

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

الموضوع:

## علاقة مؤسسات التعليم العالي بمواقع التواصل الاجتماعي دراسة ميدانية على طلبة المركز الجامعي تيسمسيلت

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ل م د في علوم التسيير  
- تخصص إدارة أعمال -

إشراف الأستاذ:  
بن عيسى صافة

إعداد الطالبين:

✓ توفيق مدرس  
✓ خليفة العقاب

### لجنة المناقشة:

رئيساً  
مقرراً ومشرفاً  
ممتحناً

الأستاذ: معزوز فتح الله  
الأستاذ: صافة بن عيسى  
الدكتور: بن دحمان محمد أمين

السنة الجامعية 2018/2019



المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

الموضوع:

## علاقة مؤسسات التعليم العالي بمواقع التواصل الاجتماعي دراسة ميدانية على طلبة المركز الجامعي تيسمسيلت

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ل م د في علوم التسيير  
- تخصص إدارة أعمال -

إشراف الأستاذ:  
بن عيسى صافة

إعداد الطالبين:  
✓ توفيق مدرس  
✓ خليفة العقاب

### لجنة المناقشة:

رئيساً  
مقرراً ومشرفاً  
ممتحناً

الأستاذ: معزوز فتح الله  
الأستاذ: صافة بن عيسى  
الدكتور: بن دحمان محمد أمين

السنة الجامعية 2018/2019

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى :

﴿وما أوتيتم من العلم إلا قليلاً﴾

صدق الله العظيم

الآية 85 من سورة الإسراء

﴿الكَمال لله سبحانه عزّ وجلّ، و العِصمة للأنبياء، و الخطأ و النسيان من صفات

الإنسان، و ما دام هذا حالنا و تلك هي صفاتنا، فلا غرر إذا ظهر أو تبدى لأي

مطلع على هذا البحث نقص أو غموض أو لبس، فنحن نرحب بكل الانتقادات

والتوجيهات المفيدة.



# كلمة شكر

نشكر الله تعالى على فضله ونعمته، وعلى إنارته درينا وتوفيقه لنا لإنجاز هذا العمل

المتواضع

ونتقدّم بالشكر الجزيل إلى:

الأستاذ المشرف: "صافة بن عيسى"

الذي ساهم بقسط وفير في إنجاز هذه المذكرة

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذة قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

كما لا ننسى شكر كل من ساعدنا ولو بابتسامة

توفيق - خليفة

# الإهداء

اللهم اجعل القرآن العظيم ربيع قلوبنا، ونور صدورنا، وجزاء همومنا،

وذهاب أحزاننا أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا:

إلى أعز و الأعتلى على قلبي، إلى الصدر الحنون، و الحزن الدافئ،

و إلى التي فارقتني -أمي- العزيزة الغالية رحمة الله

إلى أرقى قلب و أنبل شخص إلى الذي تعبت من أجل إرضائي، و ساهم

في إسعادي، و ساندني في أفراحي و أحزاني -أبي- العزيز الكريم حفظه الله و أطال في عمري.

إلى من هي أمي أختي العزيزة الجومر وأبنائنا

إلى من تجمعتني بصر روح واحدة كل من إخوتي:

إلى كافة أصدقاء

إلى: حماني-عماد- كادي-خلينة-رشيد-

إلى كل من حملته ذاكرتي و لم تعمله مذكري.

# توفيق

# الإهداء

"اللهم أني أسألك راحة تملأ نفسي ورضا يغمر قلبي وعملا يرضيك ربي وذكرًا يشغل وقتي وعفوا يغسل ذنبي"

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى التي حملتني وهنا على وهن ، إلى التي ربّنتني على الفضيلة والأخلاق وكانت ذرع أمان  
أحتمي به من نائبات الزمان وتحمل عبء الحياة " أُمِّي الغالية حفظها الله "

إلى رمز التضحية والكفاح ودعوته لي مفتاح النجاح ، إلى من نفسي له تروح ، ورضاه عني سبيل الفلاح ، إلى  
من لا يعوضه أحد بعد الخالق الصمد ، إلى أعز ما في الوجود وحيب القلب الودود إلى أبي العزيز "أطال الله في  
عمره .

إلى إخوتي وأخواتي

إلى أصدقائي في درب الحياة

توفيق - حماني - عماد - رشيد - كادي - اسماعيل - عبد القادر - الجليلي

والحمد لله الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل.

خليفة



## الملخص :

هدفت الدراسة إلى التحقق من علاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي، وإلى أي مدى يمكن أن توظف هذه المواقع في خدمة أهداف مؤسسات التعليم العالي، وتأدية وظائفها من خلالها، وكذا تسليط الضوء على أبرز إيجابيات وسلبيات استخدامها في مختلف الجوانب.

ومن أجل التحقق من العلاقة قمنا بدراسة ميدانية على طلبة المركز الجامعي بعينة مقدارها 94 مفردة، وباستخدام المنهج التحليلي، والاعتماد على الاستقصاء من خلال الاستبانة، التي خلصت إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مؤسسات التعليم العالي واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وفعاليتها في الرفع من مستوى وظائف هذه المؤسسات.

الكلمات المفتاحية : مواقع التواصل الاجتماعي، مؤسسات التعليم العالي، طلبة المركز الجامعي.

## The Summary:

The study aimed at verifying the relationship between the social networking sites in higher education institutions and the extent to which these sites can serve the objectives of the higher education institutions and perform their functions through them, as well as highlight the most prominent pros and cons of their use in various aspects.

In order to verify the relationship, the students conducted a field study on the students of the university center with a sample of 94 individuals, using the analytical method, and relying on the survey through the questionnaire, which concluded that there is a statistically significant relationship between the educational institutions and the higher and the use of social networking sites In raising the level of the functions of these institutions.

**Keywords :** Social networking sites, institutions of higher education, students of the university center.

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال والجداول
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي مواقع التواصل الاجتماعي</b>	
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال.
10	المطلب الثاني: خصائص ووسائل تكنولوجيا الاتصال
13	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال
15	المبحث الثاني: أساسيات حول مواقع التواصل الاجتماعي
15	المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
18	المطلب الثاني: آثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
20	المطلب الثالث: خصائص وتصنيفات مواقع التواصل الاجتماعي
24	المبحث الثالث: نماذج واستخدامات لأبرز مواقع التواصل الاجتماعي
24	المطلب الأول: أبرز مواقع التواصل الاجتماعي
29	المطلب الثاني: جوانب استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي
31	خلاصة:
<b>الفصل الثاني: مؤسسات التعليم العالي</b>	
33	تمهيد:
32	المبحث الأول: طبيعة التعليم العالي
32	المطلب الأول: مفهوم مؤسسات التعليم العالي
38	المطلب الثاني: مؤسسات التعليم العالي كنظام مفتوح
39	المطلب الثالث: خصائص مؤسسات التعليم العالي

39	المبحث الثاني: مهمات ومكونات مؤسسات التعليم العالي
39	المطلب الأول: مهمات مؤسسات التعليم العالي
42	المطلب الثاني: مكونات مؤسسات التعليم العالي
44	المطلب الثالث: أنماط التعليم العالي
48	خلاصة
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي	
50	تمهيد:
51	المبحث الأول: التعليم العالي ومواقع التواصل الاجتماعي في الجزائر
51	الأول: الاتجاه التكنولوجي للجزائر في التعليم العالي
52	المطلب الثاني: تطور التعليم العالي في الجزائر
53	المطلب الثالث: استخدامات الجامعيين لمواقع التواصل الاجتماعي
55	المبحث الثاني: : عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
55	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة وأسلوب جمع البيانات
57	المطلب الثاني: تحليل وعرض نتائج الاستبيان
66	المطلب الثالث: تحليل معامل الارتباط "بيرسون"
66	خلاصة
68	خاتمة
73	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

# قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل
36	الشكل رقم (01-02): الجامعة كنظام مفتوح
41	الشكل رقم (02-02): إسهام مؤسسات التعليم العالي في المجتمع
58	الشكل رقم (01-03): توزيع متغير الجنس
59	الشكل رقم (02-03): توزيع متغير الفئة العمرية
66	الشكل رقم (03-03) الخط البياني لمعامل الارتباط بيرسون

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
16	الجدول رقم (01-01): جدول زمني لتواريخ إطلاق بعض الشبكات الاجتماعية من 1997-2002
26	الجدول رقم (01-02): المشتركين في موقع فاسبوك (2004-2015)
53	الجدول رقم (03-01): تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج في الجزائر
54	الجدول رقم (03-02): تطور عدد الأساتذة الدائمين حسب الرتب في الجزائر
57	الجدول رقم (03-01): سلم لكارث
57	الجدول رقم (03-02): معامل كرومياخ ألفا (ثبات الاستبانة)
58	الجدول رقم (03-03): توزيع العينة حسب متغير الجنس
59	الجدول رقم: (3-4) توزيع العينة حسب متغير العمر
60	الجدول رقم: (03-05) توزيع العينة حسب المستوى الجامعي
60	الجدول رقم: (03-06) توزيع العينة حسب متغير الدخل الشهري
61	الجدول رقم (3-7): تحليل نتائج المحور الأول (عنصر الاستخدام)
62	الجدول رقم (3-8): تحليل نتائج المحور الثاني (التواصل)
63	الجدول رقم (3-9): تحليل نتائج المحور الثالث (السهولة والمرونة)
64	الجدول رقم (3-10): تحليل نتائج المحور الرابع مؤشر الانفتاح والمشاركة
65	الجدول رقم (3-11): تحليل نتائج الجزء الثالث (فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في التعليم العالي)
66	الجدول رقم (3-11): تحليل نتائج الجزء الثالث (فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في التعليم العالي)
66	الجدول رقم (3-12): تحليل معامل الارتباط بين المحاور

حقائق



## مدخل:

إنَّ التطورات التكنولوجية الحديثة والمتسارعة التطور منذ منتصف عقد التسعينيات من القرن الماضي، قد أحدثت نوعية و ثورة حقيقية في عالم الاتصال، ارتبطت بها تغيرات عميقة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية كما أثرت بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال الإنساني، حيث فتح مجالاً واسعاً لتحسيد مفهوم القرية الكونية الذي أشار إليه " مارشال ماكلوهان "

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي أو ما يعرف في بعض الكتابات بالشبكات الاجتماعية، نوعاً جديداً من أنواع الاتصال الذي نشأ وتبلور في بيئة الانترنت وتكنولوجيا الوسائط المتعددة، حيث تلعب دوراً بارزاً في عملية تحصيل وتحليل الأخبار والمعلومات وتبادلها بين المستخدمين، وبلورة ثقافة المعلومة على حساب الثقافات الوطنية والقومية التي أصبحت تعاني من الضعف و العجز مع حمايتها من الذوبان في الثقافة العالمية من خلال عدة متغيرات العولمة و ثورة المعلومات والاعتراب يعتبر من أبرز التحديات التي تقف أمام بناء الهوية الثقافية. وأدى التزايد في أعداد المشتركين في مواقع التواصل الاجتماعي إلى فتح العديد من الأطر المتعلقة بتأثيرات هذه الأخيرة على مختلف مناحي الحياة لدى الفرد. وقد مسَّ هذا التأثير التعليم عموماً ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة.

أضحت مواقع أو شبكات التواصل الاجتماعي مع انتشارها وتطورها تشكل حركة ديناميكية، أثرت ما يُطلق عليه حالياً الإعلام الجديد-البديل، أو القنوات الجديدة، الذي غير طبيعة الأشياء، من التقليدية إلى الإلكترونية المعتمدة أساساً على الأنترنت.

وقد حظيت عملية تطوير التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر " عصر الجودة " ، باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة. وقد خطت الجزائر خطوة في هذا المجال، ووجهت جهودها في الرفع من قطاع التعليم العالي، وجعله يواكب استيعاب الطلبة الذين هم في تزايد وارتفاع منذ سنة 1962.

## إشكالية البحث:

فرضت مواقع التواصل الاجتماعي الواسعة الانتشار في السنوات الأخيرة منطقتها، في حياة الأفراد فساهمت في فتح المجال أكثر للتعبير والنقد وبناء العلاقات، والبحث والتواصل العلمي والمعرفي، لتتحول مؤسسات التعليم العالي في ظل انتشار وتطور مواقع التواصل الاجتماعي حلقة ذات ترابط وثيق بها، وعليه يمكن طرح الإشكالية: ما علاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي بصفة عامة، ولدى طلبة المركز الجامعي تيسمسيلت على وجه الخصوص؟

## الأسئلة الفرعية:

لمعالجة هذا الإشكال ارتأينا تفكيكه إلى أسئلة فرعية يتم الإجابة عليها من خلال فصول البحث، وأهم هذه الأسئلة الفرعية هي:

- ما جوانب وطبيعة مواقع التواصل الاجتماعي ؟
- ما واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر ؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مواقع التواصل الاجتماعي والبحث عن المعلومات من قبل طلبة المركز الجامعي تيسمسيلت؟

## فرضيات البحث:

للإجابة على الأسئلة الفرعية سنحاول طرح الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها جزء من تكنولوجيات الإعلام والاتصال فإنها تؤدي مهمة تعليمية، من خلال نقل المعلومة وتبادلها.

**الفرضية الثانية:** استخدام موقع التواصل الاجتماعي يؤثر بالإيجاب على ثقافة الشباب الجامعي.

**الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مواقع التواصل الاجتماعي والبحث عن المعلومات من قبل طلبة المركز الجامعي تيسمسيلت؟

## أهمية البحث:

تبرز أهمية الدراسة في أهمية مواقع التواصل الاجتماعي، وضرورة البحث في هذا الموضوع من أجل تأطيره باعتباره ظاهرة منتشرة، وحتمية لا بد من استغلالها في الجانب الإيجابي، ومحاولة تجنب آثارها السلبية، وكذا لأهميتها بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي التي يلزمها التفاعل باحترافية مع هذه المواقع سواء من ناحية الاستخدام وكذا من ناحية الاتصال بين الأطراف وتأدية الوظائف، والتي أولها التعليم.

## أهداف البحث:

- يهدف بحثنا إلى تحقيق عدة أهداف نوجزها فيما يلي :
- معرفة الدور الكبير الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في حياة الأشخاص.
- العمل على تأصيل الواقع الحقيقي لمؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على مكونات وأبعاد وطبيعة مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على أهم الخدمات التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي.
- معرفة العلاقة الإرتباطية بين أثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومتغيرات الحصول على المعلومات لدى الطلبة، باعتبارهم أحد مكونات مؤسسات التعليم العالي.

## الدراسات السابقة:

- دراسة الطالبة مريم ناريمان نومار، استخدام مواقع الشبكات الإجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية دراسة عينة من مستخدمي موقع الفاييسبوك في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص الإعلام و تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، تطرقت الباحثة إلى الأثر من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية، حيث سلطت الباحثة الضوء على موقع فاييسبوك وإلى أي مدى يمكن أن يكون رابط تواصل في العلاقات الاجتماعية، وهو ما حصلت عليه في الأخير من نتيجة مفادها أن موقع فاييسبوك غير المفاهيم للعلاقات الاجتماعية وأصبح أكثر استخداما في التواصل على عكس التواصل المواجهي.

- دراسة الطالبة أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة جامعة جيجل - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، تناولت الباحثة الموضوع من جانب إداري من خلال التطرق إلى الجودة، وكيف تتحقق في مؤسسات التعليم العالي وقد رأت أن التعليم العالي يمثل أعلى مستويات التعليم ويأخذ أهمية كبيرة في المجتمعات، ذلك أن الفرد ينتقل مباشرة بعد هذه المرحلة من التعليم إلى عالم العمل والإنتاج، لذلك يجب تحسين جودته، ومن خلال الدراسة التي قامت بها بجامعة جيجل أنه رغم بعض المؤشرات الإيجابية إلا أن الجامعة الجزائرية لا تزال بعيدة عن مواكبة مسيرة العطاء، وتزويد سوق العمل بيد عاملة يعتمد عليها،

## دوافع اختيار موضوع البحث:

- الرغبة في إثراء مكتبة المركز الجامعي بموضوع جديد.
- الموضوع من ضمن التخصص المدروس؛
- دافع انتشار مواقع التواصل الاجتماعي في أوساط الشباب والطلبة خصوصا.
- مؤسسات التعليم العالي تعتبر الحلقة الأهم في مشوار الطالب.

## منهج البحث:

بغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب البحث وتحليل أبعاده والإجابة على الإشكالية المطروحة:

- **المنهج الاستنباطي:** من خلال الأسلوب الوصفي في بعض أجزاء البحث بتكوين القاعدة النظرية المشتقة من مختلف المراجع، يعتبر الأسلوب الوصفي مناسبا لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بموضوع مؤسسات التعليم العالي ومواقع التواصل الاجتماعي.
- **المنهج الاستقرائي:** من خلال الأسلوب التحليلي في إطار دراسة حالة المتعلقة أساسا بتحليل علاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي على مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم استخلاص النتائج التي تخدم أغراض هذا البحث بالاعتماد على برنامج SPSS19.

## صعوبات البحث:

لا يخلو بحث من الصعوبات ويمكن ذكر بعضها في النقاط التالية:

- ضيق الوقت الممنوح لإجراء الدراسة الميدانية؛
- قلة المواضيع والدراسات السابقة التي تطرقت للمتغيرين مع بعض.
- وجود صعوبات في إجراء الدراسة التطبيقية. خاصة في استرداد استمارة الاستبيان الموزعة.

## تقسيمات البحث:

- من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق الأهداف المسطرة، قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول، اثنين كانا للإطار النظري للمتغيرات، والفصل الثالث كان تطبيقي بإجراء دراسة ميدانية على عينة من المبحوثين، وكان التقسيم كالتالي:

الفصل الأول: بعنوان: الإطار المفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي؛ حيث جاء بثلاث مباحث، تم التمهيد لمواقع التواصل الاجتماعي بالمبحث الأول، حول تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم في المبحث الثاني تحدثنا على الأساسيات المفاهيمية لمواقع التواصل الاجتماعي، وقمنا بالتعمق في المبحث الثالث إلى نماذج استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي.

أما الفصل الثاني: مؤسسات التعليم العالي. والمطلب احتوى على مبحثين، لخصنا فيهما الجوانب المتعددة لمؤسسات التعليم العالي سواء من خلال التعريف أو الأهمية وأهداف هذه المؤسسات، متحدثين عن مهماتها، وكذلك مكونات مؤسسات التعليم العالي، وركزنا على حد المكونات الأساسية (الطالب الجامعي)، وأنواع التعليم في الجامعة.

وجاء الفصل الثالث: كدراسة ميدانية لعلاقة مؤسسات التعليم العالي بمواقع التواصل الاجتماعي. حيث تدرجنا من الحديث عن واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر ومواقع التواصل الاجتماعي، لنصل إلى وصف منهجية الدراسة وتحليل نتائج الدراسة التي أجريت على طلبة المركز الجامعي تيسميسيلت. ثم خاتمة مرفقة بالنتائج والتوصيات.

## الفصل الأول

### الإطار المفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد:

لقد شهد قطاع الاتصالات في فترة قصيرة، وبفضل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي طرأت عليه، تحولا حاسماً في أهميته وفي الوظائف التي يؤديها، بحيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي نقلة نوعية في المنظمة، فلم تعد وظيفة الاتصالات فقط للتخابر داخل المؤسسة أو مع محيطها الخارجي، بل اتسعت بسرعة وبفضل شبكة الانترنت، لتشمل نقل البيانات والمعلومات والصور وغيرها، باستخدام الأقمار الصناعية والألياف الضوئية وإدخال تقنية الفاكس والهاتف النقال. هذه التطورات أدخلت تحسينات كبرى على أنظمة الاتصال وسرعتها داخل المؤسسة.

وحدثت نقلة نوعية وثورة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال شهد من خلالها العالم في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزوج بين الثقافات، وسمي هذا النوع من التواصل مواقع التواصل الاجتماعي، ويتميز بالنقل السريع للرسائل والأخبار والمعلومات وهذا النمو المتسارع يرجع أساساً إلى التطور في شبكة الانترنت التي تعتبر لب انطلاق مواقع التواصل الاجتماعي (كالفيسبوك، التويتر، واليوتيوب....). لذلك سنتناول في هذا الفصل مواقع التواصل الاجتماعي بالتطرق إلى:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي؛
- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي؛
- الآثار المترتبة عن استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي.

## المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن العالم اليوم بسبب تكنولوجيا الاتصال يعيش مراحل جديدة من مراحل تطوره الاتصالي، وهذه المرحلة بدأت في منتصف الثمانينات من القرن الماضي ومازالت مستمرة حتى الآن، وتتميز بسمّة أساسية وهي المزج بين أكثر من وسيلة تكنولوجية اتصالية، لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية.

### المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال.

تعد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تبعاً للمرتكزات النظرية أو التطبيقية التي انطلق منها المهتمون بهذا الشأن، غير الاتفاق حول مجموعة من السمات أو الوظائف أو حتى التأثيرات المحدد لها سهل العملية استنباط مفاهيم قريبة تبين تكنولوجيا الاتصال. ليس هناك تعريف محددة لتكنولوجيا الاتصال الحديث رغم شيوع استخدامها غير أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الالكترونية. وستتطرق إلى مصطلح تكنولوجيا الاتصال كل على حدى:

### أولاً: تعريف التكنولوجيا:

تعد كلمة التكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمفردات للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافاً واضحاً بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة علم التشغيل الصناعي<sup>(1)</sup>.

كما يحدد الدكتور (زاهر أحمد) مصطلح التكنولوجيا في ثلاث مفاهيم أساسية:

1. التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

2. التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العملية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات، فالفيلم كمادة خام وآلة العرض نفسها هما نتاج للتطبيق التكنولوجي للمفاهيم والأساليب العلمية.

<sup>1</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات (منظور كلي)، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2013م، ص232-234.



3. التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي، فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها<sup>(1)</sup>.

ويعرف المعجم (webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته فهي أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشود<sup>(2)</sup>.

