وزارة التعليـــم العالـــي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة–

جامعة العربي التبسي – تبســـــــة

كلية العلوم والإنسانية الاجتماعية

قسم: علوم الاتصال والاعلام

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم انسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

إستخدامات الشبكات الإجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة

دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي –تبسة–

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل م د"

دفعة 2019

إعداد الطالبتين:

1– نسرين شرفي

2– غزالة عواشرية

إشراف الأستاذ:

– د. مرزوق بن مهدي

جامعة العربي التبسي - تبسة

Université Larbi Tebessi - Tebessa

لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
راضية قراد	أستاذ محاضر –أ –	جامعة العربي التبسي	رئيسا
مرزوق بن مهدي	أستاذ محاضر –أ –	جامعة العربي التبسي	مشرفا ومقررا
زيدان حمدي	أستاذ مساعد –أ –	جامعة العربي التبسي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018

وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي
جـامعة العربي التبسي تـبسـة

كلية العهلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ(ة): مرزوق بن مهدي

المشرف على مذكرة تخرج ماستر المعنونة بـ:

استخدامات الشبكات الاجتماعية في ملاقات العمل داخل المؤسسات الاستشفائية المحققة

تخصص : اتصال تنظيمي

من إعداد الطلبة:

1 ..عواشرية عزالة

2 ..بشرفي نسرين

أشهد بأن المذكرة تستوفي كل الشروط العلمية والمنهجية والقانونية التي تؤهلها أن تصبح قابلة للمناقشة، وعليه أمضي هذا الإقرار والإذن بالطبع.

في 20/06/13

إمضاء الأستاذ المشرف

الدكتور: بن مهدي مرزوق
أستاذ محاضر
بجامعة العربي التبسي

جامعة تبسة
UNIVERSITE DE TEBESSA

لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
*جامعة العربي التبسي تبسة *
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصـــريح شرفـــي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة):.....بترغيت نسرين.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: ...106221046...

الصادرة بتاريخ :.10.10.2017.ب:.التبسة.....

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص:.اتصال تنظيمي.....

تحت عنوان:.استخدام آليات الديناميكية الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة و الاستباعات المحتملة.....

.....دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.....

إشراف الأستاذة (ة):.....مرزوقي بن صعدي.....

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

التاريخ:.....جوان 2019 13

إمضاء المعني بالأمر

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
ونيابة عنه
بتفويض منه
السيدة بن عرفة نجات
كاتب رئيس المكتب

جامعة تبسة
UNIVERSITE DE TEBESSA

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
*جامعة العربي التبسي تبسة *
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصـــريح شرفـــي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة):.....عواشرية خزالة.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: .....004397.....

الصادرة بتاريخ :07.05.2014 ب:البشريحة.....

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص:.....اتصال تنظيمي.....

تحت عنوان:.....استخدام امانة المنتجات في مجال جودة في عالم تجارة
العمل داخل المؤسسة والاستماعات المحققة.....
.....دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة

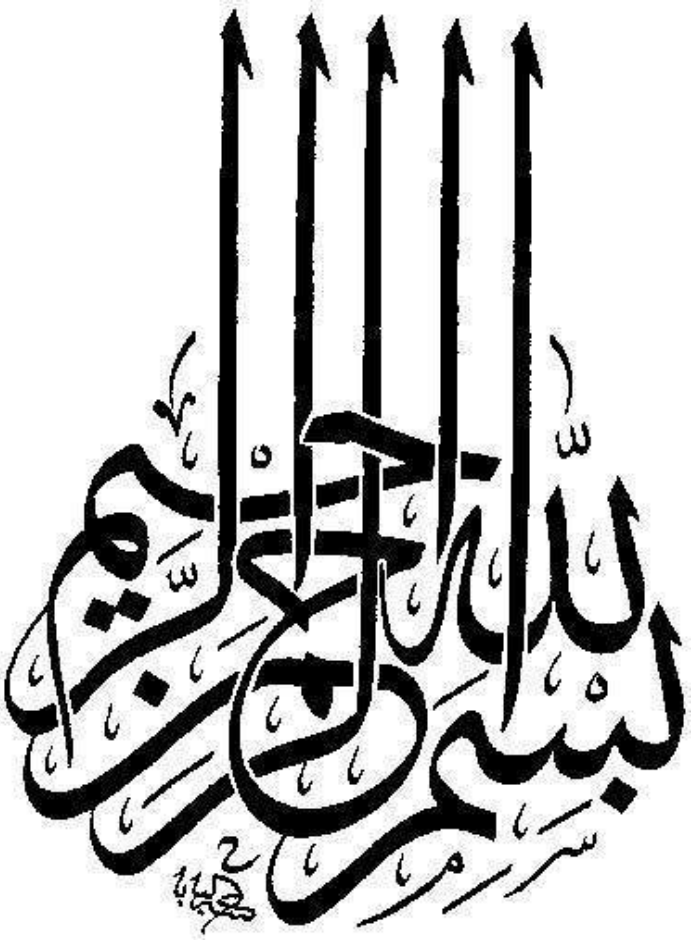
إشراف الأستاذة (ة):.....مسرزوق بن محمد.....

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

التاريخ:..... 13 جوان 2019

إمضاء المعني بالأمر

رئيس المجلس الشعبي البلدي
وتفويض منه
إمضاء السيدة بن عرفة نجاة
كاتب راقن إقليمي



﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ .

سورة التوبة الآية: 104

شكر وعرفان

ربي لك الشكر ولك الحمد ولك الثناء الحسن كما يليق بجلال وجهك ،وعظيم سلطانك لتوفيقك لنا في إتمام هذا العمل .

إن الحروف لتتهادى بكلماتها لتجسد لكم أجمل عبارات الشكر والثناء .

إن الكلمات لا تقف عاجزة ، و الكلمات تائهة ،بل و الأفكار قاصرة حينما نريد أن نشكركم .

في مثل هذه اللحظات يتوقف القلم ليفكر قبل أن يخط الحروف، لينظمها في سطور تمر في الخيال ولا يتبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليل من الذكريات

والصور تجمعنا برفاق أناروا لنا دربنا ، فواجب علينا شكرهم ووداعهم ونحن نخطو الخطوات الأخيرة لإتمام هذا العمل .

كل التقدير والاحترام إلى الأستاذ بن مهدي مرزوق الذي تفضل بالإشراف على عملنا وعلى مساعدته وتوجيهه ومتابعته لنا .

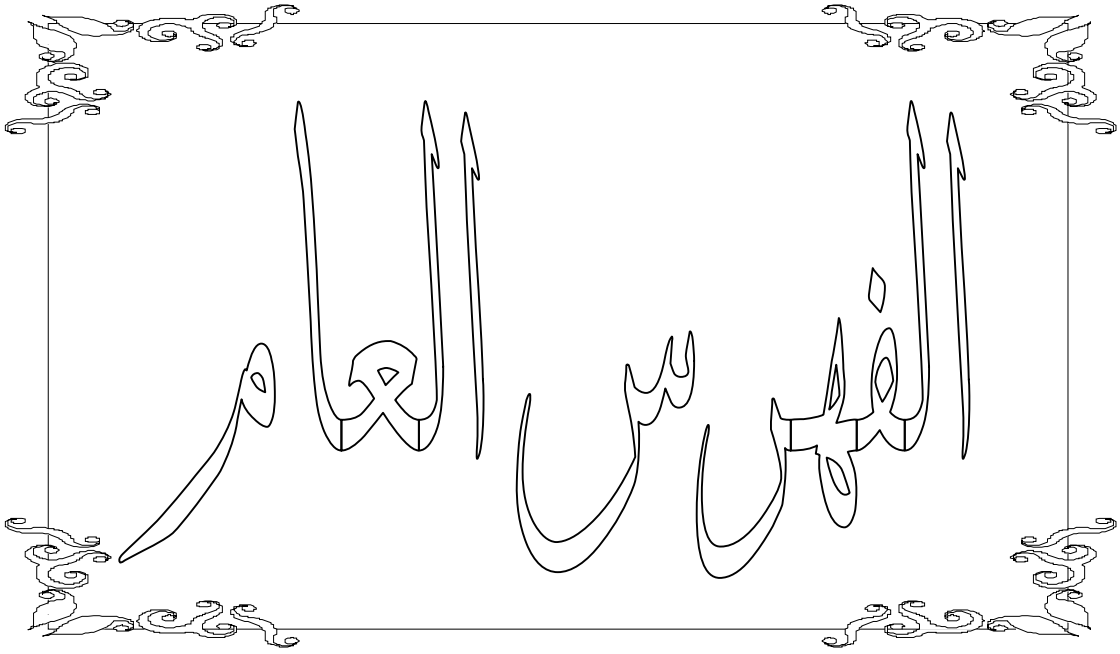
كذلك الشكر والعرفان الى كل من أشعل شمعة من دروب العلم، إلى الأساتذة الأعزاء بقسم علوم الإعلام والاتصال .

كما نتوجه بالشكر الى عبيد وائل ورمضاني طارق والى الاخ و الصديق علي رمضاني وسيفي كرم وكذلك العاملين بمكتبة العلوم الإنسانية

والاجتماعية والذين ساعدونا وقدموا لنا يد العون لانجاز هذا العمل.

الى الأنامل الذهبية التي قدمت لنا يد العون وساعدتنا في انجاز عملنا خطوة بخطوة "مكتبة نور" الدكتور احمد ، كمال،عامر .

نسرين-غزالة


الفهرس العام

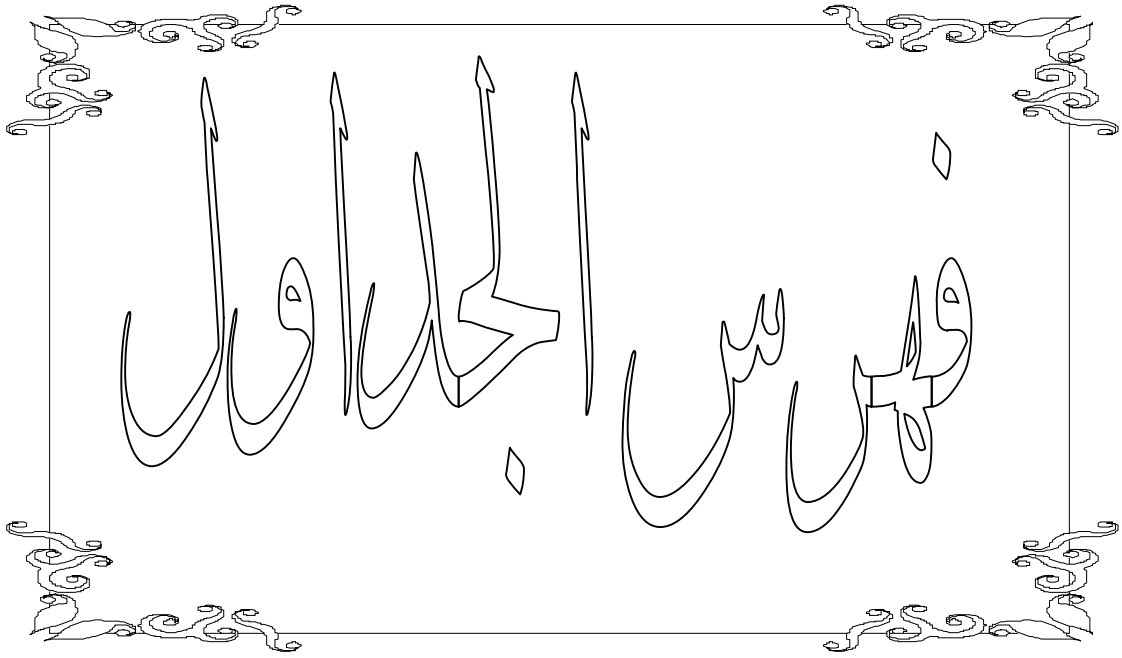
الفهرس العام

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	
الفهرس العام	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول: منهجية الدراسة	
1- **تحديد الإشكالية**	05
1-1- التساؤلات الفرعية	06
1-2- أسباب اختيار الموضوع	06
1-3-أهمية البحث	07
1-4-أهداف الدراسة	08
1-5-صعوبات الدراسة	08
1-6-تحديد المفاهيم	09
1-7- الدراسات السابقة	13
2- الإجراءات المنهجية	31
2-1- مجالات الدراسة	31
2-2- المنهج المستخدم	33
2-3- مجتمع البحث	33
2-4- عينة الدراسة	34
2-5- أدوات جمع البيانات	35
3- **المقترب النظري للدراسة**	37

الفهرس العام

3-1- نشأة نظرية الاستخدامات والإشباعات ومراحل تطورها	37
3-2-مفهوم النظرية	40
3-3- فروض النظرية	41
3-4-عناصر النظرية	43
3-5- استخدامات الاتصال الرقمي وإشباعاته	47
3-6- الانتقادات الموجهة للنظرية	48
3-7- علاقة نظرية الاستخدامات والإشباعات بالدراسة الحالية	50
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
1- **التحليل الكمي للنتائج**	52
1-1-محور البيانات الشخصية	52
1-2- عرض نتائج عبارات المحور الأول	57
1-3- عرض نتائج عبارات المحور الثاني	65
1-4- عرض نتائج عبارات المحور الثالث	73
2- النتائج الجزئية	79
2-1- نتائج خاصة بالبيانات الشخصية	79
2-2- نتائج خاصة بالمحور الأول	79
2-3- نتائج خاصة بالمحور الثاني	80
2-4- نتائج خاصة بالمحور الثالث	81
3- **النتائج العامة**	82
3-1- المحور الأول: استخدام الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة	82
3-2- نتائج خاصة بالمحور الثاني: دوافع ومجالات استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.	82

3-3- خلاصة المحور الثالث: الاشباعات التي تحققها الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.	83
4- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة	84
الخاتمة	**87**
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	


فهرس الجداول

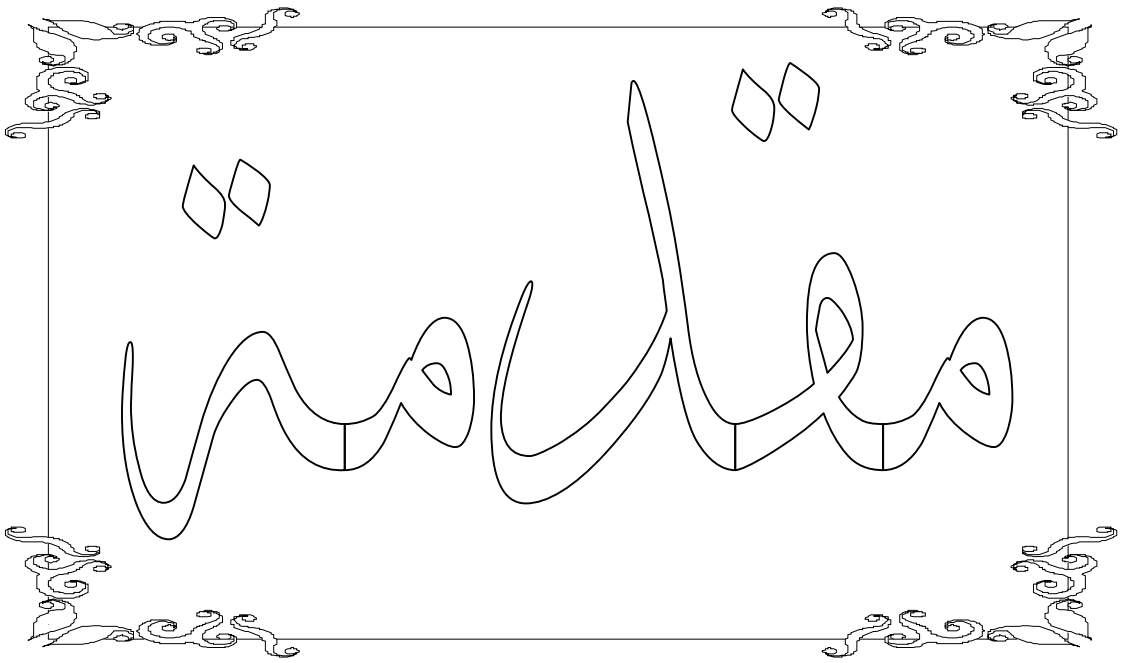
فهرس الجداول

الرقم	عنون الجدول	الصفحة
01	التوزيع البياني للعينة حسب متغير النوع	52
02	توزيع العينة حسب متغير العمر	53
03	توزيع العينة حسب متغير مستوى التكوين الجامعي	54
04	توزيع العينة حسب متغير الصفة المهنية	55
05	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	57
06	توزيع أفراد العينة حسب اشتراكهم في الشبكات الاجتماعية	58
07	المدة المستغرقة في استخدام الشبكات الاجتماعية	59
08	الوقت المفضل لدخول الشبكات الاجتماعية	60
09	توفر مكان العمل على الانترنت	60
10	نسبة امتلاك حساب خاص بالعمل داخل الجامعة	61
11	تستخدم حسابك في العمل الإداري داخل الجامعة	62
12	نوع العلاقات الناتجة عند استخدام الشبكات الاجتماعية في أماكن العمل	63
13	نوع التواصل عند استخدام الشبكات الاجتماعية	64
14	الأهداف الأكثر أهمية من وراء استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.	65
15	استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل	66
16	أشكال المشاركة في استخدام الشبكات الاجتماعية	66
17	كيفية الحصول على الأخبار والمعلومات الهامة من الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة	69
18	مساهمة الشبكات الاجتماعية في التواصل بين الأساتذة والطلبة	69
19	مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تسهيل الإنتاج العلمي	70
20	مساهمة الشبكات الاجتماعية في التنسيق بين الأساتذة وزملائهم في العمل	71
21	صعوبات استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل	72
22	تعزيز الشبكات الاجتماعية من فعالية الأداء المهني للأساتذة	73
23	الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها الشبكات الاجتماعية	74
24	البحث عن تفاصيل أكثر إذا توفرت أخبار ومعلومات غير كاملة في الشبكات الاجتماعية	75
25	وجهة نظر الأساتذة اتجاه الشبكات الاجتماعية	76
26	الرغبات التي يطمح للوصول إليها الأساتذة عند استخدامهم للشبكات الاجتماعية في علاقات عمل	77
27	التأثير الذي أحدثته الشبكات الاجتماعية للأساتذة في علاقة عملهم	78

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الرقم	عنون الشكل	الصفحة
01	التوزيع البياني للعينة حسب متغير النوع	52
02	توزيع العينة حسب متغير العمر	53
03	توزيع العينة حسب متغير مستوى التكوين الجامعي	54
04	توزيع العينة حسب متغير الصفة المهنية	55
05	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	57
06	توزيع أفراد العينة حسب اشتراكهم في الشبكات الاجتماعية	58
07	المدة المستغرقة في استخدام الشبكات الاجتماعية	59
08	الوقت المفضل لدخول الشبكات الاجتماعية	60
09	توفر مكان العمل على الانترنت	60
10	نسبة امتلاك حساب خاص بالعمل داخل الجامعة	61
11	تستخدم حسابك في العمل الإداري داخل الجامعة	62
12	نوع العلاقات الناتجة عند استخدام الشبكات الاجتماعية في أماكن العمل	63
13	نوع التواصل عند استخدام الشبكات الاجتماعية	64
14	الأهداف الأكثر أهمية من وراء استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.	65
15	استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل	66
16	أشكال المشاركة في استخدام الشبكات الاجتماعية	67
17	كيفية الحصول على الأخبار والمعلومات الهامة من الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة	69
18	مساهمة الشبكات الاجتماعية في التواصل بين الأساتذة والطلبة	69
19	مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تسهيل الإنتاج العلمي	70
20	مساهمة الشبكات الاجتماعية في التنسيق بين الأساتذة وزملائهم في العمل	71
21	صعوبات استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل	72
22	تعزيز الشبكات الاجتماعية من فعالية الأداء المهني للأساتذة	73
23	الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها الشبكات الاجتماعية	74
24	البحث عن تفاصيل أكثر إذا توفرت أخبار ومعلومات غير كاملة في الشبكات الاجتماعية	75
25	وجهة نظر الأساتذة اتجاه الشبكات الاجتماعية	76
26	الرغبات التي يطمح للوصول إليها الأساتذة عند استخدامهم للشبكات الاجتماعية في علاقات عمل	77
27	التأثير الذي أحدثته الشبكات الاجتماعية للأساتذة في علاقة عملهم	78


مقدمة

مقدمة

أدى انتشار الانترنت في العالم إلى جعل الكرة الأرضية عبارة عن قرية صغيرة، انكشف فيها العالم على بعضه، فأصبح هناك تفاعل خارج الدوائر المحلية، ومع ما يحدث من تطور تكنولوجي متصاعد وما افرزه هذا التطور من ظهور عدة شبكات جديدة أحدثت تغييرا كبيرا في جميع المجالات أدت إلى حدوث قفزة نوعية في عالم الاتصال داخل مختلف فئات وأفراد المجتمع.

ونظرا لقلة تكلفة هذه الشبكات التي أصبح يستخدمها جميع فئات المجتمع، ما اثر على الجانب الثقافي والاجتماعي والإيديولوجي لجميع الشعوب، فمن خلال الخدمات التي تقدمها هذه الشبكات ظهرت العديد من العلاقات سواء علاقات شخصية، عامة، مهنية، تجارية... انعكست على الإطار العام والخاص وهو حال ما يحدث داخل مختلف المؤسسات والمنظمات الرسمية والغير رسمية، فالدراسة الحالية تناولت مؤسسة مهمة تمثلت في الجامعة وهذا القطب الذي يعد مهد لتطور الشعوب وتقدمها خاصة أنها تتوفر على كفاءات بارزة في عالم التكنولوجيا والحتمية، التي أصبحت ضرورية على هذه النخبة في استعمال ومرافقة وسائل الشبكات الاجتماعية، وفئة الأساتذة باعتبارهم أهم شريحة يمكن أن تستخدم وتوظف هذه التكنولوجيا في تطوير البحوث العلمية. والحصول على المعلومات والدراسات الأكاديمية، وما يمكن أن يحدث من تفاعل بين أفراد هذه الفئة من علاقات مهنية تساهم في تطوير البحث العلمي بصفة عامة، وتخلق جو من التفاعل العلمي سواء بين الأساتذة فيما بينهم، أو بينهم وبين الطلبة أو بينهم وبين العالم الخارجي، باعتبار أن وظيفة الأساتذة تتطلب الكثير من التفاعل الالكتروني لما تتطلبه من ضروريات إعداد مختلف الرسائل والتقارير والمداخلات العلمية التي أصبحت تحتاج أكثر إلى استخدام تكنولوجيا جديدة تساعد على الاطلاع على كل ما هو جديد خاصة في إطار العمل المهني البيداغوجي والجامعي.

وقد تناولنا في دراستنا التي تحمل عنوان استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة، ومحاولة تطبيقها على أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة ومعرفة مدى استخدامهم لهذه الشبكات الاجتماعية في مجال علاقة عملهم.

وقد قمنا بإتباع جملة من الخطوات متمثلة في:

الفصل الأول بعنوان الاطار المنهجي والمفاهيمي حيث تم فيه وضع المقدمة ثم تحديد إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، صعوبات الدراسة وتحديد المفاهيم، والدراسات السابقة والمشابهة، ومجالات الدراسة (المجال الزماني والمكاني والبشري)، مجتمع

وعينة الدراسة، المنهج المتبع للدراسة وأدوات جمع البيانات، كما قمنا بتقديم لمحة لنظرية الاستخدامات والإشباعات (نشأتها ومراحل تطورها، مفهومها فرضياتها و عناصرها، استخدامات الاتصال الرقمي واشباعاتها، الانتقادات الموجهة للنظرية وعلاقة هذه النظرية بدراستنا الحالية).

وفي الفصل الثاني خصصناه للدراسة الميدانية وهو الفصل التطبيقي، حيث تم فيه عرض نتائج التحليل الكمي، ثم النتائج الجزئية والعامة، وأخيرا مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي والمفاهيمي

1- تحديد الإشكالية

شهد العالم في العصر الحالي ثورة تكنولوجية ومعلوماتية في مختلف فروع المعرفة البشرية، وقد لامست تلك الثورة أبعاد المنظومة الحياتية كافة، ومثل ظهور الانترنت أحد أهم اكتشافات العصر الراهن حيث اجتاحت حياة الأفراد والشعوب، وأثرت على مختلف مجالاتها ومثلت فضاء لقاء وتفاعل مع الآخرين، إذ ساهمت في التقارب والتواصل وإزالة الفواصل والحدود، وأصبحت هذه التأثيرات واضحة للعيان لاسيما، ما عرفته من تطور على مستوى شبكة الويب والذي أدى إلى ظهور أجيال جديدة بداية من الويب الذي أفرز ما يعرف بتطبيقات الإعلام الاجتماعي.

وتعد الشبكات الاجتماعية أو مواقع التواصل الاجتماعي، أحد ثمار هذه التطورات التكنولوجية التي اخترقت حياتنا اليومية وأصبحت من الوسائل التي لا يمكن الاستغناء عنها، حيث جعلت العالم قرية كونية صغيرة مترابطة بشكل مذهل وسريع وأتاحت شكل جديد من أشكال الاتصال الحر، فأصبح للفرد الحرية في أن يكتب وينتج وينشر ويتفاعل مع غيره دون رقابة ومن خلالها أصبح يتمتع بقدر كبير من الديمقراطية والحرية، وبالرغم من تعدد وتنوع هذه الشبكات، إلا أن الفيسبوك يعد أشهرها وأكثر شعبية والذي أنشأ على يد الأمريكي مارك زوكبريغ ليشكل بذلك قفزة نوعية في عالم الاتصال، ويفتح أبواب التواصل عبر شبكة الفيسبوك لتتوالي بعده ظهور مواقع جديدة لكل منها خصائص ومميزات تشكل في نفس الوقت حيزا مهما في الحياة اليومية أبرزها توتير واليوتيوب والأنستغرام ... الخ. [1]

ومن هنا مثلت الشبكات الاجتماعية إبداعا اجتماعيا بامتياز مكنت مستخدميها من التعبير عن آرائهم وأفكارهم والتواصل مع غيرهم، وبالرغم من أن فكرة ظهور هذه الشبكات كان يتمحور حول التواصل فقط. إلا أن هذه المواقع شهدت تطورات كبيرة فيما بعد ولم تعد خدماتها تقتصر على التواصل مع الآخرين فقط. بل أتاحت العديد من الخدمات الأخرى، حيث امتد استخدامها ليشمل ميدان العمل، لنجد أن المؤسسة مستفيدة بشكل كبير من قوة نشاط الشبكات الاجتماعية والتي خلقت العديد من التحديات لأنها غيرت من طريقة التفاعل داخل المؤسسة وأصبحت إحدى أهم الطرق التي تمثل فرصة، لابد من استغلالها لما توفره من بيئة افتراضية مرنة يتواصل من خلالها الأفراد داخل المؤسسة وخارجها.

