

جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة:

اتجاه الطلبة إلى البوابات الإلكترونية المتخصصة ودورها في  
تكوين الصورة الذهنية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص إتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف:

الأستاذ. سدار رابح

من إعداد الطالبين:

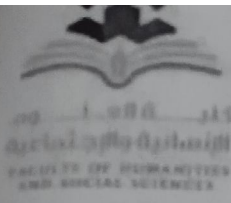
- حمداوي محمد زكرياء  
- رزاق نصر الدين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
			رئيسا
سدار رابح			مشرفا ومقررا
			مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 People's Democratic Republic of Algeria  
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
 Ministry of Higher Education and Scientific Research  
 جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
 University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences  
 Vice-Deanship of the College for Studies and  
 Student Affairs

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
 نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: اتجاه الطلبة الى البوابات الالكترونية المتكيفة ودورها في  
 تكوين الصيرة الذهنية حول اللغز المضاد لوجها كورونا

1	عدد الطلبة	حمداوي احمد زكريا	رقم التسجيل	141435099366
2		رزاق نصر الدين	رقم التسجيل	085081479
	القسم	علوم الإعلام والاتصال الشعبية، اعداد واطار	التخصص	اصال وعلاقات عامة
	إشراف	الاساتذ ربيع	الرتبة	اساتذ مساهم "أ"

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي، 2020-  
 2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء المشرف(ة)

رئيس القسم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES  
Faculty of Humanities and Social Sciences  
Vice-Deanship of the College for Studies and  
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نهاية العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
الرقم: 2022/

### تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنتاج بحث

انا الممضى ادناه :

السيدة(ة): سميرة محمد زكرياء  
الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة جامعي  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 201005319  
الصادرة بتاريخ: 2017/02/02 غير مدفوعة: مفردة  
المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: علوم الاتصال والاتصال  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: 171735099366  
والمكلف بإنتاج اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه)  
عنوانها: أهمية الطلبة في اليونان الأنتونية المتخلفة وجمهورية  
تكويدن الصورة الذهنية حول اللغز المفقود لوباد كرونا

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في  
انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: المسيلة

استضاء المعني(ة): 20 جوان 2022

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 2016-07-28 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيدة(ة): رزاق نصر الدين

الصفة (طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالب جامعي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 801731464

الصادرة بتاريخ: 01-08-2017 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: علوم اللغويات والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: 085081472

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج, مذكرة ماستر, مذكرة ماجستير, اطروحة دكتوراه).

عنوانها: انجاز البحوث للأفراد ذوي النوايا الالكترونية وتأثيرها على تكوين الهوية الشخصية حول اللغويات المعاصرة لوباء كورونا

اصرح بشرفي بالتزامي بالالتزام بالقواعد المنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

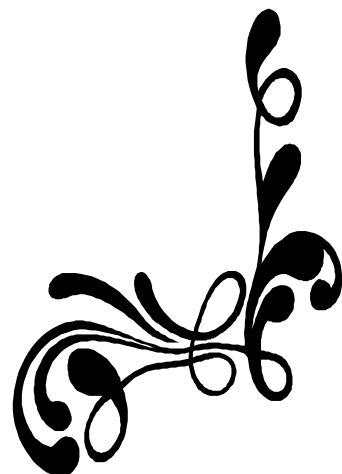
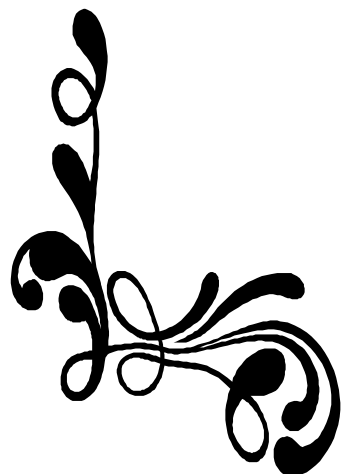
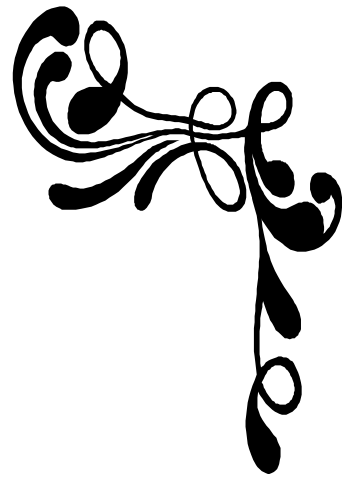
المسيلة في: 20 جوان 2022



امضاء المعني (ة): [Signature]



المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 2016-07-28 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



# شكر و عرفان

الحمد لله الذي أمر بشكره , ووعد من شكره بالمزيد، ونشهد أن لا اله إلا الله هو المبدئ والمعيد، ونشهد أن محمدًا عبده ورسوله الذي بعث بالقران المجيد، اللهم صل عليه وعلى آله وصحبه أجمعين .

والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، وما توفيقنا إلا بالله عليه توكلنا وعليه فليتوكل المتوكلون .

فمن باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله نتقدم بأحر تشكراتنا إلى :

- الدكتور سدار رابح الذي ساعدنا في إعداد بحثنا هذا، فكان بمثابة الموجه والمرشد

- أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال لجامعة المسيلة على الجهود المبذولة خلال فترة الدراسة .

وإلى كل من ساعدنا من بعيد أو من قريب في إنجاز هذه الدراسة .

# إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح  
الأمّة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين  
إلى الرفيق الصادق والسند المتين واسع القلب جميل  
الفؤاد منير المحيا أبي الأصيل

إلى من علمتني أن الشجر الأصيل سيؤتي ثماره ذات  
يوم إلى ملجئي إذا اشتد التعب والمشتكى إذا الكل  
انسحب إلى شمس الصباح وقمر الليل الطويل أمي  
الغالية

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم  
يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني  
أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي  
العزيز.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي  
إلى إخوتي وأخواتي الاعزاء .

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى  
ينابيع الأخوة الذين لم تلدهم أمي إلى أصدقائي

إلى أستاذي القدير وإلى كل من كانوا سندا لنا من  
قريب أو من بعيد وإلى من كانوا معنا على طريق  
النجاح والخير إلى من عرفت كيف اجدهم وعلموني أن  
لا

أضيعهم

حمداوي محمد زكرياء

# اهـداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

اهدي هذا العمل إلي كل من عمل بكد وعلمي معني الكفاح و أوصلني إلى ما انا عليه  
أبي الكريم أدامه الله لي

إلى من ربّني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أعلى إنسان في هذا  
الوجود أُمي الحبيبة أدامها الله لي

مرت قاطرة البجق بكثير من العوائق ومع ذلك حاولت ان اتخطاها بثبات وبفضل من  
الله

إلى زوجتي و ولداي و إخوتي فلقد كانوا بمثابة العضد والسند في سبيل استكمال  
دراستي ومذكرتي .

ولا ينبغي ان انسى اساتذتي ممن كان واصلت رحلتي الجامعية الى نهايتها بعد تعب  
وشقاء اهديكم بحث تخرجي ....

داعيا المولي عز وجل أن يطيل في اعماركم ويرزقكم بالخيرات

رزاق نصر الدين

# ملخص الدراسة

## ملخص:

اهتمت هذه الدراسة بموضوع اتجاه الطلبة إلى البوابات الإلكترونية المتخصصة و الدور الذي لعبته في تكوين الصورة الذهنية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا. تصنف هذه الدراسة ضمن نوع الدراسات الوصفية المعتمدة على منهج المسح الميداني، و اعتمدت على مجتمع بحث يتكون من الطلبة الذين يزاولون دراساتهم في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، و تم فيها الاعتماد على استمارة الاستبيان لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة الذين تم انتقاؤهم من مجتمع البحث السالف الذكر. توصلت الدراسة إلى نتيجة تفيد أن الطلبة يعتمدون على الانترنت للحصول على المعلومات في مجال الصحة عامة، كما كانوا يتوجهون أحيانا إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول وباء كورونا بصفة عامة إلى جانب اعتمادهم عليها لتكوين فكرة حول اللقاحات المضادة لهذا الوباء، و أن ثقتهم في مختلف البوابات رغم اختلاف طبيعتها قد كان متوسط.

**الكلمات المفتاحية:** البوابة الإلكترونية، كورونا، الصورة الذهنية، اتجاه الطلبة

## **Abstract:**

This study focused on the issue of students' attitudes to specialized electronic portals and the role they played in forming the mental image about the anti-coronavirus vaccine.

This study is classified within the type of descriptive studies using survey method, the study is relied to the students of the University Mohamed Boudiaf in M'sila, and questionnaire used to collect data from a sample selected from the mentioned research community.

The study came to the conclusion that students use Internet to obtain information about health topics, and they sometimes go to electronic portals to obtain informations about the Corona epidemic in general, and to form an idea about vaccines against this epidemic.

**Keywords:** électronique portal, corona, mental image, students' attitude

# فهرس المحتويات

# فهرس المحتويات



الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	الإهداء
	ملخص الدراسة
I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
01	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة
الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة .	
12	أولاً:البوابة الالكترونية
12	تمهيد
13	1- مفهوم البوابات <b>Portals</b>
15	2-نشأة وتطور البوابات
16	3-خصائص البوابات الإللكترونية
17	4- معايير البوابة الالكترونية
17	4-1-: التسجيل والتوثيق
17	4-2-: العمليات الشخصية
18	5-أنواع البوابات الإللكترونية
18	5-1-: البوابات الأفقية
18	5-2-: البوابات الرأسية أو العمودية ( <b>Vertical Portals</b> )
22	6-الفرق بين البوابات والمواقع الإللكترونية
23	7- الفرق بين البوابات الإللكترونية والصحافة الإللكترونية

# فهرس المحتويات



24	ثانياً: الإتجاه
24	تمهيد
25	1- التطور التاريخي لمفهوم الإتجاه
25	1-1- المرحلة الأولى (1900 - 1920 )
25	1-2- المرحلة الثانية (1920 - 1935 )
25	1-3- المرحلة الثالثة 1935 - 1980
26	1-4- المرحلة الرابعة 1980 - 1990
26	2- تعريف الإتجاه
27	2-1- التعاريف التي ركزت على تكوين الإتجاه
27	2-2- التعاريف التي ركزت على الجانب الوظيفي
28	2-3- التعريفات التي ركزت على التكوين والوظيفة
29	3- الفرق بين الإتجاه وبعض المفاهيم الأخرى
30	3-1- القيمة و الإتجاه
30	3-2- الإتجاه والمعتقد
31	3-3- الميل والإتجاه
31	3-4- الرأي و الإتجاه
33	3-5- التعصب و الإتجاه
33	3-6- القوالب النمطية والإتجاه

# فهرس المحتويات



33	3-7- الإيدولوجية و الاتجاه
34	4- خصائص الاتجاهات
35	5- مكونات الاتجاه
35	5-1- المكون المعرفي
35	5-3- المكون السلوكي
36	5-4- العلاقة بين المكونات
37	6- أنواع الاتجاهات
37	6-1- على أساس الموضوع
38	6-2- على أساس الشبوع
38	6-3- على أساس الوضوح
39	6-4- على أساس الشدة
39	6-5- على أساس الوجهة
39	7- وظائف الاتجاهات
40	7-1- حسب المدرسة الدينامية
41	7-2- حسب المدرسة الوظيفية
42	8- تكوين الاتجاهات
42	8-1- بناء أو تكوين البعد المعرفي
43	8-2- بناء أو تكوين البعد الوجداني

# فهرس المحتويات




45	8-3- بناء البعد السلوكي
48	9- تغيير الاتجاهات
48	9-1- نظريات تغيير الاتجاهات
51	9-2- طرق تغيير الاتجاهات
53	10- قياس الاتجاهات
53	10-1- مقاييس التقدير الذاتي
57	10-2- أساليب ملاحظة السلوك الفعلي نحو موضوع الاتجاه
57	10-3- مقاييس تعتمد على الاستجابة الفيزيولوجية لموضوع الاتجاه
58	10-4- الأساليب الإسقاطية
59	ثالثاً: الصورة الذهنية
59	تمهيد
59	1- مفهوم الصورة الذهنية
61	2- أهمية الصورة الذهنية
62	3- أنواع الصورة الذهنية
63	4- العلاقة التبادلية بين الأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية
63	5. خصائص وسمات الصورة الذهنية
63	6- أبعاد الصورة الذهنية ومكوناتها
64	7- مصادر تكوين الصورة الذهنية



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة .

67	أولاً: تحليل عبارات المحور الأول للبيانات الشخصية
72	ثانياً: تحليل عبارات المحور الثاني مدى استخدام أفراد العينة للانترنت للحصول على معلومات
80	ثالثاً: تحليل عبارات المحور الثالث اهتمام أفراد العينة بالمعلومات الصحية على شبكة الانترنت
88	رابعاً: تحليل عبارات المحور الرابع اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على المعلومات حول وباء كورونا
95	خامساً: تحليل عبارات المحور الخامس: اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على معلومات اللقاحات المضادة لوباء كورونا
	خاتمة
	قائمة المراجع والمصادر
	الملاحق



فهرس الجداول  
والأشكال



## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح الفرق بين القيم والاتجاهات	31
02	يوضح الفرق بين الرأي والاتجاه حسب آراء بعض العلماء	32
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	67
04	توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	68
05	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	69
06	توزيع المبحوثين حسب متغير مقر السكن.	70
07	توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية.	71
08	يمثل مدى اعتماد أفراد العينة على الانترنت للحصول على المعلومات	72
09	مدة استخدام المبحوثين للانترنت للحصول على المعلومات.	73
10	درجة استخدام الإنترنت من طرف المبحوثين للحصول على المعلومات.	74
11	مكان استخدام الإنترنت من طرف المبحوثين.	75
12	الحجم الزمني لاستخدام الأنترنت يوميا من طرف المبحوثين.	76
13	وسيلة الولوج إلى الأنترنت من طرف المبحوثين.	77
14	الفترة المفضلة لدى المبحوثين للولوج إلى الأنترنت.	78
15	العراقيل التي تعترض وولوج أفراد العينة إلى الانترنت.	79
16	مدى اعتماد المبحوثين على الأنترنت للحصول على المعلومات الصحية.	80
17	المواضيع الصحية التي تهتم المبحوثين على الأنترنت.	81
18	مدى صعوبة البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت من طرف المبحوثين.	82
19	طبيعة الصعوبات التي تواجه المبحوثين خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.	83
20	مستوى ثقة المبحوثين في المعلومات الصحية التي توفرها شبكة الانترنت .	84
21	محاولة أفراد العينة التأكد من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.	85
22	اهتمام المبحوثين بالتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.	86
23	يمثل إحصائيات حول المؤشرات التي يعتمد عليها أفراد العينة لتحديد المصداقية المقبولة للمعلومات	87



	الصحية على شبكة الانترنت	
88	مدى اعتماد أفراد العينة على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة للحصول عن المعلومات حول وباء كورونا من طرف المبحوثين.	24
89	الهدف من وراء اتجاه أفراد العينة إلى استخدام البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا.	25
90	الأداة التي يعتمد عليها المبحوثون خلال بحثهم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الالكترونية	26
91	معيار اختيار المبحوثين للمصدر الالكتروني الذي يستقون منه المعلومات حول وباء كورونا.	27
92	انشغالات المبحوثين خلال البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الالكترونية.	28
93	إمكانية مساعدة البوابات الالكترونية التي اعتمد عليها أفراد العينة في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا.	29
94	المواضيع التي يركز عليها المبحوثون أكثر خلال بحثهم عن المعلومات حول وباء كورونا.	30
95	توجه المبحوثين إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا.	31
96	المواضيع التي يهتم بها المبحوثين خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.	32
97	مستوى ثقة المبحوثين في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.	33
98	حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	34
99	حجم الثقة التي يضعها المبحوثون في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي استحدثتها مختلف الحكومات عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	35
100	حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها مخبر إنتاج الأدوية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	36
101	حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي يديرها الأطباء عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	37
102	حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها منظمات الصيادلة عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	38
103	مساعدة البوابات الالكترونية للمبحوثين على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة	39
104	رأي المبحوثين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا ايجابية أم سلبية	40



105	ارتباط الصورة الذهنية المكونة لدى المبحوثين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لهم البوابات الالكترونية	41
-----	--	----



## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
36	يوضح المكونات الثلاثة للاتجاه	01
44	يبين الآثار الاتجاهية للتعرض للمنبه حسب نموذج بيرنبوم	02
44	يبين الآثار الاتجاهية للتعرض للمنبه حسب نموذج مورلانند - زاجونك	03
54	مقياس المسافة الاجتماعية	04
55	يبين المسافات المتساوية البعد في مقياس الاتجاه لدى تيرستون	05
55	يبين طريقة ليكرت في قياس الاتجاهات	06
67	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	07
68	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	08
69	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي .	09
70	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مقر السكن .	10
71	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية .	11
72	مدرج تكراري يمثل ما مدي اعتمادك على الإنترنت للحصول على معلومة	12
73	مدرج تكراري يمثل متى بدأت تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات ؟	13
74	مدرج تكراري يمثل إحصائيات استخدام الانترنت للحصول على معلومة بصفة ثانوية أم رئيسية .	14
75	مدرج تكراري يمثل إحصائيات المكان الذي تستخدم فيه الأنترنت .	15
76	مدرج تكراري يمثل إحصائيات المدة التي تقضيها في استخدام الانترنت في اليوم	16
77	مدرج تكراري: يمثل إحصائيات الوسيلة المفضلة لديك للولوج إلى شبكة الانترنت	17
78	مدرج تكراري: يمثل إحصائيات الفترة المفضلة لديك للولوج إلى شبكة الانترنت	18
79	مدرج تكراري حول العراقيل التي تعترض افراد العينة خلال ولوجهم إلى شبكة الأنترنت	19
80	يمثل إحصائيات مدى الإعتماد على الأنترنت للبحث على المعلومات في المجال الصحي	20
81	مدرج تكراري يمثل إحصائيات المواضيع الصحية التي تهتمكم على شبكة الانترنت يمكنكم اختيار أكثر من بديل	21
82	مدرج تكراري حول إيجاد افراد العينة لصعوبات في البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت	22
83	مدرج تكراري تمثل إحصائيات التي تواجه أفراد العينة خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة	23

# قائمة الجداول والأشكال



	الانترنت	
84	مدرج تكراري مستوى ثقة المبحوثين في المعلومات الصحية التي توفرها شبكة الانترنت	24
85	مدرج تكراري محاولة أفراد العينة التأكد من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت	25
86	مدرج تكراري يمثل مدى اهتمام المبحوثين بالتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.	26
87	يمثل مدرج تكراري حول المؤشرات التي يعتمد عليها أفراد العينة لتحديد المصداقية المقبولة للمعلومات الصحية على شبكة الانترنت	27
88	يمثل مدرج تكراري حول اعتماد أفراد العينة على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة للحصول عن المعلومات حول وباء كورونا من طرف المبحوثين	28
89	مدرج تكراري يمثل الأهداف من الاتجاه إلى البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا	29
90	مدرج تكراري يمثل إحصائيات الأداة التي تعتمدون عليها خلال بحثكم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الالكترونية	30
91	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول المعيار الذي يخضع له اختياركم للمصدر الالكتروني الذي تستقون منه المعلومات حول وباء كورونا	31
92	مدرج تكراري يمثل إحصائيات البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الالكترونية	32
93	مدرج تكراري حول إمكانية مساعدة البوابات الالكترونية على الحصول على المعلومات حول وباء كورونا	33
94	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول الموضوع الذي يركز عليه المبحوثون أكثر خلال بحثهم على المعلومات حول وباء كورونا	34
95	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول توجه المبحوثين إلى البوابة الإلكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا.	35
96	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول المواضيع التي تهم المبحوثين خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.	36
97	مدرج تكراري يمثل إحصائيات مستوى ثقة المبحوثين في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.	37
98	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	38
99	مدرج تكراري يمثل حجم الثقة التي يضعها المبحوثون في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي استحدثتها مختلف الحكومات عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	39

# قائمة الجداول والأشكال



100	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	40
101	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي يديرها الأطباء عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	41
102	مدرج تكراري يمثل إحصائيات حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها منظمات الصيدالة عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا	42
103	مساعدة البوابات الالكترونية للمبشرين على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة	43
104	مدرج تكراري يمثل إحصائيات رأي المبشرين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا ايجابية أم سلبية	44
105	كورونا لوباء المضادة مدرج تكراري يمثل إحصائيات ارتباط الصورة الذهنية المكونة لدى المبشرين حول اللقاحات الالكترونية البوابات لهم أتاحتها التي بالمعلومات	45



# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

تعد الصورة الذهنية الهدف الأساسي للعلاقات العامة... فالصورة الذهنية "image" هي التي تعكس الواقع، وهي التي تحمل المعلومات عنه إلى العقل الإنساني، الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بطريق غير مباشر وهو الوصف، والعلاقات العامة تقوم بجزء كبير من وظيفتها من خلال التقديم غير المباشر للواقع.

وقد تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للمجتمعات والمؤسسات نظرًا للقيمة التي تؤديها في تشكيل الآراء وتكوين الانطباعات الحقيقية نحوها وخلق السلوك الإيجابي Positive behavior للأفراد تجاه المؤسسة، حيث أصبح تكوين الصورة الطيبة هدفًا تسعى إليه معظم الشركات التي تنشأ النجاح. وقد أدركت الشركات والمؤسسات أهمية دراسة وقياس الصورة الذهنية الموجودة في أذهان جماهيرها لكي تبني السياسات والاستراتيجيات التي تعنى بتحسين الانطباعات والمعارف الذهنية للجماهير، كما برزت أهمية الصورة على المستوى الدولي في تهيئة المناخ النفسي الملائم لتحقيق أهداف الدولة ونجاح سياستها الخارجية، والترويج لأوجه النشاط المختلفة.

وتعمل المؤسسات الحديثة على تطوير صورتها لدى الجمهور، والحرص على إيجاد مكانة لصورتها عند الآخرين، بهدف إيجاد القبول لمنتجاتها وخدماتها وتسويقها على أوسع نطاق، سواء كان المنتج مادياً أو فكرياً ثقافياً، وعلى هذا فالصورة الذهنية هي إنطباع صورة الشيء في ذهن، أو حضور صورة الشيء في ذهن، ويعرفها البعض بأنها "الخريطة التي يستطيع الإنسان من خلالها أن يفهم ويدرك ويفسر الأشياء.

لذلك تعتبر الرسالة التي ترسلها المؤسسة لجمهورها في غاية الأهمية، فهي تلخص مجموعة من المحددات والرؤى المهمة مثل: أهداف المؤسسة وأسباب تواجدها وسياساتها وجمهورها الحالي والمرتقب ونوع السلعة أو الخدمة ومزاياها، وتستمد الرسالة أهميتها من أهمية الدور الذي تقوم بها على مستوى الإدارة العليا ومساعدتها عند تخطيط للمؤسسة أو العاملين بها، حيث تعتبر رسالة المؤسسة إحدى مكونات الصورة الذهنية الحسنة.

تنبع أهمية وسائل الإعلام من طبيعة دورها التوسطي بين الواقع بامتداده الواسع، وبين الجمهور المستخدم لهذه الوسائل، وهذا الدور ذي الخصوصية الذي تؤديه وسائل الإعلام يجعلها غالباً صانعة للصور الذهنية، كآلية إنسانية للتفكير، تبعاً للمقولة الشهيرة الموروثة عن أرسطو "التفكير مستحيل من دون صور".

ويتحدد معنى الصور الذهنية من المفاهيم التي يجردّها الفرد عن الواقع، وتحضر وسائل الإعلام كمؤسسات حديثة لتدوير المعلومات، لتساهم في تشكيل هذه الصور انطلاقاً من الإطار الوظيفي الذي يمنح تلك الوسائل قدرة معتبرة على التأثير، وهكذا فإنّ كثيراً من الصور الذهنية التي يحملها الجمهور عن الواقع مصدرها آثار وسائل الإعلام، وقد ازداد هذا الحجم من الآثار مع ظهور الوسائط الجديدة للاتصال، والتي عبّر عنها من خلال مصطلح "الإعلام الجديد"، الذي يعتمد بشكل بارز على فضاء الأترنت، هذا الفضاء الذي يتسم بقدر من التفاعل بين

المرسل والمستقبل، إلى درجة تبادل الأدوار، وفي هذا السياق من الحديث عن سمة التفاعلية ضمن فضاء الأنترنت، تبرز البوابة الإلكترونية كإحدى تجليات هذا الفضاء، وهي مواقع متعددة الطبقات تتسع لجملة من التطبيقات والوجهات التي تشمل محركات البحث والأدلة والفهارس وبعض الخدمات الإخبارية والإعلانية، وتشكل نقطة البداية للاتصال بمواقع الويب (النت) الأخرى، ونظرا للطبيعة الشبكية لهذه البوابات، أردنا أن نعرف أثرها في تكوين صورة ذهنية معيّنة تجاه اللقاح المضاد لكورونا، وذلك من خلال استخدامها من طرف فئة شبابية لها خصوصيتها، وتمثّل في الطلبة الجامعيين.

### إشكالية الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على دور البوابات الالكترونية وتأثيرها في تكوين الصورة الذهنية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا من خلال رصد اتجاه الطلبة إليها و استخدامها في الحصول على المعلومات حول الصحة عامة و وباء كورونا على وجه الخصوص، حيث شهدت السنوات الأخيرة التي تزامنت مع ظهور هذا الوباء المستجد ظهور العديد من الأصوات و تنامي كتلة المضامين الإعلامية و الاتصالية التي تحاول الترويج لوجهة نظر معينة حول الوباء و سبل الوقاية منه، و البعض منها يصدر عن مصادر معروفة و متخصصة في مجال الصحة و الطب عامة، سواء كانت مصادر رسمية أو غير رسمية، و الكثير منها تظهر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى بروز دور البوابات الالكترونية المختلفة سواء المتخصصة منها و التي استحدثتها مختلف الجهات الممارسة في الصحة أو البوابات العامة، إلا أن قيمة المعلومات التي توفرها كل واحدة منها تختلف حسب طبيعة المصدر الذي يقف وراء تلك المضامين التي تقترحها، سواء ذات طابع تجاري أو توعوي، خاصة و أن موضوع اللقاح المضاد لوباء كورونا قد كان موضع جدل كبير بين أهل الاختصاص، مما دفع بالأفراد إلى البحث عن معلومات توفر لهم قدر من الاطمئنان حول بنجاعتها، و مدى خطورتها، و تكوين صورة ذهنية حولها، و هذا ما تحاول هذه الدراسة الإجابة عنه من خلال محاولة رصد مدى توجه الطلبة إلى البوابات الالكترونية لتكوين الصورة الذهنية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا، و قد قمنا فيها بطرح سؤال الإشكالية التالي:

**ما مدى اتجاه الطلبة ضمن عينة الدراسة الحالية إلى البوابات الالكترونية للحصول على المعلومات الصحية؟ و كيف ساهمت في تكوين الصورة الذهنية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا؟**

و يتفرع هذا السؤال إلى عدة تساؤلات فرعية و هي كالتالي:

- ما مدى استخدام أفراد العينة للانترنت للحصول على المعلومات ؟

- ما مدى اهتمام أفراد العينة بالمعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟
- ما مدى اتجاه المستجوبين ضمن الدراسة الحالية نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على المعلومات وباء كورونا؟
- ما مدى اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على المعلومات للقاحات المضادة لوباء كورونا؟
- كيف ساهمت البوابات الالكترونية في تكوين الصورة الذهنية حول هذه اللقاحات حسب أفراد العينة؟

### ❖ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اتجاه الطلبة إلى البوابات الالكترونية للحصول على المعلومات في مجال الصحة عامة، و ذلك بتركيز الاهتمام على البوابات المتخصصة التي بإمكانها التأثير في الصورة الذهنية التي تتكون لدى المستخدمين حول مختلف المواضيع و المنتجات الصحية، حيث تمثل اللقاحات التي تم الترويج لها إحدى هذه الأخيرة، و لقد لاحظنا الجدل القائم حولها في مختلف وسائل الإعلام التقليدية و وسائل الإعلام الجديد، بالإضافة إلى سعي مختلف المنظمات و الحكومات والأشخاص إلى الترويج لها عبر البوابات الالكترونية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

- التعرف على عادات الاتجاه إلى الانترنت للحصول على المعلومات الصحية عبر البوابات الالكترونية و الدوافع الكامنة وراء ذلك لدى أفراد العينة.
- التعرف على الصعوبات التي قد تعترض عملية البحث على المعلومات الصحية.
- الكشف عن مدى اهتمام الطالب بتحديد مصداقية الملوومات التي يتوصل إليها، و الطرق المعتمدة في ذلك.

### ❖ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تجمع بين متغيرين لهما أهمية حيوية ، فالدراسة توضح الأهمية المتزايدة للصورة الذهنية لدى الأفراد، ودور البوابات الالكترونية في تثبيت صورة الذهنية حول اللقاح المضاد لكورونا، وبناء على ذلك يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- إن الموضوع الذي تعالجه هذه الدراسة في حد ذاته مهم كونه يتطرق إلى المعلومات الصحية بصفة عامة، و طرق الوصول إليها من طرف الأفراد مع المخاطر التي يمكن لها أن تشكلها على الفرد و المجتمع.

- تعود هذه الدراسة بالأهمية أيضا في كونها تتطرق إلى موضوع الصورة الذهنية التي تعتبر من أهم المصطلحات المتداولة في تخصصنا، خاصة و أن هذه الدراسة تربطها باللقاحات المضادة لوباء كورونا الذي أضفى عليه طابع الحداثة.

### ❖ أسباب اختيار الموضوع:

- موضوع الدراسة معاصر وجديد وغير مستهلك من قبل
- يحاكي واقعنا بسبب التأثير بفيروس كورونا
- الرغبة الشخصية في دراسة آراء الأفراد واتجاههم نحو لقاح كورونا

### ❖ نوع الدراسة: تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تهدف إلى توضيح خصائص الظواهر

من خلال التركيز على الأوجه البارزة فيها، حيث يفترض هذا النوع من الدراسات معرفة الباحث للمشكلة التي يدرسها، و قدرة على تحديد الأهداف من خلال الوصف و الأبعاد التي يجب التركيز عليها من خلال الاعتماد المناهج الملائمة التي من شأنها توفير المعلومات الكافية عن الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع.

### ❖ منهج الدراسة: يمكن تعريف المنهج بتلك الوسيلة التي توصل الباحث على تحقيق أهداف إجراء البحث، و

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج المسحي الذي يصنف ضمن مناهج البحوث الوصفية، و هو طريقة لدراسة الظواهر عبر إجراء مسح شامل لمجتمع البحث أو عبر اختيار عينة منه في حالة استحالة الحصر الشامل لمفردات مجتمع البحث.

### ❖ أدوات البحث

يجب على الباحث عند اختياره لأدوات البحث الارتكاز إلى نوع المنهج و نوع البيانات التي يريد الوصول إليها و السبيل الأمثل لذلك، و لقد اعتمدت الدراسة الحالية على استمارة الاستبيان لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، و الاستبيان هو صحيفة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث.

### ❖ مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في الدراسة الحالية في طلبة جامعة مُجَّد بوضياف بالمسيلة الذين

يزاولون دراستهم في الأطوار التعليمية الثلاثة، ليسانس، ماستر و دكتوراه.

### ❖ عينة الدراسة و أسلوب المعاينة

يمكن تعريف العينة بذبك الجزء من مجتمع البحث الأصلي الذي يختاره الباحث وفقاً لأسلوب معين لإجراء الدراسة عليه، تضم عدداً من الأفراد الذي عرفهم مجتمع البحث الأصلي، وقد اعتمدت الدراسة الحالية على اعتمدت الدراسة الحالية على العينة القصدية.

### ❖ مصطلحات الدراسة:

#### 1-البوابة الالكترونية:

- ✓ اصطلاحاً: بأنها مكان افتراضي تفاعلي موجود على شبكة الإنترنت، ولها عنوان خاص يمكن من خلاله زيارتها ومعاينة محتوياتها، وتمتاز باعتمادها على تطبيقات تخدم الأقسام المختلفة فيها، ومن أبرز مميزاتا أنها: تقدم مجموعة من الخدمات الثقافية، أو التعليمية، أو الترفيهية وغيرها من الخدمات، وتركز على تقديم جميع المعلومات والخدمات والأخبار والمنتجات التي تتعلق بموضوع معين، وتتيح للزوار والمستخدمين إمكانية التواصل مع بعضهم البعض عن طريق الرسائل وذلك بهدف تقديم النصح والاستشارة، أو مناقشة موضوع معين له علاقة بتخصص البوابة. (<https://read.opensooq.com/30/06/2022/10.32>)
- ✓ إجرائياً: تمثل نموذجاً معيارياً متضمناً العديد من الخدمات الموجهة في الأساس إلى المستفيدين. بحيث تكون - البوابة- نقطة الانطلاق والعودة من جانب مستخدمي الإنترنت للاطلاع على الأنشطة والخدمات المتاحة عبر البوابة. (عامر محمد الضبياني، نوفمبر 2020، ص 222).

#### 2-الاتجاهات:

- ✓ اصطلاحاً: هو استعداد الفرد لتقويم رمز معين أو موضوع معين أو مظهر من مظاهر عالمة سلبيا أو ايجابيا،فهي معتقدات و وجدانيات عن موضوع أو عدة موضوعات في البيئة الاجتماعية، و أنها مكتسبة وكنز إلى الثياب و الاستمرار ، رغم أنها تخضع إلى التأثر بالخبرة، كما أنها حالات نفسية تؤثر في الأفعال التي يقوم بها الفرد كوظيفة المواقف المختلفة(جلال سعد 1978 م،ص163).
- ✓ إجرائياً: : أنه تنظيم الفرد لبعض العمليات النفسية، تظهر محصلتها في سلوكه الفعلي والذي يعبر بدوره عن وجهة نظره حول موضوع معين من الموضوعات مهما كان نوعه، معبرا عن اتجاهه بالتأييد أو بالرفض أو حتى بالمحايدة بطريقة تحكيمية يمكن قياسها بإعطاء درجات لهذه الموافقة أو المعارضة أو المحايدة. (قدواح منال، ، ص 24).

#### 3-الصورة الذهنية:

✓ اصطلاحاً: هي نتائج عمليات تفاعلية نتيجة تأثر معارف الإنسان بعوامل عدة منها المكان الذي يجيا فيه موقعه من العالم الخارجي، العلاقات الشخصية، وروابط الأسرة والجيران والأصدقاء والمحيطين به والزمان والمعلومات التاريخية والاجتماعية التي يحصل عليها.

✓ إجرائياً: هي صورة عقلانية تتكون من أذهان الناس عن بعضهم البعض أو عن المنظمات أو أي شيء له مكانة في حياتهم وهذه الصورة لا تنشأ من فراغ بل هي نتاج تفاعل عدة عوامل والصورة الذهنية للمؤسسات مدى نجاح هذه المؤسسات في التأثير على جماهيرها، لذا فإن مهمة رسم الصورة الذهنية المبتغاة هي مهمة قسم العلاقات العامة الذي يعمل بشتى الطرق على تحسين هذه الصورة، أو تعديلها أو تعزيزها، فالصورة الذهنية في مجال العلاقات العامة تؤسس بناء على ما يتلقاه الجمهور من ملومات عن نشاط المؤسسة ولا شك أن هذه الصورة تتأثر بالسمات الشخصية للأفراد. (شوب اليمين، ص 10)

### 4- فيروس كورونا:

✓ اصطلاحاً: هو فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورته الفيروس في انه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة عاج نهائي له حتى الآن و هو أيضا فيروس كبير الحجم ويبقى على السطح لفترات طويلة ولكبر حجمه فان بقاءه بالهواء مدة تتجاوز الثلاث الساعات وهذه فتره كافية لالتقاط الفيروس ما لم تتبع طرق الوقاية والسامة. (نبيل دبور وآخرون، 2020، ص 15).

