دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار لدى طالبات الجامعة

أ / خديجة بنت عبد الله القباني د . محمد بن عبد الله اليحيى
ماجستير أصول التربية جامعة الملك سعود أستاذ أصول التربية المساعد بجامعة الملك سعود

• **المستخلص** :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر،وآتس آب) في تعزيز مهارات الحوار ،ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثه المنهج الوصفي المسحي ، والإستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تكونت من" ٣٧" فقرة موزعة على محورين (دور مواقع التواصل الاجتماعي تويتر،واتس آب في تعزيز مهارة الاتصال الفعال) و(دور مواقع التواصل الاجتماعي تويتر ،واتس آب في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لكونهما أكثر المهارات الحوارية المرتبطة بوسائل التواصل الإجتماعي.وبعد التحقق من صدقها وثباتها ، تم توزيعها على عينة الدراسة التي بلغ عددها "٤٢٣" طالبة في كليات جامعة سطام بن عبد العزيز وتحديدا كليات الخرج التابعة للجامعة، واستخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية ومجموعة من الأساليب الأحصائية في تحليل البيانات. وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال بمتوسط (٤.١٥ من ٥.٠٠). أن مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع بمتوسط (٤.١٦ من ٥.٠٠). وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل في اجابات مفردات عينة الدراسة حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال، و مهارة التأثير والإقناع) باختلاف متغير الكلية.

الكلمات المفتاحية : مواقع التواصل الاجتماعي – مهارات الحوار – طالبات الجامعة

The Role of Social Media in Promoting Dialogue Skills among University Students

Khadeja bint Abdullah Alqabbany Dr. Muhammad ibn Abdullah Alyahya

Abstract

The present study aims to identify the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting dialogue skills. It utilized the descriptive survey approach and used a 37-item questionnaire comprising two domains, namely the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting the effective communication skill and the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting the persuasion and influence skill, to collect data. After verifying its validity and reliability, the questionnaire was distributed to a population of (8239) female students at Prince Sattam Bin Abdulaziz University- Alkharj branch. Additionally, the author employed the randomly selected sample and applied a set of statistical methods for data analysis. The study concluded that:The participants agree on the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting the effective communication skill with an arithmetic means of (4.15 out of 5.00).The participants agree on the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting the persuasion and influence skill with an arithmetic means of (4.16 out of 5.00).There are statistically significant differences at the level of (0.05 and less) in the

participants' responses to the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting the effective communication and persuasion and influence skills based on college variable.There are no statistically significant differences at the level of (0.05 and less) in the participants' responses to the role of social media (i.e. Twitter & WhatsApp) in promoting the effective communication and persuasion and influence skills based on specialization and level variables.

Keywords : Social Media - Dialogical Skills - Students of University

- **المقدمة**:

إنَّ الحوار عمليَّةٌ طبيعيةٌ، يمارسها الفرد بشكل يومي مع نفسه أوَّلًا،ومع المحيطين به عن طريق الاتصال الشخصي بهم عبر الهاتف، أو التعامل الشخصي معهم، أو عن طريق المراسلات البريدية أو الإلكترونية.

ويُعدُّ الحوار من أهم أسس الحياة الاجتماعية وضرورةً من ضروراتها، فهو وسيلة الإنسان للتعبير عن حاجاته ورغباته وميوله وأحاسيسه ومواقفه ومشكلاته، وهو طريقة إلى تصريف شؤون حياته المختلفة، كما أنَّ الحوار وسيلة الإنسان إلى تنمية أفكاره وتجاربه وتهيئتها للعطاء والإبداع والمشاركة في تحقيق حياة متحضرة؛ إذ من خلال الحوار يتم التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم (اللبودي، ٢٠٠٣، ص٨). ويعرف الحوار بأنه مراجعة الكلام مع النفس ،أوبين طرفين أو أكثر، حول موضوع محدد،بغرض الوصول إلى الحقيقة وتجليها (سليمان،٢٠١٣،ص٢٣)

وقد أولى القرآن الكريم الحوار أهمية بالغة، وجعله وسيلة لتوجيه الناس وإرشادهم وجذب عقولهم، يقول تعالى: [ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ] [النحل:١٢٥]. فالحرص على إتقان ثقافة الحوار والتي دعى إليها الإسلام يسهم في تجنب الكثير من الصراعات الاجتماعية التي تنشأ عن غياب أو سوء الحوار بين الأفراد، والاعتماد على الشائعات والتصورات الوهمية في الحكم على الآخرين دون تثبت.

ويشير العبيد(٢٠٠٩) إلى أنَّ الحوار له آثارٌ في تنمية التفكير المشترك، والتحليل والاستدلال لدىالأفراد، ويُعدُّ من العوامل المهمة في عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين؛ من خلال حوارات يومية تُشبعُ حاجات الفرد الإنسانية والنفسية والاجتماعية والثقافية، وتُسهِمُ في التعبير عمَّا يحتاجُهُ، ويرغب به، ويميل إليه.

كما يؤكد الهاشمي(٢٠٠٤) أنَّ الحوارَ له دورٌ فاعلٌ في الإسهام في التقدُّم الفكري والثقافي، ودلالة الرُّقي بين الأمم والشعوب للتَّبادُل والتنافس والتَّميُّز، ويظهرُ ذلك جليًّا في اهتمام الدول المتقدِّمةِ بلغةِ الحوار؛ من خلال تعزيز ثقافته ومهاراته داخل المجتمع ومؤسساته المختلفة، إيمانًا منها بأنَّ الحوار يساعد المجتمع على إتقان الحديث في المجالات الحيوية المختلفة.

ولقد اهتمَّت الدول المتقدمة بلغة الحوار؛ من خلال تعزيز ثقافته ومهاراته لدى الأفراد، حيث خصَّصت الدول المتقدمة أقساماً علميَّة بالجامعات لتعليم فنون التواصل والحوار، وخصَّصت مُقرَّراتٍ منفصِلة في التعليم العام لتعليم الحِوار، ويُعزى ذلك –كما أكَّدت كثيرٌ من الدراسات– إلى أنَّ الجانب الحواري اللُّغوي الشفهي يشكِّلُ ما نسبته (٩٥٪) من التواصل اللغوي، وهو الأكثر شيوعًا بين فنون الحوار (يونس، ٢٠٠١، ص١٨٨).

ومن هنا تؤكد العديد من الدراسات على أهمية تبني الحوار وممارسته وتفعيله في العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، ومنها دراسة العطوي (١٤٣٤هـ)، ودراسة التويجري (١٤٣٢هـ)، ودراسة جبران ومساعدة (٢٠٠٨)، ودراسة الصبان (١٤٢٦هـ)؛ وذلك لما له من آثار إيجابية على الطالب وعضو هيئة التدريس كتحسين مهارات التفكير لدى الطلبة، وتنمية قدراتهم على حل المشكلات وزيادة ثقتهم في أنفسهم، وبناء العلاقات الإنسانية الجيدة بين الطلبة أنفسهم، وبين أعضاء هيئة التدريس، وغير ذلك من النواتج الإيجابية.

ويتميزالعصر الحالي بوجود العديد من العوامل المساعدة على الحوار، ويأتي في مقدِّمتها انتشارُ الثورة التقنية على جميع المستويات، والتي أسهمت في توعية الناس، وتثقيفهم، وتهيئتهم لحياة يسودها الحوار في المدرسة والحياة الاجتماعية معًا، كذلك التطور الكبير الذي حدث في النظريات التربوية والنفسية، وكذلك قابلية الطلاب في هذا العصر للحوار وطموحهم إليه (الحسين، ١٤٣٢، ص٨).

ولكي تكتمل للحوار أسس نجاحه، ويحقِّقَ أطرافُهُ الأهداف التي ينشدونها من ورائه لابدَّ لهم من الالتزام بالمعايير الأخلاقية والاجتماعية والثقافية للسلوك، التي تفرِضها طبيعة الموقف والموضوع والأطراف المشاركة في الموضوع، وهذا الأمر لا يتمُّ إلا من خلال تعزيز ثقافة الحوار ومهاراته لدى أفراد المجتمع (الدنيش، ٢٠٠٥، ص١٣).

وتُعدُّ المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة في هذا المجال، وذلك بإنشاء مركزٍ للحوار تحت مسمَّى: (مركز الملك عبد العزيز لِلحوارِ الوطني) بمدينة الرياضِ؛ وذلك بغية الإصلاح من خلال إيجاد رؤيةٍ مُشتركةٍ بين أفراد المجتمع. (مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ٢٠٠٦).

وقد أشارت نتائج الدراسة التي قام بها مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني أن مستوى ثقافة الحوار في المجتمع السعودي تتراوح بين المتوسط والعالي في الطبقة المثقفة، وأما الطبقات الأخرى من المجتمع فتتراوح بين المتوسط وتميل إلى المنخفض، كما أشارت هذه الدراسة إلى العوامل المؤثرة في رفع مستوى ثقافة الحوار، وجاء التعليم في المرتبة الأولى، ثم تلاه التربية الأسرية

فالإعلام واللقاءات ثم الأنشطة الثقافية (مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني ١٤٢٥، ص٢١).

كما أنّ المجتمع في الوقت الراهن يعيش طفرة تكنولوجية ومعلوماتية، تتمثل في انتشار أدوات وقنوات الاتصال الحديثة وتنوع وتعدد تطبيقاتها، ومن أهم تلك التطبيقات شبكة الإنترنت بما فيها من مواقع للتواصل الاجتماعي، مثل: فيس بوك، تويتر، والواتس آب، وسناب شات.

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي في العصر الحالي ظاهرة إعلامية واجتماعية لها ثقلها في العالم أجمع؛ كونها تستقطب شريحة لا يُستَهان بها من فئات المجتمع عامة، والشباب بشكل خاص؛ باعتبارهم الفئة الأكثر تأثيرًا في أي مجتمع، بما يمتلكونه من طاقة وحماس وقابلية للتطوير والتغيير.

وفي ظل هذا التقدم السريع وفي ظل الاستخدام المتزايد لطلاب التعليم الجامعي الانترنت بصفة عامة ومواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة وإقبالهم عليها، أصبحت الجامعات تتعامل مع جيل من الطلاب الرقميين، يتعاملون مع هذه الشبكات بشكل كبير، حيث كشفت تقارير هيئة الاتصالات السعودية السنوية زيادة نسبة انتشار الإنترنت بمعدلات عالية خلال السنوات العشر الماضية من (١٣٪) عام ٢٠٠٥م، إلى حوالي (٦٣٪) عام ٢٠١٦م. وقدرت تقاريرها الأخيرة عدد مرتادي الشبكة العنكبوتية بالمملكة بعشرين مليون مستخدم، (٤٠٪) منهم في الفئة العمرية من ١٢ إلى ٢٢سنة (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠١٦).

كما كشفت دراسة محمدين (٢٠١٢) أن المملكة العربية السعودية تعد من أكثر الدول العربية استهلاكا للتقنيات الحديثة بشكل عام، وأنها أسرع الأسواق نموًا في قطاع الإنترنت، وأن مواطنيها الأكثر مشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي، وأن غالبية مستخدمي الشبكات الاجتماعية في المجتمع السعودي من الشباب –وبالأخص طلاب المرحلتين الثانوية والجامعية– وأن معدل الاستخدام يزيد عامًابعد عام.

وترى الباحثة بما أن المجموعات المتآلفة والمتفاعلة في الفضاء الإلكتروني قادرة على إحداث تأثير قوي على نطاق المجتمع الافتراضي والطبيعي، وعلى إظهار ثقافة طبيعية كونية تصهر كثيرًا من الفروق بين المجتمعات البشرية، وخاصة حين ندرك أن العقل في حقيقته هو ثمرة حوار كما أشار رحومة، (٢٠٠٨)، فمن الأجدى تغذية تلك المجموعات بمهارات الحوار الإيجابية؛ لتساعد على إكسابها لمن يفتقدونها أو يجهلونها من أفراد المجتمعات الافتراضية خصوصًا وأن ثقافة الحوار تحتل مستوى ضعيفاً جدًا إلى معدوم حسب دراسة: فلمبان، (٢٠٠٩) بين أوساط الشباب السعودي –حيث ينتمي مجتمع هذه الدراسة

إلى نفس هذه الفئة العمرية– فهم يفتقدون إلى تلك الثقافة بما تتضمنه من أصول وآداب أثناء لقاءاتهم ونقاشاتهم مع أسرهم ومجتمعهم المدرسي ومجتمعهم الجامعي، فضلا عن افتقادهم للحوار المفيد والبنَّاء معهم، مما أدى إلى شح فرص التعبير عن حاجاتهم ورغباتهم، والتنفيس عن مشكلاتهم.

وهذا ما يبرز حاجتهم الملحة إلى التغذية بمهارات الحوار الفعالة، واكتساب فن التعامل مع الآخرين، وتعلم احترام الرأي الآخر حتى وإن كان مخالفاً، ومما يسهل عملية التغذية بمهارات الحوار الإيجابية أنه حسب الدراسة التي أجراها (مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ٢٠٠٧) أفاد (٨٥٪) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية أن المجتمع السعودي مستعد لتقبل ثقافة الحوار.

ومن منطلق تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الشباب، فإن الدراسة تناولت دور تلك المواقع في تنمية مهارات الحوار التي يغفل عنها الكثير من فئات المجتمع، ويفتقرون إلى إتقانها والعمل بها كمهارة مهمة من مهارات الاتصال، التي تسهم في ترابط المجتمعات وتقليل الصدامات بين أفرادها.

