



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

القسم : التربية البدنية

الشعبة: نشاط بدني رياضي تربوي

التخصص: النشاط البدني الرياضي التربوي

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة

(ماستر)

دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية
التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية

إشراف الاستاذ:

د. بن دقفل رشيد

إعداد الطالب:

- بعجي عبد الرشيد

- صدقة أسامة

السنة الجامعية:

2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل الا بشركك و لا يطيب النهار الا بطاعتك

و لا تطيب اللحظات الا بذكرك و لا تطيب الآخرة الا بعفوك

و لا تطيب الجنة الا برؤيتك

و الصلاة و السلام على من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة

نبي الرحمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

الى من كلله الله بالهيبة و الوقار الى من علمني العطاء بدون انتظار

الى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجوا من الله ان يمد في عمره ليرى

ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار إلى الغالي أبي العزيز.

الى ملاكي في الحياة الى معنى الحب و الوفاء و معنى الحنان

و التفاني الى بسمه الحياة و سر الوجود الى من كان دعائها

سر نجاحي الى أغلى الحبايب أمي الحبيبة .

الى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة الى رياحين حياتي

إلى إخوتي و اخواتي

الى اخوتي التي لم تلههم أمي .. أصدقائي وعشيرتي

الى أساتذتي الافاضل

الى كل من يعرفني

الى كل من يحمل اسمي

أقدم هذا العمل

رشيد

أسامة

الشكر

الحمد والشكر لله الذي أثار لنا درب العلم و المعرفة

وأعاننا على أداء هذا الواجب و وفقنا الى انجاز هذا

العمل، ولا بد لنا و نحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية

من وقفة نعود بها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا

الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين جهودا جبارة في بناء جيل الغد لتبعث

الأمة من جديد لذا أقدم أسمى آيات الشكر والعرفان لأساتذتي الكرام

وأخص بالتقدير و الشكر الأستاذ الدكتور "بن دقفل رشيد"

فهرس المحتويات

.....	الاهداء والشكر
.....	قائمة الجداول
.....	قائمة الأشكال
أ.....	مقدمة

الجانب المنهجي: الإطار العام للدراسة

4.....	1- إشكالية الدراسة
5.....	2- فرضيات الدراسة
6.....	3- أهمية الدراسة
6.....	4- أهداف الدراسة
6.....	5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
9.....	6- الدراسات السابقة والمثابهة

الإطار النظري: الفصل الأول: مواقع التواصل الاجتماعي12

13.....	تمهيد
14.....	أولاً: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
15.....	ثانياً: مداخل نظرية لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
20.....	ثالثاً: مواقع التواصل الاجتماعي المكان الافتراضي والزمن الميدياتيكي
22.....	رابعاً: جدلية قيم حتمية تقنية الاتصال والمجتمع
23.....	خامساً: مقارنة مواقع التواصل الاجتماعي بالإعلام البديل
27.....	سادساً: خصائص شبكات التواصل الاجتماعي

30..... خلاصة

الفصل الثاني: العملية التواصلية

32..... تمهيد

33..... أولا: مفهوم الاتصال

33..... ثانيا: أهمية الاتصال

34..... ثالثا: عناصر الاتصال ومكوناته

35..... رابعا: أنواع الاتصال

36..... خامسا: خصائص الاتصال

36..... سادسا: وسائل الاتصال:

38..... سابعا: استراتيجيات الاتصال الفعال

39..... ثامنا: أغراض الاتصال

41..... تاسعا : معوقات الاتصال

46..... خلاصة

الجانب التطبيقي: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها

48..... تمهيد

49..... 1- الدراسة الاستطلاعية

49..... -حدود الدراسة

49..... - منهج الدراسة

50..... - مجتمع وعينة الدراسة

50..... - أساليب جمع البيانات والمعلومات

50	الخصائص السيكومترية للدراسة (الصدق، الثبات، الموضوعية)
52	خطوات اجراءات الدراسة الميدانية
53	2- عرض وتحليل النتائج
57	مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
63	استنتاج
64	استنتاجات واقتراحات
65	الاستنتاج العا:
65	الاقتراحات والتوصيات المستقبلية
68	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
52	الجدول رقم (01) يوضح قيم معامل الثبات والصدق لأداة البحث	1
54	الجدول رقم (02): يوضح مجموع تكرارات أفراد العينة حسب السنة الدراسية	2
55	الجدول رقم (03): يوضح مجموع تكرارات أفراد العينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعملها	3
56	الجدول رقم (04): يوضح مجموع تكرارات أفراد العينة حسب نوع شبكة الانترنت	4
57	جدول رقم (05): يوضح صدق وثبات كل محور على حدى	5
58	الجدول رقم (06): نتائج المحور الأول من استمارة الاستبيان الموجه للطلبة	6
60	الجدول رقم (07): نتائج المحور الثاني من استمارة الاستبيان الموجه للطلبة	7
62	الجدول رقم (08): نتائج المحور الثالث من استمارة الاستبيان الموجه لأساتذة التربية البدنية والرياضية للطور المتوسط	8

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
52	الشكل رقم (01): يمثل مجموع تكرارات أفراد العينة حسب السنة الدراسية	1
54	الشكل رقم (02): يمثل مجموع تكرارات أفراد العينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعملها	2
55	الشكل رقم (03): يمثل مجموع تكرارات أفراد العينة حسب نوع شبكة الانترنت	3

حَقِيقَةُ

مقدمة:

إن ظهور مواقع التواصل الاجتماعي وفرت "فتحاً تاريخياً" نقل الإعلام إلى آفاق غير مسبوقه وأعطى مستخدميه فرصاً كبرى للتأثير والانتقال عبر الحدود بلا رقابة إلا بشكل نسبي محدود وأبرز حراك الشباب العربي الذي تمثل بالثورات التي شهدتها بعض الدول العربية قدرة هذا النوع من الإعلام على التأثير في تغيير ملامح المجتمعات، وإعطاء قيمة مضافة في الحياة السياسية، وإنذار لمنافسة الإعلام التقليدي.

استخدم الشباب في بداية الأمر مواقع التواصل الإجتماعي للردشة ولتفريغ الشحن العاطفية، ولكن يبدو أن موجة من النضج سرت، وأصبح الشباب يتبادلون وجهات النظر، من أجل المطالبة بتحسين إيقاع الحياة السياسية والإجتماعية والإقتصادية ومن هنا تشكلت حركات الرفض الشبابية التي إنتظمت في تونس مروراً بمصر واليمن وليبيا والبحرين والأردن. وتخطت تلك الأفكار الراضية للسياسات بسهولة عبر شبكات التواصل الإجتماعي الوطن العربي.

واستخدم كبار الشخصيات هذه الوسائل الجديدة واقتطعوا وقتاً معيناً من الأنشطة الأخرى لصالحها، لإيمانهم بأنها البوابة الحقيقية والجادة للتواصل وسماع الناس والمواطنين، وبهذا سيتغير المشهد الإعلامي قريباً بشكل واضح للعيان في عالمنا العربي.

ولهذا تثير علاقة مواقع التواصل الاجتماعي بالإعلام إشكاليات عدة، لا يمكن اختزالها في الأبعاد التقنية المستحدثة في مجال البث والتلقي، إذ جعلها عاملاً محدداً للتحويلات الثقافية وتستبعد أنماط التواصل الجديدة.

وتعدّ عملية التواصل مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية، حتى أصبح الصمت نوعاً من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد، وتتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب وتعمل هذه المهارة على نهوض الحياة واستمرارها، و تأتي هذه الدراسة من أجل مدّ جسر التعاون وسدّ الفجوة بين مفاهيم الاتصال والتعرّف على وسائل الاتصال ومعوقاته واستراتيجيات التواصل الفعال.

كما تعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض وأن أي نشاط لا بد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر والمعوقات.

إنّ عملية الاتّصال تتمّ من خلال رموز لغوية أو غير لغوية، وذلك باستخدام الإشارات أو الإيماءات التي تُثير في نفس المستقبل معانٍ معينة، ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالمستقبل، لذلك فإن الهدف التي تسعى له عملية الاتصال هو نقل المعلومات أو الأفكار والآراء من شخص إلى شخص آخر بواسطة وسائل شفوية أو غير شفوية من أجل تحقيق النتائج المرجوة.

إن استخدام مختلف شبكات التواصل الاجتماعي وعلى رأسها الفايبروك في العملية التعليمية وكآلية للتواصل بين إدارة القسم والطلبة، حيث النمو المتسارع في استخدام هذه الشبكات من قبل الطلاب جعل الأساتذة في مختلف الجامعات وحتى في المؤسسات التربوية باختلاف أطوار التعليم يفكرون جدياً في تبني نمط جديد من التعليم عن بعد وذلك باستخدامها كمنصات في زيادة فاعلية هذا التعليم وتقوية الصلة بينهم وبين طلابهم. (وهيبة بوزيفي، 2016، ص2)

ومنه سناحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على دور وسائل الاجتماعي في تحقيق وتسهيل عملية التواصل بين الطلبة وبين إدارة قسم التربية البدنية والرياضية، لنسرد طرق الرقمنة والسهولة في التواصل وتقريب ادارة القسم من الطالب الجامعي، حسب الخطة التالية:

الجانب المنهجي: وقمنا من خلاله بتحديد إشكالية البحث وصياغة فرضياته مع توضيح أهمية البحث وتحديد أهدافه التي ساعدتنا في تحديد متغيرات البحث التي قمنا بتعريف مصطلحاتها على جدى، لنختتم هذا الجانب بعرض أهم الدراسات السابقة والمشابهة لموضوعنا وكذا تفسيرها والتعليق عليها.

الجانب النظري: قمنا بتقسيمه إلى فصلين، الاول خصصناه للحديث والتعمق أكثر عن موضوع مواقع التواصل الاجتماعي، أما الفصل الثاني فخصناه للحديث عن موضوع العلمية التواصلية.

الجانب التطبيقي: وتم تقسيمه إلى إطار للدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل التعرف على عينة البحث وكذا الوسائل المعتمدة، وبالتالي قياس ثبات وصدق الاستمارة، وإطار خاص

بتفسير وتحليل نتائج الدراسة بعد توزيع الأداة وجمع نتائجها وتفرغها على برنامج SPSS الخاص
بالتحليل الاحصائي.

وفي الختام قمنا بعرض أهم الاستنتاجات والاقتراحات التي قمنا بجمعها من خلال تحليل
فرضيات دراستنا والتأكد من صحتها، لنختم دراستنا بخاتمة جامعة وشاملة لاهم ما تطرقنا اليه في
بحثنا الحالي.

الجانب المنهجي

الإطار العام للدراسة

1-1- إشكالية الدراسة:

يرى كثيرون أن شبكات التواصل الاجتماعي التي تعتبر من أدوات الجيل الثاني من الويب أحدثت العديد من التغييرات ايجابية كانت أم سلبية في جميع مجالات الحياة، كما أن استخداماتها لم تعد مقنصرة على الاتصال والتواصل بين الأفراد، بل تجاوزت ذلك بكثير، عندما أصبحت تستخدم في المؤسسات التربوية والجامعات كوسيلة تعليمية فعالة و كآلية للتواصل بين الفاعلين في العملية التعليمية (معلم ومتعلم)، مما أضفت على هذه العملية طابعا تفاعليا و حيويا لم يوفره التعليم الكلاسيكي. إن الانتشار الواسع لشبكات التواصل الاجتماعي على اختلافها و تزايد عدد مستخدميها في العالم بإحصاء 2.307 مليار مستخدم هذا العام (2016)، أي بزيادة نسبة 31% عن العام الماضي جعل المختصين في الحقل التربوي التعليمي يعيدون النظر في طرائق التعليم بما يتماشى مع التقدم العلمي والتكنولوجي لمجتمع المعلومات، بعدما أصبحت الأساليب التقليدية للتعليم لا تواكب هذا المجتمع الذي يعتبر الحاسوب وشبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي من الأدوات الرئيسية والفاعلة له، ومن جهة أخرى التفكير في كيفية استغلال الخصائص التي تتميز بها شبكات التواصل الاجتماعي من سهولة ومجانية الاستخدام، وكسر حواجز الزمان والمكان، فضلا عن خاصية التفاعلية، هذا دون الحديث عن الخدمات التي تقدمها لفائدة العملية التعليمية.

وبناء على ذلك أصبحت اليوم تستعمل منصات مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير العملية التعليمية، الأمر الذي جعل أهل الاختصاص في الحقل التربوي يعتبرون التعليم عبرها من أهم أنواع التعليم عن بعد لما كان لها من أثر واضح على فاعلية العملية التعليمية حيث ساهمت هذه المواقع وفي مقدمتها الفايسبوك في اعادة بناء صياغة جديدة للعلاقة بين الأستاذ و الطلبة و بين الطلبة و الأساتذة فيما بينهم، وهو ما سيكون دافعا قويا للتعلم و لتعزيز العلاقة بين هذه الأطراف، و قد بلغ هذا التأثير إلى درجة اعتبر فيها بعض الباحثين أن منصات التواصل الاجتماعي ستصبح في المستقبل القريب بديلا كاملا عن برامج التعلم الإلكتروني التقليدية "Learning Management System".

من هذا المنطلق جاءت فكرة تجربة استخدام موقع الفاييبوك كوسيلة جديدة في العملية التعليمية وعملية التواصل مع طلبة قسم التربية البدنية والرياضية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة المسيلة، خاصة موقع فيسبوك باعتباره واحدا من أهم مواقع التشبيك الاجتماعي استعمالا في الجزائر، حيث أشارت الإحصائيات التي نشرها موقع socialbacker.com مع بداية عام 2012 إلى ارتفاع نسبة دخول الجزائريين للفايبوك قدرت بـ 8.20% مقارنة بعدد السكان في هذا البلد وبـ 60.32% بالنظر إلى مستخدمي الانترنت، وعليه فقد بلغ عدد مستخدميه في ذات العام (مليونين و835 ألف مستخدم)، وحسب ذات الموقع فإن الاستخدام الأكبر للفايبوك كان لفئة من 18 إلى 24 سنة بنسبة 44.2% فيما تتفاوت النسب بين بقية الفئات العمرية.

وهذا ما يسمح بالوصول إلى طرح التساؤل العام للدراسة على النحو التالي:

التساؤل العام:

- هل تحقق شبكات التواصل الاجتماعي عملية التواصل بين طلبة قسم ت ب ر والإدارة بالشكل المطلوب؟

التساؤلات الجزئية:

- هل تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات؟
- هل تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الإدارة والطلبة؟
- هل الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي؟

1-2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- لوسائل التواصل الاجتماعي دور في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية.

الفرضيات الجزئية:

- تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.

- تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة.
- الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

1-3- أهمية الدراسة:

يعنى هذا الموضوع بدراسة مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة القسم، لذا تكمن أهمية الدراسة في:

1/ منهجيا: استشراف مستقبل الطلبة وإلقاء الضوء على هذه التجربة عن طريق التعرف على الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الادارة والطلبة تسهيلا لهم وبعيدا عن عناء التنقل من أجل الحصول على المعلومات والاستفسارات.

2/ علميا: تكمن أهميته في كونه من المواضيع والبحوث العلمية الحديثة التي تتناول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الادارة والطلبة لقسم التربية البدنية والرياضية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة السيلة.

3/ اجتماعيا: أفرزت الثورة التكنولوجية اتساع في استخدام الانترنت كوسيلة إعلامية جديدة وحديثة ما انطوى عليه استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كإعلام جديد، حيث يعتبر مرآة عاكسة للمجتمع وشبكة التواصل الاجتماعي جزء منها لا يمكن الاستغناء عليه.

1-4- أهداف الدراسة :

- معرفة ما إذا تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.
- معرفة ما إذا تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة.
- التعرف على مدى رضى الطلبة على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

1-5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

في موضوع بحثنا هذا توجد بعض المفاهيم التي يجب توضيحها وتحديدها بدقة، حتى يستطيع المطلع عليها فهم معناها والمقصود بها، وهذه المفاهيم هي:

1-5-1- التواصل الاجتماعي:

- لغة: هو مشتق الفعل تواصل، الذي يحمل معنى التلطف، والتوصل، والتوسل، والتقرب في الوصول إلى الشيء، والتواصل ضد التصادم والتواصل الاجتماعي هو الاتصال، والتفاعل الاجتماعي، الذي تفرضه العلاقات الاجتماعية الإنسانية، حيث يحصل هناك كل أنواع الاحتكاك، والتواصل الاجتماعي، وهذا ما تدعو له الأغراض الحياتية، والمعيشية للفرد والجماعة، في مجال الحياة العامة، التعليم. (صورية ولهة، صهيب عيسي، 2012/2011، ص12)

-اصطلاحاً:

1- يعرفها زاهر راضي بأنها منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص، به ومن ثمة ربطه عن طريق نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها". (راضي زاهر، 2003، ص23)

2- كما تعرفها هبة محمد خليفة بأنها "صفحات الويب التي يمكن أن تسهل التفاعل النشط بين الأعضاء المشتركين في هذه الشبكة الاجتماعية وتهدف إلى توفير مختلف وسائل الاهتمام التي من شأنها أن تساعد على تفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض ويمكن أن تشمل هذه المميزات المراسلة الفورية، الفيديو، الدردشة ... (غزال مريم شعوبي نور الهدى، 2014/2013، ص5)

-التعريف إجرائياً:

1- هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع للتفاعل والتواصل بين الأفراد على شبكة الانترنت يتصفحها الإعلاميون الرياضيون والطلبة والإدارات الرياضية كما أنها تسهل عليهم عملية التواصل فيما بينهم.