✓ إجرائياً: اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقتته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية.. يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف، حيث تظهر معظم الحالات أعراضا خفيفة، خاصة عند الأطفال والشباب. ومع ذلك، فأن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد وخطير.

### ❖ الدراسات السابقة:

✓ **الدراسة الأولى:** "اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو استخدام الصحافة الالكترونية، و هي دراسة هدفت في شقها النظري إلى إبراز التحديات التي تواجه الصحافة المطبوعة في ظل التطورات الأخيرة والتي حملتها ثورة التكنولوجيا في جلب ما يسمى بالصحافة الإلكترونية، وتسيط الضوء على آلياتها، خصائصها، فنونها والأسباب التي دعت بعض الصحف الجزائرية لإطلاق نسخ إلكترونية لعناوينها المطبوعة وذلك من خلال آراء ودراسات الباحثين والمهتمين بمستقبل الصحافة الإلكترونية، و قد سعت الدراسة في شقها الميداني إلى تقديم صورة عامة عن وضع الصحف الجزائرية المطبوعة أمام هذه الثورة الهائلة عبر استقصاء آراء عينة من صحفييها وقياس اتجاهاتهم لمعرفة مدى مواكبتهم لهذه التكنولوجيا، بالإضافة إلى معرفة مدى استعانتهم بالصحف الإلكترونية كمصدر، وكذا

تطبيقهم لهذا المشروع على أرض الواقع من خلال استصدار نسخ إلكترونية لعناوينهم المطبوعة أو إنجاز صحف إلكترونية محضة، و معرفة الخدمات التي تقدمها هذه المواقع لمتصفحها من الصحفيين وكذا المشكلات المتعلقة بالاستخدام، و انطلقت الدراسة من سؤال إشكالية مفاده ما يلي: ما هي اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو استخدام الصحافة الإلكترونية بشتى أنواعها المحلية والعربية والغربية؟

- أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق باستشراف مستقبل العلاقة بين الصحافة الإلكترونية والورقية، بروز علاقة تكاملية بين الصحافتين تشير إلى سيرهما بشكل متوازي مع تزايد في الاتجاه الاستفادة الصحافة الورقية من الإنترنت، حيث ذكر غالبية المبحوثين أنه ليس بإمكان الصحف الإلكترونية إلغاء الصحف الورقية.

- خلصت دراسة إلى أن غالبية المبحوثين يفضلون الصحافة الورقية على الإلكترونية ويعتبرونها أكثر جاذبية للقراء وبالتالي احتمال كبير لتفوقها مستقبلا على الصحف الإلكترونية، وأن هذه الأخيرة ليست متفوقة على الصحف الورقية من حيث جذبها للموارد الإعلانية. (منال قدوح، اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو استخدام الصحافة الإلكترونية، 2008/2007)

✓ **الدراسة الثانية:** جاءت هذه الدراسة بعنوان الإعلام الإلكتروني ودوره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة أوريدو - فرع جيجل- ، و قد سعت هذه الدراسة إلى تقديم خلفية وحالة عملية حول مفهوم الإعلام الإلكتروني ومفهوم الصورة الذهنية للمؤسسات، و توضيح العلاقة ما بين الإعلام الإلكتروني ودوره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات، ودراسة طبيعة هذه العلاقة، بالإضافة إلى توضيح دور الإعلام الإلكتروني في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات، و تقديم مجموعة من الاقتراحات للمؤسسات الجزائرية فيما يخص الاعتماد على الإعلام الإلكتروني من أجل تحسين صورتها الذهنية، و انطلقت الدراسة من سؤال إشكالية مفاده ما يلي: "هل اعتماد المؤسسة على وسائل الإعلام الإلكترونية يساهم في تحسين صورتها الذهنية؟"، و قد اندرجت تحته مجموعة من التساؤلات الأخرى هي:

- كيف ساهم اعتماد المؤسسة على الانترنت في تحسين صورتها الذهنية؟ .

- كيف تساهم خدمات الهاتف النقال للمؤسسة في تحسين صورتها الذهنية؟.

- كيف تساهم لوحات الإعلان الإلكترونية في تحسين صورة المؤسسة؟.(شوب اليمين، الإعلام الإلكتروني ودوره في

تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة 2016/2017)



- الدراسة الثالثة: تحت عنوان اثر الإعلان في تحسين الصورة الذهنية الخدمية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس - من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة - و حاولت الدراسة الكشف عن أهمية الإعلان في كونها توضح العلاقة التي تربط بين جانبيين هما الفعل المتمثل في الإعلان ورد الفعل المتمثل في الصورة الذهنية، كما سعت الدراسة الى دراسة الواقع الذي تعيشه هذه المؤسسات الخدمية، و انطلقت الدراسة من سؤال الإشكالية التالي: ما مدى تأثير الإعلان في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية؟ كما قام الباحث بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية و هي كالتالي:

- مامدى استخدام عناصر الإعلان في مؤسسة موبليس؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإعلان و الصورة الذهنية لمؤسسة موبليس؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للصورة الذهنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟

و توصلت الدراسة إلى نتائج تفيد بان الإعلان لا يعتبر أهم عنصر من عناصر الترويج، بل تكمن أهمية الإعلان في توفير المعلومات و يهدف إلى تقديم المنشأة أو منتجاتها إلى السوق والمتعاملين من اجل زيادة الحصة السوقية وكذا لاستمرارية المؤسسة وبقائها، و تعتبر الصورة الذهنية واحدة من المقومات التي تساعد على نجاح المنظمات، وهي صورة في أذهان الزبائن حول سلعة أو خدمة أو علامة تجارية موجهة للسلوك الشرائي، و من أهم أساليب الإعلان والتي تؤثر على الصورة الذهنية هي: جذب الإعلانات للزبون، وكذا تأثير الوسائل الإعلانية و العوامل الفنية التي تساعد في جعله يتذكر الإعلان، وأيضا مدى إقناع الإعلانات للزبون ودفعه إلى اقتناء سلع وخدمات المؤسسة، و أظهرت الدراسة أن مستوى الإعلان المؤسسة الاتصالات موبليس لديها مرتفع وفقا لمقياس الدراسة، وذلك راجع للاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسة للإعلان والحرص على الإبداع والابتكار من خلال حسن جذبهم وإقناعهم وتذكيرهم من خلال التعرض للحملات الإعلانية. (بن الشيخ هاجر، اثر الإعلان في تحسين الصورة الذهنية الخدمية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس - من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2017/2016)

# الفصل الثاني

## الإطار النظري للدراسة



أولاً: البوابة الالكترونية

تمهيد:

لا اشك أن ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة قد تركت تأثيرات جمة على وسائل الإعلام من حيث رفع مستوى قدرة الإعلام على الوصول إلى جمهور أوسع، وإحداث تأثيرات أكثر عمقا فيه وفي تشكيل الرأي العام حول القضايا المطروحة، واستحداث وظائف إعلامية كانت غائبة أو محدودة الانتشار، ومن الناحية الإخبارية فإن التطورات التكنولوجية قد مكنت من تسريع نقل الأخبار، إذ أصبح النقل المباشر هو المقياس الجديد في نقل المعلومات، وهو ما أعطى وسائل الإعلام الحديثة قدرات إضافية لوضع المتلقي في صورة الحدث عن طريق توظيف التكنولوجيا في سرعة نقل الأخبار وعن طريق التقنيات الإعلامية الحديثة التي تقوم بتحديث معلوماتها الإخبارية في كل لحظة... ولعل دخول البوابات الإلكترونية في العمل الإعلامي حمل الكثير من التأثيرات على الوظيفة الإخبارية قد يكون من أهمها تمكين الأفراد من الإطلاع الفوري على أحدث التطورات بصرف النظر عن الموقع الجغرافي الذي يكونون فيه.



## 1- مفهوم البوابات Portals

لم تعد الإنترنت خلال السنوات القليلة الماضية حاضنة لمواقع مستنسخة لصحف موجودة أصلاً، بل أصبحت منطلقاً لبوابات إخبارية متخصصة (Portals) مكرسة كلية للخدمات الإخبارية المعلوماتية بمختلف أنواعها.

إن كلمة البوابة مأخوذة من المصطلح الإنكليزي (Portal) ويعني المدخل أو الباب، والبوابة في مفهوم الإنترنت تعني موقعا إلكترونية يمتلئ بالبيانات والمعلومات الخاصة بموضوع معين، وقد أصبح استخدام البوابات أمراً ملحاً في عالم الإنترنت لكثرة المعلومات وتنوع التفاعل بين المواقع الإلكترونية ومستخدمي الإنترنت مما يتطلب أن يتعرف الموقع على المستخدم ويزوده بالبيانات دون عناء البحث عنها. (أحمد، إبراهيم عبد الهادي. 1998م، ص21)

هناك تعريفات عدة للبوابة الإلكترونية وسوف نستعرض البعض منها:

يقدم "رومان باريسو" في كتابه «بوابة الإنترنت» تعريفاً للبوابة بأنها «تجميع للمعلومات والخدمات، إذ إنها تسمح بتجميع وإتاحة المعلومات على السواء مثل (الحقائق، طلبات المستخدمين، العروض المقدمة للمستخدمين... الخ) كما أنها تتيح خدمات متنوعة عن طريق نقطة إتاحة». و يتضح من هذا التعريف أن للبوابات وظيفتين رئيسيتين هما: تجميع وتقديم المعلومات للمستخدمين فضلاً عن تقديمها لبعض الخدمات.

ويؤكد جان "لويس بينارد" التعريف السابق، إذ يعرف البوابة بأنها: «نقطة إتاحة فريدة للمعلومات بصرف النظر عن أشكالها وأماكنها» وتعرف البوابة أيضاً بأنها الموقع الذي يقدم الكثير من المعلومات وعدداً كبيراً من الروابط نحو عناوين مواقع الإنترنت أو صفحات المواقع ذات الصلة». (حماد، خلفاني الحلبي. 2014م، ص33).

يمكن القول أن هذا التعريف يؤكد أيضاً الفكرة التي وردت في التعريف الأول "لرومان باريسو"، إذ إنه يعد البوابة نقطة إتاحة للموقع (website) كما أنها تقدم مجموعة من المعلومات التي تهم الزائرين للموقع، فضلاً عن الروابط نحو الموقع، كما يمكن أن يلاحظ أيضاً عن طريق هذا التعريف أن بعض البوابات قد تكون متخصصة في مجال أو مجالات مختلفة، وهو ما يعرف بالبوابات المتخصصة.

و البوابة كما يعرفها الإتحاد الدولي للإتصالات هي مصطلح ناشئ يشير عادة إلى نقطة إنطلاق ومنفذ يتيح لمستخدمي الإنترنت مقارنة ميدان واسع من الموارد والخدمات، كالبريد الإلكتروني، وتنظيم المؤتمرات عن بعد، والحصول على آلات البحث في الإنترنت والأسواق الإلكترونية « .



و يرى البعض أن البوابات أو المرابي (portals) هي مواقع متعددة الطبقات تتسع لجملة من التطبيقات والوجهات التي تشمل محركات البحث والأدلة والفهارس وبعض الخدمات الإخبارية والإعلانية، وتشكل نقطة البداية للاتصال بمواقع الويب الأخرى، وقد جاء اسم البوابة من وظيفتها كباب مفتوح يدخل المرء منه إلى عالم المعلومات والفعاليات الأخرى التي توفرها الإنترنت. (أبو بكر، فوزي. 2016م، ص67).

و يركز هذا التعريف على أن البوابة موقع إلكتروني فهرس العديد من المواقع الإلكترونية، ويشكل مدخلا للعديد من الخدمات عبر الإنترنت (محرك البحث منتدي، البريد الإلكتروني، صفحات خاصة ... الخ).

و تعرف البوابة «بأنها عبارة عن موقع على الإنترنت يحتوي قاعدة بيانات (Database) ومحرك بحث في قاعدة المعلومات هذه، والواقع أن محرك البحث إذ يبحث عن المعلومة المطلوبة في الإنترنت يقوم بعملية البحث في الموقع الذي ينتمي إليه وليس في أدغال الشبكة العالمية، وقد دعيت هذه المواقع بالبوابات لأنها تشكل المدخل الأساسي إلى المواقع المجهولة» .

و تعرف البوابة في مجتمع المكتبيين «بأنها خدمة تسمح للمستفيدين الوصول إلى المحتويات الثرية للمكتبات سواء في صورتها المطبوعة أو الإلكترونية». و البوابات في صورتها النموذجية، عبارة عن قاعدة بيانات تشتمل على تسجيلات مفصلة لما وراء البيانات (Detailed Metadata Records)، تقوم بوصف مصادر الإنترنت وتوفير الروابط الفائقة (Links) لهذه المصادر. والمستفيد هنا يمكنه الاختيار فيما مابين البحث في قاعدة البيانات بواسطة الكلمات الدالة أو تصفح المصادر تحت رؤوس الموضوعات . (القلبان، نجاح. 2016م، ص110/111).

و البوابة هي موقع إلكتروني مليء بالبيانات والمعلومات يتمتع بدرجة عالية من التنظيم، وتشكل الروابط إحدى ركائز البوابة على أنواعها الداخلية منها والخارجية تلك التي تشكل نقطة عبور وواجهات المصادر أخرى على الإنترنت. وتكمن أهميتها في أنها مدخل موحد لعدد كبير من الخدمات الإلكترونية وذلك لأن البوابة نقطة البداية أو الانطلاق بالنسبة للمستخدم نحو مواقع الإنترنت.

و من منطلق هذه التعريفات والملاحظات التي استنتجتها من الجانب العملي توصلت الباحثة إلى التعريف الإجرائي الآتي كأساس لدراستها:

البوابات الإلكترونية هي مواقع متخصصة في الأخبار أو في المعلومات في نطاق محدد، وعادة ما تحمل صيغة مؤسسية مقارنة مع المواقع الإلكترونية متعددة الوظائف، تستخدم الوسائط التفاعلية التي لا تتوافر في الموقع



الإلكتروني، وتتميز خاصية البحث عن طريق قاعدة بيانات على الإنترنت، وتهتم بموضوعات معينة يمكن للمستخدم عن طريقها أن يحصل على معلومات تفصيلية عن الموضوعات المطلوب البحث عنها.

## 2-نشأة وتطور البوابات: (مجد، خميس، سحر. 2008م، ص66-68).

لقد تطورت فكرة البوابات مع تطوير مستعرض "نيتسكب" في العام 1994 عندما أنشأ (ديفيد فيلو وجيري يانغ) دليلا لمواقع الإنترنت المفضلة لديهما بحسب الموضوعات، ودعي ذلك في أول الأمر دليل «جيري يانغ لشبكة الويب العالمية مؤسسة النواة لموقع ياهو (Yahoo) كأول بوابة على الإنترنت، ويوفر ياهو كبوابة ضخمة، خدمات عامة كثيرة مثل البريد الإلكتروني، والمجموعات البريدية، والدردشة والتغطيات الإخبارية والتسوق والإستضافة، بجانب خدمات محرك البحث وقوائم المعلومات، ودليل المواقع يعتقد البعض أن مصطلح البوابات الإلكترونية (Portals) مصطلح حديث نسبيا، ولكن الحقيقة أن ظهور هذا المصطلح تزامن مع البدايات الأولى لظهور علم الحاسب الآلي، وكانت البوابات بدائية في طرق تصميمها ومحتوياتها، وتختلف كثيرا عما هو متعارف عليه اليوم .

في أواخر التسعينيات بدأ انتشار البوابات الإلكترونية، وعملت العديد من الشركات والمؤسسات الكبيرة على بناء بوابة خاصة بها لتكون نقطة انطلاق إلى سوق الإنترنت العريض ثم تنوعت البوابات وتفرع بعضها مثلما حدث لياهو الذي أصبح لديه بوابات إقليمية فهناك ياهو فرنسي وآخر ألماني، وتحتوي بعض البوابات الإلكترونية الإقليمية على معلومات محلية مثل حالة الطقس وخرائط مدن وشوارع، ومعلومات اقتصادية محلية بجانب الأخبار.

أستشيرت العديد من محركات البحث ومواقع الويب لتتحول إلى بوابات الكترونية مثل أم أس أن (MSN) وليكوس (Lycos) والتافيسستا (Altavista) ثم تحولت بعد ذلك إلى جزء من بوابة كبيرة تقدم العديد من الخدمات فضلا عن خدمة البحث عن المعلومات ، من البوابات الإلكترونية كانت تنمو بسرعة وأسرع مالكو هذه البوابات الاستثمار شركات أخرى لتوسيع مجالات خدماتهم رغبة منهم في جذب المستخدمين وإطالة مدة بقائهم في تصفح بوابتهم .

تأسيسا على ذلك يلاحظ أن البوابات الإلكترونية للم تولد مكتملة البناء، بل تنمو وتتطور وفق التطور التكنولوجي وحسب السوق وما تفرضه المنافسة، فتبد؟ كمحركات بحث ثم تتوسع في الوظائف.



ومن ملامح تطور البوابات هناك بوابات تمثل مداخل أساسية لبلادها فقد ظهرت بوابات من بلد مثل الهند (http://www.sina.com) والصين (http://in.rediff.com/index.tml) مثل هذه البوابات تمد اليد إلى الشتات الواسع الانتشار الأهل تلك البلاد في أنحاء العالم كافة.

في نهاية التسعينات أيضا أقامت العديد من الحكومات بوابات لمواطنيها ففي الولايات المتحدة، توجد البوابة الرئيسية (http://www.first.gov) وفي المملكة المتحدة توجد بوابة الإنترنت الرئيسية على (http://www.bussinesslink.gov) للأعمال التجارية، كذلك توجد بوابات عربية ولكنها تميل إلى القيام بدور ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أي تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، وأتمودج لها بوابة الحكومة المصرية (http://www.egypt.gov.eg) وبوابة دبي الإلكترونية (http://www.dubia.ae) وهي تقوم أيضا بدور تسهيل الخدمات الحكومية مثل دفع فواتير الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والمياه وإجراء المعاملات المختلفة بين المواطنين والأجهزة الحكومية، كما توجد بعض البوابات العامة التي تقدم خدمات مختلفة ولا تتبع لأجهزة حكومية ولعل أهمها عربية موقع البوابة (http://www.albawaba.com) موقعين موجهين إلى المنطقة العربية هما البوابة ومينا ريبوت، وتقدم البوابة خدماتها باللغتين الإنكليزية والعربية (ستناولها في الفصل القادم)، كذلك توجد بوابة عجيب التي تعمل كواجهة لشركة صخر لبرامج الكمبيوتر (http://www.ajeeb.com1) وبوابة مكتوب (http://www.maktoob.com) التي توفر نطاقا خاصا للبريد العربي.

أما بوابة (أم أس أن أرابيا) http://www.arabic.arabiaInsi.com، فهي أول بوابة عالمية على الإنترنت في الوطن العربي، ويقع مركز تشغيل شبكة (MSN) الإقليمي في مدينة دبي للإنترنت و(القاهرة) ويتم إدارتها عن طريق شركتي (البنك دوت نت ومايكروسوفت)

### 3- خصائص البوابات الإلكترونية:

- ✓ تتميز البوابات عن غيرها من المواقع الإلكترونية بدرجة عالية من التنظيم، إذ تتيح خدماتها المتكاملة اللوج بسهولة وسرعة إلى أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الناس، وتحصل أغلب البوابات على تمويلها من الروابط الإعلانية التي تظهر فيها، وتفقد هذه الروابط زوار البوابة إلى مواقع المعلنين أنفسهم.
- ✓ تشبه إلى حد ما من حيث الشبه لا الوظيفة مواقع المؤسسات، مثل الجامعات والمكتبات الكبيرة والشركات الضخمة ومواقع البنوك وما إلى ذلك، هذه سمي بوابات معلومات العمل وهي تحمل



معلومات عن عمل المؤسسات ومعلومات عن الزبائن، والأخبار وذلك من مختلف المصادر الداخلية والخارجية .

✓ تولي اهتماما متزايدا بالمحتوى الإخباري وتلجأ إلى الصحفيين للمساعدة في صياغة ذلك المحتوى.

✓ تتمثل قوة البوابات الإلكترونية في أنها تقدم لزوارها معظم ما يحتاجون إليه من معلومات وخدمات عن طريق حيز تفاعلي واحد.

✓ تعد البوابات إحدى أفضل أدوات البحث على الإنترنت ووسيلة سريعة للحصول على المعلومات. (خالد إبراهيم، 2014م، ص89).

## 4- معايير البوابة الالكترونية:

بعد التعرف على مفهوم البوابة والخدمات التي تقدمها وخصائصها، نستخلص عددا من المعايير التي يجب توافرها في موقع الويب وذلك ليسمي بالبوابة.

## 4-1-: التسجيل والتوثيق

✓ التسجيل والدخول إلى الموقع.

✓ تطلب البوابة من المستخدمين التسجيل مرة واحدة فقط للوصول إلى موارد متعددة، وهؤلاء المستخدمون قد تكون لهم أدوار ومستويات مختلفة في الوصول إلى الموارد، ومن ثم فالميزات والضوابط قد تختلف بين المستخدمين مثلا المستخدمين الذين يساعدون في تقديم المضمون إلى بوابة لديها القدرة على تعديل محتوى صفحات الويب).

✓ المعلومات موجهة بحسب اهتمامات المستخدم وتفضيلاته .

✓ يمكن للمستخدم اختيار المواد التي يريدتها وتنظيمها.

✓ البوابة أكثر شمولية في نطاقها من الموقع.

✓ إلغاء الحاجة إلى زيارة العديد من المواقع، لأن المواقع ذات الصلة والموثوق بها معروضة على البوابة لاسيما في البوابات العامة .

✓ تستخدم إدارة البوابة أدواته تتيح لعدة مؤلفين الإسهام في محتوى البوابة.



✓ تحتوي البوابة يكون ديناميكية ومتحركة وذلك عن طريق قواعد البيانات والتقنيات الأخرى التي تزيد من المطابقة والدقة في عمليات البحث عن المعلومات. (نحال علي. 2010م، ص 201).

## 4-2-: العمليات الشخصية

تقدم البوابة حاليا عمليات شخصية مثلا شراء منتج معين عن طريق نقرة واحدة لعملية الشراء والشحن في الوقت ذاته، بعكس ما تقدمه مواقع الويب إذ نرى واجهة العرض والعمليات نفسها لكل الزائرين وعادة ما تكون كل صفحة مثل عملية محددة، و هذا فضلا عن أنه يجب على الموقع أن يقدم عددا من الخدمات التي ذكرت سابقا من أحوال الطقس إلى البورصة وغيره وتوفير أدوات البحث اللازمة: محرك بحث أو دليل وذلك وفق الموضوع الذي يتناوله الموقع، ويجب أن لا ننسى الشكل فكل البوابات هي عبارة عن بوابات إذ يقسم الموقع إلى نافذات (Windows) صغيرة وذلك لتقديم أكبر عدد من المعلومات وجعله واضحة وسهل الرؤية للزائر . (المطيري، ساير. 2012م، ص158).

## 5-أنواع البوابات الإلكترونية

هناك نوعان من البوابات:

### 5-1-: البوابات الأفقية:

هي أول نوع من البوابات وهي أشملها إذ كان في قواعد بياناتها متسع للمواقع من كل صنف بدءا من الصناعة الثقيلة وانتهاء بالموسيقى وقد سميت بالأفقية نظرا؛ لأن الفكرة التي وضعت في أساسها كانت فكرة الشمولية وتعدد الأغراض، بمعنى أن وظيفة البوابة هي الإرشاد إلى المواقع بغض النظر عن طبيعة المعلومات التي تحتويها واستخداماتها وأغراضها ، كما تقدم هذه البوابات مدى واسعة من الخدمات والمستويات المدى واسع من المستفيدين، وليس مجموعة معينة أو محددة من المستفيدين سواء على المستوى الجغرافي أو الموضوعي أو حتى على مستوى النشاط (Industry) ولذلك فإنها توصف بأنها أفقية أو عامة في مستواها ونطاقها وتشتمل هذه البوابات على الأقل على خمس خصائص هي توفير إمكانية البحث في الويب والمواد الإخبارية والأدوات المرجعية، وإمكانية التسوق الإلكترونية (Online Shopping) وبعض إمكانات الإتصال مثل برامج البريد الإلكتروني والمحادثة والدردشة والحقيقة أن الصفحات الرئيسة أو الأولى (Home Page) لكثير من الشركات الكبرى العاملة في مجال تقديم خدمة الإنترنت تحقق هذا المفهوم أي تعمل كبوابة ومن أمثلة هذا النوع من البوابات ياهو



(Yahoo) وأنفومين (Infomine) ودليل الهوت بوت (Hot Bot Directory) وجلاكسي (Galaxy) ... الخ . (ندا، أيمن منصور. 2004م، ص182).

## 5-2-2-: البوابات الرأسية أو العمودية (Vertical Portals):

تختلف عما سبقها فيما يتصل بالجمهور المستهدف منها، وقد أوجدتها الحاجة للتخلص من مشكلات البحث في البوابات الأفقية، ذلك أن هذا النوع من البوابات يقدم خدماته إلى مجتمع تخصصي محدد أو نشاط معين، مع توفير روابط فائقة إلى التخصصات ذات الصلة وأحيانا إلى مواقع الموردين (Supplies) بل حتى المنافسين في هذا النشاط، وعادة ما تتوافر في هذا النوع من البوابات إمكانيات التجمع والتعاون، وتقديم خدمات التجارة الإلكترونية للمنتجات والخدمات ذات الصلة.

و من أمثلة هذا النوع من البوابات (Social Science Information) وهي إحدى أشهر البوابات المتخصصة في العلوم الاجتماعية، و (Edu Resources Portal) التي تنصب على مجال التربية و(Engineering Resources) في مجال الهندسة إلى آخره من أمثال هذه البوابات.

فضلا عن أن بعضها يختص بتوفير المحتوى الإخباري والمعلوماتي في موضوع محدد (Niche Topic) على سبيل المثال رياضة الجولف أو كرة القدم أو غيرها من المواضيع السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الرياضية، وهذه المواقع تحتاج إلى صحفيين متخصصين في مجال الموقع لتوفير المحتوى الخاص به. (ندا، أيمن منصور. 2004م، ص183).

و تصنف البوابات إلى أنواع أخرى وفقا لاستخداماتها وأهدافها فضلا عن الفئات المختلفة لزيائنها أو المستفيدين منها وهذه الأنواع هي:

## 5-2-1- : البوابات العامة:

البوابة العامة هي البوابة الموجهة إلى الجمهور العام، كما تساعد مستخدمي الإنترنت في البحث على شبكة الشبكات وذلك بفضل كل من الدليل ومحرك البحث الخاص بها.

و البوابة العامة ليست موجهة إلى جمهور بعينه، ولكن يمكن زيارتها من جميع فئات مستخدمي الإنترنت (رجال، نساء، شباب، باحثين، طلاب ... الخ)، وتعد الوظيفة الرئيسة للبوابة العامة هي تجميع و تصنيف مواقع الإنترنت المختلفة بهدف جعلها متاحة لزيارتها من قبل الزائرين وذلك عن طريق البوابة العامة نفسها .



من أجل هذا تشتمل البوابة العامة على أدواته تسمح باختيار وتصنيف المواقع على الشبكة العنكبوتية وتقديمها للزائرين والمستفيدين عن طريق أداتين رئيسيتين هما (محرك البحث والدليل). (ندا، أيمن منصور. 2004م، ص184).

و توجد بعض البوابات العامة التي تقدم خدمات معلومات، خدمات إتصال بين المستفيدين بعضهم البعض، خدمة التجارة الإلكترونية خدمات الإتصال بالإنترنت.. الخ، إن البوابات العامة ليست كلها متشابهة، إذ يمكننا التمييز بين ثلاثة فئات من البوابات العامة هي :

✓ بوابة عامة بمفهومها العام، مثال على ذلك بوابة (Yahoo)

✓ بوابة عامة وظيفتها الرئيسة هي تقديم محرك بحث أو دليل؛ مثال على ذلك بوابتي (Google) و (AltaVista).

✓ بوابة عامة نشاطها الرئيس هو تقديم خدمة الإتصال بالإنترنت، مثال على ذلك (Aol) و (Wanadoo).

## 5-2-2-: البوابات المتخصصة الفئوية

و هي بوابة تمتلك خصائص البوابة العامة نفسها إلا أنها تركز على موضوع بذاته، ويمكن أن تميز بن ثلاث فئات مختلفة من البوابات المتخصصة / الفئوية.

✓ البوابة المتخصصة للجمهور العام: وهي بوابة يقصد بها الجمهور العام إلا أنها تقدم معلومات وخدمات لجميع فئات الجمهور العام وليس إلى جمهور محدد بذاته، تعد البوابات المتخصصة للجمهور العام من نوع (B2C) أو (B two C) بمعنى تجارية نحو المستهلك من هذا النحو تقدم البوابة المتخصصة نوعا من الخدمات وهو ما يعرف باسم الشراء على الخط المباشر والتي تعرف باسم التجارة الإلكترونية (E-commerce)، والتي تعد أيضا فضلا عن الإعلانات مصدرا رئيسا للدخل المادي للبوابات المتخصصة على غرار البوابات العامة .

✓ البوابة المتخصصة / الفئوية: وهي بوابة تركز على موضوع بذاته، كما أنها تقدم أيضا معلومات وخدمات للمستخدمين إلا إنها موجهة إلى فئة معينة من الأفراد، مثال على ذلك موقع متخصص في بيع لعب الأطفال، ومن الملاحظ أيضا أن الإعلانات تعد المصدر الأساس للدخل المادي لهذه الفئة من البوابات أيضا.



✓ البوابة الفتوية المتخصصة، وفي هذه الفئة من فئات البوابات المتخصصة / الفتوية تم تقديم مصطلح (فتوية) على مصطلح (متخصصة) وذلك لان هذه الفئة من البوابات تهتم أولا بنوع معين من الأفراد وفي الوقت نفسه تنصب على مجال معين قد يكون عريضا في بعض الأحيان، مثال على ذلك بوابات المكتبات الجامعية والتي توجه إلى المجتمع الجامعي (طلاب، أعضاء هيئة تدريس، باحثين) . (ندا، أمين منصور. 2004م، ص185-186).

## 5-2-3-: بوابات المؤسسات

و هي مدخل لموقع المؤسسة، وربما تكون البوابة بسيطة أو متطورة، كما أنه يوجد ثلاثة فئات من بوابات المؤسسات :

✓ الفئة الأولى: وهي عبارة عن موقع خاص بالمؤسسة ولكنه لا يقدم خدمات على الإطلاق، لذا فإن استخدام مصطلح بوابة لهذا النوع من المواقع غير ملائم.

✓ الفئة الثانية: وهي عبارة عن موقع يقدم معلومات وخدمات عن طريق بوابته، فضلا عن انه يسهم في التفاعل بين مستخدمي الإنترنت والمؤسسة.

✓ الفئة الثالثة: وهي تعرف باسم الإنترنت أو الإكسترنات والذي يعد مركزا حقيقية للمعلومات والخدمات بين موظفي وموردي وعملاء المؤسسة.

## 5-2-4-: بوابات البوابات

يمكن تقسيم بوابات البوابات إلى ثلاث فئات هي :

✓ الفئة الأولى: تهدف إلى إنشاء دليل يشتمل على البوابات العامة، مثال على ذلك الموقع الخاص ب(Abundance) هذا الموقع يقدم دليلا مشتملا على بوابات محركات البحث على الإنترنت مثل (Viola) (Yahoo) (Lycos)، كما يقدم أسبوعيا بطريقة منتظمة جميع المعلومات الحديثة عن بوابات محركات البحث ومدى تطورها عن طريق قوائم المناقشة الخاصة بهذا الموقع، كما تقدم بوابة هذا الموقع خدمات أخرى مثل جماعات المناقشة (Chats) والعروض التجارية وغيرها من الخدمات.

✓ الفئة الثانية: تهدف إلى تقديم دليل يتم إنشاؤه وفقا لفئات وموضوعات مختلفة مرتبة هجائية داخل الدليل وهو ما يعرف باسم بوابة البوابات (B2B) مثال على هذه الفئة من البوابات بوابة موقع (B2B) والذي يقدم دلي مرتبة هجائية بفئات وموضوعات مختلفة مثل الإلكترونيات الحاسبات الآلية، التعليم،



المال والاقتصاد، الصحة ... الخ، فضلا عن ذلك فإنه يقدم للمستفيدين والزائرين خدمات أخرى مثل الشراء على الإنترنت والعروض التجارية وغيرها من الخدمات.

✓ الفئة الثالثة: تهدف إلى تقديم دليل أو قاعدة بيانات تشتمل على البوابات الفئوية / المتخصصة وعلى سبيل المثال موقع (<http://amne.ismael.free.fr/protail.htm>) ويهدف هذا الموقع إلى إنشاء قاعدة بيانات تضم جميع بوابات المكتبات الجامعية الفرنسية على الإنترنت وتقديمها إلى مجتمع الجامعة (طلاب، أعضاء هيئة التدريس، باحثين، موظفين) وذلك لتسهيل الإتاحة إلى تلك المكتبات وفقا للمعايير مثل اسم الجامعة واسم الشهرة وعنوان المكتبة الجامعية على الإنترنت، وكذلك المدينة التي تقع فيها الجامعة، وتشتمل قاعدة البيانات 85 مكتبة جامعية فرنسية تم تصنيفها وفقا ل 55 مدينة فرنسية مرتبة هجائيا. (مجد، خميس، سحر. 2008م، ص119).

## 5-2-5: البوابات الشخصية

تعرف البوابات الشخصية بأنها البوابة التي تسمح لمستخدمي الإنترنت بالوصول إلى معلومات و خدمات شخصية، مثال على ذلك يقدم (Yahoo) إلى مستخدميه المسجلين لديه إمكانية إنشاء بوابة شخصية تشتمل على واجهة خاصة بكل مستفيد مشترك ويمتلك بريدة إلكترونية على موقع ياهو وذلك عن طريق إيقونة ( My Yahoo) التي توجد على بوابة الموقع .

## 5-2-6: البوابات الفنية:

و يقدم هذا النوع من البوابات الأدوات الفنية المساعدة التي تسمح للمستفيد بإنشاء البوابات، مثال على ذلك بوابة (IBM Web Sphere Portal) والتي تسمح للشركات بإنشاء بوابات المواقع الخاصة بها وفقا لإحتياجاتها واحتياجات العاملين بالشركة وكذلك تبعا لاحتياجات كلا من شركائهم وعملائهم

## 6- الفرق بين البوابات والمواقع الإلكترونية

✓ لعل من المهم الإشارة إلى الفروقات بين البوابات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية بعد أن اتجهت العديد من المواقع إلى توسيع خدماتها إلى ما يشابه البوابات الإلكترونية، ويمكن حصر هذه الفروقات فيما يلي: توفر البوابات إمكانية وصول الأفراد إلى تخصيص المحتوى على أساس مصالحهم واهتماماتهم، في حين أن معظم المواقع توفر المضمون والعرض المفتوح والمشارك لجميع المستخدمين .