- **مشكلة الدراسة**:

مع انتشار مواقع التواصل الاجتماعي في السنوات الأخيرة،يلاحظ أنها فرضت سطوتها على المجتمعات، وأدّت إلى تغير القيم والعلاقات الاجتماعية، وفرضت ثقافة جديدة على المجتمعات العربية؛ لما تؤديه من دور كبير في التنشئة الاجتماعية، وما قد تغرسه من قيم وسلوكيات تؤثر في التوافق الاجتماعي وأساليب الحوار المجتمعي. فمواقع التواصل الاجتماعي وسيلة يعرض ويتداول فيها الخير والشر كسائر المخترعات الحديثة؛ كونها سلاحًا ذا حدين: نافع يمكن توظيفه في تعزيز ونشر القيم الفاضلة والمحافظة عليها، وضار قد يستخدم في استبدال قيم المجتمع بقيم هابطة تخالف الفطرة والشريعة (العتيبي، ٢٠١٢).

ولقد اهتمت العديد من الدراسات التي تناولت استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأوساط التربوية بتلك السلبيات الناجمة عن الاستخدام، ومن تلك الدراساتما أبرز سلبيات تلك المواقع على العلاقات الاجتماعية والصحية والنفسية للأفراد، حيث أدت إلى العزلة الاجتماعية واكتساب مفاهيم خاطئة كما في دراسة الحربي (٢٠١٠م)، التي توصلت إلى العديد من النتائج، أهمها: معاناة مدمني استخدام الإنترنت من العزلة الاجتماعية واكتساب مفاهيم خاطئة، وقد تكون محرمة تغير نظرة المدمن نحو دينه وعقيدته وعاداته الاجتماعية، والتفكك الأسري؛ نتيجة لإهمال أحد الزوجين شؤون المنزل وتربية الأبناء بحجة الانشغال بالإنترنت، وتكوين أحد الزوجين علاقات محرمة تؤدي في الغالب إلى الانفصال والطلاق وتشرد الأبناء، والإصابة باضطرابات نفسية كالاكتئاب. وبيَّنت دراسات أخرى الآثار السلبية والإيجابية لوسائل التواصل الاجتماعي كما في دراسة البدر(٢٠١٢م) التي أجريت في مدينة الرياض، وقد

توصلت إلى عدد من النتائج، أهمها: أهم إيجابيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي هي: تيسير التواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء بتكلفة منخفضة، ودعم ثقافة الحوار البنَّاء القائم على قبول الآخر واحتوائه، والتواصل مع أبناء الحضارات والثقافات الأخرى، وأن أهم مشكلات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي هي: إمكانية ارتكاب جرائم النصب والتزوير الإلكتروني، وضعف التواصل الاجتماعي المباشر، وفتح المجال أمام ابتزاز النساء.

وتقابل العديد من الدراسات التي تطرقت للآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي العديد من الدراسات التي ذكرت الآثار الإيجابية مثل دراسة (Gerald,2012)، التي هدفت إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات كالاضطرابات السياسية في الشرق الأوسط، وزلزال اليابان، وأحداث الشغب في لندن. توصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة وهي أن شبكات التواصل الاجتماعي ضرورية، ولا يمكن غضّ الطرف عنها؛ لما لها من دور فعال في جمع الأخبار وتوصيلها، وقد كشفت الدراسة أن الإعلام الاجتماعي أحدث ثورة هائلة في كيفية تعامل الناس أثناء الأزمات، وتجميع المعلومات وتوثيق الأحداث المتعلقة بالأزمات؛ لما يتميز به من تفاعلية وسهولة، حيث يعد خط الدفاع الأول الذي يرجع إليه الناس للحصول على معلومات كافية.

أيضًا تناولت مجموعة من الدراسات تلك المزايا الناجمة عن توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر دراسة: (Christine،Andrea،Maxine,2012)، التي توصلت إلى فاعلية استخدام الشبكات الاجتماعية في تنمية مهارات البحث العلمي، ومهارات التفاعل الاجتماعي، وزيادة الكفاءة الأكاديمية لدى طلاب الدراسات العليا.

وتنتهج الدراسة الحالية منهجًا مغايرًا لتلك الدراسات في بعض النقاط وتتوافق معها في نقاط أخرى، حيث تأخذ الدراسة الحالية على عاتقها مبدأ نعايشه الآن بكل وضوح وهو انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي شئنا أم أبينا، حيث يُعد استخدام شبكة الإنترنت جزءًا رئيسًا من الحياة المعاصرة؛ إذ لا يمكن تجاهلها؛ لما توفره من خدمات، ولما لها من تأثير في الحياة على كل أفراد المجتمع خاصة الشباب وبشكل أخص طلبة الجامعات، وازداد تأثيرها لإمكاناتها المتعددة، وسرعة الاتصال، وكم المعلومات التي تتيحها، وحرية النشر لها.

ويقابل قلة الأبحاث المتناولة لأثر الحوار الإلكتروني تزايد أعداد أفراد شبكات التواصل الاجتماعي يومًا بعد يوم عند فئة الشباب بصفة خاصة، الذين يعتمدون أثناء تفاعلهم بها بالطبع على الحوار والنقاش وتبادلٍ الآراء في المواقع الأكثر تداولًا بين الطلاب، وهي: توتير، والواتس آب، التي ستركز عليها الباحثة أثناء الدراسة؛ إذ تعد هذه المواقع أحد أبرز الشبكات الاجتماعية التفاعلية التي

تتيح لمستخدميها مساحة افتراضية لعرض الفكرة ومناقشتها والردّ عليها في الوقت ذاته.

ويصاحب انكباب الشباب على التفاعل داخل المجتمعات الافتراضية، واستحواذها على قدر كبير من أوقاتهم، نمو شخصياتهم الخفية الحقيقية في ذلك الجو الاجتماعي (رحومة، ٢٠٠٨)، وتجاوزهم لنقص قدراتهم الاجتماعية الحاصل في المواقف الطبيعية، مما ينتج عنه زيادة أكثر في ثقتهم بأنفسهم أثناء تفاعلهم في تلك الشبكات الاجتماعية.

وبالطبع كل هذه العوامل أسهمت في ثراء الحوار الإلكتروني مقارنة بالحوار التقليدي، ومن ثم معرفة أثر المهارات التي يتشبع بها الحوار الإلكتروني على المهارات في الحوار التقليدي، وهذا ما سيثري الدراسة الحالية، ويمكّن الباحثة من ملامسة أبعاد عديدة للمشكلة.

ونظرًا لأهمية مهارات الحوار لدى الطلاب في المرحلة الجامعية، وعدم انتشارها بشكل كبير بينهم، وافتقار الكثيرين منهم لها، وعدم استيعابهم لمفهومها الذي يتمثل في عدة عوامل، منها: امتلاك أدوات الحوار الجيد، والتفريق بين الجدل والحوار. ونظرًا للأهمية التي تحتلها مواقع التواصل الاجتماعي التي تضم عددًا ضخمًا من المستخدمين، ونسبة استخدام عالية في المملكة العربية السعودية، دلّ على ذلك احتلالها مراتب متقدمة ضمن المواقع الأكثر استخدامًا في المملكة العربية السعودية، ونظرًا لأن الشباب والمراهقين هم الفئة الأكثر استخدامًا لمواقع التواصل الاجتماعي(العتيبي،٢٠١٤،ص٦).

من هنا حرصت الدراسة الحالية على الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي وعلى رأسها: (توتير– واتساب)، كما ذكرت دراسة (Roberts, et al 2016 p 75)، ودراسة (Davies, et al 2014 p. 131) أنها من أكثر الشبكات استخدامًا في الآونة الأخيرة، وذلك في تعزيز ثقافات وتنمية مهارات مختلفة عند الشباب، وتأتي مهارات الحوار كأحدى أهم تلك المهارات التي ينبغي النظر إليها في تلك المرحلة التي يستعد فيها الشباب للخروج لسوق العمل؛ لما لها من قدرة على تجهيزهم بشكل مثالي لمواجهة التحديات في سوق العمل، لذلك تهتم الدراسة الحالية بالشق الإيجابي لوسائل التواصل الاجتماعي، حيث مالت معظم الدراسات إلى تناول السلبيات التي تحيط بتلك المواقع دون الاعتراف بأنها قد أصبحت واقعًا وجب علينا التعامل معه على الفور، ومحاولة البحث عن إيجابياته لتنمية تلك الإيجابيات ونشرها، وذلك كنوع من التعايش المقنن مع تلك الوسائل والمواقع بحيث يمكننا الاستفادة منها.

لذلك تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس: **مادور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار لدى طالبات الجامعة؟**

- **أسئلة الدراسة**:

حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال لدى طالبات الجامعة .
- ما دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع لدىطالباتالجامعة.
- هل توجد فروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة ترجع إلى متغيرات: (التخصص، والمستوى، والكلية).

- **أهداف الدراسة**:

هدفت الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار لدى طالبات جامعة سطام بالخرج، وينبثق من هذا الهدف الرئيس ثلاثة أهداف فرعية:

- التعرف على الدور الواقعي الذي نشاهدهلمواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتساب) في تعزيز مهاراة الاتصال الفعال، والتي بدونها قد تفشل الطالبة في التواصل الإيجابي مع الآخرين وفي تبادل الأفكار معهم،وفي تقوية الروابط الإجتماعية بهم والإستفاده ممالديهم.
- التعرف على الدور الواقعيلمواقع التواصل الاجتماعي (تويتر،واتساب) في تعزيز مهارات التأثير و الإقناع، ليس هدفنا في الحوار إقناع الطالبات بوجهة نظر معينة وإنما الهدف الأساسي في هذه الدراسة هو أن نريهم مالايرونه ، ونطلعهم على أشياء غابت عن أذهانهم أو لايعلمونها،وأن يستشعرو إكتسابهم لمهارات الحوار الإيجابية أثناء ممارستهم لهذه الوسائل إذا أحسنو اختيار الطرف الاخر(معلما،أو مربيا،أو مثقفا) .
- التعرف على تأثير متغيرات الدراسة(التخصص،والمستوى،والكلية) على إجابات العينة.

- **أهمية الدراسة**:

- **الأهمية النظرية(العلمية)**:

- تناولت البحوث العلمية مواضيع تتعلَّق بمواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها اجتماعيًّا وأكاديميًّا ونفسيًّا وتسويقيًّا، كما تناولت أيضًا بالدراساتِ التي تبحثُ في موضوع الحوار وثقافته بشتَّى المجالات والتخُّصصاتِ العلميَّة والإنسانيَّة والتربوية؛ إذ ما يميِّزُ هذه الدراسة أنَّها حاولتأن تتعرف على أن الحوار قد يزيد تفاعلا بشكل إيجابي في ظل التطور التقني في مجال وسائل الأتصال ، ومن هنا تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية.
- أصبح انتشارِ مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي واقعًا في مختلف فئات المجتمع خاصة بين الشباب، لذا فإنَّ هذا البحث يسهم في معرفة تأثير هذه الوسائل في فهم مهارات الحوار، والتعرُّف على تأثيرها لدى الفتيات في المجتمع السعودي.

- إثراء هيئة التدريس والمخطِّطين التربويين في المؤسسات التربوية ذات العلاقة بما يمكن أن تقدِّمه من نتائج ومعلومات وبيانات حول دور مواقع التواصل الاجتماعي، وتأثيرها على مهارات الحوار لدى الطالبات.

- **الأهمية العملية (التطبيقية):**
- تطبيق الحوار ومهاراته من خلال المناهج الدراسية حيث يعتبر الحوار أفضل طرق التدريس في جميع المجالات والتخصصات.
- أمَّا على المجال العملي أو التطبيقي، فتأمل الباحثة أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة أفراد المجتمع بشكل عام، والعاملون في مجال التعليم على وجه الخصوص؛ لمعرفة الدور الذي ينجم عن هذه الوسائل في تعزيز مهارات الحوار لدى أبنائنا، وفتح الطريق أمام إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية الأخرى التي لها علاقةٍ بموضوع الدراسة.
- خدمة المخطِطِين التَّربويين في إعداد البرامج والدَّورات، والتوعية بهذه الشبكات، وكيفية التعامل معها في تعزيز ثقافة ومهارات الحوار لديهم.

- **حدود الدراسة:**

تمثَّلت حدودُ الدِّراسة في الآتي:

- الحدود الموضوعيَّة: اقتصرت الدراسة الحالية على معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر، الواتس آب) في تعزيزٍ مهارة التواصل الفعال، ومهارة التأثير والأقناع لدى طالبات جامعة سطام بن عبد العزيز بالخرج، وذلك لعلاقة هاتين المهارتين بالجانب التعليمي والتربوي وكونهما مهارتين بارزتين أثناء حوار الطلابات فيما بينهم ،و حوارهم مع الأساتذة.
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على طالبات البكالوريوس في جميع كليات البنات بمنطقة الخرج التابعة لجامعة سطَّام بن عبد العزيز والبالغ عددهن(٧١٠٧)طالبة(حسب الإحصائية الصادرة من عمادة القبول والتسجيل بجامعة سطام بن عبدالعزيز بمحافظة الخرج لعام ١٤٣٩هـ).
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على النطاق الجغرافي بمنطقة الخرج.
- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني، من العام الجامعي ١٤٣٨/١٤٣٩هـ.

- **مصطلحات الدراسة:**

- **الدَّور:**

مجموعةٌ من الأنشطة أو الأطر السلوكية التي تحقِّقُ ما هو مُتوقَّعٌ في مواقف معيَّنة، وبالتَّالي إمكانية التَّنبؤُ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة (مرسي، ٢٠٠١، ص١٣١). وتعرِّف الباحثة الدور إجرائيًّا بأنه: ما تُسهِمُ به وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تفاعل طالبات الجامعة في إستخدام الواتسابوتيوترفي تنمية مهارات الحوار وتحسينهالديهم.

