

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم الاعلام والاتصال



الموضوع

دور تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي "الفييس بوك"

في تحسين خدمات المؤسسات الصحية

دراسة العينة من مستخدمين صفحة المؤسسة لجواربه الصحية بعين ماضي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال: اتصال وعلاقات عامة

تحت اشراف استاذ:

الجودي بن قيط

من اعداد الطالبين

وثام بن قطاس

العمارية حشاني

لجنة المناقشة	
رئيسا	خير الدين حجار
مشرفت	الجودي بن قيط
مناقشا	شريف داودي

السنة الجامعية 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative floral element consisting of a small bouquet of flowers and leaves, positioned at the top left of the calligraphic text.

شكر

قال تعالى في منزل احكامه " ربي اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمته علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

(سورة النمل اية 19)

نتقدم بأفخم وأسمى عبارة نشني اعطر ثناء واطيبه

وأحر الشكر واخلصه لمن كان له بعد الله توفيق في تحصيلنا العلمي السيد الأستاذ

" الجودي بن قيط " وبمناسبة تخرجنا فانه من دواعي الغبطة والسرور والبهجة والحبور

ان نتقدم له بجميل وأبهى عبارات الشكر سائلين العلي القدير ان يتم عليه نعمه ويسط عليه رزقه ويديم عليه صحته وعافيته وينفع به البلاد والعباد.

ولا يفوتني ان اشكر بإخلاص كافة أساتذة قسم علوم اعلام واتصال وكافة

اساتذة قسم العلوم الإنسانية الذين استفدنا منهم طيلة سنوات دراستنا الجامعية.

والى كل من ساهم في هذا العمل المتواضع من قريب او من بعيد

لكم جزيل الشكر....

الاهداء

اهدي عملي المتواضع الى رفيقي في هذه الدنيا وسندي مدى الحياة حفظه الله ورعاه الى من
كلت أنامله لي قدم لي لحظة سعادة الى القلب الكبير اطال الله في عمره والدي حبيبي العزيز بشير

حشاني

والى حبيبي قلبي رعاها الله التي ارتقي بدعواتها وبمجها لي ولنجاحي التي حصدت الاشواك عن دربي

لتمهد لي طريق العلم رمز الحب وبلسم الشقاء والى القلب الناصع بالبياض امي حبيبي

الى اخي محمد حفظه الله ورعاه ووفقه في مشوار حياته

الى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة الى رياحين حياتي (فاطمة زهراء، ناريمان زينب، وسيلة)

والى كل عائلتي كبير وصغير

الى أساتذة الافاضل وبخصوص دكتور الجودي بن قيط

الى من أحبوني واحبتهم من بعيد

الى توأم روحي وصاحبة نية صادقة وئام بن قطاس

والى رفيقتي وحبيبي جهينة القائلة.

❖ العمارية حشاني

الاهداء

بداية الحمد لله العظيم الذي وفقني الى طلب العلم وإنجاز هذا العلم وإنجاز هذا العمل وسدد خطاي
اسأله ان يتقبله مني.

اهدي هذا العمل المتواضع الى من احمل اسمه بكل افتخار الى من علمني العطاء بدون انتظار "والدي
العزيز"

الى ملاكي في الحياة... الى معنى الحب والحنان... الى بسمه الحياة وسر الوجود الى من كان دعائها سر
نجاحي "امي الغالية"

الى من تسابقوا وقدموا لي الدعم واحد تلو اخر

الى اخواتي واخواتي

الى عائلتي الكريمة بأكملها الى كل من كان له دور في مساندي

الى استاذي ومشرفي "الجودي بن قيط" الذي لطالما بذل ما بوسعه لتقديم المساعدة دائما ولم ييخل
علينا توجيهاته وارشاداته

الى زميلتي التي كان لها دائما يد العون والمساعدة "حشاني العمارية

ونام بن قطاس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	كلمة الشكر
	اهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس اشكال
	الملخص
ا_ ب	مقدمة
	اطار المنهجي
	أولاً: إشكالية الدراسة
	ثانياً: أسئلة الدراسة
	ثالثاً: فرضيات الدراسة
	رابعاً: أهمية الدراسة
	خامساً: اهداف الدراسة
	سادساً: أسباب اختيار الموضوع
	سابعاً: حدود الدراسة
	ثامناً: منهج الدراسة
	تاسعاً: مجتمع الدراسة وعينته
	عاشراً: أدوات جمع البيانات
	أحد عشر: مصطلحات الدراسة
	اثنا عشر: دراسات السابقة
	اطار النظري

	الفصل الأول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي "الفييس بوك"
	المبحث الأول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي
	المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
	المطلب الثاني: نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
	المطلب الثالث: دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
	المبحث الثاني: ماهية الفييس بوك
	المطلب الأول: مفهوم الفييس بوك
	المطلب الثاني: نشأة وتطور الفييس بوك
	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات الفييس بوك
	الفصل الثاني: التوعية الصحية وعلاقة المستشفى بالإدارة والاتصال
	المبحث الأول: التوعية الصحية وسائلها والعوامل نجاح وفشل توعية صحية
	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الصحة والتوعية الصحية
	المطلب الثاني: وسائل وأساليب التوعية الصحية
	المطلب الثالث: عوامل نجاح وفشل التوعية الصحية
	المبحث الثاني: المستشفى وعلاقتها بالإدارة والاتصال
	المطلب الأول: مفهوم المستشفى
	المطلب الثاني: علاقة المستشفى بالإدارة
	المطلب الثالث: علاقة المستشفى بالاتصال
	الفصل الثالث: اطار التطبيقي
	المبحث الأول: تحليل جداول
	المبحث الثاني: نتائج العامة لدراسة
	المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات
	خاتمة
	مراجع
	ملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم 1
	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	الجدول رقم 2
	يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية	الجدول رقم 3
	يوضح توزيع العينة حسب متغير مستوى الدراسي	الجدول رقم 4
	يوضح توزيع العينة حسب متغير مدة استخدام الفيس بوك	الجدول رقم 5
	يوضح توزيع العينة حسب متغير مستوى الخبرة في تعامل مع الفيس بوك	الجدول رقم 6
	يوضح توزيع العينة حسب متغير	الجدول رقم 7
	يوضح توزيع العينة حسب متغير الوقت المفضل في استخدام الفيس بوك	الجدول رقم 8
	يوضح توزيع العينة حسب متغير مدة متابعة صفحة الفيس بوك للمؤسسة الصحية بعين ماضي	الجدول رقم 9
	يوضح توزيع العينة حسب متغير استمرارية لمتابعة الصفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي	الجدول رقم 10
	يوضح توزيع العينة حسب متغير المواضيع المهمة في الصحة	الجدول رقم 11
	يوضح توزيع العينة حسب متغير تفاعل مع صفحة المؤسسة	الجدول رقم 12
	يوضح توزيع العينة حسب متغير المعلومات المفيدة التي تقدمها صفحة المؤسسة	الجدول رقم 13
	يوضح توزيع العينة حسب متغير في تسهيل استفادة من خدمات المؤسسة الصحية بعين ماضي	الجدول رقم 14
	يوضح توزيع العينة حسب متغير استفادة من معلومات	الجدول رقم 15

	صفحة المؤسسة بعين ماضي	
الجدول رقم 16	يوضح توزيع العينة حسب متغير ثقة في معلومات صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي	
الجدول رقم 17	يوضح توزيع العينة حسب متغير رضى عن ما تقدمه صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي	
الجدول رقم 18	يوضح توزيع العينة حسب راي متابعين صفحة المؤسسة من إيجابيات وسلبيات	
الجدول رقم 19	يوضح توزيع العينة حسب متغير متابعين صفحة المؤسسة	

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الاشكال
	دائرة نسبية توضح العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 1
	دائرة نسبية توضح العينة حسب متغير السن	الشكل رقم 2
	دائرة نسبية توضح العينة حسب متغير الحالة العائلية	الشكل رقم 3
	دائرة نسبية توضح العينة حسب متغير المستوى الدراسي	الشكل رقم 4
	دائرة نسبية توضح مدة استخدام الفيس بوك	الشكل رقم 5
	دائرة نسبية توضح مستوى الخبرة في تعامل مع الفيس بوك	الشكل رقم 6
	دائرة نسبية توضح انقضاء الوقت في استخدام الفيس بوك	الشكل رقم 7
	دائرة نسبية توضح الوقت المفضل في استخدام الفيس بوك	الشكل رقم 8
	دائرة نسبية توضح متابعه صفحه الفيس بوك للمؤسسة الصحية بعين ماضي	اشكل رقم 9
	دائرة نسبية توضح استمرارية متابعة الصفحة المؤسسة	الشكل رقم 10
	دائرة نسبية توضح مواضيع التي تهتم الصحة	اشكل رقم 11
	دائرة نسبية توضح تفاعل مع صفحة المؤسسة	الشكل رقم 12
	دائرة نسبية توضح معلومات المفيدة مقدمة في صفحة المؤسسة	الشكل رقم 13
	دائرة نسبية توضح تسهيل استفادة من خدمات المؤسسة الصحية بعين ماضي	الشكل رقم 14
	دائرة نسبية توضح استفادة من معلومات صفحة المؤسسة صحية بعين ماضي	الشكل رقم 15
	دائرة نسبية توضح ثقة المعلومات التي تقدمها صفحة مؤسسة	الشكل رقم 16
	دائرة نسبية توضح رضی عن ما تقدمه صفحة المؤسسة	الشكل رقم 17

	الشكل رقم 18	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب رأيهم في إيجابيات وسلبيات صفحة
	الشكل رقم 19	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب تحسين علاقة متابعين الصفحة لمستخدميها بالمؤسسة

الملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع دور وسائل اتصال الحديثة " الفيس بوك " في تحسين الخدمات الصحية _ دراسة العينة من مستخدمي المؤسسة الصحية بعين ماضي _ وتمحورت إشكالية هذه الدراسة حول " ما دور الفيس بوك في تحسين الخدمة الصحية للمؤسسة الحوارية بعين ماضي كنموذج؟ وللإجابة على هذه إشكالية اعتمدنا على 4 أسئلة والتي كانت كالتالي:

- ماهي عادات وانماط استخدام عينة الدراسة للفيس بوك؟

- ماهي علاقة مستخدمي المؤسسة الصحية بعين ماضي لصفحة المؤسسة؟

- ما لذي تقدمه صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي لمستخدميها؟

- ما هو رأي مستخدمي المؤسسة الصحية بعين ماضي في صفحة المؤسسة؟

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التي أجريت على عينة من المستخدمين المؤسسة الصحية بعين ماضي، حيث استخدمنا العينة القصدية على 45 مفردة، واستعنا في دراسة هذ الموضوع على استمارة الاستبيان والملاحظة بالمشاركة كإدتين لجمع البيانات والمعلومات بغرض معرفة رأي المبحثن حول دور وسائل اتصال الحديثة " الفيس بوك " في تحسين الخدمات مؤسسات الصحية _ دراسة العينة من مستخدمي المؤسسة الصحية بعين ماضي

Abstract :

This study dealt with the theme of the role of modern means of communication "Facebook" in the improvement of health services - a study of the sample of users of health establishments in Ain Madi - and the problem of this study centered on "What is the role of Facebook in improving the health service of the neighborhood institution in Ain Madi as a model?"

To answer this problem, we relied on 4 questions, which were as follows:

-What are the habits and patterns of the study sample's use of Facebook?

-What is the relationship of the health institution users with Ain Madi to the institution's page?

-What does the health institution's page in Ain Madi offer to its users?

-What is the opinion of the health institution's users in Ain Madi on the institution's page?


In this study, we relied on the descriptive approach that was conducted on a sample of users of the health institution in Ain Madi, where we used the intentional sample on 45 individuals, and we used in the study of this topic the questionnaire and observation by participation as two tools for collecting data and information in order to know the opinion of the researchers about the role of modern means of communication "Facebook" in improving services in health institutions - study of the sample of health institution users in Ain Madi

The page features four decorative corner ornaments, each consisting of a stylized floral or scrollwork design in black ink, positioned at the corners of the page. The central text is written in a bold, black, Arabic calligraphic font.

المقدمة

تحتل وسائل اعلام الجماهيرية اليوم مكانة بالغة الأهمية في حياة المجتمعات الإنسانية وذلك على كافة المستويات الثقافية والاقتصادية والسياسية والتربوية لذا فقد أصبح العصر الذي نعيشه اليوم يعرف بأنه عصر الاتصال والمعلومات وذلك نظرا لأهمية التي تلعبها الوسائل الإعلامية في حياة المجتمعات المعاصرة، فتأثير وسائل اعلام يتقاطع اليوم مع كافة النشاطات التي يمارسها انسان المجتمعات المعاصرة بدءا من ابسط هذه النشاطات على المستوى الفردي الى اكثرها تعقيدا على المستوى اجتماعي

كما يعد التطور التكنولوجي في الظروف الراهنة من اهم المؤثرات بعدما أصبحت مواقع التواصل اجتماعي هي نشاط الذي يمارسه المواطن في حياته اليومية، ولأنها باتت تساهم وبقوة في تشكيل المواقف وارااء اتجاه مؤسسات مختلفة التي تواجه الامة ومن هذه المؤسسات نجد المؤسسات الصحية التي لها دور كبير في الحفاظ على صحة السكان، والتي هي أساس الحياة مع انتشار هذه الامراض في وقتنا الحالي زاد احتياج الى مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيس بوك بالمؤسسة الصحية لنشر عبر صفحات الفيس بوك كل ما يخص المؤسسة الصحية.

The page features four decorative corner ornaments, each consisting of a stylized floral or scrollwork design in black ink, positioned at the corners of the page. The central text is written in a bold, black, Arabic calligraphic font.

الإطار المنهجي

أولاً: الإشكالية الدراسة

شهد العالم في النصف الثاني من القرن العشرين ثورة تكنولوجية هائلة في مجال الاتصال تمثلت في شبكة الانترنت والتي شكل ظهورها حدثاً عالمياً، أثر في حياة المجتمعات العصرية بحيث قربت المسافات بين الشعوب وفتت الحدود وزاوجت بين الثقافات وفسحت المجال للأفراد بالتفاعل والتواصل وتبادل الأفكار والمعلومات من خلال تطبيقاتها ومواقعها المختلفة ولعل أهمها وأسرعها انتشاراً في وقتنا الحالي شبكات التواصل الاجتماعي والتي يشترك عبرها ملايين من الناس كل حسب اهتماماته وميولته.

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي من أهم المواقع التي تضمن التواصل الدائم بين الأفراد وتساهم في ترقية الفكر الإنساني من خلال الاستخدام الأمثل لها وتمثل عاملاً مهماً في نشر المعلومات العامة والمتخصصة وتبادل الأفكار بين الأفراد والتأثير بلا قيود ولا رقابة، حيث أصبحت لها صدى واسع ومساحة انتشار كبيرة عبر الفضاء الإلكتروني من خلال ما ينشر عبرها من مواضيع ومقالات في مختلف المجالات السياسية، الدينية، الترفيهية، الاجتماعية والصحية.

بما أن الصحة هي أساس حياة الفرد والمجتمع فهي مطلب إنساني واجتماعي نسعى جميعاً للحفاظ عليها فهي تعد من بين الأهداف الرئيسية التي تسعى المجتمعات لتحقيقها في سبيل توفير التنمية الاجتماعية شاملة بشتى طرق والوسائل الإعلامية وأهميتها البالغة في عصرنا الحالي والتي اولت اهتماماً بالغاً في نشر المضامين المتعلقة بالجانب الصحي لإرشاد الأفراد وتوعيتهم وذلك انطلاقاً من مبدأ الوقاية خير من العلاج

للمؤسسات الصحية دوراً كبيراً في الحفاظ على صحة السكان والتي هي أساس الحياة مع انتشار هذه الأمراض في وقتنا الحالي زاد احتياج إلى مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيس بوك بالمؤسسة الصحية لنشر عبر صفحات الفيس بوك كل ما يخص المؤسسة الصحية، وعليه اخترنا دراستنا هذه لتكون لمستخدمين صفحة المؤسسة الجوارية الصحية بعين ماضي وكانت الإشكالية كالتالي:

■ ما هو دور الفيس بوك في تحسين الخدمة الصحية للمؤسسة الجوارية بعين ماضي

كـنـمـوـذـج؟

ثانيا: أسئلة الدراسة

- 1_ ماهي عادات وانماط استخدام عينة الدراسة للفيس بوك؟
- 2_ ماهي علاقة مستخدمي مؤسسة الصحة بعين ماضي لصفحة المؤسسة؟
- 3_ ما الذي تقدمه صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي لمستخدميها؟
- 4_ ما هو رأي مستخدمي المؤسسة الصحية بعين ماضي في صفحة المؤسسة؟

• ثالثا: فرضيات الدراسة:

- 1_ غالبية عينة الدراسة يستخدمون الفيس بوك منذ أكثر من 4 سنوات ولديهم خبرة طويلة في التعامل معه ويقضون أكثر من 4 ساعات في اليوم والوقت المضل لديهم زوالا.
- 2_ يستخدم مستخدمي صفحة المؤسسة منذ 3 سنوات الى 4 سنوات ويتابعونها أحيانا.
- 3_ تقدم صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي معلومات صحية مفيدة وتسهل الاستفادة من خدمات المؤسسة الصحية.
- 4_ يرى اغلبية مستخدمي صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي أنهم يستفيدون من معلوماتها ويثقون فيها وهم راضون عنها.

• رابعا: أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة لكون هذه الدراسة تعالج موضوع راهن ويتمثل في " دور الفيس بوك في تحسين الخدمة الصحية" وله أهمية خالصة يقوم عليها ويسعى من خلالها تحقيق اهداف معينة ولهذا تكمن أهمية بحثنا هذا في لاطلاع الشامل على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "الفيس بوك" ودورها في تطوير المؤسسة الصحية وتحسينها.

● خامسا: اهداف الدراسة

_ معرفة مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "الفييس بوك" في المؤسسات الصحية.

_ معرفة دوافع استخدام المؤسسات الصحية لمواقع التواصل الاجتماعي "الفييس بوك".

_ التعرف على واقع استخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة الصحية.

_ اعتماد على الفييس بوك للحصول على تحسين الخدمة الصحية.

_ محاولة التعرف على دور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في نشر التوعية الصحية.

_ معرفة مدى تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الفرد في اكتساب وزيادة وعيه الصحي.

_ التعمق الأكثر في دراسة مواقع التواصل الاجتماعي ومدى فائدتها للأفراد في توعية الصحية.

_ معرفة مدى اعتماد الجمهور مستخدمين المستشفيات على وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة "الفييس بوك".