ومن المهتمين بنظرية المنظمة (Hodge et Antony, 1989) اللذان عرّفا التكنولوجيا بأنها: "الفن والعلم المستخدم في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات، إذ تعد التكنولوجيا علما لأنها تركز على الأساليب والبحوث والأمور العلمية، وتعتبر فنا لأن الخبرات والمهارات الفنية تستخدم للتأكد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة والمجتمع".

لذا يشار للتكنولوجيا تبعا لتعريف (Daft, 2004) بأنها: "العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، المعلومات، والأفكار) إلى مخرجات (المنتجات والخدمات)".

وتعرف أيضاً بأنها: "تطبيق المعارف العلمية والتقنية المحصل عليها، استعمال التقنيات، المعدات والأساليب اللازمة في تصميم، وتطوير، تصنيع المنتجات والخدمات وفي عمليات التسيير واتخاذ القرارات المناسبة<sup>(3)</sup>".

ويعرفها (جاك موران J.Morin) على أنها: "فن تنفيذ، في إطار داخلي ومن أجل هدف معين، كل العلوم والتقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج، تصنيعه وفي طرق التسيير وأنظمة المعلومات"<sup>(4)</sup>.

ومرت التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية عبر مراحل أهمها<sup>(5)</sup>:

<sup>1</sup> حميد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، العدد 17/ ديسمبر 2014م، ص261.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية، ط1، 2009م، ص13.

<sup>3</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سبق ذكره، ص، ص 232، 234.

<sup>4</sup> حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، د.ط، 2004م، ص164.

<sup>5</sup> غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداهيل تقنيات تطبيقات عملية)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007م، ص20.

1. مرحلة الصناعة اليدوية.
2. مرحلة الآلية أو المكننة.
3. مرحلة الإنتاج الواسع.
4. مرحلة التحكم الآلي.
5. مرحلة التحكم الذاتي.

والشيء الملاحظ في أيامنا هذه أن جميع مراحل التكنولوجيا أعلاه هي مستخدمة وفي مختلف المجتمعات الإنسانية وفي مختلف مجالات الحياة أيضاً، رغم التطورات التي طرأت على المراحل الأولى من التطور، كما أن استخدام الحاسب والتقنيات الحديثة أدى إلى تأثير كبير في عمل المؤسسات المعاصرة.

#### ثانياً: تعريف الاتصال:

كلمة اتصال مشتقة-لغويًا- من كلمة تواصل، والتواصل في اللغة من الوصل، ويعني ربط شيء بشيء آخر، ويعني أيضاً أن الشخص قد ربط ما عنده بما عند الآخر، وعلى ذلك فالتوصل حتى يتم لا بد أن يكون لدى فردين شيء واحد من الفكر أو الإحساس، وأن تكون هناك لغة مشتركة بينهما.

ويعود لفظ الاتصال إلى الجذر "وصل"، ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء، يصله وصلًا... أنماه وأبلغه إياه، وصل الشيء بالشيء ربطه، وعليه فهناك ربط، ولأم وضم، وجمع.

وإن الأصل في كلمة اتصال **Communication**، يشتق من الأصل اللاتيني للفعل **Commucate** بمعنى يتربع أو يشيع عن طريق المشاركة، ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية **Communis**، ومعناها **Common**، بمعنى عام أو مشترك.

ويشير لفظ الاتصال في معناه الاصطلاحي العام إلى: "عملية انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد، من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية.

ولقد عرفه الباحث (وارن Warren) بأنه: "نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى، دون النقل الفعلي لمادة ما، أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس، أو بين فرد وآخر"<sup>(1)</sup>.

وبعد أن لاحظ (مارشال ديموك وزملائه) في كتابهم عن "الإدارة العامة" أن الاتصال عامل يسود حياة المؤسسات الكبيرة المعقدة، وأنه إحدى الوظائف الرئيسية في القيادة، فإنهم يقررون أنه يعني: (2) "إعطاء وتلقي الإشارات التي تسير إلى أعلى وإلى أسفل البناء التنظيمي، وإلى الخلف والأمام خلاله، فالإشارات التي تسير إلى أسفل الدائرة يصطلح على تسميتها بالتعليمات والتي ترتفع إلى أعلى تسمى نصيحة"<sup>(3)</sup>.

كما يعرف (براون Brown) أن الاتصال هو عملية نقل الأفكار والآراء من شخص إلى آخر أو داخل نفس الشخص بغرض خلق الفهم لدى الشخص الموجه إليه الاتصال.

ويعرف (Bellow) الاتصال بأنه عملية تتضمن تبادل الكلمات، الخطابات، الرموز أو الرسائل بين شخص وآخر من أجل إيجاد فهم مشترك بينهم.

من التعريفات السابقة تشير إلى أن هناك مجموعة من المقومات الأساسية التي يجب أن تقوم عليه عملية الاتصال منها:

- يتناول الاتصال الأفكار والمعلومات والبيانات التي يراد نقلها.
- وجود مرسل إليه يتفهم ما يقصده المرسل.
- استخدام بعض من الوسائل المتاحة للاتصال.
- يجب أن تؤثر عملية الاتصال على سلوك المرسل إليه أو على الأقل تمكنه من اتخاذ قرارات سليمة<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup> عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات (حوادث المرور نموذجاً)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، د.ط، 2011م، ص11-12.

<sup>2</sup> حسين عثمان محمد عثمان، أصول علم الإدارة العامة، لبنان، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، د.ط، 2010م، ص449.

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص449.

<sup>4</sup> علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2011م، ص، ص، 348/346.

ثانياً: الأهمية

يعتبر الاتصال من العمليات الاجتماعية الهامة التي لا يمكن أن يعيش بدونها أي فرد، جماعة، أو منظمة حيث يعد الاتصال الوسيلة الأساسية يستخدمها الفرد في نقل آرائه وخبراته إلى الآخرين، وفي الوقت نفسه يعتبر الاتصال وسيلة الآخرين في نقل آرائهم وخبراتهم إلى الفرد، ولولا الاتصال بين الشعوب ببعضها البعض لما أمكن نقل أفكار، مبتكرات، وخبرات شعب معين إلى شعب آخر، ولولا الاتصال الإنساني بين الأجيال لما تمكن الجيل الماضي من نقل تقاليده، معتقداته، وثقافته إلى الجيل الحاضر، فالاتصال على هذا النحو يعتبر حجر الزاوية في بنية المجتمع الإنساني، حيث لا يمكن أن تتم الأعمال اليومية في مجالات الحياة المختلفة كالزراعة، الصناعة، التجارة، التعليم، الإدارة، والخدمة الاجتماعية،<sup>(1)</sup> بدون الاتصال بين فرد وآخر، أو بين جماعة وأخرى، أو مجتمع وآخر. بل أصبحت معايير رفاهية الشعوب يحكمها ويحدد مستواها ما تملكه الشعوب من معلومات، وزيادة على ذلك فقد فرض علم الاتصال نفسه على المناهج التعليمية بكل مستوياتها، مستثمرة العلوم المختلفة والتخصصات لكي يحتويه مناهجه، نظرياته، ومفاهيمه.

ويمكن النظر لأهمية الاتصال من وجهة نظر المراسل، ومن جهة نظر المستقبل، فمن وجهة نظر الأول تتمثل أهمية الاتصال في:

1. الإعلام: أي نقل المعلومات والأفكار إلى جمهور المستقبلين وإعلامهم بما يدور حولهم من أحداث.
  2. التعليم: أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات، والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكاناتهم العلمية، وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.
  3. الترفيه: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
  4. الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين<sup>(2)</sup>.
- وكذلك تتضح أهمية الاتصال بالنسبة للمديرين فيما يلي:

1. تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من وقت المديرين، وبالتالي لا بد من ضرورة رفع كفاءتهم في هذه العملية.

<sup>1</sup> عيشوش فريد، مرجع سبق ذكره، ص 18.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص، ص، 18-19.

2. إن القدرة على الإنجاز تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يسعى إلى تحقيقها المدير في نطاق عمله.
3. تعتبر الاتصالات وسيلة لتنمية الروح التعاونية والجماعية وبالتالي تضافر الجهود الضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية.
4. إن وسائل الاتصال يمكن الاعتماد عليها لإحداث تغيير أو تطوير في سلوك الأفراد وبالتالي تغيير استراتيجيات أعمال المنظمة.
5. تستخدم كوسيلة للتأثير على سلوك الأفراد والضغط عليهم باستخدام السلطة الرسمية لتحقيق أهداف المنظمة<sup>(1)</sup>.

#### أهداف عملية الاتصال: وأهداف عملية الاتصال تكمن فيما يلي:<sup>2</sup>

1. نقل الأوامر والتعليمات من القادة إلى المرؤوسين.
2. توصيل المعلومات والبيانات والتقارير المطلوبة إلى القادة كي يتمكنوا من اتخاذ القرارات الرشيدة على ضوءها.
3. نقل آراء وأفكار ووجهات نظر المرؤوسين وردود فعلهم تجاه التعليمات الصادرة إلى الإدارة العليا كي تتصرف على ضوءها.
4. التنسيق بين جهود العاملين في التنظيم بشكل يمكنهم من القيام بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية.
5. تعريف العاملين في التنظيم بما يدور حولهم من أحداث بشكل يمكنهم من مراعاة الظروف الداخلية والخارجية عند قيامهم بوظائفهم.
6. إحكام الإشراف على المرؤوسين ومتابعة أوجه نشاطهم المختلفة والتأكد من أن كل تصرف قد تم أدائه في الوقت والأسلوب المحددين له.
7. رفع الروح المعنوية بين العاملين نتيجة لتوضيح الأهداف والغايات التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها وبيان الخطط والسياسات اللازمة لبلوغ تلك الأهداف.

<sup>1</sup> علاء الدين عبد الغني محمود، مرجع سبق ذكره، ص348.

<sup>2</sup> محمد حسنين العجمي، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2008م، ص269.

### ثالثا: تعريف تكنولوجيا الاتصال

تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"<sup>(1)</sup>.

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية "OCDE" بأنها: "مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور، وهي تشمل الإلكترونيات الدقيقة والتكنولوجيا الملحقة، وتتضمن هذه التكنولوجيات جميع الاستعمالات من حواسيب، شبكات اتصال<sup>(2)</sup> وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل هذه التكنولوجيات عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس وإنترنت، وتستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المنظمة"<sup>(3)</sup>.

ومن بين أهم تعريفات تكنولوجيا الاتصال نذكر:

- ✓ **تعريف 1:** هي " تلك الأدوات أو المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال وعرض المعلومات والبيانات سواء كانت مرئية أو مكتوبة أو مسموعة أو مرسومة، ليستفيد منها الفرد أو المجتمع".
- ✓ **تعريف 2:** هي الأدوات والأوعية والأساليب والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر"<sup>(4)</sup>.
- ✓ **تعريف 3:** النشاط الخاص بتصميم وإنشاء والحفاظ على أنظمة الاتصالات<sup>(5)</sup>.

من التعريفات السابقة فإن تكنولوجيا الاتصال تتمثل في استخدام جميع التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وشبكات الاتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية (أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس

<sup>1</sup> بن سعيد محمد ولحمير عباس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنمية الاقتصادية، الملتقى الثالث حول تسيير المنظمات لمعرفة الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر 2005م، ص 287.

<sup>2</sup> مهني أشواق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز نظام المعلومات التسويقي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة)، رسالة متضمنة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص pme / tic، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009م، ص 56.

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص 56.

<sup>4</sup> محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء (دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العرب للعلوم الأمنية الرياض (السعودية)، 2006م، ص 47.

<sup>5</sup> بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي (دراسة حالة الجزائر)، رسالة مقدم لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2014م، ص 310.

وإنترنت،....) من أجل نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية بأقل تكلفة وبدقة أكثر، وذلك بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المنظمة.

### المطلب الثاني: خصائص ووسائل تكنولوجيا الاتصال

#### أولاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال

1. **الاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسائل الاتصالية إلى الفرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها.
2. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار.
3. **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدمات الإنترنت مثلاً تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال محمولة، كالمبيوتر المحمول والهاتف النقال... الخ.
4. **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استعمال الرسالة (أو إرسال الرسالة) في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
5. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركون في العملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
6. **التدويل الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية وذلك حتى تستطيع المعلومة الانتقال عمودياً وأفقياً وإقليمياً وعالمياً.
7. **قابلية التوصيل والتركيب:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع.
8. **قابلية التحويل:** وهي قدرة الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكن تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> بلمولاي بدر الدين، استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في العلاقات الاجتماعية (دراسة ميدانية بجامعة بسكرة حول الإنترنت والهاتف النقال في اختيار الزوج)، رسالة مقدم لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012م، ص42/45.

9. **التوجه نحو التصغير:** بمعنى تتجه في تطويرها وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك.

10. **التعقيد وكثافة الاستخدام:** تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة.

11. **الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها:** إن صناعة التكنولوجيا، تتسم بالتركيز حالياً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، ومن الشركات المتعددة الجنسيات، يؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية<sup>(1)</sup>.

ثانياً: وسائل تكنولوجيا الاتصال:

1. **جهاز الحاسوب Computer:** يعرف الحاسوب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة. ويعرف أيضاً على أنه: "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع، إرسال واستقبال في آن واحد بالصوت والصورة"<sup>(2)</sup>.

2. **الهاتف النقال:** هو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور، ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعديها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، آلة التصوير، المسجل، آلة حاسبة، المذياع... الخ.

3. **شبكات الاتصال الإلكترونية:**

أ- **الانترنت:** هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها<sup>(3)</sup>.

ب- **الانترانت:** تطلق تسمية الانترانت على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترانت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة بغية رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات،

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص، ص، 49/45.

<sup>2</sup> حورية بولعوي، مرجع سبق ذكره، ص 90.

<sup>3</sup> حميد يوسف، براهمة نصيرة، مرجع سبق ذكره، ص 263.



والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة، ويمكن الولوج من شبكة الانترنت إلى الانترنت مع منع العكس ويطلق عليه جدار النار Fire Wall للحفاظ على سرية المعلومات الموجودة في شبكة الانترنت، وتعد هذه الشبكة تطوراً لنظام الخادم المستفيد (Client/Srver) ونظراً لسرعة الحاجة إلى المعلومات في ظل التطور التكنولوجي والمنافسة الصارمة بين المنظمات المتنافسة فلا يمكن الجزم بأن الانترنت سريع أو بطيء لاعتمادها على الهيكلية أي أنه حين يبني على الشبكة المحلية LAN فإن سرعته من سرعتها، أما إذا كانت بعض العقد Nodes تتصل بالانترنت عن طريق الانترنت فإن سرعته ستكون من سرعة الانترنت<sup>(1)</sup>.

**ت-الاكسترات:** هي شبكة معلوماتية تسمح للمؤسسات بالاتصال فيما بينها، وهي تطور لشبكة الانترنت، وتعد نتاج لتزاوج الانترنت والانترنت، فهي مفتوحة على المحيط الخارجي والمؤسسات المتعاونة، بحيث تحدد المؤسسة هوية الجهات التي يسمح لها الوصول لبيانات المؤسسة<sup>(2)</sup>.

إن شبكة الانترنت لا تعمل وحدها وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الانترنت، وترتبط عادة بشبكة المؤسسة الخارجية "اكسترات"، أي أن شبكة الانترنت هي قاعدة الانطلاق إلى شبكة الاكسترات، حيث أن الانترنت تربط المؤسسة من الداخل، والاكسترات تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى<sup>(3)</sup>.

**4. البريد الإلكتروني E-Mail:** وهو اختصار لـ "Electronic Mail" وهو عبارة عن نظام للتواصل الإلكتروني، إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Micro Soft أطلقت عليه اسم Hot Mail<sup>(4)</sup>.

**5. الإذاعة:** الإذاعة كمؤسسة ووسيلة اتصال تعد وعاء للمضمون الثقافي الذي تحفل به برامجها وهي بذلك تصنف ضمن المواد الحاملة للثقافة والعامل على نشرها بين مستعمليها.

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروبي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010م، ص116.

<sup>2</sup> حورية بولعويديت، مرجع سبق ذكره، ص106.

<sup>3</sup> الطيب داودي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة (دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، د.س، ص07.

<sup>4</sup> حورية بولعويديت، مرجع سبق ذكره، ص106.

**6. الأقمار الصناعية:** عبارة عن إطلاق مركبة فضائية من خلال صاروخ يتجه إلى الفضاء لكي يدور حول الكرة الأرضية بسرعة متزامنة مع سرعة دوران الأرض وهو ما يطلق عليه بالقمر الصناعي، ويستقر هذا الأخير في مدار خاص على ارتفاع معين من سطح الكرة الأرضية.

**7. الفيديو تيكس Videotex:** يعد الفيديو تيكس أحد منتجات التكنولوجيا في عقد الثمانينات، وهو عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح خدمات عديدة وفعالة في إدارة الأعمال، وصناعة النشر، وخدمات البنوك والشراء، وتحقيق الاتصال في اتجاهين، ويستخدم الفيديو تيكس جهاز الاستقبال التلفزيوني في تلقي المعلومات المخزنة في قواعد البيانات عن طريق استخدام خطوط التلفون أو الاتصال الكابلي<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف أهمها:

**1. التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلاً لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملاً ثانوياً لها، وأدى نقل البيانات رقمياً إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الاتصال والتخفيف من وزنها.

**2. التحول نحو الرخيص المتاح دوماً:** عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصتها<sup>(2)</sup>.

**3. التحول من الإلكترون إلى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترون المعرض للتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

**4. التحول من الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى المتكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل الرسائل بدلا من تحويل الدوائر. في ظل هذا الأسلوب تحتزن الرسائل ثم توجه بواسطة تحويل الرسائل إلى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما، وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر، القاهرة، ط1، 1993م، ص، ص، 105 و216.

<sup>2</sup> حميد يوسف، براهمة نصيرة، مرجع سبق ذكره، ص 262.

مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.

5. العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوبي (ثنائي الاتجاه): معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

6. التحول من الثابت إلى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول<sup>(1)</sup>.

### المبحث الثاني: أساسيات حول مواقع التواصل الاجتماعي

تعتبر الشبكات أو الوسائط الصورة الأبرز لتقنيات الإعلام الجديد، وهو مصطلح واسع يقصد به تبادل المضامين عبر شبكة الانترنت من اجل الحوار وخلق التفاعل بين الناس . وتقريب المسافات، وانتقلت مؤخرًا كأسلوب للممارسات اليومية، كالدراسة والتجارة والأعمال الالكترونية.

### المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

أولاً: نشأة مواقع التواصل الاجتماعي:

أول مظاهر مصطلح الشبكات الاجتماعية كان من قبل " جون بارنز " الباحث في العلوم الإنسانية في جامعة لندن و الذي صاغه سنة 1954، وظهرت في السبعينات من القرن العاشر بعض الوسائل الالكترونية الاجتماعية و كانت فوائد البريد الالكتروني من أولى التقنيات التي سهلت التفاعل الاجتماعي حيث أتاح هذا التفاعل للأفراد إمكانية تطوير علاقات ثابتة و طويلة الأمد مع الآخرين غالباً ما كانت بأسماء مستعارة.

<sup>1</sup> حميد يوسف، براهمة نصيرة، مرجع سبق ذكره، ص 262.

وكان أول ظهور لخدمات شبكات التواصل الاجتماعي، social network service، قبيل بداية الألفية الثانية، كممثل رئيسي لتقنيات الجيل الثاني للويب WEB 2.0 مستهدفة مزيدا من التواصل والتبادل المعلوماتي بلغة الأرقام، حيث تضاعف أعداد من لهم حساب على هذه الشبكات.<sup>1</sup>

وقبل هذا فقد تكونت أبرز الشبكات في فترة التسعينات والتي نذكر منها: موقع sixdegrees.com، الذي منح للأفراد المتفاعلين في إطاره فرصة طرح لمحات عن حياتهم وإدراج أصدقائهم، كذلك هناك موقع classmates.com الذي ظهر في منتصف التسعينات وكان الغرض منه الربط بين زملاء الدراسة، والجدول التالي يوضح أهم الشبكات الاجتماعية من 1997-2002.<sup>2</sup>

الجدول رقم (01-01): جدول زمني لتواريخ إطلاق بعض الشبكات الاجتماعية من 1997-2002

السنوات	1997	1999	2000	2001	2002
أنواع الشبكات	Six Degrees.com	Live journal Black Planet Asian Avenue	LunarStorm - MiGente	Cyword, Ryze	Fotolog, Friendster, Skyblog

**Source** : Boyd.D.M & Ellison.B.N : " Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship", Journal of Computer-Mediated Communication, vol.13, 2008, 212.

ثانيا: تعريف مواقع التواصل الاجتماعي

يعرف ايلسون Ellison و بويد Boyd الشبكات الاجتماعية على أنها "تلك المواقع المؤسسة على خدمات الويب والتي تسمح للأفراد ببناء ملف تعريفني profile عام أو شبه عام داخل نظام محدد، والولوج إلى قوائم المستخدمين الذين يشاركونهم الاهتمام أو الصلة، واستعراض وإدارة قوائم الصلات وملفات تعريف من

<sup>1</sup> - ثامر هاني الخلايلة، أثر الحملات التسويقية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في رضا العملاء، دراسة تحليلية لعينة من عملاء شركة ماركا (في أي بي) في الأردن، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص28.

<sup>2</sup> - عدالة العجال، جلام كريمة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق المنتجات السياحية، دراسة احصائية تحليلية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد8، جانفي 2015، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم- الجزائر، ص 03.

أسسوها داخل النظام "كما يشير إلى شيوع لفظ التشبيك للدلالة على ممارسات الأفراد داخل الشبكات الاجتماعية، ولكنهم يريان أن مصطلح التواصل الاجتماعي هو الأدق، وذلك أن مصطلح التشبيك يشير إلى تشابك أية عناصر سواء كانت ذات صلة أم لا، كما يوضحان أن هدف الشبكات الاجتماعية ليس إنشاء علاقات مع غرباء بقدر إبراز شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد في إطار عام والسعي لتعزيزها بناء على اتساع معاييرهم مع معايير الآخرين<sup>1</sup>.