- **مواقع التواصل الاجتماعي**:

تُعرَّفُ بأنَّها خدمةٌ مُتوفِّرةٌ عبر الإنترنت، تعمل على ربط عددٍ كبيرٍ من المستخدمين من شتَّى أرجاء العالم، ومشاركتهم وتشبيكهم في موقع إلكتروني واحد، يتواصلون معًا مباشرة، ويتبادلون الأفكار والمعلومات، ويناقشون قضايا لها أهميَّة مشتركة بينهم، ويتمتَّعون بخدمات الأخبار، والمحادثة الفورية والبريد الإلكتروني، ومشاركة الملفات النصِّيَّة والمصورة، وملفات الفيديو والصوتيات (المدهون، ٢٠١٢، ص٣٧). وتُعرِّفها الباحثة إجرائيًّا بأنها: العمليَّة التي يتمُّ من خلالها التَّواصُلُ عبر الإنترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة التي تستخدمها الطالبات للتواصل مع الآخرين، والَّتي تنتجُ عنها علاقات ما بين المتفاعلين، ومن أهمِّ هذه المواقع: تويتر، سناب شات، الواتس آب.

- **مهارات الحوار**:

يقصد بالمهارة: تحويل المعرفة إلى سلوك، وهذا يعني أن المعرفة تتحول إلى سلوك قابل للتطبيق إذا لم يتدرب الإنسان على عملية التحويل نفسها ويعزز هذا التدريب والمناقشة، مما يجعلها خاضعة للفهم والاستيعاب (الفيصل والجمل، ٢٠٠٤، ص١٤). ويقصد بمهارات الحوار في هذه الدراسة: مدى قدرة طالبة الجامعة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (واتساب ،وتويتر) من خلال مهارة الاتصال الفعال ،ومهارة التأثير والأقناع بطريقة متكافئة في موضوع معين، ويغلب الهدوء والبعد عن التعصب؛ لإظهار الحق والحجة والبرهان من خلال تقديم أفكارها وتقبلها لأفكار الآخرين وآرائهم.

- **الإطار النظري** :

- **المبحث الأول: مواقع التواصل الاجتماعي**

سمحت مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من المواقع لمئات الملايين من البشر من التواصل بعضهم مع بعض وقتما يشاؤون ومن أي مكان في العالم، كما أن مواقع التواصل نجحت بفعل ما عجز عنه أي شيء آخر، وهو جمع الناس على اختلاف لغاتهم وثقافاتهم وعقائدهم في دائرة التواصل عبر الشبكات الاجتماعية، وشكلتهم بذلك في أكبر مجتمع إلكتروني على وجه البشرية.

إن ظهور مواقع التواصل الاجتماعي ماهي إلا تطبيقلنظرية الشبكات الاجتماعية التي ذكرت بأن المجتمع عبارة عن بناء اجتماعي مكون من أفراد وجماعات تربطهم علاقات اعتمادية، أو تجمعهم اهتمامات مشتركة، مشبهة المجتمع بشبكة الصيد التي تمثل العقد فيه الأفراد مرتبطين بعضهم مع بعض بواسطة خيوط الشبكة، ومن هنا ظهر مصطلح الشبكات الاجتماعية "Social Networking"، وقد نقل هذا المفهوم بفضل تقنية الإنترنت والاتصالات من حيز النظرية إلى واقع إلكتروني مطبق عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها المساعدة. (المقدادي،٢٠١٣، ص٨،٩).

- **مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي**:

أشارت (بسمة البناء ،٢٠١٤،ص٤٥) إلى تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها:" مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع الجيل الثاني للويب 2.0، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام، أو شبكات انتماء (بلد،جامعة، مدرسة، شركة .)،يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل ، أو الاطلاع على الملفات الشخصية،ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض. وهي وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الأفراد، سواء كانوا أصدقاء نعرفهم في الواقع، أو أصدقاء جرت معرفتهم خلال السياقات الافتراضية "(ص٤٥).

وعبّر عنها حسنين شفيق (٢٠١٤، ص ٨٠)بأنها: "مواقع على الإنترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات أو تخصصات معينة، ويتاح لأعضاء هذه الشبكات مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وإنشاء المدونات وإرسال الرسائل وإجراء المحادثات الفورية،وسبب وصف هذه الشبكات بالاجتماعية أنها تتيح التواصل مع الأصدقاء وزملاء الدراسة،وتقوي الروابط بين أعضاء هذه الشبكات في فضاء الإنترنت.

بينما عرفّها حموه (٢٠١١، ص٣) بأنها: " الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء،والتجمع على الإنترنت، وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم، وصوت مجتمعاتهم إلى العالم أجمع".

في حين يعرفها القندلجي(٢٠١٤، ص٣٣٧) بأنها :" مصطلحات تشير إلى استخدام تكنولوجيا شبكة الإنترنت عبر الحاسب والهاتف المحمول، لتشغيل واستثمار الاتصالات في حوار تفاعلي، ومن خلال مجموعة من التطبيقات المرتبطة بشبكة الويب والإنترنت، والتي تستند إلى أسس فكرية وتكنولوجية تسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذين ينتجه المستخدم .

ووصفها علي (٢٠٠٣، ص٢٥٤)بأنها: " فضاء جديد تقطنه الجماعات، تمارس فيه الصفقات، وتقام فيه المؤسسات والمتاحف، وتنقل فيه المعلومات بسرعة فائقة، فليس هناك سلطة مركزية تحكمها، أو جهة رقابية تراجعها،بل مجرد لجان أو مجموعات غير حكومية".

مما سبق يمكن استخلاص أن شبكات التواصل الاجتماعي تشترك كما يرى هتيمي (٢٠١٥، ص٨٤). في الآتي:

- المشاركة: فهي تتيح للمستخدمين مشاركة النصوص والصور ومقاطع الصوت والفيديو فيما بينهم.
- الإتاحة: فتلك الشبكات الاجتماعية عبارة عن خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة وتبادل المعلومات والتعليقات، ونادرًا ما توجد حواجز أمام الوصول إلى المحتوى والاستفادة منه.

- المحادثة: تعتمد شبكات التواصل على الاتصال باتجاهين، عكس وسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد على مبدأ بث المعلومات ونشرها باتجاه واحد.
- التجمع: تتيح شبكات التواصل الاجتماعي إمكانية التجمع والتواصل بشكل فعال، ويربط تلك التجمعات اهتمامات ومصالح مشتركة مثل: التخصص العلمي، وتشجيع فريق رياضي،وحركة ثقافية.
- الفورية: تسمح شبكات التواصل الاجتماعية بالمحادثات الفورية ، والتواصل والتفاعل المباشر بين جمهور المستخدمين.

كما تسمح مواقع التواصل الاجتماعي للأفرادكما يرى البناء، ٢٠١٤، ص ٤٥): بالآتي:

- بناء الملف الشخصي للأعضاء، وذلك بالتعرف علىبعض البيانات الشخصية.
- إنشاء قائمة الأعضاء ودوائر المعارف والمشاركين مع بعضهم البعض.
- عرض المشاركات وسجل التفاعل وما قام به الآخرون في صفحات هذه المواقع.

- **نشأة مواقع التواصل الاجتماعي وتطورها**:

تعود جذور المشهد الاتصالي الذي نشهده اليوم ونعيش عددًا من تجلياته إلى سلسلة من التطورات التقنية المتلاحقة، بدأت في وقت مبكر من حقبة السبعينيات من القرن الماضي، خاصة منها تلك التي تمت على صعيد شبكة الإنترنت،التي ترجع جذور ثورتها المعلوماتية إلى ثلاثين عامًا مضت، عندما تكونت مجتمعات الحاسب، وظهرت نظم متعددة للحاسبات التي أدى ظهورها إلى تجمع فئة من الأفراد المهتمين بهذا النشاط، وبدأوا يركزون نشاطهم على جهاز الحاسب الذي شكل شخصية مجتمع معلومات القرن الحادي والعشرين (عبدالحميد،٢٠٠٩، ص١٠ -١١).

فكانت البدايات في القرن "التاسع عشر" وقد شهدت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تطورًا عندما تم اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية عام (١٨٢٤م)،واختراع التلغراف عام (١٨٣٧م) ، وابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط ، وقد مدت خطوط التلغراف السلكية عبر أوروبا، وأمريكا والهند ، وشكّل التلغراف فيما بعد أحد أهم الوسائل في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى تطور الوسائل الإلكترونية (مكاوي،٢٠٠٩،ص١٠٠ -١٠١).وقد شهد أيضا القرن التاسع عشر اكتشاف المطبعة الميكانيكية ، واكتمال نمو ثورة الاتصالات الجماهيرية في القرن العشرين(ساري،٢٠١٤،ص٩٦). وفي الحقيقة ما من وسيلة من وسائل الاتصال التي أوجدها الإنسان عبر مسيرته الاتصالية الطويلة التي أحدثت معها تغيرات جوهرية في بنية التواصل الاجتماعي في المجتمعات، كما فعل "النت" (ساري،٢٠١٤،ص٧١).

ففي عام (١٩٧٢م) دخلت هذه الشبكة عالم البث المتاح للجميع، وبدأ العمل على تطوير تقنية تسمح باستخدامها على نطاق تجاري،ومعها بدأ الطابع التواصلي للإعلام كحقل معرفي واجتماعي جديد، وتطور حتى أصبح اليوم أحد أهم مجالات العلوم الإنسانية (علي،٢٠١٠، ص٤٠).

أما بداية ظهور مجموعة الشبكات الاجتماعية يشير إليها (زودة ، ٢٠١٢، ص١١٤ -١١٥) بأنها كانت في عام (١٩٩٥) أواخر التسعينيات من خلال موقع "classmates.com" ، وتلاها عام (١٩٩٧م) موقع "SixDegress.com، وكان الغرض منها الربط بين زملاء الدراسة، وقد ركز الموقع الأخير على الروابط المباشرة بين الأشخاص، وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين ، وخدمة إرسال الرسائل الخاصة من الأصدقاء ، وعلى الرغم من توفير تلك المواقع لخدمات مشابهة للتي توجد في الشبكات الاجتماعية الحالية إلا أن تلك المواقع لم تستطع أن تدر ربحا لمالكيها وتم إغلاقها، وبين الأعوام (١٩٩٩م - ٢٠٠١م) ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية التي لم تستطع أن تحقق النجاح الكبير.

ويتابع "زودة" بأنه في السنوات اللاحقة ظهرت بعض المحاولات الأخرى لكن الميلاد الفعلي للشبكات الاجتماعية كما نعرفها اليوم كانت عام (٢٠٠٢م)،فمع بداية العام ظهرت شبكة "Friendster" التي حققت نجاحًا دفع جوجل إلى محاولة شرائها سنة (٢٠٠٠م)، لكن لم يتم التوافق على شروط الاستحواذ.

ويذكر "مبارك زودة" أيضا أنه في النصف الثاني من نفس العام ظهرت في فرنسا شبكة "sky rock" كمنصة للتدوين، ثم تحولت بشكل كامل إلى شبكة اجتماعية عام (٢٠٠٧م)، وقد استطاعت بسرعة تحقيق انتشار واسع لتصل حسب إحصائيات يناير (٢٠٠٨م) إلى المركز السابع في ترتيب الشبكات الاجتماعية حسب عدد المشتركين.

إن ما أحدثته مواقع التواصل الاجتماعي من تطور كبير ليس فقط في تاريخ الإعلام، وإنما في حياة الأفراد على المستوى الشخصي والاجتماعي والسياسي، وجاءت لتشكل عالم افتراضي يفتح المجال على مصراعيه للأفراد والتجمعات والتنظيمات بمختلف أنواعها، لإبداء آرائهم ومواقفهم في القضايا، والموضوعات التي تهمهم بحرية غير مسبوقة (حسن،٢٠٠٩،ص٤٧٩).

- **الخدمات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي**:

تشترك الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات أساسية، بينما يتمايز بعضها عن الآخر بخدمات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدموها. ومن أبرز هذه الخدمات التي ذكرها شفيق (٢٠١٠، ص١٨٤)، هي:

- الملفات الشخصية (الصفحات الشخصية): خلال الملف الشخصي يمكن التعرف على اسم صاحب الحساب وبياناته الأساسية مثل:النوع،وتاريخ الميلاد،والصور الشخصية، والبلد،والمدرسة أو الجامعة، ومكان العمل،

والاهتمامات، الكتب والأفلام المفضلة، بالإضافة إلى غيرها من المعلومات. ويعد الملف الشخصي بوابةالدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية يمكن مشاهدة نشاط الشخص مؤخرًا، ومن أهم أصدقائه، وما هي الصور الجديدة التي رفعها، وما أعجبه من مقالات وتعليقات، إلى غير ذلك من النشاطات. وتشير الدراسة إلى أن هذا الملف مهم جدًا للمستخدمين فمن خلاله يتم التعرف على المستخدم واختياره والإضافه والاتصال المباشر معه ومناقشة وطرح الأفكار وتبادل الآراء بينهما من خلال الحوار الإلكتروني.