1-5-2- عملية التواصل:

-لغة:

التواصل في اللغة مشتق من المصدر الثلاثي «وصل» وهو خلاف الفصل والهجران. نقول: وصلت الشيء وصللاً وصللةً ووصللاً ووصللاً أي أقمت به، أو بينه وبين شيء آخر، صللةً. واتصل الشيء بالشيء، لم ينقطع عنه، وما بينهما وصلة والجمع وُصلٌ. يقال: وصل فلان رحمه يصلها صلة. وبينهما وصلة أي اتصال وذريعة. وواصله مواصلة ووصالاً؛ أي مكنه من الاتصال به. ومنه التواصل وهو ضد التصارم والتقاطع، (ينظر: لسان العرب، م، س، مادة "وصل") والصيغتان معا أي «التواصل والتصارم» تدلان على الشدة والمبالغة في فعلي الوصل

والفصل، وكذا تدلان على المشاركة. وتقابل لفظة «تواصل» في اللغتين الفرنسية والإنجليزية لفظة communication التي تدل هي الأخرى على المشاركة والنقل والانتقال والتوحد. (رايس نور الدين، 2007، ص24-22)

-اصطلاحاً:

التواصل في معناه الأوسع، مصطلح يشير إلى كل أنواع النقل المتبادل للمعلومات باستعمال العلامات signs والرموز symbols، فيما بين الكائنات الحية الإنسان، والحيوان) وبين البشر وآلات معالجة البيانات -data processing machines، وفي معناه الضيق - المعنى اللساني - التواصل هو التفاهم الذي يحصل بين البشر، عن طريق الوسائل اللغوية، والغير لغوية، مثل: حركات أعضاء الجسم gestures، والإيماءات mimicry ونغمات الصوت voice التواصل الغير لغوي. (Hadumod Bussmann, 1998, p206)

-التعريف إجرائياً:

عملية التواصل هي عبارة عن تبادل وتناقل المعلومات والايخبار بين شخصين فأكثر، كما تعتبر في دراستنا هي تلك الاشارات الفعلية لنقل المعلومات عن بعد بين الإدارة والطلبة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.

1-5-3 - الإدارة:

-اصطلاحاً:

هي: "العملية المتعلّقة بالتخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة لكلّ من الموارد البشرية، والمادية، والمالية، والمعلومات في بيئة تنظيمية مُعيّنة".

يعرّفها (Taylor) على أنّها: "تحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح، ثمّ التأكد من أنّهم يؤدّون ما هو مطلوب منهم بأفضل الطرق، وأقلّ التكاليف". (عمر محمد درّه، 2009، ص17)

-التعريف الإجرائي:

هي تنفيذ الأعمال بوسيلة فعّالة، وذات كفاءة؛ لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة، وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة كلّها، والتي تتضمنها عمليات التخطيط، والتنسيق، والتوجيه، والرقابة، والتنظيم، والقيادة.

1-5-4- الطلبة:

يقصد بالطالب الجامعي هو الطالب الذي أتاحت له الفرصة لمتابعة الدراسة بمرحلة التعليم العالي والجامعي، فالطلبة يمثلون فئة اجتماعية وليس طبقة خاصة، وذلك لأنهم لا يشغلون وضعا مستقلا في الإنتاج الاقتصادي، وإنما بمجموعهم هم الاختصاصيون الذين سيشغلون في الإنتاج المادي والعلمي والتطبيقي والثقافي وإدارة الدولة والمجتمع.

1-6- الدراسات السابقة والمثابفة:

الدراسة الأولى: دراسة مريم نريمان نورمان

العنوان: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية - دراسة عينة من مستخدمي موقع الفايسبوك في الجزائر.

أهداف البحث:

هدفت الدراسة الى معرفة الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في حياة الأشخاص، والتعرف على أهم الخدمات التي توفرها مواقع الشبكات الاجتماعية.
المنهج: المسح الوصفي.

مجتمع وعينة البحث: عينة قصدية مكونة من 280 فرد.

أدوات الدراسة: الملاحظة والاستبيان.

أهم النتائج:

- لوحظ أن استخدام موقع فيسبوك يختلف من مستخدم لآخر تبعا لمتغيري الجنس والسن.
- أفراد العينة بين 26-36 سنة أكثر إدمانا على موقع فيسبوك.
- الدافع الاول لاستعمال مواقع التواصل الاجتماعي هو التواصل فيما بين افراد العينة.

الدراسة الثانية: مهدي سامية

العنوان: استخدام الطلبة لمواقع التواصل الاجتماعي والاشباكات المحققة.

أهداف البحث:

-التوصل إلى معرفة عادات وأنماط استخدام الشباب الجامعي لموقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك) ومدى الإقبال عليها .

-معرفة دوافع استخدام الشباب الجامعي لموقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك).

-إبراز أهم الاشباكات التي يليها (الفايس بوك) لشريحة الشباب الجامعين خلال عملية التواصل الاجتماعي

المنهج: المنهج الوصفي.

مجتمع وعينة البحث: فئة الشباب الجامعي.

الأدوات: استمارة استبيان.

الدراسة الثالثة: عمر عطالوي

عنوان الدراسة: أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة في الحصول على المعلومة الرياضية.

أهداف الدراسة:

- معرفة دوافع استخدام طلبة الإعلام والاتصال لشبكة التواصل الاجتماعي وحجم الاشباعات التي تحققها.

- معرفة مدى مصداقية هذه الشبكة كمصدر للمعلومة ودرجة ثقة الطلبة.

- التعرف على مدى اعتماد طلبة الإعلام والاتصال على شبكة التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومة.

- التعرف على اهم الروابط التي يلجا اليها طلبة الإعلام والاتصال لاستقاء المعلومات الضرورية لصياغة قوالبهم الإعلامية واخبارهم اليومية

عينة الدراسة: 50 طالب وطالبة من قسم الاعلام والاتصال الرياضي.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي.

أدوات الدراسة: استمارة الاستبيان.

النتائج:

- تبين لنا أن للطلبة الاعلام الرياضي عادات وانماط في استخدام لشبكات التواصل الاجتماعي في جمع المعلومة.

- ان هناك اشباعات في موضوعيه المعلومة الرياضية التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي لطلبه الاعلام الرياضي.

- المستوى العلمي والفترات في الاستخدام ومعدل الوقت واللغة المستعملة كذلك الحاجات التي يليها لك الموقع والميزة والإشباعات المحققة من استخدام الموقع المتمثلة في تلبية الحاجات الاعلامية والتزود بالمعلومات والارتياح حيث اصبح من ضروريات الحياة اليومية كالأكل والشرب والنوم.

التعليق على الدراسات السابقة:

ركزت جميع الدراسات السابقة على موضوع مواقع التواصل الاجتماعي، حيث عالجت طرق التواصل عن طريق الشبكات الاجتماعية وكذا ظروفها وأهميتها على الفرد، واعتمدت معظم الدراسات السابقة على الإستبيان كأداة للحصول على المعلومات المتعلقة باستخدام عينة الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي، واستخدام المنهج الوصفي، وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسات السابقة، وهذا ما يتفق مع منهج دراستنا، وقد استفدنا من هذه الدراسات من حيث:

- اعتمادنا على المنهج الوصفي ما يحاكي باقي الدراسات.
- التوصل الى اختيار عينة مناسبة.
- الحصول على الأفكار المساعدة في تفسير النتائج وتوضيحها.
- تدعيم وتوثيق نتائج الدراسة بدراسات وأبحاث أجريت سابقا في المجال نفسه.
- ساعدتنا في مناقشة نتائج الدراسة.
- ساعدتنا في صياغة الإطار النظري المتصل بموضوع الدراسة.

وما يميز دراستنا عن باقي الدراسات كونها تهدف إلى كشف الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في عملية التواصل بين الادارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية في ظل الوضع الصحي الذي تعيشه الجزائر على غرار باقي دول العالم بسبب تفشي فيروس كورونا كوفيد -19، الذي حبس أنفاس العالم وشل المؤسسات التربوية والتعليمية والمصانع وكل شيء أصبح يصنع بألف حساب، الامر الذي قادنا للكشف عن البديل الذي يسمح بتواصل الاطلبة مع الادارة عن بعد دون تنقل ولا عناء انتقال.

كما أن طبيعة العينة في دراستنا تتمثل في طلبة قسم التربية البدنية والرياضية لمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية في الوضع الصحي الاستثنائي.

الإطار النظري

الفصل الأول

مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد:

أصبحت عملية التواصل الاجتماعي بفعل التكنولوجيا الحديثة عموماً وتكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة من وسائل الاتصال الرئيسية التي غيرت من مسار الاتصالات فأصبح من السهل الحصول على المعلومات بشكل منظم وسريع من خلال الحواسيب والهواتف الشخصية على مدار الساعة . وبرزت مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك-التويتر- واتس أب - لينكد أن) لتصبح في مقدمة إنجازات ثورة المعلومات دون منافس ، حيث ربطت شبكة المعلومات الأشخاص بعضهم ببعض في جميع أنحاء العالم لتجعل من العالم قرية صغيرة إذا تتضمن تلك التقنية كما هائلاً من المعلومات في كافة مناحي الحياة الصحية - اجتماعية - اقتصادية- سياسية - أعمال تجارية ومصرفية والعباب ووسائل ترفيه وتعارف وزواج وغيرها . وقد تميزت مواقع التواصل بسهولة الاستخدام وسرعة الانتشار.

أولاً: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

مفهوم "مواقع التواصل الاجتماعي" مثير للجدل، نظراً لتداخل الآراء والاتجاهات في دراسته. عكس هذا المفهوم، التطور التقني الذي طرأ على استخدام التكنولوجيا، وأطلق على كل ما يمكن استخدامه من قبل الأفراد والجماعات على الشبكة العنكبوتية العملاقة.

الإعلام الاجتماعي: "وهو المحتوى الإعلامي الذي يتميز بالطابع الشخصي، والمتأقّل بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مستقبل، عبر وسيلة/ شبكة اجتماعية، مع حرية الرسالة للمرسل، وحرية التجاوب معها للمستقبل".

وتشير أيضاً إلى: "الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم إلى العالم أجمع.)

(<http://computingdictionary.the freedictionary.com/new+media>)

ويعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي: "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الإهتمامات والهوايات نفسها". (زاهر راضي، 2003، ص 23)

وتضع كلية شريديان التكنولوجية Sheridan تعريفاً إجرائياً للإعلام الجديد بأنه: "أنواع الاعلام الرقمي الذي يقدم في شكل رقمي وتفاعلي، ويعتمد على اندماج النص والصورة والفيديو والصوت، فضلاً عن استخدام الكمبيوتر كآلية رئيسة له في عملية الانتاج والعرض، أما التفاعلية فهي تمثل الفارق الرئيس الذي يميزه وهي اهم سماته". (عباس مصطفى صادق، 2011م، ص 9)

ويمكن تقسيم مواقع التواصل الاجتماعي بالاعتماد على التعريفات السابقة الى الاقسام

الآتية:

1- شبكة الانترنت Online وتطبيقاتها، مثل الفيس بوك، وتويتر، اليوتيوب، والمدونات، ومواقع الدردشة، والبريد الإلكتروني... فهي بالنسبة للإعلام، تمثل المنظومة الرابعة تضاف للمنظومات الكلاسيكية الثلاث.

2- تطبيقات قائمة على الادوات المحمولة المختلفة ومنها اجهزة الهاتف الذكية والمساعدات الرقمية الشخصية وغيرها. وتعدّ الاجهزة المحمولة منظومة خامسة في طور التشكل.

3- أنواع قائمة على منصة الوسائل التقليدية مثل الراديو والتلفزيون "مواقع التواصل الاجتماعي للقنوات والاذاعات والبرامج" التي اضيفت اليها ميزات مثل التفاعلية والرقمية والاستجابة للطلب.

ويمكن ان نخلص إلى شبه اتفاق، أن مواقع التواصل الاجتماعي تشير إلى حالة من التنوع في الاشكال والتكنولوجيا والخصائص التي حملتها الوسائل المستحدثة عن التقليدية، لاسيما فيما يتعلق باعلاء حالات الفردية *Individuality* والتخصيص *Customization*، وتأتیان نتيجة لميزة رئيسة هي التفاعلية. فإذا ما كان الاعلام الجماهيري والاعلام واسع النطاق وهو بهذه الصفة وسم اعلام القرن العشرين، فإن الاعلام الشخصي والفردى هو اعلام القرن الجديد. وما ينتج عن ذلك من تغيير انقلابى للنموذج الاتصالي الموروث بما يسمح للفرد العادي اىصال رسالته إلى من يريد في الوقت الذي يريد، وبطريقة واسعة الاتجاهات وليس من أعلى الى اسفل وفق النموذج الاتصالي التقليدي. فضلا عن تبني هذه المواقع تطبيقات الواقع الافتراضي وتحقيقه لميزات الفردية والتخصيص وتجاوزه لمفهوم الدولة الوطنية والحدود الدولية. (عباس مصطفى صادق، 2008م، ص17)

ثانيا: مداخل نظرية لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

لا يعمل الإعلام في فراغ بل يستمد من السياقات الاقتصادية والسياسية والثقافية، سواء كانت محلية أو قومية أو إقليمية أو دولية. ولكي نفهم أهمية مواقع التواصل الاجتماعي "الإعلام البديل" يجب أن نضعها في النظريات السياسية والديمقراطية التي وفرت سندا نظريا وفكريا لهويتها وممارستها، ويتطلب مراجعة بعض المقاربات على مستويات عدة، يلتزم بعضها الجوانب المتعلقة بالتطورات في تكنولوجيا الاتصال، وبعضها يعلق على الموضوع من جانب الدراسات الاجتماعية والسياسية وغيرها، بما يمثل مدخلا لفهم خصائص الاعلام الجديد:

فتشدد نماذج الديمقراطية القائمة على المشاركة على أهمية "مشاركة المواطنين الحقيقيين وانخراطهم الأكثر فاعلية ونشاط في الديمقراطية، ولذلك فهي تنتقد الفصل الراديكالي للمواطنين عن السلطة والنخب والمؤسسات الديمقراطية عن طريق التمثيل".

