنشاء مجموعة إلكترونية على الانترنت أن تنشئ مجتمعا إلكترونيا يجتمع حول قضية معينة، سياسية كانت أم اجتماعية أم رياضية...الخ، وتستطيع جعل الاشتراك بهذه المجموعة حصريا للعائلة و الأصدقاء أو العامة يشترك بها من هو مهتم بموضوعها.

➤ **لوحة الحائط: wall:** وهي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.

➤ **النكزة: pokes:** منها يتاح للمستخدمين إرسال نكزة افتراضية لإثارة انتباه بعضهم إلى بعض وهي عبارة عن إشعار يخطر المستخدم بأن أحد الأصدقاء يقوم بالترحيب به.

➤ **الصور: photos:** هي الخاصية التي تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات والصور من الأجهزة الشخصية إلى الموقع وعرضها.

➤ **الحالة: status:** التي تتيح للمستخدمين إمكانية إبلاغ أصدقائهم بأماكنهم وما يقومون من أعمال في الوقت الحالي.

➤ **التغذية الإخبارية: new feed:** التي تظهر على الصفحة الرئيسية لجميع المستخدمين، حيث تقوم بتمييز بعض البيانات، مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي، وكذلك الأحداث المرتقبة و أعياد الميلاد الخاصة بأصدقاء المستخدم.

➤ **الهدايا: gifts:** ميزة تتيح للمستخدمين إرسال هدايا افتراضية إلى أصدقائهم تظهر على الملف الشخصي للمستخدم الذي يقوم باستقبال الهدية.

➤ **السوق: market place :** وهو المكان أو النسخة الافتراضية الذي يتيح للمستخدمين نشر إعلانات مميزة مجانية.

➤ **إنشاء صفحة خاصة على الموقع: facebook:** تستطيع إنشاء صفحة خاصة بموضوع معين ويكون اسم الدومين الخاص بها منتهيا بفيسبوك ويتيح لك أن تروج لفكرتك أو منتجك أو حزبك أو جريدتك و كذلك يتيح أدوات لترويج الصفحة. (المقادي، 2013، الصفحات 35-36).

➤ **التعليقات:** هذه الخاصية تسمح لمستخدمي الفيسبوك بإضافة الصور والعلامات التي يمكن تضمينها بحيث يمكن أن نكتب أي تعليق في مساحة التعليقات أو إضافة تعليق مع إمكانية إضافة رابط أو صورة.

➤ **الإعجاب :** يمكن الفيسبوك مستخدميه بالقيام بعمل معجب لأي نص أو صورة أو فيديو لأحد الأصدقاء وهي عملية متاحة بين الأصدقاء.

➤ **خاصية نكزه :** وهي عبارة عن إشهار يخطر المستخدم بأن أحد الأصدقاء يقوم بالترحيب به.

كما لا يمكننا أن نغفل عن الخدمات التي يقدمها الفيسبوك وهذا في صورة خدمة الرسائل والردشة إرسال الهدايا الافتراضية وهي الأكثر شيوعا و استخداما من طرف المستخدمين. (وائل مبارك خضر فضل الله، 2010، صفحة 30) .

➤ **العالمية:** استطاع الفيسبوك بحركته إلغاء العديد من الحواجز الجغرافية والمكانية، حيث يمكن لأفراد في الشرق التواصل مع أفراد الغرب، ببساطة وسهولة، وبتنا نسمع بمصطلحات كالسيولة وغيرها وهو حينما وجدت مجموعة إضافية من التطبيقات سمح بالتواصل المقروء و المسموع والمرئي. (بلعباس، 2015، الصفحات 65-68).

➤ **التفاعلية:** إن الفرد في الفيسبوك يرسل، يكتب، يستقبل، ويقرأ ويتفاعل مع الأحداث والتعليقات، فهو في عملية أخذ ورد مستمرة. ويعتبر الفيسبوك من التقنيات التي غيرت مجرى الاتصالات، فبعدما كانت اتصالات خطية مباشرة، مرسل متلقي، أحدثت الوسائل التفاعلية ومنها الفيسبوك ثورة غيرت مسار الاتصالات، إن هذه التفاعلية تعطي للفرد الفرصة بشكل أكبر على أن يشارك ويساهم بشخصه في الموضوعات تحليلا، نقدا أو تعليقا.

➤ **التنوع وسهولة الاستخدام :**

أتاحت التحديثات العديدة التي قام بها موقع فيسبوك الفرصة أمام المشتركين فيه الكثير من الفرص والأنشطة، وهو أحد البرامج الافتراضية السهلة التي تستخدم الحروف ببساطة، اللغة، الرموز، والصور التي تيسر للمستخدم التفاعل، هذا هو الفرق الأساسي الذي فهمه الفريق الإداري للمسير للفيسبوك، البساطة والسهولة هي رأس المال الحقيقي في مواجهة المد التقني الكبير، فكل لحظة تمر على هذا العالم إلا ويتم فيها خلق فكرة إبداعية جديدة، المنافسة على أوجها، ولم تعد المعايير قائمة على ذلك الزخم الكبير المتعلق بالحجم أو الألوان أو غيرها، بل أصبحت الوظائف الجديدة الذكية السهلة والمتنوعة هي المعيار، وببساطة هي لغة التكنولوجيا. (بلعباس، 2015، صفحة 68) .

➤ التوفير والاقتصادية :

إن مجانية الاشتراك والتسجيل أتاحت للفرد البسيط إمكانية امتلاك فضاء على الفيسبوك، وبات يشعر بانتمائه ولم يعد ذلك حكرًا على أصحاب الأموال فأى فرد يرغب في فتح صفحة على الفيسبوك فله ذلك، غير أن الفيسبوك وكونه مؤسسة استثمارية تخصصت في المجال الرقمي ، فإنه يحصل سنويا عشرات الملايير من الأرباح الناتجة عن تداول الأفراد لأنشطتهم وصورهم وتفاعلاتهم اليومية. فالحرص على بقاء الفيسبوك كما هو مجاني هو في الأساس حرص على زيادة مؤشرات الأرباح. (بلعباس، 2015، صفحة 68).

رابعاً- تطبيقات الفيسبوك:

هناك العديد من التطبيقات تم إنشاؤها من قبل شركات كبرى معروفة وهناك تطبيقات تم إنشاؤها من طرف مستخدمين عاديين، لذلك فعند استخدام هذه التطبيقات يتم تنبيه المستخدمين بأن تنفيذ هذا التطبيق يتطلب الدخول إلى بياناتك الشخصية، بحيث لا يمكن إجراء التطبيق من دون هذه الخطوة، فكل مشترك لديه ملف يتضمن صورته ومعلومات ولديه صفحة يكتب فيها ما يشاء، إضافة إلى ألبومات الصور وقائمة أصدقاء قد تضيفهم أنت أو هم من يضيفونك إليهم ، ومن بين التطبيقات المستعملة نذكر ...

➤ المجموعات groups :

كل مشترك في الموقع بإمكانه أن ينشئ مجموعة عبر تسميتها وكتابة تعريف عن الفكرة ، ويتم ذلك عبر اهتمامات مشتركة أو لأعضاء نادي معين أو لجملة فكر اجتماعي كان أو ديني.

➤ الصفحات pages :

تختلف الصفحات عن المجموعات رغم التشابه في بعض المميزات من حيث أن الصفحات أكثر تفاعلا عبر ظهورها لكل المستخدمين، فهي تكون وسيلة للتواصل مع الشخصية المعنية.

➤ الصفحة الرئيسية:home:

تمكن هذه الصفحة من إظهار كل جديد سواء تعليقات أو صور وروابط أصدقاء المستخدم خاصة الذين أضافهم أو تم إضافتهم من قبل المستخدم من قبل المستخدم إليه وقد تظهر لك أصدقاء أصدقائك. (وائل مبارك خضر فضل الله، 2010، صفحة 14).

➤ الألعاب :games:

يضم الفيسيوك العديد من الألعاب المختلفة بحيث يمكن للمستخدم أن يشارك فيها ويقوم بها ويجتاز مراحلها واحدة تلو الأخرى، بل والأكثر من ذلك بإمكان المستخدم أن يدعو عددا من أصدقائه لممارسة لعبة من الألعاب (جماعية) كما هو حال المزرعة السعيدة.

➤ المناسبات :event:

بإمكان المستخدم في الفيسيوك القيام بدعوة جماعية لأصدقائه ولأعضاء مجموعة معينة لأي حدث مهم عنده أو من أجل عمل جماعي أو موعد اجتماع واقعي بحيث يجب أن توضح فيه عنوان الحدث وتاريخ بدايته ونهايته وتحديد الأعضاء المدعوين له، وقد تكون الدعوة عامة لكل مستخدمي الفيسيوك.

