

4الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية: العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: إعلام واتصال

الرقم التسلسلي: /...../.....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر: تخصص: اتصال وعلاقات عامة

**بعنوان:**

**توظيف مواقع التواصل الإجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة**

**دراسة حالة دار الثقافة بولاية المسيلة**

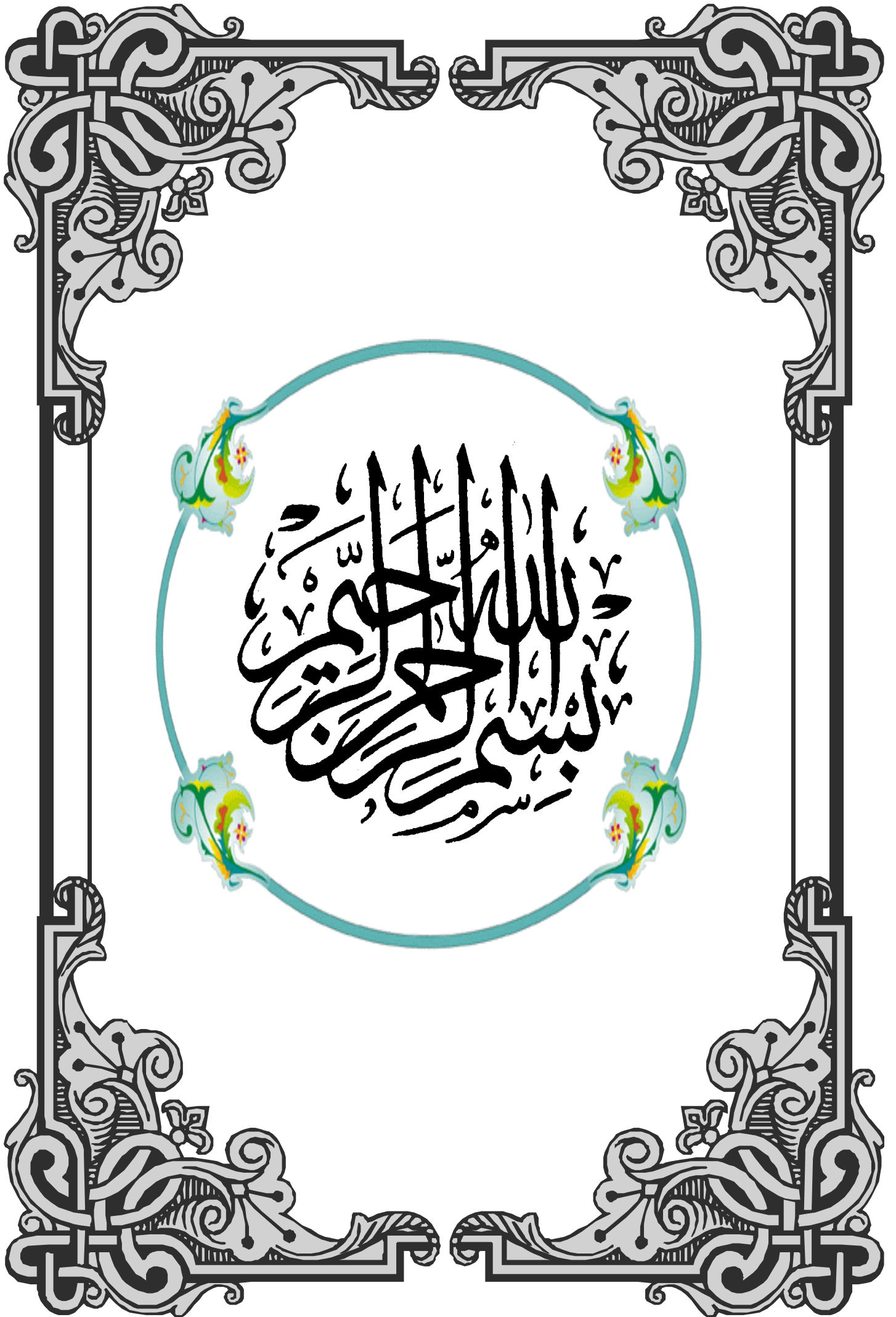
اشرف الأستاذ

واضح خضرة

إعداد الطالبة:

- دوبابي أحلام

السنة الجامعية : 1441-1442هـ - 2019 - 2020 م



# شكر وعرفان

أشكر الله عز وجل الذي أنعم علي بنعمت العلم ووفقني لإنجاز  
هذا العمل المتواضع، فأحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه.  
أتقدم بكل الشكر والتقدير والفضل والامتنان إلى الأستاذة  
المشرفة "عضرة واضح"، لرأيت صدرها وطول صبرها معي  
ودعمها لي بالتوجيه والإرشادات والملاحظات الملهمة خلال  
فترة إشرافها لي.

كذلك أشكر كافة الأساتذة الكرام الذين تلقيت على أيديهم  
مختلف مستويات العلم والمعرفة وأخص بالذكر أستاذة قسم  
علوم الإعلام والاتصال..



# إهداء

إلى من ربط طاعته "عز وجل" بطاعتها إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

وأطال في عمرهما وألبسهما الله ثياب الصحة برا وإحسان.

إلى زوجي الغالي وقرّة عيني البشير بن عيسى إلى من كانوا لي في الحياة

بمجة ونعمة، إلى إخوتي حفظهم الله لي "لحضر، مُجد، صبري، راوية، سماح،

خالد، صورية، نورة". وإلى أولادهم إلى كل صديقاتي في مسيرتي الجامعية

"سارة، نورة، بثينة، حبيبة، لبنى، سليمة، فضيلة". إلى كل عائلة دوباوي

وبن عيسى إلى كل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي.





# مقدمة

إن عصرنا الحاضر في هذا الوقت الحالي، أصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى وذلك من خلال وسائل الاتصال الفائقة، حيث جعلت هذه الأخيرة الإنسان شغوفاً للحصول عما يدور من حوله. وتعد مواقع التواصل الاجتماعي منظومة من الشبكات الإلكترونية تهيئ الفرص للمشاركة بإنشاء مواقع خاصة بهم أو مواقع عامة يمكن الانضمام لها. كما توفر إمكانية الوصول إلى أفراد المجتمع بكافة شرائحهم لغايات التواصل والتفاعل.

وعليه لجأت إليه المؤسسات سواء عامة أو خاصة كتوظيف مواقع التواصل الاجتماعي وذلك من أجل التعريف بالمؤسسة وما تقدمه لجمهورها للحفاظ على اسم المؤسسة وتعزيز سمعتها من خلال تقديم العروض والأنشطة وكسب رضا الجمهور والاطلاع على آرائه للحفاظ على أعلى مستوى للمؤسسة الثقافية ومن بيها دار الثقافة لولاية المسيلة التي لجأت إلى توظيف مواقع التواصل الاجتماعي التي تساهم بشكل كبير في تعزيز سمعة المؤسسة، وعليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة كيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة لدار الثقافة بولاية المسيلة وللإحاطة بهذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول نلخصها كالآتي:

**الفصل الأول:** وفيه تم التطرق لموضوع الدراسة وإطارها المنهجي تضمن هذا الفصل تحديد إشكالية الدراسة وأسباب اختيارها، أهميتها، الأهداف المرجوة من الدراسة، وأهم المفاهيم وكذلك عرض الدراسات المشابهة لها، كما تم في هذا الفصل تحديد النظرية المناسبة للدراسة والمتمثلة في النظرية البنائية الوظيفية مع ذكر المنهج المتبع، ومجالات الدراسة ثم التعرض لمجتمع الدراسة والعينة المختارة وفي الأخير أدوات جمع البيانات.

**الفصل الثاني:** تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي، ونشأتها وتطورها وخصائصها ونماذجها وأنواعها وإيجابياتها وسلبياتها.

**الفصل الثالث:** تم التعرض في هذا الفصل على سمعة المؤسسة ونشأتها ومفهومها وخصائصها ووظائفها.

**الفصل الرابع:** تم تخصيص هذا الفصل للإطار التطبيقي أو الجانب الميداني للدراسة وفي الأخير سرد أهم

النتائج المتوصل إليها وفي الأخير أهم الصعوبات التي واجهتني في إنجاز المذكرة:

- التوقف عن الدراسة مما جعلنا لا نلتقي بالأستاذة المشرفين.
- الوضع الصحي للبلاد بسبب فيروس كورونا.
- غلق المكتبات الخاصة والمكتبة الجامعية للاستفادة من الكتب.
- غلق المؤسسات للإجراء التربص أو لتوزيع الاستثمارات.

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة



1-1-الإشكالية

2-1 أسباب اختيار موضوع الدراسة

3-1 أهمية الدراسة

4-1 أهداف الدراسة

5-1 تحديد المفاهيم

6-1 الدراسات السابقة

7-1-المدخل النظري للدراسة:( النظرية البنائية الوظيفية)

8-1-منهج البحث

9-1 مجالات الدراسة : وتتمثل فيما يلي

10-1 مجتمع الدراسة

11-1 أدوات جمع البيانات

12-1-أدوات جمع البيانات

## 1-1-الإشكالية:

امتاز عصرنا الحاضر بوسائل اتصال فائقة سهلت طريق التلاقي بين الناس، ويسرت سبل التواصل وقضاء المصالح بما لم يسبق إليه عصر ماضي.

ومن أشهر المواقع ما دار رحاها على شبكة الأنترنت خاصة في السنوات الأخيرة التي فتحت المجال الواسع للانتشار في جميع مناطق العالم دون استثناء وأتاحت المجال الواسع أمام الإنسان للتعبير عن نفسه، ومشاركة أفكاره مع غيره.

ومن تلك الفروع الطيارة عبر تلك الشبكة مواقع التواصل الاجتماعي التي تعد هذه الأخيرة ظاهرة إعلامية الأبرز في عالمنا اليوم كونها تستقطب شريحة كبيرة من فئات المجتمع ولقد أظهرت شبكات التواصل الاجتماعي طفرة نوعية هائلة في عالم اجتماعي افتراضي يكاد يتوازي في التأثيرات الاجتماعية والنفسية التي يخلقها مع العالم الحقيقي الذي يعيشه مستخدموه وعليه فقد فتح هذا المجتمع آفاقا وأبعادا جديدة تسهم في تكوين الهوية الاجتماعية والثقافية والعلمية والسياسية والاقتصادية.

ومنه فإن مواقع التواصل الاجتماعي توفر إمكانية الوصول إلى أفراد المجتمع بكافة شرائحهم، كذلك تعد مجموعة التقنيات المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي يستعملها الناس لغايات التواصل والتفاعل وقد تقدم هذا المفهوم مؤخرا ليثير ضجة ضخمة، ويعني به جميع وسائل التواصل الإلكتروني المتاحة في أواخر التسعينيات فقد ظهر أكثر من موقع تواصل اجتماعي على شبكة الأنترنت ومن أشهرها موقع فيس بوك، وموقع تويتر، موقع انستغرام وموقع واتس آب وغيرها من المواقع الأقل شهرة. مما أسهم ذلك في زيادة التواصل والتفاعل بين الناس خلال ثوان معدودة.

كما أصبحت إمكانية التواصل من خلال هذه المواقع التحدث بالصورة والصوت بالإضافة إلى إمكانية نشر الفيديوهات والكلمات والمقاطع الصوتية المختلفة.

ولهذا أصبح من الضروري توظيف مواقع التواصل الاجتماعي خاصة في المؤسسات فتسهل عليها استخدام تلك المواقع كوسيلة مهمة وفاعلة في تفاعل الجمهور معها وكسب ثقته ومعرفة آرائه وإطلاعاته مما يؤدي ذلك في نجاح المؤسسة حيث أن الاهتمام بسمعة المؤسسة أصبح ذا أهمية كبيرة في الوقت الراهن فقد أصبحت هذه المواقع ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عليها فقد لجأت إليها مختلف المؤسسات التي تنشُد النجاح والبقاء، سواء كانت هذه المؤسسات عامة أو خاصة، إنتاجية أو خدمانية فالمؤسسة الثقافية من بين المؤسسات العمومية التي لجأت إلى توظيف مواقع التواصل الاجتماعي من أجل التعريف بالمؤسسة وما تقدمه لجمهورها من برامج وأنشطة وعروض كذلك دورات تكوينية، ومدى رضاه والإطلاع عن آراء الجمهور للحفاظ على أعلى مستوى وتطوير علاقاتها بشكل إيجابي مع جماهيرها وتقوية اسم المؤسسة وتعزيز سمعتها مع جمهورها الخارجي ويتحقق ذلك من خلال تقديم أفضل العروض والأنشطة وكيفية التخطيط لتنفيذها وتنسيقها من طرف المؤسسة الثقافية ولمعالجة موضوع توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة كانت الانطلاقة من إشكالية أساس فحوها:

- كيف يتم توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة؟

وقد تفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت كالتالي:

- ماهي النشاطات التي يتم توظيفها عبر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية؟

- ما مدى مساهمة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية؟

- هل يساعد توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية؟

- ما مدى رضا الجمهور عن توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية؟

## 1-2 أسباب اختيار موضوع الدراسة:

يرجع اختيار موضوع "توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية قنود الحملاوي

لولاية المسيلة"، إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تشكل في مجملها حافزا أساسيا لتقصي أبعاد هذا الموضوع.

## - الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع توظيف ماقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية.
- انتشار توظيف مواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير لا سيما في المؤسسات.

## 1-3 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية موضوع البحث حول توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية، ولا سيما مع التطور التكنولوجي الهائل لوسائل التواصل الاجتماعي وما أحدثته تلك المواقع من تأثير وتفاعل الجمهور معها وما تتميز تلك المواقع من سمات أبرزها اختصار الوقت والجهد وسرعة النشر وسهولة الاطلاع عن آراء الجمهور.

## 1-4 أهداف الدراسة:

- يسعى هذا الموضوع إلى هدف رئيسي وهو تحديد مستوى توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية لولاية المسيلة وتكمن أهداف الدراسة في التي:
- الاطلاع على النشاطات التي يتم توظيفها عبر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية لولاية المسيلة.
- معرفة مدى مساهمة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية لولاية مسيلة.
- محاولة التعرف إذا كانت توظيف مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية لولاية المسيلة.
- معرفة مدى رضا الجمهور عن توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة الثقافية لولاية المسيلة.

## 1-5 تحديد المفاهيم:

مواقع، تواصل، الاجتماعي، مواقع التواصل الاجتماعي، تعزيز، السمعة، المؤسسة.

**تعريف مواقع:** يعرف بأنه مكان أو مساحة يتم تخصيصها على شبكة الانترنت وهو يحتوي على الكثير من المعلومات ما أنه يجب أن يقدم خدمات تفاعلية أخرى للمستخدم، وكل موقع مقسم إلى عدد صفحات مع وجود صفحة رئيسية للموقع، وكل صفحة في الموقع عبارة عن نسق خاص أو نظام معين ترتب فيه المعلومات بشكل جميل ومنسق سواء كانت نصا أم صوتا أم صورة صوتية أو غير صوتية وبتعدد أهداف الموقع فمنها ما هو تعليمي وآخر تجاري وغيرهم<sup>1</sup>.

**تعريف التواصل:**

**لغة:** بالرجوع إلى مادة وصل، فإن الواو الصاد واللام: أصل واحد يدل على ضم شيء إلى شيء حتى يعلقه<sup>2</sup>، والوصل ضد الهجران<sup>3</sup>، والتواصل: ضد التصارم، والوصل: الرسالة ترسلها إلى صاحبك<sup>4</sup>.

**اصطلاحا:**

استمرار العلاقة المتين بين طرفي العلاقة المشاركين فيها<sup>5</sup>.

**التعريف الاجرائي:** هي عبارة عن عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين شخصين أو أكثر، وقد يكون تواصل عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز وغيرها.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان. وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم. ط2. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. 2003. ص127.

<sup>2</sup> أحمد بن فارس الفزوي الراسي. مقاييس اللغة. تحقيق عبد السلام مجد هارون. باب وصل. دار الفكر. ج6. 1979. ص115.

<sup>3</sup> مجد بن مكرم. ابن المنصور: لسان العرب، ج 11. ط3. فصل: واو. دار صادر. بيروت. 1414. ص 726.

<sup>4</sup> مجد بن مجد الحسيني الزبيدي. تاج العروس من جواهر القاموس. باب الوصل. دار الهداية. ج32. ص86.

<sup>5</sup> د. موسى عصام سليمان. المدخل في الاتصال الجماهيري منشورات الوطن. الخليل. 1994. ص23.

## تعريف الاجتماعي:

لغة: بالنظر في مادة جمع نجد أن "الجيم والميم والعين" أصل واحد يدل على الشيء، يقال جمعت الشيء جمعا وفلان جماع لبي فلان، يأوون إليه ويعتمدون على رأيه وسميت الجمعة جمعة لاجتماع الناس فيها<sup>1</sup>.

اصطلاحا: عبارة عن نسيج مكون من صلات اجتماعية تلك الصلات يحددها للإدراك المتبادل بين الجانبين، أو هو مجموعة من الأفراد يربط بينها رابط مشترك، يجعلها تعيش عيشة مشترك تنظم حياتها في علاقات معترف بها فيما بينها<sup>2</sup>.

