

الوحدة السابعة

التواصل الإجتماعي

د. صلاح الدين الجندي

الفهرس

(1) مدخل لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

(2) وسائل التواصل الاجتماعي اليوم..

(3) المستقبل البعيد لوسائل التواصل الاجتماعي.

(4) امثلة : المجتمعات الافتراضية التجارة والحكومة الالكترونية



SOCIAL MEDIA
In Business

تعريف مواقع التواصل الإجتماعي –

مواقع تتشكل من خلال الإنترنت، تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، وتختلف طبيعة التواصل من موقع لآخر.

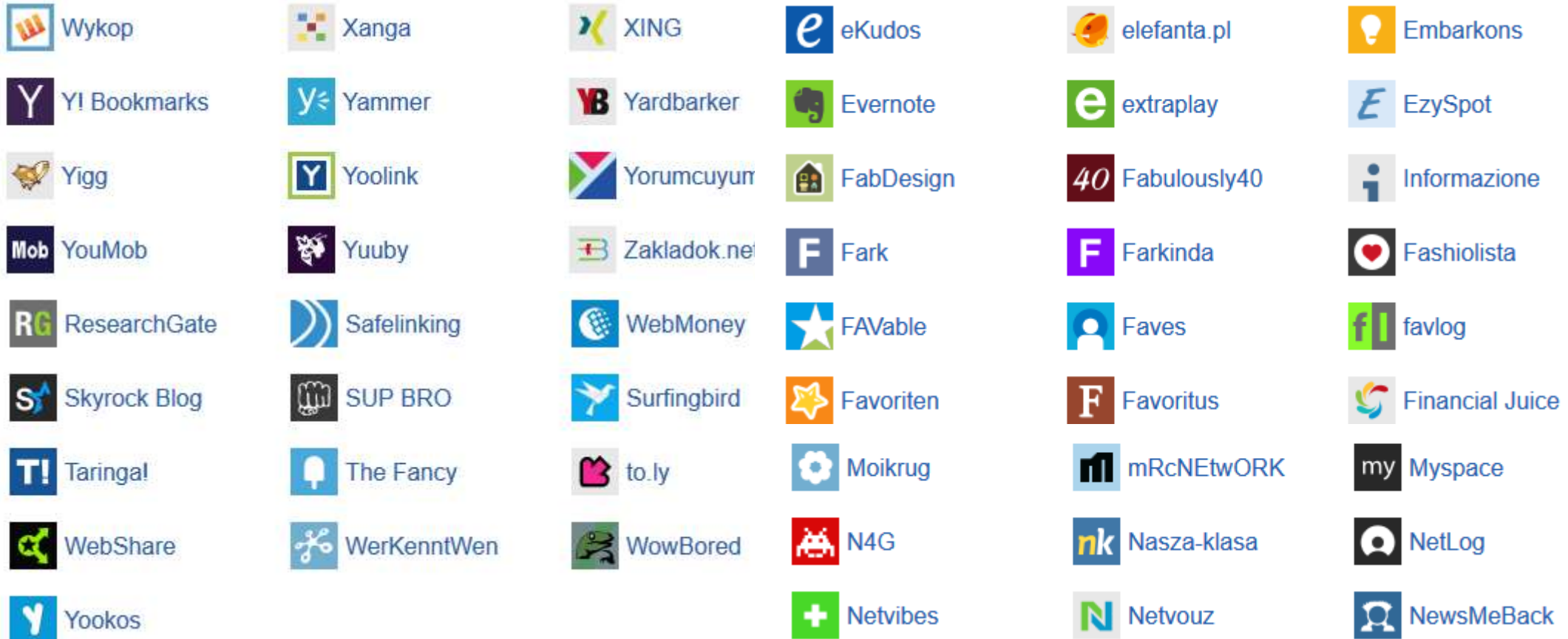
تعريف مواقع وسائل التواصل الإجتماعي

مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع **الجيل الثاني للويب** **web 2** تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها **اهتمام مشترك** أو شبه انتماء (بلد - مدرسة - جامعة - شركة.. الخ) يتم التواصل بينهم من خلال هذه المواقع.

