



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي -

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية



قسم : العلوم الإنسانية

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة فيسبوك في تبليغ المعلومة الإدارية دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي صفحتي مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي عبر شبكة فيسبوك

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:

د/ نايلي حسين

من إعداد الطالب:

• سعدي خالد

السنة الجامعية:

2020/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي

نموذج التصريح الشرفي
خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أدناه،

السيد: مسعد بن خاله الصفة (أستاذ، باحث، باحث دائم): باحث
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 09.6390 والصادرة بتاريخ: 2016/03/08
المسجل بكلية: العلوم الاجتماعية والبيئية قسم: العلوم الإنسانية
والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها:

فعالية الهمغفان المحاربي في تبيان المعلومة الجوانب
علمانية من منهجية جديدة في البحث العلمي والعمدة لولاية أم البواقي من ناحية جنسوك

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير أخلاقيات المهنة والنزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/04/19

إمضاء المعني



شكر وعرفان

أول من يشكر وبحمده أضاء الليل وأطرافه النهار، هو العلي القهار، الأول والأخر والظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمة التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، وأنار دروبنا، فله جزيل الحمد والثناء العظيم، هو الذي أنعم علينا إذ أرسل فينا عبده ورسوله "محمد ابن عبد الله عليه أزكى الصلوات وأطهر التسليم، أرسله بقرانه المبين، فعلمنا ما لم نعلم، وحدثنا على طلب العلم أينما وجد. لله الحمد كله والشكر كله أن وفقنا وألمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة كما نرفع كلمة شكر إلى الدكتور المشرف " الذي ساعدني على إنجاز هذا البحث.

إلى من أفظلها على نفسي، ولم لا؛ فلقد ضخت من أجلي

ولم تذخر جُهدًا في سبيل إسعادي على الدوام

(أمي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل عليّ طيلة حياته

(والدي العزيز).

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصددة كثيرة

أقدم لكم هذا البحث، وأتمنى أن يجوز على رضاكم.

الأفداء

إهداء:

...إلى القصة التي صاغت حروفها واقعات الزمان

...إلى الدفاء حيث صقيع الغربية

...إلى النور الهادي في وحشة الأيام

أمي و أبي أمد الله في عمرهما

و إلى كل من ساهم في نجاح هذه المذكرة

و أخص بالذكر الأستاذ المحترم " نايلي حسين "

الذي ساهم بصورة كبيرة في نجاحي وتشجيعي

ووصولي إلى هذه المرتبة

الطائف

ملخص الدراسة

تناولت الدراسة بعنوان " فعالية الصفحات الادارية عبر شبكة فيسبوك في تبليغ المعلومة الادارية " طبيعة استخدام الصفحات الادارية عبر شبكة فيسبوك ومدى اعتمادهم عليها لنشر وتبادل المعلوماتوالاخبار ومن ثم الخروج بنتائج ومؤشرات تفيد في معرفة هذه الظاهرة ومن هنا تحددت مشكلة الدراسة في الاجابة عن التساؤل الرئيسي.. كيف تجسدت فعالية الصفحات الادارية عبر شبكة فيسبوك في تبليغ المعلومة ؟ وقد استهدفت الدراسة الكشف عن مدى فعالية الصفحات الادارية عبر شبكة فيسبوك لمديرتي الصحة والتربية لولاية ام البواقي ومدى اعتمادها بشكل كبير في نشر وتبادل المعلومات كما تنتمي هذه الدراسة الى الدراسات والبحوث الوصفية تقوم بجمع البيانات و تحليلها و تفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات بشأنموضوع أو مشكلة البحث.

Study summary

The study, entitled "The Effectiveness of Administrative Pages Through the Facebook Network in Reporting Administrative Information", dealt with the nature of the use of administrative pages through the Facebook network and the extent of their dependence on them to disseminate and exchange information and news, and then come up with results and indicators that are useful in knowing this phenomenon, and from here the study problem was determined in answering the main question. How was the effectiveness of the administrative pages through the Facebook network manifested in conveying information?

The study aimed to reveal the extent of the effectiveness of the administrative pages through the Facebook network of the directorates of health and education in the state of Oum El Bouaghi and the extent to which they are highly relied upon in

the dissemination and exchange of information. This study also belongs to descriptive studies and research that collect, analyze and interpret data in order to reach generalizations on a topic or problem. search.

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
	الملخص
1 - 11	فهرس المحتويات
111	فهرس الجداول
أ-ب	مقدمة
1	تحديد إشكالية الدراسة
2	التساؤلات الفرعية
1	أسباب اختيار الموضوع:
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	نوع الدراسة والمنهج المستخدم
6	مجتمع البحث والعينة
7	أدوات جمع المعلومات
9	الفصل الأول: استخدامات الاتصال الإداري وضوابطه
10	1-1 الاتصال ووظائفه
11	1-2 - مستويات الاتصال
12	1-3 - خصائص ووظائف الاتصال
13	1-4 - عناصر وخطوات الاتصال
15	2- مهام الإدارة وأهدافها
15	2-1 - تعريف الإدارة
15	2-2 - عناصر الإدارة
16	2-3 - عناصر التخطيط
16	2-4 - مستويات الإدارة
16	2-5 - المهارات الإدارية
16	2-6 - مبادئ الإدارة
20	3- خصائص الاتصال الإداري واستخداماته
20	3-1 مفهوم الاتصال الإداري
21	3-2 - أشكال وأنماط الاتصال الإداري

26	3-3- طرق وأساليب الاتصال الإداري
28	3-4- أهمية وأهداف الاتصال الإداري
29	3-5- معوقات الاتصال الإداري
31	الفصل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي وأبعادها التفاعلية
32	1- أهمية مواقع التواصل الاجتماعي
32	1-1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
33	1-2- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
34	1-3- نماذج من مواقع التواصل الاجتماعي
35	2- تطبيقات شبكة فيسبوك
35	2-1- تعريف بموقع فيسبوك
36	2-2- نشأة موقع فيسبوك
37	2-3- إحصائيات خاصة بمواقع فيسبوك
38	2-4- خدمات مواقع فيسبوك
39	2-5- نماذج من مستخدمي موقع فيسبوك
42	2-6- آثار موقع فيسبوك
45	الفصل الثالث
45	1- البيانات الأولية
46	2- تفرغ البيانات وتحليلها
51	3- تفرغ بيانات المحور الثاني: الأشكال التفاعلية التي يستخدمها رواد صفحتي مديرية لولاية أم البواقي
62	4- استخلاص النتائج
63	6- نتائج عامة
66	خاتمة
72-68	قائمة المراجع والمصادر

فهرس الجداول :

45	الجدول رقم 01: واحد يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس
45	الجدول رقم 02: واحد يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة
46	الجدول رقم 03: يوضح أساليب الاتصال الإداري التي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي:
47	الجدول رقم 04: حول وجود سهولة في التواصل مع إدارة مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي
48	الجدول رقم 05: يوضح إمكانية الحصول على المعلومات الإدارية في الوقت المناسب:
49	الجدول رقم 06: يوضح أهم العوائق التي تعرقل عملية الاتصال الإداري في مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي:
50	الجدول رقم 07: يوضح الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي:
51	الجدول رقم 08: يوضح الاطلاع على الصفحات الإدارية لمديرتي الصحة والتربية لولاية أم البواقي على شبكة فيسبوك:
52	الجدول رقم 09: يوضح طبيعة المعلومات التي تحصل عليها من خلال متابعتك لصفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:
53	الجدول رقم 10: يوضح القوالب التي تعتمد عليها مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي
54	الجدول رقم 11: يوضح كيفية تفاعل المبحوثين مع المنشورات صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:
55	جدول رقم 12: يوضح الرد على لانشغالاتك المطروحة عبر صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:
56	جدول رقم 13: حول مزايا التواصل الإداري عبر صفحات شبكة الفيسبوك:
57	جدول رقم 14: حول الأداء الإداري لصفحتي مديرتي الصحة والتربية لولاية أم البواقي
58	جدول رقم 15: حول تلبية صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي لاشباعات المبحوث في الحصول على معلومات إدارية:
59	جدول رقم 16: حول جاذبية المنشورات عبر صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:
59	جدول رقم 17: حول ما إذا كان أن الاتصال الإداري عبر صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي يغني عن الحصول على المعلومات التي تهم المبحوث من الإدارة
60	جدول رقم 18: حول اقتراحات المبحوث لتسهيل الاتصال الإداري باستخدام الصفحات الإدارية عبر شبكة فيسبوك:

المفصحة

مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة جملة من التطورات التي مست كل المستويات سواء الاقتصادية أو الإدارية مواكبة في ذلك كل مظاهر العولمة التي تسعى كل المجالات لتطبيقها والعمل بها ، حيث عرفت الإدارة مجموعة تطورات ملحوظة على مستوى وظائف التسيير ، ومتطلبات المستخدمين فأصبح اللجوء إليها من أولويات المستخدمين في تلبية خدماتهم نظرا للاستجابة السريعة وريح الوقت والجهد ، حيث أن الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة والوسائل المواكبة لها أظهر توسع هائل مكن من ظهور مواقع التواصل الاجتماعي ، خاصة صفحات الفيسبوك التي ساهمت بشكل كبير في تقديم المعلومات و الخدمات العمومية للمستخدمين ، بهدف تقريب الإدارة من المستخدم من خلال التفاعلية والشفافية التي تقوم عليها الإدارة في تسويقها للخدمة العمومية واعتمادها على الآليات المتداولة بين أغلبية المستخدمين.

حيث تعتبر شبكة مواقع التواصل الاجتماعي خاصة فيسبوك استجابة لتحديات القرن ، التي تختصر كل مظاهر العولمة وثورة المعرفة لما أحدثته من تغيرات في حياة المستخدمين خاصة في مستوى تقديم المعلومات و الخدمات الإدارية باعتبار أن الاتصال الإداري يعتمد على تطبيق فيسبوك ولذلك سنحاول دراسة هذا الموضوع من خلال الإشكالية التالية : ما هو دور فيسبوك في تبليغ المعلومة الإدارية ! حيث ستجري دراستنا هذه على عينة من مستخدمي صفحتي مدرستي الصحة والتربية لولاية أم البواقي، وذلك عن طريق أداة الاستبيان الإلكتروني، وللتعمق في موضوع الدراسة قسمناها إلى 03 أقسام، القسم الأول منها خاص بالإطار المنهجي والذي يتكون من إشكالية، تساؤلات، اسباب اختيار موضوع .. 3 البحث أهداف الدراسة واهميتها، نوع الدراسة ، مجتمع البحث و العينة ، وأدوات جمع المعلومات ، تحديد مفاهيم ومتغيرات الدراسة، أما القسم الثاني الخاص بالإطار النظري للدراسة الذي قسمناه إلى 02 فصول ، الفصل الأول استخدامات الاتصال الإداري وضوابطه حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم الاتصال ، مستويات الاتصال ، خصائص ووظائف الاتصال ، عناصر و خطوات الاتصال، مهام الإدارة وأهدافها، بالإضافة إلى مفهوم الاتصال الإداري و خصائص أشكال وأنماط الاتصال الإداري، طرق وأساليب ومميزات الاتصال الإداري، أما الفصل الثاني المعنون بمواقع التواصل الاجتماعي وأبعادها حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي، خصائصه، تطبيقات شبكة فيسبوك، تعريفه ونشأته، إحصائيات خاصة بموقع فيسبوك، نماذج مستخدمي فيسبوك، أثار فيسبوك.

وأخيرا خلاصة الفصل في حين القسم الثالث لدراسة هو الإطار التطبيقي الذي إحتوى على تحليل البيانات فالتحليل الكمي والكيفي لبيانات الدراسة وأخيرا النتائج العامة للدراسة.

1- تحديد إشكالية الدراسة:

يعد الاتصال وسيلة إدارية تعمل على نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشودة وأدائها في تحقيق الكفاءة والفعالية وتبرز أهميه الاتصال الإداري في كونه العصب الحيوي والمحرك الرئيسي للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهود وهو حيث يرفع الاتصال الفعال بين القائم بالاتصال و مرؤوسيه الروح المعنوية لدى المرؤوسين وينمي لهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى النظير .

كما يعرف الفاني بالاتصال حاجات مرؤوسيه، ولهدف الاتصال يعد بمثابة إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يزود بها كل من اجل تحقيق التكامل الوظيفي والبنائي اللازم بين أوجه نشاط مؤسسه وإعمال أفرادها، كما انه أساس قيام العلاقات الإنسانية لهذا يعد الاتصال احد الدعائم الهامة التي يتركز عليها البناء التنظيمي للمؤسسة، وقد أصبح من الضروري خاصة بعد ظهور شبكات التواصل الاجتماعي وبالتحديد الفيسبوك الذي أصبح منصة إعلاميه اتصاليه وتواصلية للجميع دون استثناء وهو مكان ينشده الجميع لاستفراغ شحناتهم الفكرية ورؤاهم على اختلاف مفاهيمهم وإيديولوجياتهم بهذا الشكل لقي للمجتمع من واقع حقيقي لواقع افتراضي قريب من الواقع ومكمل له، كما يعد وسيله اتصال معلمه لكن تحتاج لمن يفهم ويدرك طبيعة وخصائص هذه الوسيلة قد انتقلت بالجماهير من خاصية الاتصال الهرمي الذي فرضه الإعلام التقليدي إلى خاصية الاتصال الشبكي الذي يتم فيه القائم بالاتصال والجمهور لحد تبادل الأدوار بالإضافة إلى كونه أصبح منبر إعلاميا بامتياز فهو مصور الخبر ووسيلة سريعة وفعاله لنشر الإخبار في كل حرية خاصة في حال عدم تمتع الوسائل الإعلامية الأخرى" الفضائية و الرقمية" بعدد كبير من الحرية حتى أضحت الصحافة الالكترونية وعبر وسائل التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتر أده لتكوين رأي عام وفضح القنوات التلفزيونية وبعض الفضائيات المسوقة للأخبار، وكذلك الصحف الورقية التي قد تكون مواليه أو معارضة تحريرها التي ربما نجسد عن الحقائق والمصدقية لأهداف وأغراض ومصالح خاصة ونظرا انتشار الصفحات عبر شبكات التواصل الاجتماعي وتنامي عدد المستخدمين جعل من مختلف المؤسسات على اختلاف وظائفها بالاعتماد بشكل كبير على تلك الصفحات في نشر معلوماتها وأفكارها خاصة إن معظم مستخدمي هذه المواقع باختلاف أعمارهم وثقافتهم تتواجد بكثافة ونشاط يومي على الفيسبوك، وفي ظل ذلك اعتمد الاتصال الإداري على الصفحات عبر الفيسبوك لنشر مختلف المعلومات والأفكار والمستجدات الإدارية بالإضافة إلى محوله تحسين مستوى أداة المؤسسة الاعتماد على صفحات الفيسبوك يساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما ييسر و يسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها الإدارة لمتابعيها و يحقق التواصل بين

المؤسسة وهؤلاء المتعاملين معها، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمامهم باتفاقيه تامة كي تمكن هذه الصفحات الإدارية من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تسيير حركه التعامل مع العاملين بالمؤسسة كما تتيح لهم فرص فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين بالاتصال وبين المتعاملين مما يبسر أداء الأعمال والمعاملات.

سنقوم بإجراء دراسة ميدانية على صفحتي مديريه الصحة ومديريه التربية لولاية أم البواقي لإبراز جوانب التأثير الحاصلة على العمل الإداري لدى المؤسسات ومعرفة مدى فعالية هذه الصفحات في تحسين الخدمة العمومية انطلاقاً من التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تجسّدن فعالية الاتصال الإداري عبر الصفحات الإدارية عبر شبكه الفيسبوك؟

2- التساؤلات الفرعية:

- واقع الاتصال الإداري داخل مديرية التربية ومديرية الصحة لولاية أم البواقي عبر صفحات شبكة الفيسبوك.
- ما هي أشكال التفاعلية التي يستخدمها رواد صفحتي مديرية التربية ومديرية الصحة لولاية أم البواقي؟
- ما هي انعكاسات استخدام الفيسبوك على تحقيق فعالية الاتصال الإداري على متابعي صفحتي مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

ذاتية:

- الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالاتصال الإداري نظراً لطبيعة التخصص.
- الرغبة الذاتية في اقتحام ميدان مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك وعلاقته بالتسويق للمعلومة الإدارة وتبليغها.

موضوعية:

- قلة وندرة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك نظراً لحدائثة الظاهرة.
- أهمية الموضوع كونه يدرس تفاعل رواد مواقع التواصل الاجتماعي والإشباع المحققة اتجاه الخدمة الإدارية لمديريه الصحة والتربية.

- اعتبار هذا الموضوع من البحوث العلمية الجديدة التي تقوم بدراسة الخاصية الجديدة التي اعتمدها الإدارية الجزائرية والاستفادة من شبكه الفيسبوك كونها كنسبه على درجه عاليه من الانتشار.

4- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته حيث يصرح نفسه من خلال بروزه بشكل واضح فقد أصبحت جل الصفحات الادارية تعمل على تحسين خدماتها من خلال استغلال مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك.

تكمن أهمية الدراسة في معرفه مدى تفاعل رواد مواقع التواصل الاجتماعي مع هذه الخاصية ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم ورغباتهم وكيفية اتخاذ قرارات وموافق جديدة نحو الحدث الجديد وهو فعاليه الصفحات الادارية عبر شبكه الفيسبوك.

5- أهداف الدراسة:

- معرفة واقع الاتصال الإداري داخل مديريه التربية ومديريه الصحة لولاية أم البواقي.
- التعرف على أشكال التفاعلية التي يستخدمها رواد صفحتي مديريه التربية ومديريه الصحة لولاية أم البواقي.
- الكشف عن انعكاسات استخدام الفيسبوك على تحقيق فعالية الصفحة الإدارية.

6- نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تندرج دراستنا في "فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك" ضمن البحوث الوصفية أو، كما يتضح من اسمها التي تهدف إلى وصف موضوع أو مشكلة البحث و تقرير خصائصها أو تحديدها كيفيا و كميا، و البحوث الوصفية تقوم بجمع البيانات و تحليلها و تفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع أو مشكلة البحث.¹

¹- محدث أبو نصر: قواعد ومراحل البحث العلمي، دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004، ص 131.

وهناك من يعرف البحوث الوصفية على أنها أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

وتعرف أيضا بأنها البحوث التي تركز على وصف طبيعة و سمات و خصائص مجتمع معين أو موقف أو جماعة أو فرد معين وتكرار حدوث الظواهر المختلفة و بالتالي فهي تحقق الهدفين الثاني الثالث في نطاق المعيار الأول كما أنها تستخدم في المرحلة المتوسطة من مراحل نمو المعرفة العلمية في التخصصات المختلفة.¹

وهو ما ينطبق على بحثنا هذا " فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك" إلى حد بعيد وذلك من خلال جمع المعلومات حول الصفحات الإدارية و التفصيل فيها ومعرفة مدى مساهمتها في تبليغ المعلومة، كما أن دراستنا تسعى لإبراز العلاقة بين متغير الاتصال الإداري وشبكة الفيسبوك وتفسير العلاقة بينهما.