- ✓ البوابات تسمح للمستخدمين بالتسجيل وذلك لمرة واحدة للوصول إلى الموارد المتعددة التي تتطلب أسما وكلمة سر مثلا (التسجيل)، وتتقاسم معلومات التسجيل هذه مع هذه النظم المواقع المتعددة) وذلك للسماح على تسجيل دخول واحد، بينما تتطلب المواقع على الشبكة العالمية التسجيل للدخول إلى كل موقع وذلك بهدف الوصول إلى تأمين المصادر المطلوبة.
- ✓ البوابات غالبا ما تتكون من بيئات تقنية معقدة (عدة خوادم، ونظم مختلفة) وذلك لتقديم الكم الهائل من المعلومات والمضمون الشامل فيها، في حين أن المواقع على الإنترنت تؤمن محتواها في كثير من الأحيان عن طريق كومبيوتر واحد، وبدون تكامل النظم الحاسوبية الخارجية.
- ✓ تعرض البوابات المحتوى بشكل ديناميكي عن طريق توليد المعلومات للمستخدم عند الطلب، في حين أن المواقع على الإنترنت غالبا ما تكون جامدة، ويتم تحديث صفحة المعلومات بشكل يدوي من قبل مدير الموقع .
- ✓ البوابات غالبا ما تحتوي على محركات البحث المتقدمة التي يمكن أن تبحث وتقوم بعملية فكشف للمعلومات من عدد كبير من المواقع، في حين أن المواقع على الإنترنت تستخدم محركات البحث التي تبحث في المعلومات الواردة والخاصة بالموقع فقط. (محمد، خميس، سحر. 2008م، ص120).
- ✓ تقوم البوابات بدمج المعلومات من مواقع عدة على الشبكة العالمية دون الحاجة إلى النقر على الروابط على صفحات الويب للوصول إلى المحتوى، في حين أن معظم المواقع على الإنترنت تقدم وصلات لنكون قادرين على رؤية المحتوى على الصفحات الأخرى.
- ✓ البوابات تقدم خدمات تفاعلية فضلا عن ما هو موجود فيها من معلومات، أما المواقع فإنها تقدم معلومات، وإن كان الاتجاه الحالي لعدد من المواقع تقديم العديد من الخدمات ، وعن طريق متابعة وملاحظة بعض المواقع الإخبارية على سبيل المثال موقع الجزيرة نت (Aljazeera.net) وموقع العربية نت (Alarabiya.net) يلاحظ أن الخدمات التي تقدمها متشابهة من حيث البحث في الموقع وفي صفحات تابعة للموقع نفسه أو البحث في الإنترنت وتقديم الأخبار المفصلة وإتباع تكنولوجيا البوابات لوضع أكبر عدد من الخدمات والأخبار ظاهرة في الصفحة الرئيسة ولكن هذه المواقع لا تتضمن خدمة البريد الإلكتروني والمحادثات أو وجود المنتديات في الموقع، فضلا عن عدم وجود العمليات الشخصية أو إمكانية تغيير أو تعديل المحتوى حسب اهتماماته القارئ، ويمكن القول: إن هذا النوع من المواقع له خاصية محددة، فهو ما بين الموقع والبوابة . (محمد، خميس، سحر. 2008م، ص121).



## 7- الفرق بين البوابات الإلكترونية والصحافة الإلكترونية

إذا تحدثنا عن الصحافة الإلكترونية على الإنترنت سنجد أنها تعرض في أشكال وأنواع مختلفة. فقد يتم إصدار موقع خاص من أجل صحيفة ويطلق عليه موقع لجريدة، وقد تكون الصحيفة الإلكترونية مجرد جزء من الموقع ونطلق عليه هنا مصطلح بوابة، والبوابات قد تكون إخبارية أو متنوعة، فمواقع البوابات تشير دائما إلى شيء واسع يسع العديد من العناصر وليس عنصرا واحدة فقط، ومن ثم فقد نجد داخل البوابات جزءا خاصا بالإيميل، وجزء آخر بالدرشة، وجزء ثالث بالبحث، وجزء رابعة بالأخبار، و خامس بالترفيه وسادسا بالتوظيف وهكذا.. إلى آخره، وهنا الصحافة الإلكترونية تكون مجرد جزء من أجزاء داخل أية بوابة. بينما تكون مستقلة بذاتها عند وجودها في موقع خاص بصحيفة معينة، إلا أن وظيفة الصحافة الإلكترونية ودورها وخصائصها ستظل واحدة في الحالتين لان الوسيط الإلكتروني واحد هنا.

إلا أن الاختلاف بين الحالتين قد يظهر في طبيعة عرض المادة الخبرية نفسها، ففي البوابات غالبا ما يتم الاهتمام بعرض الأخبار الدولية وعند عرض الأخبار يتم تصنيفها بالدولة وبالضغط على الدولة يأتي بأخبارها، بينما في المواقع الصحفية يتم الاهتمام بجمهور محدد سواء محلية أو دولية أو يكون اهتمام الصحيفة بنوع معين من الأخبار مثل الأخبار الرياضية أو الثقافية أو غيرها.

ولا شك أن توجه الصحف لتوسيع مواقعها إلى بوابات إلكترونية هو بفعل قناعات واضحة بالدور الذي تلعبه البوابة في رفع مستوى تفاعلية المستخدمين ومن ثم القدرة على التأثير فيهم. (ندا، أيمن منصور. 2004م، ص222).



ثانياً: الاتجاه

تمهيد:

نرجع عادة سلوك الفرد في تفاعله الاجتماعي خلال مختلف المواقف الاجتماعية إلى محددات السلوك , حيث نجد أن ما يسمى ب "الاتجاه النفسي " من أبرز هذه المحددات لما تحدته من تأثير مباشر على السلوك , وهذا ما يؤكد " سيد محمد الطواب " في قوله : « يكفي نظرة سريعة إلى الإعلانات التي تظهر على شاشة التلفزيون , وكلها تهدف إلى محاولة تغيير اتجاهات الأفراد نحو بعض الموضوعات أو الأشياء ». (حسني الجبالي , 2003 , ص235) , لذلك يعتبر "جوردن ألبرت " ( G.Allport ) مفهوم الاتجاه الحجر الزاوية في علم النفس الاجتماعي , لما تسمح به الاتجاهات النفسية نحو الأفراد والجماعات والمؤسسات والمواقف والموضوعات الاجتماعية من إمكانية للتنبؤ باستجابة الفرد والجماعة بالنسبة لمختلف هذه المفاهيم رغم صفة الثبات النسبي التي تتصف بها .



## 1- التطور التاريخي لمفهوم الاتجاه :

يعتبر المفكر الانجليزي "هربرت سبنسر" (Herbert Spencer) أول من استخدم مصطلح الاتجاه بشكله الأولي عام 1862، حين كتب « إن وصولنا إلى أحكام صحيحة في مسائل مثيرة لكثير من الجدل ، يعتمد إلى حد كبير على اتجاهنا الذهني ونحن نصغي إلى هذا الجدل أو نشارك فيه ». (مصطفى زيدان ، 1965 ، ص 178).

وقد مرت بحوث الاتجاهات بعدة مراحل منذ سنة (1900) حتى الوقت الحالي، وهي على النحو التالي :

**1-1- المرحلة الأولى (1900 - 1920) :** أستعمل مفهوم الاتجاه في علم النفس . وتم دراسة أثر الاتجاهات في الإدراك والانتباه وعملية الاتصال ، ويعود الفضل في تعميم هذا المفهوم ونقله إلى السيكولوجيا الاجتماعية إلى " توماس " (W.T.Tomas) و " زينانكي " (F.Zinaniccki) اللذين عرفا الاتجاه بأنه : « حالة فكرية تدعو الفرد إلى تكوين رأي ، وإلى التصرف بشكل ما إزاء غرض اجتماعي » . (موريس روكلان ، 1977 ، ص 139).

**1-2- المرحلة الثانية (1920 - 1935) :** وتركز الاهتمام في هذه الفترة على نظريات قياس الاتجاه من طرف " ترستون " و " شيف " 1929 ، " ليكيرت " 1932 و " جوتمان " 1944 ، واهتم كل من " لايبير " 1934 و " نيوكمب " 1943 ، و " أدورنو " 1950 ، و " سميث " و " برونز " و " هوایت " 1956 بالسلوكيات المرتبطة بالاتجاه و معايير الصدق الخارجية و معيير الصدق الداخلية مثل ( تجانس تقديرات الحكام ، ارتباط البند بالدرجة الكلية ، وأحادية البعد )، إلا أن البحوث التي تسير في هذا الاتجاه قلت بعد سنة 1935 ، وواصل البعض أمثال "كوك" و "سيلتزر" 1963 ، و "ايب" 1966 ، و " داوس " 1982 ، "أجزين " و " فيشباين " 1980 . ( عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة محمود ، دت ، ص 6).

**1-3- المرحلة الثالثة (1935 - 1980) :** تغير الاهتمام في هذه المرحلة من قياس الاتجاهات إلى مسألة تغير الاتجاهات، حيث حظي باهتمام واضح وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية ، وتمثل ذلك في أعمال كل من " هولاند " وآخرين . ( عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة محمود ، دت ، ص 6).

**1-4- المرحلة الرابعة (1980 - 1990) :** وفي هذه الفترة انصب الاهتمام على محتوى وبناء الاتجاهات وتكوينها، (عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة محمود ، دت، ص 7) ومدى الاتساق بين الاتجاه كما يعبر عنه لفظيا ، والسلوك الفعلي للأشخاص في مواقف الحياة الواقعية ، كان الاهتمام بهذا النوع من المواضيع حتى نهاية التسعينات من القرن العشرين . (معتز سيد عبد الله ، دت ، ص 4).

ويعود انتشار مصطلح الاتجاه منذ بداية القرن العشرين حسب " جوردن ألبرت " .



(Gorden.Allport) إلى العوامل التالية :

- ✓ أن هذا المصطلح لا ينتمي إلى أي من المدارس السيكولوجية ( السلوكية , الغرائز , الجشطات ) التي كان يسود بينها النزاع، وعليه فقد استخدمه علماء النفس الذين كانوا خارج هذه المدارس .
- ✓ يساعد المصطلح على تجنب مشاكل البيئة والوراثة التي كان الجدل حولها طوال العقدين الثالث والرابع من القرن العشرين.
- ✓ سمحت مرونة المصطلح باستخدامه على نطاق الفرد و الجماعة، مما جعله نقطة التقاء وتعاون بين علماء النفس وعلماء الاجتماع . <http://science.arabhs.com/11indx.htm> . 2022/03/10

## 2- تعريف الاتجاه:

تترجم كلمة " Attitude " بالإنجليزية إلى مصطلح " الاتجاه "، ويأخذ لغويا معنى " قصد جهة معينة " ، فيقال " اتجه القبلة " أي التوجه نحو الكعبة المشرفة، والاتجاه مصدر للفعل اتجه، فيقال " اتجه الشخص إليه " أي أقبل عليه وقصده. ( عبد اللطيف مُجَدَّ خليفة وعبد المنعم شحاتة محمود , دت , ص 7) أما من الناحية النفسية فقد وجد "ماجوري" (Mg-Cuire) 1966 أن 25 % من المادة العلمية الموجودة في علم النفس الاجتماعي تعالج موضوع الاتجاهات , إلا أنه لا يوجد تعريف واحد للاتجاه يعترف به جميع المشتغلين في الميدان نظرا لاختلاف الإطار النظري , حيث يذكر ذلك "إيزنك" (H.Eysenck) في قوله : « فينما كان هناك اتفاق حول ما يشبه أن يكون نواة مركزية لهذا الاصطلاح , كانت هناك خلافات متعددة حول هذا الاتفاق تمس تحديد طبيعة الاتجاه ». ( عبد اللطيف مُجَدَّ خليفة وعبد المنعم شحاتة محمود , دت , ص 8).

ومن خلال الإطلاع على بعض هذه التعريفات أمكن تحديد ثلاث توجهات في تعريف الاتجاه:

## 2-1- التعاريف التي ركزت على تكوين الاتجاه:

ظهرت العديد من التعاريف التي يركز بعضها على مكونين أو ثلاث مكونات.

ف نجد أن " سعد عبد الرحمن يعرفه على أنه : « تركيب عقلي نفسي أحدثته الخبرة الحادة المتكررة، ويمتاز بالثبات والاستقرار النفسي » . ( سعد عبد الرحمن , 1966 , ص 330) يؤكد هذا التعريف على أن الاتجاه مكون من تقويمات معرفية ( حسن - سيء) تحدثها الخبرة.

أما "إتيان مناغك" (Etienne Minarik) يرى أن الاتجاه « نزعة عامة أو استعداد سلوكي للشخصية , يتكون عادة من عناصر غير متجانسة ولكن منظمة » . ( Etienne Minarik , 1971 , p19) و



بهذا فهو يشير إلى المكون السلوكي. ويعرفه " وارن " (1934) Waren مشيراً إلى المكون المعرفي والسلوكي بأنه : « استعداد عقلي يتكون بناء على ما يوجد لدى الفرد من خبرات » ( محمود السيد أبو النيل , 1985 , ص 448 ) , فالاستعداد يرمي إلى الجانب النزوعي لدى الفرد الذي يحدد نوع الاستجابة ووصفه بالعقلي يوحى للمعارف والمعتقدات طريقة تفكير الشخص نحو هذا الموضوع .

ويرى " ميشيل أرجايل " ( Michael Argyle ) أن الباحثون اعتقدوا لفترة طويلة أن الاتجاه ذو طبيعة بسيطة لكنهم الآن يعلمون أنه ذو بناء مركب , وأعطى التعريف التالي للاتجاه : « الميل إلى الشعور أو السلوك أو التفكير بطريقة محددة إزاء الناس الآخرين أو منظمات أو موضوعات أو رموز » . ( محمود السيد أبو النيل , 1985 , ص 450 ) , وهو بذلك يؤكد أن الاتجاه يشمل ثلاث مكونات وجدانية وسلوكية ومعرفية (التفكير) .

ويوافق هذا الطرح التعريف الذي قدمه "مجدي أحمد عبد الله " بأن : « الاتجاه تنظيم نفسي مكتسب للعمليات الانفعالية والإدراكية المعرفية والنزوعية التي تضافرت فيما بينها وشكلت اتجاه معين حول بعض النواحي الموجودة في المجال الحيوي الذي يعيش فيه الفرد » . ( مجدي أحمد محمد عبد الله , 1996 , ص 65 ) .

## 2-2- التعاريف التي ركزت على الجانب الوظيفي :

يعرف " روكيش " ( Rokcach ) الاتجاه على أنه : « تنظيم مكتسب له صفة الاستمرار النسبي للمعتقدات التي يعتقدونها الفرد نحو موضوع أو موقف , وبهينه للاستجابة باستجابة تكون لها الأفضلية عنده » . ( سعد جلال , 1984 , ص 251 ) .

يتضمن التعريف وظيفتين من وظائف الاتجاهات الأولى، هي تنظيم المعتقدات حول موضوع الاتجاه والثانية هي توجيه استجابة الشخص نحوه حسب الأفضلية , كما يبين التعريف إحدى خصائص الاتجاهات , وهي الاستمرار أو الثبات النسبي .

أما " توماس " و " زناكي " يتفقان أن الاتجاه : « موقف الفرد حيال إحدى القيم أو المعايير السائدة في البيئة الاجتماعية , فموقف الفرد من جريمة السرقة يدعو إلى الأمانة إنما تحدده المعايير القائمة ومدى تأثر الفرد بها » . ( سعد عبد الرحمن , 1984 , ص 331 )



وهذا يعني أن الاتجاه يجعل الفرد ينصاع لما هو سائر في المجتمع من معايير ومعتقدات وقيم , وهو يوضح بشكل ما العلاقة بين الفرد وبيئته الاجتماعية .

ويوضح تعريف " فلورنس وزملاؤه " (Florence et al) أن : « الاتجاه ما هو إلا موجه الهدف إلا أنه يحدد ما هو مفضل ومتوقع ومرغوب , كما يتحدد ما يجب الابتعاد عنه , وبذلك توجه الاتجاهات الفرد إلى الموقف الذي يجد فيه الفرد ذاته » (عبد الفتاح دويدار , 1992 , ص58) , أي أن الاتجاهات تساعد الشخص في اتخاذ القرارات التي تناسبه , فهو يحدد ما هو مفضل ومرغوب فيه وما هو منبوذ في مختلف المواقف الاجتماعية , وبالتالي توجهه لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي .

كما يرى اترستون " أن الاتجاه : « تعميم لاستجابات الفرد تعميما يدفع بسلوكه بعيدا أو قريبا من مدرك معين » , وبهذا فهو يبين نوع الاستجابة التي يأخذها الفرد حيال مثير معين سواء بابتعاد عنه وتجنبه أو بالتقرب منه وكل ذلك يحدث نتيجة الخبرات التي مر بها .

## 2-3-التعريفات التي ركزت على التكوين والوظيفة : من ضمن هذه التعاريف :

تعريف " حامد عبد السلام زهران الذي يرى أن الاتجاه : « تكوين فرضي , أو متغير كامن أو متوسط يقع فيما بين المثير والاستجابة , وهو عبارة عن استعداد نفسي أو تهيؤ عصبي متعلم للاستجابة الموجبة أو السالبة نحو أشخاص أو موضوعات أو مواقف أو رموز في البيئة تستثير هذه الإستجابة (حامد زهران , 1984 , ص 135)

إن أبرز ما يشير إليه هذا التعريف هو الطبيعة المجردة لمفهوم الاتجاه الذي يستدل على وجوده من خلال آثاره وعادة ما يعبر عنها من خلال الاستجابات اللفظية والموقفية لمثير معين .

ويصف "ألبرت " (Alpport) الاتجاه بأنه : « حالة من التهيؤ والتأهب العقلي العصبي التي تنضمها الخبرة وتستطيع أن توجه استجابات الفرد للمواقف والمثيرات المختلفة » . (سعد عبد الرحمن , 1984 , ص331) , وعليه فإن ألبرت " ينظر للاتجاه باعتباره مؤقت ينتج عن التفاعل اللحظي بين الفرد والبيئة المحيطة به أو تأهب على مدى طويل يمتاز بالثبات والاستقرار وو له دور في نوع الاستجابة التي يبديها الفرد .

أما "ت.أ.أنسكو وج. سكويلر " (Chestar A.Insko and John Schoyler) يعرفان الاتجاه بأنه : « استعداد لتقييم الموضوعات بالترتيب أو عدم التفضيل » . (أنسكو وسكويلر , 1993 , ص 3) وبهذا فهما ينظران للاتجاه بصفته حالة من الاستعداد للتقييم الذي يستند إلى المنطق الموضوعي والمشاعر والإحساسات الذاتي وذلك للإصدار حكم على الموضوعات بالترتيب أو عدم التفضيل وتحديد العلاقة بها.



ويرى أبوجاردس " أن الاتجاه : « ميل الفرد الذي ينحو بسلوكه تجاه بعض عناصر البيئة أو بعيدا عنها متأثرا في ذلك بالمعايير الموجبة أو السالبة تبعا لقربه من العناصر أو بعده عنها » . ( محمود السيد أبو النيل , 1985 , ص449)

إن ما يرمي إليه هذا التعريف هو أن الاتجاه ليس استجابة ولكنه ميل ثابت إلى حد ما للاستجابة بطريقة معينة لشيء أو لموقف معين , كما يشير إلى العلاقة بين الفرد وبين جانب من جوانب الحياة في بيئة سواء كانت له قيمة سلبية أو إيجابية بالنسبة له .

أما "صاري آبشو" (Upshou) فيعطي تعريفا إجرائيا شاملا فيقول : « الاتجاه هو المواقف التي يتخذها الأفراد في مواجهة القضايا والمسائل والأمر المحيط بهم , بحيث يمكن أن نستعمل على هذه المواقف من خلال النظر إلى الاتجاه باعتباره بناء يتكون من ثلاثة أجزاء , الأول يغلب عليه الطابع المعرفي ويشير إلى المعلومات التي لدى الفرد والمتعلقة بهذه القضايا أو المسائل , والثاني سلوكي ويتمثل في الأفعال التي يقوم بها الفرد أو يعمل على الدفاع عنها أو تسهيلها فيما يتصل بمثل هذه القضايا , والثالث انفعالي ويعبر عن تقويمات الفرد لكل ما يتصل بهذه القضايا » . ( عبد الفتاح دويدار , 1992 , ص58).

### 3- الفرق بين الاتجاه وبعض المفاهيم الأخرى :

يرتبط مفهوم الاتجاه بعدة مفاهيم أخرى تبدو أنها تؤدي نفس المعنى , وتوضيح الفرق بينها يبين معنى الاتجاه بشكل أدق .

### 3-1- القيمة و الاتجاه :

يرى " أحمد عطوة " أن الفرق بين القيمة و الاتجاه هو الفرق بين العام والخاص , حيث تقدم القيم محددات الاتجاهات الفرد , فالقيم تجريدات أو تعميمات تتضح من خلال تعبير الأفراد عن اتجاهاتهم نحو موضوعات محددة . (أحمد عطوة وزين العابدين درويش , 1999 , ص 90) , أي أن القيم ينقصها شيء محدد تنصب عليه , وهو ما يمثل جوهر الاتجاه , إذ أنه يرتبط بموضوع محدد , فالعمل والخير والجمال قيم تأخذ صفة التجريد والعمومية بينما تكون الاتجاهات خاصة , فإذا كانت مثلا قيمة الجمال قوية لدى الفرد نجد أن له اتجاه إيجابي نحو الحديقة الجميلة واتجاه إيجابي نحو المنزل الجميل ... وهذا ما يؤكد " روكتش " 1968 في قوله : « قد تكون لدى الشخص البالغ عشرات الآلاف أو مئات الآلاف من المعتقدات والآلاف من الاتجاهات لكنه لن يكون لديه سوى عشرات من



القيم « . (وديع شكور , 1989 , ص213) , بمعنى أن الاتجاهات تتجمع حول القيم التي تمثل النواة لتقوم (الاتجاهات) بتوجيه السلوك نحو هدف ما . والجدول التالي يوضح أهم الفروق التي تميز بين المفهومين :

## الجدول رقم (01) يوضح الفرق بين القيم والاتجاهات

الاتجاهات	القيم
أغلب الاتجاهات تعتبر وسيلة تلعب دور الوساطة (حب أو كره ما يتعلق بالتحصيل)	تشير إلى غاية أو هدف مرغوب فيه نهائي (قيمة التحصيل)
الاتجاهات يفوق عددها عدد القيم بكثير	القيم عند الشخص قليلة (العشرات) وتتجمع حول القيمة عدة اتجاهات
أكثر قابلية للتغيير من القيم	أكثر ثباتا واستمرارا من الاتجاهات (يدعمها الإطار الحضاري والثقافة )
تضم عدة معتقدات حول موضوع أو موقف محدد	تضم معتقد واحد حول هدف أو غاية

المصدر: (وديع شكور , 1989 , ص214)

### 3-2- الاتجاه والمعتقد :

المعتقد في مدلوله الاصطلاحي التصديق الجازم بشيء ما , واليقين والإيمان أسمى درجات الاعتقاد , وليس كل اعتقاد وليد حجة منطقية , حيث أن أكثر المعتقدات ترجع إلى الثقة و التسليم بما قال الآخرون. ويعرفه "كريتش وكريستيفيلد " بأنه : « تنظيم له طابع الاستقرار والثبات للمدركات والمعارف حول شيء محدد » . (عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص35 )

ومن خلال هذا التعريف يتضح أن المعتقدات تتعلق بالجانب المعرفي أو المعلوماتي , بينما ترتبط الاتجاهات بالمعتقدات والمعارف , إضافة إلى الجانب الوجداني أو الانفعالي , أي أن المعتقدات تدخل في تكوين الاتجاهات والعكس غير صحيح , فقد يعتقد الفرد في موضوع ما دون أن تتكون عنه مشاعر بمعنى أن المعتقد نحو موضوع ما يمكن أن يوجد دون وجود الاتجاه , وبالتالي فمفهوم المعتقد أضيق من مفهوم الاتجاه .



## 3-3- الميل والاتجاه :

يرى " السيد أبو النيل " أن الميل يتعلق بنواحي ذاتية شخصية ليست محل نقاش أو خلاف , كأن يميل الفرد لنوع من الطعام أو اللباس , أما إذا كان يميل إلى أمور اجتماعية يدور حولها خلاف ونقاش وتساؤل فإن استجابات الأفراد لها تعد اتجاهها . (السيد أبو النيل , 1985 , ص454).

أما "حسني الجبالي " فيرى أن الاتجاه أوسع من الميل على أنه اتجاه إيجابي , حيث أن الميول اتجاهات نفسية تجعل الشخص يبحث عن أوجه نشاط أكثر في ميدان معين , فهي اتجاهات إيجابية نحو مجالات مختارة من البيئة . (حسني الجبالي , 2003 , ص248)

## 3-4- الرأي و الاتجاه :

الرأي هو ما تعتقد انه صواب , فهو وسيلة التعبير اللفظي عن الاتجاه . (أحمد عطوة وزين العابدين درويش , 1999 , ص 93).

فالرأي عبارة عن إعلان وجهة نظر يعتقد الشخص أنها الصائبة , وبذلك فهو يعبر لفظيا عن اتجاهه نحو موضوع ما . والجدول رقم (02) يوضح الفرق بين الرأي والاتجاه حسب آراء بعض العلماء.

الجدول رقم (02) يوضح الفرق بين الرأي والاتجاه حسب آراء بعض العلماء

العالم	المفهوم	الاتجاه	الرأي
	كانتل وماكجوير (Cantil&Mcguire)	يتسم بسيادة الخصائص الدينامية أو الدافعية	اعتقاد خلي من الدينامية أو الدافعية
أوسجود وآخرون (Osgood, etal) 1957		الاتجاهات موضوعات تعتمد على الذوق وترتبط بالجانب الانفعالي أو الوجداني ولا تقبل التحقق	الآراء تتناول الوقائع ويمكن التحقيق منها على أساس محكات أو معايير واقعية



ناهد رمزي 1991	حالة من الاستعداد أو التأهب العقلي ذات الدوام النسبي	قابل للتغيير وبسرعة وببساطة وخاصة إذا لم تعد الشواهد والحقائق مؤكدة له
روكيش (Rokeach) 1980	الاتجاهات ليست كلها قابلة للإعلان.	هو تعبير لفظي عن المعتقد والاتجاه، القيمة التي يرغب الشخص في إعلانها أو الإفصاح عنها
سعد جلال	تنظيم لما هو أكثر من الخبرة المعرفية	تنظيم خاص للخبرة المعرفية فقط سواء مباشرة بين الفرد والآخرين أو غير مباشرة.

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على كتابي (عبد اللطيف مُجد خليفة وعبد المنعم شحاتة، دت، ص 35).

(حسني الجبالي ، 2003 ، ص 248)

من خلال ما تقدم من فروق حول المفهومين نجد أنها تركز على مجموعة من الخصائص للتمييز وهي ، الدافعية ، القابلية للتحقيق ، الثبات (التغيير) ، الإعلان عنها ، البناء أو التكوين .

### 3-5- التعصب و الاتجاه :

يعد التعصب اتجاه سلبي أو إيجابي نحو قضية أو فكرة لا تقوم على أساس منطقي و ولم يتم أي دليل علمي على صحتها ، إضافة إلى أنه مشحون بشحنة إنفعالية زائدة تجعل التفكير بعيد عن الموضوعية والمنطق السليم . (حسني الجبالي ، 2003 ، ص 267).

نستنتج من هذا أن التعصب نوع من أنواع الاتجاهات ، وبالتالي هو جزء منها يستند إلى معرفة غير علمية قد تكون أساطير أو خرافات ، بحيث لا يرى الشخص إلا ما يجب أن يراه ، فيشوه إدراكه للواقع ويحاول إعطاء تبرير لذلك. وغالبا ما يكون للفرد هذا النوع من الاتجاهات التعصبية ضد الجماعات . (محمود شمال حسن ، 2001،

ص 316/317)



## 3-6- القوالب النمطية والاتجاه :

نجد أن أول من أطلق اسم القوالب النمطية اليمان ( W.Lippman ) للدلالة على تلك الصور التي في رؤوسنا , حيث تمدنا بمعايير جاهزة للحكم على الأشياء وتفسير الأحداث التي قد لا نعلم عليها أكثر من الجزئيات . (عبد الطيف مُجد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 37) , أي أننا نستخدم خصائص محددة في وصف شخص ما أو شيء معين لتعميم ذلك على كل أفراد الجماعة التي ينتمي إليها الشخص أو لكل الأشياء التي هي جنس هذا الشيء . يذكر " حسني الجبالي " أن القوالب النمطية : « عبارة عن اتجاهات جامدة وتستخدم للإشارة إلى المعتقدات والمدرجات التي توجد لدينا عن أعضاء قومية ما أو ديانة ما أو جماعة من الجماعات الأقلية » . (حسني الجبالي , 2003 , ص 268).

ومنه فإن القوالب النمطية نوع من الاتجاهات تتسم بالجمود نتيجة الإدراك والتفسير الانتقائي وتجاهل البرهان المضاد , بالإضافة إلى التعميم والتبسيط الزائد للصفات والخصائص , وهذا النوع من الاتجاهات يساعد على نمو التعصب نحو الموضوعات , وهو ما تدل عليه دراسة " كاتز و برالي " (Braly & Katz) حول اتجاه الطلاب الأمريكيين نحو الشعوب الأخرى . (عبد الطيف مُجد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 39).

## 3-7- الإيديولوجية و الاتجاه :

الإيديولوجية تركيبة عقلية وجدانية تخاطب الذهن , كما تحرك العاطفة , وتساعد الإنسان على تفهم معنى الحياة . (حسني الجبالي , 2003 , ص 269) , وهي مفهوم أوسع من الاتجاه , إذ أنها تضم مجموعة كبيرة من الاتجاهات المرتبطة ببعضها لتعطي اتجاه شامل تتمثل فيه إدراكات الفرد لذاته والمجتمع الخارجي , وهي بمثابة فلسفة حياة الفرد . (عبد الطيف مُجد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 45) .

## 4- خصائص الاتجاهات :

يمكن أن نستنتج من التعريفات السابقة لمصطلح الاتجاه والفرق بينه وبين مفاهيم أخرى عدة خصائص للاتجاهات , و أهم خاصية الإتجاه تتمثل في تقويم المعتقدات والمشاعر والسلوكيات الفرد المرتبطة بموضوع الإتجاه , إذ أن اتجاه الشخص يكون مع أو ضد شيء ما في كل جانب من هذه الجوانب , وعموما تتميز الاتجاهات بالخصائص التالية :



أ- الاتجاه تكوين فرضي نستدل عليه من خلال تأثيره في سلوك الإنسان الظاهر , أو من استجاباته اللفظية أو غير اللفظية , كما يرى حامد عبد السلام زهران أنها متغير كامن يقع بين المثير والاستجابة . (حامد عبد السلام زهران , 1984 , ص 136).

ب- الاتجاه مكتسب نتيجة لما يتعرض له الفرد من خبرات جديدة , وبالتالي فهي متعلمة عن طريق عمليات التعلم الاجتماعي الحادثة في البيئة الاجتماعية وليست وراثية .

ج- تتضمن الاتجاهات العلاقة بين الفرد وموضوع من موضوعات البيئة , حيث يرى "عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة " أنها استيعاب لتأثير ظروف السياق الاجتماعي الذي يتعامل معه الفرد (حسني الجبالي , 2003 , ص 237) .

د- تتعدد الاتجاهات وتختلف حسب الموضوع أو المثير الذي ترتبط به وتوجه استجابات الفرد تبعاً لطبيعة هذا المثير .

هـ- يتصف الاتجاه نحو الموضوعات والقضايا بالثبات النسبي , فهو يستقر ويستمر بعد أن يتكون , إلا أنه قابل للتغيير والتعديل نتيجة الخبرات التي يكوها الفرد في موقف معين .

و- تسمح درجة الثبات التي يتميز بها من استخدامها في التنبؤ بالسلوك في المستقبل . (حسني الجبالي , 2003 , ص 240)

## 5- مكونات الاتجاه

يعتبر "سميث" (Smith) أول من قدم تحليلاً منظماً وشاملاً عن الاتجاهات , فقد وصفه من خلال ثلاث فئات من الخصائص يمكن قياسها , حيث يشكل اجتماع هذه الخصائص أو مكونات الاتجاه , وبالتالي فمضمون الاتجاه لا يشير إلى مكون واحد وإنما يتشكل بفعل ثلاث مكونات , والسؤال المطروح هنا هو , ما هو دور كل مكون في تكوين الاتجاه ؟

### 5-1- المكون المعرفي :

ويتضمن كل ما لدى الفرد من عمليات إدراكية ومعتقدات وأفكار تتعلق بموضوع الاتجاه , وهو ما يظهر في الحجج التي يفسر باردة المتعصب تقبله لموضوع الاتجاه (السيد أبو النيل , 1985 , ص 451) , حتى ولو كانت اعتقاداته لا تقوم على أساس الحقائق أو الملاحظات الموضوعية , وعادة ما يعبر عن هذا المكون بالألفاظ كما : أعتقد , أفكر , أتصور أو من ... (حسني الجبالي , 2003 , ص 237) , فإذا كان موضوع الاتجاه هو خروج المرأة للعمل فإن

المكون المعرفي يتمثل في الاعتقاد بقدرة المرأة على العمل ومدى قيامها به , كما يبين دور هذا الجانب في تغيير الاتجاه .

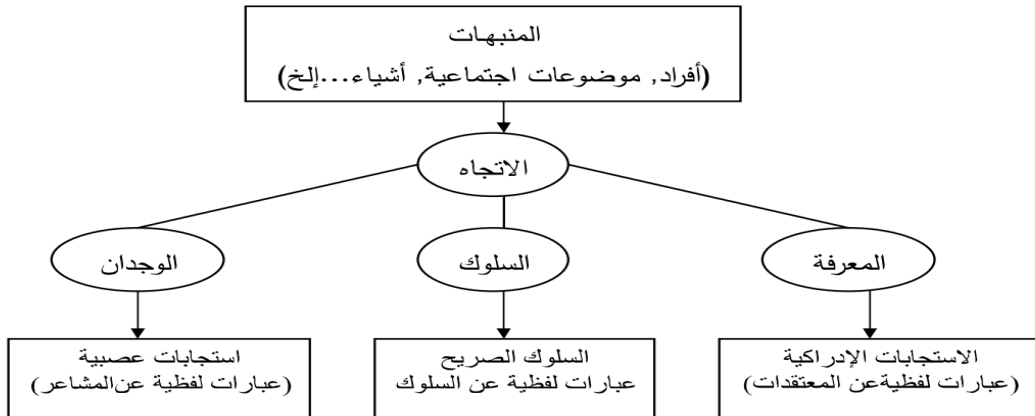
## 5-2- المكون الوجداني :

ويستدل عليه من خلال انفعالات الشخص ومشاعره التي تنطوي على الحب والكراهية والإقبال والنفور أو التفضيل وعدم التفضيل وكل هذه المشاعر تشير إلى السلبية أو الإيجابية لموضوع الاتجاه والتي يمكن قياس وجهتها وشدتها، فإذا كانت استجابات الشخص نحو تعليم المرأة تتسم بالإيجابية فهذا يعني أنه يحمل مشاعر الحب والتقبل لهذا الموضوع , وعلى العكس من ذلك إذا كان يحمل مشاعر الكراهية والنفور بخصوص تعليمها , ويعتبر هذا المكون أكثرها أهمية بالنسبة للاتجاه. ( محمود شمال حسن , 2001 , ص 279 )

## 5-3- المكون السلوكي :

يشير هذا المكون إلى الأنماط السلوكية الصادرة عن الفرد والتي تشير صراحة إلى موضوع الاتجاه (محمود شمال حسن , 2001 , ص 280 ) , أو هو خطة سلوك الفرد نحو موضوع الاتجاه , ويعني بخطة السلوك الطريقة التي سوف يعامل بها الفرد موضوع الاتجاه في موقف اجتماعي معين (حسي الجبالي , 2003 , ص 237) فإذا كان موضوع الاتجاه هو تعليم المرأة , فإن المكون السلوكي يتمثل في ترك المرأة تتعلم وتتواصل الدراسة أو رفض مساعدتها على مواصلته , وكذلك اصطناع العراقيل التوقيفها عن الدراسة . ( محمود شمال حسن , 2001 , ص 280 ) والمخطط التالي يبين مكونات الاتجاه الثلاثة :

## الشكل رقم (01) يوضح المكونات الثلاثة للاتجاه



المصدر: (عبد الطيف مُجَّد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 11)



## 5-4- العلاقة بين المكونات :

يرى "كاتز وستوتلاندر" (Katz and Stotland) أن مكونات الاتجاه ترتبط كل منها بالأخرى , أي أن هناك اتجاه عام نحو ترابط المكونات الثلاثة , وأن عدم التجانس بينها يسبب قلقا وشعور بعدم الراحة لصاحب الاتجاه . (حسني الجبالي 2003 , ص238).

