



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة
قسم الاعلام والاتصال



موضوع:

دور الفيس بوك في تقديم خدمة اجتماعية لمستخدميه
دراسة وصفية تحليلية لصفحة "أخبار الأغواط"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة :

*ايت قاسي ذهبية

إعداد الطالبتين:

*مباركي سعاد

*شائش سميرة

السنة الجامعية: 2016/2017

شكر وعرفان

نحمد الله ونستعينه في الأمور كلها ونصلي ونسلم على خير الأنام
محمد صلى الله عليه وسلم ، نحمد الله على أن خصنا على سائر خلقه
بنور العلم و اليقين وخصنا بفضله الجزيل .

وعرفانا للجميل الذي منحه لنا أستاذتنا الكرام نشكرهم جزيل
الشكر ولهم منا كل الإحترام والتقدير وجعلهم الله نبراسا ينير
طريق كل من يخطئنا في طريق التعلم وكسب المعارف من أستاذة
أجلاء لم يدخلوا علينا بعلمهم ونصحتهم وحبهم لنا لأجل أن نبلي المعالي
لهم الفضل وهم أهل الفضل .

نشكر أستاذتنا المشرفة "أيتة قاسي ذهبية" ساهم معنا في إنجاز
هذه المذكرة بتوجيهها السليم وآرائها السديدة . وكل من ساهم
في إنجاز هذه المذكرة وساعدنا من قريب ومن بعيد .

والى كل من علمنا حرفه في مسارنا الدراسي

شكر موصول إلى زملائنا خريجي دفعة 2017/2016



مقدمة

يشهد العالم اليوم أوج مراحل التطور التكنولوجي في مختلف المجالات ،وخاصة في مجال الاتصال ،فقد مرت الممارسة التواصلية كضرورة إنسانية بعدة مراحل بدءا من الاتصال البدائي إلى الاتصال المكتوب، ثم ظهرت الاتصالات اللاسلكية ووسائل الإعلام الحديثة ،كالتلفزيون و السينما وصولا لظهور الانترنت كشبكة عالمية للاتصال، وظهور شبكات التواصل الاجتماعي التي تشكل احدث أشكال الاتصال الحديث ،وقد واكب التطور في التطور التقني و الوسائل المستخدمة للاتصال تطور حياة الفرد .

الذي لم يعد يكتفي بالوسائل التقليدية للاتصال لظهور تواصلية، لا يشبعها إلا وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح له بالاتصال عن بعد كخدمات شبكات التواصل الاجتماعي ، وكذا القيام بعمليات روتينية عبر الاتصال بشبكة الانترنت كإرسال الوثائق و الملفات .في ما يتعلق بالعمل، وسمح التطور السريع لوسائل الاتصال وظهور الوسائل الحديثة في تفعيل العملية الإعلامية، وسهل من عملية نقل الأخبار وسرعة انتشارها ،وكذا تحسين نوعية وجودة الرسائل الإعلامية المعالجة عن طريق الكمبيوتر و الوسائل الرقمية ، كل هذه الوسائل و الظروف جعلت العالم قرية صغيرة للاتصالات. في ما يحدث في الصين نواكبه لحظة بلحظة في زمبابوي أو في الأردن فلم تعد المسافة عائقا أمام وصول الخبر بفضل وسائل الإعلام الحديثة المعتمدة على الوسائل التقنية والرقمية الحديثة ،أو ما يعرف بالإعلام الجديد بفضل الميزات الممنوحة التي توفرها التقنيات الحديثة فالفرد يستطيع أن يعبر وينشر أفكاره عبر شبكات التواصل الاجتماعي ،وهي مجموعة مواقع شبكة¹ الانترنت التي تسمح له بالتدوين الرقمي الافتراضي ،وتوجيه رسائله للعالم ولمن حوله.²

ويعد موقع الفيس بوك أكثر مواقع التواصل الاجتماعي رواجاً وانتشاراً ،ما لا يحققه من ميزات يتمتع بها رواده ، إذ انه هناك من يرى المجتمع الافتراضي الذي توجده مواقع

¹ -فاطمة حدروش ،تمثيلات صورة الذات في العالم الافتراضي دراسة تحليلية سيمولوجية لعينة من صفحات الفيس بوك ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص سيمولوجيا الاتصال ،جامعة الجزائر 3 ،كلية علوم الاعلام والاتصال 2015-2016 ،ص.ص.18-19

2- المرجع نفسه،ص.19.

التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك ،تمثل مجتمعا سلبيا ،يفقد الشخص القدرة على التفاعل والتعامل مع واقع الحياة الاجتماعية ومع الناس ومن حوله ،مما يؤدي إلى تدني مستويات التوافق الاجتماعي لدى المستخدم.

كما قد يكون لموقع التواصل الاجتماعي " الفيس بوك " اثر ايجابي على الجوانب الاجتماعية ،فالأفراد في هذه المواقع قد يوجدون مجتمعات افتراضية تحقق الرابط والتواصل الاجتماعي بناءا على اهتماماتهم وأفكارهم واتجاهاتهم.¹

ان الخدمة الاجتماعية ظهرت مع ظهور الحاجة إليها في المجتمع الإنساني، و كان لظهورها كمهنة في اوائل القرن الحالي ،فرضتها الحاجة الماسة الى جهود متخصصة ،في تقديم خدمات فعالة الى المحتاجين اليها .و باتجاه العلم الحديث الى التخصص، وتحديد دائرة بحث كل علم في اضيق الحدود الممكنة ليحقق اقصى فاعلية ممكنة .ومع نمو المجتمع الانساني وتعقده ومن ثم تعدد مشكلات افراده ، كان من الطبيعي ان تظهر الخدمة الاجتماعية النوعية المتخصصة ، لتقدم بدورها افضل خدمات ممكنة للإنسان، ومن ثم توالى ظهور الخدمة الاجتماعية النوعية حسب الحاج الحاجة الى كل منها.²

حتى يمكن الوصول لذلك الهدف فانه لا بد من العمل المستمر على حدود واضحة لكل مكونات و مقومات الخدمة الاجتماعية وفي هذا السياق تعتمد الدراسة على الخطة التالية :

في الاطار المنهجي ادرجت فيه الاشكالية التي تم فيها طرح التساؤل الرئيسي، ومن ثم تساؤلات فرعية وتحتوي على مدى دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة " اخبار الاغواط "، و بعد ذلك اسباب اختيار الموضوع و اهداف واهمية الدراسة

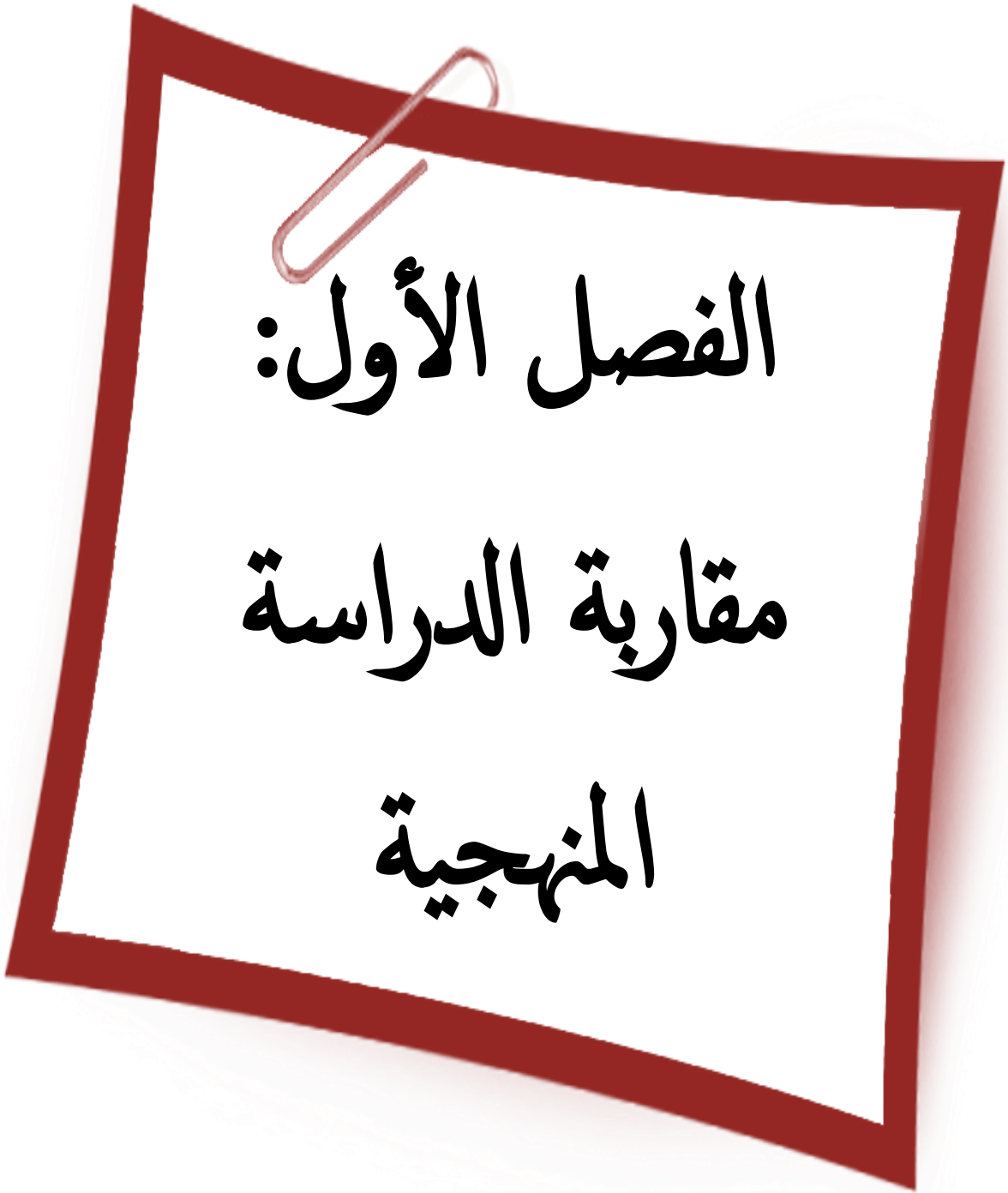
1- سامي احمد شناوي .محمد خليل عباس ،استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك)و علاقته بالتوافق النفسي لدى المراهقين، المجلد 18، العدد 2 ، 2014/1436، ص77.

2- ابراهيم عبد الهادي محمد المليجي ،الرعاية الطبية من منظور الخدمة الاجتماعية، ب.ب ،سلسلة جدران المعرفة ،ب.ط، 2006، ص6.

وقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج المسحي الوصفي، كذلك عرض وصفي لعينة الدراسة، ثم المصطلحات الواردة، ومن ثم نظرية مطابقة للدراسة، كما اعتمدنا على تحليل المحتوى والمقابلة لجمع البيانات. كما تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات ذات الصلة بموضوع .

أما فيما يخص الإطار النظري فتناولنا فيه مواقع التواصل الاجتماعي و يتضمن من خلاله نشأته وتعريفه وخصائصه و ايجابياته وسلبياته وكذلك الفيس بوك حيث تناولنا فيه نشأته وتعريفه و تطبيقاته وخصائصه ومميزاته أما فيما يخص الخدمة الاجتماعية فتناولنا فيها نشأتها وتعريفها و مبادئها ووظائفها و في الأخير العلاقة بين الفيس بوك والخدمة حيث تناولنا فيها دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية و استخدامات الفيس بوك لمنح المستخدم محيط خاص به و خدمات الفيس بوك في تطوير الخدمة الاجتماعية .

أما الإطار التطبيقي لمحة عن صفحة أخبار الاغواط و أهدافها والأعمال التي تقوم بها و كذلك المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي و المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة وكذلك وصف الصفحة و تحليا الجداول و في الأخير النتائج .



الفصل الأول:

مقاربة الدراسة

المنهجية

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر الإعلام الجديد أوسع و أسرع وسائل الإعلام انتشارا في عالمنا العربي، وأهمها وأكثرها في حياة شعوبنا، فالإنترنت وسيلة تجمع بين الصوت والصورة¹.

ومن أهم الاختراعات التكنولوجية، التي أيقظت الملايين من البشر في وقت قصير جدا حيث تعتبر شبكة الانترنت مظهرا من مظاهر التقدم الاجتماعي، حيث أصبح العالم اليوم شبكة واسعة من الاتصالات، إذ يستطيع الشخص وهو جالس في بيته أو في مكان آخر عن طريق الانترنت أن يشتري سلعة ما أو يبيع سلعة ما .

فالشبكة قدمت خدمة لكل الأفراد و المجتمع بكل شرائحه، حيث جعلت الفرد يتوجه إليها لطلب العلم أو التجارة، فهي شبكة إعلامية خدمتية تساعد الإنسان في التخلص من البعد الجغرافي، وتقرب المجتمعات الأخرى وبالتالي يلغي الإنسان البعد الزمني .

كما تعد هذه الشبكات من أهم الاختراعات، ومظهر من مظاهر التقدم الاجتماعي، ويظهر ذلك من خلال دراسة (هنري جوزلين) حيث يرى أن وراء كل كمبيوتر 10 مستخدمين .مما يقودنا إلى القول أن حوالي 20 إلى 30 مليون يستخدم لشبكة الانترنت.²

كما كان للحاسوب دورا مميزا في عصر المعلومات، و بعد سنوات دخل البث الفضائي التلفزيوني نطاق الاتصال . ولم يتوقف هذا التطور عند هذه الحدود، ففي منتصف التسعينات من القرن الماضي احدث الإعلام الحديث نقلة نوعية كبيرة، فقد أعطى

¹ -محمد أمين حمادي، حمزة أمين رابحي، دور الفيس بوك في تشكيل الوعي بالقضايا السياسية لدى جمهور الطلبة الجزائريين مذكرة شهادة الماستر، (جامعة الاغواط)، (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)، 2014- 2015، ص3.

² -العاج نوريه، استخدام شبكة العنكبوتية الانترنت في الدراسة و علاقتها بالدافعية للتعلم لدى المراهق (12-14)، مذكرة شهادة الماستر، (جامعة أكلي معتاد)، (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)، 2012-2013، ص12.

الإمكانية للتواصل بين الأفراد ، في أي مكان بالعالم ولعل ابرز وسائل الاتصال تأثيرا شبكة الانترنت وما تحتوي من تقنيات للتواصل .¹

كما تعد مواقع التواصل الاجتماعي من أحدث منتجات تقنية الاتصالات و أكثرها شعبية، فهي تمتلك مجموعة من الخصائص التي تميزها عن المواقع الالكترونية ،ما جعلها الأكثر انتشارا على شبكة الانترنت، وهذا شجع متصفح شبكة الانترنت من كافة أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليها ،كما أن مواقع التواصل الاجتماعي أحدثت تطورا كبيرا في تاريخ الإعلام ،وأضحى الإعلام الجديد يؤثر في الحياة السياسية المجتمعات ،وجاءت لتشكل عالما افتراضيا يفتح المجال للأفراد والمجتمعات.²

وجاءت التنظيمات بمختلف أنواعها ، لإبداء آراءهم في القضايا والموضوعات المهمة، اكتسبت مواقع التواصل الاجتماعي المتزايد من الشعبية و ازداد عدد مشتركها لتصبح جزء من تغيرات المجتمع مقابل تراجع الإعلام التقليدي الرسمي .³

إذ أصبح الفيس بوك وسيلة اتصال اجتماعي، لا يمكن الاستغناء عنها من خلال أعداد ونسبة المشتركين الحاليين والجدد ، حيث تسمح لهم بإنشاء موقع خاص بهم، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني، مع الأعضاء الآخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات ،لان الفيس بوك في الآونة الأخيرة يسيطر على أوقات وأفكار الشباب بالنسبة كبيرة كما انه المحرك الأساسي للمظاهرات والأحداث التي شهدتها العالم .⁴

كما تعد الخدمة الاجتماعية مظاهر متعددة للجهود الإنسانية، على مر التاريخ حيث

¹ - شداد يعقوب خليل أبو يعقوب ، اثر مواقع التواصل الاجتماعي على الوعي السياسي بالقضية الفلسطينية لدى جامعة النجاح الوطنية ، أطروحة الماجستير ،(كلية الدراسات العليا) ، 2015 ، ص2.

² - المرجع نفسه، ص3.

³ - شداد يعقوب ، المرجع نفسه، ص6.

⁴ - محمد أمين حمادي . حمزة الأمين رابحي ،المرجع السابق ، ص3.

استهدفت تقديم العديد من الخدمات مع قدر كبير من المساعدة، لمقابلة احتياجات الأفراد والجماعات وتطبيق مسؤولياتهم ، كما تعتبر الخدمة الاجتماعية أحد جوانب الرعاية الاجتماعية التي تقدم خدماتها للمجتمع، لتسير حياة أفراده وسبل تفهمهم.

وان سمات الأفراد وتمثيلهم لأدوارهم و تحقيق لمستحقاتهم ومستحققات مراكزهم الاجتماعية، ونوع طبيعة مشكلاتهم التي تحدد استراتيجيات تدخل الخدمة الاجتماعية حيث أن الخدمة الاجتماعية تنسجم وتتوافق قيمتها وأهدافها تبعاً لاحتياجات الناس.¹

ولهذا أردنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية وما هي أنواع الخدمة الاجتماعية المقدمة للمجتمع من خلال الفيس بوك؟ وما هي الخدمات المنشورة لبعض الفئات المحتاجة لها؟ حيث تم اختيارنا في هذه الدراسة صفحة "أخبار الاغواط " محل الدراسة ،بحيث تمحورت إشكالية دراستنا حول :

- هل يساهم الفيس بوك عبر صفحة "اخبار الاغواط " في تقديم خدمة اجتماعية لمستخدميها و لبقية فئات شرائح المجتمع المحلي ؟

ومن اجل توضيح إشكالية الدراسة تطرقنا إلى التساؤلات التالية:

1-ما هي محتويات صفحة "أخبار الاغواط" على الفيس بوك ؟

2-ما هي السمات الاتصالية التفاعلية التي تساهم لصفحة "أخبار الاغواط" بتقديمها

لمستخدميها ؟

3-ما هي عادات وأنماط التصفح لصفحة "أخبار الاغواط" ؟

4-ما هي الدوافع والحاجات للخدمة الإجتماعية؟

¹-الطاهر مصطفى صالح، الخدمة الاجتماعية المدرسية، ب.ب، جامعة إفريقيا العالمية كلية التربية، ب.ط، ب.ب.سنة 188 .

2-أسباب اختيار الموضوع :2-1الأسباب الذاتية :

1-محاولة التعرف على أهمية الفيس بوك في تقديم الخدمات الاجتماعية والرغبة في معرفة مدى تأثير استخدام الفيس بوك على صفحة "أخبار الاغواط " .

2-الرغبة الذاتية في اختيار الموضوع .

3-التخصص الأكاديمي والميول الشخصي للتعرف على دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية .

4-الرغبة في اكتشاف مدى قدرة الفيس بوك على تقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة "أخبار الاغواط "

5-نقص الدراسات في هذا المجال .

2-2 الأسباب الموضوعية :

1-يعتبر موضوع الدراسة حيوي وحديث إلى جانب.

2-انتشار استخدام الفيس بوك بين مختلف الفئات العمرية .

3-محاولة التعرف على دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة "أخبار الاغواط"

3-أهمية الدراسة :

أصبح لمواقع التواصل الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة كل شخص ، ومن ابرز واهم مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك ،الذي أصبح أكثر انتشارا و شيوعا في حياة الفرد في المجتمع .أصبح وسيلة اتصال حديثة تضمن التواصل الدائم و المباشر بين

الأفراد الإنسانية من خلال الاستخدام الأمثل لها بشكل صحيح أصبح من سهل حدوثه ،كما تمهد الطريق إلى انتشار الخدمة الاجتماعية عبر صفحة "أخبار الاغواط " و ساهم في نشرها وهذا ما ستحاول الباحثان إظهاره من خلال هذه الدراسة .

4-أهداف الدراسة :

- 1- معرفة دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية .
- 2- التعرف على أهم الخدمات الاجتماعية التي توفرها صفحة " أخبار الاغواط " .
- 3- معرفة سمة التفاعل عبر صفحة الفيس بوك (أخبار الاغواط) .
- 5-معرفة ما إذا كانت صفحة "أخبار الاغواط " تمثل كل صفات المجتمع المحلي للاغواط .
- 6- بيان أهمية الخدمة الاجتماعية عبر صفحة "أخبار الاغواط " .
- 7-الربط بين مواقع التواصل كوسيلة اتصال و الخدمة الاجتماعية لها عبر صفحة "أخبار الاغواط " من طرف وسيلة الفيس بوك.

5-المنهج وأدوات جمع البيانات :

5-1-نوع الدراسة : تحظى الدراسات الوصفية بمزيد من الاهتمام من العاملين في مجالات العلوم الاجتماعية ،لأنها تكتفي فقط بتحديد أبعاد المشكلة أو الظاهرة لكل دراسة كما هو الحال في الدراسات الكشفية، بل أنها تقدم العديد من المعلومات عن طبيعة المشكلة وتقوم على رؤية مسبقة من دراسات مشابهة أو إطار نظري كاف لتوجيه هذه الدراسات، ولذلك نجدها تستند على فرض فروض وتسير الدراسة نحو التحقق من صدقها، أو على الأقل بوضع تساؤلات، و تحقق الإجابة عنها لفهما كاملا لإبعاد إشكالية الدراسة. والدراسات الوصفية تعتبر نوعا من الدراسات التي لا تتدرج تحت الدراسات

الاستطلاعية ،ولا ترتقي لدرجة الدراسات التي تحدد فروضا سببية ولكنها تعتبر من الدراسات الهامة .لأنها وصف الظاهرة أحيانا الاهتمام بالبعد الزمني لتكتمل الصورة المعبرة عن الظاهرة ،لذلك يمكن الرجوع إلى ما كانت عليه الظاهرة في الماضي وتقديم واقع الظاهرة في الزمن الحالي ومن هو في ضوء الإطار النظري يمكن لنا أن نتنبأ بصياغة الظاهرة في المستقبل.¹

تم اختيار نوع الدراسة الوصفية لوصف ما مدى مساهمة الفيس بوك بتقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة "أخبار الاغواط " لمستخدميها في المجتمع .

5-2 نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام :

انطلقت هذه النظرية من منطلق أن استخدام وسائل الإعلام ،لا يأتي من فراغ ولا بمعزل عن التأثير بالرأي العام، الذي تعيش فيه من منطلق بان قدرة الإعلام تزداد في التأثير عندما تقول وظائف وسائل الإعلام بأدوارها بكل فعالية واقتدار و المتمثلة في نقل المعلومات بشكل مميز و مكثف للنظريات المتعلقة بالقائم بالاتصال. و الإعلام يأتي ضمن دائرة هذه النظرية مجموعة فرعية من النظريات الإعلامية والتي تدرج فيما يلي:

نظرية الغرس الثقافي :

الإعلام بشكل عام له وظائف متعددة ومنها الوظيفة الثقافية، ولذلك تنطلق هذه النظرية من أن الجمهور يتأثر بما تبثه وسائل الإعلام للرأي العام حيث تساهم في زيادة ثقافتهم و معارفهم و معلوماتهم وخاصة الجمهور الملتصق بوسائل الإعلام الذي يعتمد كلياً على ما يتدفق من معلومات وأخبار عن العالم الخارجي والداخلي.²

¹ - خاطر احمد مصطفى ،استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة (العلاقة التلازمية في التطور ،المناهج ،نماذج ونظريات الممارسة الاجتماعية)،ب.ب،د.ب،ط،2007 ،ص.ص 122-123.