[1]- الخامسة رمضان، **دور الشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات الاجتماعية**، أطروحة شهادة الدكتوراه علوم فيي علوم الإعلام والاتصال، جامعة صالح بو بنيدر، قسنطينة، 2018، ص أ.

كما تسمح لهم بالحصول على المعلومات والمعارف وتبادل الأفكار وتكوين علاقات عملية، وهو ما أنتج نوعا جديدا من العلاقات يختلف عما كان سائدا من قبل وفتح مجالا ديمقراطية العمل، حيث أن استخدام هذه الشبكات الاجتماعية داخل المؤسسة يلبي اشباعات محققة.

من خلال إشكالية الدراسة سابقة الذكر يمكننا صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

ماهو واقع استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل في جامعة تبسة وما الإشباعات المحققة منها؟

1-1- التساؤلات الفرعية

و منه يتفرع السؤال الرئيسي إلى ثلاثة أسئلة فرعية كما يلي:

-ماهي عادات وأنماط استخدام الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة ؟

- ما هي الدوافع والحاجات التي تكمن من وراء استخدام الأساتذة للشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة؟

- فيما تتمثل الإشباعات التي تحققها علاقات العمل من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة؟

1-2- أسباب اختيار الموضوع

إن عملية اختيار الموضوع في البحوث العلمية جد مهم، وفي الوقت نفسه عملية دقيقة ومعقدة من خلالها ينطلق الباحث للوصول إلى غاياته، وبخصوص موضوع دراستنا فالحافز الذي دفعنا في البحث إلى هذا الموضوع قد قسمناه إلى أسباب ذاتية وأسباب موضوعية:

- أسباب ذاتية

- أهمية الموضوع بالنسبة لنا والرغبة الشخصية في تناول موضوع له علاقة بالوسيلة الأكثر استخداما لدى مختلف فئات المجتمع.

- محاولة إثراء معلوماتنا الخاصة حول هذا الموضوع.

- توافق موضوع قيد الدراسة مع تخصصنا، فطبيعة التخصص كان سببا ودافعا قويا للبحث في هاته الظاهرة دون سواه.

- ميلنا للوقوف على أبعاد الظاهرة قيد الدراسة.

- اختبار معارفنا المنهجية السابقة من خلال تطبيق استمارة الاستبيان، والملاحظة كأداة لجميع البيانات.

- الميل لهذا النوع من الدراسات لتوفرها على الأهمية وكذا الحيوية.

- أسباب موضوعية

- تسليط الضوء على أهمية الشبكات الاجتماعية، وإمكانية استخدامها للمنفعة منها في شتى الميادين منها ميدان العمل.

- فرضية الظاهرة قيد الدراسة لنفسها، ألا وهي استخدام الشبكات الاجتماعية وتفشيها داخل المجتمع.

- المساحات التي تحتلها الشبكات الاجتماعية في شتى المجالات من بينها مجال العمل داخل المؤسسة.

- التأثير الكبير للشبكات الاجتماعية على مستخدميها، نظرا للدور الذي تقدمه في تدعيم علاقات عملية بصفة خاصة والعلاقات الاجتماعية بصفة عامة.

- معرفة مدى استفادة الجامعات من الخدمات التي أتاحتها الشبكات الاجتماعية، ومعرفة نوع العلاقات السائدة داخلها.

1-3-أهمية البحث: تكمن أهمية البحث في:

- إن موضوع الشبكات الاجتماعية يمثل أحد المواضيع الراقية وبالغة الأهمية والجادة على اعتبار أنها الشبكات الاجتماعية الأكثر انتشارا بين فئات المجتمع.

- تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال إلقاء الضوء على التغييرات التي أحدثها الشبكات الاجتماعية على أساليب الاتصال والتواصل في مجال العمل داخل الجامعة.

- أهمية ما تقوم به الشبكات الاجتماعية أو مواقع التواصل الاجتماعي في ميدان العمل، من خلال توظيف التقنيات الخاصة بهذه المواقع وفاعلية استخدامها في خدمة العمل وعلاقاته كونه يفتح السبل في التواصل وتطوير المهارات في الجانب المعرفي ولكون التكنولوجيا الرقمية منفذا مهما للمعلومة والتي أصبحت ضرورة ملحة لابد من توظيفها في تطوير هذا القطاع المهم كخطط مستقبلية في سياسة العمل.

1-4-أهداف الدراسة

يعتبر مجال البحث العلمي مجالا واسعا تختلف أهدافه وتتعدد معطياته، حيث يهدف تبني أي باحث لموضوع معين سد الفضول المعرفي الذي يلازمه وإزالة الغموض عن بعض القضايا ولذلك تهدف دراستنا لما يلي:

- الكشف عن ابرز استخدام الأساتذة للشبكات الاجتماعية في علاقات العمل.
- التعرف على دوافع استخدام الأساتذة للشبكات الاجتماعية في علاقات العمل.
- معرفة عادات وأنماط استخدام الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة.
- التعرف على مكانة الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة وكيفية استخدامها في علاقات العمل.
- معرفة اتجاهات ودوافع عينة الدراسة نحو استخدام الشبكات الاجتماعية كأداة من أدوات العمل.
- التعرف على أهم الخدمات التي توفرها الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة.
- تحديد الإشباعات التي تحققها علاقات العمل من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة.

1-5-صعوبات الدراسة

لقد واجهتنا صعوبات أثناء إعدادنا للبحث الميداني من بينها:

- نقص المراجع والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة داخل المكتبة، مما أدى بنا إلى التنقل لجامعة قسنطينةب للبحث عن مصادر المعلومات التي تخدم موضوعنا.

-العطلة الربيعية والتي كانت لمدة شهر بسبب المظاهرات السلمية فبسببها أغلقت الجامعة والمكتبة، مما أدى إلى عرقلة مسار بحثنا، حيث أن جل عملنا متعلق بالأساتذة الذين تم اختيارهم كعينة ليمثلوا دراستنا.

- عدم تزويدنا بقائمة رسمية تخص عدد الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، والإجابة شفهيا على مجموع الأساتذة من قبل العاملة بهذا المجال.

- حدوث الإضراب في الجامعة عرقل مسار بحثنا، حيث أنَّ جل عملنا متعلق بالأساتذة الذين تم اختيارهم كعينة ليمثلوا دراستنا.

- الاختلاف في الآراء أثناء تحكيم الأساتذة لاستمارة الاستبيان بين سيئ وجيد، وتعديل الاستمارة أكثر من مرة مما أدى إلى حدوث ضغط وتشويش للأفكار.

- كذلك تهرب الأساتذة من الإجابة على الأسئلة المفتوحة، مما أدى إلى حذفها وإعادة صياغتها من جديد ليتم تصميم استمارة استبياننا بالأسئلة المغلقة فقط.

1-6-تحديد المفاهيم

لا يخفى ما للمفاهيم من دور مهم في عملية البحث فهي على نحو ما يذهب إليه "محمد على محمد" توجه الباحث من خلال تحديدها لنقطة الانطلاق، كما أنها تحدد العمليات والإجراءات الضرورية لملاحظة الفئات والمتغيرات التي تمدها بمعلومات أكثر من موضوع الدراسة، فضلا على أنها تسمح بإجراء الاستنتاجات العلمية.

والمفاهيم هي الآراء والأفكار أو مجموعة معتقدات حول شيء معين أو أسماء تطلق على الأشياء التي هي من صنف واحد، كما أن المفاهيم ليست هي أفكار ثابتة وغير قابلة للتبدل والتحول وإنما هي أفكار ديناميكية تتغير تبعا لتغير العصر وتبدل ظروفه الموضوعية والإيديولوجية.[1]

- تعريف الاستخدام

✓ **لغة:** الاستخدام مصدر استخدم يستخدم استخداما استخدام آلة أي استعمالها.[2]

استخدم- استخدم الرجل غيره استخدمها، فهو مستخدم والأخر مستخدم، اتخذه خادما طلب من أن يخدمه. استخدم الإنسان الآلة أو السيارة...الخ استعملها خدمة نفسه والأمر من استخدم.[3]

✓ **اصطلاحا:** يعرفه يافيس فرونسولوكاياديك Yves-François Le Coadic "بأنه نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي في المجتمع بفضل التكرار والقدم، فحينما يصبح الاستعمال متكرر ويندمج في ممارسات وعادات الفرد يمكن حينئذ الحديث عن الاستعمال.

✓ وعليه فاستخدام وسيلة إعلامية أو مضمون إعلامي ما يتحدد بالخلفيات الديموغرافية و السوسيو تقنية والاقتصادية والثقافية للأفراد، فالعوامل الاقتصادية والتكنولوجية هي مصدر سيرورة الاستخدام.[4]

---

[1]- إحسان محمد الحسن، **مناهج البحث الاجتماعي**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص42.

[2]- معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، شوهد بتاريخ: 2019/02/02 بتوقيت: 17:45، الموقع: http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar

[3]- سلطانة جذعان الخربشة، **أخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدرسي الإعلام والقانون في الجامعات الأردنية**، رسالة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2016، ص07.

[4]- حسين شفيق، **نظريات الإعلام وتطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي**، دار فكر وفن للطباعة والنشر، د.ب، 2013، ص186.

حيث يشير الباحث "عبد الوهاب بوخنوفة" إلى أن مفهوم الاستخدام يقتضي أولا الوصول إلى التقنية أو الوسيلة، بمعنى أن تكون متوفرة ماديا، ثم تأتي بعد ذلك العوامل الاجتماعية والفردية التي تعمل على تشجيع الاستخدام أو تعمل على إعاقته.[1]

إجرائيا: هي كيفية استعمال وتعامل أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة للشبكات الاجتماعية في علاقات عملهم.

- تعريف الشبكة الاجتماعية

لغة: شبك الخيوط: "أدخل بعضها في بعض، والشبكة: خيوط متشابكة تستعمل لصيد السمك، "شركة".[2]

أما "الاجتماع" ضد الانفراد، والاجتماع تقارب أجسام بعضها من بعض، وأصل الكلمة من **(جمع)**، والجيم والميم والعين أصل واحد، يدل على تضام الشيء واجتماعه، والعلاقات الاجتماعية ضد الفردية ومنه صلاة الجماعة كما في الحديث النبوي (صلاة الجماعة تعدل خمسا وعشرين من صلاة الغد)".[3]

اصطلاحا: هي مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم ويب0.2 تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرس، كلية...الخ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر، مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، كما تتنوع أشكال وأهداف الشبكات الاجتماعية فبعضها عام يهدف إلى تكوين صداقات حول العالم وبعضها الآخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدود ومنحصر في مجال معين، مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين ومصممي الجرافيكس.[4]

---

[1]- وداد سميشي، **الصحفيون الجزائريون ومصادر المعلومات الإلكترونية**، رسالة ماجستير في الصحافة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص68.

[2]- عبد الغني أبو العزم، **معجم الغني**، شوهد بتاريخ 2019/02/24 بتوقيت: 21:45، متاح على الموقع:
http://www.almeshket.net/book/8122

[3]- http://www.slideshare.net

[4]- كاتب فارس، عقون دنيا، **أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على سلوك الشباب الجزائري**، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2016، ص32.

هي كذلك منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء حساب خاص به ومن ثم ربط من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين، لديهم الاهتمامات والهويات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية.[1]

هي مواقع على الانترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات وتخصصات معينة، ويتاح لأعضاء هذه الشبكات مشاركة الملفات، الصور تبادل مقاطع الفيديو، إنشاء المدونات، إرسال الرسائل، إجراء المحادثات الفورية، وسبب وصف هذه الشبكات بالاجتماعية، لأنها تتيح التواصل مع الأصدقاء والزملاء وتقوي الروابط بين أعضاء هذه الشبكات في فضاء الانترنت.[2]

إجرائيا: هي مجموعة من المواقع على الانترنت ظهرت مع الويب 0.2 تتسم بالتفاعلية بحيث تسمح المستخدمين الأعضاء بالتواصل، وتكون الصداقات مع أشخاص آخرين، وتتيح لهم تحميل مختلف أنواع الملفات مع من يقاسموهم الاختصاصات أو الاهتمامات نفسها.

هي مجموعة من المواقع على الانترنت يستخدمها الأساتذة للتواصل والتفاعل مع بعضهم والتشارك في نقاشات واهتمامات مشتركة وتقدم لهم خدمات تسهل لهم عملهم

– تعريف علاقات العمل

هي العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام، وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال مع بعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديرهم وكذلك علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشأة ونقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات الحكومية.[3]

ويعرفها "المشرع الجزائري" بأنها تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام شخص بالعمل لحساب شخص آخر، وهو صاحب العمل تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل أجر، وتنشأ هذه العلاقة بعقد كتابي أو غير كتابي، تنتج عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده القانون والاتفاقيات الجماعية وعقد العمل.[4]

---

[1]– حليمة لكحل ربيحة زايدي، **أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك نموذجا**، رسالة ماستر في علم الاجتماع التربوي، جامعة ريان عاشور، الجلفة، 2017، ص09.

[2]– نبيلة جعفري، **انعكاسات شبكات التواصل الاجتماعي على الهوية الثقافية للشبكات الجامعي الجزائري، شبكة فيسبوك أنموذجا**، دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 31، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017، ص83.

[3]– أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، لبنان، 1992، ص238.

[4]– صوانة عفاف، واخرون، **علاقات العمل وأداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر**، رسالة ماستر في تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016، ص07.

إجرائيا: هي نوع من العلاقات الاجتماعية السائدة بين الأساتذة من خلال التواصل والتفاعل فيما بينهم عبر الشبكات الاجتماعية، حول كل ما يخص العمل يطلق عليها "علاقات العمل".

- تعريف المؤسسة

✓ **لغة:** من فعل أسس أي الأس، والأساس كل مبتدئ الشيء، والأس والأساس أصل البناء، والأس أصل كل شيء، وأسس الإنسان قلبه لأنه أول مكون في الرحم، وأسس البناء مبتدؤه وقد أس البناء يؤسسه أسا، وأسسه تأسيسا، وأسست دارا، أي> بنيت حدودها ورفعت من قواعدها.[1]

إن المؤسسة في أصلها مترجمة من الكلمة اللاتينية Entreprise، وحسب القاموس العربي الشامل فإن المؤسسة جمعها مؤسسات وتعني جمعية أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو اقتصادية.[2]

✓ **اصطلاحا:** هي مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة فيما بينها والتي تقوم في مجموعها بنشاطات تشترك أو تصب في هدف واحد، وفقا لمجموعة من العوامل والأنشطة المساعدة بالمؤسسة وعلى رأسها الإدارة كنظام فرعي للتوجيه والقيادة والتسيير، وذلك بوضع الغايات والأهداف التي توضح طريق واتجاه المؤسسة في شكل سياسات وقواعد منظمة للأنشطة ومنسقة للعلاقات داخل هذه المؤسسة.[3]

هي نسق اجتماعي يختلف عن سائر الوحدات الاجتماعية من حيث توجيهه بشكل مسبق نحو انجاز هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة.[4]

✓ **إجرائيا:** هي عبارة عن نظام أو كيان يعمل من أجل تحقيق هدف محدد، لإنجاز مجموعة من الأنشطة من أجل بلوغ أهداف مشتركة.

- تعريف الإشباع

✓ **لغة:** فهي مأخوذة من الشبع بفتح الشين وفتح الباء والشبع بكسر الشين وتدل على امتلاء في أكل وغيره، وامرأة شبعه الذراع من النساء هي ضخمة، وثوب الغزال أي كثير، وشبيع العقل أي وافر.[5]

---

[1]- عبد النور جبور، سهيل إدريس، **قاموس المنهل**، دار الأدب للنشر والتوزيع، لبنان، 1986، ص394.

[2]- فرح فراحي، **الاتصال المؤسساتي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور**، رسالة ماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة الدكتور الطاهر مولاي، سعيدة، 2016، ص15.

[3]- بن زاف جميلة، **العلاقات الإنسانية وآثارها على أداء العامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ديسمبر 2015، ص61.

[4]- غزال مريم، شعوبي نور الهدى، **تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطالبة الجامعيين**، رسالة الليسانس في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص08.

[5]- منال هلال المزاهرة، **نظريات الاتصال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص170.

✓ **اصطلاحا:** هو إرضاء أو بلوغ هدف ما أو خفض دافع ما، فالإشباع في نظرية التحليل النفسي يعني خفض التنمية أو التخلص من التوتر.[1]

ووفق نظرية الاستخدام والإشباع فإن الأفراد يوصفون بأنهم مدفوعون بمؤثرات نفسية واجتماعية، لاستخدام وسائل الإعلام بغية الحصول على نتائج خاصة ويطلق عليها الإشاعات.[2]

✓ **إجرائيا:** هو تحقيق الحاجة والدافع الذي يسعى إليه أساتذة الجامعة من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات عملهم والذي يلبي لهم الاشباعات.

1-7- الدراسات السابقة والمشابهة

ان نمو المعرفة لدى الباحثتان تفرض عليه البحث في مختلف الدراسات لإثبات صحة دراسته، ونظرا لما تقدمه الدراسات السابقة من إعانة لموضوع الباحثتان محل الدراسة، حيث تعتبر الدراسات السابقة من البحوث العلمية التي تتعلق بموضوع الدراسة أو مجالها، فمراجعة هذه الدراسات يمكن أن ترشد الباحثتان الى العديد من الجوانب التي تعزز من قيمة بحثه وأهميته.[3]

- الدراسات المباشرة

-الدراسة الأولى: دراسة ريان مبارك 2017 بعنوان "استخدام المؤسسات الجزائرية للشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات العامة".

وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة.

حيث كان تساؤلها الرئيسي كالتالي:

✓ **كيف تستخدم فروع مجتمع اتصالات الجزائر موقع فيسبوك في مجال العلاقات العامة؟**

- الأسئلة الفرعية

- ما هي المضامين التي تنشرها فروع مجمع اتصالات الجزائر على صفحتها الرسمية على موقع فيسبوك ؟

- ما هي الإستراتجية الاتصالية التي تعتمدها في التواصل مع جمهورها عبر صفحتها الرسمية على الموقع؟

---

[1]- أحمد أبو زيد، **الانترنت الساحة الأخيرة للديمقراطية الرقمية**، مجلة العربي، العدد 541، الكويت، 2003، ص30.

[2]-حسين شفيق، **مرجع سابق** ، ص 187.

[3]- محمد بن عبد العزيز الحيزان، **البحوث الإعلامية، أسسها، أساليبها ومجالاتها**، ط2، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية،2004، ص39

– هل سهل موقع الفيسبوك توصل الجمهور مع المؤسستين "موبيليس واتصالات الجزائر"؟

– هل يهتم جمهور المؤسستين "موبيليس واتصالات الجزائر "بطرح الانشغالات والتساؤلات أو بالتعليق على المنشورات ؟

– فرضيات الدراسة

– توظف كل من مؤسسة "موبيليس" واتصالات الجزائر" صفحتها الرسمية على موقع فيسبوك في التعريف بنشاطاتها أكثر من الترويج لخدماتها.

– تنوع جمهور المؤسسة المستهدف عبر المنشورات وعدم اقتصارها على مخاطبة الزبائن والعلاء.

– سهل موقع فيسبوك بشكل كبير توصل الجمهور مع المؤسستين "موبيليس واتصالات الجزائر".

– يهتم جمهور المؤسستين بطرح الانشغالات والتساؤلات أكثر من الاهتمام بالتعليق على منشوراتها.

– أهداف الدراسة

– الكشف عن أبرز استخدامات العلاقات العامة الشبكات الاجتماعية بالمؤسسات.

– التعرف على كيفية إدارة سمعة المؤسسات إلكترونيا، خاصة مع ظهور مصطلح السمعة الإلكترونية وما رافقته من تأثيرات إيجابية وأخرى سلبية على أداء الأفراد والمؤسسات.

– رصد نوع المضامين التي تنشرها المؤسسات عينة الدراسة (فروع مجمع اتصالات الجزائر).

– معرفة نوع مشاركة معجبي الصفحة الرسمية لفروع مجمع اتصالات الجزائر على موقع فيسبوك.

– التعرف على قواعد الكتابة للمواقع الإلكترونية بصفة عامة وموقع التوصل الاجتماعي بصفة خاصة.

– منهج الدراسة

في هذا البحث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتحديدا أسلوب مسح بالعينة.

– أدوات جمع البيانات

استخدمت هذه الدراسة عدة أدوات لجمع البيانات وهي:

تحليل المحتوى، الاستبيان الالكتروني.

– عينة الدراسة

تم في هذه الدراسة استخدام العينة المتاحة نظرا لاتساع وعدم تجانس جمهور المؤسستين على صفحتها الرسمية على الفيسبوك.

– **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

– تهتم مؤسسة موبيليس بنشر نشاطاتها أكثر من نشر الإعلانات في حين أن اتصالات الجزائر تهتم بنشر الإعلانات أكثر من نشاطاتها.

– تهدف المؤسستين على الصفحة بتبادل التهاني مع الجمهور والترفيه عنه، لكنها في حقيقة الأمر تهدف إلى تقوية العلاقة بينها وبينه، وترسيخ علاقاتها التجارية في ذهنه.

– توظيف كثيرا المؤسستين "موبيليس واتصالات الجزائر" الأسئلة التفاعلية في منشوراتها، حيث كانت توظفها ضمن الإطار الترفيهي فقط، وهذا يعتبر مؤشرا على تبنيها نموذج الاتصال ثنائي الاتجاه.

– يعتبر نشر المؤسستين لنشاطاتهما في مجال المسؤولية الاجتماعية في الاعلى بنسبة مقارنة من باقي النشاطات دليلا على اهتماماتها بهذا المجال، ورغبتها في تعريف جمهورها بالتزامها نحو مجتمعها، كما ينعكس إيجابا على سمعتها ويعزز من ميزها التنافسية.

– أضاف موقع الفيسبوك للأفراد العديد من الخدمات ساعدتهم على التعرف على مؤسساتهم أكثر، وعلى عروضها ومديرها وموظفيها، ونشاطاتها الاجتماعية التي تقوم بها، أيضا سمح لهم بالتواصل معها بسهولة، وطرح الانشغالات والآراء بكل حرية وبطريقة سهلة وسريعة.

– تراوحت درجة تقييم عينة جمهور المؤسسة لمستخدميها الرسمية من حسن إلى ممتاز، سواء من ناحية الخدمات المقدمة أو شمولية المعلومات أو مصداقيتها.

– **حدود الاستفادة من الدراسة**

تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير الشبكات الاجتماعية، وقد استفدنا من هذه الدراسة في تحديد بعض أهدافها وتكوين قاعدة معرفية تساعدنا في دراستنا.

وقد اختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير علاقات العمل وفي أدوات جمع البيانات وكذلك العينة.

- الدراسة الثانية: دراسة الخامسة رمضان 2017، بعنوان دور الشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات الاجتماعية:

وهي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة صالح بونبيدر، قسنطينة.

كان التساؤل الرئيسي كالتالي:

ما الدور الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في مجال إعادة تشكيل نمط العلاقات الاجتماعية عند الشباب الجزائري ؟

- الأسئلة الفرعية

- ما طبيعة العلاقات الافتراضية السائدة عند الشباب الجزائري على الفيسبوك ؟

- كيف تساهم الهوية الافتراضية في إعادة تشكيل نمط العلاقات الاجتماعية عند الشباب الجزائرية ؟

- ما العلاقة بين التفاعل الافتراضي وإعادة تشكيل نمط العلاقات الاجتماعية عند الشباب الجزائري؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الجنس، المستوى التعليمي، ونمط العلاقات الافتراضية السائدة عند الشباب الجزائري ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات "الجنس، السن ونوع الهوية الافتراضية" عند الشباب الجزائري ؟

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الجنس والسن وإمكانية تحول العلاقات الافتراضية إلى واقعية ؟

- فرضيات الدراسة

- يكون أغلب الشباب الجزائري العلاقات الافتراضية عبر الفيسبوك للتسلية والترفيه، وتتميز هذه العلاقات غالبا بأنها سطحية ومؤقتة.

- كلما كانت مكونات الهوية الافتراضية حقيقة زادت جدية العلاقات الافتراضية عند الشباب الجزائري، ولكنه لا يؤدي بالضرورة لشكل علاقات افتراضية حقيقية.

- يلعب التفاعل الافتراضي دورا إيجابيا في تغيير نمط العلاقات الاجتماعية وتعميقها عند الشباب الجزائري، ولكنه لا يؤدي بالضرورة لتشكل علاقات افتراضية حقيقية.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (الجنس، المستوى التعليمي ونمط العلاقات الافتراضية) عند الشباب الجزائري.

– توجد فروق ذات دلالة بين متغيرات الجنس والسن ونوع الهوية الافتراضية عند الشباب الجزائري.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الجنس السن وإمكانية تحول العلاقات الافتراضية إلى واقعية.

– **أهداف الدراسة**

– الوقوف على طبيعة العلاقات الافتراضية السائدة عند الشباب الجزائري على الفيسبوك.

– التعرف على عادات وأنماط استخدام الفيسبوك عند الشباب الجزائري كأداة للتواصل ولتشكيل العلاقات الاجتماعية.

– التعرف على دور الهوية الافتراضية في إعادة تشكيل وتكوين نمط العلاقات الاجتماعية بين الشباب الجزائري.

– الوقوف على الشكل الجديد للعلاقات الاجتماعية الناجم عن المزج بين الواقعي والافتراضي، وتوصيفه توصيفا دقيقا.

– التعرف على العلاقة بين كل من التفاعل الافتراضي ونمط العلاقات الاجتماعية الناتج عن ذلك.

منهج الدراسة: استخدمت الدراسة منهج المسح الوصفي.

– **أدوات جمع البيانات**

الملاحظة، استمارة الاستبيان.

– **عينة الدراسة:**

استخدمت الدراسة العينة الحصصية.

– **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها:

– أصبح الفيسبوك بمثابة مجتمع بديل عن المجتمع الواقعي، حيث يستخدمه أغلبية أفردا العينة في التواصل مع الآخرين وربط العلاقات الاجتماعية، كما أجاب أغلبية أفراد العينة أن الدردشة تمثل السبب الرئيسي لاستخدامه.