في حين عرفها قاموس أكسفورد المختصر: على أنها عبارة عن مواقع أو تطبيقات خاصة تسمح للمستخدمين بالتواصل فيما بينهم خلال تبادل المعلومات التعليقات الرسائل والصور<sup>2</sup>، وبشكل مبسط هي عملية التواصل مع عدد من الناس (أقارب، زملاء، أصدقاء...) عن طريق مواقع وخدمات إلكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط بل تتزامن وتتفاعل معك أثناء إمدادك بتلك المعلومات في نطاق شبكتك وبذلك تكون اسلوب لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الأنترنت<sup>3</sup>.

وتعرف أيضا على أنها "مواقع إلكترونية تتيح للأفراد خلق صفحة خاصة بهم، يقدمون فيها لمحة عن شخصيتهم أمام جمهور عريض، أو محدد وفقا لنظام معين يوضح قائمة لمجموعة من المستخدمين الذين يشاركون معهم في الإتصال، مع إمكانية الإطلاع على صفحاتهم الخاصة أيضا و المعلومات المتاحة علما ان طبيعة وتسمية هذه الروابط تختلف وتتنوع من موقع إلى آخر<sup>4</sup>

ويعرفها "محمد المنصور" بأنها شبكات إجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الإنترنت منذ سنوات قليلة وغيرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب، واكتسبت اسمها الاجتماعي كونها تعزز العلاقات بين بني البشر، وتعدت في الآونة الأخيرة وظيفتها الاجتماعية لتصبح وسيلة تعبيرية واحتجاجية، وأبرز شبكات التواصل الإجتماعي هي (الفييس بوك، تويتر،

<sup>1</sup> - حنان علال، منير عيادي، شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الإخبارية في المؤسسة السمعية البصرية في الجزائر الفاييسوك والتويتير نموذجا، دراسة ميدانية على عينة من صحفيي القنوات الجزائرية الخاصة، مقال مقدم لجلة الصورة والاتصال، العدد 22، فبراير 2018، جامعة وهران، الجزائر، ص298.

<sup>2</sup> - [https://en.oxforddictionaries.com/definition/social\\_network\\_site](https://en.oxforddictionaries.com/definition/social_network_site) consulté le 10/05/2019 à 16:37

<sup>3</sup> - خالد غسان يوسف المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر، الأردن، 2013، ص24.

<sup>4</sup> - danahm.boyd.nicole bellison . **social networksites.difinition** .history and scholar ship .journal of computer2010.

واليوتيوب) وأهمها هي شبكة (الفييس بوك)، التي لم يتجاوز عمرها الست سنوات وبلغ عدد المشتركين فيها أكثر من (800) مليون شخص من كافة أنحاء العالم.<sup>1</sup>

أيضا يشار إليها على أنها "منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والميول، أو جمعه مع أصدقائه"<sup>2</sup>.

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ مواقع التواصل الاجتماعي هي تلك الأنظمة التي تعمل على ربط مجموعة معينة من المستخدمين، لتبادل الأفكار، الرسائل، الصور، الفيديوهات، وغيرها بالاعتماد على شبكة الأنترنت.

### المطلب الثاني: آثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

#### أولا: فوائد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

تتبع الحاجة إلى وجود شبكة الانترنت في المنظمات الكبيرة و المتوسطة مما يأتي:<sup>3</sup>

**1- تخفيض الكلف:** يعمل جهاز الخدم في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة إلى نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات لأن هيكلية الانترنت و الانترنت متطابقة تماما وتسمح هذه البنية بتنزيل الملفات أو التطبيقات بكل يسر ويمكن الوصول إلى المعلومات المشتركة الموجودة في قاعدة البيانات المشتركة تبعا للصلاحيات الممنوحة وتقدم الشبكة حلولا الكترونية مما يختصر الأعمال الورقية المكلفة كدليل الهاتف مثلا و كذلك استخدام الأجهزة المتواضعة لكون جهاز الخادم هو القائم بجميع مهام الخزن.

**2- اختصار الوقت:** يعمل على تقليص الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المنظمة و دقة الاتصال و عدم تكراره و مثال ذلك الإرسال من دون الاستقبال للرد عن رسائل مرسله عن طريق البريد الإلكتروني إذ لا تكون هذه الرسائل مهمة للمرة الأولى. أما الانترنت فيتم تنظيم تبادل المعلومات فيه نماذج معيارية متفق فيها، ولا يتم

<sup>1</sup> - محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام والاتصال. الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2012، ص 25.

<sup>2</sup> - فهد بن علي الطيار، شبكات التواصل الاجتماعي وثرها على القيم لدى طلاب الجامعة، ' تويتر نموذجا'، دراسة تطبيقية على طلاب جامعة الملك فهد السعودية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 31، العدد 61، الرياض، 2014، ص 203.

<sup>3</sup> - غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، (عمان، شارع الجامعة الأردنية -مقابل الكلية الزراعية، 2010) ص، ص 105

الإرسال إلا عن طريق البريد الداخلي، إلا بعد استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها إذ يتم حفظها ألياً في جهاز الخادم أو خادم البريد الإلكتروني وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير.

**3- ضمان الجودة:** تعد الانترنت إحدى دعائم ضمان الجودة في النظام الرقمي لما توفره من عملية التحكم بالجودة.

**4- الاستقلالية و المرونة:** للانترنت إمكانية الربط بين أجهزة الكمبيوتر من عوامل مختلفة مثل APPLE والكمبيوترات الشخصية PC وتنفرد في إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات إذ يمكنهم من الولوج إلى محتويات الخادم بعض النظر عن منصة العمل التي يعمل فيها.

**5- الخدمات المتقدمة:** تقدم مواقع التواصل الاجتماعي مجموعة من الخدمات منها:

أ/ البريد الإلكتروني E-MAIL

ب/ خدمة الحوار الفوري ( في الوقت الحقيقي)SERVISE REALTIME CHATTING

ج/ خدمة نقل الاختيار. NNTP- NETWORK NEWS

د/ خدمة مؤتمرات الفيديو. VIDEO CONFERENCE

ثانياً: سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

كما أنه هناك الكثير من الايجابيات من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، إلا أنّ هذا لا ينفي وجود الكثير من السلبيات، خاصة إذا ما استخدمت لأغراض تهدد الهدف الأساسي الذي أنشأت له. ونذكر من بينها:<sup>1</sup>

- الإباحية في الصور والكلام والصوت .
- المعلومات التحريضية والعنصرية .
- الطائفية والملل الدينية. .
- تعليم مستخدمي هذه الشبكات فنون السرقة .

<sup>1</sup> - بشرى فيصل الحربي، شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في العملية التعليمية، بحث أعدّ للملتقى شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم، جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل، المملكة العربية السعودية، دون تاريخ، ص06.

- طرح الكلمات البديعة مثل السب.
- الدعاية والتجارة المضللة .
- الغش التجاري .
- نقص التنظيم المنطقي لبعض محتويات المعلومات المتوفرة على الشبكة
- قد تطرح بعض المعلومات المشككة للمعتقدات الدينية والقومية .
- وجود السرقات العلمية والأدبية للأبحاث التعليمية .
- ظهور الإرهاب الداخلي بين مستخدمي الشبكة .
- الجلوس المتواصل أمام شاشات الحاسب الآلي لها آثار صحي .

كذلك أيضا ربما ينطوي على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي انتهاك خصوصية الطالبين ، لأن هناك ملف شخصي لكل طالب في هذه المواقع وقد يساء استخدام هذه المعلومات في حالة كشفها أشخاص غير موثوق بهم. وعلى الرغم من هذه المساوئ القليلة فإنّ المزايا تبدو أكثر بكثير، مما يدعونا للاعتقاد بأنّ دور الشبكات الاجتماعية في التعليم سوف يستمرّ، بل سوف يزداد ويصبح أكثر تطبيقاً وانتشاراً في السنوات القليلة القادمة<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: خصائص وتصنيفات مواقع التواصل الاجتماعي

#### أولا خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

تتميز الشبكات الاجتماعية بعدد من الخصائص التي تجعلها تتميز عن بقية التطبيقات و المواقع في شبكة الانترنت، الامر الذي ساهم في رفع اسهم هذه المواقع بالنسبة للمستخدمين ورغم تنوع هذه الخصائص من موقع الى اخر الا أنّها تشترك مع بعض في عدد من الخصائص نوردّها في التالي :

**1- التعريف بالذات :** الخطوة الاولى للدخول الى الشبكات هي انشاء صفحة معلومات شخصية وهي الصفحة التي يصنعها المستخدم ويطورها من خلال التعريف بنفسه من خلال النص ، الصورة ، الموسيقى و الفيديوهات

<sup>1</sup> - بشرى فيصل الحربي، المرجع السابق، ص06.



وغيرها من الوظائف الأخرى<sup>1</sup>. ونرى بعض المواقع قد سمحت للمستخدمين بالتحكم في إعداد صفحاتهم وفق ما يرغبون به هم أنفسهم أو ما يرغب به أصدقاؤهم.

**2- طرق جديدة لتكوين المجتمع:** تسمح الشبكات الاجتماعية للأشخاص بخلق صداقات مع أصدقاء يبادلونهم الاهتمام والمحتوى وبالتالي تساهم بشكل فعال في تجسيد مفهوم المجتمع الافتراضي المتواجد منذ بداية تطبيقات الإنترنت غير أن الشبكات الاجتماعية دعمت طرق جديدة للاتصال بين الناس، فمستخدمي هاته المواقع يخبرون في الاتصال بين مختلف الأساليب الرقمية مثل الوسوم tags و التطبيقات المدججة في مواقع الشبكات كما بإمكان الأشخاص الانضمام الى مجموعات قراء الكتب للتواصل حول الكتب التي احبها وغيرها من الخدمات<sup>2</sup>.

**3- الاهتمام:** هي شبكات تبني من خلال مصلحة مشتركة مثل الألعاب، الموسيقى، سوق المال، السياسة، الصحة والشؤون الخارجية وغيرها.

**4- الانفتاح: openness:** معظم خدمات وسائل الاعلام الاجتماعي مفتوحة على رجوع الصدى والمشاركة فهي تشجع التصويت، التعليقات وتبادل المعلومات، ونادرا ما توجد عوائق للوصول والاستفادة من المحتوى.

**5- المحادثة: conversation:** بينما وسائل الاعلام التقليدية تتمحور حول البث (المحتوى المنقول او الموزع الى الجمهور المتلقي)، الاعلام الاجتماعي ينظر اليه على انه المحادثة باتجاهين.

**6- المجتمع: community:** الاعلام الاجتماعي يسمح للجماعات بالتشكل بسرعة والاتصال بفعالية، هذه الجماعات بالتشكل بسرعة والاتصال بفعالية، هذه الجماعات تتقاسم اهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي او برنامج تلفزيوني مفضل.

**7- متعددة الوسائط:** حيث أنه أحدثت ثورة نوعية في المحتوى الإتصالي الذي يتضمن على مزيج من النصوص والصور وملفات الصور ولقطات الفيديو. هذا المحتوى متعدد الوسائط إنتشر بشكل هائل خلال السنوات الماضية

<sup>1</sup> - أكرم عيساوي، اعتماد الشباب الجزائري على شبكات التواصل الاجتماعي في الحصول على الأخبار، دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم الاعلام والاتصال -جامعة تبسة- مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الإعلام والاتصال، جامعة العربي التبسي، تبسة - الجزائر، 2016، ص42.

<sup>2</sup> سعاد عيساني، أولويات الأساتذة الجامعيين الجزائريين على الفاييسوك، دراسة تحليلية للمنشورات الإلكترونية، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير في علوم الإعلام و الإتصال، إشراف الدكتور صالح بن نوار جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي 2013 2014، ص... .

بشكل خاص عبر ما يعرف بصحافة المواطن وكان له تأثيرات إجتماعية وسياسية وتجارية كبيرة تستلزم التدبر والدراسة<sup>1</sup>

**8- متعددة اللغات:** بمعنى توفرها على معظم اللغات السائدة في العالم حيث أنها تظم أكثر من 75 لغة محلية معروفة بالإضافة إلى إمكانية تغيير اللغة عند الإستخدام .

**9- غياب التزامنية :** ويقصد به عدم الحاجة لوجود المرسل والمتلقي في نفس الوقت ، فالمستخدم بإمكانه الحصول على المحتوى في أي وقت يريد .

**10- تجزيء الجماهير :** ويقصد بذلك زيادة وتعدد الخيارات أمام مستهلكي وسائل الإعلام والذين أصبح وقتهم موزعا بين العديد من الوسائل مثل المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الإجتماعية والهواتف الذكية وألعاب الفيديو الإلكترونية بجانب الوسائل التقليدية من صحف وإذاعة وتلفزيون .

**11- التفاعلية والتواصل:** التواصل الفعال ليس فقط الإتصال المباشر بين الأفراد ، وإنما هو أن تصل نشاطات وأخبار مستخدم إلى مستخدم آخر بشكل آلي دون تدخل يدوي ، ويمكن أيضا التعليق عليها وإبداء الرأي والمناقشة<sup>2</sup> .

**12- إقتصادية :** إقتصادية في الجهد والوقت والمال ، في ظل مجانية الإشتراك والتسجيل ، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي ، وليست ذلك حكرا على أصحاب الأموال والنفوذ والسلطات<sup>3</sup> .

**13- المشاركة participation:** الاعلام الاجتماعي يشجع المشاركات ورجع الصدى من كل من هو مهتم فهو يطمس الخط الفاصل بين الاعلام والتلقي .

**14- إمكانية التحكم:** حيث يتم إتاحة روابط للخدمات والأدوات التي يمكن إستخدامها في إضافة الأصدقاء ، وتحديد من يرغب في مشاهدة أنشطته وأخباره ، وروابط المواقع والصفحات التي ترغب في عرض محتواها لديه ،

<sup>1</sup> سعود صالح كاتب ،،الإعلام الجديد وقضايا المجتمع التحديات والفرص ، مرجع سبق ذكره، ص10

<sup>2</sup> أمل نصر الدين سليمان عمر، المرجع السابق، ص10

<sup>3</sup> مسفر مبارك الصاعدي ،الشبكات الإجتماعية خطر أم فرصة ،شبكة الألوكة ،المدينة المنورة ،2012، ص11

،وعلى أساس إختياره يتم تحديد محتوى صفحته ،فالشخص هو فقط من يحدد المحتوى الذي سيعرض على صفحته.<sup>1</sup>

### ثانيا: تصنيفات مواقع التواصل الاجتماعي:

يوجد كثير من الأنواع والتصنيفات التي أدرجت لمواقع التواصل الاجتماعي والتي انتشرت في مختلف أنحاء العالم والتي لا تزال لحد الساعة في توسع وانتشار سريع، حيث يتم تصنيفها وفق المعيار المراد دراسته: ومن بينها:

#### 1- الاتاحة الجماهيرية: وتصنف إلى قسمين رئيسيين هما:<sup>2</sup>

أ. **القسم الأول:** هي مواقع تضم أفراد أو مجموعات من الأفراد تربطهم إطارات مهنية أو اجتماعية محددة، وتعتبر هذه المواقع مغلقة ولا يسمح بالدخول إليها من عامة الناس.

ب. **القسم الثاني:** هي مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة للجميع ويحق لمن لديه حساب على الانترنت الانضمام إليها واختيار أصدقائه، ومن هذه المواقع شبكة الفايستوك..

#### 2- طبقا لوسيلة المشاركة والتفاعل: وتصنف إلى:<sup>3</sup>

أ. **مواقع تبادل النصوص:** والتي ظهرت في شكل مدونات **blogs** مملوكة ومكتوبة، بواسطة الألف ا رد، وغالبا ما تدعم بالصور و الفيديوهات أو روابط لمواقع أخرى، ومنها أيضا المدونات المحدودة **micro blog** التي تسمح بتبادل رسائل قصيرة ذات عدد محدود من الأحرف.

ب. **مواقع تبادل الصور:** **picture-sharing web sites** مثل فليكر **Flickr**، والتي تسمح بإرفاق وتبادل وتخزين الصور.

ت. **مواقع تبادل ملفات الفيديو:** **vidéo-sharing web sites** ومن أهمها موقع اليوتيوب والتي تسمح بتبادل و ارفاق ملفات الفيديو.

<sup>1</sup> أمل نصر الدين سليمان عمر ،تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعلم القائم على المشروعات وأثره في زيادة دافعية الإنجاز والإتجاه نحو التعلم عبر الويب ،المؤتمر الدولي الثالث للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد ،جامعة أم القرى، 2013 ص12 .

<sup>2</sup> - نيشال حويوي، دور مواقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك" في ترويج الخدمات السياحية، دراسة كحالة وكالة "هارماس" للسياحة و السفر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر يسكرة، الجزائر 2016، ص07.

<sup>3</sup> - محمد فراج عبد السميع، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق مصر كمقصد سياحي دولي، ورقة بحثية مقدمة لقطاع التخطيط والبحوث و التدريب، وزارة السياحة المصرية، أبريل 2012 ، ص12.

ث. الشبكات: **Net Works** : مثل الفاييسبوك فهي أقواها وأعظمها انتشارا حيث تسمح بتبادل المعلومات و إضافة أصدقاء وتبعضهم، وتستخدم فيها كافة الأنماط السابقة حيث يمكن من خلالها تبادل النصوص والصور و الفيديوها... إلخ.

**3- طبقا للأهداف:** تصنف مواقع التواصل الاجتماعي وفقا للأهداف التي ترمي إلى تحقيقها على النحو التالي<sup>1</sup>:

- أ. شبكات التشئة الاجتماعية: وهي الشبكات التي أنشئت من أجل الترفيه والتواصل الاجتماعي بين الأعضاء وغالبا ما تستخدم للعثور وعرض قوائم الأصدقاء الموجودة على الشبكة مثل الفاييسبوك، ماي سبيس.
- ب. الشبكات الاجتماعية للإبحار: وهي وسيلة لمساعدة المستخدمين على إيجاد نوع من المعلومات أو المصادر، منا تستخدم من أجل نشر قوائم الاتصال وقوائم توفير سبل الوصول إلى المعلومات.

ولا يخفى أن هذه التصنيفات يمكن أن تلقى الاختلاف لدى الباحثين، فكل يدرس مواقع التواصل الاجتماعي من مدخل معين أو زاوية معينة، فيختلف دراستها في العلوم الاجتماعية عنها في علوم الاعلام الآلي.

**المبحث الثالث: نماذج واستخدامات لأبرز مواقع التواصل الاجتماعي**

**المطلب الأول: أبرز مواقع التواصل الاجتماعي**

تعددت مواقع التواصل الاجتماعي واستأثرت بجمهور واسع من ارجاء العالم ولعبت الأحداث المتسارعة سواء السياسية أو الاقتصادية وحتى الطبيعة في العالم دورا بارزا في التعريف بهذه الشبكات، وبالمقابل هناك علاقة عكسية (تفاعلية) حيث كان الفضل أيضا لهذه الشبكات في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو عن تلك الأحداث، الأمر الذي ساعد في شهرة هذه الشبكات وأهمها: (الفييس بوك، تويتر، واليوتيوب)

**أولا: فييس بوك:**

موقع الفاييسبوك واحد من أشهر المواقع على الشبكة العالمية، ورائد التواصل الاجتماعي، وأصبح موقع الفاييسبوك اليوم منبرا افتراضيا للتعبير، واتخذ الشباب اليوم بديلا للأحزاب السياسية العاجزة والفاشلة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - عبد الكريم علي الدبسي، زهير ياسين الطاهات، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 40، العدد 1، كلية الصحافة والإعلام، جامعة البتراء، عمان- الأردن، 2012، ص71.

<sup>2</sup> - سلطان مسفر الصاعدي: الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة، بحث مقدم لشبكة اللوكة المسابقة الثانية، فرع الدراسات والأبحاث، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1432هـ، ص12.

و هو عبارة عن شبكة اجتماعية يمكن الدخول والتسجيل فيها بصورة مجانية وتديرها شركة "فيس بوك" محدودة المسؤولية" كملكية خاصة لها، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم؛ وذلك من أجل الاتصال بالأخرين والتفاعل معهم، كذلك يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء وإرسال رسائل إليهم. وقد انطلق موقع الفيس بوك كنتاج غير متوقع من موقع فيس ماتش (face match) التابع لجامعة هارفارد وهو موقع يعتمد على نشر صور لمجموعة من الأشخاص ، على قام "مارك زوكربيرج" بابتكار فيس ماتش في 28 أكتوبر من 2003، عندما كان يرتاد جامعة هارفارد كطالب في السنة الثانية، وبعد ذلك قام بتأسيس موقع الفيس بوك على النطاق الجماهيري تحت مسمى (thefacebook.com) تحديدا في 4 نوفمبر عام 2003، وفي مارس من عام 2003 فتح الفيس بوك أبوابه أمام جامعات ستانفورد وكولومبيا وبييل، بعد ذلك اتسع الموقع أكثر وفتح أبوابه أمام جميع كليات مدينة بوسطن وجامعة أيفي لي، وشيئا فشيئا أصبح متاحا للعديد من الجامعات في كندا والولايات المتحدة الأمريكية، وفي شهر يونيو من عام 2004 تم نقل مقر الفيس بوك إلى مدينة بالو آلتو في ولاية كاليفورنيا، وقد قامت الشركة بإسقاط كلمة the من سامها بعد شراء أم النطاق ليصبح (facebook.com) عام 2005 نظير مبلغ 200000 دولار أمريكي، كما قام الفيس بوك بإصدار نسخة للمدارس الثانوية في سبتمبر من عام 2005، وفي 26 سبتمبر من عام 2006 فتح الموقع أبوابه أمام جميع الأفراد البالغين من العمر ثلاثة عشر عاما فأكثر والذين لديهم عنوان بريد إلكتروني صحيح، وفي أكتوبر من عام 2008 أعلن القائمون على إدارة الفيس بوك أن اتخذ مدينة دبلين عاصمة أيرلندا مقرا دوليا له<sup>(1)</sup>.