² - بسام عبد الرحمن المشاقبة ،نظريات الإعلام ،الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،ط1،2011 ،ص95.

وعودة إلى نظرية الاعتماد المتبادل ، فقد ظهرت هذه النظرية في العقد السابع من القرن الماضي على يد كل من ((دي فلور)) و ((بول كريش)) بل أننا نعتبر أنهما المؤسسان الحقيقيان لنظرية الاعتماد المتبادل والتي جاءت في كتابيهما ¹.

تم اختيارنا لهذه النظرية لأنها تنطبق على دراستنا من حيث تأثير وسائل الإعلام واستخدامها من طرف المتصفحين وهي مرتبطة بدراستنا بما أن الفيس بوك شبكة الكترونية يمكن الدخول لها مجاناً وله دور فعال في تقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة " أخبار الاغواط " للمجتمع المحلي .

3-5-3 منهج الدراسة: اتبعنا في هذه الدراسة منهج المسح الوصفي وهو المنهج المناسب لهذا الموضوع و للقيام بالدراسة المساعدة الكافية لبلوغ أهداف الدراسة :

أ- عرف المنهج : "على انه خطوات منتظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل نتيجة معينة و هذا يكون في مآمن أن يحسب ما هو الخطأ أو العكس ²."

ب- منهج المسح الوصفي: "بأنه يستخدم في البحوث التي تستهدف وصف سمات أو آراء أو اتجاهات أو سلوكيات عينات من الأفراد ممثلة لمجتمع ما، بما يسمح بتعميم نتيجة المسح على المجتمع الذي سحبت منه العينة ، ويستخدم أيضا في الدراسات التجريبية .عندما نسال عينة من الأفراد سؤالا مصاغا صياغة تجريبية حول عينة مشابهة سؤالا مصاغا بطريقة غير تجريبية ³."

¹ - بسام عبد الرحمن المشاقبة، المرجع السابق، ص96.

² -مدحت أبو النصر قواعد مراحل البحث العلمي، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ط1، 2004، ص116.

³ - محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الجمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الالكترونية العربية "أنموذجاً"، أطروحة الماجستير، (جامعة الدانمارك)، (كلية الآداب والتربية الأكاديمية العربية)، 2012، ص27.

وتستهدف المسوح الوصفية وصف الظواهر الاجتماعية في صورة كمية للكشف عن مدى قوة أو ضعف من هذه الظواهر في قطاع من قطاعات البناء الاجتماعي، أو في مختلف أرجاء المجتمع.¹

5-4 أدوات جمع البيانات:

أ- تعريف تحليل المحتوى:

تحليل المحتوى كغيره من المفاهيم الإعلامية، التي يتم الاتفاق على تعريف موحد له بدقة في ظل مشكلات حدود تطبيقاته وإجراءاته على مستوى المنجز الأدبي واللغوي و الشكلي على الرغم من التطور و التوسع الذي حدث في استخدام الأساليب والتقنيات على المستوى الدولي، إلا أنه قد تعددت تعريفات لتحليل المضمون، فقد عرفه كابلان في بداية استخدامه عام 1943 بأن تحليل محتوى هو المعنى الإحصائي للأحاديث والخطب السياسية وعرف الباحث بيرزلي Paisley تحليل المحتوى هو بيانات يمكن تلخيصها و مقارنتها وذلك بالتطبيق الموضوعي و النسقي لقواعد التصنيف الفئوي.²

تعريف دائرة المعارف الدولية للعلوم الاجتماعية :

هو أحد المناهج المستخدمة في دراسة محتوى وسائل الاتصال المكتوبة والمسموعة، بوضع خطة منظمة تبدأ باختيار العينة من المادة محل التحليل وتصنيفها وتحليلها.³

¹ - عمار بوحوش، محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعي، 2009، ص.13

² - المزاهرة هلال، مناهج البحث الإعلامي، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط4، 2001، ص.369.

³ - عواطف عبد الرحمان. نادية سالم. ليلى عبد المجيد، تحليل المضمون في الدراسات الإعلامية، ب.ب. ب، العربي للنشر والتوزيع، ب.ط، ب.سنة، ص.13.

² - مي العبد الله، البحث في علوم الإعلام والاتصال في الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية، لبنان، دار النهضة العربية، ط 1، 2011، ص.256.

ب-المقابلة: هي المجموعة من الأسئلة التي يقوم الباحث بإعدادها و طرحها على الشخص موضع البحث ،وجها لوجه ، ويقوم الباحث بتسجيل الإجابات عليها بنفسه وقد كانت المقابلة مع مسؤول صفحة أخبار الأغواط السيد حاتم مبارك.³

5-5-مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة الخدمات الاجتماعية المنشورة عبر مواقع التواصل الاجتماعي كلها في من 01/02/2017 إلى غاية 15/02/2017.

5-6 عينة الدراسة :

تعتبر العينة أنها الجزء الذي يمثل الكل، يختار بطريقة علمية بدلا من إجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع ،وقد اخترنا العينة القصدية .حيث ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته، وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة ،أو المؤهل العلمي، أو الاختصاص أو غيرها وهي غير ممثلة لكافة جهات النظر، ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي وتتمثل في صفحة "أخبار الاغواط".

أ-عينة :

هي عبارة عن جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى، انه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة الذي تجرى عليه الدراسة فالعينة إذا هي جزء أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي.¹

¹رشيد زرواتي تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ب. ب. ب. ط، ب .سنة ،ص41.

ب- العينة القصدية:

تستخدم هذه الطريقة عندما يريد الباحث دراسة مجتمع ما تم تحديده، ويقوم الباحث هنا باختيار العينة اختياراً حراً يبنى على مسلمات أو معلومات مسبقة كافية و دقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يثم تعميمها وقد اخترنا منشورات صفحة أخبار الأغواط خلال فترة تمتد من 1 فيفري إلى غاية 15 فيفري 2017 والتي تقدر بـ 280 منشور.¹

6: حدود الدراسة :

حتى نتمكن من الإشكالية المطروحة بدقة من الضروري وضع بعض الحدود التي نتقيد بها الدراسة :

أ- البعد الموضوعي:

يتم التركيز على موضوعي الفيس بوك و الخدمة الاجتماعية و الربط بينهما من خلال الخدمات التي تقدمها صفحة "أخبار الاغواط" المنشورة عبر صفحة الفيس بوك.

ب- البعد الزمني: تستمد فترة الدراسة خلال الفترة ما بين 2017/02/01 الى غاية حدود 2017/02/15

ج- البعد المكاني: من الجانب النظري تعتمد الدراسة على جمع المعلومات من مختلف المكتبات المتواجدة بولاية الاغواط وكذلك الالكترونية أما الجانب التطبيقي تم فيه التطرق إلى تحليل منشورات صفحة أخبار الاغواط .

¹ - وائل عبد الرحمن التل . عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية ، الأردن ، ب . ب . ط 2، 2007 ، ص 44.

7- عرض الدراسات السابقة :1- الدراسة الاولى : مريم نريمان نومان ، استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية

وتأثيره في العلاقات الاجتماعية، دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيس بوك ،الجزائر ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الإعلام والاتصال ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،سنة 2011 -2012 ،جامعة الحاج لخضر باتنة .

تمثلت إشكالية الدراسة في :ما أثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية على العلاقات الاجتماعية ؟

وقامت الباحثة بطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1.ما هي عادات وأنماط استخدام موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك لدى الجزائريين لموقع الفيس بوك؟

2.كيف يؤثر استخدام الفيس بوك على العلاقات الاجتماعية لدى الجزائريين ؟
اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي الوصفي ،أما الأداة فاعتمدت على الملاحظة والاستبيان ، واعتمدت على عينة قصديه.

وصلت الباحثة في دراستها على النتائج التالية :

-أغلب أفراد العينة يستخدمونه منذ ثلاث سنوات 52.07%ويقضي 27.16%
ويميل منهم 87.92% إلى الاستخدام الفردي للموقع في حين يستخدمه 06.41% مع
اصدقائهم .

يفضل 25.18 % من المبحوثين خدمات التعليقات في الفيس بوك ثم الدردشة
22.17% ، تليها مشاركة الصور 15.38% ، وأكثر من خدمة يستخدمونها وقت
تصفحهم للموقع هي قراءة مشاركات الأصدقاء و التعليق عليها بنسبة 28.24% ، ثم

وضع مشاركات على حائطهم 24.67% ، تليها خدمة الدردشة الأصدقاء بنسبة 23.37%.

تبين من إجابات أفراد العينة أن أغلبهم يستخدمونه بدافع التواصل مع الأهل و ثم زيادة المعلومات والمعارف 14.75% الأصدقاء إلى جانب التثقيف بنفس النسبة يليه الترفيه و التسلية 13.84% بنسبة 12.71%¹.

- تمت استفادتنا لهذه المذكرة في الإطار النظري كما استفدنا من قائمة المراجع لهذه.

2- الدراسة الثانية :

عشاش نورين ،الصحافة ووظيفة الخدمة الاجتماعية تحليل مضمون ركن تكافل في جريدة الخبر، تمتد في فترة ما بين 1 جويلية إلى 31 ديسمبر 2011 ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم أكتوبر 2012، وتم تسليط الضوء في هذه الدراسة عن وظيفة الخدمة الاجتماعية

للمؤسسات الإعلامية خاصة جريدة الخبر في إرساء قواعد التضامن والتكافل الاجتماعيين بين أفراد المجتمع الواحد في الجزائر من خلال طرح التساؤل الرئيسي :

-كيف تناولت جريدة الخبر المواضيع المنشورة في ركن التكافل حيث الشكل والمضمون؟²

وتمحورت تساؤلات الفرعية التالية :

1-عشاش نورين ،الصحافة ووظيفة الخدمة الاجتماعية تحليل ركن تكافل جريدة الخبر،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ،²تخصص علم الاجتماع ،جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ،أكتوبر 2012 ،ص.ص، ر-ز .

1- ما هو حجم اهتمام الصحف محل الدراسة بنشر أخبار هذه الحالات و ما هو معدل تكرارها من خلال فترة الدراسة؟

2- ما هي نوعية العناوين المستخدمة من حيث الشكل في تحرير هذه المواضيع ؟

- هل استخدمت صور شخصية تبرز صاحب الحالة المعنية رفقة الموضوع

المنشور ؟

- اعتمد الباحث في دراسته على منهج المسح ، أما الأداة فاعتمد على تحليل المضمون والمحتوى ، أما فيما يخص العينة فاعتمد على عينة القصدية ¹.

وتحصل الباحث على النتائج التالية :

ومن خلال ما حصلنا عليه من نتائج في ما يخص الفرضية الأولى من خلال دراسة العلاقة بين متغير أساليب الإقناع و بين متغيرات المهمة وشكل العبارة والجمهور المقصود وجدنا في الجدول رقم (08) وانه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المهمة وبين متغير أساليب الإقناع و بين متغير شكل العبارة في الجدول رقم (09) ،بينما أن الجدول رقم (10) على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري أساليب الإقناع و بين الجمهور المستهدف .

وفي ضوء هذه النتائج المتحصل عليها يمكننا القول بان الفرضية الأولى للدراسة قد حققت أي أن طبيعة المواضيع المنشورة في ركن "تكافل فرضت فعلا على محرريها استخدام إستimalات عاطفية أكثر من غيرها من الاستمالاة لإقناع الجمهور المستهدف .

¹ -عشاش نورين ،المرجع نفسه، ص.ص 96-97 .

أما فيما يخص الفرضية الثانية من خلال دراسة العلاقة بين متغير الموضوع وبين متغيرات شكل العبارة والصور ونوع العنوان ،وجدنا من خلال الجدول رقم (11) انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري الموضوع وشكل العبارة المستخدمة.

وهو نفس الاستنتاج الذي تحصلنا عليه في الجدول رقم (12) عند دراسة العلاقة بين متغير الموضوع وشكل العبارة المستخدمة ، وهو نفس الاستنتاج كذلك وفي الجدول رقم (13) عند دراسة العلاقة بين متغيري الموضوع ونوع العنوان المستخدم .

وفي ضوء هذه النتائج المتحصل عليها يمكننا القول بان الفرضية الثانية للدراسة قد نظمت هي الأخرى أي انه لا توجد ميزة خاصة لكل موضوع منشور في ركن تكافل ناشئ عن غيره من المواضيع من حيث أسلوب العرض و طريقة الإخراج .

ظهر جميعا يستخدمون أسلوبا واحدا للعرض وطريقة إخراج مواضيع ركن متكافلة.¹

وتمت استفادتنا من هذه المذكرة في الإطار النظري .

3- الدراسة الثالثة :

نعيمه موكس،تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الفضائيات العربية القنوات الخاصة الجزائرية "تمونجا " ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم السياسية والإعلام ،قسم الإعلام والاتصال ،تخصص سينما وتلفزيون ووسائل الاتصال الحديثة ،سنة 2013-2014 ،جامعة الجزائر 3 .

تمحورت إشكالية الدراسة في :أين يكمن تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على المحطات الفضائية الجزائرية ؟

¹ -عشاش نورين ،المرجع نفسه، ص ص 136-137.

وقامت الباحثة بطرح تساؤلات الفرعية التالية :

1- هل يمكننا القول إن زمن الإعلام التقليدي انتهى ؟ أم أننا ينبغي أن ندرك حقيقة أن وسائل الإعلام لا تلغي بعضها ؟

2- ما هي ملامح وسمات استخدام القنوات الفضائية الجزائرية لمواقع التواصل الاجتماعي ؟

3- ما هي التحديات التي تقابل الفضائيات الجزائرية لمواقع التواصل الاجتماعي ؟

كما اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي الوصفي ، وتم اختيار الباحثة للعينة القصدية ، كما اعتمدت الباحثة على أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستمارة.

ومن خلال هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

1- بالنسبة لانطلاقة الفضائيات الجزائرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي فقد بنيت النتائج أن انطلاق الفضائيات الجزائرية عبر هذه المواقع هي بمثابة استراتيجية تنتهجها القناة لتوسع أكبر وأسرع واستثمار فضاء جديد للعمل و التطور ، فهي¹ تعتبرها كبوابات إعلامية وكقناة للترويج والوصول إلى أسواق جديدة في اقصر وقت. وفي هذه الحالة فهي تعد امتداد للنشاط الإعلامي للبث التلفزيوني الخاص .

2- وبالنسبة لمواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومة، أصبح للمستخدمين بمثابة مصدر للمعلومات والصور والفيديو ، بحيث كل مرة يدرج المشتركون أخبارا تستخدمها القناة التلفزيونية من صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي. إلى شاشتها على التلفزيون ، فهذه الصفحات قربتهم من الأحداث التي استعصى على الطاقم الصحفي لكل صفحة قناة الحصول على المعلومات .

¹ - نعيمة موكس ، المرجع السابق ، ص ص 181-182.

3-الثقة في الأخبار المنشورة على شبكات التواصل الاجتماعي بينت النتائج أن القنوات الخاصة الجزائرية تحمل تمثيلا ايجابيا نوعا من المضامين التي ينتجها المواطنون في مواقع التواصل الاجتماعي و هذا ما تؤكدته النتائج التي أثبتت أن:

القنوات الجزائرية تستعين بجمهورها في مواقع التواصل كمصدر و موضوع الخير في نفس الوقت بدرجة مقبولة .

4-بالنسبة لانتقاء الأخبار التي تستقطب جمهور الانترنت، بينت النتائج إجماع هذا الجمهور ، وهو ما يبرر أن الفضائيات الجزائرية لها الرغبة في خلق مجال أوسع للتفاعل في الفيس بوك، من خلال المشاركات المتنوعة و التي تتلقى ردودا عديدة بفضل تنوع المعجبين و الأصدقاء وتعدد واختلاف آرائهم ¹.

- وتمت استفادتنا من هذه الدراسة في الإطار المنهجي وكذلك المراجع والمجالات

4-الدراسة الرابعة :

حمادية خولة ،قاسم مريم :مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي "دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفيس بوك لجمعية ناس الخير "ورقلة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،ميدان العلوم الإنسانية ،قسم علوم الإعلام والاتصال ،تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة ،سنة 2015/2014 ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

تمحورت إشكالية الدراسة في :ما مدى خدمة الفيس بوك للعمل التطوعي لصفحة جمعية ناس الخير؟

كما قامت الباحثة بطرح تساؤلات الفرعية :

1-ما هي أهم النشاطات المتداولة عبر صفحة الفيس بوك ؟

¹-نعيمه موكس ،المرجع السابق ،ص183.

2- ما هي أهم نشاطات الجمعية الخيرية من خلال صفحة الفيس بوك في شبكة الانترنت؟

3- كيف يقدم محتوى الاتصال للجمعية الخيرية ناس الخير ورقلة عبر صفحة الفيس بوك؟

كما اعتمدت الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدتا في أدوات جمع البيانات على المقابلة و استمارة تحليل المضمون واستمارة تحليل المضمون، تم كذلك اختيارهما لعينة عشوائية منتظمة من منشورات صفحة ناس الخير ومبنية على التقاسم والتشارك من التطبيقات والفيديوهات والصور ومن خلال هذه الدراسة توصلت الباحثتان إلى النتائج التالية:

1- يساهم التوجه المباشر لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي باستعمال اللغة العربية إلى زيادة التفاعل و التواصل على اعتبارها اللغة الأكثر انتشارا و استعمالا للجميع مقارنة باللغات الأخرى .

2- يعتبر نوع الخط ولونه في مواقع التواصل الاجتماعي خط موحد دون الخلط به وانه لا يوجد معنى من تنوع في الخط أو لونه أكثر ما تؤثر المضامين المنشورة .

3- الاعتماد على جميع الخصائص التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي كالنص والصورة من اجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من المنشور .

4- إن مواقع التواصل الاجتماعي و على رأسها الفيس بوك هي مواقع بسيطة إذ تعتبر المنشورات بها تمتاز بخصائص¹ .

تمت استفادتنا في هذه الدراسة في الإطار التطبيقي .

¹ - حمادية خولة .قاسم مريم ،المرجع السابق ،ص84.

الدراسة الخامسة :

سهيلي لامية، التفاعلية في المواقع الإخبارية دراسة تحليلية لموقع الشروق أون لاين ونهار أون لاين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص صحافة مكتوبة ،جامعة محمد بو ضياف المسيلة ،لسنة 2014-2015 .
تمحورت إشكالية الدراسة في :هل توظف المواقع الإخبارية الجزائرية السمات الاتصالية شبكة الانترنت المتمثلة في تطبيقات التفاعلية ما هي الإمكانيات التفاعلية المتاحة عبر هذه المواقع ؟

وقد قامت الباحثة من خلال هذه الدراسة بالبحث في التفاعلية في المواقع الإخبارية دراسة تحليلية لموقع الشروق أون لاين و النهار أون لاين .

وقامت الباحثة بطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1-إلى أي مدى يتيح موقع الشروق أون لاين والنهار أون لاين لمستخدميها تعدد في خيارات نظام الوسائط المتعددة في نشر المادة الخبرية

(النصوص ،صور ،فيديو)، واختبار اللغة وخاصة مشاركة النص كتلك التي تتوفر في مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ،تويتر) ؟

2-هل يتيح موقع الشروق أون لاين والنهار أون لاين أدوات الاتصال الشخصي للمستخدمين ؟¹

3-كيف يتوفر موقع الشروق أون لاين والنهار أون لاين على إمكانية الحصول على المعلومات ؟كما اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي ،وكذلك اعتمدت الباحثة

¹ - سهيلي لامية ،التفاعلية في المواقع الإخبارية دراسة تحليلية لموقعي الشروق أون لاين و النهار أون لاين ،مذكرة لنيل شهادة الماستر،(قسم علوم الإعلام والاتصال) ،تخصص الصحافة المكتوبة ، (جامعة محمد بو ضياف مسيلة)،2014-2015 ،ص14.

في دراستها على الأسلوب المقارن ،حيث تسعى في هذه الدراسة إلى رصد أوجه التشابه والاختلاف في استخدام المواقع الإخبارية للعناصر التفاعلية وذلك على مستويين :

الأول : من خلال مقارنة كل بعد من أبعاد العملية التفاعلية في موقعي الشروق والنهار اون لاين .

الثاني : من خلال المقارنة الأبعاد الإجمالية للعملية التفاعلية في الموقعين ،بغرض رصد الاختلاف والتميز بين التفاعلية الكلية و التفاعلية الجزئية .

تمت استعانة الباحثة بتحليل المضمون كأداة لجمع البيانات ،وتم اختيار لعينة عشوائية من المواقع الإخبارية الجزائرية .

وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

1-عدم حرص المواقع الإخبارية الجزائرية على إقامة صلة مباشرة بين محرريها وجمهور القراء لذا نجدها لا تحرص على إتاحة عناوين البريد الالكتروني لمحرريها، والاكتفاء فقط بريد الموقع في المجتمع الالكتروني و التي يتخوف فيها المحررين من فكرة مناقشة المادة الخبرية مع القراء باعتبار أن المحرر بعد إعداد المادة الخبرية للنشر ينشغل بمتابعة الأحداث المستجدة عن متابعة الأحداث المستجدة عن متابعة ردود أفعال قراء هذه المادة .¹

2-عدم حرص المواقع الصحفية على استغلال الإمكانيات الكاملة للإنترنت أو التفكير في ربط المادة الخبرية أخرى تشكل خلفية لها و تساعد القارئ على ربط الخبر بغيره من الأخبار و توضيح سياقه مثل توظيف الروابط الفائقة وتطبيقات النصوص واللغة ،وهذا من اجل ملا فراغات المتشعبة الأبعاد التي تؤدي إلى ما عليه كالإجابة عن

¹ -سهيلي لامية ،المرجع السابق ،ص15.

أسئلة المستخدم ،والرد على البريد الالكتروني ولا تحرص على المواقع الإخبارية الجزائرية على تجديد الفوري للأخبار ،بل تكتفي بتحديث مادتها الإعلامية بشكل يومي .¹

-وتمت استفادتنا من هذه الدراسة في الإطار التطبيقي .

8-تحديد المفاهيم والمصطلحات :

1-الفيس بوك :

2.1 الفيس بوك :هو شبكة اجتماعية استأثرت بقبول وتجاوب كبير من الناس خصوصا من الشباب في جميع أنحاء العالم ويعد موقع الفيس بوك واحدا من أشهر المواقع على الشبكة العالمية ورائد للتواصل الاجتماعي².