✓ سادسا: أسباب اختيار الموضوع: لقد تم اختيار الموضوع لأسباب ذاتية وأخرى

موضوعية وتمثل:

● أسباب ذاتية:

1_ تكمن في اهتمامنا الشخصي بالواقع في ظل تطور وسائل تكنولوجيا الحديثة الذي انتشر داخل المؤسسات الصحية، وهي محور اهتمامنا والتي سنحاول في هذا البحث الكشف عن دور الفييس بوك في تحسين خدمة المؤسسة الصحية.

2_ اعتماد الكثير من المحيطين من أقارب وأصدقاء على الفييس بوك في الحصول على الخدمة الصحية.

3_ اهتمامنا الشخصي لهذا النوع من دراسات، دراسة الاتصال في المؤسسات الإدارية وإدارة استشفائية خاصة، والرغبة في تعمق وتوسع في هذا المجال مع العلم ان ارتباط العمل بالاهتمام او الميل الذاتي يحقق دافعية أكثر للعمل.

4_ التعرف على مختلف الموضوعات التي تتناولها شبكات تواصل اجتماعي.

5_ معرفة مدى تأثير شبكات تواصل الاجتماعي على افراد في مجال الصحي.

● أسباب موضوعية:

_أهمية استخدام مواقع التواصل اجتماعي "الفيس بوك" وأثره على تحسين لمؤسسة الصحية.

_موضوع لم يطرح من قبل في قسمنا وعليه أردنا معالجته والتطرق اليه وبالتالي هو موضوع جديد يستحق الدراسة.

_يعتبر من المواضيع الراهنة خاصة في حياتنا اليومية.

_تزويد المكتبة بدراسة جديدة تساهم في خدمة الطلبة والجامعة.

_محاولة معرفة مدى تجاوب افراد مع شبكات التواصل الاجتماعي ولاستفادة منها في توعية صحية.

✓ سابعاً: حدود الدراسة:

● الحدود البشرية: هي سكان دائرة عين ماضي ولاية الاغواط.

● الحدود الجغرافية: دائرة عين ماضي بالأغواط.

● الحدود الزمنية: انطلقت الدراسة مباشرة بعد قبول الموضوع من طرف اللجنة العلمية في نوفمبر

2021 الى غاية انتهاء من المذكرة في نهاية ماي 2022

✓ ثامناً: منهج الدراسة: يعد المنهج ضروري في أي بحث علمي لأنه الطريق الذي يسلكه

الباحث من اجل الوصول الى الحقيقة، حيث تحتاج أي دراسة علمية الى منهج يتلاءم مع

طبيعة الدراسة، كما يعرف أيضا بانه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف¹

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي وهو مجموعة من إجراءات البحثية التي تتكامل

لوصف ظاهرة او موضوع ما اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا

كافيا ودقيقا، للاستخلاص دلالتها والوصول الى نتائج او تعميمات عن الظاهرة او الموضوع محل

الدراسة وعلى رغم من ان الوصف الدقيق المتكامل هو الهدف الأساسي للبحوث الوصفية الا انها كثيرا

¹ منذر ضامن، اساسيات البحث العلمي، ط1(الأردن: دار المسيرة للنشر وتوزيع ، 2007) ص 160،

ما تتعدى الوصف الى تفسير وذلك في حدود وإجراءات المنهجية المتبعة وقدرة الباحث على تفسير واستدلال¹

المنهج الوصفي هو الوصف العلمي فيذكر خصائص ما هو كائن ويفسره ويحدده الظروف والعلاقات التي تكون بين الوقائع وكذلك الممارسات الشائعة والمعتقدات واتجاهات عند الافراد والجماعات فالوصف رصد حال أي شيء سواء كان وصفا فيزيائيا او بيان خصائص ماديا او معنوية للأفراد والجماعات فالمنهج الوصفي يعتمد على التركيز دقيق على الوصف حيث ظاهرة معينة استنادا الى الوضع الحالي² ومن هنا فالمنهج الوصفي هو الأنسب لدراستنا.

تاسعا: مجتمع الدراسة وعينته

مجتمع الدراسة: تعتبر مرحلة تحديد المجتمع البحث من اهم خطوات المنهجية وهي تتطلب الدقة حيث يتوقف عليها إجراءات الباحث وتصميمه وكفاء نتائجه فيجب على الباحث تحديد المجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات الى جانب تعرف على تكوينه الداخلي تعريفا دقيقا وشاملا، ويعتبر مجتمع البحث جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، فقد يكون مجموعة من الأشخاص اذ كان الموضوع البحث عن الاشخاص.

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذا على العينة القصدية وذلك وفقا لخصائص تتوفر في المفردات بما يخدم اهداف البحث

تعريف العينة القصدية:

هي العينة التي يختارها الباحث عن قصد بسبب وجود دلائل على انها تمثل المجتمع الأصلي، كان يختار الباحث مثلا عينة عمال التلفزيون الجزائري لأنهم يحققون له اهداف بحثه وذلك من خلال توفر البيانات اللازمة للباحث في افراد هذه العينة³

وهي النوع الذي تختار فيه الوحدات او المفردات بطريقة قصدية وذلك تبعا لما يراه الباحث من صفات وسمات وخصائص تتوفر لهذه الوحدات او المفردات وتخدم اهداف البحث⁴

¹ بشير صالح الراشدي، مباحث البحث التربوي، ط1، (الكويت، دار الكتاب الحديث 200) ص156.

² كريمة عبد الرحيم الطائي، احمد محمد المومني، منهجية البحث العلمي في شريعة والقانون، ط1 (عمان: دار مجد لاوي للنشر وتوزيع ، 2016) ص203.

³ محمد الفاتح حمدي، منهجية البحث في علوم اعلام واتصال دروس نظرية وتطبيقات، ط1 (عمان: دار أسامة للنشر وتوزيع 2018) ص 107.

⁴ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في دراسات الإعلامية، (مصر: عالم الكتب، 2004)، ص 131.

وهذا اخترنا عينة قوامها 45 مفردة قصديا وهذا لتلائمها مع دراستنا ويتمثل مجتمع دراسة في دراستنا هذه هو "مستخدمين صفحة المؤسسة الصحية دائرة عين ماضي" الذين يستخدمون الانترنت في الاتصال بالمؤسسة الصحية.

عاشرا: أدوات جمع البيانات

عينة الدراسة: تعتبر دراسة العينات من دراسات أساسية في بحوث الاعلام والاتصال، لان الباحث يعتمد في اجراء دراسته على اختيار العينات تمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا، وتعرف العينة على انها جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته من المعرف ان نجاح البحث في تحقيق أهدافه ويتوقف على اختيار الرشيد للأدوات الملائمة للحصول على المعلومات ولهذا فقد تم اعتماد على تقنيات التالية:

الاستبيان: هو وسيلة الباحث لاستقراء المجتمع والعينة واستيضاحهم عما يلمون به من معرفة عن الموضوع الذي يتعلق بهم او يتعلق بمن لهم علاقة به، وذلك وفقا لتباين ما لم نعرفه ليكون حاضرا من خلال البرهنة ومشاهدة الاخرين أصحاب العلاقة فلاستبيان* وسيلة استيضاح لمعرفة سبل مجتمع الدراسة سواء كان مجتمعا سويا او مجتمع غير سوي¹

ملاحظة: تدل على فحص السلوك مباشرة عن طريق باحث او مجموعة من اشخاص يقومون بدور على ملاحظين او فحص ظواهر وتسجيلها، والمقصود هنا ليس الملاحظة العابرة التي يستخدمها عموم الافراد المجتمع في كافة حياتهم، ولكن الملاحظة العلمية تمهيدا لدراسته²

الملاحظة بالمشاركة: هي التي يصبح فيها الباحث أحد أعضاء المجتمع المدروس اما ان يكون مصرحا بذلك واما ان تكون سرية ففي الحالة أولى يصرح الباحث انه يقوم بالملاحظة بغرض البحث العلمي³

¹ محمد الفاتح حمدي، مرجع سابق، ص112.*

* حكم استبيان من طرف أستاذة ذهبية ايت قاسي، أستاذة محاضرة اقسام لإعلام واتصال كلية العلوم إنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة، جامعة عمار ثلجي بالأغواط.

² المرجع السابق، ص131.

³ خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1 حوسر للنشر وتوزيع، الجزائر، 2008، ص127.

أحدا عشر: مصطلحات الدراسة:

الفييس بوك:

اصطلاحا: الفييس بوك **Facebook** موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول اليه مجانا تديره شركة الفييس بوك محدودة المسؤولية الملكية خاصة لها¹

هو موقع من مواقع الشبكات الاجتماعية تتيح للأشخاص العاديين او اعتباريين كالشركات ان يبرزوا أنفسهم ويعززوا مكوناتهم عبر أدوات موقع التواصل مع اشخاص اخرين ضمن نطاق ذلك الموقع او عبر التواصل مع مواقع التواصل أخرى²

اجرائيا: موقع الفييس بوك موقع من مواقع الشبكات الاجتماعية يهدف الى تكوين العلاقات بين الافراد في مختلف انحاء العالم، كما يتيح للمستخدمين تبادل المعلومات والصور والفيديوهات والأفكار والملفات ووضع تعليقات على المنشورات المعروضة والقائمة طويلة لإمكانيات أخرى.

الدور

لغة: حسب المعجم فان كلمة الدور مشتقة من العبارة اللاتينية Rotules التي تعني من جهة ورقة مطوية تحمل مكتوب ومن جهة أخرى ما يجب ان يستظهر ممثل مسرحية وابتداء من القرن 11 بدا استعمال مفهوم الدور بمعنى الوظيفة اجتماعيا او مهنيا³

اصطلاحا: يعرف بانه وظيفة او مكانة الانسان الفرد في الموقع كدور الطبيب والقائد والدعاية وهو الجانب الحركي للمركز، او هو كيفية التمتع بالحقوق وتحمل الواجبات التي يمنحها او يفرضها المركز⁴

اجرائيا: يقصد بالدور في هذه الدراسة المهام والوظائف التي يقوم بها موقع الفييس بوك من خلال الاعتماد عليه في عملية التحصيل الدراسي بالنسبة للطلبة الجامعيين

¹ صلاح محمد عبد الحميد، الاعلام الجديد، ط1 (القاهرة: مؤسسة طبية للنشر وتوزيع ، 2022، ص206).

² خالد غسان، يوسف مقدادي، ثورة شبكات اجتماعية، ط1 (دار النقاش للنشر وتوزيع، عمان ، 2010)، ص. 35.

³ يحيى حسين درويش، معجم مصطلحات الخدمات الاجتماعية، ط1 (الشركة المصرية: العالمية للنشر وتوزيع، القاهرة ، 1998) ص.143.

⁴ خضير شعبان، مصطلحات في الاعلام واتصال، ط1 (اللسان العربي: للنشر وتوزيع ، 2001، ص 93).

تعريف المؤسسة:

التعريف اللغوي: في اللغة العربية واستنادا الى القاموس العربي المورد فكلمة مؤسسة مشتقة من الفعل أسس، يؤسس، مؤسس، مؤسس، مؤسسة¹

وحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة (جمع المؤسسات) وتعني جمعية او معهد او شركة أسست لغاية اجتماعية او خيرية او اقتصادية²

التعريف اصطلاحى: المؤسسة هي مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت او مالية او غيرها....)، والتي تشتغل فيما بينها وفق التركيب معين وتوليف محدد قصد إنجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع³

التعريف الاجرائى: المؤسسة هيا مجموعة من أناس يجتمعون داخل منظمة واحدة وفق هدف معين ومشكل في مجتمع واحد.

ثنا عشر: دراسات السابقة:

الدراسة أولى: ل هبة الله الرق "مواقع التواصل الاجتماعي" الفيس بوك" وأثرها على القيم التربوية لدى المراهق"

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول تساؤل الجوهرى مفاده " أي مدى تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي "الفيس بوك" على القيم التربوية لدى المراهق؟"

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على اهم المضامين التي تستشير عينة الدراسة في استخدامها للفيس بوك وهدفت كذلك الى معرفة مدى تأثير استخدام المراهقين للفيس بوك على القيم التربوية، كما طبقت الدراسة على العينة العشوائية عددها من المجتمع 65 مفردة، استخدمت الباحثة في هذه دراسة أداة استبيان وتوصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

¹ روجي البلعلبي، قاموس عربي انجليزي، (دار العلم للملين، 1994) ص 6.

² القاموس العربي الشامل، ط1 (بيروت، دار الراتب الجامعية، 1997) ص 517.

³ احمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002) ص 15.

ان جميع عينة الدراسة تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ولكن بنسب مختلفة، حيث ان من يستخدم مواقع التواصل الاجتماعي كانت نسبتهم 73/ وفي ذلك إشارة الى ان مواقع التواصل الاجتماعي تحظى بنسبة استخدام عالية.

جل الباحثين لهم فكرة سابقة عن مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 62/

يرى الباحثين ان دوافع استخدام الفيس بوك هو تشكل علاقات وكان ذلك بنسبة 38.35%

76.92% من الباحثين يرون بان الفيس بوك قد حقق لهم إشاعات معينة¹.

الدراسة الثانية: ل مريم لواطى، سعاد حميدوش، "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وأثره على العلاقات الاسرية"

تناولت هذه دراسة التساؤل الاتي " ما مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الاسرية للأستاذ الجامعي؟"

وكان الهدف من هذه الدراسة يتمثل أساسا في التعرف على العادات وانماط تصفح الأستاذ الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي، كما تهدف أيضا الى تعرف على مختلف وسائل جمع البيانات وطرق عرض نتائج وتحليلها، وطبقت هذه دراسة على العينة العشوائية البسيطة وعددها من المجتمع 89/ مفردة، تم استخدام أداة استبيان في هذه دراسة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من نتائج أبرزها:

أكدت الدراسة ان 66.66% من الباحثين من فئة ذكور.

أكدت الدراسة ان أكثر من نصف عينة الدراسة حاملين لشهادة الماجستير وذلك بنسبة 88.88%

أكدت الدراسة ان 52.77% من الباحثين ينتمون الى قسم علوم الإنسانية

أكدت الدراسة ان 63.89% من الأساتذة الباحثين تتراوح خبراتهم في تدريس من 5 الى 10 سنوات²

¹ هبة الله رق " مواقع التواصل الاجتماعي الفيس واثره على القيم التربوية لدى المرهق " جامعة عمار ثلجي بالاعواط , كلية العلوم إنسانية وإسلامية والحضارة 2018

² مريم لواطى، سعاد حميدوش، " استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وأثره على العلاقات اسرية", جامعة اعمار ثلجي بالأغواط، كلية العلوم إنسانية وإسلامية والحضارة, 2018.

الدراسة الثالثة: ل دزة احمد، مصطفىاوي امين، "تأثير مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك على سياق اجتماعي للجمهور المستخدم"

حيث طرح الباحثين اشكال التالي " ما مدى تأثير الشبكات الاجتماعية على السياق الاجتماعي في الجزائر؟" الهدف من دراسة الباحثين هو محاولة معرفة اثار استخدام شبكات التواصل على الجمهور وكان الهدف منها كذلك مدى مساهمة شبكات التواصل اجتماعي في تفعيل العلاقات بين الافراد ومعرفة اثار إيجابية لهذه شبكة، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي كما طلقت أداة البحث استبيان، واعتمدت هذه دراسة على العينة القصدية وتم اختيار 40 مفردة. وتوصلت الدراسة الى العديد من نتائج من بينها:

- _ هناك تأثير قوي للشبكات الاجتماعية على مستخدميها من مختلف شرائح والفئات العمرية ويكون تأثير حسب الوقت الذي يقضيه المبحوث في التصفح والتواصل.
- _ قد تغير الشبكات الاجتماعية سلوك الفرد نحو عائلته وأصدقائه.
- _ الفيس بوك موقع ذات مجال مفتوح للتواصل والتعرف على مختلف الأشخاص من مختلف الثقافات والعروق.
- _ الشبكات الاجتماعية وفي مقدمتها موقع الفيس بوك ميدان خصب نجد فيه مختلف الديانات والعبادات التي قد تغير تفكير لمستخدم وعقيدته.¹

¹ دزة احمد، مصطفىاوي امين، "تأثير مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك على سياق اجتماعي للجمهور المستخدم", جامعة عمار ثلجي بالأغواط، كلية العلوم إنسانية والإسلامية والحضارة 2017.

الدراسة الرابعة: ل يوسف بن عمر محمد نحي، " دور الفيس بوك في تشكيل اتجاهات الشباب الجامعي حول قضية الأقصى".

تمثلت إشكالية هذه دراسة فيما يلي " الى أي مدى يساهم الفيس بوك في تشكيل اتجاهات طلبة علوم اعلام واتصال بجامعة الاغواط نحو قضية الأقصى؟". وتهدف هذه الدراسة الى الوقوف على الأثر الذي تتركه مواقع التواصل الاجتماعي على طلبة جامعة الاغواط في تفاعل مع القضية الفلسطينية، وتعرف على مدى تناول الفيس بوك لقضية الأقصى، استخدمت الدراسة أداة الاستبيان كما اعتمدت على العينة القصدية عددها 50 مفردة من المجتمع. وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من نتائج نذكر منها: _ أكثر من نصف افراد العينة يتعرضون بشكل دائم لمواقع التواصل الاجتماعي وبالأخص موقع الفيس بوك.

_ بث الحيوية والفعالية في النفس وزيادة الوعي سياسي وإنضاج التفاعلات بشأن قضية الأقصى هي اهم تأثيرات تعرض الشباب لمواقع التواصل الاجتماعي.

_ يوجد تأثيرات للاتجاهات السلبية والايجابية نحو القضية الأقصى ودرجة تفاعلية الشباب على مواقع التواصل الاجتماعي.

_ لا يوجد تأثير للعوامل الديموغرافية (النوع، العمر، المهنة، المستوى التعليمي، الاقتصادي والاجتماعي).¹

¹ يوسف بن عمر، محمد نحي، " دور الفيس بوك في تشكيل اتجاهات الشباب الجامعي حول القضية الأقصى"، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، 2018.