التعريف الاجرائي: الاجتماعي بمعنى تكوين صداقات وعلاقات مع الأشخاص المحيطين بنا والتي تجمعنا بهم روابط مشتركة.

## تعريف مواقع التواصل الاجتماعي:

هي منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء حساب خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية<sup>3</sup>.

- وتعرف أيضا: هي مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت العالمية، تتيح التواصل بين الافراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم الاهتمام أو الانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات والمعارف، وهي كذلك مجموعة من الشبكات العالمية المتصلة بملايين الأجهزة حول العالم، لتشكل مجموعة من الشبكات الضخمة، والتي تنقل المعلومات الهائلة بسرعة فائقة بين دول العالم المختلفة وتتضمن معلومات دائمة التطور<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> ماجد رجب العبد سكر. التواصل الاجتماعي، أنواعه، ضوابطه، وآثاره ومعوقاته. رسالة ماجستير. قسم التفسير وعلوم القرآن. كلية أصول الدين. الجامعة الإسلامية. غزة. 200. ص09.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص09.

<sup>3</sup> وائل مبارك خضر فضل الله. أثر الفيس بوك على المجتمع. ط1. السودان. الخرطوم. 2011. ص07.

<sup>4</sup> راضي زاهر. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي. مجلة التربية. العدد 15. جامعة عمان الأهلية. عمان. الأردن. 2003. ص23.

- يعرفها بالاس **balas**: على أنها برنامج يستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الانترنت أين يمكن للأفراد أن يتصلوا ببعضهم البعض لعدد من الأسباب المتنوعة<sup>1</sup>.

- ويعرف بريس **Preece** ومالوني كريشمار **Malony Krichmar**: مواقع التواصل الاجتماعي على أنها مكان يلتقي فيه الناس للأهداف محددة، وهي موجهة من طرف سياسات تتضمن عدد من القواعد والمعايير التي يقترحها البرنامج<sup>2</sup>.

- كما تعرفه أيضا: على أنها تلك المواقع الإلكترونية التي تقدم لمستخدميها مجموعة من الخدمات متعددة الخيارات مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والبريد الخطي والصوتي والمرئي، ومشاركتها مع الآخرين<sup>3</sup>.

- التعريف الإجرائي: هي عبارة عن مواقع إلكترونية تتيح للمستخدمين التواصل فيما بينهم، مع إمكانية الاطلاع على صفحاتهم الخاصة بهم، وتكوين صداقات وتبادل الآراء.

#### تعريف التعزيز:

لغة: جاء في لسان العرب: عزز: العزيز: من صفات الله عز وجل وأسمائه الحسنى: قال الزجاج: هو الممتنع فلا يغلبه شيء... وتعزز الرجل، صار عزيزا، وهو يعتز بفلان واعتز به. وتعزز: تشرف، وعز علي يعز عزا وعزة وعزارة: كرم، وأعززته جعله عزيزا<sup>4</sup>.

- وجاء التنزيل العزيز: ﴿إذ أنزلنا إليهم إثنين فكذبوهما فعززنا بثالث﴾<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> مريم ناريمان نومار. استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية. دراسة عينة مستخدمي الفايبروك في الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير. جامعة الحاج لخضر. باتنة. 2011، 2012. ص 44.

<sup>2</sup> مريم ناريمان نومار. مرجع نفسه ذكره. ص 45.

<sup>3</sup> عبد القادر الفيصل. دراسات في الاعلام الإلكتروني. دار الكتاب الجامعي. العين. دولة الإمارات العربية المتحدة. 2014. ص 65.

<sup>4</sup> ابن منظور. لسان العرب. ط3. دار صادر. بيروت. 1414. ج15. ص 364.

<sup>5</sup> يس. الآية 14.

اصطلاحاً: فقد جاء في معجم المصطلحات التربوية بأنه ما يعقب الاستجابة أو السلوك من آثار، منها ما هو مريض، مريح، مقنع، مشبع، إيجابي، فيقال أثر طيب أو مكافأة أو تعزيز موجه، ومنها ما هو غير مرض مؤلم، منفر أو سالب فيقال له أثر غير طيب أو عقاب أو تعزيز سالب، المكافأة ميسرة للتعليم بينما يكفي العقاب في بعض الأحيان لما يراد إبطاله وتعديله من سلوك<sup>1</sup>.

**التعريف الإجرائي:** هو عملية تثبيت السلوك أو زيادة احتمال تكراره في المستقبل وذلك وفق حدث إيجابي.

### تعريف السمعة:

أصلها من السمع أي الأذن والسمع ما وقر فيها من شيء يسمعه، يقال أساء سمعا أي لم يسمع حسنا والسماع ما سمعت به فشاع أي انتشر، ويقال تسمعت إليه وسمعت له، وتسامع به الناس أي تداوله<sup>2</sup>.

اصطلاحاً: وهي نتيجة الجهود وظيفة أو نشاط سواء كان إيجابياً أم سلبياً وهو تقييم عام لما يتمتع به الشخص أو المؤسسة من سمعة طيبة أو سيئة<sup>3</sup>.

**التعريف الإجرائي:** السمعة تعتبر أساس نجاح المؤسسة واستدامة التميز ورسم صورة إيجابية أو سمعة طيبة لهذه المؤسسة.

### تعريف المؤسسة:

- المؤسسة في اللغة العربية من أس البناء يؤسسه وأسسها تأسيساً وأسست داراً إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها<sup>4</sup>.

- تعني كذلك كل منشأة تؤسس لغرض معين كالمؤسسات الخيرية ذات النفع العام<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> الجهوية: ملحقة سعيدة. المعجم التربوي. المركز الوطني للوثائق التربوية. جمهورية الجزائر الديمقراطية الشعبية. وزارة التربية الوطنية. 2009. ص119.

<sup>2</sup> الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية. الفارابي. تحقيق أحمد عبد الغفور عفار. ط4. دار العلم للملايين. بيروت. 1987. ص1232.

<sup>3</sup> فهمي مجد العدوي. مفاهيم جديدة في العلاقات العامة. دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان. 2011. ص15.

<sup>4</sup> أبو الفضل مجد بن منظور. لسان العرب. دار الأبحاث. ج1. الجزائر. 2008. ص127.

<sup>5</sup> أحمد العايد وآخرون: المعجم العربي الأساسي. المنظمة العربية للتربية والثقافية والعلوم. تونس. 1988. ص89.

- وفي قاموس Hachette ترد كلمة مؤسسة institution للدلالة على مجموع الهياكل والهيئات المنظمة قانونيا لإرضاء المصالح المشتركة<sup>1</sup>.
- وفي اللغة الإنجليزية تعني كلمة مؤسسة Fondation، شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال مدة غير محددة لعمل ذي صفة إنسانية أو دينية، أو علمية، أو فنية أو رياضية، أو لأي عمل آخر من أعمال البر، أو الرعاية الاجتماعية أو النفع العام دون قصد أي ربح مادي، ويكون إنشاء المؤسسة بسند رسمي أو بوصية<sup>2</sup>.
- أما من الناحية الاصطلاحية: فقد شهد مصطلح المؤسسة تزايد كبيرا من حيث المعاني والدلالات، حيث تعرف المؤسسة كوحدة اقتصادية بأنها كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج أو التبادل للسلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه<sup>3</sup>.
- التعريف الاجرائي: المؤسسة عبارة عن هياكل له تنظيمه الخاص، ويعمل بشكل مستقل ماليا، يضم فرد أو عدة أفراد يعملون بطريقة منظمة من أجل تحقيق أهدافها، وتحسين صورتها لدى جماهيرها.

## 1-6 الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: بعنوان: توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة سمعة الشركات شركات الهاتف النقال زين، آسايل أمودجا. من إعداد أ.م. د محمد جواد زين الدين، مجلة آداب الفراهيدي. العدد 28 كانون الثاني 2016.

- تناولت هذه الدراسة دور العلاقات العامة في توظيف وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فاعل وإيجابي.

<sup>1</sup> Dictionnaire Hachette. Ed Hachette. Paris. 2009. P825.

<sup>2</sup> أحمد زكي بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. مكتبة. لبنان. بيروت. 1982. ص167.

<sup>3</sup> بلقاسم سلاطينية. العلاقات الإنسانية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية الصادرة عن جامعة محمد خيضر بسكرة. العدد 5. الجزائر. ديسمبر 2003. ص45.

- وعليه تمت صياغة مشكلة البحث على شكل تساؤل رئيسي يتمثل ب: ما هو دور العلاقات العامة في توظيف صفحة الفيس بوك بشكل فاعل وإيجابي لغرض إدارة سمعة الشركة؟
- ولذلك يتطلع البحث إلى الإجابة على التساؤلات الآتية:
- ما مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل القائمين على إدارة سمعة الشركة؟
  - معرفة مستوى تأثير ممارسة وظيفة العلاقات العامة في إدارة سمعة الشركة في ظل التطورات التكنولوجية ومنها الفيس بوك؟
  - التعرف على مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المواقع؟
  - ماهي الإستراتيجيات التي تعمل على جذب الجمهور ونوع الرسائل الاتصالية لموقع الشركة؟
- نوع البحث ومنهجه:**

يعد هذا البحث وصفيًا، معتمداً على المنهج المسحي Survey Method الذي يستهدف تحليل خصائص مجموعة معينة أو موقف معين أو دراسة حقائق ظاهرة ما أو مجموعة من الناس أو الأحداث للحصول على بيانات كافية عن الموضوع أو الظاهرة.

**مجتمع البحث وعينته:**

يضم مجتمع البحث العاملين في قسم العلاقات العامة في شركات الهاتف النقال المتمثلة بشركة زين، وآساسيل، ونظراً لقلّة عدد مجتمع البحث فقد استخدم الباحث أسلوب المسح أو الحصر الشامل للعينة في دراسة القائمين على نشاط العلاقات العامة في تلك الشركات.

- كما تم إعداد استبيان توزع على ممارسي العلاقات العامة في شركة زين، وآساسيل للوقوف على آرائهم بشأن وضع تصورات مستقبلية أفضل في مجال إدارة سمعة الشركة.

## أهم نتائج البحث:

اتفاق جميع أفراد العينة على ضرورة توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة سمعة الشركات حيث كانت موافق بنسبة 100% وهذا مؤشر إيجابي نحو أهمية وسائل التواصل الاجتماعي وتوظيفها في إدارة سمعة الشركات.

كانت اتجاهات العاملين في العلاقات العامة في شركات الهاتف النقال (عينة البحث) إيجابية.

## التعليق على الدراسة:

من خلال دراستي التي قمت بها وهذه الدراسة التي اعتمدت عليها كدراسة سابقة لاحظت عدم وجود اختلاف كبير بينهما، حيث أن تناولت هذه الدراسة "توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة سمعة الشركات" بينما الدراسة التي أجريتها تناولت "توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة". اختلاف في تطبيق النظرية والاعتماد على نفس الأداة لجمع المعلومات.

## الدراسة الثانية: بعنوان: أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على سلوك الشباب الجزائري

- دراسة وصفية مسحية على عينة من شباب "أم لبواقي" من إعداد كاتب فاري "عقون دنيا" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة. إشراف، زياد إسماعيل جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي السنة الجامعية "1437/1438 . 2016/2015".

- تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام الشبكات الاجتماعية على سلوك الشباب الجزائري من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو أثر استخدام الشبكات الاجتماعية على سلوك الشباب الجزائري؟

وتتفرع عدة تساؤلات فرعية من التساؤل الرئيسي:

- ماهي أنماط وعادات استخدام الشباب الجزائري لمضامين الشبكات الاجتماعية؟

- ماهي دوافع استخدام الشباب الجزائري لمضامين الشبكات الاجتماعية؟

- هل الجانب القيمي لمضامين الشبكات الاجتماعية يعكس السلوكيات الحضارية والثقافية الجزائرية والتي ينتمي إليها الشباب الجزائري؟

- هل مضامين الشبكات الاجتماعية أدت إلى خلق سلوكيات جديدة لدى الشباب الجزائري؟

### 1-7- المدخل النظري للدراسة: (النظرية البنائية الوظيفية).

#### تعريف النظرية:

لغة: إن مفهوم النظرية يتمثل في الدلالة الشائعة ولفظ نظرية مشتق من النظر الذي يحمل دلالة معنى التأمل

العقلي وفي الفرنسية تعني النظرية "بناء أو نسق" متدرج من الأفكار الذي يتم الانتقال فيه من المقدمات إلى

النتائج، في حين يعرفها لسان العرب لابن منظور على أنها ترتيب أمور معلومة على وجه يؤدي إلى استعمال ما

ليس بمعلوم وقيل النظر طلب علم عن علم .

-أما المعجم الفلسفي "لا لاند" فيعرفها على أنها إنشاء تأملي للفكر يربط نتائج بمبادئ وانطلق "لا لاند" من

هذه الفكرة إلى اعتبار أن النظرية بناء فرضي استنباطي يعكس رؤية العالم حول قضية متنازع حولها كما أنها تقابل

المعرفة الجزئية على أن النظرية تركيب كلي يسعى إلى تفسير عدد من الظواهر ويسلم بها كفرضية تحتمل التصديق

أو التكذيب .

اصطلاحا: النظرية عبارة عن مجموعة من المفاهيم والتعريفات والاقتراحات التي تعطينا نظرة منظمة لظاهرة ما عن

طريق تحديدها للعلاقات المختلفة بين المتغيرات الخاصة بالظاهرة، وذلك بهدف تفسير تلك الظاهرة أو التنبؤ بها

مستقبلا فحسب "موريس أنجرس" فإنه إذا كانت النظرية هي إقرار غير حقيقي بوجود علاقة بين متغيرين أو أكثر

فإن النظرية هي إقرار حقيقي لوجود علاقة بين متغيرات محققة إمبيريقيا .

-ومن هنا يمكننا القول بأن النظرية هي ممارسة عملية دقيقة بعيدة عن العشوائية مادام البحث العلمي في غياب

النظرية هو بحث أعمى .

البنائية الوظيفية:

تعد النظرية الوظيفية أحد المداخل الأساسية لدراسة وسائل الإعلام، ووظائفها المختلفة وكذا الآثار المترتبة عن استعمالها سواء بالنسبة للفرد أو المجتمع.

الخلفية التاريخية:

إن فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر للاستقرار لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي، فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي وفي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام.

- وقد اثبت "مالينوفسكي" باعتماده على منهج الملاحظة بالمشاركة أثناء سنوات البحث الانثروبولوجي المعمق الطويل في "غينيا الجديدة" في جزر كروبرياند أن المجتمع عبارة عن كل يتشكل من أجزاء تؤدي وظائف وصفها بالضرورة لتوازن المجتمع، إذ تشكل هذه الوظائف الأساس الذي يجب الارتكاز عليه لتفسير الوقائع الاجتماعية. - أما "رادكيلف براون" فقد قوبلت أعماله بالقبول، فهو ينظر إلى المجتمع باعتباره كلا متكاملًا يسعى إلى الحفاظ على استمراريته، وأكد على الوحدة الوظيفية لكل نسق اجتماعي، وعلى تنظيمها مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين، واعتبر بشكل متميز كلا من مفهومي الوظيفية والبنائية أداتي تحليل جد ضروريتين لفهم كل عنصر اجتماعي أو ثقافي .

- أما التأثير الأكبر فيعود إلى "إميل دور كايم" إذ يعتبر أول من استخدم النظرية الوظيفية بشكل منظم بتفسيره لجوانب اجتماعية متعددة من خلال سؤاله: ماهي الأدوار الوظيفية التي قامت بها هذه الحقائق الاجتماعية في المحافظة على النظام الاجتماعي كنظام كلي، فقد وجد أن الذي يمتلك وظيفة إرساء مجموعة من القيم الشائعة والتي تعزز الوحدة والتماسك لدى من يؤمنون بتلك المعتقدات والمدارس، كذلك لها وظيفة نقل الثقافة من جيل إلى جيل .

- كما اكتسب مفهوم الوظيفة قيمة كبيرة مع عالم الاجتماع الأمريكي "تاكون بارسونز" حيث قال إن المجتمع

عبارة عن الكل فهو بمثابة نسق أو نظام أو بناء والذي يمثل مجموعة من العلاقات الثابتة نسبيا بين الأفراد.

- وقد انتقد "ميرتون" مفهوم "بارسونز" للوظيفة حيث رأى أنها تقم على أساس دراسات تجريبية للواقع واستندت

إلى مفاهيم عامة يصعب تحديد معناها أو ربطها بدقة بمؤشرات في الواقع الاجتماعي بمفهوم النسق، حيث تقوم

وجهة نظر "ميرتون" على ضرورة الربط بين النظرية والواقع، وضرورة كل منهما للآخر كي تكون معرفة دقيقة ذات

مصدقية وقابلة لأن تكون مصدرا للاشتقاق فرضيات جديدة .

-وأما عن مفهوم البنائية الوظيفية فهي مربكة من جزأين:

البناء Structure: وهو مصطلح يشير إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع.

الوظيفي Function: ويشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على

استقرار وتوازن المجتمع .