- الأصدقاء (العلاقات): وهم دائرة المعارف والأصدقاء الذين يضيفهم الشخص إلى صفحته لغرض معين.وتُطلق الشبكات الاجتماعية مسمى "صديق" على هذا الشخص المضاف إلى قائمة أصدقائك، بينما تسمح بعض المواقع بتحديد الحالة الاجتماعية، ونوع العلاقة، ودرجة المعرفة ببعض الأشخاص المضافين، كالأزواج أو الأهل والأقارب، مثل: الأب أو الأم أو الإخوة، وغيرها من الروابط الاجتماعية والعلاقات الإنسانية.
- إرسال الرسائل: وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة لشخص ما، سواء كان في قائمة الأصدقاء للاطلاع أوالتعليق حولها.
- ألبومات الصور:تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء ألبومات الصور، ورفع مئات الصور إليها،وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق حولها.
- المجموعات: تتيح الكثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكنك إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة،فيتوفر لمالك المجموعة والمنضمين إليها مساحة أشبه ما تكون بمنتدى حوار مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق اجتماعات عن طريق ما يعرف بـ (Event) ودعوة أعضاء تلك المجموعة لحدث أو فعالية أو مناسبة، ومعرفة عدد الحاضرين.
- الصفحات: تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحات يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة ثم إذا أبدوا اهتمامًا بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

- **خصائص شبكات التواصل الاجتماعي**:

اتسمت شبكات التواصل الاجتماعي بالعديد من الخصائص التي أوردها المحارب، (٢٠١١،ص ١١) و(العرفج،٢٠١١) كما يلي:

- التفاعلية: حيث أصبح للمتلقي دور فاعل في عملية الاتصال وصار يتبادل الأدوار والحوار مع المرسل، وتحول مسار ممارسة الاتصال ليصير ثنائي الاتجاه، وليس أحادي الاتجاه كما كان الوضع في وسائل الإعلام التقليدية.

- اللاتزامنية: أي عدم فرض تزامن وجود المستقبل والمرسل، وإمكانية تفاعلهما مع العملية الاتصالية في أي وقت يناسبهما.
- المشاركة والانتشار: يتيح الإعلام الجديد لكل شخص يمتلك أبسط أشكال الأجهزة الإلكترونية أن يكون ناشرًا يرسل رسالته إلى الآخرين ومستقبلا بطبيعة الحال لرسائلهم ورجع صداهم، ومما ساعد على انتشار الإعلام الجديد بهذا الشكل العريض والواسع، هو عدم اقتصاره على نطاق فئوي أو نخبوي، وانخفاض تكاليفه نسبيًا.
- الحركة والمرونة: حيث إن الحواسب المحمولة والحواسب اللوحية والهواتف الذكية والأجهزة الكفية، قابله للانتقال (mobility) وقابلة لمصاحبة المتلقي والمرسل أينما حلوا، مع قدرتها على الاستفادة من شبكات الإنترنت اللاسلكية.
- الكونية: حيث أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية، تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة، وتجعل المعلومة بين يدي المتلقي حال صدورها، وبالتالي ظهر هناك مساواة وتكافؤ في الفرص بين كل أبناء البشر في حق الحصول على المعلومة في نفس الوقت، مما جعلنا نعيش في عصر وصفه (العرفج،٢٠١١) بالمساواة المعلوماتية.
- اندماج الوسائط: تضمن الأنظمة الاتصالية الجديدة القدرة على التعبير عبر استخدام كل وسائل الاتصال:الصوت، والصور الضوئية، والفيديو، والنصوص، والرسوم البيانية ثنائية وثلاثية الأبعاد ..إلخ .مع قابليتها اليسيرة للتحويل من صيغة إلى أخرى.
- التخزين والحفظ: يسهل على المتلقي تخزين الرسائل الاتصالية وحفظها واسترجاعها، كجزء من قدرات وخصائص الوسيلة نفسها.

ولقد كان لهذه الخصائص تأثير إيجابي على الثقافة، منها على سبيل المثال مساعدتها في التقريب بين أفراد المجتمع بعضهم بعضًا،وفيما بينهم وبين المجتمعات الأخرى، مما سهل نقل التطور العلمي في سائر المجالات، وسمح بالتلاقح الفكري، ونقل الخبرة بين الأفراد من مختلف البيئات، ويسر تعلمهم اللغات الأجنبية واللهجات المحلية،ونشر العادات والتقاليد المختلفة

أما التأثير السلبي الذي طبعته هذه الخصائص على الثقافة،فتذكر منه الباحثة ما ظهر لدى المستخدمين من سعيهم وراء المظاهرات الزائفة والخداعة والمجردة من الحقيقة والواقع التي يشاهدونها ويقرئونها ويسمعونها من خلال هذه الشبكات التي أدت بهم إلى تدهور في المستوى المادي وعدم قدرتهم في الموازنة بين ما هو من الضرورات وبينما هو من الكماليات باهظةالثمن،وأيضا انصراف الكثير من المدمنين لهذه الشبكات إلىالعزلة التي من شأنها إضعافالترابط الأسري داخل المنزل.

- **إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي وسلبياتها**:

أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي حرية الكتابة،والتعبير، وفتحت للفرد أبوابًا جديدة،وغير معهودة يعبر من خلالها عن أفكاره وآرائه دون قيود أو ضوابط أو روادع تراعي فيها خصوصيات الأفراد، والجماعات، وغدى المتلقي أمام ثورة هائلة في النشر الإلكتروني، وبحر من الآراء التي تتلاطم على مستوى العالم (القضاة ،٢٠٠٩، ص٤٥٠). وقد حصر الشاعر، (٢٠١٥،ص٦٨ -٦٩) أهم إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي،في أنها تستخدم في الاتصالية الشخصية والتعليمية والإخبارية والدعوية، على النحو الآتي:

- **الاستخدمات الاتصالية الشخصية**:

وهو الاستخدام الأكثر شيوعًا، ولعل الفكرة الأولى للشبكات الاجتماعية اليوم كانت بهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين، وهذا الهدف موجود حتى الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات، وعلى مستوى التقنيات والبرمجيات، ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق مجتمع يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالبًا، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية.

- **الاستخدامات التعليمية** :

تؤدي الشبكات الاجتماعية دورًا في تعزيز العملية التعليمية من خلال تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له،والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم لمدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور والطلاب وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر.ويذكر (القضاة ،٢٠٠٩، ص٤٦٢). مايلي:

- أداة لحفظ المعلومات.
- ساهمت في الاهتمام بالتعليم الفردي أو الذاتي.
- تنمي القدرات المعلوماتيه لدى الطالب.
- تنمي مهارات التفكير العلمي.
- تحقق بعض أهداف التعليم.
- تساعد في إيجاد استراتيجيات وخطط لحل بعض المشاكل التعليمية .
- تساعد على تطوير التفكير الإبداعي
- يسرت لأفراد الاتصال بالمؤسسات التعليمية بين دول العالم متباعدة الأطراف
- من خلال الشبكةالاجتماعية الإلكترونية ، يمكن الأطلاع على المجلات والدوريات والنشرات العلمية والمقالات والتقارير المتنوعة.

- **الاستخدامات الإخبارية**:

أتاحت الشبكات الإلكترونية نقل الأخبار حال حدوثها ومن مصادرها الرئيسية وبصياغة المرسل نفسه بعيدًا عن الرقابة ما يجعلها أحيانًا ضعيفة

المصداقية لما قد يضاف إليها من مبالغات مقصودة أو غير مقصودة لتهويل الخبر أو تدويله أو تسييسه بغرض التأثير على الرأي العام.

- **الاستخدامات الدعوية**:

أتاحت الشبكات الاجتماعية الفرصة للتواصل والدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين، وأنشأ الكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة ومواقعهم الثرية، وهو انتقال إيجابي للتواصل الاجتماعي في ظل أنظمة تعوق التواصل المباشر. وتتميز الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بالسهولة في الاستخدام والتواصل، والتوفير في الجهد والتكاليف.

يتضح مما سبق أن شبكات التواصل الاجتماعي أتاحت كذلك وسائل وقنوات جديدة للاتصال والتواصل، وفتحت منابر جديدة للنقاش والحوار، مما فتح المجال أما أفراد المجتمع لممارسة مختلف أنواع الاتصالات بواسطة شبكة الإنترنت، للخروج من وضعية عدم التواصل وعدم الحوار، إلىالتواصل والحوار، ومن الإعلام والاتصال الذي يتم في اتجاه واحد، إلى الإعلام الأفقي والاتصال في جميع الاتجاهات (كمال،٢٠١٤،ص٤٣ -٤٤).

وتكمن إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي كما ذكرها عبد القوي، (٢٠٠٩،ص١٥٥٢) في سرعة الاتصال، والقيمة المعلوماتية، وضمان وصولها، وتحقيق التفاعل معها، وليس كونه إعلامًا مرسلًا من جانب واحد، مما خلق مساواة داخل المجتمع في الاتصال.

ومن استخدامات الشبكات الاجتماعية الإيجابية كما أوردها وطفة، (٢٠٠٣، ص٧٠) ما يحصل فيها من التواصل الاجتماعي بين أفراد الدولة أو المدنية، أو على مستوى الأسرة والقبيلة، في تواصل اجتماعي إيجابي يعزز قوة المجتمع في ظل زحمة الإعلام والاتجاه العام لاستخدام الشبكات الاجتماعية، من غير تحزّب ولا عصبية، ومن غير ازدراء، وتحقير للآخرين.

أما الاتجاه السلبي،فعبر عنهالبكري،(٢٠٠٩،ص٣٨٢) بأنه يتمثل في ثورة الاتصال وما أنتجته من إعلام، وتكنولوجيا حديثة، ومتقدمة أوجدت الكثير من النتائج لعل أبرزها الإرسال المباشر عبر الأقمار الصناعية وشبكة الإنترنت.

وقد شكلت شبكات التواصل الاجتماعي أيضًا موضوعًا يصطدم فيه موقفان مختلفان ذكرهما بوشليبي، (٢٠٠٦،ص١٤٣)، هما:

- الموقف الأول: يرى في هذه المواقع فرصة للبشرية لتبادل الاتصال، والمعرفة والقضاء على عوائق الزمان والمكان فتزيد في تقارب الناس، وترفع من درجة تفاعلهم، وتنشئ علاقات اجتماعية جديدة، كما أنها تختزل قدرًا هائلًا من الإجراءات في التعاملات والمبادلات التجارية والاقتصادية.

- الموقف الثاني: نظرة كارثية، إذ ترى أنها تشكل مصدر الخطر الحقيقي على العلاقات الاجتماعية، وتؤدي إلى ميلاد مجتمع يحمل عوامل القطيعة مع التقاليد الثقافية، كما تؤدي إلى العزلة، وتفكك نسيج الحياة الاجتماعية، ويرى هؤلاء أن وسائل التواصل الاجتماعي قد اقتحمت الحياة العائلية بحيث قللت من فرص التفاعل والتواصل داخل الأسرة.

ومن أهم سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي كما ذكرها الشاعر (٢٠١٥،ص٦٩) غياب المسئولية الاجتماعية، والضبط الاجتماعي اللذين يعدان من أهم مقومات السلوك الاجتماعي، والتي تؤدي إلى ما يلي:

- نشر الإشاعات والمبالغة في نقل الأحداث.
- النقاشات التي تبتعد عن الاحترام المتبادل وعدم تقبل الرأي الآخر.
- إضاعة الوقت في التنقل بين الصفحات والملفات دون فائدة.
- عزل الشباب والمراهقين عن واقعهم الأسري وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع.
- ظهور لغة جديدة بين الشباب من شأنها أن تضعف لغتنا العربية وإضاعة هويتها.
- انعدام الخصوصية، الذي يؤدي إلى أضرار معنوية ونفسية ومادية .

وترى الباحثة أن شبكات التواصل الاجتماعية فتحت بابًا واسعًا ومنبرًا حرًا ومفتوحًا لتبادل الآراء وللخبرات الحياتية، والتعرف على ثقافات الشعوب العربية والعالمية، وطرح وجهات النظر فضلًا عن الأسبقية في طرح الأحداث، والوقائع لحظة بلحظة والمشاركة فيها.

- **أبرز مواقع الشبكات الاجتماعية**:

مع تطور مواقع التواصل الاجتماعي وازدياد الإقبال عليها، ظهرت مواقع هدفها تسهيل التواصل وتبسيطه، ليصبح عادة يومية في حياة الفرد وجزءًا من نشاطه الاجتماعياليومي، ومن أبسط وأوسع المواقع انتشارًا: تويتر، والواتس آب اللذينستركز عليهما الباحثة في دراستها بالشرح والتفصيل.

- **أولا**: **تويتر** (Twitter)
- **مفهوم تويتر**:

تشير بن – أري(Ben&Ari,2009,p.632) إلى أن تويتر عبارة عن "موقع للمدونات الصغيرة يقيد المشاركات إلى ١٤٠ حرف أو أقل، وهذا القيد يسمح بالمشاركات اللحظية (في الوقت الحقيقي) باستخدام تكنولوجيا خدمة الرسائل النصية على الهواتف المحمولة وغيرها من الأجهزة النقالة ، ويمكن أيضا لتغريدات تويتر أن تنشر على الإنترنت في twitter.com . ويرى ماكجواير (Mcguire)،2013 تويتر بأنه عبارة عن فضاء حيوي ديناميكي يتيح للناس ١٤٠

حرفًا فقط للكتابة، ولأن عدد الحروف المسموح به صغير، فهذا يمكن المستخدمين من التحديث السريع ، ويشكل كيفية تواصل الكثير من الناس.