فمعارفنا عن موضوع ما تتأثر بمشاعرنا نحوه وباستعدادنا لإصدار سلوك , كما أن أي تغيير يحدث في المعارف يؤدي إلى تغيير المشاعر والسلوك والعكس صحيح . (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 12).

كما يمكن أن توجد علاقة سالبة بين هذه المكونات , ومثال ذلك أن يعتقد الأب أن ابنته قادرة على الخروج وحدها إلى السوق للشراء , لكنه لا يرتاح انفعاليا لقيامها وحدها بذلك العمل , كما أنه لا يسمح لها في نفس الوقت بالذهاب للسوق . (السيد أبو النيل , 1985 , ص452) , وفي هذه الحالة يصبح التنبؤ بالسلوك ضعيفا لأن درجة الارتباط بين المكونات ضعيفة .

وبالتالي فإن المكونات الثلاثة وحدة واحدة لا يمكن الفصل بينها , إذ يتشكل الاتجاه من مكون واحد أو اثنين دون المكونات الأخرى , ولذلك فالدراسات التي تقوم على هذا التوجه تمثل كل مكون من المكونات الثلاثة في مقياس الاتجاه بمجموعة من البنود , بحيث يمكن الخروج بدرجة كلية للاتجاه موضوع الدراسة , بالإضافة إلى الدرجات الفرعية لكل مكون من هذه المكونات . (محمود شمال حسن , 2001 , ص 281).

أما التوجه النظري الثاني فيرفض فكرة وجود اتساق العلاقة بين مكونات الاتجاه , فنجد أن "فيشيانين و أجزين" يريان بأن ليس هناك حاجة إلى تأكيد العلاقة بين مكونات الاتجاه , ولكن الحاجة تكمن في التعامل مع هذه المكونات بشكل مستقل . (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص36).

وقد أجريت عدة دراسات بهدف حسم مسألة الاستقلال بين المكون الوجداني والمكون المعرفي من أهمها دراسة "بريكر وجينز" في بناء الاتجاه , والتي كشفت عن وجود أدلة نظرية وتجريبية تبرز عملية الفصل بين هذين المكونين . (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 30).

## 6- أنواع الاتجاهات :



يكون الإنسان اتجاهاته نحو كل ما يحيط به من أفراد ونظم اجتماعية , وعادات وقيم, ومشكلات اجتماعية , ومؤسسات والقيادات , إلى غير ذلك من عناصر بيئته . ولكن هذه الاتجاهات تختلف من شخص لآخر لعدة عوامل نفسية واجتماعية , وبذلك فهي تصنف بالعودة إلى أسس محددة كالتالي :

## 6-1-1- على أساس الموضوع :

تقسم إلى اتجاهات عامة تنصب على الكليات واتجاهات نوعية (خاصة) التي تركز على النواحي الذاتية.

**6-1-1-1- الاتجاه العام :** « نعني به الاتجاه الذي يعالج فيما يدفع إليه الفرد من تصرف وسلوك نحو جميع متعلقات العنصر» . (سعد عبد الرحمن , 1985 , ص 335) , ومثال ذلك الشخص الذي يتبنى اتجاهها عاما نحو " احترام السلطة " فنجده يعمم هذا الاتجاه ويحترم سلطة الوالدين , وسلطة الذين , والسلطة السياسية ... وهكذا , وهو أكثر ثباتا واستقرارا من الاتجاه النوعي . (حسني الجبالي , 2003 , ص 238).

وقد دلت أبحاث كل من " كالب ودافنسون " أن الاتجاهات الحزبية السياسية تتسم بصفة العموم و ذلك عندما سأل حزبي الأحرار والمحافظين في بريطانيا عن التمييز العنصري والقومية والاستعمار والتسلح والسلام , كما وجد " هارتلي " في دراسة حول التعصب ضد الزوج واليهود أن التعصب يتصف بالعمومية . (سعد عبد الرحمن , 1985 , ص 335/336) .

**6-1-2-1- اتجاه خاص :** « وهو الذي ينصب على جزء من تفاصيل الموضوع , أو بمعنى آخر الاتجاه الذي يعالج فيما يدفع إليه الفرد من تصرف وسلوك, عنصرا من عناصر الكل أو بعض عناصره » . (سعد عبد الرحمن , 1985 , ص 335)

ومثال ذلك اتجاه الفرد نحو إتقان العمل يجعله يميل إلى إتقان العمل دون أي شيء آخر كمدة العمل أو كلفة العمل ... إلخ

والاتجاه الخاص أقل ثباتا من الاتجاه العام , كما أن النوعية أو الخصوصية تتبع في جوهرها وتخضع الإطار الاتجاه العام , وبذلك تعتمد الاتجاهات النوعية على الاتجاهات العامة وتشتق دوافعها منها . (محمد مصطفى زيدان , 1965 , ص 183).

## 6-2- على أساس الشبوع :



**6-2-1- اتجاه جماعي :** وهو اتجاه مشترك بين عدد كبير من الأفراد أي أنه يوجد عند كثير من الناس في مجتمع معين (مجدي أحمد محمد عبد الله , 1996 , ص 67), كاتجاه العرب نحو حكومة اليكود بإسرائيل مثلا .

**6-2-2- اتجاه فردي :** وهو اتجاه يتبناه فرد معين من أفراد الجماعة من حيث النوعية أو الدرجة. (فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن , 1999 , ص 258) هو اتجاه يميز فردا عن آخر , كاتجاه الفرد نحو نوع من الأطعمة .

### 6-3- على أساس الوضوح :

**6-3-1- اتجاه علني :** « وهو الاتجاه الذي يعلنه الفرد ويجهر به ويعبر عنه سلوكيا دون حرج أو خوف » . (حامد زهران , 1984 , ص 137) , أي أنه اتجاه لا يجد فيه الفرد أي مانع في إظهاره أو التحدث عنه أمام الناس , والذي غالبا ما يكون من معايير الجماعة وقيمها .

**6-3-2- اتجاه سري :** « وه الاتجاه الذي يخفيه الفرد وينكره ويتستر على السلوك المعبر عنه » . (حامد زهران , 1984 , ص 137) , فهو اتجاه يحاول الفرد أن يخفيه عن الناس ويحتفظ به في قرارة نفسه , وينكره إذا سئل عنه , ومثال ذلك الاتجاهات نحو التنظيمات المحظورة . (حسني الجبالي , 2003 , ص 239).

### 6-4- على أساس الشدة :

**6-4-1- اتجاه قوي :** « ويظهر في السلوك الفعلي القوي والذي يعبر عن العزم والتصميم » . (حامد زهران , 1984 , ص 139) , والاتجاه القوي أكثر ثباتا واستمرارا ويصعب تغييره , إذ أنه ينعكس على نزوع الفرد وتفاعله مع الآخرين فالفرد الذي يملك اتجاهها قويا نحو الرذيلة نجد ه يثور وينفعل , وقد يتصرف بشكل عنيف إذا رأى سلوكا منحرفا .

**6-4-2- اتجاه ضعيف :** هو الذي يكمن وراء السلوك المتراخي المتردد , فمن كان يملك اتجاهها ضعيفا فقد يستنكر الموقف , ولكنه لا يثور أو ينفعل , والاتجاه الضعيف عادة ما يسهل تعديله أو تغييره . (حسني الجبالي , 2003 , ص 239).

### 6-5- على أساس الوجهة :

**6-5-1- اتجاه إيجابي :** « يطلق على الاتجاه لفظ اتجاه إيجابي إذا كان ينحو بالفرد تجاه الموضوع ويفر منه » . (مجدي أحمد محمد عبد الله , 1996 , ص 70) , أي أنه يتسم بالقبول والموافقة على موضوع الاتجاه الموافقة على خروج المرأة للعمل فهذا اتجاه إيجابي نحو موضوع عمل المرأة .



6-5-2- اتجاه سلبي : وهو اتجاه ينأى بالفرد عن موضوع الاتجاه ويبعده عنه . (مجدي أحمد محمد عبد الله , 1996 , ص70) , وحسب المثال السابق فإن معارضة خروج المرأة للعمل يدل على الاتجاه السلبي نحو عمل المرأة .

## 7- وظائف الاتجاهات :

يستعين الفرد في مواجهة المواقف المختلفة بما لديه من اتجاهات تساعده على اختيار نمط السلوك الذي يناسب خصائصه الشخصية للتفاعل مع الآخرين , وبذلك فإن للاتجاهات وظائف متعددة تبين كل مدرسة البعض منها حسب نظرتها الموضوع الاتجاه :

### 7-1- حسب المدرسة الدينامية : تتلخص أهم الوظائف حسب هذا المنحى في :

- تنظم الإدراك عند الفرد أثناء نشاطه وتفاعله .

- إيجاد وسيلة لاتصال الفرد الدائم بمثيرات البيئة .

- مساعدة الفرد في محاولاته لتحقيق أهدافه . ( سعد عبد الرحمن , 1985 , ص338).

أي أن الاتجاه ينظم إدراكات الفرد ودوافعه وانفعالاته حول كل ما هو موجود في محيطه حتى يستطيع أن يحدد السلوك الذي يقوم به وخصوصا في مواقف التحدي والصراع والإحباط , فهو يساعده على اتخاذ القرار وتحقيق الهدف .

### 7-2- حسب المدرسة الوظيفية :

تعتمد مقومات (محددات) الاتجاه على القطاع المعرفي من الشخصية كما تعتمد أيضا على النواحي الانفعالية والتوقع بالنسبة للأحداث المقلبة في محيط البيئة , وتصبح وظيفة الاتجاه بهذا المعنى هي :

- التكيف والانضباط بالنسبة لأحداث البيئة .

- التكيف الاجتماعي داخل إطار الجماعة , وذلك بقبول الفرد أو رفضه لاتجاهات الأفراد الآخرين.

- الدفاع عن الذات الواعية أو الأنا . (سعد عبد الرحمن , 1985 , ص339).

كما يحدد " دانيال كاتز " أربع وظائف تؤديها الاتجاهات للفرد تتلخص فيما يلي :

أ- الوظيفة الوسيطة (النفعية) :



تقوم هذه الوظيفة على أساس أن الفرد يسعى للإثابة , فالطفل تتكون لديه اتجاهات إيجابية نحو الموضوعات التي تشبع حاجاته , وفي المقابل يكون اتجاهات سلبية نحو الموضوعات التي تحبطه . فالاتجاهات تعمل على إشباع الكثير من الحاجات النفسية والاجتماعية للفرد , بالإضافة إلى كونها وسيلة للوصول للهدف المرغوب . (سعد جلال , 1984 , ص 169).

## ب- الوظيفة المعرفية :

تلعب الاتجاهات دورا أساسيا في السعي وراء المعلومات المتعلقة بالموضوعات وفهم معاني الأشياء وتنظيم الإدراك والمعتقدات حولها من أجل اتضاح الرؤيا لديه , وبذلك فالاتجاهات تساعد الفرد على اكتساب المعارف وتدفعه للبحث عنها والاستزادة بها, فلكي يتخذ الفرد موقفا معينا بالإيجاب أو السلب فهو في حاجة إلى الحصول على بعض البيانات والمعارف عن موضوع الاتجاه حتى يستطيع الحكم . (إبراهيم الغمري , دت , ص 131).

## ج- وظيفة الدفاع عن الأنا :

قد ينكر الفرد بشكل لا شعوري حقيقة بعض الأشياء عن نفسه أو عن المحيط الخارجي لحماية فكرته عن نفسه , إذ أن الفرد يتعرض للعديد من الضغوط وصور الصراع في حياته اليومية وعلاقاته الاجتماعية , فتساعده الاتجاهات على خفض التوتر بمحاولة الفرد الدفاع عن ذاته , فاحتفاظ الفرد باتجاهه هو محاولة للدفاع عن ذاته , وما التعصب إلا اتجاه نفسي يؤكد الفرد فكرته عن نفسه للاحتفاظ بالشعور بالتعالي على الآخرين . (سعد جلال , 1984 , ص 169) , فالعامل الذي يؤيد حركة عمالية إنما يعبر عن اتفاق مصالح تلك الحركة مع أمانيه الشخصية .

## د- وظيفة التعبير عن الذات :

يسعى الفرد ليحمل بعض الاتجاهات التي تتفق مع القيم والمثل التي يؤمن بها ويجد إشباعا بالتعبير عنها , فعندما يفصح عنها فإنه يعبر عن اعترافه والتزامه بها , ويشعر بالرضا لأنه نجح في تأكيد الصفات الإيجابية لفكرته عن نفسه بغض النظر عن الرضا الاجتماعي أو رضا الآخرين . (سعد جلال , 1984 , ص 169).

هذا و يلخص "حسني الجبالي " أهم وظائف الاتجاهات فيما يلي : . (حسني الجبالي , 2003 , ص 241)

- تنظيم العمليات الإدراكية والدافعية والمعرفية حول بعض النواحي الموجودة في المجال الذي يعيش فيه .

- يوجه استجابات الفرد للأشخاص والأشياء والموضوعات بطريقة شبه ثابتة .

- تبلور العلاقة بين الفرد وعالمه الخارجي .



- تيسر للفرد القدرة على السلوك واتخاذ القرار في المواقف المختلفة في شكل منسق دون اللجوء إلى التفكير المستقل في كل موقف .

- تعبر عن انصياع الفرد لما يسود مجتمعه من معايير وقيم ومعتقدات .

- يؤدي بالفرد إلى أن يدرك ويفكر بطريقة محددة إزاء الموضوعات .

- تحدد الإطار المرجعي للفرد والجماعات المرجعية التي يهتدي بها الأفراد

## 8- تكوين الاتجاهات :

يعتبر "عبد اللطيف خليفة" أن تكوين الاتجاهات يأتي انطلاقاً من كيفية تكوين كل مكون من مكونات الاتجاه المعرفي والسلوكي والوجداني ، وفيما يلي النماذج التي يقوم عليها كل نوع من المعلومات.

### 8-1-1- بناء أو تكوين البعد المعرفي :

يقوم تقويم الفرد للموضوعات أو الأشخاص على ما يعرف عنهم ، وتتكون هذه المعلومات حسب النماذج التالية:

#### 8-1-1-1- نموذج المتوسط ( Averging model ) :

يرى "أندرسون" أن تكوين الجانب المعرفي للاتجاه يعتمد على متوسط تقديرات الفرد للآخرين ، حيث أن هذا المتوسط ناتج عن تقدير مجموع الصفات الإيجابية منقوص منها مجموع الصفات السلبية على عدد الصفات الكلية ، لتعطي النتيجة الأخيرة نوع الاتجاه الذي يكونه هذا الفرد نحو الآخر نسبة إلى قيمة الرقم المحصل عليه . (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة ، دت ، ص 49).

#### 8-1-1-2- نموذج الإضافة ( Aditonal model ) :

يركز هذا النموذج على أن الأفراد يربطون بين المعلومات المنفصلة لديهم عن طريق الإضافة ليكونوا الجانب المعرفي للاتجاه أو المعتقد ، فمثلاً إذا أحب شخص (أ) الشخص (ب) بدرجة (+6) ثم تكونت له صفة إيجابية أخرى نحوه ، عندها تصبح درجة الإيجابية هي (+7) . (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة ، دت ، ص 50)

#### 8-1-1-3- نموذج الفعل المبرر عقلياً ( Reasoned model ) :



يرى "فيشيانين و أجزين " أن الأشخاص لديهم المنطق العقلاني والاستخدام المنظم للمعلومات المتوفرة لديهم , أي أن اتجاه الشخص نحو موضوع ما يتحدد بواسطة المزج المركب لمعتقداته البارزة عن موضوع الاتجاه , وأن الحسابات العقلية تعمل بشكل آلي أكثر من عملية شعورية , ويقدر الاتجاه نحو شخص ما أوقضية ما بحساب مجموع المعتقدات البارزة عن الهدف ثم تقدير وزنها من خلال الهدف والتقويمات المقدمة لكل معتقد , ثم يجمع الناتج الكلي ليعطي الجانب المعرفي للاتجاه , كما أن مصدر هذه المعتقدات التي يكون منها الحكم المعرفي للاتجاه هو الخبرات الشخصية المباشرة ومحيط الفرد من آباء وأقارب وأقران , مؤسسات أكاديمية ووسائل الإعلام المختلفة . ( عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 50 )

أما "محمد مصطفى زيدان " فيرى أن المكون المعرفي يتشكل في المرحلة الأولى , وهي مرحلي إدراكية يتصل فيها الفرد ببعض عناصر البيئة الاجتماعية ويأخذ معلوماته وخبراته حولها وهي بداية تكوين الاتجاه . ( عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 149 )

## 8-2- بناء أو تكوين البعد الوجداني :

تقوم الاتجاهات على الجانب الوجداني , وأهم العمليات السيكلولوجية التي تشكل هذا العنصر تتمثل في:

### 8-2-1- مجرد التعرض (Mere Eposur) :

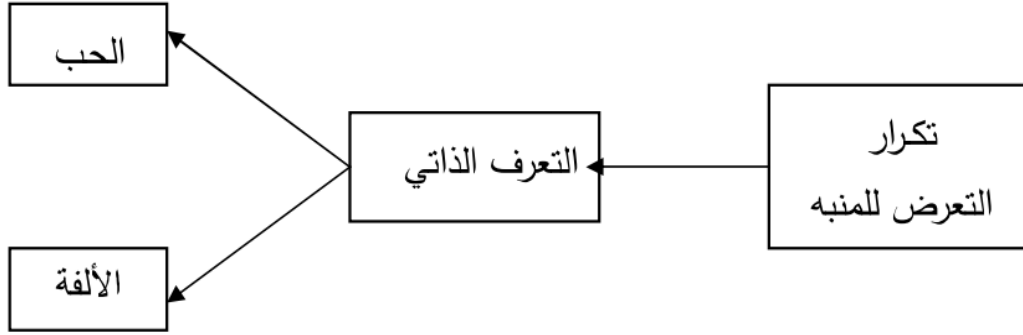
ويقصد به أن تكرار تعرض الفرد لمنبه ما من شأنه أن يكون لديه اتجاهها نحو هذا المنبه , وهناك نموذجين لتفسير الاتجاهات الناتجة عن التعرض المتكرر للموضوع المنبه . ( عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 52 ) .

### 8-2-1-1- نموذج بيرنوم - ميلرز (Birnbaum-Mellers model) :

ويشير إلى الآثار الاتجاهية لمجرد تكرار التعرض للمنبه تتمثل في التعرف الذاتي , والذي ينشأ عنه كل من الحب والألفة بالمنبه , والشكل التالي يوضح هذا النموذج :



الشكل رقم (02) يبين الآثار الاتجاهية للتعرض للمنبه حسب نموذج بيرنبوم



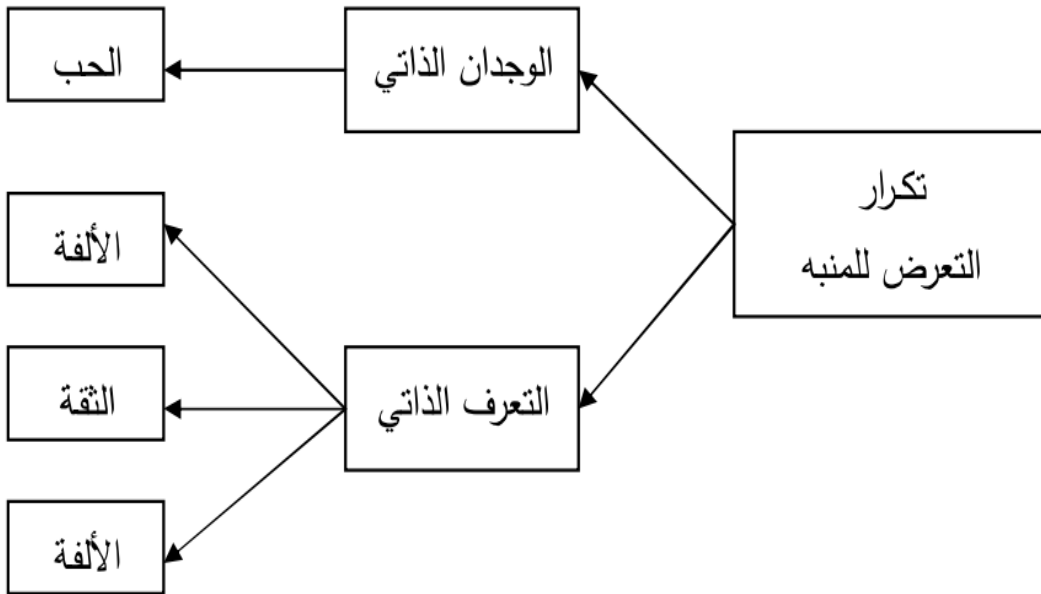
ميلرز

المصدر: عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 52

2-1-2-8 - نموذج مورلاند - زاجونك (Morland-Zajonc model) :

وهو لا يقتصر على التعرف الذاتي في تفسير الآثار الاتجاهية المترتبة عن تكرار التعرض للمنبه , ولكنه يضع في الاعتبار كل من التعرف الذاتي والوجداني الذاتي (Subjective Affect) , واللذان ينشأ عنهما كل من الحب والألفة والثقة والدقة . والمخطط التالي يوضح هذا النموذج :

الشكل رقم (03) يبين الآثار الاتجاهية للتعرض للمنبه حسب نموذج مورلاند - زاجونك



المصدر: عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 53



## 8-2-2- التشریط الكلاسيكي :

يحدث التشریط حين يستثير المنبه استجابة لم يكون يستثيرها من قبل , وذلك من خلال المزاوجة مع منبه آخر يعطي استجابة طبيعية , فقد تولد متاعب السفر إلى مدينة ما , مشاعر غير محبة نحو هذه المدينة نتيجة هذا التعب , وهذا يعني أن المشاعر السلبية أو الإيجابية نحو موضوع ما يمكن أن تتكون بالتشریط مستقلة تماما عن ما نعتقد حول هذا الموضوع, وعليه فإن للتشریط الكلاسيكي دور في تكوين الاتجاهات دون تدخل المعتقدات . ( عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 55)

وحسب " سعد عبد الرحمن ومصطفى زيدان " فإن هذا البعد يتكون في المرحلة الثانية , ويتم فيها تقييم الفرد لعلاقاته بكل عنصر من عناصر البيئة , وتستند إلى خليط من المنطق الموضوعي و الإحساسات الذاتية .

## 8-3- بناء البعد السلوكي :

تنمو الاتجاهات وتقوم على المعلومات السلوكية التي تتشكل حسب كل من نظرية إدراك الذات والتشریط الفعال ونظرية التعلم الاجتماعي .

## 8-3-1- نظرية إدراك الذات (Self-Perception Theory) :

أوضح " بيم " (D.j.Bem) أن عملية إدراك الذات تتلخص في مراجعة السلوكيات الماضية التي تخلق اتجاهات , حيث يرجع الأفراد غالبا إلى سلوكهم من قبل نحو موضوع ما , ثم يستدلون على اتجاهاتهم من هذه السلوكيات , فإذا كانت سلبية كان الاتجاه سلبا نحو الموضوع , وإذا كانت إيجابية كان الاتجاه إيجابيا . ( عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 56)

## 8-3-2- التشریط الفعال (Operant conditioning) .:

يؤدي التشریط الفعال إلى تكوين اتجاهات نحو موضوع ما , فالشخص يكافأ أو يعاقب لاعتناقه اتجاهات معينة , مثلما يشجع أو يعاقب على تكرار سلوك ما . فتوقع الشخص للمكافأة في حال إصدار سلوك يعكس اتجاهها تؤيده الجماعة , يؤدي إلى تكرار إصداره للسلوك وخاصة إذا لقي قبول الجماعة , وبهذا يتعلم الشخص جيدا كيف يستجيب الاستجابة التي تحقق المكافأة وتبعده عن العقاب . )

عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 56

## 8-3-3- التعلم الاجتماعي (Social learning) :



يكتسب الفرد الاتجاهات من خلال محاكاته لأنماط سلوك المحيطين به , وتتم عملية التعلم الاجتماعي من خلال الإقتداء بالآباء , وجماعات الأقران , ووسائل الإعلام وغيرها من النماذج التي لها دور في عملية التعلم الاجتماعي . ( عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 58)

كما يتكون البعد السلوكي حسب المصطفى زيدان وسعد عبد الرحمن " في المرحلة الثالثة وهي مرحلة الحكم أو حكم الفرد على علاقته بعناصر محيطه وبذلك يتكون الاتجاه عندما يكتسب الحكم أو الميل للعنصر صفة الاستقرار النسبي أو الثبوت بالإضافة إلى ما سبق كما يشترط توفر عدة عوامل حتى يتكون الاتجاه النفسي , وتتمثل فيما يلي :

## أ- تكامل الخبرة :

« إذا كان الاتجاه تنظيمًا مكتسبًا ينظم استجابات الفرد نحو مثيرات البيئة » . (حسي الجبالي , 2003 , ص 242) , فمن الضروري أن تتكامل خبرة الفرد بعنصر من عناصر البيئة مع خبرات أخرى حتى تتحول هذه الخبرات إلى كل متكامل يمكنه أن يكون اتجاه نحو هذا العنصر . (عبي الدين مختار , 1989 , ص 209) , فالاتجاه الفرد نحو المرأة لا يتكون إلا إذا تكاملت لديه الخبرة من تعامله مع النساء وقراءاته عنهن وعلاقته بقربياته وهكذا .

## ب- تكرار الخبرة :

لابد من تكرار خبر الفرد بعنصر من عناصر البيئة حتى يتكون اتجاهه بالنسبة لذلك الموضوع أو العنصر . (عبي الدين مختار , 1989 , ص 209).

فمثلا عندما يجد الفرد صعوبة في فهم كتاب ما للمؤلف وتكرر الخبرة مع كتب أخرى للمؤلف نفسه , فإن الفرد يكون اتجاه ضد هذا المؤلف . (سعد عبد الرحمن , 1984 , ص 333)

## ج- حدة الخبرة :

الانفعال الحاد يعمق الخبرة ويجعلها أكثر ارتباطا بنزوعه وسلوكه في المواقف الاجتماعية المرتبطة بمحتوى هذه الخبرة . والاتجاه النفسي يتكون في مواقف المعاناة عندما يجتث الفرد بعناصر بيئته احتكاكا انفعاليا فهو يتكون في المواقف التي يصحبها انفعال حاد . (سعد عبد الرحمن , 1984 , ص 333)

## د- تمايز الخبرة :



يجب أن تكون خبرة الفرد محددة الأبعاد وواضحة ومميزة عن غيرها في تصور الفرد وإدراكه حتى ترتبط بالوحدات المشاهدة فيما سبق أو فيما سيأتي من خبرات في تفاعله مع عناصر البيئة . (عبي الدين مختار , 1989 , ص 209).

## هـ- انتقال الخبرة :

« إن نقل الخبرة عن طريق التصور أو التخيل أو التقليد يعتبر من العوامل الهامة في تكوين الاتجاه » (سعد عبد الرحمن , 1984 , ص 334) , فالطفل يكتسب اتجاهاته من أعضاء الأسرة بالتقليد أو نقل تصورات الوالدين أو خبراتهما , حيث يذكر "جينجز ونيمي" (Jenning and Numi) أن دراسة أجريت لعينة قومية من طلبة السنوات النهائية بالمدارس الثانوية وجد أن 76% من الطلبة يفضلون نفسالحزب السياسي الذي يفضله والديهم . (حسني الجبالي , 2003 , ص 244).

كما يضيف "حسني الجبالي" عوامل أخرى يرى أن لها دورها في تكوين الاتجاه بالإضافة إلى الشروط السابقة وهي :

## و- المطاوعة والإدمان :

وتحدث المطاوعة عندما يقبل الفرد التأثيرات المختلفة من الأفراد الآخرين أو الجماعة لأنه يتوقع أن يحصل على رد فعل محبب من الآخرين , فقد يؤيد الإنسان رأيا لا يؤمن به لكنه يفعل ذلك للحصول على الإثابة .

## ز- الثقافة :

إن وجود إطار ثقافي عام في أي مجتمع من المجتمعات لا يعني أن أفرادها شخصياتهم متطابقة , ولكن لكل ثقافة شخصية أساسية مرجعية تعكس صورة القيم السائدة أو الصيغة النفسية للحياة الاجتماعية والثقافية , كما أن للمنظمات الاجتماعية الفرعية تأثير داخل المجتمع والتي تكون الاتجاهات بالصورة الملائمة للقيم .

## ح- الشخصية :

النمط الشخصية أثر كبير في تبني الفرد لاتجاهاته نحو الناس والأشياء والموضوعات , فالعوامل الشخصية تعمل كعامل انتقائي وتجعل الفرد يتبنى اتجاهات معينة , ويرفض اتجاهات أخرى منذ البداية .

(حسني الجبالي , 2003 , ص 245)



وبهذا فإن تكوين الاتجاهات يكون من خلال الكيفيات أو الطرق التي يتكون بها كل بعد من الأبعاد الثلاثة للاتجاه وفق شروط وعوامل محددة تلعب فيها الخبرة دورا هاما . كما أن مكونات الاتجاه تتشكل عبر مراحل في كل مرحلة يتكون مكون منها .

## 9- تغيير الاتجاهات :

يقصد بتغيير الاتجاه تكوين اتجاه جديد بشكل مقصود ومعتمد لإحلاله محل اتجاه قديم, ويكون عن طريق استيعاب المتلقي للرسالة المعروضة بشكل ينعكس على إدراكه وانفعالاته وأفعاله , معبرا عن التزامه بما توصي به الرسالة. (حسي الجبالي, 2003, ص 293) , ومن الثغرات المثيرة في الاتجاهات النفسية تحول الفرد من دين إلى دين وكذلك التحولات السياسية من مذهب سياسي إلى مذهب آخر.

وبما أن تغير الاتجاهات هو حصيلة للتفاعل الدينامي بين الشخصية والظروف الموقفية, فقد ظهرت عدة نظريات تبين طبيعة هذا التفاعل وكيفية التحكم في تغيير الاتجاهات , ونجد أن " أنسكو " (1967 Insko) قام بعرض ما يزيد عن (16) نظرية بالإضافة إلى طرق التغيير .

## 9-1-1- نظريات تغيير الاتجاهات :

### 9-1-1-1- نظريات الاتساق المعرفي : وتشتمل على :

#### 9-1-1-1-1- نظرية التوازن المعرفي (هيدر) :

يعني "هيدر" بحالة التوازن الحالة التي تتلاءم فيها الأشياء مع بعضها البعض أو الانسجام بينها , فهو ليس وصفا لحالة العلاقات الفعلية بين العناصر بقدر ما هو تصوير إدراك شخص أو خبرته, مع أو تجاه العلاقات بين العناصر . وعند إدراك الفرد لنقص التوازن فإنه يشعر بالضيق والتوتر , وبالتالي يميل إلى تغيير العلاقة أو أكثر من علاقات الوحدة أو المشاعر كي تعود لاسترداد اتزانها. (ت.أ. أنسكو وج. سكويلر, 1993 , ص 11)

كما أن التوازن عملية تتضمن التجانس بين كل العناصر الداخلة في الموقف , بحيث لا يكون هناك ضغط نحو التغيير , ويسعى الفرد دائما في حركة نحو التوازن (سعد جلال, 1984 , ص 179) وإذا حدث اللاتوازن فإنه يكون سببا في تغيير الاتجاه بهدف العودة إلى حالة التوازن وعند هذه العودة فإن الاتجاهات تبدأ في التغيير , أما بقاء العلاقات على نظام التوازن يشير إلى بقاء الاتجاهات على حالها. (محمود شمال حسن , 2001 , ص 291)

### 9-1-1-2- نظرية التطابق المعرفي (أوزجود وتاتبوم) :



تعتبر النظرية أن الاتجاه عبارة عن بعد من عدة أبعاد في المجال الكلي للمعاني عند الشخص , وعند تحليل الاتجاه فإن أهم العناصر هي المصدر (مصدر الاتجاه), والمفهوم (موضوع الرسالة أو موضوع الاتجاه) والتأكيد وهو المعنى الذي يعطيه المصدر لموضوع الرسالة . و هو أيضا الرابطة الايجابية بين المصدر و المفهوم. (سعد جلال , 1984 , ص177).

فالارتباط الإيجابي بين المصدر والمفهوم يدل على التطابق , والارتباط السلبي يشير إلى أن العلاقة بين المصدر والمفهوم تنطوي على النفور والكراهية , وهذا يعني حصول حالة عدم التطابق(محمود شمال حسن, 2001 , ص 291) . , وعليه فإن تغيير الاتجاهات يكون في حالة عدم التطابق , فقد ذكر "أوسجود" (Osgood) و "تانباوم" (Tanbaum) أن الناس سوف يغيرون اتجاهاتهم عندما لا تتضح أوجه التناسق . (وليم لامبرت ولاس لامبرت , 1993 , ص144)

## 9-1-1-3- نظرية الاتساق المعرفي الوجداني :

هناك عدد من البحوث التي أجريت لإثبات أن واحدة من السلسلتين التاليتين تؤديان إلى تغيير الاتجاه :

أ- التغيير المعرفي الذي يتبعه تغيير وجداني , ذلك أن فهمنا للعالم الذي يحيط بنا يعتمد بالدرجة الأولى على المعلومات والمعارف التي نمتلكها , و ففي البيئة الاجتماعية تنتج أغلب التغييرات الوجدانية عن التغيير المعرفي , فالدعاية الإغرائية مثلا التي تحاول خلق اتجاه سلبي نحو بعض السياسيين تبدأ بإقناع الذين تتصل بهم أن ذلك السياسي سوف ينادي بسياسة لا يفضلها الجمهور مما ينتج عنه اتجاه سلبي نحوه .(ت.أ.أنسكو وج.سكويلر, 1993 , ص 22).

ب- تغيير وجداني يتبعه تغيير معرفي , حيث أشارت النتائج التي توصل إليها "روزنبورج" أن الاتجاه أثناء التنويم المغناطيسي أدى إلى تغييرات وجدانية بالإضافة إلى تغييرات مصاحبة في الروابط السببية المدركة (تغيير معرفي) والقيم . (ت.أ.أنسكو وج.سكويلر, 1993 , ص 22)

## 9-1-1-4- نظرية التنافر المعرفي :

تقوم هذه النظرية على فكرة المعرفة الطاردة أو أن مجموعة من المعلومات تطرد مجموعة أخرى لتحل محلها , فعندما يحدث تعديل في المكون المعرفي يحدث تعديل في المكون الانفعالي والسلوكي , وبالتالي الاتجاه , ومن الصفات التي يجب أن تتوفر في العلومة الطاردة هي :



✓ أن تتوافق مع حاجات الأفراد وتطلعاتهم بدرجة عالية .