الدراسة الخامسة: ل صابرة مرياح، " علاقة استخدام الطلبة الجامعيين لمواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك بتوافقها النفسي الاجتماعي" ¹

تمثل إشكالية طالبة مرياح في تساؤل الآتي، "ما واقع استخدام الطالبات الجامعيات لموقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك؟" وتهدف دراستها الى الكشف عن العلاقة بين استخدام المواقع الاجتماعي الفيس بوك والتوافق النفسي الاجتماعي للطالبة الجامعية، في دراسة تستهدف العينة القصدية من الطالبات الجامعيات والمستخدمات للموقع بالإقامة الجامعية 2200 سرير بنات جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم وذلك باستعمال منهج البحث الوصفي التحليلي ومن خلال تطبيق اداتي القياس ظاهرة تتمثل في اختيار التوافق النفسي اجتماعي واستبيان بخص عادات وانماط استخدام الفيس بوك وذلك لجمع البيانات من الباحثين، وقد توصلت دراسة الى جملة من نتائج:

__ تأكيد فرضيات الدراسة.

__ استخدام اغلبية الباحثين لموقع التواصل اجتماعي الفيس بوك بكثرة وبنسب كبيرة.

__ لا دخل لأي متغير في عملية تأثير الفيس بوك على توافق الطالبة الجامعية النفسي واجتماعي.

الدراسة السادسة: ل زين الدين سيلت وعلاء جرادي بعنوان " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية ثقافة التضامن بين المستخدمين في الجزائر" ²

تمحورت إشكالية الطالبين في "هل تساهم مواقع التواصل اجتماعي في تنمية ثقافة التضامن من المستخدمين؟" وتهدف هذه دراسة الى ربط بين مواقع التواصل اجتماعي كوسيلة اتصال وتنمية ثقافة التضامن بين المستخدمين واهمية نشر ثقافة التضامن في القضايا المجتمعية من خلال مواقع التواصل اجتماعي، استخدم الباحثين في دراستهم العينة العشوائية البسيطة وكان عددها من المجتمع 100 مفردة واعتمد على المنهج المسحي وتوصلت هذه الدراسة الى العديد من نتائج أهمها:

__ اغلب الباحثين تعرفوا على مواقع التواصل اجتماعي عن طريق الأصدقاء بنسبة 28. 52/

¹ صابرة مرياح، " علاقة استخدام الطالبة الجامعية لمواقع التواصل اجتماعي الفيس بوك بتوافقها النفسي الاجتماعي", جامعة مستغانم , 2016.

² زين الدين سيلت، علاء جرادي، دور مواقع التواصل اجتماعي في تنمية ثقافة التضامن بين

المستخدمين في الجزائر , جامعة الجزائر 03 , 2016

— يتميز جل الباحثين في الاشتراك من مواقع الى موقعين بنسبة 34; 76/

— اهم المضامين التضامنية التي تأخذ أكثر اهتمام للباحثين عبر مواقع التواصل الاجتماعي هي مساعدة

الفقراء والمحتاجين بنسبة 12. 59/

— جميع الباحثين يتفاعلون مع المضامين التضامنية في مواقع تواصل اجتماعي.



الإطار النظري



الفصل الاول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي "الفيس بوك"

➤ المبحث الاول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي

✓ المطلب الاول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

هناك عدة تعريفات الخاصة بمفهوم مواقع وتواصل الاجتماعي فمنها:

انها شبكة تضم مجموعة من الافراد لديهم نفس الاهتمامات والميول والرغبة في تكوين بعض الصداقات من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية¹

كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بانها منظومة من شبكات الالكترونية التي تسمح للمشتري فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم اهتمامات والهوايات نفسها

كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بانها مقهى اجتماعي يجتمع فيه بعض الافراد للقيام بتبادل المعلومات فيما بينهم مع وجود فارق بين المقهى الحقيقي والمقهى التكنولوجي هو أنك تستطيع حمل هذا المقهى التكنولوجي أينما كنت²

وتعرف شبكات التواصل الاجتماعي بانها عبارة عن تجمعات اجتماعية من خلال شبكة الانترنت يستطيع روادها القيام بمناقشات خلال فترة زمنية مفتوحة يجمعهم شعور انساني طيب وذلك في إطار محدد

وأنها مجتمعات افتراضية عبر شبكات الانترنت تجمع مجموعة من الافراد يحملون ذات اهتمامات يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم من خلال إطار برنامج او تطبيق محدد يشتركون جميعا في استعماله³

¹ بهاء ابدین محمود مزید، المجتمعات الافتراضية بديلا للمجتمعات الواقعية، (كتاب الوجوه نموذجاً. جامعة الامارات المتحدة 2012) . ص 47.

² علي محمد رحومة، الانترنت والمنظومة التكنو اجتماعية، (بيروت، . مركز دراسات الوحدة العربية 2007) ص 75.

³ جيهان حداد، "المقاهي الالكترونية ودورها في تحول الثقافي في المدينة"، (دراسة أنثروبولوجيا ; جامعة اليرموك، رسالة ماجستير; . غير منشورة 2002)؛ ص 18.

✓ المطلب الثاني: نشأة مواقع التواصل الاجتماعي

• المرحلة اولى:

بدأت مجموعة من المواقع الاجتماعية في ظهور أواخر التسعينات مثل "كلاس منيس" عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة وموقع "سكس" دجيزس عام 1997 حيث ركز الموقع على الروابط المباشرة بين الأشخاص وكانت تقوم فكرته أساسا على فكرة بسيطة يطلق عليها "الدرجات الست للانفصال" وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة ارسال الرسائل الخاصة بمجموعة من الأصدقاء وظهر أيضا عدة مواقع أخرى مثلا "لايف جورنال" وموقع "كايرلد" الذي أنشئ في كوريا سنة 1999 وكان ابرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء

• المرحلة الثانية

يشير الى مجموعة من تطبيقات على الويب "مدونات، مواقع المشاركة، الوسائط المتعددة وغيرها" اهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعاون ولقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل أساسي بتطور خدمات شبكة الانترنت وتعتبر مرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية ويمكن ان تؤرخ لهذه المرحلة بانطلاقه موقع -ماي سبايس- وهو موقع امريكي مشهور ثم موقع الفيس بوك¹

وتشهد المرحلة الثانية من تطور الشبكات الاجتماعية على اقبال المتزايد من قبل المستخدمين لمواقع الشبكات العالمية ويتناسب ذلك مع تزايد مستخدمي الانترنت على مستوى العالم، حيث ظهرت بعد المحاولات الأخرى الا ان الميلاد الفصلي للشبكات الاجتماعية كما نعرفها اليوم كان مع بداية عام 2002 حيث ظهر موقع "فريندار" الذي حقق نجاحا دفع "غوغل" الى محاولة شرائه سنة 2003 لكن لم يتم التوافق على شروط الاستحواذ، وفي النصف الثاني من نفس العام ظهر في فرنسا موقع "سكايروك" تحقيق SKAYROK كمنصة للتدوين ثم التحول بشكل كامل الى الشبكة الاجتماعية

¹ -عباس صادق، الاعلام الجديد والمفاهيم والوسائل وتطبيقات، (الشرق، عمان، الأردن، 2008) ص 157

سنة 2007، وقد استطاعة موقع سكايروك تحقيق انتشار واسع ليصل في جانفي 2008 الى مركز السابع في ترتيب المواقع الاجتماعية وفقا لعدد المشتركين .

ومع بداية 2005 ظهر موقع "ماي سبايس" الأمريكي الشهير الذي يفوق على "غوغل" في عدد المشاهدات صفحاته، ويعتبر موقع "ما سبايس" من أوائل الشبكات الاجتماعية واكبرها على مستوا العالم ومعه منافسة الشهير "فيسبوك" "FACEBOOK" والذي كان قد بدا في انتشار المتوازي مع "ما سبايس" حتى قام فيسبوك في 2007 بإتاحة تعوين تطبيقات للمطورين، وهذا أدى الى زيادة اعداد مستخدمي "فيسبوك" بشكل كبير وعلى مستوا العالم ونجح بالتفوق على منافسة موقع "ماي سبايس" عام 2008 أيضا ظهرت عدة مواقع أخرى "YOUTUB" "twitter" لتستمر ظاهرة مواقع شبكات الاجتماعية في التنوع والتطور²¹

تم تأسيس اول شبكات الاجتماعية التي تعتمد على تقنيات الويب وهي موقع كلاسميت وموقع سيكس ديجريز (six degrees com) , حيث اقامت شركة كلاسميت منذ تأسيسها عام 1995م جملة إعلامية بجذب متصفح الويب الى موقعها، واستند مفهوم شبكتها على العلاقات القائمة ما بين أعضاء المدرسة وخريجي الجامعات وأماكن العمل وفروع القوات المسلحة، بينما انشأت شركة سيكس ديجريز اول موقع تواصل اجتماعي حقيقي عام 1997، حيث شمل هذا الموقع العديد من الميزات مثل تمكين الأعضاء من انشاء ملف تعريف شخصي , قائمة الأصدقاء والاتصال بهم من خلال الرسائل وتمكن هذا الموقع من جذب ثلاثة ملايين مستخدم بحلول عام 2000م ولكن ارادات لم تكن عالية وانهار .

تاريخ نشأة موقع التواصل الاجتماعي قبل التسعينيات بدأت وسائل التواصل الاجتماعي مع بدء ظهور الهاتف منذ عام 1950م حيث ظهرت مجموعة (Phone ph real) والتي استغلت نظام الهاتف وكيفية التسلسل اليه، وسبب ارتفاع التكلفة اجراء مكالمة هاتفية، قاموا باختراق خطوط الهاتف واجراء وعقد المجموعات الافتراضية.

¹ زاهر رامي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، (مجلة التربية ع5 جامعة عمان الاهلية، عمان، 2003) ص 23

² وائل مبارك فضل هالك، أثر الفيس بوك على المجتمع، ط1 (السودان، مدونة شمس النهضة 2007) ص 07.

فترة السبعينات والثمانينات ظهر شكل جديد من وسائل التواصل الاجتماعي في السبعينات، وأطلق عليه "BBS" او نظام لوحة الإعلانات ومنذ بداية ظهورها كانت عبارة عن خوادم صغيرة تعمل بالطاقة عبر جهاز الحاسوب شخصي متصل بمودم هاتف، اعتبر عملها شبيها بعمل مدونات حاليا، وبما ان الحاسوب كان حجمه كبيرا او مكلفا وغير فعال أدى ذلك الى تقليل من عدد المستخدمين من الذي يشاركوا في هذا النظام¹

✓ المطلب الثاني: دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

توجد عدة دوافع تجعل الفرد ينتقل من العالم الواقعي الى العالم الافتراضي وينشأ حسابا واحدا له على اقل في احدى مواقع التواصل الاجتماعي، ومن بين اهم العوامل التي تدفع بمختلف الافراد للاشتراك في هذه المواقع ما يلي:

- **المشاكل الاسرية:** تشكل الاسرة الدرع الواقي للفرد، حيث توفر له الامن والحماية والاستقرار والمرجعية ولكن في حالة افتقاد الفرد لهذه البيئة المتكاملة ينتج لديه من الاضطراب الاجتماعي الذي يجعله يبحث عن البديل للتعويض الحرمان الذي قد يظهر مثلا في غياب دور الوالدين او احدهما بسبب مشاغل الحياة او تفكك الاسري²
- **الفراغ:** يعد الفراغ الذي ينتج عن سوء إدارة الوقت او حسن استغلاله بشكل السليم الذي يجعل الفرد لا يحس بقيمته ويبحث عن كيف يشتغل هذا الوقت، من بينها مواقع التواصل الاجتماعي حيث ان عدد تطبيقات المتناهية الذي تنتجه الشبكة كالفيس بوك مثلا تتيح لمستخدميها مشاركة مجموعة من الأصدقاء بالصور والملفات الصوتية يجعل الفيس بوك خاصة والشبكات التواصل اجتماعي عامة احد الوسائل لمليء الفراغ وبالتالي يصبح كالوسيلة للتسلية وتضييع الوقت³

¹ مصعب حسام الدين لطفي، دور مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك في عملية تعبير السياسي "، رسالة ماجستير في تخطيط والتنمية، غير منشورة، (جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2012) ص87.

² سعديّة خامة، " أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على استماع للإذاعة المحلية" ب ورقة، رسالة ماجستير في علوم الاعلام واتصال، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013 ص29.

³ مشري مرسى، شبكات التواصل اجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف (، مجلة التربية، لبنان، العدد 395 ، 2012) ص157

● **البطالة:** تعبر عن عملية انقطاع وعدم الاندماج المهني الذي يؤدي الى عدم اندماج اجتماعي والنفسي ومنه الى لإقصاء اجتماعي الذي هو نتيجة تراكم العوائق والانقطاع التدريجي للعلاقات الاجتماعية

ان البطالة من اهم المشاكل التي يعاني منها الفرد والتي تدفعه لخلق الحلول للخروج من هذه الوضعية التي يعيشها حتى ان كانت هذه الحلول افتراضية، فهناك من تجعل منه البطالة واستمراريتها شخصا ناقصا على المجتمع الذي يعيش فيه باعتباره لم يوفر له فرصة للعمل وللتعبير عن قدراته وايدولوجيته كربط العلاقة مع اشخاص افتراضيين من اجل احتيال والنصب²¹

● **الفضول:** تشكل مواقع التواصل اجتماعي عالما افتراضيا مليئا بالأقمار وتقنيات المتجددة التي تستهوي استعمالها سواء في حيلته العلمية او العملية او شخصية فمواقع التواصل الاجتماعي تقوم على فكرة الجذب ثنائية الجذب والفضول تحقق الامر

● **اتعارف وتكوين الصداقات:** شملت مواقع التواصل الاجتماعي تكوين الصداقات حيث تجمع هذه الشبكات بين الصداقات الواقعية والصداقات افتراضية، فهي توفر فرصة لربط العلاقات بين افراد من نفس المجتمع او من مجتمعات أخرى مختلفة بين الجنسين او بين افراد الجنس الواحد

● **التسويق او البحث عن وظائف:** في الواقع مواقع التواصل الاجتماعي لم تعد مجرد التعارف بل أصبحت أداة تسويقية قوية وفعالة للغاية لأصحاب اعمال كونها منخفضة التكاليف، وتضمن سهولة اتصال بها داخل وخارج مقر العمل بالإضافة الى سهولة الانضمام اليها ولاشتراك بها كما تتمتع بقابلية التصميم وتصنيف المشتركين حسب العمر والجنس واهتمامات وسهولة ربط الاعمال بالعملاء وأيضا ربط أصحاب العمل بطالبي العمل وانتشار المعلومة واستثمارها. فتجربة التسوق عبر الشبكات تزيد من التواصل مع المستهلكين كما انها أصبحت من بين الوسائل للبحث عن وظائف وفرص العمل.

¹ باسم الجعيرين، الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، ط1 (السودان، للنشر وتوزيع، 2009) ص121

فمن خلال عرض لاهم العوامل التي تدفع بالأفراد للإقبال الكبير للاشتراك في شبكات التواصل الاجتماعي نجد ان هناك من يستخدمها بدافع التعلم وتوسيع المعارف والمهارات الشخصية مناقشة قضايا المجتمع, تعبير عن اراء بحرية وتنفس عن الذات بالإضافة الى مجموعة من الأسباب التي لم يسعني ذكرها جميعاً¹

¹ إيهاب خليفة، مواقع التواصل الاجتماعي أدوات تغير العصرية عبر الانترنت، ط1 (السودان، المجموعة العربية لتدريب ونشر، 2016) ص144

➤ المبحث الثاني: ماهية الفيس بوك

✓ المطلب الأول: مفهوم الفيس بوك

الفيس بوك هو موقع اجتماعي أطلق في رابع من فبراير 2004 والموقع يتبع نفس الشركة فيس بوك الخاصة ويسمح هذا الموقع بالانضمام الى عدة شبكات فرعية من نفس الموقع تصب في فئة معينة مثل منطقة جغرافية معينة، مدرسة معينة وغيرها من الأماكن التي تساعدك على اكتشاف المزيد من الأشخاص الذين يتواجدون في نفس فئة الشبكة. اسم الفيس بوك Facebook وهو يشير الى دفتر ورقي يحمل صوراً ومعلومات الافراد في جامعة معينة او مجموعة ومن هنا جاءت تسمية الموقع وتعتبر هذه الطريقة شائعة لتعريف الأشخاص خصوصا في الجامعات الأجنبية بعضهم حيث يتصفح المنتسبون في الجامعة هذه الدفاتر لمعرفة المزيد عن طلبة المتواجدون في نفس الكلية.

مؤسس الموقع: "مارك زكر يرج" أسس الموقع حين كان طالبا في جامعة "هارفارد" وكان الموقع في البداية مخصصا فقط للطلبة في جامعة "هارفارد" لكن تم توسعته لاحقا ليمسح لطلبة الجامعات بشكل عام بالاشتراك في الموقع من ثم توسعته ليشمل طلبة المدارس الثانوية واي شخص يتعدى عمره 13 سنة.¹ يعتبر الفيس بوك الان من أكبر وأشهر المواقع ليس حكرا على أحد فالتسجيل فيه مجانا وسهل يستطيع أي شخص ان يستخدمه، يعد هذا الموقع الإعلامية ضخمة لطالما استخدمها الكثيرين في تنفيذ الحملات الإعلامية او ترويج لمنتجات معينة كتسويق وأكبر الاحداث التي تم الاستفادة فيها عبر المواقع نذكر منها:

هو قيام رجال السياسة الأمريكيين لاجتذاب أصوات الناخبين في انتخابات فيكفي ان أنصار مترشح الرئاسة الامريكية وقتها "أوباما" استخدموا الفيس بوك ليجتذبوا أصوات الشعب الأمريكي على مستوى الشرق الأوسط قام الشباب 6 ابريل اسسوا فيه هذا المجال حيث انهم حرضوا على اضراب 6 ابريل من الفيس بوك وكانت رسالة بسيطة جدا تنشر بين الناس على الفيس بوك توضح الهدف من لإضراب وأيضا المقاطعة الشهيرة التي تمت ضد هذا الموقع ذاته ولمدة 3 أيام التي تمت في 24 اكتوبر 2009 وكلها احداث كانت نتائجها قوية.

¹ علي ليلة، تأثير الفيس بوك على الثقافة السياسية والاجتماعية للشباب، (المركز العربي أبحاث الفضاء الالكتروني، مؤتمر الفيس بوك والسباب، يوليو 2009) ص 5 .

مؤسس الفيس بوك "زكر يريج" من مواليد 14 مايو 1984 أصبح رجل اعمال ومبرمج امريكي يعمل كمدير وكريسي تنفيذي لشركة فيس بوك التي تملك موقع الفيس بوك اجتماعي.

✓ المطلب الثاني: نشأة وتطور الفيس بوك

انطلق موقع الفيس بوك كنتاج غير متوقع من موقع "فيس ماش" التابع لجامعة "هارفارد" وهو موقع من نوع Hot or not يعتمد على نشر صور لمجموعة من الأشخاص ثم اختيار رواد الموقع للشخص الأكثر جاذبية.