نبذة تاريخية مواقع وسائل التواصل الاجتماعي

كان أول ظهور لهذه الوسائل في عام 1995م , صمم **راندي كونرادز** أول موقع **Classmates.com** وكان الهدف منه مساعدة **الأصدقاء والزملاء** الذين جمعتهم الدراسة في مراحل حياتية معينة وفرقتهم ظروف الحياة العملية في **أماكن متباعدة**.

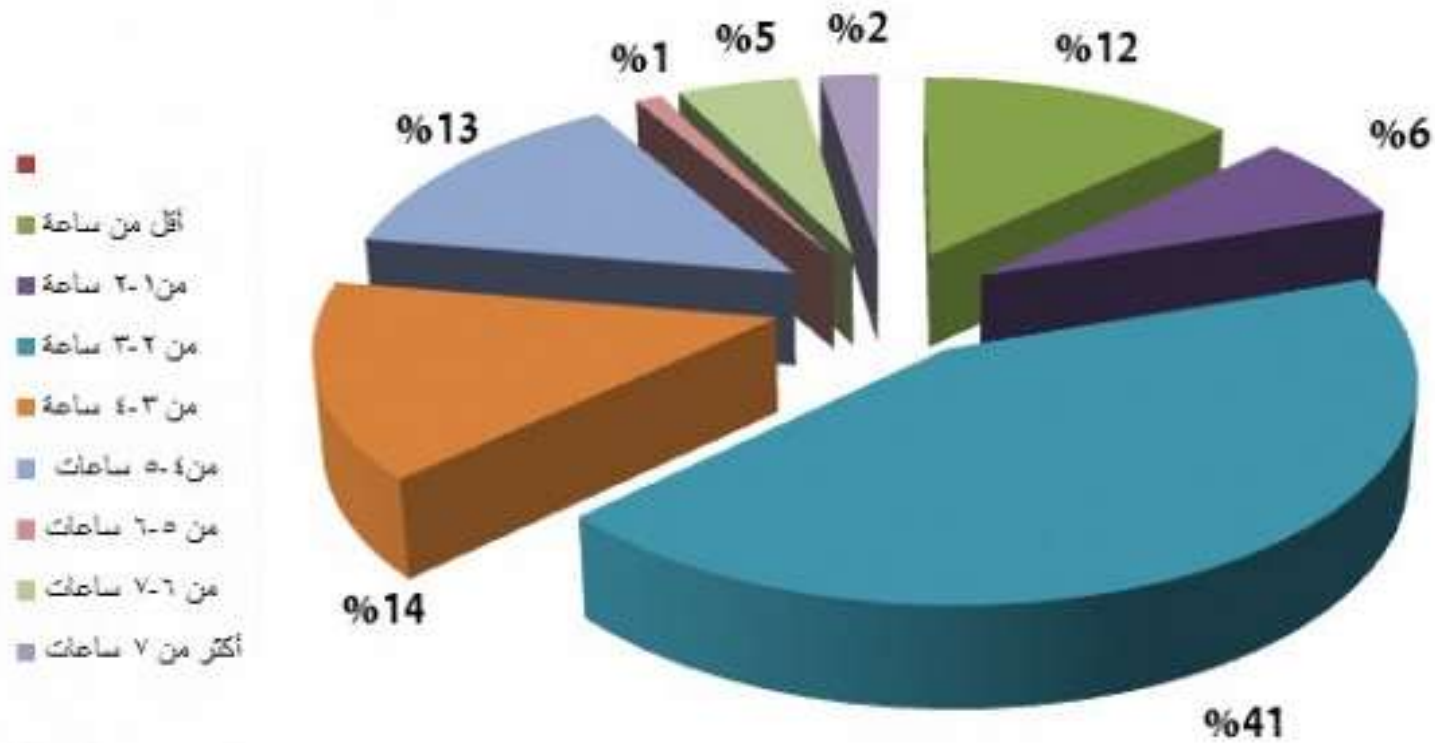
امثلة مواقع وسائل التواصل الإجتماعي



More than 1000 Social Network, <http://www.addthis.com/>

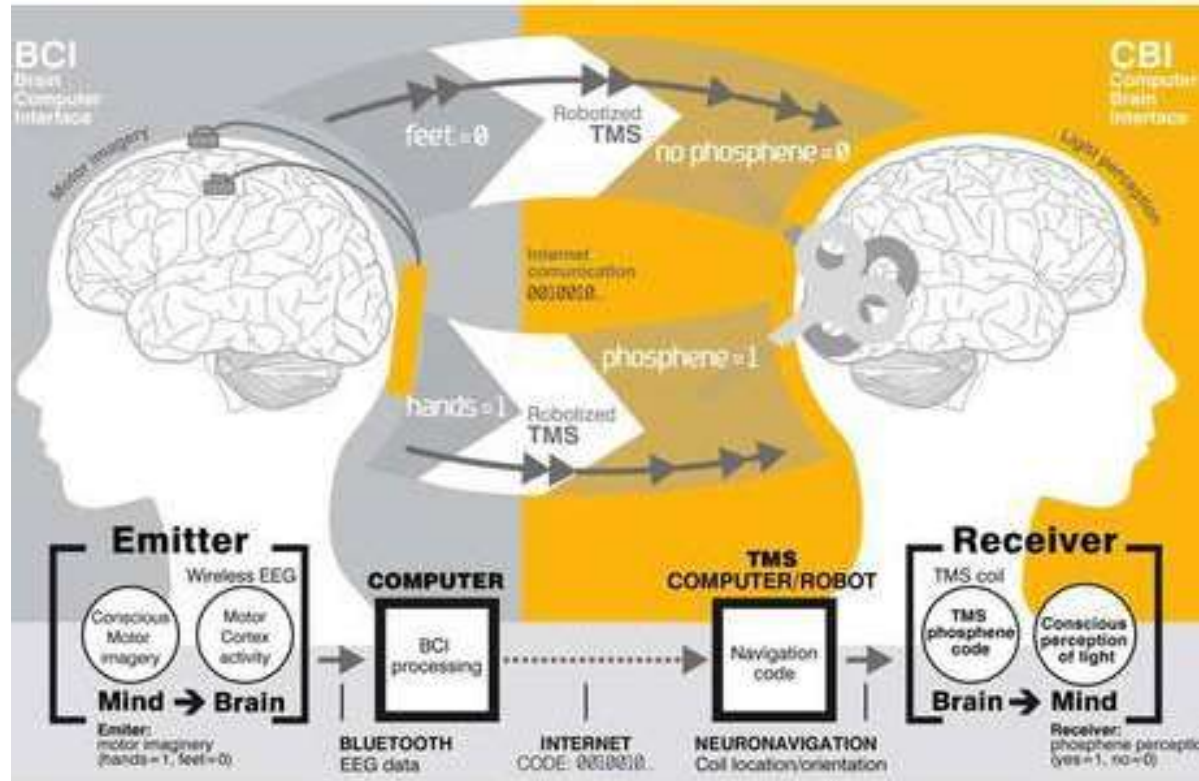
معدل الساعات التي يقضيها المستخدمون لمواقع التواصل الإجتماعي