✓ أن تعتمد الحقائق العلمية لتوفر شرطا الإقناع , فتوفر معلومات موضوعية ومنطقية تحدث الإبهام المطلوب للتغيير .

✓ أن تكون جديدة قريبة من القيم والمعايير التي يؤمن بها الأفراد . (فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن , 1999 , ص 262)  
فالتنافر يحدث في حالة عدم وجود اتساق بين الجوانب المعرفية للفرد , ويقرر "فستتجر" أن العنصرين المعرفيين يكونان في علاقة متنافرة إذا كان معكوس أحدهما يؤدي إلى ظهور الآخر , فقد يتضمن التنافر عدم تحقق توقعات الفرد المبنية على مسلمات الواقع أو المبنية على خبرات سابقة أو عدم اتساق منطقي بين عناصره . (ت.أ. أنسكو وج.سكويلر , 1993 , ص 146).

## 9-1-2- النظرية الوظيفية :

تركز النظريات الوظيفية على أن الأفراد يحملون اتجاهات تتناسب وحاجياته النفسية والاجتماعية , وعلى ذلك فإن الفرد الذي يحمل اتجاه مؤيد للديمقراطية فهو يحاول إشباع حاجاته إلى الحرية والأمان ونبذ التسلط , وعليه فإن تغيير الاتجاه يكون مقترن بحاجة غير مشبعة لدى الفرد (محمود شمال حسن , 2001 , ص 129) , وذلك بتعديل المكونات الثلاثة للاتجاه , بحيث يعدل المجال الإدراكي الذي يقع فيه موضوع الاتجاه , ومن ثم تعدل مدركات الفرد وإدراكاته نحو هذا الموضوع من خلال إدخال مجموعة المعلومات والمعارف وإحداث درجة متناسبة من الانفعال . ولهذا النظرية ثلاث اتجاهات :

### أ- الاتجاه الوظيفي عند كاتز :

يرى " كاتز " أن تغيير الاتجاهات تنطوي على أربع وظائف هي : التوافقية , الدفاع عن الذات , المعرفة , التعبير عن القيم التي تصبح بمثابة هاديات للفرد , فبمجرد أن يشبع الفرد حاجته من إحدى هذه الوظائف فإنه يصبح من السهل تغيير الاتجاه . (محمود شمال حسن , 2001 , ص 200).

### ب - الاتجاه الوظيفي عند "سميث وبرونروايت" :

يرى "سميث وجماعته " أن للاتجاه خمس وظائف هي : وظيفة القيم , الاتساق , الإشباع , الممارات , والوظيفة المعرفية , حيث أن الاتجاه يتغير إذا عبرت عن قيم معينة , أو لتكون استجابات الفرد على درجة من الاتساق أو تشبع حاجة معينة , أو عندما يحاول الفرد أن يجعل العالم المحيط به منظما وذا معنى , أو في الحالات التي تظهر فيها الممارات .



ج- الاتجاه الوظيفي عند كيلمان " :

من وجهة نظر " كيلمان " تتغير الاتجاهات حسب ثلاث عمليات أساسية :

- ✓ الإذعان : ويكون بالتهديد والعقوبة أو المكافأة والضغط .
- ✓ التوحد : ويكون بتبني آراء شخص آخر معجب ومنبهر به .
- ✓ الاستدخال : عند تطابق الاتجاه الجديد مع النسق القيمي .

## 9-2-3- نظرية الحكم الاجتماعي (Social judgement theory) :

تركز هذه النظرية على أن الشخص يكون معايير مرجعية للأشياء عندما يتعرض لمجموعة المنبهات , ثم تصبح هذه المعايير بمثابة مرتكزات يعتمد عليها في عملية التقويم , وعندما لا يكون التغيير في الحكم بعيد عن المرتكز يسمى هذا تغييرا وعندما يحصل التغيير في الحكم باتجاه المرتكز يسمى تماثلا , وعليه فإن الاتجاه يستند إلى عمليتي التغير والتماثل حسب موضوع الاتجاه . ( محمود شمال حسن , 2001 , ص 201-203 )

## 9-2-2- طرق تغيير الاتجاهات :

يمكن أن يقع الناس تحت تأثير الغير دون وعيهم , وقد يقومون بتصرفات تتناقض مع رغباته ومصالحهم , ويدافعون عن أنفسهم بأنه لم يتم إقناعهم دون إرادتهم , ومن التقنيات التي يستعملها المهتمين بانصياع الناس لهم وتغيير اتجاهاتهم :

## 9-2-1- تقنية القدم في الباب (Foot in the door) :

إن مندوبي البيع الذين يتجولون حول البيوت يضعون قدمهم في الجزء المفتوح من الباب لكي لا يصد الباب بوجوههم , ومن هنا جاءت تسمية " القدم في الباب " , وتستخدم هذه التقنية في السياسة بشكل كبير , فقد يتقدم رئيس دولة إلى البرلمان للموافقة على القيام بعملية عسكرية بسيطة ومضمونة , فيمنحه البرلمان الإذن ثم يتبين أنها أكبر من ذلك بكثير , ولكن ليس أمامهم إلا أن يكملوا إلى النهاية , وقد تتحول إلى حرب كاملة , فالفكرة الأساسية هي أن تسأل الآخرين أن يؤيدوا طلبا بسيطا يعمل على تحطيم دفاعات الفرد ليصبح مستعدا للقيام بما هو أكبر ( سعد جلال , 1984 , ص 182 ) , وهناك استعمال للأسلوب بالعكس ويسمى " الباب في الوجه " ( Door in the face ) ويعني بها أن الذي تطلب منه طلبا صغيرا ويرفضه من المحتمل أن يقبل بطلب أصغر منه , لشعوره بالذنب لعدم تلبية الطلب الأكبر , فمجرد الاستجابة لهذا الطلب يعد نوعا من تغيير الاتجاه . ( سعد

جلال , 1984 , ص 183 )



## 9-2-2- تقنية لعب الأدوار):

قام باحث أمريكي يدعى "ألن" (Allen) بتجربة حول أهمية لعب الأدوار في تغيير الاتجاهات , فكلف مجموعة مجموعة من المدخنين أن يلعبوا دور غير المدخنين , ويجاولوا إقناع مجموعة أخرى من المدخنين بضرورة الإقلاع عن التدخين , وكانت نتيجة التجربة 46% من الذين مثلوا دور غير المدخنين اكتسبوا اتجاهات ضد التدخين وقللوا من عدد السجائر التي يتناولونها رغم أن التجربة استمرت ساعتين فقط . أما المستمعين فقد ارتدوا إلى ما كانوا عليه قبل التجربة بعد مرور أسابيع . (حسني الجبالي , 2003 , ص309).

## 9-2-3- تقنية استثارة الخوف :

إن استثارة الخوف لدى الفرد يمكن أن يفضي إلى تغيير اتجاهاته نحو موضوعات معينة , وإرسال رسالة تثير الخوف يتطلب أن يكون مصدرها يتمتع بالمصداقية ودرجة كبيرة من المعرفة كهيئة طبية , أو مكتب دراسات حتى تصدر استجابات تتناسب مع تحذيراتها كعدم تناول نوع معين من الطعام أو التوقف عن ممارسة عادات معينة. (عمود شمال حسن , 2001 , ص 306).

## 9-2-4- المناقشة الجماعية :

تعد المناقشة بين أفراد مجموعة معينة , عاملا يساعد على تغيير الاتجاهات, ذلك أنها تعتمد على تغيير معتقدات الفرد واللجوء إلى أساليب الإقناع التي يستعملها هؤلاء الأفراد مع بعضهم وعادة ما تنطوي على حجج وأدلة وشواهد منطقية تشكك برأي الآخر والنجاح في إقناعه وتغيير اتجاهه , أما المناقشات التي تفتقر إلى الوقائع والاثباتات المنطقية لتأكيد رأي ما , فمن الصعب فيها تغيير الاتجاهات . (عمود شمال حسن , 2001 , ص310).

## 10- قياس الاتجاهات :

يعني قياس الاتجاه النفسي تحويله من صيغته الوصفية إلى صفة كمية يمكن على أساسها مقارنة الأفراد والجماعات ببعضهم البعض . (فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن, 1999 , ص264) و من أساليب قياس الاتجاهات :

## 10-1-مقاييس التقدير الذاتي :

تعد مقاييس التقدير الذاتي من أكثر الأساليب شيوعا في مجال قياس الاتجاهات , وفيها يقرر الفرد مشاعره الوجدانية أو التقييمية لموضوع الاتجاه , حيث يطلب من الفرد الاجابة على عدد من البنود التي تتعلق بموضوع الاتجاه وقليل من وسائل قياس الاتجاهات تتضمن محاولات منظمة التمييز بين العوامل الوجدانية والمعرفية والسلوكية



للاتجاه , فأغلب المقاييس تعطي مؤشر كمي لمجموع الاستجابات التقييمية .(عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص84).

## 10-1-1- شروط مقاييس التقدير الذاتي:

يتطلب مقياس الاتجاه مجموعة الشروط التي يجب مراعاتها بالإضافة إلى ما يمكن أن يكون في إعداد أي مقياس وهي :

- ✓ إن قياس الاتجاهات أقرب إلى النوعية والخصوصية , ومنه فإن إعداد المقياس يتطلب دراسة خصائص الجماعة التي سوف يطبق عليها المقياس . (فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن , 1999 , ص264)
- ✓ إعداد مجموعة أسئلة تخص كل مكون من المكونات الاتجاه لجمع العبارات المتداولة والالفاظ الشائعة بين أفراد الجماعة . (حسني الجبالي , 2003 , ص269)
- ✓ يري "إدواردز" (Edwards) : أنه لاختيار عبارات المقاييس النفسية تتبع الاقتراحات التالية:
  - تحاشي الجمل التي تشير إلى الماضي أكثر مما تشير إلى الحاضر .
  - تجنب العبارات التي يمكن أن يجيزها أي فرد .
  - أن لا تتعدى عدد كلمات البند 20 كلمة .
  - تجنب استعمال نفي النفي .
  - أن تميز تمييزاً حاسماً بين الأفراد . (حسني الجبالي , 2003 , ص270)

## ✓ الجاذبية الاجتماعية :

- فالمبحوث يميل إلى إعطاء استجابات مرغوبة أو مفضلة اجتماعياً عن نفسه وعليه فيجب اتباع ما يلي :
- إخبار المبحوث بأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة .
  - عدم ذكر اسم المبحوث .
  - إخبار المبحوث الإجابة بأمانة ودقة تامة .
  - يمكن مقياس الكذب لمعرفة الأفراد مرتفعي الكذب واستبعادهم .

## 10-1-2- أنواع مقاييس التقدير الذاتي: من أمثلة المقاييس الذاتية :



10-1-2-1-1 مقياس المسافة الاجتماعية :

يشير مصطلح "المسافة الاجتماعية" إلى درجة تقبل أو رفض الأشخاص في مجال العلاقات الاجتماعية والعلاقات بين أعضاء الجماعات العنصرية لقياس تسامح الفرد أو تعصبه أو تقبله أو نفوره من جماعة عنصرية أو شعب معين . (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 86) , وقد طبق المقياس على عينة قوامها 2000 فرد لمعرفة اتجاهاتهم نحو 40 قومية , وقد كانت البدائل كالتالي :

الشكل رقم (03): مقياس المسافة الاجتماعية

أحب أن :

نحو مزيد من القبول

7	6	5	4	3	2	1
أستبعدهم من وطني	أقبلهم كزائرين في بلدي	أقبلهم كمواطنين في بلدي	أزاملهم في العمل	أجاورهم في المكان	أصادقهم	أتزوج منهم

← نحو مزيد من الرفض

المصدر: (حسني الجبالي , 2003 , ص 276)

ومما يلاحظ على المقياس أن أبعاده لا تتساوى بين وحدات المقياس , كما أن من يوافق على البديل الأول من المقياس يوافق على بقية الوحدات حتى السادسة .

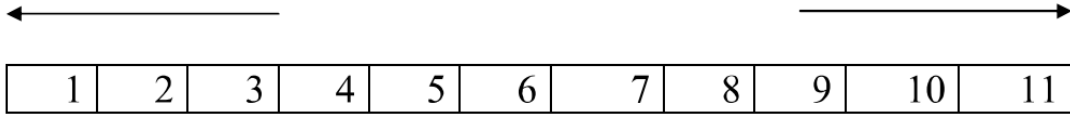
10-1-2-2-1 مقياس ثيرستون " (Thurstonce scale) :

اعتنى ثيرستون" عناية بالغة بموضوع تساوي المسافات بين بنود الاختبار من أجل إيجاد مقاييس ذات وحدات متساوية لقياس خصائص الأفراد , حيث يقول : « إنه كلما كان الفرق الحقيقي بين طول شخصين قليلا كان عدد من يميز هذا الفرق ضئيلا أيضا , وإن كان هذا الفرق الحقيقي كبيرا كان عدد الذين يميزون هذا الفرق كبيرا كذلك » . (فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن , 1999 , ص 266) , وقد بني فكرته في قياس الاتجاهات على هذه المسئلة , حيث يقوم على أساس المسافات المتساوية البعد , إذ تعرض بنود المقياس على عدد كبير من المحكمين



ويطلب من كل واحد منهم أن يصفوا أكثر العبارات إيجابية, توضع في الخانة رقم (1) وأكثرها سلبية في الخانة رقم (11) والمحايدة في الخانة رقم (6) وهذا كما يوضحه الشكل :

الشكل رقم (04): يبين المسافات المتساوية البعد في مقياس الاتجاه لدى تيرستون



المصدر: (حسني الجبالي , 2003 , ص 276)

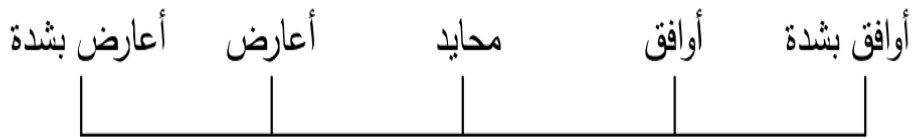
ثم حساب وزن كل عبارة واختيار أنسب العبارات التي تكون بينها المسافات متساوية . وما يؤخذ عن هذا النوع الاستعانة بحكام متحيزين يؤثر في تكوين وبناء المقياس , كما أن المقياس لا يعطي شدة الاتجاه . (حسني الجبالي , 2003 , ص 277)

10-1-2-3- مقياس ليكرت" (التقديرات التجميعية) :

ما يميز هذا المقياس عن مقياس الشيرتون" هو أنه يتفوق عليه في سهولة الإعداد وفي ثبات نتائجه .

وفي هذه الطريقة يتم جمع عدد كبير من العبارات أو البنود التي يتم الحصول عليها من أدوات البحوث والدراسات السابقة المتناولة الموضوع الاتجاه , ويعبر الفرد عن شدة اتجاهه على كل بند من خلال خمسة بدائل هي :

الشكل رقم (05) : يبين طريقة ليكرت في قياس الاتجاهات



المصدر: (عبد الطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 99)

وتجمع البيانات من تصحيح استجابات الفرد على مختلف بنود المقياس , وذلك حسب اتجاه البند . كما أن هذه الطريقة تسمح باختبار القوة التمييزية للبند وإجراء المقارنات بين المبحوثين من اللذين حصلوا على أعلى الدرجات وأدناها , وعزل المجموعة الوسطى التي تمتاز باتجاهات أقل وضوحا , والأقل اتساقا وقوة , أما ما يؤخذ على هذا المقياس أنه يمكن لشخصين يختلفان في استجابتهما أن يحصلوا على نفس الدرجة الكلية على المقياس . (حسني الجبالي , 2003 , ص 279/280).

10-1-2-4- طريقة "أوسجود" لتمييز المعاني :



يرى "أوسجود" أن لكل لفظ معنيين , المعنى المادي والمعنى المعنوي .

\* المعنى المادي (الإشاري) : وهو المعنى اللغوي أو الإشاري الذي تعنيه الكلمة , ويقابله عند أصحاب المنطق بالمصدق .

\* المعنى الدلالي (المعنوي) : ويقصد به الأفكار والمشاعر التي تحيط بالكلمة , أي أن الانفعال والوجدان الذي ارتبط بالكلمة من خلال مجموع الخبرات الانفعالية السارة أو غير السارة التي مر بها الفرد . (حسي الجبالي , 2003 , ص289)

وعليه فإن طريقة "أوسجود" تعتمد على أساس :

✓ التصورات أو المفاهيم التي يراد تقديرها , حيث تقدم للمبحوث المفاهيم التي تشير إلى موضوعات معينة أو أشخاص أو أنظمة اجتماعية ويطلب منه تحديد منزلتها بين طرفين متقابلين من الصفات مثل الحسن في مقابل القبح أو القوة في مقابل الضعف .

✓ مقاييس التقدير , وهي مقاييس تتكون من (07) درجات , وفيما يلي نموذج لبند من مقياس "أوسجود" :

● الأول: الأجنبي :طيب : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 سيء

● الثاني : حسن : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 ردي

● قوي: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 ضعيف

● نشط: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 خامل

حيث يشير (1) إلى أعلى درجات الصفة السالبة, وتشير (7) إلى أعلى درجات الصفة الموجبة. (عبد الطيف

مُجد خليفة وعبد المعيم شحاتة , دت , 108).

إن ما يميز طريقة تمييز المعاني أنها تعتمد بشكل كبير على بعد التقويم في القياس , بحيث أنها تصلح لقياس الاتجاهات نحو موضوعات وقضايا مختلفة .

## 10-2-أساليب ملاحظة السلوك الفعلي نحو موضوع الاتجاه :

حاول علماء النفس الاجتماعي إيجاد طريقة دقيقة لقياس الاتجاهات لا تقوم على التقرير الذاتي , فافترض أن هناك اتساق بين الاتجاه كما يعبر عنه لفظيا أو كتابيا , وبين السلوك الفعلي المؤكد له , واعتمدت ملاحظة السلوكات المعبرة عن الاتجاه كمؤشر تكشف عن اتجاه الفرد ولكن النتيجة كانت بأنه توجد علاقة



ضعيفة بين مقاييس التقدير الذاتي للإتجاه والسلوك الفعلي لذلك ظهرت الحاجة إلى استخدام مقاصد السلوك في مقاييس الإتجاهات فيما بعد , وقد تبين أن الإشارات غير اللفظية لها أهمية كبيرة تتجاوز اللغة المنطوقة , حيث أمكن تفسير الإشارات الصادرة عن الأشخاص من حركات أجزاء الجسم ونظرات العين ونبرات الصوت . (عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , 118).

وعلى الرغم من المصادقية التي تعطي للملاحظة للكشف عن الإتجاهات مقارنة بالأساليب الأخرى فقد تبين أنه يمكن تزييف السلوك كما يمكن تزييف الأقوال , لذلك أصبح من المفضل أن يتبع الأسلوبان ليكون هناك تكامل . (حسني الجبالي , 2003 , ص 290).

## 10-3- مقاييس تعتمد على الاستجابة الفيزيولوجية لموضوع الإتجاه :

يعد هذا النوع من المقاييس من الأساليب غير المباشرة في قياس الإتجاهات , حيث تظهر الاستجابات الفيزيولوجية للفرد عند تعريضه لموضوع الإتجاه أو التفكير فيه , وعلى الرغم من أن هذه الاستجابات لا تمكن في كثير من الأحيان من معرفة وجهة الإتجاه بالقبول أو الرفض فإن أهم الاستجابات الفيزيولوجية التي يعتمد عليها هي معدل ضربات القلب وضغط الدم , ومدى مقاومة الجلد للتيار الكهربائي (الاستجابة الجلغانية) واتساع حدقة العين وتعبيرات عضلات الوجه . (حسني الجبالي , 2003 , ص 290).

فقد وجد كل من "ويستي ديفلير" أن مشاهدة البيض لصور أشخاص من الزوج في موقف اجتماعي معين لها علاقة بكل من استجابة الجلد وضغط الدم والمقاييس اللفظية. (عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , ص 125).

## 10-4- الأساليب الإسقاطية :

قد يشعر المفحوص بالخوف أو الحرج من التعبير عن اتجاهاته أو لا يجد الدفع الكافي للإجابة على أسئلة مباشرة , وخاصة إذا كانت تتعلق باتجاهات اجتماعية , أو قد يكون غير مدرك لاتجاهاته , عندها تستخدم الأساليب الإسقاطية (حسني الجبالي , 2003 , ص 290) , فهي تمتاز بإمكانية إخفاء حقيقة القصد منها وعمق وغزارة مادتها , بالإضافة إلى غموض المثير إلا أن هذا النوع يتطلب مهارة في التطبيق والتصحيح والتفسير , ومن هذه الأساليب, الاساليب المصورة والأساليب اللفظية وأساليب اللعب والأساليب السيكودراماتيكية . إذ قام " فروم " بالمقارنة بين استجابة مجموعة من الأشخاص على استبيان خاص بالاتجاه نحو الحرب من جهة وتفسيرات هؤلاء الأشخاص المواد مصورة غامضة الموضوعات من جهة أخرى , حيث تبين أن هناك علاقة بين القوميين والعدوان من خلال الاستبيان وتفسيرهم للصور . (حسني الجبالي , 2003 , ص 291/292)



كما أن هناك طريقة التداعيات الحرة وهي شكل آخر من المنبهات الإسقاطية , ومنها تداعي الكلمات حيث يطلب من المفحوص أن يقدم بعض الكلمات التي ترتبط بموضوع الاتجاه المراد دراسته , ويطلب منه ذكر أول كلمة تخطر له عند سماعها . (عبد الطيف مُجَّد خليفة وعبد المنعم شحاتة , دت , 126).



## ثالثاً: الصورة الذهنية

إن الإنسان بطبيعته لا يعيش في عزلة عن الآخرين، فهو ذو طبع اجتماعي، يتفاعل مع الآخرين، وتساعدنا دراسة الصورة الذهنية في فهم الواقع، وهي التي تحمل المعلومات عن الواقع إلى العقل الإنساني، وعند معرفتنا للصورة الذهنية كما يراها جمهور المستفيدين للمنظمات الأهلية حول قضية ما أو مسألة ما، فإننا نستطيع تعزيز ودعم هذه الصورة أو تعديلها أو تغييرها.

ويتضمن هذا المبحث مفهوم الصورة الذهنية أهميتها وأنواعها، إدارة الصورة الذهنية، العلاقة التبادلية بين الأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية، خصائص وسمات الصورة الذهنية، أبعاد ومكونات الصورة الذهنية ومصادر تكوين الصورة الذهنية لدى جمهور المستفيدين في المنظمات الأهلية.

### 1- مفهوم الصورة الذهنية.

لم يشهد البحث العلمي مصطلحاً مختلف الباحثون وتجادلوا حوله مثل مصطلح الصورة الذهنية، ويرجع ذلك في الغالب إلى كثرة المترجمات العربية التي تناولت هذا المصطلح، إضافة إلى اختلاف الدراسات التي تناولته، مثل: دراسات علم النفس، والاجتماع، والسياسة، والإعلام فليح، (2013م).

حيث يعرفها قاموس لي بريستول في طبعته الثانية كلمة Image بأنها تشير إلى " التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، أو هي إحياء أو محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة، وهي أيضاً استرجاع بشكل مباشر، أو هي تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو السمع أو الشم أو التذوق ذلك فإن الصورة الذهنية هي " الناتج النهائي للانطباعات الذاتية للأفراد أو الجماعات إزاء منظمة ما وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير مباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم (الكردي، 2010، ص80).

وأن تزايد استخدام هذا المصطلح في المجالات التجارية والسياسية والإعلامية والمهنية، ويعني شكل أو صفة الشيء كما فهمها الإنسان وتدبرها واستقرت في ذهنه أو عقله.

إن الإنسان لا يستطيع الإحاطة بالعالم الذي يعيش فيه بمجرد ملاحظته، لأن العالم الخارجي يقع خارج نطاق إحساسه وخارج حدود سمعه وبصره، لذلك يتشكل فهم الإنسان للعالم الذي يعيش فيه على مراحل من النضج والتطور والحصول على المعلومات (الحكواتي، 2011م، ص66)



في حين عرفها (الدسوقي، 2007م، ص 41) بأنها "العديد من التجارب الحسية، التي ترسب في وجدان الجماهير تجاه أي كيان له اتصال بهذه الجماهير، سواء كان فرداً أو منظمة خلال فترة طويلة من الزمن، وهي تعبير عن الواقع سواء كان صحيحاً، أو غير ذلك، وتظهر كلما استدعاها مشير ما يرتبط بهذه التجارب" (الدسوقي، 2007م، ص42).

ويعرفها عجوة "هي الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثقة، لكنها في النهاية تمثل واقعاً صادقاً بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم" (عجوة، 2003م، ص37).

ويعرفها العبد الصورة الذهنية هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية، التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام معين، أو شعب معين، أو جنس معين، أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو مهنة معينة أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم بغض النظر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها" (العبد، 1995م، ص59).

كما يعرفها كوتلر وكليز "بأنها : مجموع الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد تجاه شيء ما

ومن التعريفات السابقة نلاحظ ما يلي :

- أن الصورة عملية ديناميكية: وكذلك متفاعلة تمر بمراحل متعددة تتأثر كل مرحلة بما يسبقها وتؤثر فيما يلحق بها، كما أنها متطورة ومتغيرة وتأخذ أشكالاً عديدة وقوالب مختلفة.

- أن هذه العملية معرفية: يعني أنها تمر بمراحل العمليات المعرفية من إدراك وفهم وتذكر وتخضع للمتغيرات والعوامل التي تخضع لها العمليات المعرفية أو تتأثر بها.

- أن هذه العملية نفسية: مما يعني كونها عمليات داخلية لها أبعاد شعورية إلى جانب أبعادها

المعرفية.

- أن هذه العملية نسبية: أي أنها متغيرة من موضوع لآخر وليست لها خصائص ثابتة.



- أن هذه العملية تتكون وتتطور في إطار ثقافي معين: أي أن الصورة الذهنية لا تنشأ في فراغ وإنما تتأثر بكل الظروف المحيطة بها.

- أن هذه العملية لها ثلاثة مكونات: مكون إدراكي ويعني الجانب المعلوماتي للصورة، ومكون عاطفي ويتضمن الاتجاهات العاطفية (سلبية أو ايجابية نحو الظاهرة موضوع الصورة، ومكون سلوكي ويتضمن السلوكيات المباشرة مثل التحيز ضد جماعة ما أو التعصب، وما إلى غير ذلك.

- أين سمات هذه المكونات السابقة للصورة متغيرة: أي أن بعضها قد يكون ثابتا والبعض الآخر غير ثابت، كما أن هذه المدركات والاتجاهات والسلوكيات المكونة للصورة قد تكون دقيقة في بعض الأحيان وأحيانا أخرى قد تكون مشوهة وخاطئة أي أنها لا تأتي دائما على صورة واحدة.

- أن هذه المكونات الثلاثة للصورة تعمل في إطار مجتمعي معين: فالصورة تنبع من المجتمع وتوجد فيه وتختلف تبعاً لخصائص وسمات كل مجتمع (عبدالله، 2007م ص113).

## 2- أهمية الصورة الذهنية:

قد تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد أو المنظمة أو على مستوى الدول نظراً لما تقوم به هذه الصورة من دور هام في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك. وللصورة الذهنية دور كبير في تشكيل مدارك الفرد ومعارفه، مما يجعل لها تأثير واضحة على سلوك الفرد وقدراته وتوقعاته وردود أفعاله إزاء الكثير من القضايا الهامة، فالصورة الذهنية تؤثر على إدراكنا لما يدور حولنا من التجارب الحاضرة، كما تؤثر على توقعاتنا واستنتاجاتنا عن الآخرين وعن التجارب المستقبلية.

وبالتالي يمكن التأكيد على أن للصورة الذهنية أهمية كبيرة في إبراز آرائنا واتجاهاتنا وقيمتنا وردود أفعالنا تجاه كل الفئات والأحداث وتدعيم هذا الشعور لدينا ولدى الآخرين. وكما أن للصورة الذهنية دورا بارزا في حياة الأفراد فإنها تقوم أيضا بدور في غاية الأهمية في حياة الدول والشركات والمؤسسات، الأمر الذي يبرر حرص هذه الأطراف كافة على أن تكون صورتها الذهنية لدى الآخرين إيجابية وتخدم أهدافها ومصالحها والسعي لإزالة أي معالم أو جوانب سلبية موجودة في هذه الصورة أو قد تطرأ عليها (القصة؛ 2008م، 23).

تكتسب الصورة الذهنية تجاه المنظمات أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد نحو الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة، حيث تقوم الصورة من خلال تأديتها لوظائفها النفسية والاجتماعية بدور رئيسي في تكوين الرأي العام وتوجيهه، باعتبارها مصدر الآراء الناس واتجاهاتهم وسلوكهم. وانطلاقاً من العلاقة بين الصورة



الذهنية وتكوين الرأي العام للمجتمع فإنه يتحتم على المنظمات أن تهتم بدراسة الصورة السائدة عنها في مختلف طبقات المجتمع، من أجل التمهيد الوضع الاستراتيجيات الكفيلة بإيجاد صور ذهنية إيجابية عن هذه الجهات تكفل وجود رأي عام مناصر لقضاياها، ومواقفها ودعمها بجميع أنواع الدعم في الظروف المختلفة.

ولقد ضاعفت المتغيرات الأخيرة المتسارعة من أهمية دراسة الصورة الذهنية عن المنظمات بين مختلف شرائح المجتمع، والعوامل المتعلقة بتكوينها والبرامج اللازمة لتحسينها، وبخاصة تنامي الحملات الإعلامية التي باتت تواجهها من الداخل والخارج

### وتأسيساً على ما سبق فإننا نوجز أهمية الصورة الذهنية في النقاط التالية:

- تقوم بدور مهم ومحوري في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل سلوك الأفراد.
- تساعد المنظمات والمؤسسات والقيادات في رسم الخطط، واتخاذ القرارات التي تكون صورة إيجابية عن المؤسسة التي تتفق مع احتياجات الجماهير.
- تؤدي الصورة الذهنية دوراً مهماً في إثراء، أو تقديم الرؤية المتكاملة للدراسات الإعلامية والإدارية، والاجتماعية، والنفسية نظراً لكونها تقوم بدور مؤثر في السلوكيات، والقرارات الحياتية في تسيير أمور حياتنا.
- تساهم في تكوين وتشكيل الرأي العام تجاه المنظمات، والمؤسسات، والأفراد في المجتمع.

### 3-أنواع الصورة الذهنية:

يرى ويستفالين Westphalen أن أنواع الصورة الذهنية لدى الأشخاص تتمثل في ثلاث أنواع هي:

✓ **الصورة الذهنية الذاتية:** هي شعور وإحساس المنظمة بنفسها ، ويعتقد (Dowling, 1994) وإن بناء صورة ذهنية ناجحة يتطلب من المنظمات أن تبدأ أولاً بتغيير صورتها الذاتية، حيث أن التغيير في الصورة المدركة يقع على عاتق الأفراد العاملين في المنظمة، وأن الاتصال الذي يجري بينهم وبين الجمهور يقوي أو يضعف الصورة الذهنية لديهم.

✓ **الصورة الذهنية المرغوبة المخطط لها:** هي ما ترغب المنظمة في توصيله عن نفسها إلى الجمهور ، ويجب أن تخطط المنظمة لصورتها في أذهان جمهورها بشكل جيد، بحيث تكون واضحة وبدون غموض



✓ **الصورة الذهنية المدركة:** هي التصورات، والأحاسيس، والعلاقات، ويعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقتهم وهو إدراكهم الشخصي الذي يؤثر على قراراتهم. التصورات، الأحاسيس، والعلاقات ويعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقتهم وهو إدراكهم الشخصي الذي يؤثر على قراراتهم الشرائية".

وتشير الدراسات وفقا لذلك بأن الصورة الذاتية هي كيف يفكر الموظفون، وبماذا يشعرون، وأن الصورة المتوقعة هي ماذا تفعل المنظمة، وأن الصورة المدركة هي ماذا يفكر المستهلك وما الذي يؤثر على سلوكه تجاه هذه المنظمة.

#### 4- العلاقة التبادلية بين الأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية:

تعتبر صورة المنظمة بأنها واحدة من الأصول وبأنها تجذب المستفيدين والعاملين والمستثمرين. وتتألف من ستة عناصر: الجذب العاطفي، والمسؤولية الاجتماعية، والسلع والخدمات، وبيئة العمل، والرؤية والقيادة، والأداء المالي. هذه العناصر الستة تتعلق بالأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية الكاملة أي الصورة الذاتية، الصورة المتوقعة، والصورة المدركة. بمعنى أن بيئة العمل، الرؤية والقيادة يمثلان الصورة الذاتية. وأما الجذب العاطفي (الذي يعني أن الشركة مرغوبة وتنال الإعجاب والاحترام) فيمثل الصورة المدركة. وأما المسؤولية الاجتماعية (أي تقديم النفع للمجتمع كالدمع المالي ورعاية انشطته المختلفة فتمثل الصورتين: المتوقعة والمدركة. وأما الأداء المالي فيعبر عن النجاح لهذه المنظمة وأن المستهلكين يجذبون دوما الارتباط بالناجحين، وهذا ما يمثل الصور الذهنية الثلاث مجتمعة (Cassidy , 1999)

#### 5. خصائص وسمات الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها الصورة الذهنية، وهي كالتالي: الدسوقي، (2007م، ص112).

✓ **عدم الدقة:** ذهب كثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، والسبب في ذلك هو أن الصورة الذهنية مجرد انطباعات لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي موضوعي، بل تعد تبسيطة للواقع، كما أن الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان عن جزئية من الواقع الكلي، لاسيما وأن الأفراد عادة يلجأون إلى تكوين فكرة شاملة عن الآخرين من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة.



✓ **المقاومة للتغيير:** فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد وتؤثر في كم وكيف التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها، وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.

✓ **التعميم وتجاهل الفروق الفردية:** تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظرة لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية.

✓ **تؤدي إلى الإدراك المتحيز:** تؤدي الصور الذهنية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى الأفراد، فالصور الذهنية تبنى أساسا على درجة من درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة ومتحيزة، نتيجة إهمال جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتسق مع اتجاهاتهم.

✓ **التنبؤ بالمستقبل:** تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلفة.

✓ **تخطى حدود الزمان والمكان:** تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان، فالفرد لا يقف في تكوينه لصورة ذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صورة عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه، بل وتمتد الصور التي يكونها إلى ما وراء المجرة التي يسكنها، وعلى مستوى الزمان، فالإنسان يكون صورا ذهنية عن الماضي، ويكون صورا ذهنية عن الحاضر، إضافة إلى المستقبل، وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صورة ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وفقا لمعارفه ومدركاته ومشاهداته إضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج.

أشار عجوة إلى العديد من السمات التي تتسم بها الصورة الذهنية: (الدسوقي، 2007م، ص115).

- هي انطباعات عقلية ذاتية تتكون في أذهان الأفراد أو الجماعات وتشكل اتجاهاتهم ومواقفهم وأحكامهم تجاه المنظمة

- تتسم بالديناميكية، والقابلية للتغيير، والتفاعل المستمر مع المتغيرات الذاتية للأفراد.