ويمكن تحديد مفهوم البنائية الوظيفية من خلال أهم العناصر التي تنطوي عليها وهي:

- مفهوم البناء والنسق:

- رغم تقارب مفهومي النسق والبناء، إلا أن التحليل الوظيفي أضفى على المفهومين أبعادا متميزة، خصوصا

"بارسونز" الذي يعتبر مفهوم النسق أشمل بكثير من مفهوم البناء.

-وتصور البنائية الوظيفية النظام الاجتماعي على أنه يتألف من "مجموعة من الأدوار الاجتماعية المترابطة التي

تتنظم مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين". وأن البناء هو "ذلك التنظيم الذي يربط هذه الأجزاء وبالتالي

فإن البناء الاجتماعي ذو ثلاثة مستويات مندرجة، يتمثل المستوى الأول في الدور الذي يقوم به فرد معين في إطار

نظام اجتماعي، أما الثاني فيتمثل في ربط الأدوار الاجتماعية في نظام اجتماعي معين، ويأتي المستوى الثالث وهو

أعم المستويات، ويمثل المجتمع ككل .

## مفهوم النظرية البنائية الوظيفية:

عرفت النظرية الوظيفية تسميات عدة مثل النظريات البنائية الوظيفية، نظريات التحليل الوظيفي، النظريات المحافظة وغيرها من التسميات الأخرى وتستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية، حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي والبقاء عبر الزمن وتفسير التماسك الاجتماعي والاستقرار، وهذا ما تمثل في أفكار ونظم رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال: "أوجست كونت، إيميل دور كايم، هربرت سبنسر".

وأيضاً آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل "تالكوت بارسونز، روبرت ميرتون" وغيرهم من رواد الجيل الغاني من علماء الاجتماع الرأسماليين الذين امتدت آرائهم نهاية السبعينات من القرن العشرين .

## رواد النظرية:

ومن أهم رواد النظرية نذكر ما يلي:

-أوجست كونت.

-هربرت سبنسر.

-إيميل دور كايم.

-ميرتون.

-بارسونز .

ركائز النظرية:

إن النظرية الوظيفية في مجملها تركز على ركيزتين أساسيتين يمكن تلخيصها في فكرتين:

1- ترى النظرية الوظيفية ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع مع الارتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع.

2- تركز اهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع واعتبارها محل التحليل النفسي السوسولوجي وعلى العموم فإن النظرية الوظيفية في كل تطوراتها التاريخية التي شهدتها تدور حول غاية المجتمع في الحفاظ على النظام الاجتماعي وتأكيد ثباته النسبي والذي يتحقق من خلال سائد كل وظائف مختلف الأنساق الفرعية للمجتمع.

### مبادئ النظرية:

تقوم النظرية على عدة فرضيات ومبادئ أهمها:

1- لكل مجتمع عوامل وقوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة تخلق نظام اعلامي قوي يستخدم لآراء ووظائف متعددة ومتنوعة تساهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع، أي أن هذه الوظائف تقوم بدورها في تغيير المجتمع.

2- استخدم علماء الاجتماع هذا المعنى للبنائية الوظيفية بطريقة أقرب للمعادلات الرياضية، علاقة الظاهرة الاجتماعية "س" مع الظاهرة "ص"، وأن "س" تتغير بتغير الظاهرة "ص" وعلى الرغم من اختلاف هذا الاستعمال اختلافا واضحا إلا أنهما متكاملان على اعتبار أن كافة أجزاء النسق تساهم مع بعضها البعض بما يطرأ على البعض الآخر من تغيرات من الأمور المسلم بها، وأنه لا يمكن فهم الجزء إلا في إطار الكل.

3- يستخدم بعض العلماء التحليل الوظيفي للتعبير عن دراسة الظواهر الاجتماعية كعمليات أو آثار لبناءات اجتماعية معينة، ومن هنا جاء مفهوم التحليل البنائي الوظيفي خاصة في أعمال "تالكوت، بارسونز وهربرت سبنسر" في دراستهم للتنظيم، ولعل أوضح فائدة هي إتاحة فرصة دراسة التنظيم من منظور واسع نسبيا إذا ما قورن بالمنظور الذي تبناه دارسوا الجماعات الصغيرة .

4- إن أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وأنه تنظيم للأشطة المتكررة التي يكمل كل منهما الآخر .

5- استناد العملية الاجتماعية لتعدد العوامل الاجتماعية وتبادل التأثير والتأثر فيما بينها .

إسقاط النظرية على موضوع الدراسة:

النظرية الوظيفية ودراسة مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة:

جاءت أهمية النظرية الوظيفية في دراسة مواقع التواصل الاجتماعي قصد التعرف على الدور الوظيفي لمواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة ممثلة في دار الثقافة قنفود الحملاوي، حيث زاد الاهتمام بهذه الوظيفة من طرف معظم المؤسسات وعليه فإن مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت أحد أهم وظائف أي مؤسسة سواء أكانت مؤسسة تجارية أو مؤسسة خاصة أو عمومية، وعليه يمكن تفسير مواقع التواصل الاجتماعي بالوظيفة التي تؤديها المؤسسة من منظور وظيفي الذي تهتم بتحقيق سمعة إيجابية للمؤسسة.

ووفقا للنظرية الوظيفية فمواقع التواصل الاجتماعي تعد من الوسائل التي تسعى إلى تحقيق وتعزيز سمعة طيبة

للمؤسسة من طرف الجمهور.

### 1-8- منهج البحث:

إن لكل دراسة منهجا خاصا بها والميل إلى تحديده واختياره يتوقف على طبيعة المتغيرات والمعطيات الخاصة بهذه الدراسة، ويعطي الاختبار الدقيق للمنهج مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها في نهاية الدراسة. وعليه يعرف المنهج: "أنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار العديدة إما للكشف عن الحقيقة أو للبرهنة عليها".

ويعرف كذلك: "أنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه".

أيضا يعرف: "المنهج هو عبارة عن إخضاع الباحث لنشاطه البحثي إلى تنظيم دقيق، في شكل خطوات معلومة يحددها مساره البحثي، من حيث نقطة الانطلاق، وخط السير ونقطة الوصول".

ويمكن تعريفه أيضا: "الأساليب والإجراءات أو المداخل التي تستخدم في جمع البيانات والوصول من خلالها إلى نتائج وتفسيرات أو شروح أو تنبؤات تتعلق بموضوع البحث".

وعليه المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو منهج دراسة حالة، وهي من البحوث الوصفية التي غالبا ما تكون الطريقة الوحيدة التي يمكن استخدامها لدراسة المواقف الاجتماعية ومظاهر السلوك الإنساني .

وتتميز بحوث دراسة الحالة بأنها أكثر قدرة على دراسة القضايا الراهنة إذ أنها تنصب على الحاضر وتتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة .

تمتد دراسة الحالة إلى ما هو أبعد من الملاحظة العابرة أو الوصف السطحي وتتطلب نفس العناية بالتفصيل

والتخطيط والتنفيذ، وبالإضافة إلى الوصف الطبيعي لحالة، يلزم أحيانا تعميم موقف تجريبي لتحديد مستوى القدرة والنضج عند الفرد موضوع الدراسة.

يستطيع الباحث أن يرسم صورة متكاملة للحالة وأن يفترض الفروض عن أسبابها وأن يشخص علاقتها وإذا كان القصد، كما هو الأعم الأغلب، العلاج يستطيع أن يوصف لها الدواء الناجح.

ولهذا لا نبالغ إذ قلنا إن معظم دراسات الحالات دراسات تشخيصية علاجية أو إرشادية وتوجيهية وإن كانت في الوقت نفسه تلفت ضوءا على الأحداث النفسية وتطوراتها وعواملها وبالتالي علاجها بعد تشخيصها وإذا كانت الحالة تتميز بشيء فإنما تتميز بالعمق، ذلك لأن الحالة المدروسة تكون ضيقة المدى فردا أو جماعة محدودة، بل إن دراسة الحالة قد تنصب على جانب من الجوانب لحالة معينة محدودة وواضح أن دراسة الحالة تشبه المسح ولكنها أضيق وأعمق ولذلك كثيرا ما تتكامل الطريقتان ويعمد الباحث كليهما من أجل الوصول إلى الحقيقة فبعد أن يمسخ أفقا واسعا يتعمق في حالات قليلة نموذجية فيكون قد جمع بين السعة والعمق .

ومن خلال هذه الدراسة تم استخدام منهج دراسة الحالة الذي يعتبر المنهج الملائم لهذه الدراسة وعليه فإن منهج دراسة الحالة يمكننا من التوصل إلى نتائج دقيقة لهذه الدراسة، وبالتالي الوصول إلى نتيجة تبين توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة.

**1-9 مجالات الدراسة : وتتمثل فيما يلي :****أ-المجال المكاني:**

لقد تم اختيار دار الثقافة "قنود الحملاوي" بولاية المسيلة كمجال مكاني للدراسة، لأن ذلك يتيح فرصة التواجد في مجتمع البحث والالتقاء بالمبحوثين طول فترة إجراء الدراسة.

وتم اختيار ولاية المسيلة لعدة أسباب:

-قرب المدينة من الجامعة.

-محاولة ربح الوقت والتكلفة.

**ب-المجال الزمني:**

يحدد المجال الزمني من خلال الفترة التي تستغرقها الدراسة.

وبالنسبة لموضوع "توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة لولاية المسيلة"، حيث بدأ التفكير في

إنجاز هذه الدراسة منذ شهر نوفمبر 2019. ومن ثم كانت البداية بجمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع.

أما الجانب الميداني للدراسة فقد كانت بداية إنجازه في بداية شهر جويلية 2020.

**ج- المجال البشري:**

يمثل هذا المجال جمهور البحث الذي تشمله الدراسة، وفي هذه الدراسة اعتمدت على الجمهور الداخلي لدار

الثقافة لولاية المسيلة.

ولذلك فإن المجتمع الأصلي للدراسة شمل جميع العاملين في دار الثقافة لولاية المسيلة.

**1-10 مجتمع الدراسة:**

إن القصد بمجتمع البحث هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات (العناصر أو الوحدات) المحدد مسبقا

حيث تنصب الملاحظات.

كذلك هو جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث .

ويقصد بمجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة دراستها، سواء أكانت هذه المفردات بشرا أم مؤسسة أم أنشطة تربوية، وغير ذلك .

وعليه فإن هذه الدراسة معينة بدراسة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة دار الثقافة لولاي المسيلة فإن المجتمع الأصلي للدراسة كان من جميع الموظفين في المؤسسة بجميع محتوياتها من حيث التيسير، وعليه تم الاعتماد على الحصر الشامل لها للحصول على وصف كامل ودقيق لموضوع الدراسة والتأكد من جمع كل البيانات المطلوبة للتوصل إلى نتائج صحيحة ودقيقة.

وكان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو دراسة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة لدار الثقافة بولاية المسيلة ذلك للتعرف على مدى نجاح المؤسسة في توظيفها لمواقع التواصل الاجتماعي.

#### عينة الدراسة:

يقصد بالعينة تلك المجموعة من أفراد المجتمع الذين يختارهم الباحث ليكونوا اهم مصدر جمع بياناته في تنفيذه لبحثه.

وتتم عملية اختيار العينة أو تحديدها وفق أسس علمية وأساليب خاصة تتناسب مع موضوع وهدف البحث . كما عرفها "موريس أنجوس" على أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع معين .

**العينة:** هي جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة يختارها الباحث لإجراء دراسته عليه وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا .

وبعد تحديد مجتمع الدراسة تحديدا جيدا، تم تحديد عينة الدراسة باستخدام العينة القصدية والتي يعتمد فيها الباحث إجراء الدراسة على فئة معينة وقد يكون هذه التعمد لاعتبارات علمية وجود أدلة أو براهين مقبولة أو منطقية تؤكد أن هذه العينة تمثل المجتمع فالباحث يقوم باختيار المفردات بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة .

ولقد تم الاعتماد على العينة من دار الثقافة لولاية المسيلة الشهيد "قنفود الحملأوي" في توظيفها لمواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة مؤسستها ومعرفة النشاطات المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي حيث يتكون مجتمع البحث من الموظفين داخل المؤسسة.

### أدوات جمع البيانات:

إن طبيعة موضوع الدراسة والمنهج المستخدم يتطلب من الباحث استعمال أدوات منهجية معينة يستعين بها في جمع البيانات الضرورية من الميدان حول أبعاد المشكلة موضوع الدراسة وذلك لقياس متغيراتها وهذا يتوقف على حسن اختيار واستعمال الباحث لهذه الأدوات وعلى ذلك ثم استخدام في هذا الدراسة أداة استمارة الاستبيان وتمثلت هذه الأداة في:

- استمارة الاستبيان: تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان كونها أداة أساسية لجمع البيانات وكونها تعد طريقة اتصال أساسية بين الباحث والمبحوثين.

- وتعرف الاستمارة: بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد .

- تعرف كذلك: هي عبارة عن شكل مطبوع، يحتوي على مجموعة من الأسئلة، موجهة إلى عينة من الأفراد، حول موضوع أو موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة .

### منهج الدراسة وأدواتها:

كان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي لوصف مضامين الشبكات الاجتماعية وآثارها على سلوك الشباب.

كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان ووزعت الاستمارة على عينة عشوائية تمثلت في 80

شباب بأم البواقي لموسم 2015./2016

## 1-11 مجتمع الدراسة والعينة:

مجتمع الدراسة تمثلت في شباب أم البواقي الإطار العام الذي اختيرت منه العينة التي بلغ عددها 80 مفردة ونظرا لصعوبة الوصول إلى كافة أفراد العينة اعتمدا الباحثان على العينة العشوائية.

## النتائج العامة للدراسة:

- يرى الغالبية بأن تقييم مضامين الشبكات الاجتماعية تقييم مقبول بالنسبة إليهم.
- تساهم مضامين الشبكات الاجتماعية في خلق سلوكات جديدة لدى الشباب من خلال المواقع الشهيرة والمفضلة لديهم خاصة الفيسبوك مما يساهم في اكتسابهم سلوكات لا تتماشى مع قيم المجتمع الجزائري وهذا ما يؤدي إلى التأثير على الهوية الوطنية لديهم والتأثير في حب وطنهم.

## - التعليق على الدراسة:

- من خلال دراستي التي قمت بها وهذه الدراسة التي اعتمدت عليها كدراسة سابقة لاحظت عدم وجود اختلافات كبيرة حيث أن الدراسة التي قمت بها تناولت " توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة" أما هذه الدراسة تناولت "أثر استخدام الشبكات الاجتماعية على سلوك الشباب الجزائري أي وجود تشابه في متغير مواقع التواصل الاجتماعي مع اختلاف في متغير تعزيز سمعة المؤسسة وسلوك الشباب الجزائري، بالإضافة إلى التشابه في الأداة (استبيان) واختلاف في النظرية المتبعة في الدراسة.

## أوجه الاستفادة:

ومن حيث المعلومات فقد أفادتني هذه الدراسة كثيرا من حيث المعلومات وبعض التعاريف.

## الدراسة الثانية:

بعنوان: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة الإعلامية

- دراسة ميدانية على اعلامي مؤسسة "الشروق نيوز" خاصة من إعداد الطالبة "خديجة مرزاق" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة إشراف "يوسف بو مشعل" جامعة العربي بن مهيدي "أم البواقي" السنة الجامعية 2014/2015.
- تهدف هذه الدراسة إلى كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وإدراجها في الميدان المهني من هذا المنطلق فإن إشكالية الدراسة تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي:
- ما مدى استخدام اعلامي مؤسسة الشروق الجزائرية لمواقع التواصل الاجتماعي؟  
وقد تفرعت عنه عدة تساؤلات فرعية هي:
- كيف يستخدم اعلامي مؤسسة الشروق مواقع التواصل الاجتماعي؟
- متهمو حجم استخدام إعلاميو مؤسسة الشروق لمواقع التواصل الاجتماعي؟
- ماهي دوافع اعتماد اعلامي مؤسسة الشروق على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- ماهي الاشباعات التي تحققها مؤسسة الشروق جراء استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي؟  
وقد صاغت الطالبة مجموعة من الفرضيات أهمها:
- يستخدم إعلاميو المؤسسة الشروق موقع الفيس بوك على حساب مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى.
- يستخدم إعلامي مؤسسة الشروق مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من 3 ساعات يوميا.
- يقبل إعلاميو مؤسسة الشروق على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من أجل دوافع شخصية.
- تستخدم مؤسسة الشروق مواقع التواصل الاجتماعي لخلق علاقات طيبة مع جماهيرها.
- اعتمدت الطالبة على المنهج المسحي فهو الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها كما هي في الحيز الواقعي من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة.

**مجتمع البحث والعينة:**

اعتمدت الطالبة على نوع من أنواع العينات وهي العينة القصدية نظرا لطبيعة البحث الذي يستهدف مجموعة من الإعلاميين لقناة الشروق النيوز الخاصة كما اشتملت العينة 42 فردا من مجتمع الدراسة لكبر مجتمع البحث.

**1-12- أدوات جمع البيانات:**

اعتمدت الطالبة على أداة الملاحظة والاستبيان.

