جامعة عين شمس
كلية البنات
قسم الاجتماع- شعبة الاعلام

استخدامات الشباب لخدمة الرسائل القصيرة (SMS) عبر الفضائيات و الإشباعات المتحققة منها

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير
في الآداب- اجتماع تخصص(إعلام)

مقدمة من

الباحثة/ سلوى حسن البنا محمد

المعيدة بقسم الاجتماع – شعبة الإعلام

إشراف

أ.د/ حسن عماد مكاوى

وكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب

جامعة القاهرة

أ.د / فاطمة يوسف القلينى

رئيس قسم الاجتماع

كلية البنات – جامعة عين شمس

٢٠٠٩

إهداء

إلــى مـن لـهـما كـل الفـضـل

بدعواتهما بـدأت و شرعـت

و بمساعدتهما سـرت و تجـاوزت

و بتشجيعهما أنجـزت و أتممـت

أمـــي الحبيبة و أم زوجـــي الغالية

لكما منـــى كـل الحـب و الاحتـــرام و التقديـــر و العرفـــان

شكر و تقدير

أتقدم بوافر شكرى و تقديرى إلى أستاذى الفاضل

أ.د/ حسن عماد مكاوى لما بذله معى من جهد و إرشاد فى مراحل الدراسة المختلفة , فأفاض على من علمه الوافر , و كان لتوجيهاته أثر كبير فى إتمام هذه الدراسة .

كما أتوجه بخالص الشكر و التقدير إلى أستاذتى الفاضلة **أ.د/ فاطمة القليني** فكانت خير عون لى من خلال توجيهاتها , و إرشاداتها , و آرائها السديدة , وإضافاتها القيمة , منذ أن كان موضوع الدراسة مجرد فكرة مقترحة , فكان عطاؤها بلا حدود , و أنى لأعجز عن التعبيرعما يكنه لها قلبى من التقدير و العرفان بالجميل .

كما أتقدم بعميق الشكر و العرفان إلى أستاذتى الفاضلة **د/ عالية عبد العال** , التى غمرتنى بعلمها , فكانت بمثابة النهر الذى يتفجر بالمحبة و العطاء دون كلل أو سئم , فلم تبخل بوقت , أو جهد ,أو نصيحة ,أو متابعة و تشجيع , أو حتى بتوجيه اللوم و العتاب لصالح العمل ,فكان لعظيم اهتمامها و حرصها على تربيتى العلمية أثر كبير فى خطوات البحث المختلفة , فلها منى كل الشكر و الإمتنان والعرفان.

كما أتوجه بخالص الشكر و التقدير إلى **أ.د/ ماجى الحلوانى** عميدة الأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام، **وأ.د/ حسن الخولى** أستاذ الاجتماع بكلية البنات بالتفضل بتشريفى بمناقشة هذه الرسالة , و إثرائها بملاحظاتهم القيمة .

كما أتوجه بخالص الشكر و العرفان لأساتذتى الأفاضل أساتذة قسم الاجتماع, الذين لم يدخروا جهداً فى نصحى و إرشادى و تشجيعى و تقديم المشورة العلمية فى شتى مراحل البحث .

كما أتوجه بخالص الشكر لزميلاتى بكلية البنات وزميلاتى بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة عين شمس , ممن سبقونى فى إتمام أبحاثهم

و امـدونى بخبـراتهم المختلفـة , و زميلاتـى ممـن سـاعدونى فـى مراحـل البحـث المختلفة, فكان لتعاونهم أثركبير فى اتمام هذا العمل .

و لا يفـوتنى أن أشـكر طالبـات قسـم الاجتمـاع الفرقـة الثانيـة لعـام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ و طالبـات شـعبة الإعـلام الفرقـة الثالثـة و الرابعـة لـنفس العـام , و كـل مـن سـاعدنى فـى اتمـام الجـزء العملـى مـن الدراسـة , فلـولا تعـاونهم واحساسـهم بالمسـئولية العلميـة , لمـا توصـلت للعينـة المطلوبـة , فلهـم منى كل الشكر و الدعوات بالتوفيق.

كمـا أتقـدم بخـالص الشـكر لجميـع العـاملين بمكتبـة كليـة الإعـلام جامعـة القـاهرة والعـاملين بمكتبـة كليـة البنـات ممـن سـاعدونى فـى إتمـام هـذه الرسالة وقدموا كل العون والتسهيلات اللازمة.