الساعات التي يقضيها المتصفحون للشبكات الاجتماعية



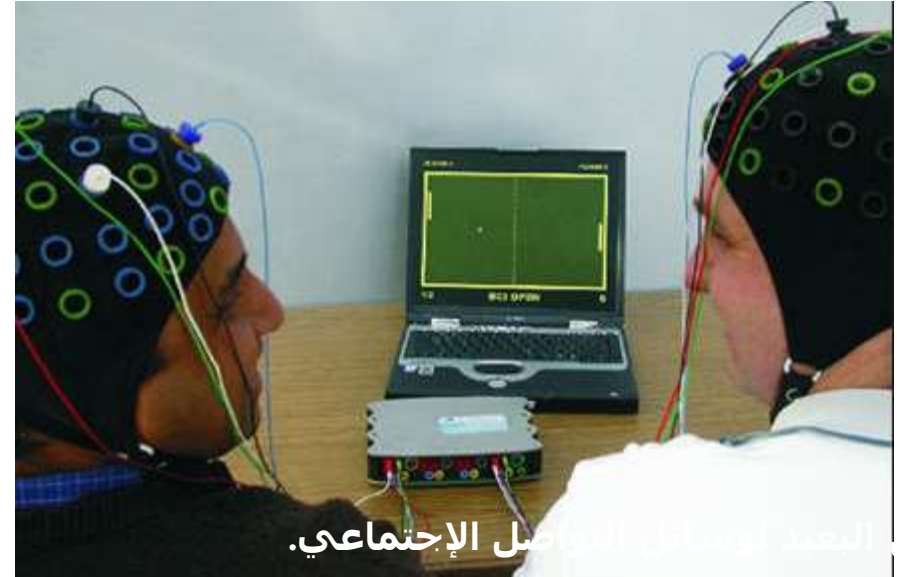
المستقبل البعيد لوسائل التواصل الإجتماعي

التخاطر الذهني والتواصل الذهني



المستقبل البعيد لوسائل التواصل الإجتماعي.

جامعة "واشنطن" الأمريكية تعمل حالياً على إنشاء نظام يتيح للباحثين إرسال إشارات دماغية لبعضهم و تبادل الأفكار عن طريق الانترنت



المستقبل البعيد لوسائل التواصل الاجتماعي.

مارك زوكربيرغ

بأننا سنتمكن من التخاطر مباشرة من دماغ لدماع باستخدام التكنولوجيا في

يوم من الأيام ، و أننا سوف نتمكن من إيصال رسائل سرية لمن نحب دون

تطفل الآخرين باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي

امثلة وتطبيقات في التواصل الاجتماعي

1. المجتمعات الافتراضية
2. التجارة الالكترونية
3. الحكومة الالكترونية

1. المجتمعات الافتراضية



- أصبحت المجتمعات الافتراضية جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الحديث.
- هناك شبكات اجتماعية لها مستخدمين أكبر من عدد السكان في معظم دول العالم.
- هناك مواقع متخصصة تقريبا لكل الاهتمامات الخاصة. مثل؟؟.
- هناك مواقع اجتماعية لمشاركة الصور ومقاطع الفيديو وتحديثات الحالة، ومواقع اجتماعية لتبادل الأحاديث ومواقع للتواصل مع الأصدقاء القدامى.

التعريف و الخصائص

- **المجتمعات الافتراضية : هي منصات تمكن التفاعلية من خلال إتاحة الفرصة للمستخدمين للمشاركة والتعليق وإنشاء محتوى وسائل التواصل الاجتماعي، و التواصل مع مستخدمين آخرين والجمهور.**

مزايا المجتمعات الافتراضية

المجتمعات الافتراضية لديها الخصائص التالية:

- مجموعة واسعة من نماذج المحتوى بما في ذلك النصوص والفيديو، والصور، والصوت، المحتوى الاجتماعي
- تسمح بالاستخدام المتعدد للمنصات سواء واحد أو أكثر من خلال نشر المحتوى والبريد الإلكتروني وتحديث الحالة.
- تشتمل على مستويات مختلفة من المشاركة من قبل المشاركين الذين يمكن أن ينشأ رسالة أو يقوم بالتعليق أو فقط القراءة و المتابعة الصامتة على شبكات وسائل الإعلام الاجتماعية.
- تسهيل وتعزيز سرعة واتساع نشر المعلومات.
- يوفر الاتصال الشخصي ، و الاتصال الجمعي
- يمكن التواصل في الوقت الحقيقي، أو بشكل غير متزامن مع مرور الوقت.
- لا يحدد الاتصال نوع جهاز معين: يمكن أن يتم عن طريق الكمبيوتر (بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المحمولة) و الكمبيوتر المحمول والهواتف النقالة (الهواتف الذكية بشكل خاص).