وأیضا تم استخدامه نظرا للمميزات التي يتميز بها المنهج الوصفي كونه يوفر بيانات مفصلة من الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع البحث كما أنه يقدم غي الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع "فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك في تبليغ المعلومة" وتساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة.

تحديد المفاهيم

الاتصال الاداري ..

يعتبر الاتصال الإداري عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرجة كبيرة على كمية المعلومات وتدفعها، فإذا توقف تدفق المعلومات والبيانات فإن صانع القرار في عمله يقف عاجزاً أمام المواقف الإدارية التي تتطلب تصرف من نوع ما يتفق مع ذلك الموقف كما أن الاتصال الإداري قد يشمل مجال الرقابة الإدارية ومدى فاعلية الرقابة التي تتوقف على سهولة الاتصال وبساطته، فالإداري لا يستطيع تأدية عمله خلال عملية الرقابة إلا إذا توفرت له شبكة اتصالات فعالة الأمر الذي يمكن ان

² - منال هلال المزاهرة: دراسات في مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 308 .

¹ - سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث الإعلامي، بحوث الإعلام، د ط، عالم الكتب للنشر والتوزيع طباعة القاهرة، 2006، ص 123.

يمس كافة أرجاء التنظيم في الوحدة الإدارية وتزداد أهمية الاتصال وتتنوع أكبر طالما ازداد واتسع حجم التنظيم. وبالتالي فالالاتصال أصبح ضرورة هامة للمنظمات في الاتصال بين أعضائها وبين الجمهور وقد ساهمت الاتصالات الإدارية في البعد عن التخمين والتقدير الشخصي في وجود نظام للاتصالات يجبر المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال في التوقيت السليم مع العاملين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة فتحقيق ديمقراطية العمل لا يمكن ان يكون الا بالاتصال الإداري ونظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة الشعور بالديمقراطية في العمل.

تعريف الفيس بوك

"هو موقع للشبكات الاجتماعية على شبكة الانترنت لتكوين الأصدقاء الجدد او التعرف على أصدقاء الد راسة حول العالم ، أو الانضمام إلى مجموعات مختلفة على شبكة الويب، يمكن للمستخدمين في الموقع من الاشتراك في شبكة أو أكثر على الموقع مثل المدارس، أو أماكن العمل، أو المناطق

الجغرافية ، أو المجموعات الاجتماعية، وهذه الشبكات تتيح للمستخدمين الاتصال بالأعضاء الذين هم في نفس الشبكة، ويمكن لهم أن يضيفوا أصدقاء لصفحاتهم ويتيح لهم رؤية صفحاتهم الشخصية

وفي تعريف آخر : الفاسبوك يشير إلى دفتر ورقي يمل صور ومعلومات لأفراد في جامعة معينة أو مجموعة، ومن هنا جاءت تسمية الموقع وتعد هذه الطريقة شائعة لتعريف الأشخاص خصوصا في الجامعات الأجنبية ببعضهم حيث يتصفح المنتسبون في الجامعة هذه الدفاتر لمعرفة المزيد عن الطلبة المتواجدين في الكلية نفسها.

منهج الدراسة :

يعرف المنهج على أنه :

في البحث العلمي عرفه موريس أنجر : هو مجموع الإجراءات و الخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة.²

– أما الباحث ذوقان عبيدات فعرفه ب : " أننا نستخدم طريقة علمية منظمة في مواجهة مشكلاتنا اليومية و مشكلاتنا العامة.³

²– أحمد مرسلني: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، د بلد النشر،

2003، ص 282.

³– أحمد مرسلني: مرجع سابق، ص 283.

- أما عن منهج بحثنا " فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك " هو المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه: طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محدد لوضعية اجتماعية أو مشكلة البحث و تحليلها و تحديد نطاق و مجال المسح و فحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة و تفسير النتائج أخيرا الوصول إلى الاستنتاجات واستخدامها للأغراض المحلية أو القومية.¹

- و يعرفه آخرون :

أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة.²

- حيث استخدم المنهج الوصفي في هذا البحث " فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك في تبليغ المعلومة" كون أن الباحث على دراية بأبعاد الدراسة ولكن يود الوصول إلى معرفة دقيقة و مفصلة العناصر البحث و الدراسة و الوصول إلى نتائج حول مساهمة الصفحات الإدارية في تبليغ المعلومة الإدارية.

7- مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث: هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر الذي يهدف الباحث دراسته و يتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته.³

ومجتمع البحث الأصلي في هذه الدراسة و صفحات الفيسبوك لمديرية الصحة والتربية لولاية أم البواقي، فهو مجتمع بحث غير محدد كان من الصعب إجراء الدراسة على المجتمع الأصلي بأكمله ، ففي حالة تباين مفردات مجتمع البحث، فإن الأمر يختلف لأن هذه المفردات لا تحمل المعلومات الواحدة و بالتالي يجب على الباحث في اختيار العينة أن يحرص على أن يكون جميع هذه البيانات مضمنة داخلها، حرصا على تمثيلها السليم لمجموع مفردات المجتمع الأصلي الكلي.

¹ -نادية عيشور مع مجموعة الباحثين: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، د ط، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 216.

² -عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط 4، منفتحة، ديوان المطبوعة الجامعية، الجزائر، د س، ص 139.

³ -محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عام الكتب، القاهرة ، مصر، 2000، ص 130.

عينة البحث:

قبل اختيار العينة المناسبة للدراسة لابد من تعريفها:

حيث تعرف على أنها: نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة وحدات و مفردات المجتمع الأصلي.¹

تعريف العينة العارضة:

العينة العارضة هي العينة المتاحة، بمعنى . أن يجري الباحث عينة على الأشخاص الذين يلتقي بهم أو الذين تتاح مقابلتهم كأن يذهب إلى التجمعات أو المؤسسات، ويجري مقابلته مع أي شخص من الذين يمكن أن يحصل منهم على معلومات مطلوبة ويجري القابلة مع أي شخص يقابله وقد تفيد نتائج العينة العارض في حدود معينة وإن كان من الصعب تعميم نتائجها على الجميع.²

وسنقوم باختيار المفردات وفقاً للتوزيع الإلكتروني حيث سنرسل استمارة الاستبيان للمبحوثين والمتفاعلين مع صفحات مديرتي الصحة ومديرية التربية لولاية أم البواقي بطريقة عارضة، وتشتمل دراستنا على 120 مفردة

8 - أدوات جمع المعلومات:

لكل بحث أو دراسة مجموعة من الأدوات يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات لدراسة ظاهرة معينة، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على كل من الاستبيان كأداة أساسية وعلى الملاحظة والمقابلة كأداة قانونية جمع البيانات.³

¹ - عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، د ط، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 157.

² - كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 139.

³ - محمد فخري راضي: البحث العلمي ومصادر المعلومات الإلكترونية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 57.

1- الاستبيان:

و يعرف الاستبيان على أنه:

استمارة تتضمن أسئلة حول أحد المواضيع التي يقوم الباحث بدراستها تجري تعبئتها من قبل المستجيب.

- و تعرف أيضا في البحث العلمي:

هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة و تعريفها من جوانبها المختلفة.¹

- و يعرفه سيلنتر : "بأنه وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المحددة بطريقة مكتوبة"²

- استخدمنا أداة الاستبيان في دراسة "فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة الفيسبوك في تبليغ المعلومة" كونه الأداة المناسبة لمنهج وموضوع الدراسة فهو يمكن من جمع البيانات الخاصة بالعينة المختارة للبحث بعد تحكيمها من قبل الأساتذة، بعدها قسمنا الاستبيان إلى ثلاث محاور:

المحور الأول: واقع الاتصال داخل مديرية التربية ومديرية الصحة لولاية أم البواقي.

المحور الثاني: أشكال التفاعلية التي يستخدمها رواد صفحتي مديرية التربية ومديرية الصحة لولاية أم البواقي.

المحور الثالث: انعكاسات استخدام الفيسبوك على تحقيق فعالية الاتصال الإداري على متابعي صفحتي مديرية التربية ومديرية الصحة لولاية أم البواقي.

¹ - أحمد بن مرسل: مرجع سابق، ص 220.

² - عدنان حسين الجادري، يعقوب عبد الله أبو حلو، الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، د ط، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 112.

الفصل الأول

الخدمات الاتصال الإداري و ضوابطه

1- مفهوم الاتصال وخصائصه

1-1 مفهوم الاتصال

يعتبر الاتصال من المواضيع التي اهتم العديد من الباحثين منذ القدم وهذا ما أدى إلى تنوع واختلاف نترفهم الاتصال من باحث لأخر ومن بين هذه التعاريف مايلي:

يعرف كارل هوفلاند الاتصال : هو العملية التي ينقل بمقتضاها القائم بالاتصال منبهات بشكل هادفة لكي يعدل سلوك المستقبلين.

في حين يرى ادوارد سايبير الاتصال بأنه يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلا متعمدا للمنبهات.

يعرفه عالم الاجتماع تشارلز كولي " بأن الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية.

يعرف بيرلسونوستايز الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والتجارب أما شفويا أو كتابيا باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع والتأثير على الآخرين.¹

وعلماء النفس ينظرون إلى الاتصال على انه السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد أطراف للتأثير على الطرف الأخر.²

ويعرف الاتصال أيضا على انه " عملية نقل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص لأخر باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كلى الطرفين مما يهدف إلى تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية.³

يعرف الباحث شرام الاتصال على انه عملية تهدف إلى إحداث التفاعل بين المرسل والمتلقي ومحاولة إشراكه في عملية فهم المعلومات واستيعابها أو نقل فكرة معينة أو تغيير اتجاه معين.⁴

• يتضح من التعريفات ما يلي:

- أ- أن الاتصال وسيلة لنقل المعاني من جهة أخرى
- ب- عملية ديناميكية وليست ساكنة تنطوي على أفكار وردود

1- احمد ماهر ، السلوك التعليمي " مدخل بناء المهارات الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ط6 ، 1997 ء ص 352

2- د فيصل دلبو : تاريخ وسائل الاتصال ، دار أقطاب الفكر ، ط 3 ، 2007 ، ص

3- تيسير أحمد أبو عرجة: غرفة الاتصال وقضايا المجتمع ، ط، دار الميسرة للنشر والتوزيع و الطبعة عمان ، ط 1 ، 2013 ، ص

16.

4- منال هلال مزاهرة: الاتصال الدولي ، دار الميسرة للنشر و التوزيع والطابعة عمان ، ط 1 ، 2013 ، ص 42 .

- ت- تبادل المعاني والأفكار والآراء والمعلومات لتحقيق أهداف مثل الإقناع والتأثير ... اخل
- ث- عملية تفاعلية بين أطراف عدة ذوي قواسم مشتركة في فهم هذه العملية واستيعاب مكوناتها الاتصالية.
- ج- سلوك قد يكون شفويا أو كتابيا باستعمال الرموز أو الكلمات أو غيرها من الوسائل.

2-1 مستويات الاتصال

يشمل الاتصال على عدة مستويات (الأنواع) أشار إليها علماء الاتصال على النحو التالي:

- 1- الاتصال الذاتي.
- 2- الاتصال الشخصي
- 3- الاتصال الجمعي
- 4- الاتصال الجماهيري
- 5- الاتصال التنظيمي
- 6- الاتصال الثقافي

1- الاتصال الذاتي *interpersonnel communication*

هو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد أي يتحدث الفرد مع نفسه هو اتصال داخل عقل الفرد ويتضمن افكاره وتجاربه ومدركاته حيث يكون المرسل والمتلقي شخصا واحدا كما قدم علماء الاتصال العديد من النماذج التي تفسر الاتصال الذاتي ومن أهمها النموذج الذي يشير للإنسان كمركز لتنسيق المعلومات الذي ينظر إلى الفرد باعتباره مستودعا للمعاني تم بناء ذلك المستودع من التجارب السابقة ويشمل مركز التنسيق المعلومات على ثلاث أجزاء :

- أ- الفرد نفسه منبهاته الداخلية
- ب- الإطارات التي ينظر الفرد من خلالها إلى المنبهات الداخلية والخارجية.
- ت- المنبهات خارج الفرد أو المجال الذي يقوم على التجربة وهذه المكونات متصلة ببعضها البعض اتصالا وثيقا.

2- الاتصال الشخصي *interpersonnel communication*

ويسمى أيضا الاتصال الوجيهي ، هو الاتصال الذي يقوم على تبادل المعاني والأفكار والأخبار بين الأشخاص مباشرة دون اللجوء إلى استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية ومن أنواعه المحادثات الثنائية

والمناقشات في الجماعات وتقديم الاستشارات الطبية ، النفسية والاجتماعية ومن مميزاته : أن الاتصال الشخصي يحدث في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل أو العكس¹

يكون الرد فوري ومباشر ، القدرة على التأثير والإقناع

3- الاتصال الجمعي croupe communication

هذا الاتصال يتم بين شخص ومجموعة أشخاص بشكل مواجهي و فوري ومباشر ويشمل الاتصال الجمعي على الوسائل التالية : الخطبة ، المحاضرة ، الندوة ، اللقاءات الجماعية.

4- الاتصال الجماهيري mass communication

هو الاتصال الذي تقوم به الهيئات والمؤسسات الكبرى حيث تنتج الوسائل العامة وتنقلها إلى الجماهير باستعمال الاتصال الجماهيري كالتلفزيون² ، الإذاعة ، الصحف ،

5- الاتصال التنظيمي organisationnel communication

هو الاتصال المتواجد في المؤسسات حيث يتم بين السلطات والعمال أو العكس او بين العمال وتعمل هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ، لوائح الإعلانات ، وقد يأخذ الاتصال التنظيمي الاتصال المواجهي سواء كان شخصيا ثنائيا كحديث العامل مع زميله أو إجراء مقابلة مع المدير أم اتصالات مع جماعة مثل اجتماع القسم في الشركة ويأخذ ايضا شكل الاتصال الوسيط حيث تلجا المؤسسات إلى استعمال الهاتف في اتصالاتها وكما تستخدم الاتصال الجماهيري من خلال ممارستها.

لنشاط العلاقات العامة التابعة للمؤسسات وذلك لتحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي او الإعلان عن منتوجاتها³.

1-3 خصائص ووظائف الاتصال:

تتمثل خصائص الاتصال فيما يلي:

أ- **الديناميكية والاستمرارية:** أن الاتصال هو دائم التغيير والحركة فهو يشمل على سلسلة من الأفعال اللامتناهية فالوسائل بخلاف من رسائل لأخرى وقت لأخر وهو لتغيير الأهداف والصياغة والمحتوى.

¹- د . صالح ابو اصبع ، تسيير أبو عرجة الاتصال و العلاقات العامة ، دن ، القاهرة ، ط1 . 2010 ، ص 24

²- مرجع سابق ، ص 25

³- خيضر كاظم محمود: السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص 116.

ب- أن جميع عناصر الإتصال تتصف بوجود علاقة تكامل مع بعضها البعض فغياب أحد العناصر يؤدي إلى فشل عملية الاتصال

ت- **التفاعلية:** فكل من المرسل والمستقبل يشتركان في الرسالة الواحدة من حيث الصياغة ، التفسير كما أن كل منهما يؤثر على الآخر فقيام المرسل مثلا بالاتصال المباشر مع المستقبل عنا يعتبر المرسل مصدرا للرسالة أما المستقبل هو المستمع وبعد استماعه للرسالة يصبح المستقبل مصدرا للرسالة من خلال ردة لردة لرسالة المرسل وهذا ما يسمى بالتفاعل

ث- **الاتصال ذو أبعاد متعددة:** أن الاتصال لديه أهداف ومستويات متعددة من المعانيمعنى ظاهري يبرز من خلال محتوى الرسالة و معنى باطني آخر يتحدد حسب طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتأكيد على بعض مقاطع الكلام أو ما يصاحب اللغة اللفظية من إشارات وإيماءات ، فالأتصال يؤدي وظائف متعددة¹.

بغض النظر عن شكل أو نوع الاتصال (مكتوب أو شفهي) تتمثل وظائف الاتصال فيما يلي:

أ- تبادل المعلومات: **information exchange**

يسمح الاتصال بتبادل المعلومات أي إرسال واستقبال المعلومات بين فرد وآخر أو مجموعة أشخاص أو بين المنظمة والبيئة.

ب- نشر الأفكار والتوجيهات المرتبطة بانجاز الأنشطة وكذلك التعليمات والأوامر المرتبطة بالتنفيذ بالإضافة لتأصيل القيم والمعايير التنظيمية وتوضيح أهداف المنظمة للأفراد

ت- التقييم المساعد في تقييم الأداء بالنسبة للفرد أو الجماعة

ث- تشجيع تبادل الآراء والأفكار بين المستويات المختلفة².

4-1 عناصر وخطوات الاتصال:

أن لعملية الاتصال مكونات وخطوات أساسية مما يؤدي إلى فهمها وزيادة فعاليتها والتي سوف نجيزها فيما يلي:

1- عبد السلام أبو قحف: **أساسيات التنظيم والإدارة**، دار الجامعة الجديدة الأزراطة، الإسكندرية، د ط، 2002، ص 404.

2- المرجع السابق، ص 403.

المرسل (المصدر) : source :

هو الشخص أو المؤسسة أو الهيئة أو الجهاز التي تود أن تنقل الرسالة إلى طرف آخر لكي يشاركه في الأفكار والمعلومات والاتجاهات والمشاعر بهدف التأثير فيه.¹
 أو " هو الجهة الراغبة في إيصال المعلومات"²
 ومن وظائف المرسل مايلي:

- تحديد الفكرة المراد توصيلها ثم دراسة الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتنويعها وتوضيح الفكرة للمتلقي من خلال اللغة الوسيلة التي تم اختيارها.³

الترميز: encoding

هو عملية وضع وتحويل الأفكار إلى كلمات أو اشكال او رموز أو صور لتسهيل عملية نقلها إلى المستقبل بشكل واضح حتى يسهل فهم الرسالة.

الرسالة : message

هي جوهر عملية الاتصال وقد تكون فكرة أو معلومة أو رأي ... الخ المراد توصيله من المرسل إلى المستقبل الذي يود أن يشاركه ، وقد يكون لفظية أو مكتوبة والذي يشترط أن تكتب بلغة واضحة ومفهومة وسليمة وسهلة حتى تفسر تفسيراً منطقياً.⁴

القناة : Channel

وهي الوسيلة أو الوساطة أو المسار المكلف بتوصيل ونقل الرموز أو الكلمات أو الأفكار من المرسل إلى المتلقي وقد تكون لفظية من خلال الصوت اتصال وجها لوجه ، أو كتابية من خلال الوثائق أي المعلومات تكون مكتوبة او تقنية من خلال الهاتف ، التلفزيون ، الإذاعة ... الخ .

المستقبل : receveur

هو ذلك الشخص الذي يستلم ويستقبل الرسالة والذي قد يكون جماعة ، مؤسسة هيكل ، جهاز ، ... ال ويكون على استعداد تام لتفسير الفكرة التي تلقاها تفسيراً سليماً حسب خبراته ومدرسته السابقة .

¹ - على احمد عبد الرحمن عياصرة ، محمد محمود العوده الفاضل: الاتصال القيادي في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص30.

² - نعيم إبراهيم الظاهر: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2011، ص 255.

³ - محمد إبراهيم عبيدات: السلوك المستهلك (مدخل استراتيجي) دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط4، 2004، ص 255.