### و للفيسبوك خصائص ومميزات تميزه عن مواقع التواصل الأخرى وهي:

- العالمية: استطاع الفيسبوك بحركتيه إلغاء العديد من الحواجز الجغرافية والمكانية حيث يمكن لأفراد في الشرق التواصل مع أفراد في الغرب ببساطة وسهولة، وبتنا نسمع عن مصطلحات كالسيولة وغيرها وهو حينما وفر مجموعة إضافية من التطبيقات سمح بالتواصل المقروء والمسموع والمرئي.
- التفاعلية: إن الفرد في "الفيسبوك" يرسل، يكتب، يستقبل، ويقراً ويتفاعل مع الأحداث والتعليقات، فهو في عملية أخذ ورد مستمرة، ويعتبر "الفيسبوك" من التقنيات التي غيرت مجرى الاتصالات فبعدها كانت

<sup>1</sup> سلطان خلف المطيري. "شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الأمن المجتمعي". رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاستراتيجية، قسم الدراسات الإقليمية والدولية، 2015. صص 51-52.

اتصالات خطية مباشرة (مرسل متلقي) أحدثت الوسائل التفاعلية ومنها "الفايسبوك" ثورة غيرت مسار الإتصالات، إن هذه التفاعلية تعطي للفرد الفرصة بشكل أكبر على أن يشارك ويسهم بشخصه في الموضوع تحليلاً نقداً أو تعليقا<sup>(1)</sup>.

- **التنوع وسهولة الاستخدام:** أتاحت التحديثات العديدة التي قام بها موقع "الفايسبوك" الفرصة أمام المشتركين فيه الكثير من الفرص والأنشطة، و"الفايسبوك" أحد البرامج الافتراضية السهلة التي تستخدم الحروف ببساطة، اللغة، الرموز والصور التي تيسر للمستخدم التفاعل.

أما من الخدمات التي يقدمها الفيس بوك للمستخدمين فإنها تتمثل في:

- **خاصية الصور:** وتتيح هذه الخاصية للمستخدم إمكانية إعداد ألبوم للصور الخاصة به، ويستعرض من خلاله اصور أصدقائه المضافين إليه.

- **خاصية الفيديو:** وتوفر للمستخدم إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به ومشاركتها على هذا الموقع، بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو مباشرة وإرساله كرسالة مرئية صوت وصورة.

- **خاصية الحلقات:** وتمكن المشتركين من إعداد مجموعات نقاش في موضوع ما.

- **خاصية الأحداث الهامة:** وتتيح للمستخدمين إمكانية الإعلان عن حدث ما جاري حدوثه وإخبار الأصدقاء والأعضاء به.

- **خاصية الإعلان:** وتمكن المشترك من الإعلان عن أي منتج يود الإعلان عنه أو البحث عن منتج يرغب في شرائه<sup>(2)</sup>.

إزداد عدد المشتركين في الفاييسبوك بعد تطوير التطبيق وكذا الاستحواذ على العديد من التطبيقات كالواتساب في 2014 ، والجدول التالي يمثل إحصائية لعدد المشتركين منذ التأسيس لغاية 2015.

<sup>1</sup> بدر الدين بن بلعباس. شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين: الفاييسبوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجاً. رسالة ماجستير جامعة محمدخضير بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2015، صص 55-57.

<sup>2</sup> حماديّة خولة. "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي: دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفاييسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة". رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة قاصدي مرباح ورقلة: كلية العلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام و الإتصال، 2015)، ص.37.

الجدول رقم (01-02): المشتركين في موقع فايسبوك (2004-2015)

العام	عدد المشتركين	العام	عدد المشتركين
2004	1 مليون	2010	600 مليون
2005	6 مليون	2011	850 مليون
2006	12 مليون	2012	أكثر من 1 بليون
2007	58 مليون	2015	بليون متصفح في اليوم
2009	360 مليون		

المصدر: ابراهيم الخضر المدني محمد، أمينة عبد القادر علي، دور مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق من خلال استخدامها كوسيلة للإعلان: دراسة حالة المملكة العربية السعودية 2001-2016، مجلة أماراباك، المجلد 9، العدد 28، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، 2018، ص 62.

ثانيا: اليوتيوب: هو موقع الكتروني متخصص بمشاركة الفيديوهات وتخزينها وانشاء صفحات متخصصة داخل الموقع لكل راغب في ذلك<sup>1</sup>.

ويرجع تاريخ اليوتيوب إلى الثلاثة ( Steve Chen و Jawed Karim و Chad Hurley ) التقوا جميعا في حفلة عشاء في منزل شين وقاموا بالتقاط بعض الفيديوهات لكنهم واجهوا مشكلة فنشرها عبر موقع خاص بهم هنا تولدت الفكرة والإصرار، في مايو 2005 تم إطلاق النسخة التجريبية من الموقع وبعد 6 شهور وفي نوفمبر 2005 تم إطلاق النسخة الرسمية. وفي أكتوبر 2006 كانت أهم اللحظات في تاريخ الموقع حيث قامت شركة جوجل بالإستحواذ على موقع يوتيوب بصفقة ضخمة بلغت قيمتها 1.65 مليار دولار، والآن

<sup>1</sup> - بارش أشرف الدين، لعور صابر، استخدام الطلبة الجزائريين لليوتيوب والاشباعات المحققة منه، دراسة على عينة من طلبة جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 64.

يقدم الموقع خدماته كأحد الخدمات الفرعية لشركة جوجل، ويقع مقر الشركة الحالي في مدينة سان برونو بولاية كاليفورنيا<sup>1</sup>.

بحسب موقع أليكسا، يوتيوب هو ثالث أكثر المواقع شعبية في العالم بعد فيسبوك وجوجل، في يوليو/تموز 2006م صرح المسؤولون عن الموقع بأن عدد مشاهدة الأفلام من قبل الزوار ككل يصل إلى 100 مليون يومياً، وقد بلغ عدد مستخدمي موقع اليوتيوب أكثر من مليار مستخدم في عام 2015.

في أوت 2006، ذكرت الـوول ستريت جورنال أن الموقع يستضيف 6.1 مليون فيلم، بسعة 600 تيرابايت، في 2007 م، استهلك الموقع قدرًا من حجم تدفق البيانات، مماثلاً لاستهلاك العالم لجميع مواقع الإنترنت في عام 2000 م، ويتم رفع 13 ساعة تقريباً من الأفلام في كل دقيقة.

بعد إطلاق يوتيوب أصبح من السهل نشر الأفلام ليشاهدها المستخدمون حول العالم، وأصبح العديد من الهواة ينشرون مقاطع مصورة بشكل مستمر، ولا يسمح في يوتيوب بوضع أفلام لها حقوق نشر محفوظة من دون إذن صاحب العمل، كما لا يسمح بوضع الأفلام الإباحية، أو الأفلام التي تسيء لشخصيات معينة، أو الأفلام الفاضحة، أو الإعلانات التجارية، أو الأفلام التي تشجع على الإجرام<sup>2</sup>.

**ثالثاً: تويتر:** تم إنشاء التويتير في مارس عام 2006 من طرف الأمريكي جاك دورسي ثم تم إطلاقه في شهر جويلية من ذلك العام، ويهدف التويتير إلى أن يجيب المستخدمين له على سؤال ماذا يحدث في 140 حرف أو أقل هذه الرسائل يطلق عليها "تغريدات" ويتم نشرها تلقائياً وتكون متاحة للعامة على صفحة ملف التعريف الشخصي الخاص بالمستخدم على موقع التويتير، ويتم الحوار بين مستخدمي تويتير من خلال العلامة @ على سبيل المثال يمكن لمستخدم التويتير توجيه التغريدات لمستخدم آخر عن طريق وضع علامة @ أم اسم مستقبل الرسالة، ويمكن لأي شخص على الفور رؤية الرسالة والرد عليها، وبالرغم من أن التويتير يقتصر على مائة وأربعون حرف فهو لديه طرق بسيطة لربط التغريدات بموضوعات أكبر، وأزاد ومجموعات معينة، ويعد هذا مظهراً فريداً لهذا الوسيط و بالتحديد يمكن تصنيف التغريدات عن طريق علامة التجزئة # فأى كلمة أو كلمات مسبوقة بعلامة التجزئة # تستخدم في التويتير للإشارة إلى موضوع أو حدث أو مؤسسة، كما تعد علامات التجزئة جزءاً لا يتجزأ من قدرة التويتير على ربط محادثات الآخرين ببعضهم البعض، في حالة علامة التي ساهمت في الاشتراك

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص64.

<sup>2</sup> -مركز المختص للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب "تويتير نموذجاً"، دار المختص للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 1438، ص36-37.



من قبل الأفراد إما مصادفة أو عن طريق القراءة OWS التجزئة من خلال العشرات من التغريدات " التي كانت تظهر ثانية بثانية، فقد تفاعل الأفراد والجماعات مع بعضهم البعض بعد رؤية التغريدات ذات الصلة.<sup>1</sup>

### تطور تويتر:

تطور موقع تويتر كثيراً خلال السنوات القليلة الماضية، ولم يعد مجرد أداة تواصل شخصي بين الأصدقاء، بل أصبح نافذة يطل منها مشاهير السياسيين والكتاب والرياضيين وغيرهم مع جمهورهم، كما أصبح منصة إعلامية يتسابق من خلالها الصحفيون مع المدونين في تسجيل السبق، وأصبح منصة تسويقية تحقق الكثير من الفائدة لمن يعرف كيف يستخدمها بشكل سليم. ومن الأمور اللافتة للنظر أن تويتر دأب دائماً على إضافة إمكانيات جديدة لمستخدميه؛ ولذلك صار موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" يتيح الفرصة للجميع للقيام بمسؤولياتهم المناطة بهم داخل المجتمعات.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: جوانب استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي

نظراً لما تعرفه شبكات التواصل الإجتماعية من نمو و انتشار سريع، الذي أدى إلى توظيفها من قبل العديد من الشركات و المؤسسات الربحية وغير الربحية التي ارتأتها سبيلاً واعداً للتواصل و التفاعل بينها و بين زبائنها، ومن ضمن المجالات التي استخدمت فيها شبكات التواصل الإجتماعي نذكر<sup>3</sup>:

#### أولاً: التعليم:

سجلت رابطة هيئات المدارس القومية بالولايات المتحدة الأمريكية في تقرير لها أنّ 60 % تقريباً من تلاميذ المدارس الأمريكية الذين يستخدمون المواقع الاجتماعية يتحدثون في مواضيع تعليمية، بل كان من المفاجئات أن أكثر من 50 % منهم يتخاطبون بالتحديد في مواضيع خاصة بالواجبات الدراسية، لذا كان على عديد المنشآت التعليمية التواجد عبر هاته المواقع للإستفادة منها وتوجيه المتدربين إلى مزاياها، حيث انشأت عديد المدارس والمنشآت التعليمية حسابات خاصة لها عبر هاته المواقع المنوعة كالفيس بوك مثلاً كذا انشاء منتديات ... إلخ يتم من خلالها الربط بين المدرسين والتلاميذ وتعزيز العلاقات بينهم، كذا للتطوير المهني

<sup>1</sup> - دياج ميرثي، ترجمة محمد عبد الحميد، تويتر، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، 2014، ص 14-15.

<sup>2</sup> - مركز الختسب للاستشارات، المرجع السابق، ص42.

<sup>3</sup> - مركز الدراسات الإستراتيجي، سلسلة: المعرفة و شبكات التواصل الإجتماعي الإلكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، رقم 39، ص83.

للمعلمين والشراكة في المحتويات العلمية، بالإضافة إلى ذلك فإن الشبكات الاجتماعية أصبحت وسيلة اتصالية بين أولياء الطلبة ومدرسيهم أو الهيئات المكلفة بهم، حيث من خلالها أصبح على الأولياء أن يسألوا عن أبنائهم ويستفسروا عن أدائهم، دون الحاجة إلى التقرب إلى المؤسسة والمقابلة وجها لوجه، كما هو الحال بالنسبة للجامعات التي باتت استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من الأمور البديهية والضرورية أحيانا.

### ثانيا: مجال العلاقات العامة:

مؤسسات العلاقات العامة، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية رأت في انتشار وسائل الإعلام الحديثة وخاصة الاجتماعية فرصة ذهبية لحملة علاقات عامة تفاعلية، للترويج لعملائها مع رصد استجابة الجماهير لحملائها، ولقد لاقى حملات العلاقات العامة التفاعلية رواجاً كبيراً ونتائج غير مسبوقه على الشبكات الاجتماعية الإلكترونية.

### ثالثا: في مجال المال والأعمال:

تعد شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة تجمع بين الناس بتكلفة متواضعة مما يمكن أن يعود بالمنفعة على رجال الأعمال وأصحاب الأعمال الصغيرة الذين يتطلعون إلى توسعة دائرة اتصالاتهم، فمن الممكن أن تتحول هاته المواقع منبرا فعالا لإدارة علاقات الزبائن وبالأخص للشركات التي تبيع المنتجات والخدمات، كما يمكن استعمالها كمنصة لعرض اعلاناتها واشهاراتها الترويجية الخاصة بها.

### رابعا: مجال التسويق:

شهدت السنوات الماضية استثمارة ملحوظا للشركات في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن منتجاتها وخدماتها كالمواقع الآتية: **Facebook, Twitter, LinkedIn and Instagram** باعتبارها منصات إعلانية جديدة تسمح للمستخدمين التواصل مع بعضهم البعض، والتعرف على العلامات التجارية والانخراط معها، وفي الوقت نفسه تعتبر هذه الوسائل قنوات تعزز المحتوى من خلال النصوص، والصور، والصوت، والفيديو، وهي أداة مكتملة للجهود التسويقية في محاولة جذب المستهلكين والجمهور، و إحدى الوسائل الأكثر نمواً في القرن الواحد والعشرون) عصر الإنترنت وانتشار المعلومات (والتي لازالت تنمو بسرعة فائقة، علما أن سرعة اقبال وتوجه الشركات إلى التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

تدفع عملية كسب الزوار للموقع الإلكتروني أو العملاء للخدمات أو المنتجات من خلال استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي التي تتصف بأنها الأسرع والأوسع انتشاراً، والأرخص والأكثر فعالية، ان هذا النوع من التسويق يركز الجهود في إنشاء محتوى يجذب إنتباه المستخدمين ويشجعهم على المشاركة بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي من أجل الوصول إلى عدد أكبر من العملاء بطريقة تلقائية دون الحاجة المستمرة لتحديث أو نشر المحتوى بطريقة يدوية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - حلا بلال بحجت النور وآخرون، اثر التسويق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على نية الشراء في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد3، الجامعة الأردنية، الأردن، 2016، ص520.

## خلاصة:

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى تكنولوجيا الاتصال باعتبارها الآلية الأساسية لظهور مواقع التواصل الاجتماعي، وكون الأخيرة جزء من الأولى، ودورها البارز في التحول الاقتصادي والنمو الاجتماعي، وفي عصرنا الحالي، وكذا دور العنصر البشري في بروز هذه المواقع والعلاقة التبادلية بينهما.

كما ظهر أن مواقع التواصل الاجتماعي قد احتلت مكانة بارزة في الحياة اليومية على اختلافها، سواء في الجانب الاجتماعي، السياسي، الاقتصادي أو غيرها، وهذا يظهر جليا في الفوائد المستوحاة من استعمال مواقع التواصل الاجتماعي في الجوانب العديدة التي ذكرناها، وأبرزها التعليم، العلاقات العامة والتسويق.

الفصل الثاني

مؤسسات التعليم العالي

## تمهيد:

يعتبر التعليم العالي في العالم بصفة عامة وفي الجزائر على وجه الخصوص من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالاً لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية ولذلك فإن تحقيق الأهداف التربوية التي يتوخاها المجتمع يعتمد على قدرة النظام التربوي على تحقيق أهدافه في هذه المراحل، لأنّ المتلقي عادة ما يكون في مرحلة الشباب الحقيقية، فإذا كان الاهتمام التربوي والتعليمي في مراحل التعليم العالي قادراً على بناء المعارف والاتجاهات والتعليم بالجودة المطلوبة فإن التعليم العالي سيصبح قادراً على تحقيق الأهداف وبالجودة القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع . وهنا يكمن الارتباط بين مؤسسات التعليم العالي ومواقع التواصل الاجتماعي، بمعنى (الشباب) والذين يعتبرون الأكثر استخداماً لهذه المواقع، والفئة المكونة للجامعة.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى العناصر التالية:

- ❖ ماهية مؤسسات التعليم العالي
- ❖ طبيعة التعليم العالي
- ❖ دور مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي.

## المبحث الأول: طبيعة التعليم العالي

يعتبر التعليم الجامعي أهم مرحلة في التعليم وهي الأخيرة في طريق إعداد الإطارات واليد العاملة المؤهلة لقيادة مؤسسات المجتمع، و ركيزة أساسية لتحقيق تنمية شاملة، من خلال قيامها بالدور الرئيسي الذي يحتاجه المجتمع وهو التعليم ، وهو استثمار في العنصر البشري من خلال تنميته للوصول إلى أفضل أهداف المجتمع وغاياته، وهذا ما دفع بالمجتمعات المتقدمة منها والنامية على السواء، إلى جعل التعليم الجامعي من أهم أولوياتها.

## المطلب الأول: مفهوم مؤسسات التعليم العالي

تعددت الكثير من المفاهيم والتصورات العامة التي تتداخل مع بعضها عند تناول موضوعات التعليم العالي والتعليم الجامعي، ونجد هناك العديد من الآراء التي تمزج بين كل من مفهوم التعليم العالي والتعليم الجامعي والجامعة، فهناك من يرى بأن التعليم العالي أوسع من مفهوم التعليم الجامعي، وهذا الأخير هو أوسع من مفهوم الجامعة، حيث أن التعليم العالي يحتوي على شبكات ضخمة من المؤسسات (الجامعة، المراكز الجامعية، المدارس الوطنية، المدارس العليا، مؤسسات البحث العلمي.....)، ولهذا فإن التعليم العالي بهذا المعنى هو مفهوم أوسع، يشمل العديد من المؤسسات التعليمية و البحثية، في حين نجد أن التعليم الجامعي يعبر عن مراحل تعليمية أكثر من مرحلة الجامعة ذاتها، إذ يشمل مرحلة الجامعة الممتدة بين عامين إلى خمسة أعوام، ويتضمن المدارس العليا، والتي قد تمتد مدتها هي الأخرى ما بين عامين إلى خمسة أعوام، كما يشمل أيضا مرحلة ما بعد الجامعة، أو ما يسمى بمرحلة التعليم للدراسات العليا، أما مفهوم الجامعة فيستخدم فقط ليشير إلى مرحلة الجامعة<sup>1</sup>.

فالتعليم العالي هو صيغة متقدمة في التعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة، ومن خلال تحويل الجهد العلمي والمهارات الانسانية في النظم والبحوث العلمية إلى نواتج مادية لكي تسهم في تحقيق الرفاهية المادية وتوظيف التكنولوجيا وتطويرها وتخويرها كما فعلت اليابان في نهضتها العلمية والتقنية من خلال الاستعانة بالجامعات والكليات والمعاهد العليا ومؤسسات البحث العلمي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - محمد عبد الرحمن عبد الله، دراسات في علم الاجتماع، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت-لبنان، 2000، ص21.

<sup>2</sup> - جعفر عبد الله موسى إدريس، وآخرون، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع الجامعة الطائف بالخزعة، مجلة أماراباك، المجلد 3، العدد07، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، الأردن، 2012، ص40.

وعرف التعليم العالي على أنه " كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهو مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ، وتنمية لمواهبهم، وسدا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة<sup>1</sup>.

ومن جهة أخرى " أحد الوسائل الأساسية لإكساب الطالبين المعرفة والمعلومات والتفكير العلمي والبحث وتكوين الاتجاهات الإيجابية وتنمية قدراته على الانتقاء والاختيار في مواجهة هذا الانفجار المعرفي والتقدم العلمي، لأنه بذلك يساهم في تكوين أو خلق مجتمع المعرفة، أو على الأقل التحول إلى مجتمع المعرفة، لأن الهدف في النهاية ينبغي أن يكون إيجاد أفراد متعلمين قادرين على التعامل مع المعارف والمعلومات التي يتلقونها بنوع من التفكير المستقل والإبداع والتركيز على العمل الذهني وتعميقه<sup>2</sup>.

أما القانون الجزائري فعرفه على أنه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عالي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة"<sup>3</sup>.

كما يمكننا القول بأن التعليم العالي يتميز بما يلي<sup>4</sup>:

1. مرحلة من التعليم تلي مرحلة التعليم الثانوي؛
2. ينفرد به الطلبة الذين اثبتوا نجاحهم في مرحلة التعليم الثانوي؛
3. تقدمه جامعات أو معاهد أو مدارس عليا معتمدة من طرف السلطات الرسمية للدولة؛
4. يرتبط ارتباطا وثيقا بفكرة التخصص وهذا لسد مختلف حاجيات المجتمع ومواجهة التغييرات الحالية والمستقبلية على مستوى جميع الأصعدة ومواكبتها بفعالية وكفاءة.

<sup>1</sup> - عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، دار البداية، عمان ، 2011، ص 21 .

<sup>2</sup> - صليحة رقاد، تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: فاقه ومواقفه، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر 2014، ص ص 23-24.

<sup>3</sup> - الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، ص 05.

<sup>4</sup> - صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 24.