وقام "مارك زوكربيرج" بابتكار "الفيس ماش" في 28 أكتوبر 2003 عندما كان يرتاد جامعة "هارفارد" كطالب في سنة الثانية في هذه الاثناء كان "زوكربيرج" يقوم بإنشاء مدونة حول احدى الفتيات ويحاول التفكير في القيام بأمر ما قد يثنيه عن التفكير في هذه الفتاة¹, لكي يتمكن "زوكربيرج" من تأسيس الموقع فانه لجأ الى اختراق مناطق محمية في شبكة الحاسوب الخاصة بجامعة "هارفارد" باتخاذ اجراء مضاد لذلك الفعل ربما يرجع الأسباب قانونية دون ادراك القيمة الحقيقية لذلك الانتهاك الذي ربما يحدث للعديد من الكليات الأخرى ورد ذلك على لسان "زوكربيرج" في مدونته الشخصية قائلاً "ولكن هناك امر واحد مؤكد وهو انني ارتكبت حماقة عندما أقدمت على انشاء ذلك الموقع على كل حال ان أي شخص اخر كان سيقوم بذلك في نهاية الامر"

وسرعان ما تم توجيه الموقع الى العديد من وحدات الخدمة الخاصة بالحرم الجامعي ولكن تم اغلاقه بعد بضعة أيام من قبل إدارة جامعة هارفارد وقد قامت إدارة الجامعة باتهام زوكربيرج بخرق قانون الحماية وانتهاك حقوق التأليف والنشر وكذلك انتهاك خصوصية الافراد مما يعرضه للطرده من جامعة ولكن تم اسقاط جميع التهم عليه في نهاية الامر. وفي النصف الثاني من عام دراسي نفسه قام زوكربيرج بتأسيس موقع "الفيس بوك" على نطاق The facebook.com وتحديد في 4 نوفمبر من عام 2004, وقد ادلى زوكربيرج بتصريح لجريدة هارفارد ريموس قائلاً "لقد كان الجميع يتحدثون عن دليل الصور العالمي المأخوذة في جامعة هارفارد" اعتقد انه من السخف ان تستغرق الجامعة عامين

¹ احمد بوزيد، الفكرة وراء تأسيس الفيس بوك، (مقال على انترنت تم اطلاق عليه يوم 15 ديسمبر 2021) على ساعة 45:13: http:

للقيام بمثل هذا العمل، يمكنني ان أقوم بالأمر على نحو، أفضل منهم بكثير وفي غضون أسبوع واحد فقط¹

كانت عضوية الموقع قاصرة في بداية الامر على طلبة هارفارد كوليديج أقدم كليات جامعة هارفارد، وخلال شهر الأول من اتاحة الموقع للاستخدام، قام أكثر من نصف الطلبة الذين لم يتخرجوا بعد من الجامعة بالتسجيل في هذه الخدمة، وبعد فترة وخيزة، أنظم كل من إدوارد سافرين (المدير التنفيذي للشركة) وداستين موسكو فيتز (مبرمج) واندروما كولام (رسام جرافيك) وكريس هيوز الى زوكريج لمساعدته في تطوير الموقع. وفي شهر مارس من عام 2004، فتح الفيس بوك ابوابه امام جامعات "ستانفروم" "دوكولومبيا"، بعد ذلك اتسع الموقع أكثر وفتح امام جميع كليات مدينة "بوسطن"، وجامعة "ايفي ليج". وشيئا فشيئا أصبح متاحا للعديد من الجامعات في "كندا" و "الولايات المتحدة الامريكية" وفي شهر يونيو من عام 2004 تم نقل مقر الفيس بوك الى مدينة "بالواتوا" في ولاية "كاليفونيا"

وقد قامت الشركة بإسقاط كلمة The من اسمها بعد شراء اسم النطاق facebook.com عام 2005 نظير مبلغ 200000 دولار امريكي كما قام الفيس بوك بإصدار نسخة للمدارس الثانوية في سبتمبر من عام 2005، وهو ما أشار اليه زوكريج بالخطوة المنطقية التالية.

فخلال هذه الفترة، كانت شبكات المدارس الثانوية بحاجة الى دعوة للانضمام في الموقع، بعد ذلك أتاح الموقع اشتراك الموظفين من العديد من الشركات، ومن بينها شركة "أبل" المندمجة وشركة "مايكروسوفت"، وفي 26 سبتمبر من عام 2006، فتح الموقع ابوابه امام جميع افراد البالغين من العصر ثلاثة عشر عاما فأكثر، والذين لديهم عنوان بريد الكتروني صحيح. وفي أكتوبر من عام 2008 أعلن القائمون على إدارة الفيس بوك ان اتخاذ مدينة "ديلين" عاصمة "ايرلندا" مقرا دوليا له² ثم كانت انطلاقه، كانت تلك انطلاقة ذلك الموقع العملاق ...

¹ فهيم احمد، كيف تستخدم الفيس بوك، (مقال متاح على انترنت تم تصفح عليه يوم 15 ديسمبر 2021) على ساعة 14:30

http://www.ekayf.com/

² فهد علي الطيار، شبكات التواصل الاجتماعي واثرها على القيم لدى الطالب الجامعي، (المجلة العربية للدراسات 2 الألمانية والتدريب، العدد 61،

الرياض، 2014) ص 197.

والى عام 2006 ظل الطابع الطلابي هو الغالب على استخدامات الفيس بوك، أي ان أكثرية من اشتركوا فيه كانوا طلاب الجامعة... الى ان قرر "زوكربرج" هذا فتح باب الاشتراك على الموقع لكل من يرغب في استخدامه دون قيد او شرط على شبكة الأخطبوطين الانترنت وكانت نتيجة هي تضاعف اعداد المشتركين تصل الى 50 مليون مشترك بنهاية عام 2007 أي فيما لا يربو على عام واحد وبضعة اشهر وهو الامر المذهل والذي حمل كثيرا من الباحثين الاكاديميين الغربيين على نظر الى هذا الموقع وما شهدته من انتشار بوصفه "ظاهرة تستحق الدراسة" وقد توصلوا حملهم بما يعلمه المسلمون من ضوابط بين البشر وما علمهم ربهم من ضوابط الحكمة والأخلاق والسلوك الى ضرورة التحذير منه ومن مخاطره وبحسب علمه ان لديهم ضوابط وشرائع محكمة يضبط الرب بها حياة الناس ويقومها لهم تقويما فمن شذ عنها شذ في النار فانه بريع عنها الا هالك في الدنيا قبل الآخرة نسال الله العافية والسلامة¹

✓ المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات الفيس بوك

✚ إيجابيات الفيس بوك: مظهر من مظاهر العولمة لأنه يجعل العالم كمدينة او قرية يتواصل فيها الناس بأرائهم وافكارهم وصوره.

- يساعد على التواصل والتعرف بين الأشخاص ومعرفة اهم اخبارهم واهم الاحداث على مستوى اجتماعي والرياضي والفني والديني وجميع المجالات.
- يتيح الفيس بوك كذلك فرصة تحميل البومات الصور بشكل أكبر وأسهل مما تتحه المواقع أخرى.²
- التواصل مع المجتمعات افتراضية متخصصة في مواضيع شتى تفيد العضو في تدريب والتعليم من هذه المجتمعات وزيادة خبراته.
- إمكانية تثبيت أي موقع او خبر او صورة او مقاطع الفيديو حيث يمكن للفيس بوك ان يلعب دور المضلة في تخزين المعلومات المرغوبة³.
- إيصال معلومات عن شركتك ومنتجاتك بسرعة هائلة.

¹ فهد علي الطيار، مرجع سابق ص199

² إبراهيم علاء الدين، الفيس بوك إيجابيات كثيرة وسلبيات أكثر، (تم تصفح يوم 13 جانفي) 2022 على ساعة:10 WWW.Youm7.com/story

³ علي خليل شقرة، الاعلام الجديد شبكات التواصل اجتماعي، ط1 (الأردن، دار أسامة للنشر وتوزيع، 2014); ص ص 67 68.

- معرض للصور القيمة عن الشركة ومنتجاتها.
- الحصول على العملاء جدد والمحافظة على عملاء حاليين.
- وسيلة للتواصل مع العملاء بسهولة وسرعة.

سلبيات الفيس بوك: على رغم من إيجابيات المتعددة الا انه لا يخلو من سلبيات التي تنقص على الكثير من مستخدميها يتحدث " تران" في هذا السياق ان موقع الفيس بوك لا يوجد فيه خصوصية الكافية ولا يوجد ضمان من القراضة وخاصة فرضة الصور الشخصية واستغلال هذه الصور وإساءة الى أصحابها , ويضيف انه هناك حالة من ادمان لدى شبابنا على موقع الفيس بوك قائلًا(الكثير من شباب من يجلس على الفيس بستته وسبع ساعات متواصلة, حيث انطلق على هذه الحالة بحالة "التوحد" بمعنى ان هذا الشخص غير متفاعل في المجتمع وهو في عزلة دائمة في غرفته جالساً على الفيس بوك).¹

- نشر إساءة لدين الإسلام والعقيدة.
- قلة التواصل الشخصي مع الاسرة وضعف الروابط والعلاقات الودية بسبب قضاء الوقت كامل على الفيس بوك.
- استغلاله في نشر الفتن والاحبار المضللة.²

¹ فهد بن علي الطيار، مرجع سابق ص201

² نادبة بن ورقلة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب، (أستاذ بجامعة 3 الحلفة، تاريخ الزيارة كان يوم 13 جانفي 2022) على ساعة 10:30.

➤ المبحث الأول: التوعية الصحية ووسائلها وعواملها

✓ المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الصحة والتوعية الصحية

شهد تطور الحياة بداية اهتمام الانسان بأوضاعه البيئية والصحية لمواجهة المرض، فبدأ انسان يبحث عن أساليب والطرق العلاج الملائمة لتجنب الامراض نظرا للانتشار العديد من الأوبئة المميتة نتيجة معاناة الانسان من الحروب والقحط والفقر والعديد من المشاكل الأخرى فحياة الفرد الواح كان لا يتعدى 30^o عام¹

والمتتبع لتطور اشكال الصحة عبر الحضارات التي عرفها الانسان منذ بدايته الأولى يجد بانه كل حضارة اهتمت بصحة افرادها حسب ما تراه يحميهم من الامراض, فالصحة عند الفرعونيين حثت على النظافة الشخصية كالاستحمام والحمية الغذائية , اما الحضارة اليونانية فقد اهتمت بالمدن ونظافتها نظرا لتأثيرها في الصحة الأشخاص اما بخصوص الصحة في الحضارة العربية الاسلامية فإنها لم تكن متطورة اذ انها اعتمدت على وسائل وأساليب بدائية في المعالجة الامراض ما نتج عنها ازدياد الوفيات الأطفال وكان هذا قبل مجيء الإسلام لكن مع مجيء الإسلام جاءت معه تعاليم تدعو الى العلم والصحة كالاستحمام والضوء والطهارة وخرجت بعض إرشادات التي شكلت بداية الصحة المجتمع²

وبدايات التوعية الصحية يمكن التعرف عليها في كتابات الاولين من الأطباء والعرب والمسلمين الذين كان لهم اسهام كبير في تطوير الطب وجمعه من مختلف المصادر وإضافة عليه وقد قيل " كان الطب مشتتا في جمعه الرازي وناقصا فأتممه ابن سينا" وقد حملت كتابات الأطباء العرب والمسلمين للكثير مما يمكن اعتباره من اساسيات التوعية والتثقيف الصحي حيث توجد من النصائح والتوجيهات التي لم تفقد معناها حتى اليوم بل ان الكثير منها تم اثبات صحة علميا بما توصل اليه العلم الحديث بالتجربة ويوجد

¹ شاهين، الاعلام والسمية، ط1 (،القاهرة: مؤسسة طبية ، 2010) ، ص. 203.

² بسام عبد الرحمان المشاقية ، الاعلام الصحي، (الأردن دار أسامة للنشر وتوزيع،2012)، ص ص 55 ، 54.

بالقران الكريم والسنة النبوية ادلة قاطعة تحت على ضرورة الحفاظ على الصحة ولابتعاد عما يضرها وقد وردة ذلك في القران الكريم في سورة الأعراف في قوله تعالى "وكلوا واشربوا ولا تسرفوا" الآية 31¹

اما في السنة النبوية فقد ورد رسول الله صلى الله عليه وسلم " إذا سمعتم بالطاعون بأرض فلا تدخلوا لها واذا حل بارض وانتم فيها فلا تخرجوا منها" لذلك فالتوعية الصحية تعد من الأشياء والأمور التي ظهرت مع مجيء الإسلام وتطورت شيئاً فشيئاً الى غاية ما أصبحت عليه اليوم²

✓ المطلب الثاني: وسائل وأساليب التوعية الصحية

تعتمد إدارات الصحية وخاصة في دول العالم الثالث على برامج التثقيف الصحي ويكون دور الاعلام شكليا بل وسطحيا ومع ذلك فان برامج التثقيف الصحي هي بالأصل برامج تتطلب كفاءات ودراسات العلمية والعملية بكل قواعد عملية التثقيف الصحي وان تكون قادرة على التعبير ولإيضاح ووضع حلول مناسبة للمشاكل التي تطرح عليهم وهذا يتطلب توفير وسائل وأساليب يستعملها المثقف الصحي لتقريب الموضوع المراد الحديث عنه الى اذهان الناس ومن هنا فان وسائل وأساليب التوعية الصحية والتثقيف الصحي تتم من خلال:

• الاتصال المباشر او المواجهي:

وهو الاتصال الذي يلتقي فيه المثقف الصحي بالشخص المستهدف من عملية التوعية والتثقيف سواء كان ذلك بطريقة المصادفة او المخطط لها مع المستهدف مثل لقاء المثقف او طبيب مع المريض واسرته مباشرة ولاتصال المباشر هو ذو تأثير هام وقوي اذ احسن المثقف الصحي أسلوبه ومهاراته وتدريبه ويكون عادة بشكل مواجهة او مقابلة بين المثقف الصحي وبين من يقدم لهم التوعية الصحية سواء كانت مواجهة فردية او جماعية فالمواجهة الفردية هي ان يتلقى المثقف الصحي واي شخص اخر ويقدم

¹ سورة الأعراف اية 31

² احمد ريان باريان، "دور وسائل الاعلام في تثقيف الصحة للمرأة السعودية بمدينة الرياض" ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة الملك سعود، 1424، 1425 ص 50 .

له معلومات واسس الصحية وطرق الوقاية من مرض بأسلوب المحادثة الشفهية ,المواجهة عادة ما يكون فيها حوار ونقاش وطرح أسئلة وإجابة عليها¹

● **الاتصال الغير المباشر:** وهو الاتصال يقوم به المثقف الصحي او القائم بالإعلام الصحي مع الناس من غير مقابلة شخصية وانما يكون من خلال استعماله أساليب ووسائل أخرى توصل المعلومات والحقائق الى راي العام من خلال استخدام وسائل الاعلام والاتصال الجماهيري كالراديو والتلفزيون والصحف والملصقات والصور وأفلام السينما الثابتة والمتحركة وغير من وسائل الإعلامية²

✓ **المطلب الثالث: العوامل المساعدة على نجاح او فشل التوعوي الصحية**

تهدف برامج التوعية الصحية الحديثة الى تغيير عادات الناس وقيمهم فيما يتعلق بالصحة والمرض كأى تغيير اجتماعي تواجهه برامج الصحة العامة عوائق تعيق التغيير وعوامل أخرى تساعد التغيير وتمثل في

- **عوائق ثقافية:** تتعلق بثقافة العامة والصحة والتقدم الحضاري ومنها:
 - **العادات والتقاليد:** وهي القيم المتوارثة التي تعمل على الحفاظ على القيم وتمسك بما كان يعتقد فيه الإباء ولأجداد وهي قوى تحقيق كل ما هو جديد وتقف في سبيله ومن امثلة تلك المعتقدات اتباع الطرق غير العلمية للعلاج مشاكل الصحة واعتمادها على معتقدات الغير المتوازنة والخطئة
 - **التمركز الذاتي للثقافة:** نجد في هذه الحالة ان سكان أي مجتمع يعتقدون طريقهم في الحياة هي أفضل من أي مجتمع اخر مما يجعل من صعب تغيير طريقهم بطريقة أخرى مكتسبة من غيرهم
 - **القيم النسبية:** التفاوت في تقدير وتقييم العمل الواحد فمثلا قد ينادي الطبيب بالإقلاع عن التدخين بينما يرى الشباب في التدخين انه مظهر من مظاهر الرجولة³
- **العوائق النفسية:** ومن اهم هذه العوائق:

¹ بسام عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 66.

² المرجع السابق، ص 67.

³ عبد المجيد الشاعر، رشدي قفاس، التغذية الصحية، (عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2004) ص 13.

- إدراك المشكلة: فالطبيب مثلا لا يدرك ان الذبابة ناقله للكثير من الامراض المعدية بينما انسان العادي يدركها على انها كائن في خليقة الله لهذا لا يتوقع منه ان يكافح الذباب &
- إدراك الحكومة ظرا لما مر به في الماضي من ظلم على الناس فان ادراكه للبرامج الحكومية يتسم دائما بالشك في انها تعمل لمصلحته ولهذا يتردد بعض الناس في قبول البرامج الصحية
- التفاوت في اللغة: وهذا باستعمال الطبيب او العاملين في الصحة العامة الفاظ والعبارات لا يفهمها انسان البسيط
- عوائق اقتصادية: ان مستوى اقتصادي لمجتمع ما يلعب دور مهما في تحديد درجة الصحة والمرض فهو يحدد المستوى الغذائي وطبيعة المسكن والازدحام ومستوى الصحة البيئية بالإضافة الى ان مستوى اقتصادي يحدد قدرة على المجتمع على تقديم الخدمات الصحية لأبنائه في مختلف المناطق¹

¹ اسعد يوسف ميخائيل، أسس التربية الجنسية، (القاهرة، دار النهضة للطبع والنشر، القاهرة , 1995) ص 55.