**أهم نتائج الدراسة:**

- افراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من 3 ساعات يوميا.
- يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بصفة دائمة.
- أفراد العينة يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي بدرجة كبيرة.
- من بين الخدمات المفضلة في مواقع التواصل الاجتماعي هي خدمة التعليقات.

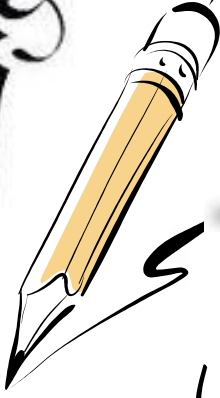
**التعليق على الدراسة:**

من خلال دراستي التي قمت بها وهذه الدراسة التي اعتمدت عليها كدراسة سابقة. حيث أن الدراسة التي قمت بها تناولت "توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة" أما هذه الدراسة تناولت "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة الإعلامية" أي وجود تشابه في متغير مواقع التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى التشابه في إحدى الأدوات وهي الاستبيان، واختلاف في النظرية المتبعة في الدراسة.

**أوجه الاستفادة:**

من حيث المعلومات فقد أفادتني هذه الدراسة والتزود ببعض التعاريف.

# الفصل الثاني



## مواقع التواصل الاجتماعي



- 1-1 تعريف مواقع التواصل الاجتماعي.
- 2-1 نشأة مواقع التواصل الاجتماعي وتطورها.
- 3-1 خصائص مواقع التواصل الاجتماعي.
- 4-1 نماذج عن مواقع التواصل الاجتماعي.
- 5-1 أنواع مواقع التواصل الاجتماعي.
- 6-1 إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي.

## 1-1 تعريف مواقع التواصل الاجتماعي:

يعرفها المقدادي: هي شكل مبسط من أشكال التواصل الإنساني لأنها تسمح بالتواصل مع عدد من الناس (أقارب، أصدقاء، زملاء... إلخ) عن طريق مواقع وخدمات إلكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع، فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط بل تتزامن وتتفاعل أثناء إمدادك بتلك المعلومات، وبذلك تكون أسلوب لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الأنترنت<sup>1</sup>.

ويعرفها الديلمي: هي شبكات تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاؤون وفي أي مكان من العالم، حيث ظهرت على شبكة الأنترنت منذ سنوات وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي، وتبادل الصور والآراء مع إمكانات توطيد العلاقات الاجتماعية بينهم<sup>2</sup>.

هي عبارة عن مجموعة من البرامج والأدوات على الأنترنت يستخدمها جمهور المستخدمين لتبادل المحتوى، والآراء والأفكار والخبرات ووجهات النظر عبر وسيلة إعلام تعمل على تسهيل المحادثات والتفاعلات بين مجموعات من الناس عبر الأنترنت<sup>3</sup>.

كما عرفها السون وبويد: بأنها مواقع تتشكل من خلال الأنترنت تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين والتعبير عن وجهة نظر الافراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، وتختلف طبيعة التواصل من موقع للأخر<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> خالد غسان يوسف المقدادي. ثورة الشبكات الاجتماعية. دار النفائس للنشر. ط1. الأردن. 2013. ص24.

<sup>2</sup> أحمد قاسمي، سليم جدي. تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي للدول الخليجية. المركز الديمقراطي العربي. ط1. برلين. ألمانيا. 2019. ص20.

<sup>3</sup> رأفت مهند عبد الرزاق. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي. رسالة ماجستير في الاعلام. قسم الصحافة والاعلام. كلية الآداب والعلوم. جامعة البترا الأردنية. 2013. ص39.

<sup>4</sup> د.م. صفاء زمان. الشبكات الاجتماعية (social Networks) تعريفها تأثيرها... وأنواعها. مجلة المنتدى. يوليو. 2013. ص2.

وأيضاً بأنها: مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب web تتيح التواصل بين الافراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء (بلد، مدرسة، جامعة، شركة...إلخ) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، وهي وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي من الأفراد سواء كانوا أصدقاء نعرفهم في الواقع، أو أصدقاء عرفتهم من خلال السياقات الافتراضية<sup>1</sup>.

ويعرفها "زايد": على أنها تجمعات اجتماعية تظهر على شبكة الانترنت عندما يدخل عدد كاف من الناس في مناقشات عبر فترة كافية من الزمن، يجمع بينهم شعور إنساني كاف، بحيث يشكلون مواقع للعلاقات الشخصية عبر الفضاء الإلكتروني<sup>2</sup>.

## 1-2 نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي:

### المرحلة الأولى:

تعتبر أوائل التسعينيات من القرن الماضي، هي البداية الحقيقية لظهور المواقع الاجتماعية، أو التي تسمى شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت، حين صمم "راندي كونرادز" موقعا اجتماعيا للتواصل مع أصدقائه وزملائه في الدراسة في بداية عام 1995م، وأطلق عليه اسم class mates. Com وبهذا الحدث سجل اول موقع تواصل إلكتروني افتراضي بين سائر الناس ثم بدأت مواقع التواصل الاجتماعي بالانتشار، فظهر موقع sisc degress.com عام 1997م، من أجل وضع ملفات شخصية وخاصة لمستخدمي الموقع مع التعليق على الأخبار الموجودة بالموقع، وتبادل الرسائل النصية بين المستخدمين<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> د. م. صفاء زمان. المرجع نفسه. ص2.

<sup>2</sup> أ. ف. محمد أمين عبادة. دور مواقع التواصل الاجتماعي في بناء التصورات الذهنية لدى الافراد حول سمعة تركيا. مجلة البدر. جامعة بشار. ديسمبر 2017. ص701.

<sup>3</sup> أ. د. عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر: مرجع سابق ذكره. ص19.18.

وبالرغم من ذلك تم إغلاق الموقع لعدم قدرته على تمويل الخدمات المقدمة من خلاله، وتبع ذلك ظهور مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي خلال فترة 1997، وكان محور اهتمامها هو تدعيم المجتمع من خلال مواقع تواصل اجتماعية مرتبطة بمجموعات معينة مثل مواقع الأمريكيين الآسيويين Asia avenue. Com وموقع البشر ذو البشرة السمراء Blake Planet. Com وبعد ذلك ظهرت مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي والتي لم تستطع ان تحقق النجاح الكبير بين الأعوام 1999-2000م، وقد اعتمدت هذه المواقع في نشأتها خلال الفترة الأولى على تقنيات الويب في مراحله الأولى<sup>1</sup>.

### المرحلة الثانية:

يمكن وصف المرحلة الثانية بأنها مرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية ويمكن التأريخ للمرحلة الثانية بالموجة الثانية للويب web2 والمقصود هنا أنها ارتبطت بتطور خدمات الشبكة، ويمكن أن نؤرخ لهذه المرحلة بانطلاق موقع التواصل الاجتماعي friendster.com ، وقد تم تصميمه ليكون وسيلة للتعارف والصدقات المتعددة بين مختلف فئات المجتمع العالمي وقد نال هذا الموقع شهرة كبيرة في تلك الفترة وفي النصف الثاني من نفس العام ظهر في فرنسا موقع skyrock.com كمنصة للتدوين، ثم تحول بعد ذلك إلى شبكة تواصل اجتماعي مع ظهور تقنيات الجيل الثاني للويب، وفي بداية عام 2003 ظهر موقع التواصل الاجتماعي الشهير Myspace، وهو من أوائل مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة وأكثرها شهرة على مستوى العالم، كما ظهرت بالتوازن من مواقع التواصل الاجتماعي مثل linkedin.com، والتي انطلقت رسميا في الخامس من مايو عام 2003 والذي وصل عدد مستخدميه إلى 250 مليون مشتركا 2012م، ثم كانت النقلة الكبيرة في عالم شبكات التواصل

<sup>1</sup> أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات وقيم الشباب من منظور التربية الإسلامية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 169. ج3. يوليو 2016. ص333.334.

الاجتماعي بانطلاق موقع بنهاية شهر ديسمبر. حيث انطلق رسميا عام 2004 وقد بدأ التواصل الاجتماعي الشهير الفيسبوك facebook.com في الرابع من فبراير<sup>1</sup>.

### 1-3 خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بخصائص كانت سببا في انتشارها على مستوى العالم منها:

- 1- **التفاعلية والتشاركية:** يتسم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية إذ يقوم كل عضو بإثراء صفحته الشخصية سواء ما يتعلق بشخصيته (رياضية، أو أزياء، أو موسيقى).. أو ما يتعلق بموطنه (أحداث سياسية، خرائط، أو صور لمدينته، وبعض المعالم الأثرية)، التي يرغب بتقديمها للآخرين<sup>2</sup>.
- 2- **تعدد الاستعمالات:** مواقع التواصل سهلة ومرنة، ويمكن استخدامها من قبل الطلاب في التعليم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء وأفراد المجتمع للتواصل وهكذا<sup>3</sup>.
- 3- **سهولة الاستخدام:** فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين<sup>4</sup>.
- 4- **قلة التكلفة:** إن التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي مجاني فعلى الصفحة الرئيسية لشبكة الفيس بوك مكتوب مجاني ويبقى مجاني<sup>5</sup>.
- 5- **التواصل والتعبير عن الذات:** أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي قنوات اتصال جاذبة لا تعتمد على نشر محتوى معين، وأصبحت حاجة للمهتمين في الاتصال مع الآخرين<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات وقيم الشباب من منظور التربية الإسلامية. ص334.

<sup>2</sup> مرسى مشري. شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف. مجلة المستقبل العربي. العدد395. كانون الثاني. 2012. ص157.

<sup>3</sup> أ. د. عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر. مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني. ط1. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. 2015. ص67.

<sup>4</sup> مرجع نفسه. ص67.

<sup>5</sup> أ. حسين محمود هتيمي. العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. ط1. دار أسامة للنشر والتوزيع. الأردن. عمان. 2015. ص86.

<sup>6</sup> م. م. مشتاق طلب فاضل. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي المحلي. مجلة تكريت للعلوم السياسية. العدد12. 2014. 2017. ص202.

6- تشكيل المجتمع بطرق عديدة: على الرغم من أن المفاهيم المجتمعية الوهمية وجدت منذ بداية التطبيقات الالكترونية، إلا أن مواقع الشبكات الاجتماعية وفرت سبلا جديدة للاتصال فقد ينضم المستخدمون لمجتمعات قراء الكتب والاتصال من خلال تبادل وقراءة الكتب التي يحبونها<sup>1</sup>.

#### 1-4 نماذج من مواقع التواصل الاجتماعي:

1- الفيس بوك: (Facebook) هو موقع يساعد على تكوين علاقات بين المستخدمين يمكنهم من تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية، ومقاطع الفيديو والتعليقات، كل هذا يتم في عالم افتراضي يقطع حاجز الزمن والمكان، ويعد موقع الفيس بوك واحدا من أشهر المواقع على الشبكة العالمية، ورائدا التواصل الاجتماعي وأصبح موقع الفيس بوك اليوم منبرا افتراضيا للتعبير<sup>2</sup>.

تم إنشاء موقع فيس بوك في فبراير/ شباط 2004 بواسطة مارك روكر برغ في جامعة هارفارد، وكان الموقع في البداية متاحا لطلاب جامعة هارفارد فقط، ثم افتتح لطلبة الجامعات وبعدها لطلبة الثانوية ولعدد محدود من الشركات، ثم أخيرا تمت إتاحتها لأي شخص يرغب في فتح حساب به، يرى مؤسس الموقع أن الفيس بوك حركة اجتماعية (social mouvement) وليس مجرد أداة أو وسيلة للتواصل، ويوصف الموقع بأنه "دليل سكان العالم" وأنه موقع يتيح للأفراد العاديين أن يضعوا من أنفسهم كيانا عاما من خلال الإدلاء والمشاركة بما يريدون من معلومات حول أنفسهم واهتماماتهم ومشاعرهم وصورهم الشخصية ولقطات الفيديو الخاصة بهم<sup>3</sup>.

#### سمات موقع الفيس بوك:

يتيح الفيس بوك لمستخدميه مجموعة من السمات نذكر منها:

<sup>1</sup> المرجع نفسه. ص 202.

<sup>2</sup> رشا أديب نُجْد عوض. آثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي للأبناء في محافظة طولكرم من وجهة نظر ربات البيوت. درجة البكالوريوس في كلية التنمية الاجتماعية والأسرية. جامعة القدس المفتوحة. 2013. 2014م. ص 24.

<sup>3</sup> مركز المحتسب للاستشارات. دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب. تويتز نموذجا. دار المحتسب للنشر والتوزيع. الرياض. 1438. ص 26.

**سمة Wall:** أو لوحة الحائط، وهي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة لهذا المستخدم<sup>1</sup>.

**سمة pokes:** أو النقرة التي تتيح للمستخدمين إرسال نقرة افتراضية لإثارة الانتباه إلى بعضهم البعض وهي عبارة عن إشعار يخبر المستخدم بأن أحد الأصدقاء يقوم بالترتيب به.

**سمة statuts:** أو الحالة، تتيح إمكانية إبلاغ أصدقائهم بإمكانهم وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي الجدير بالذكر أنه يمكن مشاهدة لوحة الحائط الخاصة بالمستخدم ويمكن لأي شخص مشاهدة الملف الشخصي لهذا المستخدم وفقا لإعدادات الخصوصية<sup>2</sup>.

**سمة photos:** أو الصور التي تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات من الصور إلى أجهزتهم إلى الموقع.

**سمة news feed:** أو التغذية الإخبارية، تم الإعلان عنها في 6 سبتمبر من عام 2006 تظهر هذه السمة على الصفحة الرئيسية للمستخدمين، حيث تقوم بتمييز بعض البيانات مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي وكذلك الأحداث المرتقبة وأعياد الميلاد الخاصة بالأصدقاء.

### تطبيقات موقع فيس بوك:

يقدم موقع الفيس بوك تطبيقات عدة، يستطيع المشترك من خلالها عرض ما لديه، والاستفادة منها، والتفاعل مع تلك التطبيقات وهي:

1- الصفحة الرئيسية **home:** يظهر فيها كل ما يعرضه الفيس وما تشتمله من إعدادات.

2- الصفحة الشخصية **profile:** هي الصفحة الشخصية للمستخدم ويعرض فيها كل نشاطه، ومساهمته في الفيس وكذلك يسمح للأصدقاء بالاطلاع على أنشطته.

<sup>1</sup> دهيمي زينب. مواقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك". مجلة العلوم الإنسانية. العدد 26. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة. ص259.

<sup>2</sup> باس خيضر البياتي. الاعلام الجديد الدولة الافتراضية الجديدة. دار البداية للنشر والتوزيع. ط1. الأردن. عمان. 2014. ص392.

- 3- الرسائل **messages**: يرسل من خلالها الرسائل. ويطلع على الوارد.
- 4- المجموعات **groups**: يستطيع من خلالها إنشاء مجموعات مغلقة ومفتوحة ذات اهتمامات مشتركة، ومن خلالها يتم نشر الأفكار، وهذا التطبيق فعال يتيح مساحة واسعة لنشر الدعوة الإسلامية، ويتم دعوة الآخرين للدخول بهذه المجموعات.
- 5- الأحداث والمناسبات **évent**: يعرف المشتركون بالفيس من خلالها الأحداث القادمة، والمناسبات.
- 6- الصفحات **pages**: وهي الصفحة الخاصة التي ينشئها آخرون تمكن المشتركين بها من الاطلاع عليها، ويحدثها صاحبها، ويستقبل التعليقات والمشاركات، وهي وسيلة أخرى لنشر الدعوة.
- 7- تغذية الأخبار **neus Fed**: تعرض المستجدات من أخبار المستخدمين واصدقائهم.
- 8- الملاحظات والتدوينات **notes**: تستخدم لكتابة التعليقات ومناقشتها<sup>1</sup>.
- 9- الألعاب **Games**: بالفيس بوك العديد من الألعاب المختلفة مغامرات استراتيجية كرة قدم يستطيع المستخدم أن يستخدمها ويجتاز مراحلها مرحلة تلو الأخرى والمثير في هذه الألعاب والأكثر أهمية هو أنه يمكن للمستخدم أن يدعو عدد من أصدقائه لممارسة لعبة معينة جماعية<sup>2</sup>.
- الخدمات التي يقدمها موقع الفيس بوك:

يقدم الفيس بوك كغيره من المواقع مجموعة من الخدمات لمستخدميه تتمثل في:

- يتمتع الفرد بوجود صفحته الشخصية له على الفيس بوك يمكنه من وضع فيها ما يشاء، وكذلك كتابة ما يشاء وتحديد بعض الأشخاص الذين يسمح لهم مشاهدتها أو السماح للجميع بمشاهدتها.
- وضع الفيديوهات المفضلة على الصفحة الشخصية وتحديد ما يمكن رؤيتها.

<sup>1</sup> نظرة شرعية اجتماعية قانونية. وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على المجتمع. مكتب الشنار الهندسي. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين 2014. ص218. 219.

<sup>2</sup> وائل مبارك خضر فضل الله. أثر الفيس بوك على المجتمع. فهرسة المكتبة الوطنية أثناء النشر. السودان. الخرطوم. ط1. 2011. ص14.