– يرى أغلبية أفراد العينة أن الفيسبوك مجرد أداة للتسلية والتفريغ ونسبة أخرى ترى أن الفيسبوك ناجح في تقوية العلاقات الاجتماعية الحقيقية.

– أجاب أغلب أفراد العينة أن النسبة الأكبر من منشوراتهم تتمثل في الصور التي تعبر عن حالاتهم النفسية وانفعالاتهم، ثم أفكارهم وأرائهم الشخصية في المرتبة الثانية، ولعل هذا ما يوضح عليه الجانب الترفيهي في استخدام الفيسبوك عند الشباب الجزائري.

– أجابت النسبة الأكبر من أفراد العينة أن شخصيتهم الافتراضية أكثر مثالية من شخصيتهم الواقعية، وهذا يعود لخصائص المجتمعات الافتراضية وما يميزها من تماهي الحضور الفيزيقي للفرد، فيحاول الظهر خلف بروفايل افتراضي في صورة منمقة ومثالية.

– يعتبر أغلبية أفراد العينة أن المعرفة الشخصية الواقعية هي أهم معيار لقبول طلب الصداقة على الفيسبوك، ثم توفر بيانات حقيقية على صفحة طالب الصداقة.

– ترى النسبة الأكبر من أفراد العينة أن الفيسبوك قد أثر على علاقاتهم الواقعية، وأن نسبة كبيرة منهم قد سبق وتحولت أحد علاقاتهم الافتراضية إلى علاقة واقعية.

– حدود الاستفادة

تتقاطع الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في أكثر من متغير وكذلك في المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة، وتختلف من حيث استخدام وكذلك مجتمع الدراسة والمجال الزماني والمكاني حيث أجريت هذه الدراسة سنة 17 سنة بجامعة قسنطينة.

وكذلك من حيث الهدف المراد من الدراسة ورغم هذا الاختلاف فإنها قدمت لنا معرفة حول الشبكات الاجتماعية وكذلك الاستفادة من المراجع التي استخدمت في هذه الدراسة.

–الدراسة الثالثة: دراسة مريم ناريمان نورمار 2011 بعنوان استخدام الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة جامعة الحاج لخضر باتنة:

كان تساؤلها الرئيسي كالتالي:

- ✓ **ما اثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية على العلاقات الاجتماعية؟**

– الأسئلة الفرعية

– ما هي عادات وأنماط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك لدى الجزائريين؟

– ماهي الدوافع والحاجات التي تكمن وراء استخدام الجزائريين لموقع الفيسبوك ؟

– كيف يؤثر استخدام الفيسبوك على العلاقات الاجتماعية لدى الجزائريين؟

- فرضيات الدراسة:

- تختلف طرق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك لدى الجزائريين من مستخدم إلى أخر تبعا لمتغيري الجنس والسن.

- يلجا مستخدمو موقع الفيسبوك في الجوائز إليه بسبب فراغ اجتماعي وعاطفي.

- استخدام الفيسبوك يؤدي إلى الانسحاب الملحوظ للفرد من النشاطات الاجتماعية ويقلل من اتصال المستخدم الشخصي بعائلته وأصدقائه.

- أهداف الدراسة

- معرفة الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في حياة الأشخاص.

- التعرف على أهم الخدمات التي توفرها مواقع الشبكات الاجتماعية.

- معرفة مدى تأثير العلاقات الاجتماعية بسبب استخدام الشبكات الاجتماعية الافتراضية.

- التعرف على الأسباب التي ساعدت في انتشار العلاقات الافتراضية على حساب نظريتها الافتراضية.

- **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي

- **أداة الدراسة:** الملاحظة والاستبيان.

- **عينة الدراسة:** تم في هذه الدراسة استخدام العينة القصدية.

- نتائج الدراسة:

- إن موقع الفيسبوك من أهم مواقع الشبكات الاجتماعية.

- تقتضي النسبة الأكبر من المبحوثين أكثر من ثلاث ساعات في استخدام الفيسبوك.

- يفضل أغلبهم موقع الفيسبوك بدافع التواصل مع الأهل والأصدقاء إلى جانب التثقيف.

- يلبي الفيسبوك الكثير من الحاجات تتقدمها حاجة التواصل والتفاعل مع الآخرين بنسبة 38,99%.

- تتصدر قائمة الإشباعات التي يحققها الفيسبوك لأفراد العينة ربط علاقات صداقة بنسبة 73,86%.

- يرى الاتجاه الإيجابي بأن تأثير الفيسبوك على الانتماء الاجتماعي للفرد له تأثير إيجابي.

- حدود الاستفادة

– تعد هذه الدراسة من الدراسات المهمة لنا كونها قريبة جدا لموضوع دراستنا، حيث تناولت استخدام الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على العلاقات الاجتماعية وهو ما يتقاطع كثيرا مع دراستنا في عدة جوانب من ناحية

– التركيز على الجانب الاجتماعي لاستخدام الشبكات الاجتماعية وتأثيره على العلاقات الاجتماعية، وهو ما يتقاطع كثيرا مع دراستنا، في عدة جوانب من ناحية التركيز على الجانب الاجتماعي لاستخدام الشبكات الاجتماعية.

– تتفق في أدوات جمع البيانات وتختلف في أن هذه الدراسة خصصت استخدام الشبكات الاجتماعية في العلاقات الاجتماعية بصفة عامة، أما في دراستنا فقد خصصنا استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل، كذلك في عينة الدراسة وكذلك في المجال الزماني والمكاني، حيث أجريت هذه الدراسة سنة 2010 وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنها ساعدتنا في فهم دراستنا.

الدراسة الرابعة: دراسة حورية بولعويدات 2008: بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

وهي رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة بجامعة منتوري قسنطينة.

وكان تساؤلها الرئيسي كالآتي:

- ✓ ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

– الأسئلة الفرعية

– ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترانات، شبكة الاكسترانات) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

– هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

– ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

– فرضيات الدراسة

– هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترانت، شبكة الاكسترانت) في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق بحيث:

– يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الانترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الاكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة

  - المستوى التعليمي
  - المنصب.
  - الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، اذاعة تلفزيون).
  - الاستفادة التدريب الحالي.

- *تكنولوجيا الاتصال الحديثة* حسنت *مستوى أداء المؤسسة المدروسة:*

  - فعلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي).
  - حسنت من الإنتاجية.
  - حسنت محيط العمل.

– أهداف الدراسة

– أهداف علمية

– الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترانت، شبكة الاكسترانت) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

– محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميداني خصوصا لحداثة الموضوع.

– الأهداف العملية

– التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

– **منهج الدراسة:** استخدمت الدراسة المنهج المسحي.

– **أداة جمع البيانات:** الملاحظة والمقابلة.

–**عينة الدراسة:** فقد استخدمت هذه الدراسة الحصر الشامل.

– **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– بخصوص التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترانت، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترانت) ومجالات الاستخدام.

– أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد بلغت 71,81% وهذا الاستخدام للتكنولوجيات الأربعة، قد كان متباينا بحيث يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى،بحيث يستخدم بنسبة 100%، ويقوم المبحوثين بعدة مهام بواسطة هذا الجهاز، كما جاء في التحليل بان أغلبها روتينية لكتابة التقارير، والقيام بإحصاءات... الخ، إلا أن معظمهم (95,34%) يستعينون بالأسلوب اليدوي نظرا، لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك كما عبر عنه 71,17% منهم.

– تستخدم شبكة الانترانت في المرتبة الثانية، حيث تستخدم بنسبة 91,533% وتختلف مجالات استخدام هذه الشبكة في المؤسسة أهمها الحصول على المعلومات، كما عبر عنه 46,87% من مستخدمي الشبكة.

– بينما لا تستخدم هذه الشبكة في المؤسسة بنسبة 8,46%، وقد أرجع غير مستخدمي هذه الشبكة السبب الرئيسي لذلك إلى تفضيلهم الطريقة القديمة في الاتصال، وهذا ما عبر عنه 81,81% منهم.

– تستخدم شبكة الانترنت في المرتبة الثالثة، بنسبة استخدام مقدرة بــ78,88% وتستخدم خصوصا في الحصول على المعلومات وذلك ما عبر عنه 79,16% من مستخدمي الشبكة، بينما لا تستخدم بنسبة 21,11% ويعود السبب لعدم الاستخدام حسب هؤلاء إلى عدم إعادة استخدامها وذلك بنسبة 78,94%.

– وتعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الاكسترانات وذلك بنسبة استخدام مقدرة بــ 36,84% بينما لا تستخدم بنسبة 63,15%. وقد أرجع السبب الرئيسي لعدم الاستخدام إلى عدم المعرفة بدور هذه الشبكة. كما عبر عنه 69,44% من غير مستخدمي الشبكة.

وبالتالي فإن الفرضية الأولى للدراسة والتي تفترض أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة:

– يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الانترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الانترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الاكسترانات المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

قد تحققت.

أما بالنسبة لتأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كانت النتائج كالآتي:

– يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تم التوصل أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي.

– يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد بارتفاع الرتبة الوظيفية.

– لا يؤثر اهتمام المبحوثين بتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث وجد أن الذين لا يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أكثر استخداما للتكنولوجيات المدروسة من الذين يهتمون بذلك، ويعود ذلك إلى كون تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد تجاوزت مرحلة التعريف بها في وسائل الاتصال الجماهيري.

- تؤثر استفادة المبحوثين من التدريب الحالي على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلت الدراسة إلى أن الذين يستفيدون من التدريب الحالي أكثر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من الذين لا يستفيدون من ذلك.

حيث أن الفرضية الثانية جاءت كالآتي:

تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة المدروسة.

- المستوى التعليمي – المنصب – متابعة وسائل الاتصال الجماهيرية قد تحققت جزئيا.

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز، قد ساهمت في تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 83,95%.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل وذلك بنسبة 88,28%.

- حدود الدراسة

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج المستخدم وأداة الملاحظة، واتفقت في الاستخدام للتكنولوجيا في المؤسسة، واختلفت في طرح الأسئلة وكذلك عينة الدراسة.

ب- الدراسات العربية

- **الدراسة الأولى:** دراسة أحمد الدحدوح 2012 بعنوان: **تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية فيسبوك في الجامعات الفلسطينية** وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في قسم المناهج وطرق التدريس في كلية التربية للجامعة الإسلامية بغزة.

- أسئلة الدراسة:

- ما أغراض استخدام الجامعات للشبكة الاجتماعية Face book؟

- ما مدى توافر أغراض استخدام للجامعات للشبكة الاجتماعية Face book في محتوى المواقع الرسمية للجامعات الفلسطينية على الشبكة؟

- ما واقع استخدام الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية Face book ؟

- ما واقع استخدام طلبة الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية Face book ؟

-ما التصور المقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية Face book لتحقيق التواصل في الجامعات الفلسطينية؟

- أهداف الدراسة:

- الكشف عن واقع استخدام إدارة الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية.

- الكشف عن واقع استخدام الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية فيسبوك.

- الكشف عن واقع طلبة الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية فيسبوك.

- وضع تصور مفتوح لتوظيف للشبكة الاجتماعية فيسبوك في الجامعات الفلسطينية.

- **الأغراض الأكاديمية:** تمثلت في الأغراض الفرعية لاستخدام الصفحة الالكترونية للجامعات الفلسطينية على فيسبوك، مثل عروض لروابط لنتائج المؤتمرات العلمية، عروض لروابط لنتائج أيام دراسية، عروض أو روابط لمعلومات علمية، ونتائج أبحاث...الخ

- **أغراض أخرى:** من بينها: عروض أو روابط تدعو إلى الالتزام الآداب العامة ونذكر التعاليم الدينية، كذلك إعلانات عن منح دراسية، بالنسبة لمدى توافر أغراض استخدام الجامعات للشبكة الاجتماعية فيسبوك في محتوى المواقع الرسمية للجامعات الفلسطينية على الشبكة.

- أن الإعلان عن مؤتمرات أو أيام دراسية أو ورشات عمل ودورات هو أكبر بواقع 13% من إجمالي الغرض الرئيسي، ويفسر ذلك بأن الجامعات تعي القوة الإعلامية للشبكة الاجتماعية فيسبوك، لذلك تحرص على استخدامها للإعلان عن المؤتمرات والأيام الدراسية وغيرها.

أما بالنسبة للأغراض الأكاديمية كانت النسبة الأكبر للإعلان عن الثوابت الأكاديمية بواقع 65% من الغرض الرئيسي.

وبالنسبة لأغراض أخرى، فقد تبين استخدام الشبكة لغرض الأخبار السياسية أو البيئية أو الترفيهية، هي الأكبر بواقع 56% من الغرض الرئيسي.

- يتبين كذلك أن معظم الجامعات الفلسطينية تستخدم الشبكة الاجتماعية فيسبوك لأغراض العلاقات العامة بشكل أساسي، حيث بلغت النسبة المئوية لهذا الغرض 58%.

وقد مثلت النسبة الكبيرة لاستخدام الصفحات الرسمية للجامعات للشبكة الاجتماعية فيسبوك، لأغراض العلاقات العامة إلى ميل الجامعات إلى استخدام لتلك الصفحات بشكل مشابه لما يتم فيه استخدام موقع الجامعة الرسمي من حيث الإعلانات، أما بالنسبة لواقع استخدام الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية فيسبوك، فقد تمثلت في أن الأكاديميين الفلسطينيين لا يستخدمون الشبكة الاجتماعية فيسبوك للتواصل الأكاديمي مع الطلبة.

- أن معظم الأكاديميين انتسبوا للشبكة الاجتماعية فيسبوك قبل أكثر من سنتين.
- أن الأكاديميين الفلسطينيين يستخدمون الشبكة الاجتماعية فاستبوك للتعلم أكثر منتها للتعليم.
- أن الأكاديميون الفلسطينيون يستخدمون الصفحات أكثر من التدقيقات والمجموعات.
- التعرف على شخصيات جديدة من خلال استخدام الأكاديميين للشبكة الاجتماعية فيسبوك.
- أن الأكاديميون الفلسطينيون يدكون طبيعة البيئة الاجتماعية للشبكة الاجتماعية فيسبوك.
- أن الأكاديميون الفلسطينيون يستخدمون الشبكة الاجتماعية فيسبوك، للاطلاع والمتابعة أكثر منها المشاركة للمعلومات.

أما بالنسبة لواقع استخدام طلبة الجامعات الفلسطينية للشبكة الاجتماعية فيسبوك، فتمثل في:

- أن الطلبة يستخدمون الشبكة الاجتماعية كمنصة للمشاركة وليس للقراءة فقط.
- أن الطلبة على استعداد لاستخدام الشبكة الاجتماعية فيسبوك للعملية التعليمية
- أن الطلبة يدركون طبيعة البيئة الاجتماعية فيسبوك قبل أكثر من سنتين
- الطلبة الفلسطينيون يستخدمون الصفحات والمجموعات أكثر من التطبيقات.

وبالنسبة للتصور المقترح لتوظيف الفيسبوك في الجامعات الفلسطينية بالنسبة من الطالب للطالب يجب توفر معظم الجامعات الفلسطينية على بريد الكتروني للطلبة المنتسبين لها كأداة للتواصل بين الطلبة.

- أما بالنسبة للطالب إلى المدرس فيجب أن تتبنى معظم الجامعات الفلسطينية Model كبيئة الكرتونية فيها وتستخدم هذه الأداة كوسيلة للتواصل بين الطالب والمدرس.
- أما من الطالب إلى إدارة الجامعة فيجب أن تطرح الجامعات الفلسطينية بوابة الويب (web Portal)، يتمكن من خلالها الطالب تقديم طلبات الالتحاق وطلبات التسجيل والتأجيل وغيرها، حيث تمثل البوابة المنفذ الالكتروني المهم للطالب، للتعامل مع إدارة الجامعة المستخدم وفق حدود الاستفادة.

تعد هذه الدراسات من الدراسات المهمة لنا كونها مهمة جدا في موضوع دراستنا، حيث تناولت تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية فيسبوك في الجامعات الفلسطينية وهو ما يتقاطع مع موضوع دراستنا الحالية، حيث كلا الدراستين تستهدفان استخدام الشبكات الاجتماعية في الجامعة تتفق في المنهج المستخدم في بعض أهدافها.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة حيث شكلت لنا رصيد معرفي مكنتنا من الانطلاق في دراستنا من أجل تقديم وتفسير أعمق للظاهرة والاستفادة من نتائج الدراسة وتختلف من حيث أدوات جمع البيانات، وفي العينة وكذلك من حيث المجال المكاني والزماني، حيث أجريت هذه الدراسة بالجامعة الفلسطينية عكس دراستنا التي اجريناها في جامعة تبسة.

– **الدراسة الثانية:** دراسة تأمر رجاء الغليلات 2009، **بعنوان استخدام طلبة الجامعات الأردنية للقنوات الفضائية والإشاعات المتحققة.**

وهي رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

– **أسئلة الدراسة**

– ما عادات مشاهدة القنوات الفضائية وأنماطها لدى طلبة الجامعة؟

– ما الاشباعات المتحققة من وراء مشاهدة طلبة الجامعة لقنوات الفضائية؟

– ما الدوافع من وراء مشاهدة طلبة الجامعة للقنوات الفضائية؟

– هل هناك فروق دلالة إحصائية بين طلبة الجامعات الحكومية وطلبة الجامعات الخاصة في الاشباعات ودوافع المتحققة من وراء مشاهدة طلبة الجامعات للقنوات الفضائية.

– **أهداف الدراسة**

– التعرف على عادات مشاهدة القنوات الفضائية من قبل الجامعات الأردنية

– التعرف على الإشباعات والدوافع المتحققة من مشادة القنوات الفضائية، حيث يأمل الباحثتان في الخروج بتوصيات للقائمين على القنوات الفضائية في تفعيل دور الشباب من خلال تقديم البرامج التي تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم.

– **منهج الدراسة:** استخدمت الدراسة المنهج المسحي

– **أداة جمع البيانات:** الاستبيان

– **عينة الدراسة:** تمت في هذه الدراسة استخدام العينية الحصصية

– **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

– أن أغلبية الطلبة الجامعيين يشاهدون القنوات الفضائية، وذلك للانتشار الكبير لأجهزة استقبال القنوات الفضائية.

– أن أغلبية الطلبة الجامعيين يشاهدون القنوات الفضائية، بين ساعة إلى ساعتين في الفترة المسائية.

– إن القنوات المفضلة لدى الطلبة الجامعيين كانت قنوات الأفلام.

– أن قنوات MBC احتلت المراكز الأولى بنسبة عالية.

– أن هناك إشباعات محققة للمشاهدة وهي إيجابية.

– الدوافع المتحققة من وراء مشاهدة الطلبة كانت إيجابية وأعلاه دوافع التسلية، واقلها المتعلقة بالدوافع.

– توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإشباعات لدى طلبة الجامعات من مشاهدة القنوات الفضائية حسب اختلاف الجامعات التي يدرسون فيها، بينما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الدوافع لدى طلبة الجامعات من مشاهدة القنوات الفضائية حسب اختلاف الجامعات التي يدرسون فيها.

حدود الاستفادة: تقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في العديد من الجوانب أبرزها:

– كلتا الدراستين تدرسان الاشباعات المحققة من الوسيلة وأن هناك أهداف مشتركة، وأيضا في اختيار العينة الحصصية، واختلفت من ناحية استخدام الوسيلة والمجال الجغرافي والزماني، مجتمع الدراسة وبالرغم من هذا الاختلاف، إلا أنها ساعدتنا في وضع بعض الأسئلة لمشكلة الدراسة ولأسئلة الاستبيان وكذلك في معرفة الخطوات الأساسية للوصول غلى نتائج صحيحة، حيث أجريت هذه الدراسة في سنة 2009 بجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عكس دراستنا التي ستجرى بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بتبسة.

– **الدراسة الثالثة:** دراسة محسن بن جابر بن عواض الزهراني 2016، بعنوان **دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية واتجاهاتهم نحوها.**

وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في المناهج وطرق التدريس بجامعة أم القرى، بالمملكة العربية السعودية.

– **أسئلة الدراسة:**

– ما المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية أثناء فترة التربية العلمية.

– ما دور مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية

– ما اتجاهات طلاب التربية العلمية نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في حل المشكلات التي تواجههم أثناء فترة التربية العلمية

– ما المعوقات التي تحد من استفادة طلاب التربية العلمية من مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في المشكلات التي تواجههم أثناء فترة التربية العلمية.

– هل توجد هناك فروق دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05، بين المتوسطات الحسابية للاستجابات مجتمع الدراسة حول حل المشكلات للتخصص والمعدل التراكمي.

– هل توجد هناك فروق دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسطات الحسابية للاستجابات مجتمع الدراسة حول المعوقات التي تحد من استفادة طلاب التربية العليمة من مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في حل المشكلات التي تواجههم أثناء فترة التربية العلمية للتخصص والمعدل التراكمي.

– **أهداف الدراسة**

– التعرف على المشكلات التي تواجه طلاب التربية العليمة أثناء فترة التربية العلمية

– التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية.

– التعرف على اتجاهات طلاب التربية العلمية نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في حل المشكلات التي تواجههم أثناء فترة التربية العلمية

– الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة 0.05، بين المتوسطات الحسابية للاستجابات مجتمع الدراسة حول المشكلات في ضوء متغيري التخصص والمعدل التراكمي.

– الكشف عن الفروق دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسطات الحسابية للاستجابات مجتمع في متغيري للتخصص والمعدل التراكمي.

– **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي

– **أدوات الدراسة:** استمارة تحليل المحتوى، الاستبانة.

– **عينة الدراسة:** كان مجتمع 163 وهم طلاب التربية العلمية بالكلية فقط ، تم أخذ المجتمع كاملا.

– **نتائج الدراسة**

– ساهم الفيسبوك بدرجة كبيرة في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية.

– ان هناك إيجابية لدرجة موافقة لدى مجتمع الدراسة، نحو استخدام الفيسبوك في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية.

– وجود معوقات تحد من استخدام الفيسبوك بدرجة متوسطة.

–كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات مجتمع الدراسة، حول دور مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العلمية أثناء فترة التربية العليمة إلى التخصص والمعدل التراكمي، كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة نحو اتجاهات طلاب التربية العلمية نحو استخدام الفيسبوك في حل المشكلات التي تواجههم أثناء فترة التربية العلمية إلى التخصص والمعدل التراكمي.

– **حدود الاستفادة:** تقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في العديد من الجوانب أبرزها:

– تقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير مواقع التواصل الاجتماعي أو ما يعرف بالشبكات الاجتماعية، وتتفق مع المنهج المستخدم، وتختلف من ناحية الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي وكذلك في العينة.

2- الإجراءات المنهجية

ويمكن تفصيل أهم الإجراءات المنهجية وفقا لما يلي:

2-1- مجالات الدراسة

- المجال المكاني

تم إجراء دراستنا بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، حيث تأسست بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/ 363المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 هـ، الموافق لـ08 أكتوبر 2012. وتضم الكلية حاليا قسمان، قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية، وقد بلغ التعداد الإجمالي للطلبة المتمدريسن على مستوى الكلية، 4340 طالب بما فيهم 06 طلبة في الدكتوراه الطور الثالث، يؤطرهم 128 أستاذ دائما من مختلف التخصصات والرتب.

- **طور الليسانس:** 3327 طالب.

- **ماستر:** 1007 طالب.

- **الدراسات العليا:** 06 طلبة.

- **قسم العلوم الاجتماعية:** بلغ عدد طلبة القسم 1937 طالب منهم 1602 في طور الليسانس، و335 في يطور الماستر.

- **قسم العلوم الإنسانية:** بلغ عدد طلبة القسم 2403 طالب منهم 1725 في طور الليسانس، 672 في طور الماستر، و06 طلبة في طور الدكتوراه.

- المجال البشري

يعتبر المجال البشري للدراسة وهو المجتمع الذي نطبق على أفراده مختلف الوسائل البحثية، للوصول الى النتائج الموضوعية والواقعية، ولكي تكون دراستنا علمية لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا، حيث تمثل مجتمع دراستنا في أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- المجال الزماني

وتتمثل في المدة التي إستغرقناها في دراستنا بدءاً من تقديمنا لعنوان الدراسة إلى غاية الوصول إلى نتائجها، وقد قسمنا المجال الزمني إلى عدَّة مراحل:

-المرحلة الأولى: في شهر ماي 2018، قمنا بالتوجه إلى الأستاذ بن مهدي مرزوق للتكلم معه بخصوص الإشراف علينا من أجل إنجاز عمل التخرج، حيث استقبلنا ووافق على طلبنا.

- وبدأ التفكير في موضوع الدراسة جويلية2018، وفي شهر سبتمبر 2018 قمنا باختيار مجموعة من العناوين من أجل تقديمها للأستاذ المشرف علينا، وبعد عرضنا له العناوين المقترحة، ناقشنا حول المواضيع الهامة التي نريد أن ندرسها، وعند معرفة ميولنا ساعدنا على اختيار موضوع بحثنا، بعدها سجل موضوعنا على ورقة القبول مع الإمضاء، فتوجهنا إلى رئيس القسم من أجل عرضها على اللجنة العلمية، وفي أواخر شهر أكتوبر تم إعلان المواضيع بعد تثبيتها من طرف اللجنة العلمية، أين تم تعديل موضوعنا من قبلهم.

- **المرحلة الثانية:** فقد بدأنا في البحث عن المعلومات والدراسات السابقة وزيارة المكتبات من تاريخ نوفمبر 2018 إلى غاية فيفري 2019.

فمن أوائل شهر نوفمبر إلى غاية أواخر شهر ديسمبر بدأنا في التفكير حول كيفية إعداد إشكالية البحث، وقمنا بتصميم إشكالية أولية وعرضها على الأستاذ المشرف علينا لتصحيحها، حيث قان بتوجيهنا نحو الأخطاء الموجودة في هذه الإشكالية، وبعد وضع كل النقائص صممنا إشكالية أخرى وعرضناها عليه، قام بتصحيحها والموافقة عليها.

وبعد البحث عن المعلومات والمراجع حول دراستنا، لم نجد ما يخدم موضوعنا بالشكل الكبير مما حتم علينا التنقل إلى جامعة أخرى للبحث عن مصادر ومعلومات أكثر لموضوعنا.

