

محاضرة حول: الخدمات والخصائص الاتصالية لشبكة الإنترنت

1- خدمات شبكة الإنترنت:

عندما ظهر الحاسوب، وبدأت الشبكات كانت الوسيلة الرئيسية لنقل المعلومات هي الطريقة المقروءة "TEXT"، ولكن بتطور التكنولوجيا وتطور الحاسوب والبرمجيات التي تساعد (على معالجة) الصوت والصورة (Audio, Vidéo) ظهرت الفكرة والحاجة إلى نقل المعلومات بشتى صورها المقروءة والمرئية والمسموعة، وأخيرا الصور ذات البعد الثلاثي، ودمج كل هذه الأشكال المعلوماتية في نظام معلوماتي موحد¹، كل هذا أدى إلى ظهور خدمات جديدة للإنترنت، كما أدى إلى تطوير بعض الخدمات التقليدية، "ونظرا لأن الإنترنت كانت تستخدم في البداية للأغراض البحثية العلمية فقط، فقد كان من الصعب استخدام هذه الخدمات، أما في الوقت الراهن فقد اتسع نطاق استخدامها وتم أيضا ابتكار واجهات تعامل بسيطة يستطيع الجميع التعامل معها بسهولة مطلقة، وتمثل خدمات الإنترنت مجموعات من البروتوكولات والبرامج التي تسمح للأشخاص والهيئات باستخدام الإنترنت بطرق مختلفة ومتنوعة².

وتقدم شبكة الإنترنت في الوقت الحالي عددا من الخدمات الاتصالية التي تتوافق وتدعم التواصل الإنساني من جهة، وتحقق قدرا كبيرا من الاندماج بين المجتمعات وذلك من خلال التفاعل بين الأشخاص سواء عن طريق البرامج الحوارية أو من خلال المنتديات وغرف الدردشة، كما تقدم شبكة الإنترنت كذلك خدمات ومزايا عديدة وخاصة بعد تطوير برامج تخاطبية جديدة تستخدم نظم الوسائط المتعددة التي توفر إمكانية الاتصال والتخاطب بين الأجهزة الحاسوبية بالصوت والصورة والنصوص المكتوبة، وتمثل أهم الخدمات الاتصالية فيما يلي³:

1- البريد الإلكتروني Electronic Mail: وهو عبارة عن خط مفتوح على كل أنحاء العالم، يستطيع الفرد من خلاله إرسال واستقبال كل ما يريده من رسائل إلى أي من الأصدقاء أو غيرهم، سواء كانوا يسكنون في الشارع المجاور أو على الطرف الآخر من الكرة الأرضية، باعتباره

1 عمر موفق بشير العياشي. المرجع السابق، ص. 51.

2 ماجد سالم تريان. المرجع السابق، ص. 59.

3 حسنين المحمدي بوادي، إرهاب الإنترنت، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008. ص. 39.

لا يعترف بالحواجز الجغرافية بين الدول، أو هي الخدمة التي تشرف على إرسال واستقبال الرسائل من حاسوب إلى آخر داخل شبكة الإنترنت.⁴

ويعد البريد الإلكتروني الخدمة الأكثر شعبية من الخدمات الاتصالية الأخرى التي تقدمها شبكة الإنترنت، ووفقا لدراسة توصلت إليها مجلة (إنترنت العالم العربي) فإن وظيفة البريد الإلكتروني تعد أهم أهداف مستخدمي الإنترنت حيث بلغت نسبة متصفح البريد الإلكتروني 71% من إجمالي مستخدمي الشبكة"، وتتميز هذه الخدمة بأنها تحافظ على سرية الرسائل، حيث يوجد لكل مستخدم كلمة سر للتعامل مع البريد الإلكتروني، بحيث لا يعمل النظام إلا بعد إدخالها.⁵

2. **القوائم البريدية Mailing List**: تعد القوائم البريدية أشهر خدمات الإنترنت التي تعتمد على البريد الإلكتروني، إذ تستطيع مجموعة من الناس لهم الاهتمامات المشتركة نفسها مناقشة الموضوعات التي تهمهم باستخدام هذه القوائم⁶، ويمكن تعريف القوائم البريدية على أنها: "مجموعة من القوائم التي تتضمن مجموعة من العناوين الإلكترونية لأشخاص لديهم اهتمامات وهوايات مشتركة، ويهتمون بتبادل الرسائل، عن طريق البريد الإلكتروني، حول هذه الاهتمامات والهوايات"⁷