- تكوين مجموعات أو الاشتراك فيها.
- المحادثات مباشرة مع الأصدقاء.
- إرسال واستلام رسائل من الأصدقاء.
- مجانية الاشتراك.
- وضع الصور الخاصة بالفرد على صفحته الشخصية وتكوين ألبوم خاص به تحديد من يمكنه رؤيته<sup>1</sup>.

## 2- توتير twitter:

توتير إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، التي انتشرت في السنوات الأخيرة، ولعبت دورا كبيرا في الأحداث السياسية في العديد من البلدان، وأخذ توتير اسمه من مصطلح تويت الذي يعني التغريد، واتخذ من العصفورة رمزا له، وهو خدمة مصغرة تسمح للمغردين إرسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى 140 حرفا للرسالة الواحدة، ويجوز للمرء أن يسميها نصا موجزا مكثفا لتفاصيل كثيرة ويمكن لمن لديه حساب في موقع توتير أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات (التويتات)، من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية، أو في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة، ويتنافس مستخدمو التوتير بعدد المتابعين لهم كما تتيح شبكة توتير خدمة التدوين المصغرة هذه إمكانية الردود والتحديثات عبر البريد الإلكتروني كذلك أهم الأحداث من خلال خدمة (ISS) عبر الرسائل النصية (SMS) كانت بدايات ميلاد هذه الخدمة المصغرة (توتير) أوائل عام 2006 عندما أقدمت شركة (obvious) الأمريكية على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة، ثم أتاحت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة لعامة الناس في أكتوبر في نفس العام ومن ثم أخذ هذا الموقع بالانتشار،

<sup>1</sup> وائل مبارك خضر فضل الله. أثر الفيس بوك على المجتمع، مرجع سابق. ص 393.

باعتباره خدمة حديثة في مجال التدوينات المصغرة، بعد ذلك أقدمت الشركة ذاتها بفضل هذه الخدمة المصغرة عن الشركة الأم واستحدثت لها اسما خاصا يطلق عليه (تويتر) وذلك في أبريل عام 2007م<sup>1</sup>.

### مميزات وخصائص تويتر (twitter):

يتميز تويتر بمجموعة من الخصائص والسمات تميزه عن باقي مواقع التواصل الاجتماعي نختصرها في النقاط

التالية:

1- يسمح بعدد محدود من المداخلات والتي لا تتجاوز 140 حرفا وبالتالي فالموقع يسمح بنشر الخبر أو الفكرة بسرعة وسهولة تركيز على طريقة خير الكلام ما قل ودل.

2- السرعة في نشر الخبر على الانترنت، فبمجرد كتابة أي شيء على حسابك يصبح بإمكان ملايين المشتركين في الانترنت حتى ولو لم يكونوا مشتركين في موقع التويتر قراءة ما كتب والاستفادة منه.

3- يتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين عن طريق رسائل SMS بواسطتها يمكن استقبال اخر اخبار أصدقائك أينما كنت وفي أي وقت.

4- متابعة اخر أخبار المدونات والصحف الالكترونية والمواقع الإخبارية وخلصات ISS دون الحاجة على زيارة كل موقع منها على جدا.

5- يمكن لتويتر نظرا الميزة السرعة الفائقة التي يتمتع بها دورا كبيرا في التسويق وترويج المنتجات خاصة في الدول الصناعية<sup>2</sup>.

كما يوفر تويتر لمستخدميه إمكانيات عديدة منها:

- معرفة ما يقوم به أصدقائهم دائما وفي أي وقت، ويعتبر أسرع وسيلة لطرح التساؤلات على الأصدقاء وتلقي الإجابات الفورية بحيث يتيح لمستخدميه إمكانية إرسال الأخبار الهامة جدا والأخبار عن حادث مهم، بالإضافة

<sup>1</sup>أ. د. عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر. مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني. دار صفاء للنشر والتوزيع. ط1. عمان. م2015. 14366هـ. ص64.

<sup>2</sup>علي خليل الشقرة. مرجع سابق ذكره. 76.75.

إلى أنه يتيح للمستخدمين متابعة الأحداث العالم الهامة فور حدوثها ويعتبر موقع تويتر الأفضل في سرعة نقل الأخبار والأحداث ساعة وقوعها ومن مكان الحدث وأصبحت كبرى المؤسسات الإعلامية العالمية تعتمد على تويتر في تغطية الأخبار والأحداث<sup>1</sup>.

### 3- الواتس آب (WhatsApp):

واتس آب تطبيق مراسلات فورية، ويمكن بالإضافة إلى الرسائل الأساسية للمستخدمين، إرسال الصور، الرسائل الصوتية، الفيديو والوسائط.

تأسس عام 2009 من قبل الأمريكي ب"ريان أكتون" والأوكراني "جان كوم" (الرئيس التنفيذي أيضا) وكلاهما من الموظفين السابقين في موقع ياهو، ويقع مقرها في "سانتا كلارا"، كاليفورنيا يتنافس واتس آب مع عدد من خدمات الرسائل الآسيوية مثل: ( WeChat. Line kakao talk )، وهو متاح لكل من: آي فون، بلاك بيري، أندرويد، سميان، ويندوز فون. وعلى آي باد بصورة غير رسمية ويتزامن مع جهات الاتصال في الهاتف، لذلك لا يحتاج المستخدم للإضافة الأسماء في سجل منفصل<sup>2</sup>.

### 3/ اليوتيوب (YouTube):

هو موقع لمقاطع الفيديو متفرع من (غوغل)، يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو، وهناك أعداد كبيرة يمتلكون حساب فيه ويزوره الملايين من البشر يوميا، وتستفيد منه وسائل الاعلام المختلفة بعرض مقاطع الفيديو، التي لم يتمكن مراسليها من الحصول عليها، تأسس موقع يوتيوب عام 2005 في ولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق (تشاد هيري وستيف تشن وجاود كريم) وهم موظفون سابقون في شركة PayPal ويشتمل الموقع على مقاطع متنوعة من أفلام السينما والتلفزيون والفيديو والموسيقى

<sup>1</sup> محي الدين إسماعيل مُجدّ الدهيمي. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي الإعلامية على جمهور الملقين. ط1. مكتبة الوفاء القانونية. الإسكندرية. 2011. ص469.

<sup>2</sup> مركز المحتسب للاستشارات. دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب تويتر نموذجاً. دار المحتسب للنشر والتوزيع الرياض. 1438. ص40.39.

وقامت (غوغل) بشراء الموقع مقابل 1,65 مليار دولار أمريكي، ويعتبر اليوتيوب من الجيل الثاني أي من مواقع الويب (2،0) واصبح اليوتيوب عام 2006م شبكة التواصل الأولى حسب اختيار مجلة (تايم) الأمريكية ويعتبر موقع اليوتيوب موقعا غير ربحي لخلوه تقريبا من الإعلانات، إلا أن الشهرة التي وصل إليها الموقع تعد مكسبا كبيرا لهؤلاء الثلاثة الذين قاموا بإنشائه وتأسيسه، بحيث أصبح اليوتيوب أكبر مستضيف لأفلام الفيديو، إن كانت على الصعيد الشخصي أو شركات التكنولوجيا الكبرى الفاعلة على الصعيد العالمي، التي تحتل موقعا مهما على شبكة الانترنت<sup>1</sup>.

### مزايا اليوتيوب:

- جعل اليوتيوب إمكانية توثيق الأحداث بتفاصيلها ممكنة بل سهلة جدا، فلا يكاد يحدث في ليل أو نهار غلا ويصور ويسجل في نفس اللحظة ممن شهدوا هذا الحدث، حيث أصبحت وسائل التصوير والتوثيق سهلة وفي متناول يد عامة الناس الذين أصبحوا كصحفيين ومراسلين للصحافة وكالات الأنباء يزودونها بالأخبار المقروءة والمسموعة ومشاهدتها أولا بأول.
- يتيح اليوتيوب إمكانية إعادة المشاهدة لمرات عديدة وحسب الطلب، وذلك لنفس الحدث مما يجعل أي حدث، حدث الساعة في كل حين مهما ابتعد الزمن، وهذا يحدث أكبر الأثر في ترسيخ أدق المشاهد في الذهن، ويؤثر في الآراء بشكل كبير.
- إضافة إمكانية مشاهدة الفيديوهات الخاصة بحيث يستطيع مستخدم اليوتيوب أن يدخل على الكثير من هذه المشاهد المتعلقة بموضوع معين، ويتمكن من رؤيتها مما يساهم مساهمة كبيرة وفعالة في زيادة معلوماته عن الموضوع، ويوسع مداركه عنه.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ذكره. ص65.

- كما تم إعطاء مساحة للمشاركة في إبداء الرأي حول المشاهد المعروفة عبر اليوتيوب، مما يبيح المجال للتفاعل بين كافة المشاهدين، واثراء الموضوع بالأراء المختلفة<sup>1</sup>.

#### 5/ ماي سبيس (My space):

وهو أحد مواقع الشبكات الاجتماعية، يتيح للمستخدمين إنشاء شبكات للأصدقاء المسجلين في الخدمة والتفاعل معهم، فضلا عن الاحتفاظ بمدونة شخصية والانضمام إلى مجموعات، ونشر الصور وأشرطة الفيديو، كما يمكن لمستخدمي "ماي سبيس" من نشر رسائل بشكل يمكن لجميع المستخدمين الموجودين ضمن قائمة الأصدقاء من الاطلاع عليها، وهذا ما تلجأ إليه المنظمات والشركات كونه وسيلة فاعلة مع الوسائل الأخرى<sup>2</sup>. ويعتبر موقع "ماي سبيس" الأكثر رواجاً قبل أن يدخل في منافسة شديدة مع فيس بوك مؤخراً<sup>3</sup>.

#### 6/ الإنستغرام Instagram:

ويعتبر شبكة هواة التصوير بجدارة، وهو موقع من المواقع الاجتماعية التي استخدمت حديثاً وهو عبارة عن تطبيق في الهواتف الذكية يطلق عليه اسم الجيل الجديد لمواقع التواصل الاجتماعي والخلية من النصوص الكتابية وقد استحوذت عليه شركة فيسبوك مقابل 1 مليار دولار، وأصبحت شعبية الإنستغرام في تزايد وانتشار يوماً بعد الآخر وقد أتاح هذا التطبيق لمستخدميه إمكانية مشاركة الصور ومقاطع الفيديو القصيرة، فهذا الموقع مستند في الأساس على هذين العنصرين وقد أطلق هذا الموقع في أكتوبر عام 2010، وكان عبارة عن موقع يتيح لمستخدميه التقاط الصور فقط وفي عام 2013 تم تطوير هذا التطبيق وتجاوز عدد مستخدميه في نفس العام 300 مليون مستخدم<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> علي خليل الشقرة. الاعلام الجديد (شبكات التواصل الاجتماعي). دار أسامة للنشر والتوزيع. ط1. عمان. 2014. ص93.

<sup>2</sup> حسين شقيق. الاعلام الجديد البديل تكنولوجيا جديدة ما بعد التفاعلية. القاهرة. دار فكر وفن. 2011. ص206.

<sup>3</sup> د. م. صفاء زمان. الشبكات الاجتماعية (social Networks)... تعريفها... تأثيرها... وأنواعها مجلة المنتدى. ص6.

<sup>4</sup> أحمد قاسمي. سليم جدي. تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي للدول الخليجية. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. ط1. برلين. ألمانيا. 2019.

## مميزات الإنستغرام:

- الإنستغرام وسيلة سريعة ومجانية للتواصل مع الأصدقاء والعائلة، ويتم التواصل عن طريق الصور والفيديوهات والتعليقات عليها وتسجيل الإعجاب وكما يسعى أيضا إلى تنمية هواية التصوير لالتقاط أجمل الصور، ونشرها عبر صفحات الموقع<sup>1</sup>.

## 1-5- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

هناك عدد من أصناف الشبكات الاجتماعية وهي كالتالي:

## 1- النوع الأكثر شهرة وهو الشخصية:

هذا النوع يعتمد على فتح ملف شخصي لكل مستخدم يوفر له خدمات عامة مثل المراسلات الشخصية ومشاركة مستخدميه هذه المواقع فيما بينهم العديد من الصور والملفات المرئية والروابط.

## 2- النوع الثاني: وهو العام.

هو الموقع الذي يربط زملاء المهنة الواحدة أو أصحاب الأعمال والشركات بعضهم ببعض، كما يعطي هذا النوع من الشبكات ملفات شخصية للمستخدمين تتضمن سيرتهم الذاتية وخبرتهم بالإضافة إلى الدراسات التي قاموا بها خلال حياتهم المهنية<sup>2</sup>.

## - كما يمكن تقسيمها حسب الاستخدام والاهتمام إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي:

1- شبكات شخصية: وهي لشخصيات محددة، وأفراد، ومجموعة أصدقاء تمكنهم من التعارف وإنشاء صداقات بينهم مثل Facebook.

2- شبكات ثقافية: وهي تختص بفن معين، وتجمع المهتمين بموضوع أو علم معين مثل: Librarything.

<sup>1</sup> دعاء عمر مجد كنانة. وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة. دراسة فقهية. رسالة ماجستير. تخصص الفقه والتشريع. كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية. نابلس. فلسطين. 2015. ص36.

<sup>2</sup> مرجع سابق ذكره. ص09.

3- شبكات مهنية: وهي تهتم بأصحاب المهن المتشابهة لخلق بيئة تعليمية وتدريبية فاعلة مثل، LinkedIn.

- كما يمكن تقسيمها حسب الخدمات وطريقة التواصل إلى ثلاثة أنواع وهي:

1- شبكات تتيح التواصل الكتابي.

2- شبكات تتيح التواصل الصوتي.

3- شبكات تتيح التواصل المرئي.

وتتنافس الشبكات الاجتماعية اليوم في توفير أكثر من طريقة للتواصل لجميع شرائح المجتمع الافتراضي<sup>1</sup>.

### 1-6 إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

أولاً: إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي.

- نشر العلوم والمعارف صغيرها وكبيرها.

- تفرغ الموسوعات العلمية والمصنفات والمؤلفات قديمها وحديثها في مدونات الكترونية تسمح للجميع الاطلاع

عليها ومتابعتها حيث أن هذه الموسوعات والمصنفات تشمل جميع العلوم لجميع الناس.

- سرعة التواصل مع الآخرين ورؤيتهم عبر المواقع وسماع أصواتهم في جميع أرجاء العالم.

- معرفة ما يجري على وجه الكرة الأرضية ليلاً ونهاراً<sup>2</sup>.

- تقدم فرصة رائعة لإعادة روابط الصداقة القديمة حيث بإمكانك من خلال هذه المواقع أن تبحث عن أصدقاء

الدراسة أو العمل ممن اختفت أخبارهم بسبب تباعد المسافات أو مشاغل الحياة وقد ساعدت هذه المواقع في

بعض الحالات عائلات فقدت أبناءها إما بسبب التبنى أو الاختطاف أو الهجرة السرية، فيتم العثور على الأبناء<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عبد الجواد. أحمد رأفت. مبادئ علم الاجتماع. دار الفكر للطباعة والنشر. بيروت. 2011. ص23.

<sup>2</sup> نظرة شرعية اجتماعية قانونية: وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على المجتمع. مكتب الشنار الهندسي. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين. 2014. ص83.

<sup>3</sup> موسى جواد الموسوي وآخرون. الاعلام الجديد تطور الأداء والوسيلة والوظيفة. مكتبة الاعلام المجتمع. بغداد. ط1. 2011. ص47.

- تزيد من تقارب العائلة الواحدة فاليوم ومع تطور تكنولوجيا التواصل فإنه أصبح أيسر على العائلات متابعة أخبار بعضهم البعض عبر مواقع التواصل الاجتماعي. خاصة وأنها أرخص من نظيرتها الأخرى من وسائل الاتصال المختلفة<sup>1</sup>.

### ثانيا: سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي.

- يقلل من مهارات التفاعل الشخصي فمع سهولة التواصل عبر هذه المواقع فإن ذلك سيققل من زمن التفاعل على الصعيد الشخصي للأفراد والجماعات المستخدمة لهذه المواقع، وكما هو معروف فإن مهارات التواصل الشخصي تختلف عن مهارات التواصل الإلكتروني ففي الحياة الطبيعية لا تستطيع أن تخلق محادثة شخص ما فورا وأن تلغيه من دائرة تواصلك بكبسة زر<sup>2</sup>.

- انتحال الشخصيات تبقى مجهولة المصدر الحقيقي خلف مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي دافعا إلى استخدامها في الابتزاز وانتحال الشخصية ونشر المعلومات المضللة وتشويه السمعة أو في الجريمة كالدعارة أو السرقة أو الاختطاف<sup>3</sup>.

- إضاعة الوقت حيث أنها مع خدماتها الترفيهية التي توفرها للمستخدمين قد تكون جذابة جدا لدرجة تنسى معها الوقت<sup>4</sup>.

- زيادة عزلة الشباب<sup>5</sup>.