مبحث الثاني: المستشفى وعلاقته بالإدارة والاتصال

✓ المطلب الأول: مفهوم المستشفى

عرفت المنظمة الصحية العالمية المستشفى من منظور الوظيفي بأنها جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي وتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية للسكان سواء كانت علاجية او وقائية وتمتد خدمات عيادته

الخارجية الى اسرة في بيئتها المنزلية كما انه أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين ومركز للقيام ببحوث اجتماعية حيوية¹

عرفت الجمعية الامريكية للمستشفيات، المستشفى بأنها مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم بتسهيلات طبية دائمة تشمل اسرة للنوم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج الازمين للمرض²

✓ المطلب الثاني: علاقة المستشفى بالإدارة

تختلف الإدارة في المستشفى عنها في المنظمات الأخرى سواء كانت تابعة لقطاع حكومي او خاص، ورغم وجود اساسيات مشتركة تتعلق بوظائف الإدارة المعرفية، فالمستشفى تنظيم طبي تقدم خدمة صحية، وهي

خدمة إنسانية في المقام الأول تتعلق بالمرضى والمرضى فئات مختلفة وطبقات متنوعة، ويتميز تنظيم المستشفى بالتنظيم التخصصي الواسع العائد لوجود فئات عاملة متنوعة في تخصصاتها ومستوياتها التعليمية والثقافية والاجتماعية وكذلك في المستويات دخولها ما بين أطباء بفئاتهم من أطباء استشاريين الى أطباء اخصائيين الى أطباء عاميين ومن اخصائي علوم الصحية الى إداريين الى مستخدمين العمال, أي ان المستشفى يضم موظفين مؤهلين بتأهيلات عالية ورفيعة, في نفس الوقت الذي يضم فيه الموظفين دون علم او مهارات او تأهيل , وكثير ما يؤدي ذلك الى ظهور ما يعرف بالتنظيمات غير رسمية وهي

¹صلاح محمد ذياب، ادارة المستشفيات والمراكز الاجتماعية الحديثة، ط 1، (الأردن، عمان دار الفكر , 2009)ص32 .

² عبد العزيز مخيمر، محمد طعمانة, اتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات المفاهيم وتطبيقات, (مصر القاهرة , المنظمة العربية للتنمية الإدارية

,2003); ص 7

تجمعات بين الفئات المتنافسة والمستشفى تختلف عن المنظمات اخرى كونها تعمل على مدار اربع وعشرين ساعة طوال ساعات الليل وطوال ايام اسبوع وطوال شهور السنة دون توقف, وبها قسم طوارئ يتطلب من العاملين ان يكونوا على استعداد تام ودائم في اي وقت¹

وأشارت الحقائق الميدانية في عدة مستشفيات على ضرورة وضوح الأدوار بين المراكز القيادية المكونة للإدارة العليا في المستشفى، وكذلك العلاقات التي ترسم حدود هذه الأدوار على النحو الذي يعزز فاعلية الأدوار واهم هذه المراكز القيادية الثلاثة الآتية:

● **مجلس الإدارة:** فعندما يتعلق بدور هذا المجلس فان النظرة تقليدية لدور مجلس إدارة هو ان يكون هيئة غير تخصصية يفترض ان تسلك سلوك الوصي على مجتمع المستشفى فحسب، وانما يتدخل أيضا في تفاصيل التنفيذ وقد تطور لاحقا هذا الدور على النحو واضح ويمكن ابراز هذا التطور من خلال جوانب تالية: _ أصبح المجلس مع مضي الوقت يمتلك دور في تحديد الأهداف وسياسات المستشفى ضمن إطار عام واسع يتناسب مع ما ترغبه الجهات الحكومية اما تنفيذ واشراف على هذه السياسات فقد تركت لكادر الطبي.

_ تحمل مسؤولية تنظيم وتنسيق جهود الكادر طبي وإداري على نحو الذي يساهم في تحقيق الأهداف ومتابعة المعوقات التي تعوق تنفيذ السياسات.

_ نظرا لكون المستشفى منظمة اجتماعية فان الدور الجديد الذي يجب ان يؤديه المجلس هو تمثيل المجتمع وتلبية حاجاته وأيضا تمثيل المستشفى لدى المجتمع²

_ العمل كحد بيني عازل بين الجهات الحكومية والمستشفى، اذ ان المجلس لا يمثل شرعية التوجه نحو الإدارة المركزية وتغليب العوامل المحلية واجبار الإدارة على مراعاتها فحسب وأيضا يتصرف كوسيلة ضغط سياسي على الجهات الحكومية لتغيير وتكيف سياستها تجاه المستشفى³

¹ عبد الالء ساعاتي، " مبادئ إدارة المستشفيات"، القاهرة، دار الفكر العربي، 1998ص 34 .

² حسين ذنون علي البياتي، المعايير المعتمدة في إقامة وإدارة المستشفيات وجهة نظر معاصرة، ط 1(جامعة الموصل، دار وائل للنشر، 2005)، ص ص 1؛ 4؛ 37 .

³ المرجع السابق، ص 38 .

● **مدير المنتدب:** يؤدي مدير يؤدي المدير المنتدب مع مجلس الإدارة عادة دورين هما تنفيذ سياسات المجلس وترجمته الى فعل ميداني وتقديم المشورة عند صياغة سياسات وفي كلا الدورين نادر ما يكون المدير المنتدب عضوا في مجلس إدارة وقد يؤدي دورا ثالثا عندما يساهم مباشرة في وضع سياسة المستشفى، اذ يفترض ان لا يكون الفرد سيذا وخادما معا، أي لا يمكن ان يكونوا واضعا للسياسة ومنفذ لها

● **الكادر الطبي:** هناك الصراع ونزاع داخل أروقة المستشفيات بسبب التضارب الحاصل بين الأطراف والثلاثة المذكورة، فالسعي إدارة المستشفى الى تقديم أفضل الخدمات التي يستقيم مع وجود التضارب والموقف الحرج الذي يوجهه المدير لكونه يتوسط العلاقة بين رغبة رئيس مجلس الإدارة وما يطمح اليه الكادر طبي، وهو يتمنى ان يتحقق له يوما فهم وإدراك دور وطبيعته والجوانب هذه العلاقة وذلك بخاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة الا انه غالبا ما يتم تفويض صلاحية ذلك في مجال الرعاية تخصصية المباشرة الى كادر الطبي.

واهم ما يميز إدارة المؤسسات الصحية عن إدارة المؤسسات غير صحية ما يلي¹

_ طبيعة العمل في المؤسسة الصحية غالبا ما يكون على مدار السعة وبدون توقف اثناء العطل والاعياد.

_ العمل في المؤسسة الصحية غالبا ما يكون تحت ظل اضطراب النفسي والعاطفي، وهذا لا يعني بالطبع عدم وجود المقالاتية في اتخاذ القرارات وانما تسيطر أحيانا بالنواحي العاطفية والنفسية في اتخاذ بعض القرارات.

_ يمكن للإدارة العليا ان تتصل مباشرة بأقل مستويات إدارية وكذلك يمكن لأقل المستويات إدارية ان تتصل مباشرة باي مستوى اداري دون الحاجة للمرور بالتسلسل اداري حسب الهيكل التنظيمي.

_ الاهتمام الزائد في المشاكل التي قد تحدث في المؤسسة الصحية مع ضرورة اتخاذ إجراءات الفورية والمستعجلة جدا لحل تلك المشاكل كانقطاع التيار الكهربائي، التدفئة او المياه.

_ ادارة المؤسسة الصحية تتميز بالتعقيد لوجود مهن مختلفة كثيرة وكذلك اعداد كبيرة من العاملين ووجود أجهزة ومستلزمات طبية معقدة بالإضافة الى ان اغلب المؤسسات الصحية تتميز بوجود خطيين للسلطة.

¹ صلاح محمود ذياب، مرجع السابق، ص 37; 36.

المرونة في إدارة المؤسسة الصحية لتمييزها بالعلاقات الإنسانية الكثيرة وفي مختلف الاتجاهات.

مشاركة المجتمع المحلي في اتخاذ القرارات في المؤسسة الصحية أحيانا، وأحيانا أخرى تتسم القرارات بالاستعجال مما يؤدي الى وجود أي نوع من المشاركة في اتخاذ القرارات.

يغلب على إدارة المؤسسات الصحية أسلوب إدارة الازمات بالإضافة الى ان الإدارة المؤسسة الصحية لها القدرة على التكيف مع مختلف التحضيرات البيئية الخاصة بالتغيرات السياسية¹.

✓ المطلب الثالث: علاقة المستشفى بالاتصال

لا تخلو أي مؤسسة صغيرة او كبيرة حكومية او شخصية خاصة او عامة من الاتصال فالاتصال هو لب او محرك هذه المؤسسات ناهيك عن مؤسسة حساسة وحيوية كالمستشفى فبغض النظر عن التعاريف لكل من المستشفى والاتصال حيث تم سرد التعاريف والمفاهيم الخاصة بهم فقطاع هام او مؤسسة كالمؤسسة الصحية والمستشفى يعتمدا اعتمادا كبيرا على الاتصال رغم ان ذلك غير ظاهر او يبدو غير أساسي كوجود أطباء مثلا او الممرضين والمرضات الا انه أساسي وضروري يحتاجه كل من له علاقة بالمستشفى من المريض الى الممرضين او الممرضات الى الطبيب والإدارة الى جهة العليا وهي وزارة الصحة، فمستشفى تخصص له فرع خاص ولا نذهب بعيد فالجزائر ادركت كالدول التي سبقتها وانشأت خلية خاصة تسمى بخلية الاتصال توجد بالمستشفيات وتتولى هذه الخلية كل ما يعني الاتصال بالمستشفى فبمجرد ملاحظة بسيطة لأي زائر للمستشفى لعيادة مريض له فانه خاصة اذ كان يزور لمستشفى اول مرة فسيقوم بالسؤال عن المريض وهذا السؤال الذي هو شكل من اشكال اتصال الشفوي والذين سيؤدي به الى ارشاده الى مكتب استقبال والتوجيه الذي سيوجهه بدوره الى مبتغاه فهذا المكتب الذي وجد أساس لتوجيه الأشخاص يسهل المهمة للزائر ويكفيه التيهان خاصة وان كان مستشفى كبيرا².

مما سيكلفه ذلك الوقت ط

¹ المرجع السابق، ص 38.

² عبد الاله ساعاتي، مرجع سابق، ص 87.

ويل مرة يسال ممرضا ومرة أخرى الذي يعالج فيه مريضه وان كان في جناح العظام او الجراحة او استعجالات كما ان زائر يمكنه ان يسال الأطباء والممرضين المتابعين للمريض عن حالته وهكذا دور اتصال او ضرورة اتصال بالنسبة للزائر فقط ويعمم ذلك على كافة الزائرين لمرضاهم , فنجد ان مكتب استقبال أحيانا يكون عنده طابور من سائلين والمستفسرين عن إجراءات الدخول او الخروج بالنسبة للمرضى ولا نهمل التلفزيون والتليفون الذي هو وسيلة اتصال تكاد تكون ضرورية في المستشفى حيث يستعمله أهالي المرضى للسؤال عن مرضاهم او تكلم مع الأطباء بخصوصهم وكذلك الإدارة وعلى ذكر هذه الأخيرة فان إدارة المستشفى لا تستغني عن اتصال في عملها هذا ما يفسر وجود خلية الخاصة باتصال كما ذكرنا سابقا فمدير المستشفى يعطي أوامره الى الموظفين وهؤلاء سواء كانوا اداريين او أطباء او غيرهم من عاملين في المستشفى ويعتبر هذا اتصال بالاتصال تنازلي.¹

¹ المرجع السابق، ص 88.



الإطار التطبيقي



الفصل الثالث: تحليل الجداول

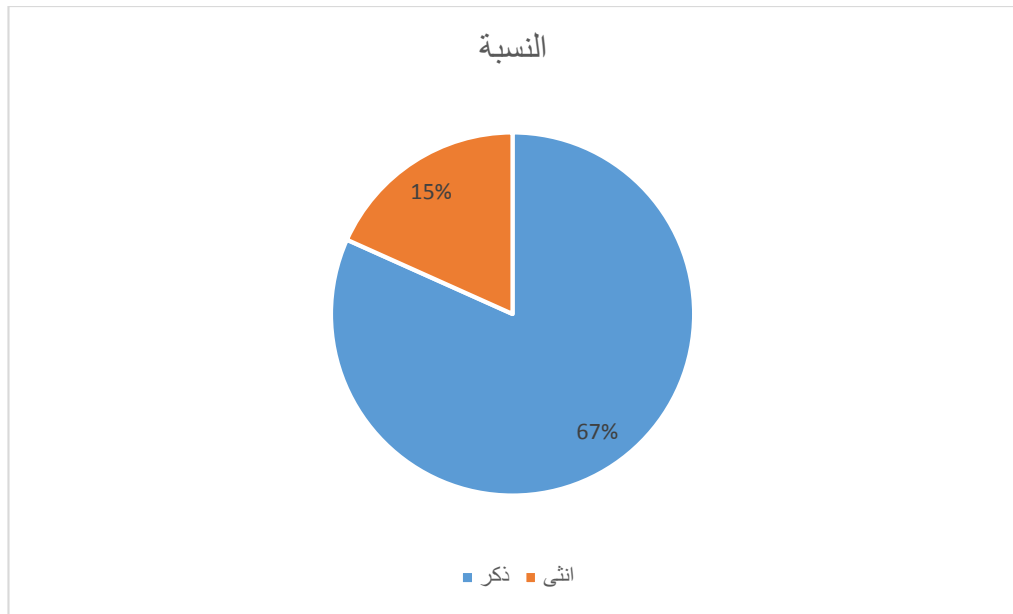
البيانات الشخصية

الجدول رقم 01 يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	67
انثى	15	33
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 1 توزيع العينة حسب متغير الجنس، حيث توصلت نتائج الدراسة ان اغلبية الباحثين من فئة الذكور وذلك بنسبة 67% من افراد عينة الدراسة ,بينما قدرت نسبة اناث ب33% وهذا قد يكون راجع الى ان الذكور اكثر من اناث او ان قلة اناث سببه طبيعة العمل الذي يحتاج الى ذكور اكثر من اناث او قد ترجع الى مجتمعنا هذا الذي يرفض عمل الذكور في هذا المجال.



الشكل رقم 1 يبين رسم بياني يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

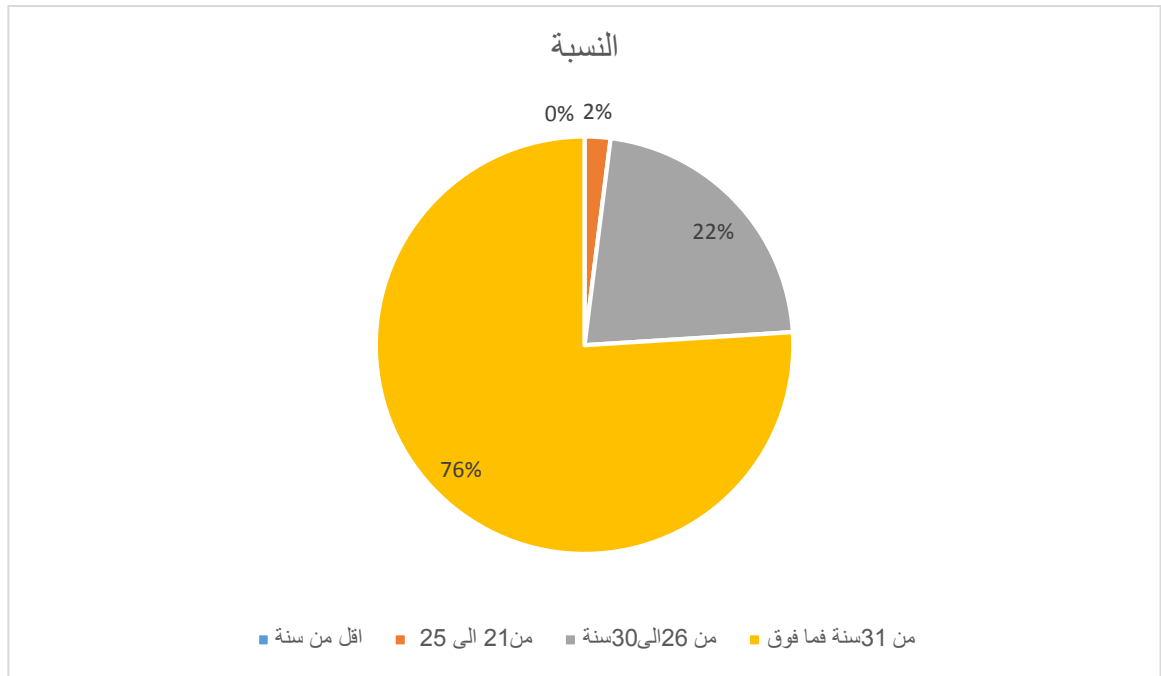
الجدول رقم 2: توزيع افراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
اقل من 20 سنة	0	0%
من 21 الى 25	1	2%
من 26 الى 30	10	22%
من 31 فما فوق	34	76%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: يظهر لنا من خلال نتائج الجدول رقم 2 توزيع العينة السن

فيما يخص معطيات الخاصة بالسن فهي تعد من اهم المحددات خصائص المجتمع المدروس وذلك راجع الى ان كل فئة عمرية لها خصائص واهتمامات وانطلاق من الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان اغلبية الباحثين أي 76% منهم تتراوح أعمارهم من 31 سنة فما فوق بينما 22% من الباحثين تتراوح أعمارهم بين 26 الى 30 سنة وكانت اقل نسبة ب 2% للذين تتراوح أعمارهم من 21 الى 25 سنة , وكانت النسبة المنعدمة للذين تتراوح أعمارهم اقل من سنة , وعليه يمكن القول ان اغلبية الباحثين هم شباب وهذا قد يكون راجع الى ان المجتمع يتميز بقاعدة شبابية قادرة على تقديم اقصى ما لديهم لتستفيد المؤسسة من طاقاتهم, كما تعتبر هذه المرحلة العمرية مرحلة عطاء وبذل الجهود.