- تمثل تقديمًا عقليا لكل مايتعلق بالمنظمة للجمهور سواء كان هذا التقديم جزئية لبعض عناصر المنظمة أو تقديمًا للعناصر الكلية للمنظمة بكل مكوناتها وأبعادها.

- الصورة الذهنية للمنظمة مقصودة ومخطط لها بعناية. وهي بذلك تختلف عن الصورة النمطية التي يكونها الأفراد بناء على معلومات خاطئة (أيا كان مصدرها) وتعتمد على برامج إعلامية مدروسة.



- الصورة الذهنية للمنظمة قابلة للقياس باستخدام أساليب البحث العلمي، ويمكن التعرف على طبيعة الصورة المتكونة لدى الجمهور وتحديد أية تغيرات تطرأ عليها سواء كانت سلبية أو إيجابية.

## 6- أبعاد الصورة الذهنية ومكوناتها:

يرى معظم الباحثين كما أشار (Yoon & Kim,) أن الصورة الذهنية تشتمل على مكونات أو أبعاد أساسية تتمثل فيما يأتي:

✓ البعد أو المكون المعرفي "Cognitive component"؛ ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعاً، أو قضية، أو شخص ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين، وعن الموضوعات والقضايا المختلفة، وبناء على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية التي نكونها عنهم، ووفقاً للبعد المعرفي، فإن الأخطاء في الصورة الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساساً عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد (ندا، 2004م، ص230).

✓ البعد أو المكون الإدراكي: وهو ربط المعرفة بالمفاهيم والثقافة الشخصية السابقة لتتحول إلى إدراك عقلي كامل، ويتمثل بقناعة كاملة عن الجهة أو القضية (المطيري، 2012، ص76).

✓ البعد أو المكون الوجداني "Affective component"؛ يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع، أو قضية، أو شخص، أو شعب، أو دولة ما، في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد، وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية، ويؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة، وخصائص الشعوب من حيث اللون والجنس واللغة، باختلاف هذه الخصائص من الأمور التي تسهم في بناء الاتجاهات السلبية، والتجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية (الكحكي، 2002م، ص122).

✓ البعد أو المكون السلوكي "Behavioral component"؛ يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، إذ ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقياً أنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة (كودي، 2011م، ص201).



## 7-مصادر تكوين الصورة الذهنية:

أن الصورة الذهنية تتكون من مصدرين هما:

### ✓ الخبرة المباشرة: (Direct Experience)

إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدراً مباشرة ومؤثرة التكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها، وهذه مهمة أجهزة العلاقات العامة في تعاملها المباشر، حيث يقوم رجال العلاقات العامة - ومقدمو الخدمات في الوزارات والهيئات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية بدور مهم في تكوين هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين.

### ✓ الخبرة غير المباشرة: (Mediated Experience)

إن ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء أو عبر وسائل الإعلام عن مؤسسات وأحداث وأشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خبرة منقولة وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دوراً أساسية في تكوين الانطباعات التي يشكل الناتج النهائي لها الصورة الذهنية.

(توكستاني، 2004م، ص87)

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

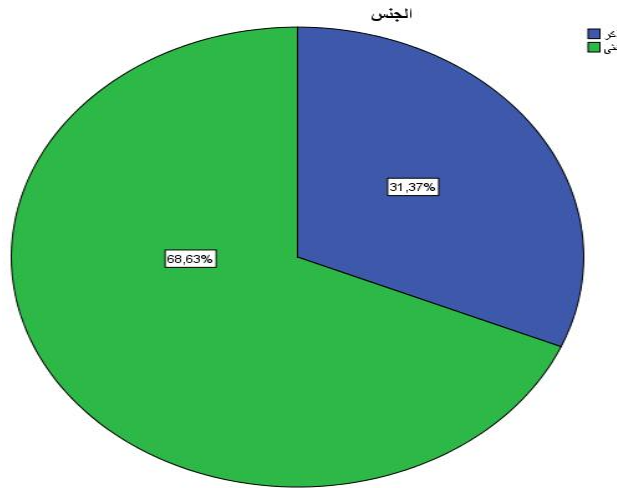


أولاً تحليل عبارات المحور الأول: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة  
1-الجنس:

الجدول رقم 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
31.4%	16	ذكر
68.6%	35	أنثى
100%	51	المجموع

الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



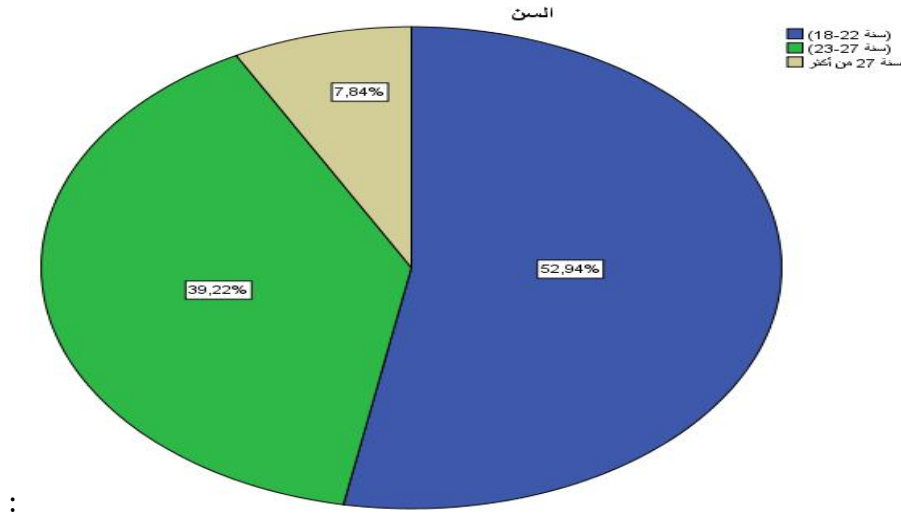
➤ من خلال الجدول رقم 6- والشكل رقم 04 تبين أن نسبة الذكور في العينة بلغت 31.37% أما نسبة الإناث فقد بلغت 68.63% ويدل هذا على أن أغلبية أفراد العينة في البحث الحالي من الإناث.



الجدول رقم 07- توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرارات	
52.9%	27	22-18
39.2%	20	27-23
7.8%	4	أكثر من 27
100%	51	المجموع

الشكل رقم 05: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



➤ من خلال الجدول رقم 07 والشكل رقم 05 تبين أن نسبة السن لأفراد عينة الدراسة كانت متفاوتة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين يبلغون ما بين 18 إلى 22 سنة 52.94% من حجم العينة، أما نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 23 و 27 سنة فقد بلغت 39.2% من أفراد العينة، أما نسبة الذين يفوق سنهم 27 سنة فبلغت 7.84% .

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

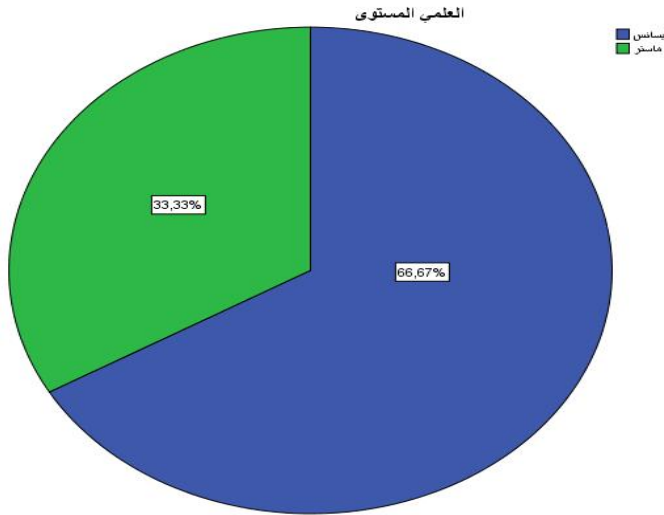


### 3-المستوى العلمي

الجدول رقم 08: توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	
66.7%	34	ليسانس
33.3%	17	ماستر
100%	51	المجموع

الشكل رقم 06: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي .



➤ من خلال الجدول رقم 08 والشكل رقم 06 نلاحظ هنا أن نسبة من يدرسون في طور الليسانس تتصدر ترتيب الطلبة المشاركين في الدراسة الحالية بنسبة 66.67%، وهي نسبة عالية جداً، أما نسبة من يدرسون في طور الماستر فبلغت 33.33%،

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

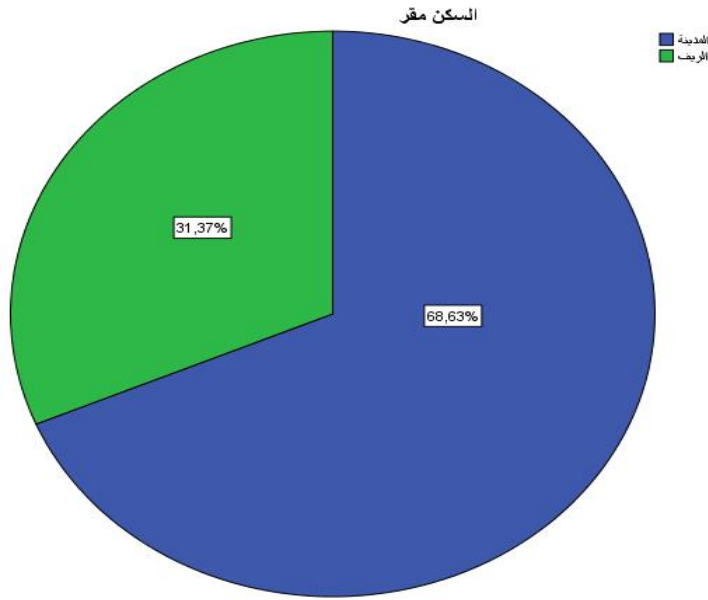


### 4-مقر السكن

الجدول رقم 09-توزيع المبحوثين حسب متغير مقر السكن.

النسبة المئوية	التكرارات	
68.6%	35	المدينة
31.4%	16	الريف
100%	51	المجموع

الشكل رقم 07-دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مقر السكن .



➤ من خلال الجدول رقم 09 والشكل رقم 07 نلاحظ أن نسبة الطلبة الساكنين في المدينة كانت أكبر من نسبة الطلبة الساكنين في الريف و تتصدر الترتيب بنسبة 68.63%، أما نسبة الساكنين في الريف فبلغت 31.37%.

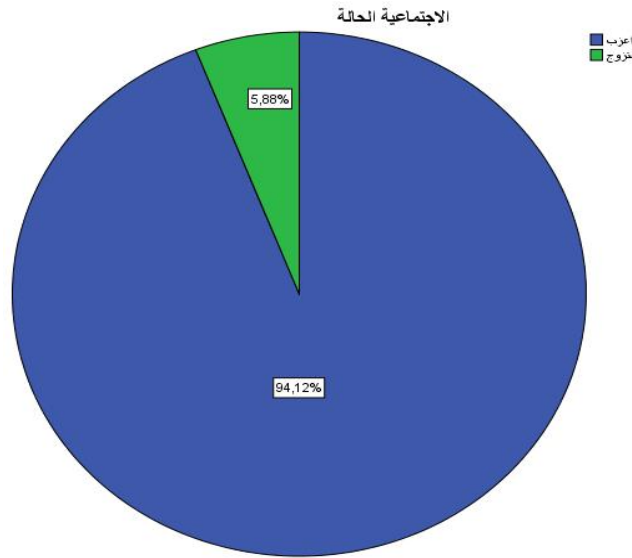


### 5- الحالة الاجتماعية

الجدول رقم 10- توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرارات	
94.1%	48	أعزب
5.6%	3	متزوج
100%	51	المجموع

الشكل رقم 08 : دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية .



➤ من خلال الجدول رقم 10 والشكل رقم 08 تبين أن نسبة العزاب لدى أفراد عينة الدراسة بلغت نسبة 94.1% أما نسبة المتزوجين فقد بلغت 5.9% مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من غير المتزوجين.

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



ثانياً: تحليل عبارات المحور الثاني : مدى استخدام أفراد العينة للانترنت للحصول على المعلومات

السؤال الأول : مستويات اعتماد المبحوثين على الانترنت للحصول على المعلومات.

الجدول رقم 11: يمثل مدى اعتماد أفراد العينة على الانترنت للحصول على المعلومات

النسبة المئوية	التكرارات	
56.9%	29	عال
27.5%	14	متوسط
15.7%	08	منخفض
100%	51	المجموع

الشكل رقم 09- مدرج تكراري يمثل ما مدي اعتمادك على الإنترنت للحصول على معلومة



نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلبية الطلبة يعتمدون على الانترنت للحصول على المعلومات بصفة عالية، و بلغت نسبتهم في ذلك 56,86% و يعتمد 27,45% من الطلبة عليها بصفة متوسطة و كما يعتمد ما نسبته 15,69% من الطلبة يعتمدون على الانترنت للحصول على المعلومات بصفة منخفضة، و قد يرجع اعتماد أغلبية أفراد العينة على الانترنت للحصول على الأخبار إلى سهولة و سرعة الحصول على المعلومة



باستخدام الانترنت. توضح البيانات السابقة في الجدول عامة أن اعتماد الطلبة على الانترنت للحصول على المعلومات كان بدرجة عالية جداً .

السؤال الثاني : متى بدأت تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات ؟  
الجدول رقم 12 : مدة استخدام المبحوثين للانترنت للحصول على المعلومات.

النسبة المئوية	التكرارات	
29.4%	15	أقل من 3 سنوات
70.6%	36	أكثر من 3 سنوات
100%	51	المجموع

الشكل رقم 10: مدرج تكراري يمثل متى بدأت تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات ؟



يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الطلبة بدءوا باستخدام الانترنت للحصول على المعلومات منذ أكثر من 3 سنوات، وبلغت نسبتهم في ذلك 70,59% من أفراد العينة، في حين أجاب 29,41% من الطلبة قد بدءوا باستخدام الانترنت للحصول على المعلومات منذ اقل من 3 سنوات، و يتبين لنا من خلال الجدول أيضا استخدام أغلبية أفراد العينة الانترنت كانت منذ أكثر من 3 سنوات، و هذا يعني أن أغلبية أفراد العينة

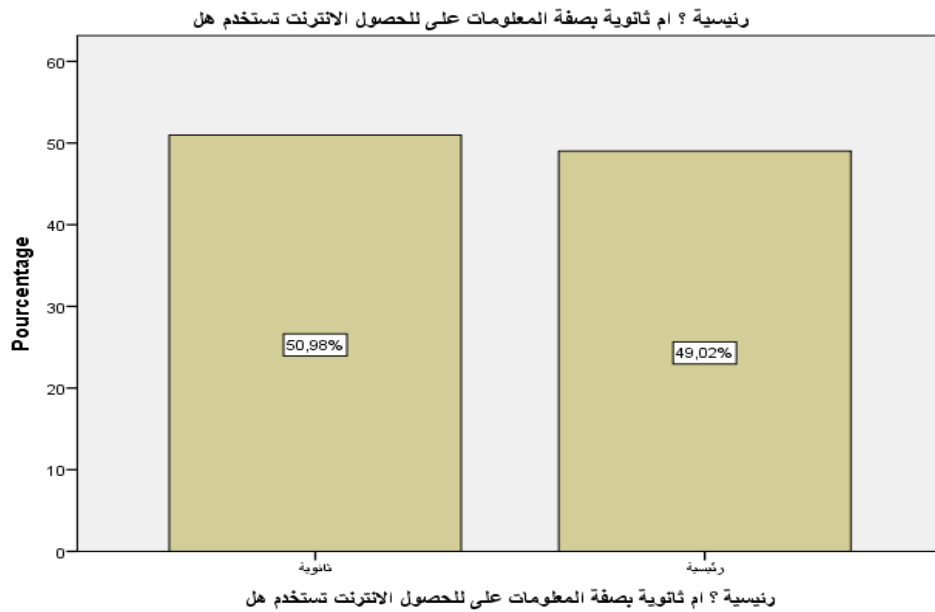
لديهم الإمكانيات و الوسائل للولوج إلى شبكة الانترنت، و أن تعلقهم بهذه الوسيلة لم يرتبط أساسا بظهور جائحة وباء كورونا.

السؤال الثالث: هل تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات بصفة ثانوية أم رئيسية؟

الجدول رقم 13: درجة استخدام الإنترنت من طرف المبحوثين للحصول على المعلومات.

النسبة المئوية	التكرارات	
51%	26	ثانوية
49%	25	رئيسية
100%	51	المجموع

الشكل رقم 11 مدرج تكراري يمثل إحصائيات استخدام الانترنت للحصول على معلومة بصفة ثانوية أم رئيسية .



يوضح الجدول السابق أن نسبة 50,96% من الطلبة يستخدمون الانترنت للحصول على المعلومات بصفة ثانوية، في حين وصلت نسبة الطلبة الذين يستخدمون الانترنت للحصول على المعلومات بصفة رئيسية 49,02%. يتبين لنا من الجدول و الشكل السابقين أن أفراد العينة ينقسمون إلى فئة من يعتمد على الانترنت بصفة رئيسية للحصول على المعلومات، و فئة من يوظفها بطريقة ثانوية لنفس الهدف، و هذا يمكن تفسيره من خلال عدة عوامل لها علاقة بالاعتبارات الشخصية لكل فرد و مدى ثقتهم في معلومات شبكة



الانترنت، كما أن بعض الطلبة قد يتحصلون على المعلومات من مصادر أخرى ويوظفون شبكة الانترنت كوسيلة عندما لا يجدون مصادر أخرى للمعلومات.

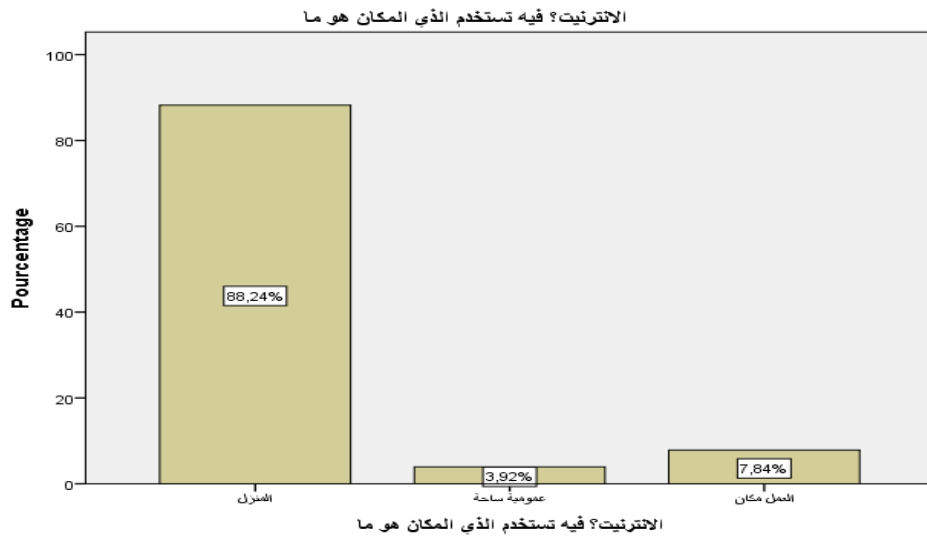
السؤال الرابع : ما هو المكان الذي تستخدم فيه الانترنت؟

الجدول رقم 14 : مكان استخدام الإنترنت من طرف المحوئين.

النسبة المئوية	التكرارات	
88.2%	45	المنزل
3.9%	2	الساحة العمومية
7.8%	4	مكان العمل
100%	51	المجموع

الشكل رقم 12: مدرج تكراري يمثل إحصائيات المكان الذي تستخدم فيه الأنترنت .

يظهر من خلال الجدول نجد أن أغلبية الطلبة يستخدمون الانترنت في المنزل و بلغت نسبتهم في ذلك 88,24% في حين 3,92% من الطلبة يستخدمونها في الساحات العمومية، أما و 7,84% من الطلبة يستخدمون الانترنت في مكان العمل. و يتبين لنا من خلال الجدول أن ولوج أفراد العينة إلى شبكة الانترنت من المنزل كان بنسبة كبيرة بينهم، و قد يعود ذلك إلى توفر هذه الفئة على اشتراك في عروض الانترنت لاتصالات الجزائر.



# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



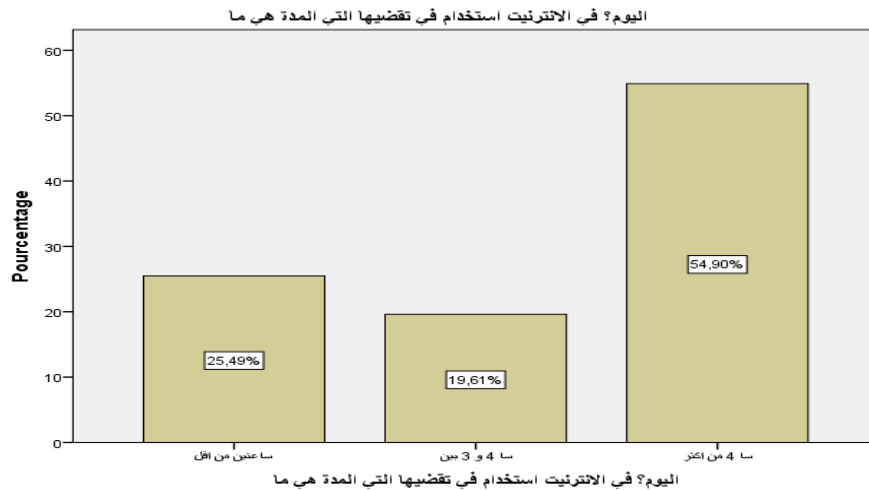
السؤال الخامس : ما هي المدة التي تقضيها في استخدام الانترنت خلال اليوم؟

الجدول 15 : الحجم الزمني لاستخدام الأنترنت يوميا من طرف المبحوثين.

النسبة المئوية	التكرارات	
25.5%	13	اقل من ساعتين
19.6%	10	بين 3 و 4 ساعات
54.9%	28	أكثر من 4 ساعات
100%	51	المجموع

الشكل رقم 13: مدرج تكراري يمثل إحصائيات المدة التي تقضيها في استخدام الانترنت في اليوم

يتبين من خلال الجدول السابق أن نسبة 25,49% من الطلبة يستخدمون الانترنت لمدة تقل عن ساعتين في اليوم، و يستخدم 19,61% من الطلبة الانترنت لمدة تتراوح بين 3 و 4 سا في اليوم، بلغت نسبة من يستخدمون الانترنت لمدة أكثر من 4 ساعات 54,40% من الطلبة و يمكن تفسير أهمية المدة الزمنية التي يقضيها أفراد عينة الطلبة في الولوج إلى شبكة الانترنت شبكة الانترنت إلى تدخل الانترنت في جميع مجالات الإنسان عمل، دراسة، ترفيه، تواصل الخ، كما أن لفئة الطلبة اهتمامات ترتبط بمسارهم التعليمي و البحثي...و



# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



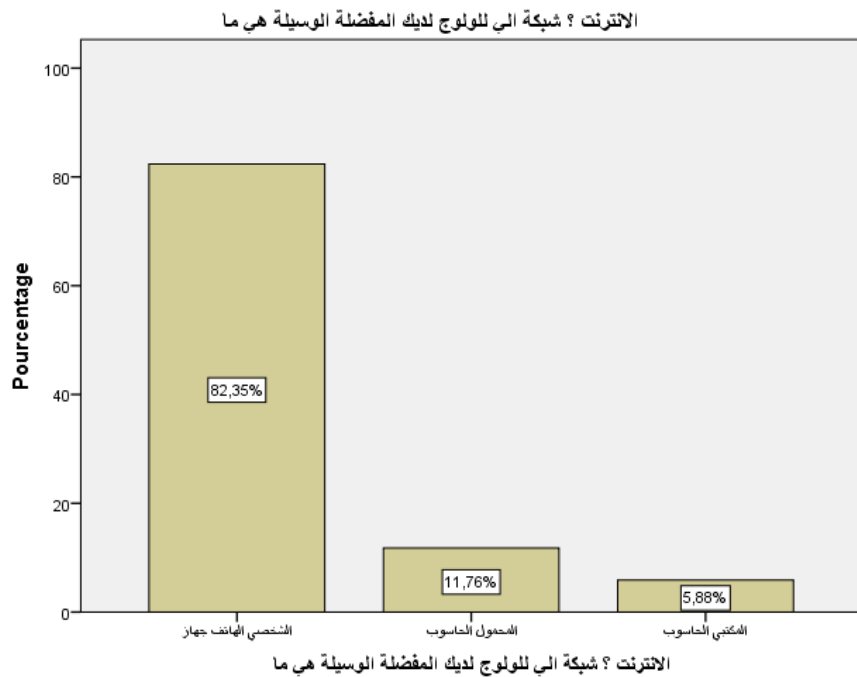
يتبن في الجدول السابق أن استخدام الانترنت لأكثر من 4 ساعات دليل على توجه أغلبية أفراد العينة إلى الانترنت في عملية بحثهم عن المعلومات أو لغايات أخرى.

السؤال السادس : ما هي الوسيلة المفضلة لديك للولوج إلى شبكة الانترنت ؟

الجدول رقم 16: وسيلة الولوج إلى الأنترنت من طرف المبحوثين.

النسبة المئوية	التكرارات	
82.4%	42	جهاز الهاتف الشخصي
11.8%	06	الحاسوب المحمول
5.9%	03	الحاسوب المكتبي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 14: مدرج تكراري: يمثل إحصائيات الوسيلة المفضلة لديك للولوج إلى شبكة الانترنت



يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الطلبة يستخدمون جهاز الهاتف الشخصي للولوج إلى شبكة الانترنت و بلغت نسبتهم في ذلك 82,35% أما 11,78% منهم، فستخدمون الحاسوب المحمول، و يستخدم 5,88% من الطلبة الحاسوب المكتبي في الولوج إلى شبكة الانترنت، و يمكن تفسير تفضيل أفراد العينة للهاتف بالسهولة التي يتيحها استخدام الهاتف الشخصي و إمكانية نقله إلى أي مكان مقارنة بالحاسوب المحمول



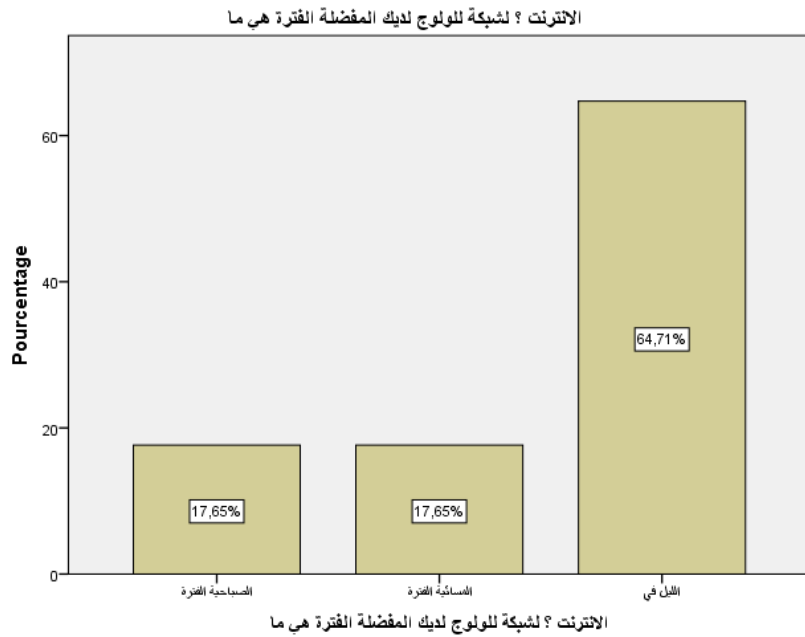
أو المكتبي، بالإضافة إلى توفره عند جميع الطلبة تقريبا. يتبين كما ورد في الجدول لنا أن الهاتف المحمول هو أفضل وسيلة للولوج إلى شبكة الانترنت لدى الطلبة أفراد العينة الحالية.

السؤال السابع: ما هي الفترة المفضلة لديك للولوج لشبكة الانترنت ؟

الجدول رقم 17: الفترة المفضلة لدى المبحوثين للولوج إلى الأنترنت.

النسبة المئوية	التكرارات	
17.6%	9	الفترة الصباحية
17.6%	9	الفترة المسائية
64.7%	33	في الليل
100%	51	المجموع

الشكل رقم 14 : مدرج تكراري: يمثل إحصائيات الفترة المفضلة لديك للولوج إلي شبكة الانترنت



نلاحظ من خلال الجدول أن اغلب الطلبة يفضلون الولوج للانترنت في الفترة الليلية و قدرت نسبتهم في اختيار هذه الفترة نسبة 64,71% و يمكن إرجاع ذلك إلى تفرغهم في هذا الوقت، أما 17,65% من الطلبة يفضلون الولوج إليها في الفترة الصباحية و 17,65% من الطلبة يفضلون الولوج إليها في الفترة المسائية . و يتبين لنا من الجدول أعلاه أن الفترة المفضلة لدى الطلبة للولوج للانترنت هي الفترة الليلية و قد يعود ذلك إلى كون أغلبية أفراد العينة لا يستطيعون الولوج للانترنت في الصباح أو المساء بسبب الدراسة أو انشغالات أخرى.

# الفصل الثالث

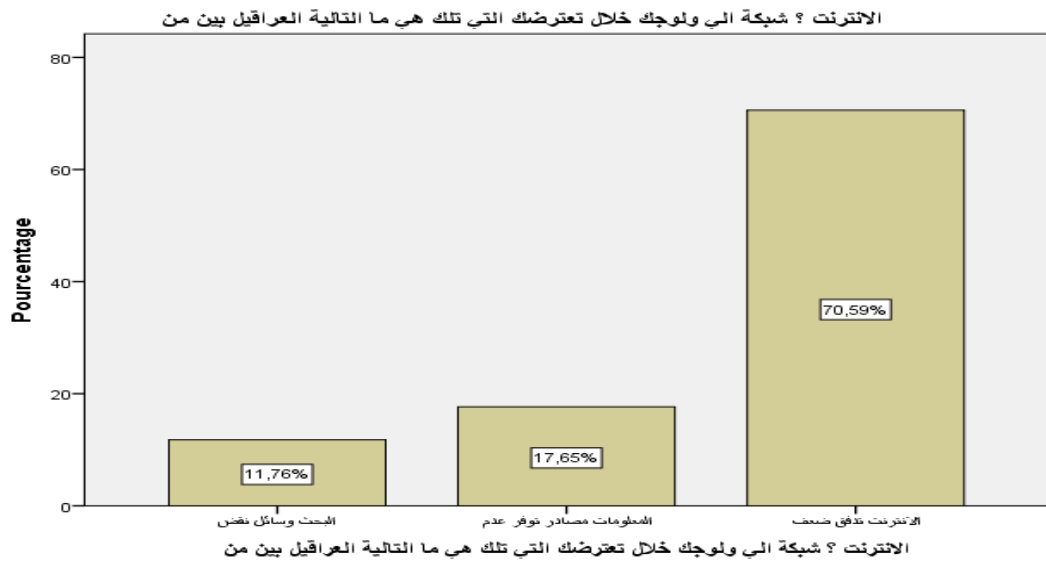
## الجانب التطبيقي للدراسة

السؤال الثامن: من بين العراقيين التالية، ما هي تلك التي تعترضك خلال ولوجك إلى شبكة الانترنت ؟

الجدول رقم 18: العراقيين التي تعترض ولوج أفراد العينة إلى الانترنت.

النسبة المئوية	التكرارات	
11.8%	9	نقص وسائل البحث
17.6%	6	عدم توفر مصادر المعلومات
70.6%	36	ضعف تدفق الانترنت
100%	51	المجموع

الشكل رقم 15 : مدرج تكراري حول العراقيين التي تعترض افراد العينة خلال ولوجهم إلى شبكة الأنترنت



يظهر الجدول السابق أن من أكثر العراقيين التي يواجهها الطلبة عند ولوجهم إلى شبكة الانترنت هو ضعف تدفق الانترنت و بلغت نسبة من يعانون من ذلك 70,59% و هذا يوحي بضعف خدمات الانترنت التي يشتركون فيها، أما 17,65% منهم فقد ذكروا عدم توفر مصادر المعلومات و 11,76% منهم قد ذكروا نقص وسائل البحث. يتبين لنا كما ورد في الجدول أن أكثر العراقيين التي يواجهها الطلبة هي ضعف تدفق الانترنت.



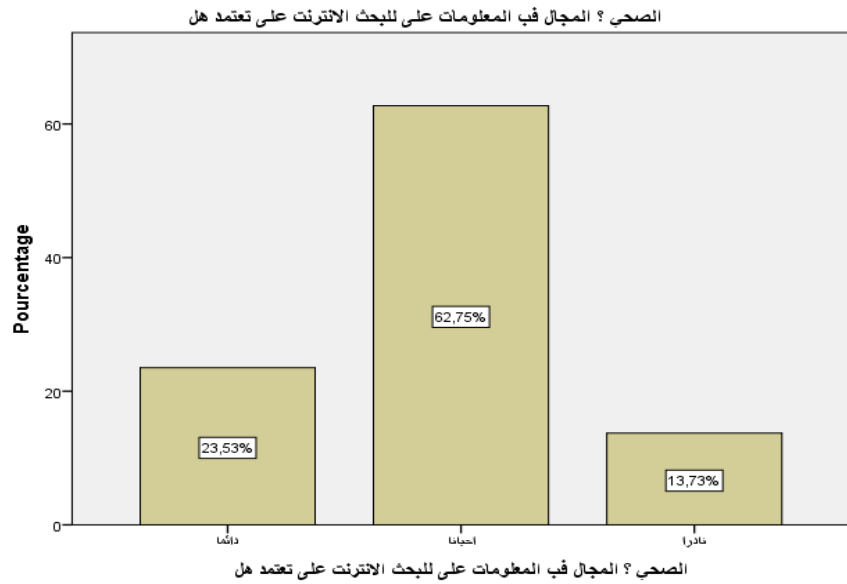
ثالثاً : تحليل عبارات المحور الثالث: اهتمام أفراد العينة بالمعلومات الصحية على شبكة الانترنت

السؤال التاسع: هل تعتمد على الانترنت للبحث على المعلومات في المجال الصحي ؟

الجدول رقم 19: مدى اعتماد المبحوثين على الأنترنت للحصول على المعلومات الصحية.

النسبة المئوية	التكرارات	
23.5%	12	دائماً
62.7%	32	أحياناً
13.7%	7	نادراً
100%	51	المجموع

الشكل رقم 16 : يمثل إحصائيات مدى الإعتماد على الأنترنت للبحث على المعلومات في المجال الصحي



التعليق:

يوضح الجدول السابق أن اغلب الطلبة يعتمدون أحياناً على الانترنت للبحث عن المعلومات الصحية، و بلغت نسبة من يتوجه إلى الانترنت لهذا الهدف 62,75% من أفراد العينة، أما نسبة 23,53% من الطلبة فيعتمدون دائماً على الانترنت في البحث عن المعلومات الصحية، و أجاب 13,73% نادراً ما يعتمدون على الانترنت في البحث عن المعلومات الصحية، و قد يعود ذلك إلى تخوفهم من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت. و يتبين كما ورد في الجدول أن البحث عن المعلومات في المجال الصحي يجب أن يقترن بالقدرة على فهم محتوى المواضيع الصحية و مصطلحاتها، كما يجب أن يرتبط برؤية الأفراد للثقة التي يمكن وضعها في مواقع الانترنت أو تفضيلهم لها للاستشارات الطبية أو الصحية.