- ظهور لغة جديدة بين الشباب من شأنها أن تضعف لغتنا العربية وإضاعة هويتها<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> ابتسام دراجي. آليات وأشكال التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية. مجلة العلوم الإنسانية. العدد 47. كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري. جامعة صالح بونيندر. قسنطينة. الجزائر 2017. ص 267.

<sup>2</sup> وائل مبارك خضر فضل الله. أثر الفايبيوك على المجتمع. المكتبة الوطنية للنشر. الخرطوم. ط 1. 2011. ص 20.

<sup>3</sup> محمد عجم. الانترنت والتكنولوجيا الحديثة تكشفان انعزال الشباب. عالم افتراضي يتصل بالواقع وينفصل عه. جريدة الشرق الأوسط. العدد 11704. 10 ديسمبر 2010. ص 12.

<sup>4</sup> مرجع سابق ذكره. ص 268.

<sup>5</sup> رضوان أحمد فاروق. استخدام المواقع الإلكترونية للمنطقة في دعم الاتصالات المسؤولة الاجتماعية. رؤى استراتيجية. دولة الامارات العربية المتحدة. العدد 11. ديسمبر. ص 64.

<sup>6</sup> مرجع سابق ذكره. ص 69.

# الفصل الثالث



## سمعة المؤسسة



- 1-1 نشأة المؤسسة
- 1-2- مفهوم المؤسسة: اختلف معظم الخبراء في تعريف المؤسسة.
- 1-3- خصائص المؤسسة
- 1-4- وظائف المؤسسة
- 1-5- سمعة المؤسسة
- 1-6- أهمية سمعة المؤسسة
- 1-7- تكوين سمعة المؤسسة

## 1-1 نشأة المؤسسة:

نشأة وتكورت المؤسسات على أنقاض نظام الإقطاع والدويلات والإمارات، حيث بدأت الدولة تتوغل في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والإدارية للإضطلاع بأعمق ووظائف القطاع الخاص إلى غاية بروز فكرة الدولة المتداخلة أو الدولة الاشتراكية، باختلاف قصور وعمق تدخل الدولة من مجال إلى آخر، الشيء الذي أدى إلى نشأة فكرة المؤسسات كنمط تنظيمي له مزايا، وخصائصه التي توّله إلى تجسيد فكرة تدخل الدولة للقيام بالوظائف الاقتصادية، والاجتماعية بصورة أكثر واقعية وفعالة، كما نعتبر كل من الحرب العالمية الأولى والثانية والأزمات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدها العام من العوامل والأسباب التاريخية لظهور المؤسسة<sup>1</sup>.

## 1-2- مفهوم المؤسسة: اختلف معظم الخبراء في تعريف المؤسسة.

- حيث عرّفها " شمبير Chumeter " على أنها مركز للإبداع والإنتاج و " بيرو Peroux " فقد عرّف المؤسسة على أنها تتميز بتقسيم السلطات و بروز الهيكل تقنين الذين يملكون السلطة التي تتمثل في المؤسسة عموماً في مجموعة من الطاقات البشرية والمدنية والمالية والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوثيق محدد قصد إنجاز أو اجاد المهام المنوطة بها من طرف المجتمع<sup>2</sup>.

- وهناك من يعرفها على أنها مجموعة من الموارد البشرية والمالية المنظمة والمهيكلية، والتي تخضع لأهداف دقيقة وتسير على أسس وطريقة معينة في التسيير<sup>3</sup>.

- فالمؤسسة كنظام اجتماعي، سياسي تقوم بعدد من الأعمال لتنظيم وتنشيط أعمال مختلف الأفراد في أقسام المؤسسة، يتوزع فيها العمل على مستويات التأطير من أعلى الهرم الإداري إلى القاعدة، وتتمثل مكونات هذه العمليات في إنجاز وتحقيق الأعمال التي يقوم بها الأفراد لضمان تحقيق الأهداف ثم تنظيم العمل الجماعي يتم فيها

<sup>1</sup> شريط مرة، معاشور نور الهدى: مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين صورة المؤسسة، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، 2015-2016، ص45.

<sup>2</sup> أحمد طاطار: تقنيات المحاسبة في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص15.

<sup>3</sup> أبو يعقوب عبد الكريم: المحاسبة التحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص15.

تحديد العلاقات بين العمل والقدرة، ثم العمل على تحفيز العمل لأداء عملهم بالشكل المطلوب، وقد ساهمت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى حد بعيد في تفسير سلوك العمال وعلاقاتهم بالمؤسسة إلى تحليلات نفسية في فهم تلك السلوكيات بين المجموعات والحوافز<sup>1</sup>.

### التعريف الشامل للمؤسسة:

هي مجموعة من الأشخاص العاملين في المؤسسة، كما تعتبر تجمع يتم تنظيمه وفق قواعد وأسس معينة اجتماعية اقتصادية سياسية أو ثقافية.

### 1-3- خصائص المؤسسة:

تتميز المؤسسة بخصائص نذكر منها:

- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها للحقوق والصلاحيات، ومن حيث واجباتها ومسئولياتها.
- القدرة على الإنتاج وأداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.
- لا بد أن تتلاءم مع المحيط الذي توجد فيه، فالمؤسسة لا توجد منعزلة، فإذا كان المحيط معاكساً للمؤسسة ذاتها يعرقل عملياتها الموجودة ويفسد أهدافها.
- تدار وتسير المؤسسة بواسطة الأسلوب الإداري المركزي عن طريق مجالس الإدارات والعمال ولجان مختصة دائمة أو مؤقتة.
- تختص المؤسسة العمومية في تحقيق أهداف عامة تتمثل في تقديم الخدمات لإشباع الحاجات العامة.
- تتمتع المؤسسة بالاستقلالية المالية.

<sup>1</sup> زغدودي علي: المؤسسات الاشتراكية ذات الطابع الاقتصادي في الجزائر، المؤسسة الجزائرية للطباعة، الجزائر، 1987، ص16.

- ضمان الموارد المالية لكي يستمر في عملياتها عن طريق الاعتمادات والإيرادات الكلية أو الجمع بين كل هذه العناصر حسب الظروف، فالمؤسسة العمومية تحصل على اعتماداتها من طرف الدولة، أما المؤسسات الخاصة ومواردها المالية ناتجة عن طريق إيراداتها المالية المحققة عن طريق بيع المنتجات<sup>1</sup>.
- التميز بالفعالية والكفاءة عن طريق التأقلم مع الظروف التي تساهم في تحقيق الكفاءة بفعالية.
- القدرة على الابتكار، من خلال الاستفادة من التجارب الناجحة، مما يساهم في تحقيق رضا الزبائن والعملاء<sup>2</sup>.

#### 1-4- وظائف المؤسسة:

تتميز المؤسسة بعدة وظائف أهمها:

- الإنتاج: الوظيفة الأساسية التي تشغل بها في أغلب الأحيان خلية ووحدة نظامية، وهي تكلف بتحويل الواردات إلى صادرات تجلب بها الربح.
- الإدارة: في كل مؤسسة إدارة وتنظيم ووظائف القرار والتنسيق، الرقابة والتمثيل في الداخل والخارج وتكون وظيفة الغدارة على مستوى المؤسسة أو وحدة المصلحة.
- التخطيط: تضع المؤسسة الخطط الاستراتيجية المنظمة لأعمالها، والدراسة بشكل شامل للعوامل الداخلية والخارجية المحيطة بها والتي توضح للقائمين على العمل كيفية اليسر نحو تحقيق الأهداف المختلفة، سواء كانت طويلة أم متوسطة أم قصيرة الاجل، وذلك بوضع جداول الأعمال والخطط وتوزيع المهام لتحقيق هذه الأهداف، بما يتناسب مع رسالة المنظمة، والتي تمثل سبب وجودها ورؤيتها أي الطموحات المستقبلية لها.

<sup>1</sup> أومدور حليلة: الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، 2003، ص06.

<sup>2</sup> رقاني بوخطبة، نيمان خمقاني: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالقروض البنكية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 14-15.

- التوظيف: هي الوظيفة التي تتعهد بإبرام ومتابعة وإنهاء عقود التشغيل في المؤسسة، فهي تسهر على تطبيق قوانين الشغل في الأجور وعطل وترقيات ومكافآت وعقوبات وخصومات وما غلى ذلك من انشغالات تسيير الموارد البشرية<sup>1</sup>.

### 1-5- سمعة المؤسسة:

ازداد الاهتمام بسمعة المنظمات بمرور الوقت وذلك لإدراك المدراء والعاملين فيها بأهميتها في الاستدامة وتحقيق أعلى الأرباح، وكسب ولاء الزبائن.

حيث يقول " فيليب كوتلر" أن بناء سمعة قوية هو المزج بين شيئين علم وفن، فالسمعة القوية تحتاج إلى التخطيط الدائم والمستمر والحصول على الولاء من طرف الزبون والذي لا يتحقق إلا من خلال كسب رضاه ع طريق تقديم منتج أو خدمة جيدة<sup>2</sup>.

### 1-6- أهمية سمعة المؤسسة:

تؤكد البحوث والدراسات بأن السمعة التي تتمتع بها الشركة أو المؤسسة تعتبر ثروة استراتيجية ذات قيمة كبرى، وقد تبين من هذه البحوث أن السمعة الجيدة عون كبير للمؤسسة في سعيها لتحقيق الأداء المتميز وحفاظها على استدامة هذا الأداء، كما ينطبق ذات المبدأ على الخدمات الحكومية التي تقدمها الوزارات والمؤسسات الحكومية.

إن الوصول إلى سمعة المؤسسة طيبة لدى المجتمع من أهم عوامل نجاح المؤسسة، كما يتوقف عليها تقدير باقي المؤسسات لها، بما ينعكس على تعاملاتها ومدى الترحيب بها باعتبارها فرداً صالحاً في المجتمع، يقوم بدور إيجابي بما ينعكس على الرضا للعاملين فيها وشعورهم بما يمكن أن نطلق عليه الرضا الوظيفي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> علي شريف: الإدارة المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999، ص 365-366.

<sup>2</sup> Philpe Kotler. Kevinline killer, marketing mangement. 14<sup>th</sup> ed. person, 2012,p215

<sup>3</sup> اسماعيل العمري: استراتيجيات إدارة السمعة، ط1، الفكر المعاصر، 2018، ص14.

## 1-7- تكوين سمعة المؤسسة:

يبدأ تكوين سمعة المؤسسة إيجابية من خلال الإجابة على أربعة أسئلة جوهرية هي: من نحن؟ وماذا رد؟ وبماذا نتميز عن غيرنا؟ وما هي الصورة التي نود أن يرانا عليها الآخرون؟ يأتي تكوين السمعة الطيبة للمؤسسة من خلال رؤية استراتيجية واضحة تترجم إلى خطط مرحلية، ذات أهداف محددة يمكن قياسها، فضلاً عن استيعاب جميع العاملين بها، بعيداً عن العشوائية أو الجهود الفردية أو الموسمية أو ردت الأفعال نتيجة لأزمة هنا أو هناك، كما أنها تتم عبر عمل جاد ومستمر على أرض الواقع، والسعي إلى الارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات يشعر به المتعاملون مع المؤسسة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> اسماعيل العمري: استراتيجيات إدارة السمعة، ص 14.

# الفصل الرابع



## الدراسة الميدانية

1-1- تعريف المؤسسة.

1-2- موقع دار الثقافة.

1-3- المخطط التنظيمي.

1-4- هياكل الورشات والنوادي.

1-5- دراسة مناصب العمل.

1-6- تقديم وصف عن دار الثقافة الشهيد قنفود حملاوي لولاية المسيلة.

## 1-1-1- تقديم المؤسسة:

**1-1-1-1 تعريف المؤسسة:** تم انشاء دار الثقافة الشهيد قنفود حملاوي سنة 1990 بموجب قرار وزاري مؤرخ في 25 جويلية 1990، جاء تنويجاً لمساعي الدولة الرمية إلى استقطاب المواهب الثقافية، وكذلك المبدعين في مختلف النشاطات الثقافية من أجل حثها على المزيد من البذل والعطاء وإلى تحقيق حلم الفئات الواسعة من الشباب، بتوفير التكوين لهم في العديد من التخصصات الثقافية وإتاحة الفرصة أمامهم بتسخير فضاءات أخرى لها أهمية بالغة تتمثل خاصة في المطالعة والأنترنت وتنشيط الجو بالولاية معارض، ملتقيات/ مسابقات.

الجدير بالذكر أن عملية إنشاء دار الثقافة تدخل ضمن عملية تحويل مقر محافظة جبهة التحرير الوطني إلى مقر لدار الثقافة بالمسيلة بغلاف قدر ب 185000000 دج، حيث أوكلت الدراسات والأبحاث بالمسيلة وانطلقت الأشغال فعلياً سنة 1995 ودامت قرابة ثلاث سنوات، حيث تم تسليم المشروع بتاريخ 27 ديسمبر 1998، تم افتتاح الدار رسمياً للجمهور بتاريخ 24 نوفمبر 2001 تحت اسم دار الثقافة قنفود حملاوي لولاية المسيلة.

واستفادت دار الثقافة منذ انشائها من عملية تجهيز أنفقت مبالغها في اقتناء وسائل فنية سمعية وبصرية وأرشفة مجموعة متنوعة وهامة من الكتب، وقد تمكنت هذه المؤسسة من فتح فرع الأنترنت بفضل مساعدة مالية من قبل الولاية، وكذلك فرع الإعلام الآلي والفنون التشكيلية والموسيقى.

**1-2-1 موقع دار الثقافة:** تقع دار الثقافة الشهيد قنفود حملاوي، في الحي الإداري الجديد، يحدها غرباً

الترقية العقارية للسيد حفصي وشرقاً 80 مكتب غداري أما شمالاً ترقية الأستاذ فرحات مُجَد وجنوباً المجلس القضائي وتبلغ مساحة دار الثقافة 5664,25م وتقدر مجموع المساحة الغير مبنية ب 4041,39م.

1-3- المخطط التنظيمي لدار الثقافة قنفود حملاوي:

أ- المدير.

ب- مصلحة الإدارة والمالية:

1- فروع المصلحة:

- فرع المستخدمين والمالية.

- فرع الوسائل العامة والصيانة.

- فرع الصيانة التقنية.

ج- مصلحة التنشيط الثقافي:

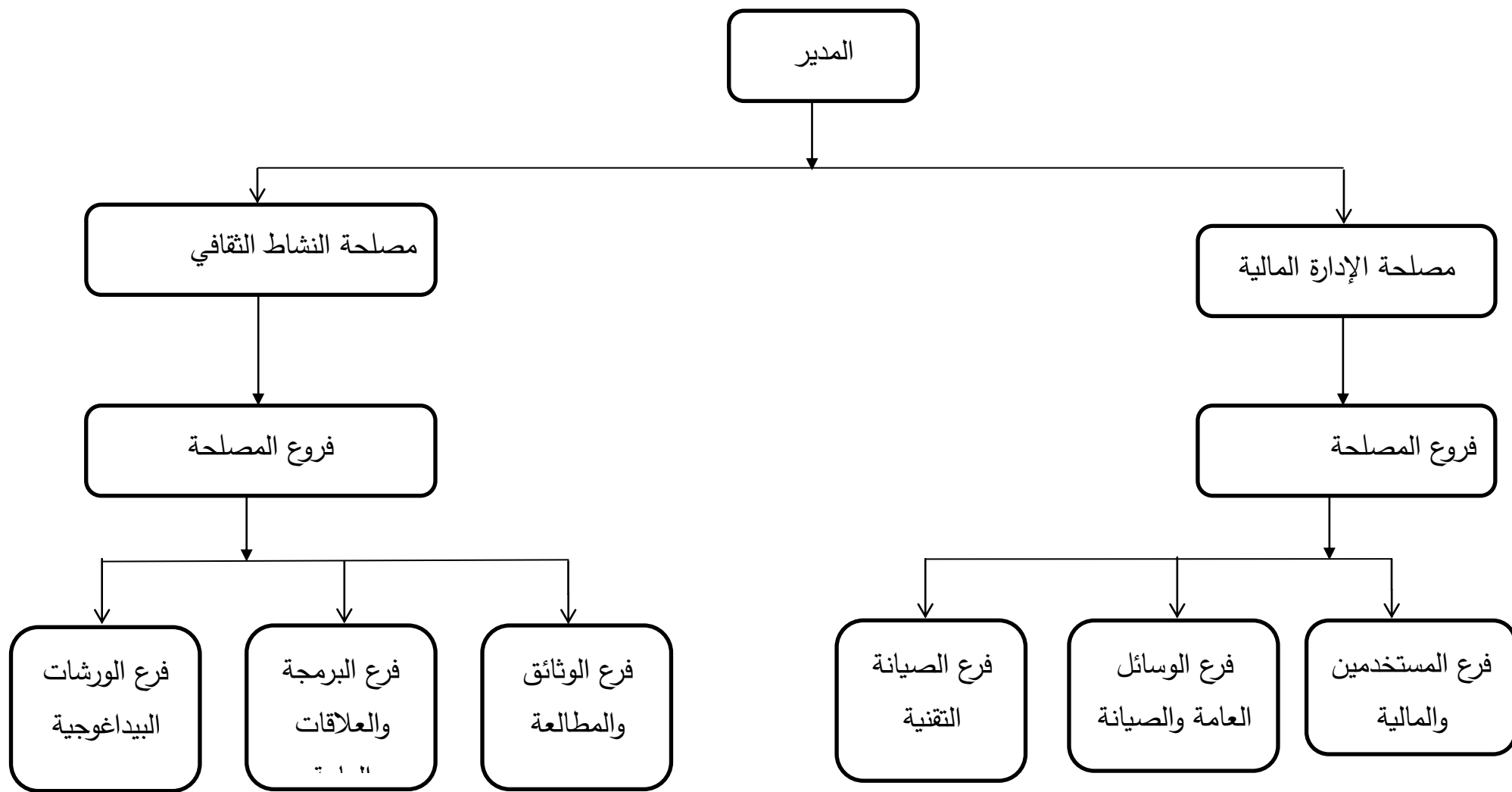
2- فروع المصلحة:

- فرع الوثائق والمطالعة.