كمـا أتوجـه بالشـكر و العرفـان لأسـرتى لمـا قدمتـه لـى مـن عظـيم اهتمـام و تشـجيع دائـم , و كـذا زوجـى الـذى كـان نعـم الـزوج المتعـاون المـتفهم , و أبنـائى هـدى و محمـد , لمـا ادخرتـه مـن وقتهمـا لإتمـام هـذا العمـل , فلهـم منى جميعاً كل الحب و التقدير .

جامعة عين
شمس
كلية البنات
قسم الاجتماع
شعبة الإعلام

صفحة العنوان

اسم الطالبة : سلوى حسن البنا محمد

الدرجة العلمية : ماجستير فى الآداب

القسم التابع له : قسم الاجتماع

اسم الكلية : كلية البنات

الجامعة : عين شمس

سنة التخرج : ليسانس آداب – قسم الإعلام – كلية الآداب – جامعة عين شمس– دور مايو ٢٠٠١، تقدير عام جيد جدًا مع مرتبة الشرف.

سنة المنح : ٢٠٠٩

جامعة عين
شمس
كلية البنات
قسم الاجتماع
شعبة الإعلام

رسالة ماجستير

اسم الطالبة : سلوى حسن البنا محمد عبد الحميد

عنوان الرسالة : استخدامات الشباب لخدمة الرسائل القصيرة (SMS) عبر الفضائيات والإشباعات المتحققة منها.

الدرجة : ماجستير

إشراف :

أ.د / حسن عماد مكاوى أستاذ الاعلام بجامعة القاهرة

أ.د / فاطمة القلينى أستاذ الاجتماع بكلية البنات جامعة عين شمس

لجنة المناقشة :

أ.د / ماجى الحلوانىأستاذ الإعلام بجامعة القاهرة، والأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام

أ.د/ حسن الخولى أستاذ الاجتماع بكلية البنات

الدراسات العليا : أجيزت بتاريخ / / ٢٠٠٩

موافقة مجلس الكلية

/ /٢٠٠٩

موافقة مجلس الجامعة

/ /٢٠٠٩

مقدمة الدراسة :

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال الجماهيرى, وبوجه خاص على رسائله وعليه كعملية مستمرة متصلة ذات أطراف متعدده بحيث أفرزت هذه التطورات نمطاً اتصالياً جديداً, يطلق عليه اسم " الاتصال الوسطى " أوالتفاعل التبادلى ", ويشير التفاعل التبادلى إلى عمليات الاتصال التي تتخذ خصائص الاتصال الشخصي, بحيث يشترك المرسل والمستقبل في أداء دور رجل الإعلام بالتناوب, ويستقبل كل منهما التغذية المرتدة فوراً وبصورة كاملة في شكل رسائل شفهية وغير شفهية. [١]

وقد شهدت فترة الستينيات بداية التواصل بين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات, الذي تصاعد متجاوزاً الحدود التقليدية, حتى أصبحت الشبكات الإلكترونية هي المالك الرئيسى لكافة أشكال التبادل الإعلامى على المستوى العالمى, وقد أسفر ذلك التداخل عن ظهور الطريق السريع للمعلومات والاتصال, مثل الهاتف والتليفزيون والكمبيوتر والأقمار الصناعية والأطباق اللاقطة والكابلات

والموجات والميكروويف... في منظومة واحدة تكرس لخدمة الأفراد والمجتمعات. [٢]

وقد تبلورت هذه الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والمعلومات في بنى عالمية عملاقة تنتشر كأنها نسيج عنكبوتى, وتتجسد فيما يعرف " **بالثلاثى التكنولوجى**" وهي (الأقمار الصناعية, وشبكة المعلومات الدولية, والاتصالات اللاسلكية "الهواتف ") [٣]

وقد تجسد هذا الامتزاج بين التكنولوجيات الثلاث بشكل واقعى وملموس في السنوات القليلة الماضية في المجال الإعلامى, عندما سارعت القنوات

([١]) ملفين ل. ديظير وساندرا بول, دوكيتش " نظريات وسائل الإعلام " ترجمة كمال عبد الرءوف(القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, ١٩٩٩) ص ٤٦٣.

([٢]) عواطف عبد الرحمن " الإعلام الدولي وقضايا العولمة (القاهرة : العربي للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, ١٩٩٩) ص ٣٦.

([٣]) عواطف عبد الرحمن, نفس المرجع السابق, ص٤٠.