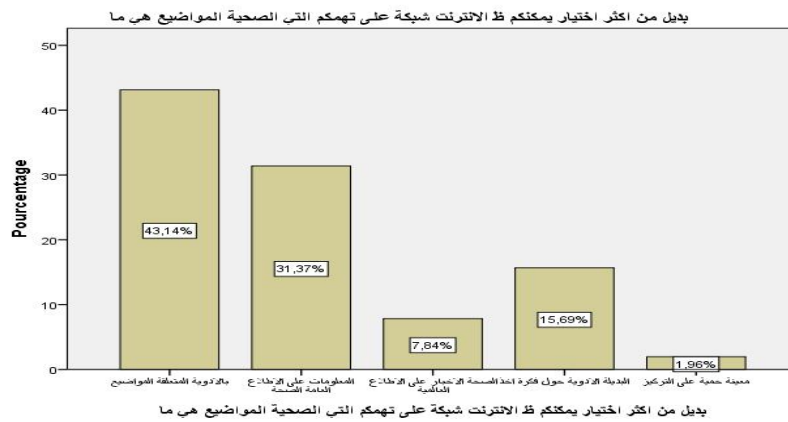


السؤال العاشر: ما هي المواضيع الصحية التي تهتمكم على شبكة الانترنت  
الجدول رقم 20 المواضيع الصحية التي تمه المبحوثين على الأنترنت.

النسبة المئوية	التكرارات	
43.1%	22	المواضيع المتعلقة بالأدوية
31.4%	16	الاطلاع على المعلومات الصحة العامة
7.8%	4	الاطلاع على الأخبار الصحة العالمية
15.7%	8	أخذ فكرة حول الأدوية البديلة
2%	1	التركيز على حمية معينة
100%	51	المجموع

الشكل رقم 17: مدرج تكراري يمثل إحصائيات المواضيع الصحية التي تهتمكم على شبكة الانترنت

يمكنكم اختيار أكثر من بديل

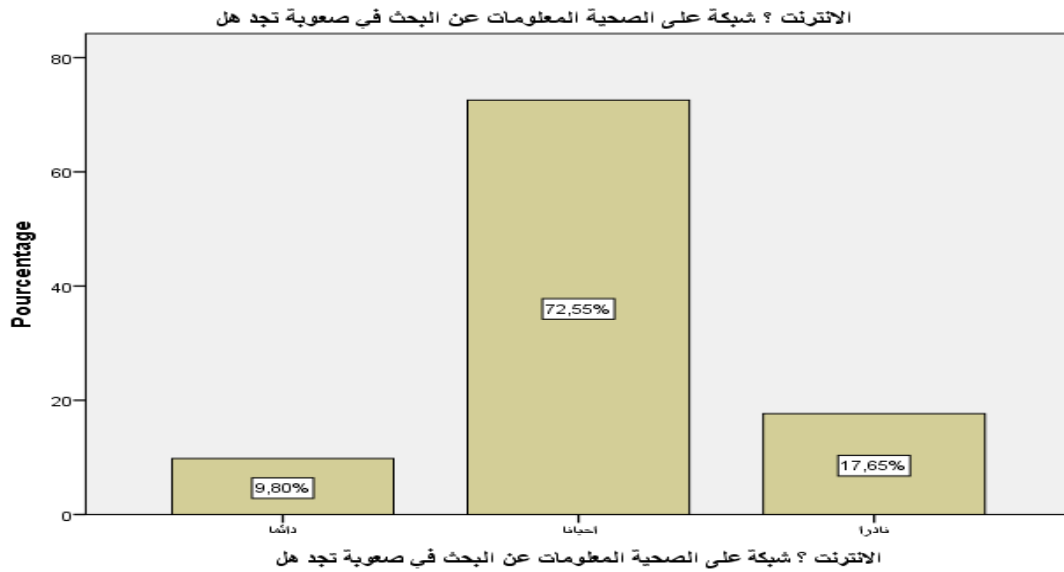


نلاحظ من خلال الجدول أن المواضيع الصحية التي تهتم الطلبة على شبكة الانترنت هي تلك المواضيع المتعلقة بالأدوية، و بلغت نسبة من عبروا عن ذلك 43,14% من الطلبة، ثم تليها فئة من عبروا على الاطلاع على المعلومات الصحة العامة بنسبة 31,37% ثم، و جاءت بعدها فئة الطلبة الذين عبروا عن اخذ فكرة حول الأدوية البديلة بنسبة 15,69% و بعدها جاءت فئة من أجابوا بالاطلاع على الأخبار الصحة العالمية بنسبة 7,84% و أخيرا التركيز على حمية معينة نسبة 1,96%. يتبين لنا كما ورد في الجدول أن المواضيع المتعلقة بالأدوية هي المواضيع يهتم بها الطلبة في العينة الحالية.

السؤال الحادي عشر: هل تجد صعوبة في البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟  
الجدول رقم 21: مدى صعوبة البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت من طرف المحوثين.

النسبة المئوية	التكرارات	
9.8%	5	دائما
72.5%	37	أحيانا
17.6%	9	نادرا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 18 : مدرج تكراري حول ايجاد افراد العينة لصعوبات في البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت



التعليق:

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية الطلبة يجدون أحيانا صعوبة في البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت، و عبر عن ذلك ما نسبته 72,55% من الطلبة في الدراسة الحالية، و 17,65% من الطلبة أجابوا بنادرا ما يجدون صعوبة في البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت، و 9,80% منهم يجدون دائما صعوبة في البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت. وكما ورد في الجدول، يتبين لنا أن أغلبية الطلبة الذين استجوبتهم الدراسة الحالية لا يجدون صعوبة في البحث عن المعلومات الطبية عبر شبكة الانترنت إلا أحيانا.

# الفصل الثالث

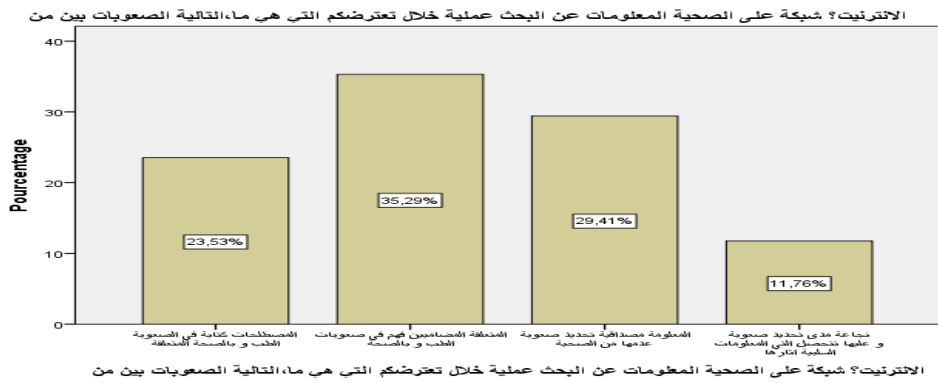
## الجانب التطبيقي للدراسة

السؤال الثاني عشر: من بين الصعوبات التالية، ما هي التي تعترضكم خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟

الجدول رقم 22: طبيعة الصعوبات التي تواجه الباحثين خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.

النسبة المئوية	التكرارات	
23.5%	12	الصعوبة في كتابة المصطلحات المتعلقة بالصحة و الطب
35.3%	18	صعوبات في فهم المضامين المتعلقة بالصحة و الطب
29.4%	15	صعوبة تحديد مصداقية المعلومة الصحية من عدمها
11.8%	6	صعوبة تحديد مدى نجاعة المعلومات التي تتحصل عليها و أثارها السلبية
100%	51	المجموع

الشكل رقم 19: مدرج تكراري تمثل إحصائيات التي تواجه أفراد العينة خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت



من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن الصعوبات التي تعترض الطلبة خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت هي صعوبات في فهم المضامين المتعلقة بالصحة و الطب، وعبرت عن ذلك نسبة 35,29% من الطلبة المشاركين في الدراسة، بالإضافة إلى صعوبة تحديد مصداقية المعلومة الصحية من عدمها التي أجابت بها نسبة 29,41% من الطلبة، ثم الصعوبة في كتابة المصطلحات المتعلقة بالصحة و الطب لدى

## الفصل الثالث

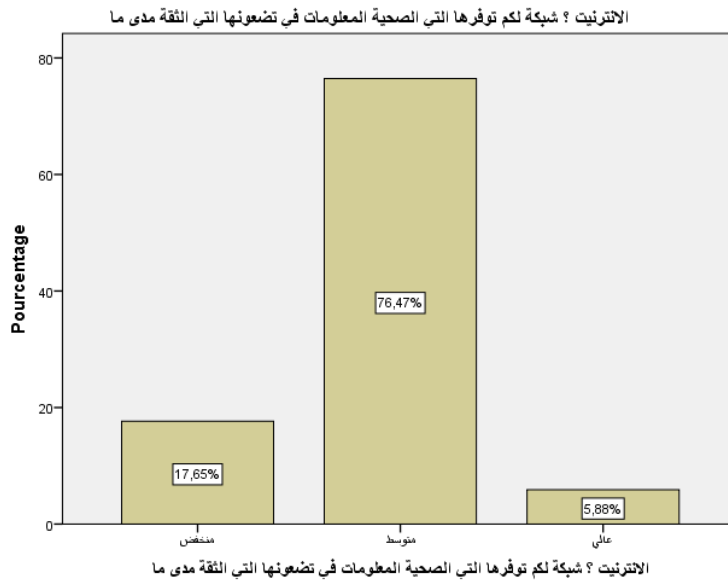
### الجانب التطبيقي للدراسة

23,53% من الطلبة، و أخيرا صعوبة تحديد مدى نجاعة المعلومات التي يتحصلون عليها و أثارها السلبية لدى 11,76% من الطلبة.

السؤال الثالث عشر: ما مدى الثقة التي تضعونها في المعلومات الصحية التي توفرها لكم شبكة الانترنت؟  
الجدول رقم 23: مستوى ثقة المبحوثين في المعلومات الصحية التي توفرها شبكة الانترنت .

النسبة المئوية	التكرارات	
17.6%	9	منخفض
76.5%	39	متوسط
5.9%	3	عالي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 20 : مدرج تكراري مستوى ثقة المبحوثين في المعلومات الصحية التي توفرها شبكة الانترنت



من خلال الجدول يتضح أن اغلب الطلبة يضعون ثقة متوسطة في المعلومات الصحية التي توفرها الانترنت بنسبة 76,47% من افراد العينة، و 17,65% من الطلبة يضعون ثقة منخفضة في المعلومات الصحية التي توفرها الانترنت، أما 5,88% من الطلبة يضعون ثقة عالية في المعلومات الصحية التي توفرها الانترنت كما ورد في الجدول يتبين لنا أن معدل الثقة في المعلومات المتحصل عليها من شبكة الانترنت هي معلومات متوسطة وهو ما يؤكد صحة عدم الاعتماد على شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات الطبية بدرجة كبيرة.

# الفصل الثالث

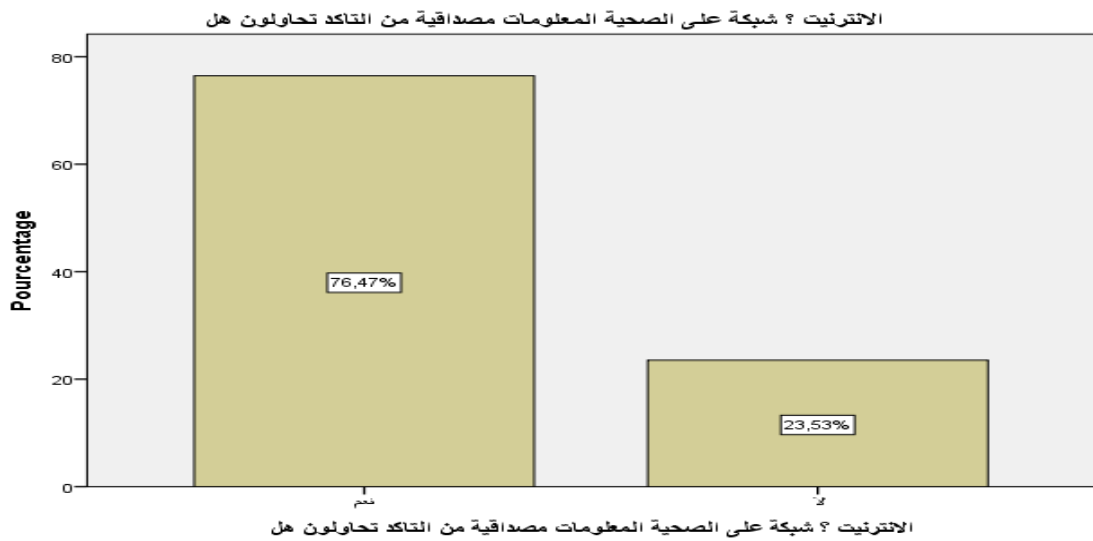
## الجانب التطبيقي للدراسة



السؤال الرابع عشر : هل تحاولون التأكد من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت  
الجدول رقم 24: محاولة أفراد العينة التأكد من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.

التكرارات	النسبة المئوية	
39	76.5%	نعم
12	23.5%	لا
51	100%	المجموع

الشكل رقم 21 : مدرج تكراري محاولة أفراد العينة التأكد من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت



من خلال الجدول نجد أن اغلب الطلبة يحاولون التأكد من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت بنسبة 76,47% أما 23,53% من الطلبة ضمن عينة البحث الحالي، فلا يحاولون التأكد من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت، ويمكن تفسير هذا بصعوبة حصر مؤشرات المصداقية، وهذا يمكن أن يشكل خطرا عليهم من خلال الانسياق وراء مضامين و معلومات منقوصة المصداقية خاص في المجال الصحي، أما الفئة الأولى من الطلبة أفراد العينة فيعتمدون على الانترنت للحصول على المعلومات الصحية و يحاولون في نفس الوقت التأكد من مصداقية المعلومة الصحية.



السؤال الخامس عشر : هل تولون أهمية للتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت

الجدول رقم 25: اهتمام المبحوثين بالتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.

النسبة المئوية	التكرارات	
68.6%	35	نعم
31.4%	16	لا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 22 : مدرج تكراري يمثل مدى اهتمام المبحوثين بالتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.



يتضح من خلال الجدول السابق أن اغلب الطلبة يولون أهمية للتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت بنسبة 68,6% أما 31,37% من الطلبة فلا يولون أهمية للتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت، رغم أهمية التعرف على مصدر المعلومات الصحية التي توفرها شبكة الانترنت، و الاحتمال الكبير من صدورها عن مصادر غير متخصصة في المجال الصحي، و هذا ما يمكن



أن يشكل خطراً على صحة الأفراد الذين يستهلكون معلومات صحية غير معروف بمصادرها، و أن التعرف على مصدر المعلومة هو احد مؤشرات الحكم على مصداقيتها.

السؤال السادس عشر: ما هي المؤشرات التي تعتمدون عليها لتحديد المصدقية المقبولة للمعلومات الصحية على شبكة الانترنت ؟

الجدول رقم 26: يمثل إحصائيات حول المؤشرات التي يعتمد عليها أفراد العينة لتحديد المصدقية المقبولة للمعلومات الصحية على شبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرارات	
23.5%	12	مضمون المقال
45.1%	23	المصدر الالكتروني للمعلومة
31.4%	16	المصدر صاحب المعلومة
100%	51	المجموع

الشكل 23: يمثل مدرج تكراري حول المؤشرات التي يعتمد عليها أفراد العينة لتحديد المصدقية المقبولة للمعلومات الصحية على شبكة الانترنت



يتضح من خلال الجدول السابق أن المؤشرات التي يعتمد عليها الطلبة لتحديد المصدقية المقبولة للمعلومات الصحية على شبكة الانترنت هي أولا المصدر الالكتروني للمعلومة بنسبة 45,10% وثم المصدر



صاحب المعلومة بنسبة 31,37% و تليها مضمون المقال بنسبة 23,53% فرغم الأهمية النسبية لهذا المؤشر إلا أن المصادر الالكترونية للمعلومات لم تعد كافية لتحديد مصداقية المضامين الصحية التي يتم الترويج لها على شبكة الانترنت، و يجب اخذ بجميع تلك المؤشرات الواردة في الجدول السابق للتأكد من مصداقية المعلومات الصحية.

رابعاً : تحليل عبارات المحور الرابع اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على

المعلومات حول وباء كورونا

السؤال السابع عشر : هل تعتمدون على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة ( الطب )

للحصول عن المعلومات حول وباء كورونا ؟

الجدول رقم 26: مدى اعتماد أفراد العينة على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة للحصول عن

المعلومات حول وباء كورونا من طرف المبحوثين.

النسبة المئوية	التكرارات	
21.6%	11	دائماً
62.7%	32	أحياناً
15.7%	8	نادراً
100%	51	المجموع

يتبين من خلال الجدول السابق أن نسبة 62,75% من الطلبة يعتمدون أحياناً على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة ( الطب ) للحصول على المعلومات حول وباء كورونا، أما نسبة 21,57% منهم فهم من الذين يعتمدون دائماً على مثل هذه البوابات لنفس الغرض، و يعتمد نادراً ما نسبته 15,69% من أفراد العينة الحالية على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة (الطب) للحصول على المعلومات حول وباء كورونا، و يمكن تفسير هذا بسهولة الوصول إليها أو لتفضيلها كمصادر للمعلومات المتعلقة بوباء كورونا خاصة خلال فترات الحجز الصحي التي لم يمكن خلالها للأفراد التنقل. وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن اعتماد على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الطب أحياناً فقط بدرجة كبيرة وهو ما يدل على عدم اهتمام معظم الطلبة أو الأفراد بالولوج للمنصات والبوابات الالكترونية المتخصصة للحصول على المعلومات حول وباء كورونا، وذلك راجع ربما لعدم بساطة هذه البوابات أو ثقل في تحميل رابط هذه البوابات على الهواتف المحمولة لان معظم أفراد العينة يلجون للانترنت عن طريق الهواتف النقالة كما ذكر سابقاً، بالإضافة إلى عدم تمييز البعض منهم للبوابات المتخصصة في الطب و الصحة عن باقي البوابات الأخرى.

# الفصل الثالث

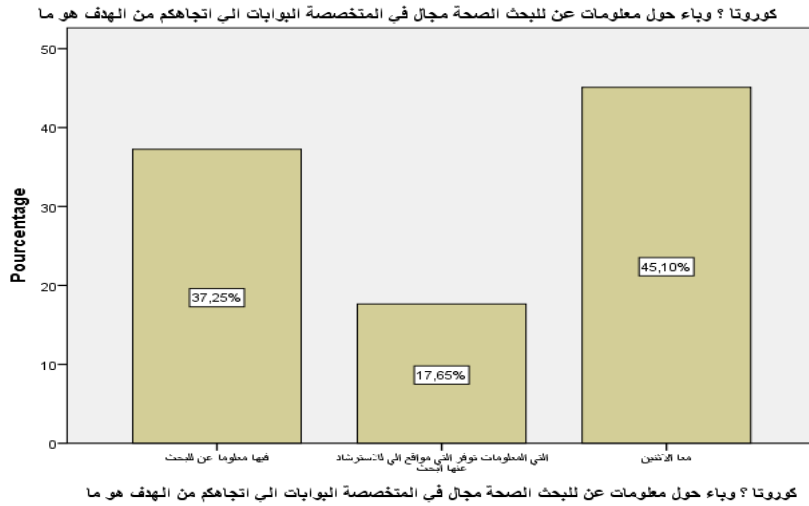
## الجانب التطبيقي للدراسة

السؤال الثامن عشر : ما هو الهدف من اتجاهكم إلى البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا ؟

الجدول رقم 28 الهدف من وراء اتجاه أفراد العينة إلى استخدام البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا.

النسبة المئوية	التكرارات	
37.3%	19	للبحث عن معلومات فيها
17.6%	9	للاسترشاد الي مواقع التي توفر المعلومات التي يبحث عنها
45.1%	23	الاثنين معا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 25: مدرج تكراري يمثل الأهداف من الاتجاه إلى البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا



من خلال الجدول نجد أن نسبة 37,25% من الطلبة يتجهون إلى البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا بهدف للبحث عن المعلومات فيها أما نسبة 17,65% منهم، فيتوجهون إليها بهدف للاسترشاد إلى المواقع التي توفر المعلومات التي يبحثون عنها، أما نسبة 45,10% من الطلبة يتجهون إلى البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن معلومات حول وباء كورونا للهدفين

## الفصل الثالث

### الجانب التطبيقي للدراسة

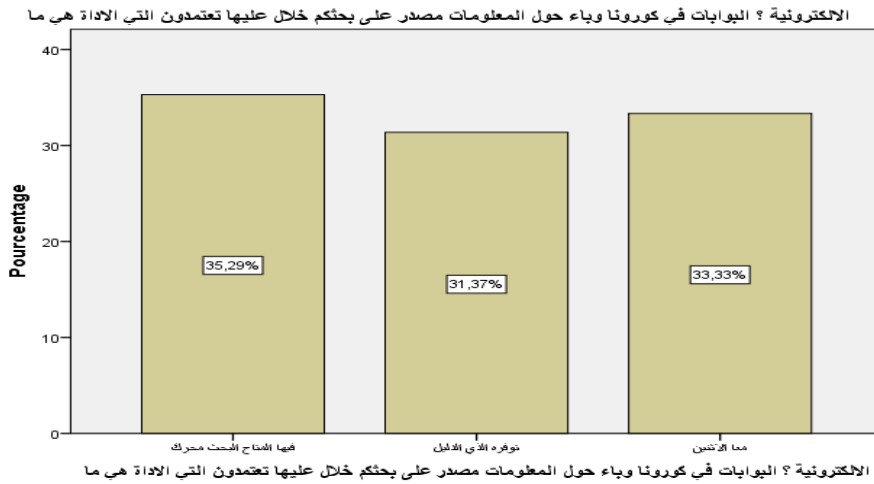
السابقين معا . وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن اعتماد الولوج للبوابات الإلكترونية يكمن بدرجة كبيرة في البحث عن المعلومات والاسترشاد إلى مواقع التي توفر المعلومات مع بعض .

السؤال التاسع العاشر: ما هي الأداة التي تعتمدون عليها خلال بحثكم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية ؟

الجدول رقم 29: الأداة التي يعتمد عليها المبحوثون خلال بحثهم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرارات	
35.5%	18	محرك البحث المتاح فيها
31.4%	16	الدليل الذي توفره
33.3%	17	الاثنين معا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 26: مدرج تكراري يمثل إحصائيات الأداة التي تعتمدون عليها خلال بحثكم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية



من خلال الجدول السابق أن نسبة 35,29% من الطلبة يعتمدون على محرك البحث المتاح على البوابة الإلكترونية خلال بحثهم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا أما نسبة 31,37% منهم فيعتمدون على الدليل الذي توفره البوابات الإلكترونية، و نجد أن 33,33% من الطلبة يعتمدون على الاثنين معا خلال بحثهم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية . وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن اعتماد على البحث عن المعلومات في البوابة الإلكترونية كان بدرجة متقاربة بين الدليل الذي توفره ومحرك البحث المتاح فيها أو الاثنين معا .

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

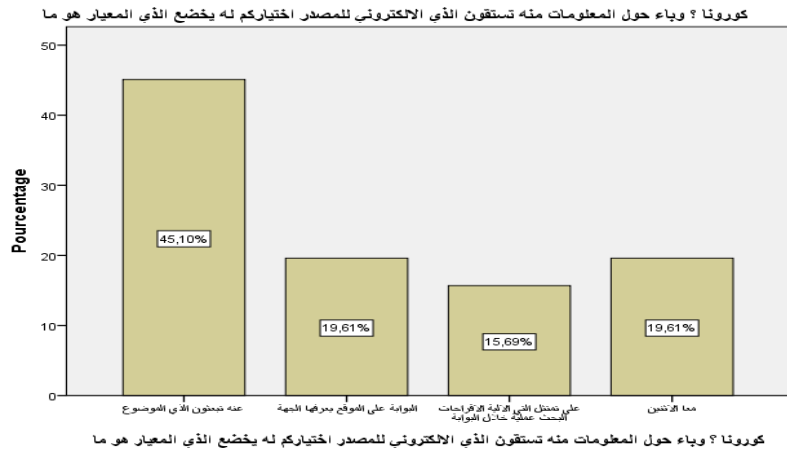


السؤال العشرون : ما هو المعيار الذي يخضع له اختياركم للمصدر الالكتروني الذي تستقون منه المعلومات حول وباء كورونا ؟

الجدول رقم 30: معيار اختيار المبحوثين للمصدر الالكتروني الذي يستقون منه المعلومات حول وباء كورونا.

النسبة المئوية	التكرارات	
45.1%	23	الموضوع الذي تبثون عنه
19.6%	10	الجهة التي يعرفها الموقع على البوابة
15.7%	8	الاقتراحات الآلية التي تتمثل على البوابة خلال عملية البحث
19.6%	10	الاثنين معا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 27 : مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول المعيار الذي يخضع له اختياركم للمصدر الالكتروني الذي تستقون منه المعلومات حول وباء كورونا



يتبين من خلال الجدول السابق أن المعيار الذي يخضع له اختيار الطلبة للمصدر الالكتروني الذي يستقون منه المعلومات حول وباء كورونا هو الموضوع الذي يبحثون عنه بنسبة 45,10% ، ثم تأتي الجهة التي يعرفها الموقع على البوابة بنسبة 19,61% وكذلك الاقتراحات الآلية التي تتمثل على البوابة خلال عملية البحث بنسبة 15,69% و هناك نسبة 19,61% من الطلبة يخضعون لكل المعايير معا. وكما ورد في الجدول يتبين لنا

أن المعيار الذي يتم على أساسه الاختيار للمصدر الإلكتروني للمعلومة الصحية هو موضوع البحث الذي يبحثون

عنه

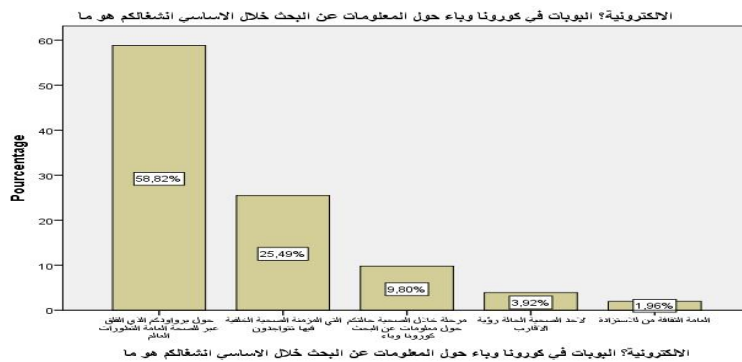
السؤال الواحد و العشرون : ما هو انشغالكم الأساسي خلال البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية؟

الجدول 31: انشغالات المبحوثين خلال البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرارات	
58.8%	30	القلق الذي يراودكم حول التطورات العامة للصحة عبر العالم
25.5%	13	الخلفية الصحية المزمنة التي تتواجدون فيها
9.8%	5	حالتكم الصحية خلال مرحلة البحث عن معلومات حول وباء كورونا
3.9%	2	رؤية الحالة الصحية لأحد الأقارب
2%	1	للاستزادة من الثقافة العامة
100%	51	المجموع

الشكل رقم 28: مدرج تكراري يمثل إحصائيات البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات

### الإلكترونية



من خلال الجدول نجد أن الانشغال الأساسي للطلبة من خلال البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الإلكترونية هو القلق الذي يراودهم حول التطورات العامة للصحة عبر العالم ب نسبة 58,82% ، ثم تأتي الخلفية الصحية المزمنة التي يتواجدون فيها بنسبة 25,49% و كذلك حالتهم الصحية خلال مرحلة البحث عن معلومات حول وباء كورونا بنسبة 9,80% ، و رؤية الحالة الصحية لأحد الأقارب نسبة 3,92% و أخيرا للاستزادة من الثقافة العامة بنسبة 1,96% من الطلبة . وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن الانشغال

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

الأساسي من وراء البحث عن المعلومات الصحية في البوابات الالكترونية هي القلق حول تطورات الصحة العالمية وأبسط مثال هو فيروس كورونا وتأثيره على العالم.

السؤال الثاني و العشرون: هل ساعدتكم البوابات الالكترونية التي اعتمدتم عليها في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا؟

الجدول رقم 32 : إمكانية مساعدة البوابات الالكترونية التي اعتمد عليها أفراد العينة في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا.

النسبة المئوية	التكرارات	
58.8%	30	نعم
25.5%	13	الي حد ما
9.8%	5	لا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 29 : مدرج تكراري حول امكانية مساعدة البوابات الالكترونية على الحصول على المعلومات حول وباء كورونا

من خلال الجدول نجد نسبة 52,94% من الطلبة ساعدتهم البوابات الالكترونية التي اعتمدوا عليها في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا و نسبة 41,18% ساعدتهم إلى حد ما و هناك نسبة 5,88% كان لهم رأي آخر حيث أن تلك البوابات لم تساعدهم على الإطلاق. وكما ورد في الجدول السابق يتبين لنا أن المساعدة التي قدمتها البوابات الالكترونية في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا ترتقي للمستوى الجيد والمطلوب من الأمانة والمصدقية والشفافية.

السؤال الثالث و العشرون: ما هو الموضوع الذي تركزون عليه أكثر خلال بحثكم على المعلومات حول وباء كورونا؟

الجدول رقم 33 : المواضيع التي يركز عليها المبحوثون أكثر خلال بحثهم عن المعلومات حول وباء كورونا.

النسبة المئوية	التكرارات	
43.1%	22	الإحصائيات اليومية حول التطورات الوبائية على مستوى العالمي و الوطني
35.3%	18	البحث عن المعلومات حول سبل الوقاية من الوباء

## الفصل الثالث الجانب التطبيقي للدراسة

21.6%	11	البحث عن آخر المستجدات بخصوص العلاجات المقترحة
100%	51	المجموع

يتبين من خلال الجدول السابق ان نسبة 43,14% من الطلبة يركزون أكثر خلال بحثهم على المعلومات حول وباء كورونا على التطورات الوبائية على مستوى العالمي و الوطني و نسبة 35,29% من الطلبة يركزون على البحث عن المعلومات حول سبل الوقاية من الوباء و نسبة 21,57% البحث عن آخر المستجدات بخصوص العلاجات المقترحة. وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن الموضوع الذي يركزون عليه أكثر خلال بحثهم على المعلومات حول وباء كورونا هو الإحصائيات اليومية حول التطورات الوبائية على مستوى العالمي و الوطني وذلك للتعرف على مدى انتشار الوباء وأثاره المستجدة أو الحصول على معلومات حول سبل الوقاية من وباء كورونا.

خامسا: تحليل عبارات المحور الخامس: اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على معلومات اللقاحات المضادة لوباء كورونا

السؤال الرابع و العشرون: هل سبق لكم التوجه إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا؟

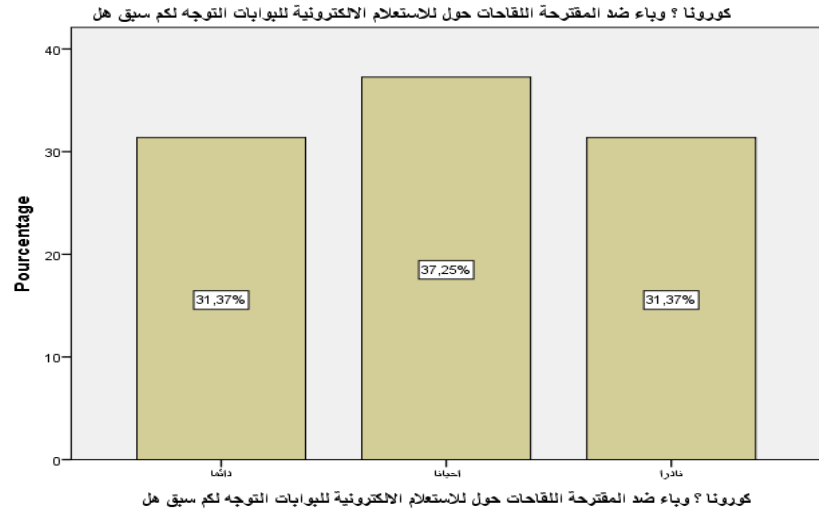
الجدول رقم 34 : توجه المبحوثين إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا.

النسبة المؤوية	التكرارات	
31.4%	16	دائما
37.3%	19	احيانا
31.4%	16	نادرا
100%	51	المجموع

الشكل رقم : 30 : مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول توجه المبحوثين إلى البوابة الإلكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا.

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



يتضح من خلال الجدول السابق أن الآراء حول التوجه إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا متقاربة حيث أجاب 31,37% من الطلبة بنعم و 37,25% من الطلبة أجابوا أحيانا ونسبة 31,37% أجابوا نادرا . وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن التوجه للبوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا كانت أحيانا.

السؤال الخامس و العشرون: ما هو الموضوع الذي يهتمكم خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا ؟

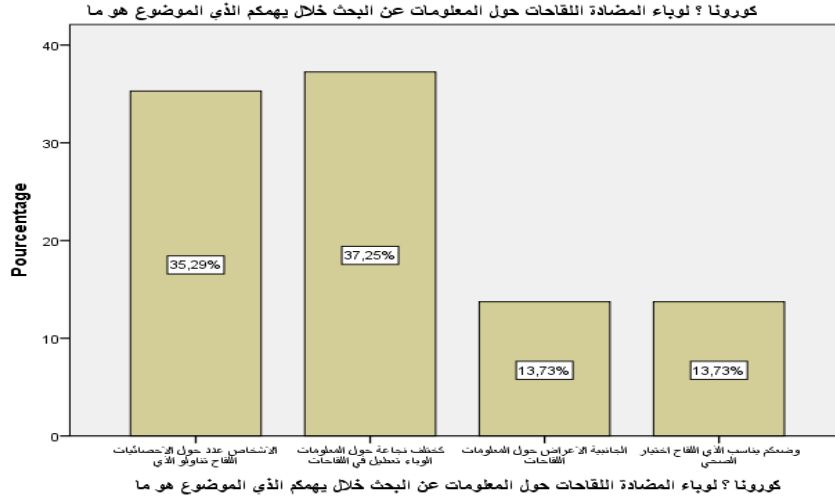
الجدول رقم 35 : المواضيع التي يهتم بها المبحوثين خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.

النسبة المئوية	التكرارات	
35.3%	18	الإحصائيات حول عدد الأشخاص الذي تناولوا اللقاح
37.3%	19	المعلومات حول نجاعة مختلف اللقاحات في تعطيل الوباء
13.7%	7	المعلومات حول الأعراض الجانبية للقاحات
13.7%	7	اختيار اللقاح الذي يناسب وضعكم الصحي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 31: مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول المواضيع التي تم المبحوثين خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



يتبين من الجدول السابق أن الموضوع الذي يهتم الطلبة خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا هو الإحصائيات حول عدد الأشخاص الذي تناولوا اللقاح بنسبة 35,29% و المعلومات حول نجاعة مختلف اللقاحات في تعطيل الوباء بنسبة 37,25% و المعلومات حول الأعراض الجانبية اللقاحات بنسبة 13,73% و اختيار اللقاح الذي يناسب وضعهم الصحي بنسبة 13,73%. وكما ورد في الجدول يتبين لنا أن الموضوع الذي يهتم أفراد العينة من البحث عن المعلومات حول لقاح كورونا هو اخذ فكرة حول نجاعة اللقاح المضاد لوباء كورونا، و عدد الأشخاص الذين تلقوا اللقاح.