⁴ - محمود سليمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ط 3 ، 2005 ، ص 241

فك الرموز : decoding

يقوم المستقبل بتحليل وتفكيك وتفسير الرموز والأفكار والكلمات ليعطيها المعنى المناسب والسليم للرسالة.

التغذية الرجعية : feed back

هي التصرف أو رد فعل يقوم به المستقبل بعد تلقيه وتحليله وفهمه للرسالة الصادرة من طرف المرسل بشكل سليم ودقيق.¹

2- مهام الإدارة وأهدافها**1-2 تعريف الإدارة:**

هي المعرفة الصحيحة لما تريد من الرجال أن يعلموا ثم متابعتك اياهم وهم يعملون بأقل وقت وأكثر فعالية أو في التخطيط التنظيم التوجيه اتخاذ القرار ، أو في القدرة على اتخاذ القرار.²

*** التعريف الإجرائي:**

يقصد بالإدارة في المؤسسة الإعلامية : تعتبر الإدارة عملية إجتماعية مستمرة لتحقيق أهداف محددة استخدام الجهد البشري " ، كما يعتبر أن طبيعة العملية الإعلامية تفرض علاقة خاصة بين مؤسسات الإعلام وبين حكوماتها ، وهو ما ينعكس على طريقة إدارة هذه المؤسسات وعلى تحديد أهدافها وأساليب تحقيقها.

2-2 عناصر الإدارة:

التخطيط: التنبؤ بالمستقبل والقدرة على اتخاذ القرار.

التنظيم: تنسيق الهيكل التنظيمي.

التوجيه: تتم الرقابة في كل مراحل الإدارة لتفادي وقوع الأخطاء والرقابة تعني الضبط والتحقق من تنفيذ عمليات التخطيط والتنظيم في أوسع معانيه.

الرقابة: تتم الرقابة في كل مراحل الإدارة لتفادي وقوع الأخطاء ، فالرقابة تعني الضبط والتحقق من تنفيذ عمليات التخطيط والتنظيم في أوسع معانيه .

¹ - نعيم ابراهيم الطاهر: المرجع السابق ، ص 257.

² - معجم الوجيز في مصطلحات الإعلام عربي فرنسي إنجليزي ، ط 1 ، مكتبة لبنان ناشرون بيروت ، 1999، ص 18

اتخاذ القرار: اختيار أحد البدائل (قرار صحيح في توقيت خطأ وقرار خطأ في توقيت صحيح)¹

3-2 عناصر التخطيط :

- ✓ وضع الأهداف وشروطها أن تكون واضحة أو محددة وواقعية.
- ✓ الإمكانيات الموجودة (ميزانية) ودراستها.
- ✓ البرنامج الزمني²

الإدارة علم أم فن ؟ الإدارة هي علم وفن معا ويمكن العلم أكثر نسبة من الفن العلم له أصول وأسس ونظريات وفن من حيث إخراج هذا العلم إلى حيز الواقع.³

4-2 مستويات الإدارة :

- الإدارة العليا: (ذهنية - إنسانية - فنية) عقل الإدارة
- الإدارة الوسطى: (إنسانية - فنية - ذهنية) قلب وعاطفة الإدارة
- الإدارة الإشرافية : (فنية- إنسانية- ذهنية) نشاط وإنجاز⁴

5-2 المهارات الإدارية

المهارات الذهنية أو العقلية : التفكير والقدرة على التخطيط ورسم السياسات.

المهارات الإنسانية: الأساليب الأخلاقية والتسامح ، التفاعل الإنساني ، أساليب الاتصال.

المهارات الفنية:مدى الإلمام بالنواحي الفنية للعمل ، مهارات تكسب وتمارس.⁵

6-2 مبادئ الإدارة:

- مبدأ تقسيم العمل: يتم تحديد مهام الأفراد وفقا لتوصيف مهام الوظائف دون الخليط وينتج عم تحديد المسؤولية التخصص يتيح للعاملين والمدراء كسب البراعة والضبط يزيد من جودة المخرجات وبالتالي احصل على فعالية أكثر في العمل بنفس الجهد المبذول.

1- كنعان علي عبد الفتاح ، إدارة المؤسسات الإعلامية والصحفية ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ، 2015 ، ص 29

2- هاني محمود العدوان ، إدارة المؤسسات الإعلامية ، ط 1 ، دار الزاوية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 182

3- جمال العيفة ، مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف ، الهياكل ، الأدوار) ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010 ، ص 80.

4- محمد صاحب سلطان ، إدارة المؤسسات الإعلامية ، (أنماط وأساليب القيادة) ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ،

ص 40

5- نزار ميهوب ، مدخل إلى الإعلام ، الجمعية العامة للعلاقات العامة ، دمشق ، 2005 ، ص 12 .

- **مبدأ السلطة والمسؤولية:** إن إعطاء الأوامر والصلاحيات للمنطقة الصحيحة هي جوهر السلطة ، والسلطة متصلة في الأشخاص والناصب والمسؤولية.¹
- **مبدأ المركزية واللامركزية :** قد تتبع بعض الإدارات تمركز الإدارة من تخطيط وقرارات بشخص واحد أو إدارة واحدة قد يحدث عن هذا المبدأ فجوة بين الإدارات العليا وباقي الإدارات ولا مركزية أن تتوزع الصلاحيات والسلطة بين الأفراد والإدارات.
- **مبدأ المساواة:** يمنح العاملين الثقة بينهم والإدارة والشعور بالرضى مما يساهم في قيامهم بالعمل
- **مبدأ وحدة الرئاسة:** ضرورة توحيد الأمر بحيث يكون لكل موظف رئيس واحد يتلقى منه الأوامر والتوجيهات.²
- **مبدأ التعاون:** يمنح هذا المبدأ العاملين الإطمئنان وشعور الأسر الواحدة وروح الفريق .
- **مبدأ تدرج السلطة:** من الأعلى تدرج الأوامر ويحقق هذا المبدأ ويحقق هذا المبدأ سهولة إنسياب الأوامر وتدفقها عبر القنوات الإتصال الهرمية وترتبط وحدة الأمر بنطاق الإشراف.³
- **مبدأ الترتيب والتسلسل:** السلسلة الرسمية للمدراء من المستوى الأعلى للأدنى ، تسمى الخطوط الرسمية للأوامر والمدراء هم حلقات الوصل في هذه السلسلة ، فعليهم الاتصال من خلال القنوات الموجودة فيها ، وبالإمكان تجاوز هذه القنوات فقط عندما توجد حاجة حقيقية للمشرفين لتجاوزها.
- **مبدأ المبادرة :** يجب أن يسمح للموظفين بالتعبير بحرية عن مقترحاتهم ، آرائهم وأفكارهم على كافة المستويات فالمدبر القادر على إتاحة هذه الفرصة لموظفيه أفضل بكثير من المدير الغير قادر على ذلك⁴
- **مبدأ الوحدة والتوجيه:** يجب أن يتلقى الموظفين أوامرهم من مشرف واحد فقط بشكل عام يعتبر وجود مشرف واحد أفضل من الازدواجية في الأوامر.
- **مبدأ المكافأة والتحفيز:** قيمة المكافأة المدفوعة يجب أن تكون مرضية لكل من الموظفين وصاحب العمل ومستوى الدفع يعتمد على قيمة الموظفين بالنسبة للمنظمة ، وتحلل هذه القيمة لعدة عوامل مثل : تكاليف الحياة ، توفر الموظفين والظروف العامة للعمل .

1- إبراهيم عبد الله المسلمي ، إدارة المؤسسات الصحفية ، دار العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة 1995 ، ص 130.

2- محمد حسام الدين ، المسؤولية الاجتماعية للصحافة الدر المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003 ، ص 78

3- المرجع نفسه، ص78.

4- فارس عطوان ، الفضائيات العربية ودورها الإعلامي ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 42

3- خصائص ووظائف الاتصال:

تتمثل خصائص الاتصال فيما يلي:

ج- **الديناميكية والاستمرارية:** أن الاتصال هو دائم التغيير والحركة فهو يشمل على سلسلة من الأفعال اللامتناهية فالوسائل تختلف من رسائل لأخرى وقت لأخر وهو لتغيير الأهداف والصيغة والمحتوى.
ح- أن جميع عناصر الإتصال تتصف بوجود علاقة تكامل مع بعضها البعض فغياب أحد العناصر يؤدي إلى فشل عملية الاتصال

خ- **التفاعلية:** فكل من المرسل والمستقبل يشتركان في الرسالة الواحدة من حيث الصياغة ، التفسير كما أن كل منهما يؤثر على الآخر فقيام المرسل مثلا بالاتصال المباشر مع المستقبل عنا يعتبر المرسل مصدرا للرسالة أما المستقبل هو المستمع وبعد استماعه للرسالة يصبح المستقبل مصدرا للرسالة من خلال ردة لردة لرسالة المرسل وهذا ما يسمى بالتفاعل

د- **الاتصال ذو أبعاد متعددة:** أن الاتصال لديه أهداف ومستويات متعددة من المعانيمعنى ظاهري يبرز من خلال محتوى الرسالة و معنى باطني آخر يتحدد حسب طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتأكيد على بعض مقاطع الكلام أو ما يصاحب اللغة اللفظية من إشارات وإيماءات ، فالأتصال يؤدي وظائف متعددة.²

بعض النظر عن شكل أو نوع الاتصال (مكتوب أو شفهي) تتمثل وظائف الاتصال فيما يلي:

ج- تبادل المعلومات: **information exchange**

يسمح الاتصال بتبادل المعلومات أي إرسال واستقبال المعلومات بين فرد وآخر أو مجموعة أشخاص أو بين المنظمة والبيئة.

ح- نشر الأفكار والتوجيهات المرتبطة بانجاز الأنشطة وكذلك التعليمات والأوامر المرتبطة بالتنفيذ بالإضافة لتأصيل القيم والمعايير التنظيمية وتوضيح أهداف المنظمة للأفراد

خ- التقييم المساعد في تقييم الأداء بالنسبة للفرد أو الجماعة

د- تشجيع تبادل الآراء والأفكار بين المستويات المختلفة.³

² - عبد السلام أبو قحف: أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة الأزرابطة، الإسكندرية، د ط، 2002، ص 404.

³ - المرجع السابق، ص 403.

4-1 عناصر وخطوات الاتصال:

أن لعملية الاتصال مكونات وخطوات أساسية مما يؤدي إلى فهمها وزيادة فعاليتها والتي سوف نجيزها فيما يلي:

المرسل (المصدر) source :

هو الشخص أو المؤسسة أو الهيئة أو الجهاز التي تود أن تنقل الرسالة إلى طرف آخر لكي يشاركه في الأفكار والمعلومات والاتجاهات والمشاعر بهدف التأثير فيه.¹

او " هو الجهة الراغبة في إيصال المعلومات"²

ومن وظائف المرسل مايلي:

- تحديد الفكرة المراد توصيلها ثم دراسة الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتنويعها وتوضيح الفكرة للمتلقي من خلال اللغة الوسيطة التي تم اختيارها.³

الترميز: encoding

هو عملية وضع وتحويل الأفكار إلى كلمات أو اشكال او رموز أو صور لتسهيل عملية نقلها إلى المستقبل بشكل واضح حتى يسهل فهم الرسالة.

الرسالة : message

هي جوهر عملية الاتصال وقد تكون فكرة أو معلومة أو رأي ... الخ المراد توصيله من المرسل إلى المستقبل الذي يود أن يشاركه ، وقد يكون لفظية أو مكتوبة والذي يشترط أن تكتب بلغة واضحة ومفهومة وسليمة وسهلة حتى تفسر تفسيراً منطقياً.⁴

القناة : Channel

¹ - على احمد عبد الرحمن عياصرة ، محمد محمود العوده الفاضل: الاتصال القيادي في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص30.

² - نعيم إبراهيم الظاهر: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2011، ص 255.

³ - محمد إبراهيم عبيدات: السلوك المستهلك (مدخل استراتيجي) دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط4، 2004، ص 255.

⁴ - محمود سليمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ط 3 ، 2005 ، ص 241

وهي الوسيلة أو الواسطة أو المسار المكلف بتوصيل ونقل الرموز أو الكلمات أو الأفكار من المرسل إلى المتلقي وقد تكون لفظية من خلال الصوت اتصال وجها لوجه ، أو كتابية من خلال الوثائق أي المعلومات تكون مكتوبة أو تقنية من خلال الهاتف ، التلفزيون ، الإذاعة ... الخ .

المستقبل : receveur

هو ذلك الشخص الذي يستلم ويستقبل الرسالة والذي قد يكون جماعة ، مؤسسة هيكل ، جهاز ، ... إل ويكون على استعداد تام لتفسير الفكرة التي تلقاها تفسيرا سليما حسب خبراته ومدرسته السابقة .

فك الرموز : decoding

يقوم المستقبل بتحليل وتفكيك وتفسير الرموز والأفكار والكلمات ليعطيها المعنى المناسب والسليم للرسالة.

التغذية الرجعية : feed back

هي التصرف أو رد فعل يقوم به المستقبل بعد تلقيه وتحليله وفهمه للرسالة الصادرة من طرف المرسل بشكل سليم ودقيق.¹

3- خصائص الاتصال الإداري واستخداماته

3-1 مفهوم الاتصال الإداري:

يعود الإتصال إلى وجود الإنسان حيث يعتبر العنصر الأساسي البقاء واستمرار الروابط والعلاقات الإنسانية ولم تقتصر أهميته على الفرد فقط بل مس مختلف المؤسسات والمنظمات وهذا ما أدى إلى ميلاد الاتصال الإداري وقد وردت جملة من التعريفات حول الاتصال الإداري وهي كالاتي:

يعرف الاتصال الإداري على أنه: " عملية نقل وإطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه ومعرفة على مدى تقبلهم لأرائه وأفكاره وصيغ عمله داخل المنظمة "

أي الاتصال هو وسيلة رقابية إرشادية لنشاطات الرئيس في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين²

يعرفه الهواري سيد محمود على أنه: " عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو وآخر بقصد أحداث تغيير .

¹ - نعيم ابراهيم الطاهر: المرجع السابق ، ص 257.

² - خيضر كاظم محمود: الاتصال الفعال في إدارة الأعمال ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص

يعرفه عبد الغفار الحنفي على أنه: " نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبين الموظفين والمشرفين أي هي شبكة تربط كل أعضاء التنظيم.

ويعرف أيضا على أنه: تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات ... أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين".¹

ويعرف الاتصال الإداري أيضا على أنه:

هو عملية منظمة ونظمية وعضوية أيضا تنطوي على إرسال وتمويل المعلومات والبيانات من الإدارة إلى العمال أو بين العمال مع بعضهم البعض أو من العمال إلى الإدارة² من خلال ما سبق يتضح لنا أن الاتصال الإداري هو الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وان كل التعريفات التي وردت تتفق في أنه عملية تبادل المعلومات والبيانات والإحصاءات من الإدارة إلى العمال ، ومن العمال إلى الإدارة ، او في نفس المستوى (تاخذ الاتجاه الأفقي) مما يساهم في مساعدة الإدارة في اتخاذ قراراتها.

2-3 أشكال وأنماط الاتصال الإداري:

تنقسم الاتصالات الإدارية إلى الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية:

1- **الاتصالات الرسمية:** هي الاتصالات التي تتبع خطوط السلطة³ أو هي الشبكة التي تشكل خطوط ومسارات الاتصالات الرسمية التي تتدفق من خلالها معظم الاتصالات العمالياتية (داخلية ، خارجية) ويتم قرار وتحديد هذه المسارات والخطوط في مساراته وقنواته الاعتبارية التي يحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في المنظمة.

" وتعرف أيضا على أنها: " الاتصالات التي تتم في المنظمات الإدارية المختلفة ويكون خاضعا في مساراته وقنواته الاعتبارية التي يحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في

¹ شعبان فرج: الاتصالات الإدارية ، دار اسامة للنشر والتوزيع عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2009 ، ص 137

² حميد الطائي بشير العلق: أساسيات الاتصال (نماذج ومهارات) دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2009 ، ص 18

³ شعبان فرج : المرجع السابق من 160

المنظمة وتعرف أيضا على أنها : " الاتصالات التي يتم الحصول على المعلومات وتبادلها من خلال مصادر وقنوات تسلك مسالك رسمية⁴.

هي كل الاتصالات التي تحدث داخل المنظمة وتتخذ صفة الرسمية والتي تكون على أوامر أو تعليمات أو إرشادات أو شكاوي ... الخ أي الاتصال الذي سلك المسار الذي يمليه القانون أو النظام أو القواعد العامة. وهو بدوره ينقسم إلى ثلاثة أقسام وهي :

1-1- الاتصال النازل : أو هو الاتصال الذي يصدر من الأعلى ويتوجه إلى الأسفل والذي من خلاله يمكن للمديرين أن يتوجهوا موظفيهم من خلال التوجيهات التي قد تكون مكتوبة أو شفوية¹. ويعرف أيضا على انه : هي الاتصالات التي تنتقل من الأعلى إلى الأسفل أي من المستويات الإدارية العليا إلى مستويات التنفيذ عبر مختلف المستويات الفاصلة بينهما وذلك في شكل أوامر ، تعليمات ، توجيهات ، قرارات ... الخ ومن أكثر الوسائل المستخدمة في مثل هذا النوع من الاتصالات هي النشرات تصدرها المؤسسة".

يحدد كل من kalm و kat كاتزو كان أهداف الاتصال النازل فيما يلي:

- 1- انه يوفر التوجيهات والتعليمات المتعلقة بالمهام والمهن
- 2- انه يوفر معلومات حول إجراءات المنظمة وممارساتها
- 3- انه يزود المرؤوسين بالتغذية الرجعية فيما يتعلق باداء عملهم
- 4- انه يوفر معلومات ذات طبيعة أيدلوجية للمساعدة على تثبيت وترسيخ الأهداف في الأذهان
- 5- القيام بالتبرير ويرتبط بشرح المسئولي بأهداف مزاولة المرؤوسين الأنشطة المنظمة ومدى تكامل مختلف أنشطتهم.
- 6- أنه يمكن إقناع وتحسيس الفرد العمال بأهميته في المنظمة²

1-2- الاتصال الصاعد:

ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات الإدارة الدنيا إلى العليا³

⁴- د . حسين حريم : مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات للعمليات الإدارية ، وظائف المنظمة) ، ط . دار الحامد للنشر والتوزيع ، دب ، 2006 ، ص 275

¹- محمد منير حجاب سحر محمد وهبي: المدخل الأساسية للعلاقات العامة (المدخل العام البيئي، الإداري، البحثي) ، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، ص 93 .