في شهر جانفي توجهنا إلى عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة، ليقدم لنا إذن من طرفه للتنقل إلى مكتبة قسنطينة والدخول إليها لدافع علمي، متعلق بالبحث عن مراجع ودراسات تخص موضوعنا.

بعد الحصول على الإذن توجهنا في اليوم المالي إلى مكتبة قسنطينة، أين تم استقبالنا وتقديم يد العون لنا، حيث تنقلنا بين الجامعات والمكتبات، ووجدنا دراسات ومراجع خادمة للموضوع.

- **المرحلة الثالثة:** في شهر فيري 2019 بدأنا في إعداد الإطار المنهجي لدراستنا، حيث كنا على تواصل مع الأستاذ المشرف من أجل إرشادنا ومتابعته لنا لإعداد هذا الإطار، بما يشمله من اختيار للموضوع والأهمية والأهداف التي نسعى لتحقيقها...الخ وبعد معرفة المنهجية المتبعة، أتممنا الإطار المنهجي ليقوم الأستاذ بمواصلة العمل معنا حول إعداد استمارة الإستبيان، حيث قمنا بوضع أسئلة مبدئية لموضوعنا وعرضها على الأستاذ، حيث قام بتعديلها وفي شهر مارس عرضناها على الأساتذة المحكمين لإجراء التعديلات، فطلبوا منا تركها عندهم والرجوع إليها في وقت أخر لمعرفة رأيهم.

و بسبب العطلة الربيعية التي حدثت في هذا الشهر والتي كانت مدتها شهر تم غلق أبواب الجامعة فلم نتمكن من الرجوع إليهم.

في بداية ماي قمنا بعرض استمارة الإستبيان على الأستاذ المحكمين حيث أجروا عليها بعد التعديلات، وبعدها عرضناها على الأستاذ المشرف، تم تصحيح كل التعديلات وقمنا بتوزيعها على عينة دراستنا والمتمثلة في أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة، ومن ثم تفريغها وتحليل نتائجها ومناقشتها إلى غاية أوائل شهر جوان 2019، ليتم إخراج المذكرة في شكلها النهائي.

2-2- عينة الدراسة

في بداية الأمر أردنا أن نقوم بمسح شامل لمجتمع البحث لكن نظرا لضيق وقتنا، تم اللجوء إلى العينة الحصصية وتعرف العينة بصفة عامة، بأنها جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحثتان بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث، وتعفي الباحث من مشقات دراسة المجتمع الأصلي.[1]

اعتمدنا في بحثنا على العينة الحصصية لأنها تقوم على مبدأ نفس التوزيعات أو نسب خصوصيات مجتمع البحث على العينة، وهذه الخصوصيات يكون اختيارها على أساس أهداف البحث، بمعنى أخر يجب أن تكون هذه الصفات أو الخصوصيات التي نختارها في العينة، قابلة للملاحظة في وحدات مجتمع البحث. كما يتعين على الباحث كذلك أن يعرف توزيعها ونسبها في مجتمع البحث، وتعتمد المعاينة الحصصية على بعض مميزات مجتمع البحث التي تسعى لإعادة إنتاجها في صورة نسب من العينة، إن استعمالها يتطلب منا إذا امتلاك بعض المعطيات الرقمية حول مجتمع البحث.[2]

وقد قمنا باختيار العينة الحصصية وذلك لأن طبيعة دراستنا تفرض علينا اختيارها على أساس استخدام الشبكات الاجتماعية غفي علاقات العمل، حيث اخترنا 25 مفردة.

2-3- المنهج المستخدم

مما لاشك انه لدراسة موضوع لابد من اعتماد طريقة أو منهجية للوصول إلى الحقيقة، ويكون اختيار هذا المنهج على أساس متطلبات البحث وكبيعة المواضيع التي يعالجها لذلك فالمنهج هو عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة لتكشف عن حقيقة تشكل هذه

---

[1]- جودت عزت عطوي، **أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية**، ط5، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 112.

[2]- حسين محمد جواد الجبوري، **منهجية البحث العلمي -مدخل لبناء المهارات البحثية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص 49-50.

الظاهرة أو تلك، وهو كذلك مجموعة من القواعد والإجراءات والأساليب التي تجعل العقل يصل إلى معرفة حقة بجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها دون أن يبذل مجهودات غير نافعة.

إن طبيعة البحث محل الدراسة واستخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة يفرض استخدام المنهج الوصفي التحليل والذي يعتمد على جمع المعلومات والحقائق ووضعها وتحليليها وتفسيرها للوصول إلى نتائج نهائية منطقية.

فالمنهج الوصفي التحليلي هو الذي يعتمد على دراسة الظاهرة، كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا، يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

2-4- مجتمع البحث

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وهي تتطلب من الباحثتان دقة بالغة، حيث يتوقف عليها إجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتائجه.[1]

ويعرف مجتمع البحث على أنه جميع المفردات والأشياء التي نريد معرفة حقائق عنها وقد تكون أعداد كما في حالة تقييم مضمون وسائل الإعلام، فإن المجتمع هو جميع الأفراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة[2]، وهو كذلك مجموع محدود أو غير محدود من المفردات والعناصر والوحدات المحددة مسبقا، حيث تنصب ملاحظات الباحثتان [3].

ويمثل مجتمع البحث في دراستنا أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة حيث بلغ عددهم 128 أستاذ.

على اعتبار أن مجتمع البحث هو مجموعة من الناس أو الوثائق محددة تحديدا واضحا، ويهتم الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليها، وفي ضوء ذلك فان المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة الباحثتان وأغراضه.[4]

---

[1]- محمد شفيق، **الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية**، دط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص 112.

[2]- إبراهيم محمد التركي، **دراسات في مناهج العلمي**، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2003، ص 100.

[3]- مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، **أساليب البحث العلمي**، الأسس النظرية والتطبيق العملي، ط4، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 156.

[4]- نادية سعيد عيشور، **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، مؤسسة حسن رأس الجبل للنشر، قسنطينة، 2017، ص 265.

2-5- أدوات جمع البيانات

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

- **الاستبيان:** هو أداة من أدوات البحث العلمي للحصول على حقائق والتوصل للوقائع وللتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء.[1]

وهي الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث بعد أن يرسهم مسارات ويحدد موضوعيتها، ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث وتحمل الاستمارة الاستبيانية مادة على شكل مجموعة من الأسئلة يعطى بعضها مفتوحة وبعضها مغلقة وبعضها يتعلق بالحقائق العمر والنوع، السكن، والبعض الآخر يتعلق بالآراء والمواقف[2].

حيث أن الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جيدة والحصول على استجابات كاملة، ومن الأهمية بما كان أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة فيكون بالإمكان بناء جيد بشكل جيد.[3]

وترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادتها مرة أخرى.[4]

بعد تصميمنا للاستمارة قمنا بعرضها على الأستاذ المشرف، وكذلك على عدد من الأساتذة المحكمين للتأكد من أن الاستمارة لها علاقة بتساؤلات الدراسة وأهدافها، من حيث فحص المعلومات الموجودة في الاستمارة التي تخدم موضوعنا والصياغة اللغوية، وكذلك ترتيبها.

وبعد عرضها على الأساتذة خضعت إلى بعض التعديلات والإضافات وبناءا على الملاحظات المقدمة من قبلهم، قمنا بتصميم الشكل النهائي للاستمارة والذي يشمل ثلاث محاور:

خصصنا المحور لعادات وانماط استخدام الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة والمحور الثاني لدوافع ومجالات استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل

---

[1]- رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي أساسياته النظرية والممارسة العلمية** ، دار الفكر المعاصر، دمشق، 2000، ص 329.

[2]- محمد جمال الفار، **معجم المصطلحات الإعلامية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 20.

[3]- منذر الضامن، **أساسيات البحث العلمي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 91.

[4]- عبد الله محمد الشريف، **مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية**، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2007، ص 118.

الجامعة، أما المحور الثالث فقد خصصناه للإشباعات التي تحققها استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.

- **الأساتذة المحكمين**
- بوبكر حفظ الله.
- حمدي زيدان.
- بدر الدين مسعودي.
- عبد الغني بوزيان.
- منصر عز الدين.
- قمنا بتوزيع 30 استمارة وتم إلغاء 05 من الاستمارات لأنها لم تستوفي الشروط اللازمة للبحث.

أما بالنسبة للمعالجة الإحصائية: فقد استخدمنا برنامج spss في دراستنا لمعالجة لبيانات لأن تحقيق أهداف الدراسة مرتبط باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتقديم تفسيرات واقعية للظاهرة، حيث قمنا باستعمال الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية.

- **الملاحظة:** تعرف بأنها تقنية مباشرة لتقصي، وتستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة بهدف أخذ معلومات كيفية من اجل فهم موقف أو السلوكات.[1]

هي كذلك عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، أحدهما الباحث والآخر المبحوث، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثنائها ردود فعل المبحوث.[2]

إن الملاحظة كأسلوب للبحث يجب أن تكون مركزة بعناية وأن تكون موجهة لغرض محدد أن تكون منظمة، وأن تسجل بحرص ودقة.[3]

وقد اعتمدنا على الملاحظة الميدانية في معرفة استخدامات الشبكات الاجتماعية في معرفة علاقات العمل داخل الجامعة، وذلك من خلال ملاحظة أفراد العينة والتعرف على مدى استخدامهم لهذه الشبكات الاجتماعية في مجال عملهم من خلال ردود أفعالهم وتحاورهم معنا.

---

[1]– موريس أنجرس، **منهجية البحث في العلوم**، تر بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006، ص 184.

[2]– ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 112.

[3]– أحمد بدر، **أصول البحث العلمي ومناهجه**، المكتبة الأكاديمية، د ب، 1994، ص 342.

3- المقترب النظري للدراسة

- نظرية الاستخدامات والإشباعات كمنظور للدراسة

لا يمكن اعتبار أي نظرية في أي مجال من مجالات المعرفة النظرية نهائية، كافية وشاملة. إلاّ إذا كانت هذه النظرية قادرة على تغيير وشرح جميع البيانات والحقائق التي تمت ملاحظتها.[1]

وقد اخترنا في دراستنا نظرية الاستخدامات والإشباعات لأنها تتماشى مع طبيعة الموضوع، حيث تعتبر من أهم نظريات الاتصال الحديثة التي تفسر الدور الذي يلعبه الجمهور في عملية الاتصال مع وسائل الإعلام، حيث تعتبر الحاجات والدوافع من العوامل المحركة للاتصال وبصفة خاصة تلك الحاجات والدوافع التي يتوقع الفرد أن يشبعها أو يلبيها له الآخرون لتحقيق التكيف والتوازن.[2]

وهذا ما سنكتشفه في موضوع دراستنا المتمثل في استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة.

3-1- نشأة النظرية ومراحل تطورها

- النشأة

ظهرت هذه النظرية لأول مرة في كتاب استخدام وسائل الاتصال الجماهيري لمؤلفيه الياهو كاتز وجي بلومر (Elihukatz& G. Blumer) 1974، وكانت الفكرة الأساسية للكتاب تدور حول تصور الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام ومحتواها من جانب ودوافع الفرد من التعرض إليها من جانب آخر.

قدم هذا المدخل للمرة الأولى عام 1999، حينما تحدث عالم الاتصال المعروف كاتز عن ضرورة تقدير الخط الذي تتم فيه بحوث الاتصال، والتركيز على كيفية تعامل الناس مع وسائل الإعلام بدلا من تأثيرها على الجمهور، وأقترح على الباحثين ضرورة دراسة المتغيرات التي تلعب دورا وسيطا في هذا التأثير من خلال البحث عن إجابة السؤال: ماذا يفعل الجمهور مع وسائل الإعلام؟

وكان الظهور الفعلي لمنظور الاستخدامات والإشاعات عام 1944، في المقال الذي كتبته عالمة الاجتماع الأمريكية Harkoz بعنوان: دوافع الاستماع للمسلسل اليومي وأتباعه وتوصلت من خلال المقابلات التي أجرتها مع 100 من المستمعات للمسلسل النهاري الذي يقدمه الراديو: إلى وجود إشباعات

---

[1]- أحمد بدر، **أصول البحث العلمي ومناهجه**، المكتبة الأكاديمية، (د. ط)، 1994، ص112.

[2]- منال هلال المزاهر، **مرجع سابق**، ص170.

أساسية للاستماع إلى هذه النوعية من المسلسلات، وتواصلت الجهود البحثية في هذا الميدان حتى وصلت إلى حالة من النضج، تبلورت من خلالها عناصر هذه النظرية الجديدة وأهدافها وفروضها ليصبح لها فيما بعد تأثير كبير في أولويات بحوث الإعلام في العالم لسنوات عدة[1].واختلفت النظرة لجماهير وسائل الإعلام حيث أصبح ينظر للمتلقي على انه فاعل نشط في عملية الاتصال. وجاءت هذه النظرية كرد فعل لنظريات الأولى التي سبقتها والقائلة بسلبية الجمهور(الحقنة تحت الجلد، الطلقة السحرية...).

- مراحل تطور النظرية

مرت هذه النظرية بمراحل عديدة من نشأتها حتى تبلورت نظرية متكاملة، فرغم الشعبية الواسعة التي تحظى بها كمدخل في دراسة الاتصال الجماهيري، إلا أنها تفتتت بسبب سيطرة اتجاه بحوث التأثير قبيل وبعد الحرب العالمية الثانية على دراسات الاتصال الجماهيري، فضلا عن افتقارها الافتراضات النظرية.

- و يمكن تحديد مراحل تطورها فيما يلي:

- المرحلة الوصفية:

امتدت هذه المرحلة بين الأربعينيات والخمسينيات في القرن الماضي، واهتمت بتقديم وصف عميق لتوجهات الجماعات الفرعية لجمهور وسائل الإعلام فيما يتعلق باختيارها لمحتوى مضامين وسائل الاتصال، وتعززت هذه الدراسات من خلال الحرب العالمية الثانية ولم تستطع تلك الدراسات الربط بين إشباعات الجمهور واستجاباتهم ومكوناتهم وشروطهم وظروفهم النفسية والاجتماعية.

ولقد فشلت مثل هذه الدراسات لأنها لم تستطع الكشف عن العلاقة القائمة بين وظائف الإعلام، واستجابة الجمهور وتحقيقه لإشباعاته من وسائل الإعلام.

-مرحلة تحديد المفاهيم[2]:

تتميز هذه المرحلة بتوجهاتها الميدانية، حيث حاولت توضيح المفاهيم الخاصة بالمتغيرات النفسية والاجتماعية التي يفترض أنها تؤدي إلى نماذج معينة لاستهلاك الجمهور لوسائل الإعلام، فاستطاعت قياس ميول الجماهير واتجاهاتهم النفسية والاجتماعية والسلوكية، التي تقضي بها للإشباعات متبعة البحوث الكمية وهو ما افتقدته بحوث المرحلة السابقة.

---

[1]- كامل خورشيد مراد، **الاتصال الجماهيري والإعلام**، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص138.

[2]- أحمد عيساوي، **مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص142.

-المرحلة التفسيرية:

تتميز هذه المرحلة باستثمار التراكمات العلمية والبحثية والمنهجية للمرحلتين السابقتين، وذلك بتوضيح وتجلية المفاهيم المرتبطة بدوافع والتوقعات التي يتمناها وينتظرها الجمهور من وسائل الإعلام، وتمكنت دراسات هذه المرحلة من تحويل النتائج العامة حول استجابات الجمهور وإشباعاته المتوقعة من وسائل قابلة للقياس.

واهتمت هذه الدراسات بالأصول النفسية والاجتماعية والسلوكية والفكرية للحاجات، التي تولد توقعات مختلفة من التعرض لوسائل الإعلام، أو بالاشتراك في نشاطات أخرى ينتج عنها إشباع الحاجات غير المقصودة في إطار الخصائص الفردية الجمعية للفرد

– وثمة نماذج للاستخدامات والإشباعات كنموذج كاتز ونموذج ماكويل ونماذج بوفيتش ونموذج رورنجرين ونموذج سفن وندهل وتنطلق من الاتي

– إشباعات وفق المنظور الوظيفي الذي يؤكد على انسجام الجمهور أثناء تحقيقهم لإشباعاتهم الشخصية.

– إشباعات وفق المنظور الثقافي وحسب البنية الثقافية السائدة في المجتمع أو وفقا لدوافعهم الشخصية، التي تدفعهم لتعرض واستخدام وسائل الإعلام والاتصال[1].

وقد شهدت فترة الثمانينيات تطورا ملحوظا على صعيد اختبار علاقة العديد من العوامل والمتغيرات بدافع استخدامات إشباعات وسائل الإعلام ومضامينه المختلفة، كما طور الباحثتان ون فكرة الإشباعات المتوقعة من وسائل الإعلام وتلك التي يتم الحصول عليها بالفعل، وعلاقتها بالدوافع المختلفة لاستخدامات الوسائل والمضامين المختلفة.

حيث كان يدور موضوع البحث في هذه الفترة على المستهلك والمستخدم والرهانات الإستراتيجية وأبرز العلماء الذين اهتموا بهذه البحوث الفرنسي ميشال دوسرتو.

[1]– أحمد عيساوي، **مرجع سابق**، ص ص 143،144.

- نموذج روز ينجرين للاستخدام والإشباع

- العلاقة بين الاستخدام والتأثير

من بين النماذج التي تناولت العلاقة بين الاستخدام والتأثيرات نموذج ويندال للاستخدام والتأثير، بحيث يرى هذا الباحثتان بان المحصلة النهائية لاستخدام وسائل الإعلام هو تراكم التأثير أو تتابعه وهذه العلاقة تأخذ ثلاثة أشكال:

-إذا كان الفرد قد استعمل وسائل الإعلام كعامل وحيد لإشباع حاجاته، فإنه في هذه الحالة يمكن وصف المحصلة النهائية لهذا الاستخدام بأنها التأثير.

-قد تعتبر المخرجات النهائية نتيجة لاستخدام وسائل الإعلام أكثر من استخدام خصائص محتوياتها، في هذه الحالة يصبح استخدام وسائل الإعلام هو السبب الرئيسي لمحصلة العملية الاتصالية وبالتالي تعتبر هذه المحصلة بمثابة نتيجة.

-عندما تتخذ المحصلة النهائية للعملية الاتصالية من خلال خصائص المحتوى وبتأثير استخدامه كعامل وسيط، فإنه في هذه الحالة تحدث عمليتان تكون السبب في تتابع التأثيرات، البعض من هذه التأثيرات يحدث بتأثير خصائص المحتوى والأخر يتأثر بعملية الاستخدام

بالرغم من نجاح هذا النموذج في ربط بين الاستخدام والتأثير إلا أن هناك صعوبات ترتبط بعدم وضوح مخرجات عملية الاتصال ألجماهيري، بحيث يصعب التمييز بين ما هو تأثير أو مجرد نتيجة أو تتابع للتأثير[1].

3-2-مفهوم النظرية

شكلت نظرية الاستخدامات والإشباعات في الإصلاح الإعلامي مثار اختلاف بين الباحثين، وتعني النظرية باختصار:" تعرض الجمهور لمواد إعلامية لإشباع رغبات كامنة معينة استجابة لدوافع الحاجات الفردية".

وأورد مساعد المحيا تعريفا اصطلاحيا لمفهوم النظرية : على أنه ما تحققه المادة المقدمة عبر وسيلة معينة استجابة جزئية أو كلية لمتطلبات و حاجات ودوافع الفرد الذي يستخدم هذه الوسيلة ويتعرض لتلك المادة... [2]

[1]- حسين شفيق، **مرجع سابق**، ص195.

[2]- **المرجع نفسه**، ص ص184 -185.

وتعني في الأساس بجمهور الوسيلة الإعلامية والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي تتبع رغبات الجمهور، وتلبي حاجاته الكامنة في داخله، أي أن الجمهور ليس سلبيا يقبل كل ما تعرضه عليه وسائل الإعلام، بل يملك غاية محددة من تعرضه يسعى لتحقيقها، فأعضاء الجمهور هنا بدرجة ماهم إلا باحثون ناشطون عن المضمون الذي يبدو أكثر إشباعا لهم، وكل ما كان هناك مضمون معين قادر على تلبية احتياجات الأفراد وكلما زادت نسبة اختيارهم له[1].

حيث تهدف هذه النظرية إلى اكتشاف كيفية استخدام الأشخاص لوسائل الاتصال، عن طريق الأخذ بعين الاعتبار أنهم جمهور نشط، يستطيع أن يختار وينتقي من بين محتوى تلك الوسائل ما يشبع حاجاته وتوقعاته وكذلك تفسير دوافع التعرض لوسيلة من وسائل الاتصال والتفاعل الذي يحدث بسبب هذا التعرض، كذلك التأكيد على نتائج استخدامات وسائل الاتصال بغرض تفسير عملية الاتصال الجماهيري[2].

3-3- فرضيات النظرية

وضع الياهو كاتز وزملاؤه خمسة فروض رئيسية تتعلق بكيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال والإشباعات التي يسعون إلى تحقيقها من وراء هذا الاستخدام وهي:

- أن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصود تلبي توقعاتهم.

- يعتبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية.

- أن أعضاء الجمهور هم الذين يختارون الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاتهم، وأن وسائل الإعلام تتنافس مع مصادر الإشباع الأخرى في تلبية هذه الحاجات.

- أن أفراد الجمهور لديهم القدرة على تحديد دوافع تعرضهم وحاجاتهم التي يسعون إلى تلبيتها، لذا فهم يختارون الوسائل المناسبة لإشباع هذه الحاجات.

- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة في المجتمع من خلال استخدام الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتواها فقط.

[1]– صالح سماتي، محمد نجيب دبوس، **استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير نظرية خدمات الإدارة المحلية**، رسالة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017، ص26.

[22]– أماني عمر الحسني، **الأعلام والمجتمع أطفال في ظروف صعبة ووسائل مؤثرة**، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005، ص78.

من ناحية أخرى يرى ليتل جون أن هناك ثلاثة فروض أساسية تنطلق منها هذه النظرية وهي:

– أن جمهور وسائل الإعلام يسعى إلى إشباع حاجة معينة، من خلال تعرضه للرسائل التي تقدمها الوسيلة الإعلامية[1].

– أن جمهور الوسيلة الإعلامية هو جمهور مسؤول عن اختيار ما يناسبه من وسائل الإعلام التي تحقق حاجاته ورغباته، فهو يعرف هذه الحاجات والرغبات ويحاول إشباعها من خلال استخدام الوسائل الإعلامية المتعددة.

– أن وسائل الإعلام تتنافس مع مصادر أخرى لإشباع حاجات الجماهير.

وقد قدم كذلك لوندبرج وهولتين Lund Berg & huleten خمسة فروض وأطلق عليها نموذج الاستخدامات والإشباعات ، وهي ذات درجة من الترابط الداخلي:

الفرض الأول: تفترض النظرية أن الجمهور المستخدم لوسائل الاتصال يتصرف لتحقيق أهداف معينة، أي أن التعرض لوسيلة اتصال ما هو إلا تعبير عن دوافع سيكولوجية واحتياجات فردية.

الفرض الثاني: يتوقف معظم الاستعداد لربط الاحتياجات والإشاعات من جهة واستخدام وسيلة ما من جهة أخرى على أفراد الجمهور، وهذا يدع مساحة ضئيلة جدًا للفرض بوجود أي شكل من أشكال التأثير المباشر لوسائل الاتصال على سلوك واتجاهات الجمهور.

الفرض الثالث: وسائل الاتصال تتنافس مع وسائل أخرى لتحقيق احتياجات الفرد، فالاحتياجات التي تحققها الأولى هي جزء من دائرة احتياجات واسعة وتختلف درجة اشباع وسائل الاتصال لتلك الاحتياجات، ولا بد من النظر إلى طرق إشباع الاحتياجات التقليدية والأقدم من وسائل الاتصال حتى نصل إلى دور الإعلام في حياتنا.

الفرض الرابع: تفترض هذه النظرية أنه من الممكن استنباط العديد من أهداف استخدام وسائل الاتصال من إجابات أعضاء الجمهور أنفسهم، بمعنى أن الأفراد لديهم الوعي الكافي باهتماماتهم ودوافعهم ويستطيعون التعبير عنها وتحديدها أو على الأقل يستطيعون التعرف عليها إذا تم سؤالهم عنها[2].

[1]– منال هلال المزاهرة، **مرجع سابق**، ص186.

[2]– أماني عمر الحسيني، **مرجع سابق**، ص ص 82–83.

الفرض الخامس: إن الحكم لقيمة أهمية الثقافة للإعلام يجب عدم الخوض فيها، ولكن لا بد من القيام بدراسات خلفيات ومواصفات الجمهور في حد ذاتها ومن خلال ذلك يمكن الأخذ في الاعتبار الاختلافات الشائعة والصلات بين الاستخدامات والإشباعات وكثير من الدراسات والأبحاث حول الثقافة الجماهيرية.

3-4- عناصر نظرية الاستخدامات والإشباعات

- **الجمهور النشط:** يرى هربرت أن الجمهور يختلف عن الحشد أو الجمهرة من حيث أن الجمهور أكثر تفككاً وأقل اندماجا وأنَّ أفراده ليسوا متماسكين، ولا يقوم بينهم التماسك الانفعالي الذي يتوفر في حالة الحشد، حيث أنَّ الفرد في الحشد ينسى ذاته ويتجه بعواطفه إلى الإيحاء الجمعي، يتفاعل مع الجو المحيط به ويتكون ما يسمى بالفعل الجمعي أو العقل الجماهيري.[1]

حيث يُعرَّف الجمهور النشط بأنَّه الذي يبحث عن المضمون الإعلامي المناسب له والملبي لحاجاته، حيث بات هذا الجمهور يتحكم في اختيار الوسيلة المناسبة من حيث المحتوى، ويتحدَّد مفهوم الجمهور النشط بما يلي:

- **الانتقائية في الاختيار:** حيث يختار المضمون الذي يشبع حاجاته ودوافع معينة.
- **الانتفاع:** أن جمهور يختار المضمون الذي يشبع حاجاته ودوافع معينة.
- **الاختيار المعتمد:** يعتمد أفراد الجمهور اختيار وسيلة إعلامية معينة لإشباع حاجة ما، ومصدرها هو خصائص فردية، اجتماعية وثقافية لجمهور الوسيلة الإعلامية؛
- **الاستغراق:** ويحدث على المستوى الإدراكي والسلوكي، حيث أستغرق الجمهور مع المضامين الإعلامية وخاصة التلفزيون (توحد الجمهور مع الشخصيات التلفزيونية)؛
- **محدودية التأثير:** هناك محدودية في تأثير وسائل الاتصال على تفكير الجمهور وسلوكه.[2]

أما جونتر فقد حدَّد أبعاد مفهوم الجمهور النشط في النقاط الآتية:

- **الانتقائية:** فالجمهور وفقا لنظرية الاستخدامات والإشباعات لدية القدرة على الاختيار للوسائل والمضامين التي تحقق حاجاته ودوافعه النفسية والاجتماعية والتي تعكس اهتماماته وتفضيلاته المختلفة، بالإضافة إلى أنَّ الجمهور يستطيع أن يدرك ويتذكر بشكل انتقائي ما يتعرض له من رسائل؛

---

[1]- جمال العيفة، **الثقافة الجماهيرية**، جامعة باجي مختار، عنابة، 2003، ص16.