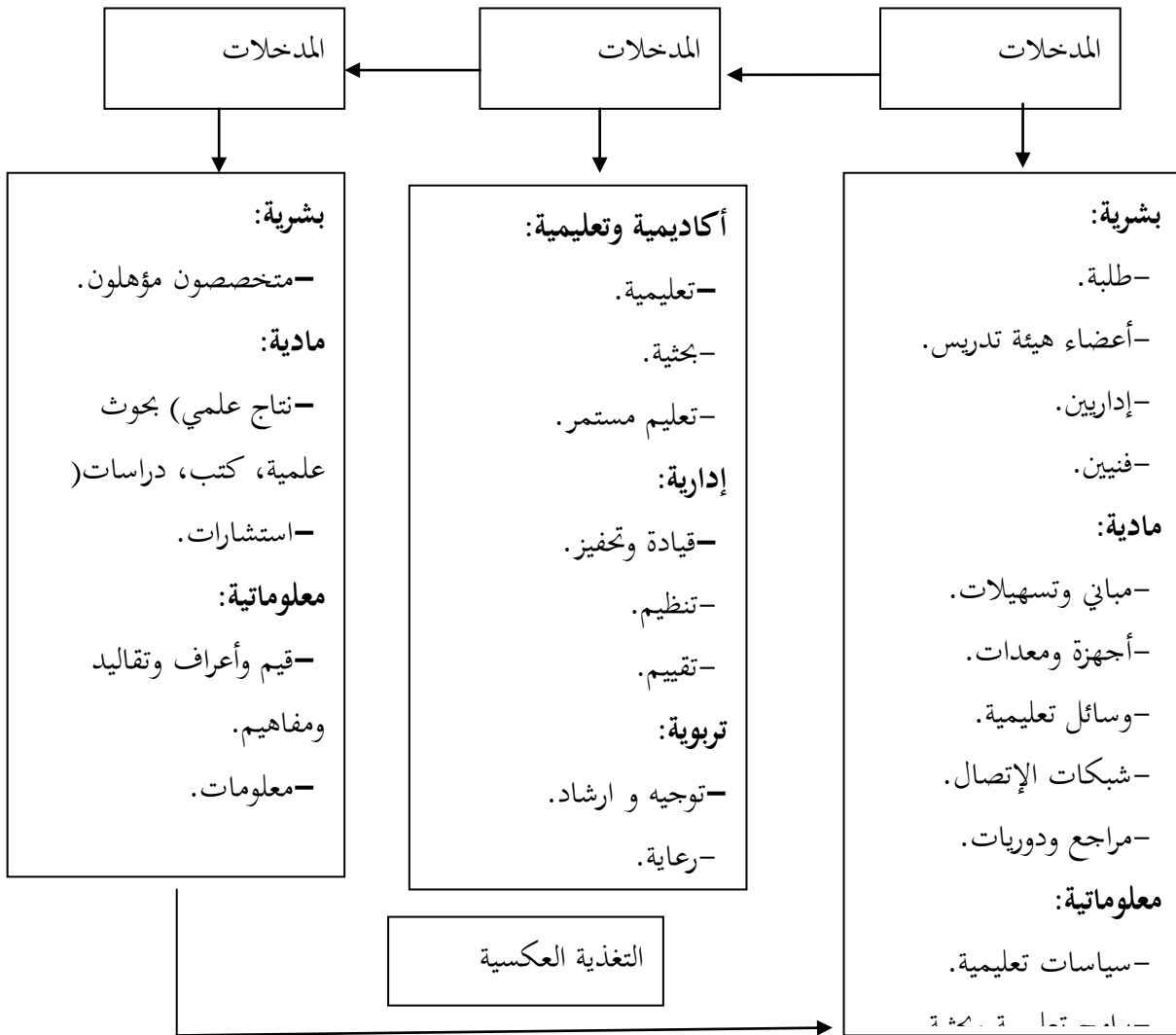


ويمكن اختصار ما تم ذكره من خلال القول أنّ مؤسسات التعليم العالي (ممثلة بالجامعات في أغلب الأحيان)، هي نظام مفتوح تأتي بعد المرحلة الثانوية لاستكمال تنمية العنصر البشري ليكون قادرا على تسلم مهامه كإطار يقود المؤسسات، والمطلب الثاني يوضح أكثر:

### المطلب الثاني: مؤسسات التعليم العالي كنظام مفتوح

كما ذكرنا في المطلب الأول، فإنّ مؤسسات التعليم العالي أو الجامعة هي عبارة عن نظام مفتوح، بمعنى أنه مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف مشترك، والشكل التالي يشرح ذلك:

الشكل رقم (01-02): الجامعة كنظام مفتوح



المصدر: بسمان فيصل محجوب، الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية

الإدارية، القاهرة، 2003، ص 66.

من خلال الشكل يتضح أن مؤسسات التعليم العالي، تتكون من:

**1- المدخلات:** تتمثل المدخلات في مجموع الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية، التي وجدت بهدف تحقيق رسالة الجامعة، حيث تضم الموارد البشرية كافة الموارد التي تعمل داخل النظام) كالقيادات، أعضاء الهيئة التدريسية، الموظفين الإداريين، الطلبة(....)، في حين تشمل الموارد المادية كافة الإنشاءات التي تسهل سير العملية التعليمية، أما المدخلات المعلوماتية فهي تشمل مصادر المعلومات المختلفة الضرورية للقيام بالعملية التعليمية (كالمكتبات ومراكز البحوث....)، إضافة إلى هذه المدخلات تحصل الجامعة أيضا على الموارد المالية من مصادر مختلفة (كالمساعدات الحكومية، المنح، المساعدات المقدمة من الشركات، المستثمرون....)<sup>1</sup>.

**2- العمليات:** تنقسم العمليات التي تتم داخل الجامعة إلى أدوار أكاديمية تشمل الدروس والمحاضرات، وإجراء الدراسات والبحوث العلمية، وتأليف الكتب والترجمة، والإشراف على الدراسات العليا، إجراء الاختبارات وتقرير مستويات أداء الطلبة، وتطوير معارفهم وتحصيلهم العلمي والدراسي، وغيرها من الأعمال الأخرى. و أدوار إدارية، تتمثل في تلك الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب، لتعزيز ودعم الخدمات الأكاديمية والتي تشمل إدارة الشؤون المالية، والإشراف على حسن استخدام او دارة المباني الجامعية وصيانتها، توفير الرواتب والأجور، كما تشمل أيضا عمليات التسجيل، انطلاقا من قبول الطلبة ومتابعة اجتيازهم للسنوات الدراسية، حتى تخرجهم. أما فيما يخص الأدوار التربوية، فيعد عضو هيئة التدريس نموذجا تربويا، فمهما كانت درجة المعارف والمهارات والتحصيل العلمي الذي يتسم به عضو هيئة التدريس، فإنها لا تعد بديلا عن خصائصه الأخلاقية المرغوبة، وعليه فإن بناء شخصيته المزودة بالمثل والقيم السامية، أمر لا يفترق عن مسؤولية الجامعة في إعدادهم المعرفي والمهاري.

**3- المخرجات:** تتمثل المخرجات في النتائج المتحصّل عليها من العمليات، وتضم الموارد البشرية وبالأخص الطلبة الذين يتمتعون بقدر كاف من التأهيل العلمي والمعرفي والأخلاقي، بما يتماشى وحاجات سوق العمل، كما تضم المخرجات كافة ما تنتجه الجامعة من كتب، وبحوث علمية، كرسائل الماجستير والدكتوراه، وما يتم

<sup>1</sup> - أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة جامعة جيغل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، ص ص45-46.

إصداره من مقالات وأبحاث وغيرها<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: خصائص مؤسسات التعليم العالي

تتصف مؤسسات التعليم العالي بمجموعة من الصفات التي لا تتصف بها باقي المنظمات التعليمية الأخرى أهمها:<sup>2</sup>

- يتسم محور نشاط المؤسسات التعليم العالي بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأولى مضمونة التعليم والبحث العلمي الذي يتطلب إدارة فعالة؛
- تعد مؤسسات التعليم العالي لاسيما الجامعة الحلقة المجتمعية الأكثر تماسا مع معطيات العلوم والمعارف والتطورات في ميادين اختصاصها واهتمامها وتمثل المخرجات الأكثر حساسية في رسم معالم مستقبل موطنها.
- يعد الاستثمار في هذا القطاع استثمارا طويل الأجل لا تظهر نتائجه في المدى القصير أو المتوسط أحيانا، كما يصعب قياسها وفقا آليات حساب إيرادات الاستثمارات الأخرى، ولا يعد الربح بمفهومه التجاري محور اهتمام منظمات التعليم العالي خاصة إن كان تمويلها حكوميا أو من جهات لا تهدف للربح.
- ترتبط مؤسسات قطاع التعليم العالي بنظيراتها من المنظمات الجامعية بصلات ذات طبيعة خاصة تميل في العادة إلى التعاون ولا تخلو أحيانا من المنافسة سواء كانت تلك المنظمات وطنية أو أجنبية، ويتمثل إنتاجها في البحوث العلمية والمعارف والمهارات والتجارب العلمية.

<sup>1</sup> - أسماء عميرة، المرجع نفسه، ص46.

<sup>2</sup> - بلبية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان - الجزائر، 2016، ص56.

المبحث الثاني: مهمات ومكونات مؤسسات التعليم العالي

المطلب الأول: مهمات مؤسسات التعليم العالي

إن المتتبع تاريخيا لوظيفة الجامعة في المجتمع، يرى بأن هذه الوظيفة تغيرت بتطور المجتمع، إذ كانت مهمتها ولقرون عديدة تتمثل في المحافظة على المعرفة القائمة ونقلها من جيل لآخر، ولم يكن من مهامها البحث العلمي بمفهومه الحديث، الذي يستهدف نمو المعرفة وتطويرها<sup>1</sup>، إلا أن ظهور الثورة، الصناعية وتأثيراتها المختلفة على المجتمعات الأوروبية، أدى تعزيز مهمات التعليم العالي ليساهم بشكل ملموس في التنمية المستدامة وفق تحسين المجتمع وظهور حاجات جديدة لهذه الأخيرة جعلت و وظائف مؤسسات التعليم العالي لا تقتصر على التعليم فقط، بل امتدت لتشمل البحث العلمي وخدمة المجتمع، وبالتالي استقرت الجامعة خلال مسيرة تطورها على أداء ثلاث وظائف أساسية تمثلت فيما يلي:

أ- مهمات الإعداد والتأهيل والتدريب:

- التركيز في مضامين برامج التعليم العالي، ومنهجياته و مقارباته وممارساته ووسائل نقل المعارف على تحقيق الأهداف الآتية:
- تزويد المتخرجين بكفايات محددة من معارف ومهارات واتجاهات تتيح لهم الانخراط بالمجتمع والمشاركة الفاعلة في قطاعات النشاط البشري المختلفة.
- تكوين مواطنين مثقفين يمتلكون الكفاءات المتعلقة بالاتصال والتحلي بالتفكير الحر وما إليها من كفاءات فكرية عليا.
- تكوين مواطنين ملتزمين بقضايا الناس والمجتمع والعالم، يتمتعون بروح النقد وقادرين على العمل ضمن فريق لتحليل المشكلات الاجتماعية والبيئية وغيرها وتقديم الحلول لها بخاصة تلك التي تواجه الدول النامية.
- تعزيز العلاقات مع عالم الشغل وإنشاء شراكات مع المعنيين به وتحليل احتياجات المجتمع والعمل على تلبيتها مع أخذ التطورات العلمية، والتقنية والاقتصادية بعين الاعتبار من جهة ومن خلال تأمين التدريب في أثناء الخدمة والمساهمة في خلق فرص عمل جديدة من جهة أخرى.

<sup>1</sup> - فضيل دليو وآخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة الجزائرية، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006، ص90.

وأيضاً من خلال من خلال التركيز على مضامين برامج التعليم ومنهجيته ومقارباته وممارساته ووسائل نقل المعرفة من أجل تحقيق الأهداف التالية<sup>1</sup>:

- تزويد المتخرجين بكفايات محددة من معارف ومهارات واتجاهات تتيح لهم الانخراط والمشاركة تعزيز الفعالة في المجتمع والعمل على تكوين مواطنين ملتزمين بقضايا الناس والمجتمع والكون.

-العلاقات بين المحيط الأكاديمي وعالم الشغل، وانشاء شراكات مع مختلف القطاعات وتحليل

- احتياجات المجتمع والعمل على تلبيتها، مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات العلمية والتقنية والاقتصادية.

### ب- مهمات البحث العلمي:

تعتبر الجامعة مركزاً علمياً ومؤسسة لإنتاج المعرفة وتوظيفها في تنمية المجتمع، ويعتبر البحث العلمي أحد أهم وظائفها الأساسية، لما له من دور في إنتاج المعرفة وتجديدها وتطويرها، فهو أهم ركائز نهضة المجتمعات وتقدمها، من خلال توظيف نتائج البحوث والدراسات العلمية في معالجة قضايا ومشاكل المجتمع، وقد عملت العديد من المجتمعات على تنمية الاتجاهات السلبية لدى أساتذتها نحو الاهتمام بإجراء هذه البحوث، وتوفير المناخ العلمي المناسب والحرص على تمويله، كما اهتمت الدول المتقدمة بشكل كبير بهذا القطاع و عملت على تمويله و زيادة الإنفاق عليه، بالإضافة إلى الحرص على تحقيق التنسيق بين البحوث ووضع برامج أساسية لإعداد الباحثين، وبما أن هذا القطاع يشكل الدعامة الكبرى التي تحدد مكانة الدولة، فإن هذه الدول تسعى دائماً لتنمية أكبر قدر ممكن من المؤسسات البحثية وتخصيص أكبر ميزانية للإنفاق على البحوث<sup>2</sup>.

### ج . مهمات خدمة المجتمع:

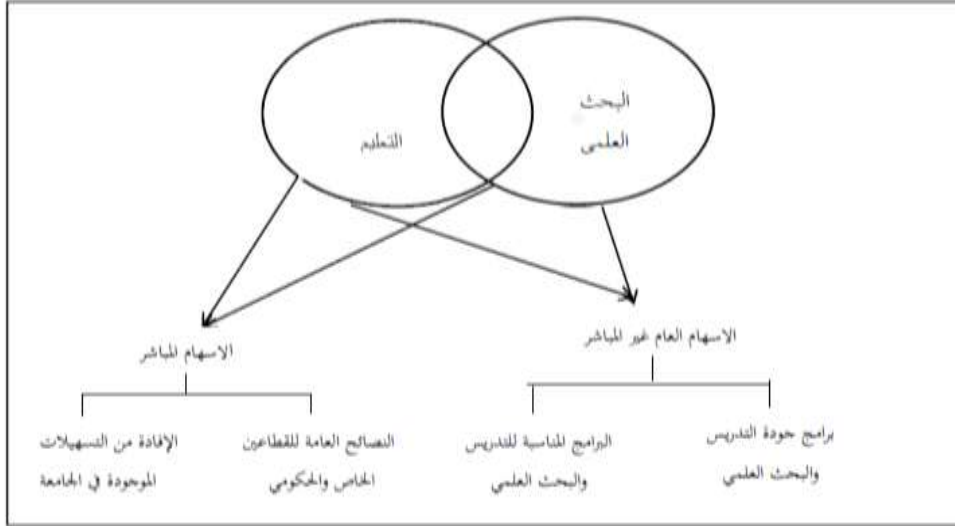
يمثل التعليم العالي محورا اساسيا في البناء التعليمي للمجتمع اذ عن طريقه تنفذ أكثر المشروعات التنموية، والهدف الاجتماعي اليوم هو الأكثر طرحا ، وتعد خدمة المجتمع من أهم الأدوار التي تضطلع بها مؤسسات

<sup>1</sup> - سناء حقطرة، دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة، دراسة حالة جامعة سطيف، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2017، ص11.

<sup>2</sup> - أسماء عميرة، مرجع سبق ذكره، ص ص 47-48.

التعليم العالي وتعتبر الوعاء الذي تصب فيه جميع أنشطة وبرامج التعليم العلمية والبحثية<sup>1</sup>، والشكل التالي يوضح بعض اسهامات مؤسسات التعليم العالي في المجتمع:

الشكل رقم (02-02): إسهام مؤسسات التعليم العالي في المجتمع



المصدر: السيد عبد العزيز البهاوشي وسعيد بن حمد الربيعي، ضمان الجودة في التعليم العالي، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية 2008، ص36.

لذلك ومن خلال الشكل يتضح لنا مساهمات مؤسسات التعليم العالي:

- توجيه برامج التعليم العالي وأنشطة البحث العلمي من أجل تعزيز دور التعليم العالي في خدمة المجتمع على المستوى العام والقيام ببرامج ومشاريع تخدم المجتمع بشكل خاص.
- العمل على تحقيق أهداف التنمية الشاملة والمتكاملة للمجتمع من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية
- المساهمة في الحفاظ على القيم المجتمعية وتعزيزها.
- المساهمة في فهم الثقافات المحلية، والإقليمية، والدولية» والتاريخية ، الحفاظ عليها وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي.
- معرفة الميول السياسية والاقتصادية والاجتماعية بهدف تمكين المجتمع من معالجة المشاكل التي تعكر صفو المجتمعات المحلية ، والدول والمجموعات الإقليمية ، والمجتمع الدولي.

<sup>1</sup> - فرحاتي لويذة وآخرون، إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي - تجارب بعض الجامعات- ، مقال في مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2018، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، ص127.

- نشر القيم المتفق عليها عالميا و أهمها السلام ، العدالة ، و المساواة و التضامن و حقوق الإنسان.
- المساهمة في تنمية التعليم و تحسينه على كافة المستويات بخاصة عبر تدريب المعلمين و الأساتذة.
- المساهمة في الأنشطة التي تعمل على إزالة الفقر ، العنف ، الأمية و الجوع و التدهور البيئي.
- المساهمة في تنمية المجتمع المحلي عبر القيام بمشاريع تعاون مع مختلف القطاعات الاجتماعية و الهيئات والمنظمات الحكومية و غير الحكومية.<sup>1</sup>
- المساهمة في فهم الثقافات المحلية، الإقليمية والدولية وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي.
- التحليل المستمر للحال السياسي والاقتصادي والاجتماعي بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله.
- نشر القيم المتفق عليها عالميا، وأهمها: السلام، العدالة، المساواة والتضامن وحقوق الإنسان.
- تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة وتعليم المهن الراقية كالطب والصيدلة.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: مكونات مؤسسات التعليم العالي

#### أولاً: هيئة التدريس

يظهر دور عضو التدريس في الجهد الذي يقوم به سواء في التدريس أو في البحث العلمي أو في خدمة المجتمع أو في الإدارة أو في قيادة الجامعة، أو في كل ما يتعلق بعمله الجامعي، مساهما في تحقيق أهداف الجامعة<sup>3</sup>.

فالمهمة الأولى والأكثر شيوعا في مؤسسات التعليم العالي هي التدريس وتحويل المدخلات البشرية من الأشخاص العاديين إلى كفاءات ذات قدرات معينة يمكنها ممارسة دورها في خدمة المجتمع والمساهمة في التنمية الوطنية باختلاف أدوارها، وينبغي أن تركز عمليات التدريس والتعليم على تزويد الطلبة بمزيج من المعرفة والمهارات والسلوك، بما يتيح إعداد الخريجين لمقابلة احتياجات سوق العمل، والقدرة على المنافسة مع غيرهم من خريجي مؤسسات التعليم العالي الأخرى سواء المحلية والدولية.<sup>4</sup> فالجامعة لا تصنع الخبرة بواسطة الهيكل الإداري والتشريعات فحسب ، بل لا بد أن تجمع في مدرجاتها ومخبرها عددا من المدرسين والباحثين ، الذين لا يكتفون

<sup>1</sup> - هند غسان أبو الشعر، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي - جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً- ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة آل البيت، الأردن، ص...  
<sup>2</sup> - سناء جقطة، مرجع سبق ذكره، ص11.

<sup>3</sup> - عبد المحسن بن محمد السميح، دراسات في الإدارة الجامعية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص128.

<sup>4</sup> - بلبية محمد، مرجع سبق ذكره، ص61.

بتلقين طلابهم مجموعة من المعلومات المعروفة سابقا أو بمجرد نقل الخبرة الموجودة في البلاد الأجنبية، ولكنهم يتعاونون معهم على اكتشاف الطريق الأمثل لاستخدام تلك المعلومات وتمثيلها واعادة صياغتها وتطويرها وفق معطيات الواقع الوطني<sup>1</sup>.

### ثانيا: الطلبة:

الطالب الجامعي هو كل شخص يقبل للدراسة في مؤسسة تربوية جامعية ما، وينتظم فيها ويتلقى فيها المنهج الذي حددته تلك المؤسسة، ويخضع لنظامها ولوائحها، فالطالب الجامعي هو مادة التعليم العالي ومبرر وجوده، حيث تتنوع عبره وحوله العناصر المكونة لعملية التعليم من منهج وتدریس وإدارة جامعية ومستلزمات، فهو معرف وآمال العملية التعليمية<sup>2</sup>.

ويعتبر الطالب الجامعي وهو في مرحلة عمره الشبابية، طاقة المجتمع وعماد نهضته، وذلك لما تتميز به هذه الفئة من المجتمع من خصائص القوة ومواصفات القدرة، التي لا تتوفر لدى غيرها من باقي الفئات، والطالب الجامعي هو من أتمى المرحلة الثانوية بنجاح، ثم التحق بالجامعة، وبدأ احتكاكه بالمناخ الجامعي، حيث الحرية في مقابل المسؤولية، والتكيف نحو نمط الحياة والتعلم، بما يمكنه من بناء ذاته قيما وديمقراطيا، وعليه فالطالب الجامعي عنصر أساسي وفعال في العملية التعليمية طيلة فترة التكوين كما أنه يمثل النسبة الغالبة في المؤسسة الجامعي<sup>3</sup>.

### ثالثا: الهيكل التنظيمي:

يمثل الهيكل التنظيمي البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، والذي على أساسه تتحدد التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية، التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المؤسسة، كما يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال من أجل تحقيق هدفها.

<sup>1</sup> - غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي -دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص59.

<sup>2</sup> - بليبة محمد، مرجع سبق ذكره، ص62.

<sup>3</sup> - فضيل ديلو وآخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة الجزائرية، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006، ص94.



وتحتاج كل مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها إلى هيكل تنظيمي، يسمح لها بأداء وظائفها بأكثر فعالية ممكنة بما يحقق أهدافها، والجامعة باعتبارها مؤسسة مسؤولة عن إنتاج المعرفة بحاجة أيضا إلى تنظيم وهيكل، كونها مجموعة من الموارد البشرية، المادية و المالية تعمل في محيط يتسم بالتغير المستمر.

وتسعى الجامعة عن طريق وضع هيكلها التنظيمي، إلى توفير جو العمل المريح للأفراد العاملين بها، بشكل يساعد على إبراز المسؤوليات وحدودها، السلطة ونفوذها، والعلاقة التنظيمية بين مختلف مكوناتها، ويتناسب مع طبيعة أنشطة المؤسسة وتوجهاتها الإستراتيجية، و يتيح حرية الحركة ومرونة التفاعل بين مستوياتها قصد تحقيق ما يلي: <sup>1</sup>.