ويعرف تويتر لدى (القحص والكندري، ٢٠١٥، ص١٤١) بأنه " مدونة صغرى micro-blogging تجمع ملايين المستحدمين حول العالم، بحيث تسمح لمستخدميها بكتابة ونشر رسائل تحوي كل منها ١٤٠ حرفا، وهذه الرسائل تعرف بالتغريدات "

ويرى بوروتو(Borruto,2015,p1) أن تويتر "هو خدمة تدوين مصغر يحظى بأكثر من ٢٨٨ مليون مستخدم نشط شهريّا في عام ٢٠١٥م، وينمون بسرعة، كما يقوم مستخدمو هذه الشبكة بنشر رسائل قصيرة تسمى تغريدة حول أي موضوع، ويتابعون الآخرين لتلقي التغريدات الخاصة بهم ".

- **نشأة تويتر وظهوره**:

نشأ تويتر وبدأ في الظهور منذ أوائل العام ٢٠٠٦م بالولايات المتحدة الأمريكية، ومن ثم انتشر واشتهر على مستوى العالم كموقع للتواصل الإجتماعي، فعند متابعة زيادة المشاركين المسجلين في تويتر منذ العام ٢٠٠٦م وحتى العام ٢٠٠٩م ، يلاحظ أنه سجل بالموقع (١٠٠٠) مستخدم من (٤٠٨) مواقع فقط بالولايات المتحدة الأمريكية وحدها، وهي الثلاث سنوات الأولى في ظهور تويتر ترابسنجر (Trabesinger,2012)

بدأت فكرة موقع تويتر على يد الأمريكي جاك دوروسي(Jack Dorsey) الذي درس في جامعة ميسوري بالولايات المتحدة الأمريكية، ثم انتقل إلى جامعة نيويورك حيث بدأ بفكرة التواصل السريع عبر الرسائل القصيرة (SMS) ، ثم بدأ في تصميم الموقع فور انضمام شريك آخر له وهو نواه جلاس (Noah Glass) ، ومنذ ذلك الوقت جذبت الفكرة العديد من المستثمرين والمستخدمين، وبدأت شهرة الموقع الذي ظهر في العام ٢٠٠٦ م بوصفه مشروع تطوير بحثي لشركة odeo الأمريكية، ثم فصلت الشركة خدمة الموقع عنها ليصبح له شركة خاصة باسم تويتر (Twitter) في إبريل ٢٠٠٧م (الزمل ،٢٠١٤م).

- **أهمية تويتر**:

يعد تويتر من أكثر المواقع نموًا وشهرة، فحتى عام ٢٠١٢م بلغ عدد مستخدميه (٥٠٠) مليون مستخدم، و (٢٤٠) مليون تغريدة يومية، و(١٠٦) مليارات عملية بحث يومية (الشنبري، ٢٠١٥م) . وفي عام ٢٠١٣م حصل تويتر على المرتبة العاشرة حسب تصنيف موقع اليكسا لأكثر وأشهر شبكات التواصل الاجتماعي تصفحًا عبر الإنترنت (البناء،٢٠١٤م). ومما ساعد على انتشاره بشكل كبير هو شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى، والمشاهير الذين دفعوا هذه الشبكة لاشتراك أكثر من (٥٠٠) مليون مستخدم في العالم خلال كل خمس سنوات كيربن (kerpen.D,2015).

كما يعتبر البعض موقع تويتر حالة وسط بين برامج البريد الإلكتروني " الإيميل" و "المدونات، فهو أحد المواقع الإلكترونية التي أوجدت بنية افتراضية متميزة يشارك فيها الملايين، ليتحدثوا ويتابعوا أخبار بعضهم بعضًا، وتسمح لهم بإرسال أهم اللحظات في حياتهم في شكل تدوينات نصية لا تزد على (١٤٠) حرفا (حدادي، ٢٠١٥م).

- **إيجابيات تويتر**:

إن تويتر يبقي المستخدمين على اطلاع مستمر حول ما يجري من حولهم. وكذلك يسمح للمستخدمين بالقراءة، والتبادل علنًا بسهولة أكبر من مواقع الشبكات الإجتماعية الخاصة ياكبن وتناز(Yakin and Tinmaz,2013).

كما أنه يعطي الناس القدرة على المناقشة حول حدث ما مع جمهور آخر بعيد عنهم بمسافات كبيرة وخارج نطاق الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل. فيتيح للناس منتدى للتفاعل مع بعضهم البعض من شتى أنحاء العالم، بما فيهم ذوي الاهتمامات والتصورات المختلفة ماكجواير (Mcguire,2013).

- **عيوب استخدام تويتر**:

أشارت دراسة الشهري،(١٤٣٤هـ) إلى أهم التحديات التى تواجه المجتمع الآن، وهو التغير الاجتماعي الحاصل نتيجة التطور والنقله المعلوماتية والاتصالية الهائلة في الوقت الحاضر. ومن تلك التحديات قدرة الفيسبوك وتويتر على زعزعة عملية تفاعل الفتيات مع أسرهن وأقاربهن، الأمر الذي يشكل خطورة على متانة التماسك الأسري وقوة التضامن العائلي، مما يؤدي إلى مشكلات اجتماعية عديدة كالعزلة والانطواء وفقدان التواصل الإجتماعي الطبيعي.

فالاستخدام العشوائي وغير المنظم لمواقع التواصل الإجتماعي وخصوصًا تويتر يؤثر سلبيًا على منظومة هذا الفضاء الافتراضي،ويمارسون من خلاله مختلف الأدوار، مما يدفعهم للاندماج بشكل كبير فيه، وبالتالي الانسحاب من المجتمع المادي. وهذا يؤثر سلبًا في شخصية الفرد ويعزله عن مجتمعه الحقيقي مع مرور الوقت، حيث يتعلق ويرتبط الأفراد بشكل كبير بالعلاقات التي ينشئونها عبر مواقع الشبكات الاجتماعية، ويقضون وقتًا كبيرًا أمام الشاشة أكثر من الوقت الذي يخصصونه للأشخاص الواقعين في حياتهم (حدادي، ٢٠١٥م).

- **ثانيًا**: **الواتس أب** (what's App)
- **مفهوم الواتس أب**:

يشير بوهنك ودشين (Bouhnik and Deshen,2014,p.217) في تعريفهما للواتس أب إلى أنه : " أحد تطبيقات الهواتف الذكية التي تعمل تقريبًا على مختلف أنواع الأجهزة ونظم التشغيل"، ويرى هاني((Hani2014,p.75)أن

الواتس أب هو: أحد تطبيقات الرسائل الفورية التي يتم تثبيتها على نظم الهواتف الذكية الجديدة ، مثل : الأيفون ، والأندرويد ، والبلاك بيري ، وبعض أجهزة نوكيا ، والتى تتيح للمستخدمين إرسال الرسائل النصية لبعضهم البعض بصورة فورية ، وبذلك هم ليسوا في حاجة إلى دفع تكاليف إضافية لأن عملية الإرسال والاستقبال هنا تعتمد على مدى الاتصال بالإنترنت".

ويشير شامبر (shambare,2014,p.544) إلى الواتس آب بأنه:"أحد تطبيقات الرسائل عبر النظم المختلفة التى تتيح للمستخدمين تبادل الرسائل، دون الحاجة إلى الدفع مقابل كل رسالة يتم إرسالها ، كما هو الحال في خدمات الرسائل القصيرة.

ويمكن النظر إلى الواتس أب على أنه أحد التطبيقات القائمة على الرسائل الفورية، التى تم تصميمها للأجهزة الذكية، بحيث تسمح للمستخدمين بتبادل الصور ومقاطع الفيديو، والرسائل الصوتية والنصية باستخدام شبكة الإنترنت برهومي وعبد الفتاح (Barhoumi& Abdul Fattah,2015)

- **نشأة الواتس أب وظهوره**:

ظهرت في الفترة الأخيرة العديد من التطبيقات المختلفة للرسائل الفورية أبرزها البلاك بيري ماسنجر، والرسائل الإلكترونية، والواتس أب لورسيلا وكاي (Launicella and kay,2013) وقد ظهر مصطلح الواتس أب للمرة الأولى على يد بريان أكتون Brian Acton، وجان كوم koom الذين كانوا يعملون في شركة ياهو (Yahoo) بصورة مسبقة، وقد بلغ معدل الاستثمار في ذلك الموقع ثمانية ملايين دولار تقريبًا، وتم إطلاقه في عام (٢٠٠٩م) برهومي وعبد الفتاح(Barhoumi& Abdul Fattah,2015).

وفي أغسطس لعام (٢٠١٢م) نجح ذلك التطبيق في إرسال واستقبال مايقارب من عشرة بلايين رسالة نصية في اليوم الواحد، وفي يونيو لعام (٢٠١٣م) أعلن المسؤولون عن ذلك التطبيق أنه نجح في معالجة (٢٧) بليون رسالة على مستوى مختلف دول العالم. علي وآخرون (.Aal el،2014).

أصبح استخدام الواتس أب من أشهر وسائل التفاعل الاجتماعي المستخدمة على الهواتف الذكية،كونه يعكس مستوى التقدم المبتكر في تقنيات الاتصالات الحديثة. ولقد تم شراء ذلك التطبيق بواسطة شركة جوجل في أبريل لعام (٢٠١٣م) في مقابل بليون دولار، وحاليًا نجد أن التطبيق قد نجح في جذب (٤٠٠) مليون مستخدم نشط بصورة شهرية. برهومي وعبد الفتاح(Barhoumi& Abdul Fattah,2015)

- **أهمية الواتس أب**:

يُعد الواتس أب أحد التطبيقات الشهيرة التي تعتبر ذات أهمية قصوى، خاصة على مستوى التواصل،ولقد نجح ذلك التطبيق في أن يتفوق على الخدمات

الخاصة بالرسائل القصيرة، التي كانت تعد مكلفة أحيانًا خاصة في حالة ما إذا تم إرسالها إلى دول أجنبية، وهو ماقد يعزى إلى الرسوم التى يتم فرضها على التجوال، في حين أن الواتس أب يعتمد وبصورة أساسية على شبكات الواي – فاي الفعالة. برهموي وعبد الفتاح (Barhoumi& Abdul Fattah,2015)

فكان الهدف الأساسي من إنشاء تطبيق الواتس أب هو إحلال نظم الرسائل القصيرة بنظام آخر مجاني متاح بكافة البيئات، وبشكل يستطيع من خلاله الأفراد إرسال واستقبال الرسائل سواء أكانت صورًا، أوملفات صوتية، أو مقاطع فيديو أو روابط للدخول إلى شبكة الويب. بوهنك وديشن Bouhnik and (Deshen,2014,p.217)

- **إيجابيات الواتس أب**:

يتمتع تطبيق الواتس أب بالعديد من جوانب القوة التي تميزه عن غيره من التطبيقات، أبرزها أنه يعمل على مختلف أجهزة الحاسوب ومختلف النظم، فإن الفرد ليس في حاجة إلى شراء أجهزة بعينها من أجل تثبيت التطبيق عليها.شامبر (shambare,2014,p.544) كما أن استخدام البرنامج معتمد على نفس رسوم استخدام بيانات الإنترنت في خيارات التصفح أو إرسال رسائل البريد الإلكتروني، لذلك فإن التواصل مع الآخرين هنا لا يفرض أي رسوم إضافية على المستخدمين. إضافة إلى تمتعه بخاصية الاحتفاظ بالرسائل حينما يكون الفرد خارج تغطية الإنترنت، ثم يتم استرجاعها مرة أخرى حين يصبح الفرد داخل نطاق الشبكة. أبو رزق واشتايو(Aburezeq and lshtaiwa.2013)

ومن بين المميزات التي يتمتع بها ذلك التطبيق إمكانية تكوين مجموعات يتم التواصل من خلالها، وهنا نجد أن القائم على إنشاء المجموعة يصبح هو المدير، ومن ثم يتم منحه عدداً من الصلاحيات أبرزها إمكانية إضافة أو حذف أعضاء من تلك المجموعة، وكذلك قبول الأفراد الراغبين في الانضمام إلى المجموعة، أما بقية أفراد المجموعة فيتمتعون بعدد من الحقوق المتكافئة. ويمكن ذلك التطبيق الأفراد من استقبال إشارة عن كل رسالة يتم إرسالها، أو قد يختار الأعضاء إلغاء الإشعار لمدة ثمانيساعات، أو يوم، أو أسبوع بأكمله.بوهنك وديشن(Bouhnik and Deshen,2014,p.217)

- **عيوب استخدام الواتس أب**:

أشارت نتائج دراسة أبو رزق واشتايوا(Aburezeq and lshtaiwa,2013) إلى أن استخدام الواتس أب من جانب المعلمين أو الإدارة المدرسية هو أمر يفرض العديد من أعباء العمل عليهم، وقد يؤدي إلى إحداث تشتيت لهم، وتدنٍلمستوى الالتزام والمشاركة في الأنشطة المدرسية بالإضافة إلى ما أكد عليه تايوا (Tawiah,et al,2014) موضحًا أنه على الرغم من إمكانية استخدام ذلك التطبيق في البيئات التربوية المختلفة كأحد الطرق التى يمكن من خلالها تنسيق اللقاءات

والمقابلات، وتنظيم الأمور المتعلقة بالتدريس، وتبادل المعلومات، إلا ان هناك العديد من التحديات التى تحول دون تحقيق أقصى استفادة ممكنة من ذلك التطبيق، خاصة فيما يتعلق بمسألة السرية الشخصية للمعلومات، ومدى حماية البيانات.

يتضح مما سبق أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في تسيير أمور حياة الأفراد بالمجتمع، من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي بين الأفراد، حيث يوفر ذلك في الوقت والجهد والمال، من خلال تكوين المجموعات لتحقيق اقصى استفادة من التواصل الاجتماعي مع الآخرين.