الفضائية إلى فتح خدمة رسائل (sms)على شاشاتها لجذب المشاهدين, وكمصدر دخل للقناة, فتقنية الرسائل القصيرة (sms) هي ثمرة التطور التكنولوجى في مجال الاتصالات التي قدمها الجيل الثالث من تطور الهواتف النقالة, وهي امتزاج بين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. وبالتالي أمكن للمشاهد اقتحام المضمون المقدم برسالة تعبر عن رأيه أوأى غرض آخر, وهوأول شكل تفاعلى متزامن وملموس للمشاهد العربى لجعله عنصراً مشاركاً وفعالاً فيما يشاهده ويتابعه على القنوات المختلفة, وهي بداية لبيئة إعلامية مستقبلية تعتمد على التفاعلية بين المشاهد والإعلام بصورة فورية وملموسة , بل والتنافس في هذا التفاعل لجذب أكبرعدد من المشاهدين, وبالتالي يمكن القول بأن خدمة الرسائل القصيرة على الفضائيات هي بداية لثورة تفاعلية ومرحلة جديدة من تطور الإعلام الذى يدعم فكرة التركيز على الفرد كهدف رئيسى للاتصال.

وأصبح شريط (sms) ظاهرة إعلامية جديدة لاقت اقبالاً شديداً, خاصة من قبل الشباب, فهم الفئة النشطة والمقبلة على استخدام المستحدثات التكنولوجية وتكييفها مع حياتهم اليومية, فبينما نجد البالغيين مرغمين على إيجاد التوافق بين أنفسهم والعالم الذي يتغير من حولهم تغيراً سريعاً, نجد أن الشباب يمتاز بأنه ليس في حاجة إلى ذلك ؛ لأنهم يسايرون العالم المتغير فى نموهم الطبيعى, فالشباب هورأسمال الأمة وعدتها وحاضرها ومستقبلها, وهوثروة الأمة التي تفوق ثروتها ومواردها كلها, فإذا أدركت الأمة كيف تحافظ على أغلى ثرواتها وكيف تنميها وكيف توجهها وتستفيد منها وتغيرها استطاعت أن تؤدى رسالتها في الحياة, ولم يسجل التاريخ لنا عصرا من العصور زاد فيه الاهتمام بالشباب مثل عصرنا الحالى [1], ففي ظل التغيرات المجتمعية السريعة والمتلاحقة وما يمر به الشباب من مشكلات مختلفة على كافة المستويات, تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دوافع وأسباب استخدام إحدى التقنيات الحديثة التي فرضتها البيئة الاتصالية الجديدة متمثلة في خدمة الرسائل القصيرة (sms) على القنوات الفضائية والكشف عن الإشباعات والإرضاءات المختلفة التي تعود على هؤلاء الشباب من

---

(1) فرد ميلسون " الشباب في مجتمع متغير " ترجمة يحيى مرسى عيد (القاهرة : دار الوفاء للطباعة والنشر, الطبعة الأولى , ٢٠٠٧) ص ٧-٨.

استخدامها, ومدى انعكاس هذه الظروف المجتمعية والنفسية على استخدامات الشباب المختلفة.

- وقد قامت الباحثة بتقسيم الدراسة إلى ٧ فصول, كالتالى :
  - الفصل الأول : الإطار النظرى للدراسة.
  - الفصل الثانى : المحددات المنهجية للدراسة.
  - الفصل الثالث : تأثير التطورات المتلاحقة فى بيئة التكنولوجيا الاتصالية فى وسائل الإعلام التقليدية (التليفزيون).
  - الفصل الرابع :ملامح النظام الخلوى ودعمه لخدمة الرسائل القصيرة (SMS).
  - الفصل الخامس: الأبعاد الشكلية والموضوعية للرسائل القصيرة(sms) المرسلة للقنوات الفضائية.
  - الفصل السادس : استخدامات الشباب لخدمة الرسائل القصيرة (sms) عبر القنوات الفضائية والاشباعات المتحققة منها (نتائج الدراسة الميدانية).
  - الفصل السابع : نتائج الدراسة فى ضوء فروض الدراسة وتساؤلاتها

الفصل الأول
الإطار النظرى للدراسة

ويشتمل على :-

أ – نظرية الاستخدامات والإشباعات, وتحتوى على :

أولاً : مقدمة الفصل.

ثانياً : نشأة المدخل.

ثالثاً : جوهر النظرية.

رابعاً : الأهداف الرئيسية للمدخل.

خامساً : فروض المدخل الرئيسية.

سادساً : أبعاد نظرية الاستخدامات والإشباعات, وتشمل :

١- افتراض الجمهور النشط.

٢- الأصول النفسية والاجتماعية لاستخدامات وسائل الإعلام.

٣- دوافع الجمهور وحاجاته من وسائل الإعلام.

٤- التوقعات من وسائل الإعلام.

٥- التعرض لوسائل الإعلام, وتشمل :

أ - العوامل المتعلقة بالأفراد.