- تحديد علاقات المؤسسة تحديدا واضحا، حيث أن كل فرد في التنظيم يعرف مكانه وعلاقته التنظيمية برؤسائه ومرؤوسيه.

- توحيد تصرفات الجماعة وتوجيهها نحو الأهداف المشتركة.

- تجنب الخلط في المهام.

- تدفق العمل وتسلسله بواسطة قنوات الإتصال الفعالة.

### المطلب الثالث: أنماط التعليم العالي

إن تزايد عدد طالبي التعليم العالي و المتحقيين به يحتم التوسع في المنشآت و توفير مقاعد بيداغوجية إضافة إلى ايواء الأعداد المتزايدة سنويا، هذا ما شكل عبئا على الحكومات من ناحية توفير البنى التحتية و الفضاءات البيداغوجية... و كحل لهذه المشكلة ظهرت أنواع و أنماط جديدة مثل: الجامعات المفتوحة، الجامعات الافتراضية....، والتي تركز أساسا على مبدأ التعليم عن بعد و التعليم الإلكتروني باستخدام وسائل وتكنولوجيا

### المعلومات و الاتصال. TIC

**أولا: التعليم عن بعد:** إن توفير فرص تعليمية إضافية دون الحاجة إلى زيادة ضخمة في الميزانيات، هو ما دفع بالمؤسسات التعليمية إلى تطوير برامج التعليم عن بعد و الذي يوفر أيضا فرص تعليم أكثر للأفراد الذين لا

<sup>1</sup> - منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص86.

يستطيعون التفرغ للتعليم ( نتيجة لالتزامات شخصية، ظروف معيشية، العزلة الجغرافية)<sup>1</sup>.

فالتعليم عن بعد هو " نقل مواد التعليم إلى المتعلم في موقع عمله أو إقامته .. وهذا يعني الفصل الجغرافي بين المتعلم و المعلم، حيث لا يتوقع أن يكون اللقاء في قاعة المحاضرات هو الخط الأساسي للعلاقة بينهما، و للتعويض عن اللقاء الفعلي، يقوم الطالب بالحصول على المعرفة من خلال وسائل تعليمية حديثة وذلك للوصول إلى كل راغب في التعليم العالي<sup>2</sup>.

و يمكن تعريف التعليم عن بعد على أنه " :نظام تعليمي يتمركز حول المتعلم و يقوم على احتياجاته و لا يشترط المواجهة بين المعلم و المتعلم، و يكون دور المؤسسة التعليمية في هذا النظام قويا في تخطيط و توصيل الخدمة التعليمية إلى المتعلمين باستخدام وسائل النقل التكنولوجية المناسبة"<sup>3</sup>

و بذلك فإن التعليم عن بعد يقوم على مجموعة من المبادئ و هي:

-عدم اشتراط الوجود المتزامن للمتعلم مع المعلم في الموقع نفسه؛

-ضرورة وجود وسيط بين المعلم و المتعلم، و لهذه الوساطة جوانب تقنية، بشرية و تنظيمية؛

-يمكن للمتعلم عن بعد اختيار وقت التعلم بما يتناسب مع ظروفه دون التقيد بجدول منتظمة و محددة

سلفا للقاء المعلمين باستثناء اشتراط التقييم؛

-أسلوب من أساليب التعلم الذاتي ( التي أدت إلى تعزيز نظام التعليم المفتوح و التعليم المستمر)<sup>4</sup>.

و تكمن أهداف عملية التعليم عن بعد فيما يلي:

-تقليل صعوبات انشاء مؤسسات تعليمية جديدة لتلبية الطلب المتزايد عليها؛

<sup>1</sup> - نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2012، ص28.

<sup>2</sup> - العبادي هاشم فوزي، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن. 2008. ص323.

<sup>3</sup> - وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن، 2006، ص98.

<sup>4</sup> - المرجع نفسه، ص100.

-زيادة إمكانية الحصول على التعليم و زيادة فرص التحاق الأف ا رد بالتعليم العالي؛

-اتاحة الفرصة للأفراد للنمو المستمر و تحسين ظروف حياتهم؛

-تخفيض تكلفة التعليم :حيث أن التعليم عن بعد معقول التكلفة و متاح لفئات عديدة( خفض

التكاليف يجعلها في متناول الجميع.)

ترتكز عملية التعليم عن بعد على الوسائط التعليمية المستخدمة( التي كانت تعتمد على وسائل تقليدية :الكتب، المطبوعات، التسجيلات الصوتية )..و الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في مساعدة المتعلم( على التعلم الذاتي)، حيث أتاحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أنواعا مختلفة من الوسائل الالكترونية (الإنترنت، الكتب الإلكترونية، قاعدة بيانات.. **On line** ) حيث نجد أن معظم هذه الوسائل تستخدم في التعليم الالكتروني<sup>1</sup>.

ثانيا: التعليم الالكتروني:

إن المزاجحة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التعليم و التدريب، أدى إلى ظهور ما يعرف ب : "التعليم الإلكتروني" الذي يتم عن طريق الحاسوب الآلي و أي مصادر أخرى على الحاسوب تساعد في عملية التعليم و التعلم، و فيه يحل الحاسوب محل الكتاب و محل المعلم، " هذا النوع من التعليم قائم على شبكة الانترنت، و فيه تقوم المؤسسة التعليمية بتصميم موقع خاص بها و لمواد أو برامج معينة لها :و يتمكن المتعلم فيه من الحصول على التغذية الراجعة<sup>2</sup>"

و يمكن تعريف التعليم الالكتروني على أنه "ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في تحقيق الأهداف التعليمية و توصيل المحتوى التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار للحواجز الزمانية والمكانية و قد تمثل تلك الوسائط الالكترونية في :الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال

<sup>1</sup> - نوال غور، مرجع سبق ذكره، ص29.

<sup>2</sup> - وليد سالم محمد الحلفاوي، مرجع سبق ذكره، ص58.

من الأقمار الصناعية... أو من خلال شبكات الحاسوب المتمثلة في الإنترنت و ما أفرزته من وسائط أخرى مثل المواقع التعليمية و المكتبات الالكترونية<sup>1</sup>...

إن تطبيق التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية يحقق ما يلي:

-تعدد مصادر المعرفة بصورها المختلفة السمعية، المرئية و المكتوبة، مع توافر إمكانية تسجيلها، نسخها و طباعتها؛

-تحسين مهارت استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال **TIC** ، بالنسبة للمعلم و المتعلم؛

-عدم الاعتماد على الحضور الفعلي: حيث أن وسائل الاتصال وفرت الحصول على المعلومة دون التقيد بالزمان والمكان؛

-يمكن من ارسال و استيلاء جميع الأعمال بين المعلم و المتعلم، مثل استيلاء الواجبات عن طريق الوسائط الالكترونية<sup>2</sup>.

ويندرج التعليم الإلكتروني ضمن ثلاث مفاهيم أساسية تتمثل في:<sup>3</sup>

- أنه نظام تعليمي لا يخضع لإشراف مباشر و مستمر من قبل المعلم؛

-نظام مفتوح للجميع أي تعليم جماهيري لا يتقيد بوقت و مكان لأنه يركز على المتعلم و عملية التعليم الذاتية؛

-يقدم بواسطة الحاسوب سواء كانت المادة التعليمية مسجلة على قرص مرن أو مدججة أو تصل إلى حاسوب المتعلم بواسطة شبكة المعلومات الدولية " الإنترنت " أو تبث إليه عبر الأقمار الصناعية...

<sup>1</sup> - نوال نمور، مرجع سبق ذكره، ص29.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص30.

<sup>3</sup> - العبادي هاشم فوزي، مرجع سبق ذكره، ص325.

## خلاصة:

إن مؤسسات التعليم العالي لا غنى عنها، فهي تؤدي دورها الأساسي الذي يتمثل في التعليم، مرتبط بالتكوين والتدريب والتمهين للعنصر البشري، من أجل أن يكون على شكل مخرجات قادرة على قيادة مؤسسات المجتمع، وكذا منافسة خريجي مؤسسات التعليم العالي الدولية على مناصب الشغل، أو في مجالات المعرفة والابتكار. وتؤيد مؤسسات التعليم العالي العديد من المهمات والوظائف تتمثل أساسا في التدريب وتأهيل الطاقة البشرية المتوفرة والزج بها في سوق العمل. كما يعتبر الطالب الجامعي الحلقة الأهم في مؤسسات التعليم العالي، كونه هو الذي يسعى للحصول على المعرفة، من خلال تفاعل نظام المؤسسة الجامعية.

## الفصل الثالث

دراسة ميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي

تمهيد:

بعد التطرق إلى المفاهيم النظرية المرتبطة بإشكالية البحث في الفصلين السابقين، نحاول في هذا الفصل الذي يمثل الجانب التطبيقي التطرق إلى الجانب التطبيقي لمتغيري الدراسة، من خلال محاولة أسقاطهما على الواقع وكذا من خلال دراسة ميدانية على طلبة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، ومدى استفادتهم من مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية.

وستتطرق يف هذا الفصل إلى:

- واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؛
- مواقع التواصل الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي؛
- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

### المبحث الأول: التعليم العالي ومواقع التواصل الاجتماعي في الجزائر

حضي التعليم العالي في الجزائر بالكثير من الجهود من أجل تطويره و تحسينه وزيادة كفاياته لتحقيق الأهداف المرجوة ومع ذلك فإن الحاجة إلى التطوير و التحسين لا تزال مستمرة بغية الوصول الى الجودة اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية في البلاد من خلال عرض بعض الامثلة التي يعرفها واقع التعليم في الجزائر.

#### المطلب الأول: الاتجاه التكنولوجي للجزائر في التعليم العالي<sup>1</sup>

عرف التعليم العالي في الجزائر بعد الاستقلال مباشرة طغيان التسجيل في الفروع الإنسانية و العزوف عن الفروع العلمية و التكنولوجية، ففي الموسم الدراسي 1971-1972 عرفت شعبي العلوم القانونية والسياسية تسجيل ما لا يقل عن 4978 طالبا ، و 6316 طالبا في العلوم الاجتماعية و الآداب، ليرتفع العدد خلال الموسم الدراسي 1974-1975 إلى 8715 طالبا في العلوم القانونية والسياسية و 6404 طالبا في العلوم الاجتماعية والآداب.

أصبح عزوف الطلبة الجزائريين عن الفروع العلمية والتقنية لا يخدم التوجه الصناعي والتكنولوجي للجزائر من أجل بعث تنمية اقتصادية، مما جعل الدولة تتخبط في مشكلة نقص الإطارات والتقنيين القادرين على قيادة الصناعة الجزائرية، ولمواجهة هذه الظاهرة و انطلاقا من القناعة أن للتحكم العلمي والتكنولوجي أثر كبير في تطور المجتمعات وتقدمها، فقد تضمن هذا البند فرض سياسة توجيهية للطلبة نحو الفروع العلمية ذات الصلة بالتكنولوجيا، كما عمدت الجزائر إلى الأخذ بعين الاعتبار حاجتها إلى المهارات التقنية العالية، و بذلك بدأت رقعة العلوم الاجتماعية والسياسية والعلوم القانونية والآداب تنقلص لصالح الشعب العلمية انطلاقا من الموسم الدراسي 1979-1980 الأمر الذي أدى إلى توسع وزيادة عدد الطلبة المسجلين في الفروع العلمية والتكنولوجية الأخرى. عملت الجزائر على الأخذ بالتوجه التكنولوجي العلمي في منظومتها التعليمية، وذلك عن طريق الاهتمام بما يأتي:

- الاهتمام بالتعليم التكنولوجي والتوسع فيه، وتشجيع الدارسين على الالتحاق بمدارسه ومعاهده العليا.

- المزج بين الدراسة النظرية والعلمية في التعليم الجامعي بحيث يكون الطالب قادرا على تطبيق النظريات العلمية

<sup>1</sup> - أسماء عميرة، مرجع سبق ذكره، ص90.



في المجالات التطبيقية كالصناعة والزراعة والطب وغيرها<sup>1</sup>.

كان على الجزائر وعلى امتداد نصف قرن من الزمان أن تبذل جهدا معتبرا للاستجابة للمتطلبات الجديدة، إذ كان عليها بناء منظومة لتعليم عالي وبحث علمي وتطويرها وجعلها واسعة لتغطية كامل التراب الوطني ومجموع المواد والإختصاصات العلمية. وتظهر بعض المؤشرات والتقديرات اليوم بأن أغلب الأولويات المدرجة بالنظر إلى الأوضاع السائدة سنة 1962 قد تمت الإستجابة لها في أغلب متطلباتها من حيث الكمية، وأنها قد تحققت نسبيا فيما يخص الجانب النوعي<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: تطور التعليم العالي في الجزائر

يدرس هذا المطلب وضعية مكونات مؤسسات التعليم العالي من أساتذة وطلبة وكذا الهيكل التنظيمي، بحيث سنتطرق إلى إحصائيات لتطور القطاع في الجزائر.

**أولا: تطور عدد المؤسسات:** لامتصاص التدفقات المتزايدة من الطلبة الجدد، تم إطلاق وتحقيق برنامج ضخم لإنجاز منشآت جامعية كبيرة ومتنوعة تتكون اليوم من 97 مؤسسة للتعليم العالي موزعة على 48 ولاية عبر التراب الوطني، وتضم<sup>3</sup>:

- 48 جامعة
- 10 مراكز جامعية
- 20 مدرسة وطنية عليا
- 07 مدارس عليا للأساتذة
- 12 مدرسة تحضيرية
- 04 مدارس تحضيرية مدمجة
- 04 ملحقات.

### ثانيا: تعداد الطلبة

إن عدد الطلبة المسجلين شهد تطورا كبيرا منذ الاستقلال، وذلك لأن الدولة الجزائرية اتجهت بعد

<sup>1</sup> - أسماء عميرة، مرجع سبق ذكره، ص91.

<sup>2</sup> - زموري كمال، مرداوي كمال، منظومة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر، الوضع الراهن واستراتيجيات التطوير، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي عبد الحميد بلوصيف، ميلة، جوان 2017، ص631.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه، ص631.

## الفصل الثالث دراسة لميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي

الإستقلال إلى محاولة تكوين أكبر عدد ممكن من الإطارات لمواجهة العجز الحاصل في مختلف القطاعات في الدولة، ويوضح الجدول التالي تطور أعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي عبر مختلف السنوات:

الجدول رقم (01-03): تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج في الجزائر

عدد الطلبة المسجلين في التدرج	عدد الطلبة المسجلين في ما بعد التدرج	المجموع
1165040	76510	1241550
1119515	70734	1190249
1124434	67671	1192105
1090592	64212	1154804
1077945	60617	1138562
1034313	58975	1093288
407995	20846	428841
181350	13967	195317
57445	3965	61410
12243	317	12560
2725	156	2881

المصدر: زموري كمال، مرداوي كمال، منظومة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر، الوضع الراهن واستراتيجيات التطوير، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي عبد الحميد بلوصيف، ميلة، جوان 2017، ص 632.

يوضح الجدول أن أرقام عدد الطلبة في الجزائر تزايد بشكل كبير، حيث أصبحت مؤسسات التعليم العالي تستقطب أكبر عدد مقارنة بالسنة التي تسبق، ووصل إلى أن تضاعف إلى ما يقارب 5 مرات في 10 سنوات ليصل في موسم 2014-2015 إلى 1241550 طالب على اختلاف تخصصاتهم، وبعدد مضاعف 431 مرة عن سنة 1962. وبدل هذا الإرتفاع على زيادة فرص الإلتحاق بالتعليم العالي بالموازاة مع التحسن الملحوظ في معدل النجاح في شهادة البكالوريا، ورغبة أغلبية الناجحين في مواصلة الدراسة والتحصل على شهادات جامعية، وكذا مجانية التعليم العالي وتوفير الهياكل البيداغوجية والخدمات الجامعية من إطعام وإقامة ونقل بالجان.

ثالثا: الأساتذة: مع التطور الحاصل في عدد الطلبة، تطور أيضا عدد المؤطرين من الأساتذة الجامعيين على مختلف رتبهم العلمية، ويبين الجدول التالي بأكثر وضوح تطور عدد الأساتذة الدائمين:

الجدول رقم (02-03): تطور عدد الأساتذة الدائمين حسب الرتب في الجزائر

السنة	عدد هيئة التدريس	الرتب							
		أستاذ التعليم العالي		أستاذ مساعد ومكلف بالدروس		معيد			
		العدد	%	العدد	%	العدد	%		
1963/1962	298	66	22.15	13	4.36	74	24.83	145	48.66
1971/1970	697	54	7.74	119	17.07	96	13.77	428	61.42
1975/1974	4041	180	4.45	333	8.24	708	17.52	2820	69.79
1981/1980	7058	349	4.94	616	8.72	2866	40.6	3227	45.74
1985/1984	10560	491	4.65	703	6.65	4924	46.62	4442	42.08
1991/1990	15171	636	4.19	907	5.97	9309	61.36	4319	28.48
1995/1994	14593	658	4.50	742	5.08	10426	71.44	2767	18.98
2001/2000	17780	1126	6.33	1582	8.89	13144	73.19	1928	11.59
2007/2006	29062	2192	7.54	3013	10.33	23034	79.25	823	2.88
2011/2010	40140	3186	7.93	7652	19.06	28782	71.7	520	1.31
2012/2011	44448	3660	8.23	8373	18.84	31990	71.97	425	0.96
2013/2012	48398	4396	9.08	9087	18.77	34479	71.24	436	0.91
2014/2013	51299	4979	9.70	10336	20.54	35412	69.03	372	0.73
2015/2014	53622	5346	9.97	12310	22.96	35663	66.51	303	0.56

المصدر: زموري كمال، مرداوي كمال، منظومة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر، الوضع الراهن واستراتيجيات التطوير، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي عبد الحميد بلوصيف، ميله، جوان 2017، ص 633.

إن قراءة التطور الكمي والنوعي لهيئة التدريس في الجامعات الجزائرية وفقا لرتبهم، يلاحظ الإستقطاب الضعيف للرتب العليا، إذ يوجد 5346 أستاذ التعليم العالي و 12310 أستاذ محاضر مقابل 35663 أستاذ مساعد و 303 معيد، ويرجع هذا الإختلال لهجرة الكثير من الرتب العليا في الجزائر للخارج خصوصا في سنوات التسعينات نتيجة الأزمة الاقتصادية والأمنية التي مرت بها، بالإضافة إلى تدني الإهتمام بالإطارات العلمية من ناحية المستوى المعيشي وعدم توفر بيئة التدريس والبحث المناسبة، أو انتقاهم إلى قطاعات أخرى لظروف مالية بحتة.

كما نلاحظ أيضا الزيادة السريعة في تعداد الأساتذة المساعدين بسبب وتيرة التوظيف الكبيرة لهذه الفئة، وسهولة الإنتقال والترقية من رتبة أستاذ مساعد إلى رتبة أستاذ مكلف بالدروس، وهذا ما جعل هاتين الفئتين تشكلان لوحدهما في سنة 2015 حوالي 66.51% من الهيئة التدريسية الجامعية في الجزائر أما رتبة معيد فنلاحظ تراجع هذه الفئة لتخلي الدولة عن هذا التصنيف تدريجيا ووقف التوظيف لهذه الفئة وذلك بعد صدور قانون الأستاذ الباحث سنة 2008<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - زموري كمال، مرداوي كمال، مرجع سبق ذكره، ص 634.

رابعاً: ميزانية التعليم العالي في الجزائر

كما ذكرنا مسبقاً أن الجزائر ومن خلال توجهها إلى محاولة النهوض بقطاع التعليم العالي، لإدراكها بأهميته في تحقيق النهضة العلمية، وكذا من خلال مواكبة القدرات الهائلة من الطلبة التي يستقبلها مؤسسات التعليم العالي، فقد خصصت الدولة الجزائرية ميزانية مقدارها 3173.336 مليار دينار سنة 2019، وقد تحسنت هذه الميزانية مقارنة بسنة 2018 أو السنوات التي قبلها.<sup>1</sup>

المبحث الثاني: : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة وأسلوب جمع البيانات

أولاً:مجتمع الدراسة واختيار عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في العناصر التي تنتمي إلى مؤسسات التعليم العالي، وقد اقتصرت هذه الدراسة على طلبة من المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، وتم توزيع استبيان صمم لأغراض هذه الدراسة على عينة من الطلبة دراسة وقد بلغ حجم العينة 100 طالب، وقد تم استخدام العينة القصدية معاينة غير احتمالية (غير عشوائية).

وقمنا بالاعتماد على طريقة توزيع الاستمارة بالمقابلة. وذلك لضمان الفهم الجيد لعبارات الاستبيان.

ثانياً: أسلوب جمع البيانات

حتى يمكن جمع البيانات اللازمة للدراسة تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استمارة أسئلة موجهة للزبائن للإجابة عليها.

ثالثاً:تصميم الاستمارة

تتكون استمارة البحث من ثلاث أجزاء رئيسية كما يلي:

الجزء الأول:تضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية للمستجوب ( الجنس، الفئة العمرية، المستوى الجامعي، الموقع المستعمل) .

الجزء الثاني:متعلق أتر مواقع التواصل الاجتماعي على طلبة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي حيث يحتوي على 04 محاور تترجم استخدامات مواقع التواصل في الحياة الجامعية، وكانت العبارات موزعة كما يلي:

<sup>1</sup> - الجريدة الرسمية.

أ- الاستخدام: تتكون من ثلاث عبارات متعلقة مدى استعمال مواقع التواصل فيما يتعلق بالتعلم الجامعي.  
(العالي)

ب- التواصل: تتكون من ثلاث عبارات خاصة درجة الاتصال والتواصل مع محيط الجامعة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي

ت- السهولة والمرونة: يتضمن هذا المحور ثلاث عبارات والتي يتم من خلالها نحاول درجة مرونة مواقع التواصل الخاصة بالمركز الجامعي في نقل المعلومة.

ث- الانفتاح والمشاركة: تضمن ثلاث عبارات تعكس مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في انفتاح الطالبين على المعلومات ومشاركتها.