- فرع البرمجة والعلاقات العامة.

- فرع الورشات البيداغوجية.

1-3-المخطط التنظيمي لدار الثقافة " قنفود حملاوي "



#### 1-4- الورشات والوادي التابعة لدار الثقافة " قنفود حملاوي " لولاية المسيلة

- هيال الورشات والوادي:

##### 1 ورشة الفن التشكيلي صغار وكبار:

عمدت دار الثقافة الشهيد قنفود حملاوي لولاية المسيلة على تخصيص قاعة خاصة بالفن التشكيلي تبلغ سعة استيعابها ب 60 منخرطاً مقسمون إلى أربعة أفواج وهيئت لهم كل الظروف المادية والمعنوية لإبراز طاقاتهم الإبداعية، التي تترجم بأعمال فنية ولوحات تشكيلية معتمدين فرصة الإبحار في عالم لفن التشكيلي مع أستاذ مختص في الميدان، يتلقون بذلك المبادئ الأولية للرسم المتمثلة في التلوين والأبعاد المختلفة، إضافة إلى الرسم بقلم الرصاص والحبر الصيني والريشة، والألوان المائية ليخرجوا في الأخير بلوحات فنية غاية في الجمال.

##### 2- ورشة الموسيقى صغار وكبار: تعد من ضمن الورشات الأكثر قابلية وتردداً، كونها دعمت بالآلات الموسيقية

بشتى أنواعها لكثرة عدد المنخرطين فيها، ما حتم ضرورة تدعيم هذه الورشة بكل المعدات التي تسمح للمنخرط فيها لاستعمال الآلة التي تميل إليها أكثر، حيث تعتمد على طريقة التكوين النظري والتطبيقي من حيث ماهية الموسيقى وتعريفها، وكذلك السلم الموسيقي والنوتات والأزمنة، وتعريف الآلات وطريقة العزف عليها.

يمكن للمنخرط استعمال الآلة وتعلمها تدريجياً يقوم بما سبق م تكوين أستاذ متمدرس في الميدان هدفه

كشف المواهب الشابة وصقلها، كل مجال تخصصه.

تبلغ سعة القاعة حوالي 40 منخرطاً مقسمين على فوجين لمدة تكوينية تمتد ثلاثة أشهر يجد من خلالها

المنخرط نفسه، ويرسم هدفه بإكمال مشواره في إحدى الجامعات والمعاهد العليا.

##### 3- ورشة السمع البصري: تعد من ضمن الورشات الأكثر قابلية وتردداً، كونها دعمت بالآلات الموسيقية

بشتى أنواعها لكثرة المنخرطين فيها، ما حتم ضرورة تدعيم هذه الورشة بكل المعدات التي تسمح للمنخرط فيها باستعمال الآلة التي يميل إليها أكثر، حيث تعتمد على طريقة التكوين النظري والتطبيقي من حيث ماهية

الموسيقى وتعريفها، وكذا السلم الموسيقي والنوتات والأزمنة وتعريف الآلات وطريقة العزف عليها، يمكن للمنخرط استعمال الآلة وتعلمها تدريجياً يقوم بما سبق من تكوين أستاذ متمدرس في الميدان، هدفه كشف المواهب الشابة وصلها كل مجال تخصصه.

تبلغ سعة القاعة حوالي 40 منخرطاً مقسمون على فوجين لمدة تكوينية تمتد ثلاثة أشهر، يجد من خلالها المنخرط نفسه، ويرسم هدفه بإكمال مشواره في إحدى الجامعات والمعاهد العليا.

**4- ورشة الإعلام الآلي:** تعد أيضاً الورشة الأكثر استقطاباً للمنخرطين، لما لها من دور بالغ الأهمية في تعلم تقنيات الإعلام الآلي لكل الفئات، بدءاً بتعلم المبادئ الأولية للإعلام الآلي النظري والتطبيقي، يقوم على ذلك أستاذ مختص في الميدان تبلغ سعة استيعابها 60 منخرطاً مقسمون إلى أربعة أفواج، يستفيدون من أجهزة إعلام الآلي ومعدات جديدة دعمت بها الورشة تسمح بتكوين فعلي للمنخرطين.

**5- مخبر اللغات:** لأهميته البالغة يعد مخبر اللغات الورشة ذات الاستقطاب الواسع في شتى الفئات وخاصة طلبة الجامعة والإداريين كون إضافة لغة إلى لغة الأم أصبح شيئاً ضرورياً لا بد منه في عصرنا هذا، يقوم على المخبر أستاذ متخصص في الميدان، يدرس طريقة سهلة ومبسطة، بحيث يتعلم المنخرط أبجديات اللغة من البداية، ولقد قامت دور الثقافة بتدعيم هذا المخبر بأجهزة جد متطورة تعتمد طريقة التحاور مع الأستاذ مباشرة وتدعى بطريقة " الفونيتيك".

التي تمكن المتعلم من التكلم تدريجياً بصفة طبيعية، ونطق الكلمة باستعمال برنامج اللغة الموضوع في جهاز إعلام آلي لكل طالب، أو عن طريق التحاور مع الأستاذ، طاقة استيعابه 60 منخرطاً مقسمون على أربعة أفواج.

6- النادي الأدبي: هو بمثابة متنفس للشعراء والادباء يلتقون فيه كل خمسة عشر يوماً لإبراز ابداعاتهم الادبية، ولغتهم الشعرية مغتنمين الفرصة التي سنحت لهم من طرف دار الثقافة بتوفير هذه الأخيرة لفرصة الإلتقاء والجو المناسب لذلك.

معظم المنخرطين من أساتذة وطلبة جامعيين وغيرهم من فئات المجتمع الهاوين للشعر الشعبي الأصيل، والشعر الفصيح.

إن النادي الأدبي بدار الثقافة الشهيد قنفود الحملاوي لولاية المسيلة منبر اشعاع للثقافة المسيلية بكل أنواعها الفكرية والثقافية والأدبية، يسعى للشمول كل الفئات المثقفة التي تتطلع لعد أفضل وإلى تكريس الطموحات وإزالة الغبار الطامس لهوية كل المبدعين والشعراء بصفة خاصة.

لأن الشعر هو في حد ذاته جزء لا يتجزأ من الإنسان بل خلق معه، لذا أتيح له أن يتقدم تاريخياً على الفنون الأخرى.

بات من الواجب على كل الساهرين عليه أن يجعلوا منه ملاذ أو منبراً يلتقي من خلاله الشاعر والقاص والضليع والمبتدئ والسامع والمتذوق وحتى الفضولي، والنتيجة تعود على الكل وهي ثقافة المجتمع وتوعيتهم وإيصال انشغالاتهم وذيع صيت كل شاعر ومبدع، وذلك بدافع التعبير.

كما أن النادي الأدبي يسعى بشتى الطرق إلى خلق جو ثقافي وفكري يغلب عليه الإبداع، وذلك من خلال احتكاك الشعراء فيما بينهم من جلسات شعرية إلى دعوة الشخصيات لها صيت في هذا المجال وهذا ما يسعى إليه النادي الأدبي بحول الله.

وفي هذا المجال سعت دار الثقافة وبمبادرة منها إعطاء فرصة لكل شاعر ليكتشف قدراته الشعرية من خلال الأسابيع الثقافية لربوع الوطن، في جولات عدة لتبادل الثقافات، تدفع الشاعر إلى تغيير نمطه الشعري وذلك لاكتشاف شعراء آخرين من ولايات شتى.

7- المكتبة: تعد مكتبة دار الثقافة الشهيد قنفود حملاوي لولاية المسيلة جسر التواصل بين القارئ والكاتب، ذلك لأنها تستقطب طلاب المعرفة من مختلف الأعمال وتساعد على تنمية معارف وثقافة المواطن، وهي أيضاً من وسائل الترويج وشغل أوقات الفراغ وتسعى منذ افتتاحها موسم 2003-2004 إلى ترقية خدماتها للمنخرطين فيها خاصة بعد الترميمات التي عرفها المكتبة وإعادة تجهيزها وتزويدها بمختلف الأوعية الفكرية في عديد التخصصات تتربع المكتبة على مساحة هامة بدار الثقافة مقسمة إلى مخزن للمكتب، قاعة مطالعة للصغار وأخرى للكبار.

مخزن للمكتب: به رفوف معدنية وصل عددها إلى 18 رفاً في شكلها الكبير بخمسة أدراج عرض كل واحد منها يبلغ المتر الواحد، و15 رفاً في شكلها الصغير بوجهين وستة أدراج بعرض 1 متر، رتبت عليها الكتب بشكل منظم يسهل الوصول إليها.

رصيد المكتبة: يتنوع ويختلف الرصيد بالمكتبة باختلاف أعمال وميولات القراء بين الرصيد العلمي ( اقتصاد، تجارة، محاسبة، طب، هندسة، إعلام آلي، رياضيات)، والأدبي أدب عربي، تاريخ وجغرافيا، اسلاميات، علم النفس، فلسفة، علوم قانونية، علوم سياسة).

وغير ذلك كثير كالقواميس والموسوعات وكتب الأطفال والمجلات والدوريات، ليلعب هذا الرصيد أرقاماً مقبولة سجلت سنة 2015 نوضحها في التفصيل الآتي:

العدد الكلي للعناوين: 5834.

العدد الكلي للمكتب: 11354.

نظام الإعارة بالمكتبة: الغارة بالمكتبة الداخلية فقط.

1. قاعة مطالعة للصغار: طاقة استيعابها 16 مكاناً بأربع طاوولات مخصصة لفئة الأطفال يستفيدون من مختلف

الكتب الموجودة بالرفوف الأربعة الموجودة على مستوى القاعة بصورة مباشرة ( رفوف مفتوحة)، بالإضافة إلى

وجود فهارس مطبوعة لتسهيل عملية البحث عن مختلف الأوعية الموجودة والمتمثلة أساساً في كتب وقصص مختلفة للأطفال وكتب مدرسية وشبه مدرسية وحوليات للطورين الابتدائي والمتوسط، وتهدف مكتبة الطفل في المقام الأول إلى تنمية قدرات الأطفال على القراءة والبحث وتشجيعهم على الإبداع من خلال مختلف برامج المكتبة وأنشطتها.

**2. قاعة مطالعة للكبار:** طاقة استيعابها 40 مكاناً بعشر طاولات مخصصة لمختلف رواد المنخرطين بالمكتبة ( طلبة جامعيون، أساتذة وباحثون، هواة مطالعة...)، يستفيدون من الرصيد الموجود بمخزن المكتبة بعد عملية البحث في الفهارس المطبوعة المتوفرة على مستوى قاعة المطالعة، ثم التقدم بطلباتهم من الكتب في استثمارات مخصصة لذلك دون تحديد عدد الكتب المعارة في كل طلبية.

القاعة مكيّفة على غرار قاعة المطالعة المخصصة للصغار.

### 1-5- دراسة مناصب العمل:

أن الدار تسير من طرف ثلاث مناصب رئيسية وهي:

- المدير

- رئيس مصلحة التنشيط الثقافي.

- رئيس مصلحة الإدارة المالية.

وبعد تحديد هذه المناصب الرئيسية سنتعرف إلى مهام كل منصب ومعرفة دور كل واحد في التسيير:

**1- المدير:** تعود إدارة الدار بالدرجة الأولى المدير أو الرتبة الأعلى للدار، فهو المسؤول والمسير عن الدار وعن

التأطير والتسيير الثقافي والإداري فيها، حيث تخضع لسلطة جميع الموظفين العاملين بالدار، أي إصدار الأوامر

لرؤساء المصالح التابعة للدار، وعليه فإن المدير يسهر على تسخير الوسائل المادية والمالية المسخرة للدار لخدمة المصلحة العليا، وهو بصفته يقوم بدور بيداغوجي تربوي وإداري ومالي.

كما أن المدير له وظيفة أساسية ونشاطات بيداغوجية يقوم عليها ومن بين هذه النشاطات:

- تطوير الأنشطة الاجتماعية والثقافية (حفلات، معارض، عروض مسرحية، سهرات فنية، تظاهرات...).

- المشاركة في كل تفتيش يجري بالدار.

- مراقبة صندوق المال والعتاد.

## 2- رئيس مصلحة التنشيط الثقافي:

هو عضو اساسي لدار الثقافة تخضع مهامه الإدارية والثقافية لسلطة مدير الدار، حيث تتكون مصلحة التنشيط الثقافي من الفروع الآتية:

- فرع الوثائق والمطالعة.

- فرع المبرمجة والعلاقات العامة.

- فرع الورشات البيداغوجية.

ومنه فإن الرئيس مصلحة التنشيط الثقافي مهام يقوم بها وفروع تتكفل بما يأتي:

- تجميع الإبداع والأعمال الفنية.

- تسهيل الأنشطة الثقافية وتشجيعها في وسط الجمهور الحضني.

- ضمان الشروط الملائمة للسير الجيد لمختلف الورشات البيداغوجية.

- تشجيع تسهيل اللقاء والحوار بين الجمهور والفنانين بتنظيم تظاهرات وعروض فنية وتمثيلها بصفة دائمة.

- تشجيع المطالعة العمومية وتطويرها.

- نشر وتشجيع إصدار الوثائق والمجلات الثقافية.

**3- رئيس مصلحة الإدارة المالية:** هو المسؤول الأول على المصالح الاقتصادية فهو المكلف بتسيير الوسائل المادية والمالية وتسخيرها لتحقيق الأهداف المرسومة للدار، وذلك تحت سلطة المدير، ويمارس رئيس مصلحة الإدارة المالية نشاطات تتمثل في:

- إعداد مشروع ميزانية للدار.

- إعداد لتسيير الإداري والمالي.

- ضمان حراسة الأموال والسندات.

- حفظ الأوراق الاثباتية والسندات الخاصة.

### 1-6- تقديم وصف عن الدار الشهيد " قنفود الحملاوي" لولاية المسيلة

يتوقف نجاح المؤسسة الثقافية من خلال قيامها بمجموعة من النشاطات التي تساعدها على تحقيق أهدافها وتعزيز سمعتها، فهي تسعى جاهدة لاستقطاب المواهب الثقافية وكذلك المبدعين في مختلف النشاطات الثقافية من أجل حثها على المزيد من البذل والعطاء، حيث وفرت لهم المؤسسة العديد من التخصصات الثقافية التي من بينها الف التشكيلي للصغار والكبار، الموسيقى، الإعلام الآلي... إلخ

إن المؤسسة الثقافية لولاية المسيلة تهر إلى تنشيط الجو من خلال تقديمها لمختلف المعارض منها معرض افتراضي للصور التاريخية للإحتفال باليوم الوطني للمجاهد 20 أوت 55-56، ومعرض الاحتفال بالذكرى لعيدي الاستقلال والشباب 1962.

كما تقوم بتنظيم مسابقات مثل: مسابقة أحسن صورة بالزي التقليدي المنظمة من طرف دار الثقافة في إطار البرنامج الخاص بالأيام الوطنية للباس التقليدي تحت شعار لباسي... ذاكرتي وثقافتي.

تنظيم المسابقة الولائية لأحسن رسم يجسد العلم الوطني الجزائري والثورة التحريرية وعيد الاستقلال... إلخ.

كما تسهر دار الثقافة على توزيع الشهادات والجوائز على المتسابقين الفائزين، كما تسعى أيضاً إلى تكريم الوجوه الفنية التي ساهمت في تنشيط الساحة الثقافية والفنية من بينهم: تكريم المطرب والشاعر ميلود عريوة، تكريم الفنان الموسيقي رشيد جدي، تكريم عائلة الفنان الموسيقي الراحل قدور قويدري، كذلك الفنان الاقد السينمائي والمسرحي الراحل سعيد نصر سليم... إلخ.

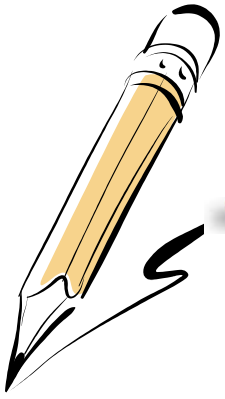
كما أن دار الثقافة قامت بإطلاق تطبيق خاص بها يحتوي على الصفحة الرئيسية وأخبار الفيسبوك وأهم الورشات والنوادي التابعة لدار الثقافة، كذلك قائمة كتب متنوعة وأهم الدعوات والمواعيد التي تنظمها المؤسسة، كما يحتوي هذا التطبيق عنوانا لدار الثقافة: الحي الإداري المسيلة 28000 الجزائر، كذلك الهاتف والفاكس الخاص بها، والبريد الإلكتروني والفيسبوك.