"إن وجود المؤسسات النيابية على المستوى القومي ليس كافياً للديمقراطية، فلكي تتحقق المشاركة القسوى من جانب الشعب جميعه على ذلك المستوى، يجب أن تحدث تنشئة اجتماعية أو "تدريب اجتماعي" على الديمقراطية في مجالات أخرى لكي يتسنى تطوير الاتجاهات والصفات السيكولوجية الضرورية. وهذا التطوير يحدث عن طريق عملية المشاركة ذاتها". (أولجا جوديس بيلي، وآخرون، 2009م، ص24)

وتطرح أوجه التنظير للإعلام تساؤلات حول مفهوم *New Media* وممارساته فهل تعبر مرحلته هذه عن انتقال أدوات الاتصال وتطبيقاته من المؤسسات إلى الجمهور؟ أو كما يرى البعض بظهور أنماط جديدة من الأشكال الإعلامية، إن النقد الموجه للإعلام الجديد يتمحور حول ضرورة

تحديد المجالات التي يتحرك فيها هذا الصنف من الإعلام، وإمكانية الوصول إلى نموذج نظري للإعلام الجديد والراديكالي لا يتم عن طريق ما هو موجه من نقد للإعلام السائد بل إنطلاقاً من مخرجات وتجارب وسائل الإعلام التي تطرح نفسها كبديل عن الإعلام الرسمي التقليدي. ويذهب بعض النقاد إلى الدعوة لدراسة الإعلام الجديد ليس إنطلاقاً مما يجب أن يكون عليه بل عن طريق ما هو عليه، وهو ما سيمكننا من الحكم عليه إنطلاقاً من مقدرته على عرض بدائل في مواجهة الإمبراطورية الإعلامية السائدة. (المصدر السابق نفسه، ص31)

كما أن حصر الإعلام البديل في الرؤية القائلة بأنه عبارة عن حركة مضادة للثقافة الجماهيرية السائدة إجراء نظري قاصر، فالإعلام الجديد منتج أيضاً لثقافة إتصالية بديلة، وعادة ما يكون في تعارض مع ما هو سائد. ويقع بين مفترق مناهج نظرية متداخلة فهو يعاني من طابعه المهمش خارج السياق الاجتماعي وخصوصيته في كونه بديل عن النظام الإعلامي القائم. ولهذا ركزت بعض المداخل على خدمة المجتمع ويعدّ مواقع التواصل الاجتماعي، أو إعلام المواطن وغيرها من التسميات، بأنها جزء من المجتمع المدني. "وطرح فكرة مجتمعات الممارسة ذات الصلة، بوجود ممارسة مشتركة ومجتمع الممارسة هو مشروع مشترك يوجد تفاعل متبادل بين الأفراد العاملين فيه وله مجموعة من الموارد المشتركة". (المصدر السابق نفسه، ص39 ص27)

ويعبر وينجر وزملاؤه عن هذه الفكرة كالتالي: "مجتمعات الممارسة عبارة عن جماعات من البشر يشتركون في غاية واحدة ومجموعة من المشكلات، ويقومون بتعميق معرفتهم وخبراتهم في هذه الناحية عن طريق التفاعل بصورة مستمرة". ولقد أظهر تحليل تأثير تكنولوجيات الاتصال على الحياة اليومية أن المجتمعات المحلية لا تتشكل فقط في المساحات الجغرافية المحددة بل أيضاً في الفضاء الإلكتروني وتسمى "المجتمعات الافتراضية". (المصدر السابق نفسه، ص31)

ويمكن أن تعمل مواقع التواصل الاجتماعي على تفعيل الطاقات المتوافرة لدى الإنسان ويوجهها للبناء والإبداع في إطار "تطوير القديم وإحلال الجديد من قيم وسلوك، وزيادة مجالات المعرفة للجمهور، وازدياد قدرتهم على التقمص الوجداني وتقبلهم للتغيير، وبهذا فإن الاتصال له دور مهم، ليس في بثّ معلومات، بل تقديم شكل الواقع، واستيعاب السياق الاجتماعي والسياسي الذي توضع فيه الأحداث". (مي العبد الله، 2005م، ص21)

وقد ارتكزت البحوث العلمية حول وسائل الاتصال الحديثة على نموذجين تفسيريين، الأول، ويتمثل في الحتمية التكنولوجية، وينطلق من قناعة بأن قوة التكنولوجيا هي وحدها المالكة لقوة التغيير في الواقع الاجتماعي، والنظرة التفاضلية للتكنولوجيا تهمل لهذا التغيير، وتراه رمزا لتقدم

البشرية، وعاملاً لتجاوز إخفاقها في مجال الاتصال الديمقراطي والشامل الذي تتقاسمه البشرية. والنظرة التشاركية التي ترى التكنولوجيا وسيلة للهيمنة على الشعوب المستضعفة، والسيطرة على الفرد، فتتحم حياته الشخصية وتفكك علاقاته الاجتماعية. (نصر الدين لعياضي، 2009م، ص 18)

أما النموذج الثاني، ويتمثل في الحتمية الاجتماعية التي ترى أن البنى الاجتماعية هي التي تتحكم في محتويات التكنولوجيا وأشكالها، أي أن القوى الاجتماعية المالكة لوسائل الاعلام هي التي تحدد محتواها. وإن البحوث النوعية التي تتعمق في دراسة الاستخدام الاجتماعي لتكنولوجيا الاتصال لا تنطلق من النموذجين، لأنها لا تؤمن بأن ما هو تقني ويتمتع بديناميكية قوية، يوجد في حالته النهائية، كما أن البنى الاجتماعية ليست منتهية البناء. ولعل هذه الحقيقة تنطبق أكثر على المجتمعات العربية التي تعرف حركية اجتماعية متواصلة لم تفض إلى صقل اجتماعي تميز فيه البنى الاجتماعية والسياسية، فالقوى الاجتماعية المتدافعة، في المنطقة العربية، مازالت قيد الصياغة والتشكل. كما أن المنطلقات الفلسفية للبحوث الكمية لا تسمح بالاعتقاد بوجود خط فاصل بين ما هو تقني وما هو اجتماعي، لأنهما يتفاعلان، باستمرار، في الحياة اليومية. بمعنى أن البعد الفكري للمنهج النوعي يسمح بالملاحظة الدقيقة لكيفية ولوج ما هو تقني في الحياة الاجتماعية، ولا يعطي الفرصة للأشخاص الذين يتعاملون مع وسائل الاتصال الحديثة بتشخيص ما هو تقني أو اجتماعي فقط، بل يسمح بإبراز تمثيلهم لما هو تقني، والذي على أساسه يتضح استخدامهم له. (المصدر السابق نفسه، ص 19)

وقد أدى النمو الهائل في استخدام الانترنت، جعلت الباحثين في مجال الاستخدامات والإشباعات يزدون من اهتماماتهم، والتحول من كيف يستخدم الأفراد الانترنت إلى دراسة الأسباب والدوافع التي تدفعهم لاستخدام هذا الوسيط - وقد أكد Rosengren & Windahl، أن نموذج الاستخدامات والإشباعات يركز على الفرد المستخدم لوسائل الاتصال ويبني سلوكه الاتصالي على أهدافه بشكل مباشر، فضلاً عن أنه يختار من بين البدائل الوظيفية ما يستخدمه لكي يشبع احتياجاته. ولتحديد استخدامات الوسائل التكنولوجية الحديثة، فإن كثير من الدراسات السابقة تحققت من الافتراض بوجود ارتباط بين الدوافع الشخصية والدوافع المتعلقة بالوسيلة، ولتحديد دوافع الاستخدام. وأن الناس يستخدمون الكمبيوتر لإشباع ما يلي: (عزة مصطفى الكحكي، 2009م، ص 269 الى ص 272)

أ- الحاجات الشخصية على سبيل المثال السيطرة، الاسترخاء، السعادة والهروب.

ب- الحاجات التي يمكن إشباعها تقليدياً من الوسيلة مثل التفاعل الاجتماعي وتمضية الوقت

والعادة واكتساب المعلومات والتسلية.

ويعدّ المدخل، مدخلاً اتصالياً سيكولوجياً، فقد افترض وجود جمهور نشط له دوافع شخصية ونفسية واجتماعية، تدفعه لاستخدام الانترنت كوسيلة تتنافس مع غيرها من الوسائل لإشباع احتياجاته، وتطبيقاً على ذلك فإن فئات جمهور مستخدمي الانترنت أكثر نشاط ومشاركة في العملية الاتصالية بتأثير التفاعلية التي يتميز بها الاتصال الرقمي، وبالتالي فإننا نتوقع أن يتخذ الفرد قراره في الاستخدام عن وعي كامل بحاجاته التي يريد إشباعها، ويتمثل الاستخدام في اتجاهين: الاتصال بالآخرين عن طريق الوسائل المتاحة على الانترنت، سواء كان المستخدم مرسلًا أو مستقبلاً. وتصفح المواقع المختلفة لتلبية الحاجات.

وتطبيقاً على مدخل الاستخدامات والإشباعات تتضح الدوافع التالية لاستخدام الانترنت:

- 1- كبدل عن الاتصال الشخصي.
- 2- الإدراك الذاتي عن الجماعات المختلفة من الناس.
- 3- تعلم السلوكيات المناسبة.
- 4- كبدل أقل تكلفة عن الوسائل الأخرى.
- 5- المساندة المتبادلة مع الآخرين.
- 6- التعلم الذاتي.
- 7- التسلية والأمان والصحة.

ويحصر مدخل نيغروبونتي Negroponte الميزات التي يتحلّى بها الاعلام الجديد في: "استبداله الوحدات المادية بالرقمية، وتشبيك عدد غير محدود من الاجهزة مع بعضها البعض، ويلبي الاهتمامات الفردية Individual Interests والاهتمامات العامة، أي أن الرقمية تحمل قدرة المخاطبة المزدوجة للاهتمامات والرغبات وهي حالة لا يمكن تلبيتها بالاعلام القديم. والميزة الأكثر أهمية، هي أن هذا الاعلام خرج من أسر السلطة التي كانت تتمثل في قادة المجتمع والدولة إلى أيدي الناس جميعاً". (عباس مصطفى صادق، 2011م، ص9)

ويشترك فين كروسبي مع نيغروبونتي في الافكار نفسها، ويعقد مقارنة بين الاعلام الجديد والقديم عن طريق النماذج الكلاسيكية، ابتداء من اول نموذج اتصالي بين البشر، الاتصال الشخصي، وله حالتان تميزانه: (المصدر السابق نفسه، ص10)

النموذج الأول: الاتصال الشخصي:

1- يملك كل فرد من طرفي الاتصال درجة من درجات السيطرة المتساوية على المحتوى المتبادل بين الطرفين.

2- يحمل المحتوى ترميزاً يؤكد حالة الفردية التي تحقق احتياجات ومصالح صاحب المحتوى.

3- التحكم المتساوي وميزة الفردية ينخفضان في حالة ازدياد عدد المشاركين في العملية الاتصالية، مما جعل خبراء الاتصال يطلقون عليه الاتصال من نقطة إلى أخرى أو من فرد لآخر One-to-one.

النموذج الثاني: الاعلام الجديد ويتميز حسب كروسبي بما يأتي: **Vin Crosbie, 1998 What is (New Media)**

1- يمكن للرسائل الفردية ان تصل في وقت واحد الى عدد غير محدود من البشر.

2- ان كل واحد من هؤلاء البشر له درجة السيطرة نفسها ودرجة الاسهام المتبادل نفسها.

وتصف نظرية ثراء وسائل الإعلام Media Richness Theory لدراسة معايير الاختيار بين الوسائل الإعلامية التكنولوجية وفقاً لدرجة ثرائها المعلوماتي، وتوضح أن فعالية الاتصال يعتمد على القدر الذي تستخدم به الوسيلة، وتركز بشكل أكبر على الأشكال التفاعلية للاتصال في اتجاهين بين القائم بالاتصال والجمهور المستقبل للرسالة، وطبقاً للنظرية فإن الوسائل الإعلامية التي توفر رجوع صدى تكون أكثر ثراءً، فكلما قل الغموض كلما كان الاتصال الفعال أكثر حدوثاً، فثراء المعلومات يقوم بتخفيض درجة الغموض وإيجاد مساحة من المعاني المشتركة باستخدام وسيلة اتصالية معينة. وتفترض هذه النظرية فرضين أساسيين هما: (أولجا جوديس بيلي، وآخرون، مصدر سبق ذكره، ص71)

الفرض الأول: أن الوسائل التكنولوجية تمتلك قدراً كبيراً من المعلومات، فضلاً عن تنوع المضمون المقدم من خلالها وبالتالي تستطيع هذه الوسائل التغلب على الغموض والشك الذي ينتاب الكثير من الأفراد عند التعرض لها.

الفرض الثاني: هناك أربعة معايير أساس لترتيب ثراء الوسيلة مرتبة من الأعلى إلى الأقل من حيث درجة الثراء وهي سرعة رد الفعل، قدرتها على نقل الإشارات المختلفة باستخدام تقنيات تكنولوجية حديثة مثل: الوسائط المتعددة، والتركيز الشخصي على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية. وبرزت نظرية التسويق الاجتماعي بين نظريات الاتصال المعاصرة، لتجمع بين نتائج بحوث الإقناع وانتشار المعلومات، في إطار حركة النظم الاجتماعية والاتجاهات النفسية، بما يسمح

بانسياب المعلومات وتأثيرها، عن طريق وسائل الاتصال الحديثة ومنها "مواقع التواصل الاجتماعي"، وتنظيم استراتيجيات عن طريق هذه النظم المعقدة، لاستغلال قوة وسائل وأساليب الاتصال الحديثة لنشر طروحات وايدولوجيات يراد نشرها في المجتمع.

ثالثاً: مواقع التواصل الاجتماعي المكان الافتراضي والزمن الميدياتيكي:

أصبحت تتشكل بفضل شبكة الإنترنت فضاءات تواصلية عدة هي بمثابة أمكنة إفتراضية، نتحدث عبر غرف الحوار والدرشة، بدون حدود وبدون تاريخ، وتتعامل مع هذه الفضاءات بعدها أمكنة، ذات شحنة ثقافية يكون الحوار والتواصل اساسها. ويعدّ المكان الإفتراضي مصطلحاً حديث التداول الفكري، "ويقصد به كل ما له صلة بالفضاء التخيلي، بشقه المادي والمتمثل في إبداع سبل جديدة في هندسة تكنولوجيات الإفتراضي وبشقه الإعتباري، يضم أنشطة عالمنا الواقعي المعتاد، أو في إمكانه أن يضمها جميعها ويضم أشياء جديدة أخرى".

ومن بين مزايا المكان الإفتراضي هو نهاية فوبيا المكان، إن الخوف من المكان دليل على تملكنا لمكان آخر، وعندما ندخل في منظومة المكان الإفتراضي نصبح لا نخشي شيئاً بحكم عدم مقدرتنا على تملك الإفتراضي بإعتباره فضاء، لذلك وصفت شبكة الإنترنت كفضاء إفتراضي بأكثر الأمكنة تحررية، وعدم مقدرة أي طرف إمتلاكها. (جمال الزرن،

<http://www.jamelzran.jeeran.com>

ومن الخصائص البارزة للإنترنت، تتجلى في قيام نظام الإنترنت، على معادلة زمنية تجمع في الوقت ذاته، السرعة اللحظية، وسرعة الطواف، وهذا ما عنه البعض بالزمن العالمي الذي هو بمثابة الزمن العابر "للحدود بين القارات والمجتمعات واللغات عبر طرقات الإعلام المتعدّد، التي تنتقل الصور والرسائل بالسرعة القصوى من أي نقطة في الأرض إلى أي نقطة أخرى"، ويقابل هذا الزمن، ما أسماه الدكتور عبد الله الحيدري "بالزمن الميدياتيكي"، وصورة ذلك هو أنّ حياة الفرد اليوم ظلّت متصلة اتصالاً لا فكاك منه بوسائل الإعلام والاتصال الإلكترونيّة إلى حدّ تفكّك الروابط الحميميّة الأسريّة والاجتماعيّة الأخرى.

فالزمن الميدياتيكي هو الزمن الذي نحققه في صلاتنا المستمرة مع وسائل الاتصال بوصفنا أفراداً اجتماعيين ولا يعدو أن يكون زمناً وسائطياً لاعتمادنا، في الإنتاج والتفكير والتواصل والتفاعل، على تقنيات الإعلام والاتصال، ويحتضن ميول الأفراد واتجاهاتهم بوصفهم متابعين، مستهلكين ومنتجين للصناعات الإعلاميّة المتدفقة بأقدار لم يشهدها تاريخ صناعة المضامين، كلّ مجتمع ينتج تمثله للزمن عن طريق الأنشطة التي يقوم بها، في المقابل كل مجتمع تقوده منظومة القيم

الميديا تكنولوجية إلى بناء تمثله للزمن. (عبد الله الزين الحيدري، (ما المقصود بالزمن الميديا تكنولوجي؟))، مدونة أجيال)

ويتسم المجتمع الافتراضي بمجموعة من السمات الآتية: (أولجا جوديس بيلي، وآخرون، مصدر سبق ذكره، ص 56)

1- المرونة وانهايار فكرة الجماعة المرجعية بمعناها التقليدي، فالمجتمع الافتراضي لا يتحدّد بالجغرافيا بل الاهتمامات المشتركة التي تجمع معاً اشخاصاً لم يعرف كلٌّ منهم الآخر بالضرورة قبل الالتقاء إلكترونياً.

2- لم تعد تلعب حدود الجغرافيا دوراً في تشكيل المجتمعات الافتراضية، فهي مجتمعات لا تتام، يستطيع المرء أن يجد من يتواصل معه في المجتمعات الافتراضية على مدار الساعة.

3- ومن سماتها وتوابعها أنها تنتهي إلى عزلة، على ما تعد به من انفتاح على العالم وتواصل مع الآخرين. هذه المفارقة يلخصها عنوان كتاب لشيري تيركل "نحن معاً، لكننا وحيدان/ وحيدون: لماذا أصبحنا ننتظر من التكنولوجيا أكثر مما ينتظر بعضنا من بعض؟". (Sherry Turkle, 2011)

فقد أغنت الرسائل النصية القصيرة، وما يكتبون ويتبادلون على الفيسبوك والبلاتك بيري عن الزيارات. من هنا لم تعد صورة الأسرة التي تعيش في بيت واحد بينما ينهمك كل فرد من أفرادها في عالمه الافتراضي الخاص، لم تعد مجرد رسم كاريكاتيري، بل حقيقة مقلقة تحتاج مزيداً من الانتباه والاهتمام.

4- لا تقوم المجتمعات الافتراضية على الجبر أو الإلزام بل تقوم في مجملها على الاختيار.

5- في المجتمعات الافتراضية وسائل تنظيم وتحكم وقواعد لضمان الخصوصية والسرية، قد يكون مفروضاً من قبل القائمين، وقد يمارس الأفراد أنفسهم في تلك المجتمعات الحجب أو التبليغ عن المداخلات والمواد غير اللائقة أو غير المقبولة.

6- أنها فضاءات رحبة مفتوحة للتمرد والثورة - بداية من التمرد على الخجل والانطواء وانتهاء بالثورة على الأنظمة السياسية.