➤ آلية التشبيك:

في العديد من الأحيان يقترح الفيسيوك أصدقاء ويطلب إضافة أصدقاء قد تعرفهم وهذا ما يثير استغراب المستخدم، والسبب في ذلك أن الموقع يقوم بامتلاك عناوين قائمة معارفك في البريد الإلكتروني ويقوم بعمل اقتراح لك إن كانوا على أعضاء في الفيسيوك أو اقتراح لدعوتهم للانضمام إلى الموقع وتعتبر هذه الخطوة بمثابة خرق واضح من شركات البريد الإلكتروني بدون مشورة صاحب البريد (وائل مبارك خضر فضل الله، 2010، الصفحات 14-15)

خامسا – استخدامات فيسبوك:

1-الاستخدامات الاتصالية الشخصية:

ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصدقة، وخلق جو مجتمع يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية. (موقع الالوكة الإلكتروني، 2023).

2- الإستخدامات التعليمية:

إن الدور الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له، والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب.

فاستخدام الشبكات الاجتماعية يزيد فرص التواصل والاتصال خارج نطاق المدارس، ويكسر حاجز الوقت فيمكن التواصل خارج وقت الدراسة، ويقضي على كثير من الرسميات داخل المدارس، ويمكن التواصل الفردي أو الجماعي مع المعلم ، مما يوفر جو من مراعاة الفروق الفردية، كما أن التواصل يكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل والاتصال و المناقشة وإبداء الرأي، في ظل تكس الطلاب في الفصول وكثرة المواد، مع وجود الأنظمة والمساحات الضيقة للممارسات والتداولات.

3- الاستخدامات الحكومية:

اتجهت كثير من الدوائر الحكومية للتواصل مع الجمهور من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية لديها، ومسايرة للتقنية الحديثة، بل أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة، وتتميز هذه الخدمة بقلّة التكلفة والوصول المباشر للمستفيد الأول، و التغذية الراجعة المباشرة، مما يساعد في تفادي الأخطاء والوصول بالخدمة المقدمة للإتقان والتميز، ويمكن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في حجز المواعيد وتأكيداتها، ونشر

التعليمات والإجراءات، والتواصل مع الرئيس مباشرة، وكذا إبداء الملاحظات والمقترحات. (موقع الالوكة الإلكترونية، 2023).

4-الاستخدامات الإخبارية:

أصبحت الشبكات الاجتماعية مصدر أصيل من مصادر الأخبار لكثير من روادها، وهي أخبار تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغة فردية حرة غالبًا، لا احترافية لاستخدامات مختلفة سياسية أو دعائية، وقد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار، ومواقع الأخبار المتخصصة، وقنوات إخبارية كبيرة، في أحداث مختلفة سابقة، وكان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام.

5-الاستخدامات الدعوية:

فتحت الشبكات الاجتماعية الباب للتواصل والدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين باختلاف لغاتهم واختلاف أجناسهم وبلدانهم، وأصبح لكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة ومواقعهم الثرية ، وهو انتقال ايجابي للتواصل العالمي في ظل الانغلاق الإعلامي الرسمي في كثير من الدول ، وفي ظل أنظمة تعيق التواصل المباشر، وتتميز الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بالعالمية والفورية والتحديث المستمر، مع كسر حاجز الوقت والزمان ، والسهولة في الاستخدام والتواصل ، والتوفير في الجهد و التكاليف. (موقع الالوكة الإلكترونية، 2023) .

سادسا - تأثيرات الفيسبوك:

الواقع اليومي والملاحظة المستمرة لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك بين بأن هناك العديد من السلبيات دون أن يمنع ذلك من وجود عدة إيجابيات ويمكن أن نذكر ذلك وتتمثل في ما يلي: (موقع الالوكة الإلكترونية، 2023).

1- التأثيرات السلبية:

هناك الكثير من الآثار السلبية التي يخلفها الفيديو ومنها :

❖ **إضاعة الوقت:** يهدر الفيديو الكثير من الوقت لمستخدميه في الكثير من الأحيان دون فائدة ، حيث بمجرد أن يدخل المستخدم للموقع ويبدأ بالتنقل من صفحة لأخرى إضافة إلى الدردشة وقراءة الرسائل لا يدرك الساعات التي أضاعها.

فقد بينت الأبحاث الاجتماعية بأن طلاب الجامعات يضيعوا أكثر من 10 ساعات في اليوم تصفحا للفيديو.

❖ **الإدمان وإضعاف المهارات:** يشكل الجلوس أمام جهاز الإعلام الآلي أثناء تصفح موقع الفيديو بمرور الزمن إدمانا لصاحبه وهو ما يؤدي إلى عزله عن المجتمع الحقيقي ويعيش أو يتعايش مع المجتمع الافتراضي، وبذلك فهو ينتقل من الحقيقة ليعيش في خيال وهم وهو ما ينعكس سلبا خاصة وأن ذلك يؤدي إلى إضعاف وفقد مهارات التواصل المباشر مع المجتمع .

❖ **إنتحال الشخصيات:** العديد من مستخدمي الفيديو لا يكشف عن حقيقة بل ينتحل أو يتخذ من المشاهير عنوانا لنفسه لذلك تعتبر عملية انتحال الشخصيات خاصة المشاهير منهم سواء كانوا لاعبين أو فنانين أو أبطال، تضرب بقوة في الشبكة العنكبوتية.

❖ **الخصوصية:** يحتوي ملف المستخدم في الفيديو على جميع معلوماته الشخصية في الكثير من الأحيان عند العديد منهم إضافة إلى ما يبيده هؤلاء من هموم ومشاكل تخطر ببالهم إلا أنها قد تصل بسهولة إلى يد أشخاص يستغلونها بغرض الإساءة والتشهير، فهناك من الشباب من وجد في هذا الموقع مكانا إما للتسلية أو العبث، بل أن انعدام الرقابة جعل البعض يسيء الاستخدام ولا يهتم بالعواقب كنشر الصور والفيديوهات الاباحية. (موقع الالوكة الإلكتروني، 2023).

❖ أثره على القيم الدينية: يتواجد على الفيسبوك صفحات عدة تعمل جاهدة على ترسيخ القيم الاجتماعية والثقافية والدينية في عقول الأفراد ، وبالعكس هناك ما يهدف إلى غرس الرذيلة والفاحشة. (جديدي، 2016، صفحة 41).

وكذلك تهديم قيم الفرد والمجتمع ،بالإضافة إلى عدم وجود موانع ،أو حدود للممنوعات الثقافية كالمجموعات الإباحية والقمار والتحريض...

ففي هذا السياق نجد دراسة "دالية الشيمي" بعنوان "الفيسبوك بين الحملات الدينية والصور الجنسية" على عينة من 207 شاب في المرحلة العمرية بين 19 و 34 ،رصدت وجود نسبة تزيد عن 87% من الشباب يرسلون دعوات دينية لأصدقائهم ، وذلك لجمع توقيعات ضد الصفحات المسيئة للرسول صلى الله عليه وسلم وأن 64% من نسب هؤلاء يضعون روابط للأمور جنسية، وصور مثيرة ،وبالتالي أوضحت الدراسة أن هذه النتائج تبرز فيها ثقافة انعزال الشباب عن الأفكار والسلوكيات التي يدعون لها والتعامل مع الأمور بشعار " هذه نقرة وهذه نقرة".

❖ أثره على الجانب النفسي: سرعان ما تحول موقع الفيسبوك إلى إدمان يستنزف وقت الناس بشكل لا يصدق ، ويقوم بتشجيع عادات سيئة مثل الفضول ، مراقبة حياة الآخرين، التلصص على قوائم أصدقائهم، والتفرج على صورهم.

كما يلجأ بعض المراهقين إلى تغيير هويته للتعامل مع عدة أشخاص،ويستخدم شخصية مستعارة لكي يتعرف على نظرة الناس، ورأيهم عن تلك الشخصية التي قدمها لهم ، وبالتالي فهو يحاول أن يكشف مختلف الشخصيات من خلال لعب أدوار مختلفة،فالعالم الافتراضي تفسح المجال للفرد أن يضع هويته موضع استكشاف وتجريب، كما يسميه "تومبسن Thompson " مجتمعات كشف الذات .

وفي هذا الإطار يشير إلى أن المراهقين الأكبر سنا يستعملون الانترنت في غالب الأحيان من أجل الاتصال بشبكتهم الشخصية القائمة،بينما المراهقون الأقل سنا يستعملون الانترنت من أجل الاتصال بالغرباء ويلعبون بهوياتهم ،بمعنى أنهم قد يؤدون أدوار هويات متعددة أثناء التفاعل مع الآخر.

➤ إن قضاء وقت طويل على موقع الفيسبوك يؤدي إلى عزل المراهقين عن واقعهم الأسري وعن مشاركتهم في فعاليات المجتمع ، وفقد مهارات التواصل المباشر.