وللتواصل مع دار الثقافة لولاية المسيلة فهي تملك صفحة فيسبوك خاصة بها يتم النشر عليها المسابقات والمعارض والمقتنيات، وكذلك تنظيم الحفلات والتكريمات وكل ما يخص دار الثقافة، من أجل تعزيز وتحسين صورتها لدى الجمهور وكسب رضاهن من خلال إطلاعه على صفحة الفيسبوك، وهذا ما يجعلها تسعى جاهدة للحفاظ على أعلى مستوى لها وتقوية اسمها.

ومن خلال إطلاعي على صفحة الفيسبوك لدار الثقافة الشهيد " قنفود حملاوي"، فهي تمتلك جمهور كبير يتابعها عبر الصفحة الفيسبوك وهذا ما جعلها تكتسب سمعة طيبة من خلال ما تقدمه.



# المخاتمة



الخاتمة :

من خلال هذه الدراسة تم التعرف على كيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة وذلك من خلال إنشاء موقع خاص بها أو موقع عام يعرف بالمؤسسة وما تقدمه عبر هذا الموقع لغاية التواصل والتفاعل.

وعليه تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة من وسائل الاتصال والتواصل مثل الصداقة والمشاركة وتبادل المعلومات، وعليه تم اعتماد المؤسسات على انشاء مواقع خاصة بها ومن بين تلك المؤسسات المؤسسة الثقافية لعرض أنشطتها وبرامجها وكذلك كسب رضا جمهورها من خلال ما تقدمه عبر الموقع وذلك من أجل الحفاظ على اسم المؤسسة وتعزيز سمعتها.

وفي الأخير تم الكشف عن كيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة وذلك من خلال ما تقدمه دار الثقافة من معارض ومحاضرات افتراضية وتنظيم مسابقات واحتفالات بالإضافة إلى توزيع الجوائز وتكريم الفائزين، مما جعل المؤسسة ذات صورة إيجابية وسمعة طيبة عبر الموقع حيث ساهم في الحفاظ على أعلى مستوى للمؤسسة.

قائمة



المصادر والمراجع

القرآن الكريم:

قائمة المصادر والمراجع :

كتب:

- (1) ابن منظور. لسان العرب. ط3. دار صادر. بيروت. 1414. ج15.
- (2) أبو الفضل مُجَدِّد بن منظور. لسان العرب. دار الأبحاث. ج1. الجزائر. 2008.
- (3) أبو يعقوب عبد الكريم: المحاسبة التحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- (4) أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات وقيم الشباب من منظور التربية الإسلامية.
- (5) أحمد العايد وآخرون: المعجم العربي الأساسي. المنظمة العربية للتربية والثقافية والعلوم. تونس. 1988.
- (6) أحمد بن فارس القزويني الرازي. مقاييس اللغة. تحقيق عبد السلام مُجَدِّد هارون. باب وصل. دار الفكر. ج6. 1979.
- (7) أحمد زكي بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. مكتبة لبنان. بيروت. 1982.
- (8) أحمد طاطار: تقنيات المحاسبة في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
- (9) أحمد قاسمي. سليم جداي. تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي للدول الخليجية. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. ط1. برلين. ألمانيا. 2019.
- (10) اسماعيل العمري: استراتيجيات إدارة السمعة، ط1، الفكر المعاصر، 2018.
- (11) أومدور حليلة: الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، 2003.
- (12) باس خيضر البياتي. الاعلام الجديد الدولة الافتراضية الجديدة. دار البداية للنشر والتوزيع. ط1. الأردن. عمان. 2014.
- (13) الجهوية: ملحقة سعيدة. المعجم التربوي. المركز الوطني للوثائق التربوية. جمهورية الجزائر الديمقراطية الشعبية. وزارة التربية الوطنية. 2009.
- (14) حسين شقيق. الاعلام الجديد البديل تكنولوجيا جديدة ما بعد التفاعلية. القاهرة. دار فكر وفن. 2011.
- (15) حسين محمود هتمي. العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. ط1. دار أسامة للنشر والتوزيع. الأردن. عمان. 2015.
- (16) خالد غسان يوسف المقدادي. ثورة الشبكات الاجتماعية. دار النفائس للنشر. ط1. الأردن. 2013.

- (17) ربحي مصطفى عليان. وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم. ط2. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. 2003.
- (18) رشا أديب مُجَّد عوض. آثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي للأبناء في محافظة طولكرم من وجهة نظر ربات البيوت. درجة البكالوريوس في كلية التنمية الاجتماعية والأسرية. جامعة القدس المفتوحة. 2013. 2014م.
- (19) رقباني بوخطبة، نريمان خمقاني: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالقروض البنكية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- (20) زغدودي علي: المؤسسات الاشتراكية ذات الطابع الاقتصادي في الجزائر، المؤسسة الجزائرية للطباعة، الجزائر، 1987.
- (21) الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية. الفارابي. تحقيق أحمد عبد الغفور عفار. ط4. دار العلم للملايين. بيروت. 1987.
- (22) عبد الجواد. أحمد رأفت. مبادئ علم الاجتماع. دار الفكر للطباعة والنشر. بيروت. 2011.
- (23) عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر. مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني. ط1. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. 2015.
- (24) عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر. مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني. دار صفاء للنشر والتوزيع. ط1. عمان. م2015. 14366هـ.
- (25) عبد القادر الفيصل. دراسات في الاعلام الالكتروني. دار الكتاب الجامعي. العين. دولة الإمارات العربية المتحدة. 2014.
- (26) علي خليل الشقرة. الاعلام الجديد (شبكات التواصل الاجتماعي). دار أسامة للنشر والتوزيع. ط1. عمان. 2014.
- (27) علي شريف: الإدارة المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999.
- (28) فهمي مُجَّد العدوي. مفاهيم جديدة في العلاقات العامة. دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان. 2011.
- (29) مُجَّد بن مُجَّد الحسيني الزبيدي. تاج العروس من جواهر القاموس. باب الوصل. دار الهداية. ج32.
- (30) مُجَّد بن مكرم. ابن المنظور: لسان العرب، ج 11. ط3. فصل: واو. دار صادر. بيروت. 1414.
- (31) محي الدين إسماعيل مُجَّد الدهيمي. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي الإعلامية على جمهور المتلقين. ط1. مكتبة الوفاء القانونية. الإسكندرية. 2011.

- (32) مركز المحتسب للاستشارات. دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب. تويتر نموذجاً. دار المحتسب للنشر والتوزيع. الرياض. 1438.
- (33) موسى جواد الموسوي وآخرون. الاعلام الجديد تطور الأداء والوسيلة والوظيفة. مكتبة الاعلام المجتمع. بغداد. ط1. 2011.
- (34) موسى عصام سليمان. المدخل في الاتصال الجماهيري منشورات الوطن. الخليل. 1994.
- (35) نظرة شرعية اجتماعية قانونية. وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على المجتمع. مكتب الشنار الهندسي. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين 2014.
- (36) وائل مبارك خضر فضل الله. أثر الفيس بوك على المجتمع. فهرسة المكتبة الوطنية أثناء النشر. السودان. الخرطوم. ط1. 2011.
- الرسائل الجامعية:**
- (37) دعاء عمر مُجد كنانة. وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة. دراسة فقهية. رسالة ماجستير. تخصص الفقه والتشريع. كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية. نابلس. فلسطين. 2015.
- (38) رأفت مهند عبد الرزاق. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي. رسالة ماجستير في الاعلام. قسم الصحافة والاعلام. كلية الآداب والعلوم. جامعة البترا الأردنية. 2013.
- (39) شريط مرة، معاشور نور الهدى: مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين صورة المؤسسة، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، 2015-2016.
- (40) ماجد رجب العبد سكر. التواصل الاجتماعي، أنواعه، ضوابطه، وآثاره ومعوقاته. رسالة ماجستير. قسم التفسير وعلوم القرآن. كلية أصول الدين. الجامعة الإسلامية. غزة. 200.
- (41) مريم ناريمان نومار. استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية. دراسة عينة مستخدمي الفايسبوك في الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير. جامعة الحاج لخضر. باتنة. 2011، 2012.
- المجلات:**
- (42) ابتسام دراجي. آليات وأشكال التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الالكترونية الاجتماعية. مجلة العلوم الإنسانية. العدد 47. كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري. جامعة صالح بونيدر. قسنطينة. الجزائر 2017.

- 43) أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكيات وقيم الشباب من منظور التربية الإسلامية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 169. ج3. يوليو 2016.
- 44) بلقاسم سلاطينة. العلاقات الإنسانية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية الصادرة عن جامعة محمد خيضر بسكرة. العدد 5. الجزائر. ديسمبر 2003.
- 45) دهيمي زينب. مواقع التواصل الاجتماعي "الفايسبوك". مجلة العلوم الإنسانية. العدد 26. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 46) راضي زاهر. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي. مجلة التربية. العدد 15. جامعة عمان الأهلية. عمان. الأردن. 2003.
- 47) رضوان أحمد فاروق. استخدام المواقع الالكترونية للمنطقة في دعم الاتصالات المسؤولية الاجتماعية. رؤى استراتيجية. دولة الامارات العربية المتحدة. العدد 11. ديسمبر.
- 48) صفاء زمان. الشبكات الاجتماعية (social Networks) تعريفها تأثيرها... وأنواعها. مجلة المنتدى. يوليو. 2013.
- (... تعريفها. تأثيرها... وأنواعها مجلة المنتدى social Networks صفاء زمان. الشبكات الاجتماعية)
- 49) محمد أمين عبادنة. دور مواقع التواصل الاجتماعي في بناء التصورات الذهنية لدى الافراد حول سمعة تركيا. مجلة البدر. جامعة بشار. ديسمبر 2017.
- 50) محمد عجم. الانترنت والتكنولوجيا الحديثة تكشفان انعزال الشباب. عالم افتراضي يتصل بالواقع وينفصل عنه. جريدة الشرق الأوسط. العدد 11704. 10 ديسمبر 2010.
- 51) مرسي مشري. شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف. مجلة المستقبل العربي. العدد 395. كانون الثاني. 2012.
- 52) مشتاق طلب فاضل. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي المحلي. مجلة تكريت للعلوم السياسية. العدد 12. 2014. 2017.

كتب أجنبية :

53) Dictionnaire Hachette. Ed Hachette. Paris. 2009.

54) Philpe Kotler. Kevinline killer, marketing mangement. 14<sup>th</sup> ed. person, 2012.

# الملاحق



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

استمارة بحث حول:

توظيف مواقع التواصل الإجتماعي في تعزيز سمعة  
المؤسسة  
دراسة حالة دار الثقافة بولاية المسيلة

إشراف الأستاذ:

د/واضح خضرة

إعداد الطالبة:

دوبابي أحلام

ملاحظة: معلومات هذه الاستمارة تبقى سرّية، ولا تستعمل إلا لأغراض البحث.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن: 20-30  31-40  41-50  أكثر من 50
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- المحور الثاني: النشاطات التي يتم توظيفها عبر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة:

4- ماهي الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة الثقافية؟

- ترفيهية
- فنية
- ادبية
- افتراضية

5- هل تهتم المؤسسة الثقافية بمعرفة مدى مناسبة أجواء العمل للموظفين من الناحية المادية؟

- نعم  لا

6- إذا كانت الإجابة ( بنعم ) فماهي الجوانب التي تهتم بمعرفتها؟

- الاهتمام بالأجر
- الاهتمام بالمكافأة والحوافز
- الاهتمام بخدمات العلاج والتأمين على الحياة
- ملائمة مقر العمل

7- هل الفضاءات التي تسخرها مؤسستكم الثقافية مرضية؟

- نعم  لا

8- ماهي درجة فاعلية الأنشطة الثقافية التي تقدمها المؤسسة؟

فعالة جداً

متوسطة الفعالية

ليست فعالة

المحور الثالث: مساهمة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة؟

9- هل تساهم توظيف مواقع التواصل الاجتماعي من خلال الأنشطة التي تقوم بها في

تعزيز سمعة المؤسسة؟

لا

نعم

10- إلى أي مدى ساهمت في توظيف مواقع التواصل الاجتماعي على نجاح

المؤسسة؟

- نسبة كبيرة

- نسبة متوسطة

- نسبة ضعيفة

11- هل كان توظيف مواقع التواصل الاجتماعي دور كاف في تعزيز سمعة المؤسسة ؟

لا

نعم

12- كيف تقيمون توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة عموماً؟

- .....

13- ما درجة مساهمة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة ؟

ضعيفة جداً

ضعيفة

متوسطة

كبيرة

كبيرة جداً

المحور الرابع: مساعدة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة:

14- هل تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة؟

لا

نعم

إذا كانت اجابتك ( بنعم ) كيف ذلك؟

15- هل يمكن تصنيف مواقع التواصل الاجتماعي كأداة مساعدة في تعزيز سمعة المؤسسة؟

- نسبة كبيرة

- نسبة متوسطة

- نسبة ضعيفة

16- هل كان لموقع التواصل الاجتماعي دور فعال في التعريف بالمؤسسة؟

نعم  لا

17- هل ساعدت في توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز وتقوية اسم

المؤسسة؟

نعم  لا

- إذا كانت إجابتك ب (نعم) وضح ذلك؟

المحور الخامس: مدى رضا الجمهور عن توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة:

18- ما هو انطباع الجمهور حول الأنشطة المقدمة؟

جيد

مقبول

سيء

19- هل تلبية المؤسسة انشغالات جمهورها؟

نعم  لا

- إذا كانت اجابتك ب (نعم) أذكرها:

.....

20- هل لديكم معلومات عن نظرة الجمهور اتجاه مؤسساتكم؟

نعم  لا

21- كيف تتواصل المؤسسة مع جمهورها الخارجي؟

عن طريق: - مواقع التواصل الاجتماعي

- عن طريق البريد الالكتروني

- الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة

22- هل تولي المؤسسة اهتماماً لمعرفة آراء جمهورها؟

لا

نعم

دار الثقافة الشهيد قنفود الحملاوي بولاية المسيلة





فهرس



المحتويات

## فهرس الموضوعات

شكر

إهداء

مقدمة: ..... أ-ب

### الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

- 1-1-الإشكالية: ..... 4
- 2-1 أسباب اختيار موضوع الدراسة: ..... 5
- 3-1 أهمية الدراسة: ..... 6
- 4-1 أهداف الدراسة: ..... 6
- 5-1 تحديد المفاهيم: ..... 7
- 6-1 الدراسات السابقة: ..... 11
- 7-1-المدخل النظري للدراسة:( النظرية البنائية الوظيفية). ..... 14
- 8-1-منهج البحث: ..... 16
- 9-1 مجالات الدراسة : وتتمثل فيما يلي : ..... 21
- 10-1 مجتمع الدراسة: ..... 21
- 11-1 أدوات الدراسة والعينة: ..... 24
- 12-1-أدوات جمع البيانات: ..... 26

### الفصل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي

- 1-1تعريف مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 28
- 2-1نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 29
- 3-1خصائص مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 31
- 4-1نماذج من مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 32
- 5-1أنواع مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 40
- 6-1إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 41

### الفصل الثالث: سمعة المؤسسة

- 1-1 نشأة المؤسسة: ..... 44

44	1-2- مفهوم المؤسسة: اختلف معظم الخبراء في تعريف المؤسسة.
45	1-3- خصائص المؤسسة:
46	1-4- وظائف المؤسسة:
47	1-5- سمعة المؤسسة:
47	1-6- أهمية سمعة المؤسسة:
48	1-7- تكوين سمعة المؤسسة:

#### الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

50	1-1- تقديم المؤسسة:
50	1-2- موقع دار الثقافة:
51	1-3- المخطط التنظيمي لدار الثقافة قنفود حملاوي:
53	1-4- الورشات والوادي التابعة لدار الثقافة " قنفود حملاوي " لولاية المسيلة
57	1-5- دراسة مناصب العمل:
59	1-6- تقديم وصف عن الدار الشهيد " قنفود الحملاوي " لولاية المسيلة
62	الخاتمة :
64	قائمة المصادر والمراجع :
68	الملاحق
76	فهرس الموضوعات.

ملخص

## ملخص الدراسة

---

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة حيث تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف يتم توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة المؤسسة وللوصول إلى نتائج لهذه الدراسة تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة. وتمثل مجتمع الدراسة من موظفين في المؤسسة لدار الثقافة، وعليه تم اختيار العينة القصدية من الموظفين لدار الثقافة لولاية المسيلة كما تم استخدام الاستمارة لجمع البيانات لكن لم توزع على العينة .

### **Summary:**

This study aimed to identify how social networking sites are employed to enhance the reputation of the institution , where the following main question was asked: how are social media sites employed in enhancing the reputation of the institution and to reach the results of this study , the case study approach was adopted and the study community is represented by employees of the institution for the house of culture and accordingly , the intended sample was chosen from the employees of the house of culture for the wilayat of Msila , and the from was used to collect data , but it was not distubuted to the sample.