7- تتسم المجتمعات الافتراضية بدرجة عالية من اللامركزية وتنتهي بالتدريج إلى تفكيك مفهوم الهوية التقليدي. ولا يقتصر تفكيك الهوية على الهوية الوطنية أو القومية بل يتجاوزها إلى الهوية الشخصية، لأن من يرتادونها في احيان كثيرة بأسماء مستعارة ووجوه ليست وجوههم، وبعضهم له أكثر من حساب. (بهاء الدين محمد مزيد ، مصدر سبق ذكره)

رابعاً: جدلية قيم حتمية تقنية الاتصال والمجتمع:

يكنم النظر للتغير الاجتماعي برؤية "حتمية" التحول في ثلاثة مسارات. أولهما، ما يعرف "بالحتمية التقنية" *Technological Determinism*. وثانيهما، ما يعرف "بالحتمية الاجتماعية" *Social Determinism*، وإن لكلا المسارين وجهات نظر تدعم تفسيره، إلا إن التفسير الذي قدمه بعض المفكرين "في اختلاف معدل التغير في كل من الثقافة المادية واللامادية، نتيجة التأثير التقني في المجتمعات يعدّ الأساس في التحليل الاجتماعي لتقنية الاتصال"، مع احتمال "حدوث تصادم بين التغير التقني والتغير الثقافي"، ويترتب عليه خلل وظيفي مما يؤثر في تفكير أفراد المجتمع، وتتوتر القيم والإيديولوجيات السائدة (علي محمد رحومة، 2007م، ص75)

وتبرز الحتمية الاجتماعية في مقابل الحتمية التقنية على أساس "أنّ القوى الاجتماعية بأنواعها تمتلك زمام تطور التكنولوجيا، وتؤثر في تطويرها وتوجيهها. واشتهر في هذا الاتجاه، الأمريكي لزلي وايت". وقدم وايت الطرح التالي: "إن النسيج الاجتماعي هو الثقافة المتقدمة بخطى التكنولوجيا، وتبنى المجتمعات البشرية ثقافياً بواسطة المادية التكنولوجية، وتبنى اجتماعياً بفعل التطور الاجتماعي، بمعنى جدلية الاجتماع/ التقنية". (المصدر السابق نفسه، ص83)

"وتعدّ وسائل الاتصال عنصراً أساسياً في المجتمع، لكن النظر إليها على أنها أساس عملية التغير الاجتماعي ينقلها إلى دائرة "الحتمية"، وهذا ما رفضه علم الاجتماع المعاصر. وتؤدي الثقافة اللامادية، كالإيديولوجيات السياسية والاجتماعية إلى تغير واسع في حياة المجتمع، أكثر من تأثير الثقافة المادية في بعدها التكنولوجي، ولكن يصعب قياس هذه التغيرات "التغير المادي واللامادي"، مما أدى إلى إطلاق النظرة النسبية".

ثم ظهر مفهوم الحتمية المعلوماتية في بداية الألفية الثالثة، إذ لم يعد يقاس مدى تقدم الدول، على أساس نتاجها القومي، بل: إجمالي نتاجها المعلوماتي القومي". وأهم المفكرين في هذا، هو سكوت لاش عالم الاجتماع، إذ اهتم بالتغير المعاصر في عصر "ما بعد الحداثة"، ونبه إلى تناقض عصر ما بعد الحداثة، لأنه يفرض على الإنسان صعوبة العيش فيه دون أدواته الاتصالية التي تربطه بالمجتمع. فمثلاً، "لا نستطيع العمل من دون هاتف نقال، أو الحاسوب، ..."، أي أشكال تقنية للحياة الاجتماعية. ويؤكد سكوت لاش "أنه تصبح لإشكال الحياة خصائص جديدة عن طريق العمل بالتكنولوجيا، وأهم هذه الخصائص: هي أن "تتسطح أشكال الحياة، ويتفاعل كل شيء عن طريق وسائل الاتصال". (علي محمد رحومة، "مصدر سبق نكره"، ص86)

ولا يمكن القول إن عوامل التغيير يمكن تحليلها بعامل وحيد، إذ يبين الواقع تساند عوامل عدة، "اقتصادية، وتعليمية، وأيدي عاملة، وجغرافية، وتكنولوجية، وقادة مخلصون، وإعلام مسؤول، وإيديولوجيا موجهة"، تتفاعل هذه العوامل لإحداث التغيير. لذلك يصعب تحديد العامل الفاصل في التغيير، بشكل ديناميكي عبر الزمن. "ولكن نستطيع القول أن الثقافة فقدت السيطرة على المجال التقني، وتحولت إلى أداة تطوع ما تفرضه هذه التكنولوجيا من متطلبات. ويبرز ذلك في تقليد "الحتمية التقنية" ثم لاحقاً في "الحتمية الإعلامية".

خامساً: مقارنة مواقع التواصل الاجتماعي بالإعلام البديل:

يُعدّ التحوّل عبر التطوّر التكنولوجي هوّ جوهر الإعلام، وما يبدو اليوم جديداً يصبح قديماً بظهور تقنية جديدة، ألم يكن الإعلام جديداً مع ظهور الطباعة، والصحافة، والإذاعة، والتلفزيون كلّ ذلك لأن طبيعة التحوّل التي تقود إليها التقنية، في بعدها العلمي والإيديولوجي، تقتضي النّظر في أمر ما يسمّيه ماكلوهان بالحتميّة التكنولوجيّة. اذن مفهوم الاعلام الجديد هو في واقع الامر يمثل مرحلة انتقالية من ناحية الوسائل. (عبد الله زين الحيدري، مصدر سبق ذكره، ص128)

ويبدو للباحثة مفهوم الاعلام البديل، من الافضل اعتماده Alternative Media اذ يستقي دلالاته من جمهوريته، فالجمهور اتخذوا مواقع التواصل الاجتماعي بديلاً عن الوسائل الإعلامية التقليدية: ويقصد بها "الموقع الذي يمارس فيه النقد. وتولد أفكاراً وطرقاً جديدة للتنظيم والتعاون والتدريب بين أفراد المجتمع. وربما الأكثر أهمية، يشير الى أن البديل يتناول الموضوعات الحساسة في الآليات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتوترات بين السيطرة والحرية، وبين العمل والبطالة، وبين المعارضة والحكومة"، "ومن ثم يتضاءل البديل إلى إن يصبح نمطاً، للاتصال الجماهيري". وينحدر الإعلام البديل من مرجعية عفوية وغير منظمة تأخذ من مبدأ حرية التعبير والإستقلال عن كل الإلتزامات الأيديولوجية أو الإقتصادية القائمة دون أية قيود وهو ما يشير إلى أن الإعلام البديل هو حصيلة مواقف فكرية، تعمل بالإعتماد على قاعدة التشكل الذاتي.

وبعيداً عن النظرة القيمية، يجب أن نتعامل مع هذه الظاهرة الإتصالية والإعتراف بها بحثياً وتأتيها ضمن تحولات المثل الجماعية التي تشقها العديد من الإفرازات ومنتجة لسلطات رمزية خصوصية (جون هارتلي، "مصدر سبق ذكره"، ص72 ص73)

أما عند "جمعية النشر البديل" الأمريكية، فإنها تشير إلى معايير ثلاثة يمكن عن طريقها تمييز ما هو بديل عن ما هو سائد ومهيمن من الإعلام: (المصدر السابق نفسه، ص76)

1- يجب أن لا يكون المنشور ذو صبغة تجارية.

2- يجب أن يتجه إلى تقديم عنصر المسؤولية الاجتماعية أي خدمة الصالح العام.

3- على الناشر أن يقدم نفسه بإعتباره ناشرا يعبر عن تيار الإعلام البديل.

عن طريق هذه المعايير في توصيف ما هو إعلام بديل نستشعر أن دعاة هذا التوجه يسعون أكثر لكسب رأسمال رمزي أكثر من إنخراطهم في تحقيق رأسمال مادي. يمكن عن طريق ما تبين إستدراك أن الإعلام البديل يقدم نفسه بشكل مثالي ويتسم بالنقاوة الفكرية والأبيولوجية. وهكذا يمكننا إعتبار أن الإعلام البديل كان وراءه المواطن العادي أو المواطن الذي يحمل بديلا راديكاليا وثوريا كما هو الحال مع المدونات عبارة عن إعلام مضاد للمشهد الإعلامي السائد.

ويسعى الإعلام البديل للتوصل الى حلول سياسية تسمح للشعوب بالتأكيد على تفردا الثقافي. وعلى الرغم من تنوع الآراء في استكشاف قدرته، فان ما يطلق عليه ليديبتر "التفاؤل المقاتل" مطلوب، لان الابداع يشيع الأمل، ويقوم على التنوع والانفتاح، والاستقلال، والتقدم التراكمي لا الثوري، وليس امامنا الا الأمل في أن المجتمع لم يكتمل بعد، وأنه مازال يتطور ويتغير للافضل. ومن هنا فان مضمون الإعلام البديل هو تجريب "سياسات الأمل". (Leadbeater, C. (2002))

ويمكن أن تزدهر فيه مبادرات المجتمع المدني، فتعددية الفاعلين وحدها هي التي يمكن أن تختار تنمية ثقافية ديموقراطية وتقديم هويات عدة، وافكار جديدة عن التقدم والتنمية، في فضاءات لم تكن تتلاءم يوما معها، ويمكن ان يكون نتاجا للمقاومة والثقافة المحلية.

وتقول ماكروبي أن "الإعلام البديل سياسة ترغب في تحويل نقاد اجتماعيين وسياسيين

غاضبين الى ناجحين". (Mc Robbie, A. (2001))

ويمكن تحديد الاعلام البديل "الاجتماعي" كنسق فكري وعملي يبحث عن الرقي بالمجتمع كفاعل أو كموضوع للاتصال". ويبدو أن الاعلام البديل وبشكل ملموس هو الفرصة للمجتمع المدني ليقدّم مكوناته المختلفة، ليتعرفوا بعضهم على بعض وليتحاوروا في ما بينهم، وهو الامكانية المفتوحة لكل مواطن للدخول بحرية وبفعالية للاتصال مع مواطن آخر أو مجموعة أخرى في جو من التسامح والاحترام المتبادل". (نهوند القادري، 2008م، ص231)

ويمكن أن تقول هذه الآلية للاعلام البديل الفعلي الى مستويات عدّة: (المصدر السابق نفسه،

ص232 ص233)

1- البحث عن التفاعلية الحقيقية، "مشاركة الجمهور في فعل الاتصال".

2- نظرة مختلفة أو بديلة للحياة السياسية والثقافية والاجتماعية.

3- أنماط معالجة اعلامية تخرج عن الأمور المطروقة.

4- يُعدّ متلقي الرسالة شريكاً جديراً بالاستقلالية، وليس متلقياً سلبياً.

5- لكلّ محاور الخيار بأن يجيب بطريقة لا تكون معدة سلفاً من قبل المرسل.

ويبدو أن للإعلام البديل مهمة تتمثل في وضع الأفراد المهمّشين والمجموعات في علاقة اتصال في ما بينهم. وايضاً رهاناً استراتيجياً، فهو لا ينفصل عن التنشيط الاجتماعي، إذ إنه في احترام الحرية الشخصية لكلّ فرد، فهو لذلك يستهدف تفعيل تجارب الحوار ما بين الثقافات والاتنيات التي تتعايش وهي تتصادم وتتجاهل بعضها البعض.

وعلى الرغم من ذلك يفتقر الإعلام الى الوضوح، بالنسبة الى مجاله ومداه، ليس هناك اتفاق على حدود مقبولة، وكما يؤكد امبرتو ايكو: "في كل قرن، تعكس الطريقة التي تقوم عليها الاشكال الاعلامية الطريقة التي يرى بها العلم والثقافة المعاصرة الواقع". وقد يعني هذا ان اشكال الإعلام الجديد تعكس علم الشك، والنسبية، والفوضى "الأوصاف المشتركة للثقافة المعاصرة". (جون هارتلي، ((مصدر سبق ذكره))، ص 41ص 216)

ويحاول "الإعلام البديل" التركيز على حرية الرأي والتعبير ولكن كفاعل منتصر لا كفاعل منهزم أي كفاعل إيجابي انفلتت أفكاره ومواقفه من سلطة الرقابة، عبر هامش الحرية التي يخلقها هذا الفاعل أو عن طريق مقولة "مجال اللائقين". (سامي نصر، ((تحديات الاعلام البديل))، 12/1/2008م)

ويقود الإعلام البديل ظاهرة إبراز الحقائق، وتتشكل الاجندة الإعلامية، عن طريق الأحداث البارزة التي تفرض نفسها. ولهذا يتوجب من المجتمع المدني بذل جهود كبيرة ليكون جزءاً من الاحداث، فيغري الإعلام ويخيف الحكام، وإعادة الأمور إلى نصابها ليست مستحيلة. وعندما نتحدّث عن الانترنت وعن الثورة الاتصالية وعن كميّة استثمارها وتوظيفها من قبل مكونات المجتمع، فإننا نتحدّث بالضرورة عن الصحف الالكترونية والمدونات ومواقع الفيس بوك وتويتر واليوتيوب وغيرها من التطبيقات، والتي لم تعدّ تنتظر الحصول على التأشيرة الحكومية ولم تعدّ القيود القانونية عائقاً أمام تحرّكاتهما، بل أصبحت تشكّل أهم مجال لتجاوز الخطوط الحمراء. ونظراً لنجاحها وقدرتها على التعبير عن مطالب وتطلّعات الفئات المهمّشة تشهد مواقع التواصل الاجتماعي تزايد في عددها وعدد مستعمليها، وأسهمت في الآونة الأخيرة في جذب الأنظار لعدد من القضايا أثارت الرأي العام وأرغمت حكومات كثيرة في اتخاذ قرارات ضد رغبتها.

وتم ازالة الحدود والصراعات السياسية الكثيرة على يد الإعلام البديل، وأهم إنجاز في الإعلام البديل هو الاهتمام بحق التعبير، مما ادى الى استتارة غضب الكثير من الحكومات العربية، وأصبحت تضع في حساباتها هذه الوسيلة. فتداول الأحداث ذات التوجه السياسي أرغم بعض

الحكومات على اتخاذ قرارات أو التراجع عن قرارات بسبب الاحتجاج الجماهيري. ويوجد اصناف لمستعملي، "المتلقين او الجمهور"، الإعلام البديل: (سعيد بن جبلي، 2007م) الصنف الأول: وتمثله الطبقات الشعبية المهمشة والذين يستعملون في العادة الإشاعات والنكت الشعبية والسياسية كإعلام بديل لها، ولما يوفره لهم من حصانة وعدم المسائلة القانونية لأنّ عمليّة تناقل النكت والإشاعات لا تتضمّن اسم منتجها، فضلاً عن إمكانية تحويلها من منقّب إلى آخر، ونصبح لا نميّز بين الراوي والمنتج.

الصنف الآخر: وتمثله فئة النخب سواء أكانت منتمية للأحزاب السياسية أو لمنظمات المجتمع المدني أو كانت مجرد شخصيات مستقلة. ونظراً لامتلاكها المستوى التعليمي والموقع الاجتماعي المتميّز فإنّ إعلامها البديل يكون عادةً أكثر تطوراً وأكثر انسجاماً مع مستحدثات المجتمع الذي يعيشون فيه، لاسيما وأنهم يشكّلون الركيزة الأساس للمجتمع المدني.

الصنف الثالث، ويتمثل في فئة النخب الشبابية المهمّشة أي أصحاب الشهادات وخريجي الجامعات. وعرفت شكلين من التهميش، تهميش السلطة لها والمجتمع المدني وذلك لحرمانها من المواقع الاجتماعية المرموقة سواء داخل المجتمع أو داخل المجتمع المدني.

وأصبح الحديث عن قضايا الشأن العام لا يستقيم دون تفكيك آليات تشكل المجال الإعلامي، فالتعرض لمشاكل الناس محلياً ودولياً هو كلام عن كيف نحاور الأنا والآخر، ولكل شخص الحق في تأسيس اعلامه. "وإن تحولات الإعلام العربي متعددة الأوجه ولاسيما الثقافية والسياسية وعلى أمل أن تتحول تدريجياً إلى هاجس فكري ذي صلة بقضايا تحديث المجتمع وليس فقط الوقوف عند دائرة التوظيف الحيني. إذ اصبح السياسي يفرد أهمية في إدارته للشأن العام لقيمة الإعلام، وكذلك عند فئات مجتمعية أخرى، ويعدّ هذا عنصر حيوي يجعلنا ندخل في حلقة جديدة إسمها تواصل الأفكار بين الناس وصاحب القرار وذلك بغض النظر عن وجهة أو ضعف تلك الآراء. إن تحويل قضايا الشأن العام إلى هم يومي على واجهة وسائل الإتصال مرحلة مهمة لأي إمكانية للتغيير". "ويؤدي عرض الأفكار حتماً للتعدد، والتعدد هو طريق التواصل والحوار بين الناس. وأصبحت شيئاً فشيئاً توجد رغبة ربما تبدو محتشمة لإعلان قضايا خلافية في المجتمع للعموم، وهو مدخل الديمقراطية والجدل الاجتماعي الذي يمكن عن طريقه القيام بالإصلاح والمصالحة بين النظام السياسي ورعاياه من زاوية تواصلية إعلامية، وأنا اليوم وإذا ما أردنا أن نفهم علينا أن لا نكون منترجين بل أيضاً ناقدين". (جمال الزرن، 2007م، صفحات متفرقة)

وبالنسبة للعالم العربي الذي كان ولازال يشكو منذ مدة طويلة من تحيز الإعلام الغربي ضده ومن عدم قدرته على إيصال صورته الحقيقية إلى تلك المجتمعات الغربية فإنه لم يعد أمامه أي عذر يمكن ترديده، فشبكات الإنترنت فتحت المجال أمام الجميع لوضع ما يريدونه على الشبكة ليكون متاحاً أمام العالم لرؤيته. المهم أن يكون هناك استعداد حقيقي للإستثمار في هذه الوسيلة والأهم من ذلك استثمارها بالشكل السليم والمناسب.