الجزء الثالث: يتكون هذا الجزء من عشرة عبارات توضح مدى الأهمية البالغة التي تكتسبها مواقع التواصل الاجتماعي في جميع المجالات

1- تكون الإجابة على كل هذه العبارات وفق مقياس "ليكرت" الذي يحتوي على خمس درجات والذي يعتبر من المقاييس المناسبة لقياس الإدراك والاتجاه، حيث طلب من المستهلك إعطاء درجة موافقته على كل عبارة من عبارات الاستمارة وكان استخدام سلم لكرت على الشكل التالي:

#### الجدول رقم (01-03) : سلم لكرت

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المطلب الثاني: تحليل وعرض نتائج الاستبيان

أولاً: ثبات الاستبانة

1- لقد اعتمدنا على معامل الثبات كرونباخ الفا لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، إذ أن

هذا الأسلوب يعتمد على اتساق أداء الفرد من عبارة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك.

- الأساليب الإحصائية لتحليل قمنا باستعمال نظام spss لتفريغ وترميز الإجابات والتحليل الإحصائي للبيانات ومن خلالها اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بهدف الكشف على اتجاه أفراد العينة حول أسئلة الدراسة.

- معامل الارتباط للكشف للعلاقة بين المتغيرات.

وقد قمنا بحساب المدى للفئات ثم نقسمه على عدد هذه الفئات نحصل  $0.8 = 5/4$ .

(1 إلى 1.8) غير موافق بشدة، منخفضة جدا

(1.81 إلى 2.6) غير موافق، منخفضة.

(2.61 إلى 3.4) محايد، متوسطة.

(3.41 إلى 4.2) موافق، مرتفعة.

(4.2 إلى 5) تمثل موافق بشدة، مرتفعة جدا

الجدول رقم (02-03): معامل كرومباخ ألفا (ثبات الاستبانة)

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
760٠	22

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول أن قيمة معامل كرومباخ ألفا قدر ب 76% وأنه أكبر من الحد المقبول لمعامل الثبات 60% هذا يعني أن هناك درجة كبيرة من المصدقية في الإجابات ودرجة اتساق داخلي بين أسئلة الاستبيان مما يشير إلى وجود علاقة ترابط جيدة بين عباراته.

**دراسة خصائص العينة:**

لقد تمت دراسة مجموعة من المتغيرات المتمثلة في ( الجنس، الفئة العمرية، المستوى الجامعي، عدد السنوات في المركز) حيث تم تحديد مجموعة من الخصائص تمثلت في :

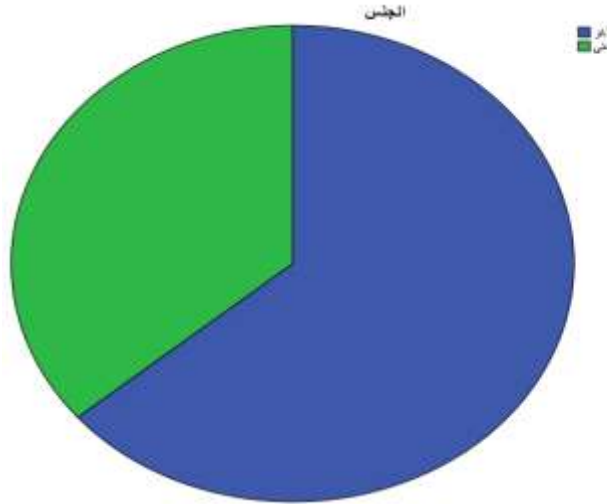
**1- متغير الجنس:**

الجدول رقم (03-03): توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة	العدد	الجنس
63.8%	60	ذكر
36.2%	34	أنثى
100%	94	المجموع

من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss19

الشكل رقم (01-03): توزيع متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن العينة مكونة من 94 فرد توزعت كما يلي: منها 60 ذكر، أي ما يعادل 63.8% و34 إناث، أي ما يعادل 36.2% والشكل أعلاه يوضح ذلك.

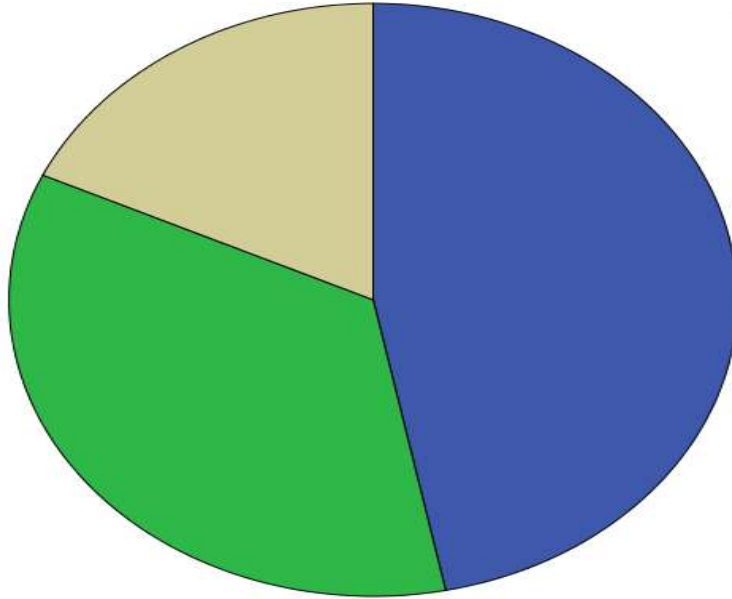
## 2- متغير الفئة العمرية

الجدول رقم: (3-4) توزيع العينة حسب متغير العمر

النسبة	العدد	العمر
35.1%	33	من 20 سنة إلى 23
46.8%	44	من 24 سنة إلى 40
18.1%	17	أكثر من 41
100%	94	المجموع

من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss19

الشكل رقم (02-03): توزيع متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلب الطلبة يتراوح عمرهم ما بين من 24-40 سنة بنسبة 46.8%، واحتلت المرتبة الثانية الفئة من 20 إلى 23 بنسبة 35.1% تليها في المرتبة الأخيرة الفئة أكثر من 41 بالنسبة 18.1%، وقد كان هذا التقسيم للفئات وطول كل فئة مناسباً وفق ما رآه الباحثين.

## 2 - متغير المستوى الجامعي

الجدول رقم: (03-05) توزيع العينة حسب المستوى الجامعي

المؤهل	العدد	النسبة
ليسانس	48	51.06%
ماستر	43	45.74%
دكتوراه	03	03.19%
المجموع	94	100%

من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss19

فمن خلال الجدول والشكل البياني تبين لنا أن فئة الليسانس قد تصدرت عينة الدراسة وهذا بنسبة قدرها 51.06% ثم يليه المستوى ماستر بنسبة 45.74% ثم تليها مستوى الدكتوراه بنسبة 03.19% وترجع النسبة الضئيلة لطلبة الدكتوراه كون المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي حديث في فتح مناصب الدكتوراه والتكوين في الطور الثالث، وهذه النتائج تثبت أن العينة كانت مقسمة عشوائياً على مختلف مستويات الطلبة واختلاف تخصصاتهم.

- حسب متغير المتصفح المستعمل:



الجدول رقم: (03-06) توزيع العينة حسب متغير المتصفح المستعمل

المتصفح المستعمل	العدد	النسبة
اليوتيوب	92	% 97.87
الفايسبوك	94	% 100
التويتر	32	% 34.04
المجموع	94	/

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss19

توضح نتائج الجدول أن غالبية العينة مشتركة في مواقع التواصل الاجتماعي، حيث كان موقع الفاييسبوك الأكثر استخداما بنسبة 100% ونفس الدرجة لموقع يوتيوب، حيث يتصفح طلبة المركز الجامعي تيسميسيلت هذين الحاسبين، إلا أن موقع التواصل الاجتماعي تويتر يبدو أنه غير معروف في وسط طلبة المركز، حيث كانت نسبة الاستخدام لهذا الموقع ضعيفة بنسبة، 34.4% من مجموع العينة. إلا أن ما يهمنا هو ان تكون أفراد العينة تستعمل موقعا واحدا على الأقل من بين الثلاثة مواقع الأشهر. وهو ما تم التحقق منه في نتائج الفاييسبوك 94 مفردة كلها تستخدم الموقع.

ثالثا: تحليل أنماط وعادات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الحياة الجامعية

من خلال هذا العنصر فيمكن تقييم مدى موافقة استخدام طلبة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي لمواقع التواصل الاجتماعي في عملية التعليم والتواصل مع الاساتذة وزملاء الدراسة.

1-تحليل عنصر الاستخدام:

الجدول رقم(7-3): تحليل نتائج المحور الأول (عنصر الإستخدام)

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبرة	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				5	4	3	2	1		
1/ الاستخدام: معرفة درجة استخدام المواقع فيما يتعلق بالتعليم الجامعي من قبل الطلبة										
2	متوسط	1.23	3.01	22	6	17	49	0	التكرار	1/تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة أخبار
				22	6	18.1	52.1	0	النسبة	

الجامعة										
1	متوسط	1.31	3.12	6	0	54	14	20	التكرار	2/ تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي تقنية للتعليم العالي
				6.4	0	57.4	14.9	21.3	النسبة	
3	منخفض	1.18	2.41	4	21	6	42	21	التكرار	3/ تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للاستفسار عن أمر يخص الجامعة
				4.3	22.3	6.4	44.7	22.3	النسبة	
				المجموع						
		1.24	2.84							

### المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss19

بعد دراسة الجدول لنتائج المحور الأول (عنصر الاستخدام) نجد أنه حصل على 2.84 بمستوى متوسط ما يقابله (محايد) في السلم الخماسي "ليكارث". و من خلال هذا المحور يتضح أن معظم أفراد العينة محايدين ومن خلال كون مواقع التواصل الاجتماعي تقنية جيدة للتعليم العالي، وهذا ما يعكسه انحراف معياري يقدر ب 1.24 أي أن إجابات أفراد العينة كانت متقاربة جدا يليه في المرتبة الثانية بمستوى (متوسط) أن مواقع التواصل الاجتماعي تستخدم لمعرفة الاخبار المتعلقة بالجامعة، وهذا ما يعكسه لانحراف معياري يقدر ب 1.23 هذا يعني أنه هناك اختلاف في إجابات العينة، ويوضح الجدول أن أقل درجة تأخذها العبارة الثالثة نافرين أن تكون مواقع التواصل الاجتماعي أداة للاستفسار عن غالبية المواضيع المتعلقة بالجامعة، حازت على أقل متوسط ما يرافقه درجة محايد في سلم ريكارت.

2- :التواصل: من خلال هذا العنصر نسعى إلى معرفة درجة الاتصال والتواصل مع محيط الجامعة باستخدام مواقع

التواصل الاجتماعي

### الجدول رقم (8-3): تحليل نتائج المحور الثاني (التواصل)

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
				5	4	3	2	1	
ب/التواصل: درجة الاتصال والتواصل مع محيط الجامعة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي									

الفصل الثالث دراسة لميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي

1	مرتفع	1.55	4.06	66	4	1	10	13	التكرار	4/تساعدك مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع زملائك وأساتذتك
				70.2	4.3	1.1	10.6	13.8	النسبة	
3	متوسط	1.36	3.27	25	22	7	34	6	التكرار	5/ أنت مرتبط دائما بمواقع الجامعة ودائم البحث فيها
				26.4	23.4	7.4	36.2	6.4	النسبة	
2	مرتفع	1.33	3.42	30	0	0	22	42	التكرار	6/ تتوجه مباشرة لصفحات المركز الجامعي للحصول على المعلومات
				31.9	0	0	23.4	44.7	النسبة	
				المجموع						
		1.41	3.58							

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss19

بعد دراسة الجدول لنتائج المحور الثاني (التواصل) نجد أنه حصل على 3.58 بمستوى مرتفع ما يقابله (موافق) في السلم الخماسي " ليكارت".

ويتضح ايضا من خلاله أن معظم متوسطات كانت محصورة بين 3.42 و 4.06 وهذا ما يقابله درجة موافق في سلم لكارث الخماسي وهذا يعني أن مواقع التواصل الاجتماعي لها أهمية كبيرة بالنسبة للطلاب في التواصل مع محيط الجامعة. سواء زملاء أو اساتذة أو إدارة.

### 3- تحليل عنصر السهولة والمرونة

الجدول رقم (9-3): تحليل نتائج المحور الثالث (السهولة والمرونة)

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				5	4	3	2	1		
ج/ السهولة والمرونة: درجة مرونة مواقع التواصل الخاصة بالمركز الجامعي في نقل المعلومة										
1	مرتفع	1.30	3.71	35	29	0	28	2	التكرار	7/ مواقع التواصل الاجتماعي تسهل تعليمك الجامعي
				37.2	30.9	0	29.8	2.1	النسبة	
2	متوسط	1.40	3.4	30	22	4	32	6	التكرار	8/ أدى استعمال مواقع التواصل

## الفصل الثالث دراسة لميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي

				31.9	23.4	4.3	34.0	6.4	النسبة	تحسين مستوى التعليم لديك
3	متوسط	0.85	2.67	0	21	24	46	3	التكرار	9/ تتمتع المواقع المستعملة بسهولة
				0	22.3	25.5	48.9	3.2	النسبة	التصفح، وصدق المعلومة وسرع
		1.18	3.26	المجموع						

**المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss19**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه حصل على درجة 3.26 بمستوى متوسط فيما يخص درجة مرونة مواقع التواصل الخاصة بالمركز الجامعي في نقل المعلومة، حيث حازت على المرتبة الأولى العبارة (07) اعتبار أن واقع التواصل الاجتماعي تسهل تعليمك الجامعي، في حين حازت على مرتبة الأخيرة العبارة (09) وهذا يدل على مواقع التواصل الاجتماعي الذي تعتمد عليهم الجامعة صعوبة التصفح والاستخدام في الغالب. لكن ليس بدرجة سيئة.

### -4- تحليل مؤشر الانفتاح والمشاركة

من خلال هذا العنصر يتضح مدى مساهمة استخدام المغريات والتحفيزات لجلب المستهلكين.

الجدول رقم (10-3): تحليل نتائج المحور الرابع مؤشر الانفتاح والمشاركة

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				5	4	3	2	1		
<b>د/الانفتاح والمشاركة: مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في انفتاح الطالبين على المعلومات ومشاركتها</b>										
2	متوسط	1.24	2.89	17	15	5	55	2	التكرار	10/ استخدامك لمواقع يجع
				18.1	16.0	5.3	58.5	2.1	النسبة	تشارك في نشر المعلومات عبر المواقع
1	متوسط	1.15	2.92	3	34	26	15	16	التكرار	11/ تشارك زملائك معلوما
				3.2	36.2	27.7	16	17.0	النسبة	الدروس عبر مواقع التواصل الاجتماعي
3	متوسط	0.90	2.62	0	24	14	53	3	التكرار	12/ تستفسر عن مشكلة

### الفصل الثالث دراسة لميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي

				0	25.5	14.9	56.4	3.2	النسبة	مواقع التواصل للجامعة
		1.21	2.81	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss19

نلاحظ من خلال الجدول أنه حصل على متوسط حسابي قدر ب 2.81 أي بمستوى متوسط في حين كانت إجابات محصورة بين 2.62 و 2.98 حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (11) مما يعني أن هناك تأثير إيجابي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مشاركات الطلبة للمعلومات مع بعضهم، وهذا ما يعكسه انحراف معياري يقدر ب 1.15. وتلتها المرتبة الثانية العبارة (10) بمتوسط 2.89 حيث احتلت المرتبة الأخيرة العبارة (12) وكانت نتائج هذا المؤشر في الغالب في مستوى متوسط من الموافقة.

#### الجزء الثالث: فعالية مواقع التواصل في التعليم

الجدول رقم (3-11): تحليل نتائج الجزء الثالث (فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في التعليم العالي)

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				5	4	3	2	1		
<b>3/ فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في التعليم العالي</b>										
8	متوسط	1.24	2.84	0	35	1	33	25	التكرار	13/ تلي مواقع التواصل حاجاتك العلمية
				0	37.2	1.1	35.1	26.4	النسبة	
1	مرتفع	0.91	3.79	18	50	17	7	2	التكرار	14/ هناك اشاعات في توفر المعلومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي
				19.1	53.2	18.1	7.4	2.3	النسبة	
9	متوسط	1.18	2.67	14	11	1	66	2	التكرار	15/المعلومات في مواقع التواصل الاجتماعي جديدة وغير متكررة
				14.9	11.7	1.1	70.2	2.1	النسبة	
10	متوسط	1.27	2.62	7	27	1	42	17	التكرار	16/ تتميز مواقع التواصل للجامعة بخاصية نقل
				7.4	28.7	1.1	44.7	18.1	النسبة	

الفصل الثالث دراسة لميدانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات التعليم العالي

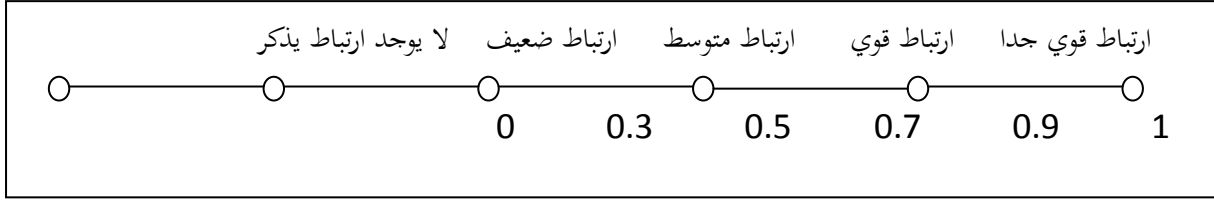
المعلومة الصحيحة										
7	متوسط	1.31	3.05	19	21	5	44	5	التكرار	17/ ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في اندماجك مع الجامعة
				20.2	22.3	5.3	46.8	5.3	النسبة	
5	متوسط	1.11	3.4	23	15	33	23	0	التكرار	18/ هناك وعي كبير لدى الطلبة في استخدام مواقع التواصل في التعليم
				24.5	16.0	35.1	24.5	0	النسبة	
3	مرتفع	1.10	3.7	22	47	9	11	5	التكرار	19/ تعمل الجامعة على توفير المعلومات الضرورية في المواقع إجتماعي
				23.4	50.0	9.6	11.7	5.3	النسبة	
2	مرتفع	1.00	3.75	23	38	22	9	2	التكرار	20/ لديك ثقة كبيرة في المعلومات في مواقع المركز الجامعي
				24.5	40.4	23.4	9.6	2.1	النسبة	
6	متوسط	1.13	3.25	13	30	25	20	6	التكرار	21/ يتم استفسار زملائك عن معلومات مواقع التواصل الاجتماعي
				13.8	31.6	26.6	21.3	6.4	النسبة	
4	مرتفع	1.09	3.65	22	37	20	11	4	التكرار	22/ يستغل الطلبة والأساتذة مواقع التواصل في التعليم والتعلم
				23.4	39.4	21.3	11.7	4.3	النسبة	
				المجموع						
		1.02	3.27							

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss19

من خلال الجدول نلاحظ أنه حصل على متوسط 3.27 بمستوى متوسط ما يقابله محايد على سلم ليكارت أي ان مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة في أوساط طلبة المركز الجامعي تيسمستيلت تمتلك مستوى متوسط من الفعالية، بينما ينظر أفراد العينة هناك اشباغات في توفر المعلومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بمستوى مرتفع من الموافقة بلغ متوسطه الحسابي 3.79، وهو ما يعكسه الانحراف المعياري لإجابات هذه العبارة والذي بلغ 0.91، كما يرى الطلبة المستقصين أن لديك ثقة كبيرة في المعلومات في مواقع المركز الجامعي بمستوى مرتفع من الموافقة بلغ 3.75، وهذا ما يبرر استخدامها في نقل والبحث عن المعلومة اللازمة لهم.

المطلب الثالث: تحليل معامل الارتباط "بيرسون"

الشكل رقم (3-3): الخط البياني لمعامل الارتباط بيرسون



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مجموعة من المراجع

الجدول رقم (3-12): تحليل معامل الارتباط بين المحاور

### Corrélations

	1م	2م	3م	4م	5م
1م	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 119، 94	566**، 000، 94	742**، 000، 94	024،- 820، 94
2م	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	119، 252، 94	1 420**، 000، 94	038، 715، 94	339**، 001، 94
3م	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	566**، 000، 94	420**، 000، 94	1 564**، 94	493**، 000، 94
4م	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	742**، 000، 94	038، 715، 94	564**، 000، 94	1 123، 236، 94
5م	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	024،- 820، 94	339**، 001، 94	493**، 000، 94	123، 236، 94

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

تحليل علاقة بين محاور

من خلال الجدول نلاحظ أنّ العلاقة بين المحاور الخمسة ذات دلالة احصائية كالتالي :

هناك علاقة ارتباط متوسط بين المؤشر الأول الاستخدام والمحور الثالث السهولة والمرونة في حين لا يوجد ارتباط بين مؤشر الاستخدام والوصول، اما بالنسبة للعلاقة بين المحور الاستخدام والمؤشر الرابع (الانفتاح والمشاركة) فهناك علاقة قوية قدرت بـ 0.74 على الخط البياني لمعامل الارتباط بيرسون، في حين انه لا يوجد ارتباط بين محور الاستخدام وفعالية مواقع التواصل الاجتماعي.

اما بالنسبة للعلاقة بين مؤشر الوصول وفعالية مواقع التواصل في اوساط الطلبة ذات دلالة احصائية بمستوى ارتباط ضعيف، وكانت باقي الارتباطات بمستوى ضعيف أو وجود ارتباط سلبي بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وفعاليتها في اوساط الطلبة.



خلاصة:

تمثل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر بصفة خاصة وفي كل البلدان على وجه العموم، الحلقة النهائية في تكوين المورد البشري وتنمية وتدريبه كي يكون قادرا على تأدية مهامه كإطار مسير أو عامل في مؤسسات الدولة، والجزائر قامت بقفزة نوعية منذ الاستقلال سنة 1962 في محاولاتها للنهوض بقطاع التعليم العالي، وهذا ما تطرقنا إليه في هذا الفصل.