3.1 الفيس بوك :هو عبارة عن شبكة اجتماعية الكترونية يمكن الدخول إليه مجانا وتديره لشركة فيس بوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها³.

4.1 الفيس بوك اجرائيا :سنتناول في هذه الدراسة الصفحات الشخصية لمستعملي

"الفيس بوك " وتعرف الصفحة الشخصية أنها ملفات يقيم الفرد بياناته الأساسية كالإسم و السن وتاريخ الميلاد والبلد والاهتمامات والصور الشخصية.

¹-سهيلي لامية ،المرجع نفسه،ص16 .

²-نادية بن ورقلة ،دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب، جامعة عاشور، الجزائر، ب. عدد ،ب. سنة ،ص4.

³- سامي احمد شناوي ،محمد خليل عباس ،مرجع سابق ،ص80.

2- الخدمة الاجتماعية :

1.2 لغة: جاء في معجم علم الاجتماع : "إن الخدمة الاجتماعية مصطلح لوصف عدد متنوع من الطرق المنظمة لمساعدة الناس الذين يحتاجون لشيء لا يستطيعون الحصول دون مساعدة " ¹.

مادلين لبرل : حيث وصفتها بأنها الجهود العلمية **M.Delbrel**

2.2 اصطلاحاً :

و العملية التي أولا بمساعدة المجتمع غير الكامل على القيام بمهمته الوقاية نحو الأفراد ².

3.2 إجرائياً: هي عبارة عن خدمات التي تتوفر لأفراد المجتمع عن طريق المؤسسات و المواقف الاجتماعية من اجل تحسين وظائفهم وتسهيل الحياة الاجتماعية بالنسبة لهم و من ضمن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها صفحة " أخبار الاغواط " عن طريق الفيس بوك وتتضمن الخدمات التالية:

تعزية ،إعلان عن ضياع ،مساعات مالية ،دعاء ،نصائح، تبرعات إنسانية، تشكر وتهاني ،شكوى ،توظيف ،إعلام ،إشهار ،دعوى.

¹ - عبد الهادي الجوهري ،معجم علم الاجتماع ،الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث ،ب.ط، 1999، ص89.

² - سعد عبد السلام ،الخدمة الاجتماعية العمالية ،القاهرة ،مكتب النهضة المصرية ،ب. ط ، ب .سنة ،ص13.

2.4 التفاعلية اصطلاحاً: هي سلسلة الأحداث الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يدخل فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية فالمرسل يرسل ويستقبل في الوقت نفسه.¹

4.3 التفاعلية إجرائياً: تعني التجاوب مع مضامين الإعلام والمواد التي تبثها المواقع الإلكترونية وبصفة خاصة صفحة أخبار الأغواط واستجابة المتلقي للرسالة.

تعدد الوسائط اصطلاحاً: الصحافة الإلكترونية تجمع ما بين الصوت الذي كان يقدمه الراديو والصوت والصورة المميز للتلفزيون والنص الذي تقدمه الصحيفة المطبوعة، إذن فكل هذه المميزات تجتمع في وسيلة واحدة²

التعريف الإجرائي لتعدد الوسائط: هي الصور بأنواعها (ثابتة، متحركة) والأصوات والمؤثرات السمعية والبصرية واللغة، الهاتف، البريد التي توفرها شبكة الأنترنت و صفحة أخبار الأغواط.

8- صعوبات الدراسة :

لكل دراسة صعوبات تواجه الباحث في حل المشكل الذي من أجله يقوم بالدراسة فمن بين الصعوبات التي واجهت الباحثان:

- 1- لأول مرة نستخدم أداة تحليل المحتوى وكان من ضمن الصعوبات التي تلقيناها خلال مسارنا في دراستنا.
- 2- ضيق الوقت .

¹ - تسعديت قدوار: أثر تكنولوجيات الاتصال على الإذاعة وجمهورها (دراسة مسحية في الاستخدامات و الإشباع لدى الشباب، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص قياس جمهور وسائل الإعلام، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام 2010-2011، ص32.

² - حسنين شفيق: الوسائط المتعددة وتطبيقاتها في الإعلام، ط2، القاهرة: رحمة برس للطباعة والنشر، 2002، ص183.

3- صعوبة الاتصال بإدارة صفحة " أخبار الاغواط " لان معظمهم لديهم انشغالات
وصفحة " أخبار الاغواط " ليس لها مقر معين .

الفصل الثاني:
مواقع التواصل
الاجتماعي

يحتوي الفصل الأول في مواقع التواصل الاجتماعي على نشأته ومفهومه وخصائصه وإيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي.

1- مدخل مفاهيمي مواقع التواصل الاجتماعي

1-1 نشأة مواقع التواصل الاجتماعي

كان أول ظهور لشبكات التواصل الاجتماعي حيث صمم راندي كونرادز موقعاً . SIX DERGRESS.COM ثم callasse Mates للتواصل مع زملائه ،في الدراسة في 1997م، اعتمدت هذه المواقع على فتح موقع صفحات شخصية للمستخدمين. و على ارسال رسائل لمجموعة من الأصدقاء و الربط المباشر بينهم مع بداية عام 2005.

ظهر موقع ماي سبيسي الذي يعتبر من أوائل واكبر الشركات الاجتماعية ،على مستوى العالم .ثم ظهر الفيس بوك والذي بدا في الانتشار المتوازي مع ماي سبيسي إلى صدور قائمة مواقع التواصل الاجتماعي في العالم .في هذه الفترة راجت صناعة مواقع الانترنت التي تقوم على تزويد مستخدميها بما يبحثون عليه من عبر شبكة بث مكونة من مواقع انترنت مرسله عدد كبير من الملايين.¹

من متصفحات الانترنت لإرسال واستقبال البيانات في نفس الوقت بدلا من دوره الأصلي كمستقبل للبيانات، بداية بتطبيقات البريد الالكتروني، الدردشة و منتديات الحوار و انتهاء بالتطبيقات الالكترونية الأكثر حداثة و ثورية.

¹- ليلي حسين ،اتجاهات الطلبة نحو استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك ،تويتر ،دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علم الاجتماع ،مذكرة شهادة الماستر ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014-2015 ،ص36.

مثل موسوعة ويكيبيديا وقد كانت هذه الفترة في تغيير طريقة التعامل مع متصفحات الانترنت هي البداية الحقيقية لما يعرف بتطبيقات الويب¹.

2-1 مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

- يعرفها بالاس 2006: "أنها برنامج يستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الانترنت أين يمكن للأفراد أن يتصلوا ببعضهم البعض للعديد من الأسباب المتنوعة"

- ويعرفها بريس و مالوني كريشمار 2005: "على أنها ماثنة يلتقي فيه الناس لأهداف محددة وهي موجهة من طرف سياسات تتضمن عدد من القواعد والمعايير التي يقترحها."

- ويعرفها محمد عودا: "بأنها تركيبة اجتماعية الكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات ،وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي مثل الفرد الواحد بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما أو حمل جنسية في هذا العالم. وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقا كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقات التي ينتمي إليها الشخص".²

- ويعرفها موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة: "تصنف تلك المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب ،وتسمى مواقع الشبكات الاجتماعية تقوم على المستخدمين بالدرجة الأولى وإتاحة التواصل بينهم سواء أكانوا أصدقاء تعرفهم على ارض الواقع أو كانوا أصدقاء عرفتهم في العالم الافتراضي."

- وتعرفها هبة محمد خليفة: "الشبكات الاجتماعية هي شبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء ،كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم البعض وبعد طول سنوات و تمكنهم أيضا من التواصل

¹ -إيلي حسين ،المرجع نفسه ،ص37.

² - مريم نومار ،مرجع سابق ،ص44.

المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم¹.

3-1 خصائص مواقع التواصل الاجتماعي: ومن ضمن خصائص مواقع التواصل

الاجتماعي نذكر الخصائص التالية :

1-التعريف بالذات: وهي الخطوة الأولى للدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي وهي إنشاء صفحة معلومات شخصية وهي الصفحة التي يضعها المستخدم أو يطورها،ويقوم من خلالها بالتعريف بنفسه من خلال النص الصورة والصوت والتعليقات والفيديوهات والموسيقى و غيرها من الوظائف الأخرى .

2- تكوين مجتمع افتراضي: تسمح مواقع التواصل الاجتماعي للأفراد من خلق صداقات يتبادلونهم الاهتمام والمحتوى .

فهي تساهم في تجسيد التمتع الافتراضي المتواجد منذ بداية تطبيقات الانترنت غير أن مواقع التواصل الاجتماعي دعمت الاتصال فمستخدمي هذه المواقع يخبرون في أساليب كالرسم إضافة إلى الانضمام إلى مجموعات قراءة الكتب التي أحبها والفيديوهات و غيرها من الخدمات.

3-التفاعلية: من خلال أن المواقع تفاعلت من وجودها فالاهتمام هي مواقع تبني من خلال مصلحة مشتركة ذات الاهتمام الواحد كالسياسة والموسيقى فالتفاعلية تمكن المتلقي في المشاركة عكس الإعلام القديم .

4-الحركة والمرونة:

حيث يمكن تحريك الوسائط الجديدة إلى أي مكان الحاسب الشخصي والهاتف والمحمول وكاميرا الفيديو المحمولة¹.

¹ - محمد المنصور ،مرجع سابق ،ص.ص 27-28.

5-تفتيت الاتصال: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي.

وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها .

6-قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس .

7-قابلية التوصيل: تعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بأنواع كثيرة من أجهزة أخرى وبعض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي فيه الصنع و مثال على ذلك توصيل DVD جهاز التلفاز بجهاز الفيديو.²

1-4 إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

1-إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي:

1-1سهولة التواصل الاجتماعي والتشبيك بين الأفراد والمؤسسات :

إن من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يمكن تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو ،كما أنها مجال رحب للتعارف والصدقة ، وخلق مجتمعي يتميز بوحدة الأفكار و الرغبات غالبا ،وان اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية .³

¹ -غزال مريم .شعبي نور الهدى ،تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة الجامعيين، مذكرة شهادة ليسانس ،جامعة قاصدي مرباح ،تخصص اتصال وعلاقات عامة ،2013-2014،ص21.

² -شيخاني سميرة ، الاعلام الجديد في عصر المعلومات ،مجلة دمشق ،عدد26 ،دمشق ،2010 ،ص43.

³ - اولجا جوديس ببلي كاميرتس ،فيكو كاربنيتز ،فهم الاعلام البديل ترجمة احمد اصلاح ،القاهرة ،مجموعة النيل العربية،2009 ،ب ط،ص71 .

1-2-الاستخدامات التعليمية: إن الدور الذي تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير التعليم الالكتروني بالإضافة إلى الجانب الاجتماعي له ،حيث يمكن المشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم و الأولياء.

وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب فاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي يكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل والاتصال والمناقشة وإبداء الرأي وهي مساحة ضيقة جدا داخل أسوار المدارس ،في ظل تكس الطلاب .

1-3-الاستخدامات الحكومية والتجارية : اتجهت كثير من الدوائر الحكومية والشركات الكبرى للتواصل مع الجمهور من خلال شبكات التواصل الاجتماعي ، بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية والتسويقية لديها ،ومسايرة للتقنية الحديثة بل أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة .

1-4- سرعة ويسر تداول المعلومات الإخبارية : أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي مصدر أصيل من مصادر الأخبار لكثير من روادها ،وهي أخبار تتميز بأنها من مصدرها الأول و بصياغة فردية حرة غالبا ،وقد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار ،وشبكات الأخبار المتخصصة وقنوات إخبارية كبيرة في إحداث مختلفة سابقة و كان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام ¹.

2- سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي :

* نشر أفكار هدامة وتجمعات مخالفة للقيم والقانون.

* عرض المواد الإباحية والفاضة والخادشة للحياء .

* التشهير ونشر الشائعات والمضايقات .

¹-اولجا جودي سبيلي كاميرتس .فييكو كاربنيتز ،**المرجع السابق**،ص71.

* التحايل والابتزاز و التزوير .

* انتهاك الخاصة والعامة .

* انتهاك الخصوصية وانتحال الشخصيات .¹

2- مدخل مفاهيمي للفيس بوك (نشأة، مفهوم ،تطبيقاته ،خصائصه

ومميزاته)

1-2 نشأة موقع الفيس بوك:

موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن " face book " الفيس بوك بالإنجليزية الدخول إليه مجاناً وتديره شركة "فيس بوك " محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى شبكات التي تتضمنها المدينة الجهة في العمل أو المدرسة أو الإقليم وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم .² كذلك يمكن للمستخدم إضافة إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم .

وأيضاً تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم ويشير اسم الموقع إلى الصور الذي تقدمه الكليات و المدارس التمهيدية. الأمريكية إلى أعضاء هيئة إلى الطلبة الجدد والذين يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم .³

* أما تسمية فتعني face book "كتاب الوجه " ويرجع هذا الاسم الدليل الذي تسلمته بعض الجامعات الأمريكية لطلابها المستجدين وفيه أسماء وصور وزملائهم القدامى ومعلومات مختصرة عنهم حتى لا يشعر المستجدين بالاعترا ب ،فهو موقع يساعد على

¹ -عباس مصطفى صادق ،الإعلام الجديد المفاهيم والوسائط و التطبيقات ،عمان ،دار الشروق ،ب.ط. 2008،ص10.

² -عشاش نورين ،مرجع سابق،ص43.

³ -بلهاء محمد مزيد ،المجتمعات الافتراضية الواقعية كتاب الوجوه نموذجاً ،جامعة الإمارات العربية المتحدة،2012، ص45.

تكوين العلاقات بين المستخدمين وتمكينهم من تبادل المعلومات والملفات و الصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليقات وكل هذا يتم في عالم افتراضي بقطع حاجر الزمان والمكان ويعد موقع فيس بوك واحد من أشهر المواقع على الشبكة العنكبوتية والرائد في التواصل الاجتماعي¹.

2-2 مفهوم موقع الفيس بوك :

هو شبكة استأثرت بقبول وتجاوب كبير من الناس خصوصا من الشباب في جميع أنحاء العالم ،وهي لا تتعد على حدود مدونة شخصية في بداية نشأتها في عام 2004 ،بجامعة هارفارد في الولايات المتحدة الأمريكية ،ومن قبل طالب متعثر في الدراسة يدعى مارك زوكربيرج ،وكانت مدونته الفيس بوك محصورة مع بدايتها في نطاق الجامعة وبحودود أصدقاء مارك الطالب الموهوس في برمجة الكمبيوتر ،ولم يخطر بباله هو وأصدقائه أن هذه المدونة تحتاج إلى العالم الافتراضي بفترة زمنية قصيرة جدا، فتخطت شهرتها حدود الجامعة و لو أنها كانت في زيادة مستمرة والتي قال عنها مؤسسها مارك "لقد أصبح كل منا يتكلم عن الفيس بوك الذي تفكر الجامعة في إنشائه ،و يستغرق الأمر من الجامعة سنتين من اجل تنفيذ ذلك ووجدت أن بإمكانني تنفيذه في أسبوع واحد".²

-ويعرف على أنه :

"موقع تواصل اجتماعي تابع لشركة فيس بوك يستطيع أي شخص الوصول إليه عبر الانترنت والتسجيل به مجانا ،ويقوم بالاتصال مع الآخرين والتفاعل معهم إما كلمة "بوك" فأنت من أوروبا وتعني دفتر ورقي يحمل صورة او معلومات لأفراد وجماعة معينة من اجل تعرف الطلبة المنتسبين على الطلاب المتواجدين في نفس الكلية .

¹-علي محمد حومة ،الانترنت و المنظومة التكنولوجية الاجتماعية ،بيروت ،مركز دراسات الوحدة العربية ،ب.ط، 2007 ،ص75.

²- وائل محمود محمد ،موزي تش ،قصة فيس بوك ثروة وثروة ،ترجمة الهلالي ،القاهرة ،إصدارات سطور الجديدة ، ط 1 ، 2011 ،ص132 .

تعريف آخر:

الفيس بوك لم يكن في أول الأمر إلا مدونة محصورة في بدايتها ،في نطاق الجامعة. و بحدود أصدقاء (مارك) الطالب الموهوس في برمجة الكمبيوتر ،إلا أن هذه المدونة لم تحقق تميزا على المواقع الاجتماعية الأخرى .التي سبقتها حتى عام 2007 ،حيث حقق القائمون على الموقع إمكانيات لهذه الشبكة KIRK Patrik David ومنها إتاحة الفرصة للمطورين ويتحدث عن هذه الشبكة التي ربطت بين أجزاء العالم **The (face book affect)** في كتابه ،ويلقي الضوء على كيفية تأثير الفيس بوك على كل العالم وعلى الناس جميعا .وتحتل شبكة الفيس بوك حاليا من حيث الشهرة و الإقبال ،المركز الثالث بعد موقعي غوغل ومايكروسوفت ،وبلغ عدد المشتركين فيها أكثر من 800 مليون مشترك ،وأصبح مؤسس شركة الفيس بوك اصغر ملياردير في العالم في 26 من العمر ¹.

الفيس بوك: هو شبكة اجتماعية استأثرت بقبول وتجاوب كبير من الناس، خصوصا من الشباب في جميع أنحاء العالم ،وهي لا تتعدى حدود مدونة شخصية في بداية نشأتها في شباط (2004) ، في جامعة هارفارد في الولايات المتحدة الأمريكية ،من قبل طالب يدعى مارك (زوكربيرج) فتخطت شهرتها حدود الجامعة وانتشرت في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية المختلفة وظلت مقتصرة على إعداد من الزوار ².

بحيث تجاوز حدود الولايات المتحدة الأمريكية إلى كافة دول العالم ،وتجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الأول من تموز (2010) النصف مليار شخص يزورها باستمرار ويتبادلون فيما بينهم الملفات والصور ومقاطع الفيديو ، ويعلقون على ما ينشر

¹-عبد الكريم سعودي ،**المرجع السابق**،ص44.

²-عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر ،**مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني**، عمان ،دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط2 ، 2015 ،ص63.

في صفحاتهم من آراء وأفكار وموضوعات متنوعة وجديدة، يضاف إلى ذلك المشاركة الفعالة وغالباً ما تكون في المحادثات والدرشات¹.

2-3 تطبيقات موقع الفيس بوك :

1- المجموعات: GROUPS يمكن لكل مشترك في الموقع أن ينشأ مجموعة عبر تسميتها، وكتابة تعريف عن الفكرة ويتم ابتداءً من مجموعات الاهتمامات مشتركة، أو لأعضاء نادي معين، أو لحملة فكر اجتماعي كان أو ديني أو سياسي، وهي صفحة يسمح بها (Wall) والمجموعات لديها نفس العناصر وأدوات ، وملفات (discussion) لجميع أعضاء المجموعة والبوم الصور ومساحة للحوار فيديو كل ذلك عبر صلاحيات المنح التي يشرف عليها مدير المجموعة.

2- الصفحات: Pages

الصفحات ولها نفس ميزات و استخدامات المجموعة ماعدا أنها أكثر تفاعلاً عبر ظهورها في الصفحة الرئيسية لكل المستخدمين أنها أكثر تفاعلاً عبر ظهورها في الصفحة الرئيسية (home) لكل المستخدمين وغالباً ما يكون هذا التطبيق (fan clubs) معجبين ومشاهير و نجوم بحيث تكون الصفحة وسيلة للتواصل مع الشخصية المعنية .

3- الصفحة الرئيسية: (HOME)

يظهر بهذه الصفحة كل جديد تعليقات وصور وروابط أصدقاؤك الذين أضفتهم إليك وربما قد يظهر تعليقات وصور أصدقاؤك، وذلك يحدث فقط عبر أن يتيح المستخدم إعدادات الصلاحية بان يشاهد محتويات صفحته وصفحات وأصدقائه².

¹ -عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر، المرجع السابق، ص64.

² -رضا عبد الواحد امين، حدود التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية على شبكة الانترنت، أستاذ الإعلام المساعد بجامعة المملكة بالبحرين ،جامعة الأزهر بمصر، مؤتمر تقنيات الاتصال و التغير الاجتماعي جامعة الملك سعود، 2013، ص86.

4- الألعاب : (GAMES) بالفيس بوك العديد من الألعاب المختلفة يستطيع المستخدم أن يستخدمها و يختار مراحلها مرحلة تلوى الأخرى والمثير في هذه الألعاب و الأكثر أهمية هو انه يمكن للمستخدم أن يدعو من أصدقائه لممارسة لعبة معينة جماعية .

5- المناسبات : (EVENT)

تمكن من إقامة دعوة الأصدقاء أو الأعضاء مجموعة معينة لحدث مهم أو عمل جماعي أو اجتماع على ارض الواقع ،توضح فيه عنوان الحدث وتاريخ بدايته ونهايته وتحديد الأعضاء المدعوين له وبعض المناسبات تكون

مفتوحة لأي عضو في الفيس بوك¹

2-4 خصائص ومميزات الفيس بوك :

1-العالمية : استطاع الفيس بوك بحركتيه إلغاء العديد من الحواجز الجغرافية والمكانية حيث يمكن لأفراد في الشرق التواصل مع أفراد في الغرب ،ببساطة وسهولة ،وبتنا نسمع بمصطلحات كالسيولة وغيرها وهو حينما وقر مجموعة إضافية من التطبيقات سمح بالتواصل المقروءة والمسموع المرئي .

2-التفاعلية :ان الفرد في الفيس بوك يرسل ،يكتب ،يستقبل ،ويقرأ ويتفاعل مع الأحداث والتعليقات ،فهو عملية اخذ ورد مستمرة ويعتبر الفيس بوك من التقنيات التي غيرت مجرى الاتصالات، فبعد ما كانت اتصالات خطية مباشرة ،مرسل متلقي ،أحدثت الوسائل التفاعلية ومنها الفيس بوك ثورة غيرت مسار الاتصالات إن هذه التفاعلية تعطي للفرد الفرصة بشكل اكبر على أن يشارك ويسهم بشخصه في الموضوع تحليلًا ،نقدًا أو تعليقًا .

¹عباس مصطفى صادق ،" الاعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات " ،عمان ،دار الشروق ،ب ط ،2008 ،ص17.