²- د بغول زهير : الإدارة المفهوم و الوظائف مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر 2011 ، ص 117 ، 118

ويعرف أيضا على انه: الاتصال القادم من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا وذلك في شكل شكاوى إرشادات اقتراحات ، ... الخ وهذا نوع من الاتصال يلعب دورا مهم في نمو وتطور المؤسسة.⁴

يحدد كل من كاترو كان أهداف الاتصال الصاعد في النقاط التالية :

- 1- انه يمكن الإدارة من تحديد مهام الوظيفة وكيفية أدائها وكذا المهام المرتبطة بها
- 2- انه يمكن الإدارة من الحصول على مجريات العمل اليومية
- 3- انه يمكن الإدارة من تحسين صورة وطبيعة العمل من خلال معالجة مشكلات العمل والعمال
- 4- أنه يساعد على تسهيل حركة ومدى تقبل الاتصال النازل¹

1-3- الاتصال الأفقي : " هو الاتصال الذي يحدث بين الموظفين من نفس المستوى الوظيفي تكون الغايات التنسيق والتعاون.²

ويعرف أيضا على انه:

" الاتصال الذي يمكن العاملين في مستوى إداري معين الاتصال ببعضهم البعض في مختلف الإدارات ، فهو يقلل من المشكلات التي يسبب مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد وكذلك لضمان التعاون بين إدارات المنشأة ومعرفة العاملين بالمنشأة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى".³

2- الاتصالات غير الرسمية:

تعرف على أنها:

³- د. شعبان فرج ، مرجع السابق ، ص 163 .
⁴- طارق طه: الإدارة ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية د ط، 2008 ، ص 50
¹- بغول زهير مرجع السابق ، ص 119 .
²- دنعيم ابراهيم الظاهر : المرجع السابق ، ص 258
³- د . محمد عبد السميع ، أحمد طيبة ، أساسيات الإدارة العامة ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص 252.

" الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات وتكون هذه الاتصالات بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة انجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي يحددها ضوابط واجراءات رسمية محدد".⁴

وتعرف أيضا على أنها:

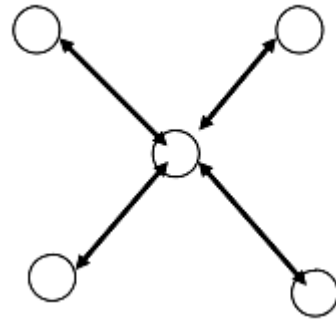
" الاتصالات التي لا تتبع خطوط الاتصالات الرسمية بالمؤسسة بل تخرج عنها ذلك ام الموظفين حسب هذه الاتصالات غير الرسمية لا يتصلون ببعضهم البعض بحكم وظائفهم ويقدر ما يتصلون بحكم علاقاتهم وصلاتهم الشخصية والعلاقات وتبادل أوجه الثقة أو بحكم القرابة أو نسب أو الانتساب إلى مدرسة فكرية أو اجتماعية واحدة".¹

أنماط الاتصال الإداري :

أن معظم البحوث والدراسات أظهرت عدة أنماط للاتصالات تستند على أنماط الأربعة التالية:

1- النمط الأول (شكل العجلة):

وفي هذا الشكل يتبع لعضو واحد في المحور أو الرئيس أو المشرف أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا الشكل الاتصال المباشر الا بالرئيس أبان الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط واستخدام هذا الأسلوب يجعل السلطة في يد الرئيس أو المدير.²



⁴- بوعيط جلال الدين : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذين لمؤسسة سونلغاز عنابة) مذكرة النبل شهادة الماجستير منشورة في السلوك التنظيمي و تفسير الموارد البشرية ، علم النفس والتربية والأرطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009 ص 27 .

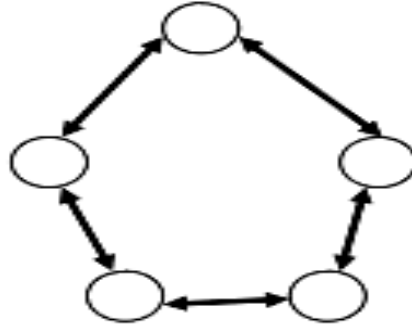
¹- هادي نهر احمد محمود الخطيب : إدارة الاتصال والتواصل النظريات العمليات الوسائط الكفبات (عالم الكتب الحديث عمان الاردن 2009 ، ص 240

²- مصعب إسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات حالة تطبيقية على وزارة التربية رسالة الماجستير منشورة في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة الإسلامية ، غزة فلسطين ، 2008 ، ص 25 .

المصدر: مصعب إسماعيل طيش دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات حالة تطبيقية على وزارة التربية رسالة الماجستير منشورة في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة الإسلامية ، غزة فلسطين ، 2008 ، ص 25 .

2- النمط الثاني (شكل دائرة):

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين ، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية الأعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالاً بشخصين مباشراً.



المصدر : ربحي مصطفى عيلان ، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 82 ..

3- النمط الثالث (شكل السلسلة) :

يتميز هذا الشكل بثبات توحيد القيادة وهو يحتوي على أكثر من مستوى إداري ويحدد هذا المستوى الذي يوجد به العضو من مدى قربيه وبعده من مركز السلسلة فيعكس المستوى الأول مركز المدير ويليه الرؤساء المباشرين ثم المستوى الأداء التنفيذي¹.

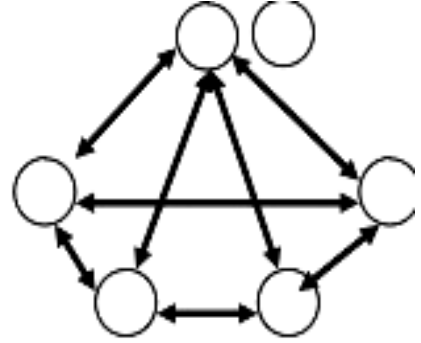


¹ - محمد الصريفي، الاتصالات الإدارية ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، د ، ط ، 2008 ، ص 108 .
هادي نهره أحمد محمود الخطيب : مرجع السابق ، ص 242

المصدر: محمد الصريفي : الاتصالات الإدارية ، د ، ط ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2008 ، ص 108 .

4- النمط الرابع (شكل الكامل المشابك)

في هذا الشكل يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر باي فرد فيها ، بمعنى آخر الاتصالات تتجه في كافة الاتجاهات ، غير أن استعمال هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وإمكانية زيادة التحريف فيها وبالتالي يقلل من وصول القرارات سليمة .



المصدر: هادي شهر ، أحمد محمود الخطيب ، مرجع السابق ، ص 242 .

3-3 طرق وأساليب الاتصال الإداري :

توحيد أكثر من طريقة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال واختيار إحدى هذه الطرق عن غيرها يعتمد على مراعاة مجموعة من الاعتبارات من بينها طبيعة المستقبل وطبيعة الرسالة... الخ وبصفة عامة تتحدد أساليب الاتصال الإداري فيما يلي:

1- **الاتصال الكتابي:** " وهو الأسلوب الرسمي الغالب في المنظمات، فضخامة الجهاز الإداري وتوزع العاملين فيه تحول في الغالب دون الاتصال الشفوي وتفترض استخدام الأسلوب الكتابي"

ويعرف أيضا على أنه : " الاتصال الذي يعتمد على الكتابة التي كان يقيمها الإنسان على البريد الألواح والجدران والصخور أما الآن فصار الكتاب والصحف والمجلات ميدانا لنشر الكلمة التي قولها ومخاطبة الآخرين بها ¹.

2-1- مميزات الاتصال الكتابي:

-مضمون الاتصال الكتابي يمكن تسجيله في مستند والرجوع إليه عند الحاجة في أي وقت
- إن الاتصال الكتابي يمكن أن يقرأ من قبل الجمهور الكبير عن طريق توزيعه إما بالبريد أو بشكل شخصي. - أن احتمالات غموض الرسالة أو سوء فهمها تكون قليلة نظر للعناية الكبيرة التي تبذل في اختيار الكلمات الأكثر تعبيرا في إعداد وصياغة الرسالة وكذلك مراجعتها من قبل المختصين قبل إرسالها.

2-1- وسائل الاتصال الكتابي:

أ- نشرة دورية : تصدر مكتوبة في مؤسسة علمية أو ثقافية أو اقتصادية ، رسمية أو غير رسمية تحتوي على أبرز الأخبار والنشاطات التي تخص مؤسسة معينة ¹.
ب- التعليمات والتقارير المطبوعة :

هي من الوسائل الاتصالية والحيوية للقيام بالأعمال الإدارية في مؤسسة معينة ، حيث أن اعتماد العاملين في المؤسسات والهيئات من الموظفين على التعليمات المكتوبة يهدف إلى معرفة كيفية انجاز أعمالهم وأوجه نشاطاتهم ².

2- الاتصال الشفوي :

هو الاتصال الذي يتم بين مصدر الرسالة ومستقبلها بشكل مباشر إما وجها لوجه أو خلال الاجتماعات أو لقاء الخطاب أمام الجمهور الغفير ، وقد يتم أيضا من خلال سماع الصوت كما في الحديث الهاتفية .

2-1- مميزات الاتصال الشفوي :

- انه يعطي ردود فعل مباشر وتبادل سريع للأفكار بحيث يسهل فهمها وتعديلها
- اجتماع الرئيس بالمرؤوس يزيد من الثقة هذا الأخير والتي ينعكس بالإيجاب على روحه المعنوية ومن ثم على إنتاجه في العمل ³

¹- مرجع سابق ، ص 75

¹- د . بغول زهير : المرجع السابق ، ص ص 119-120

²- د.هادي نهر ، احمد محمود الخطيب ، المرجع السابق ، ص 113

2-2 – وسائل الاتصال الشفوي :

أ- الندوات:

هي وسيلة من وسائل الاتصال الشخصي والمباشر تضم مرسل ومجموعة من المستقبلين ويقوم بتوجيه المرسل حديث وسيط المجموعة وفي موضوع معين ولا بد أن يخطط المرسل والمستقبلون لموضوع الندوة مسبقا بالاستعانة بالمعنيين والمتخصصين لتحقيق الهدف المنشود من الندوة.

ب- الاجتماعات والمؤتمرات :

وتمثل يجمعا للتبادل الفكري والعلمي بين مجموعة من العاملين والمدراء في موضوع يخص بالمؤسسة بهدف الوصول إلى وجهات نظر مختلفة⁴.

ج- المكالمات الهاتفية :

يعد الاتصال الهاتفي أحد الأساليب الاتصال في المؤسسة واحد أنواع الاتصال الشفوي مما يؤدي إلى تحقيق السرعة واختصار الوقت والجهد .

3- الاتصال المرموز والمصور:

هو الاتصال الذي يستعمل فيه الصور والرسوم والرموز لإرسال رسالة بطريقة فاعلة ومؤثرة وتعد الرسوم الكاريكاتورية من أكثر الرسوم تأثيرا في النفس واستخدام الصورة قادر على إرسال الحقيقة بدقة فإذا ما صاحبها شيء مكتوب كانت أكثر بيانا وقدرة على التأثير وتكوين الرأي العام .

4- الاتصال الإلكتروني:

وهو الاتصال يتم فيه تبادل المعلومات والقرارات عن طريق تقنيات الانترنت والفاكس واستعمال الوسائل الإلكترونية التي بقدرتها تعزز نمو فعالية الاتصال بين العاملين في المؤسسة¹

4-3 أهمية وأهداف الاتصال الإداري :

³- بغول زهير : مرجع السابق ، ص 120

⁴- د. هادي نهر أحمد محود الخطيب، المرجع السابق، ص ص 98-101.

¹- أحمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، دن، ص 25-26.

يعتبر الاتصال الإداري من العوامل الأساسية المحدد لنمط العلاقات الإنسانية حيث من خلاله يمكن القيادة الإدارية من توجيه وتنسيق العاملين بحكم الروابط والعلاقات بين أجزاء التنظيم ومن هذا المنطلق تكمن أهمية الاتصال الإداري فيما يلي :

1- المساعدة في نقل المعاني والمعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة الأمر الذي يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق أهداف المنظمة ونموها وتطويرها.

2- أحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة اعتمادا على أساس المقابلات والتقارير التي تشغل باستمرار بين الأفراد والجماعات عبر المستويات المتعددة للمنظمة وذلك لتمكين الإدارة من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها بشكل يضمن تحقيق كفاءة حالية في أداء المنظمة.

3- يعتبر الاتصال الإداري المفتاح الذي تستخدمه الإدارة لتنسيق الجهود بين الأفراد والجماعات في المنظمة بشكل كفوء فضلا عن اعتباره ضرورة أساسية في توجيه وتميز السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة على نحو فعال.

4- تساعد عملية الاتصال في إطلاع الإدارة على نشاط المرؤوسين والتعرف على مدى يمثل وسيلة رقابية وإرشادية وتوجيهية فعالية ونشاطات المرؤوسين في المنظمة.¹

5- يعتبر الاتصال بمختلف صورة الرسمية وغير الرسمية على درجة عالية من حيث أشارت الدراسات والأبحاث أن عملية الاتصال تشكل ما يقارب 75 % من نشاط المنظمة حيث يعتبر الاتصال عملية حيوية في مجال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين ومن خلاله يتم انجاز الأعمال وخلق التنسيق بين أقسام المنظمة بعضها البعض وكذلك التنسيق بين اعمل الأفراد مما يترتب عليه بان الأعمال مكملة لبعضها البعض.²

في حين تعود أهداف الاتصال الإداري إلى:

- أن الهدف الرئيسي للاتصال هو إحداث تأثير على نشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة
- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها كوضع السياسات والخط وتقسيم العمل والتوفيق بين جهود العاملين.

¹- د. هادي نهر ، أحمد محمود الخطيب : المرجع السابق ، ص 219

²- تامر البكري : الاتصالات التسويقية والترويج ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، ط 1 ، 2006، ص 53.

- الإقناع فالكثير من القيادة في المؤسسات يريدون أن يقدموا أفكار جديدة ويستخدمون الاتصال للإقناع بأفكارهم.
- إطلاع المرؤوسين بتعليمات والأهداف وكذا ربط المديرية والدوائر بعضها البعض
- توفير المناخ الملائم الايجابي الذي يرغب العاملين في الانجاز وينظم القيادة³.

3-5 معوقات الاتصال الإداري:

في دراسة أشار إليها كون زان 80 % من المدريين أن صعوبة الإتصال هي إحدى المشاكل الرئيسية التي تواجههم في أعمالهم وكما إن نظام الاتصال كأى نظام من الأنظمة الإدارية الأخرى يواجه صعوبات ومشاكل باستمرار وعدم التنبه لها يخلق سوء الفهم في عملية الاتصال تتمثل فيما يلي:

1- صعوبة التعلم : قد يهدف الاتصال إلى تعليم الأفراد بغرض تغيير مواقفهم وإعادة تكييفهم مع سياسات وبرامج المنظمة فعندما تعد الإدارة إلى الأخذ بنظام جديد الأجور مثلا بهدف زيادة الإنتاج وتحقيق العدالة فالعاملين قد يلجئون إلى تخفيض معدلات الإنتاج لعدم فهمهم لأغراض النظام الجديد ويكون موقفهم تعبيراً عن تكييفهم مع النظام الجديد ، ضمن أهم مشكلات الاتصال كوسيلة للتعليم أن تركيز الأفراد ذهنياً ومضى محدود نسبياً في حين أن التحليل المنطقي للموقف يتطلب التركيز الذهني.

2- العوائق النفسية : يتعلق الاتصال في جزء كبير منه بالتكوين النفسي وبالخصائص السيكولوجية للأفراد فقد تفترض الإدارة أن الأفراد مهيون نفسياً وفكرياً بالتلقي التعليمات والبيانات وان لديهم من القدرة والاستعداد ما يمكنهم من فهمها واستيعابها ولا ريب أن هذه الافتراضات لا تكون صحيحة دائماً فالأفراد تشغلهم دائماً مشكلاتهم الشخصية فضلاً عن بعض المشاكل الأخرى وعندما يشعر الفرد بالخوف أو القلق فان كل أم يراه أو يسمعه يعتبر ويبدو له أكثر إثارة وتهديداً له.

3- صعوبة نقل المعاني بواسطة الرموز : أن الألفاظ كرموز تعبيرية لا تفي نفس الشيء لجميع من يسمعونها كما أن الصورة التي تكونها الكلمة في ذهن الفرد والسلوك الذي يترتب عليها قد تختلف عن الصورة التي تقصدها الإدارة أو السلوك الذي يتوقعه فاستخدام نوع من الآلات الجديدة ٩٠ % بالنسبة للإدارة إنتاجاً أكبر جودة أفضل وتكاليف أقل ، إلا أنه قد ** العامل بطاية أو الاستغلال تعدد المستويات الإدارية : فمن المعروف أنه كلما زاد طول سلسلة الاتصالات بين الرئيس والمرؤوس أي كلما كثر عدد المراكز

³- مصعب إسماعيل، ط 1، المرجع السابق ، ص 26 .

الوسيلة فقدت الرسالة دقتها وتعرضت للتحريف تأثيرها التلقائي التأويل الذي يمارسه كل مركز من هذه المراكز.¹

¹- مصطفى حجازي ، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان ، ط 3 ، 2000 ، ص 124 .

الفصل الثاني

مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها الثقافية

1- أهمية مواقع التواصل الاجتماعي

1-1 مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

قد شهدت مواقع التواصل الاجتماعية على الانترنت انتشارا واسعا خلال السنوات الأخيرة وتعددت وتنوعت محاولة تقديم العديد من الخدمات وتحقيق مختلف الإشباعات ، ويأتي في مقدمتها موقع فايسبوك و بالتالي تنوعت المفاهيم المرتبطة بهذه المواقع نذكر منها.

هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء حساب خاص به ، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات ، أو جمعه أصدقاء الجامعة أو الثانوية.¹

وهو أيضا مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الأنترنت العالمية ، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي ، يجمعهم الاهتمام أو الانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة ، في نظام عالمي لنقل المعلومات.²

وتعرف أيضا على أنها مواقع إلكترونية تسمح للأفراد بالتعريف بأنفسهم والمشاركة في شبكات اجتماعية من خلالها يقومون بإنشاء علاقات اجتماعية ، وتتكون هذه الشبكات من مجموعة من الفاعلين الذين يتواصلون مع بعضهم ضمن علاقات محددة مثل : صداقات ، أعمال مشتركة ، أو تبادل معلومات وغيرها ، وتتم المحافظة على وجود هذه الشبكات من خلال استمرار تفاعل الأعضاء فيما بينهم ، وهي الشبكات التي تستخدم من أجل إيجاد علاقات جديدة ، وتضم عددا كبيرا من أسماء المستخدمين غير المعروفة مثل موقع التواصل الاجتماعي فايس بوك³

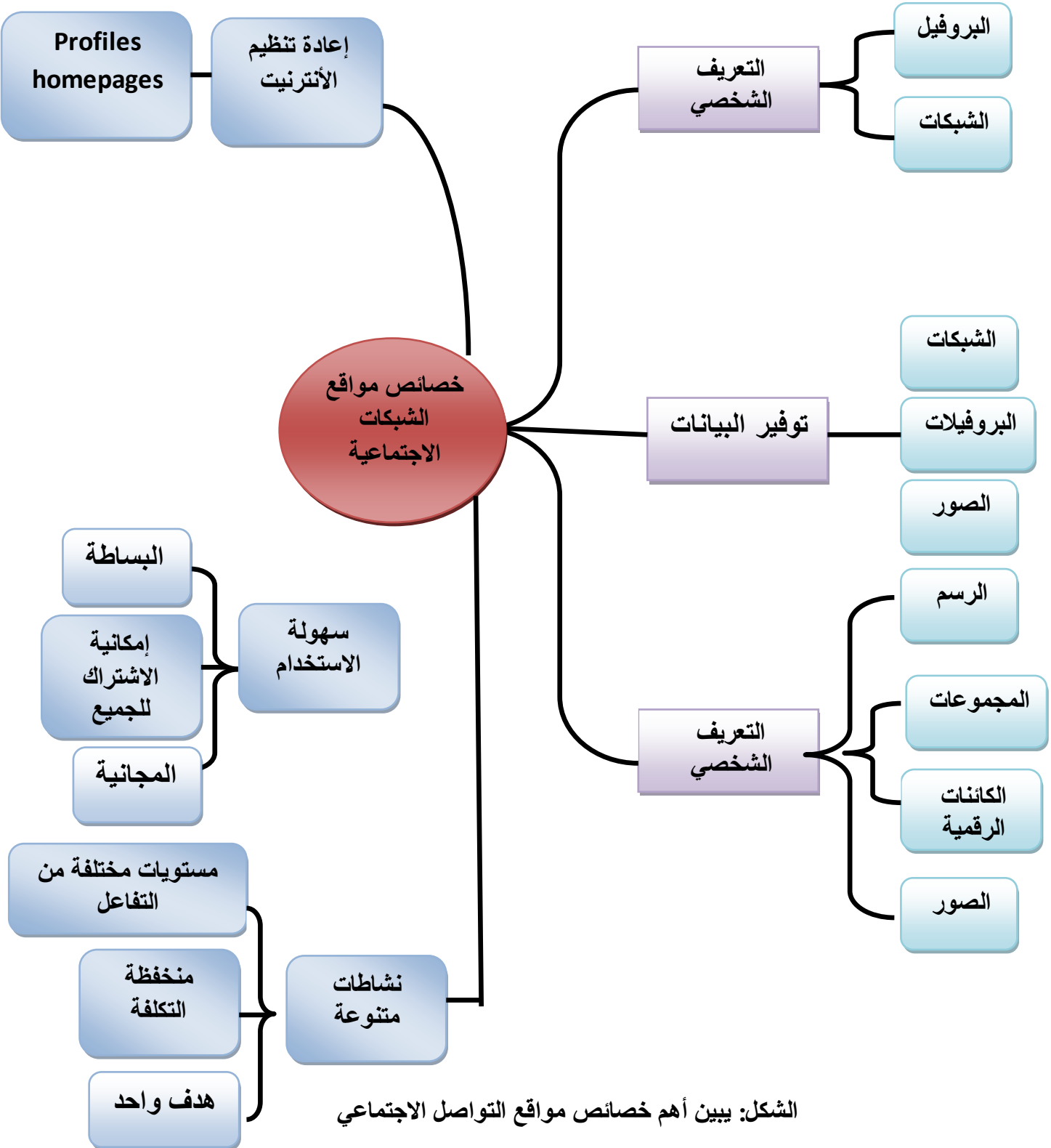
¹ - مريم ناريمان نومار : استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، الجزائر ، 2011/2012 ، ص 45.

² - ندى الخزدار : استخدامات الشبكات الاجتماعية في الإعلان ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، فلسطين ، 2011 ، ص 37

³ - المرجع نفسه، ص 46

2-1 خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

يمكن أن نلخص هذه الخصائص في المخطط التالي:



3-1 نماذج من مواقع التواصل الاجتماعي

توجد العديد من النماذج التي سوف نذكر أهمها وهي :

1- موقع اليوتيوب: تأسس اليوتيوب كموقع مستقل في الرابع عشر من فيفري من عام 2005 بواسطة ثلاثة موظفين ، هم الأمريكي اتشاد هيرلي " والتايواني انشين و البنغالي المتخصصة في التجارة الالكترونية " جاود كريم " هذا الخير ترك رفقاءه للحصول على درجة علمية من كلية ستانفورد ، ليصبح الفضل الحقيقي في ظهور " يوتيوب " الذي نراه اليوم الثاني الآخرين اللذان نجحا في تكوين أحد أكبر الكيانات في عالم الويب الحالي .

وهو موقع على الإنترنت متخصص بمشاركة الفيديو ، مملوك من قبل " غوغل " يسمح للمستخدمين بتحميل ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو ، يستخدم تقنية أدوبي فلاش Adobe Flash ولعرض مقاطع الأفلام ، والتلفزيون ، الموسيقى ، وأشرطة الفيديو التعليمية وما شابه .

ويستخدم الموقع أساسا من قبل الأفراد ، ولكن أيضا من جانب الشركات والمؤسسات الإعلامية يمكن المستخدمين غير المسجلين مشاهدة أشرطة الفيديو ويمكن المستخدمين المسجلين تحميل عدد غير 31 محدود من الفيديو¹.

ويقوم موقع " يوتيوب " على فكرة مبدئية هي : بث لنفسك او ذع لنفسك يوضع هذا الشعار في الصفحة الأولى * broadcaste yourself " .

2- موقع تويتر : هو موقع شبكات اجتماعية يقدم خدمة تدوين مصغر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال تغريدات " tweets " عن حالتهم بحد أقصى 160 حرف للرسالة الواحدة ، وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة أو برنامج المحادثات الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون وتظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم ويمكن للأصدقاء قراءتها مباشرة من صفحتهم الرئيسية أو زيارة ملف المستخدم الشخصي ، وكذلك يمكن استقبال الردود والتحديثات.

ويمثل تويتر شبكة معلومات أقية مدعومة من الناس في جميع أنحاء العالم تسمح بمشاركة واكتشاف ماذا يحدث الآن ، حيث يطرح الموقع في واجهته السؤال ماذا يحدث الآن ؟

¹ - عبد الرزاق محمد الدليمي : الإعلام الجديد و الصحافة الالكترونية ، دار وائل للطباعة والنشر ، الأردن ، طا ، 2011 ، ص

happening now 's What يجعل الإجابة تنتشر إلى الملايين عبر العالم على الفور و يبلغ عدد الأفراد النشطين يوميا 40 مليون مستخدم.¹

2- تطبيقات شبكة فايسبوك

1-2 التعريف بالفايسبوك

مصطلح فايسبوك facebook " يشير إلى دفتر ورقي يحمل صوار ومعلومات الأفراد في جامعة معينة أو مجموعة ومن هنا جاءت تسمية الموقع ، وتعتبر هذه الطريقة شائعة لتعريف الأشخاص في الجامعات الأجنبية ببعضهم حتى يتصفح المنتسبون في الجامعة هذه الدفاتر المعرفة المزيد عن الطلبة الموجودين في نفس الكلية .

ويعرف قاموس الإعلام والاتصال فايسبوك على أنه موقع خاص بالتواصل الاجتماعي أسس عام 2004 ويتيح نشر الصفحات الخاصة وقد وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة وهيئة التدريس والموظفين ، لكنه اتسع ليشمل كل الأشخاص .

و يعرف على أنه وسيلة اجتماعية تساعد الأعضاء أن يتشاركوا بالمعلومات والأخبار مع آخرون في دوائرهم الاجتماعية والعالم بسرعة وفعالية ، ويمكن نشر صور الأعضاء الخاصة وخطتهم الخاصة وأحلامهم وأخبارهم مع صور وأفلام ومناسبات تهمهم مع طلب مشاركة اجتماعية من يهتمون بهم سواء في دائرتهم الاجتماعية أو على مستوى العالم وهذا التطبيق يعد من تطبيقات ويب 0.2 web يستخدم لغة " mysql " وهي لغة برمجة مجانية متاحة على الانترنت .

مؤسس الموقع " مارك زكربيرج " أطلق الموقع في الرابع من فبراير 2006 ، حين كان طالبا في " جامعة هارفارد " وكان الموقع في البداية مخصصا فقط للطلبة في جامعة هارفارد لكن تم تطويره لاحقا ليسمح للطلبة الجامعات بشكل عام بالاشتراك في الموقع ، من ثم تم السماح ليشمل طلبة المدارس الثانوية وأي شخص يتعدى عمره 13 سنة . ويتكون الموقع من مجموعة من الشبكات تتألف من أعضاء وتصنف المجموعات على أساس الإقليم ومكان العمل ، والجامعة ، والمدرسة وبإمكان المشترك الجديد أن يختار أحد تلك التصنيفات ثم يبدأ بالتصفح واختيار مجموعة للاشتراك فيها .

¹- مريم ناريمان نومار ، مرجع سابق، ص 49.

2-2 نشأة موقع الفايسبوك :

يعد موقع الفايسبوك أحد أشهر مواقع التواصل الاجتماعي ، أنشأه طالب من جامعة هارفارد في تشرين الثاني نوفمبر من عام 2004 م . وكان في البداية مقتصرًا على طلبة جامعته فقط ثم تم توسيعه ليشمل طلبة الجامعات والمدارس الثانوية ، قبل أن يتاح لأي مشترك يبلغ الثالثة عشر من عمره في أيلول سبتمبر من عام 2006 م.¹

عندما جلس مارك زوكيربرج (23) عاما (أمام شاشة الكمبيوتر في حجرته بمساكن الطلبة في جامعة هارفارد الأمريكية ، وبدأ يصمم موقعا جديداً على شبكة الأنترنت ، كان لديه هدف واضح ، وهو تصميم موقع يجمع زملاءه في الجامعة ويمكنهم من تبادل أخبارهم وصورهم وآرائهم

أطلق زوكيربرج موقعه فايسبوك أو الكتاب الوجوه « في عام 2004 ، وحقق نجاحا سريعا في وقت قصير ، فسرعان ما لقي الموقع رواجاً بين طلبة جامعة هارفارد ، واكتسب شعبية واسعة بينهم ، الأمر الذي شجعه على توسيع قاعدة من يحق لهم الدخول إلى الموقع ، ليشمل طلبة جامعات أخرى أو طلبة مدارس ثانوية يسعون إلى التعرف على الحياة الجامعية .

واستمر موقع « فايسبوك » قاصرا على طلبة الجامعات والمدارس الثانوية حتى عام 2006 ، ثم قرر مارك أن يفتح ابواب موقعه أمام كل من يرغب في استخدامه ، وكانت النتيجة طفرة في عدد مستخدمي الموقع ، إذ ارتفع من 12 مليون في شهر ديسمبر من نفس العام ليبلغ عتبة المليار مستخدم في وقتنا الراهن ، وفي نفس الوقت قرر أيضا أن يفتح أبواب الموقع أمام المبرمجين ليقدّموا خدمات جديدة لزواره ، وأن يدخل في معلنين يسعون للاستفادة من قاعدته الجماهيرية الواسعة.²

وقد تحول الموقع من مجرد مكان لعرض الصور الشخصية والتواصل مع الأصدقاء والعائلة ، إلى قناة.

تواصل بين المجتمعات الإلكترونية ، ومنبر لعرض الأفكار السياسية ، وتكوين تجمعات سياسية إلكترونية عجزت عنها أعتى الأحزاب الفعلية على الأرض ، وكذلك لتصبح قناة تواصل تسويقية أساسية ، تعتمد على الألاف من الشركات الكبيرة والصغيرة للتواصل مع جمهورها ، وكذلك الصحف والتي اعتمدت على المجتمعات الإلكترونية لنقل أخبارها والترويج لكتابها وغيرها من وسائل الاعلام ، ليتعدى موقع الفايسبوك 1 وظيفته الاجتماعية إلى موقع تواصل متعدد الأغراض.³

1- سعد بن محارب المحارب ، الإعلام الجديد في السعودية ، ط 1 ، جداول للنشر والتوزيع ، لبنان ، 2011 ، ص 115
 2- عبد الرزاق محمد الدليمي ، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، 2011 ، ص 184-185 -
 3- خالد غسان يوسف المقدادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 35

3-2 إحصائيات خاصة بموقع الفايسبوك :

في نهاية سنة 2013 م ، كانت إحصائيات موقع الفايسبوك كما يلي :

- تخطي مجموع المستخدمين حاجز 1.15 مليار مستخدم فقال ، وهناك 751 مليون مستخدم يلجؤون إلى الموقع عن طريق الأجهزة المحمولة ، وأكثر من 23 % من مستخدمي الفايسبوك ، يزورون حساباتهم أكثر من 5 مرات يوميا ، وتصل نسبة المسوقين الذين يعتقدون أن الفايسبوك يعد من أهم الأدوات في الاستراتيجيات التسويقية إلى 74 % .

وتشير الإحصائيات أن 20 مليون تطبيق يسجل يوميا في الفايسبوك ، وخلال 60 ثانية فقط .

- 48 % من مستخدمي الموقع تتراوح أعمارهم بين 17-34 سنة ، يقوم بالاطلاع عليه بعد استيقاظهم من النوم ، منهم 28 % يفعلون ذلك قبل حتى قيامهم من على السرير

- 82 % من مستخدمي الأنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية موجودون على الفايسبوك ، ويمثل مستخدمو الموقع خارج الولايات المتحدة الأمريكية 80 % من إجمالي المستخدمين .

- المستخدمون الذين تتراوح أعمارهم بين 18-24 سنة ، هي الأسرع نموا بنسبة 48 % سنويا .

- يقوم المستخدم العادي بنشر 90 قطعة شهريا من المحتويات المعلومات (، أي أن 30 مليار قطعة محتوى لكافة المستخدمين شهريا ، 7 مليون مقطع فيديو

- أما عن الصور ، فيعد الموقع في المرتبة الأولى عالميا ، حيث يتم إدراج أكثر من مليارين ونصف صورة في الشهر.

- يتصل أكثر من 250 مليون مستخدم بالموقع عن طريق الهواتف الذكية من أكثر من 60 دولة .

- أكثر من 40 ترجمة متوفرة على الموقع ، 70 لغة أخرى قيد التطوير .¹

• إحصائيات موقع الفايسبوك في الجزائر :

كشف موقع socialbacker.com أنه ومع بداية عام 2012 سجلت في الجزائر نسبة ارتفاع دخول الفايسبوك قدرت ب 8.20 % مقارنة بعدد السكان في الجزائر وب 60.32 % بالنظر إلى مستخدمي الأنترنت ، حيث بلغ عدد مستخدمي الفايسبوك مليونين و 835 ألفا ، وأشار الموقع أن عدد الذكور

¹- محمد أمين عيوب ، تداول المعلومات داخل المجتمعات الافتراضية على شبكة الأنترنت - شبكات التواصل الاجتماعي نموذجا ، دراسة استكشافية وصفية تحليلية على عينة من مستخدمي الفايسبوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم السياسة والاعلام

الجزائريين الذين يستخدمون الفايسبوك أكثر من عدد الإناث ، حيث بلغ عدد الذكور 68 % في حين بلغ عدد الإناث 32 % .

أما إحصائيات استخدام الفايسبوك حسب السن ، فكشف نفس الموقع أن الاستخدام الأكبر كان لفئة من 18 إلى 24 سنة ، فيما تتفاوت النسب بين مختلف الفئات العمرية الأخرى . إحصائيات جانفي.2012¹

2-4- تطبيقات وخدمات شبكة الفايسبوك :

يتميز الفايسبوك بعدد من السمات ، التي تتيح للمستخدمين التواصل مع بعضهم البعض وأهمها :

- **الملف الشخصي** : فعندما تشترك بالموقع عليك تنشئ ملفا شخصيا يحتوي على معلوماتك الشخصية ، صورك ، الأمور المفضلة لك ، وكلها معلومات مفيدة من أجل سهولة التواصل مع الآخرين كذلك يوفر معلومات للشركات التي تريد أن تعلن لك عن سلعتها بالتحديد .

- **إضافة صديق** : وبها يستطيع المستخدم إضافة أي صديق ، أو أن يبحث عن أي فرد موجود على شبكة الفايسبوك بواسطة بريده الإلكتروني .

- **إنشاء مجموعة** : تستطيع من خلال خاصية إنشاء مجموعة إلكترونية على الأنترنت ، أن تنشئ مجتمعا إلكترونيا يجتمع حول قضية معينة ، سياسية كانت أم رياضية ... إلخ .

وتستطيع جعل الاشتراك بهذه المجموعة حصريا للعائلة والأصدقاء ، أو عامة يشترك بها من هو مهتم بموضوعاتها.²

- **لوحة الحائط** : هي عبارة عن مساحة متخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم ، بحيث للأصدقاء إرسال الرسائل إلى هذا المستخدم أو الكتابة على حائط المستخدم :

- **خاصية نكزة أو غمزة POKES** : تتيح إرسال نكزة افتراضية لإثارة الانتباه إلى بعضهم البعض ، وهي عبارة عن إشهار يخطر المستخدم بأن أحد الأصدقاء يقوم بالترحيب به .³

- **خاصية الرسائل** : وهي من الأدوات الهامة ، ومن خلالها يستطيع المشترك الإطلاع على الرسائل الواردة ، وكذلك إرسال رسائل جديدة ، ورؤية التحديثات المرسله من الصفحات والمجموعات المشترك فيها ، والرسائل التي أرسلها .

¹- مريم نريمان نومار ، مرجع سبق ذكره ، ص 52

²- خالد غسان يوسف المقدادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 35

³- حسنين شفيق ، سيكولوجية الإعلام الجديد ، ط 1 ، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع ، 2012 ، ص 184

- **خاصية الصور:** تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات والصور من أجهزتهم إلى الموقع ، يوفر الفايسبوك لمستخدميه إمكانية تحميل كم هائل من الصور إلى الموقع مقارنة بالمواقع الأخرى ، يمكن ضبط إعدادات الخصوصية لألبوم ما ، بحيث تتيح لأصدقاء المستخدم فقط مشاهدة هذا الألبوم ، بينما يمكن ضبط إعدادات الخصوصية في ألبوم آخر على نحو يتيح لجميع مستخدمي الفايسبوك مشاهدة هذا الألبوم ، من السمات الأخرى الخاصة بالصور ، هو القدرة على تسمية المستخدمين في صورة ماء فعلى سبيل المثال ، إذا كانت إحدى الصور تشتمل على أحد أصدقاء المستخدم ، فإنه يمكن للمستخدم تسمية الصديق الموجود في هذه الصورة أو إضافة تعليق ما ، وسوف يؤدي ذلك إلى إرسال تنبيه لهذا الصديق بأنه قد تم تسميته ، مع تزويده برابط لمشاهدة الصورة .¹

- **خاصية status:** أو الحالة ، تتيح إمكانية إبلاغ أصدقائهم بمكانهم ، وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي.

- **خاصية notes أو التعليقات:** وهي متعلقة بالتدوين ، تسمح بإضافة العلامات والصور التي يمكن تضمينها ، وقد تمكن المستخدمين من جلب أو ربط المدونات ..

- **خاصية إرسال الهدايا gifte :** تتيح للمستخدمين إرسال الهدايا الافتراضية إلى أصدقائهم ، تظهر على الملف الشخصي للمستخدم الذي يقوم باستلام الهدية .

- **السوق market palce :** حيث يوفر الفايسبوك مساحة إعلانية للبيع والشراء الخاصة بأعضائها .²

- **تغذية الأخبار news feed :** تعرض المستجدات من أخبار المستخدمين وأصدقائهم .

- **الأحداث والمناسبات events:** يعرف المشتركون بالفايسبوك من خلالها الأحداث القائمة والمناسبات ، وأعياد الميلاد الخاصة بأصدقاء المستخدم .³

2-5 نماذج مستخدمي الفايسبوك :

ساد الاعتقاد بأن الفايسبوك هو شبكة اجتماعية يرتادها الشباب فقط ، إلا أن واقع الحال يثبت خلاف ذلك ، حيث أن هذه الشبكة مفتوحة للجميع ، أساتذة جامعيين ، أدباء ، كتاب وفنانين ، وغيرهم من الفئات العمرية .