وبعد أن تم استعراض شبكات التواصل الاجتماعي في هذا المبحث من حيث نشأتها، ومميزاتها وسلبيات استخدامها، ثم استعراض شبكات التواصل خاصة: الواتس أب والتويتر (Twitter،WhatsApp) من حيث مفهومهما،ونشأتهما، وأهميتهما، وإيجابياتهما، وعيوب استخدامهما، فإن المبحث التالي سيتناول الحوار من حيث تعريفيه وأهميته واهدافه.

- **المبحث الثاني: الحوار ومهاراته** :
- **تعريف الحوار**:

الحوار هو عملية تبادل الأفكار والآراء بين محاورين اثنين أو أكثر لغرض بيان حقيقة مؤكدة أو رأي معين قد يتقبله الآخر، أو قد يرفضه.فإن ارتضاه فيكون حوارًا قصيرًا، أما إذا خالفه فيمكن أن يستمر الحوار بينهما لكي يقنع الطرف الأول الطرف الآخر، وقد لا يقتنع الطرف الآخر، وحينئذ تبقى مسألة الخلاف قائمة بينهما، مما يؤدي إلى استمرار الحوار إلى أوقات أخرى. (كافي،٢٠١٤،ص١٢). ويعرف أيضا بأنه مراجعة الكلام مع النفس، أو بين طرفين أو أكثر، حول موضوع محدد، بغرض الوصول إلى الحقيقة وتجليها(سليمان،٢٠١٣، ص٢٣).

وقد ذكرخيري، (٢٠١٤، ص١٣) أن مفهوم الحوار نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة متكافئة، فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب. أو هو ظاهرة إنسانية لازمت المجتمع الإنساني منذ بدء الخليقة، فالإنسان السوي يحاور نفسه، وأسرته ومجتمعه وعالمه بشرط أن يكون الحوار مستمرًا وفاعلًا ومفيدًا.

تستخلص الباحثة من التعاريف السابقة أن الحوار حديث بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة، الهدف منها الوصول إلى الحقيقة بعيدًا عن التعصب.

- **أهمية الحوار**:

تتأكد أهمية الحوار تبعًا لحاجة المجتمعات له بسبب ضعف مستوى ثقافة الحوار لدى معظم أفرادها، ويمكن إبراز أهمية الحوار بشكل عام ومع فئة الشباب بشكل خاص كما أوضحها المغامسي (٢٠٠٤،ص ٥١ -٥٢) في النقاط الآتية:

- إشعار الشباب بمكانتهم الرفيعة ودورهم الكبير عن طريق الحوار المفيد البناء معهم.
- إعطاء الشباب فرصة لتصحيح أخطائهم وأفكارهم وسلوكهم وإصلاح حياتهم ومجتمعهم على أساس من الوضوح والاقتناع والثقة المتبادلة والتقدير والاحترام.
- تنمية قدراتهم واستعداداتهم، وتهذيب مشاعرهم النفسية، وتربية عواطفهم الوجدانية بشكل سليم وطريقة جيدة.
- تنمية وتشجيع الاتجاهات والأفكار والميول والرغبات والإيجابية لديهم، والقضاء على السلبية منها.
- تنمية مهارة الاتصال الجيد لديهم كحسن الاستماع وأدب الحديث وأساليب الحوار البناء القائم على احترام الآخرين.
- إتاحة الفرصة للشباب للتعبير عن حاجاتهم ومتطلباتهم ورغباتهم ودوافعهم ومشكلاتهم بأسلوب صحيح مقنع.
- مساعدة الشباب على التواصل والتفاعل والتوافق والتكيف الاجتماعي.
- تنمية معلوماتهم وثقافتهم ومعارفهم وخبراتهم ومهاراتهم.
- تشجيعهم على المشاركة الاجتماعية وتحمل المسؤوليات الفردية والأسرية والاجتماعية.
- مساعدة الشباب في تنمية مهارات الحوارات واللقاءات والاجتماعات.
- إعطاء مزيد من تفاعل ومشاركة الشباب مع الآخرين وإبعادهم عن حالات السلبية والانطوائية.
- إعطاء فرصة للشباب لكي يظهروا قدراتهم واستعداداتهم وإبداعهم في كافة المجالات.
- توجيه الفطرة توجيهًا صحيحًا؛ لأن الحوار يعد مناسبًا لفطرة الشباب ومراعيًا لميولهم ورغباتهم وطموحاتهم.
- زيادة ثقتهم في أنفسهم وثقتهم في الآخرين.
- إنارة عقولهم وتوسيع مداركهم وتقوية وعيهم وتعميق فهمهم.
- تنمية قدراتهم العقلية، مثل التفكير والتقدير والاستنتاج والقياس والاستقراء.
- تنمية قدراتهم اللغوية مثل: الفصاحة وحسن البيان.

- **مفهوم مهارات الحوار**:

تعرف مهارات الحوار بأنها:" الأداء اللغوي والاتصال اللفظي، وغير اللفظي الذي يتميز بالبراعة والدقة، والكفاءة والفهم، ومراعاة القواعد اللفظية والمكتوبة، كما أنها تعني قدرة الشخص على تحقيق نتائج ثابته في نشاط معين اعتمادًا على مهارات متنوعة ومتكاملة فيما بينها" ، كما عرفت بأنها : مجموعة من المهارات المتكاملة التي يتطلبها أداء الفرد للأنشطة التي يتضمنها الحوار

بكفاءة، وتنقسم هذه الأنشطة إلى أنشطة في مراحل الإعداد وأنشطة في مرحلة التعبير عن الحوار"(العبيد ،١٤٣٠،ص٣٣).

كما يعرفالعبد الكريم والعبيد والبشري، (١٤٢٩،ص٧٧) مهارات الحوار بأنها: "مجموعة من الإجراءات المتكاملة التي يجب على المحاور القيام بها بصورة مرتبة ومنظمة ومنطقية،حتى يؤدي حوارًا ناجحًا يتسم بالدقة والكفاءة".

- **مجالات مهارات الحوار الفعال**:

ذكر خيري، (٢٠١٤ ، ص ٩٨)،أن هناك من يرى أن المهارات الحوارية اللازمة تنتمي في مجالاتها إلى ستة مجالات رئيسية بالتفصيل هي:

- **أولًا**: **مهارة الإعداد للحوار**:

يحتل مجال الإعداد للحوار مكانة مهمة ورئيسية فهو عامل أساسي لنجاح الحوار والمحاور في المواقف التي يهدف فيها إلى إيصال ما يدور ويخلد في ذهنه إلى الآخرين، والإنسان قبل أن يتحدث ويحاور يجب أن يعد لهذا الحوار،وهذا الإعداد إما يكون فكريًا أو ذهنيًا أو عمليًا ماديًا أو نفسيًا أو بدنيًا أو معلوماتيًا ونحوها.

والإعداد قبل الحوار سواء في جوانبه المختلفة واستحضار المواقف قبل الحوار يسهم في وضوح الحوار ويساعد في إيصال الرسالة بكل وضوح، والإعداد للحوار قبل بدئه وتناوله مع الآخرين وتحديد الأفكار الرئيسية له، وتدوين الأفكار وربطها ببعضها تدعم الموضوع الذي سوف يتحاور فيه ويساعد في إيصال الحوار إلى الأطراف المعنية، ويجعلهم على دراية ووعي وعلم بها، والاعداد للحوار قبل طرحه وتناوله مع الآخرين يساعد، ويسهم في الآتي:

- وضوح ما يتناول من قضايا حوارية.
- يسهل عملية عرض القضية الحوارية.
- تسلسل سير الحوار بصورة مناسبة وسهلة.

- **ثانيًا**: **مهارات تقديم الحوار**:

تعد مهارات تقديم الحوار وسيلة نقل الحوار وتقديم الأفكار والآراء والمشاعر التي يهدف المحاور إلى إيصالها للمحاور أو الطرف الآخر، وتقديم الحوار وعرض فكرته الرئيسية والأفكار الفرعية المتصلة به، وربطها بالأفكار الأخرى واختيار الكلمات والترتيب بموضوع الحوار وأهدافه، والتغلب على القلق والخوف والخجل يسهم في إيصال العملية الحوارية بين الأطراف المحاورة إلى بر الأمان وإيصال الأفكار وإنجاح العملية الحوارية.

- **ثالثًا**: **المهارات اللفظية واللغوية للحوار**:

يمثل الجانب اللغوي واللفظي محورًا أساسيًا في الحوار؛ لأن اللغة هي الوعاء الذي ستقدم فيه الأفكار. والاستخدام اللغوي الصحيح أثناء الحوار يوفر للمتحدث قدرًا كبيرًا من الثقة والمصداقية، ويمكن أن تكون الفكرة جيدة، لكن قد لا يوفق المتحدث في إيصالها إلى الآخرين بسبب القصور اللغوي لديه، وكلما

استخدم المتحدث والمحاور لغةواضحة مفهومة للجميع، كان لحديثه أبلغ الأثر، وتصل رسالته كما يريد.

والمتحدث المحاور الجيد هو الذي يحرص على تقديم المعنى بأفضل شكل لفظي مستخدمًا المرادفات المباشرة،والتراكيب المناسبة التي تعطي دلالة واضحة لما يقصده، كما أن أي متحدث أو محاور حينما يستخدم اللغة العربية الفصيحة فإن رسالته ستصل بوضوح وسيفهمها جميع من يتحدث اللغة العربية. ولا يعني استخدام اللغة الفصيحة التقعر في الكلام، واختيار الكلمات المفرطة في الغموض التي تشوش على المستمعين ولا توصل إليهم الأفكار، إنما يعني استخدام اللغة العربية الفصيحة السهلة التي تخرج دون تكلف، ولذلك فإن الحرص على توافر الدقة اللغوية فقط سوف يكون على حساب القدرة الاتصالية، كما أن استخدام اللغة بشكل غير متكلف يساعد في وصول الرسالة ويضمن إيصال الفكرة بشكل صحيح.

- **رابعًا: المهارات غير اللفظية للحوار (لغة البدن)، (الإشارات والتلميحات):**

إن الجانب الملمحي أو ما يسمى بلغة البدن أو لغة الجسد أو اللغة غير اللفظية، عامل مهم في الحوار، ووسيلة مساعدة لتوصيل الرسالة المنطوقة ودعمها،وعادة ما يقوم المتحدث بعمل حركات إرادية، أو غير إرادية، بواسطة جسمه بأكمله أو بجزء منه لإرسال رسالة إلى المستمعين، لتحقيق عدد من الوظائف الآتية:

- دعم المعاني أو الدلالات التي يقصدها المتحدث ومثالها عندما يستعمل أصابعه في العد.
- تكملة النقص أو القصور اللذين يشعر بهما المتحدث تجاه اللغة وتجاه ذاته عندما تخذله الكلمات، وتخونه الأفكار فيلجأ إلى استغلال أعضاء جسمه، مثل اليد، والأصابع،والرأس والحاجبين.
- النيابة عن الكلام وذلك حينما يلجأ المتحدث لاستبدال الإشارة بالكلام، مثل إذا شعر بالخجل أو الاضطراب.

- **خامسًا: مهارات التأثير والإقناع:**

تمثل مهارات التأثير والإقناع للمحاور أثناء سير الحوار مطلبًا مهمًا ورئيسيًا يتكامل مع الجوانب والمهارات الأخرى للحوار، حيث يؤدي تأثر المحاور دورًا كبيرًا في إنجاح الرسالة الحوارية التي يقوم بها أو فشلها، فقد يكون إعداد الحوار وتقديم ومحتواه ومضمونه جيداًوالغالب الذي قدم فيه كذلك جيداًورائعًا،لكن تأثير المحاور على الطرف الآخر وإقناعه له لم يكن بالصورة المطلوبة أو يكون مرتبكا، وهذا بلا أدنى شك سوف يؤثر في محاورة المحاور. ويعرف الإقناع بأنه استعداد الإنسان للألفاظ والكلمات والإشارات، وكل ما يحمله معنى عامًا لبناء الاتجاهات والتصرفات أو تغييرها، كما يعرف بأنه

عمليات فكرية وشكلية يحاور فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإقناعه لفكرة ما.

- **سادسًا: مهارات إنهاء الحوار:**

يمثل إنهاء الحوار جانبًافعّالًا في العملية الحوارية وعاملًا أساسيًّا للوصول بالحوار إلى تحقيق أهدافه المنشودة، والتفكير بالطرق المناسبة والشرعية والأدبية في إنهاء الحوار، سواء في الأفكار أو الأداء أو العبارات واستحضارها قبل إنهاء الحوار بصورة عشوائية يسهم في قبول كل طرف ما تم تناوله في القضية أو الموضوع للحوار والنقاش.

والتفكير في إنهاء الحوار جانب مهم في العملية الحواريةوعاملًا أساسيًا للوصول بالحوار إلى تحقيق أهدافه المنشودة، والتفكير بالطرق المناسبة والشرعية والأدبية في إنهاء الحوار بصورة عشوائية يسهم في قبول كل طرف ما تم تناوله في القضية أو الموضوع للحوار والنقاش.

ويحتاج التفكير في إنهاء الحوار إلى مهارات تجعل الحوار يحقق أهدافه، ويذكر خيري،(٢٠١٤) في هذا الجانب جملة من المهارات الحوارية الخاصة بمهارات إنهاء الحوار، وهي على النحو الآتي:

- يهيئ المحاور للوصول إلى نهاية الحوار.
- يحدد نقاط الاتفاق والاختلاف بين المتحاورين قبل نهاية الحوار.
- يستخلص الأفكار المهمة التي طرحت أثناء الحوار من خلال النتائج التي تم التوصل إليها.
- يوظف الأسلوب الحواري الجذاب أثناء العملية الحوارية.
- يختم الحوار بخاتمه حسنة وجذابة.
- يوجه الشكر للأطراف المشاركة في الحوار والجمهور المستمع والمتلقي للحوار.