➤ إن الأشخاص جراء تكوينهم لصدقات افتراضية و مجموعات تواصلية تجعلهم يعيشون نوعا من الانفصال بين الواقع الافتراضي ، أي بين الحقيقي و الرمزي ، وهذا ما قد يخلق نوع من الاكتئاب والقلق والأزمات النفسية للأفراد ، في هذا الصدد قدمت دراسة بجامعة " ايدن بورغ نابير " وهي من أهم الدراسات عن الصداقة في الفيسبوك أثبتت أن وجود عددا كبيرا من الأصدقاء لدى مستخدمي الشبكة الاجتماعية فايسبوك يجعلهم متوترين ، وفي حالة قلق دائم، حيث أن 32 % من المستخدمين يشعرون بالذنب وعدم الارتياح عند رفض طلبات صداقة ، بينما 63 % يعتمدون إلى تأجيل هذه الطلبات و 10% يكرهون الحصول على طلبات صداقة من الآخرين، وأضافت الدراسة أن الأشخاص الذين يمتلكون عددا كبيرا من الأصدقاء والذين يمضون معظم وقتهم على صفحات الموقع معرضون بشكل كبير للضغط النفسي، كما أن العديد من المستخدمين يخشون ترك صفحات الموقع خوفا من أن تفوتهم بعض المعلومات الاجتماعية، بالإضافة إلى خوفهم من أن يظن بهم أنهم يهينون أصدقائهم.

❖ أثره على الجانب الاجتماعي:

يعتبر الفيسبوك أحد أسباب تدهور العلاقات الأسرية ، فأسهم في إفساد الإحساس الاجتماعي بين أفراد المجتمع ، فقد قرب ما هو بعيد وأبعد القريب، كما فرض حول من يستخدمها نوعا من العزلة والوحدة والانقطاع عن الحياة العامة والاجتماعية.

إن الفيسبوك بمثابة مؤسسة اجتماعية ، ويعتبر من أدوات التنشئة الاجتماعية المعاصرة فتنشئة الفرد اجتماعيا بهذه الطريقة قد يتعارض وقد يتماشى مع قيم وأسس هذا المجتمع، فالفرد ينعزل عن التفاعل الاجتماعي ويدمن عليها وينخرط في مجتمعات افتراضية ، ربما تتعارض مع عاداته وتقاليد وفكره وحتى دينه ، وينشأ منعزلا مكتسبا لقيم افتراضية قد تتعارض مع واقعه الحقيقي، وهذا يعود بالسلب

على الأسرة والمجتمع بصفة عامة، كما يساهم بطريقة غير مباشرة في تحقيق الانسجام والترابط الاجتماعي، وذلك من خلال تلاقي الأفراد والأصدقاء على الشبكة.

2- التأثيرات الايجابية:

❖ **التنفيس العاطفي:** حيث يطلق الأفراد العنان لانفعالاتهم، ويعبرون بحرية عن مشاعرهم، ويبيحون بكل ما كانوا يخفونه ويتسترون عليه. (جديدي، 2016، الصفحات 42-43).

❖ **اكتشاف الذات:** بمعنى البحث عن كيفية رد فعل الآخرين خاصة عند الإناث، وكيف يظهرون في عيون الناس، وهذا بفضل السرية التي يتميز بها استعمال الانترنت مما يدفع المستعملين إلى الكشف عن بعض مظاهر دواتهم ، لأن عواقب هذا الكشف منعدمة أو محدودة.

❖ **التعويض الاجتماعي:** أي تجاوز الخجل ونقائص الشخصية على العموم، وبصفة خاصة عند الإناث والمنطويين نفسيا. (العيفة، 2004، صفحة 294).

❖ **الإحساس بالسعادة:** إن عدد الأصدقاء في الفيسبوك مرتبط بالإحساس بالراحة النفسية والسعادة خاصة ، وأن لهم فائدة غير مباشرة على الصحة النفسية من خلال زيادة الدعم الاجتماعي ، والحد من الإحساس بالإجهاد والتوتر.

❖ **التشارك الاجتماعي:** من مميزات الفيسبوك أنه لا يرى في التشارك الاجتماعي وظيفة أساسية للتواصل، والمساندة الاجتماعية والنفسية لتعزيز قدرة الفرد على مواجهة المشكلات من خلال تبادل التجارب والنصح من الآخرين، الهروب من مشكلات الواقع، والتنفيس عن العواطف وتجنب العزلة مع تأكيد الذات. (عابد، 2012، صفحة 139).

❖ **على المستوى الصحي:** أجريت بحوث على أطفال يعانون من أمراض مستعصية ، ولوحظ أن استخدامهم للشبكات الاجتماعية له تأثير حسن إيجابي على سلوكياتهم ومزاجهم ، فهي تشجعهم على العودة للانخراط في المجتمع بصورته الافتراضية. (المعرفة، 2012، صفحة 120).

❖ بالنسبة للجانب الدراسي: إن الاهتمام بموقع الفيسبوك بالنسبة للطلبة ازداد بشكل كبير في السنوات الأخيرة ، حيث أن المستخدمون يقضون وقتا طويلا على الموقع، خاصة كلما كان لديهم فراغ حتى بين الحصص في الجامعة يتوجهون إلى قاعات الانترنت المتواجدة على مستوى كلياتهم ، ويرون أن الموقع يلبي احتياجاتهم و إشباعاتهم ، وأن أغلبية المستخدمين يدعون أصدقائهم لاستخدامه كوسيلة للتواصل معهم من أجل الدردشة والتحدث في مواضيع اجتماعية أخرى، ومن الملاحظ أيضا أن الطلبة يدخلون في مجموعات للمراجعة وتحضير الدروس خصوصا مع اقتراب موعد الامتحانات ، وإبداء التوقعات ومساعدة بعضهم البعض على الإيضاح وتقديم المعلومات والدروس. (جديدي، 2016، الصفحات 44-45).

❖ ومن فوائد وإيجابيات منصة فيسبوك أيضا:

يؤدي هذا الموقع خدمات إلى مستخدميه تسهل عليهم الكثير من أعمالهم وتواصلهم ومن هذه الخدمات نذكر:

- ✓ إتاحة الفرصة للصدقة والتواصل بين الأعضاء المشتركين في المنصة وذلك عن طريق:
- ✓ إتاحة الفرصة لإضافة من يشاء العضو إضافتهم من الأصدقاء للتواصل معهم بعد أخذ موافقتهم، فالخيار والحرية متاحة لمن يريد أن يضيف صديق له على المنصة، ومتاح لهذا الصديق أن يقبل أو يرفض هذه الصداقة عن طريق الإجابة سلبا أو إيجابا على الطلب الذي يتلقاه.
- ✓ إرشاد صديقين إلى بعضهما على هذا الموقع، حتى وإن كانا لا يعرفان بعضهما في الواقع الحقيقي.
- ✓ اقتراح أصدقاء جدد لمن يريد من الأصدقاء القدامى الذين يعرفهم سابقا و بالتالي توسيع شبكة الصداقة والتواصل التي يمتلكها.
- ✓ إتاحة الفرصة لمشاهدة كل الأصدقاء مرة واحدة مرتبة أسماءهم أبجديا مع أرقام هواتفهم الموجودة على نبذ حياتهم إذا كانت هذه الهواتف متاحة للأصدقاء.

- ✓ إمكانية فرز الأصدقاء وتصنيفهم حسب أي معلومات مضافة عن كل منهم كزملاء الدراسة أو زملاء العمل أو حسب المهنة.
- ✓ يتيح الفيسبوك كذلك فرصة تحميل ألبومات الصور بشكل أكبر وأسهل مما يتيح المنصات الأخرى.
- ✓ التواصل مع مجتمعات افتراضية متخصصة في مواضيع شتى تفيد العضو في التدريب والتعليم من هذه المجتمعات وزيادة خبراته.
- ✓ متابعة الأخبار وأخبار الشخصيات المشهورة في كافة المجالات.
- ✓ إمكانية تثبيت أي موقع أو خبر أو صور، أو مقاطع فيديو. (علي خليل شقرة، 2014، 67).

خلاصة:

تعتبر منصات التواصل الاجتماعي حديث العام والخاص ، حيث تعتبرها الأغلبية أنها مظهر من مظاهر التحضر و التقدم كونها شكل من أشكال التكنولوجيا وتطور المجتمعات أيضا،لما تحمله من قضايا وتطبيقات تسهل وتوفر كل متطلبات الأفراد داخل المجتمع وخارجه،كما أن الفيديو أصبح الحيز المكاني للتعارف و إنشاء الصداقات والتعلم والتثقيف والتسلية وكذلك حرية التعبير والإبداع الفكري ، حيث تمكن الموقع من بلوغ كل الفئات العمرية على اختلافها ،صغارا ،كبارا، أو شبابا .ويتوقف تأثير هذه المواقع على طبيعة استخدامها بالسلب أو بالإيجاب.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

1 – المجال الجغرافي

2 – المجال الزمني

3 – المجال البشري

ثانيا: أدوات و تقنيات جمع البيانات

1- الملاحظة

2 – تحليل المضمون

ثالثا: العينة وطريقة اختيارها

رابعا: المنهج المستخدم في الدراسة

تمهيد:

بعدما تعرضنا له في الفصول السابقة، سوف نعالج في هذا الفصل الجانب المفهومي للدراسة، فالبحت الاجتماعي لا يتمثل في جمع الجانب النظري والاطلاع على البحوث والدراسات التي تناولت المشكلة فقط، وإنما يعتمد على العمل الميداني الذي يمكن الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته لمحاولة إثبات الدراسة النظرية و الإجابة عن تساؤلات الإشكالية من خلال مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في جمع المعلومات من الواقع مكان الدراسة وذلك ما سنحاول تناوله في هذا الفصل.