سادساً: خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:

تتشارك الشبكات الاجتماعية في خصائص أساسية بينما تتمايز بعضها عن البعض بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها ومن أبرزها:

الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية « profile page »:

ومن خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كالجنس، وتاريخ الميلاد، والاهتمامات والصور الشخصية...بالإضافة إلى غيرها من المعلومات، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكن مشاهدة نشاط الشخص مؤخراً، ومعرفة من هم أصدقاؤه وما هي الصور الجديدة التي وضعها...إلى غير ذلك من النشاطات. (أمين ، رضا عبد الواحد. (2009)

المشاركة (participation):

وسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والجمهور

الانفتاح (openness):

معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة، أو الإنشاء والتعديل على الصفحات حيث أنها تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات، بل نادراً ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى.

المحادثة « conversation » :

حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة. (جرار ، نيلي أحمد. (2011)

الأصدقاء / العلاقات « friends/connections »:

وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء بينما تطلق بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال" أو "علاقة" « contecte » على الشخص المضاف للقائمة. إرسال الرسائل:

تتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسائل مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الأصدقاء أم لم يكن.

ألبومات الصور « albums » :

تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لانهائي من الألبومات ورفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاضطلاع والتعليق عليها .

المجتمع « community »:

وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمجتمعات المحلية لتشكيل مواقعها الخاصة بسرعة والتواصل بشكل فعال، ومن ثم ترتبط تلك المجتمعات في العالم أجمع حول مصالح أو اهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية سياسية أو برنامج تلفزيوني مفضل، ويصبح العالم بالفعل قرية صغيرة تحوي مجتمعا إلكترونيا متقاربا

المجموعات « groups »:

تتيح الكثير من المواقع الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة، ويوفر الموقع الاجتماعي لمالك المجموعة والمنضمين إليها من ساحة أشبه ما تكون بمنندى حوار مصغر واليوم صور مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف « events »، أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له وتحديد عدد الحاضرين والغائبين.

الترباط « connecteness »:

تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض، وذلك عبر الوصلات والروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا مثل خبر ما على مدونة فيعجبك فترسلك إلى معارفك على فيسبوك، وهكذا مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات. (أمين ، رضا عبد الواحد، مرجع سابق، ص519)

الصفحات « pages » :

ابتدع هذه الفكرة موقع (الفيسبوك)، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث يعمل حاليا على إنشاء حملات إعلامية موجهة، تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحدونها من المستخدمين، ويقوم (الفيسبوك) باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان، إذ تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماما بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

خلاصة:

يمكننا القول بأن هذه الشبكات قد اسهمت في رفع مستوى الوعي لدى الشعوب، وتأكيداً من أنها هي مصدر الشرعية، تمنحها لمن تشاء وتزيحها متى بدا لها ذلك. وأن هذه الشبكات قد أفرزت قيماً جديدة، لعل أهمها بالمطلق القبول بالآخر في تنوعه واختلافه وتباينه، مادامت المطالب موحدة والمصير مشترك. ويمكننا القول بالمحصلة، إن هذه الشبكات أبانت بأن ثمة شعوباً حية ويقظة، حتى وإن خضعت لعقود من الظلم والاستبداد.

الفصل الثاني

العملية القروااطية

تمهيد:

أصبح مفهوم التواصل من المفاهيم المركزية المتداولة في الفلسفة المعاصرة، إذ لم يعد الاهتمام بالتواصل منحصرًا في المجال التداولي المرتبط بتبادل المعلومات وتقنيات تبليغها وإيصالها، بل أصبح يشكل نظرية علمية وفلسفية مستقلة بذاتها، وتعد مرجعية هابرماس الفلسفية دليلاً على هذا التحول.

إنها مرجعية استفادت من نظريات العلوم الاجتماعية التي كانت سباقة إلى التمهيد لذلك التحول عندما ركزت على أن الأنا أو الهوية الذاتية هي حصيلة تفاعل رمزي مع الآخرين.

أولاً: مفهوم الاتصال:

جاء تعريف الاتصال في اللغة بمعنى الصلة والعلاقة و بلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة ، قال ابن منظور في لسان العرب وصل الشيء وصلأ و صلة ، و الوصل ضد الهجران و وصل الشيء إلى الشيء وصولاً و توصل إليه انتهى إليه و بلغه(ابن منظور ، لسان العرب).

و قال أبو بكر الرازي في مختار الصحاح: وصل إليه يصل وصولاً أي بلغه ، و الوصل ضد الهجران ، و الوصل أيضا وصل الثوب و الخف وصله أي اتصال وذريعة ، و كل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة .(أبو بكر الرازي ، مختار الصحاح)

و يعرف الاتصال بأنه " عملية تبادل المعلومات بواسطة رموز معينة " و قد عرفه الطنوبي : بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو لكليهما ، و يتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية اتصالية "(شعبان فرج ، 2009، ص47)

يستنتج مما سبق أن عملية الاتصال عبارة عن عملية متكاملة يتم فيها نقل المعلومات و المعاني و الأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لدى أي جماعة منشودة من الناس ، و أن عملية الاتصال هذه بمثابة نشاط اجتماعي.

ثانيا: أهمية الاتصال:

إن عملية الاتصال تحدث في أي زمان و مكان نلتقي بأشخاص كثر، ونريد التواصل معهم بمعلومة أو فكرة ، لذلك فهي عبارة عن أنشطة يقوم بها الإنسان في حياته.

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير أساليب متعددة للاتصال من هاتف وفاكس وجوال وانترنت وغيرها من الوسائل التكنولوجية التي تستخدم بعصرنا الحالي الذي يسمى بعصر الاتصالات، وتتم عملية الاتصال وفق خطوات محددة لا تتم إلا من خلالها و تتمثل هذه الخطوات بما يلي: (شعبان فرج ، المصدر السابق، ص48)

- وجود حافز أو رغبة لدى المرسل أي هدف يريد تحقيقه
- تحديد صيغة الرسالة و أثناء ذلك لا بد من توقع رد فعل المستقبل .

- انجاز الرسالة فعلا و تنفيذها على أرض الواقع .
- استقبال المرسل إليه لرسالتك .
- رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك ، وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه و الوصول إليه .

إن عملية الاتصال تتم من خلال رموز لغوية أو غير لغوية ، و ذلك باستخدام الإشارات أو الإيماءات تثير في نفس المستقبل معان معينة ، و نقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالمستقبل ، لذلك فإن الهدف التي تسعى له عملية الاتصال هو نقل المعلومات أو الأفكار والآراء من شخص إلى شخص آخر بواسطة وسائل شفوية أو غير شفوية من أجل تحقيق النتائج المرجوة.

ثالثا: عناصر الاتصال ومكوناته:

إن عملية الاتصال عملية ديناميكية أي (نشاط اجتماعي متحرك) ، وهي عملية مستمرة بين الناس ، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب ، بل يفكرون عند القيام بعملية الاتصال ، و هذه العملية تتم في بيئة و مكان معين ، و أن عملية الاتصال هذه تتطور و تتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث تشتمل على العناصر التالية: (المصدر السابق، ص48)

- 1- المرسل : شخص يرغب في إبلاغ طرف آخر معلومات معينة من أجل التأثير على سلوك معين .
- 2- الرسالة : فكرة ذهنية تدور في عقل المرسل أي موضوع معين يود إبلاغها لشخص ما .
- 3- القناة أو الوسيلة : الطريقة التي يقوم بها المرسل لإيصال الرسالة إلى المستقبل ، و قد تكون هذه الوسيلة إما كتابية أو شفوية .
- 4- المستقبل : شخص يقوم بتحليل الرسالة و تفسيرها ، و نتيجة هذا التفسير تصل إلى المعنى أي الفكرة .
- 5- التغذية الراجعة : يقوم المستقبل بإبلاغ المرسل عملية تسليمه للرسالة و فهمه لها يقوم بالرد عليها ، و هنا يتحول المستقبل إلى مرسل .
- 6- البيئة : و يقصد بها السياق الذي يتم فيه عملية الاتصال .

7- المعوقات و مصادر التشويش : أي المعوقات و الأسباب التي تؤدي إلى عدم وضوح الرسالة و فهم معناها .

رابعاً: أنواع الاتصال:

تتنوع عملية الاتصال إلى عدة أنواع و ذلك يعتمد على عدد الأشخاص المشتركين في عملية الاتصال، و تقسم أنواع الاتصال إلى ما يلي:

1- الاتصال الذاتي :

يتركز هذا النوع من الاتصال داخل الإنسان نفسه فهو المرسل و المستقبل في آن واحد ، و تتكون الرسالة من الأفكار و المشاعر و الآراء ، و تتم عملية الاتصال في الدماغ الذي يترجم الأفكار و يفسرها و يحللها و يقوم أيضا برفض هذه الأفكار أو قبولها.

2- الاتصال الشخصي:

يتركز هذا النوع من الاتصال بين اثنين أو أكثر مع بعضهم بعض ، و يتم ذلك من خلال تبادل المعلومات و حل المشكلات ، و يتميز هذا النوع من الاتصال بما يلي: (حميد الطائي و بشير العلاق ، اساسيات الاتصال نموذج و مهارات)

- تبادل الرأي بين أطراف الاتصال مباشرة .
- توفير فرص الصداقة و التعاون و إزالة و تخفيض فرص التوتر .
- تقييم المفاهيم و الآراء بين طرفي الاتصال أثناء اللقاء .
- توفير الوقت و الجهد .
- يحمل تغذية عكسية مباشرة .

3- الاتصال الجمعي:

و فيه تنتقل الرسالة من شخص واحد إلى عدد من الأشخاص يستمعون ، و يتميز هذا النوع من الاتصال بالصبغة الرسمية و الالتزام بالقواعد العامة للغة و وضوح الصوت ، و غالبا ما تكون هناك مقاطعة من قبل المستمعين ، و لكن يمكنهم التعبير عن مواقفهم من خلال التصفيق أو هز الرأس .

4- الاتصال الجماهيري:

يحدث هذا النوع من الاتصال من خلال الوسائل الالكترونية المتنوعة كالمذياع والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة و الانترنت والصحف اليومية، ومن خلال هذه الوسائل يستطيع إيصال الرسالة إلى عدد غير محدود من الناس .

5- الاتصال الثقافي :

و يحدث الاتصال الثقافي نتيجة اتصال شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى ، و حينئذٍ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات الثقافية ، و إذا غاب هذا الوعي ينتج عن ذلك سوء في الفهم .

خامسا: خصائص الاتصال:

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية و غير اللفظية التي يتبادلها المرسل و المستقبل في ظل الخبرات الشخصية و التصورات الثقافية لكل متصل ، و لذلك لابد من معرفة الخصائص العامة التي تعبر عن هذه العملية الاتصالية فهي تتميز بما يلي: (محمد هلال ، مهارات الاتصال : فن الاستماع و الحديث)

- الاتصال عملية مستمرة .
- الاتصال يشكل نظاما متكاملا .
- الاتصال تفاعلي و أني و متغير .
- الاتصال غير قابل للتراجع أو التقاضي غالبا .
- الاتصال قد يكون قصديا و قد لا يكون .
- اتصال ذو أبعاد متعددة .

سادسا: وسائل الاتصال:

هناك وسائل متعددة تتم فيها عملية الاتصال مع الآخرين، لكن هناك وسائل لها أثرها في عملية الاتصال من حيث فهم الرسالة و وضوح الأفكار والآراء التي تهدف إليها الرسالة، ومن أبرز هذه الوسائل ما يلي: (حميد الطائي و بشير العلق، 2019، ص33)

1- الاتصالات الشفهية (اللفظية):

و هو الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد و تتكون من الفكرة أو الموضوع الذي يريد الشخص نقله إلى المعنى، ومن الوسائل التي تمثل هذا النوع:

- المقابلات الشخصية.
- المناقشات والندوات والمحاضرات والاجتماعات.
- الاتصالات الهاتفية .

2- الاتصالات الكتابية (التحريرية):

وهو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها على الأشخاص، ويعد هذا النوع من الاتصالات سلاح ذو حدين فقد يكون ايجابيا إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح وعندها يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية وقد يكون سلبيًا إذا لم يكن بالدقة المطلوبة وبالتالي يكون عبء على الشخص المعنى وذلك في عملية حفظه، ومن الأمثلة على هذا النوع ما يلي:

- التقارير و الأوامر .
- التعليمات و كتيبات المؤسسة .

ولهذا النوع من الاتصالات ميزات أهمها: (شعبان فرج ، المصدر السابق، ص51)

- سهولة التدوين و التوثيق .
- إمكانية بثها و إرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد دون أي تشويش على المحتوى العام للرسالة .
- إمكانية الرجوع إلى الوثائق في المستقبل .
- إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل و الشواهد و الأدلة في مثل هذا النوع من الاتصالات .
- إمكانية استخدام الصور و الرسومات و الجداول و غيرها.

3- الاتصالات الالكترونية:

و هي القرارات التي تصل إلى الأشخاص عن طريق التقنيات الحديثة مثل الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، ومثل هذا النوع من الاتصالات يعزز نمو و فاعلية الاتصال بين الأشخاص إلا أنه من الممكن أن يفهم بشكل غير صحيح في حال إذا لم يكتب على طريقة الاتصالات الكتابية .
و يستخدم هذا النوع من الاتصالات بأسلوبين هما: الاتصال الكتابي (الرسائل الالكترونية) والاتصال الشفوي (المؤتمرات والفيديو) .

4- الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد):

هي الاتصالات التي لا تستخدم الكلمات للدلالة على معانيها و إنما لغة غير لفظية مثل لغة الإشارات، ومن الجدير بالذكر أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخيا ، فقد استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة ، وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على تعابير الوجه والجسد لنقل الإيماءات الفعالة .

سابعا: استراتيجيات الاتصال الفعال:

يعرف الاتصال الفعال بأنه عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصد المرسل".(شعبان فرج ، المرجع السابق)
و نظرا للدور التي تقوم به عملية الاتصال في حل المشكلات ، و بالتالي يعود بالنفع على الأفراد ، و قد وضع الخبراء عدة أفكار و طروحات تجسد عملية الاتصال الفعال و زيادة فاعليته ، و من هذه الاستراتيجيات ما يلي : (شعبان فرج ، المرجع السابق، ص51)

1- إستراتيجية (انشر و تأمل)

لا تعد هذه الإستراتيجية ذات فعالية كبيرة في عملية الاتصال ، و تتميز هذه الإستراتيجية بأنها تحتوى على كم كبير من المعلومات ، لكن كثرة المعلومات هذه قد تؤدي إلى إرباك لدى العديد من الأشخاص مما يؤدي إلى قلة فاعلية الاتصال.

2- إستراتيجية (آخر و رغب)

تقوم هذه الإستراتيجية على تقديم معلومات قليلة لأنها تستهدف عملية اتصال فعال ، و إن محتوى الرسالة في هذه الاستراتيجية غنيا و واضحا و موضوعاتها تجذب الانتباه و تعزز الاهتمام بعملية الاتصال .

3- إستراتيجية (تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع)

تعد هذه الإستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات لأنها تحقق أفضل مطابقة بين كمية المعلومات و عملية الاتصال ، و السبب في ذلك يعود إلى أن التغذية العكسية هي التي تعزز كفاءة الاتصال .

4- إستراتيجية (التقييد ثم التعزيز)

تعد السرية و الرقابة على المعلومات من أهم سمات هذه الإستراتيجية لأنها مصدر القوة فيها المعلومات ، و نتيجة هذه السمة غالبا ما يرافق هذه الإستراتيجية الإشاعات و هذا يؤثر سلبا بعملية الاتصال .