- **مهارات الحوار وأهمية تنميتها لدى طلبة المرحلة الجامعية:**

للمرحلة الجامعية دور كبير في تشكيل شخصية الطالب حيث يتم إعدادهم وتهيئتهم للدراسة المتخصصة، وبالتالي الدفع بهم إلى سوق العمل، وكذلك الدفع ببعضهم إلى إكمال دراسته العليا مما يسهم في نضج تفكيرهم وجعلهم باحثين متميزين يضيفون إلى العلوم فتوحًا وآفاقا جديدة. وكل ذلك يتطلب إلمامهم بثقافة الحوار، وفي المرحلة الجامعية ينتقل الطالب من سن المراهقة إلى سن الرشد، وتتبلور شخصيته، وتحدد فيها ميوله.

لذلك وجب فهم خصائص هذه المرحلة ومتطلباتها ومشكلاتها حتى يحسن التعامل مع طالب المرحلة الجامعية ومحاورته بشكل إيجابي، ويتطلب ذلك فهم خصائص الطلاب وسلوكياتهم؛ لأن الجهل بها يؤدي إلى كثير من المشكلات، وعدم القدرة على ضبط تمردهم. (العبيد، ٢٠١٣ ،ص٣٥).

ولقد أصبح اكتساب مهارة الحوار من قبل الطالب الجامعي أمرًا في غاية الأهمية، ولم يعد مجرد أمر ثانوي لا ضرر في عدم تحقيقه، خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي أفرز الكثير من الأدوات مثل: الهواتف الذكية ومواقع الإنترنت متمثلة في المنتديات، ومواقع التواصل الاجتماعي كتويتر والفيس بوك، والتي تُعدّ بيئة خصبة للحوار، وهذه البيئة تتطلب من الشباب في هذه المرحلة إتقان أبجديات الحوار، للتعامل معها بمهارة، والقدرة الجيدة على التعبير عن آرائهم ومناقشة الآخرين بشكل إيجابي.

وهناك عوامل عدة تؤدي إلى الاهتمام بثقافة الحوار لدى الطالب الجامعي، ومن أهم تلك العوامل كما ذكرها العبيد، (٢٠١٣، ص٣٦) ما يأتي:

- أن الحوار والتواصل اللفظي هو الأكثر شيوعًا بين الأنشطة التي يمارسها طالب المرحلة الجامعية.
- الاتجاه نحو الحرية الديموقراطية في التعبير عن الرأي لدى المتعلم مما يجعله متعلمًا نشطًا وإيجابيًا وفعالًا.
- التقدم العلمي والتكنولوجي في مجال الاتصالات أكد الاهتمام بثقافة الحوار.
- العناية الإسلامية بالحوار بشكل عام وبالكلام اللفظي المنطوق بشكل خاص من خلال وضع معايير الكلام الطيب والكلام البذيء وآداب الحديث والاستماع.
- المتغيرات الخاصة بالنمو الجسمي والنفسي والاجتماعي لطالب المرحلة الجامعية تؤكد ضرورة الاهتمام بطالب المرحلة الجامعية: أحاسيسه ومشاعره ومطالبه والاستماع لرأيه وترك المجال لحرية التعبير عن الرأي والاهتمام برغباته وميوله واتجاهاته.

من هذا المنطلق يتضح أهمية تعزيز مهارات الحوار لدى طلبة المرحلة الجامعية.

وتسعى الدراسة الحالية نحو العمل على تنمية هاتين المهارتين وتعزيزهمالدى طلاب الجامعة، من خلال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي ومعرفة الأثر الإيجابي الذي سوف تتركه هذه الوسائل في إقامة حوار بناء وهادف على المدى البعيد على الطلاب المستخدمين لهذه المواقع.

- **الدراسات السابقة** :

- **دراسة**: **شين ووانغ** (chen & wang,2009)، **بعنوان**: **الحوار الاجتماعي والحوار الفعال في مجموعات التعليم الإلكترونية**.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الحوار الاجتماعي بين طلاب الجامعات خلال المشاركة في المنتديات الحوارية الشبكية. تكونت عينة الدراسة من (٦٩)

طالبًا من طلاب جامعة ميتشجان الأمريكية. توصلت الدراسة إلى نتائج، من أهمها: أن المراقبة الفعالة من قبل المحاضر الجامعي تعزز الحوار الاجتماعي والأكاديمي الفعال بين الطلاب، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الحوار الهادئ هو الحوار الأكثر فاعلية في إيصال وجه النظر للآخرين.

- **دراسة: هوبفنبك وآخرون**(Hopfenbeck،seikkulaNiisen ،Holmesland and Arnkil 2010)، **بعنوان: الحوار المفتوح في شبكات التواصل: هوية مهنية وتعاون مشترك بين التخصصات.**

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى مستويات مختلفة من التحفيز والدافعية والتفاهم حققها الحوار عبر شبكات التواصل الاجتماعي، حيث إن تحقيق التعاون المشترك بين التخصصات يرتكز على الاعتماد المتبادل بين المهنيين، وأن مشاركة المهنيين تتأثر بالقوالب النمطية والاختلافات في شعورهم بالانتماء إلى شبكة معينة، كما شجع الحوار على استخدام حلول متكاملة في مجال الرعاية الصحية والنفسية، لا سيما وأن المهنيين يفضلون العمل الجماعي.

- **دراسة: كابن**(Kaplan,2011) **كيف يمكن نقل الحوار إلى مرحلة الشباب من خلال شبكات التواصل الاجتماعي**:

وتبحث هذه الدراسة في كيفية بناء المجتمع والمجموعات في مجلس العلاقات المجتمعية اليهودية في نيويورك، وكيف سعى المجلس لوضع وتنفيذ المناهج والاستراتيجيات، مع تركيزه على التنوع والتسامح؛ بغرض تعزيز وإتاحة الحوار والتعلم بين الأجيال، وذلك من خلال تعريض طلبة المجلس لبرنامج عكف على تصميمه فريق من طلاب الدراسات العليا وأساتذة جامعيين. عقب ذلك تم إجراء دراسة مسحية لتقييم تأثير البرنامج المقترح على الطلبة المشاركين، وبناء على ردود أفعالهم اتضح أنه طرأ تحسن على أدائهم، وصاروا أكثر قدوة على التواصل مع الآخر المختلف، وأقل عرضة لإطلاق الأحكام المسبقة على الناس من قبل أن يتعرفوا عليهم، كما نجح البرنامج في خلق مستوى عالٍ من القدرة على احتواء التنوع في مدينة نيويورك، والقدرة على التعامل الأمثل معه، وتعلم الطلاب كيف يقدمون أنفسهم بثقة وشعروا براحة أكبر عند التعامل مع من يكبرهم سنًا أو يفوقهم خبرة.

- **دراسة: ماكالستر** (McAllister,2011)، **بعنوان: كيف توفر الجامعات العالمية منتديات حوارية للأصوات المهمشة؟**

التي اكتشفت عدة فجوات في تنفيذ الاستراتيجيات على الإنترنت والمشاركة الحوارية الفعالة، وهذا ما يشير إلى أن الجامعات لا تستفيد من الإعلام الجديد لتفعيل الحوار بشكل كاف. وبنظرة تفصيلية أكثر وجدت الدراسة أن أفضل (١٠٠) جامعة بالعالم لديها صفحات على face book ، وأن (٥٠٪) من حوائطها نشطة، لكن (١٦٪) فقط من تلك الصفحات تقدم روابط للمستخدمين تتيح خدمة التعليقات، و(١٥٪) فقط من تلك الصفحات قدمت فرصًا للمستخدمين للنشر والرد على ما ينشر على حائط لصفحة بالجامعة. وقد ذكرت هذه

الدراسة أن (٨٥٪) من الجامعات تستفيد من face book من أجل الاتصال من جهة واحدة فقط. أما بالنسبة لدمج مبادئ العلاقات الحوارية العامة لتلبية الاحتياجات الإعلامية والفنية للجمهور المستهدف عبر صفحة face book، فقد رأت هذه الدراسة أن الصفحات المنشأة بهذا الصدد تمنع أو توجه الحوار، أو كما عبرت عنه الدراسة بإسكات المنابر التفاعلية.

- **دراسة وانج وتشيرن** (wang & chern,2012)، **بعنوان**: **أسس التواصل الصحي القائم على الإنترنت**: **تعزيز الحوار لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعيين للحصول على صحة أكاديمية أفضل**.

التي توصلت إلى : تم تصميم منصة وأساس للتواصل، وتعزيز مهارات الحوار على شبكة الإنترنت مخصصة للأكاديميين المهتمين بالصحة الأكاديمية، أطلق عليها الإعداد الصحي للأكاديميين؛ لخدمة تعليم الغد، الذي يسمح للمستخدمين بإجراء تقييم ذاتي للحالة الصحية، والحصول على ردود فعل في الندوات المباشرة. تم توفير سمات وملامح صحية محددة لمساعدة المستخدمين، والحفاظ على تعزيز الحوار، وتتبع الأداء، وتعزيز الصحة مع مرور الوقت. يعد تعزيز المشاركين على الزيارة الروتينية لمواقع الصحة الأكاديمية من العوائق التي تواجه الأكاديميين، والتي تواجه أيضًا تعزيز مستوى الصحة الأكاديمية.

- **دراسة المالكي** (٢٠١٢)، **بعنوان**: **دور شبكات التواصل الاجتماعي في التأكيد على بعض قيم الحوار لدى طالبات جامعة الملك سعود**.

التي توصلت إلى : تستخدم (٥،٨٤٪) من عينة الدراسة شبكات التواصل الاجتماعي، (٢،٧٥٪) منهن يستخدمنها ويجرين الحوار داخلها، بينما تكتفي (٣،٩٪) منهن باستخدامها دون المشاركة بالحوار داخلها، وكان أبرز أسباب الابتعاد عن الحوار من وجهة نظرهن هو تفضيل الاكتفاء بقراءة آراء الآخرين، ولا تستخدم (٥،١٥٪) من الطالبات أي شبكة من شبكات التواصل على الإطلاق. وقد أتت قيمة العدل في المرتبة الأولى كأكثر القيم التي يتسم بها الحوار لدى طالبات جامعة الملك سعود داخل شبكات التواصل الاجتماعي، تلتها قيمة الاحترام، ثم في الترتيب الثالث جاءت قيمة الإخلاص، في حين احتلت قيمة الصبر الترتيب الرابع، وبشكل عام أشار المتوسط الحسابي لمحور قيم الحوار إلى أن قيم الحوار تتوافر بدرجة عالية لدى طالبات جامعة الملك سعود.

- **دراسة الغانمي** (٢٠١٤)، **بعنوان**: **تقييم الجمهور العربي لدور تويتر في تدعيم ثقافة الحوار**.

التي توصلت إلى : أن محور استخدام تويتر في تدعيم ثقافة الحوار بشكل عام حصل على موافقة أفراد العينة بمتوسط حسابي (٧٩،٣)، كما حصل محور استخدام تويتر في النقاش الإيجابي بشكل عام على موافقة وبشدة من قبل أفراد العينة بمتوسط حسابي (٣٥،٤). وقد حصل محور استخدام تويتر في النقاش السلبي بشكل عام على موافقة أفراد العينة بمتوسط حسابي (٧٤،٣). وبينت النتائج أن (٥٨٪) ليس لديهم وقت محدد لتصفح تويتر، وأن الإناث أكثر فاعلية

من الذكور بنسبة (٥٩٪). كما أظهرت النتائج أن جمهور تويتر المتفاعل هم من حملة البكالوريوس بنسبة (٥٣٪)، وفي تحديد أبرز القضايا التي يتم التحاور عليها من قبل مستخدمي تويتر أوضحت النتائج أن المراتب الخمس الأولى هي: جاءت "الحوارات السياسة حول الأحداث الجارية"، وفي المرتبة الثالثة أتت "الحوارات حول حقوق الإنسان والمرأة"، وجاءت في المرتبة الرابعة "الحوارات حول الاختلافات في الأمور الدينية"، بينما حصلت "الحوارات حول حرية وسائل الإعلام" على المرتبة الخامسة.

- **دراسة الأحمري** (٢٠١٤)، **بعنوان**: **أثر استخدام وسائل الاتصال الحديثة على الحوار الأسري**: **الهاتف الجوال والشبكة العنكبوتية "الإنترنت"**.

التي توصلت إلى : أن وسائل الاتصال الحديثة تضفي نوعًا من ثقافة الحوار في التعامل مع أفراد الأسرة وتسهم في تعزيز عمليات النقاش، كما تبيّن أن وسائل الاتصال تساعد على قضاء وقت جيد مع أفراد الأسرة من خلال التواصل معهم عبر المحادثات والمجموعات، وتعتبر من الإيجابيات التي توفرها وسائل الاتصال الحديثة (الهاتف والإنترنت)، وأن الوقت الذي يقضيه الفرد أمام الإنترنت لا يساعده على التعرف على مشاكل أسرته سواء كانوا الإخوة أو الأم أو الأب أو الزوجة، وأن الأفراد أصبحوا لا يجلسون مع أسرهم بسبب وسائل الاتصال الحديثة. وتبيّن عدم وجود فروق في وجهات نظر أفراد الدراسة نحو استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على الحوار الأسري بحسب متغير العمر، كما تبيّن عدم وجود فروق في وجهات نظر أفراد الدراسة تجاه استخدام وسائل الاتصال الحديثة تُعزَى إلى متغير المؤهل التعليمي، وعدم وجود فروق في وجهات نظر أفراد الدراسة تجاه استخدام وسائل الاتصال الحديثة تُعزَى إلى متغير الدخل الشهري للأسرة.