ب- العوامل المتعلقة بالوسيلة.

٦- إشباعات وسائل الإعلام.

سابعاً : الإنتقادات الموجهه للنظرية, والرد عليها.

ثامناً : الإتجاهات الحديثة لمدخل الاستخدامات والإشباعات.

تاسعاً : تعقيب.

ب – الدراسات السابقة, وتحتوى على محورين :

أولاً : المحور الأول : ويشمل الدراسات التي تناولت استخدامات الشباب للوسائل التكنولوجية الحديثة.

ثانياً : المحور الثاني : ويشمل الدراسات التى تناولت التليفون المحمول واستخداماته وخدمة (SMS) وتأثيراتهما المختلفة على المجتمعات.

ثالثاً : التعليق على الدراسات السابقة, ومناقشة نتائجها فى ضوء مشكلة الدراسة.

الإطار النظرى للدراسة

مقدمــة :

ويحتوى الإطـار النظـري للدراسـة علـى نظريـة الاسـتخدامات والإشـباعات التي اعتمدت الباحثة على فروضها لترشدها في خطوات البحث المختلفة ؛ حيث إنها نظرية من مميزاتها أنها تصلح في دراسة المواضيع الإعلامية الجديدة, مثل التـي يتطـرق إليهـا موضـوع هـذه الدراسـة, كمـا أنهـا نظريـة أثبتـت اسـتمرارها ومرونتهـا مـع التغيـرات المتلاحقـة فـي البيئـة الاتصـالية الجديـدة, واسـتطاعت أن تستوعب استخدامات وإشباعات جديدة للوسائل الحديثة, مثل الإنترنت والتليفزيون الكابلى وغيرها , واستخدمت أيضا في الغرب بشكل واسع في معرفة استخدامات وإشباعات التليفون المحمول.

وهـي نظريـة قائمـة علـى مبدأ الجمهور النشط, القادر علـى التعامل مـع المستحدثات الإعلامية بما يتفق مع دوافعه واحتياجاته وخصائصه النفسية التي تختلف من فرد لآخر ؛ وذلك لتحقيق إشباعات متوقعة, وهوما يتفق مع موضوع الدراسة, حيث تهدف إلى الوقوف على أهم الدوافع الجديدة والإشباعات المتوقعة ومـا تحقـق منهـا عنـدما يقـوم الشـباب بإرسـال رسـائل قصـيرة (sms) للقنـوات الفضـائية, ومـا تقدمـه هذه الوسيلة التفاعلية من تدعيم لمبدأ الجمهور النشط ؛ حيث إن كل وسيلة جديدة تخلق دوافع وإشباعات جديدة, وكذلك للإستدلال على بعض المعايير الاجتماعية الجديدة لمجتمع الشباب, التي فرضتها هذه التكنولوجيا التفاعلية الجديدة, مستفيدة من الدراسات السابقة التي قامت الباحثة بتقسيمها إلى محـورين, مرتبـة مـن الأحـدث إلـى الأقـدم, المحـور الأول تنـاول الدراسـات التـي استعانت بنظرية الاستخدامات والإشباعات في تحديد استخدامات الشباب للوسائل التكنولوجية الحديثة وما تحقق لديه من إشباعات.

والمحـور الثـاني مـن الدراسـات السـابقة هوالدراسـات التـي أجريـت عـن التليفون المحمول ورسائل (sms), التي وجدت الباحثة أنها دراسات أجريت بكثرة فـي الغرب ؛ لـذلك فـإن دراسـات هذا المحـور(المحـور الثـاني) غالبيتهـا العظمـى دراسات أجنبيـة ودراسات المحـور الأول أغلبهـا دراسـات عربيـة, لإحداث نـوع من التـوازن بـين الدراسـات العربيـة والأجنبيـة فـي الدراسـة ومحاولـة عدم الخـروج عـن الهدف, وهوالاستفادة من نتائج الدراسات السابقة, بما يخدم موضوع الدراسة دون تطويل أوتشتيت.

أ : نظرية الاستخدامات والإشباعات.