السؤال السابع و العشرون: ما هو حجم الثقة التي تضعونها في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا؟

الجدول رقم 37 : مستوى ثقة الباحثين في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.

النسبة المئوية	التكرارات	
19.6%	10	عالية
64.7%	33	متوسطة
15.7%	8	منخفضة
100%	51	المجموع

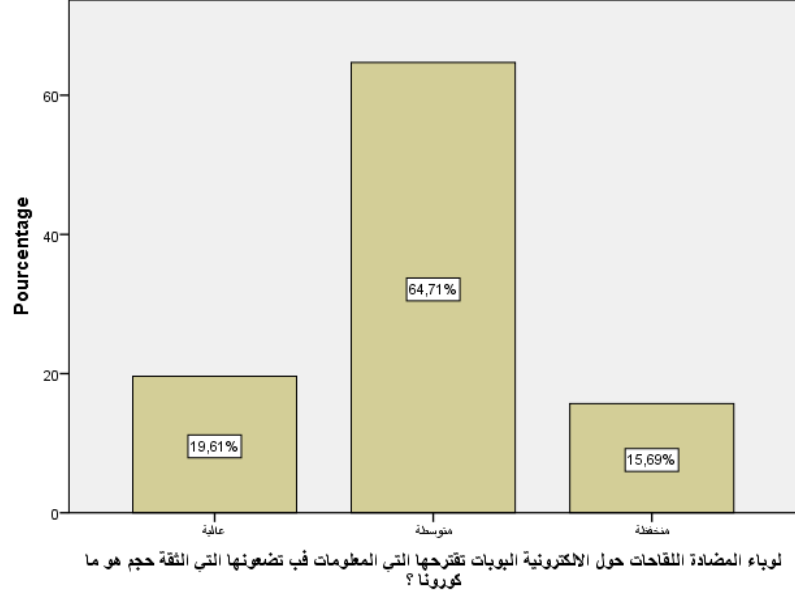
الشكل رقم 33 مدرج تكراري يمثل إحصائيات مستوى ثقة الباحثين في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا.

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



كورونا؟ لوباء المضادة للقاحات حول الالكترونية البوابات تقترحها التي المعلومات فب تضعونها التي الثقة حجم هو ما



التعليق:

من خلال الجدول نجد أن حجم الثقة التي يضعها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا متفاوتة حيث أجابت نسبة 64,71% من الطلبة بأنها متوسطة، كما حددها في المستوى العالي نسبة 19,61% من الطلبة، و أجاب نسبة 15,69% بأن حجم ثقتهم في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا منخفضة .

السؤال الثامن و العشرون: ما هو حجم الثقة التي تضعونها في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التالية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا ؟  
من حيث:

أولا : البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية

الجدول رقم 38 : حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

النسبة المئوية	التكرارات	
35.3%	18	منخفض
39.3%	24	متوسط
17.6%	9	عالي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 34 مدرج تكراري يمثل إحصائيات حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء

### كورونا

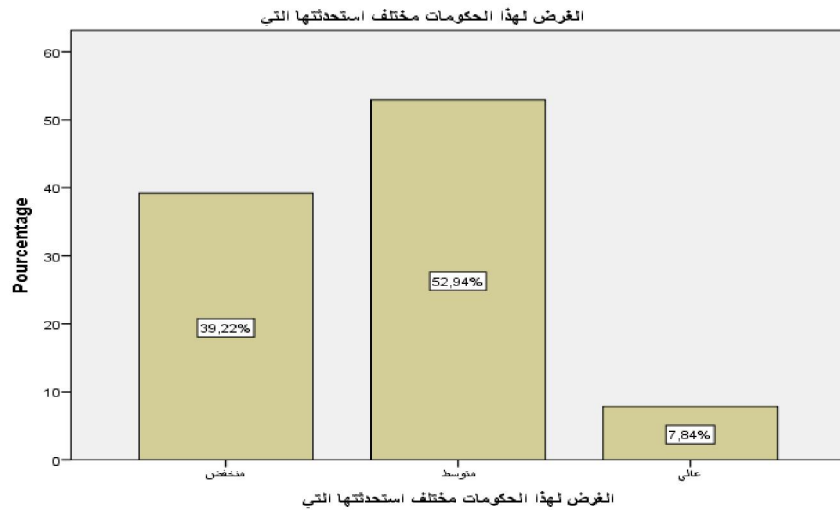
من خلال الجدول نجد أن حجم الثقة التي يضعها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا متوسطة و كانت نسبة من أجابوا بذلك 39,30% من الطلبة، و بأنها عالية بالنسبة لـ 17,60% من الطلبة و أجابت نسبة 35,30% بأن حجم الثقة فيها منخفضة . وكما ورد في الجدول يتبين حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا.

ثانياً: البوابات التي استحدثتها مختلف الحكومات لهذا الغرض

الجدول رقم 39 : حجم الثقة التي يضعها المبحوثون في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي استحدثتها مختلف الحكومات عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

النسبة المئوية	التكرارات	
39.2%	20	منخفض
52.9%	27	متوسط
7.8%	4	عالي
100%	51	المجموع

شكل رقم 36 : مدرج تكراري يمثل حجم الثقة التي يضعها المبحوثون في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي استحدثتها مختلف الحكومات عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا



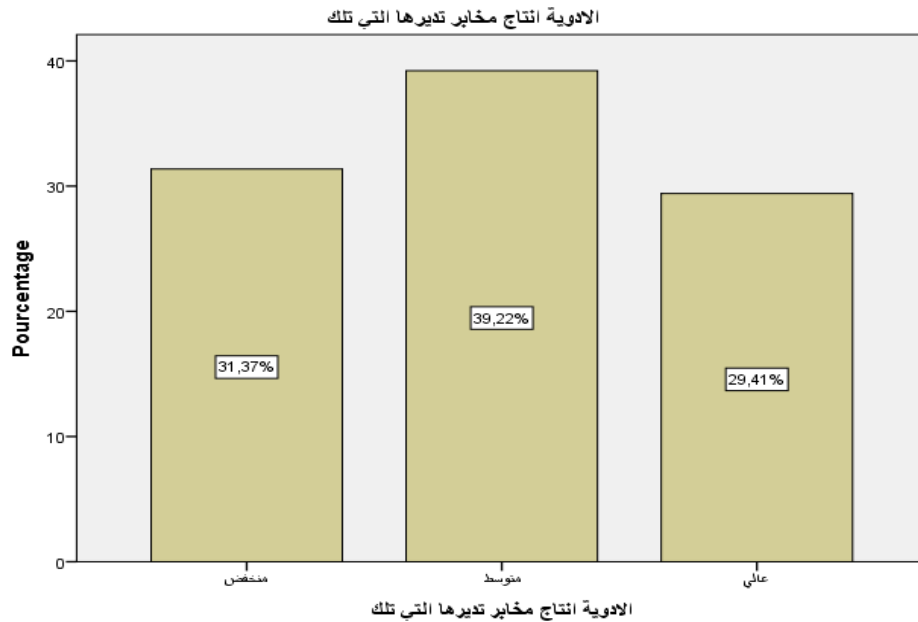
من خلال الجدول نجد أن حجم الثقة التي يضعوها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي استحدثتها مختلف الحكومات لهذا الغرض عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا حيث أجاب بأنها متوسطة نسبة 52,94% من الطلبة و بأنها عالية نسبة 84,7% من الطلبة و أجاب نسبة 39,22% بان حجم الثقة فيها منخفضة .

ثالثا : تلك التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية

الجدول رقم 40 : حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

النسبة المئوية	التكرارات	
31.4%	16	منخفض
39.2%	20	متوسط
29.4%	15	عالي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 37: مدرج تكراري يمثل إحصائيات حول حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا



التعليق:

من خلال الجدول نجد أن حجم الثقة التي يضعها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا بأنها متوسطة بالنسبة لـ

## الفصل الثالث

### الجانب التطبيقي للدراسة

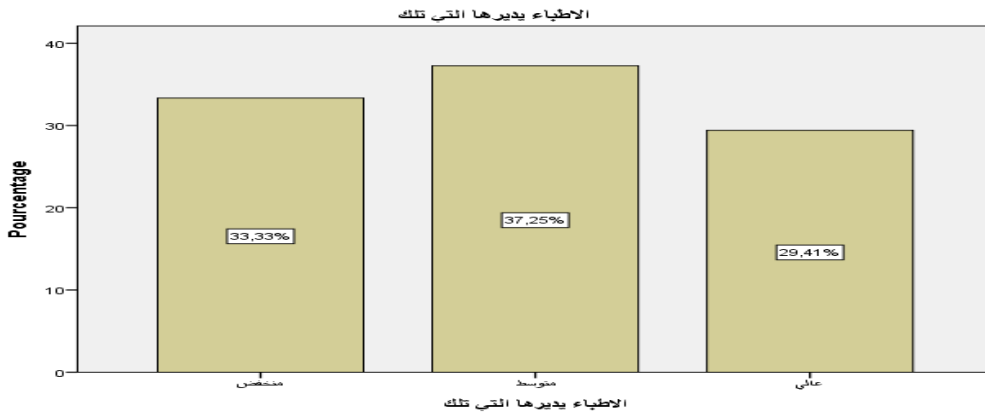
39,22% من الطلبة و بأنها عالية نسبة 41,29% من الطلبة و أجاب نسبة 31,37% بأن حجم الثقة فيها منخفضة .

رابعاً : تلك التي يديرها الأطباء

الجدول رقم 41 : حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي يديرها الأطباء عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

النسبة المئوية	التكرارات	
33.3%	17	منخفض
37.3%	19	متوسط
29.4%	15	عالي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 38: مدرج تكراري يمثل إحصائيات حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي يديرها الأطباء عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا



من خلال الجدول نجد أن حجم الثقة التي يضعها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية تلك التي يديرها الأطباء عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا حيث أجاب بأنها متوسطة نسبة 37,25% من الطلبة و بأنها عالية نسبة 41,29% من الطلبة و أجاب نسبة 33,33% بأن حجم فيها منخفضة .

الجدول رقم 42: حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها منظمات الصيادلة عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

النسبة المئوية	التكرارات	
29.4%	15	منخفض
45.1%	23	متوسط
25.5%	13	عالي
100%	51	المجموع

الشكل رقم 39 : مدرج تكراري يمثل إحصائيات حجم الثقة التي يضعها أفراد العينة في المعلومات التي تقترحها البوابات التي تديرها منظمات الصيادلة عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا

من خلال الجدول نجد أن حجم الثقة التي يضعوها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية

تلك التي تديرها منظمات الصيادلة عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا حيث أجاب بأنها متوسطة نسبة 45,10% من الطلبة و بأنها عالية نسبة 49,25% من الطلبة و أجاب نسبة 29,41% بان حجم فيها منخفضة .

السؤال التاسع و العشرون : كيف ساعدتكم البوابات الالكترونية على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة ؟

الجدول رقم 43 : مساعدة البوابات الالكترونية للمبحوثين على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة

النسبة المئوية	التكرارات	
56.9%	29	عالية
37.3%	19	متوسطة
5.9%	3	منخفضة
100%	51	المجموع

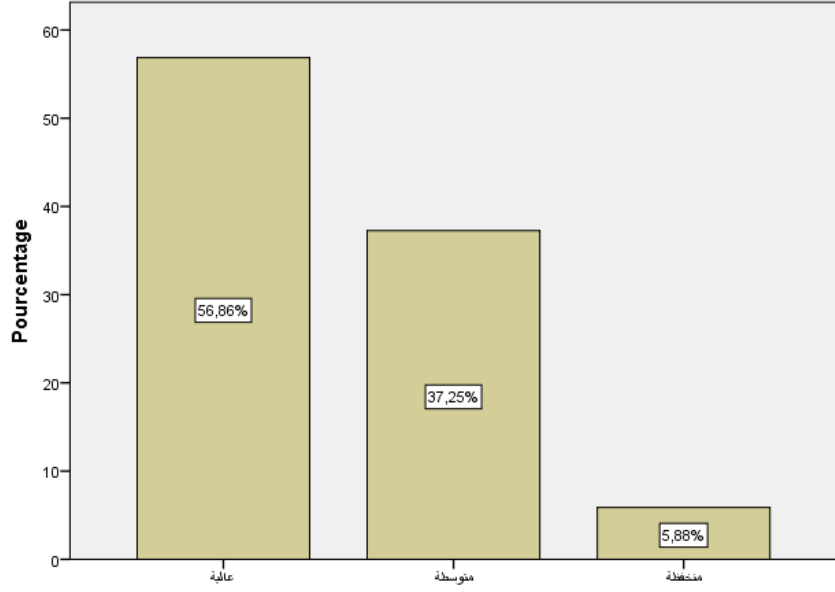
الشكل رقم 40 : مساعدة البوابات الالكترونية للمبحوثين على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



عامة ؟ كورونا لوباء المضادة للقاحات حول ذهنية صورة تكوين على الالكترونية البوابات ساعدتكم كيف



عامة ؟ كورونا لوباء المضادة للقاحات حول ذهنية صورة تكوين على الالكترونية البوابات ساعدتكم كيف

يتضح من خلال الجدول السابق أن البوابات الالكترونية ساعدت أفراد العينة على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة، حيث بلغت 58,86% ممن ساعدتهم بنسبة عالية و نسبة 37,25% ساعدتهم بنسبة متوسطة و نسبة 5,86% منهم ساعدتهم بنسبة ضعيفة، و هذا راجع لكمية المعلومات و الإحصائيات التي توفرها هذه البوابات عن اللقاحات بمختلف أنواعها.

السؤال الثالثون : هل تعتبرون اللقاحات المضادة لوباء كورونا ايجابية أم سلبية ؟

الجدول رقم 44 : رأي المبحوثين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا ايجابية أم سلبية ؟

النسبة المئوية	التكرارات	
70.6%	36	ايجابية
29.4%	15	سلبية
100%	51	المجموع

الشكل رقم 41: مدرج تكراري يمثل إحصائيات رأي المبحوثين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا

ايجابية أم سلبية

من خلال الجدول نجد أن اغلب الطلبة يتفقون على اللقاحات المضادة لوباء كورونا ايجابية بنسبة 70,59% و هذا راجع لتحسن الحالة الصحية للعالم و التناقص التدريجي للإصابة بعد القيام بحملات التلقيح أما نسبة 29,41% من الطلبة ترى أن اللقاحات المضادة لوباء كورونا سلبية .

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة



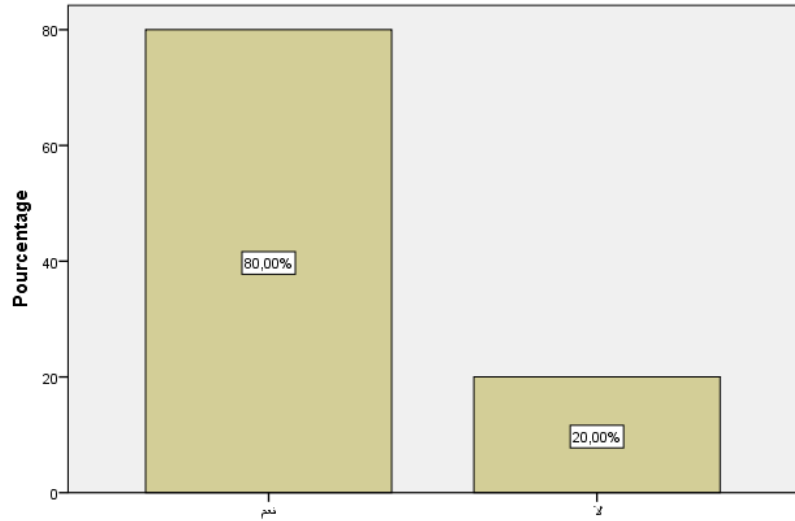
السؤال الواحد والثلاثون : هل ترتبط هذه الصورة التي تكونت لديكم حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لكم البوابات الالكترونية ؟

الجدول رقم 45: ارتباط الصورة الذهنية المكونة لدى المبحوثين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لهم البوابات الالكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	
80%	40	نعم
20%	11	لا
100%	51	المجموع

الشكل رقم 42 : مدرج تكراري يمثل إحصائيات ارتباط الصورة الذهنية المكونة لدى المبحوثين حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لهم البوابات الالكترونية

البوابات لكم اتاحتها التي بالمعلومات كورونا لوباء المضادة لللقاحات حول لديكم تكونت التي الصورة هذه ترتبط هل الالكترونية ؟



لكم اتاحتها التي بالمعلومات كورونا لوباء المضادة لللقاحات حول لديكم تكونت التي الصورة هذه ترتبط هل الالكترونية ؟ البوابات

من خلال الجدول نجد أن اغلب الطلبة يتفقون على ارتباط هذه الصورة التي تكونت لديهم حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لهم البوابات الالكترونية بنسبة 80,00% و هذا راجع لاكتسابهم المزيد من المعلومات حول هذا الوباء و اللقاحات أما نسبة 20,00% من الطلبة ترى أنه لا يوجد بين الصورة التي تكونت لديهم حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لهم البوابات الالكترونية .

# نتائج الدراسة

## نتائج الدراسة:

- توصلت الدراسة إلى نتيجة تفيد بأن أغلبية الطلبة يعتمدون على الانترنت للحصول على المعلومات بدرجات عالية، كما أن استخدامهم لهذه الوسيلة لم يقتزن فقط بفترة ظهور جائحة كورونا، بما أن أن أغلبية الطلبة بدءوا باستخدام الانترنت للحصول على المعلومات منذ أكثر من 3 سنوات.
- بينت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يتباين استخدامهم للانترنت للحصول على المعلومات بين الاستخدام بصفة رئيسية و الاستخدام بصفة ثانوية، و أنهم عادة ما يلجون إلى من المنزل كان بنسبة كبيرة بينهم باستخدام جهاز الهاتف الشخصي.
- أفادت نتائج الدراسة أن أغلبية الطلبة الذين استجوبتهم الدراسة الحالية يعتمدون أحيانا على الانترنت للبحث عن المعلومات الصحية، و تعتبر المواضيع المتعلقة بالأدوية من أكثر المواضيع التي يهتم بها هؤلاء الطلبة.
- توصلت الدراسة إلى نتيجة تفيد أن أغلبية الطلبة الذين استجوبتهم الدراسة الحالية لا يجدون صعوبة في البحث عن المعلومات الطبية عبر شبكة الانترنت إلا أحيانا، أما بالنسبة للصعوبات التي تعترضهم خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت، فهي صعوبات لها علاقة بفهم المضامين المتعلقة بالصحة و الطب بصفة عامة.
- توصلت الدراسة إلى نتيجة تفيد أن أغلبية الطلبة يضعون ثقة متوسطة في المعلومات الصحية التي توفرها شبكة الانترنت، و أن أغليبتهم يحاولون التأكد من مصداقية تلك المعلومات، كما يولي أغليبتهم أهمية للتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت.
- تشير نتائج الدراسة أن من المؤشرات التي يعتمد عليها الطلبة أكثر لتحديد المصداقية المقبولة للمعلومات الصحية على شبكة الانترنت هي المصدر الالكتروني للمعلومة.
- أفادت الدراسة أيضا أن نسبة معتبرة من الطلبة الذين شاركوا في هذا الدراسة يعتمدون أحيانا على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة ( الطب ) للحصول على المعلومات حول وباء كورونا، و يلجأ في ذلك الطلبة بنسب متقاربة إلى الدليل الذي توفره البوابة ومحرك البحث المتاح فيها أو الاثنين معاً .
- أفادت الدراسة أن اختيار الطلبة للمصدر الالكتروني الذي يستقون منه المعلومات حول وباء كورونا مرتبط أساسا بالموضوع الذي يبحثون فيه، كون انشغالهم الأساسي في هذه العملية مرتبط بالقلق الذي يراودهم حول التطورات العامة للصحة عبر العالم، و قد عبر الطلبة ضمن هذه الدراسة على مساعدة البوابات الالكترونية التي اعتمدوا عليها في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا.
- توصلت الدراسة إلى نتيجة تقول أن أغلبية الطلبة يركزون خلال بحثهم على المعلومات حول وباء كورونا على التطورات البوائية على مستوى العالمي و الوطني.

- أفادت الدراسة أن الطلبة الذين استجوبتهم الدراسة الحالية يتوجهون أحيانا إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا، و أن الموضوع الذي يهم أفراد العينة خلال البحث عن المعلومات حول لقاح كورونا هو أخذ فكرة حول نجاعة اللقاح المضاد للوباء، و عدد الأشخاص الذين تلقوا اللقاح.
- تشير نتائج الدراسة إلى أن حجم الثقة التي يضعها الطلبة في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا متفاوتة، و أن ثقتهم في تلك التي تقترحها البوابات الالكترونية التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا متوسطة، و هي نفس الملاحظة تم رصدها على مختلف البوابات الأخرى، و قد كانت ثقتهم متوسطة في تلك التي استحدثتها مختلف الحكومات لهذا الغرض و تلك التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية أو حتى تلك التي يديرها الأطباء أو منظمات الصيدلة.
- أفادت الدراسة بأن البوابات الالكترونية ساعدت أفراد العينة على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة، و أن اغلب الطلبة يتفقون على ارتباط هذه الصورة التي تكونت لديهم حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لهم البوابات الالكترونية.

# قائمة المصادر والمراجع

## المصادر والمراجع

## المصادر والمراجع

### • أولاً: الكتب:

- إبراهيم الغمري : السلوك الإنساني والإدارة الحديثة , ب ط دار الجامعات المصرية ,الإسكندرية.
- أحمد عطوة وزين العابدين درويش : علم النفس الاجتماعي أسسه و تطبيقاته , ط (03) دار الفكر العربي , القاهرة , 1999.
- جليل وديع شكور : أبحاث في علم النفس الاجتماعي ، ب ط , دار غريب القاهرة , ب ت
- حسني الجبالي : علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق ، ط (01), مكتبة أنجلو المصرية , 2003.
- خالد إبراهيم. الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية. ط1، المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، 2014.
- الدسوقي، أحمد. الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري. ورقة عمل مقدمة في إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، القاهرة، 2007.
- سعد جلال : علم النفس الاجتماعي , ط(01) , منشأة المعارف الإسكندرية , 1984.
- سعد عبد الرحمن : أسس القياس النفسي الاجتماعي , ب ط , مكتبة القاهرة الحديثة , 1966.
- عبد اللطيف مُجد خليفة عبد المنعم شحاتة محمود : سيكولوجية الاتجاهات , ب ط , دار غريب , ب ت.
- العبد، عاطف عدلي. الإعلام وثقافة الطفل العربي. (د.ط). القاهرة: دار المعارف 1995م.
- عجوة، علي. العلاقات العامة والصورة الذهنية. (د.ط). القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 2003.
- فؤاد البهي السيد و سعد عبد الرحمن : علم النفس الاجتماعي رؤية معاصر, ب ط , دار الفكر العربي , 1999.
- القبلان، نجاح. الصور الذهنية لمهنة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها . (د.ط). قطر: مؤسسة قطر للنشر، 2016.
- الكحككي، عزة مصطفى. دور وسائل الإعلام في تشكيل صورة أمريكا في أذهان الشباب، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثامن لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002.

- الكردى، خالد إبراهيم. الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية. ط1، المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، 2014.
- مجدى أحمد مُجد عبد الله : السلوك الاجتماعي ودينامياته , ب ط , دار المعرفة الجامعية , 1996.
- مُجد مصطفى زيدان : السلوك الاجتماعي للفرد وأصول الإرشاد النفسي , ب ط , مكتبة النهضة المصرية القاهرة , 1965.
- محمود السيد أبو النيل : علم النفس الاجتماعي , دراسات عربية وعالمية , الجزء الأول , 1985.
- محمود شمال حسن : سيكولوجية الفرد في المجتمع ، ط (01)، دار الأفاق العربية ، القاهرة 2001.
- محي الدين مختار : محاضرات في علم النفس الاجتماعي , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 1983.
- معتز سيد عبد الله : بحوث في علم النفس الاجتماعي , المجلد الثاني , دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع , القاهرة.
- ندا، أيمن منصور. الصورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير. ط1. القاهرة: المدينة برس للنشر والتوزيع، 2004.
- ندا، أيمن منصور. الصورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير. ط1. القاهرة: المدينة برس للنشر والتوزيع، 2004.
- نihal علي. الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية لدى الجمهور. (د.ط). الكويت: الهدف للدعاية والإعلان والنشر والتوزيع 2010 .

#### ● ثانياً: المذكرات و الرسائل الجامعية:

- أبو عكر، فوزري. دور جودة الخدمات و الصورة الذهنية و المنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الاعضاء المستفيدين : دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة، 2016.
- الحكواتي، طارق. أثر التسويق الداخلي على الصورة الذهنية للمنظمة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد، قسم التسويق، جامعة دمشق، 2011.
- شويب اليمين، الإعلام الالكتروني ودوره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة اوريدو، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2016/2017.

- عبدالله، مُحمَّد. أثر الإدارة الاستراتيجية على كفاءة أداء المؤسسات بالتطبيق على شركة جيااد الصناعية 2010 - 2014 رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الزعيم الأزهرى بالسودان، 2015.
- قدواح منال، اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو استخدام الصحافة الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007.
- لحمد، خلفلافي الحلبا، الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني - دراسة ميدانية. (رسالة ماجستير غير منشور). جامعة البتراء المملكة الأردنية الهاشمية 2014.
- مُحمَّد، خميس، سحر. الصورة الذهنية لقناة الجزيرة والجزيرة الدولية لدى الشباب الجامعي، (دراسة ميدانية على طلبة جامعتي اليرموك و قطر. مجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية الجامعة الأردنية، 2008.
- المطيري، ساير. الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2012.

● ثالثاً: المقالات

- أحمد، إبراهيم عبد الهادي. الصورة الذهنية للموظف الحكومي، دراسة تطبيقية على بعض المنظمات الحكومية في جمهورية مصر العربية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المنصورة، 1998.
- دويدار، محمود؛ المرشدي، خالد. قياس وتنمية الصورة الذهنية لجامعة القصيم ودورها في تشكيل وبناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين. مجلة ادارة الاعمال المصرية جامعة القاهرة، كلية التجارة، 2013.
- عامر مُحمَّد الضبياني، البوابة الالكترونية للجامعة، مفهومها، وأهميتها، ومعايير جودتها، مجلة الدراسات الاعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 13، نوفمبر 2020.
- القضاة، مُحمَّد، خميس، سحر. الصورة الذهنية لقناة الجزيرة والجزيرة الدولية لدى الشباب الجامعي، (دراسة ميدانية على طلبة جامعتي اليرموك و قطر. مجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية الجامعة الأردنية، 2008.
- نبيل دبور وآخرون، الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد-19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي- الآفاق والتحديات-، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، مايو 2020.

● رابعاً: المواقع الالكترونية

- <https://read.opensooq.com>
- [http://science.arabhs.com /11 indx.htm](http://science.arabhs.com/11indx.htm)

الملاحق

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

## استبيان

زميلي الطالب، زميلتي الطلبة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: تعبئة استبيان لانجاز مذكرة ماستر أكاديمي

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص اتصال وعلاقات عامة الموسومة بـ "اتجاه الطلبة إلى البوابات الالكترونية المتخصصة و دورها في تكوين الصورة الذهنية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا، نقترح عليكم استمارة استبيان التي بين أيديكم للحصول على المعلومات اللازمة لانجاز هذه الدراسة، فلذلك نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان آملين منكم توشي الدقة والموضوعية والشفافية لما له من أثر ايجابي في إنجاز هذا البحث، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي توافق وجهة نظركم نحو كل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان، علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

إشراف

سدار رابح

إعداد الطالبين:

الأستاذ

- حمداوي محمد زكرياء

- رزاق نصر الدين

السنة الجامعية: 2022/2021

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر  أنثى
- السن: (18-22 سنة)  (23-27 سنة)  أكثر من 27 سن
- المستوى التعليمي: ليسانس  ماجستير  دكتوراه
- مقر السكن: المدينة  الريف
- الحالة الاجتماعية: أعزب  متزوج

## المحور الثاني: مدى استخدام أفراد العينة للانترنت للحصول على المعلومات

- 1- ما مدى اعتمادك على الانترنت للحصول على المعلومات؟  عالي  متوسط  منخفض
- 2- متى بدأت تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات؟  أقل من 3 سنوات  أكثر من 3 سنوات
- 3- هل تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات بصفة ثانوية أم رئيسية؟  ثانوية  رئيسية
- 4- ما هو المكان الذي تستخدم فيه الانترنت؟  المنزل  ساحة عمومية  مكان العمل  مقهى

الانترنت

- 5- ما هي المدة التي تقضيها في استخدام الانترنت خلال اليوم؟ اقل من ساعتين  بين 3 و 4 سا  أكثر من 4 سا
- 6- ما هي الوسيلة المفضلة لديك للولوج إلى شبكة الانترنت؟  جهاز الهاتف الشخصي  الحاسوب محمول  الحاسوب المكتبي
- 7- ما هي الفترة المفضلة لديك للولوج لشبكة الانترنت؟ الفترة الصباحية  الفترة المسائية  في الليل
- 8- من بين العراقيل التالية، ما هي تلك التي تعترضك خلال ولوجك إلى شبكة الانترنت؟  
نقص وسائل البحث  عدم توفر مصادر المعلومات  ضعف تدفق الانترنت

## المحور الثالث: اهتمام أفراد العينة بالمعلومات الصحية على شبكة الانترنت

- 9- هل تعتمد على الانترنت للبحث على المعلومات في المجال الصحي؟  دائما  أحيانا  نادرا
- 10- ما هي المواضيع الصحية التي تهمكم على شبكة الانترنت؟ يمكنكم اختيار أكثر من بديل.  
- المواضيع المتعلقة بالأدوية   
- الاطلاع على المعلومات الصحية عامة   
- الاطلاع على الأخبار الصحية العالمية

- اخذ فكرة حول الأدوية البديلة

- التركيز على حمية معينة

- التعرف على البحوث المنشورة في مجال الصحة

11- هل تجد صعوبة في عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟ دائماً  أحياناً  نادراً

12- من بين الصعوبات التالية، ماهي التي تعترضكم خلال عملية البحث عن المعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟

- الصعوبة في كتابة المصطلحات المتعلقة بالصحة و الطب

- صعوبات في فهم المضامين المتعلقة بالصحة و الطب

- صعوبة تحديد مصداقية المعلومة الصحية من عدمها

- صعوبة تحديد مدى نجاعة المعلومات التي تتحصل عليها و أثارها السلبية

13- ما مدى الثقة التي تضعونها في المعلومات الصحية التي توفرها لكم شبكة الانترنت؟

منخفض  متوسط  عالي

14- هل تحاولون التحقق من مصداقية المعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟ نعم  لا

15- هل تولون أهمية للتحقق من مصداقية مصادر المعلومات الصحية على شبكة الانترنت؟ نعم  لا

16- ما هي المؤشرات التي تعتمدون عليها لتحديد المصداقية المقبولة للمعلومات الصحيحة على شبكة الانترنت؟

مضمون المقال  المصدر الالكتروني للمعلومات  المصدر صاحب المعلومات

المحور الرابع: اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على المعلومات وباء كورونا.

17- هل تعتمدون على البوابات الالكترونية المتخصصة في مجال الصحة ( الطب ) للحصول عن المعلومات حول وباء

كورونا؟

دائماً  أحياناً  نادراً

18- ما هو الهدف من اتجاهكم إلى البوابات المتخصصة في مجال الصحة للبحث عن المعلومات حول وباء كورونا؟

- للبحث عن المعلومات فيها

- للاسترشاد إلى المواقع التي توفر المعلومات التي ابحت عنها

- الاثنين معا

19- ما هي الأداة التي تعتمدون عليها خلال بحثكم على مصدر المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الالكترونية؟

- محرك البحث المتاح فيها

- الدليل الذي توفره

- الاثنين معا

20- ما هو المعيار الذي يخضع له اختياركم للمصدر الالكتروني الذي تستقون منه المعلومات حول وباء كورونا؟

- الموضوع الذي تبحثون فيه

- الجهة يعرفها الموقع على البوابة

- الاقتراحات الآلية التي تتمثل على البوابة خلال عملية البحث

- الاثنين معا

21- ما هو انشغالكم الأساسي خلال البحث عن المعلومات حول وباء كورونا في البوابات الالكترونية؟

- القلق الذي يراودكم حول التطورات العامة للصحة عبر العالم

- الخلفية الصحية المزمنة التي تتواجدون فيها

- حالتكم الصحية خلال مرحلة البحث عن المعلومات حول وباء كورونا

- رؤية الحالة الصحية لأحد الأقارب

- للاستزادة من الثقافة العامة

22- هل ساعدتكم البوابات الالكترونية التي اعتمدتم عليها في الحصول على المعلومات حول وباء كورونا؟

نعم  إلى حد ما  لا

23- ما هو الموضوع الذي تركزون عليه أكثر خلال بحثكم عن المعلومات حول وباء كورونا؟

- الإحصائيات اليومية حول التطورات الوبائية على المستوى العالمي و الوطني

- البحث عن المعلومات حول سبل الوقاية من الوباء

- البحث عن آخر المستجدات بخصوص العلاجات المقترحة

المحور الخامس: اتجاه المستجوبين نحو البوابات الالكترونية من أجل الحصول على المعلومات اللقاحات المضادة لوباء كورونا.

24- هل سبق لكم أن توجهتم إلى البوابات الالكترونية للاستعلام حول اللقاحات المقترحة ضد وباء كورونا؟

دائما  أحيانا  نادرا

25- ما هو الموضوع الذي يهتمكم خلال البحث عن المعلومات حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا؟

- الإحصائيات حول عدد الأشخاص الذي تناولوا اللقاح

- المعلومات حول نجاعة مختلف اللقاحات في تعطيل الوباء

- المعلومات حول الأعراض الجانبية للقاحات

- اختيار اللقاح الذي يناسب وضعكم الصحي

- الاستعلام حول اللقاح الذي يناسب أحد أقاربكم

26- كيف تقيمون مستوى مصداقية المعلومات التي تبيحها البوابات الالكترونية حول اللقاح المضاد لوباء كورونا؟

منخفض  متوسط  عالي

27- ما هو حجم الثقة التي تضعونها في المعلومات التي تقترحها البوابات الالكترونية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا؟

عالية  متوسطة  منخفضة

28- ما هو حجم الثقة التي تضعونها في البوابات الالكترونية التالية عندما تنشر معلومات حول اللقاح المضاد لوباء كورونا؟

- البوابات التي تشرف عليها منظمة الصحة العالمية. منخفض  متوسط  عالي

- التي استحدثتها مختلف الحكومات لهذا الغرض. منخفض  متوسط  عالي

- تلك التي تديرها مخابر إنتاج الأدوية. منخفض  متوسط  عالي

- تلك التي يديرها الأطباء. منخفض  متوسط  عالي

- تلك التي تديرها منظمات الصبادة. منخفض  متوسط  عالي

29- كيف ساعدتكم البوابات الالكترونية على تكوين صورة ذهنية حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا عامة؟

عالية  متوسطة  منخفضة

30- هل تعتبرون اللقاحات المضادة لوباء كورونا ايجابية أم سلبية؟

ايجابية  سلبية

31- هل ترتبط هذه الصورة التي تكونت لديكم حول اللقاحات المضادة لوباء كورونا بالمعلومات التي أتاحتها لكم البوابات

الالكترونية؟

نعم  لا