[2]- منير حجاب، **نظرية الاتصال**، دار الاتصال للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص299.

- العمدية: حيث يتوجه ويتعرض جمهور وسائل الإعلام للمضمون الذي ينتقيه لخدمة دوافعه وأهدافه وحاجاته المختلفة.

- المنفعة: استخدام جمهور وسائل الإعلام والاتصال والمضامين الإعلامية مرهون بما يعود عليه من إشباع للاحتياجات المختلفة التي يشعر بأنه بحاجة إليها.

- عدم السماح بفرضية التأثير: فالجمهور لا يريد أن يتحكم فيه أحد، كما يؤكد باحثوا هذه النظرية أنه إيجابي ونشط ويوجه اختياراته بناءً على احتياجاته، وعلى ذلك فالتأثير القوي لوسائل الإعلام على الجمهور مستبعد والأقرب هو التأثير المحدود لوسائل الإعلام.(1)

- الأصول النفسية والاجتماعية لاستخدامات وسائل الاتصال

- **الأصول الاجتماعية لاستخدامات وسائل الاتصال:** لا يتعامل الجمهور مع وسائل الاتصال باعتبارهم أفرادا معزولين عن واقعهم الاجتماعي، وإنما باعتبارهم أعضاء من جماعة في منظمة لهذا فالعوامل الديموغرافية والاجتماعية لها تأثيرها في استخدام الجمهور لوسائل الاتصال.

- **الأصول النفسية لاستخدامات وسائل الاتصال:** تؤدي الاستخدامات في بعض الأحيان إلى وجود حوافز معينة بحاجة إلى إشباع، حيث يقوم هذا المدخل على افتراض أن الأفراد المختلفين يختارون لأنفسهم مضامين إعلامية مختلفة وفقا للظروف النفسية المختلفة بينهم، حيث تعد الظروف النفسية لأفراد الجمهور مشكلات تواجههم ويحقق التعرض لوسائل الاتصال العلاج الأمثل لهذه المشكلات[2].

- دوافع تعرض الفرد لوسائل الإعلام

يفترض مدخل الاستخدامات والإشباعات أن دوافع التعرض لوسائل الاتصال تنتج أساسا عن الحاجات النفسية والاجتماعية تؤدي إلى توقعات معينة يمكن إشباعها من خلال وسائل الاتصال ويمكن تجميعها في خمس فئات هي:

- **الحاجات المعرفية:** اكتساب المعلومات، المعرفة، الفهم.
- **الحاجات العاطفية:** العواطف، الاستمتاع، الخبرة الجمالية.

---

[1]- فطوم لطرش، **استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والإشباعات المحققة منه**، رسالة ماستر منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص ص 83-84.

[2]- باوة بوزيان، كراش عفاف، **استخدام صحفي الإذاعات المحلية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة**، رسالة ماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص ص 12.13.

- **الحاجة للتكامل الشخصي:** تدعيم المصداقية، الثقة، الاستقرار.
- **الحاجة إلى التكامل الاجتماعي:** تقوية الروابط مع الأسرة والأصدقاء[1].
- الحاجة لتحقيق التوازن، الهروب، الترفيه.

أما عن الدوافع فيقسمها "روبن" إلى فئتين هما:

- **الدوافع الوظيفية (النفعية):** تعني اختيار الفرد لنوع معين من المضمون، ولوسيلة اتصالية معينة لإشباع حاجاته من المعلومات والمعرفة.
- **الدوافع الطقوسية:** تستهدف تمضية الوقت، التنفيس والاسترخاء، والهروب من الروتين اليومي والمشكلات.

– توقعات الجمهور من وسائل الاتصال

تخلق حالة الفرد الداخلية وميوله النفسية توقعات لإشباع حاجاته من خلال التعرض لوسائل الاتصال، وهو مفهوم يتلاءم مع مفهوم الجمهور النشط، حيث أنه إذا كان على الجمهور الاختيار بين بدائل اتصالية وغير اتصالية أخرى طبقا لاحتياجاتهم، فلا بد أن يكونوا على درجة كافية من الوعي ببدائل تكون أكثر إشباعا لاحتياجاتهم، حيث أن السلوك الاتصالي للأفراد ينشأ من التوقعات والمعتقدات بشأن احتمال أن يكون لهذا السلوك مساهمة في إشباع احتياجاتهم المختلفة.

وقد عرف مفهوم "التوقع" من عدد كبير من الباحثتان ين، ومنها تعريف "ماكلويد" القائل بأن التوقع: هو احتمالات الرضا التي ينسبها الجمهور، بينما عرفه كاتز بأنه الإشباع الذي يبحث عنه الجمهور.[2]

– إشباعات وسائل الإعلام

يتم وفق مدخل الاستخدامات والاشباعات أن يختار الجمهور من بين الوسائل الإعلامية المتاحة أمامه ومن مضامينها، ما يمكن أن يشبع حاجاته[3]و تلبية الحاجات المستهدفة، مثل الحاجات المعرفية والتعليمية أو حاجات التسلية والترفيه والاسترخاء، إضافة إلى حاجات أخرى، فيما يتعلق بالتجول فإن

---

[1]– عمر عطلاوي، **أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة في الحصول على المعلومة الرياضية، الفيسبوك كنموذج**، رسالة ماستر في إعلام واتصال رياضي سمعي بصري، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص12.

[2]– منال هلال المزاهرة، **مرجع سابق**، ص196.

[3]– مريم رحماني، **استخدام المرأة العاملة لموقع اليوتيوب والاشباعات المحققة**، رسالة ماستر في الاتصال في التنظيمات، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018، ص37.

المستخدم هو الذي يحدد نسبة المواد التي يقبل عليها، حيث لا يعبر عدد المواقع أو الصفحات الالكترونية على سعة الاستخدام أو عدد المستخدمين.

لا تعتبر كثافة شبكة الانترنت دليلا على إشباع الحاجات، رغم أن التجول بين المواقع يمثل في حد ذاته استخداما للشبكة وبالتالي فمن الضروري البحث عن عادات الاستخدام وسلوك المستخدم نظرا للفجوة الموجودة بين مختلف الفئات الاجتماعية بفعل تباين المستوى المادي والفكري، فإن هناك اختلاف في كثافة وعادات المستخدم وأنماطه السلوكية، ويتميز استخدام وسائل الاتصال الرقمية بظهور الحاجات التي تظهر أثناء الإبحار على شبكة الانترنت[1].

- **الإشباعات:** يحقق استخدام وسائل الاتصال الرقمي مجموعة من الإشباعات نذكر منها:

أ- **استكشاف كل ما هو جديد في العالم الخارجي:** يؤدي التجول في مواقع الأنترنت بالمستخدم على استكشاف العالم الخارجي، بالإضافة إلى معرفة الجديد من إخبار ومعلومات، سواء عن طريق الإبحار أو المشاركة بواسطة البريد الالكتروني والدردشة.

ب- **البحث عن المعلومات:** بفضل الأنترنت أصبح بإمكان المستخدمين الإحاطة بكل أنواع المعلومات سواء الشخصية كالأخبار المحلية الخاصة بالمحيط الاجتماعي، أو العامة كالأحداث العالمية، السياسية،...

ج- **الاستمتاع والتسلية:** تساعد الأنترنت المستخدمين في إيجاد فضاءات للترفيه والاستمتاع بفضل المواقع المخصصة في الألعاب والنكت....[2]

د-**الاتصال بالآخرين:**تختلف مجالات الاتصال في الانترنت بفضل تعدد الأدوات المخصصة لهذا الغرض، إضافة إلى تعدد مجالات تطبيقها ويأتي على رأسها البريد الالكتروني بمختلف أشكاله والذي يتيح للمستخدم الاتصال بالآخرين في أي مكان.

ه- **تحقيق الوجود الافتراضي:** لقد مكنت شبكة الويب مستخدميها من الانتقال من الوجود الفعلي المادي إلى العالم الافتراضي من خلال تشكيل جماعات كل في تخصصه وهو ما يمكن من تبادل الخبرات والأماكن.

[1]- زينب كعواني، صلاح الدين حليمي، **استخدام الشباب الجامعي لإذاعات الانترنت والاشباعات المحققة من هذا الاستخدام**، رسالة ماستر في الصحافة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2014، ص33.

[2]- ابتسام زبيري، ماريا الأعور، **استخدام طلبة الجامعة لوسائل الإعلام الجديدة والإشباعات المحققة، مواقع التواصل الاجتماعي نموذجا**، رسالة ماستر في التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص29.

يلبى رغباته، بغية الحصول على نتائج خاصة يطلق عليها الإشباعات، وهناك إمكانية ربط محتوى الرسالة الاشباعات المتحققة، فبرامج الدراما والترفيه والمنوعات يمكن أن تحقق إشباعات مختلفة، مثل التنفيس والتخلص من الملل والقلق والهروب من المشكلات اليومية. أما برامج الأخبار والمعلومات فتحقق إشباعا معلوماتيا يتمثل في الحصول على المعلومات والخبرات والمهارات، وتأتي الإشباعات المطلوبة والمتحققة من الوسائل الاتصالية من خلال مصادر رئيسية ثلاثة تتمثل في محتوى أو مضمون الوسيلة الإعلامية من خلال التعرض إلى مضامين برامجية محددة، أو تتمثل في التعرض لوسيلة إعلامية معينة، ومن شأن ذلك أن يشبع احتياجات معينة للفرد المشاهد، مثل الترفيه، الاسترخاء والتنفيس والهروب من مشكلة ما أو تتمثل أيضا في الإطار المرجعي عند المشاهدة، كأن يكون التعرض للوسيلة من خلال المشاركة مع الآخرين كأفراد الأسرة أو الأصدقاء أو بشكل منفرد.

3-5- استخدامات الاتصال الرقمي والإشباعات

باتت بحوث استخدام وسائل الاتصال الرقمي تتصدر البحوث والدراسات لسهولة تطبيق الفروض الخاصة بنظرية الاستخدامات والاشباعات، وأصبح الاتصال الرقمي بكافة وسائله الاختيار الأمثل لدى الجمهور من بين وسائل الإعلام لإشباع حاجاته على شبكة الأنترنت، من خلال البريد الالكتروني والحوار، والاطلاع على المواقع الالكترونية لتلبية حاجة التواصل مع الغير[1].

ولأن فروض نظرية الاستخدامات والاشباعات تركز على نشاط جمهور وسائل الإعلام والاستخدام لتحقيق أهداف معينة، فإن مستخدمي شبكة الانترنت بما تحتويه من تطبيقات وبرامج ومواقع الكترونية هم الأكثر نشاطا في الاستخدام والتفاعلية والتشاركية في العملية الاتصالية التي تبرز في الاتصال الرقمي بشكل عام.

- **الاستخدامات:** يتجلى استخدام وسائل الاتصال الرقمي في اتجاهين أساسيين:

-الاتصال بالغير من خلال الوسائل المتوفرة على شبكة الأنترنت، كالبريد حيث يكون المستخدم مرسلا أو مستقبلا chat والحوار Email.

-التجول بين المواقع المتعددة كمواقع الويب أو الصحافة الالكترونية من أجل تلبية الحاجات المستهدفة، مثل الحاجات المعرفية والتعليمية أو حاجات التسلية والاسترخاء، إضافة الى حاجات أخرى.

[1]- ابتسام دراجي، **الشبكات الالكترونية الاجتماعية وأثرها على تفاعل الطلبة الجزائريين**، رسالة دكتوراه العلوم في علوم الإعلام والاتصال، جامعة صالح بوبنيدر، قسنطينة، 2017، ص105.

فيما يتعلق بالتجول فان المستخدم هو الذي يحدد نسبة المواد التي يقبل عليها الصفحات الالكترونية، ويتميز استخدام وسائل الاتصال الرقمية بظهور الحاجات التي تظهر أثناء الإبحار على شبكة الانترنت.1

- **الاشباعات:** يحقق استخدام وسائل الاتصال الرقمي الرقمي مجموعة من الاشباعات نذكر منها:

– **استكشاف كل ماهو جديد في العالم الخارجي:** يؤدي التجول في مواقع الانترنت بالمستخدم على اكتشاف العالم الخارجي بالاضافة الى معرفة الجديد من اخبار ومعلومات سواء عن طريق الابحار او المشاركة بواسطة البريد الالكتروني والدردشة.

– **البحث عن المعلومات:** بفضل الانترنت أصبح بإمكان المستخدمين الإحاطة بكل أنواع المعلومات سواء الشخصية كالاخبار المحلية الخاصة بالمحيط الاجتماعي، أو العامة كالاحداث العالمية،الساسية...

– **الاستمتاع والتسلية:** تساعد الانترنت المستخدمين في إيجاد فضاءات للترفيه والاستمتاع بفضل المواقع المخصصة في الألعاب والنكت...

– **الاتصال بالآخرين:** تختلف مجالات الاتصال في الانترنت بفضل تعدد الأدوات المخصصة لهذا الغرض، إضافة الى تعدد مجالات تطبيقاتها ويأتي على رأسها البريد الالكتروني بمختلف أشكاله والذي يتيح للمستخدم الاتصال بالآخرين في أي مكان.

3-6- الانتقادات الموجهة للنظرية

وجهت العديد من الانتقادات لهذه النظرية أهمها:

✓ أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم تتسم بشيء من المرونة مثل الدافع، الإشباع، الهدف، الوظيفة، وهذه المفاهيم ليس لها تعاريف محددة، وبالتالي فمن الممكن أن تختلف النتائج التي نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعا لاختلاف التعريفات.

✓ أن الحاجات الخاصة بالفرد متعددة ما بين فسيولوجية ونفسية واجتماعية، وتختلف أهميتها من فرد لآخر ولتحقيق تلك الحاجات تتعدد أنماط التعرض لوسائل الإعلام واختيار المحتوى.

✓ تنظر البحوث التي تستند إلى نظرية الاستخدامات والإشباعات إلى وظائف وسائل الاتصال من منظور فردي يستخدم الرسائل الاتصالية، في حين أن الرسالة الاتصالية قد تحقق وظائف لبعض الأفراد وتحقق اختلالا وظيفيا للبعض الآخر[1].

[1]– محمود حسن إسماعيل، **مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير**، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الأهرام، 2003، ص257.

✓ يرى عدد من الباحثتان ين بأن نظرية الاستخدام والإشباع لا تزيد من كونها إستراتيجية لجمع المعلومات من خلال التقارير الذاتية للحالة العقلية التي يكون عليها الفرد أثناء تعامله مع الاستقصاءات، فهي تعتمد بإفراط على دفاتر ذاتية للحالات النفسية للمستعملين.

✓ يرى دنيس ماكويل أن نتائج نظرية الاستخدام و الاشباع يمكن أن تتخذ كذريعة لإنتاج محتوى إعلامي هابط، خاصة عندما يرى البعض بأن ذلك المنتوج يلبي حاجات المتلقين في مجالات التسلية والترفيه[1].

✓ لقد جلب إحدى فروض هذه النظرية نقد بعض الباحثتان ين وهو الفرض القائل: أن التعرض لوسائل الاتصال موجه من العقل وذو هدف، حيث يرى بعض الباحثتان ين أن هذا الفرض لم يتم إتباعه نظريا أو علميا عند تصميم الأبحاث الخاصة بالاستخدامات والاشباعات، ففي حالة تعرض شخص ما لمادة أو برنامج ما في أحد وسائل الاتصال وهو متوقعا الحصول على إشباعات ما من جراء المشاهدة، فقد يحدث شيء من شيئين: إما أن يحصل على هذه الاشباعات نفسها التي تتوقعها أو إما أن يحصل على إشباعات جديدة لم يتوقعها قبل المشاهدة، وفي حالة رضائه عن هذه الإشباعات الجديدة فمن المتوقع حينئذ أن يحرص على مشاهدة نفس البرنامج مرة أخرى، وبذلك فإن التعرض لوسائل الاتصال قد لا يكون موجه فقط من العقل وذو هدف محدد كما تدعي هذه النظرية[2].

✓ بجانب ما سبق فقد تجاهل الباحثتان ون في مجال الاستخدامات والإشباعات دور دوافع الجمهور في عملية التأثير بمضمون وسائل الإعلام، وبذلك فقد اعتبروا الجمهور مجموعة متماثلة تؤثر فيها وسائل الاتصال، وذلك قد قلل من إمكانية فهم هذا التأثير.

✓ لقد كان من اكبر الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية بأنها فشلت في أن تأخذ بعين الاعتبار أو تقيس الاختلافات بين ما يبحث عنه الجمهور وما يحصلون عليه بالفعل من جراء التعرض لوسيلة ما، ولقد قرر عدد من الباحثتان ين أنه أصبح من الواضح يوم بعد يوم أن هناك فروقا بين الاشباعات المقصودة والاشباعات المتحققة بالفعل.

[1]– حسين شفيق، **مرجع سابق**، ص196.

[2]– أماني عمر الحسيني، **مرجع سابق**، ص ص 91.90

3-7- علاقة نظرية الإستخدامات والإشباعات بالدراسة الحالية

قمنا باختيار نظرية الإستخدامات والإشباعات وإسقاطها على موضوع دراستنا، حيث إعتمدنا عليها كمرجع أولى، فمن خال التعرف على النظرية وعلى الأهداف والأهمية التي تحظر بها في الدراسات الإعلامية وفي بحوث الإيصال والإعلام وجدنا أنَّ لها علاقة مباشرة بموضوعنا والمتمثل في إستخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة والإشباعات المحققة، وذلك لأنَّها تخدم موضوع دراستنا في عدة جوانب من بينها:

- معرفة إستخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل والإشباعات المحققة.
- التعرف على المجالات والدوافع من وراء إستخدامات الشبكات الإجتماعية.
- التعرف على الإشباعات المحققة، لأنَّه كلما كانت هناك تلبية للدوافع نستطيع أن نقول أنَّ هناك إشباع.رر

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

1- التحليل الكمي للنتائج

1-1-محور البيانات الشخصية

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية، وعلى ضوء هذه المتغيرات سيتم وصف عينة الدراسة.

- البيانات الوصفية العامة الخاصة بموظفي الجامعة

اشتملت عينة الدراسة على الخصائص الديموغرافية الموالية:

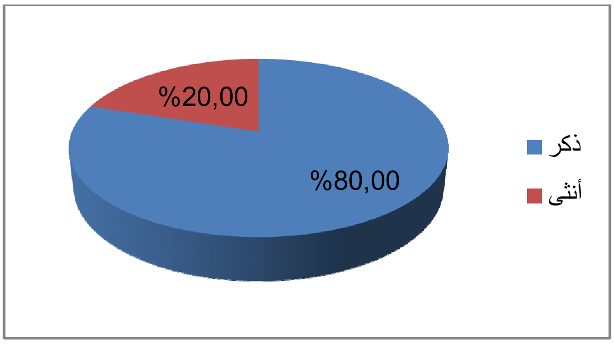
- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع

يمثل الجدول والشكل المواليين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

جدول رقم(01): توزيع العينة حسب متغير النوع

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	20	80
أنثى	05	20
المجموع	25	100

شكل رقم (01): التوزيع البياني للعينة حسب متغير النوع



يتضح من الجدول والشكل رقم (01): أن نسبة الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث، حيث أن ما نسبته 80% هم من فئة الذكور، في حين قدرت نسبة الإناث بـــ: 20%. وهنا يمكن أن نستنتج أن أغلبية أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي –تبسة–، كانوا من فئة الذكور وهذا ربما راجع ربما للمشاركة المرتفعة للذكور في مختلف مسابقات التوظيف المنظمة من قبل جامعة تبسة، وأيضا عدد المشاركين في المسابقات دائما تفوق نسبة الذكور الإناث بنسب كبيرة.

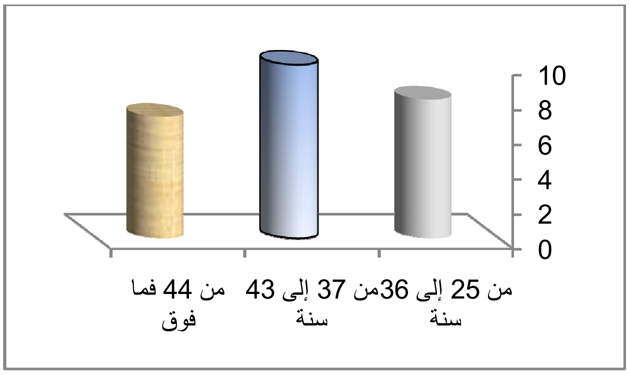
- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

سيتم تبويب مفردات العينة إلى ثلاث فئات حسب متغير العمر، كما يوضحه الجدول والشكل الآتيين:

جدول رقم (02): توزيع العينة حسب متغير العمر

السن	التكرار	النسبة%
من 25 إلى 36 سنة	08	32
من 37 إلى 43 سنة	10	40
من 44 فما فوق	07	28
المجموع	25	100

شكل رقم (02): التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر



يتضح من الجدول والشكل رقم (02): أن اغلب أفراد العينة انو من ضمن فئة (من 37 إلى 43 سنة) حيث قدرت نسبة عدد المشاهدات هنا بـــ40%، وجاءت الفئة (من 25 إلى 36 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـــ:32%، واحتلت الفئة (من 44 فما فوق) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـــ:28%، ومن هنا نستنتج أن الجامعة تعتمد على الكفاءات الشابة، وهذا التباين في الأعمار يفسر ربما مراحل الدراسة التي يمر بها كل أستاذ، حتى يصل إلى مرحلة التعليم الجامعي.

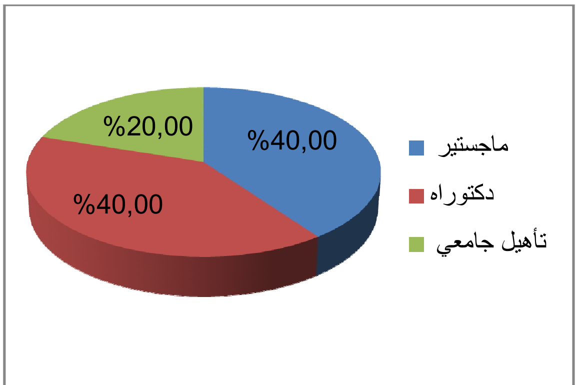
- **توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى التكوين الجامعي**

يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة وفقا لمستوى التكوين الجامعي.

جدول رقم (03): توزيع العينة حسب متغير مستوى التكوين الجامعي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
ماجستير	10	40
دكتوراه	10	40
تأهيل جامعي	05	20
المجموع	25	100

شكل رقم (03): التوزيع البياني للعينة حسب متغير مستوى التكوين الجامعي



يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العائلة كانوا من الفئتين (ماجستير، دكتوراه)، بنسبة متساوية قدرت بـــ: 40%، وجاءت فئة (التأهيل الجامعي) في المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـــ: 20%، وهو أمر طبيعي يرجع أساسا للسلم المتبع في الترقية الجامعية، وكذا يمكن تفسير ذلك وفقا لأعمار

عينة الدراسة، وفقا لمتغير العمر الموضح سلفا، وحالة المستوى التعليمي كلها من النظام القديم حيث نجد أن حملة الماجستير موظفين دائمين بالجامعة.

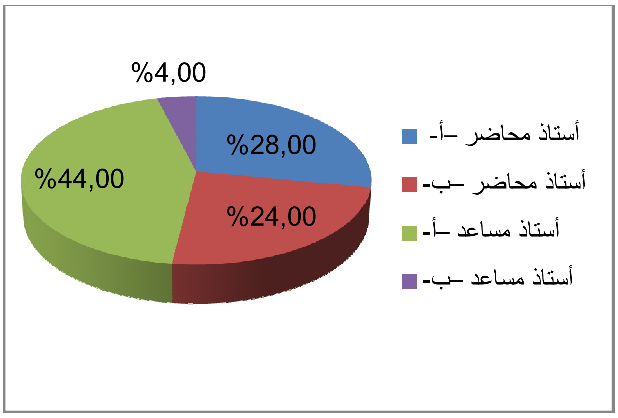
- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصفة المهنية

تتصف مفردات العينة باختلاف **صفتها المهنية،** كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

جدول رقم (04): توزيع العينة حسب متغير الصفة المهنية

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة%
أستاذ محاضر –أ–	7	28
أستاذ محاضر –ب–	6	24
أستاذ مساعد –أ–	11	44
أستاذ مساعد –ب–	01	04
المجموع	25	100

شكل رقم (04): التوزيع البياني للعينة حسب الصفة المهنية



يلاحظ من خلال معطيات الجدول والشكل رقم (04): أن أغلب عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الصفة المهنية كانوا من فئة (أستاذ مساعد –أ)، بنسبة قدرت بـــ: 44%، بعدها جاءت فئة (أستاذ محاضر –أ-) بنسبة قدرت بـــ: 28% لتليها فئة الأستاذة المحاضرين –ب- بنسبة متقاربة مع الفئة – أ- قدرت بـــ: 24%، وجاءت الفئة (أستاذ مساعد – ب-) في المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـــ: 04%، وهذا يعكس قلة طلبات التوظيف التي تنظمها الجامعة.، ونلاحظ من خلال تحليل الجدول أن اغلب الرتب متوفرة وهو ما قد يقدم إضافة للدراسة.

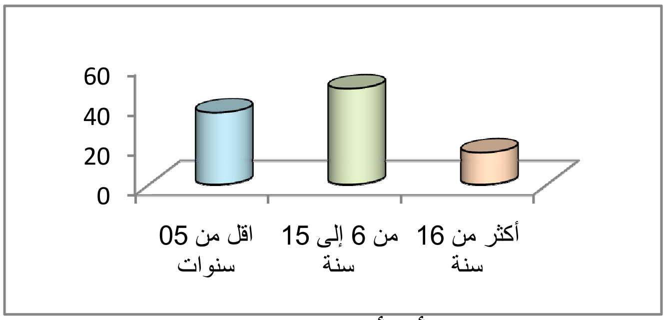
- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

تتصف مفردات العينة باختلاف **خبرتها المهنية**، كما هو مبين في الجدول والشكل الموالبين.