أولاً: مجالات الدراسة:

لقد اتفق العديد من الباحثين في مناهج البحث على أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية وهي المجال المكاني، الزمني، البشري.

1- المجال المكاني: ويقصد به مكان التربص الذي هو محل دراستنا ومصدر لاختبار الفروض وتساؤلات وأهداف الدراسة الراهنة وبالتالي فإن ميدان دراستنا هو

2- المجال الزمني:

وتكون فيه المدة التي قضيناها في إجراء الدراسة والذي نقسمه إلى قسمين:

- 1- زمن إنجاز الإطار النظري: وهذا الجزء من الدراسة تم من بداية اختيارنا لموضوع البحث
- 2- زمن إنجاز الإطار الميداني: وذلك من شهر مارس إلى غاية نهاية شهر ماي وقد مرت هذه الأخيرة بثلاث مراحل هي:
 - المرحلة الأولى: وقد بدأت بزيارات استطلاعية حيث ألقينا نظرة آلية على منصة فيسبوك وذلك من أجل جمع معلومات حول مختلف الصفحات ومعرفة مجالاتها ونشاطها.
 - المرحلة الثانية: فتم فيها اختيار الصفحة وجمع بعض الملاحظات الأولية عنها وغاية ذلك هي معرفة مدى تطور الظاهرة المقدمة.
 - المرحلة الثالثة: وقد قمنا باختيار المنشورات التي سوف نقوم بتحليلها.

ثانيا: تقنيات (أدوات) جمع البيانات:

لقد اعتمدت الدراسة الراهنة على جملة من التقنيات المنهجية في جمع المعطيات والمعلومات حول الموضوع والتي يمكن تحديد فيما يلي:

➤ مدخلنا لهذا الموضوع كان عبر مجموعة من الملاحظات البسيطة الغير مقننة لغرض رصد المشاهدات الهامة (المهمة)، التي تمكننا أو تساعدنا في رؤية الموضوع بمنظور أوسع (من جميع الزوايا).

1- **تقنية الملاحظة:** يعرفها بعض علماء المناهج على أنها " معايشة الموضوع المدروس ومشاهدته عن قرب والاستعانة بالصور والعلاقات الموجودة بين الأفراد والجماعات الإنسانية محل الدراسة" ¹.

كما أنها الملاحظة الدقيقة لظاهرة ما ، وهي أداة هامة من أدوات جمع المعطيات ومن الصعب أن نتصور دراسة دونها، ومما يزيد أهميتها أنها يمكن أن تستخدم في البحوث الاجتماعية الكشفية والوصفية والتجريبية .

2- تقنية أو أداة تحليل المضمون:

➤ **تعرف تحليل المضمون :** يعتبر وسيلة من وسائل جمع البيانات يتم بمنهج وصفي يستخدم كأداة في تحليل محتوى المادة الإعلامية التي تقدمها وسائل الاتصال الجمعي. ففي حين ترتبط أشكال

الدراسات المسحية السابقة بالاتصال المباشر مع المصادر البشرية التي تمتلك المعلومات التي يريدها الباحث .

إن تحليل المحتوى كمفهوم اصطلاحي استخدم أولاً في مجال الصحافة والإعلام لوصف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها من حيث الشكل و المضمون، تلبية الاحتياجات البحثية المصاغة في التساؤلات البحث أو فروضه الأساسية، طبقاً للتصنيفات الموضوعية التي يحددها الباحث بهدف استخدام هذه البيانات فيما بعد ، وأما فيوصف هذه المواد الإعلامية التي تعكس السلوك الاتصالي العلني للقائمين بالاتصال، أو لاكتشاف الخلفية الفكرية أو الثقافية أو السياسية أو العقائدية التي تنبع منها الرسالة الإعلامية ، وللتعرف على مقاصد القائمين بالاتصال من خلال الكلمات والجمل والرموز وكافة الأساليب التعبيرية شكلاً ومضموناً ، والتي يعبر بها الأفراد القائمون بالاتصال عن أفكارهم ومفاهيمهم ، وذلك بشرط أن تتم عملية التحليل بصورة منظمة، ووفق أسس منهجية ومعايير موضوعية، وأن يستند الباحث في عملية جمع البيانات وتبويبها وتحليلها على أسلوب بصفة أساسية .1

➤ تعريف جانس 1943 : هو الأسلوب الذي يستخدم في التصنيف والتبويب المادة الإعلامية ويعتمد أساساً على تقدير الباحث أو مجموعة من الباحثين ويتم بمقتضاه تقسيم المضمون إلى فئات باستناد إلى قواعد واضحة بافتراض أن التقدير قائم بالتحليل على أساس أنه باحث علمي وتحدد نتائج تحليل مضمون تكرارات ظهور وحدات التحليل في السياق.2

➤ حيث يعرف الخالدي في مجلته أن تحليل المحتوى هو طريقة بحث وصفية تهتم بجمع بيانات من وثائق مكتوبة أو مرئية وتحليل المعلومات التي يتضمنها محتوى الوثيقة بقصد التوصل إلى استفسارات واستنتاجات موضوعية.3

كما يعرف تحليل المحتوى هو الطريقة المحددة لتحليل محتوى الأشكال مختلفة التعبير.4

➤ ومن خلال التعريف الذي تبناه "جوزيف دنر" إن تحليل المضمون هو أحد المناهج المستخدمة في دراسة مضمون وسائل الاتصال المكتوبة أو المسموعة، بوضع خطة منظمة تبدأ باختيار عينة من المادة محل التحليل وتصنيفها وتحليلها كمياً وكيفياً.5

فئات ووحدات التحليل : يقوم أسلوب تحليل المحتوى على وصف منظم ودقيق لمحتوى نصوص مكتوبة أو مسموعة من خلال تحديد موضوع الدراسة وهدفها وتعريف مجتمع الدراسة الذي سيتم اختيار الحالات الخاصة منه لدراسة مضمونها وتحليلها، فتحليل المحتوى يكتفي بدراسة المضمون الظاهر للمادة المدروسة للاتصال.

➤ فئات التحليل :

فئات الشكل (كيف قيل؟): وهي العادة تحاول الإجابة عن السؤال كيف قيل؟ أي ما هو الشكل الذي جاءت عليه المادة أو المحتوى محل التحليل وما هو دوره في تحديد طبيعة الرسالة؟ فئات الشكل هي الفئات التي تعني بالمضمون من حيث تقسيمه إلى فئات تعمل كلها في إطار تحديد الشكل الذي جاء به المضمون محل التحليل.

فئات المضمون (ماذا قيل؟): وهي الفئات التي تجيب عن السؤال ماذا قيل؟ فهي مجموعة من الأفكار والمواضيع والأبعاد.. التي تحمل خصائص مشتركة من معاني وأبعاد وأهداف أو أفعال... وتقسيمها لما تهدف إليه الدراسة وإشكالياتها.