مشاكل مصاحبة للمجتمعات الافتراضية



1 نظرية الاختراق الاجتماعي

Social penetration theory

- العلاقات تصبح أكثر حميمية على مدى فترة من الزمن
- عندما يتم كشف المزيد من المعلومات الشخصية؛
- قد تستخدم لاحقا للابتزاز الشخصي

2 - قوة العلاقات الضعيفة



مارك جارنوفيتز ، نظريته لقوة العلاقات الضعيفة و التي تؤكد ان معارفنا و ليس اصدقاءنا هم اكبر مصدر للمعلومات

الانترنت يجعلك تستخدم هذه العلاقات لانه مبني على علاقات ضعيفة

وسائل التواصل الاجتماعي تساهم في بناء علاقات ضعيفة واهية لاصدقاء لا يعتمد عليهم اصلا.

وقال ان العلاقات الضعيفة لا تؤدي للمجازفة

3. أثر توافق الآراء الزائف false consensus effect

- اعتقاد سيكولوجي ينشأ عندما يقوم الشخص بسوء تقدير درجة اتفاق الآراء أو اجماع الآراء المشابهة لرأيه
- يعتقد الأشخاص أن أفكارهم و سلوكهم و اعتقاداتهم هي الدارجة و انها تشكل رأي الاغلبية
- و سائل التواصل الاجتماعي تقوم بهذا الاثر حيث يعتقد الأشخاص ان الجميع نفس افكارهم و توجهاتهم و يقومون بسوء تقدير في توجه الراي العام

4. العزلة الاجتماعية



- .
- يؤدي إلى الانعزال العاطفي والتعب الذهني والقلق.
- معجبين و ليس اصدقاء (فانز)
- توفر وهم الرفقة دون مطالب الصداقة، دون مطالب
- دائرتنا الاجتماعية اصبحت اصغر و تنوع العلاقات اقل
- نحن نضع الاشخاص الذين معنا على قائمة الانتظار للرد على من هم في عالم افتراضي

2. التجارة الإلكترونية

ماهي التجارة الالكترونية؟

في علم الاتصالات : تعرف التجارة بأنها وسيلة من أجل توصيل سلع او خدمات عبر وسائل الاتصالات المختلفة.

في مجال الأعمال التجارية : تعرف التجارة الإلكترونية بالتقنية التي تستخدم من أجل جعل المعاملات التجارية بجميع أنواعها تتم بصورة سريعة وبأقل تكلفة وبكفاءة عالية .

تشمل التجارة الإلكترونية تفاعل المنشأة
مع الجهات الخارجية التالية :

*الموردون

*المستثمرون

*الدائنون

*الحكومة

*وسائل الإعلام

الفعاليات أو الخدمات التي تقدمها التجارة الإلكترونية:

التسويق: وهو الفعاليات المتعلقة بالوصول إلى الزبائن الفعليين و المحتملين لتزويدهم بالمعلومات عن الشركة ومنتجاتها أو خدماتها.

المبيعات: وهي الفعاليات المتعلقة بالمعاملة الفعلية لعملية البيع أو تقديم الخدمة

الدفع: وهو الفعاليات المتعلقة بتنفيذ المشتري لالتزاماته المالية في عملية الشراء

تلبية الطلبات : وهي الفعاليات المتعلقة بتنفيذ البائع لالتزاماته في عملية البيع وتنفيذ طلبات العملاء

خدمة العميل : وهي فعاليات المتابعة بعد تلبية الطلبات من أجل حل المشكلات والتساؤلات وتتعلق أيضا بعملية خدمة ما بعد البيع و التساؤلات العامة

أهم العوامل التي ساهمت في ازدهار التجارة الإلكترونية:

- ❖ انخفاض أسعار أجهزة الكمبيوتر
- ❖ تطور شبكة الانترنت وزيادة السرعة التي تعمل عليها
- ❖ ظهور الحاجة الى الانترنت كملتقى عالمي للمعلومات والاتصالات
- ❖ وجود سوق عالمية لعدد كبير من المستخدمين يمكن الوصول اليها
- ❖ وجود حالات ناجحة لشركات التجارة الإلكترونية
- ❖ تجنب مشقة السفر للقاء البائعين والمشتريين
- ❖ توفير الوقت والمال والجهد عند الترويج للسلع والخدمات

اشكال التجارة الإلكترونية:

- 1- التجارة الإلكترونية بين وحدات الاعمال.
- 2- التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ومستهلك
- 3- التجارة الإلكترونية بين وحدة الأعمال والإدارة المحلية الحكومية
- 4- التجارة الإلكترونية بين المستهلك و الإدارة المحلية الحكومة
- 5- التجارة الإلكترونية بين المستهلك والمستهلك
- 6- التجارة الإلكترونية بين المستهلك ووحدة الأعمال

النقود الإلكترونية؟

هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها واستخدامها في إتمام المعاملات والمبادلات

وتأخذ النقود الإلكترونية عدة أشكال منها ما يلي :

○ البطاقات البلاستيكية الممغنطة

○ النقود الإلكترونية البرمجية (المحفظة الإلكترونية)

○ الشيك الإلكتروني

ما الذي يميز النقود الإلكترونية عن النقود التقليدية؟

✓ تكلفة تداولها زهيدة

✓ بسيطة وسهلة الاستخدام

✓ تسرع عمليات الدفع

✓ توفر النقود الإلكترونية عمليات الدفع الآمنة

ماذا سيحدث لشركات التي قد تتجاهل التكنولوجيا الحديثة ؟

- اختفاء إدارات التسويق بالمعنى التقليدي لتحل محلها برامج الكمبيوتر
- اختفاء دور رجل البيع التقليدي لتحل محله المواقع على الانترنت
- ظهور متاجر افتراضية لاتحتاج إلى زيارة بل ممكن معاينة البضائع الإلكترونيا
- قلة الحاجة إلى المباني الضخمة في الشركات
- التعامل مع أنواع متعددة من البضائع في آن واحد

فوائد التجارة الإلكترونية

فوائد التجارة الإلكترونية للشركات :

• تحقق تسويق أكثر فعالية وإرباح أكثر

• تساعد في تخفيض مصاريف الشركات

• تحقق تواصلا فعالا مع الشركة وفروعها

• تساعد على توفير نظم معلومات تدعم اتخاذ القرارات الإدارية

فوائد التجارة الالكترونية للأفراد:

• توفير الوقت والجهد والمال

• توافر حرية الاختيار وفرصا رائعة لزيارة اكبر عدد ممكن من المحلات التجارية في زمن قياسي

• توفر الأسعار التنافسية عن الشركات المتنافسة

• توفر طريقة اتصالات فعالة ومباشرة لسرعة تلقي المعلومات أو الإجابة على الاستفسارات

فوائد التجارة الالكترونية للمجتمع :

•تخلق التجارة الالكترونية فرص العمل الحر

•تعمل التجارة الالكترونية على زيادة عدد الأفراد الذين يعملون من داخل منازلهم

•تمكن التجارة الالكترونية شعوب العالم الثالث والمناطق الريفية بالتمتع بالمنتجات والخدمات التي لم تكن متاحة لهم من قبل

•تسهل التجارة الالكترونية وصول الخدمات العامة للأفراد مثل الرعاية الصحية والتعليمية