¹- مروى عصام صلاح ، مرجع سبق ذكره ، ص 258

²- حسني شقيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 186

³- عمار توفيق أحمد بدوي: أثر وسائل التواصل على الدعوة " الفايسبوك نموذجا " ، بحث مقدم لمؤتمر وسائل التواصل الحديثة وأثرها على المجتمع ، كلية الشريعة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ص 9

وقد طرحت العديد من الأسئلة عن من هم مستخدمو الفايسبوك؟ ومن يرتاد هذه الشبكة المثيرة للجدل؟ وإلى أي صنف من الزوار ينتمون؟ جميع هذه الأسئلة دفعت بالكاتبة الألمانية إيلينا زنغر والكاتب خالد الكوطيط إلى أن يتوقفا أمام نموذج من زوار الفايسبوك والمشاركين فيه، وأن يعتبروا مجموعة الزوار تندرج ضمن النماذج التالية:¹

1-7- النموذج الأول: المتخفي

ضمن هذا النموذج يرى الكاتبان أن الكثيرين ممن يسجلون أنفسهم لا يفهمون مبدأ التواصل والتشابك، فيخفون صورهم ولا يقدمون أي معلومات شخصية عنهم للأصدقاء الذين يدعونهم، ويقول الكاتبان: " هؤلاء لا يفصحون عن هويتهم ويكتفون بالملاحظة وبالإطلاع على الصفحات الشخصية للمستخدمين الآخرين،

ربما يخاف هذا النمط من المستخدمين من أن يفوتهم شيء ما، أو يعيشون طفولتهم من جديد حيث كانوا يكتفون بالوقوف في ركن ما من ساحة المدرسة، يكتفون بمراقبة زملائهم ويكبحون الرغبة في اللعب معهم أو حتى مكالمتهم، لكن التجربة أظهرت أن خيار التخفي ليس بالأمر السيء على الإطلاق، إذا ما أخذت بعض التعليقات غير اللائقة التي يكتبها البعض بعين الاعتبار"²

2-7- النموذج الثاني: رفيق المدرسة

(لم نلتقي منذ وقت طويل)، هذه الرسالة التي يتلقاها المرء من أشخاص فقدت آثارهم منذ وقت طويل، وغالبا ما يكونوا زملاء من أيام المدرسة، رسالة تثير فضولا كبيرا عما أصبحت عليه أحوال الآخر، لكن في كثير من الأحيان ما يلبث هذا الزميل القديم أن يختفي ولا يبقى سوى اسمه في لائحة الأصدقاء..

3-7- النموذج الثالث: الخطيب السابق أو الخطيبة السابقة

هم أصدقاء غير مريحين، قد يثيرون بعض المشاكل لصاحب الصفحة، ويحاولون التأثير على علاقته هم الجديدة، وخلق المشاكل مع أصدقائه الجدد.³

4-7- النموذج الرابع: الأبوين

¹ - علاء الدين محمد عفيفي المليجي، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية، ط دار التعليم الجامعي الإسكندرية، 2015، ص 168

² - محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين (دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية، العربية نموذجا) رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية في الدانمارك، 2012، ص 89

³ - علاء الدين محمد عفيفي المليجي، مرجع سبق ذكره، ص 169

الآباء غالبا ما يجهلون ما هو الفايسبوك ، ولا يرغبون في فهم مغزاه وخوض هذه التجربة الجديدة ، ولكن حرصهم على أولادهم يدفعهم في كثير من الأحيان إلى التطفل على اهتمامات الأبناء بهذا التواصل الاجتماعي ، والدخول إلى صفحاتهم وطلب صداقة أبناء هم الذين يقومون بتشكيل مجاميع من الأصدقاء التي تحد من تدخلات الآباء في شؤونهم ، ومن هذه المجموعات التي يشكلها الأبناء " دعونا نقصي الآباء من الفايسبوك " ¹

5-7- النموذج الخامس : المدير

يتسم هذا النموذج بطابع تجسسي ، فالمدير يفتح صفحة شخصية له على الفايسبوك ، ويدعو العاملين عنده بالتسجيل في الفايسبوك والدخول إلى صفحته الخاصة ، ومن هنا يحقق نرجسيته باعتباره يتحكم فيهم حتى وهم في العالم الافتراضي ، هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى يصبحون تحت انظاره ، ويراقب تحركاتهم وسلوكهم.

6-7- النموذج السادس : الأقرباء

لا داعي لمكالمة القريب البعيد ، لمعرفة أحواله ، فالخبر يمكن قراءته على الفايسبوك ، ولا حاجة للحديث عن الجد والجدة ، الفايسبوك يمنح امكانية البقاء على اتصال بهؤلاء الأقارب دون الحاجة للاتصال بهم .

7-7- النموذج السابع : الأصدقاء الحقيقيون

الأصدقاء الحقيقيون هم أصدقاء بصرف النظر أن أضيفوا إلى العالم الافتراضي أو لا ، ويقول الكاتبان " الصديق الحقيقي هو الصديق الذي نعرفه منذ وقت طويل ، في هذه الحالة لا يحتاج المرء للفايسبوك للحفاظ على الصداقة ، لكن ضم هؤلاء الأصدقاء إلى لائحة الأصدقاء على الفايسبوك هو أمر طبيعي ، على الرغم من قلة أو عدم أهمية ما يمكن إضافته هناك حول هؤلاء الأصدقاء ².

لكن الكاتبين أغفلا أو نسيا أن يتحدثا عن نماذج أخرى من مستخدمي الفايسبوك ، لا تنطبق عليهم الموصفات التي تطرقا إليها ، وتتمثل النماذج الأخرى في العلماء والخبراء والكتاب والعتائين والصحفيين والأساتذة والطلبة وعموم المثقفين.

¹ - مريم مراكشي ، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بالشعور بالوحدة النفسية لدى الطلبة الجامعيين (دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة بسكرة) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013/2014 ، ص 62

² - علاء الدين محمد عفيفي المليجي ، مرجع سبق ذكره ، ص 170

6-2 آثار الفايسبوك :

6-1- إيجابيات : يتمتع الفايسبوك بمجموعة من الإيجابيات نذكر منها :

- إتاحة الفرصة للصدقة والتواصل بين المشتركين في هذا الموقع من خلال اقتراح أصدقاء جدد ، إرشاد صديقين إلى بعضهما من خلال الأصدقاء المشتركين .
- خدمة الشركات ورجال الأعمال في الإعلان عن الوظائف واختيار الموظفين ، كما يقدم الفايسبوك خدمات كثيرة فيما يخص التسويق والترويج للمنتجات .
- يتيح الفايسبوك فرصة تحميل ألبومات الصور بشكل أسرع وأسهل مما تتيحه المواقع الأخرى ، حيث يتم تحميل أكثر من مليار صورة شهريا على الفايسبوك .
- إمكانية تثبيت أي موقع أو خبر أو صور أو مقاطع فيديو يرغب العضو في الاحتفاظ بها ، للرجوع إليها أي وقت يشاء ، حيث يمكن للفايسبوك أن يلعب دور المفضلة في تخزين المعلومات المرغوبة .
- متابعة أخبار الشخصيات المشهورة في كافة المجالات كالشخصيات السياسية والاقتصادية والفنية والعاملين في المجالات الاجتماعية والدينية ، حيث أصبح لمعظم هؤلاء حسابات على الفايسبوك يمكن أن يتواصل معهم وأن يطلع على أخبارهم وأفكارهم ووجهات نظرهم حول مختلف الأحداث والقضايا¹.
- يساعد على الشعور بقرب المسافة وتقليل حدة الاشتياق للأهل والأقارب أو بعض الأصدقاء والأشخاص المهمين .
- يعتبر موقع الفايسبوك منبرا حرا للإعلام (صوت من لا صوت له) .
- تفجير الطاقات الإبداعية ، فمن خلال الموقع أصبح الشاعر يقوم بنشر أشعاره وخواتمه ، وأصبح الرسام يقوم بعرض رسوماته ... الخ²

6-2- سلبيات الفايسبوك :

من أهم سلبيات الفايسبوك :

¹ - علي خليل شقرة ، الإعلام الجديد ، شبكات التواصل الاجتماعي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، ط 1 ، 2014

صل 67

² - عبيد شفيق الرحباني ، الإستعمار الإلكتروني والإعلام ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2015 ، ص 165

- إدمان استخدام الموقع ، ويعني استخدام الموقع والدخول إليه بشكل متكرر وعدم القدرة عن التوقف أو تخفيض استخدامه ، وحدث بعض الأعراض النفسية المترتبة على ذلك مثل : الشعور بالتوتر في حالة التوقف أو تقليل استخدام الموقع وأحيانا الإحباط .
- الكذب ، يعني تجنب الفرد قول الحقيقة واستخدام أساليب زائفة وتقديم معلومات مغلوطة وغير صادقة .¹
- عزز روح الفردية وفكك الكثير من الأسر وأفراد العائلة الواحدة .
- يعتبر الفايسبوك أداة من أدوات الاستعمار الإلكتروني الذي سيطر على العقول والأفكار والسلوكيات أيضا ، وقد كان الهدف من هذا التواصل بين طلاب الجامعات هو تواصل علمي في الدول الغربية ، بينما أصبح بعد ذلك تواعلا اجتماعيا في دول العالم الثالث .²
- فقدان الأمان والخصوصية ، تتيح شبكة الفايسبوك الفرصة لمعرفة خصوصيات الآخرين والاطلاع على أسرارهم وتحركاتهم ، وكذلك إمكانية الحصول على معلومات الشخص وبياناته ، بالإضافة إلى فقدان الأمان تماما في كثير من التعاملات والتي من أهمها التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان .
- انتحال صفة الغير من خلال الولوج بأسماء مستعارة وصور وهمية لتحقيق مكاسب مادية أو اجتماعية أو لإحداث مشكلات أو التلويث سمعة بعض الأفراد أو للاحتيال على الناس .
- التطرف الفكري ، يمنح الفايسبوك فرصة ذهبية لأصحاب الفكر المتطرف و الجماعات الإرهابية ببحث سمومها ونشر أفكار هدامة وقناعات مضللة في المجتمع تتنافى والمعايير والقيم الأخلاقية والاجتماعية .-
- الإباحية والدعارة ، من خلال انتشار صفحات فاضحة ومخلّة بالحياء .
- نشر الشائعات والأخبار المغلوطة بسرعة فائقة وإلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين .³

¹ هشام سعيد فتحي عمر البرجي ، تأثير استخدام تكنولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت على العلاقات الاجتماعية للأسرة المصرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الاذاعة والتلفزيون ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، 2010 ، ص 74

² عبير شفيق الرحباني ، مرجع سبق ذكره ، ص 174

³ تركي بن عبد الله السديري ، توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية الأمنية ضد خطر الشائعات ، دراسة مسحية على العاملين في إدارات العلاقات العامة بقطاعات وزارة الداخلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الدراسات الأمنية ، كلية العدالة الجنائية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2014 ، ص 26-27

خلاصة الفصل:

من خلال كل ما تطرقنا إليه في هذا الفصل ، يمكن القول بأن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي وشبكة الفايبروك على وجه التحديد تكمن في كونها أتاحت مجالاً واسعاً أمام الإنسان للتعبير عن نفسه ومشاركة مشاعره وأفكاره مع الآخرين ، خاصة وأن هناك حقيقة علمية ، وهي أن الإنسان اجتماعي بطبعه ، وبفطرته يتواصل مع الآخرين ولا يمكنه أن يعيش في عزلة مع أخيه الإنسان .

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي

1 - البيانات الأولية:

الجدول رقم 01: واحد يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس :

النسبة	التكرار	الفئة
41.25 %	33	ذكر
58.75 %	47	أنثى
100 %	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 1 توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس، نلاحظ النسبة الأكبر لفئة إناث قدرت ب 58.75% ممثلة ل 47 فرد. أما فئة ذكر فقد حققت نسبة قدرت ب 41.25 % ممثلة ل 33 فرد من العينة .

التحليل الكيفي للبيانات:

نخلص من خلال القراءة الكمية لنتائج الجدول 1 ان الاناث اكثر انتسابا للمديرية تينوهو ما تبينه النسبة الكبيرة لهذه الفئة من اصل العينة ككل ذلك راجع الى ان الاناث اكثر اقبالا على قطاع الصحة ومراكز التعليم لملائمة هذه الانشطة مع طبيعتهم الفيزيولوجية لا تحتاج الى جهد عضلي كبير وطبيعتهم النفسية التي تميل الى مثل هذه الانشطة .

اما فئة الذكور فقد جاءت بنسبة اقل من الاناث ذلك راجع الى تفضيل هذه الفئة لأنشطة اخرى تلائم مع طبيعتهم الفيزيولوجية والنفسية ولا يفضلون الانشطة الإدارية الا قليلا وهذا ما تبينه نتائج الجدول فقد جاءت نسبة 41.25 فقط ذكورا تولوا مناصب الادارة .

الجدول رقم 02: واحد يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة:

النسبة	التكرار	الفئة
	37	موظف في قطاع التربية
	33	موظف في قطاع الصحة
	20	موظف في قطاع آخر
	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 2 توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة نلاحظ على الجدول ان أكبر مفردات العينة من منتسبي قطاع التربية بنسبة % ممتلة ل 37 فرد تليها فئة منتسبي قطاع الصحة بنسبة % ممتلة ل 33 فرد ، ونسبة % بالنسبة لفئة من قطاع اخر ممتلة ل 20 فرد .
التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال القراءة الكمية لنتائج الجدول بأن أغلب أفراد العينة من منتسبي قطاع التربية والصحة يرجع ذلك الى طبيعة موضوع الدراسة الذي يفرض اختيار العينة من هذه الفئة ويتطلب مشاركتها في هذه الدراسة لتمثيل مجتمع البحث .ظف الى ذلك اهتمام هذه الفئة بموضوع الدراسة كونه يشغل اهتمامهم وفرصة لتعبير عن آراءهم ومشاكلهم لذلك كانت الاستجابة الاكبر من قبلهم مع أسئلة الاستبيان على عكس فئة من قطاع آخر كون الدراسة لا تشغل اهتمامهم كثيرا لانتسابهم الى قطاع اخر .

2- تفرغ البيانات وتحليلها:

تفرغ بيانات المحور الأول: واقع الاتصال الإداري داخل مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي.

الجدول رقم 03: يوضح أساليب الاتصال الإداري التي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
58.75%	47	اتصال كتابي
25%	20	اتصال شفوي
16.25%	13	اتصال إلكتروني
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 3 اساليب الاتصال الاداري الذي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية ام البواقي ،حيث بلغت فئة الاتصال الكتابي اعلى نسبة قدرت ب 58.75% ممتلة ل 47 فرد ،وبلغت فئة الاتصال الشفوي نسبة 25% ممتلة ل 20 فرد من مفردات العينة ،في حين سجلت فئة الاتصال الالكتروني ادنى نسبة من نتائج الجدول بنسبة قدرت ب 16.5 % ممتلة ل 13 فرد من مفردات العينة .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال القراءة الكمية لنتائج الجدول رقم 3 ان مديرتي التربية والصحة لولاية ام البواقي تستخدم اساليب متنوعة من الاتصال بنسب متفاوتة وكانت النسبة المسيطرة إحصائيا في فئة اساليب الاتصال هي فئة الاتصال المكتوب بنسبة 58.75% مفاد ذلك ان المديرتين تعتمد على الاتصال الرسمي بشكل كبير وتفضله عن باقي الاساليب بحيث لا يفضل الإداريون الاتصال المباشر والشفهي تقاديا لمشاكل يمكن أن تحدث بسبب فهم الاتصال الشفهي المباشر بشكل خاطئ والذي سجل نسبة اقل كأسلوب للاتصال في هذه المديرية والتي ضيعت عنها اسلوب يتسم بالوضوح والسهولة والتفاعل والاستجابة الفورية وفضلت الاسلوب الكتابي الرسمي الغير مباشر الذي يتسم بتباطؤ الاستجابة واقل تفاعلية. مقارنة بالأساليب الاخرى مما يضعف الاتصال الاداري ويعرقله داخل المديرية .ويرجع عدم تفضيلهم لأسلوب الاتصال الالكتروني عدم التحكم في التكنولوجيا وعدم الوعي بأهميتها التي تحققها في مجال الاتصال وما توفره من وقت وجهد وتكاليف .

الجدول رقم 04: حول وجود سهولة في التواصل مع إدارة مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
30%	24	نعم
70%	56	لا
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يوضح لنا الجدول رقم 4 ما ان كانت هناك سهولة في التواصل مع ادارة مديرية التربية والصحة لولاية ام البواقي ،حيث تصدرت فئة لا نتائج الجدول بنسبة 70% ممثلة ل56 فرد ،ونسبة 30 % لفئة نعم ممثلة ل24 فرد .

التحليل الكيفي للبيانات:

من خلال القراءة الكمية للجدول رقم 4 نستنتج انه لا توجد سهولة في الاتصال مع ادارة المديرية ووجود صعوبة كبيرة في الاتصال ،ذلك راجع الى سوء استغلال المنصب وعدم الوعي بأهمية الاتصال الاداري الذي من شأنه إنجاح نشاط المديرية وتحسين الاداء ،ويدل ايضا على عدم قيامهم بأدوارهم واهمالهم لها وسوء الادارة والتسيير وفشل العملية الاتصالية الادارية ،وترجع

صعوبة الاتصال مع الإدارة أيضا لاعتمادها على أسلوب اتصل في أحادي (مكتوب ،لوائح ،تعليمات ،قرارات ،شكاوي) وعدم التنوع في الأساليب هذا الأسلوب البطيء الأقل تفاعلية وإهمالها للأسلوب الشفوي الذي يسهل من العملية الاتصالية الإدارية .

أما بالنسبة لفئة نعم فهذه الفئة تمثل من هم في مناصب عليا تسمح لهم بسهولة التواصل مع الإدارة وميلهم للأسلوب الذي تعتمد الإدارة في الاتصال (الاتصال الكتابي).

الجدول رقم 05: يوضح إمكانية الحصول على المعلومات الإدارية في الوقت المناسب:

النسبة	التكرار	الفئة
17.5%	14	نعم
82.50%	66	لا
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 5 إمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب ،حيث تصدرت فئة لا نتائج هذا الجدول بنسبة 82.50% ممثلة ل66 فرد ،في حين بلغت فئة نعم يمكن الحصول على المعلومات في الوقت المناسب نسبة 17.50% ممثلة ل 14 فرد من العينة .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال نتائج الجدول رقم 5 أنه من غير الممكن الحصول على المعلومات في الوقت المناسب في مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي وهو ما تأكده النسبة المرتفعة للفئة لا حيث بلغت 82.50% ذلك راجع الى عدم الالتزام بالمواعيد وسوء الاداء الاداري لعدم اهتمامهم والقيام بأدوارهم في الوقت المناسب واستخدام اساليب اتصالية بطيئة وغير تفاعلية ونقص استخدام التكنولوجيات الحديثة التي تسرع انتشار المعلومة ظف الى ذلك الغموض الذي تتسم به الإدارة وسيطرتها على المعلومة .وتفسر نسبة فئة نعم التي بلغت 17.50% الضئيلة جدا عدم نشر المديرية للمعلومات في الوقت المناسب الا نادرا وهذا ما يثبت الاسباب السابقة .