ثالثا: العينة وكيفية اختبارها :

تعتبر العينة الدعامة الأساسية في البحث ويعتمد عليها كمصدر لجمع واستقصاء المعلومات والمعطيات من الواقع من منطلق أن العينات تسمح بالحصول في حالات كثيرة على المعلومات المطلوبة، ولقد تم لجوء إلى استخدام العينة القصدية كأحد أساليب المعاينة الغير احتمالية لأنها أقل تكلفة وصعوبة من العينات الاحتمالية على اختلافها فبعد عدم إمكانية حصولنا على القوائم الاسمية لمفردات الدراسة لتعذر ذلك تم اللجوء إلى هذا النوع من المعاينة وهي المعاينة القصدية وتعرف هذه الأخيرة على أنها عينة غير احتمالية يتم اختيارها بشكل قصدي ويطلق عليها في بعض الأحيان العمدية نظرا لأن الباحث يقصد أو يعتمد اختيار العينة التي تمثل مجتمع البحث والتي يجد فيها الباحث صعوبة في الوصول إلى وحدة من وحدات المجتمع المختارة في حالة عدم معرفة كل مفردات المجتمع التي سنسحب منه العينة ولذلك فقد تم اختيارنا للعينة بـ 12 منشور (أحمد، 1995)

المنشورات	التاريخ	الساعة
مصطفى معروزي: محلل رياضي بلماضي ادرك ان "محيوص" يمتلك امكانيات خارقة للعادة.. هو مهاجم ممتاز.. ولا يجب الحكم عليه لأنه ضيع ركله جزاء!!	31 ماي 2023	23:22

20:35	27 ماي 2023	موقع world of statistics يصنف الكسكس الجزائري ضمن قائمة اشهر الاطباق في العالم.
16:53	26 ماي 2023	"صهيب كفايفية" بعد العملية الناجحة في اسبانيا وهو يمسك الهاتف يتصفح مواقع التواصل الاجتماعي.
22:47	19 ماي 2023	الرئيس المصري عبد الفتاح السيسي يؤدي مناسك العمرة بعد انتهاء اشغال القمة العربية في السعودية.
18:07	14 افريل 2023	قرية في مالاوي تعلن اسلامها بالكامل على يد امام جزائري.
14:25	01 افريل 2023	الشيخ علي عية: الكاميرا الخفية لا تجوز!
23:00	29 افريل 2023	القبطان الجزائري.
21:37	20 افريل 2023	المغرب يعلن السبت 22 افريل

		اول ايام عيد الفطر.
13:14	15 مارس 2023	هبط راسك لا صوت يعلو فوق صوت قوات الامن بعنابة توقيف عصابة الاحياء بسيدي سالم 59 شخص.
18:46	26 مارس 2023	عميد جامع الجزائر الشيخ مأمون القاسمي يستقبل السفير الأمريكية في الجزائر اليزابيث اوبين.
17:36	06 مارس 2023	بريد الجزائر تعلن انها ستقطع 200 دينار من كل الحسابات البريدية ابتداء من 7 مارس.
15:20	20 مارس 2023	اللحوم الحمراء ب 1200 دينار والدجاج دينار ب 350 في رمضان.

رابعاً: المنهج المستخدم في الدراسة :

المنهجية : المنهجية مفهوم مركب من كلمتين Method وتعني المنهج (الطريقة و Logy) تعني علم) ، وبالتالي يمكن تعريف المنهجية اصطلاحاً بأنها عبارة عن " العلم الذي يهتم بدراسة المناهج أي علم طريق البحث العلمي." 3

هي الطريقة التي يتبعها العقل لمعالجة أو دراسة موضوع أو مسألة ما من أجل التوصل إلى نتائج معينة كما تعني تعلم الإنسان كيفية استخدام ملكاته الفكرية وقدراته العقلية أحسنهم استخدام للوصول إلى نتيجة معينة بأقل جهد وأقصر طريقة ممكنة. ويستخدم الباحث تفكيره كأسلوب لمعالجة القضايا وهو أداة المنهجية في ذلك. 4

المنهج : لغة: جاء في معجم لسان العرب في مادة نهج: (والمناهج : الطريق الواضح. واستنهج الطريق : صار نهجا .

وفي حديث العباس (لم يمت رسول الله صلى الله عليه وسلم حتى ترككم على طريق ناهجة أي واضحة بينة، وفلان يستنهج سبيل فلان أي يسلك نهجه . والنهج الطريق المستقيم).5 -

اصطلاحاً : فالمنهج العلمي Scientific method فيمكن تعريفه بأنه :تحليل منسق وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية والتجريبية التي توجه بالضرورة البحث العلمي أو ما تألفه بنية العلوم الخاصة.6

كما عرفه موريس انجرس: هو مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناه، من أجل الوصول إلى نتيجة . ويعرفه عبد الرحمان البدوي أنه الطريق المؤدي إلى الكاشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل ، وتحدد عملياته ،حتى يصل إلى نتيجة معلومة . أما الباحث " ذوقان عبيدات" فعرف المنهج بـ: أننا نستخدم طريقة علمية منظمة في مواجهة مشكلاتنا اليومية ومشكلاتنا العامة.7

والمنهج في البحث العلمي بصفة عامة هو الطريقة العلمية تجمع بين الأسلوب الاستقرائي والاستنباطي القياسي، أي تجمع بين الفكر والملاحظة وبين القياس والاستقراء.8

يعتبر المنهج الطريقة التي تعمل على تحليل و تفصيل البيانات و هو كذلك عملية تحليل عناصر ومكونات المشكل المطروح للدراسة و هو بذلك الوسيلة التي تعتمد على جمع الحقائق و المعلومات ومقارنتها و تحليلها و تفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة.5

➤ لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي و هو منهج علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراضنا المحددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية.

➤ كما أنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصورها كميًا عن طريق جمع معلومات حول المشكلة وتصنيفها و إخضاعها للدراسة الدقيقة.

لقد اتبعنا هذا الأسلوب في التحليل بإعداد قائمة لتحليل المحتوى اللفظي على صفحة:

راك في عناية RAK FI annaba



على المنصة الرقمية الفيسبوك لتحليل التعليقات التي تحمل في مضمونها عنف لفظي ووصفها بشكل موضوعي و دقيق بأسلوب تحليلي وتفسيري للاستنتاج مجموعة من معاني دلالية للمحتوى المراد تحليله.

خلاصة:

الفصل الخامس

تبويب وتحليل البيانات

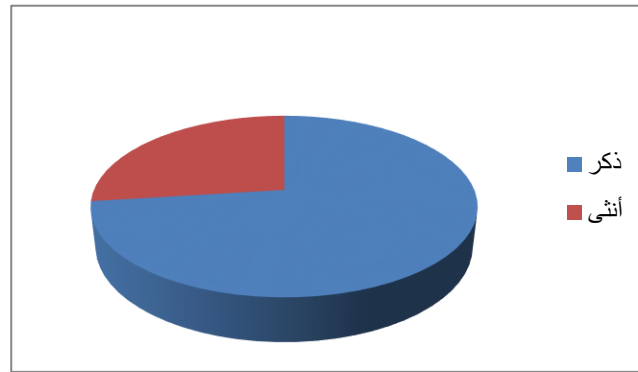
- أولاً: تفريغ و تحليل البيانات
- ثانياً : تحليل فئات الشكل
- ثالثاً : تحليل فئات المضمون
- رابعاً: النتائج الجزئية للدراسة
- النتيجة العامة

أولاً- التحليل الكمي والكيفي لتحليل المضمون

النسبة %	التكرار	فئة كيف جاء المنشور
8%	1	نص مكتوب
92%	11	نص مكتوب + صورة
100%	12	المجموع

شكل بياني

رقم (1) :

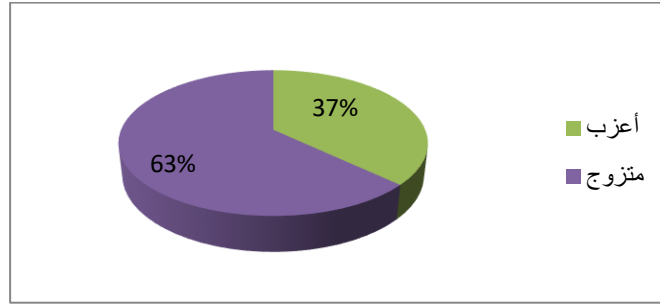


-

جدول رقم (03):

النسبة %	التكرار	اللغة المستخدمة
84 %	10	عربية
8 %	1	عامية + عربية فصحي
8 %	1	عربية فصحي + انجليزية
100%	12	المجموع

شكل بياني رقم (3) :



المصدر : من إعداد الطالب

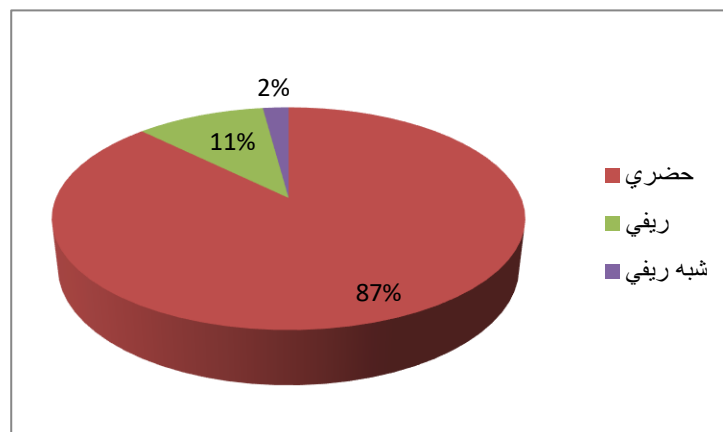
-4-1

جدول رقم (04):

النسبة %	التكرار	فئة الاستمالات
25 %	3	عاطفية
25 %	3	عقلية
50 %	6	عاطفية + عقلية
100 %	12	المجموع

رقم (4) :