الشكل رقم 2 يبين توزيع افراد العينة حسب متغير السن

الجدول رقم 3: توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
29%	13	عازب(ة)
71%	32	متزوج(ة)
0%	0	مطلق(ة)
0%	0	ارمل(ة)
100%	45	المجموع

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

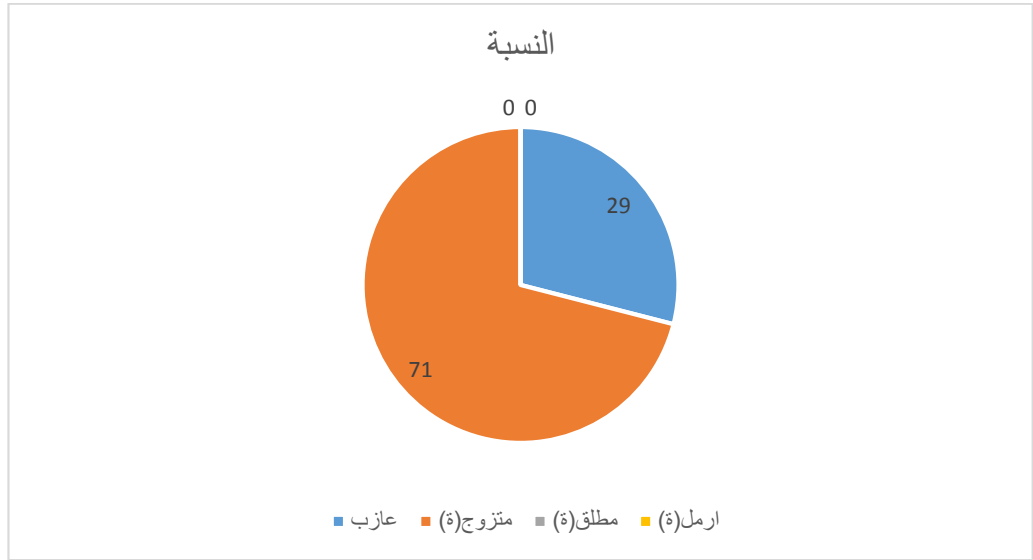
التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 3 توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية ان اغلب افراد العينة

حالتهم اجتماعية متزوجين وبلغ عددهم 32 وذلك بنسبة 71% ويليها عدد العازبين ب 13

وذلك بنسبة 29% ويرجع ذلك لان المتزوجين غالبا ما يكون مهتمين بالصحة وبصحة العائلة

ومنها فهم بحاجة الى المتابعة الصحية ومتابعة كل اخبار التي تخص الصحة وذلك لتزويدهم

بمعرفة اخبار الصحة



الشكل رقم 3 رسم بياني يبين افراد العينة حسب حالة العائلية

الجدول رقم 4: يبين توزيع افراد العينة حسب مستوى الدراسي

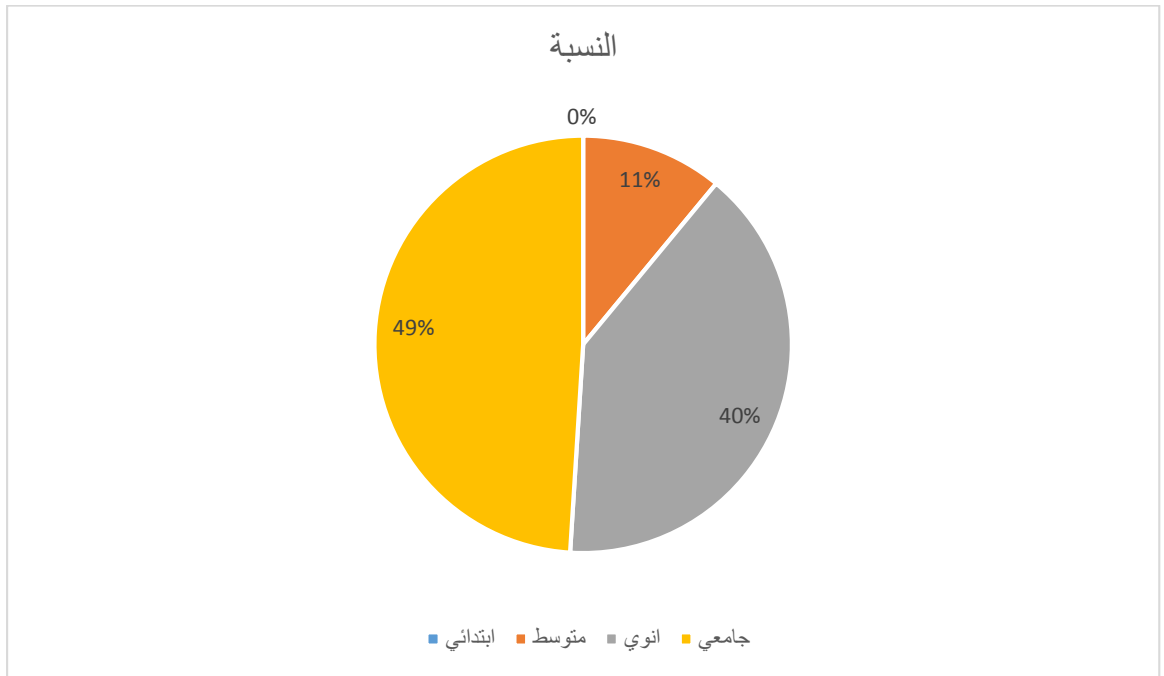
مستوى دراسي	تكرار	نسبة
ابتدائي	0	0%
متوسط	5	11%
ثانوي	18	40%
جامعي	22	49%
مجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين النتائج الجدول رقم 4- توزيع العينة حسب متغير مستوى الدراسي حيث يؤثر

المستوى التعليمي على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما ان له تأثير مباشر على مبتكرات

ويتوزع افراد المجتمع البحث حسب المستوى التعليمي الى اربع فئات، حيث كانت اغلبية المبحثن جامعيين وذلك بنسبة 49% وكانت نسبة 40% من المبحثن ذوي مستوى ثانوي , بينما قدرت نسبة ضئيلة للمبحثن ب11% بينما كان مستوى ابتدائي منعدم، وهذا قد يكون راجع الى طبيعة العمل في المؤسسة الصحية التي تحتاج الى إطارات في تسيير شؤونها.



الشكل رقم 4 رسم بياني يبين توزيع افراد العينة حسب مستوى الدراسي

جدول 5: يمثل توزيع افراد حسب متغير منذ متى تستخدم الفيس بوك.

النسبة	التكرار	فئات
09%	04	اقل من سنة
13%	06	من سنة الى سنتين
13%	06	من 3 سنوات الى 4 سنوات
64%	29	اكثر من 4 سنوات
100%	45	المجموع

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين النتائج جدول رقم 5: توزيع العينة حسب مدة استخدامهم للفيس بوك حيث اتضح

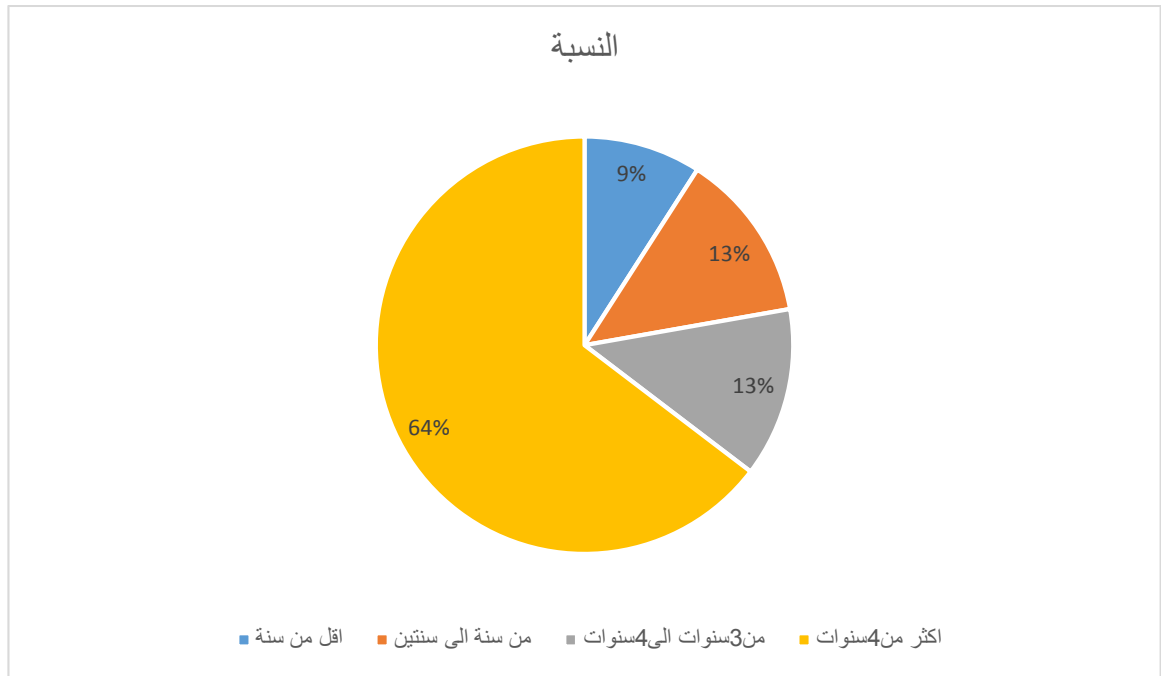
لنا في الجدول أعلاه ان اغلبية افراد العينة يستخدمون الفيس بوك أكثر من 4 سنوات وذلك

بنسبة 64% وذا شيء منطقي مع وقتنا الحالي حيث ان وسائل تكنولوجيا فرضت نفسها على

دول العالم وتليها الفئتين اللذان يتمثلان بنفس النسبة المقدرة بـ 13% وبعدها الفئة التي تتمثل

اقل من سنة وكأقل نسبة بـ 09% وهذا يعود الى ان اغلبية المبحثين يقضون معظم اوقاتهم

على موقع الفيس بوك



الشكل رقم 5 يمثل توزيع افراد العينة حسب المتغير منذ متى تستخدم الفيس بوك

جدول رقم 6: يمثل توزيع افراد حسب متغير مستوى الخبرة في التعامل مع الفيس بوك:

النسبة	التكرار	مستوى الخبرة
31%	14	ممتاز
56%	25	متوسط
13%	06	ضعيف
100%	45	المجموع

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

الجدول رقم 7: يمثل توزيع افراد العينة حسب الوقت الذي انقضى في استخدام الفيس بوك

الفئة	التكرار	النسبة
اقل من ساعة	14	31%
من ساعة الى ساعتين	20	44%
من 3 ساعات الى 4 ساعات	08	18%
اكثر من 4 ساعات	03	07%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول على اعتماد بنتائج الاستبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 7 عدد ساعات لاستخدام الفيس بوك حيث تبين لنا من

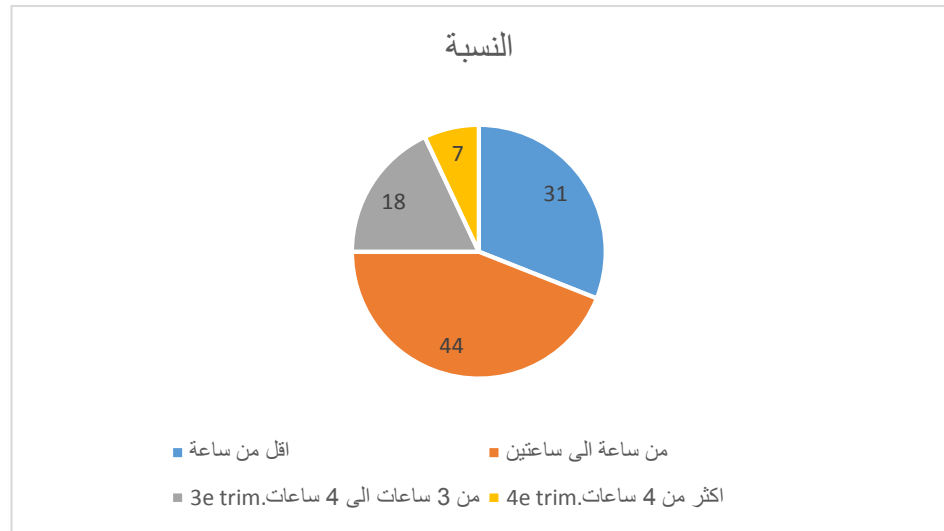
الجدول أعلاه الحجم الساعي الذي يقضونه في استخدام الفيس بوك يوميا ونلاحظ من خلال

قراءتنا لبياناته ان اغلب فئة تقضي في استخدامها لفيس بوك من ساعة الى ساعتين بنسبة 44%

كما نجد نسبة ثانية سجلت ضمن فئة اقل من ساعة وذلك بنسبة 31% وتليها نسبة 18% من

المبحثين يقضون وقتهم في استخدام لفيس بوك من 3 ساعات الى 4 وسجلت نسبة الأخير كأقل

نسبة للفئة أكثر من 4 ساعات ومقدرة ب 07%



الشكل رقم 7 يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الوقت المقضي على الفيس بوك

جدول 8: يمثل توزيع افراد العينة حسب الوقت المفضل في استخدام للفيس بوك.

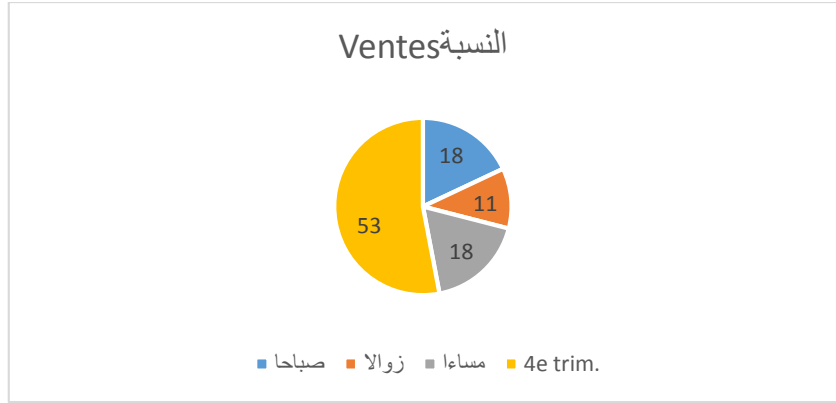
الوقت	التكرار	النسبة
صباحا	08	18
زوالا	05	11
مساء	08	18
ليلا	24	53
مجموع	45	100

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج الاستبيان.

التعليق: يبين نتائج الجدول رقم 8 توزيع العينة حسب الوقت المفضل لتصفح على الفيس بوك

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان اغلبية المبحثن يفضلون استخدام موقع الفيس بوك ليلا

لأنها الفترة التي يكون فيها المبحثن متفرغون لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بكل حرية بعد قضاء يومهم في العمل لذلك فالليل يكون الوقت المناسب لاستخدام وتصفح الفيس بوك حيث أظهرت النتائج ان نسبة استخدام أكثر ارتفاعا مقدرة بـ 53% , بينما نسبة 18% يستخدمون الفيس بوك (صباحا ومساء) كما نجد عددا قليلا من افراد العينة يفضلون استخدام الفيس بوك زوالا بنسبة 11%



الشكل رقم 8 يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير المتصل بالفيس بوك

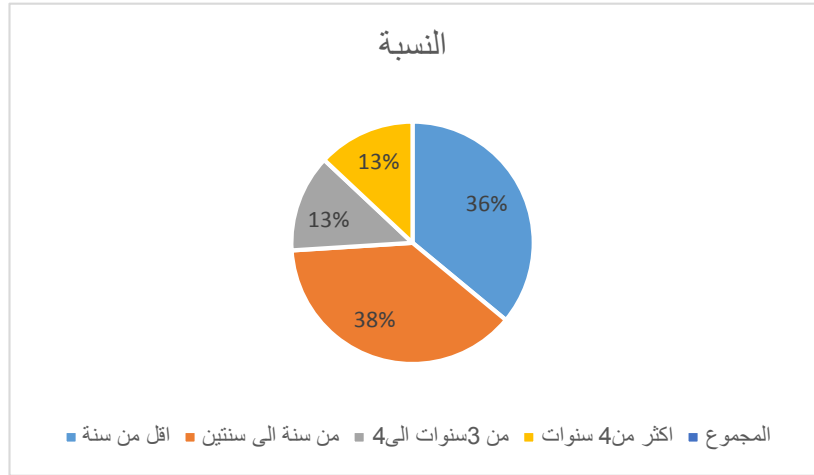
جدول رقم 9 يبين توزيع افراد العينة حسب المدة التي بدأت العينة في استخدام صفحة المؤسسة

الفئة	التكرار	النسبة
اقل من سنة	16	36%
من سنة الى سنتين	17	38%
من 3 سنوات الى 4سنوات	06	13%
اكثر من 4سنوات	06	13%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 9 توزيع العينة حسب المدة التي بدأت العينة في استخدام صفحة المؤسسة, حيث يتضح لنا من خلال تحليل هذا الجدول ان أكثر متابعين للصفحة كانت المدة من سنة الى سنتين بنسب 38% ما يعادل 17 من المجموع الكلي، وتليها الفئة التي مدتها اقل من ساعة بنسبة 36% و تتمثل الفئتين المتبقتين بنفس النسبة التي كانت 13% وتتمثل الفئتين من 3 سنوات

الى 4 والفتة أخرى كانت أكثر من 4 سنوات



الشكل رقم 9 يبين رسم بياني تمثل توزيع العينة حسب متابعين صفحة الفيس بوك

الجدول رقم 10 يبين درجة متابعة المستخدمين الصفحة المؤسسة الصحية

النسبة	التكرار	
51%	23	دائما
24%	11	أحيانا
24%	11	نادرا
100%	45	المجموع

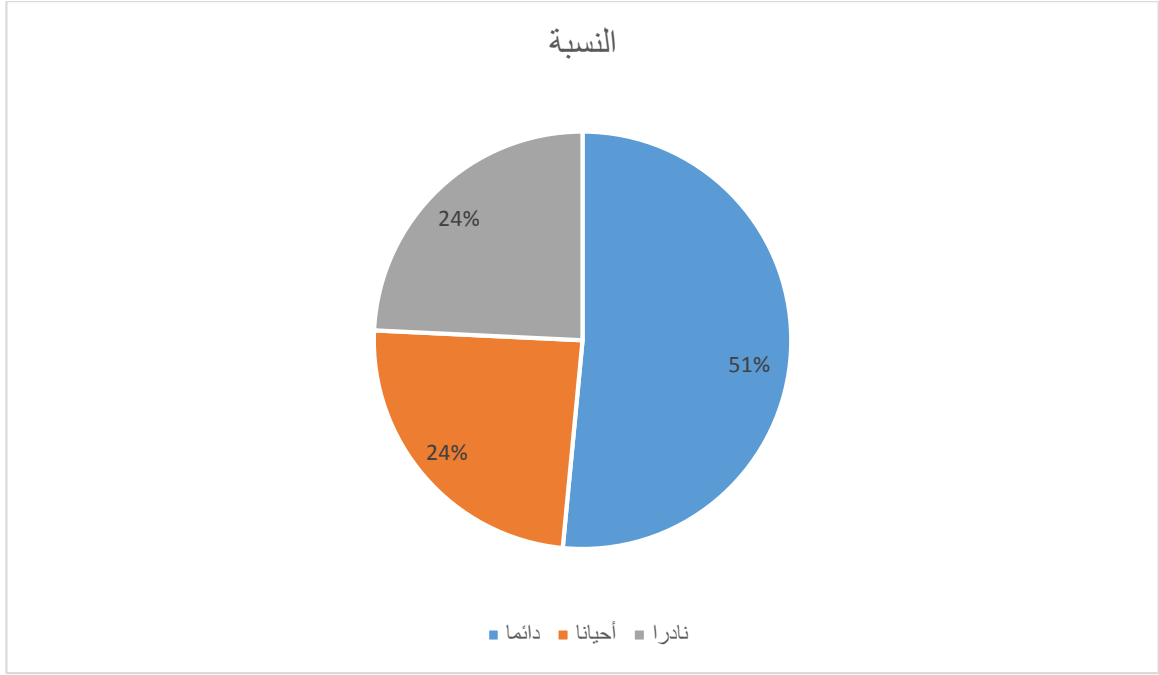
المصدر: اد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 10 توزيع افراد العينة حسب متابعين صفحة المؤسسة الصحية