3-التنوع وسهولة الاستخدام :

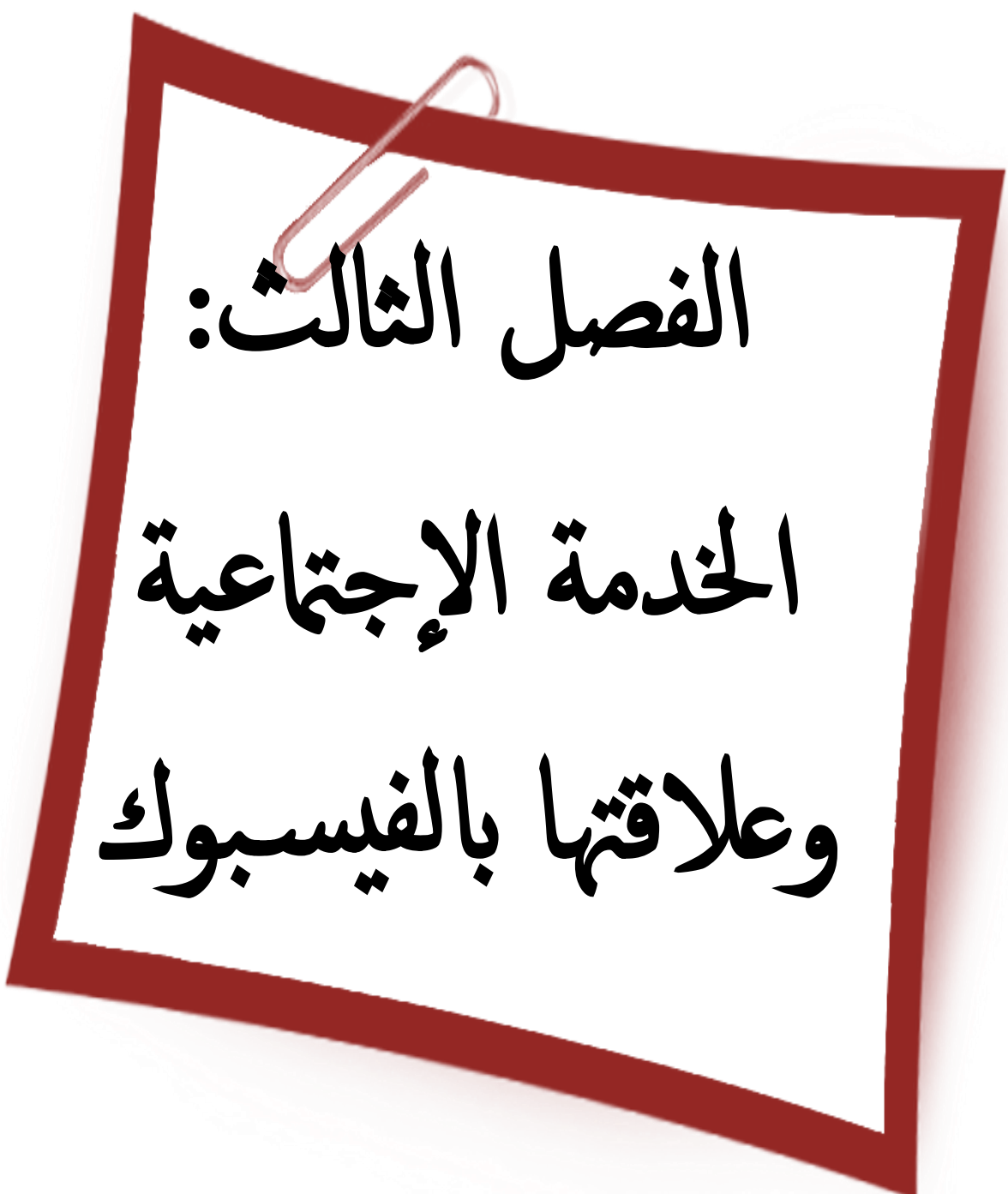
أتاحت التحديثات العديدة التي قام بها موقع الفيس بوك الفرصة أمام المشتركين فيه الكثير في الفرص والأنشطة ،والفيس بوك احد البرامج الافتراضية السهلة التي تستخدم الحروف ببساطة اللغة ،الرموز و الصور التي تيسر للمستخدم التفاعل هذا هو الفرق الأساسي الذي فهمه الفريق الإداري المسير للفيس بوك ،البساطة ،السهولة وهي رأس المال الحقيقي في مواجهة المد التقني الكبير .¹ فكل لحظة تمر على هذا العالم إلا ويتم فيها خلق فكرة إبداعية جديدة ، المنافسة على أوجه ولم تعد فالحرص على بقاء الفيس بوك كما هو مجاني هو في الأساس حرص على زيادة مؤشرات الأرباح.²

4- التوفير والاقتصادية :اقتصادية في الجهد والوقت والمال في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل.³

¹ - إيمان حنين شين ، لغة التواصل الاجتماعي و أثرها في الحذب السياحي .الفيس بوك انموذجا ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،كلية الآداب واللغات ،2014-2015 ،ص25.

² -إيمان حنين شين ،المرجع السابق ،ص26.

³ - نادية بن ورقلة ،دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي، جامعة الجلفة-الجزائر ص4.



الفصل الثالث:

الخدمة الإجتماعية

وعلاقتها بالفيسبوك

يحتوي الفصل الثالث على مدخل مفاهيمي للخدمة الاجتماعية من خلاله تطرقنا إلى نشأتها ومفهومها ومبادئها ووظائفها كما تم التطرق إلى العلاقة بين الفيس بوك و الخدمة الاجتماعية.

الفصل الثالث : الخدمة الاجتماعية :

1-مدخل مفاهيمي للخدمة الاجتماعية :

1-1 نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية:

يرجع تاريخ نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها عبر العصور إلى زمن نشأة الإنسان نفسه وكان للدوافع الدينية والإنسانية دور كبير في حث الأفراد على مساعدة الضعفاء والعجزة والفقراء فعرفت على أنها واجب إنساني حثت عليه الأديان وعمل بها الإنسان . ونظرا لاختلاف مفهوم وأساليب الخدمة الاجتماعية في العصور القديمة والعصور الوسطى والعصور الحديثة .

1-الخدمة الاجتماعية في العصور القديمة :

أ-الخدمة الاجتماعية عند اليونان :لقد تميزت الفلسفة اليونانية بصفة القوة إذا لم تكن تعرف الشفقة غير أن ذلك لم يمنع من وجود الخيرين الذين كانوا يساعدون العبيد وبصفة عامة تميزت العصور الأولى من تاريخ اليونان بالفقر وكانت لأراء أفلاطون الاجتماعية التي جاءت في كتابه الجمهورية أهمية كبيرة حول التنظيم الاجتماعي للدولة وعندما ظهرت المدن أدت إلى تفكك الروابط العائلية ،وجعلت من الجيران غرباء .

وبالتالي اضطرت الدولة إلى التدخل للعناية بأفراد المجتمع ،وللفقراء بمدينة اثينا وكانت من المأوي تسمى بالمنازل ،كما كانت الدولة تقوم بتعليم ايتام الحرب ،رغم أن هذه الخدمة الاجتماعية كانت تقدمها الدولة لأهداف سياسية .

ب- الخدمة الاجتماعية عند الرومان: كانت الخدمة الاجتماعية تقدم أيضا بدوافع سياسة عند الرومان ،غير أنها كانت أكثر تأثرا بالروح الشعبية مقارنة بالدولة اليونانية حيث كانت الغلال والزيت واللحم والخبز توزع شهريا على الفقراء.

ج- الخدمة الاجتماعية في اليهودية: عرف مبادئ العدل والمساواة بفضل وصايا موسى العشر وكان شعبا زراعيا ،و لذلك كان عدد الفقراء ضئيلا وكانوا يعتقدون أن الأرض ملك الله ،ولذلك فانه من حق الفقراء أن يتمتعوا بما تنتجه وكان من حق الفقراء أن يلتقطوا ما يتركه الحاصدون وهكذا عرف اليهود نوع من الإحسان للفقراء.

د- الخدمة الاجتماعية في المسيحية: لقد مارس المسيحيون الأوائل المساعدة على اصح وجه ،مدفوعين بذلك بعاطفة حب الجار التي جعل منها المسيح قانونا سياسيا وبذلك عمل الرهبان والراهبات بتحقيق ألام الايدان ومساعدة الأطفال والمرضى وكان هؤلاء الرهبان والراهبات يشلون الزائرين الصحيين والمساعدين والاجتماعيين¹

2- الخدمة الاجتماعية في العصور الوسطى :

أ- الخدمة الاجتماعية في الإسلام: لقد بلغت فكرة الأركان في الإسلام ارج عظمتها إذ تمثل إحدى قواعد الإسلام الخمس (الإيمان بالله ،الصلاة ،الزكاة ،الصيام ،الحج) حيث جعل الإسلام الزكاة ضريبة يدفعها الغني للفقير ، فهي حق للفقير في مال الغني. يأخذها الفقير بدون إذلال وهي مصدر عيش دائم، ومنتظم للفقير، وليست الزكاة هي مصدر العيش الوحيد لدى الفقير بل هناك الصدقة والهبة وإعانات كثيرة ومتنوعة يأمر بها الإسلام لإعانة الفقراء كما يأمر حكام الأمة بالتكفل بالمحتاجين إلى مساعدة من الناحية الاجتماعية والتربوية والثقافية والنفسية والصحية والروحية.

¹ - رشيد زرواتي ،مدخل للخدمة الاجتماعية، الجزائر، ب د، ط ، 2000 ص ص 16-17 .

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (ليس منا من بات شبعان وجاره جائع)
وكان في سلف المسلمين من يحبس الأموال المساعدة ذوي العاهات أو يوقفها لإنشاء
المستشفيات والمطاعم أو لتسبيل الماء وتيسير الانتفاع بالبر بالحيوان ، وغير ذلك مما كان
يسجل في الوقفات .¹

ب- الخدمة الاجتماعية في أوروبا : الخدمة الاجتماعية في العصور الوسطى كانت
سيئة للغاية فبريطانيا فرضت حكومتها سنة 1547 ضريبة على أهالي لندن لمساعدة
الفقراء ، ثم وضع مشروع الأسقف سنة 1552، وقد أقرته الحكومة ، وكان قامت بتقسيم
المحتاجين كما يلي :

المرضى والمقعدون وهؤلاء يدخلون المستشفيات الأيتام ويدخلون الملاجئ من أجل
تدريبهم على شتى مهن الأصحاء، ويرغمون على العمل ويخصص لهم مكان لإيوائهم.

غير أن النفقات على هذا المشروع كانت عظيمة، مما جعل البرلمان يعمل على
تنظيم حالة الفقراء بطريقة أخرى عن طريق سن قوانين ففي عام 1597 وعام 1601
سنت قوانين الفقراء، ونصت هذه القوانين على ما يلي:

* مساعدة الفقراء من مال الدولة ومنع التسول.

* مراقبة دور العمل المخصصة للفقراء حتى يدخلها البؤساء فقط.

* تشديد المستشفيات للعجزة و المقعدين .²

وفي عام من القانون خصص سجل لكل مدينة يدون فيه الفقراء ثم جاءت الحروب
النبلسوية ،فارتفعت أسعار الحاجيات وازداد الفقر من اجل علاج هذا تقرر دفع إعانات
مالية للأسر فقراء ،ولكن هذه القوانين لم تجدي نفعا ان كان الفقراء يعاملون معاملة العبيد
بل كثيرا ما كانوا يجلدون وكان العمال الذين يرتكبون أخطاء مهنية للمرة الثالثة يعدمون.

¹ - رشيد زرواتي ،المرجع السابق،ص18 .

² - رشيد زرواتي ،المرجع نفسه،ص19 .

3- الخدمة الاجتماعية في العصور الحديثة :

أ- الخدمة الاجتماعية في القرن الثامن عشر: كان هذا القرن قرن الثورات الفكرية فظهرت كثير من الأفكار التي تنتقد النظم القديمة وعلى غرار ذلك ساد الشعور بالإخاء بين الناس ومبدأ احترام الإنسان و كان كم نتجه ذلك ظهرت كثير من الأدبيات التي اهتمت بدراسة أسباب الفقر وبحث عن وسائل علاجه .

فانبثق من ذلك وجوب نشر التعليم وتشغيل العاطلين عن العمل واتخاذ الوسائل اللازمة لمنع الفقر ومساعدة الفقراء وحماية الأطفال والمرضى.

وفي أواخر القرن عشرين ظهرت جمعيات خيرية هدفها تقديم المساعدة للفقراء ففي ألمانيا وضع القانون المدني سنة 1794 إن بنص على قيام الدولة بمساعدة الفقراء كما أنشئت ملاجئ للمكفوفين والمستشفيات ومساكن العمل ¹.

وفي إنجلترا صدر قانون "اليزابيت" وهو يلزم كل إقليم بمساعدة فقرائه وفي فرنسا ظهرت بان التسول لا يعاقب عليها ما لم توفر الدولة لكل فرد فرصة العمل وتمده بوسائل رزقه .

ب- الخدمة الاجتماعية في القرن التاسع عشر: لقد انتبعت إنجلترا في مستهل القرن التاسع عشر إلى أهمية الخدمة الاجتماعية ،قسمت قوانين تباع للفقراء كل حي باللجوء إلى الكنيسة لطلب المساعدة و الإرشاد ،وظل الاهتمام بالخدمة في تزايد في البلدان الأوروبية وفي أمريكا حتى أصبحت جمعيات تنظيم حركة الإحسان وحركة المحلات الاجتماعية وهيئات التمويل المشترك وهيئات التنسيق بين الخدمات الاجتماعية في إنجلترا و الو. م. أ. المنطلق التاريخي لنشوء وتنظيم الخدمة الاجتماعية ولقد ظهر أول جهاز لتنظيم حركة الإحسان في إنجلترا 1869 وفي أمريكا سنة 1877 ،وكانت أهم أهداف هذه الجمعية

¹ -رشيد زرواتي ،المرجع السابق ،ص21.

والمحلات الاجتماعية هي محاولة تعليم الفقراء ورفع مستواهم وقيام ببرامج إصلاحية واستثارة الرأي العام لمواجهة المشكلات و العمل على حلها .

والفرق بين حركة الإحسان وحركة المحلات الاجتماعية أن حركة الإحسان تعتمد في تقديم خدماتها الاجتماعية على استثارة الجهود الذاتية لأهالي المجتمع المحلي .

ج-الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الإسلامية:ومن أهم ما تميزت به الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الإسلامية هو الجمعيات الخيرية التي ظهرت في أواخر القرن التاسع عشر بزعامة الشيخ محمد عبده وجمال الدين الأفغاني بحيث أنشئت الجمعيات الخيرية الإسلامية سنة 1892 وكانت اهتمت بتعليم أبناء الأسر الفقيرة فإذا أتم التكلفة التلميذ تعليمه تكفلت الجمعية بتوظيفه أيضا تأسست في سنة 1892م جمعية العروة الوثقي بالإسكندرية وكانت أهدافها في الوهلة الأولى تعليمه ، ثم وجهت مجهوداتها فيما بعد لحماية الطفولة والأمومة والأيتام .

د-الخدمة الاجتماعية في القرن العشرين:لقد شهدت الخدمة الاجتماعية في القرن العشرين تطورا معتبرا فعرضا أن كانت تعتمد على مبدأ الإحسان وأنها كانت عموما عبارة عن مساعدات فردية ضيقة فإنها أصبحت تنظمها الدولة وتعتمد على مبدأ العدالة والمساواة بين الأفراد وأصبح لها مناهج ووسائل ومفاهيم ونظريات وهكذا أصبحت الخدمة الاجتماعية تعني تلك المعرفة النظرية والعملية لمساعدة من هم بحاجة إلى مساعدة.¹

¹ -رشيد زرواتي ،المرجع السابق ،ص ص21-22 .

1-2 مفهوم الخدمة الاجتماعية :

الخدمة الاجتماعية : "أنها منهج مؤسس منظم يقوم من أجل وقاية الناس من المشكلات الاجتماعية ومساعدتهم على حل ما بتعرضهم من مشكلات ومن أجل دعم إمكانات الناس لأدائهم الاجتماعية فهي مهنة تمارس لتحقيق خدمات إنسانية وهي نوع من الممارسة العلمية والفنية تمارس بالضرورة في إطار نظام اجتماعي متكامل متعرف به هو نظام الخدمة الاجتماعية " ¹

مفهوم ماكس سيبورن Maxsiporin1985 : الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية اجتماعية لمساعدة الناس على الوقاية من المشكلات وتعمل على تقوية وظائفهم الاجتماعية فالخدمة الاجتماعية تمارس من خلال مؤسسات وهذه المؤسسات تقدم الخدمات الإنسانية وهي فن تكتيكي وعلمي للممارسة وهي تقوم بمهام مجتمعية يحتاج إليها المجتمع ².

ويعرفها منجيلروس LAROGSSE : الخدمة على أنها : "المساعدة أنا في خدمتك أي في مساعدتك الإنسان الخادم الذي يجب أن يخدم الآخرين".

ويعرفها جروان السابق الخدمة على أنها : "خدم أي خدمة اخدم وطنه وليس من يخدم المرء نفسه".

— **ويعرف بيار ماسي وما د لا قينار الخدمة على أنها** : (المعونة، Aide) ، (APPUI السند) ، (Assistance المساعدة) ، (النجدة Secourir) ، (إعطاء ،منح ،قدم، Donner) (توزيع Distribution) ، (دفع ، Verser) وتعني هذه

¹ فوزي شرف الدين ، **الخدمة الاجتماعية تحليل المهنة والجذور** ، ب.ب ، جامعة بنها كلية الآداب قسم الاجتماع ، ب ط ، ب سنة ، ص 12.

² محمد سيد فهمي ، **مدخل في الخدمة الاجتماعية** ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ب.ط ، 2002 ، ص 14.

المفاهيم أن يكون الإنسان في خدمة أخيه الإنسان كلما تطلب الأمر لذلك وتتنطبق هذه المفاهيم على مستوى الأفراد كما تنطبق على مستوى الإدارة¹.

تعريف (عبد المنعم شوقي) : هي تنظيم يهدف إلى مساعدة الإنسان على مقابلة احتياجاته الغذائية والاجتماعية ويقوم هذا التنظيم على أساس على تقديم الرعاية عن طريق الهيئات والمؤسسات الحكومية والأهلية².

- **وتعرفها مادلان قوافيز الخدمة الاجتماعية على أنها :** "كل عمل يقوم به الفرد لإفادة الآخر ومن الأوائل الذين استخدموا مصطلح الخدمة الاجتماعية نجد ماكس فيبر، حيث رأى أنها تعني النشاط الاقتصادي الموجه".

كما تعني الخدمة الاجتماعية ذلك النشاط الذي يقوم بعض المنظمات لمساعدة الناس. بهدف التقليل من عدم المساواة الاجتماعية بين الأفراد مثل مساعدة المعوقين وذوي السكنات الرديئة .

- **محمد كامل البطريق فقط ربط مفهوم الخدمة الاجتماعية لمفهوم الرعاية**

الاجتماعية على أنها : "الخدمات المباشرة التي تقدمها الهيئات والمؤسسات لمعالجة عدم التكيف أو سد العوز أو التفكك والحياة العائلية والصحية والتكيف والتأهيل الاجتماعي و تقدم الصحة و ارتفاع مستوى التعليم ونشره، وحسن استغلال أوقات الفراغ والنمو الذاتي للفرد والجماعة نحو مزيد من التجارب ... كما يجب أن ننتبه والجماعة الأذهان إلى الخدمات الاجتماعية ليست محدودة لخدمة الناس أصحاب المشاكل فقط أو ذوي الفاقة في المجتمع ولكن تقديم الخدمات الاجتماعية تشمل أيضا الأسوياء بهدف إسعاد جميع أفراد المجتمع بغض النظر عن فئاتهم الاجتماعية والاقتصادية .

¹ -رشيد زرواتي، مرجع سابق، ص ص. 11-12.

² - فيصل الاسمري، مقدمة في الرعاية الاجتماعية، ب، ب، د، ب، ط، ب، سنة، ص. 2.

وفي عام 1986 عرف Robert Barrel: في قاموس الخدمة الاجتماعية استخدام الأساس المعرفي مع الأساس المهاري **Social Worh Practue** للخدمة الاجتماعية لتنفيذ التفويض المجتمعي بتقديم الخدمات الاجتماعية بالطرق التي تتسق مع الأساس أقيمي للخدمة الاجتماعية لتشتمل الممارسة على العلاج بالتخلص من المشكلات الاجتماعية أو الشخصية القائمة وإعادة تأهيل الذين ضعفت قدراتهم على الأداء الاجتماعي وتتضح ممارسة الخدمة الاجتماعية إما على مستوى الوحدات الصغيرة أو المتوسطة أو الكبيرة¹.

تعريف الخدمة الاجتماعية جاء في معجم علم الاجتماع: أن الخدمة الاجتماعية مصطلح يستخدم لوصف عدد متنوع من طرف المنظمة لمساعدة الناس الذين يحتاجون لشيء لا يستطيعوا الحصول عليه دون مساعدة².

تعريف عبد المنعم شوقي 1996: الخدمة الاجتماعية هي نظام اجتماعي مرن يشترك في طرقه الأساسية مع بعض النظم الأخرى الاجتماعية، و يقوم بالعمل فيها مهنيون مختصون، ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات وإلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد حتى تقابل حاجات الفرد والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة³.

تعريف سيد أبو بكر حساسين: الخدمة الاجتماعية جهود وخدمات حكومية وأهلية

لتحسين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والتنظيم الاجتماعي.

تعريف احمد كمال احمد: الخدمة الاجتماعية طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها و إيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده .

¹ - محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص15.

² - عبد الهادي الجوهري، معجم علم الاجتماع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ب.ط، 1999، ص89.

³ - محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية الإسلامية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ب.ط، 2000، ص134.

ويشير هذا التعريف إلى جوانب هامة فيها :

الخدمة الاجتماعية طريقة علمية بمعنى ارتكازها على حقائق معرفية يستهدف المهنة خدمة الانسان¹

1-3 مبادئ الخدمة الاجتماعية

أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية :

1- مبدأ التقبل: هو اتجاه عاطفي عام، من جانب الأخصائي نحو العملاء يتسم بالحب والود والتسامح والرغبة في المساعدة والتقبل في الخدمة الاجتماعية. ويعني احترام العملاء من خلال التوجه نحو الحب غير المشروط لهم بصرف النظر عما إذا كانت ظروفهم تدعو الحب غير المشروط لهم بصرف النظر عما إذا كانت تدعو إلى هذا الحب القائم على الاحترام أم لا ،ومشاعر الحب هنا ليست مشاعر عاطفية إنما هي تعبير عن الالتزام بمعاملة الإنسان والاعتراف بحقه في الاحترام والمساعدة والاحترام ذاتيته واستقلالته .

2- مبدأ السرية: السرية صيانة مقصودة لأسرار العملاء (الأفراد ،الجماعات، المجتمعات)التي كشفتها عمليات الخدمة الاجتماعية إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس ذلك أن عمل الأخصائي الاجتماعي يتطلب غالباً لاطلاع على أسرار حياة العملاء وهذا يحتم عليه التعامل بحساسية وحذر شديدين من هذه المعلومات يحافظ عليها .

ويحتاج هذا المبدأ من الجانب الأخصائي على صيانة أسرار ه فانه يثق فيه ثقة لا حدود لها .

وبالرغم انه بدا السرية فهناك امور تستدعي الافصاح عنها مثل ان تكون الاسرار التي يذكرها العميل الأخصائي لها خطورة على الفرد أو المجتمع كما في حالة ارتكاب

¹ - محمد سيد فهمي ،مرجع سابق ،ص16.