وهذا فالقوائم البريدية "أشبه بالنادي الاجتماعي أو الصالون الثقافي حيث يلتقي الأعضاء والمثقفون لتبادل الأفكار والآراء وهذه القوائم متجددة دوما، حيث تظهر كل يوم قوائم جديدة وتختفي قوائم أخرى"⁸، فإذا ما وجدت موضوعا في خدمة القوائم هذه تكون أنت مهتم به فإنك تستطيع الانتساب والاشتراك، وفيما بعد فإنك ومن خلال بريدك الإلكتروني ستستلم كل الرسائل المرسلة من قبل الآخرين، ومما له علاقة بنفس الموضوع، كذلك فإنك تستطيع بدورك إرسال رسالة إلى خدمة القوائم المنسب إليها، وهي تقوم بدورها ببث رسالتك تلقائيا (أوتوماتيكيا) إلى المشاركين الآخرين، وعلى هذا الأساس فإنه توجد الآلاف من مجاميع خدمة القوائم هذه.

4 جودت أحمد سعادة؛ عادل فايز السرطاوي. المرجع السابق، ص.91.

5 حسنين المحمدي بوادي. المرجع السابق. ص.39.

6 ماجد سالم تريان. المرجع السابق. ص.60.

7 حسنين المحمدي بوادي. المرجع السابق. ص.42.

8 المرجع نفسه، ص.ص، 43-42.

ومن مزايا وفوائد هذا النوع من الخدمة:⁹

- 1- تبادل الأفكار والمعلومات الفعالة بين الأشخاص والجهات المعنية بمجال أو موضوع معرفي معين.
- 2- لا يشترط بالمشارك في هذه الخدمة أن يكون مرتبطا بشكل كامل بالإنترنت، بل يستطيع مستخدموا البريد الإلكتروني فقط الوصول إليها والاستفادة منها.
- 3- إمكانية إصدار نشرة، أو مجلة تشتمل على الآراء والأفكار المجمعّة من المشاركين في قائمة محددة.

3. المجموعات الإخبارية NEWS GROUPS:

تعرف المجموعات الإخبارية بأنها: "عبارة عن مجموعة من المشتركين تتناقش حول موضوع معين، وهي منتشرة بواسطة شبكة (Use net)، ويمكن نشر مقالات معينة على شكل رسائل يقرأها المشتركين من خلال المجموعة ويتبادلون الآراء حولها¹⁰، ويمكن وصف مجموعة الأخبار بالمائدة المستديرة التي تضم عددا من الأفراد بحيث يمكن لأي شخص أن يطلع على الرسائل الموجهة من شخص لآخر، ويمكن من خلال المجموعة الإخبارية تبادل النصوص في شكلها الأولي، والصور الثابتة والمتحركة ويمكن للمشارك الدخول إلى مجموعات الأخبار عن طريق البريد الإلكتروني الخاص به، وبعد ذلك يتلقى كل ما يصدر من هذه المجموعة من معلومات، وأخبار وبيانات ونحوها في إطار اهتماماته، عبر البريد الإلكتروني، كما يمكن لكل مشترك في الشبكة أن يراجع مجموعة المناقشة من وقت لآخر لمعرفة الأخبار الجديدة، التي أضيفت كما يستطيع إضافة خبر أو مذكرة، أو رد على أحد الأخبار المنشورة.¹¹

وتتميز بعض المجموعات بأنها تخضع للرقابة في حين تتيح معظم المجموعات للمشاركين حرية الرأي والتعليق على ما ينشر، وبعض المجموعات الإخبارية تكون على شكل نشرة توزع على المشتركين عبر البريد الإلكتروني، ولعل التفاعلية من أهم السمات التي ساعدت على انتشار المجموعات الإخبارية التي جعلت التواصل الإلكتروني يقترب من الاتصال الشخصي البالغ التأثير، وتعود المعرفة بالمجموعات الإخبارية إلى عام 1979 حيث بدأت الخدمة كمنتديات

9 عامر إبراهيم قنديلجي؛ إيمان فاضل السامرائي، المرجع السابق. ص: 163-164.