جدول رقم (05): توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة%
اقل من 05 سنوات	09	36
من 6 إلى 15 سنة	12	48
أكثر من 16 سنة	04	16
المجموع	25	100

شكل رقم (05): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الخبرة المهنية



يلاحظ من خلال معطيات الجدول والشكل رقم (05): أن أغلب عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية، كانت من فئة (من 06 إلى 15 سنة)، بنسبة قدرت بـــ: 48%، واحتلت الفئة (أقل من 05 سنوات) المرتبة الثانية، فيما نسبته 36%، واحتلت الفئة (أكثر من 16 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـــ: 16%، ويمكن تفسير التفاوت في سلم الخبرة وفقا لعدة عوامل يعود بعضها إلى متغير العمر، وكذا مدى تدرج الأساتذة في سلم الترتيب الجامعي.

- عرض وتحليل البيانات الشخصية

تستهدف المتغيرات الشخصية خدمة متغيرات الدراسة من خلال تأثيرها في محاور البحث، هذا البيانات التي غالبا ما تخدم موضوع البحث فموضوع البحث هو الذي يفرض على الباحثتان اختيار البيانات النوعية والكمية وطبيعة المعلومات التي تكون محرجة في بعض الأحيان لعينة الدراسة، ومنه يجب على الباحثتان مراعاة هذه البيانات بصفة دقيقة حتى يكون المبحوث حر وغير محرج في الإجابة على محتوى هذه البيانات، وفي موضوع بحثنا ارتأينا جملة المتغيرات التالية والتي تخدم موضوع دراستنا والتي تم صياغتها كما يلي: (الجنس، العمر، مستوى التكوين الجامعي، الصفة المهنية، الخبرة المهنية) وقد تم التوصل إلى جملة النتائج التالية:

- كانت نسبة الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث، حيث أن ما نسبته 80% هم من فئة الذكور، وهو ما يدل على أن الذكور يستخدمون الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل أكثر من الإناث ، وهذا راجع ربما للحرية التي يتمتع بها الذكور على حساب فئة الإناث.

- كانت أغلب أفراد العينة حسب متغير العمر من ضمن فئة (من 37 إلى 43 سنة) حيث قدرت نسبة عدد المشاهدات هنا بـــ40%، ومنه نستنتج أن الجامعة تعتمد على الكفاءات الشابة.

- جاءت أغلبية أفراد العينة بالنسبة لمتغير مستوى التكوين الجامعي من الفئتين (ماجستير، دكتوراه)، بنسبة متساوية قدرت بـــ: 40%، وهو أمر طبيعي يرجع أساسا للسلم المتبع في الترقية الجامعية، وكذا يمكن تفسير ذلك وفقا لأعمار عينة الدراسة.

- كانت أغلبية عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الصفة المهنية من فئة (أستاذ مساعد –أ)، بنسبة قدرت بـــ: 44%، وهذا يعكس قلة طلبات التوظيف التي تنظمها الجامعة.

- جاءت أغلبية عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية، من فئة (من 05 إلى 15 سنة)، بنسبة قدرت بـــ 48%، ويمكن تفسير التفاوت في سلم الخبرة وفقا لعدة عوامل يعود بعضها إلى متغير العمر، وكذا مدى تدرج الأساتذة في سلم الترتيب الجامعي.

- خلاصة محور البيانات الشخصية

من خلال تحليل المعطيات الرقمية المتحصل عليها بخصوص البيانات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، العمر، مستوى التكوين الجامعي، الصفة المهنية، الخبرة المهنية)، وجدنا أن كل البيانات خدمت موضوع البحث، ويمكن أن تؤثر في متغيرات الدراسة.

2-1- عرض نتائج عبارات المحور الأول عادات وانماط استخدام الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة.

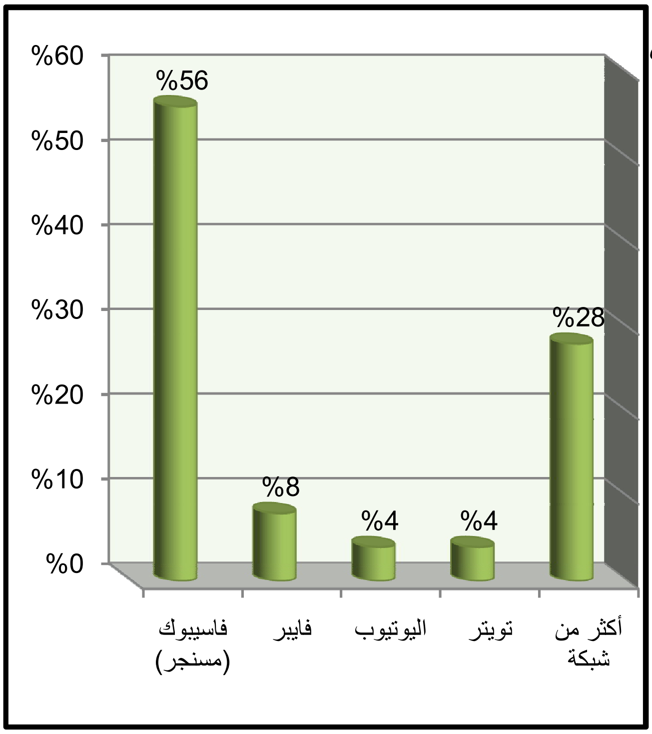
لاختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

❖ **العبارة الأولى**

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب اشتراكهم في الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
فايسبوك (مسنجر)	14	56
فايبر	02	08
اليوتيوب	01	04
تويتر	01	04
أكثر من شبكة	07	28
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب اشتراكهم في



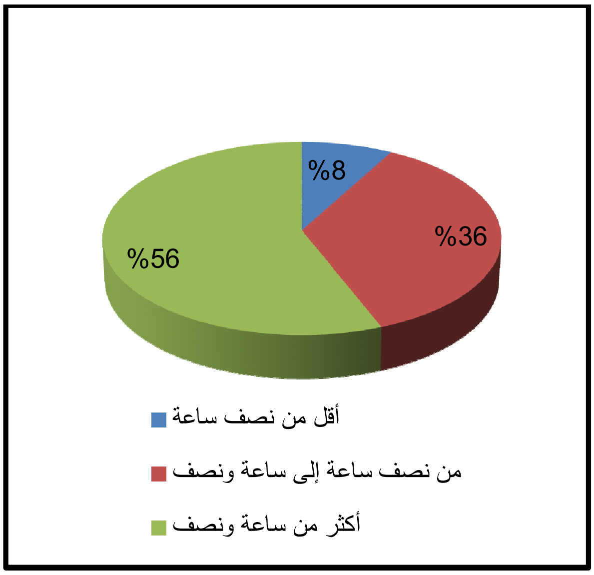
يلاحظ من خلال نتائج الجدول والشكل رقم (06): أن أغلبية الأساتذة مشتركون في شبكة الفايسبوك (مسنجر)، بنسبة قدرت بـــ: 56%، وهذا نظرا لما توفره هذه الشبكة من سهولة تواصل، وكذا سهولة الاستخدام والاطلاع المباشر على كل ما هو جديد، كذلك نسبة المشاركة العامة في هذه الشبكة، واحتلت فئة(أكثر من شبكة) نسبة قدرت بـــ: 28%، وهذا يفسر توجه أستاذة الجامعة وضرورة إطلاعهم على مختلف الشبكات التي تساعدهم في البحث والتواصل مع نفس فئتهم من مختلف دول العالم، مثل ما يحدث في شبكة تويتر، واحتلت فئتا (يوتيوب، وتويتر المرتبة الأخيرة) بنسبة متساوية قدرت بـــ 04% لكل منهما، تعكس عدم اهتمام العينة بوسائل التواصل انطلاقا ربما من الرغبة الشخصية والتوجهات الشخصية.

- **العبارة الثانية**

الجدول رقم (07): المدة المستغرقة في الاجتماعية

الشكل رقم (07): يبين المدة المستغرقة استخدام الشبكات في استخدام الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من نصف ساعة	02	08
من نصف ساعة إلى ساعة ونصف	09	36
أكثر من ساعة ونصف	14	56
المجموع	**25**	**100**



يلاحظ من خلال نتائج الجدول والشكل رقم (07): أن أغلبية عينة الدراسة تستخدم الشبكات الاجتماعية لأكثر من ساعة ونصف بنسبة قدرت بـــ: 56%، وهذا ما يعكس توفر مختلف الشبكات خاصة بعد بعث نظام 3G و4G، التي أصبحت فيها هذه الشبكات متاحة حتى عبر الهواتف، ويستغرق ما نسبته 36% من نصف ساعة إلى ساعة ونصف في استخدام الشبكات الاجتماعية، وهذا يرجع ربما لعامل الوقت المتوفر لهذه الفئة، ويتستغرق ما نسبته 08% فقط نصف ساعة في استخدام الشبكات، وهذا يرجع للانتشار الواسع لمختلف الخدمات، وما أصبحت تمثله بالنسبة لجميع فئات المجتمع وخاصة الأساتذة الجامعيين.

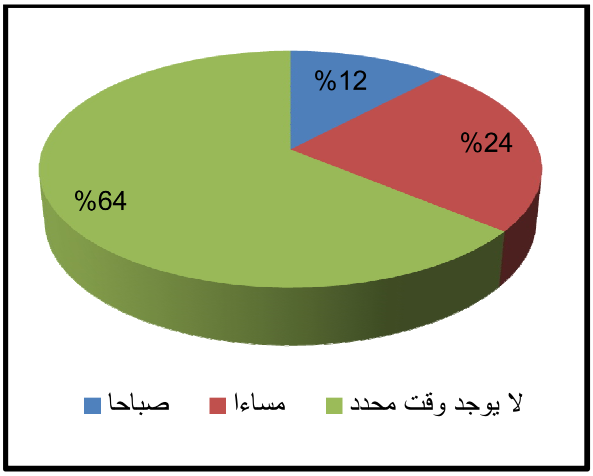
❖ **العبارة الثالثة**

الجدول رقم (08): الوقت المفضل لدخول الشبكات الاجتماعية

الشكل رقم (08): الوقت المفضل لدخول الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
صباحا	03	12
مساءا	06	24

لا يوجد وقت محدد	16	64
المجموع	**25**	**100**



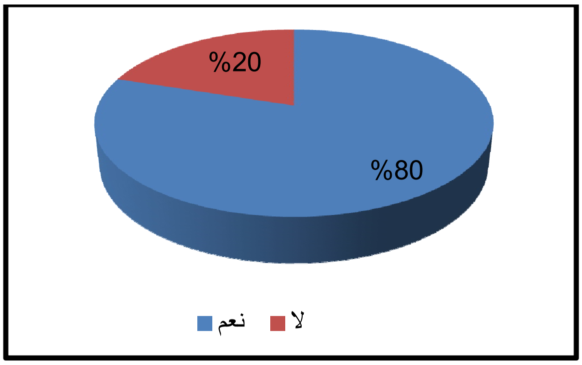
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية الأساتذة اتفقوا وبنسبة مرتفعة قدرت بـــ: 64% على أنه لا يوجد وقت محدد للدخول للشبكات الاجتماعية ، وهو ما فُسر فيما سبق بعامل توفر هذه الشبكات بمختلف الوسائل وخاصة الهواتف النقالة، واتجه الأساتذة نحو الخيار مساءا بنسبة قدرت بـــ: 24%، وهو ما يرجع ربما إلى أوقات عمل الأساتذة في الجامعة، حيث يكون وقت فراغهم فقط مساءا. ، وقدرت نسبة من يطلعون على الشبكات الاجتماعية صباحا بـــ 12% فقط، وهذا يفسر ربما بعمل هذه الفئة مساءا.

❖ **العبارة الرابعة**

الجدول رقم (09): توفر مكان العمل على الانترنت

الاختيار	**التكرار**	**النسبة المئوية (%)**
نعم	20	80
لا	05	20
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (09): توفر مكان العمل على الانترنت



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية أماكن عمل الأساتذة مزود بالانترنت، وهذا أمر طبيعي نظرا لمكانة الجامعة وضرورة توفرها على الانترنت، خاصة في ظل ما تشهده من برامج رقمنه متطورة

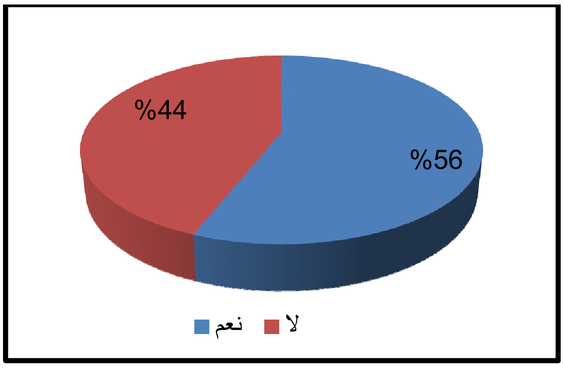
يتطلب استخدام توفر الانترنت، ويلاحظ أن ما نسبته 20% لا تتوفر أماكن عملهم على الانترنت، ربما يعود هذا لطبيعة المنصب.

❖ **العبارة الخامسة**

الجدول رقم (10): نسبة امتلاك حساب خاص بالعمل داخل الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	14	56
لا	11	44
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (10): نسبة امتلاك حساب خاص بالعمل داخل الجامعة



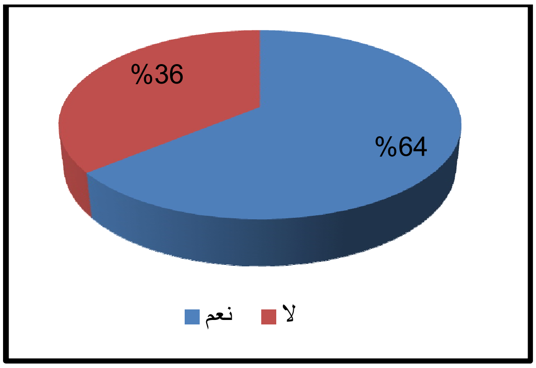
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن ما نسبته 56% من الأساتذة لديهم حسابات خاصة بالعمل داخل الجامعة تتمثل في مواقع قوقل سكولر وجمايل والحسابات الخاصة بالوظائف الإدارية، وقدرت نسبة من لا يملكون حسابات خاصة بالعمل بـــ44%، وهذا يرجع ربما للمناصب الإدارية التي يشغلها بعض الأساتذة التي تتطلب وجود حسابات خاصة.

❖ **العبارة السادسة**

الجدول رقم (11):استخدام الحساب في العمل الإداري داخل الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	16	64
لا	09	36
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (11): تستخدم حسابك في العمل الإداري داخل الجامعة



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية الأساتذة يستخدمون حساباتهم الخاصة في العمل الإداري داخل الجامعة بنسبة قدرت بـــ: 64%، وهذا يرجع إلى طبيعة العمل التي تتم فقط باستخدام هذه الحسابات

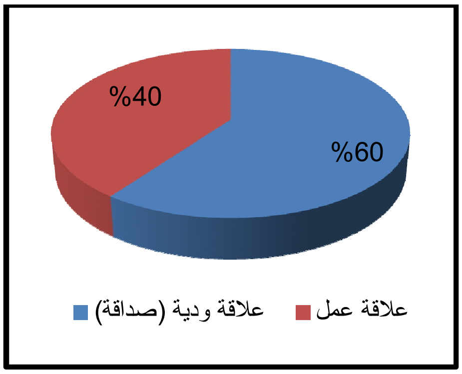
الخاصة. ولا يستخدم ما نسبته 36% حساباتهم الخاصة وهذا ربما لعدم توجه الأساتذة إلى البحث المتقدم وعدم مسايرة هذه المواقع الخاصة بالجامعة

❖ **العبارة السابعة**

الجدول رقم (12): نوع العلاقات الناتجة عند استخدام الشبكات الاجتماعية في أماكن العمل.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
علاقة ودية (صداقة)	15	60
علاقة عمل	10	40
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (12): نوع العلاقات الناتجة عند استخدام الشبكات الاجتماعية في أماكن العمل



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن معظم العلاقات الناتجة عند استخدام الشبكات الاجتماعية في أماكن العمل في الجامعة تكون عبارة عن علاقات ودية (صداقة)، وهذا لما يتطلبه محيط الأساتذة من تواصل وتبادل للمعارف بين مختلف التخصصات وما تفرزه أيضا مختلف النشاطات الجامعية لمختلفة. ويستخدم ما نسبته 40% الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل، وهذا أمر طبيعي لما تتطلبه معظم الوظائف الإدارية والتواصلية داخل الجامعة خاصة إذا ما تعلق الأمر بالملتقيات والدورات التي تقيمها الجامعة.

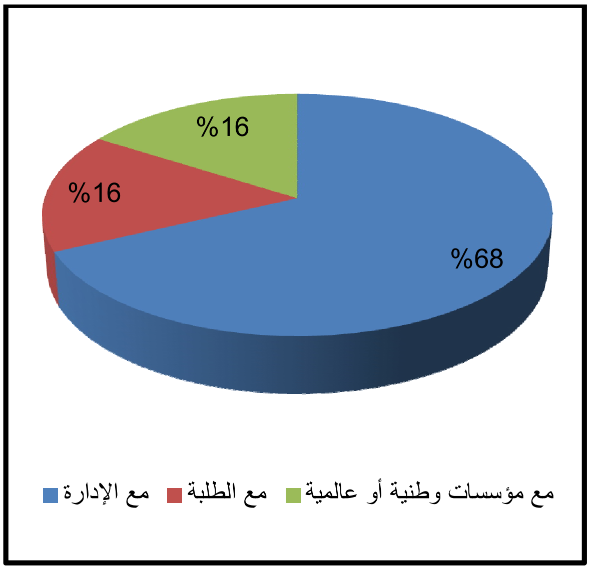
❖ **العبارة الثامنة**

الجدول رقم (13): نوع التواصل عند استخدام الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
مع الإدارة	17	68
مع الطلبة	04	16

الشكل رقم (13): نوع التواصل عند استخدام الشبكات الاجتماعية

مع مؤسسات وطنية أو عالمية	04	16
المجموع	**25**	**100**



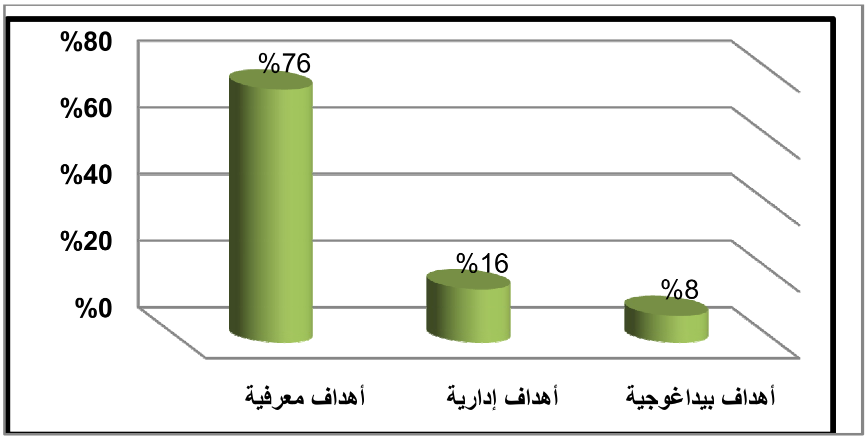
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلب الأساتذة يستخدمون الشبكات الاجتماعية في التواصل مع الإدارة بنسبة قدرت بـــ68%، وهذا نظرا لفتح مختلف الإدارات لمواقع تواصل خاصة بها تسهل عملية التواصل بينها وبين الأساتذة، وهناك فيما نسبته 16% من الأستاذة من يستخدمون الشبكات الاجتماعية في التواصل مع الطلبة خاصة إذا ما تعلق الأمر بعمليات الإشراف والتأطير البيداغوجي، ونفس النسبة يستخدم فيها الأساتذة الشبكات الاجتماعية في التواصل مع مؤسسات وطنية ودولية، لما يتطلبه البحث العلمي والمشاركة في مختلف الملتقيات الوطنية والدولية، وكذا مراكز البحث الوطنية والدولية.

العبارة التاسعة

الجدول رقم (14): الأهداف الأكثر أهمية من وراء استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية(%)
أهداف معرفية	19	76
أهداف إدارية	04	16
أهداف بيداغوجية	02	08
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (14): الأهداف الأكثر أهمية من وراء استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن كل الأهداف الأكثر أهمية من وراء استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة، كانت فيما نسبته 76% أهداف معرفية، وهو ما يفسر المستوى التعليمي للأساتذة، وكذا طبيعة العمل البيداغوجي الذي يفرض عليهم الاطلاع على مختلف المعارف التي تخدم اهتماماتهم مثل نشر مقالات أو مكتبات على صفحاتهم وهذا ما توفر الشبكات الاجتماعية من حرية وسهولة في تبادل الأفكار والتعبير عن الآراء، التي تفتقدها وسائل التواصل التقليدية. ويرى ما نسبتهم 16%أنهم يستخدمون الشبكات الاجتماعية من أجل أهداف إدارية تسهل الاستفادة من مختلف الامتيازات وتقلل من عناء التنقل، ويرى ما نسبته % 08 من عينة الدراسة أن يهدفون من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية إلى أهداف بيداغوجية متعلقة بالعمل الجامعي.

1-3- عرض نتائج عبارات المحور الثاني: دوافع ومجالات استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة

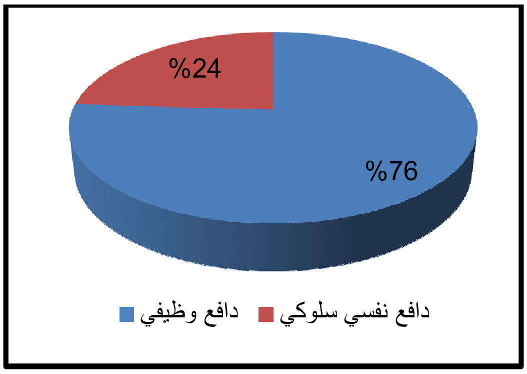
لاختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

❖ **العبارة الأولى**

الجدول رقم (15): استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية(%)
دافع وظيفي	19	76
دافع نفسي سلوكي	06	24
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (15): يبين استخدام الاجتماعية الشبكات في مجال العمل



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أهم أسباب استخدام الشبكات الاجتماعية حسب وجهة نظر الأساتذة وبنسبة 76%، ترجع أساسا إلى الدوافع الوظيفية، في حين يرى ما نسبته 24%، أن أهم الأسباب التي تدفعهم لاستخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل يعود أساسا لعوامل نفسية وسلوكية، يمكن القول أن اتجاه غالبية عينة الدراسة كانت طبيعي نظرا لضرورة استخدام الشبكات الاجتماعية وفق ما تفرضه متطلبات إنجاز العمل وكذا ضرورة التواصل المعرفي، وهذا نظرا لما توفره خدمات الشبكات الاجتماعية من سرعة اتصال وتواصل.

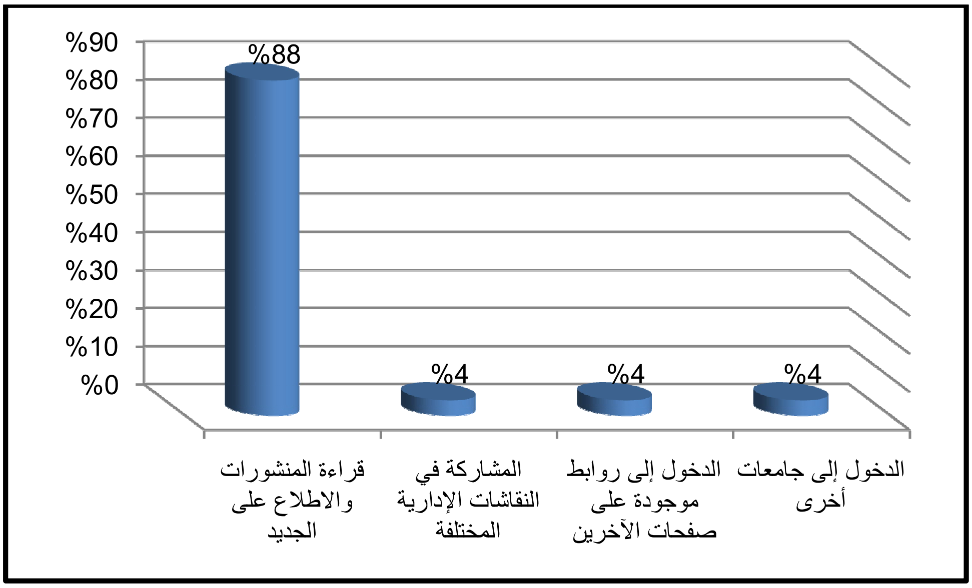
❖ **العبارة الثانية**

الجدول رقم (16): أشكال المشاركة في استخدام الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
قراءة المنشورات والاطلاع على الجديد	22	88
المشاركة في النقاشات الإدارية المختلفة	1	4

الدخول إلى روابط موجودة على صفحات الآخرين	1	4
الدخول إلى جامعات أخرى	1	4
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (16): أشكال المشاركة في استخدام الشبكات الاجتماعية



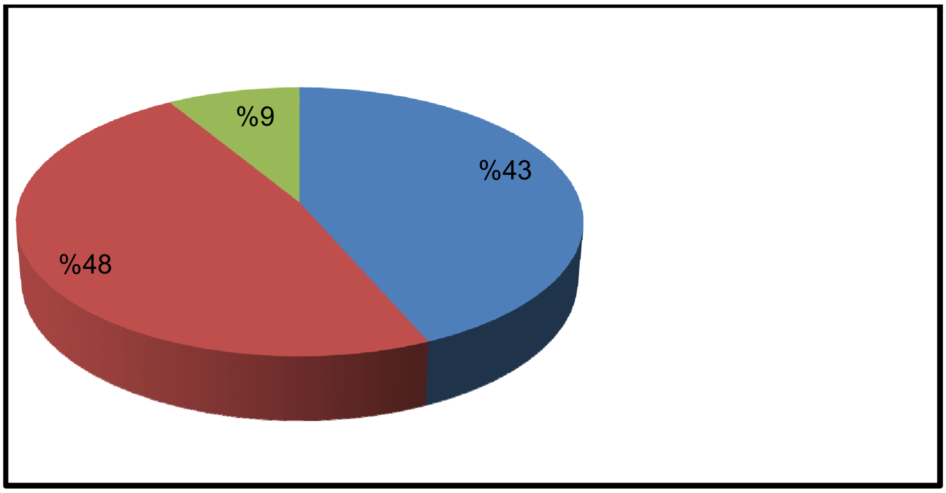
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أهم أشكال المشاركة في استخدام الشبكات الاجتماعية تعود أساسا لدافع قراءة المنشورات والاطلاع على الجديد وكانت النسبة مرتفعة جدا في ما يخص هذا الاتجاه حيث قدرت بـــ:88 %، ويمكن تفسير هذا التوجه على أنه أمر طبيعي، نظرا لضرورة التفاعل الخاص بالاطلاع على ما يتم نشره من بحوث وكذا تعليمات، ونصوص تنظيمية تخص العمل، تجعل من الأساتذة على إطلاع دائما ومستمر بكل ما هو جديد في ما يخص قطاعهم، وكانت نسب باقي التوجهات ضعيفة جدا، حيث كانت النسب فيها متساوية قدرت بـــ 4% لكل منها، كما هو موضح في نتائج الجدول أعلاه.