جرائم يعاقب عليها القانون كذلك في حالة الإصابة أمراض وبائية أو خطيرة وما إلى ذلك¹.

3- مبدأ حق تقرير المصير: هذا المبدأ أمثلة فلسفة الحياة الديمقراطية التي تعيشها والتي تتادي بان لكل فرد أو جماعة أو مجتمع الحق في اتخاذ ما يراه في حل مشكلاته وبالطريقة التي يراها أكثر ملائمة لواقعه مع مراعاة حدود قدراته وإمكاناته .

4- مبدأ العلاقة المهنية: ونعني بها تلك العلاقة التي تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي.

والوحدة التي يتعامل معها (فرد ،أو جماعة أو مجتمع) فهي علاقة أو صلة المهنية تميزا لها عن العلاقة الشخصية التي تقوم بين الأصدقاء و العلاقة الرسمية التي تقوم بين الرئيس و المرؤوس .²

5- مبدأ التقويم الذاتي: الأخصائي الاجتماعي يلتزم بالموضوعية في عملية وقياس مدى نجاحه في تحرير عمله من وجهة نظره الذاتية ويقوم بمجالات مستمرة لمعرفة ما ينقصه من معارف ومهارات وما وقع فيه من أخطاء ليعمل على رفع مستواه المهني وتجنب أخطاء في المستقبل .

6- مبدأ الدراسة العلمية: دائما ما يعتمد الأخصائي الاجتماعي في عمله على الدراسة الموضوعية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل التي اشتركت في إحداثه سواء كانت عوامل ذاتية أو عوامل موضوعية وهو يستفيد من هذه الدراسة العلمية في تشخيص المشكلة و تصور خطة علاج .³

¹- عصام توفيق قمر، سحر فتحي مبروك ، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، عمان ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، ط1، 2009 ، ص 91 .

² - محمد سيد فهمي ، مرجع سابق ، ص.ص. 22- 23 .

³ - محمد سيد فهمي ، المرجع السابق ، ص.ص. 24- 25 .

1-4 وظائف الخدمة الاجتماعية :

تتحدد وظائف ومسؤوليات الخدمة الاجتماعية في العمل على مساعدة حالات سوء التكيف والانحراف الاجتماعي والصحي وغيرها على إيجاد نوع من التكيف الاجتماعي والتوافق الذاتي لتصل الشخصية الإنسانية إلى درجة من النضج الاجتماعي الذي يمكن من خلال الشخصية القيام بوظائفها وأدوارها الاجتماعية على وجه مع مراعاة موقف هذه الشخصية كوحدة إنسانية تتعامل معها الخدمة الاجتماعية على المستوى الطرق الثلاثة (فرد - جماعة - مجتمع) حيث أن الإنسان يعيش موقفا اجتماعيا يختلف من أدائه لأدواره من كونه فرد مستقل بذاته له احتياجاته الذاتية وكعضو في جماعة أو مواطن في مجتمع ويمكن أن نستخلص أن هناك ثلاث وظائف رئيسية يجب أن نقوم بها الخدمة الاجتماعية نشير إليها فيما يلي :

1- الوظيفة العلاجية: وتستهدف إعادة الفرد أو الجماعة أو المجتمع إلى حالة من القدرة على القيام بالوظائف والأدوار المحددة بدرجة وكفاءة ويبدو وهذا عندما تتعامل مع المشكلات ومشكلات خاصة أو مع المجتمعات التي تعاني عدم الاستقرار نتيجة لتعرضها لمشكلات أساسية تعوق تكيف أفرادها.¹

2- الوظيفة التنموية: وتستهدف تزويد الفرد أو الجماعة أو المجتمع بالموارد على اختلاف أنواعها كان ذلك لازما لتحقيق أهداف تنموية خاصة أو عامة داخل إطار القيم الاجتماعية المرغوبة .

3- الوظيفة الوقائية: وتستهدف رقابة الفرد والجماعة أو الجماعة أو المجتمع من الوقوع في مشكلات أو علاقات تعوق ممارستهم لأنشطة والأدوار الاجتماعية المرغوبة.²

1- السيد عبد الحميد ،عطية هناء حافظ بدوي ،الخدمة الاجتماعية ومجالاتها التطبيقية ،الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ،ب.ط، 1998 ،ص73.

² - السيد عبد الحميد عطية هناء حافظ بدوي ،المرجع السابق ،ص74.

2 -علاقة الفيس بوك بالخدمة الاجتماعية:

2-1 دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية:

-يمثل الفيس بوك في جوهره وسطا اجتماعيا كبيرا وصنف هذا الوسط الاجتماعي ثمة عدد لانتماء من الأوساط الاجتماعية الفرعية اذ يعمل الناس على تشكيل أوساط اجتماعية بناء على اهتماماته لموضوعاتهم والمناسبات التي تهمهم وشركائهم وخدماتهم و المحبين من مشاهيرها ومدارسهم بل وحتى طعامهم المفضل وعن تشكيل هذه الأوساط ونستخدمها بالطريقة نفسها التي نتبعها في العالم الحقيقي فتتفاعل مع بعضنا ونشكل الرمز ونشارك المواد التي تثير اهتمامنا ونحمل الصور ومقاطع الفيديو ،وندعو الآخرين الذين لديهم اهتمامات متشابهة لانضمام إلى أوساطنا.

وعلى الرغم من أن المنتديات لا تزال تتسع بالشعبة كوسيلة تشكل بها هذه الأوساط فإنما قد تتغير تدريجيا لتصبح منصات اجتماعية أكثر تطورا وتختار بعض الأوساط الاجتماعية بناء أوساط امتيازيه¹.

2-2 استخدام الفيس بوك يمنح للمستخدم محيط خاص به:

ونتيجة الحجم المتنامي للفيس بوك سنجد عددا يزداد من زبائنك المتلقين والمستقبلين على الموقع وبالتالي فان عليك عدم تجاهل الفيس بوك كوسيلة جوية لتشكيل وسط اجتماعي وحتى إذا كان لديك وسط اجتماعي وحتى إذا كان لديك وسط خاص على مؤسستك فانه لا يزال عليك التأكد من أن علامتك ضخمة على نحو لائق على الفيس بوك كما يمكن أن تنشأ صفحة أو مجموعة على الفيس بوك خاصة بشركتك أو منتجك أو خدمة التي تقدمها على الفيس بوك مفيدا وخصوصا اذا كنت ناجحا في إثارة المحادثات فكيف يمكن هذا النشاط أن يترجم نجاحا على الفيس بوك ؟

¹ - جوستين ليفي ،التسويق عبر الفيس بوك ، بيروت ،الدار العربية للعلوم ناشرون، ط1، 2011، ص 189 .

قبل كل شيء وفي كل مرة يقوم بها احد أعضاء وسطك الاجتماعي بالتفاعل مع صفحتك سواء بتحميل صورة أو مقطع فيديو أم يترك مداخله على حائط الصفحة ام تعليق على تحديث الحالة قمت بإدخاله أم بالضغط على ارتباط ما في الصفحة¹.

2-3 خدمات الفيس بوك في تطوير الخدمة الاجتماعية:

1- طرح الأسئلة: من أسهل الطرق وابطسطها استشارة الناس على التفاعل معك

وخصوصا على الفيس بوك بان نطرح عليهم الأسئلة ،وبما أن تحديث الحالة

سينتهي إلى مداخلات الأخبار لديهم ، فمن السهل على الآخرين أن يتركوا جوابا

في أعلى قناة الأخبار ، فيمكنك أن تنشأ مناقشة ممتعة بناء على شيء بسيط قد لا يتجاوز تحديثا لحالتك .

فما هي نوعية الأسئلة التي يفترض بك أن تطرحها ؟ اسأل عن أي شيء اسأل أعضاء وسطك الاجتماعي ماذا يفعلون اليوم اطرح سؤالاً مع رابط الى مقالة تتعلق بمجال صياغتك.

2- تحميل الصور :أنشأ ألبوما من منتجاتك أو الأقسام المختلفة من البرمجيات التي

تسرقها وحمل صوراً ولقطات لها ومن الأفكار الأخرى.

*حمل صوراً لفريقك .

*انشأ رحلة بالصور لمكتبك .

*التقط صوراً لأحداث التي ترعاها وتشارك فيها .²

3- تحميل مقاطع الفيديو :يمكنك استخدام خدمة الفيس بوك لتقديم محتويات متنوعة

الفيديو هو شكل رائع من أشكال الوسائل عليك أن تحرص على استخدامه ،ليس على

¹ - جوستين ليفي ،المرجع السابق ،ص19.

² - المرجع نفسه ،ص191.

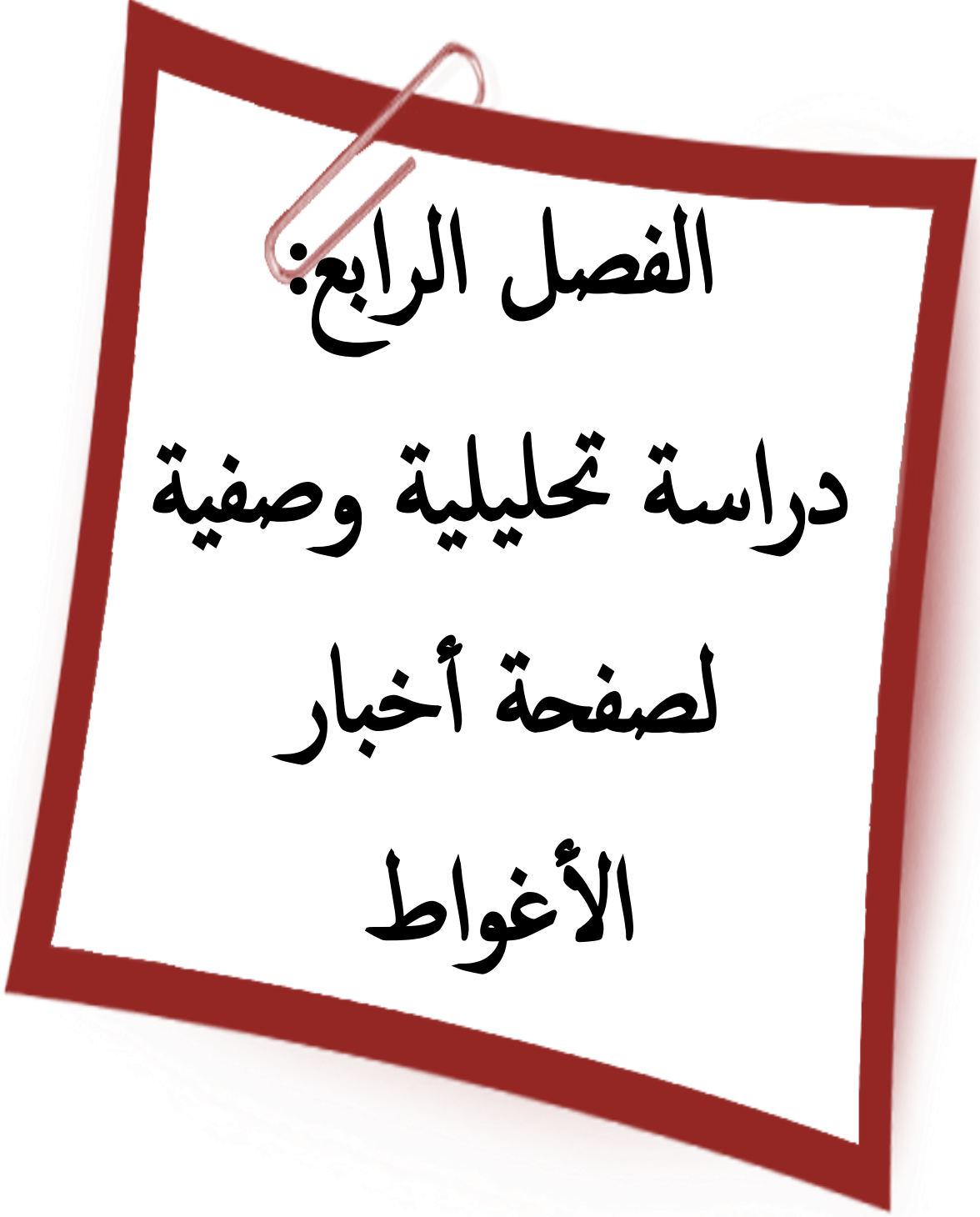
الفيس بوك فقط بل وعلى الشبكات الفرعية على الويب أيضا ويسمح للفيديو بوسطك الاجتماعي بإنشاء رابطة محملا لأنه يستطيع التواصل مع وجه بشري وبدلا عن الاعتماد الدائم على الكلمة المكتوبة أو المنطوقة أو على الصورة الساكنة و يظهر فيديو الشاحمية.

-إذا كان لديك متبع أو برمجة فحاول إنشاء عرض قصير أو سلسلة من العروض التي تظهر ميزات معينة.

4- إعلانات الفيس بوك :تسمح لك إعلانات الفيس بوك بقياس أداء حملتك الإعلانية عبر تزويدك بالبيانات التالية :

- 1-المزايدة الحالية .
- 2-نوع الإعلان ،حساب الكلفة بعدد التقران أو وقت العرض .
- 3-عدد الفقرات وعدد مرات العرض .
- 4- معدل الفقرات و معدل التقران مع الزمن .
- 5- وسطى الكلفة للفقرة ،وسطى الكلفة للعرض مرة واحدة .
- 6- مجموع مصاريفك على الإعلان حتى الآن ¹.

¹ - جوستين ليفي ،المرجع السابق ،ص169.



الفصل الرابع:

دراسة تحليلية وصفية

لصفحة أخبار

الأغواط

لقد تم التطرق إلى بعض الحدود التي تنقيد بها الدراسة :

أ- البعد الموضوعي: حيث يتم التركيز على موضوعي الفيس بوك و الخدمة الاجتماعية و الربط بينهما من خلال الخدمات التي تقدمها صفحة "أخبار الاغواط" المنشورة عبر صفحة الفيس بوك .

ب- البعد الزمني: ستمتد فترة الدراسة خلال الفترة ما بين 2017/02/01 إلى غاية حدود 2017/02/15

ج- البعد المكاني: أما الإطار التطبيقي تم التطرق إلى تحليل منشورات صفحة أخبار الاغواط.

لمحة عن صفحة "أخبار الاغواط" :

1-1 لمحة عن صفحة " أخبار الاغواط " : بالنسبة لصفحة "أخبار الاغواط " فقد ظهرت عن طريق فكرة إنشاء صفحة الفيس بوك عام 2013 م ،تحت اسم صفحة " أخبار الاغواط " ، إذ لاقت تجاوبا من متابعيها في صفحة الفيس بوك و من هنا أتت فكرة تأسيس صفحة أخبار الاغواط في فبراير 2013 م ، وكانت الفكرة في بادئ الأمر تعتمد على تغطية الفرع الإعلامي الكبير التي تشهده الساحة بصورة عامة و خاصة من جانب متابعة الأحداث العامة ،وتغطية الزيارات لكبار مسؤولي الدولة للولاية كما لا يوجد لها مقر معين . وتشمل صحفيين معتمدين في الولاية سواء كانوا مراسلين للصحف اليومية أو المجالات الأسبوعية أو مراسلين لقنوات مرئية و إذاعة الاغواط ،كما يتعاون معنا بعض الشباب المتطوع من له روح المسؤولية لنقل انشغالات الناس .¹

¹ - مقابلة مع مسؤول صفحة "أخبار الأغواط"، حاتم مبارك (أنظر الملحق رقم 02).

1-2 أهداف صفحة أخبار الاغواط :

1-إنشاء موقع إخباري ذو طابع وطني و إيجاد الصيغة القانونية اللازمة للتحرك الميداني .

2-إطلاق قناة خاصة و إذاعة محلية.

3-إنشاء مجلة الكترونية .

4-المساهمة في تقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة "أخبار الاغواط ".

2-صفحة " أخبار الاغواط " على الفيس بوك :

يمكن التواصل مع صفحة " أخبار الاغواط " على :

الموقع : <http://w.w.w.facebook.com/news Laghouat>

1-2 المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي :

يوفر موقع الفيس بوك متابعة صفحة " أخبار الاغواط " بشكل دائم و دوري لأهم النشاطات التي تقوم الصفحة بالإعلان عنها .

المعلومات التي يمكن للمتصفح العادي أن يلاحظها:

-رمز الصفحة.

-خلفية الصورة :و تحتوي على معلومات عامة حول صفحة " أخبار الاغواط ".

-متابعة تطور عدد المتابعين و المتعاملين مع الصفحة أسبوعيا .

-بعض التطبيقات التي يوفرها موقع الفيس بوك .

-جانب مخصص للصور الموضوعة من طرف الصفحة.

-جانب مخصص للفيديوهات الموضوعة من طرف الصفحة.

-بعض الصفحات المقترحة من موقع الفيس بوك للمتابعين .

-متابعة آخر نشاطات الصفحة و آخر ما يضعه المشرفون على الصفحة بترتيب زمني محدد.

-جانب مخصص للإعلانات.

ويمنح موقع الفيس بوك للمتصفح إمكانية الدخول إلى الخيارات التالية:

وتمنح المتصفح إمكانية الدخول إلى المعلومات العامة عن الصفحة A propos: كالعنوان، الهاتف.

وتتضمن هذه الخاصة إمكانية النقر على الصور الموضوعة عن طريق التعليمة:

- Photo :وتعني الصور بشكل منفرد أو بشكل البومات.
- Avis: وتمنح هذه الخاصية للمتصفح إبداء رأيه وأفكاره.
- Plus : وتوفر للمتصفح إمكانية الوصول إلى الخاصية التالية :
- Mention Jaime : وتوضح عدد متابعين للصفحة.
- Vidéo: متابعة الفيديوهات الموجودة في الصفحة والتطلع عليها.
- Evènement: آخر النشاطات التي يتم التحضير لها.
- Inviter votre amis :دعوة الأصدقاء لمتابعة الصفحة أيضا لكسب أكبر عدد من الأصدقاء .

- Bienvenue: ترحيب بمتابع الصفحة وإظهار الخيارات الموجودة للمتابع.

- Jaime :وتمنح للمتصفح إمكانية التعبير عن إعجابه.

-Recevoir des notification:وتمنح للمتصفح استقبال آخر التحديثات

- الموجودة في " صفحة أخبار الاغواط " على صفحة الخاصة للمتصفح .

- Je n'aime Plus: وتتمثل في انسحاب المتابع من متابعة أخبار الصفحة يعني يبقى الخيار للمتابع دائما.

- A bonne: وتتمثل الاشتراك في الصفحة إذا أراد المتابع هذا الخيار.

- Message: وتمنح هذه الخاصية إمكانية مراسلة المشرفين على الصفحة والاتصال بالإدارة إذا أراد المتابع ذلك.

2-2 المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة :

- بالإضافة إلى ما يمكن للمتصفح العادي رؤيته يمكن للمشرف الولوج إلى :
- Message: وتعني الرسالة باللغة العربية ويمكن هذا الخيار من إرسال واستلام الرسائل النصية من عدة أطراف.
- Notification: وتعني باللغة العربية الملاحظة أي المستخدم يلاحظ ويمر على المنشور دون تغيير في شيء وتحسب مشاهدة.
- Portées du publication: وتعني المشاركة التي من خلالها المتابع يستطيع تتبع منشورات غيره وعرضها على حائط صفحته.
- Jaime la page: وتعني الإعجاب بالصفحة.
- Active: ومن خلال هذه الخاصية يمكن للمشرف متابعة آخر التفاعلات مع الصفحة ،الرسائل الموجهة له الطلبات .
- Statistique: وتتضمن هذه الخاصية آخر الإحصائيات حول نشاط الصفحة بالأرقام و بالرسوم البيانية و المقارنة بين الإحصائيات بالفترات .
- Publication Portée: اختيار وتتضمن بالأرقام و الرسم البياني آخر الإحصائيات و المتابعات .
- Personne: وهنا تتضمن الإحصائيات الخاصة بالمتابعين من الجنس ،البلد، المدن ، و كذلك إحصائيات حول اللغة المستعملة من طرف المتابعين .
- Exporte: وتوفر هذه الخاصية إمكانية تحميل و تخزين الإحصائيات على شكل Excel ملف .

وصف صفحة أخبار الاغواط

البيان	تحليل المضمون
العنوان الالكتروني	https://w.w.w.facebook.com/news.laghouat. اللغة: العربية، الفرنسية الكلمات الدلالية: News.laghouat
الخلفية	الموضع: أعلى الصفحة المحتوى: شعار الصفحة كلمات دلالية: News.laghouat اللغة: الفرنسية، العربية لون الخلفية: الأبيض، الأزرق عدد المتابعين: 113.708 عدد المتفاعلين مع الصفحة: 601106 تاريخ الوضع: يوم 06 / 03 / 2017 تاريخ المشاهدة: 14:00 الساعة 2017/03/08
صورة التعريف	الموضع: أعلى يمين صفحة أخبار الاغواط المحتوى: شعار الصفحة اللغة: الفرنسية، العربية الكلمات الدلالية: ناحية، محيط، ناشر عدد المتابعين: 113.718 عدد المتفاعلين: 601106 تاريخ الوضع: 2017/03/06 تاريخ المشاهدة: 217/03/08
الجانب الأيمن من الصفحة	المحتوى: معلومات عامة من الصفحة اللغة: الفرنسية، العربية الكلمات الدلالية: News.laghouat تاريخ المشاهدة: يوم 08 / 03 / 2017 الساعة 15:15
وسط الصفحة	المحتوى: ترتيب زمني آخر موضوعات اللغة: العربية، الفرنسية الكلمات الدلالية: News.laghouat الوسائل المساعدة: صور فوتوغرافية، صور خلفيات، فيديوهات تاريخ المشاهدة: يوم 08 / 03 / 2017 الساعة 15:15
الجانب الأيسر من الصفحة	المحتوى: جانب مخصص لموقع الفيس بوك، إشهار، ألعاب، أصدقاء المتصفح اللغة المستعملة: الفرنسية، العربية الكلمات الدلالية: News.laghouat تاريخ المشاهدة: 08 / 03 / 2017 الساعة 15:15

صورة فتوغرافية تمثل: صفحة أخبار الأغواط



تحليل مضمون صفحة أخبار الأغواط:

أولا: فئات الشكل:

الجدول رقم 1: يمثل لغة المنشور

النسبة %	التكرار	لغة المنشور
84.97%	164	اللغة العربية الفصحى
2.07%	4	فرنسية
4.14%	8	اللغة العامية
8.80%	17	مزيغ لغوي
99.98%	193	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن اللغة العربية الفصحى هي اللغة السائدة في عرض المنشورات بنسبة 84.97% من 208 منشور، ومزيغ اللغوي (عربية ، فرنسية) كانتا بنسبة 8.80% وهذا ليكون بإمكان كل متتبعي الصفحة فهم محتوى المنشور ، أما اللغة العامية فكانت بنسبة 4.14%، وفرنسية فكانت بنسبة 2.07%، وقد اعتمدت اللغة العربية الفصحى في كتابة أغلب المنشورات لتضمن وصول المعلومة صحيحة ومفهومة واضحة للمستخدمين باعتبارها اللغة الرسمية الوطنية، فهي اللغة الأم وبذلك تكسب الصفحة الطابع الرسمي والمحافظة على اللغة العربية. ولتشعب اللهجات في الجزائر ضمان وصولها وفهمها لجميع الطوائف. أما المزيغ اللغوي فاستعمل لأن في الحديث اليومي واللغة العامية هي اللغة المتداولة في الوسط المحلي والمتعارف عليها أما اللغة الفرنسية فهي اللغة الثانية ولأن طبيعة المنشورات في حد ذاتها مكتوبة بالفرنسية كوصفة طبيب مثلا وهي لغة عالمية حية ولضرورة تعدد اللغات بالصفحة ليوضح المنشور بالنسبة للمستخدم بسهولة .