ثامنا: أغراض الاتصال:

تحقق عملية الاتصال مجموعة من الأغراض و عدد لا بأس به من الاحتياجات و لا يتم ذلك إلا إذا كان الاتصال فعالا و يوفر قدر كبير من المتعة و الرضا عن النفس ، و سوء كان ذلك الاتصال بين شخص واحد أو عدة أشخاص فإن نجاح الاتصال يشعر المرء بنوع من السعادة و الارتياح و بما أن الهدف من الاتصال هو تحقيق الذات و الرغبات الشخصية و بناء العلاقات مع الآخرين ، و يمكننا تقسيم المجالات الرئيسية لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسة هي: (شعبان فرح ، المرجع السابق)

1- الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات

و يندرج تحت هذه الأغراض مجموعة من العناصر :

- البقاء والمحافظة على الحياة

لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن عملية الاتصال مهمة جدا لصحة الإنسان و أن غياب هذا العنصر يؤثر على صحة الإنسان سلبيا .

- الحاجة إلى الأمان و الشعور بالاطمئنان

إن رغبة الإنسان بالشعور في الأمن و الاستقرار ، يعد دافعا قويا لعملية الاتصال مع الآخرين .

- الحاجة إلى الإقناع

الإقناع هو الهدف الأساسي من عملية التواصل مع الآخرين ، و ذلك من أجل تغيير مواقفهم و تحريضهم على قول شيء ما ، و قد يكون فيه نوع من السلطة للحصول على ما نريد .

- الإعانة على اتخاذ القرار

من المعلوم أن عملية الاتصال مع الآخرين تساعد الفرد على اتخاذ القرار المناسب ، و ذلك من أجل تبني سلوك معين نفكر بالقيام به ، بالإضافة إلى عملية البحث عن المعلومات التي تدعم عملية اختيار القرارات المناسبة .

- الحاجة إلى التأكيد

و يتم ذلك للتأكيد على القرارات التي نتخذها من أجل الحصول على المعلومات و الآراء التي تدعم القرار المتخذ .

2- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية

و يشتمل هذا الغرض على مجموعة من العناصر :

- التعاون مع الآخرين

إن عملية الاتصال تساعد الإنسان على تكوين مجموعات اجتماعية متعددة ، و تساعد في تلبية احتياجاته الاجتماعية و الوظيفية .

- الحفاظ على المؤسسات القائمة و المجتمع

يتم ذلك من أجل المحافظة على مؤسسات المجتمع المحلي من مراكز صحية و تعليمية و الاستفادة من التواصل المتبادل بين الأفراد .

3- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية

و في هذا الجانب هدفان محددان هما :

- الحصول على المعلومات

و هنا يتم تبادل المعلومات و الأخبار مع الآخرين بشكل دائم و آني ، من أجل تحقيق المنافع و دفع المضار .

- فهم العالم من حولنا

و هنا يتم تحديد طبيعة الخريطة المادية و الاجتماعية لما يدور من حولنا في هذا العالم .

4- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس

5- و هنا يكمن الهدف الأساسي من عملية التواصل و هي التعبير عن الأماني و توضيح

وجهات النظر اتجاه الآخرين بطريقة مبدعة ، و يتم التعبير عن هذه الأفكار من خلال

الكلمات أو الصور أو الأصوات.

تاسعا : معوقات الاتصال :

تتعد معوقات الاتصال التي تؤثر على عملية التواصل مع الآخرين و بالتالي لا يتم تحقيق الأهداف

المنشودة مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الأفراد و المنظمات معا ، و تتصل هذه المعوقات

بالعناصر الأساسية لعملية الاتصال و على هذا الأساس سيتم دراسة هذه العقبات من خلال

استعراض عناصر الاتصال: (زيد منير عبوي، فن الادرة بالاتصال)

المعوقات المرتبطة بالمرسل:

يرى روزنفيلد أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا كبيرا من التركيز و الحكمة و المنطق و الدراية من قبل

المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة

تحقق له و للمستلم أهداف معينة . (ROSEFIELD: COMMUNICATION TAC TICS AND

(STRATEGIES

و من أبرز المشاكل و المعوقات التي يكون مردها المرسل الآتي :

- الحالة النفسية للمرسل .
- الافتراضات و الأحكام الخاطئة أو المظلمة لدى المرسل .
- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة .
- عدم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال .
- التفاوت في السلطة الوظيفية .

1- المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال:

تعد وسيلة الاتصال مهمة للغاية في عملية الاتصال ، لأنها تساعد المرسل في عملية الاتصال ، لذلك يتطلب من هذا الجانب أن تمتاز بفاعلية مميزة حتى يستطيع المرسل إرسال الرسالة .
و يمكن إيجاز المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال بالآتي :

- الاختيار الخاطئ للوسيلة .
- الاستخدام الخاطئ للوسيلة .
- تعدد المستويات الإدارية .
- سوء و ضعف وسيلة الاتصال.
- ازدحام و اختناق قنوات الاتصال .

2- المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالة

كثيرة هي المعوقات و المشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة ، حيث يكون قسم منها متعمد و الآخر غير متعمد ، و يمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي :

- لغة الرسالة .
- هدف الرسالة .
- أسلوب كتابة الرسالة .
- أسلوب نطق الرسالة .

3- المعوقات المرتبطة بالتغذية العكسية

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر الاتصال ، لأنها تعد بمثابة الخلاصة العامة لعملية الاتصال ، و يمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي :

- تركيز المرسل على الأهداف دون الاهتمام بدوافع و رغبات المستقبل .
- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها .
- النظرة الفوقية لدى المرسل و عدم استعداده بأخذ آراء الآخرين .
- عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية .

عاشرا : أساليب التغلب على معوقات الاتصال

- التركيز على وسيلة الاتصال حتى تستطيع تحقيق الأهداف المنشودة من عملية الاتصال .
- التركيز على محتوى الرسالة من حيث المعنى و القدرة على التأثير بالآخرين .
- مراعاة الفروقات الثقافية و الاجتماعية و السلوكية .
- التركيز على جذب انتباه المستقبل ، و إثارة اهتمامه .
- العمل على تقليص حدة الضوضاء و التشويش ، لأن ذلك يؤثر على عملية الاتصال

المهارات الأساسية لعملية الاتصال

1- مهارة التفكير

و تعرف هذه المهارة بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف و العلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال ، و لابد من التفريق بين نوعين من التفكير أثناء استخدام أو دراسة مهارة التواصل مع الآخرين هما:

- التفكير التحليلي

هو التفكير الذي يعتمد على المنطق كأساس للوصول إلى حل لمشكلة ما ، و لابد من إتباع خطوات علمية منطقية للتعرف على المراحل التي تمر بها المشكلة .

- التفكير الابتكاري

هو التفكير الذي يعتمد على الخيال و الإبداع للوصول إلى حل لمشكلة ما ، و يتميز هذا النوع بتعدد الأفكار المختلفة التي تقود الشخص للوصول إلى الحل .

2- مهارة التحدث

و تعرف هذه المهارة بأنها قدرة الشخص على التحدث بفاعلية مع الآخرين و تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث ، و عملية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد الشخص على إيصال رسالته بشكل فعال.

و حتى يتمكن المرسل من التحدث بفعالية إلى المستقبل ، يجب أن يراعي النقاط التالية :

- اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع .
- معرفة محتوى الرسالة ، و ما تتضمنه من مفاهيم .

- استخدام أساليب متنوعة في الحديث و التركيز على جوهر الموضوع .
- استخدام لغة بسيطة و مصطلحات واضحة .
- استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث .

3- مهارة الاستماع

و تعرف هذه المهارة قدرة المستقبل على التركيز بمحتوى الرسالة و فهمها على الوجه المطلوب ، و تمر هذه المهارة بعدة مراحل :

- الإنصات
- التفسير
- الاستيعاب
- التذكير
- التقييم
- الاستجابة (لفظية ، غير لفظية ، استجابة المشاعر)

و حتى يتمكن المستقبل من عملية الاستماع للمرسل ، لابد من تنفيذ الخطوات التالية :

- عدم مقاطعة المرسل .
- التركيز على الهدف الأساسي لحديث المرسل .
- عدم إطلاق الأحكام على حديث المرسل حتى ينتهي من حديثه .
- التعمق في كلمات المرسل و محاولة تفسيرها بالوجه المطلوب .

4- مهارات الاتصال غير اللفظي

و تعرف هذه المهارة بأنها مجموعة من الأشكال الحركية و الإيماءات التعبيرية التي توحى إلى معاني يتفق عليها مجموعة من الناس ، و تستخدم هذه المهارة لتوضيح فكرة ما دون التعبير عنها بالكلام ، و من أهم أنواع الاتصالات غير اللفظية و التعبيرية ما يلي :

- النواحي الصوتية المصاحبة للكلام .
- الإنصات بالنظرات .
- الحركات الصامتة .

- استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات .

5- مهارة الإقناع

الإقناع هو عملية فكرية و شكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر و إخضاعه فكرة ما ، و حتى يستطيع أي شخص إقناع الآخرين بأي فكرة لابد أن يستخدم الشخص عدة أساليب منها ما يلي :

- التجارب الميدانية المعززة بالأرقام و الأدلة و البراهين .
- القصة القصيرة ذات المعاني و الدلالات .
- الأمثال العربية الأصيلة المستندة على الإرث الحضاري و الفكري .
- الدراهمين و الحجج .
- التعابير الطبيعية المتمثلة بالمودة و الاحترام و التقدير و الاعتزاز و السرور .

خلاصة:

تعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض و أن أي نشاط لابد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر والمعوقات .

الجانب التطبيقي

عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

وتفسيرها

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري الذي تناول الرصيد المعرفي الخاص بموضوع بحثنا. سنحاول الانتقال الى الجانب التطبيقي قصد دراسة الموضوع دراسة ميدانية حتى نعطي المنهجية العلمية حقها، وكذا التحقق من المعلومات النظرية التي تناولناها في الجانب النظري" ويتم ذلك عن طريق تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان الذي وجهناه إلى طلبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

توجهنا إلى إدارة قسم التربية البدنية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بتاريخ 27 مارس 2022، وذلك قصد ضبط مجتمع الدراسة المتمثل في طلبة القسم، وكان الهدف من الدراسة الاستطلاعية هاته هو:

- جمع البيانات والمعلومات المرتبطة ببحثنا.

التحقق من مدى صلاحية أداة الدراسة من حيث الأسس العلمية لها.

معرفة العدد الإجمالي لطلبة قسم التربية البدنية بالمعهد.

- حدود الدراسة:

- **المجال المكاني:** تمحورت الدراسة حول طلبة قسم التربية البدنية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.

- **المجال الزمني:** تم تقسيم المجال الزمني الذي قمنا فيه بهذه الدراسة إلى قسمين:

- مجال خاص بالجانب النظري ويمتد من (27 نوفمبر 2021 إلى 28 فيفري 2022).

- أما المجال الخاص بالجانب التطبيقي فيمتد من (01 مارس إلى 18 ماي 2022) بحيث تم تجهيز الاستبيان الخاص بدراستنا والموجه للطلبة ودراسته بشكل يخدم بحثنا مع تقديمه للتحكيم من طرف أساتذة المعهد وبعد ذلك بدأ الشروع في العمل الميداني.

- **منهج الدراسة:**

يعتبر المنهج من العناصر الأساسية والوسائل الهامة التي ينبغي أن تتوفر في أي دراسة، ومن غير المعقول أن يخلوا أي بحث علمي من منهج عن طريقه يصل الباحث إلى التحقق من صحة الفرضيات أو بطلانها، وبهذا تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يصنف ضمن مناهج البحث المتبعة.

- **متغيرات الدراسة:**

استنادا إلى فرضيات البحث تبين لنا أن هناك متغيران اثنان أحدهما مستقل والآخر تابع وهي كالآتي:

- **تعريف المتغير المستقل:**

هو عبارة عن المتغير الذي يفترض الباحث انه السبب او احد الأسباب لنتيجة معينة ، ودراسته قد تؤدي الى معرفة تأثيره على متغير آخر.

تحديد المتغير المستقل: وسائل التواصل الاجتماعي.

تعريف المتغير التابع:

متغير يؤثر فيه المتغير المستقل هو الذي تتوقف قيمته على مفعول تأثير قيم المتغيرات الأخرى حيث انه كلما أحدثت تعديلات على قيم المتغير المستقل ستظهر على المتغير التابع . (محمد حسن علاوي ، مرجع سابق، ص219).

تحديد المتغير التابع: عملية التواصل.

- مجتمع وعينة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هاته والتي ارتأت أن يكون المجتمع الأصلي للدراسة: طلبة قسم التربية البدنية والرياضية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.

عينة البحث وأسلوب اختيارها:

اعتمدنا على عينة قوامها 50 طالبا تم اختيارها بطريقة عشوائية ممثلة مجتمع الدراسة الذي تكون من طلبة القسم.

- أساليب جمع البيانات والمعلومات:

لقد اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان.

الاستمارة:

قمنا ببناء استمارة الاستبيان بما يخدم الخلفية النظرية للبحث، وقد تم تقسيمها إلى ثلاث محاور هي:

المحور الأول: تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.

المحور الثاني: تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الإدارة والطلبة.

المحور الثالث: الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

حيث كان مجموع العبارات الكلي للمقياس 31 عبارة.

- الخصائص السيكومترية للدراسة (الصدق، الثبات، الموضوعية):**الصدق:**

اعتمد الباحث في دراسته على تحكيم استمارة الاستبيان من طرف دكاترة وأساتذة المعهد.

الثبات:

تم توزيع الأداة على 12 فردا من مجتمع الدراسة بغية إجراء التجربة الاستطلاعية وذلك خلال مرحلتين قبلية وبعديّة تفصلهما مدة أسبوع واحد، وبعد ذلك تمت المعالجة الإحصائية باستخدام معامل ألفا كرومباخ لحساب معامل الثبات.

درجة الثبات	معامل ألفا كرومباخ	
قوي	0.849	استمارة الاستبيان

الجدول رقم (01) يوضح قيم معامل الثبات والصدق لأداة البحث

الموضوعية:

يتم تحقيق شرط الموضوعية لما يقوم مجموعة من المختبرين بتطبيق أداة الدراسة في نفس الوقت يجب أن يحصلوا على نتائج متقاربة و يجب أن تكون تعليمات تطبيق أداة الدراسة سهلة و مفهومة وواضحة كلما كان الثبات عاليا كانت الموضوعية عالية.

- تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية:

تم تفرغ جميع البيانات المتحصل عليها من خلال تطبيق أدوات البحث، تمهيدا لإدخالها للحاسوب الآلي لإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة لتوظيف الحزمة الإحصائية spss.

استخدام نموذج SPSS في البحث الحالي:

اعتمدنا في هذا البحث بنسبة كبيرة جدا في تحليل البيانات في برنامج SPSS حيث تم إجراء الحسابات اللازمة، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.

وكذا اختبار الارتباط البسيط بيرسون ، لحساب درجة الارتباط بين مستوى محاور الاستبيان وبعدها تم نقل النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS إلى جداول منظمة على حسب متغيرات البحث كما سيأتي في عرض ومناقشة هذه النتائج.

المعادلة الإحصائية لتحويل التكرارات لنسب مئوية:

$$س-100 \% \text{ فإن } ع=100 * x$$

س

X:النسبة المئوية / ع:عدد الإجابات (التكرارات) / س:عدد أفراد العينة

-النسب المئوية

-التكرارات

-برامج الأحزمة في العلوم الاجتماعية SPSS.

-معامل الارتباط البسيط بيرسون.

- خطوات اجراءات الدراسة الميدانية:

كانت بداية العمل الميداني وفقا لما يلي: حيث قمنا بالتوجه الى معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة وذلك يوم 08 ماي 2022 ليتم توزيع الاستمارات للإجابة الفورية عليها. لنقوم بعدها بتحليل ومناقشة نتائج الاستمارات بعد ذلك.

-طريقة إعادة الاختبار test_retest:

تم توزيع الاستمارة على 12 طالبا من مجتمع الدراسة، وزع عليهم الاستبيان الاول في 19 أبريل 2022 و بعد أكثر من أسبوع تم توزيع نفس الاستبيان الاول بتاريخ 26 أبريل 2022. توصلنا إلى أن قيمة معامل الثبات بلغت 0.849 و بالتالي يمكن القول أن هذه الاستمارة ثابتة.