– العبارة الثالثة

الجدول رقم (17): كيفية الحصول على الأخبار والمعلومات الهامة من الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
المجموعات الناشطة الإلكترونية	10	40
الصفحات الرسمية الإلكترونية	11	44
الرسائل الإلكترونية	1	8
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (17): كيفية الحصول على الأخبار والمعلومات التي الهامة من الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة



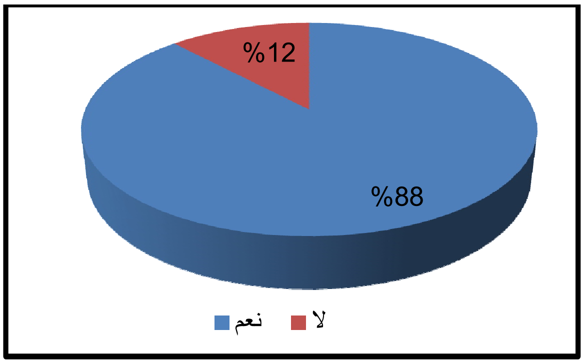
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أهم الطرق للحصول على الأخبار والمعلومات التي تهمك من الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة، كانت للخيار الصفحات الرسمية، بنسبة قدرت بـــ 44%، وهذا لما تمثله هذه الصفحات من مصداقية وثقة نظرا لطابعها الرسمي، واتجه ما نسبته 40% من الأساتذة إلى الخيار أنهم يحصلون على الأخبار والمعلومات من خلال الصفحات الناشطة الالكترونية، هاته الصفحات كذلك التي قد تمثل جهات رسمية في إطار اجتماعي وهي كذلك تحظى بالثقة من قبل الأساتذة، وكانت الاتجاه نحو أن طريقة الحصول على المعلومات تتم من خلال الرسائل الالكترونية ضعيف جدا بنسبة قدرت بـــ 8%، هذا لأن هذه الوسيلة لا تتمتع بالآنية والاتصال المباشر.

– العبارة الرابعة

الجدول رقم(18): مساهمة الشبكات الاجتماعية في التواصل بين الأساتذة والطلبة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	22	88
لا	03	12
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم(18): مساهمة الشبكات الاجتماعية في التواصل بين الأساتذة والطلبة



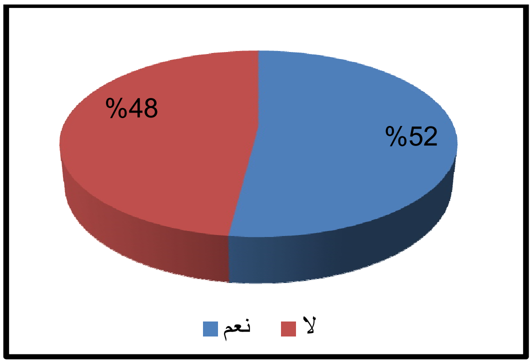
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن الشبكات الاجتماعية كان لها دور إيجابي وقد ساهمت فعلا في تسهيل التواصل بين الأساتذة والطلبة، وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة التي وافقت بنسبة 88%، على أن الشبكات الاجتماعية لها دور هام جدا في تواصل الأساتذة مع طلبة، وهذا نظرا للطبيعة الاجتماعية التي ترافق استخدام هذه الشبكات.، ولم يوافق ما نسبته 12%، فقط من الأساتذة على أن هناك دور تواصلي للشبكات الاجتماعية بين الأساتذة والطلبة وهذا يعود ربما لعدم استخدام بعض الأساتذة لهذه الوسائل التواصلية.

- **العبارة الخامسة**

الجدول رقم (19): مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تسهيل الإنتاج العلمي

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	13	52
لا	12	48
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (19): مدى فعالية الشبكات الاجتماعية في تسهيل الإنتاج العلمي



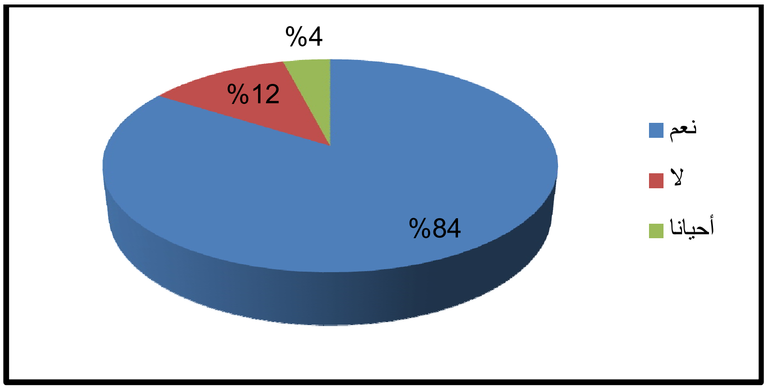
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن هناك فعالية حقيقية للشبكات الاجتماعية في تسهيل الإنتاج العلمي وهذا بالنظر لاتجاه عينة الدراسة التي وافقت بنسبة قدرت بـــ: 52%، ويفسر هذا ربما لما تقدمه هذه الوسائل من مساعدة في الاطلاع على مختلف المراجع والكتب الحديثة التي تخدم مواضيع بحثهم، ولم يوافق ما نسبته 48% من الأساتذة على أن هناك مساهمة للشبكات الاجتماعية في تسهيل الإنتاج العلمي، وهذا ربما يعود للطابع غير الرسمي لها.

- العبارة السادسة

الجدول رقم (20): مساهمة الشبكات الاجتماعية في التنسيق بين الأساتذة وزملائهم في العمل

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	21	84
لا	3	12
أحيانا	1	4
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (20): مساهمة الشبكات الاجتماعية في التنسيق بين الأساتذة وزملائهم في العمل



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن هناك مساهمة فعلية للشبكات الاجتماعية في التنسيق بين الأساتذة وزملائهم في العمل، وهذا بنسبة قدرت بـــ: 84%، ويفسر هذا الطبيعة التواصلية لهذه الشبكات، خاصة إذا كانت هناك علاقة تدريس لمادة واحدة بين الأساتذة المطبقين والمحاضرين، وهذا لما توفره الشبكات الاجتماعية من سرعة اتصال وتواصل وكذا التنسيق الذي يتم من خلال مختلف الاجتماعات التي تنعقد بين هؤلاء الأساتذة، وسجلت باقي الاتجاهات نسب منخفضة، نظرا لواقعية مساهمة الشبكات الاجتماعية في تعزيز عملية التنسيق خاصة داخل الجامعة.

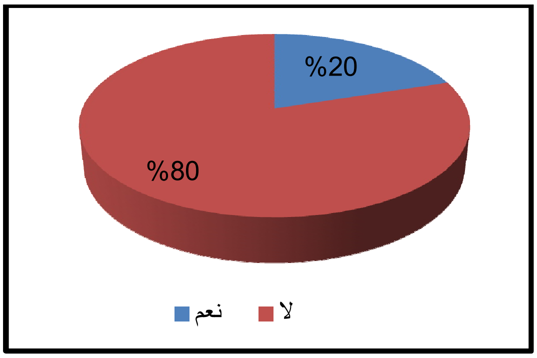
- **العبارة السابعة**

الجدول رقم (21): صعوبات استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل

الجدول رقم (21): صعوبات استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	5	20

لا	20	80
المجموع	**25**	**100**



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة يرون أنه لا توجد هناك صعوبات في استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العمل وذلك بما نسبته 80%، وهذا يعود إلى عدم إيجاد صعوبة في التواصل بين الأساتذة في مجال العمل كذلك يعود هذا إلى طبيعة التفاعل الذي توفره الانترنت ووجود البدائل مثلا: إذا انقطعت الانترنت في مكان عمل المبحوثين عبر الكمبيوتر ونظرا لتوفر الشبكة بالهواتف النقالة التي تعتبر كبديل مناسب. ويلاحظ أن 20% لديهم صعوبات عند استخدامهم للشبكات الاجتماعية، وذلك يعود إلى جملة من الأسباب منها: ضعف التدفق كذلك وجود بعض الأخبار غير موثوقة لأن السرعة عنصر أساسي في هذه الشبكات لإبقاء المتفاعلين على الاطلاع كل مجريات العمل، إلا أن هذه السرعة غالبا ما تنعكس سلبا على مصداقية الخبر ودقته كذلك غياب بعض الأساتذة عند الحاجة إليه.

1-4- عرض نتائج عبارات المحور الثالث: الاشباعات المحققة

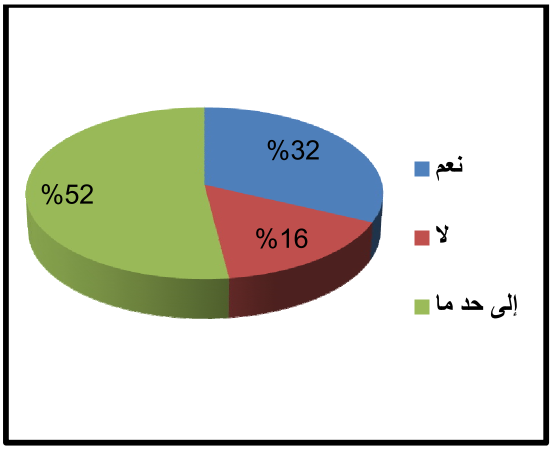
لاختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

- العبارة الأولى

الجدول رقم(22):تعزيز الشبكات الاجتماعية من فعالية الأداء المهني للأساتذة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	8	32
لا	4	16
إلى حد ما	13	52
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم(22): تعزيز الشبكات الاجتماعية من فعالية الأداء المهني للأساتذة



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة يرون بأن الشبكات الاجتماعية تعزيز من فعالية الأداء المهني للأساتذة إلى حد ما فقط، حيث سجل هذا الاتجاه ما نسبته 52%، ويفسر هذا على أن الشبكات الاجتماعية لا تؤثر كثير في زيادة الأداء بل ربما تؤثر عليه، في حين يوافق ما نسبته 32%، على أن الشبكات الاجتماعية من فعالية الأداء المهني نظرا لما توفره هذه الوسائل من معلومات آنية تفيد الأساتذة في زيادة فعاليتهم، ويرفض ما نسبته 16% فقط أن الشبكات الاجتماعية لا تساهم في تعزيز فعالية العمل، وهذا الاتجاه يمكن أن يفسر على العوائق والاستخدامات الجانبية لهذه الشبكات.

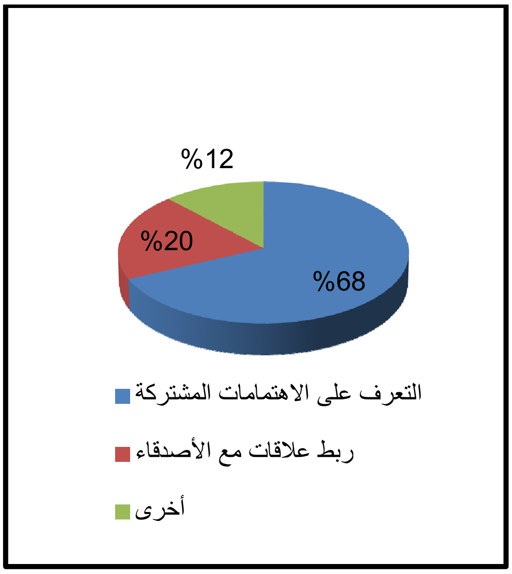
- العبارة الثانية

الجدول رقم (23):الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها الشبكات الاجتماعية

الشكل رقم (23):الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية

		(%)
التعرف على الاهتمامات المشتركة	17	68
ربط علاقات مع الأصدقاء	5	20
أخرى	3	12
المجموع	**25**	**100**



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة يرون بأن أهم الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها الشبكات الاجتماعية هي التعرف على الاهتمامات المشتركة حيث سجل هذا الاتجاه ما نسبته 68%، وهذا ما قد يتم تفسيره على ما يحدث في إطار التنظيمات المختلفة ذات الاهتمام المشترك للأساتذة مثل الانخراط في مختلف النقابات العمالية ومختلف الدواوين ومراكز البحث المحلية والعالمية، واتجه ما نسبته 20% من عينة الدراسة إلى أن أهم الاهتمامات الاجتماعية الناتجة عن الشبكات الاجتماعية هي ربط علاقات مع الأصدقاء، وهو أمر وارد جدا نظرا للطبيعة الاجتماعية التي تفرزها هذه الشبكات، هناك من يرى أن هناك اهتمامات أخرى يراها الأساتذة يمكن أن تفسر الطبيعة الاجتماعية لهذه الشبكات.

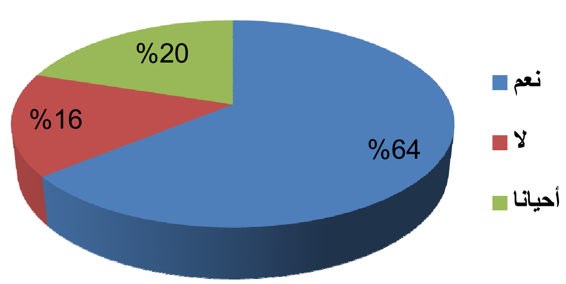
- **العبارة الثالثة**

الجدول رقم (24): البحث عن تفاصيل أكثر إذا توفرت أخبار ومعلومات غير كاملة في الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية(%)
نعم	16	64
لا	4	16
أحيانا	5	20

المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (24): البحث عن تفاصيل أكثر إذا توفرت أخبار ومعلومات غير كاملة في الشبكات الاجتماعية



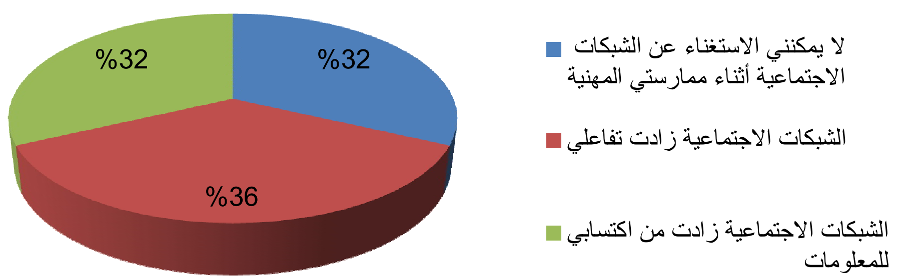
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة يرون أنهم إذا توفرت لديك أخبار ومعلومات غير كاملة هل تبحث عن تفاصيل أكثر في الشبكات الاجتماعية، وهو توجه غالبية المجتمع، نظرا لتوفر مختلف المنشورات في الشبكات الاجتماعية وهذا من خلال الصفحات والمجموعات التي تتيحها. ويرى ما نسبته 20% من الأساتذة أنهم أحيانا فقط ما يتوجهون للتأكد من الأخبار من خلال الشبكات الاجتماعية، ولا يرى ما نسبته 16% أن هذا التوجه صحيح

- **العبارة الرابعة**

الجدول رقم (25): وجهة نظر الأساتذة اتجاه الشبكات الاجتماعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية(%)
لا يمكنني الاستغناء عن الشبكات الاجتماعية أثناء ممارستي المهنية	8	32
الشبكات الاجتماعية زادت تفاعلي	9	36
الشبكات الاجتماعية زادت من اكتسابي للمعلومات	8	32
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (25): وجهة نظر الأساتذة اتجاه الشبكات الاجتماعية



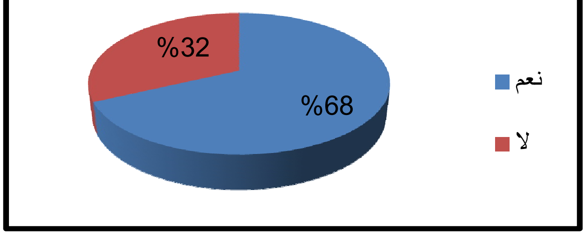
يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن مختلف اتجاهات عينة الدراسة جاءت بنسب متقاربة، حيث يرى ما نسبته 36%، أن وجهتهم للشبكات الاجتماعية كانت لما تحققه الشبكات الاجتماعية من زيادة في التفاعل، ويرى ما نسبته 32% أنهم لا يمكنهم الاستغناء عن الشبكات الاجتماعية أثناء ممارستهم لمهامهم المهنية، وتتجه نفس النسبة إلى أن الشبكات الاجتماعية تزيد من اكتسابهم للمعلومات.

- **العبارة الخامسة**

الجدول رقم (26): الرغبات التي يطمح للوصول إليها الأساتذة عند استخدامهم للشبكات الاجتماعية في علاقات عمل.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	17	68
لا	8	32
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (26): الرغبات التي يطمح للوصول إليها الأساتذة عند استخدامهم للشبكات الاجتماعية في علاقات عمل



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة يوافقون على أن الشبكات الاجتماعية كونت لهم الرغبة التي يطمحون الوصول إليها عند استخدامهم للشبكات الاجتماعية في علاقات العمل والذين قدرت نسبتهم بـــ:68%، وهنا يمكن القول أن عينة الدراسة اتجهت بشكل إيجابي فيما يخص هذا التساؤل، وذلك من خلال الدخول في المناقشات والتعليق على منشورات خاصة ومشتركة بالعمل مما تكون لهم علاقات عملية وكذلك الوصول إلى تحقيق الإشباع لحاجة كزيادة معلوماتهم داخل الجامعة بعد التعرض لوسائل ورسائل هذه الشبكات الاجتماعية، كذلك الوسيلة تلعب دور مهم في تلبية الحاجات وهذا ما أكده الفرض الذي جاء في نظرية الاستخدامات والإشباعات بأن أفراد الجمهور لديهم القدرة على تحقيق دوافع تعرضهم وحاجاتهم التي يسعون لتلبيتها لذا فهم يختارون الوسائل المناسبة لإشباع هذه الحاجات، ولم يوافق ما نسبته 32 %، على أن الشبكات الاجتماعية تلبي طموحاتهم المنشودة.

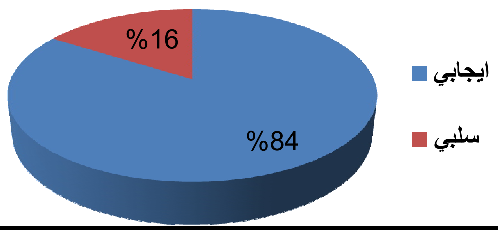
- **العبارة السادسة**

الجدول رقم (27): التأثير الذي أحدثته الشبكات الاجتماعية للأساتذة في علاقة عملهم

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)

ايجابي	21	84
سلبي	4	16
المجموع	**25**	**100**

الشكل رقم (36): التأثير الذي أحدثته الشبكات الاجتماعية للأساتذة في علاقة عملهم



يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة يرون أن هناك تأثير إيجابي لما تحدثه الشبكات الاجتماعية للأساتذة في علاقات عملهم، وقد حُقق هذا الاتجاه فيما نسبته 84%، ويمكن تفسير ذلك على أن هذا الاتجاه واقعي جدا لأن الشبكات الاجتماعية ومن خلال الدراسة الميدانية وجدنا أنها فعلا تحدث تأثير إيجابي يحقق تواصل وتفاعل في علاقات العمل، واتجه ما نسبتهم 16% من الأساتذة إلى أن هناك تأثير سلبي تحدثه الشبكات الاجتماعية على الأساتذة في علاقات العمل، وهذا راجع ربما للخلفية التي يتخذها بعض الأساتذة نحو سلبيات الشبكات الاجتماعية.

2- النتائج الجزئية

2-1 نتائج خاصة بالبيانات الشخصية

- توضح نتائج الجدول رقم 01: أن نسبة مبحوثين من الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث بنسبة مقدرة بـــ: 80 %.
- توضح نتائج الجدول رقم 02: أغلب أفراد العينة حسب متغيرات العمر كانوا من ضمن فئة (37-43 سنة) بنسبة مقدرة بـــ: 40%.
- توضح نتائج الجدول رقم 03: أن أغلبية أفراد العينة بنسبة لمتغير مستوى التكوين الجامعي كانوا من فئة ماجستير، دكتوراه بنسبة متساوية قدرت بـــ: 40 %.
- توضح نتائج الجدول رقم 04: أن أغلبية أفراد العينة حسب متغيرات الصفة المهنية هم من فئة أستاذ مساعد بنسبة قدرت بـــ: 44 %.
- توضح نتائج الجدول رقم 05: ان اغلبية عينة الدراسة بمتغير الفئة المهنية كانوا من فئة من (05 / 15 سنة) بنسبة قدرت بـــ 48 %.

- خلاصة محور البيانات الشخصية

من خلال تحليل المعطيات الرقمية المتحصل عليها بخصوص البيانات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، العمر، مستوى التكوين الجامعي، الصفة المهنية، الخبرة المهنية) وجدنا أن كل البيانات وخدمت موضوع البحث أن تؤثر في متغيرات الدراسة.

2-2- نتائج المحور الأول: إستخدمات الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة.

- توضح نتائج الجدول رقم (06): أن أغلبية أفراد العينة مشتركون في شبكة فيسبوك (مسنجر) بنسبة قدرت بـــ: 56 %

- توضح نتائج الجدول (07): أن أغلبية عينة الدراسة تستخدم الشبكات الاجتماعية يوميا لأكثر من ساعة ونصف بنسبة قدرت بـــ: 56 %.

- توضح نتائج الجدول (08) أن أغلبية الأساتذة إتفقوا وبنسبة مرتفعة قدرت بـــ: 64% على أنه لا يوجد وقت محدد للدخول للشبكات الاجتماعية.

توضح نتائج الجدول رقم (09): أن أغلبية أماكن عمل أفراد العينة مزود بالانترنت بنسبة قدرت بـــ: 80 %.

توضح نتائج الجدول (10): أن ما نسبته 56% من أفراد العينة لديهم حسابات خاصة بالعمل داخل الجامعة.

توضح نتائج الجدول رقم (11): أن أغلبية الأساتذة يستخدمون حساباتهم الخاصة في العمل الإداري داخل الجامعة بنسبة قدرت بـــ: 64 %.

توضح نتائج الجدول رقم (12): أن معظم العلاقات الناتجة عند استخدام أفراد العينة للشبكات الاجتماعية في أماكن عملهم داخل الجامعة هي علاقات ودية (صداقة) بنسبة قدرت بـــ: 60 %.

توضح نتائج الجدول رقم (13): أن أغلب أفراد العينة يستخدمون الشبكات الاجتماعية لتواصل مع الإدارة بنسبة قدرت بـــ: 68 %.

توضح نتائج الجدول رقم (14): أن الأهداف الأكثر الأهمية من وراء استخدام أفراد العينة للشبكات الاجتماعية هي أهداف معرفية بنسبة قدرت بـــ: 76 %.

2-3- نتائج خاصة بالمحور الثاني: دوافع مجالات استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.

- **توضح نتائج الجدول رقم 15: أن أغلبية** أفراد العينة يستخدمون الشبكات الاجتماعية في علاقات عملهم داخل الجامعة لدافع وظيفي بنسبة قدرت بـــ: 76 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 16:** أن أغلبية أفراد العينة يستخدمون الشبكات الاجتماعية في قراءة المنشورات والإطلاع على الجديد بنسبة مقدرة بـــ: 88 %.

-**توضح نتائج الجدول رقم 17:** أن أهم الطرق للحصول على الأخبار والمعلومات التي تهم أفراد العينة هي الصفحات الرسمية، بنسبة قدرت بـــ: 44 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 18:** أن أغلبية أفراد العينة بنسبة قدرت بـــ: 88% ساهمت الشبكات الاجتماعية لهم التواصل بينهم وبين الطلبة.

- **توضح نتائج الجدول رقم 19:** أن استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل سهل الإنتاج العلمي لأفراد العينة وذلك بنسبة قدرت بـــ: 52 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 20:** أن أغلبية أفراد العينة ساهمت لهم الشبكات الاجتماعية في التنسيق بينهم وبين زملائهم في العمل بنسبة قدرت بـــ: 84 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 21:** أن أغلبية أفراد العينة يرون أنه لا يوجد لديهم صعوبات في استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال وعلاقة عملهم بنسبة قدرت بـــ: 80 %.

2-4- نتائج خاصة بالمحور الثالث: الإشباعات التي حققها الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.

- **توضح نتائج الجدول رقم 22:** أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يرون بأن الشبكات الاجتماعية عززت من فعالية أدائهم المهني إلى حد ما بنسبة قدرت بـــ: 52 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 23** :أن أغلبية الدراسة يرون بأن أهم الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها الشبكات الاجتماعية هي التعرف على الاهتمامات المشتركة بنسبة قدرت بـــ: 68 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 24:** أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أجابوا بنعم بأنهم إذ توفرت لديهم أخبار ومعلومات غير كاملة يبحثون عن تفاصيل أكثر في الشبكات الاجتماعية وقد قدرت النسبة بـــ: 64 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 25:** أن مختلف وجهة نظر أفراد العينة تمثلت في اختيار أنها زادت من تفاعلهم وذلك بنسبة قدرت بـــ: 36 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 26:** يرى أغلبية الأساتذة أن الشبكات كونت لهم الرغبة التي يطمحون للوصول إليها في علاقات عملهم بنسبة قدرت بـــ: 68 %.

- **توضح نتائج الجدول رقم 27:** أن أغلبية أفراد العينة لها تأثير إيجابي في علاقات عملهم بنسبة 84%.