الجدول رقم 2: "يمثل نوع المنشور على صفحة أخبار الاغواط"

نوع المنشور	التكرار	النسبة المئوية%
نص	56	29.01%
صورة ثابتة	7	3.62%
فيديو	10	5.18%
نص + صورة	109	56.47%
نص + فيديو	11	5.69%
المجموع	193	99.97%

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المنشورات التي تحمل "نص وصور" ذات نسبة التصفح عالية وذلك من خلال الجدول فالنسبة تقدر بنسبة 56.47%، وفي صفحة "أخبار الاغواط" ادمج الجانب المرئي مع الكتابة العادية يسهل من وصول الرسالة بشكل أفضل من كتابة الكلمات مجردة، والجانب البصري يحقق تفاعلية أكثر بين المستخدم و صفحة "أخبار الاغواط"، وأما بخصوص المنشورات التي تحمل النص لوحده فكانت بنسبة 29.01%، أما النص نلاحظ أن النص ثاني نوع يتصفحه مستخدم صفحة أخبار وهذا يدل على أن أغلب متصفحين الصفحة ومتابعيها نخبة مثقفة تقرأ الخبر في الصفحة و فيديو 5.69% مقارنة للفيديو، حيث كانت نسبة المشاهدة 5.18%، ونسبة صورة ثابتة كانت بنسبة 3.62%، نلاحظ أنهم بنسبة قليلة جدا ذلك مع أن الفيديو يضمن التصفح السريع للمستخدم، وضمن خلاصة آخر الأخبار ووضعها في قائمة الحفظ لمشاهدتها تلقائيا في وقت لاحق يعطي فهم واضح للمنشور فالكلمات المجردة لا تستطيع إيصال الرسائل واضحة للمستخدم².

الصورة الثابتة: هي النسخة المطبوعة أو الملتقطة الساكنة التي يتم تسجيلها على شيء مادي مثل الورق عن طريق التصوير الفوتوغرافي في إجراء بعض العمليات الرقمية في مجال التصوير الفوتوغرافية

جدول رقم 3: يمثل نوع الخط في منشورات صفحة أخبار الأغواط

النسبة %	التكرار		العناصر التيبوغرافية
83.25%	169	الخط الافتراضي	نوع الخط
16.74%	34	أنوع أخرى	
99.99%	203		المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول أن نوع الخط في اغلب المنشورات هو الخط الافتراضي بنسبة 83.25%، أما بخصوص الأنواع الأخرى بنسبة 16.74%، مثلاً منشور يوم 6 فيفري 2017 على ساعة 15:5 مساءً والذي يحتوي على نص ومرفوق بوصفة طبية يبين انه لا يوجد تنوع في الخط ، و المزج في طبيعة خطوط المنشورات و الخلط فيها لتسهيل عملية التطلع دون وجود صعوبة في قراءة الخط .إلا في بعض الأحيان أين يتطلب الأمر العكس.

الجدول رقم 4: يمثل حجم الخط

صغير	138	81.65%	حجم الخط
متوسط	10	11.24%	
كبير	12	7.10%	
	169	99.99%	المجموع

يوضح الجدول في الأعلى حجم الخط في كل المنشورات بحجم صغير بنسبة 81.65% في كل وذلك لأهمية الخط العادي وحجم متوسط بنسبة 11.24%، أما الخط الكبير بنسبة 7.10% وهي نسبة قليلة وذلك من أجل توحيد خط الصفحة .

الجدول رقم 5: يمثل لون الخط :

لون واحد	120	64.51%	لون الخط
أكثر من لون	66	35.48%	
	186	99.99%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أعلاه الذي طغى على اغلب المنشورات هو فئة لون واحد وذلك لعدة اعتبارات لان اللون الافتراضي غالبا ما يكون باللون الأسود إذ كان بنسبة 64.51%، مثلا منشور يوم 2 فيفري 2017 على ساعة 7:40 صباحا الذي ينص على استلام مشروع مستشفى الأمراض العقلية لتسهيل عملية القراءة . أما بخصوص فئة أكثر من لون فقد ظهرت بنسبة 35.48%، ويظهر ذلك في عدة منشورا متمثلا منشور

تعزية يوم 1 فيفري 2017 على الساعة 8:33 مساءً ينص على وفاة المرحومة بختة بالمشري .

الجدول رقم 6: يمثل الروابط الشعبية

الروابط الشعبية	التكرار	النسبة %
متوفرة	24	12.69%
غير متوفرة	165	87.30%
المجموع	189	99.99%

نلاحظ من خلال الجدول في الأعلى أن الروابط الشعبية المتوفرة بنسبة 12.69%، أما بخصوص المنشورات التي لا تحتوي على (روابط شعبية) أي أن الروابط غير متوفرة بنسبة 87.30% وهذا سبب راجع لأغلبية المنشورات لتتطلب توضيح و الرجوع للروابط .

الجدول رقم 7: يمثل المعلومات والإحصائيات الواردة في الصفحة

معلومات وإحصائيات	التكرار	النسبة
عدد الإعجاب للمنشورات	34676	88.05%
عدد التعليقات للمنشورات	1853	4.71%
عدد المشاركة للمنشور	2851	7.23%
المجموع	39380	100%

يتضمن الجدول معلومات و إحصائيات للمنشورات عبر صفحة الفيس بوك

"أخبار الاغواط " حيث كان عدد الإعجاب في المنشورات بنسبة 88.05 %، مع العلم انقر علامة إعجاب تمثل لفت انتباه المستخدم ويقاس التفاعل مع المنشور من خلال إعجاب، تعليق، مشاركة، ونقر على عناصر المنشور (صورة، فيديو، رابط) وهذه الطريقة يتبعها أصحاب الصفحة لمعرفة درجة اهتمام المستخدمين بمنشورات الصفحة.

بناءا على اهتمامهم وإذا لم يتفاعل المتتبع مع المنشور يتفادى ظهور المنشور مرة أخرى على حائط الصفحة فكلما تحقق المزيد من التفاعل والتركيز على أوقات الدروة حيث يمكن تتبع تواجد معجبي الصفحة لمعرفة أفضل الأوقات التي يجب نشر المنشورات بها في صفحة أخبار الأغواط ينشر الخبر بعد سماعه مباشرة.

يليها التعليقات 7.23% و 4.71% والمشاركة و التعليقات للمنشورات بنسبة متشابهة 8 لان المواضيع تتناسب مع متتبعي الصفحة وانه يوجد تفاعل بين مستخدمي الصفحة ومتابعين وأصدقاء.

ثانيا :فئات المضمون (مضمون الصفحة).

الجدول رقم 8 :يمثل طبيعة فكرة المنشور

طبيعة فكرة المنشور	إحصائيات	النسبة%
نشاط تم القيام به	79	45.93%
نشاط يترقب حدوثه	63	36.62%
لا يمكن تحديد القيام بالنشاط أو ترقب حدوثه	30	17.44%
المجموع	172	71.50%

نلاحظ من خلال الجدول أن اغلب المنشورات هي نشاطات قد تم القيام بها بنسبة 45.93%، وهي نسبة مرتفعة ومن أمثلة على نشاط منشور ثم القيام به منشور نص على وقوف وزير الشؤون الدينية والأوقاف (محمد عيسى) على إنجاز مسجد القطب في 6 فيفري 2017 على ساعة 4:07 صباحا ،الذي حصده 100 إعجاب و 32 تعليق و 13 مشاركة، أما بخصوص النشاط الذي يترقب حدوثه سجل نسبة 36.62%، وهي التحضيرات للقيام بنشاط معين مثلا منشور يوم 11 فيفري 2017 على ساعة 6:23 مساء وهو منشور عبارة عن نشره خاصة بمصالح الأرصاد الجوية تحذر من رياح قوية بعدة

ولايات حيث أخذ 65 إعجاب ،أما بالنسبة للنشاطات التي لا يمكن تحديد القيام بالنشاط أو ترقب حدوثه مثل الأدعية المنشورة كانت بنسبة 17.44 % ،وهي نسبة ضئيلة ومن هنا نستنتج أن صفحة "أخبار الأغواط" ركزت على نشر النشاطات التي تم القيام بها لإعلام المستخدمين والمتابعين بكل جديد طرأ وتقوية التفاعل بينهم .

الجدول رقم 9: يمثل موضوع المنشور

النسبة %	التكرار	موضوع المنشور
7.25%	14	تعزية
4.14%	8	إعلان عن ضياع
3.62%	7	مساعدات مالية
11.39%	22	دعاء
11.91%	23	نصائح
1.03%	2	تبرعات إنسانية
4.14%	8	تشكر وتهاني
6.20%	12	شكوى
5.17%	10	توظيف
25.90%	50	إعلام
4.66%	9	اشهار
2.59%	5	دعوى
11.39%	22	الإعلان والإشعار
100%	192	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن موضوعات المنشورات تنوعت حيث كان الإعلام 25.90%، ومن أمثلة على ذلك منشور يوم 6 فيفري على ساعة 5:33 مساءً، على شكل

فيديو مرفق بنص يجسد هبوط الطائرة التي فقدت عجلتها بمطار حاسي مسعود وتبين احترافية الطيار وحيث سجل 203 إعجاب، و 9 تعليقات و 32 مشاركة. ومنشور آخر يوم 7 فيفري على ساعة 3:11 مساءً، والذي يتضمن أرقام المستشفيات موجهة إلى المواطنين المحليين وجميع الفئات التي يهتمها الأمر وقد حقق هذا المنشور 124 إعجاب و 126 مشاركة. ونصائح سجلت نسبة 11.91% على سبيل المثال منشور من بين 23 منشور يوم 5 فيفري 2017 على ساعة 10:30 صباحاً، بعنوان لتكن كذلك يحتوي على مجموعة من النصائح القيمة موجه للمستخدم وأصدقاء الصفحة المتابعين وكل من تصفح أخبار الأغواط حيث حقق 75 إعجاب، ثم دعاء وإعلان وإشعار بنسبة متشابهة 11.3% صباحاً، وبعد ذلك تعزية بنسبة 7.25%، على سبيل المثال منشور التعزية الذي كتب على حائط صفحة "أخبار الأغواط" يوم 5 فيفري 2017 على ساعة 12:39 زوالاً، حيث كتبت أسرة الصفحة "أنتقل إلى رحمة الله العريف عطيات محمد العامل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بحاسي الرمل الجنازة تقام بعد صلاة الظهر بمقبرة بن ناصر بن شهرة" تلقى المنشور 291 إعجاب و 74 تعليق. إعلان عن ضياع مثلاً الإعلان عن ضياع رخصة سياقه وصك بريدي متواجد في محل بالمحطة المسافرين يوم 9 فيفري 2017 على ساعة 6:34 صباحاً 39 إعجاب و 3 تعليقات بالأغواط، و تشكر وتهاني، و بنسبة متشابهة 4.14 % بنسبة 4.66%، ثم تليها دعوى بنسبة 2.59%، ثم يليها تبرعات إنسانية بنسبة 1.03% كالمثال منشور موجه للمواطنين يوم 7 فيفري 2017 على ساعة 12:39 زوالاً نص المنشور على التبرع بالدم ويبين نوع الزمرة الدموية ورقم الهاتف لمن أراد الوصول إلى صاحب الحالة، وقد سجل المنشور 53 إعجاب و 9 تعليقات، ثم بحث عن مفقود 0.51%، إذ نلاحظ أن أغلب المنشورات متقاربة النسب ومتقاربة النشر وإن المشرفين على صفحة لهم اهتمام بجميع المجالات وجميع الشرائح على اختلافها سعي إلى تحقيق الصالح العام والربط بين المواطنين بأسهل عن طريق التفاعل عبر مواقع التواصل "صفحة أخبار الأغواط".

الجدول رقم 10: يمثل هدف المنشور

الهدف المنشور	التكرار	النسبة
الإعلام	90	46.63%
التوعية	6	3.10%
التواصل	6	3.10%
جمع عدد كبير من المساعدات	8	4.14%
الترفيه	2	1.03%
أهداف أخرى	72	37.30%
المجموع	193	99.99%

يبين الجدول الأهداف المرجوة من المنشورات الموضوعة في صفحة الفيس بوك الخاصة بصفحة " أخبار الاغواط " و التي غلب عليها الإعلام عن منشور معين بنسبة 46.63 %، ثم الأهداف الأخرى على اختلافها بنسبة 37.30%، ثم جمع عدد كبير من المساعدات بنسبة 4.14 %، ثم هدف التوعية و هدف التواصل بنسبة متشابهة 3.10% أخيرا هدف الترفيه 1.03%.

الجدول رقم 11: يمثل مصدر المنشور

النسبة	التكرار	مصدر المنشور
33.67%	65	موجود
66.32%	128	القائمين على الصفحة
99.99%	193	المجموع

يتضح من الجدول أن القائمين على الصفحة سجلت أعلى نسبة للمنشورات بحيث قدرت بـ 66.32%، أما بخصوص فئة موجود بنسبة 33.67%، وهذا يبين أن أغلب المنشورات هي جهد من مجهودات أعضاء الصفحة لأخبار الاغواط لم تجعل الصفحة للنشر فقط .

الجدول رقم 12: يمثل الجمهور المستهدف

النسبة	التكرار	الجمهور المستهدف
1.03%	2	الطلبة
13.98%	27	المؤسسات
0.51%	1	رجال الأعمال
15.52%	30	المجموع

يظهر الجدول إن أغلبية الجمهور المستهدف غير محدد بنسبة 84.45% أما بخصوص المؤسسات بنسبة 13.98%، أما فيما يخص رجال الأعمال فكانت بنسبة 0.51% وهي نسبة ضئيلة فيما يخص المنشور .

المصادر موجودة: هي التي تتضمن المعلومات ويمكن الرجوع إلى المعلومات الموثقة والبيانات من تحليلات وإحصائيات وتفسيرات حول الموضوع.

السمات الاتصالية لصفحة " اخبار الاغواط"

الجدول رقم 13: يوضح الجدول سمة "التفاعلية" عبر منشورات صفحة أخبار الأغواط

موضوع المنشور	عدد الإعجابات	عدد التعليقات	عدد المشاركات
تعزية	1214	227	9
إعلان عن ضياع	298	20	3
مساعات مالية	221	47	63
دعاء	3384	311	175
نصائح	2803	440	511
بحث عن مفقود	30	7	5
تبرعات إنسانية	126	12	7
تشكرات وتهاني	1284	177	36
شكوى	280	141	29
توظيف	498	72	17
إعلام	2400	871	479
إشهارا	1568	82	458
دعوى	236	48	1
إعلان وإشعار	17715	396	60
المجموع	34676	2851	1853

يمثل الجدول الموضوعات المنشورة في صفحة أخبار الأغواط ومن خلال هذه الإحصائيات المقدمة على شكل عدد إعجاب وتعليقات ومشاركات نستنتج السمات التفاعلية الاتصالية في صفحة الفيس بوك كما نتعرف على المواضيع الأكثر اهتمام بها مستخدمى الصفحة فنلاحظ أن المواضيع التي تعجب المستخدم لصفحة أخبار الأغواط هي الإعلان والإشعارات التي بلغ عددها، 17715، يليها الإعلان الذي تلقى 4617، إعجاب تم التشكرات والتهاني والتعازي بنسب متقاربة بحيث التهاني تلقت 4128 إعجاب في حين التعزية سجلت 1214 تعبيراً عن إعجاب المستخدم للخدمة المقدمة بينما التعليقات فقد سجل

الإعلام والإعلان والدعاء أكبر عدد من التعليقات بحيث عدد تعليقات على منشور الإعلام 871، تعليق في حين سجل الإعلان 396.

ومنه نلاحظ أن المستخدم يتفاعل مع أخبار الصفحة برد بتعليقات تعبر عن رأيه وانشغالاته ونستنتج أن المستخدمين يتفاعلون مع المنشورات التي تحوي المعلومة الخبرية أكثر من المواضيع الأخرى بينما المشاركات فكانت أعلى نسبة مشاركة في النصائح حيث بلغ العدد إلى 511 مشاركة وذلك من أجل الظهور على صفحته لكي يستفيد والمستخدم وتنشر المعلومة لتكون المصلحة عامة وهذا دليل على أهمية للمعلومات المقدمة وتنوعها وحدائتها من خلال صفحة الفيس بوك لأخبار الأغواط كما تليها نسبة مشاركة مواضيع الإعلام و الإشهار بحيث يمثل الإعلام نسبة 479 مشاركة مستخدم للصفحة ويشكل الإشهار 458 إحصائية للمشاركة المستخدمين بإشهار صفحة أخبار الأغواط وهذا يبين أن الأخبار المقدمة على حائط صفحة أخبار الأغواط هي انشغالات المستخدم والمواطن المحلي للولاية بالدرجة الأولى وما تتميز به من التجديد في المواضيع بحيث أنه في الغالب ما يتم تجديد الأخبار على الصفحة بعد 24 ساعة في الغالب وتحديث وتطوير من نشاطاتها فكانت في بداية الأمر تهتم بمتابعة أخبار العامة إلى أن تطور العمل وأصبحت تنشر الإعلانات بأنواعها بشكاوي وإيصالها للجهات المعنية الوفيات و والتتويج في المواضيع ، وتنوع الوسائط من صور ثابتة إلى فيديو ما زاد من جمهور الصفحة .

قياس سمة التفاعلية : باعتماد مؤشر الإعجاب 'j'aime'.

موضوع المنشور	عدد التكرارات	النسبة المئوية%
تعزية	1214	3.50%
إعلان عن ضياع	298	8.57%
مساعدات مالية	221	0.63%
دعاء	3384	9.75%
نصائح	2803	8.08%
تبرعات إنسانية	126	0.36%
تشكرات وتهاني	1284	3.70%
شكوى	280	0.80%
توظيف	498	1.43%
إعلام	2400	6.92%
إشهار	1568	4.52%
دعوى	236	0.68%
إعلان وإشعار	17715	51.08%
المجموع	34676	100

نلاحظ أن المواضيع التي تحقق أكبر نسبة إعجاب للمستخدم و الأكثر تكرار على حائط صفحة أخبار الأغواط هي المنشورات التي تحتوي على الإعلان والإشعار التي

التفاعلية: نتيج للمستخدم إيداء رأيه لكل مستخدم لشبكات التواصل الاجتماعي من خلال صفحاته تبرز اهتماماته وتمنحنا خصائصها وكذلك فرصة التحديث و تطور الصفحات

تمثل نسبة 51.08% وتليها منشورات الدعا بنسبة 9.75% وبعدها منشورات إعلان ضياع 8.57% والنصائح بنسب متقاربة 8.08% ويليهما المواضيع ذات طابع إعلامي بنسبة 6.92% والمنشورات الإشهارية سجلت بنسبة 4.52% وبالنسبة ضئيلة التكررات سجلت نسبة 3.70% وبنسبة مقاربة لها منشورات التعزية بنسبة 3.50% وفي الأخير مواضيع الشكوى بنسبة 0.80%، لدعوى 0.68% المساعدات المالية الشبه معدومة 0.63%.

قياس سمة التفاعلية باعتماد مؤشر: التعليقات commenter

موضوع المنشور	عدد التعليقات commenter	النسبة المئوية%
تعزية	227	7.96%
إعلان عن ضياع	20	0.70%
مساعدات مالية	47	1.64%
دعاء	311	10.90%
نصائح	440	15.43%
تبرعات إنسانية	21	0.73%
تشكرات وتهاني	177	6.51%
شكوى	141	4.94%
توظيف	72	2.52%
إعلام	871	30.55%
إشهارا	82	2.87%
دعوى	48	1.68%
إعلان وإشعار	396	13.88%
المجموع	2851	100%

نلاحظ من جدول قياس سمة التفاعلية باعتماد مؤشر التعليقات "commenter" التي تعتبر مقياس لمعرفة التفاعلية بين المتتبع وأسرة صفحة أخبار الأغواط أن أكبر نسبة تعليقات سجلت في المنشورات ذات طابع إعلامي بنسبة 30.55% تليها في المرتبة الثانية النصائح بنسبة 15.43% وبعدها يظهر اهتمام المتصفح بمواضيع إعلان والإشعار بنسبة 13.88% ويليهما التعليقات على الدعا بنسبة 10.90% والتعازي سجلت نسبة 7.96% وفي ما بعد التعليقات على التكرات والتهاني بنسبة 6.51% ومواضيع الشكوى سجلت نسبة 4.94% والإشهار بنسبة 2.87% أما الدعوة فحققت نسبة 1.68% يقاربها نسبة المساعدات المالية 1.64% والتبرعات الإنسانية بنسبة 0.73% وفي آخر نسب التعليق هي نسبة الإعلان عن ضياع بنسبة شبه معدومة 0.70%

قياس سمة التفاعلية باعتماد مؤشر المشاركات "partager":

النسبة المئوية%	عدد المشاركات	موضوع المنشور
0.48%	9	تعزية
3.39%	3	إعلان عن ضياع
9.44%	63	مساعدات مالية
27.57%	175	دعاء
26.98%	500	نصائح
1.56%	7	تبرعات إنسانية
0.91%	36	تشكرات وتهاني
25.84%	29	شكوى
24.71%	17	توظيف
0.57%	479	إعلام
26.98%	455	إشهار
0.75%	14	دعوى
3.23%	60	إعلان وإشعار
100	1853	المجموع

من جدول قياس سمة التفاعلية باعتماد مؤشر المشاركات "partager" لاحظنا أن أغلب نسب المشاركات سجلتها منشورات الدعاة بنسبة 27.57% ونصائح 26.98% والإشهار بنفس النسبة 26.98% تم الشكوى بنسبة 25.84% في حين تفاعل المتابعون مع منشورات

التوظيف كأحد انشغالاتهم بنسبة 24.71% بعدها التبرعات الإنسانية بنسبة 1.56% وفي الأخير الدعوى 0.75%. والمواضيع الإعلامية بنسبة قليلة من المشاركة بنسبة 0.75% وبالمقارنة بين جدول الإعجاب والتعليقات والمشاركات نجد أن المتصفحين يتفاعلون بالدرجة الأولى مع سمة الإعجاب ثم التعليقات وفي النسبة الأخيرة تظهر سمة المشاركة مع العلم أن مسؤول الصفحة قدم إحصائيات على عدد المشاهدات أسبوعيا 150152 وعدد المتفاعلين مع الصفحة أسبوعيا 601106 بتاريخ 2017/03/6

سمة التحديث:

التحديث: يعني التقدم و يرتبط بالانتمية، فإما أن يكون تطورا تكنولوجيا أو اجتماعيا أو نفسيا، كارتفاع درجة الطموح الفردي، وتأكيد دور الفرد في الحركة الاجتماعية، والمقصود بالتحديث في هذه الدراسة وتجديد المنشورات، وتطوير الصفحة والتغير فيها عند وجود أفكار جديدة تزيد من مستخدمي الصفحة. فإلى صفحة أخبار الأغواط في الغالب تحدث منشوراتها يوميا لتقدم الأخبار الجديدة ليستخدم صفحة أخبار الأغواط مع العلم أن صفحة أخبار الأغواط تنشر الخبر بعد سماعه والتحقق من مصداقيته مباشرة بحيث صفحة أخبار الأغواط متنوعة مواضيع المنشورات التي تهدف إلى خدمة المواطن المحلي بدرجة الأولى، ومتتبع صفحة أخبار الأغواط بصفة عامة، ويظهر التحديث في مواضيع المنشورات بحيث تطور العمل بالصفحة. فأصبحت تهتم أيضا بأخبار الوفيات والإعلانات والضياح ونشر شكاوي المواطنين، وإيصالها للجهات المعنية ومتابعة الحالات الاجتماعية الخاصة التي تتطلب تحت شعار النداءات الإنسانية المستعجلة، وإضافة إلى ذلك نتابع الصفحة إعلاميا الهيئات والمنظمات والجمعيات ذات الطابع

الخيرى التطوعى .والاهتمام على تقديم النصائح للمتبعين ومنشورات من أجل الترفيه على المتصفح والبعد عن الملل وتكرار في المنشورات.