10 جودت احمد سعادة؛ عادل فايز السرطاوي. المرجع السابق. ص. 76.

11 ماجد سالم تريان. المرجع السابق. ص. 61.

جماعية يمكن للمشاركين فيها الاتصال ببعضهم البعض، وازدادت شعبية هذه الخدمة عام 1985 نتيجة إنشاء الجامعات والمؤسسات العلمية الأخرى مجموعات إخبارية بأعداد كبيرة على الشبكة.

4-خدمة جوفر "GOPHER":

جوفر " في اللغة الإنجليزية هم "اسم حيوان أمريكي قارض" يتميز بقدرته الفائقة على حفر سراديب وأنفاق تحت الأرض يصعب تحديد مداخلها ومخارجها.¹²
أما اصطلاحا فهو "برنامج لتسهيل عمليات التخاطب والبحث عن المعلومات يستخدم على نطاق واسع في الإنترنت، إذ يستطيع المستخدم من خلالها القيام باستعراض المعلومات دون أن يتوجب عليه أن يحدد سلفا أين توجد هذه المعلومات، وتسمح خدمة "جوفر" بالبحث في قوائم مصادر المعلومات، وتساعد في إرسال المعلومات التي يختارها المستخدم، وتعد الخدمة من أكثر قوائم الإستعراض شمولية وتكاملا إذ تسمح بالنفذ إلى قوائم المكتبات، وإلى الملفات وإلى قواعد البيانات وغيرها.¹³

5الدردشة Chat:

تعتبر مواقع الدردشة بمثابة حلقة الوصل التي تجمع بين أكثر المشاركين على الشبكة، حيث يمكن الالتقاء بزائري الشبكة حول العالم والتحاور معهم، وقد تغطي مثل هذه المحادثات نطاقا واسعا من الموضوعات وقد تعنى بمجال محدد، ويسمح هذا النوع من الخدمة إلى اثنان أو أكثر من الأشخاص الذين يرتبطون بشكل متزامن (في وقت واحد) عبر الإنترنت للتحاور بشكل مباشر، ومجموعات الدردشة والحوار هذه تقسم عادة إلى قنوات وكل مجموعة محددة بموضوع معين خاص بهم للحوار.¹⁴

ولعل أشهر الأنظمة الخاصة بالدردشة هو ما يعرف باسم (IRC) (Internet Relay Chat) أي "المحادثة عبر الإنترنت...وقد تم تطوير هذه الخدمة في فنلندا عام 1988 بواسطة "كارينين"، ومنذ ذلك الوقت "تشغل الدردشة - عبر إنترنت - مساحة كبيرة من حزمة البيانات التي يتم تبادلها بين مستخدمي هذه الشبكة العالمية، بل إن كثيرا من المستخدمين لا يرون في إنترنت إلا

12موفق بشير العباي. المرجع السابق. ص 54.

13 فيصل أبو عيشة. المرجع السابق، ص. 75.

14 عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي. المرجع السابق، ص 166.

وسيلة للوصول إلى الآخرين، عن طريق وسائل الاتصال العديدة التي توفرها مثل البريد الإلكتروني والمنتديات وبرامج التراسل الفوري ومواقع الدردشة، وعلى الرغم من أن الأخيرة وسيلة اتصال إلا أنها الدافع الرئيسي لأكثر من 25% من المستخدمين لهذه الشبكة". ومن مزايا الدردشة عبر الإنترنت أنها نوع من الاتصال بين الناس، يقتصر على تبادل النصوص بين المتحاورين، ولذلك فهو نوع من الحوار الفكري البحت بعيدا عن أية مؤثرات أخرى كالعرق أو الجنسية أو اللون أو الصوت، ويرى كثيرون أن هذا التواصل بين الناس عبر غرف الدردشة سيغير طريقة اتصال الناس مع بعضها البعض في دول العالم المختلفة حيث يسمح بالتبادل الفكري الذي بدوره سيؤدي لتطور الفكر البشري بصورة أسرع عما قبل.¹⁵

ويمكن تقسيم مواقع الدردشة إلى قسمين:

1- المحادثة Talk: فباستخدام هذا النوع يستطيع أحد المستخدمين كتابة رسائل للمستخدم الآخر واستقبال رسائل منه، ويتم التحدث في الوقت نفسه دون تداخل بين الرسائل المرسلة من المستخدم الأول والرسائل المستقبلية من المستخدم الآخر.¹⁶

2- الدردشة الجماعية Realy Chat: تتيح هذه الخدمة للمستخدم التحدث بطريقة مباشرة (on line) مع مجموعة من الأشخاص في الوقت نفسه، أي أنه يستطيع من خلال هذه الخدمة المشاركة في محادثة عامة تتعلق بموضوع معين بين مجموعة كبيرة من الأشخاص.

2. الخصائص الاتصالية لشبكة الإنترنت:

تتمثل أهم الخصائص الاتصالية لشبكة الإنترنت في:

1- التفاعلية Interactivity: عرف "رفايلي" "Refaili" التفاعلية بأنها "أحد القنوات التي يمكنها نقل رد فعل الجمهور إلى المرسل ووصفها بالإستجابة"¹⁷، ومن هنا تعد الإنترنت إحدى أكثر وسائل الاتصال تفاعلية حيث تتيح انتقال المعلومات في اتجاهين، عكس وسائل الإعلام الأخرى التي يكون انتقال المعلومات فيها في اتجاه واحد، فالإنترنت تتيح للمستخدم التحول "من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته"¹⁸، فالتواصل عبر الإنترنت لا يقتصر على إبلاغ الرسائل بل يتجاوز ذلك إلى مهام التعليم والتعلم والترفيه

15 عبد الفتاح بيومي، الأحداث والإنترنت. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2002. ص. 26.

16 ماجد سالم تريان. المرجع السابق، ص 65.

17 فيصل أبو عيشة. مرجع السابق. ص. 91.

18 رحيمة الطيب عيساني. العولمة الإعلامية وآثارها على مشاهدي الفضائيات الأجنبية. الأردن: عالم الكتب الحديث، 2010. ص. 66.

واسترجاع المعلومات، ويشمل -أيضا- التراسل عبر البريد الإلكتروني، والتحاور والتسامر من خلال حلقات النقاش وعقد المؤتمرات عن بعد".¹⁹

2- الوسائط المتعددة "Multimedias": يشير "علاء عبد الرزاق السالمي" بأن "كلمة ملتميديا تتألف من جزأين، "الأول" "Multi" أي متعددة، "Medias" وتشير إلى الوسائط المادية الحاملة للمعلومات كالورق، والأشرطة، والأقراص السمعية البصرية الممغنطة وغيرها"²⁰، وتستهدف الوسائط المتعددة المساعدة في إيضاح المعاني، وتقوم على دمج النصوص والرسوم والصور الثابتة والمتحركة بالأصوات والتأثيرات المختلفة، لتوصيل الأفكار والمعاني، ويرى "Gibbs" أنه يمكن للوسائط المتعددة وبفضل ما تتوافر عليه من سمات، تحسين الاتصال، وإثراء المواد المقدمة عبرها.

وأسهمت الوسائط المتعددة بتوفير بيئة متميزة تساعد مستخدمي الإنترنت على اكتساب المهارات والخبرات والمعرفة، كما ساعدت الجمهور للتفاعل مع النصوص الجامدة من خلال تضمين النصوص لقطات مسموعة ومرئية، وصورا ورسوما كاريكاتورية.²¹

3- الافتراضية Virtualité: ما يعرف أيضا بالواقع الافتراضي، وهو مفهوم جديد ظهر مع تكنولوجيا المعلومات، للتعبير عن عالم وهمي يحاكي الواقع وينظره إلى درجة التخيل أنه واقع، إذ يتردد كثيرا على المسامع: متاحف خائلية (افتراضية)، متاجر خائلية، ومصانع خائلية... إلخ. وهي في حقيقة الأمر صور اصطناعية ثلاثية الأبعاد تمتزج فيها الحقيقة بالخيال، يحصل عليها المبدع عن طريق الحاسوب ليتمكن المستخدم من الغوص بكل حواسه في هذه البيئة المصطنعة، لاستكشاف الصور المعروضة، ومعايشة عالم المحاكاة، والخيال كما لو كان واقعا فعليا.²²

4- التزامنية واللاتزامنية: إضافة إلى إمكانية استخدامها في الوقت الحقيقي "التزامنية"، تتيح الإنترنت "إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل والمستقبل على حد سواء، فأصبح لكل مرسل أن يبعث برسالته الاتصالية التي يريدتها في التوقيت الذي

19 نبيل علي. الثقافة العربية وعصر المعلومات. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2001. ص 364.