شكل بياني

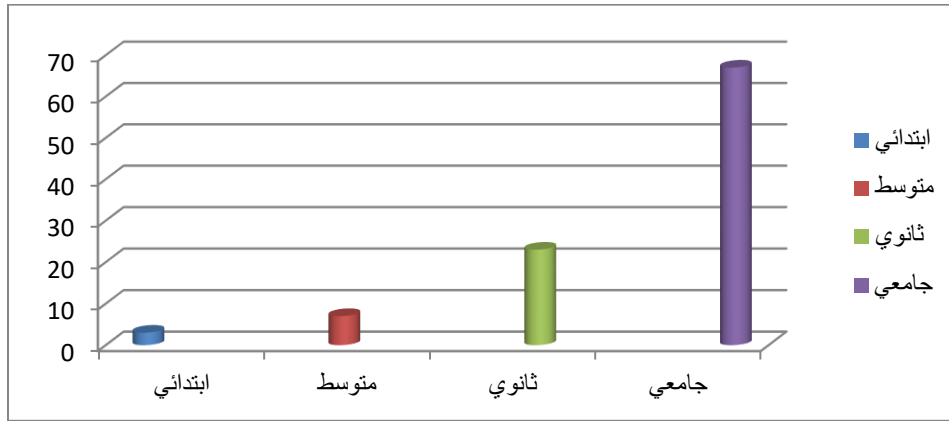


جدول رقم 05 :

النسبة %	التكرار	فئة الاساليب
33 %	4	سرديّة

وصفية	1	8 %
تعبيرية	2	17 %
لغة خشنة	3	25 %
لغة مرنة	2	17 %
المجموع	12	100 %

شكل بياني رقم (5) :

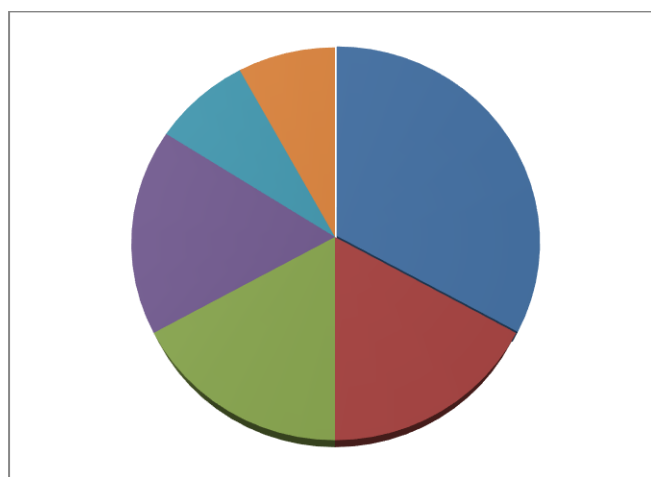


المصدر : من إعداد الطالب

- أسفرت نتائج هذا الجدول أن مفردة بنسبة قدرها 67 % هم ذوي مستوى جامعي و 7 مفردات بنسبة قدرها 23 % من التعليم الثانوي و 2 مفردات بنسبة 7 % هم من التعليم المتوسط و مفردة بنسبة قدرها 3 % من التعليم الابتدائي و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أفراد العينة هم ذوي مستوى جامعي كأكبر نسبة ، وهذا يدل على أن المؤسسة يغلب عليها العمال ذوي الشهادات العليا و ذلك خاصة في بعض المصالح التي تستدعي توظيف مثل هذا المستوى. هذا لا يعني أن المؤسسة لا توظف الآخرين وإنما تقوم بتوظيف العمال على مختلف المستويات.

النسبة %	التكرار	فئة الموضوع
17 %	2	اجتماعية
17 %	2	ثقافية
17 %	2	سياسية
25 %	3	دينية

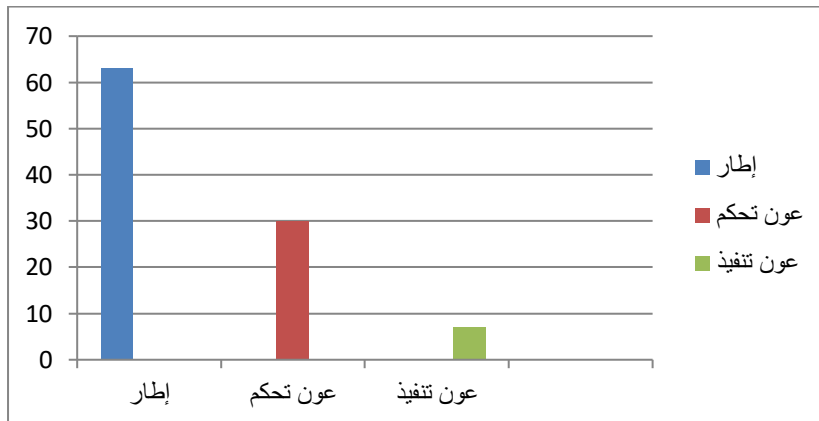
رياضية	1	8 %
اقتصادية	2	17 %
المجموع	12	100 %



فئة الهدف	التكرار	النسبة %
-----------	---------	----------

تحسين صورة	3	% 25
اهتمام إنساني	1	% 8
تراث محلي	2	% 17
فقهية	2	% 17
إعلاني	3	% 25
تحسيني	1	% 8
المجموع	12	%100

شكل بياني رقم (6) :



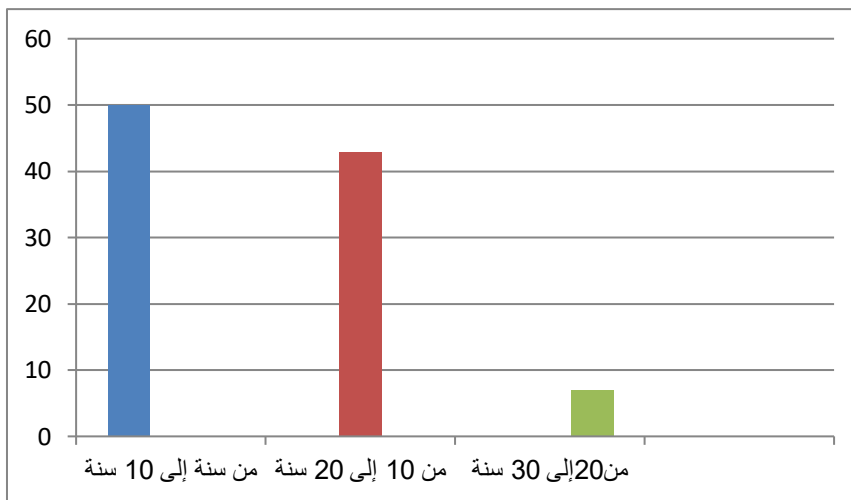
المصدر : من إعداد الطالب

- بينت نتائج هذا الجدول بأن 19 مفردة بنسبة قدرها 63% من إطارات و 9 مفردات بنسبة قدرها 30% من أعوان التحكم و 2 مفردات بنسبة قدرها 7% هم أعوان تنفيذ من خلال هذه البيانات نستنتج أن أغلب أفراد العينة هم من الإطارات و ذلك بحكم المستوى التعليمي لأغلب أفراد العينة و كذلك المصلحة التي يعملون فيها.

-7-1

الغرض	التكرار	النسبة
تغيير فكرة	2	%17

تغيير اتجاه	1	8 %
تغيير سلوك	2	17 %
دعم فكرة	3	25 %
تعديل فكرة	2	17 %
الاستهزاء	1	8 %
تقديم فكرة	1	8 %
المجموع	12	100 %



شكل بياني رقم (7) :

المصدر : من إعداد الطالب

- تبين الشواهد الإحصائية لهذا الجدول أن 15 مفردة بنسبة قدرها 50% تتراوح الأقدمية ما بين سنة إلى 10 سنوات ونجد 13 مفردة بنسبة قدرها 43% من 10 سنوات إلى 20 سنة في حين نجد مفردتين بنسبة قدرها 07% هم من 20 سنة إلى 30 سنة. ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب أفراد العينة تتراوح أقدميته في العمل من سنة إلى 10 سنوات وهذا لان اغلب العمال هم من فئة الشباب

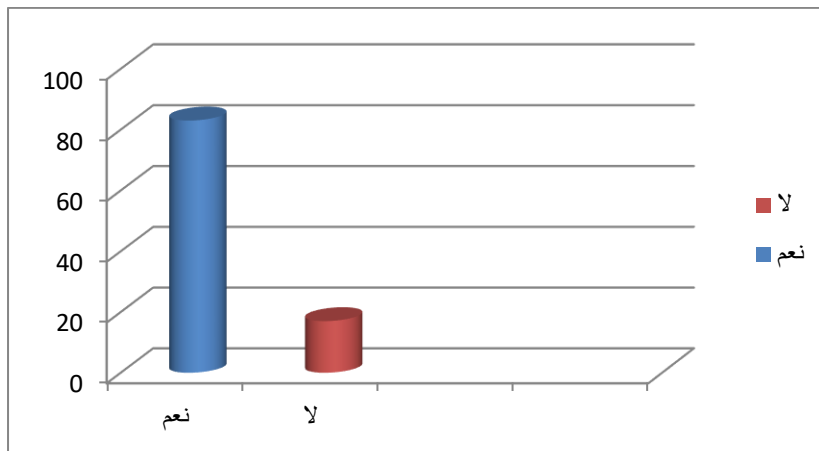
ثانيا-

1-2-

النسبة	التكرار	فئة الجمهور المستهدف
8 %	1	رياضي
25 %	3	سياسي

متخصص	ديني	2	17 %
جمهور عام	محلي	4	33 %
	عالمي	2	17 %
المجموع		12	100 %

شكل بياني رقم (8) :