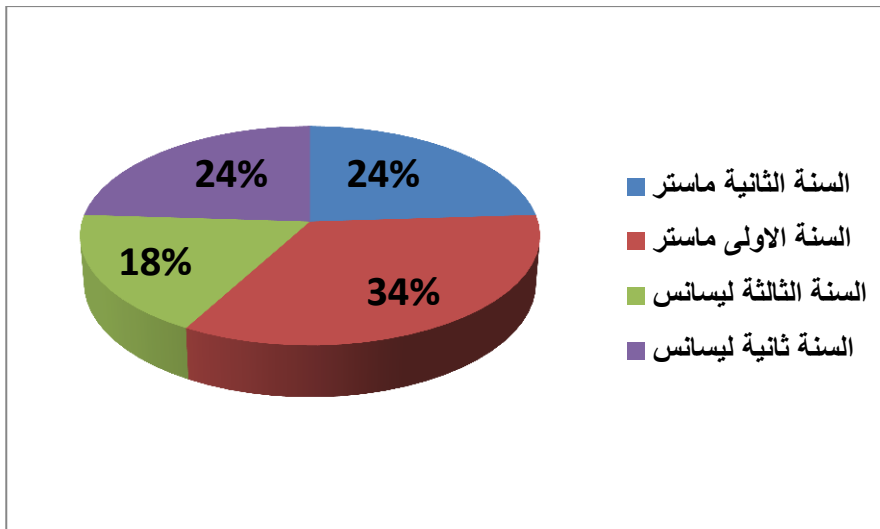
2- عرض وتحليل النتائج:

تحليل المعلومات العامة:

1- السنة:

النسبة المئوية	التكرارات	
24%	12	السنة ثانية ليسانس
18%	09	السنة الثالثة ليسانس
34%	17	السنة أولى ماستر
24%	12	السنة ثانية ماستر
100%	50	المجموع

الجدول رقم (02): يوضح مجموع تكرارات أفراد العينة حسب السنة الدراسية



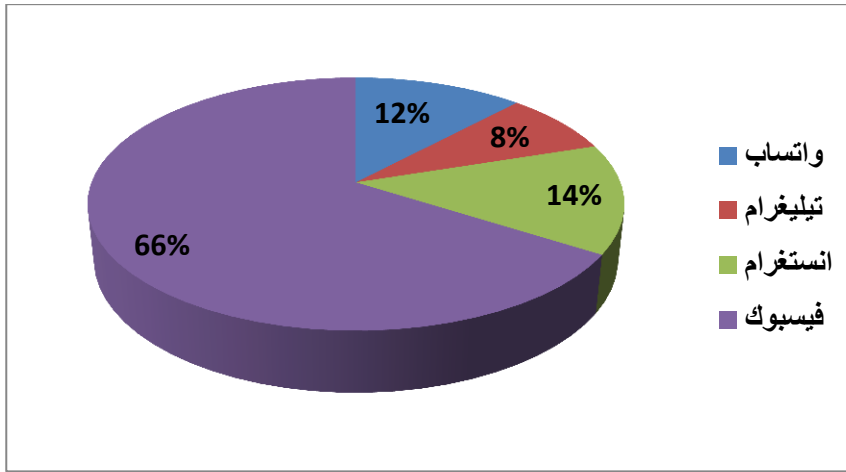
الشكل رقم (01): يمثل مجموع تكرارات أفراد العينة حسب السنة الدراسية

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن طلبة السنة أولى ماستر هم أكثر فئة تتواجد في عينة دراستنا الحالية بـ 17 فردا بنسبة 34%، يليهم طلبة السنة الثانية ماستر والثانية ليسانس مناصفة بـ 12 فردا بنسبة 24%، في حين نجد أن طلبة السنة الثالثة ليسانس بلغ عددهم 09 أفراد بنسبة 18%.

2- مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعملها:

النسبة المئوية	التكرارات	
66%	33	فيسبوك
14%	07	أنستغرام
08%	04	تيليغرام
12%	06	واتساب
100%	50	المجموع

الجدول رقم (03): يوضح مجموع تكرارات أفراد العينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعملها



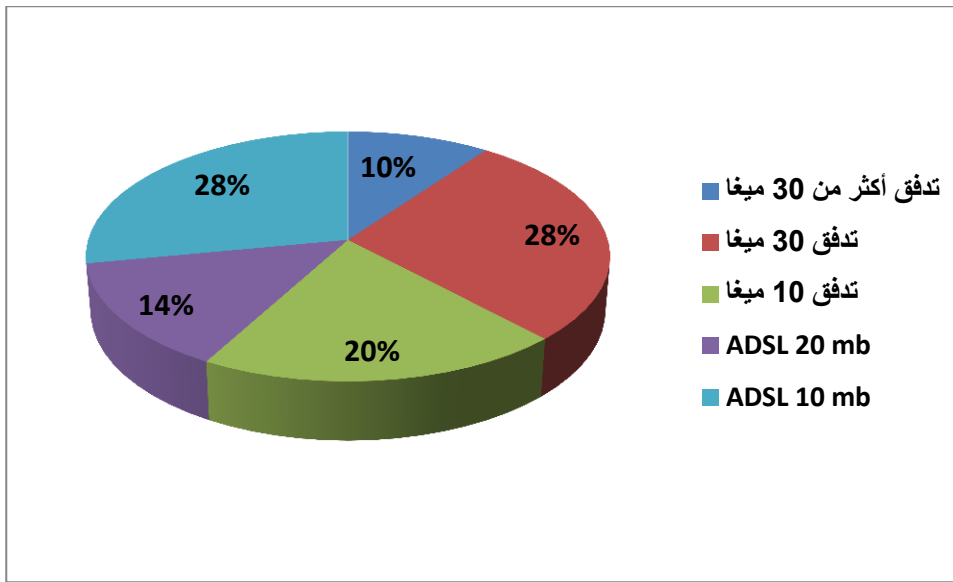
الشكل رقم (02): يمثل مجموع تكرارات أفراد العينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعملها

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن غالبية الطلبة يستخدمون موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك بـ 33 فردا بنسبة 66%، يليه موقع أنستغرام بـ 07 أفراد بنسبة مئوية قدرت بـ 14%، ويليه موقع واتساب بـ 6 أفراد بنسبة 12%، في الأخير نجد موقع تيليغرام بـ 04 أفراد بنسبة 8%.

3- نوع شبكة الانترنت التي تستخدمها:

النسبة المئوية	التكرارات		
%28	14	ADSL 10 mb	شبكة الهاتف الثابت
%14	07	ADSL 20 mb	
%20	10	تدفق 10 ميغا	شبكة الهاتف النقال
%28	14	تدفق 30 ميغا	
%10	05	تدفق أكثر من 30 ميغا	
100%	50	المجموع	

الجدول رقم (04): يوضح مجموع تكرارات أفراد العينة حسب نوع شبكة الانترنت



الشكل رقم (03): يمثل مجموع تكرارات أفراد العينة حسب نوع شبكة الانترنت

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن غالبية الطلبة يستهلكون تدفق أنترنت 10 ميغا بيت لشبكة الهاتف الثابت و تدفق 30 ميغا بيت لشبكة الهاتف المحمول بعدد 14 فردا من أصل 50 المتمثلة في افراد العينة بنسبة 28%، يليها تدفق 10 ميغا بيت لشبكة الهاتف المحمول بـ 10 أفراد بنسبة 20%، أين يليها تدفق 20 ميغا بيت لشبكة الهاتف الثابت بـ 7 أفراد بنسبة 14%، ثم تدفق أكثر من 30 ميغا بيت بـ 5 أفراد بنسبة 10%.

التحليل الوصفي للعبارات الخاصة بالاستبيان:

اختبار الصدق وثبات المحاور الثلاثة بحيث يتم حساب كل محور على حدى:

الرقم	المحاور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	المحور الاول: تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات	11	0.847	0.751
2	المحور الثاني: تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الإدارة والطلبة	10	0.879	0.742
3	المحور الثالث: الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي	10	0.821	0.746
	المحور ككل	31	0.849	0.749

جدول رقم (05): يوضح صدق وثبات كل محور على حدى

من الجدول (05) نلاحظ أن الثبات والصدق للمحاور الثلاثة كان ايجابيا، حيث بلغت نسبة الثبات للمحور الأول 0.847 بينما قدرت نسبة الصدق بـ 0.751، أما المحور الثاني فبلغت نسبة الثبات 0.879 بينما قدرت نسبة الصدق بـ 0.742، في حين بلغت نسبة الثبات للمحور الثالث 0.821 بينما قدرت نسبة الصدق بـ 0.746 في حين كانت قيمة المتوسط العام للثبات في الاستبيان ككل المستخدم في البحث 0.849 أما الصدق فبلغ 0.749 وهذا ما يدل على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية.

مناقشة النتائج في ظل الفرضيات:

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى: تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.

الرقم	المحور الأول	المتوسط	الانحراف
		الحسابي	المعياري
01	أنتفاع باستمرار على المنشورات والمواضيع الخاصة بالقسم على صفحاتهم الرسمية	2.20	0.716
02	أ تبادل الآراء والأفكار مع زملائي على الصفحة الرسمية للقسم	2.05	0.745
03	أحصل على المساعد اللازمة من طرف موظفو القسم على صفحة فيسبوك الرسمية	2.30	0.733
04	أتمتلك الجامعة مجموعة من مواقع التواصل التي تمكنني من التواصل والتفاعل معهم	2.25	0.610
05	أتحافظ إدارة القسم على وجود اتصال ثنائي الاتجاه معي من خلال شبكات التواصل الاجتماعي	2.50	0.751
06	أجري حوارات منتظمة مع موظفي القسم باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي	2.80	0.716
07	أحصل على المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة ومواعيد التسجيل والعطل وغيرها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي	2.40	0.854
08	أثق بالمعلومات التي أحصل عليها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي	2.95	0.645
09	يتم الاستجابة بفعالية للشكاوي التي أقدمها عبر شبكات التواصل الاجتماعي	2.70	0.845
10	تخفف وسائل التواصل الاجتماعي عني عناء التنقل للجامعة من أجل معرفة كل جديد	2.31	0.774
11	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي سهل عليا متابعة أحداث الجامعة	2.47	0.875
--	مجموع المحور ككل	2.44	0.751

الجدول رقم (06): نتائج المحور الأول من استمارة الاستبيان الموجه للطلبة

مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن نتائج المحور الأول استتبقت من إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) طالباً، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على البديل "دائماً"، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم متمحورة على البديل "أحياناً"، فيما نجد المجموعة الثالثة التي تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على البديل "أبداً".

ومنه فإن الفرضية الجزئية الأولى تنطلق من إعتقاد ينص على أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات، وانطلاقاً من مختلف القراءات للدراسات السابقة والتراث النظري الفكري، والنتائج المتحصل عليها بطرائق إحصائية علمية في الجدول المشار إليه أعلاه فإننا نجد أن قيمة المتوسط الحسابي للمحور الأول الذي يؤكد على أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات بلغت 2.44 بينما الانحراف المعياري فكان 0.751 جميع قيم الاختبار كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما أكدناه في الجانب النظري كون أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات، وهو ما يتوافق ونتائج الدراسات السابقة كما سنتطرق إليه في الاستنتاج العام.

وهذا ما تم تأكيده في الإطار النظري لدراستنا وبالخصوص في الفصل الأول الخاص بمواقع التواصل الاجتماعي، حيث أنه من خلال تقسيم مواقع التواصل وفقاً للتعريفات الخاصة بها فإن شبكة الانترنت وتطبيقاتها، مثل الفيس بوك، وتويتر، اليوتيوب، والمدونات، ومواقع الدردشة، والبريد الإلكتروني... الخ فهي بالنسبة للإعلام، تمثل المنظومة الرابعة تضاف للمنظومات الكلاسيكية الثلاث، كما نجد أيضاً أنه من خصائص مواقع التواصل الاجتماعي "المشاركة"، فوسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والجمهور، وهو ما يعكس في دراستنا الحالية تواصل الطلبة مع الإدارة والاطلاع على مختلف الإعلانات.

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية: تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني	الرقم
		تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة	
0.716	2.20	تعيقني سرعة الأنترنت من التواصل مع إدارة القسم في كثير من الأحيان	01
0.845	2.05	تطبيقات التواصل الاجتماعي تستجيب بشكل سلس مع تدفق الأنترنت	02
0.816	2.20	تمكنني سرعة الأنترنت من متابعة كل الأنشطة الخاصة بالجامعة على مواقع التواصل الاجتماعي	03
0.745	2.25	تدقق الأنترنت السريع يمكنني من الحصول على المعلومات الخاصة بتخصصي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بكل سهولة	04
0.720	2.45	تعيقني الأنترنت من معرفة كل الإعلانات التي تنشرها إدارة القسم عبر مواقع التواصل الاجتماعي	05
0.845	2.05	أواجه صعوبة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض الدراسة بسبب تدفق الأنترنت الضعيف	06
0.816	2.32	لا أجد أي صعوبة في التواصل مع إدارة القسم من أجل الاستفسار عن الأمور الخاصة بالطلبة	07
0.756	2.28	سرعة الرد كبيرة جدا من طرف إدارة القسم ما يميزها عن باقي الإدارات	08
0.786	2.30	لا أجد مشاكل في تحميل الوثائق المرسله من طرف إدارة القسم	09
0.824	2.34	أكون متذمر جدا عند انقطاع الأنترنت الأمر الذي يعيق تواصلني مع الإدارة	10
0.786	2.24	مجموع المحور ككل	--

الجدول رقم (07): نتائج المحور الثاني من استمارة الاستبيان الموجه للطلبة

مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن نتائج المحور الأول استتبقت من إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) طالبا، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على البديل " دائما "، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم متمحورة على البديل " أحيانا "، فيما نجد المجموعة الثالثة التي تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على البديل "أبدا".

ومنه فإن الفرضية الجزئية الثانية تنطلق من اعتقاد ينص على أنه تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة، وانطلاقا من مختلف القراءات للدراسات السابقة والتراث النظري الفكري، والنتائج المتحصل عليها بطرائق إحصائية علمية في الجدول المشار إليه أعلاه فإننا نجد أن قيمة المتوسط الحسابي للمحور الثاني المتعلق بالقيم الاجتماعية 2.24 بينما الانحراف المعياري فكان 0.786 جميع قيم الاختبار كانت دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، و بالتالي نكون قد حققنا فرضيتنا الثانية والبعد الثاني الذي يفترض أن سرعة تدفق الانترنت تسمح بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة من خلال نتائج هذا المحور التي كانت دالة بشكل كلي، وهذا ما أكدناه في الجانب النظري كون أن سرعة تدفق الانترنت تسمح بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة، وهو ما يتوافق ونتائج الدراسات السابقة كما سنتطرق إليه في الاستنتاج العام.

وهو ما تم توظيفه والتطرق إليه في الاطار النظري، حيث نجد من أنواع الاتصال "الاتصالات الالكترونية" وهي القرارات التي تصل إلى الأشخاص عن طريق التقنيات الحديثة مثل الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، ومثل هذا النوع من الاتصالات يعزز نمو و فاعلية الاتصال بين الأشخاص إلا أنه من الممكن أن يفهم بشكل غير صحيح في حال إذا لم يكتب على طريقة الاتصالات الكتابية.

ويستخدم هذا النوع من الاتصالات بأسلوبين هما: الاتصال الكتابي (الرسائل الالكترونية) والاتصال الشفوي (المؤتمرات و الفيديو) .

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية: الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثالث	
		الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي	
0.716	2.27	01	يجيب موظفي القسم عن أسئلتني حول الخدمات والبرامج التدريسية التي تقدمها إدارة القسم
0.845	2.45	02	يشركني موظفي القسم في إيجاد حلول للمشاكل التي أواجهها في الخدمات والبرامج التدريسية التي تقدمها إدارة القسم
0.866	2.20	03	يتم الاستجابة بشكل سريع لطلباتني من طرف موظفي القسم
0.856	2.22	04	ألقى اهتمام كبير من طرف موظفي القسم
0.845	2.25	05	دائما ما أشعر أنني محور اهتمام الجامعة
0.816	2.20	06	أشعر أن سياسة القسم تركز بشكل أساسي على تلبية احتياجاتني
0.710	2.05	07	أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الجامعة وإدارة القسم
0.845	2.47	08	عادة ما أجد سرعة في الرد على رسائلني من طرف موظفي الإدارة
0.816	2.35	09	لا يتفانى موظفي إدارة القسم في توضيح استفساراتني والإجابة عن تساؤلاتني عبر مواقع التواصل الاجتماعي
0.785	2.34	10	أرى أن جودة الخدمات والتواصل بين الإدارة والطلبة راقى جدا وفي المستوى المطلوب
0.809	2.28	--	مجموع المحور ككل

الجدول رقم (08): نتائج المحور الثالث من استمارة الاستبيان الموجه لأساتذة التربية البدنية والرياضية للطور المتوسط

مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن نتائج المحور الأول استتبعت من إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ

عددهم إجمالا (50) طالبا، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على البديل "دائما"، أما

المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم متمحورة على البديل "أحيانا"، فيما نجد المجموعة الثالثة التي تمثل

الأفراد الذين كانت إجاباتهم على البديل "أبدا".

ومنه فإن الفرضية الجزئية الثالثة تنطلق من اعتقاد ينص على أن الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين

الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وانطلاقا من مختلف القراءات للدراسات السابقة والتراث النظري

الفكري، والنتائج المتحصل عليها بطرائق إحصائية علمية في الجدول المشار إليه أعلاه فإننا نجد أن قيمة المتوسط الحسابي للمحور الثالث بلغت 2.28 بينما الانحراف المعياري فكان 0.809 جميع قيم الاختبار كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما أكدناه في الجانب النظري كون أن الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما يتوافق ونتائج الدراسات السابقة كما سنتطرق إليه في الاستنتاج العام.