أولاً : المقدمة :

إن أى باحث فى أى علم من العلوم لا غنى له عن نظرية توجهه فى جمعه للوقائع المتعلقة بالظاهرة التى يريد دراستها, أوفى اختياره للفروض التى يريد أن يختبر صدقها, وفى اختياره للمنهج وللأدوات التى سيستخدمها فى دراسته, فبدون هذه النظرية يتخبط فى جمع معلوماته, بحيث تأتى غير مترابطة, ثم يعجز فى النهاية عن إضفاء معنى عليها أوتفسيرها.([1])

فالنظرية تحدد الاتجاه الأساسى للعلم, وتقدم إطاراً تصورياً يسترشد به الباحث, وتلخص الوقائع والعلاقات بينها, وتتنبأ بالوقائع, وتحدد أوجه النقص فى المعرفة, وترشد التطبيق.([2])

والبحث والنظرية كيانان لا ينفصلان, وكل منهما يعتمد على الآخر وسبب فى تطوره واستمراره, فالبحث يختبر قدرة النظرية على استيعاب مستحدثات العصر والقدرة على تفسيرها, والنظرية هى خلاصة نتائج الدراسات السابقة التى ترشد البحث فى خطواته وإجراءاته.

وقد شهدت العقود القليلة الماضية ثورة هائلة فى مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات, أدت إلى تغير واضح فى الثقافة الاتصالية والإعلامية فى المجتمع, استوجب دراستها وفهم أبعادها وتأثيراتها المختلفة. ومن هذه المستحدثات : استخدام خدمة الرسائل القصيرة عبر القنوات الفضائية, وانتشارها بشكل واسع وسريع ولافت للأنظار.

وقد استعانت الباحثة بمدخل الاستخدامات والإشباعات من المنظور الوظيفى لفهم هذه الظاهرة واختبار المدخل وقدرته على تفسير هذا التزاوج الواقع بين وسائل الاتصال المختلفة, الذى أصبح انعكاسه واضحاً على شكل الاتصال ومحتواه وأساليب إنتاجه المختلفة واستخدامات الجمهور له.

([1]) سمير نعيم أحمد : " النظرية فى علم الاجتماع ", دراسة نقدية, (القاهره: دار المعارف، الطبعة الثالثة، ١٩٧٧) ص٨.

([2]) سمير نعيم, مرجع سابق, ص ٣٠: ٣٢.

وبالرغم من ترابط فرضيات هذا المدخل وكثرة البحوث التى أجريت استنادا إليه فإنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين على تسمية الإطار الناظم لهذه الفرضيات, فقد تعددت مسمياته بين نظرية ونموذج ومدخل Approachومنظور Perspective , ومن الواضح أن أغلب الأبحاث التى أجريت على الموضوع اعتمدت على النموذج المعرفى بخلفيته المنتمية لعلم النفس التى فضلت تسمية منظور, بينما استخدمت البحوث التى اعتمدت على النموذج الوظيفى تسمية مدخل أونظرية([1]).

ويسعى المدخل إلى تحديد الوظائف التى تقوم بها وسائل الإعلام لخدمة الجمهور, ويتحدد ذلك عن طريق سؤال الجمهور نفسه عن هذه الوظائف, فنموذج الاستخدامات والإشباعات يناسب نوعية البحوث الاستطلاعية فى المجالات الجديدة لاستخدام وسائل الإعلام ([2]), وهوما يتماشى مع مشكلة هذه الدراسة. ويعتبر هذا المدخل من أنسب المداخل لدراسة عملية الاتصال التفاعلى بين خدمة الرسائل القصيرة والقنوات الفضائية, حيث يفيدنا فى الإجابة عن تساؤلات مثل : لماذا يرسل الشباب رسائل (sms) عبر الفضائيات؟ وماذا يستفيدون من ذلك ؟ وما دوافعهم لفعل ذلك ؟ وما الإشباعات التى يحصلون عليها ؟ وهل تتفق مع توقعاتهم ؟ وما المعايير الثقافية الجديدة فى المجتمع التى يعكسها مضمون هذه الرسائل ؟

إن أهميه مدخل الاستخدامات والإشباعات لدراسة الهاتف ذكرها (Fischer, 1992) عندما قال "إننا نؤكد أن المستخدمين لديهم أهداف يقصدون التكنولوجيا لتحقيقها – وهذه هى إحدى الطرق – وأن هؤلاء المستخدمين لديهم القدرة أن يدركوا ويذكروا لنا المقاصد من هذا الاستخدام, وهذه الغايات تتوقف على البيئة الثقافية والاجتماعية, مثلها مثل عوامل متحكمة أخرى, تتمثل فى

([1]) فاطمة القليني, محمد شومان :"الاتصال الجماهيري اتجاهات نظرية ومنهجية " (القاهرة : دار الكتب, الطبعة الأولى, ٢٠٠٤). ص١٢١ .

([2]) غادة عبيدو:" مطبوعات العلاقات العامة الاستخدامات والإشباعات, دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي في عينة من إدارات العلاقات العامة في مصر " رسالة ماجستير غير منشورة (القاهرة : كلية الإعلام, جامعة القاهرة, ٢٠٠٠) ص ١٢١.