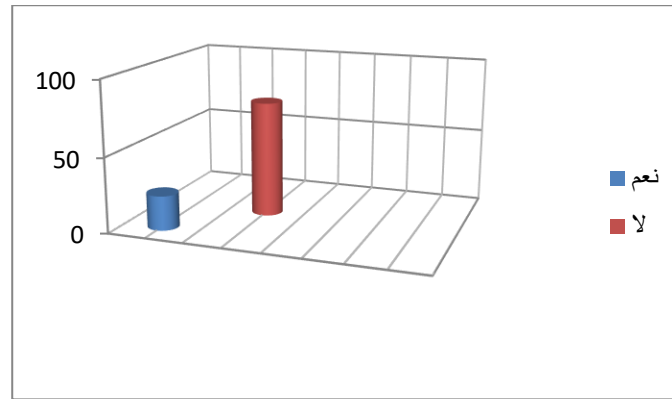
المصدر : من إعداد الطالب

- أوردت نتائج هذا الجدول أن 25 مفردة بنسبة قدرها 83% تؤكد على أن المؤسسة مهتمة بتوفير المعلومات وهذا بتوفير التكنولوجيا الحديثة وان معظم العمال لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنهم حصلوا على هذه المعرفة من خارج المؤسسة كالشهادات العلمية فان بعضهم حصلوا عليها عن طريق المؤسسة، في حين نجد 5 مفردات بنسبة قدرها 17% محايدة للفكرة ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن المؤسسة تعمل جاهدة على توفير المعلومات التي تساهم بمرونة في التصدي للظروف في جميع الحالات .

القيم	التكرار	النسبة
احترام الأديان	4	33 %
احترام التراث الثقافي	2	17 %
امن و استقرار	1	8 %
العدالة الاقتصادية	2	17 %
احترام الغير	3	25 %
المجموع	12	100 %

--	--	--

شكل بياني رقم 09 :



المصدر : من إعداد الطالب

- أعربت نتائج هذا الجدول أن 23 مفردة بنسبة قدرها 77% تؤيد أنه لا توجد صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة في العمل مما يساهم في سرعة معالجة المشكلة هذا لأنه من يقومون بالعمل في هذا المجال لا تكون لديهم أية صعوبات أثناء استخدام التكنولوجيا لأنهم مؤهلون لتلك المناصب . في حين نجد 7 مفردات بنسبة قدرها 23% محايدة تماما لهذه الفكرة ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أنه كلما كانت هناك مصادر معينة حيث من خلالها تستطيع المؤسسة الاعتماد عليها حتى تتمكن من العمل المستمر وتحقيق الأهداف مثل الانترنت ، الإعلانات ومصلحة بنك المعطيات العامة، بإضافة إلى مصادر داخلية وتوصيل المعلومة الدقيقة والصحيحة.

-3-2

1

يبدو من خلال هذا الجدول أن 25 مفردة بنسبة 83% تؤكد على أن المؤسسة حاليا توفر حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا و ذلك داخل المؤسسة و خارجها عن طريق التربصات المبرمجة من حين لآخر، في حين نجد 5 مفردات بنسبة قدرها 17% ترى العكس حيث أن هذه الفئة تبرر بان الحصص التدريبية لا تشمل جميع العمال و إنما البعض فقط ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلبية مفردات العينة أقرروا بأن المؤسسة حاليا توفر حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا مما يزيد من التحكم في التنمية داخل المؤسسة. وكذلك تحسين الصورة خارج

المؤسسة بحكم طبيعة النشاط حيث أن المؤسسة المينائية بسكيدة ذات النشاط الواسع حتى مع الدول المتقدمة وخاصة في المجالات التكنولوجية هذا ما يدعو إلى تحسين تحكم عمالها في تلك التكنولوجيات الحديثة دائماً.

- أفصحت نتائج هذا الجدول أن 23 مفردة بنسبة قدرها 77% تؤكد على أن درجة تحكمهم في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب هي جيدة في حين نجد 7 مفردات بنسبة قدرها 23% تؤكد على أنها متوسطة بحكم أنهم لم تتسنى لهم الفرصة من أجل القيام بهذه العمليات التدريبية سواء داخل المؤسسة أو خارجها يتضح من هذه البيانات أن المؤسسة تعمل على تزويد مختلف الأنشطة بالدورات التدريبية من أجل تحسين أداء عمالها وهذا من خلال استخدامها لأنظمة الدعم .

- لوحظ أن 22 مفردة بنسبة قدرها 73% هم من أقرروا وأكدوا بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في فعالية الاتصال في المؤسسة و يزيد من دقة المعلومة في حين نجد 8 مفردات بنسبة قدرها 27% هم من قللوا من هذه الفكرة بسبب أن الاتصال داخل المؤسسة هو غير جيد ، ولاشك أن هذه البيانات المبينة في الجدول تجعلنا نؤكد على أن المؤسسة حريصة على أن التعامل مع المعلومة في الوقت المطلوب من أجل سلامة النشاطات وكذلك استمرارية العمل بشكل جيد وهذا من خلال الاتصال الفعال و السريع.

- أوردت نتائج هذا الجدول أن 27 مفردة بنسبة 90% هم من يستعملون المعلومة بكل موضوعية وأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة استطاعت تحسين إنتاجية العمل في حين نجد 3 مفردات بنسبة قدرها 10% هم من المحايدين للفكرة ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلبية مفردات العينة أقرروا بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة استطاعت تحسين إنتاجية العمل دون دخول أي اعتبارات أخرى و هذا من خلال السرعة في الأداء وسهولة الوصول إلى الزبائن.

7-2- جدول رقم(14) يوضح بان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة حسنت من محيط العمل.(س14)

- أوردت نتائج هذا الجدول أن 27 مفردة بنسبة قدرها 90% أقرروا بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة حسنت من محيط العمل في حين 3 مفردة بنسبة قدرها 10% هم من لا يعتمدون على هذه الفكرة ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة حسنت من محيط العمل وهذا من خلال رفع الروح المعنوية سواء أثناء العمل أو بعده ، وهذا دليل على مهارات التفكير التي يتمتع بها معظم العمال.

- بينت نتائج هذا الجدول أن 20 مفردة بنسبة قدرها 67% هم من يؤكدون على أن هناك القليل من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في المؤسسة في حين نجد 07 مفردات بنسبة قدرها 23% ينفون وجود سلبيات، و 3 مفردات بنسبة 10% يقرون بان هناك الكثير من السلبيات، ومن خلال هذه البيانات نستنتج أن أغلبية أفراد العينة حارصين على أن هناك القليل من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في المؤسسة ومن بين بعض السلبيات التي تطرق إليها معظم العمال تتجلى في تقليص الوظائف و تهديد حماية المعلومات على سبيل المثال لعدم الاستعمال الجيد لهذه التكنولوجيات وأفاد البعض منهم على تقليص العلاقات الشخصية.

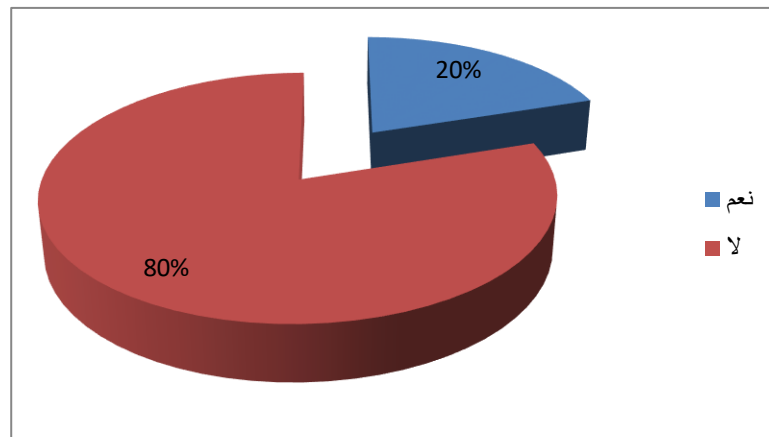
أعربت نتائج هذا الجدول أن 14 مفردة بنسبة 47% هم من يؤكدون على استخدام شبكة الانترنت في العمل، في حين نجد 12 مفردات بنسبة تقدر بـ 40% نادرا ما يستخدمونها بحكم انشغالهم المستمر في العمل ، ونجد 4 مفردات بنسبة 13% لا يستخدمون هذه الشبكة نهائيا، و منه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على استخدام شبكة الانترنت في العمل حيث يزيدهم ذلك القدرة على التنبؤ.