بعين ماضي، حيث اتضح لنا من خلال الجدول ان اغلبية الباحثين الذين يتابعون صفحة

المؤسسة الصحية بعين ماضي يتابعونها دائما وذلك بنسبة 51% بينما 24% من الباحثين

أحيانا ونادرا ما يتابعون صفحة المؤسسة الصحية وهذا قد يكون راجع النسبة أكبر للمتابعين
صفحة المؤسسة الى اهتمامهم الكبير كل ما يخص الحصة



الشكل رقم 10 يبين رسم بياني يبين درجة متابعين افراد العينة لصفحة المؤسسة الصحية بعين

ماضي

جدول رقم 11: يمثل توزيع افراد العينة حسب مواضيع التي تهتم بالصحة

المواضيع	التكرار	النسبة
الاخبار الخاصة بتطعيم	03	07%
مواعيد خروج أطباء اختصاصيين	10	22%
معرفة اخبار الصحة بعين ماضي	32	71%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 11 توزيع افراد العينة حسب المواضيع التي تهتم بالصحة حيث

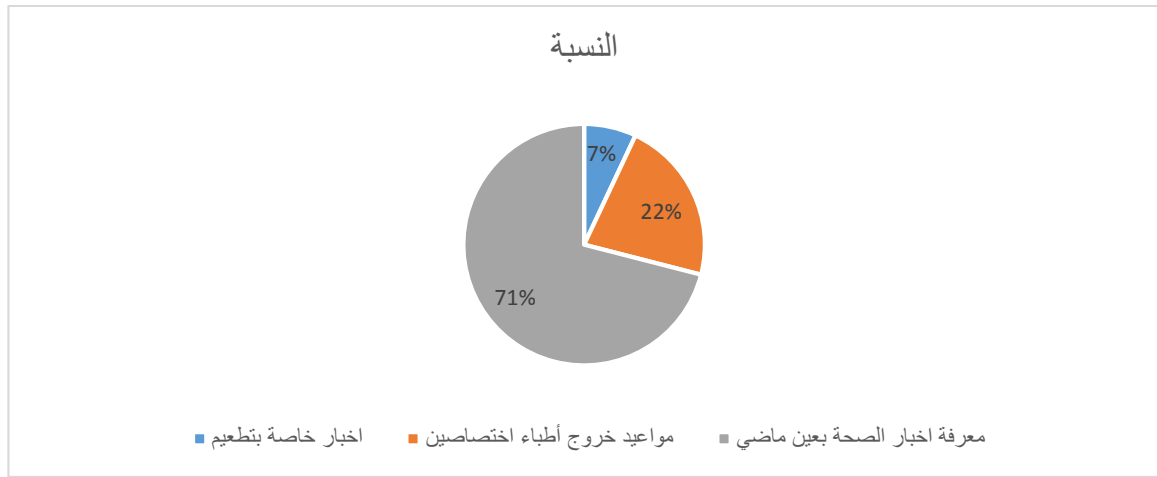
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اعلى نسبة قدرت ب 71% حيث أكدت هذه النسبة ان

المواضيع التي تهتمهم في الصحة هيا معرفة اخبار الصحة بعين ماضي وهذا راجع الى دوافع

التقنية لاستخدام التكنولوجيا اتصال الحديثة بينما تأتي في المرتبة ثانية نسبة 22% هيا مواعيد

خروج أطباء اختصاصيين , بينما كانت نسبة اقل ب 07% وقد يرجع ذلك الى رغبة الباحثين

في مواكبة التطور الحاصل في الدول



الشكل رقم 11 يبين الرسم البياني توزيع افراد العينة حسب مواضيع التي تهتم بالصحة

الجدول رقم 12: توزيع افراد العينة حسب تفاعل مع صفحة المؤسسة (مشاركة منشورات وطرح

أسئلة واء)

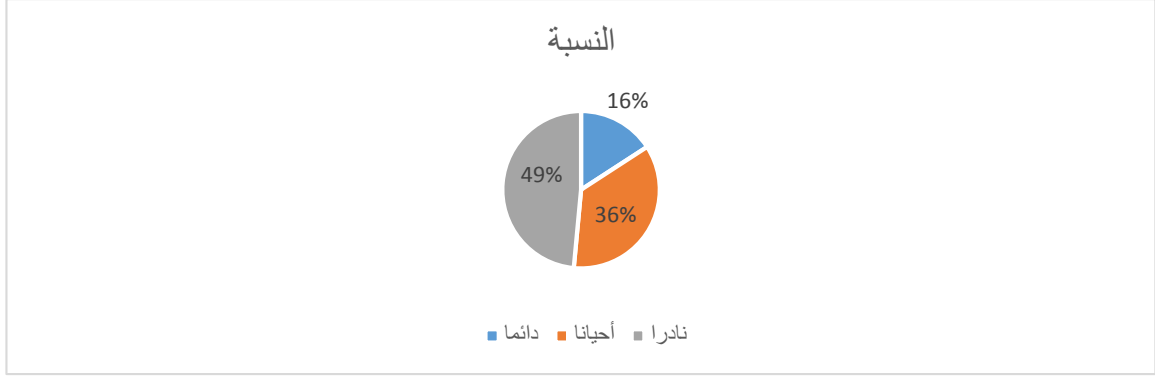
الفئة	التكرار	النسبة
دائما	07	16%
أحيانا	16	36%
نادرا	22	49%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 12 توزيع افراد العينة حسب تفاعل مع صفحة المؤسسة الصحية

بعين ماضي، نلاحظ من الجدول أعلاه ان اغلبية الباحثين نادرا ما يتفاعلون مع صفحة المؤسسة

الصحية وذلك بنسبة 49% وتليها نسبة 36% أحيانا اما فيما يخص الذين يتفاعلون دائما فكانت نسبتهم 16%



الشكل رقم 12 يبين رسم البياني توزيع افراد العينة حسب تفاعل مع صفحة المؤسسة

الجدول رقم 13 تقديم صفحة المؤسسة معلومات صحية مفيدة

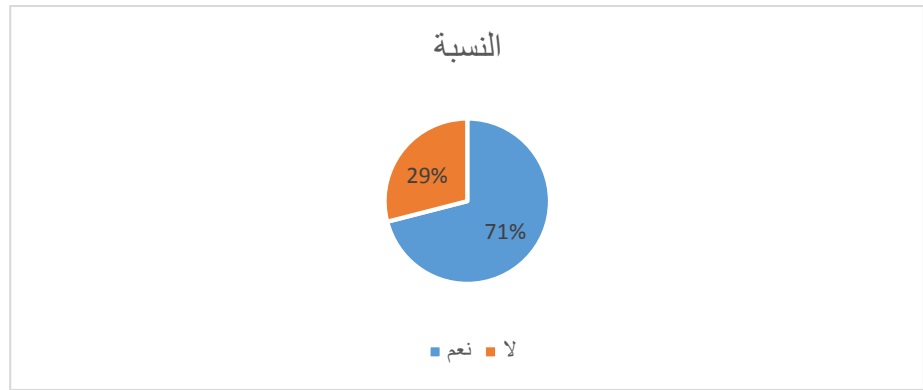
النسبة	التكرار	الفئة
71%	32	نعم
29%	13	لا
100%	45	المجموع

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق: تمثل نتائج الجدول رقم 13 توزيع العينة حسب معلومات التي تقدمها المؤسسة الصحية

عبر صفحة الفيس بوك مفيدة كانت ذلك بأعلى نسبة مقدرة ب 71% بينما كانت أدني سبة

بإجابته غير مفيدة بنسبة 29%



الشكل رقم 13 يمثل رسم البياني توزيع افراد حسب معلومات المقدمة من المؤسسة الصحية

الجدول رقم 14 يمثل توزيع افراد العينة حسب تسهيل لاستفادتهم من صفحة المؤسسة الصحية

النسبة	التكرار	الفئة
64%	29	نعم
36%	16	لا
100%	45	المجموع

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 14 توزيع العينة حسب تسهيل لاستفادتهم من خدمات

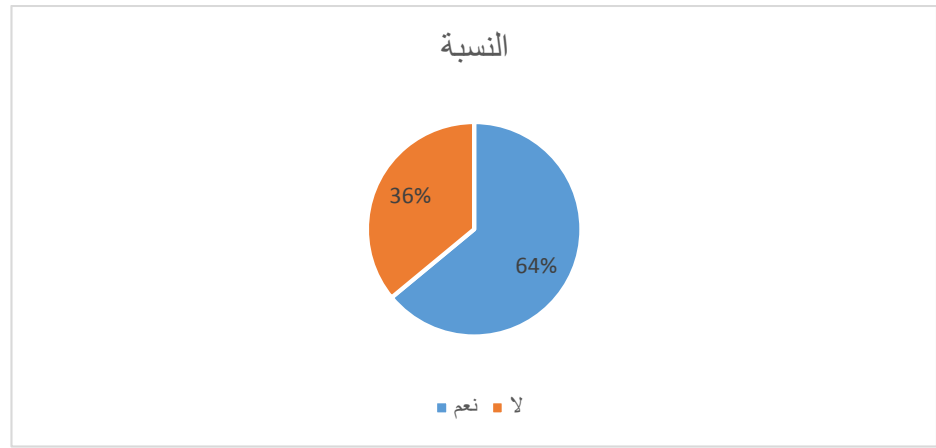
المؤسسة الصحية بعين ماضي، توصلت نتائج الدراسة ان اغلبية المحثين اجابوا بان هناك سهولة

في استفادة من خدمات المؤسسة الصحية بعين ماضي وذلك بنسبة 64% ، فيما اجاب

36% منهم بعكس ذلك ، وقد ترجع تلك سهولة الى مميزات وخصائص العديدة لوسائل

تكنولوجيا الحديثة، حيث أصبحت التكنولوجيا هيا أساس في تحسين واستفادة من خدمات

المؤسسة الصحية بعين ماضي.



الشكل رقم 14 يمثل رسم البياني يبين توزيع افراد العينة في تسهيل للاستفادة من خدمات المؤسسة الصحية بعين ماضي

الجدول 15 : يبين هل يستخدم مستخدمين الصفحة من المعلومات

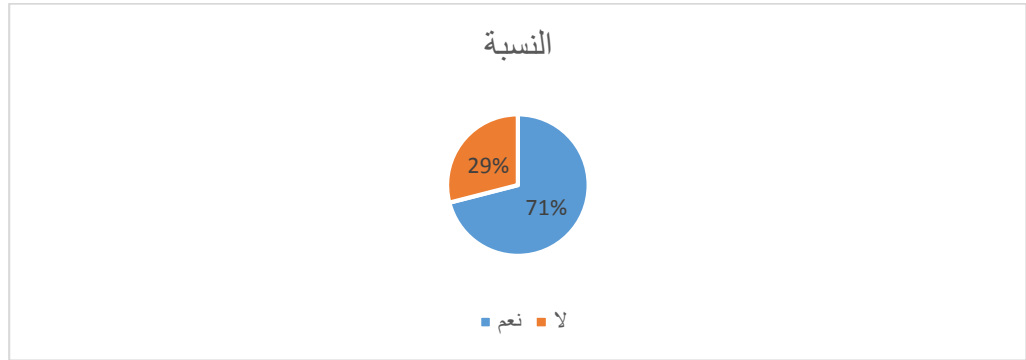
الفئة	التكرار	النسبة
نعم	32	71%
لا	13	29%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تمثل نتائج الجدول رقم 15 توزيع افراد العينة حسب استفادة من معلومات التي تقدمها

صفحة المؤسسة بعين ماضي، حيث اتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان اغلبية المبحثين بنسبة

71% يستفيدون من المعلومات التي تقدمها صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي، بينما كانت النسبة 29% من المبحثين يرون عكس ذلك، وقد يمكن ارجاع تلك النسبة الكبيرة في تجديد الى متغيرات الكبيرة التي صاحبت دخول التكنولوجيا في المؤسسات، ومما استفادت منه وخاصة في توفير الوقت والجهد معا حيث كان ذلك في صالح الموظفين والمواطنين.



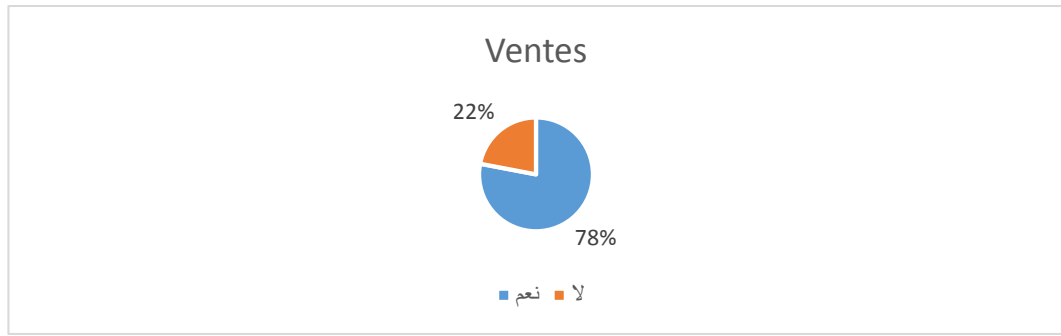
الشكل رقم 15 رسم بياني يمثل توزيع العينة حسب المعلومات الصحية مقدمة من طرف المؤسسة الصحية

الجدول رقم 16 يبين مادي ثقة المستخدمين ما تقدمه صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي

النسبة	التكرار	لغة
78%	35	نعم
22%	10	لا
100%	45	المجموع

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 16 توزيع افراد العينة حسب مدى ثقة المستخدمين الفيس بوك ما تقدمه صفحة المؤسسة من معلومات حيث تبين لنا من خلال جدول درجة ثقة الباحثين حول المعلومات التي تقدمها صفحة المؤسسة عبر صفحة الفيس بوك ونجد اغلبية كان جوابهم بنعم واثقون بدرجة كبيرة في معلوماتها وذلك بنسبة 78% بينما الباحثين الذين يرون عكس ذلك ولم يثقون في معلوماتهم تمثلوا بنسبة 22% وقد تعود نسبة الكبيرة من الباحثين لي مدى مصداقية من معلومات التي تنشرها صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي عبر صفحة الفيس بوك



الشكل رقم 16: يبين رسم البياني ثقة مستخدمي الفيس بوك في المعلومات التي تقدمها صفحة

المؤسسة الصحية

الجدول رقم 17 توزيع افراد العينة حسب رضى مستخدمي الفيس بوك على ما تقدمه صفحة

المؤسسة الصحية

النسبة	التكرار	الفئة
78%	35	نعم
22%	10	لا
100%	45	المجموع

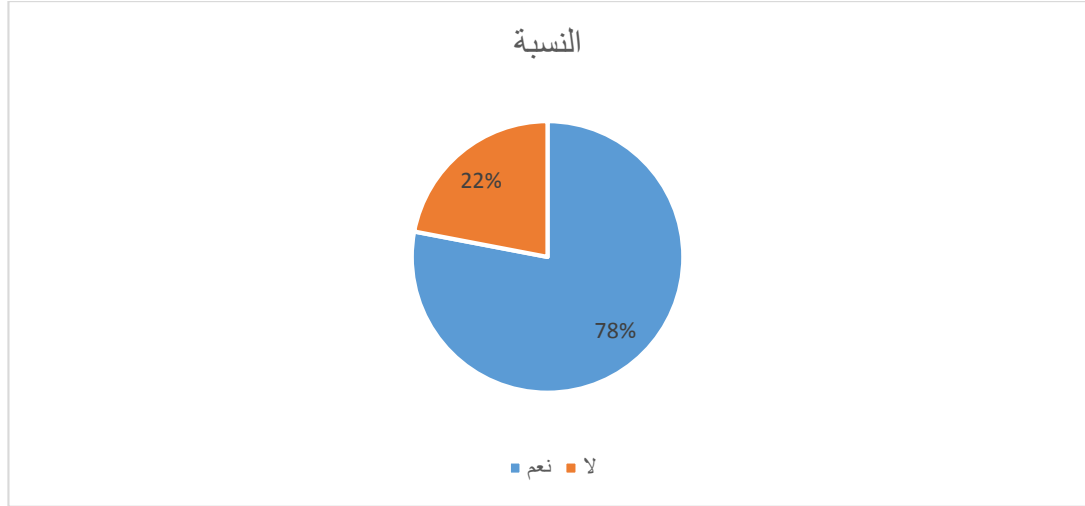
المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج الاستبيان

التعليق: يبين نتائج الجدول رقم 17 توزيع افراد العينة حسب رضى المستخدمين على ما تقدمه

صفحة المؤسسة الصحية من معلومات حيث اتضح لنا من خلال الجدول ان اغلبية افراد العينة

راضون على ما تقدمه صفحة المؤسسة من معلومات وذلك بنسبة 78% وهذا راجع الى مدى

اهتمامهم لما تقدمه صفحة المؤسسة وتليها الفئة غير راضون بنسبة 22%



الشكل رقم 17 يبين رسم البياني يبين توزيع افراد العينة حسب مدى رضى مستخدمين على ما

تقدمه صفحة المؤسسة الصحية

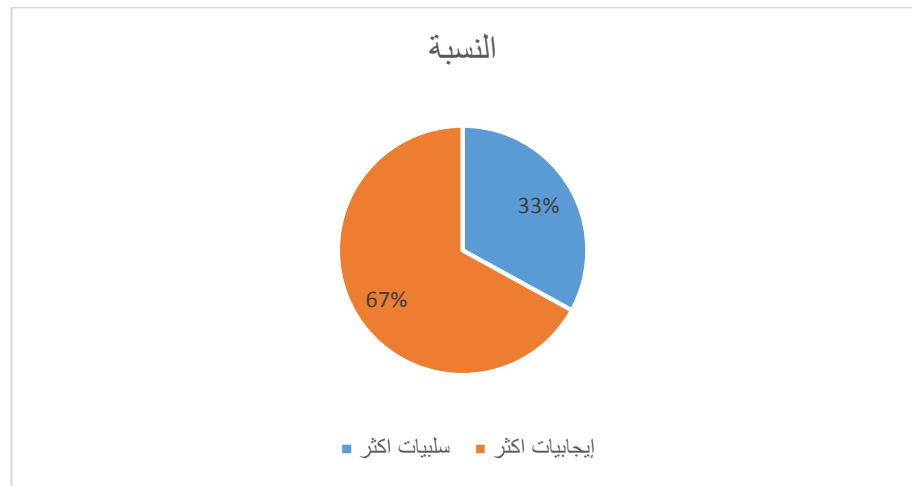
الجدول رقم 18: يبين توزيع افراد العينة حسب متابعين صفحة المؤسسة وما تقدمه من إيجابيات

وسلبيات

الفئة	التكرار	النسبة
سلبيات اكثر	15	33%
إيجابيات اكثر	30	67%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: بين نتائج الجدول رقم 18 توزيع افراد العينة حسب متابعين صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي من خلال النتائج التي توصلت لها دراسة نلاحظ ان اغلبية المحثين بنسبة 67% يرون من خلال متابعتهم لصفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي تمتلك إيجابيات أكثر, وفي حين ترى نسبة 33% ان صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي تمتلك سلبيات, وذلك يعود الى ما تحمله تكنولوجيا اتصال الحديثة من مميزات وتحسينات التي احدثتها في إدارة المؤسسة.