الجدول رقم 06: يوضح أهم العوائق التي تعرقل عملية الاتصال الإداري في مديرية التربية

والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
22.52%	34	عوائق متعلقة بالوسيلة
46.35%	70	عوائق متعلقة بالإداريين
31.13%	47	عوائق متعلقة بالمعلومة الإدارية
100%	151	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 6 العوائق التي تعرقل عملية الاتصال الإداري في مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي حيث مائة أكبر نسبة لفئة عوائق متعلقة بالإداريين قدرت بـ 46.35% ممثلة لتكرار 70 فرد من العينة، تليها فئة عوائق متعلقة بالمعلومة الإدارية بنسبة 31.13% وأخيرا فئة عوائق متعلقة بالوسيلة بنسبة 22.52% .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال نتائج الجدول رقم 6 ان المعيق الاساسي للعملية الاتصالية الإدارية في مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي هي عوائق خاصة بالإداريين وهذا ما أكدته النسبة الكبيرة لهذه الفئة يرجع ذلك الى عدم الوعي بأهمية الاتصال الإداري الذي من شأنه تحسين الاداء واهما لهم لهذا الجانب وسوء تسيير و استغلالهم للمنصب مما يؤدي الى صعوبة في التعامل معهم مما يؤدي الى عرقلة العملية الاتصالية الإدارية وفشلها .

وبالمقابل تحتل فئة العوائق المتعلقة بالمعلومة نسبة معتبرة بلغت 31.13% يدل هذا على استخدام الاساليب غير ملائمة لبث المعلومات وتداولها اساليب بطيئة التدفق والتفاعل بالإضافة الى تماطل الإداريين وسوء تسييرهم للمعلومات لسيطرة عليها واحتكارها . كما تعد الوسيلة ايضا من معيقات الاتصال بالمديرية فعدم توفرها او بطئ عملها يؤدي الى تباطؤ الاتصال تباطؤ الاستجابة ووصول المعلومات ومنه نستنتج ان الاتصال داخل هذه المديرية يواجه عوائق كثيرة والمتسبب بدرجة كبيرة هم الإداريون ثم المعلومة ثم الوسيلة .

الجدول رقم 07: يوضح الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
16.25%	13	الموقع الإلكتروني
81.25%	65	صفحات شبكة فيسبوك
2.5%	02	البريد الإلكتروني
00%	00	أخرى
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات: يبين لنا الجدول رقم 6 الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي، وتبين النتائج ان فئة صفحات شبكة الفيس بوك حازت على النسبة الأكبر قدرت بـ 81.25%، ونسبة 16.25% بالنسبة للموقع الإلكتروني، وفئة البريد الإلكتروني جاء بنسبة 2%، ونسبة 0% لفئة أخرى .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال نتائج الجدول رقم 7 ان مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي تعتمد على 3 اساليب إلكترونية في الاتصال الإداري بنسب متفاوتة أكبر نسبة لصالح فئة شبكة الفيس بوك يرجع ذلك الى الانتشار الواسع لهذه الوسيلة واتاحتها للجميع ولسهولة وسرعة نشر وتداول المعلومة والتفاعل معها فأغلبية الموظفين من مستخدمي هذه الشبكة وباعتبارها سهلة التعامل ويسهل التحكم فيها وقل تكلفة تم تفضيلها كوسيلة اتصال إدارية إلكترونية عن غيرها من الوسائل في هذه المديرية .

اما بالنسبة لفئة الموقع الإلكتروني فهو غير مفضل كثيرا كأسلوب اتصل لي في هذه المديرية راجع الى عدم التحكم وبطئ الاستجابة والامر نفسه مع البريد الإلكتروني الأسلوب القديم وغير مفضل لنقص التفاعل فيه .

3- تفرغ بيانات المحور الثاني: الأشكال التفاعلية التي يستخدمها رواد صفحتي مديرية لولاية أم البواقي:

الجدول رقم 08: يوضح الاطلاع على الصفحات الإدارية لمديرتي الصحة والتربية لولاية أم البواقي على شبكة فيسبوك:

النسبة	التكرار	الفئة
30%	24	نادرا
63.75%	51	أحيانا
6.25%	05	دائما
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين الجدول رقم 8 نسبة الاطلاع على الصفحات الادارية لمديرتي الصحة والتربية لولاية ام البواقي على شبكة الفيس بوك ،وأوضحت النتائج تصدر فئة أحيانا بنسبة 63.75% ، ونسبة 30% من الذين أجابوا بنادرا ، ونسبة 6.25% لفئة دائما .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال نتائج الجدول 8 ان الاطلاع على الصفحات الادارية للمديرية لا يتم الا أحيانا وهذا ما تثبته النسبة المرتفعة لهذه الفئة في نتائج الجدول حيث بلغت 63.75% يعود ذلك الى الاهتمام القليل بالصفحات الادارية على شبكة الفيس بوك وعدم النشر المستمر والترويج لصفحة لأنها لا تصل الى نسبة كبيرة من الجماهير هذا من جهة ومن جهة اخرى إن الاسلوب الذي تعرض به الادارة مضامينها غير مفضل من قبل الرواد وبالنسبة لهم طويل وممل وغير واضح لذلك لا يفضلون الاطلاع على هذه المنافذ ، وتمثل نسبة ضئيلة جدا الاطلاع الدائم على هذه الصفحات يرجع ذلك الى اهتمامهم ورغبتهم في الاطلاع الدائم على مستجدات الساحة الاشباع رغباتهم وتفضيلهم لأسلوب عرض المضامين الذي تعتمده المديرية .

الجدول رقم 09: يوضح طبيعة المعلومات التي تحصل عليها من خلال متابعتك لصفحتي
مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
28.97%	51	مسابقات التوظيف
22.72%	40	مستجدات القطاعين
22.72%	40	خدمات القطاعين
15.90	28	قضايا الراتب والعلاوات والعطل
9.65	17	قرارات إدارية
00%	00	أخرى تذكر...
100%	176	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 9 طبيعة المعلومات المتحصل عليها من خلال متابعة صفحة مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي ، وتبين النتائج تصدر فئة مسابقات التوظيف بنسبة 28.97%، تليها بنسبة متساوية تقدر ب 22.72 % لفئتي مستجدات القطاعين وخدمات القطاعين، ونسبة 15.90 % لفئة الراتب والعلاوات والعطل ، ونسبة 9.65% بالنسبة للقرارات الادارية ، ونسبة 0% لفئة أخرى تذكر .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستخلص من خلال القراءة الكيفية لنتائج الجدول رقم 9 ان المعلومات الاكثر تحصيلها من صفحة المديرية هي مسابقات التوظيف للاهتمام بها من كلتي الجهتين المديرية والرواد ذلك يرجع الى الهدف من زيارة الصفحة وهو الاطلاع على المسابقات الوظيفية بحثا عن فرص العمل. تليها مباشرة فئة مستجدات القطاعين والخدمات بنسب متساوية ذلك راجع الى اهتمامهم ورغبتهم في الاطلاع على مستجدات الساحة والرغبة في الاستفادة من خدمات المديرية .

اما فئة الراتب والعلاوات فقد جاءت بنسبة ضئيلة راجع الى اهتمام فئة محددة بهذا الامر وهم الموظفين او الراغبين بالالتحاق في هذا القطاع. اما القرارات الإدارية فلا يتم الاهتمام من قبل الرواد لأنها لا تهمهم كثيرا لتعلقها بشؤون الإدارة وتسييرها والتي تعني المنتسبين إليها .

الجدول رقم 10: يوضح القوالب التي تعتمد عليها مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
3%	07	الفيديو
27.17%	53	الصورة
38.97%	76	المنشورات
30.25%	59	وثائق مصورة
00%	00	أخرى تذكر
100%	195	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 10 القوالب التي تعتمد عليها مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي ،حيث تصدرت بنسبة 38.97% فئة المنشورات كأكثر قالب معتمد بالنشر ،تليها فئة الوثائق المصورة بنسبة 30.25% ،لتأتي فئة الصورة بنسبة 27.17% ، تليها فئة الفيديو بنسبة 3% ، و00% لفئة أخرى تذكر .

التحليل الكيفي للبيانات:

نخلص من نتائج الجدول رقم 10 ان القالب الاكثر استخداما هو المنشورات يعود ذلك الى طبيعة العمل الاداري الذي يعتمد بشكل كبير على الكاتبة لأنه عبارة قرارات وتوجيهات ووثائق لذلك تتجه المديرية نحو هذه القوالب التي لا تكلف جهدا ووقتا كبيرين .تليها مباشرة فئة الصورة والوثائق المصورة ذلك راجع ايضا الى طبيعة العمل الاداري الذي يعتمد بشكل كبير على الوثائق المصورة لإضفاء الرسمية والوضوح .

اما الفيديو وبالرغم من انه اكثر القوالب وضوحا وشرحا الا ان استخدامه ضئيل جدا في الصفحة لأنه يتطلب جهدا ووقتا لإعداده .كما أن طبيعة العمل تفرض استخدام المنشورات والوثائق المصورة بشكل اكبر لأنها اكثر رسمية وتوفر الجهد والوقت .

الجدول رقم 11: يوضح كيفية تفاعل المبحوثين مع المنشورات صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
26.45%	41	بالتعليق
49.67%	77	الإعجاب المشاركة
3.87%	06	الرد على التعليقات
12.26%	19	قراءة التعليقات
7.74%	12	الاكتفاء بقراءة المنشور
100%	155	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يوضح لنا الجدول رقم 11 كيفية تفاعل المبحوثين مع منشورات صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي ، سجلت فئة الإعجاب والمشاركة اكبر نسبة قدرت ب 49.67% ، تلتها فئة التعليق بنسبة 26.45% ، وسجلت فئة قراءة التعليقات نسبة قدرت ب 12.26% ، وفئة الاكتفاء بقراءة المنشور نسبة 7.74% ، وفئة الرد على التعليقات نسبة قدرت ب 3.87%.

التحليل الكيفي للبيانات:

نخلص من نتائج الجدول رقم 11 ان الكيفية الاكثر استخداما في التفاعل مع منشورات صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي ، هي الاعجاب والمشاركة ذلك راجع الى ان المنشورات تلقى اعجابا في وسط الرواد وتعكس اهتماماتهم لذلك يبعجون بها ويرغبون بمشاركتها خاصة فيما يتعلق بمسابقات التوظيف . وفئة التعليقات التي جاءت بنسبة 12.26% تعكس رغبة الرواد من هذه الفئة في ابداء آرائهم ومناقشة المنشورات وتعليق عليها وطلب مزيدا من المعلومات والاستفسارات .

لتنخفض النسبة تدريجيا نحو فئة قراءة التعليقات هذه الفئة التي ترغب في معرفة اراء الاخرين او استفسار عن معلومة ما او معرفة نسبة تقبل الناس لتلك المعلومة وكيف تفاعلوا معها . اما بالنسبة لفئة الاكتفاء بقراءة المنشور فقط والرد على التعليقات جاءت بنسب ضئيلة جدا نظرا لعدم رغبتهم في المناقشة والاكتفاء بالمعلومات المقدمة فقط .

جدول رقم 12: يوضح الرد على لانشغالاتك المطروحة عبر صفحتي مديرتي التريبة والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
41.25 %	33	أبدا
21.25 %	17	نادرا
37 %	30	أحيانا
00 %	00	دائما
100 %	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات :

يبين الجدول رقم 12 الرد على الانشغالات المطروحة عبر صفحتي مديرتي التريبة والصحة لولاية ام البواقي ، حيث تصدرت فئة أبدا نتائج الجدول بنسبة 41.25% ، تليها فئة أحيانا بنسبة 37% ، كما بلغت فئة نادرا 21.25% ، في حين سجلت فئة دائما 0%.

القراءة الكيفية للبيانات :

نستخلص من الجدول رقم 12 ان صفحة مديرتي الصحة والتريبة لا يهتمان بالرد على الانشغالات المطروحة عبر الصفحة حيث بلغت الاجابة ب أبدا 41.25% وهذا يدل على عدم اهتمام المديرية بصفحتها على الفيس بوك وعدم الاهتمام بالرواد واهتماماتهم وهذا ما يؤدي الى سوء العلاقة بينها وبين مرتاديه ويفشل العملية الاتصالية فيما بينهم مما يثير استياء الرواد والغاء المتابعة وتجاهل منشوراتها . ويدل هذا ايضا على سوء ادارة وتسيير الصفحة وعرقلة نشاطها الاتصالي الإداري وتقصيرها في اداء مهامها ، اما الفئة التي أحالت بنادرا ذلك يرجع الى الاجابة فقد عند توفر الوقت او حسب رغبتهم في الاجابة او لا .

تفريغ بيانات المحور الثالث: انعكاسات استخدام صفحات الفيسبوك على تحقيق فعالية الاتصال الإداري على شبكتي صفحتي مديرتي الصحة والتريبة لولاية أم البواقي:

جدول رقم 13: حول مزايا التواصل الإداري عبر صفحات شبكة الفيسبوك:

النسبة	التكرار	الفئة
18.48%	39	السرعة
18.01%	38	الدقة والوضوح
19.91%	44	سهولة تبادل المعلومة
22.27%	47	تحقيق الآنية والفورية
19.45%	43	قلة الجهد والوقت
100%	211	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 13 مزايا التواصل عبر صفحات الفيس بوك على تحقيق فعالية الاتصال الإداري على صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية ام البواقي وتبين نتائج الجدول النسبة الأكبر لصالح فئة تحقيق الأمية والفورية بنسبة 22.27%، تليها فئة سهولة تبادل المعلومة بنسبة 19.91%، لتأتي بعدها فئة قلة الجهد والوقت بنسبة 19.45%، ثم فئة السرعة بنسبة 18.48%، وأخيرا فئة الدقة والوضوح بنسبة 18.01%

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال القراءة الكمية لنتائج الجدول رقم 13 ان اهم ميزة يقدمها التواصل الإداري عبر صفحات الفيس بوك للمديرتين هي الآنية والفورية ذلك لسهولة النشر وإتاحة الوسيلة وانتشارها على المدى الواسع وسرعة نشرها وإيصالها للمعلومات في ثوان الى ابعد نطاق حيث تتخطى حاجز الموقع الجغرافي .

تليها مباشرة فئة سهولة تبادل المعلومة من خلال إتاحة الوسيلة وانتشارها وسهولة التعامل معها والتحكم فيها وسهولة التعامل مع المعلومة وتفاعل معها بالأعجاب والمشاركة بلمسة اصبع واحدة مما يوفر الجهد والتكاليف.

اما بالنسبة لفئة الدقة والوضوح فبما ان الصفحة على شبكة الفيس بوك هي صفحة رسمية للمديرية من البديهي نشر معلومات دقيقة عن نشاط المديرتين وقرارتها خاصة وأنها تنشر منشورات ووثائق مصورة وبالتالي ستكون دقيقة وواضحة .

جدول رقم 14: حول الأداء الإداري لصفحتي مديرتي الصحة والتربية لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
20%	16	جيد
25%	20	متوسط
42.50%	34	ضعيف
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين الجدول رقم 14 الاداء الاداري لصفحتي مديرتي الصحة والتربية لولاية ام البواقي ،حيث سجلت فئة ضعيف اكبر نسبة قدرت ب 42.50% ،في حين سجلت فئة المتوسط 25%، وجاءت فئة جيد بأدنى نسبة قدرت ب 20%.

التحليل الكيفي للبيانات :

وتعليقا على نتائج القراءة الكمية ونتائج الجدول رقم 14 كفيها نجد أن الاداء الاداري لصفحتي مديرية التربية والصحة ضعيف ويعاني من سوء الادارة والتسيير وهذا ما تأكده النسبة الكبيرة المسجلة لصالح فئة ضعيف 42.50% يرجع ذلك الى عدم استغلال هذه الشبكة بالشكل المطلوب وعدم الوعي بأهمية الاتصال الاداري عبر الصفحات وما يقدمه من مزايا ،كما توضح النتائج أيضا قلة اهتمام القائمين على الصفحة بها وعدم اهتمامهم بمرتاديهما وأنشغالات الاغلبية منهم مما أدى الى عرقلة العملية الاتصالية الادارية وفشلها مما انتج أداء إداري ضعيف ، عدم نشر المعلومة في وقتها المحدد .

اما بالنسبة لفئة المتوسط فلم تلقى الصفحة أداءها الاداري رضاهم التام بل كانت في المستوى المتوسط .وفئة جيد ذلك راجع الى ان هذه الفئة لاقت استجابة وتلبية ولاحتياجاتها من قبل الصفحة .لكنها تبقى فئة بنسبة ضئيلة جدا مقارنة بفئة ضعيف .

جدول رقم 15: حول تلبية صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي لإشاعات المبحوث في الحصول على معلومات إدارية:

النسبة	التكرار	الفئة
21.25%	17	نادرا
66.25%	53	أحيانا
12.5%	10	دائما
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 15 ما ان كانت صفحتي مديرتي الصحة والتربية يلبيان إشاعات المبحوث في الحصول على المعلومة .فقد سجلت فئة احيانا اكبر نسبة في الجدول 66.25% الممثلة ل 53 فرد في حين بلغت فئة نادرا نسبة 21.25% ممثلة ل 17 فرد .لتنزيل فئة دائما الترتيب بنسبة 12.5% ممثلة ل 10 افراد

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال الجدول 15 والقراءة الكمية له ان صفحة مديرية الصحة والتربية لولاية ام البواقي تستجيب نوعا ما وذلك احيانا لاحتياجات روادها وهذا ما تأكده النسبة المتصدرة في الجدول 15 لفئة أحيانا بنسبة 66،25% ذلك راجع الى ان القائمين على هذه الصفحة لا يولون اهتمام لروادها ولا يؤدون مهامهم بشكل المطلوب والمستمر وهذا ما يؤثر على العملية الاتصالية الادارية بينهم وبين مرتادي الصفحة ويحول دون وصول المعلومة مما يثير استياءهم اتجاه المديرتين .وتشير فئة نادرا . وتأكد نفس المعلومات السابقة وهي عدم وعي القائمين على الصفحة ومنتسبي المديرية الى اهمية الاتصال الاداري عبر الصفحات الذي يغنيهم عن العناء ويوفر الجهد والتكاليف ,اما فئة دائما فقد سجلت أفضال نسبة. لنفس الاسباب السابقة وعدم القيام بالأدوار الاتصالية الادارية عبر الصفحات الا نادرا وقد تزامن هذا مع طرح هذه الفئة لانشغالاتهم .

جدول رقم 16: حول جاذبية المنشورات عبر صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي:

النسبة	التكرار	الفئة
38.75%	31	نعم
61.25%	49	لا
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين لنا الجدول رقم 16 ما ان كانت منشورات صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية ام البواقي تحقق الجاذبية ام لا حيث نلاحظ تصدر فئة لا الترتيب في الجدول بنسبة 61.25% ممثلة ل 49 فرد في حين بلغت فئة نعم نسبة 38.75% ممثلة ل 31 فرد

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال القراءة الكمية للجدول ان منشورات صفحتي مديرتي التربية والصحة لا تحقق الجاذبية ذلك راجع الى طبيعة القوالب التي تستخدمها هاتين المديرتين وهي المنشورات والوثائق المصورة التي تتسم باللغة الجافة والادارية المحضة لذلك فهي لا تحقق جاذبية لعدم استخدام القوالب الإبداعية كالفيديو والصورة الا نادرا وعدم اهتمام القائمين على الصفحة بجمالية الاسلوب والتنوع في تقديم المعلومات ويكمن السبب ايضا في اسلوب الكتابة الجاف والرسمي لان المضامين ادارية رسمية لذلك لا تحقق الجاذبية .