2

- أسفرت نتائج هذا الجدول على أن 24 مفردة بنسبة قدرها 80% هم من يؤكدون على الاعتماد على نظم المعلومات الحديثة واستخدام الانترنت يساهم في التنظيم الدقيق للمهام، في حين نجد 06 مفردات

بنسبة قدرها 20% ينفون ذلك ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على استخدام الانترنث يساهم في التنظيم الدقيق للمهام و حداثة نظم المعلومات من اجل الفعالية والاستمرارية في العمل وهذا دليل أن المؤسسة تواكب التطورات الحاصلة على مستوى المعلوماتية وكذلك طبيعة نشاطها ألزمها ذلك .

- أفصحت نتائج هذه الجداول بأن 25 مفردة بنسبة قدرها 83% هم من يؤكدون على أن استخدام الانترنث يساعد في دقة تحديد إجراءات العمل ووظائف الأفراد في حين نجد 05 مفردات بنسبة قدرها 17% هم من ينفون ذلك ومن خلال هذه البيانات نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على أن استخدام الانترنث يساعد في دقة تحديد إجراءات العمل وكذلك وظائف الأفراد و أدائهم وهذا بالاتصال بالموظفين داخل المؤسسة من اجل الحصول على المعلومات و كذا عملية التسيير الحسن للعمل ومراقبته.



رابعاً- النتائج الجزئية للدراسة:

4-1- نتائج البيانات الديمغرافية: بينت نتائج هذا المحور ما يلي:

- 73% من أفراد العينة هم ذكور.
 - 43% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين (20-40) سنة.
 - 63% من أفراد العينة هم متزوجون.
 - 83% من أفراد العينة هم من أصول جغرافية حضرية
 - 67% من أفراد العينة ذوي مستوى جامعي.
 - 63% من أفراد العينة هم إطارات.
 - 50% من أفراد العينة تقدر أقدميتهم في العمل من سنة إلى 10 سنوات.
- من خلال هذه الشواهد الإحصائية السالفة الذكر يمكن القول أن الخصائص العامة لعينة الدراسة هي:

أن أغلبية أفراد العينة ذكور تتراوح أعمارهم بين (20-40) سنة و هم من فئة الشباب، وأغلبيتهم متزوجون في حين أن مستواهم جامعي ولهم أقدمية في العمل أكثر من 5 سنوات وأغلبيتهم من فئة الإطارات.

4-2- نتائج مساهمة الانترنت في ترشيد الأنشطة داخل المؤسسة الجزائرية :

بينت نتائج هذا المحور ما يلي:

- 83% من أفراد العينة أكدوا أنه كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة .
- 77% من أفراد العينة أكدت على أنها لا تواجه صعوبات أثناء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة.
- 83% من أفراد العينة أكدوا على المؤسسة تضمن حالياً حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا.
- 77% من أفراد العينة أكدوا على أن درجة تحكمهم في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب جيدة.
- 73% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال زاد في فعالية الاتصال في المؤسسة.
- 90% من أفراد العينة يؤكدون أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة استطاعت تحسين إنتاجية العمل.
- 90% من أفراد العينة أكدوا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة حسنت من محيط العمل.
- 67% من أفراد العينة ترى أن هناك سلبيات قليلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في المؤسسة.
- 47% من أفراد العينة يؤكدون أنهم يستخدمون شبكة الانترنت في العمل دائماً.
- 80% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الانترنت يساهم في التنظيم الدقيق للمهام.
- 83% يؤكدون أن استخدام الانترنت يساعد في دقة تحديد إجراءات العمل.
- 57% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الانترنت يعمل على الزيادة في الرقابة التنظيمية الفعالة.
- 87% من أفراد العينة يؤكدون أن الاستخدام الأمثل للانترنت يعمل على احترام مواعيد العمل.

- 80% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الانترانت بشكل جيد يرفع من مستوى الانجاز الفعال للعمل.

- 73% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الانترانت يزيد في التحكم في المشكلات داخل المؤسسة.

- 80% من أفراد العينة يؤكدون على أن استخدام الانترانت يعمل على التوجه لخدمة الأهداف.

النتيجة الجزئية الأولى:

لا شك أن الشواهد الإحصائية السابقة قد بينت الكثير من المسائل الهامة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومساهمة الانترانت في ترشيد الأنشطة وأن المسيرين هم الذين يقومون بالتأكد من صحة ودقة المعلومات ، وأن نظام المعلومات يوفر معلومات دقيقة وصحيحة عن متغيرات السوق ، إذ بواسطتها تستطيع خلق ميزة تنافسية ، كما أكدوا على أن الاعتماد على المصادر المختلفة للحصول على المعلومة يساعدهم في استخدام العقلاني والناجح و بناء قاعدة إستراتيجية ، كما أكدوا على أن التعامل مع نظم المعلومات الحديثة كشبكة الأنترنت و الانترانت وبنك المعلومات مثلا يساهم بتوفير المعلومات و يساعد على حل المشكلات و كذا خدمة أهداف المؤسسة.

إذا من خلال ما سبق يتضح لنا أن أغلب النسب التي حصلنا عليها تؤكد صدق الفرضية و بالتالي فهي محققة إمبريقيا.

4-3- نتائج مساهمة الاكسثرانت في حسن استخدام الموارد المتاحة في المؤسسة الجزائرية : بينت نتائج هذا المحور ما يلي:

- 80% من أفراد العينة يؤكدون على أنهم لا يستخدمون شبكة الاكسثرانت.

- 90% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الاكسثرانت يساعد على تحسين الأداء.

- 73% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الاكسثرانت يساهم في تنمية السلوكيات الايجابية في العمل.

- 93% من أفراد العينة يؤكدون بأن استخدام الاكسثرانت يزيد من تطوير العمل.

- 67% من أفراد العينة يؤكدون أن الاستخدام الأمثل للاكسثرانت يعمل على زيادة تحقيق الميزة التنافسية.

- 77% من أفراد العينة يؤكدون أن حسن استخدام الاكسثرانت يزيد من مستوى تطوير المعارف.

- 93% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الاكسثرانت يساعد على تطوير اللقاءات.

- 77% من أفراد العينة يؤكدون أن استخدام الاكسثرانت يساهم في التقليل من التراكم في الواجبات.

- 73% من أفراد العينة يؤكدون أن تطوير قدرة العامل على استثمار المعلومات يساهم في نوعية العمل.

النتيجة الجزئية الثانية:

لاشك أن هذه البيانات الإحصائية تبين أن النسب متقاربة و أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة بالنسبة للموارد البشرية ، حيث توضح الأغلبية أن نظام المعلومات و الشبكات المعتمد في المؤسسة يساهم في أداء وتطوير المورد البشري و في حسن استخدام الموارد المتاحة داخل المؤسسة ، كما تسمح بوضع الأشخاص في أماكنهم المناسبة إلى جانب هذا اختيار الأشخاص الأكفاء إذ تساعد المورد البشري في التسيير الجيد والمعرفة الجيدة ، بالإضافة إلى هذا الاستعانة بتقنيات حديثة لتتمكن المؤسسة من مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى البيئة الخارجية وتسهيل عملية تسيير إدارة الموارد البشرية لديها.

إذا من خلال ما سبق يتضح لنا أن أغلب النسب التي حصلنا عليها تؤكد صدق الفرضية و بالتالي فهي محققة إمبريقيا.

النتيجة العامة:

لقد سمحت لنا هذه الدراسة والمتقاربة النسب من الكشف عن الفرضية العامة التي انطلقنا منها والتي مفادها أن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة يساهم في تجسيد الإدارة الفعالة للوقت على مستوى مؤسساتنا الجزائرية فهي فرضية محققة فالكثير من الشواهد الإحصائية دلت دلالة يقينية على أن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة و نظم المعلومات المعتمد في المؤسسة يساعد على الاستخدام الصحيح لإدارة الموارد البشرية في إدارة الوقت لديها و ما تحتاجه ، كذلك يساعد على الاختيار المناسب للموارد البشرية والمادية وترشيد أنشطتها ، كما يوفر نظام المعلومات، معلومات دقيقة عن متغيرات البيئة . ومنه يساعد نظام المعلومات المعتمد في المؤسسة في ترشيد وعقلنه تسيير إدارة الموارد البشرية و حسن استخدام الموارد المتوفرة في مؤسساتنا الجزائرية بالاعتماد على العناصر الشابة و المؤهلة.

وبالتالي و استنادا إلى الشواهد الإحصائية والكمية على مستوى هذه الدراسة فقد تمت البرهنة الإمبريقية على أن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة يساهم في تجسيد الإدارة الفعالة للوقت على مستوى مؤسساتنا الجزائرية.