الشكل رقم 18 يبين الرسم البياني توزيع العينة حسب رأي متابعين في سلبيات وإيجابيات

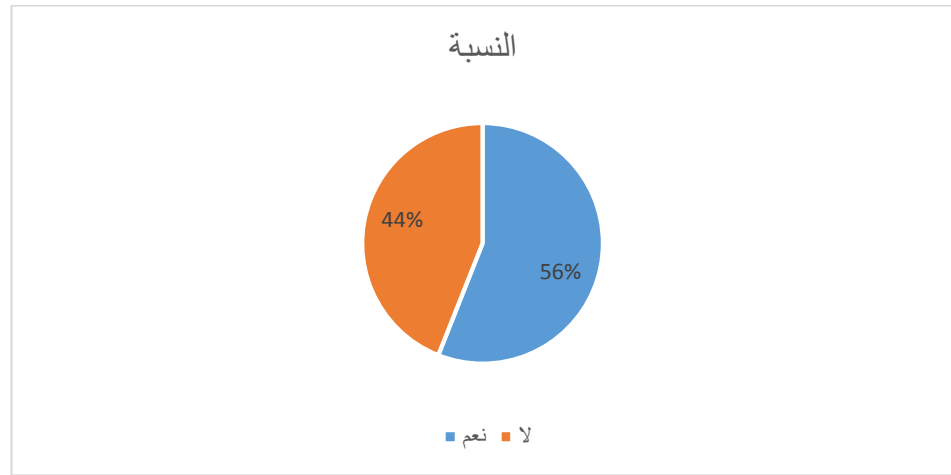
الصفحة

الجدول رقم 19 يبين توزيع افراد العينة حسب تحسين العلاقة المؤسسة الصحية بمستخدميها

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	25	56%
لا	20	44%
المجموع	45	100%

المصدر: اعد الجدول باعتماد على نتائج استبيان

التعليق: تبين نتائج الجدول رقم 19 توزيع افراد العينة حسب علاقة مستخدمي صفحة المؤسسة بالمؤسسة يتبين لنا ان اغلبية يرون ان صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي تحسن علاقة مستخدميها بالمؤسسة وذلك بنسبة 56% بينما هناك من لا يرى تحسن العلاقة المتابعين الصفحة بالمؤسسة بنسبة 44%



الشكل رقم 19 رسم بياني يبين توزيع افراد العينة حسب متابعين صفحة المؤسسة الصحية بعين

ماضي

المبحث الثاني: النتائج العامة لدراسة

- 1- اثبتت دراسة العينة ان معظم الافراد يستخدمون الفيس بوك منذ أكثر من 4 سنوات.
- 2- بينت الدراسة ان اغلبية الافراد العينة ان مستوى خبرتهم في تعامل مع الفيس بوك كانت متوسطة
- 3- اكدت الدراسة ان مستخدمي الفيس بوك يتصفحونه من ساعة الى ساعتين.
- 4- توصلنا من خلال هذه الدراسة ان افراد متابعين صفحة المؤسسة الصحية عبر الفيس بوك منذ اقل من سنة لمتابعة هذه الصفحة.
- 5- اثبتت دراسة العينة ان أكثر وقت المفضل في تصفح على موقع الفيس بوك كان ليل.
- 6- اتضح لنا من دراسة هذه ان جل المتابعين لصفحة المؤسسة عبلا صفحة الفيس بوك كانوا اقل من سنة
- 7- اتضح لنا من خلال دراسة ان جل متابعين صفحة المؤسسة الصحية دائما.
- 8- اكدت دراسة ان مواضيع التي تم استخدامها عبر صفحة الفيس بوك هي الاخبار الصحية بعين ماضي.
- 9- اثبتت الدراسة ان جل مبحثين نادرا ما تتفاعل مع صفحة الفيس بوك (مشاركة الصور او المنشورات او طرح اراء واسئلة).
- 10- كما ان هذه دراسة بينت ان صفحة المؤسسة الصحية تقدم معلومات صحية مفيدة.
- 11- اتضح لنا من خلال هذه الدراسة ان صفحة المؤسسة الصحية انها تسهل من استفادتك من خدمات المؤسسة الصحية بعين ماضي.
- 12- اثبتت الدراسة ان جل المبحثين يستفيدون من معلومات الصفحة المؤسسة الصحية.

13-أكدت الدراسة ان جل الباحثين يثقون في المعلومات التي تقدمها صفحة لمؤسسة.

14- بينت الدراسة ان افراد العينة راضون على ما تقدمه صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي.

15- اتضح لنا من خلال هذه الدراسة ان إيجابيات الصفحة المؤسسة اكثر من سلبياتها.

16- اثبتت الدراسة ان صفحة المؤسسة تحسن علاقتها مع مستخدميها

المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات

اثبات الفرضية الأولى

-لان نتائج الدراسة اثبتت ان غالبية عينة الدراسة يستخدمون الفيس بوك منذ أكثر من 4

سنوات وظهرت هذه النتائج نفس ما افترضناه لان هذا الموقع لاقى اهتمام كبيرا من طرف

مستخدميه.

نفي الفرضية الثانية

- لان نتائج دراسة بينت لنا ان مستخدمي صفحة المؤسسة من سنة الى سنتين وذلك راجع الى عدم

معرفة بوجود صفحة لتلك المؤسسة من قبل، ويتابعنها في وقت هذا دائما.

اثبات الفرضية الثالثة

-لان نتائج دراسة اثبتت نفس ما افترضناه وان الصفحة المؤسسة تقدم مواضيع مهمة وتخص الصحة

وتسهل استفادة من خدمات المؤسسة الصحية.

اثبات الفرضية الرابعة

- وهذا متطابق لنا مع نتائج الدراسة بان جل متابعين صفحة المؤسسة الصحية راضون على ما تقدمه

من معلومات وانهم يستفيدون منها



الخاتمة

في ختام دراستنا هذه وعلى ضوء ما قدمناه هدفت الدراسة الى معرفة دور وسائل اتصال الحديثة "الفييس بوك" في تحسين خدمات المؤسسات الصحية دراسة العينة من مستخدمي الصفحة لجوارية لمؤسسة الصحية

وبعد تحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها توصلنا الى جملة من نتائج التي تفسر لنا دور الذي تقوم به وسائل اتصال الحديثة "الفييس بوك" في تحسين الخدمات المؤسسة الصحية

والتي هيا إجابات عن التساؤلات التي تم طرحها في بداية الموضوع

وقد اتضح من خلال النتائج المتواصل اليها الى ان وسائل اتصال الحديثة "الفييس بوك" أصبحت هامة في وقتنا الحالي ومنها بالطبع ما يخص الصحة

وفعلا توصلنا الى ان وسائل اتصال الحديثة "الفييس بوك" لها دور كبير في تحسين خدمات المؤسسات الصحية

وخاصة ان المبحثن يقبلون بشكل كبير لتصفح في موقع الفييس بوك على صفحة المؤسسة الصحية ومعرفة ما تقدمه من اخبار ومعلومات بشكل دائم

وفي الأخير نتمنى ان تكون هذه الدراسة منطلقا لعرض المناقشات ووجهات نظر جديدة أكثر سعة وشمولية وتثري قسم اعلام واتصال بدراسات أكثر توسعا من هذه الدراسة وان تستفيد منها الأجيال القادمة ومما لا شك فيه ان دراستنا هذه الى توضيح وتحليل أعمق بحيث تعتبر نقطة انطلاق لدراسات القادمة وذلك بالاعتماد على اساسيات ومناهج متعددة في زمان ومكان مختلفين.



قائمة المصادر



أولا قائمة المصادر

1) القرآن الكريم

ثانيا الكتب

- 1) احمد طرطار, تقنيات محاسبة العامة في المؤسسات, (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية, 2002)
- 2) اسعد يوسف ميخائيل, (القاهرة: دار النهضة للطبع ونشر, 1995).
- 3) إيهاب خليفة, مواقع التواصل اجتماعي أدوات التغير العصرية عبر انترنت, ط 1 (السعودية: العربية للتدريب ونشر وتوزيع, 2016).
- 4) باسم الجعيرين, الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي, ط 1 (عمان: الرواد للنشر وتوزيع, 2009).
- 5) بسام عبد الرحمان المشاققة, الاعلام الصحي, ط 1 (عمان: دار أسامة للنشر وتوزيع, 2012).
- 6) حسين دنون, علي البياتي, المعايير المعتمدة في إقامة وإدارة المستشفيات وجهة نظر المعاصرة, ط 1 (جامعة الموصل: دار وائل للنشر وتوزيع, 2005).
- 7) شاهين واخرون, الاعلام والتنمية, ط 1 (القاهرة: مؤسسة الطبية, 2010).
- 8) صلاح محمد ذياب, إدارة المستشفيات والمراكز اجتماعية الحديثة, ط 1 (الأردن: عمان دار الفكر, 2009).
- 9) عباس صادق, الاعلام الجديد والمفاهيم والوسائل وتطبيقات, (الأردن: عمان دار نشر وتوزيع, 2008).
- 10) عبد الاله ساعاتي, مبادئ إدارات المستشفيات, (القاهرة: دار الفكر العربي, 1998).
- 11) عبد العزيز مخيمر, محمد طعامنة, اتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات المفاهيم وتطبيقات, (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية, 2003).

- 12) عبد المجيد الشاعر، رشدي قفاس، التغذية الصحية ط 1 (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر وتوزيع، 2004).
- 13) علي خليل شقرة، الاعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، ط 1 (الأردن: دار اسامة للنشر وتوزيع، 2016).
- 14) علي محمد رحومة، الانترنت والمنظومة التكنو اجتماعية، (بيروت: مركز الدراسات الوحدة العربية، 2007).
- 15) منذر ضامن، اساسيات البحث العلمي ط 1 (الأردن: دار المسيرة للنشر وتوزيع، 2007).
- 16) وائل مبارك فظل هلك، أثر الفيس بوك على المجتمع، ط 1 (السودان: مدونة الشمس النهضة، 2010).

ثالثا: المذكرات

- 1) احمد ريان باربان، "وسائل الاعلام في تثقيف الصحة للمرأة السعودية بمدينة الرياض" رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الملك سعود 1424_1425.
- 2) جيهان حداد، "المقاهي الالكترونية ودورها في تحول الثقافي في مدينة، دراسة انثر ويولوجية"، جامعة اليرموك، رسالة ماجستير غير منشورة 2002
- 3) مصعب حسام الدين لطفي، " دور مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك في عملية تعبير السياسي"، رسالة ماجستير في تخطيط، رسالة ماجستير في التنمية وتخطيط غير منشورة، جامعة نجاح الوطنية، نابلس فلسطين، 2012

رابعا: المجالات

- 1) زاهر راضي، "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي"، مجلة التربية، العدد 16 جامعة عمان الاهلية 2003.

2) فاطمة بومدين، محمود علالي، تطور وسائل اتصال الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الاصلية في المجتمعات العربية، جامعة عمار ثلجي بالأغواط مجلة العلوم إنسانية والعلوم الإسلامية، العدد الثامن، جوان 2018

3) فهد علي طيار، شبكات التواصل اجتماعي واثرها على القيم لدى طالب الجامعي، المجلة العربية للدراسات العدد 61 الرياض 2012.

4) مشري مرسى، شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة تثقيف العدد 395 لبنان 2012

خامسا: مواقع الكترونية

1) احمد أبو زيد، الفكرة وراء تأسيس الفيس بوك، مقال على انترنت، تم اطلاع عليه يوم (10 / 01 / 2022) على ساعة 45: 20 <http://www.co/>

2) دعاء غيم، إيجابيات وسلبيات الفيس بوك، مقال متاح على انترنت تم اطلاع عليه يوم (11 / 01 / 2022) على ساعه 05: 11 <http://mawdo.com>

3) فهمي احمد، كيف تستخدم الفيس بوك، مقال متاح على انترنت تم تصفح يوم (10 / 01 / 2022) على ساعة 05: 21 <http://www.ekayf.com>

سادسا: قواميس ومعاجم

1) حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، ط 1 (القاهرة: دار الفجر للنشر وتوزيع، 2004).

2) روجي البلعبيكي، قاموس عربي انجليزي، (دار المعلم للمليين، 1994).

3) القاموس العربي الشامل، ط 1، (بيروت: دار الراتب الجامعية، 1997).

الدراسات السابقة

- 1) دزة احمد، مصطفىاوي امين، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي " الفيس بوك" على سياق اجتماعي للجمهور المستخدم، (جامعة عمار ثلجي الاغواط: كلية العلوم إنسانية والإسلامية, 2017).
- 2) زين الدين سيلت، علاء جرادي، دور مواقع التواصل الاجتماعي في التنمية الثقافية التضامن بين المستخدمين في الجزائر، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإنسانية, 2016).
- 3) صابرة مرياح، علاقة استخدام الطالبة الجامعية لموقع التواصل الاجتماعي " الفيس بوك" توافقها النفسي اجتماعي، (جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم, 2016).
- 4) مريم لواطى، سعاد حميدوش، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وأثره على العلاقات الاسرية، (جامعة عامر ثلجي الاغواط: كلية العلوم إنسانية والإسلامية, 2018).
- 5) هبة الله رق، مواقع التواصل الاجتماعي " الفيس بوك" وأثرها على القيم التربوية لدى المراهق (جامعة عمار ثلجي الاغواط: كلية العلوم إنسانية والإسلامية 2017).
- 6) يوسف بن عمر، محمد تحي، دور الفيس بوك في تشكيل اتجاهات الشباب الجامعي حول قضية الأقصى، (جامعة عمار ثلجي الاغواط: كلية العلوم إنسانية والإسلامية, 2018).

الملاحق

جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية وعلوم إسلامية والحضارة
قسم علوم اعلام واتصال
استمارة حول موضوع

دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المؤسسة الصحية
(الفييس بوك نموذجاً)
دراسة العينة من مستخدمي المؤسسة الصحية بعين ماضي

الهدف من هذه الاستمارة هو جمع معلومات لدراستها وتحليلها، لاستكمال الإطار التطبيقي لمذكرة
الماستر في علوم اعلام واتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، ولإجابه عن الأسئلة الواردة في الاستمارة
لا تستعمل الا لغرض البحث العلمي، ارجو منكم إجابة على كل أسئلة بموضوعية
ملاحظة: ضع علامة (X) امام الاجابة المختارة

تحت شرف أستاذ:

الجودي بن قيط

من اعداد الطالبان

وئام بن قطاس

العمارية حشاني

السنة الجامعية 2021 / 2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

ذكر

1الجنس : انثى

2السن : اقل من 20 سا

من 21سنه الى 25 سنة

من 26سنة الى 30سنة

من 31سنة فما فوق

3الحالة العائلية : عازب (ة)

متزوج(ة)

مطلق (ة)

أرمل (ة)

4المستوى الدراسي : ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

المحور الثاني: عادات وانماط استخدام عينة الدراسة للفيس بوك

5منذ متى تستخدم الفيس بوك؟

من سنة الى سنتين

اقل من سنة

اكثر من 4 سنوات

من 3 سنوات الى 4 سنوات

6 ما هو مستوى خبرتك في التعامل مع الفيس بوك؟

ممتاز متوسط ضعيف

7 كم من وقت تقضي في استخدام الفيس بوك يوميا؟

أقل من ساعة

من ساعة الى ساعتين

من 3 ساعات الى 4 ساعات

أكثر من 4 ساعات

8 ما هو الوقت المفضل في استخدامك للفيس بوك؟

صباحا

زوالا

مساءا

ليلا

المحور الثالث: علاقة المستخدمين الصحة بعين ماضي بصفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي

9 متى تتابع صفحة الفيس بوك لمؤسسة الصحية بعين ماضي؟

أقل من سنة

من سنة الى سنتين

من 3 سنوات الى 4 سنوات

أكثر من أربع سنوات

10 هل تتابع صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي باستمرار؟

دائما

أحيانا

نادرا

11 ماهي المواضيع التي تهتمك في الصحة؟

الاخبار الخاصة: بتطعيم

مواعيد خروج الأطباء الاختصاصيين

معرفة اخبار الصحة بعين ماضي

12 هل تتفاعل مع صفحة المؤسسة (تشارك منشورات، طرح أسئلة واء)؟

دائما

أحيانا

نادرا

المحور الرابع: ما تقدمه الصفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي لمستخدميها في مجال الصحة

13 هل تقدم لك صفحة المؤسسة معلومات صحية مفيدة؟

نعم لا

14 هل تسهل صفحة المؤسسة في استفادتك من خدمات المؤسسة الصحية بعين ماضي؟

نعم لا

المحور الخامس: اراء مستخدمي الصحة بعين ماضي ما تقدمه صفحة المؤسسة

15 هل تستفيد من المعلومات التي تقدمه لك صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي؟

نعم لا

16 هل تثق في معلومات التي تقدمها صفحة المؤسسة؟

نعم لا

17 هل انت راض عن ما تقدمه صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي؟

نعم لا

18 من خلال متابعتك لصفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي هل ترى سلبيات اكثر ام إيجابيات اكثر؟

سلبيات أكثر إيجابيات أكثر

19 هل صفحة المؤسسة الصحية بعين ماضي تحسن علاقة مستخدميها بالمؤسسة؟

نعم لا