ونلاحظ ايضا ان فئة نعم تحقق نسبة. ذلك راجع الى طبيعة الرواد من هذه الفئة الذين يفضلون الاسلوب الذي تستخدمه صفحتي المديرتين (المنشورات والوثائق المصورة)لأنهم يميلون الى القوالب الاكثر رسمية والواضحة الوثوق في المعلومة ومحتويات الصفحة واشكال عرضها تنال رضاهم

جدول رقم 17: حول ما إذا كان أن الاتصال الإداري عبر صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي يغني عن الحصول على المعلومات التي تهم المبحوث من الإدارة:

النسبة	التكرار	الفئة
3.75%	03	نعم
96.25%	77	لا
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يبين الجدول رقم 17 ما ان كان الاتصال الإداري عبر صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية أم البواقي يغني عن الحصول على المعلومات التي تهتم المبحوث من الإدارة وتوضح نتائج الجدول تصدر فئة لا بنسبة 96.25% ممثلة ل 77 فرد من افراد العينة وتأتي فئة نعم في ذيل الترتيب بنسبة ضئيلة قدرت ب 3.75% ممثلة ل 3 افراد من العينة المختارة .

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال الجدول رقم 17 ان صفحتي مديرتي التربية والصحة لولاية ام البواقي لا تغني عن الحصول على المعلومات التي تهتم المبحوثين من الادارة وهذا ما تأكدهاالنسبة المرتفعة لفئة لا التي قدرت ب. ذلك راجع الى ان الصفحتين غير نشطتين في الرد على التعليقات والانشغالات وعدم الاستمرار في النشر بشكل يومي ونمطية النشر وعدم تحيين الاساليب وقوالب النشر والقائمين عليها لا يؤدون مهامهم والمعلومات المنشورة فيها لا تفي بالغرض مما يدل على عدم تحكم المديرتين في الاتصال الاداري عبر الصفحة .وهذا ما تأكده ايضا النسبة الضئيلة لفئة نعم والتي قدرت ب.

هذه الفئة الضئيلة تكتفي بالمعلومات والخدمات المقدمة من خلال هذه الصفحات لعدم ارتباطها واهتمامها كثيرا بالمؤسسة .

جدول رقم 18: حول اقتراحات المبحوث لتسهيل الاتصال الإداري باستخدام الصفحات الإدارية عبر شبكة فيسبوك:

النسبة	التكرار	الفئة
20%	16	اليومية في النشر
80%	64	الرد على التعليقات والانشغالات عبر الفيسبوك
100%	80	المجموع

القراءة الكمية للبيانات:

يوضح لنا الجدول رقم 18 اقتراحات المبحوثين لتسهيل الاتصال الاداري باستخدام الصفحات الادارية عبر شبكة الفيس بوك ،وتصدرت فئة الرد على التعليقات والانشغالات عبر الفيس بوك نتائج الجدول بنسبة 80% ممثلة ل 64 فرد ،في المقابل حققت فئة اليومية في النشر نسبة 20% ممثلة ل 16 فرد.

التحليل الكيفي للبيانات:

نستنتج من خلال القراءة الكمية لنتائج الجدول ان النسبة الاكبر للاقتراحات في الرد على التعليقات والانشغالات عبر صفحة الفيس بوك ويدل هذا الرغبة الملحة للمبحوثين على الاستزادة من المعلومات وتلبية حاجياتهم والاجابة على انشغالاتهم الدور الذي اهملته المديريتين مما دفعهم الى استغلال الفرصة لتقديم حلول اهمها ما يفتقرون اليه من هذه الصفحة وهي الرد على تعليقاتهم وانشغالاتهم

،كما احتلت فئة النشر يوميا نسبة. ذلك راجع الى ان المبحوثين من هذه الفئة يرغبون في الاطلاع الدائم والمستمر على معلومات واخبار المديريتين المقصرة في رأيهم في أداء هذه الوظيفة لذلك اقترحوا النشر يوميا كحل لتفعيل الاتصال الاداري عبر الصفحات ومنه نستنتج تقصير المديريتين في وظيفتي الرد على الانشغالات والنشر اليومي للمعلومات والمستجدات .

4- استخلاص النتائج:

بعد دراستنا لمختلف جوانب موضوع الدراسة استخلصنا النتائج التالية في ظل تساؤلات الدراسة الفرعية :

المحور الأول: واقع الاتصال الإداري داخل مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي.

حيث وجدنا من خلال البيانات ونتائج الجداول أن الاتصال الإداري داخل مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي غير فعال وأثبتت العملية الاتصالية الإدارية فشلها لاعتماد الإدارة على أسلوب واحد فقط للاتصال (اتصال مكتوب) الذي يتصف ببطء تدفق المعلومات وسيرها بشكل نازل من الرؤساء إلى المرؤوسين وإهمال باقي الأساليب كالاتصال الشفهي المباشر وإغفال أهميته .

بالإضافة إلى وجود صعوبة في الاتصال وهو ما تأكدت نسبة 70% من الموظفين الذين يواجهون صعوبة في الاتصال ظف إلى ذلك صعوبة الحصول على المعلومة وبطئ تدفقها مما يعرقل العملية الاتصالية الإدارية الداخلية .

وجود عوائق تعرقل العملية الاتصالية كان المتسبب الرئيسي فيها هم الإداريون لعدم وعيهم بأهمية الاتصال الإداري وسوء تسييرهم واستغلالهم للمناصب .

كما نستنتج غياب التنوع في الوسائل الاتصالية الحديثة فالمديرية تعتمد على تقنية واحدة وهي شبكة الفيس بوك هذه التقنية البسيطة التي لم تحسن المديرية استغلالها وإهملتها بصفحة المديرية غير نشطة وغير فعالة في الاتصال لغياب عناصر الجذب وغياب النشر اليومي وعدم الرد على انشغالات الرواد .

نتائج المحور الثاني: الأشكال التفاعلية التي يستخدمها رواد صفحتي مديرية لولاية أم البواقي:

نلاحظ على الاطلاع على صفحة مديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي يحقق نسب ضئيلة ذلك راجع إلى عدم التحيين والنشر اليومي والأسلوب الذي تنشر به الصفحة والقوالب الجافة التي تبت بها مضامينها (منشورات ووثائق مصورة) الذي يفتقر إلى عناصر الجذب .

غياب التنوع في قوالب النشر وغياب الرد على انشغالات الرواد والتركيز على جانب من المعلومات وهو مسابقات التوظيف وإهمال بقية المعلومات .

5- نتائج المحور الثالث: انعكاسات استخدام صفحات الفيس بوك على تحقيق فعالية الاتصال الإداري على شبكتي صفحتي مديرتي الصحة والتربية لولاية أم البواقي:

قدم الفيس بوك مزايا عديدة للاتصال الإداري لمديرية التربية والصحة لولاية أم البواقي منها سهل عليهم تبادل المعلومات وأندية وفورية تبليغها وتوفير الجهد والتكاليف إلا ان المديرية لم تحسن استغلال هذه المزايا فكان أداءها الاتصالي الإداري ضعيف راجع الى الجهل بأهمية الاتصال الإداري عبر الصفحات وما يقدمه من مزايا .

كما استخلصنا من البيانات ان المديرية لا تهتم لأمر روادها ولا لانشغالاتهم ولم تغنهم هذه الصفحات عن الحصول على المعلومات التي تهمهم من الادارة مما يثبت عدم فاعليتها مما دفعهم لاقتراح حلول لتفعيل النشاط الاتصالي الإداري عبر هذه الصفحة منها الرد على التعليقات والنشر اليومي .

6- نتائج عامة :

- _ تسجل مديرية التربية والصحة لولاية ام البواقي فشل في الاتصال الإداري الداخلي وعبر صفحتها على شبكة الفيس بوك مما يعكس سوء الادارة والتسيير .
- _ لا يوجد توازن بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل مديرية التربية والصحة لولاية ام البواقي .
- _ غياب الوعي بأهمية الاتصال الإداري بمديرية التربية والصحة لولاية ام البواقي .
- _ سوء استغلال الإداريين لمناصبهم وعدم أدائهم لمهامهم بالمستوى المطلوب .
- _ غياب التواصل الشخصي داخل مديرية التربية والصحة لولاية ام البواقي .
- _ يغلب على الاتصال الإداري داخل المديرية الاتصال الكتابي في شكله النازل (وامر وتعليمات)
- _ الاداء الإداري لا يحقق الرضى الداخلي بين الموظفين ولا يحققه ايضا خارجيا عبر الصفحة بين الادارة والرواد .
- _ تمتلك المديرية صفحة على الفيس بوك لكنها غير نشطة وغير فعالة راجع الى غياب النشر اليومي وإغفال الرد على الانشغالات مما ادى الى فشل العملية الاتصالية الادارية عبر الصفحة
- _ غياب التنوع في اساليب النشر والاعتماد على اسلوب واحد ووسيلة واحدة .

_تدفق بطيء للمعلومات مما يعرقل العملية الاتصالية الادارية بسبب اعتماد أسلوب واحد في الاتصال بطيء وغير فعال .

_يواجه الموظفون العديد من العراقيل الضغوطات والمشاكل بسبب سوء التسيير .

_الاتصال الاداري غير فعال في تحسين اداء الموظفين لغياب التنسيق والانسجام بينهم .

_عدم الاهتمام بانشغالات الرواد وعدم اخذها بعين الاعتبار مما يزيد العلاقة سوءا بينها وبين المواطنين .

_دفعت النقائص التي تعترى صفحة المديرية على شبكة الفيس بوك الرواد الى اقتراح حلول منها النشر اليومي والرد على الانشغالات وان دل على شئ فهو يدل على تقصير هذه المديرية في هذا الجانب .

الذممة

وفي نهاية هذا البحث، فإننا تمكنا من خلال هذا البحث، أن نسلط الضوء على كل الجوانب المتعلقة بموضوع البحث فعالية الصفحات الإدارية عبر شبكة فيسبوك في تبليغ المعلومة الإدارية، ونحن وضعنا كل الجوانب النظرية والعملية بهذا البحث، حيث عرضنا كل المفاهيم والعلاقات بالجانب النظري من البحث وهو حول الاتصال الإداري عبر شبكة مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك.

يعتبر الاتصال الإداري أحد الأساليب الحديثة التي تعتمدها مختلف الإدارات لمواكبة التطورات الحاصلة على مختلف المستويات والقطاعات الإدارية و الخدماتية منها نظرا لما يحتله هذا الأخير (القطاع الخدماتي) من مكانة وأهمية الارتباطه الكبير بالمواطن عامة والمستخدم خاصة و كذلك الطلب المتزايد على الخدمة بمختلف أنواعها هذا ما أدى إلى التحول والانتقال من الإدارة الإلكترونية فاعتمدت على متطلبات وعتاد ساعدها على تطبيقها وتقديم الخدمة وفق المبادئ والأسس التي تميزها عن غيرها من القطاعات ، حيث يعتمد الاتصال الإداري على مبادئ المساواة والشفافية والأنية في تسويقها للخدمات العمومية لتسهيل وتحسين العلاقة بين المستخدم و الإدارة ، وهذا لا ينفي وجود مجموعة معوقات تقنية وبشرية وغيرها من المعوقات التي تؤثر في تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلى الإدارة تجاوزها بشتى الطرق التحسين صورتها وعلاقتها مع المستخدمين .

المراجع والمصادر

1. إبراهيم عبد الله المسلمي ، إدارة المؤسسات الصحفية ، دار العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة 1995 ، ص 130.
2. أحمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، دن، ص 25-26.
3. احمد ماهر، السلوك التعليمي " مدخل بناء المهارات الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ط6 ، 1997 ء ص 352
4. بوعطيط جلال الدين : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذون لمؤسسة سونلغاز عنابة) مذكرة النيل شهادة الماجستير منشورة في السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ، علم النفس والتربية والأرطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009 ص 27 .
5. تامر البكري : الاتصالات التسويقية والترويج ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، ط1 ، 2006، ص 53.
6. تركي بن عبد الله السديري ، توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية الأمنية ضد خطر الشائعات ، دراسة مسيحية على العاملين في إدارات العلاقات العامة بقطاعات وزارة الداخلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الدراسات الأمنية ، كلية العدالة الجنائية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2014 ، ص26-27
7. تيسير أحمد أبو عرجة: غرفة الاتصال وقضايا المجتمع ، ط، دار الميسرة للنشر والتوزيع و الطبعة عمان ، ط1 ، 2013 ، ص 16.
8. جمال العيفة ، مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف ، الهياكل ، الأدوار) ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010 ، ص 80.
9. حسنين شفيق ، سيكولوجية الإعلام الجديد ، ط 1 ، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع ، 2012 ، ص 184
10. حميد الطاني بشير العلق: أساسيات الاتصال (نماذج ومهارات) (دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2009 ، ص 18
11. خالد غسان يوسف المقدادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 35

12. خيضر كاظم محمود: الاتصال الفعال في ادارة الأعمال ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص 36
13. خيضر كاظم محمود: السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص 116.
14. د . حسين حريم : مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات للعمليات الإدارية ، وظائف المنظمة) ، ط . دار الحامد للنشر والتوزيع ، دب ، 2006 ، ص 275
15. د . صالح ابو اصبع ، تسيير أبو عرجة الاتصال و العلاقات العامة ، دن ، القاهرة ، ط1 . 2010 ، ص 24
16. د . محمد عبد السميع ، أحمد طيبة ، أساسيات الإدارة العامة ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص 252.
17. د بغول زهير: الإدارة المفهوم و الوظائف مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر 2011 ، ص ص 117 ، 118
18. د فيصل دليو : تاريخ وسائل الاتصال ، دار أقطاب الفكر ، ط 3 ، 2007 ، ص
19. د نعيم ابراهيم الظاهر : المرجع السابق ، ص 258
20. سعد بن محارب المحارب ، الإعلام الجديد في السعودية ، ط 1 ، جداول للنشر والتوزيع ، لبنان ، 2011 ، ص 115
21. شعبان فرج : المرجع السابق من 160
22. شعبان فرج: الاتصالات الإدارية ، دار اسامة للنشر والتوزيع عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2009 ، ص 137
23. طارق طه: الإدارة ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية د ط، 2008 ، ص 50
24. عبد الرزاق محمد الدليمي : الإعلام الجديد و الصحافة الالكترونية ، دار وائل للطباعة والنشر ، الأردن ، طا ، 2011 ، ص 183
25. عبد الرزاق محمد الدليمي ، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، 2011 ، ص 184-185 -
26. عبد السلام أبو قحف: أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة الأزرابطة، الإسكندرية، د ط، 2002، ص 404.

27. عبد السلام أبو قحف: أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة الأزرابطة، الإسكندرية، د ط، 2002، ص 404.
28. عبير شفيق الرحباني ، الإستعمار الإلكتروني والإعلام ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2015 ، ص 165
29. علاء الدين محمد عفيفي المليجي ، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية ، ط دار التعليم الجامعي الإسكندرية ، 2015 ، ص 168
30. على احمد عبد الرحمن عياصرة ، محمد محمود العودة الفاضل: الاتصال القيادي في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ط1، 2006، ص30.
31. على احمد عبد الرحمن عياصرة ، محمد محمود العودة الفاضل: الاتصال القيادي في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص30.
32. علي خليل شقرة ، الإعلام الجديد ، شبكات التواصل الاجتماعي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، ط 1 ، 2014 ص 67
33. عمار توفيق أحمد بدوي: أثر وسائل التواصل على الدعوة " الفايسبوك نموذجا " ، بحث مقدم لمؤتمر وسائل التواصل الحديثة وأثرها على المجتمع ، كلية الشريعة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ص 9
34. فارس عطوان ، الفضائيات العربية ودورها الإعلامي ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 42
35. كنعان علي عبد الفتاح ، إدارة المؤسسات الإعلامية والصحفية ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ، 2015 ، ص 29
36. محمد إبراهيم عبيدات: السلوك المستهلك (مدخل استراتيجي) دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط4، 2004، ص 255.
37. محمد إبراهيم عبيدات: السلوك المستهلك (مدخل استراتيجي) دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط4، 2004، ص 255.
38. محمد الصريقي، الاتصالات الإدارية ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، د ، ط ، 2008 ، ص 108 . هادي نهره أحمد محمود الخطيب : مرجع السابق ، ص 242

39. محمد المنصور ، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين (دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية ، العربية نموذجاً) رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب والتربية ، الاكاديمية العربية في الدانمارك ، 2012 ، ص 89
40. محمد أمين عيوب ، تداول المعلومات داخل المجتمعات الافتراضية على شبكة الأنترنت - شبكات التواصل الاجتماعي نموذجاً ، دراسة استكشافية وصفية تحليلية على عينة من مستخدمي الفايبيوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم السياسة والاعلام جامعة الجزائر 3 ، 2011 ، ص 162
41. محمد حسام الدين ، المسؤولية الاجتماعية للصحافة الدر المصرية اللينانية ، القاهرة ، 2003 ، ص 78
42. محمد صاحب سلطان ، إدارة المؤسسات الإعلامية ، (أنماط وأساليب القيادة) ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 40
43. محمد منير حجاب سحر محمد وهبي : المدخل الأساسية للعلاقات العامة (المدخل العام البيئي ، الإداري، البحثي) ، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط،دس، ص 93 .
44. محمود سليمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ط 3 ، 2005 ، ص 241
45. محمود سليمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ط 3 ، 2005 ، ص 241
46. المرجع السابق، ص 403.
47. مريم مراكشي ، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بالشعور بالوحدة النفسية لدى الطلبة الجامعيين (دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة بسكرة) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013/2014 ، ص 62
48. مريم ناريمان نومار : استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، الجزائر ، 2012/2011 ، ص 45.

49. مصطفى حجازي ، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان ، ط 3 ، 2000 ، ص 124 .
50. مصعب إسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات حالة تطبيقية على وزارة التربية رسالة الماجستير منشورة في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة الإسلامية ، غزة فلسطين ، 2008 ، ص 25 .
51. معجم الوجيز في مصطلحات الإعلام عربي فرنسي إنجليزي ، ط 1 ، مكتبة لبنان ناشرون بيروت ، 1999 ، ص 18
52. منال هلال مزاهرة: الاتصال الدولي ، دار الميسرة للنشر و التوزيع والطباعة عمان ، ط 1 ، 2013 ، ص 42 .
53. ندى الخزدار : استخدامات الشبكات الاجتماعية في الإعلان ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، فلسطين ، 2011 ، ص 37
54. نزار ميهوب ، مدخل إلى الإعلام ، الجمعية العامة للعلاقات العامة ، دمشق ، 2005 ، ص 12 .
55. نعيم إبراهيم الظاهر : الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2011، ص 255.
56. هادي نهر احمد محمود الخطيب : إدارة الاتصال والتواصل النظريات العمليات الوسائط الكفایات (عالم الكتب الحديث عمان الاردن 2009 ، ص 240
57. هشام سعيد فتحي عمر البرجي ، تأثير استخدام تكنولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت على العلاقات الاجتماعية للأسرة المصرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الاذاعة والتلفزيون ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، 2010 ، ص 74