وقد قمنا بإسقاط الجانب النظري لتأثير مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمؤسسات التعليم العالي، من خلال طرح استبانة استقصائية تعالج الموضوع بمجموعة من المؤشرات حول استعمال طلبة المركز الجامعي تيسمستيلت لمواقع التواصل الاجتماعي في حياتهم الجامعية.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة التي كانت بعنوان مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمؤسسات التعليم العالي حاولنا التعرف على آثار استخدام هذه المواقع على مؤسسات التعليم العالي وذلك لأهمية الشبكات الاجتماعية في المؤسسات بصفة عامة التعليمية بصفة خاصة، لما لهذه الشبكات الاجتماعية من تأثيرات سواء سلبية أو إيجابية. ولاشك أن مواقع التواصل الاجتماعي قد أنشأت لخدمة مستخدمي تلك الشبكات وتوفير سبل الراحة لهم في شتى نواحي الحياة ومن بينها التعليم، حيث أصبحت التقنية جزء لا يتجزء من حياتنا اليومية، فل هذه المواقع ميزات وإيجابيات عديدة يفوق سلبياتها التي غالبا ما تكون بسبب الاستخدام السيء لها والذي يعود إلى قلة الوعي الثقافي والأخلاقي لمستخدميها. حيث يلزم أن تكون موجهة لخدمة أهداف التعليم، والحد من سلبياتها.

ولقد أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدميها إمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو، كما مكنتهم من إنشاء المدونات الإلكترونية وإجراء المحادثات الفورية وإرسال الرسائل، ويعد "الفييس بوك" وتويتر، اليوتيوب أهم المواقع التي تصدرت المواقع الاجتماعية، وكل هذه الميزات يمكن أن تخدم مؤسسات التعليم العالي وأهدافها، ويتمكن الكالبي، الإداري والأستاذ من استخدامها في تحقيق أهدافه المرجوة. وهذا رغم الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها مواقع التواصل الاجتماعي.

ويواجه التعليم العالي في الجزائر ضغوطات شديدة، بالنظر إلى ارتفاع عدد السكان و الطلب الاجتماعي المتزايد على هذا المستوى من التعليم و يؤدي ذلك إلى لجوء الدولة و المؤسسات إلى زيادة عدد الطلبة الملتحقين من رصد الموارد المالية المناسبة في غالبية الأحيان.

وأخيرا نخلص من خلال محاور هذا البحث إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي بغض النظر عن خصائصها ووظائفها هي وسيلة إلكترونية يستخدمها كافة أفراد المجتمع لنشر الأفكار والأخبار والآراء بشكل متعدد الوسائط، هذه الوسيلة تربطها علاقة بظاهرة الهوية الوطنية، ومع انتشار استخدام هذه الشبكات أصبحت ذات تأثير عالي الفاعلية على كل الأفراد. وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى:

#### نتائج الدراسة:

- تعد مواقع التواصل الاجتماعي عاملا مهما يسهم في نقل المعلومة بين أفراد المجتمع؛
- تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة للتفاعل الجماعي، ذلك لأنها اليوم قربت البعيد وقصرت المسافات بشكل كبير، لم يكن لأحد أن يتوقعه حتى الإنسان نفسه على الرغم من إنه هو الذي أوجدها.
- هناك حاجة إلى تعزيز أنماط جديدة من التعليم بحيث تخدم بشكل أفضل تنمية مهارات التفكير العلمي؛

- إدخال نظام LMD أدى بالجامعة الجزائرية أن تكون شبه عاجزة أمام استقطاب العدد الكبير من الطلبة؛
- في معظم الحالات ، لم تضع مؤسسات التعليم العالي برامج و مشاريع مناسبة لخدمة المجتمعات المحلية والمشاركة في تنميتها.
- مؤسسات التعليم العالي في الجزائر قطعت شوطا كبيرا من خلال تحسين امكاناتها لاستقطاب التدفقات المتزايدة من موسم جامعي لآخر.
- ينبغي على مؤسسات التعليم العالي أن تعير اهتماما أكبر لمواقع التواصل الاجتماعي وإدخالها كعنصر رسمي في المعاملات، وتأدية المهام، والاتصال؛
- هناك علاقة بين استخدام مواقع التواصل لدى الطالب الجامعي وحصوله على معلومات تتعلق بالجامعة.

#### اقتراحات الدراسة:

- العمل على تنمية قدرات الطلبة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الاستفادة من التعلم؛
- ترسيم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة رسمية للاتصال بمؤسسة التعليم العالي.
- البحث في سبل الحد من الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي، كونه قد تكون سببا في التحصيل العلمي السيء للطالب؛

#### آفاق الدراسة:

- مواقع التواصل الاجتماعي كآلية للتحصيل الجامعي؛
- تأثيرات مواقع التواصل على حضور المحاضرات؛
- دور مؤسسات التعليم العالي في الحد من مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي؛
- مواقع التواصل كآلية لتنمية المهارات الفكرية، والبحث.



# المصادر والمراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية:

1. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر، القاهرة، ط1، 1993م.
2. حسين عثمان محمد عثمان، أصول علم الإدارة العامة، لبنان، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، د.ط، 2010م.
3. حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، د.ط، 2004م.
4. خالد غسان يوسف المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر، الأردن، 2013.
5. ديراج ميرثي، ترجمة محمد عبد الحميد، تويتر، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، 2014 .
6. العبادي هاشم فوزي، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن. 2008.
7. عبد المحسن بن محمد السميح، دراسات في الإدارة الجامعية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
8. عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، دار البداية، عمان ، 2011 ، ص 21 .
9. علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2011م، ص، ص، 348/346.
10. عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات (حوادث المرور نموذجاً)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، د.ط، 2011م، ص11-12.
11. غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداحيل تقنيات تطبيقات عملية)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007م.
12. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010م، ص116.
13. غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، (عمان، شارع الجامعة الأردنية -مقابل الكلية الزراعية، 2010.
14. فضيل ديلو وآخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة الجزائرية، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006.

15. ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات (منظور كلي)، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2013..
16. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية، ط1، 2009.
17. محمد حسنين العجمي، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
18. محمد عبد الرحمن عبد الله، دراسات في علم الاجتماع، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت-لبنان، 2000.
19. مركز المحتسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب "تويتر نموذجاً"، دار المحتسب للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 1438.
20. مسفر مبارك الصاعدي، الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة، شبكة الألوكة، المدينة المنورة، 2012.
21. منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، .
22. وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن، 2006، ص98.
- ثانياً: الأطروحات والرسائل:
23. ارش أشرف الدين، لعور صابر، استخدام الطلبة الجزائريين لليوتيوب والاشباعات المحققة منه، دراسة على عينة من طلبة جامعة العربي بن المهدي بأم البواقي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016.
24. أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة جامعة جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02.
25. أكرم عيساوي، اعتماد الشباب الجزائري على شبكات التواصل الاجتماعي في الحصول على الأخبار، دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم الاعلام والاتصال -جامعة تبسة- مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الإعلام والاتصال، جامعة العربي التبسي، تبسة - الجزائر، 2016.
26. بدر الدين بن بلعباس. شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين: الفاييسوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجاً".رسالة ماجستير جامعة محمدخضر بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2015، ص ص55-57.



27. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتنفيذ أداء الجهاز المصرفي (دراسة حالة الجزائر)، رسالة مقدم لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2014م، ص310.
28. بلبية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان- الجزائر، 2016.
29. بلمولاي بدر الدين، استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في العلاقات الاجتماعية (دراسة ميدانية بجامعة بسكرة حول الانترنت والهاتف النقال في اختيار الزوج)، رسالة مقدم لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.
30. ثامر هاني الخاليلة، أثر الحملات التسويقية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في رضا العملاء، دراسة تحليلية لعينة من عملاء شركة ماركا (في أي بي) في الأردن، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
31. حمايدية خولة. "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي: دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفيسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة". رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة قاصدي مرباح ورقلة: كلية العلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2015.
32. سعاد عيساني، أولويات الأساتذة الجامعيين الجزائريين على الفيسبوك، دراسة تحليلية للمنشورات الإلكترونية، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، إشراف الدكتور صالح بن نوار جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2013 2014.
33. سلطان خلف المطيري. "شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الأمن المجتمعي". رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاستراتيجية، قسم الدراسات الإقليمية والدولية، 2015.
34. سناء جقطة، دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة، دراسة حالة جامعة سطيف، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2017..
35. صليحة رقاد، تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: 'فاقه ومعوقاته'، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2014.
36. الطيب داودي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة (دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، د.س.

37. غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي -دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
38. محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام والاتصال. الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2012.
39. محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء (دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العرب للعلوم الأمنية الرياض (السعودية)، 2006.
40. مهني أشواق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز نظام المعلومات التسويقي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة)، رسالة متضمنة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص pme / tic، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009.
41. نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2012، ص28.
42. نيشال حويوي، دور مواقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك" في ترويج الخدمات السياحية، دراسة كحالة وكالة "هارماس" للسياحة والسفر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر ي
43. بسكرة، الجزائر 2016، ص07.
- ثالثا: المقالات والمجلات
44. زموري كمال، مرداوي كمال، منظومة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر، الوضع الراهن واستراتيجيات التطوير، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي عبد الحميد بلوصيف، ميلة، جوان 2017.
45. عدالة العجال، جلام كريمة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق المنتجات السياحية، دراسة احصائية تحليلية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد8، جانفي 2015، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم- الجزائر.
46. فرحاتي لويزة وآخرون، إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي - تجارب بعض الجامعات- ، مقال في مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2018، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر.

47. فهد بن علي الطيار، شبكات التواصل الاجتماعي وثرها على القيم لدى طلاب الجامعة، 'تويتر نموذجاً'، دراسة تطبيقية على طلاب جامعة الملك فهد السعودية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 31، العدد 61، الرياض، 2014.
48. حميد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، العدد 17/ ديسمبر 2014.
49. حلا بلال بهجت النسور وآخرون، اثر التسويق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على نية الشراء في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 3، الجامعة الأردنية، الأردن، 2016.
50. جعفر عبد الله موسى إدريس، و'خرون، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع الجامعة الطائف بالخرمة، مجلة أماراباك، المجلد 3، العدد 07، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، الأردن، 2012.
51. حنان علال، منير عيادي، شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الإخبارية في المؤسسة السمعية البصرية في الجزائر الفايبيوك والتويتر نموذجاً، دراسة ميدانية على عينة من صحفي القنوات الجزائرية الخاصة، مقال مقدم لمجلة الصورة والاتصال، العدد 22، فبراير 2018، جامعة وهران، الجزائر، ص 298.
52. عبد الكريم علي الدبسي، زهير ياسين الطاهات، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل ال أري العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 40، العدد 1، كلية الصحافة والإعلام، جامعة البتراء، عمان- الأردن، 2012
- رابعاً: المداخلات:
53. سعيد محمد ولحمر عباس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنمية الاقتصادية، الملتقى الثالث حول تسيير المنظمات لمعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر 2005.
54. سلطان مسفر الصاعدي: الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة، بحث مقدم لشبكة اللوكة المسابقة الثانية، فرع الدراسات والأبحاث، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1432هـ.
55. محمد فراج عبد السميع، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق مصر كمقصد سياحي دولي، ورقة بحثية مقدمة لقطاع التخطيط والبحوث والتدريب، وزارة السياحة المصرية، أبريل 2012.
56. هند غسان أبو الشعر، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي - جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً-، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة آل البيت، الأردن، ص...

57. أمل نصر الدين سليمان عمر، تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعلم القائم على المشروعات وأثره في زيادة دافعية الإنجاز والإتجاه نحو التعلم عبر الويب، المؤتمر الدولي الثالث للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، جامعة أم القرى، 2013 ص 12 .

58. بشرى فيصل الحربي، شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في العملية التعليمية، بحث أُعدّ لملتقى شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم، جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل، المملكة العربية السعودية، دون تاريخ، ص 06.

### خامسا: المنشورات

59. الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.  
60. مركز الدراسات الإستراتيجي، سلسلة: المعرفة و شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، رقم 39.

### الكتب باللغة الأجنبية:

61. danahm.boyd.nicole bellison . **social networksites.difinition** .history and scholar ship .journal of computer2010.

### المواقع الإلكترونية:

62. [https://en.oxforddictionaries.com/definition/social\\_network](https://en.oxforddictionaries.com/definition/social_network) site consulté le 10/05/2019 à 16:37

الملاحق

وزارة التعليم العلي والبحث العلمي  
المركز الجامعي تيسمسيلت  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال المستوى: ماستر 2

استمارة استبيان

زميلي الطالب / زميلتي الطالبة:

في إطار التحضير لمذكرة الماستر الموسومة بعنوان: علاقة مؤسسات التعليم العالي بمواقع التواصل الاجتماعي " الرجاء منكم المساهمة في إثراء موضوع بحثنا من خلال تكريمكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة في هذا الاستبيان حيث أن هذه المعلومات المقدمة لنا لن تستخدم إلا لغرض هذا البحث العلمي، وأنها ستكون في موضع السرية

الجزء الأول : البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب

الجنس: ذكر  أنثى

الفئة العمرية: أقل من 20 سنة  من 20-40 سنة  أكبر من 40 سنة

المستوى الجامعي: ليسانس  ماستر  دكتوراه

هل تمتلك حساب في: اليوتيوب  الفايسبوك  التويتر  (مسموح أكثر من خيار)

الجزء الثاني: أنماط وعادات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الحياة الجامعية  
إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن استخداماتك لمواقع التواصل في الحياة الجامعية فالرجاء قراءة  
هذه العبارات ثم وضع علامة X في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك وعدم موافقتك لهذه العبارات

درجة الموافقة					العبارات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
2- أنماط وعادات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الحياة الجامعية					
1/ الاستخدام: معرفة درجة استخدام المواقع فيما يتعلق بالتعليم الجامعي من قبل الطالبين					
					1/ تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة أخبار الجامعة
					2/ تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي تقنية للتعليم العالي
					3/ تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للاستفسار عن أمر يخص الجامعة
ب/ التواصل: درجة الاتصال والتواصل مع محيط الجامعة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي					
					4/ تساعدك مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع زملائك وأساتذتك
					5/ أنت مرتبط دائما بمواقع الجامعة ودائم البحث فيها
					6/ تتوجه مباشرة لصفحات المركز الجامعي للحصول على المعلومات
ج/ السهولة والمرونة: درجة مرونة مواقع التواصل الخاصة بالمركز الجامعي في نقل المعلومة					
					7/ مواقع التواصل الاجتماعي تسهل تعليمك الجامعي
					8/ أدى استعمال مواقع التواصل إلى تحسين مستوى التعليم لديك
					9/ تمتع المواقع المستعملة بسهولة التصفح، وصدق المعلومة وسرعتها
د/ الانفتاح والمشاركة: مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في انفتاح الطالبين على المعلومات ومشاركتها					

					10/ استخدامك لمواقع يجعلك تشارك في نشر المعلومات عبر هذه المواقع
					11/ تشارك زملائك معلومات الدروس عبر مواقع التواصل الاجتماعي
					12/ تستفسر عن مشكلة علمية عبر مواقع التواصل للجامعة

### الجزء الثالث: فعالية مواقع التواصل في التعليم

ضع علامة X في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك وعدم موافقتك لهذه العبارات

درجة الموافقة					العبارات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
					3/ فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في التعليم العالي
					13/ تلي مواقع التواصل حاجاتك العلمية
					14/ هناك اشباع في توفر المعلومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي
					15/ المعلومات في مواقع التواصل الاجتماعي جديدة وغير متكررة
					16/ تتميز مواقع التواصل للجامعة بخاصية نقل المعلومة الصحيحة
					17/ ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في اندماجك مع الجامعة
					18/ هناك وعي كبير لدى الطلبة في استخدام مواقع التواصل في التعليم
					19/ تعمل الجامعة على توفير المعلومات الضرورية في المواقع الاجتماعية
					20/ لديك ثقة كبيرة في المعلومات في مواقع المركز الجامعي
					21/ يتم استفسار زملائك عن معلومات مواقع التواصل الاجتماعي
					22/ يستغل الطلبة والأساتذة مواقع التواصل في التعليم والتعلم



س1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	49	1,52	1,52	1,52
محايد	17	1,18	1,18	2,70
موافق	6	4,6	4,6	6,76
موافق بشدة	22	4,23	4,23	0,100
Total	94	0,100	0,100	

س2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	20	3,21	3,21	3,21
غير موافق	14	9,14	9,14	2,36
موافق	54	4,57	4,57	6,93
موافق بشدة	6	4,6	4,6	0,100
Total	94	0,100	0,100	

س3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	21	3,22	3,22	3,22
غير موافق	42	7,44	7,44	0,67
محايد	6	4,6	4,6	4,73
موافق	21	3,22	3,22	7,95
موافق بشدة	4	3,4	3,4	0,100
Total	94	0,100	0,100	

س4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	13	8,13	8,13	8,13
غير موافق	10	6,10	6,10	5,24
محايد	1	1,1	1,1	5,25
موافق	4	3,4	3,4	8,29
موافق بشدة	66	2,70	2,70	0,100
Total	94	0,100	0,100	

## س5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	6	4.6	4.6	4.6
غير موافق	34	2.36	2.36	6.42
محايد	7	4.7	4.7	0.50
موافق	22	4.23	4.23	4.73
موافقة	25	6.26	6.26	0.100
Total	94	0.100	0.100	

## س6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	42	7.44	7.44	7.44
موافق	22	4.23	4.23	1.68
موافقة	30	9.31	9.31	0.100
Total	94	0.100	0.100	

## س7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	2	1.2	1.2	1.2
غير موافق	28	8.29	8.29	9.31
موافق	29	9.30	9.30	8.62
موافقة	35	2.37	2.37	0.100
Total	94	0.100	0.100	

## س8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	6	4.6	4.6	4.6
غير موافق	32	0.34	0.34	4.40
محايد	4	3.4	3.4	7.44
موافق	22	4.23	4.23	1.68
موافقة	30	9.31	9.31	0.100
Total	94	0.100	0.100	

## س9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	3	2.3	2.3	2.3
غير موافق	46	9.48	9.48	1.52
Validé محايد	24	5.25	5.25	7.77
موافق	21	3.22	3.22	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	2	1.2	1.2	1.2
غير موافق	55	5.58	5.58	6.60
Validé محايد	5	3.5	3.5	0.66
موافق	15	0.16	0.16	9.81
موافقة	17	1.18	1.18	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	16	0.17	0.17	0.17
غير موافق	15	0.16	0.16	0.33
Validé محايد	26	7.27	7.27	6.60
موافق	34	2.36	2.36	8.96
موافقة	3	2.3	2.3	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	3	2.3	2.3	2.3
غير موافق	53	4.56	4.56	6.59
Validه محاييد	14	9.14	9.14	5.74
موافق	24	5.25	5.25	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	25	6.26	6.26	6.26
غير موافق	33	1.35	1.35	7.61
Validه محاييد	1	1.1	1.1	8.62
موافق	35	2.37	2.37	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	2	1.2	1.2	1.2
غير موافق	7	4.7	4.7	6.9
Validه محاييد	17	1.18	1.18	7.27
موافق	50	2.53	2.53	9.80
موافقة	18	1.19	1.19	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	2	1.2	1.2	1.2
غير موافق	66	2.70	2.70	3.72
Validه محاييد	1	1.1	1.1	4.73
موافق	11	7.11	7.11	1.85
موافقة	14	9.14	9.14	0.100
Total	94	0.100	0.100	

س16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	17	1٠18	1٠18	1٠18
غير موافق	42	7٠44	7٠44	8٠62
محايد	1	1٠1	1٠1	8٠63
موافق	27	7٠28	7٠28	6٠92
موافقة	7	4٠7	4٠7	0٠100
Total	94	0٠100	0٠100	

س17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	5	3٠5	3٠5	3٠5
غير موافق	44	8٠46	8٠46	1٠52
محايد	5	3٠5	3٠5	4٠57
موافق	21	3٠22	3٠22	8٠79
موافقة	19	2٠20	2٠20	0٠100
Total	94	0٠100	0٠100	

س18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	23	5٠24	5٠24	5٠24
محايد	33	1٠35	1٠35	6٠59
موافق	15	0٠16	0٠16	5٠75
موافقة	23	5٠24	5٠24	0٠100
Total	94	0٠100	0٠100	

س19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	5	3٠5	3٠5	3٠5
غير موافق	11	7٠11	7٠11	0٠17
محايد	9	6٠9	6٠9	6٠26
موافق	47	0٠50	0٠50	6٠76
موافقة	22	4٠23	4٠23	0٠100
Total	94	0٠100	0٠100	

س20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	2	1.2	1.2
	غير موافق	9	6.9	6.9
	محايد	22	4.23	4.23
	موافق	38	4.40	4.40
	موافقة	23	5.24	5.24
	Total	94	0.100	0.100

س21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	6	4.6	4.6
	غير موافق	20	3.21	3.21
	محايد	25	6.26	6.26
	موافق	30	9.31	9.31
	موافقة	13	8.13	8.13
	Total	94	0.100	0.100

س22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	4	3.4	3.4
	غير موافق	11	7.11	7.11
	محايد	20	3.21	3.21
	موافق	37	4.39	4.39
	موافقة	22	4.23	4.23
	Total	94	0.100	0.100

Corrélations

	1م	2م	3م	4م	5م
1م	Corrélation de Pearson	1	119.566	742.566	024.566
	Sig. (bilatérale)		252.000	000.000	820.000
	N	94	94	94	94
2م	Corrélation de Pearson	119.420	1	420.038	339.038
	Sig. (bilatérale)	252.000		000.715	001.715
	N	94	94	94	94
3م	Corrélation de Pearson	566.420	420.564	1	564.493
	Sig. (bilatérale)	000.000	000.000		000.000
	N	94	94	94	94
4م	Corrélation de Pearson	742.564	038.564	564.1	123.564
	Sig. (bilatérale)	000.715	000.000		236.000
	N	94	94	94	94
5م	Corrélation de Pearson	024.339	339.493	493.123	1
	Sig. (bilatérale)	820.001	000.236		
	N	94	94	94	94

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).