قياس سمة (الوسائط المتعددة) في صفحة اخبار الاغواط:

موضوع المنشور	مرفق بفيديو / صورة	مرفق بنص	غير مرفق بفيديو / صورة	غير مرفق بنص
تعزية	11	3	/	/
إعلان عن ضياع	6	2	/	/
مساعات مالية	5	2	/	/
دعاء	21	1	/	/
نصائح	23	/	/	/
تبرعات إنسانية	1	1	/	/
تشكرات وتهاني	7	1	/	/
شكوى	2	10	/	/
إعلام	43	7	/	/
إشهارا	9	/	/	/
دعوى	5	/	/	/
إعلان وإشعار	10	12	/	/

نستنتج من خلال الجدول التالي أن مؤشر الوسائط المتعددة في صفحة أخبار الأغواط هو أغلب منشورات تكون مرفقة إما بصورة أو فيديو مثلا التعازي عندنا 14 تعزية منها 11 مرفقة بصورة تدعم النص و3 منشورات فقط هي عبارة عن نص. ونفس التعليق بالنسبة للإعلان عن ضياع فامن مجمل 8 منشورات تحصلنا على 6 منشورات مرفقة إما بنص وصورة مدعمة له أو نص وفيديو يدعم ويشرح للمستخدم هذا الإعلان في مقابل منشورين فقط عبارة عن مجرد نص وهذا ما تجسد في منشور يوم 10 فيفري على ساعة 7:03 الذي نص على ضياع سماعة أذن لطفل بجانب السوق الأسبوعي بحيث

الوسائط المتعددة : (Flache disque-mémoire) التي تتمتع بقدرات عالية لإنتاج المعلومة و تخزينها و نشرها ومعالجتها واسترجاعها بسهولة والفيديو مثلا.

دعم المنشور بصورة تبين تفاصيل نوع السماعه تحصل هذا المنشور على 47 إعجاب وإعلان آخر في 11 فيفري على ساعة 2:30 نص على ضياع بطاقة بيو مترية وجميع التفاصيل التي تخص المعني ودعم المنشور برقم هاتف المعني لتسهيل عملية الوصول إليه بدون تعب ،سجل المنشور 49 إعجاب و 7 تعليقات ومن خلال ما لحضنا في نتائج الجدول فإن مجمل منشورات الصفحة مدعمة بصورة أو فيديو وهذا ما يزيد من تحليل المنشور وتدعيمه بتفاصيل تسهل على المتصفح فهم المنشور وتفعيل المتابع مع الصفحة وترغب في استقاء أخبار صفحة أخبار الأغواط وذلك لوضوحها بالنسبة لمختلف الفئات المجتمع، وتسهيل الحصول على الخدمة أو المنتج فمثلا عن الإشهار يظهر في منشور على حائط الصفحة يوم 14 فيفري 2017 على 2:42 حصل على 300 إعجاب و 67 تعليق حيث نص المنشور على افتتاح مجمع العائلة بالولاية ودعم المنشور بفيديو يوضح موقع المجمع لتسهيل على المواطن الوصول إليه والتعرف على الخدمات المتواجدة في المجمع عبر الصفحة ومع العلم المنشور وفي ما يخص التهاني فكانت ترفق بصور تدعم النص مثلا منشور يوم 15 فيفري 2017 على الساعة 4:17 الذي نص على تهنئة نادي هواة الراديو بالفوز بجائزة أحسن راديو هواة في الجزائر لسنة 2016 مع وضع صورة اللوحة الشرفية لتأكيد مصداقية الخبر بحيث تحصل هذا المنشور على 48 إعجاب ،كما لا حضنا المنشورات ذات طابع إعلامي التي في الغالب تكون نص مجرد الصور، في صفحة أخبار الأغواط من 50 منشور إعلامي هناك 43 منشور مرفق بصورة أو فيديو وهذا ما يعني أن الإعلامي ركز على جلب المتصفح والتأثير عليه عن طريق حاسة النظر ومحاربة الملل في قراءة المنشورات كما لا حضنا تجديد في مواضيع المنشورات بحيث هناك مزيج في المواضيع بحيث تنوعت المواضيع من تعزية ،تشكر وتهاني إلى ضياع وأدعية.

استنتاجات الدراسة:

بدراستنا لبعض الجوانب المتعلقة بكل من الفيس بوك ومدى الخدمة الاجتماعية في صفحة " أخبار الاغواط " استخلصنا النتائج التالية :

- يساهم التوجه المباشر للمستخدمين الفيس بوك باستعمال اللغة العربية أنها اللغة السائدة بزيادة التفاعل و التواصل على اعتبارها الأكثر انتشارا و استعمالا للجميع مقارنة باللغات الأخرى .

- يعتبر نوع الخط و لونه في الفيس بوك لصفحة " أخبار الاغواط " خط موحد دون المزج في الخطوط كما انه لا يوجد تنوع في الخط أو التركيز على فئة أكثر من لون و ما تؤثر على المضامين المنشورة .

- كما توصلنا إلى إن صفحة "إخبار الاغواط "هي صفحة تعتمد على وسائط متعددة كالصورة و النص و الفيديو إما استخدام الروابط التشعبية كان بنسبة ضعيفة .

- سجلت سمات التفاعلية عبر صفحة " أخبار الاغواط " نسبة كبيرة عند مؤشر الإعجاب والتعليقات مما يشعر الفرد بحرية الرأي و التعبير.

- مما يدعم ثقة المتابعين في أعضاء صفحة " أخبار الاغواط " .

-تعدد المنشورات المعروضة سواء كانت دينية أو اجتماعية أو ثقافية أو غيرها مما يؤدي للمتابعة التلقائية لخدمة اجتماعية لصفحة " أخبار الاغواط " لأنها تتناسب مع احتياجات و تطلعات مستخدمي الفيس بوك.

-تعدد وتنوع المنشورات و التطبيقات عبر صفحة الفيس بوك و ذلك يبرز أهداف صفحة " أخبار الاغواط " متنوعة وان الموضوعية تشمل المنشورات

وقد أسفرت نتائج الدراسة التطبيقية كما يلي :

أولا : بالنسبة لأهم نشاطات صفحة " أخبار الاغواط " المتداولة عبر موقع الفيس بوك .

إن النشاط العام لصفحة " أخبار الاغواط " هو الخدمة الاجتماعية عبر الفيس بوك و يندرج تحت :

والإعلام بنسبة 25.90% وتليها تشكر وتهاني 5.17%

ثانيا :بالنسبة لأهداف صفحة " أخبار الاغواط " من خلال الهدف العام من المنشورات عبر صفحة الفيس بوك لصفحة " أخبار الاغواط " هو الإعلام والإعلان ثم الرغبة في الوصول إلى عدد كبير من الأهداف الأخرى الذي جاء بنسبة 37.30% .

كذلك لأن الهدف من المنشورات عبر الصفحة لإبقاء عنصر التواصل بين أفراد المجتمع و الأصدقاء بالتوعية ، التواصل ،جمع عدد كبير من المساعدات ،الترفيه و غير ذلك من الأهداف المرجوة .

ثالثا :بالنسبة للمحتوى الإتصالي:

إن اغلب المنشورات تحمل نص وصورة مما يبين أن صفحة " اخبار الاغواط " تدقق و توضح كل منشور بالصور لان الصورة تحمل دلالات أكثر من النص و يرجع ذلك لوضوح خط النص و لونه الموحد بالإضافة لدعم معظم نصوص بصور تعبيرية لكن هذا لا يعني أن الصفحة لا تحتوي على صورة ثابتة ولا فيديو نص وصورة بنسبة 56,47%.

النتيجة العامة: إن للفيس بوك دور في تقديم الخدمة الاجتماعية عبر صفحة " أخبار الاغواط " فقد كشفت الدراسة أن صفحة أخبار الاغواط تساهم في تفاعل أفراد المجتمع ،وقد ساهم في الحفاظ عليها و تسهيل وصول المستخدم إلى الخدمة و نجح هذا الموقع في جمع عدد كبير من المتفاعلين.

التوصيات :

من أجل تجسيد دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية ينبغي تطبيق التوصيات الآتية:

-اهتمام للوسائل المتاحة التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي وبالأخص خاصية الصور .

-التنوع في اللغة المستخدمة مع استعمال اللغة المبسطة لتصل إلى جميع مستخدمي هذا الموقع و استقطاب اكبر عدد من مستخدمي الفيس بوك وذلك من خلال المنشورات انطلاقا من صفحة "أخبار الاغواط "إلى صفحات أخرى .

-ضرورة الاستمرارية في زيادة تقديم الخدمة الاجتماعية وذلك وتكثيف الجهود ونشر.



خاتمة

و في الأخير توصلنا في نهاية هذه الدراسة إلا أن صفحة أخبار الأغواط لها دور مهم وفعال، في تقديم الخدمة الاجتماعية و تطوير المجتمع المحلي بولاية الاغواط بحيث يتحصل المستخدم المتصفح لهذا الموقع على المعلومات المرادة و بسهولة، كما تتسم بالفاعلية مثل خدمة الإجابة عن الأسئلة المطروحة و المتكررة بعد ساعة من طرحها وتوفير إمكانية الاتصال الشخصي. فبمجرد نقر المستخدم مباشرة إلى رابط آخر داخل الموقع كاستجابة الاختبار الذي نقره كما تتميز صفحة " أخبار الاغواط " بتحديث المادة الإعلامية على مستوى الصفحة عند اللزوم و قد حاولت هذه الدراسة التحليلية الوصفية لصفحة "أخبار الاغواط " كنموذج للمواقع التي تقدم الخدمة الاجتماعية وتفصيل المقدمة من خلال منشورات الصفحة .كما ان الصفحة تقوم بتوظيف و تعدد الخيارات أمام المستخدمين و الاهتمام بمشاغل افراد المجتمع و تلبية رغباته وإتاحة الفرصة لتفاعل مع أفراد و تعبير عن آرائه و انشغالاته والتحقيق من مشاكله كما تعددت الوسائط عبر صفحة" اخبار الاغواط " بين صورة و نص + صورة و فيديو يدعم المنشور ويسهل على المستخدم فهم الخبر بلغة سهلة وبسيطة كما تتيح صفحة "اخبار الاغواط " للمستخدم إمكانية الاتصال بإدارة الصفحة عبر الفيس بوك أينما تواجد و في أي زمان ومكان ،كما تميزت صفحة "أخبار الاغواط " بالحيادية و الموضوعية في نشر الأخبار مع اختلاف الفئات وبعد المسافات بين المستخدمين و إدارة الصفحة ،وهذا ما يزيد من مصداقية صفحة "أخبار الاغواط " ويجعل المستخدم يختار ويتتبع الصفحة بناء على المجهودات المبذولة من المشرفين على هذه الصفحة و تشجيع التفاعل بين أفراد المجتمع المحلي وكل المتابعين .



قائمة المصادر

والمراجع

الكتب

- 1- ابراهيم عبد الهادي محمد المليجي ،الرعاية الطبية من منظور الخدمة الاجتماعية
ب. ب ، سلسلة جدران المعرفة ،ب.ط،2006 .
- 2- اولجا جوديس بيلي كاميرتس ،فيكو كاربنيتز ،"فهم الاعلام البديل "ترجمة احمد
اصلاح ،القاهرة ،مجموعة النيل العربية،2009 ، ب.ط.
- 3- بسام عبد الرحمن المشاقبة ،نظريات الإعلام_الأردن ، دار أسامة للنشر
والتوزيع ،ط2011،1.
- 4-بلهاء محمد مزيد ،المجتمعات الافتراضية الواقعية كتاب الوجوه نموذجاً،جامعة
الإمارات العربية المتحدة،2012.
- 5- جوستين ليفي ،التسويق عبر الفيس بوك ، بيروت ،الدار العربية للعلوم
ناشرون،ط1، 2011.
- 6- حسنين شفيق ،الوسائط المتعددة وتطبيقاتها في الإعلام،ط2،القاهرة:رحمة برس
للطباعة والنشر،2002.
- 7- خاطر احمد مصطفى ،استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة (العلاقة
التلازمية في التطور ،المناهج ،نماذج ونظريات الممارسة الاجتماعية
(ب.ب.ب.د.ب.ط،2007.
- 8- رشيد زرواتي ،مدخل للخدمة الاجتماعية، الجزائر، ب فوزي شرف الدين
،الخدمة الاجتماعية تحليل المهنة والجذور ، ب. ب ،جامعة بنها كلية الآداب قسم الاجتماع
،ب.ط ،ب.سنة .
- 9- سامي احمد شناوي .محمد خليل عباس ،استخدام شبكات التواصل الاجتماعي
(الفيس بوك)و علاقته بالتوافق النفسي لدى المراهقين، المجلد 18،العدد 2
،2014/1436.
- 10- سعد عبد السلام ،الخدمة الاجتماعية العمالية ،القاهرة ،مكتب النهضة المصرية
،ب.ط ،ب.سنة.

- السيد عبد الحميد ،عطية هناء حافظ بدوي ،الخدمة الاجتماعية ومجالاتها التطبيقية
الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ،ب.ط،1998.
- 11- شيخاني سميرة ، الاعلام الجديد في عصر المعلومات ،مجلة دمشق ،عدد26
دمشق ،2010 .
- 12- الطاهر مصطفى صالح ،الخدمة الاجتماعية المدرسية ،ب. ب ،جامعة إفريقيا
العالمية كلية التربية،ب.ط ،ب.سنة.
- 13- عباس مصطفى صادق ،" الاعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات "
عمان ،دار الشروق ،ب ط ،2008
- 14-عباس مصطفى صادق ،الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل و التطبيقات ،عمان
دار الشروق ،ب.ط ،2008.
- 15- عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر ،مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك
الانساني ،عمان ،دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 2 ،2015.
- 16- عبد الهادي الجوهري ،معجم علم الاجتماع ،الإسكندرية ،المكتب الجامعي
الحديث ،ب.ط،1999 .
- 17-عبد الهادي الجوهري، معجم علم الاجتماع ،الإسكندرية ،المكتب الجامعي
الحديث ،ب . ط ،1999.
- 18- عصام توفيق قمر، سحر فتحي مبروك ،_مقدمة في الخدمة الاجتماعية ،عمان
، دار الفكر ناشرون وموزعون ،ط1، 2009.
- 19- علي محمد حومة ،الانترنت و المنظومة التكنولوجية الاجتماعية ،بيروت
،مركز دراسات الوحدة العربية ،ب.ط،2007 .
- 20- عمار بوحوش ،محمد الذنبيات ،مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث
،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعي، 2009 ،ص.13
- 21- عواطف عبد الرحمان. نادية سالم .ليلي عبد المجيد ،تحليل المضمون في
الدراسات الإعلامية ،ب. ب ،العربي للنشر والتوزيع ،ب. ط ، ب. سنة ،ص13.
- 22-فيصل الاسمري ،مقدمة في الرعاية الاجتماعية ،ب ب د ،ب ط ،ب سنة.
- 23-محمد سيد فهمي ،الرعاية الاجتماعية الإسلامية ،الإسكندرية ،دار الوفاء لدنيا
الطباعة والنشر،ب.ط،2000.

- 23- محمد سيد فهمي، مدخل في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ب. ط. 2002، د ب ط، 2000.
- 24- مدحت أبو النصر، قواعد مراحل البحث العلمي، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ط1، 2004.
- 25- المزاهرة هلال، مناهج البحث الإعلامي، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط4، 2001.
- 26- مي العبد الله، البحث في علوم الإعلام والاتصال في الأطر المعرفية إلى الإشكاليات المنهجية، لبنان، دار النهضة العربية، ط1، 2011.
- 27- وائل محمود محمد، موزي تش، قصة فيس بوك ثروة و ثروة، ترجمة الهاللي، القاهرة، إصدارات سطور الجديدة، ط1، 2011.
- مذكرات التخرج ومجلات:**

- 1- مذكرة شهادة الماستر، (جامعة أكلي يحيا)، (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) (12-14)، 2012-2013
- 2- العاج نوريه، استخدام شبكة العنكبوتية الانترنت في الدراسة و علاقتها بالدافعية للتعلم لدى المراهق.
- 3- إيمان حنين شين، لغة التواصل الاجتماعي و أثرها في الجذب السياحي. الفيس بوك نموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الآداب واللغات، 2014-2015.
- 4- تسعديت قدوار، أثر تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة وجمهورها (دراسة مسحية في الاستخدامات و الإشباعات لدى الشباب، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص قياس جمهور وسائل الإعلام، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام 2010-2011.
- حمادية خولة، قاسم مريم

- 5- مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي "دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفيس بوك لجمعية ناس الخير" ورقلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، ميدان

العلوم الإنسانية ،قسم علوم الإعلام والاتصال ،تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة ،سنة 2015/2014 ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

6- رضا عبد الواحد امين، حدود التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية على شبكة الانترنت ،أستاذ الإعلام المساعد بجامعة المملكة بالبحرين ،جامعة الأزهر بمصر، مؤتمر تقنيات الاتصال و التغير الاجتماعي جامعة الملك سعود،2013.

7- سهيلي لامية، التفاعلية في المواقع الإخبارية دراسة تحليلية لموقع الشروق اون لاين ونهار اون لاين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص صحافة مكتوبة ،جامعة محمد بو ضياف المسيلة ،لسنة 2014-2015.

8- شداد يعقوب خليل أبو يعقوب ،اثر مواقع التواصل الاجتماعي على الوعي السياسي بالقضية الفلسطينية لدى جامعة النجاح الوطنية،أطروحة الماجستير ،(كلية الدراسات العليا) ،2015.

9-عشاش نورين ،الصحافة ووظيفة الخدمة الاجتماعية تحليل ركن تكافل جريدة الخبر ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص علم الاجتماع ،جامعة عبد الجيد بن باديس مستغانم ،أكتوبر 2012.

10- غزال مريم .شعبي نور الهدى ، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطلبة

11- فاطمة حدروش ،تمثيلات صورة الذات في العالم الافتراضي دراسة تحليلية سيمولوجية لعينة من صفحات الفيس بوك ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص سيميولوجيا الاتصال ،جامعة الجزائر 3 ،كلية علوم الاعلام والاتصال 2015-2016.

12- ليلي حسين ،اتجاهات الطلبة نحو استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك ،توتير ،دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علم الاجتماع ،مذكرة شهادة الماستر ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،2014-2015.

- 13- محمد المنصور ،تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الجمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الالكترونية العربية "أنموذجا"، أطروحة الماجستير، (جامعة الدانمارك)، (كلية الآداب والتربية الأكاديمية العربية)، 2012.
- 14- محمد أمين حمادي، حمزة أمين رابحي، دور الفيس بوك في تشكيل الوعي بالقضايا السياسية لدى جمهور الطلبة الجزائريين مذكرة شهادة الماستر، (جامعة الاغواط)، (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)، 2014- 2015 .
- 15-نادية بن ورقلة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي، جامعة الجلفة-الجزائر .
- 16- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماع .
- 17-عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية،الأردن، ب. ب، ط2، 2007، ب. ب. ب. ط، ب. ب. سنة.



الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة تحليل محتوى

الموضوع : دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية لمستخدميها
دراسة تحليلية لمنشورات صفحة " اخبار الاغواط " على الفيس بوك

الباحثان : إشراف الأستاذة :

*مباركي سعاد
*شائش سميرة
*ايت قاسي ذهبية

أولاً: البيانات الأولية :

3	2	1
---	---	---

-تاريخ عرض المنشور
-عنوان المنشور

.....

-القائمة التي ينتمي لها المنشور في صفحة " أخبار الاغواط "

ثانياً: فئات الشكل

1-الفئات الجزئية :

5	اللغة الفرنسية	4	اللغة العربية	*اختيار اللغة :
7	المزيج اللغوي	6	اللغة العامية	

*الوسائط المتعددة : نص 8 صورة ثابتة 9

فيديو 10 نص+صورة نص +فيديو 11 نص +فيديو 12

*العناصر التبيوغرافية :

نوع الخط : الخط الافتراضي 13 أنواع أخرى 14

حجم الخط: صغير 15 متوسط 16 كبير 17

لون الخط :لون واحد 18 أكثر من لون 19

الروابط التشعبية :متوفرة 20 غير متوفرة 21

معلومات وإحصائيات :

عدد الإعجاب للمنشور 22

عدد التعليقات للمنشور 23

عدد المشاركات للمنشور 24

ثالثا:فئات المضمون :

فكرة المنشور : نشاط تم القيام به 25

نشاط يترقب حدوثه 26

مكن تحديد القيام بالنشاط أو ترقب حدوثه 27

موضوع المنشور :تعزياً 28 إعلان عن ضياع 29 مساعدات مالية 30

دعاء 31 نصائح 32 بحث عن مفقود 33 تبرعات إنسانية 34

تشكرات و تهاني 35 شكوى 36 توظيف 37

اشهار 38 دعوى 39 إعلان وإشعار 40

هدف المنشور :

الإعلام والإعلان 41 التوعية 42 التواصل 43
جمع عدد كبير من مساعدات 44 الترفيه 45 غير ذلك 46

مصدر المنشور :

موجود 47 غير موجود 48

الجمهور المستهدف :

الطلبة 49 المؤسسات 50 رجال الأعمال 51 غير محدد 52

سمات التفاعلية عبر منشورات صفحة "اخبار الاغواط" :

الإعجاب 53 التعليقات 54 المشاركة 55

الوسائط المتعددة عبر منشورات صفحة "اخبار الاغواط" :

مرفق بفيديو /صورة 56 مرفق بنص 57
غير مرفق بفيديو /صورة 58 غير مرفق بنص 59

دليل الأرقام :

01 :بالنسبة لتاريخ عرض المنشور: ويشير رقم (1) إلى اليوم ،ويشير رقم (2) إلى الشهر ،ورقم (3) يشير إلى السنة .