عيوب التجارة الإلكترونية

■ مشكلات الأمن

■ عدم وجود حيز كاف للاتصالات السلكية واللاسلكية

■ التغيير المستمر والسريع في البرمجيات

■ عدم توافق بعض البرامج الإلكترونية مع تطبيقات البيانات

■ تعطل بعض مواقع التجارة الإلكترونية في بعض الأحيان

أفاق ومستقبل التجارة الإلكترونية

يتزايد يوم بعد يوم عدد التجار الذين يعربون عن تفاؤلهم بالفوائد المرجوة من التجارة الإلكترونية وعلى الرغم من كل هذه المؤشرات التي تبشر بمستقبل مشرق للتجارة الإلكترونية ، فإنه من الصعب التنبؤ بما تحمله لنا هذه التجارة ولكن الشيء الوحيد المؤكد أن التجارة الإلكترونية وجدت لتبقى آفاقها وإمكانياتها لا تقف عند حد معين .

3. الحكومة الإلكترونية

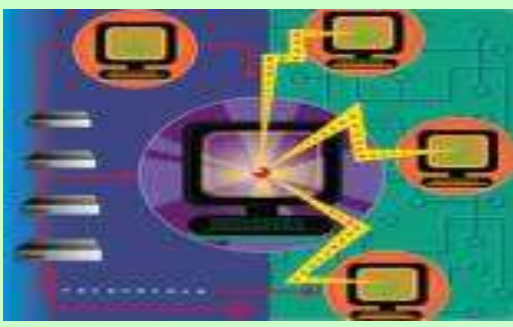
تعريف الحكومة الإلكترونية

أهداف الحكومة الإلكترونية

الفوائد المرجوة من الحكومة الإلكترونية

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية



تعريف الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجهزة للمستخدمين بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية. بحيث يمكن الحصول عليها دون الحاجة إلى حضور المستخدم إلى تلك الجهة، أي يمكن الحصول عليها في منزله أو مكتبة أو عبر مقهى الانترنت متى ما توفرت الإمكانيات المطلوبة للوصول إلى موقع تلك الجهات على شبكة الانترنت .

أهداف الحكومة الإلكترونية

■ تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية.

■ زيادة كفاءة عمل الأجهزة الحكومية خلال تعاملها مع المواطنين والشركات.

■ سرعة إنجاز الإجراءات ما بين الدوائر الحكومية إلكترونياً،

حيث يتم إرسال المعلومات المطلوبة مباشرة إلكترونياً.

الفوائد المرجوة من الحكومة الإلكترونية

إنشاء قنوات اتصال أكثر فاعلية بين المواطنين والجهات الحكومية.

العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين والمقيمين والمستثمرين.

تبسيط الإجراءات الحكومية وجعلها أكثر كفاءة .

زيادة نشر الوعي المعلوماتي .

1

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- توفير الميزانيات المناسبة للتمويل من قبل الحكومة.
- تبسيط الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الحكومية .
- توفير البنية التحتية والاتصالات.
- عمل خطة معلوماتية موحدة للتعامل مع المواضيع الفنية مثل تطوير الأنظمة التطبيقية والتصاميم وتوحيد النماذج.
- تقديم خدمات لمساعدة الجهات الحكومية في عملية التحويل إلى حكومات إلكترونية.

2

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

● توفير التقنيات الحاسوبية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية.

● استقطاب القوى البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وتنفيذها، وتنفيذ خطط لتدريب مقدمي الخدمة .

● إنشاء بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية تقوم بالتعريف بكافة الخدمات المقدمة والمتطلبات الواجب توافرها .

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- تطوير سياسات تسويقية تهدف إلى التعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية واستخدام كافة وسائل الإعلام المتاحة للوصول إلى كافة المستخدمين .
- ضرورة مشاركة قطاعات التعليم بما يتناسب مع مرحلة التحويل إلى الحكومة الإلكترونية.
- ضرورة توفر مستوى عال من الأمن والسرية للمعلومات الشخصية المقدمة من قبل المستخدمين .

مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

تمر تطبيقات الحكومة الالكترونية بثلاث مراحل هي :-

ثالثاً: جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة

أولاً: النشر

ثانياً: التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية
في الحكومة الالكترونية