20 علاء عبد الرزاق السالمي. تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج: عمان، 2000، ص 411.

21 فيصل أبو عيشة. المرجع السابق. ص.93.

22 ربيعة فندوشي. الإعلان عبر الإنترنت. مذكرة ماجستير (غير منشورة): قسم علوم الإعلام والاتصال: جامعة الجزائر،

يناسبه، كما أصبح لكل مستقبل أن يستقبل الرسالة التي تصله في الوقت الذي يناسبه، وبالتالي فالإنترنت لا تتطلب من مستخدميها أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، وإنما تتيح لهم استخدامه في الوقت الذي يناسب كلا منهم.²³

5- **ديموقراطية الإنترنت:** لا شك أن أهم مشكل عانى منه الصحفي أو حتى الجمهور المستقبل في وسائل الإعلام التقليدية (الصحف والإذاعة والتلفزيون) هو مشكل التحكم في المعلومات، حيث أن هناك دائما قوى سياسية واقتصادية...تتحكم في كمية المعلومات المنشورة ونوعها وطبيعتها ومن هنا "اعتبر انتشار الإنترنت انتصارا للحرية"²⁴، كما أنها أداة للتعبير عن الرأي في حرية مطلقة عن طريق البريد الإلكتروني والمشاركة في الندوات الإلكترونية التي تعقد على شبكات الاتصالات الدولية، ولا تخضع للرقابة أو القيود ويتم فيها مناقشة كل المشكلات العامة، بما في ذلك الأوضاع والتنظيمات السياسية وأساليب وطرق الحكم، وسياسات الدول المختلفة والقوانين والتشريعات.²⁵

6- **الكونية:** حيث تتميز الإنترنت بقدرتها على تخطي حواجز الزمان والمكان، وتمكن أي فرد من التجول عبر العالم والاتصال بالنقطة التي يريد من خلال الضغط على أزرار لوحة التحكم، متفوقة بذلك على باقي الوسائل الأخرى.

7- **الديناميكية Dynamisme:** بدأت شبكة الانترنت، في سنواتها الأولى بإتاحة المعلومات من خلال تبادل الملفات في شكل ثابت (Statique)، بما يعرف (One To Many)، لكن مع ارتقائها الفني -بمخروج موادها الإلكترونية عن النصوص والأشكال الثابتة إلى التصميم الحيوي وتحديث المضمون، فتح المجال لها للطابع التفاعلي، ليجد المستخدم نفسه مشاركا، ومحاورا بكل حرارة؛ مما جعله يخرج عن صفة المتلقي إلى عالم التفاعل الإيجابي، الذي تميزه الديناميكية والحركية، في جو جديد؛ يجمع بين المشاركة الجماعية، والاتصال الفردي.²⁶

ومن هنا فإن هذه الخصائص، بالإضافة إلى العديد من المزايا الأخرى، جعلت من الإنترنت أحد الوسائل التي تحظى بالزيادة، وتتفوق على باقي وسائل الاتصال الجماهيرية، وتعرف نموا

23 رحيمة الطيب عيساني. المرجع السابق. ص. 66.

24 عبد الحلیم حمود. الإنترنت -إعلام ضد الإعلام. بيروت: دار الهدى، 2008. ص. 86.

25 أحمد أبو زيد، الإنترنت: الساحة الأخيرة للديمقراطية الرقمية. ع. 61. الكويت: المعرفة وصناعة المستقبل، 2005. ص. 106.

26 ربیعة فندوشی . المرجع السابق. ص. ص: 130-131.

متسارعا يوما بعد يوم سواء في عدد جماهيرها، أو في الخدمات والتطبيقات التي تقدمها
لمستخدميها.