02: بالنسبة للمعلومات وإحصائيات :تشير الأرقام من (22) إلى (24) ما يلي :

(22) عدد الإعجاب للمنشور

(23) عدد التعليقات للمنشور

(24) عدد الإعجاب والمشاركة والتعليقات

03 :بالنسبة لطبيعة فكرة المنشور تشير الأرقام من (24) إلى (26) ما يلي :

(24) نشاط تم القيام به .

(25) نشاط يترقب حدوثه .

(26) لا يمكن تحديد القيام بنشاط أو ترقب حدوثه

دليل ملء البيانات :

01/وضع علامة (x) لتحديد اختيار بيانات فئة أو أكثر

02/بالنسبة للعناصر التبيوغرافية ملؤها مرتبط فقط بتوفر نص في المنشور

*نوع الخط الافتراضي هو الخط المستعمل في الموقع الإلكتروني اعتمادا على تحديد أشكال الحروف بالرؤية .

*حجم الخط يدل على وجود مستوى واحد من الحجم المنشور او على عدة مستويات مثل كتابة العنوان بحجم كبير والنص بحجم صغير لذلك يمكن تحديد أكثر من اختيار البيانات لهذه الفئة ونعتبر الحجم الصغير مستوى حجم النص العادي وما هو اكبر منه نعتبره الحجم المتوسط بينما نعتبر ما هو اكبر منه كثيرا " الحجم الكبير "

*في حالة تحديد اللون "لون واحد " و يكتب اللون المستعمل في المنشور ضمن

المكان المخصص لذلك وكمثال لون واحد (الأسود)



ملاحظات:

01.....

الملحق رقم (02):مقابلة مع مسؤول صفحة أخبار الأغواط

الأسئلة :

- 1-من المسؤول عن صفحة " اخبار الاغواط " ؟
- 2-بطاقة فنية حول صفحة " اخبار الاغواط " (نشأة ،لمحة تاريخية عن تطورها ،افاق مستقبلية) ؟
- 3-ما هي المشاكل و العراقيل التي تواجههم ؟
- 4-اين يتواجد مقر مكتب بولاية الاغواط ؟
- 5-من هو الطاقم المشرف المتكفل بنشر الاخبار ؟
- 6-كم يستغرق وقت نشر الخبر بعد سماعه ؟
- 7-هل يوجد مراقب للصفحة ؟
- 8-كيف يتم قياس نجاح الخدمات ؟
- 9-افيدونا ببعض الإحصائيات حول (الصفحة ،المشاركين ،المعجبين)؟
- 10-الهيكل التنظيمي للصفحة إن وجد ؟ومن هم الأفراد المكونين للصفحة ؟

الاجوبة :

- 1- المسؤول عن الصفحة هم مجموعة من خيرة شباب المدينة ،متطوعون يحبون الخير لمدينتهم واهلها .
 - 2-بطاقة الفنية حول صفحة " اخبار الاغواط " :
- تسمية :أخبار الاغواط
- الطبيعة القانونية :صفحة الفيس بوك هاوية ذات طابع إعلامي تتمتع بالحيادية
- التامة تاريخ إنشائها :فبراير 2013

كانت الفكرة في بادئ البدا تعتمد على تغطية الفرع الإعلامي الكبير التي تشهده الساحة بصورة عامة و خاصة من جانب متابعة الأحداث العامة و تغطية الزيارات لكبار مسئولو الدولة لولاية الأغواط.

تطور العمل بالصفحة فأصبحت تهتم أيضا بأخبار الوفيات و الاعلانات و الضياع ونشر شكاوي المواطنين و ايصالها للجهات المعنية ومتابعة الحالات الاجتماعية الخاصة التي تتطوي تحت شعار النداءات الانسانية المستعجلة ، و اضافة الى ذلك نتابع الصفحة اعلاميا الهيئات و المنظمات و الجمعيات ذات الطابع الخيري التطوعي .

من اهداف الصفحة انشاء موقع اخباري ذو طابع وطني و ايجاد الصيغة القانونية اللازمة للتحرك الميداني و عمل الربورتاج و صبر الآراء و اطلاق قناة خاصة و اذاعة محلية .

3- من بين المشاكل و العراقيل التي تواجه صفحة أخبار الاغواط عدم إعطاء صفحة أخبار الاغواط لصفحة قانونية مناسبة هو المشكل الوحيد الذي نواجهه .

4- لا يوجد مقر معين لصفحة " أخبار الاغواط " .

5-الطاقم المشرف على صفحة " اخبار الاغواط " تتكون من كم من الصحفيين المعتمدين في الولاية سواء كانوا مراسلين للصحف اليومية او المجلات الاسبوعية او مراسلين لقنوات مرئية و اذاعة الاغواط كما يتعاون معنا بعض الشباب المتطوع من له روح المسؤولية لنقل انشغالات الناس .

6-يستغرق وقت نشر الخبر بعد سماعه لدينا شبكة مراسلين عبر العديد من لديات الولاية توفر لهم رقم هاتف خاص يتصلون به كلما وقع حادث او صلهم خبر مهم ينشر الخبر بعد التأكد منه لدى الهيئات الامنية او الحماية المدنية فور وصوله لنا.

7-يوجد ثلاث مراقبين لكل ما ينشر و اي موضوع يروونه حساس او يمس بأمن الدولة او يشهر بأشخاص معنيين (يكون قد نشر سهوا طبعا) .

8- يتم نجاح الخدمات الاجتماعية بقدرة المتابعين على التجاوب معها مثل: اعلانات التبرع بالدم في اسرع وقت فنلاحظ و من خلال اتصالنا بمصلحة نقل الدم بالمستشفى التجاوب الكبير مع الحالات التي صفحة " اخبار الاغواط " .

9- الاحصائيات حول صفحة المتابعين والمتفاعلين :

- عدد المتتابعين : 113.708 يوم 2017/03/06 على الساعة 14:00

- عدد المتفاعلين مع الصفحة اسبوعيا : 601106 بنفس التاريخ .

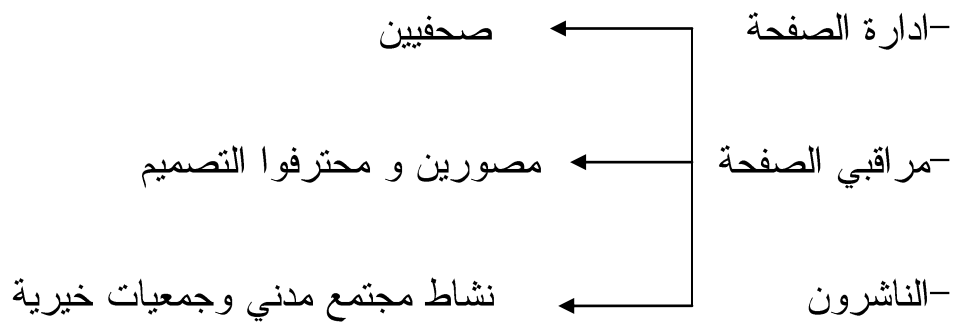
- عدد المشاهدات اسبوعيا : 150152 بنفس التاريخ .

- عدد الرسائل اسبوعيا : 327 رسالة اسبوعيا

- الارقام بمعدل وسطي .

10- يوجد هيكل تنظيمي وبها افراد مكونين

تتكون الصفحة من الطاقم الاتي :



الملحق رقم (03)



الملحق رقم (04)



الملحق رقم (05)



الملحق رقم (06)



1

Like

Comment

Share



1

Like

Comment

Share



الملحق رقم (07)

أخبار الأغواط

12 1 Comment

HOME REVIEWS ABOUT POSTS PHOTOS VIDEOS EV

أخبار الأغواط
Mar 5 at 11:40pm •

#مواعيد

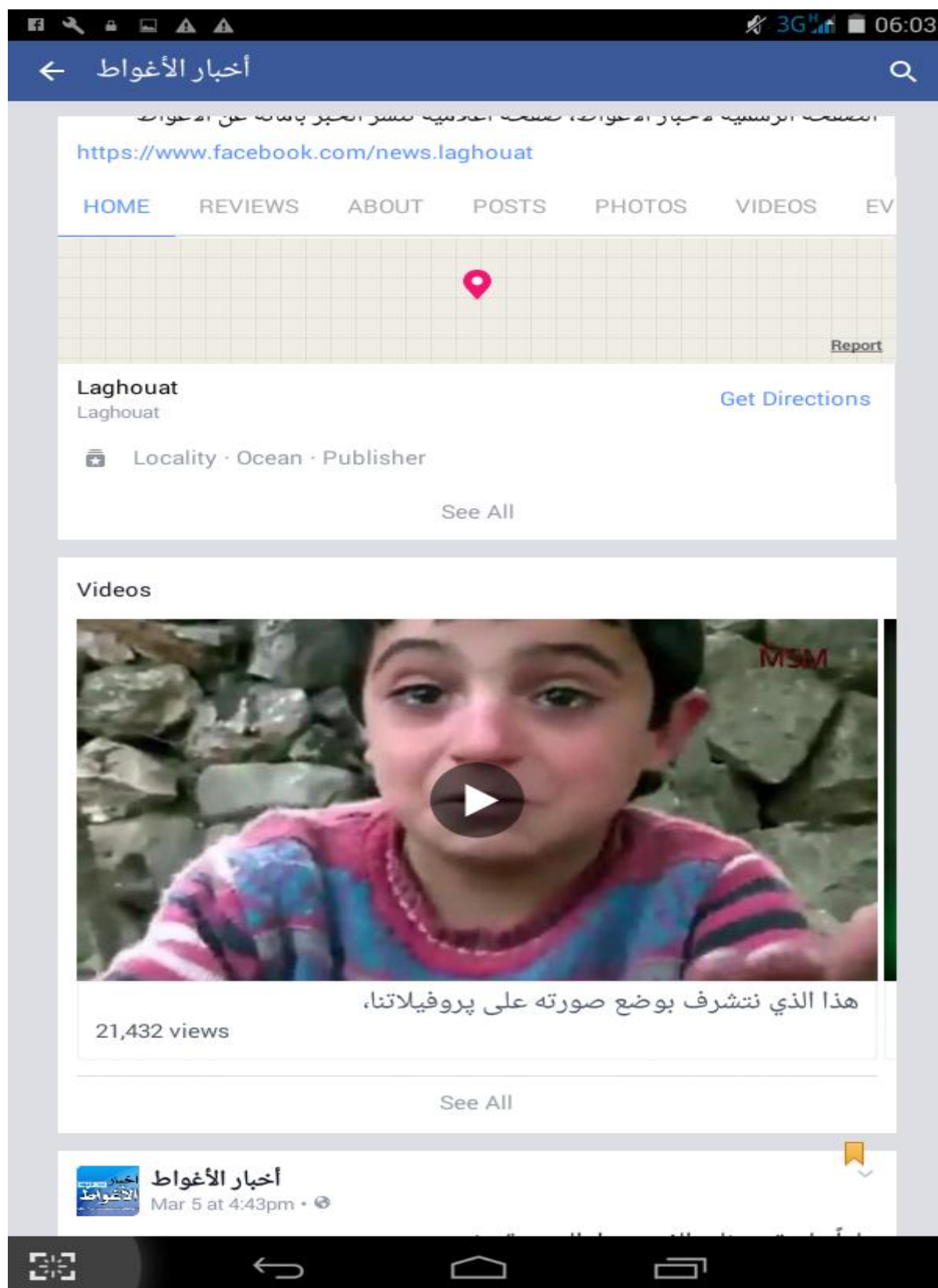
جامعة عمار ثليجي الأغواط
النادي السوسيولوجي
" البروفيسور السويدي محمد "

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
يتشرف النادي السوسيولوجي البروفيسور السويدي محمد بدعوتكم لحضور محاضرة
فكرية علمية بمناسبة اليوم العالمي للمرأة بعنوان
المرأة في التصور القرآني
" نموذج السيدة عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها "
من تقديم الأستاذ الدكتور
أحمد دلاسي
وذلك يوم 7 مارس 2017 بمدرج 80 مقعد على مستوى كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية على الساعة الثانية زوالا (14:00).

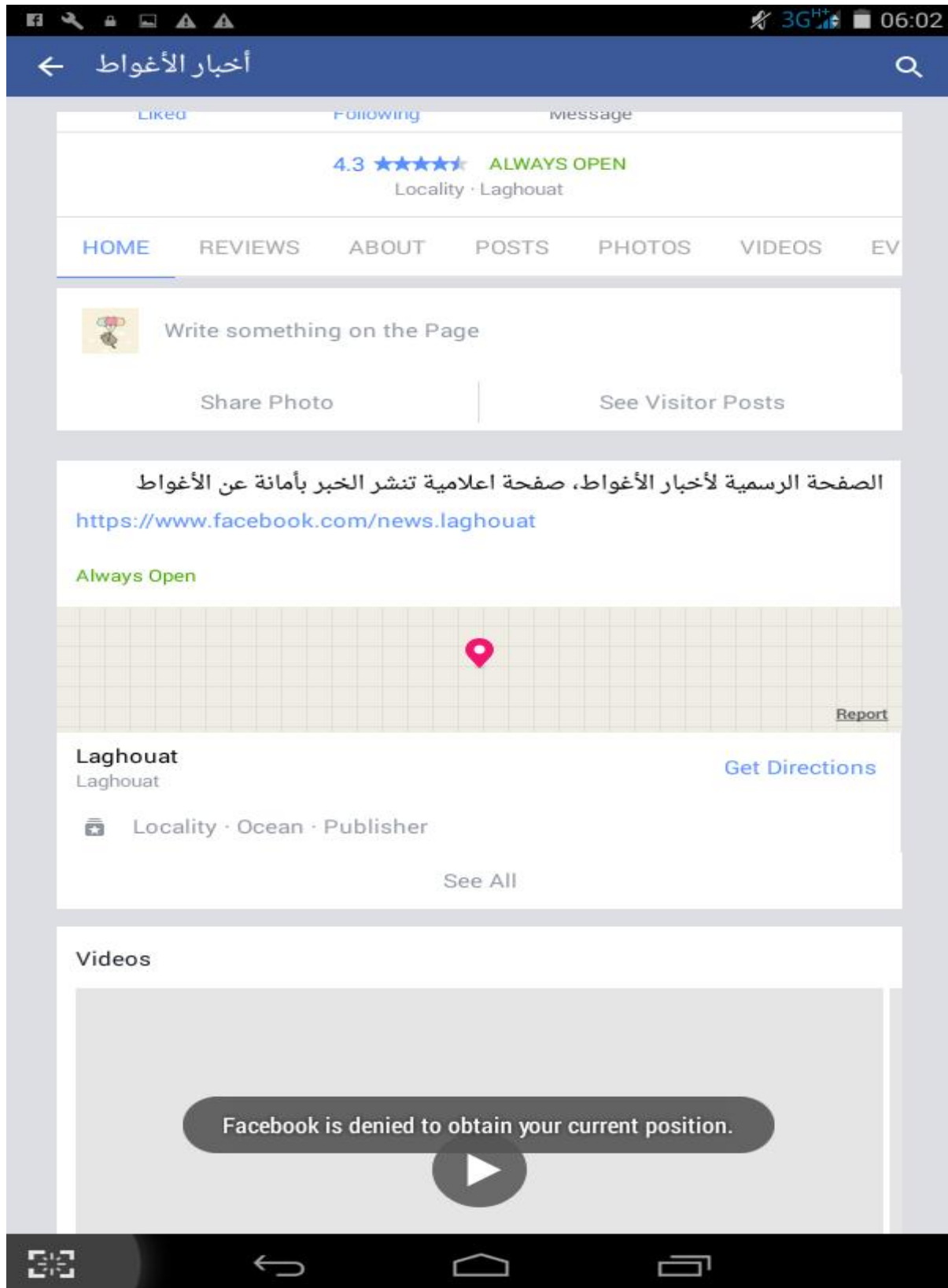
الملحق رقم (08)



الملحق رقم (09)



الملحق رقم (10)





الفهرس

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والأشكال
أ-ب-ج	مقدمة
	الإطار المنهجي
	الفصل الأول: مقارنة المنهجية للدراسة
5	1- إشكالية الدراسة
8	2- أسباب اختيار الموضوع
8	2-1 الأسباب الذاتية
8	2-2 الأسباب الموضوعية
8	3- أهمية الدراسة
9	4- أهداف الدراسة
9	5- المنهج وأدوات جمع البيانات
9	5-1 نوع الدراسة
10	5-2 نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام
11	5-3 منهج الدراسة
12	5-4 ادوات جمع البيانات
13	5-5 مجتمع الدراسة
13	5-6 عينة الدراسة
14	6- حدود الدراسة
15	7- الدراسات السابقة
24	8- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
26	9- صعوبات الدراسة
	الإطار النظري
	الفصل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي
	1- مدخل مفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي
29	1-1 نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
30	1-2 مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

31	1-3-خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
32	1-4-ايجابيات و سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
	2-2-مدخل مفاهيمي لموقع الفيس بوك
34	2-1-نشأة موقع الفيس بوك
35	2-2-مفهوم موقع الفيس بوك
37	2-3-تطبيقات موقع الفيس بوك
38	2-4-خصائص ومميزات الفيس بوك
	الفصل الثالث: الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالفيس بوك
41	1-مدخل مفاهيمي للخدمة الاجتماعية
41	1-1-نشأة الخدمة الاجتماعية
46	1-2-مفهوم الخدمة الاجتماعية
49	1-3-مبادئ الخدمة الاجتماعية
51	1-4-وظائف الخدمة الاجتماعية
52	2-علاقة الخدمة الاجتماعية بالفيس بوك
52	2-1-دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية
52	2-2-استخدام الفيس بوك يمنح للمستخدم محيط خاص به
53	2-3-خدمات الفيس بوك في تطوير الخدمة الاجتماعية
	الإطار التطبيقي
	الفصل الرابع :دراسة تحليلية وصفية لصفحة "أخبار الاغواط "
55	1- صفحة "أخبار الأغواط "على الفيس بوك
56	1-1-لمحة عن صفحة "أخبار الاغواط "
57	1-2-الأهداف التي تقوم بها الصفحة "صفحة" أخبار الاغواط "
	2-صفحة "أخبار الاغواط "على الفيس بوك
57	2-1-المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي التي يمكن أن يلاحظها

59	2-2-المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة
60	2-3-وصف صفحة "أخبار الاغواط "
62	3-تحليل الجداول
80	4-النتائج
84	5-الخاتمة
	6-قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح لغة المنشور	
02	جدول يوضح نوع المنشور	
03	جدول يوضح نوع الخط	
04	جدول يوضح حجم الخط	
05	جدول يوضح لون الخط	
06	جدول يوضح الروابط التشعبية	
07	جدول يوضح المعلومات والإحصائيات	
08	جدول يوضح طبيعة فكرة المنشور	
09	جدول يوضح موضوع المنشور	
10	جدول يوضح هدف المنشور	
11	جدول يوضح مصدر المنشور	
12	جدول يوضح الجمهور المستهدف	
13	جدول يوضح السمات التفاعلية لصفحة "أخبار الاغواط "	
14	جدول يوضح الوسائط المتعددة لصفحة "أخبار الاغواط "	



الفهرس

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والأشكال
أ-ب-ج	مقدمة
	الإطار المنهجي
	الفصل الأول: مقارنة المنهجية للدراسة
5	1- إشكالية الدراسة
8	2- أسباب اختيار الموضوع
8	2-1 الأسباب الذاتية
8	2-2 الأسباب الموضوعية
8	3- أهمية الدراسة
9	4- أهداف الدراسة
9	5- المنهج وأدوات جمع البيانات
9	5-1 نوع الدراسة
10	5-2 نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام
11	5-3 منهج الدراسة
12	5-4 أدوات جمع البيانات
13	5-5 مجتمع الدراسة
13	5-6 عينة الدراسة
14	6- حدود الدراسة
15	7- الدراسات السابقة
24	8- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
26	9- صعوبات الدراسة
	الإطار النظري
	الفصل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي
	1- مدخل مفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي
29	1-1 نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
30	1-2 مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

31	1-3-خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
32	1-4-ايجابيات و سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
	2-2-مدخل مفاهيمي لموقع الفيس بوك
34	2-1-نشأة موقع الفيس بوك
35	2-2-مفهوم موقع الفيس بوك
37	2-3-تطبيقات موقع الفيس بوك
38	2-4-خصائص ومميزات الفيس بوك
	الفصل الثالث: الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالفيس بوك
41	1-مدخل مفاهيمي للخدمة الاجتماعية
41	1-1-نشأة الخدمة الاجتماعية
46	1-2-مفهوم الخدمة الاجتماعية
49	1-3-مبادئ الخدمة الاجتماعية
51	1-4-وظائف الخدمة الاجتماعية
52	2-علاقة الخدمة الاجتماعية بالفيس بوك
52	2-1-دور الفيس بوك في تقديم الخدمة الاجتماعية
52	2-2-استخدام الفيس بوك يمنح للمستخدم محيط خاص به
53	2-3-خدمات الفيس بوك في تطوير الخدمة الاجتماعية
	الإطار التطبيقي
	الفصل الرابع :دراسة تحليلية وصفية لصفحة "أخبار الاغواط "
55	1- صفحة "أخبار الأغواط "على الفيس بوك
56	1-1-لمحة عن صفحة "أخبار الاغواط "
57	1-2-الأهداف التي تقوم بها الصفحة "صفحة" أخبار الاغواط "
	2-صفحة "أخبار الاغواط "على الفيس بوك
57	2-1-المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي التي يمكن أن يلاحظها

59	2-2-المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة
60	2-3-وصف صفحة "أخبار الاغواط "
62	3-تحليل الجداول
80	4-النتائج
84	5-الخاتمة
	6-قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
	جدول يوضح لغة المنشور	01
	جدول يوضح نوع المنشور	02
	جدول يوضح نوع الخط	03
	جدول يوضح حجم الخط	04
	جدول يوضح لون الخط	05
	جدول يوضح الروابط التشعبية	06
	جدول يوضح المعلومات والإحصائيات	07
	جدول يوضح طبيعة فكرة المنشور	08
	جدول يوضح موضوع المنشور	09
	جدول يوضح هدف المنشور	10
	جدول يوضح مصدر المنشور	11
	جدول يوضح الجمهور المستهدف	12
	جدول يوضح السمات التفاعلية لصفحة "أخبار الاغواط "	13
	جدول يوضح الوسائط المتعددة لصفحة "أخبار الاغواط "	14