3- النتائج العامة

3-1- المحور الأول: استخدامات الشبكات الاجتماعية تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة

من خلال المعطيات الرقمية المتحصلة عليها بخصوص استجابات عينة الدراسة من الأساتذة نحو استخدامات الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة، تم التوصل إلى جملة من النتائج التالية:

- أن الجامعة وبوصفها علمي تستخدم التكنولوجيا في مجال عملها.

تم الوصول إلى أن أغلبية الأساتذة مشتركون في شبكة الفايسبوك (مسنجر) كأهم وسيلة تواصلية أنية وذات استقطاب واسع لكافة فئات المجتمع المجتمع بنسبة قدرت بـــ: 56 %.

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية ساعدت على فيما بينهم التواصل بين الأساتذة بما أنتج علاقات ودية وأخرى عملية.

- أدى تزايد استخدام الأساتذة لمختلف الشبكات الرقمية إلى تعزيز التواصل ومتابعة مختلف الأحداث الجارية داخل العمل، والتجاوب المستمر بصورة أكثر فاعلية زادت من دور وتأثير استخدامات هذه الوسائل داخل الجامعة.

- تم التوصل كذلك إلى أن أهم الأهداف من وراء استخدام الأساتذة للشبكات في علاقات عملهم هي أهداف معرفية تخص جوانب البحث العلمي بنسبة قدرت بـــ: 76 %.

وهذا الذي أن هناك استخدام فعلي للشبكات الاجتماعية، كما لها دور كبير تعزيز علاقات العمل داخل الجامعة.

3-2- نتائج خاصة بالمحور الثاني: دوافع ومجالات استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.

من خلال تحليل المعطيات الرقمية المتحصل عليها بخصوص استجابات أفراد العينة تبين:

- أن أهم دافع الاستخدام أفراد العينة للشبكات الاجتماعية في علاقات عملهم، تمثل في الدافع الوظيفي لإشباع الحاجات والمعلوماتية والمعرفية بنسبة 76 %.

- أن أفراد العينة هم جمهور نشط قادرين على تحديد اهتماماتهم ودوافعهم من خلال استخدامهم للشبكات الاجتماعية في علاقات عملهم داخل الجامعة.

- أن الشبكات الاجتماعية لديها دور كبير وفعال في علاقات العمل لما تقدمه من أدوات، خلقت مجال من التعاون والمشاركة خاصة في الحوار العلمي.

وبهذا نرى أنه يوجد دوافع ومجالات لاستخدام الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة، ومنه نرى أن هذا المحور محقق ونسب مرتفعة حسب اتجاهات وتجاوب عينة الدراسة لمختلف عبارات هذا المحور.

3-3- خلاصة المحور الثالث: الاشباعات التي تحققها الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة.

من خلال تحليل المعطيات الرقمية المتحصل عليها بخصوص استجابات أفراد العينة نرى أن:

التفاعل يعتبر في الشبكات الاجتماعية من أهم الاستخدامات المتعلقة بتطبيق الاستخدامات للشبكات الاجتماعية داخل الجامعة، من خلال خلق الشعور بالانتماء إلى الأسرة الجامعية.

- أن استخدام الشبكات الاجتماعية يؤدي حتما إلى الكشف عن كيفية استخدام الأساتذة لهذه الشبكات بالنظر إلى أن الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاتهم وتوقعاتهم في علاقة عملهم، هذا سيؤدي حتما إلى الكشف عن الإشباعات المطلوبة والإشباعات المختلفة التي يسعى كل أستاذ داخل الجامعة إلى تلبيتها من خلال استخدامه للشبكات الاجتماعية في علاقة عمله، والإشباعات المختلفة من ورائها، ما سيحقق علاقات متبادلة بين دوافع الاستخدام ومجالات التعرض لهذه الإشباعات الناتجة عن ذلك.

وبهذا نرى أن هناك فعلا إشباعات محققة من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل الجامعة وتحقق هذا المحور انطلاقا من مختلف توجهات عينة الدراسة.

4- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

4-1- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان: "استخدام المؤسسات الجزائرية للشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات العامة" للطالب ريان مبارك، في الكشف عن أبرز استخدامات الشبكات الاجتماعية بالمؤسسات، كذلك في الاستخدام الكبير لشبكة الفايسبوك، وذلك لما يتيحه للعديد من الخدمات للافراد، كذلك اتفقت في تقييم افراد العينة حول الخدمات والمعلومات ومصداقيتها، حيث نجد ان افراد عينة دراستنا قيموا استخدام الشبكات الاجتماعية على أن لها تأثير ايجابي، في حين قيم افراد عينة هذه الدراسة السابقة لشبكة الفايسبوك من حسن الى ممتاز وهو لا يختلف عن النتيجة التي توصلنا اليها،

واستخدمت كلتا الدراستين متغير الشبكات الاجتماعية،كما توصلت الدراستين الى ان موقع الفايسبوك سهل في التواصل، وتم اتباع نفس المنهج.

واختلفت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في نوع العلاقة حيث اننا درسنا علاقات العمل بصفة خاصة، اما هذه الدراسة درست العلاقات العامة بصفة عامة، كذلك اختلفت في ادوات جمع البيانات والعينة.

4-2-اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان "دور الشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات العامة" للطالبة الخامسة رمضان في متغير استخدام الشبكات الاجتماعية, كذلك في استخدام موقع الفايسبوك وفي المنهج وادوات جمع البيانات وكذلك في العينة

واختلفت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في متغير العلاقة، حيث ان هذه الدراسة تكلمت عن العلاقات العامة بصفة عامة وأما في دراستنا فقد تكلمنا عن علاقات العمل بصفة خاصة، واختلفت كذلك في الأهداف والنتائج.

4-3-اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان "استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في العلاقات الاجتماعية "للطالبة مريم نريمان نورمار في المنهج وأدوات جمع البيانات كذلك في بعض الأهداف.

واستخدمت كلتا الدراستين متغير الشبكات الاجتماعية، كما توصلت كلتا الدراستين إلى أن الفايسبوك أهم مواقع الشبكات الاجتماعية لما يتيحه من تواصل وتفاعل بين أفراد العينة، وهي النقطة المشتركة بين الدراستين، كما تم التوصل الى ان استخدام الشبكات الاجتماعية كان بدافع ربط الصداقة وهوا ما اتفق مع نفس نتيجة دراسته

واختلفت في متغير العلاقة، حيث تكلمنا في دراستنا على علاقات العمل، أما الدراسة السابقة فقد تكلمت عن العلاقات الاجتماعية بصفة عامة، كما اختلفت في العينة وفي نوعية التواصل، حيث أن دراستنا تستخدم الشبكات الاجتماعية في التواصل مع الإدارة والأساتذة مع الطلبة ومع كل من لديهم علاقة بالعمل، أما افراد عينة الدراسة السابقة فقد كان تواصلها مع الأهل والأصدقاء.

4-4-اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان"استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" للطالبة حورية بولعويدات في ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة موجودة في المؤسسة، لان أي مؤسسة يوجد بها حاسوب وانترانات وانترنت واكسترانات، كذلك كلتا الدراستين اتفقتا في اداة واحدة لجمع البيانات المتمثلة في الملاحظة وأختلفتا في العينة.

4-5- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان " تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية Facebook في الجامعات الفلسطينية" للطالب أحمد الدحدوح في المنهج الوصفي التحليلي وأستهدفت كلتا الدراستين باستخدام الشبكات الإجتماعية في الجامعة وكذلك في بعض النتائج من بينها:

- استخدام شبكة الفايسبوك في التواصل.
- الاعتماد على استخدام الصفحات الإلكترونية في الجامعات.
- استخدام الشبكة الاجتماعية للاطلاع والمتابعة وهو نفس النتيجة التي توصلنا إليها.

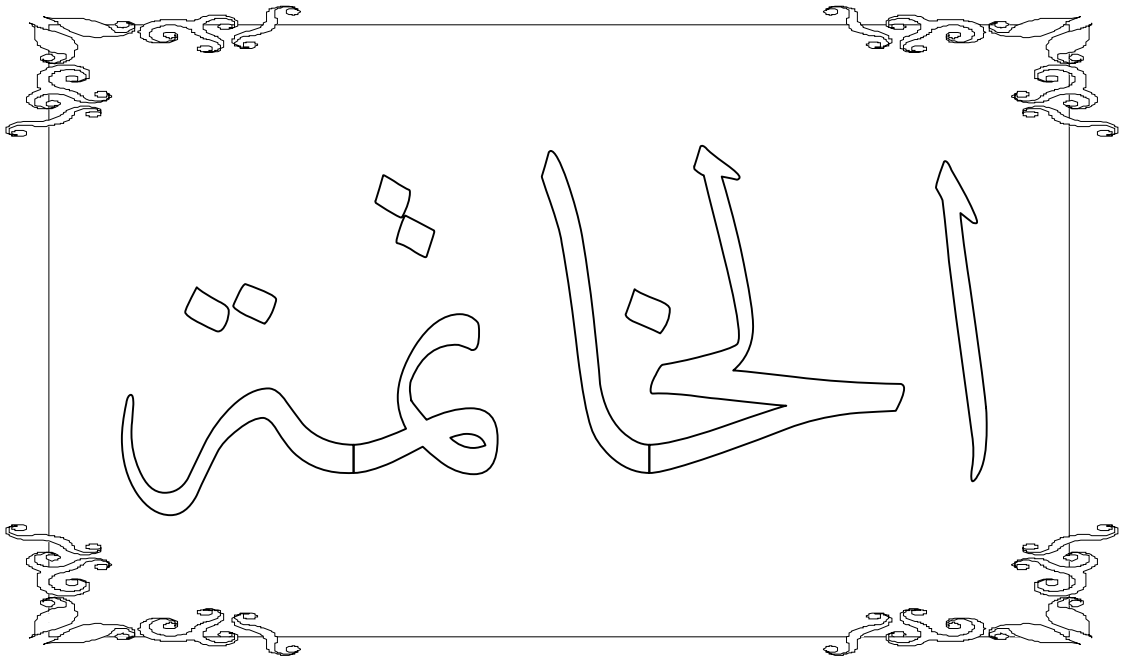
واختلفت في أداة جمع البيانات والعينة.

4-6- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان "استخدام طلبة الجامعات الأردنية للقنوات الفضائية والاشباعات المتحققة " للطالبة سامر رجاء الغيلات مع الأهداف والمنهج وأداة جمع البيانات والعينة وكذلك في أن كلتا الدراستين حققتا اشباعات من وراء الاستخدام.

وأختلفت في استخدام الوسيلة والدوافع حيث أن هذه الدراسة تستخدم القنوات الفضائية لدافع الأسئلة، أما دراستنا تستخدم الشبكات الاجتماعية لدافع وظيفي وأختلفت في مجتمع الدراسة.

4-7- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة بعنوان "دور المواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية واتجاهاتها" للطالب محسن بن جابر بن عواض الزهراني في المنهج وأداة من أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبانة.

واختلفت في العينة والأهداف والنتائج.


الخاتمة

من خلال دراستنا هذه والتي تطرقنا فيها إلى استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل والإشباعات المحققة، تبين إنَّ إستعمال هذه الشبكات سهَّلت في عملية التواصل والتفاعل بين الأساتذة وكذلك بين الطلاب، وقد اختلفت دوافع الاستخدام حيث وجدنا أغلبية الأساتذة يميلون أكثر للدافع الوظيفي من خلال إجراء البحوث والتفاعل وكذلك إنجاز بعض الأعمال والنقاشات في بعض المعلومات الخاصة بمجال العمل...إلخ، لتبقى نسبة قليلة من الأساتذة تميل إلى الدافع السلوكي من خلال التنفيس والاسترخاء من ضغوط العمل، وكذلك الترفيه...

كما تبين أن أهم استخدام الأساتذة للشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة تمثل في الأهداف المعرفية أكثر من الإدارية البيداغوجية، وبهذا فإنَّ لهذه الشبكات الاجتماعية تأثير إيجابي ساعد على تحقيق الإشباعات والحاجات المراد تلبيتها.

ولقد تم التوصل أيضا في هذه الدراسة إلى إبراز دور الشبكات الاجتماعية في تعزيز علاقات العمل وما تحققه هذه الأخيرة من إشباعات تعود بالإيجاب على رفع وتحسين كفاءة وسرعة العمل داخل الجامعة.

وفي الأخير يتضح لنا مدى انعكاس استخدام الشبكات الاجتماعية في الأوساط الأكاديمية وهو ما قد توظفه عينة الدراسة في رفع كفاءة العمل وتعزيز العلاقة بين الإدارة والأستاذ وكذا الطالب

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المعاجم والقواميس

1- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 1992.

2- عبد النور جبور، سهيل إدريس، قاموس المنهل، دار الأدب للنشر والتوزيع، لبنان، 1986.

3- محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

ثانيا: الكتب

01- إبراهيم محمد التركي، دراسات في مناهج العلمي، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2003.

02- إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

03- أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، (د. ط)، 1994.

04- أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، د ب، 1994.

05- أحمد عيساوي، مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.

06- أماني عمر الحسني، الاعلام والمجتمع أطفال في ظروف صعبة ووسائل مؤثرة،عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005.

07- جمال العيفة، الثقافة الجماهيرية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2003.

08- جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط5، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

09- حسين شفيق، نظريات الإعلام وتطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي، دار فكر وفن للطباعة والنشر، د.ب، 2013.

10- حسين محمد جواد، الجبوري، منهجية البحث العلمي –مدخل لبناء المهارات البحثية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

11- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.

12- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية والممارسة العلمية، دار الفكر المعاصر، دمشق، 2000.

13- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2007.

14- كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

15- محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د،ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.

16- محمود حسن اسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الأهرام، 2003.

17- مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي، الأسس النظرية والتطبيق العملي، ط4، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

18- منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.

19- منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

20- منير حجاب، نظرية الإتصال، دار الإتصال للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.

21- موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم، تر، بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.

22- نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسن رأس الجبل للنشر، قسنطينة، 2017.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات.

01- ابتسام دراجي، الشبكات الالكترونية الاجتماعية وأثرها على تفاعل الطلبة الجزائريين، رسالة دكتوراه العلوم في علوم الاعلام والاتصال، جامعة صالح بوبنيدر، قسنطينة، 2017.

02- ابتسام زبيري، ماريا الأعور، استخدام طلبة الجامعة لوسائل الإعلام الجديدة والاشباعات المحققة، مواقع التواصل الاجتماعي انموذجا، رسالة ماستر في التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

03- باوة بوزيان، كراش عفاف، استخدام صحفي الإذاعات المحلية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، رسالة ماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

04- حليمة لكحل، ربيحة زايدي، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك نموذجا، رسالة ماستر في علم الاجتماع التربوي، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2017.

05- زينب كعواني، صلاح الدين حليمي، استخدام الشباب الجامعي لإذاعات الأنترنت والاشباعات المحققة من هذا الاستخدام، رسالة ماستر في الصحافة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2014.

06- سلطانة جدعان الخريشة، أخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدرسي الإعلام والقانون في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2016.

07- صالح سماتي، محمد نجيب دبوس، استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير نظرية خدمات الإدارة المحلية، رسالة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2017.

08- صوانة عفاف واخرون، علاقات العمل وأداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016.

09- عمر عطلاوي، أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة في الحصول على المعلومة الرياضية- الفايسبوك كنموذج، رسالة ماستر في إعلام واتصال رياضي، سمعي بصري، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.

10- غزال مريم، شعوبي نور الهدى، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطالبة الجامعيين، رسالة الليسانس في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

11- فرح فراحي، الاتصال المؤسساتي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور، رسالة ماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة الدكتور الطاهر مولاي، سعيدة، 2016.

12- فطوم لطرش، إستخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والإشباعات المحققة منه، رسالة ماستر منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

13- كاتب فارس، عقون دنيا، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على سلوك الشباب الجزائري، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016.

14- مريم رحماني، استخدام المرأة العاملة لموقع اليوتيوب والاشباعات المحققة، رسالة ماستر في الاتصال في التنظيمات، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018.

15- وداد سميشي، الصحفيون الجزائريون ومصادر المعلومات الإلكترونية، رسالة ماجستير في الصحافة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

16- الخامسة رمضان، دور الشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات الاجتماعية، أطروحة شهادة الدكتوراه علوم فيي علوم الإعلام والاتصال، جامعة صالح بو بنيدر، قسنطينة، 2018.

رابعا: الجرائد والمجلات

1- أحمد أبوزيد، الانترنت الساحة الأخيرة للديمقراطية الرقمية، مجلة العربي، العدد 541، الكويت، 2003.

2- بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وآثارها على أداء العامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ديسمبر،2015.

3- نبيلة جعفري، انعكاسات شبكات التواصل الاجتماعي على الهوية الثقافية للشبكات الجامعي الجزائري، شبكة فيسبوك أنموذجا، دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 31، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017.

خامسا: المصادر الالكترونية

01- http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar

02- http://www.almeshket.net/book/8122

03- http://www.slideshare.net

الملاحق

الملحق رقم (01): بطاقة فنية للمؤسسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة

دراسة ميدانية لعينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية –تبسة–

دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

بعد التحية والتقدير،

نجري هذا البحث للتعرف على مدى استخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والاشباعات المحققة دراسة ميدانية على عينة أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "تبسة"، يرجى تفضلكم بقراءة الاستبيان والإجابة على فقراته المتعلقة بموضوع الدراسة راجين تعاونكم معنا من اجل مواصلة هذه الدراسة الخاصة بمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر مع وافر الشكر والتقدير.

ملاحظة:

- الرجاء وضع علامة (X) في الخانات المتخصصة للإجابة.
- يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال اذا تطلب الامر ذلك.
- الرجاء الإجابة على جميع الاسئلة.
- إجابتكم ستستعمل لأغراض علمية محضى.

السنة الجامعية 2019/2018

البيانات الشخصية:

1-**النوع:** ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر:

- من 25 – 36 سنة ☐
- من 37 – 43 سنة ☐
- 44 فما فوق ☐

3-المستوى الجامعي:

ماجستير ☐ دكتوراه ☐ ☐

تأهيل جامعي

4-الصفة المهنية:

- أستاذ محاضر –أ– ☐
- أستاذ محاضر –ب– ☐
- أستاذ مساعد –أ– ☐
- أستاذ مساعد –ب– ☐

☐

5-الخبرة المهنية:

- أقل من 05 سنوات ☐
- من 06 الى 15 سنة ☐
- أكثر من 16 سنة ☐

المحور الأول: عادات وانماط استخدام الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل.

1-في أي من الشبكات الاجتماعية التالية انت مشترك؟

- فايسبوك (ماسنجر) ☐
- فايبر ☐
- تويتر ☐
- اليوتوب ☐
- اكثر من شبكة ☐

2-هل وقت استخدامك للشبكات الاجتماعية :

- اقل من نصف ساعة ☐
- من نصف ساعة الى ساعة ونصف ☐
- اكثر من ساعة ونصف يومي ☐

3-ماهو الوقت المفضل لديك لدخول مواقع الشبكات الاجتماعية؟

صباحا ☐ مساءا ☐ لا يوجد وقت محدد ☐

4-هل مكان العمل مزود بالانترنت؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل لديك حساب خاص بالعمل داخل الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

6-هل تستخدم حسابك في العمل الإداري داخل الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

7-ما نوع العلاقات الاجتماعية الناتجة عن استخدام الشبكات الاجتماعية في مكان العمل؟

- علاقة ودية (صداقة) ☐
- علاقة عمل ☐

8-مع من تتواصل وأنت تستخدم الشبكات الاجتماعية؟

- مع الإدارة ☐
- مع الطلبة ☐
- مع مؤسسات وطنية ☐

- مع مؤسسات عالمية ☐

9-ماهي الاهداف الاكثر أهمية من وراء استخدامك الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل الجامعة؟

- أهداف معرفية ☐
- أهداف ادارية ☐
- أهداف بيداغوجية ☐

المحور الثاني: دوافع ومجالات استخدام الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة.

10- هل استخدامك للشبكات الاجتماعية في مجال عملك يرجع الى:

دافع وظيفي ☐ دافع مادي ☐ دافع نفسي سلوكي ☐

11- ماهي أشكال مشاركتك في استخدامك للشبكات الاجتماعية؟

- قراءة المنشورات والاطلاع على الجديد ☐
- المشاركة في النقاشات الإدارية المختلفة ☐
- الدخول الى روابط موجودة على صفحات الآخرين ☐
- الدخول الى مكتبات عالمية ☐
- الدخول الى جامعات أخرى ☐

12- كيف تقوم بالحصول على الاخبار والمعلومات التي تهمك من الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة؟

- من خلال المجموعات الناشطة الالكترونية ☐
- من خلال الصفحات الرسمية الالكترونية ☐
- من خلال الرسائل الالكترونية ☐

13- هل ساهمت هذه الشبكات في التواصل بينك وبين الطلبة؟

نعم ☐ لا ☐

14- هل ترى ان الشبكات الاجتماعية تسهل لك الانتاج العلمي بشكل فعال؟

نعم ☐ لا ☐

15- هل هذه الشبكات الاجتماعية ساهمت في التنسيق بينك وبين زملائك في العمل؟ (المحاضرين، المطبقين في نجال العمل)

نعم ☐ لا ☐

16- هل تواجهك صعوبات عند استخدامك الشبكات الاجتماعية في مجال عملك؟ (علاقات العمل)

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الثالث: الإشباعات المحققة

17- هل عززت الشبكات الاجتماعية من فعالية أدائك المهني؟

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

18- ماهي الاهتمامات الاجتماعية التي تتيحها لك الشبكات الاجتماعية؟

- التعرف على الاهتمامات المشتركة ☐
- ربط علاقات مع الاصدقاء ☐
- أخرى ☐

19- اذا توفرت لديك أخبار ومعلومات غير كاملة، هل تبحث عن تفاصيل أكثر في الشبكات الاجتماعية؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

20- بين في اي من العبارات التالية تعبر عن وجهة نظرك اتجاه الشبكات الاجتماعية:

- لا يمكنني الاستغناء عن الشبكات الاجتماعية أثناء ممارستي المهنية ☐
- الشبكات الاجتماعية زادت تفاعلي ☐
- الشبكات الاجتماعية زادت من اكتسابي للمعلومات ☐

21- هل الشبكات الاجتماعية كونت لك الرغبات التي كنت تطمح للوصول اليها عند استخدامك لها في علاقات عملك؟

نعم ☐ لا ☐

22- هل انت راض عند استخدامك للشبكات الاجتماعية بما تحققه لك فيما يخص العمل والتواصل داخل الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

23- كيف تقيّم التأثير الذي أحدثته الشبكات الاجتماعية في مجال عملك؟

نعم ☐ لا ☐

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إستخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة، حيث أجريت دراستنا الميدانية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بتبسة، وعليه تمحورت إشكالية هاته الدراسة في التساؤل الرئيسي: "**ما مدى إستخدامات الشبكات الاجتماعية في علاقات العمل داخل المؤسسة والإشباعات المحققة؟**"

وقد إستمدنا على مدخل الإستخدامات والإشباعات كمدخل أساسي لدراستنا، أما عن المنهج المتبع في الدراسة، فتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأختيرت الملاحظة والإستبيان كأدوات رئيسية لجمع البيانات، وقد كانت عينتنا حصصية مكونة من 25 مفردة تتمثل في أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية –تبسة– حيث توصلنا في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنَّ:

- ✓ أغلبية الأساتذة مشتركون في شبكة الفايسبوك (مسنجر) كأهم وسيلة تواصلية وآنية وذات إستقطاب واسع لكافة فئات المجتمع بنسبة قدرت 56%؛
- ✓ أدَّى تزايد إستخدام الأساتذة لمختلف الشبكات الرقمية إلى تعزيز التواصل ومتابعة مختلفة الأحداث الجارية داخل العمل والتجاوب المستمر بصورة أكثر فعالية، زادت من دور وتأثير هذه الوسائل داخل الجامعة؛
- ✓ أنَّ الشبكات الاجتماعية لديها دور كبير وفعال في علاقات العمل لما تقدمه من أدوات، خلقت مجال من التعاون والمشاركة، خاصة في الحوار العلمي؛
- ✓ إن إستخدام الشبكات الاجتماعية يؤدي حتماً إلى الكشف عن كيفية إستخدام الأساتذة لهذه الشبكات بالنظر على أنَّهنم جمهور نشط يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاتهم وتوقعاتهم، وهذا ما سيحقق علاقات متبادلة بين دوافع الإستخدام مجالات التعرض لهذه الإشباعات الناتجة عن ذلك؛

الكلمات المفتاحية:

الإستخدامات، الشبكات الاجتماعية، علاقات العمل، المؤسسة، الإشباعات المحققة.

Résumé

Cette étude vise à identifier les usages des réseaux sociaux dans les relations de travail au sein de l'organisation et les suffis (saturation) obtenus, Comme notre étude sur le terrain a été menée à la Faculté des sciences humaines à Tébessa, ainsi que le problème de cette étude a été centré sur la question principale:"Dans quelle mesure les réseaux sociaux utilisent-ils les relations et les suffi sur le lieu de travail?"

Nous avons utilisé l'approche de la théorie de la saturation (Saturation theory) comme principale contribution à notre étude, qui reposait sur une approche descriptive analytique, l'observation et le questionnaire ayant été choisis comme des principaux outils de collecte de données, Notre échantillon, composé de 25 membres représentant les professeurs de la Faculté des sciences humaines, a permis d'obtenir plusieurs résultats, dont les plus importants sont les suivants:

- ✓ *La plupart des enseignants sont impliqués dans le réseau Facebook (Messenger) en tant que moyen de communication le plus important, opportun et attrayant pour tous les segments de la société, à un taux estimé 56%;*
- ✓ *L'utilisation croissante par les professeurs de divers réseaux numériques a conduit à une plus grande communication et au suivi de différents événements sur le lieu de travail et à une réponse continue plus efficace, renforçant le rôle et l'impact de ces méthodes au sein de l'université;*
- ✓ *Les réseaux sociaux jouent un rôle important et efficace dans les relations de travail de leurs outils et ont créé un champ de coopération et de participation, notamment dans le dialogue scientifique.*
- ✓ *L'utilisation des réseaux sociaux conduit inévitablement à la découverte de la manière dont les enseignants utilisent ces réseaux comme un public actif pouvant choisir et utiliser des moyens qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes, ce qui créera une relation réciproque entre les facteurs d'utilisation et les zones d'exposition à ces satisfactions (condition de saturation);*

Mots clé :

Les utilisation, réseaux sociale, relations de travail, la société, les saturations obtenus