ومن خلال ما تم عرضه في الاطار النظري نجد أن عملية التواصل الالكتروني تعتبر تعتبر همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض و أن أي نشاط لابد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر والمعوقات.

استنتاج:

من خلال كل هذه النتائج والمعطيات نكون قد حققنا جميع فرضياتنا، حيث يرجع ذلك الى الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية، وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة والمثابرة التي اعتمدنا عليها في دراستنا حيث نجد دراسة مريم نريمان نورمان بعنوان: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية - دراسة عينة من مستخدمي موقع الفايسبوك في الجزائر والتي هدفت إلى معرفة الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في حياة الأشخاص، والتعرف على أهم الخدمات التي توفرها مواقع الشبكات الاجتماعية، وأسفرت نتائج الدراسة إلى مايلي:

- لوحظ أن استخدام موقع فيسبوك يختلف من مستخدم لآخر تبعا لمتغيري الجنس والسن.

- أفراد العينة بين 26-36 سنة أكثر إدمانا على موقع فيسبوك.

- الدافع الاول لاستعمال مواقع التواصل الاجتماعي هو التواصل فيما بين أفراد العينة.

فيما نجد أيضا دراسة مهدي سامية بعنوان: استخدام الطلبة لمواقع التواصل الاجتماعي والاشباعات المحققة، والتي هدفت إلى التوصل لمعرفة عادات وأنماط استخدام الشباب الجامعي لموقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك) ومدى الإقبال عليها، وكذا معرفة دوافع استخدام الشباب الجامعي لموقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك)، أيضا إبراز أهم الاشباعات التي يليها (الفايس بوك) لشريحة الشباب الجامعين خلال عملية التواصل الاجتماعي.

في المقابل نجد دراسة عمر عطلاوي بعنوان الدراسة: أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة في الحصول على المعلومة الرياضية، والتي هدفت إلى معرفة دوافع استخدام طلبة الإعلام والاتصال لشبكة التواصل الاجتماعي وحجم الاشباعات التي تحققها، وكذا معرفة مدى مصداقية هذه الشبكة كمصدر للمعلومة ودرجة ثقة الطلبة، أيضا التعرف على مدى اعتماد طلبة الإعلام والاتصال على شبكة التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومة.

وأسفرت نتائج الدراسة إلى تبين لنا أن للطلبة الاعلام الرياضي عادات وانماط في استخدام لشبكات التواصل الاجتماعي في جمع المعلومة، وأن هناك إشباعات في موضوعية المعلومة الرياضية التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي لطلبة الاعلام الرياضي، أيضا المستوى العلمي والفترات في الاستخدام ومعدل الوقت واللغة المستعملة كذلك الحاجات التي يليها لك الموقع والميزة والإشباعات المحققة من استخدام الموقع المتمثلة في تلبية الحاجات الاعلامية والتزود بالمعلومات والارتياح حيث اصبح من ضروريات الحياة اليومية كالأكل والشرب والنوم.

ونجد أن كل هذه الدراسات خدمت بحثنا تماما حيث توافقت نتائج دراستنا بنتائج هذه الدراسات القبلية.

استنتاجات واقتراحات

الاستنتاج العام:

انطلقت هاته الاشكالية متمثلة في دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية، وعلى اعتبار أن بلادنا بأمس الحاجة الى هذه البحوث العلمية لأنها تسلط الضوء على خفايا هذا الموضوع، والتي أصبحت ضرورة ملحة خاصة في مثل هذه الظروف التي تمر بها بلادنا الحبيبة على غرار باقي بلدان العالم والتي أصبحت تحتم علينا التواصل مع بعضنا البعض عن بعد وأيضا الدراسة عن بعد بسبب فيروس كورونا.

ومنه خرجنا بالنتائج التالية:

- لوسائل التواصل الاجتماعي دور في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية، وذلك من خلال تسهيل عملية تواصل الطلبة وتقريب إدارة القسم من طلبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، خاصة في الظرف الصحي الذي تمر به الجزائر على غرار بلدان العالم جراء فيروس كورونا المستجد الذي عطل الدراسة الحضورية ولجأت الوزارة الى اعتماد التعليم عن بعد. الامر الذي جعل من مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة اتصال وتواصل.

- تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات، وذلك من خلال ما يتم نشره من مستجدات تخص الطالب والأستاذ معا عبر صفحات الفيسبوك، الأمر الذي سهل مهمة اطلاع الطلبة على آخر الأخبار والاعلانات دون عناء التنقل.

- تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الإدارة والطلبة، وذلك من خلال الاشتراك في التدفق العالي الذي يتيح سرعة اتصال تسمح باستعمال وسائل التواصل الاجتماعي بسرعة ودون عناء.

- الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، حيث أنهم استحسنوا عملية التواصل عن بعد بينهم وبين الإدارة والاطلاع على آخر الاخبار والاعلانات وكذا التواصل من أجل الاستفسارات التي تخصهم مسارههم الدراسي.

الاقتراحات والتوصيات المستقبلية:

بعد كل ما تطرقنا إليه من جانب نظري وتراث فكري ونتائج منتقاة تحصلنا عليها عن طريق الجانب التطبيقي للدراسات الحالية، وجب علينا النظر وطرح مجموعة من الاقتراحات والتوصيات من أجل العمل عليها بشكل جدي مستقبلا ونذكر منها:

- ضرورة عمل دراسات مشابهة لدراستنا من اجل التعمق أكثر حول أهمية مواقع التواصل الاجتماعي ليس فقط من اجل التواصل بل أيضا لتسخيرها في العملية التعليمية والتعلمية.
- الاهتمام بشبكة الأنترنت عن طريق رفع تدفقها لمساعدة الطالب على الولوج الفعال بسرعة وأريحية إلى شبكات التواصل المساعدة في العملية التواصلية بينه وبين الإدارة والأستاذ.
- الإهتمام أكثر بعملية التواصل بين الإدارة والطلبة وإعطائها قيمة رفيعة من أجل تسهيل كل ما هو صعب.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم

المراجع العربية:

1. أولجا جوديس بيلي، بيلي كاميرتس، نيكوكاربننتير، (2009)، "فهم الإعلام البديل"، ترجمة: علا أحمد إصلاح، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
2. بهاء الدين محمد مزيد، (2012)، "المجتمعات الافتراضية بديلاً للمجتمعات الواقعية/ كتاب الوجوه نموذجاً"، جامعة الامارات العربية المتحدة.
3. جمال الزرن، "هندسة المكان الافتراضي منتجة لخطاب ثقافي"، مدونة مقعد وراء التلفزيون: الإعلام والاتصال والمجتمع.
4. جمال الزرن، (2007)، ((تدويل الاعلام العربي، الوعاء ووعي الهوية))، دمشق، دار صفحات، صفحات متفرقة.
5. حميد الطائي و بشير العلاق، (2019)، أساسيات الاتصال: نماذج و مهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
6. راييس نور الدين، 2007، نظرية التواصل واللسانيات الحديثة، مطبعة سايس، فاس، ط1.
7. زيد منير عبوي، (د س)، فن الادرة بالاتصال، دار دجلة ناشرون وموزعون، العراق.
8. سعيد بن جبلي، ((رصد الاعلام الجديد وعلاقته بالرأي العام- سلاح المهمشين العرب))، في ثالث أيام مهرجان القاهرة للإعلام، الثلاثاء 2007/12/4م.
9. شعبان فرح، (2009)، الاتصالات الادارية، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن.
10. عباس مصطفى صادق، (2008)، "الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات"، عمان، دار الشروق، 2008.
11. عباس مصطفى صادق، (2011)، "الاعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة"، البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال.
12. عبد الله الزين الحيدري، ((ما المقصود بالزمن الميدياتيكي؟))، مدونة أجيال.

13. علي محمد رحومة، (2007)، ((الانترنت والمنظومة التكنو-اجتماعية))، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية.
14. عمر محمد درّه، 2009، مدخل إلى الإدارة، مصر: جامعة عين شمس - كلية التجارة.
15. مي العبد الله، ((الاتصال والديمقراطية))، بيروت، دار النهضة العربية، 2005.
16. نهوند القادري، (2008)، "قراءة في ثقافة الفضائيات العربية الوقوف على تخوم التفكيك"، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.
17. **المراجع الاجنبية:**
18. Leadbeater, C. (2002) Up the Down Escalator: why the Global Pessimists Are Wrong. Viking, London..
19. Mc Robbie, A. (2001) "Everyone is Creative": Artists as New Economy Pioneers? Open Democracy, (accessed August 30, 2001).
20. Sherry Turkle, " Together: Why We Expect More from Technologies than from Each Other Alone", New York: Basic Books, 2011.
21. Nicholas Negroponte, Being Digital. Publisher Vintage, USA. 1996.
22. Rosengren, k,E, & Windahl, S. (1972), " Mass Media Consum - tions as a Functional Alternative ", In McQueil (Ed) Sociology of Mass Communications, UK. Penguin.
23. Hadumod Bussmann, 1998, Routledge Dictionary of Language and Linguistics, translated and edited by Gregory Trauth and Kerstin Kazzazi, Routledge, London and New York, 1st ed.
24. **الرسائل والاطروحات:**
25. جرار ، ليلي أحمد، (2011)، المشاركة بموقع الفيس بوك وعلاقته باتجاهات طلبة الجامعات الأردنية نحو العلاقات الأسرية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعلام ، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
26. صورية ولهة، صهيب عيسي، 2012، تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الممارسة المهنية للصحفي الجزائري، مذكرة تخرج ماستر، جامعة المسيلة.

27. راضي زاهر، 2003، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، عدد15، جامعة عمان الاهلية، عمان.
28. غزال مريم شعوبي نور الهدى، 2014، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة الجامعيين، مذكرة تخرج ليسانس في العلوم الانسانية، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
29. **المجلات والبحوث العلمية:**
30. زاهر راضي، "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي"، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان، 2003.
31. أمين، رضا عبد الواحد. (2009)، استخدامات الشباب الجامعي لموقع "يوتيوب" على شبكة الإنترنت . ورقة بحثية قدمت إلى المؤتمر الأول " الإعلام الجديد : تكنولوجيا جديدة ... لعالم جديد" والذي عقد في رحاب جامعة البحرين في الفترة ما بين 7-9 أبريل 2009م، منشورات جامعة البحرين.
32. نصر الدين لعياضي، "الرهانات الاستمولوجية والفلسفية للمنهج الكيفي/ نحو آفاق جديدة لبحوث الإعلام والاتصال في المنطقة العربية"، أبحاث المؤتمر الدولي، "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد"، جامعة البحرين، من 7-9 ابريل 2009.
33. عزة مصطفى الكحكي، "استخدام الانترنت وعلاقته بالوحدة النفسية وبعض العوامل الشخصية لدى عينة من الجمهور بدولة قطر"، أبحاث المؤتمر الدولي، "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد"، جامعة البحرين، من 7-9 ابريل 2009.
34. **مواقع الانترنت:**
35. <http://www.jamelzran.jeeran.com>
36. <http://www.digitaldeliverance.com/philosophy/definition/definition.html>
37. Vin Crosbie, 1998 What is New Media ?
38. <http://computing dictionary.the freedictionary.com/new+media> .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

استمارة استبيان

أعزائي الطلبة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للإجابة على ما ورد فيها من أسئلة بجدية وتركيز من أجل المساهمة في إنجاح هذا البحث الذي نحن بصدد إنجازه تحت عنوان: " دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية"، ولكم جزيل الشكر.

ملاحظة: يرجى وضع علامة "X" في الإجابة المختارة.

- المعلومات العامة:

السنة:

الثانية ليسانس

الثالثة ليسانس

الأولى ماستر

الثانية ماستر

مواقع التواصل الاجتماعي التي تستعملها:

فايسبوك

انستغرام

تيليجرام

واتساب

نوع شبكة الانترنت التي تستخدمها:

شبكة الهاتف الثابت:

ADSL 10 mb

ADSL 20 mb

شبكة الهاتف النقال:

تدفق 10 ميغا

تدفق 30 ميغا

تدفق أكثر من 30 ميغا

الرقم	العبارة	دائما	أبدا	أحيانا
المحور الاول: تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات				
1	أتفاعل باستمرار على المنشورات والمواضيع الخاصة بالقسم على صفحتهم الرسمية			
2	أتبادل الآراء والأفكار مع زملائي على الصفحة الرسمية للقسم			
3	أحصل على المساعدة اللازمة من طرف موظفو القسم على صفحة فيسبوك الرسمية			
4	تمتلك الجامعة مجموعة من مواقع التواصل التي تمكنني من التواصل والتفاعل معهم			
5	تحافظ إدارة القسم على وجود اتصال ثنائي الاتجاه معي من خلال شبكات التواصل الاجتماعي			
6	أجري حوارات منتظمة مع موظفي القسم باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي			
7	أحصل على المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة ومواعيد التسجيل والعطل وغيرها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي			
8	أثق بالمعلومات التي أحصل عليها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي			
9	يتم الاستجابة بفعالية للشكاوي التي أقدمها عبر شبكات التواصل الاجتماعي			
10	تخفف وسائل التواصل الاجتماعي عني عناء التنقل للجامعة من أجل معرفة كل جديد			
11	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي سهل عليا متابعة أحداث الجامعة			
المحور الثاني: تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة				
12	تعيقني سرعة الأنترنت من التواصل مع إدارة القسم في كثير من الأحيان			
13	تطبيقات التواصل الاجتماعي تستجيب بشكل سلس مع تدفق الأنترنت			
14	تمكنني سرعة الأنترنت من متابعة كل الأنشطة الخاصة بالجامعة على مواقع التواصل الاجتماعي			
15	تدفع الأنترنت السريع يمكنني من الحصول على المعلومات الخاصة بتخصصي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بكل سهولة			
16	تعيقني الأنترنت من معرفة كل الإعلانات التي تنشرها إدارة القسم عبر مواقع التواصل الاجتماعي			
17	أواجه صعوبة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض الدراسة بسبب تدفق الأنترنت الضعيف			
18	لا أجد أي صعوبة في التواصل مع إدارة القسم من أجل الاستفسار عن الأمور الخاصة بالطلبة			
19	سرعة الرد كبيرة جدا من طرف إدارة القسم ما يميزها عن باقي الإدارات			

			لا أجد مشاكل في تحميل الوثائق المرسله من طرف إدارة القسم	20
			أكون متذمر جدا عند انقطاع الأنترنت الأمر الذي يعيق تواصلني مع الإدارة	21
المحور الثالث: الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي				
			يجيب موظفي القسم عن أسئلتني حول الخدمات والبرامج التدريسية التي تقدمها إدارة القسم	18
			يشركني موظفي القسم في إيجاد حلول للمشاكل التي أواجهها في الخدمات والبرامج التدريسية التي تقدمها إدارة القسم	19
			يتم الاستجابة بشكل سريع لطلباتني من طرف موظفي القسم	20
			ألقي اهتمام كبير من طرف موظفي القسم	21
			دائما ما أشعر أنني محور اهتمام الجامعة	22
			أشعر أن سياسة القسم تركز بشكل أساسي على تلبية احتياجاتني	23
			أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الجامعة وإدارة القسم	24
			عادة ما أجد سرعة في الرد على رسائلني من طرف موظفي الإدارة	25
			لا يتفانى موظفي إدارة القسم في توضيح استفساراتني والإجابة عن تساؤلاتني عبر مواقع التواصل الاجتماعي	26
			أرى أن جودة الخدمات والتواصل بين الإدارة والطلبة راقى جدا وفي المستوى المطلوب	27

ملخص الدراسة:

- عنوان الدراسة: دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية.
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي.
- إشكالية الدراسة:
- هل تحقق شبكات التواصل الاجتماعي عملية التواصل بين طلبة قسم ت ب ر والإدارة بالشكل المطلوب؟
- الفرضيات الجزئية:
- تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.
- تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة.
- الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- مجتمع وعينة الدراسة:
- المجتمع الأصلي للدراسة: طلبة قسم التربية البدنية والرياضية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.
- عينة قوامها 50 طالبا.
- أهداف الدراسة:
- معرفة ما إذا تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.
- معرفة ما إذا تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة.
- التعرف على مدى رضى الطلبة على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- أدوات جمع البيانات والمعلومات: الاستبيان.
- الاستنتاجات:
- لوسائل التواصل الاجتماعي دور في تحقيق عملية التواصل بين الإدارة وطلبة قسم التربية البدنية والرياضية.
- تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية الاطلاع على مختلف الإعلانات.
- تسمح سرعة تدفق الانترنت بتحقيق عملية التواصل الجيد بين الادارة والطلبة.
- الطلبة راضون على جودة عملية التواصل بين الإدارة والطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

تم بحمد الله