- **المنهج والإجراءات** :
- **منهج الدراسة**:

بعد تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها فإن المنهج المناسب للتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار يتمثل في المنهج الوصفي (المسحي)، معتمدًا على الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة؛ لأنه "لا يقتصر على وصف الظاهرة وجمع المعلومات والبيانات عنها، بل لا بد من تصنيف وتنظيم هذه المعلومات والتعبير عنها كميًا وكيفيًا، بحيث يؤدي ذلك للوصول إلى فهم علاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر" (عبيدات وعبدالحق وعدس، ١٤٢٨هـ، ص١٧٧).

- **مجتمع الدراسة**:

تألفُ مجتمع الدراسة الأصلي من جميع طالبات كليات الخرج التابعة لجامعة سطام بن عبدالعزيز، تشمل جميع التخصصات والمستويات في كليات

التربية والعلوم والدراسات الإنسانيةوعلوم الحاسب والعلوم التطبيقية والصحية والبالغ عددهن (٧١٠٧) طالبة، (حسب الإحصائية الصادرة من عمادة القبول والتسجيل بجامعة سطام بن عبدالعزيز بمحافظة الخرج لعام ١٤٣٩هـ).

- **عينة الدراسة**:

تم اختيار عينة الدراسة من الطالبات بطريقة العينة العشوائية الطبقية، لكون مجتمع الدراسة غير متجانس،يشمل جميع التخصصات والمستويات والكليات (التربية، والعلوم والدراسات الإنسانية،وعلوم الحاسب، والعلوم التطبيقية والصحيه)، وباتباع هذه الطريقة يحدث الباحث عملية تجانس في المجتمعات الفرعية، ومن ثم في مجتمع الدراسة ككل (الضحيان،١٤٢٠هـ).

كما تم تحديد العينه بناء على معادلة كريجسي ومورجان الذي يسهل اتخاذ قرار جيد لتحديد حجم العينة المطلوبة اعتماداً على حجم المجتمع الكلي وهامش الخطأ المسموح به ٥٪(Krejcie,&Morgan,1970).وأصبح عدد العينة (٤٢٣طالبة) صالحة للتحليل كما بالجداول (١) ، (٢) ، (٣).

جدول (١) توزيع أفرادالعينة وفقًا للكليات:

الكلية	العدد	النسبة
كلية التربية	101	23.5
كلية العلوم والدراسات الإنسانية	112	26.0
كلية الهندسة وعلوم الحاسب	50	11.6
كلية العلوم الطبية والتطبيقية	85	19.8
كلية الصيدلة	77	17.9
لم يبين	5	1.2
المجموع	430	٪100

الجدول (٢) توزيع أفراد العينة وفقًا للتخصص

التخصص	العدد	النسبة
الدراسات الإسلامية	28	6.5
اللغة العربية	20	4.7
رياضيات	55	12.8
فيزياء	47	10.9
كيمياء	4	٠.٩٠
أحياء	3	٠.٩٠
لغة إنجليزية	40	9.3
اقتصاد منزلي	27	6.3
نظم المعلومات	43	10.0
تمريض	33	7.7

التخصص	العدد	النسبة
العلاج الطبيعي والتأهيل الصحي	22	5.1
علوم المختبرات الطبية	16	3.7
الأشعة والتصوير الطبي	13	3.0
صيدلة	18	4.2
علوم حاسب	7	1.6
لم يبين	٥٤	١٢.٦
المجموع	٤٣٠	٪١٠٠

الجدول (٣) توزيع أفرادالعينة وفقًا للمستوى الدراسي

المستوى	التكرار	النسبة
الأول	1	0.2
الثالث	31	7.2
الرابع	123	28.6
الخامس	64	14.9
السادس	117	27.2
السابع	11	2.6
الثامن	54	12.6
العاشر	6	1.4
لم يبين	23	5.3
المجموع	430	100%

- **مصادر بيانات الدراسة**:

يتطلب تحقيق أهداف هذه الدراسة جمع نوعين من البيانات:

- مصادر أولية: وتم جمعها من خلال البحث المكتبي، وذلك لبناء الخلفية النظرية للدراسة والتي تم الحصول عليها من الكتب والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة.
- مصادر ثانوية: تم جمعها باستخدام الاستبانة من مفردات عينة الدراسة والمكونة من طالبات كليات الخرج التابعة لجامعة سطام بن عبدالعزيز، كليات التربية والعلوم الإنسانية والتطبيقية.

- **أداة الدراسة وإجراءات بنائها**:

يقصد بأداة البحث: الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف اختبار فرضيات البحث أو الإجابة عن تساؤلاته (القحطاني، وآخرون، ٢٠٠٤م)

اعتمدت الدراسة على الاستبانة؛ للتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار،وذلك لمناسبتها لطبيعة الدراسة. فالاستبانة هي وسيلة لجمع البيانات من مجموعة من المفردات، عن طريق إجاباتهم عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة حول موضوع معين، دون مساعدة الباحث لهم أو حضوره أثناء إجاباته عنها (القحطاني، وآخرون، ٢٠٠٤م).

- **إجراءات تطبيق أداة الدراسة**:

قامت الباحثة بتصميم الاستبانة بعد مراجعة للإطار النظري والدراسات السابقة، حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار؛ لتجيب عن تساؤلات الدراسة وتحقق أهدافها، وقد مر بناء الاستبانة بعدة خطوات علمية على النحو الآتي:

- **تحديد أهداف أداة الدراسة**:

انبثقت أهداف أداة الدراسة من الأهداف الرئيسة للدراسة، وقد سبق عرضها في الفصل الأول.

- **تحديد محاور أداة الدراسة**:

حددت الباحثة محاور أداة الدراسة في الآتي:

- البيانات الشخصية والوظيفية:وتتعلق بالمتغيرات المستقلة، والتي تتضمن المتغيرات ذات العلاقة بالبيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الكلية، التخصص، المستوى).
- محاور الاستبانة: تشمل الاستبانة عدة فقرات مصنفة تحت محورين:
  - ✓ المحور الأول: دور مواقع التواصل الاجتماعي(تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارات الاتصال الفعال، أحتوى هذا المحور على (١٥) عبارة.
  - ✓ المحور الثاني: دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب)في تعزيز مهارة التأثير والإقناع، أحتوى هذا المحور على (٢٢) عبارة.

- **عبارات أداة الدراسة**:

قامت الباحثة بصياغة عبارات أداة الدراسة بعد مراجعة الجوانب النظرية والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومراجعة أدوات الدراسات السابقة والإفادة منها في بناء عبارات الأداة، وقد سبق عرضها في الفصل الثاني من الدراسة، وقد راعت الباحثة أن تخدم العبارات الأهداف المطلوب تحقيقها، وكذلك الأساليب العلمية الصحيحة في صياغة عبارات الأداة لتكون واضحة ومفهومة لمفردات عينة الدراسة، كما حددت مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي المتدرج كمقياس لعبارات الاستبانة ، كما يتضح من الجدول (٤)

الجدول (٤): مقياس التقدير الخماسي لعبارات محاور أداة الدراسة

المحاور	مقياس ليكرت الخماسي				
الدرجات	٥	٤	٣	٢	١
التقدير	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة

واعتمدت الباحثة هذا المقياس بناءً على آراء المحكمين.

- **ضبط أداة الدراسة**:

قامت الباحثة بالتحقق من الخصائص السيكو مترية (Psychometric Properties)للاستبانة على عينة الدراسة، والتي تعرف بأنها مؤشرات على دقة

المقياس لما أعد لقياسه؛ لذا يحاول المتخصصون في القياس النفسي الحصول على خصائص للمقياس وفقراته لكونها مؤشرات دقيقة لقدرته على ما وضع لقياسه، كما أنها دلائل أو مؤشرات إحصائية عن مدى جودة المقياس وفقراته، إذ توجد خصائص سيكو مترية للفقرات هي تمييز للفقرة واتساقها الداخلي أي صدقها، وتوجد خصائص سيكو مترية للمقياس هي صدقه وثباته وحساسيته وشكل التوزيع التكراري للدرجات، وفيما يأتي بيان لهذه الخصائص في السياق الآتي:

- **صدق أداة الدراسة**:

إن أحد الأسس العلمية لتقنين المقياس، توافر خاصية الصدق (Validity)، التي تعني كما ذكر القحطاني، وآخرون (١٤٣١هـ، ص٢٣٠): "إلى أي درجة يقيس المقياس ما صمم لقياسه فعلا، ولا شيء غير ذلك"، وللتحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام طريقتين على النحو الآتي:

- **أ- صدق المحكمين**:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة لقياس ما أعدت لقياسه قامت الباحثة بعرض الاستبانة في صورتها المبدئية على المشرف للاستشارة والتوجيه، ثم تم عرضها على مجموعة من المختصين علميًا وأكاديميًا لتحكيمها للتأكد من صدقها الظاهري، وذلك لاستطلاع آرائهم حول مدى وضوح صياغة كل عبارة من عبارات الاستبانة، ومدى ارتباطها واتساقها مع موضوع البحث وتصحيح ما ينبغي تصحيحه منها، ومدى أهمية وملاءمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى مناسبة كل عبارة لقياس ما وضعت لأجله، مع إضافة أو حذف ما يرون من عبارات في أي محور من المحاور. وفي ضوء توجيهاتهم ومقترحاتهم قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي رأوا مناسبتها. وتعديل صياغة بعض الفقرات التي اقترحوا ضرورة إعادة صياغتها حتى تتسق عبارات الاستبانة وتزداد وضوحًا وملاءمة لقياس ما وضعت لأجله. وفي ضوء آراء المحكمين الذي بلغ عددهم أربعة عشر من أعضاء هيئة التدريسمن الجامعات التالية: جامعة الملك سعود ، جامعة الأمام محمد بن سعود،جامعة جده ، جامعة الأميرة نوره ، جامعة سطام بن عبدالعزيز بالخرج. ويوضح رقم (٢) قائمة أسماء المحكمين.

وبعد إجراء الباحثة للتعديلات التي اتفق عليها أغلب المحكمين أصبحت الاستبانه في صورتها النهائية تحتوي على ٣٧ عبارة مقسمة على محورين ، ويوضح الملحق رقم (٣) الاستبانه في صورتها النهائية ، والمحاور هي:

- المحور الأول: دور مواقع التواصل الاجتماعي(تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارات الاتصال الفعال، أحتوى هذا المحور على (١٥) عبارة.
- المحور الثاني: دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب)في تعزيز مهارة التأثير والإقناع، أحتوى هذا المحور على (٢٢) عبارة.

• **ب- الاتساق الداخلي للأداة** :

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بتطبيقها ميدانيًا على بيانات عينة الدراسة،من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجدولين (٥) ، (٦):

الجدول (٥): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الاول دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال

رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠.٥٣٣**
٢	٠.٦٧٤**
٣	٠.٦٠١**
٤	٠.٥٤٧**
٥	٠.٦١٢**
٦	٠.٦١٧**
٧	٠.٦٥٨**
٨	٠.٦٠٦**
٩	٠.٦٣٣**
١٠	٠.٧٠١**
١١	٠.٦٩٥**
١٢	٠.٦٧٠**
١٣	٠.٧٢٤**
١٤	٠.٦٤٧**
١٥	٠.٩٢**

** دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

الجدول (٦): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع

رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠.٦١٦**
٢	٠.٦٦٩**
٣	٠.٦٣٧**
٤	٠.٦٥٠**
٥	٠.٦٧٠**
٦	٠.٦٢١**
٧	٠.٥٩٣**
٨	٠.٦٢٧**
٩	٠.٦٦٠**
١٠	٠.٦٥٠**
١١	٠.٦٧٤**
١٢	٠.٦٢٦**
١٣	٠.٥٤٨**

١٤	**٠.٧٠٣
١٥	**٠.٦٤٩
١٦	**٠.٦٩١
١٧	**٠.٦٢٩
١٨	**٠.٦٨٦
١٩	**٠.٦٠٢
٢٠	**٠.٦٣٢
٢١	**٠.٦٦٨
٢٢	**٠.٦٤٩

** دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

يتضح من الجدولين (٥) ،(٦) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

- **ثبات أداة الدراسة**:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) ((Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول (٧) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

الجدول (٧): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محـــــــاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال	١٥	٠.٩٨٠
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	٢٢	٠.٩٣٢
الثبات العام	٣٧	٠.٩٤٩

يتضح من الجدول (٧) أن معاملات الثبات لمحاور الاستبانة مرتفعة ومقبولة، وأن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة عالٍ حيث بلغ (٠.٩٥) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثباتً يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

- **معيار الحكم على نتائج الدراسة**:

ولتسهيل تفسير النتائج استخدمت الباحثة الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بدائل المقياس، وذلك بإعطاء وزن للبدائل: (أوافق بشدة = ٥، أوافق = ٤، أوافق إلى حد ما = ٣، لا أوافق = ٢، لا أوافق بشدة =١)، كما يتضح من الجدول (٨)، ثم صنفت الباحث تلك الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى عن طريق المعادلة الآتية:

طول الفئة = (أكبر قيمة -أقل قيمة) ÷ عدد بدائل المقياس = (٥ -١) ÷ ٥= (٠.٨٠)

الجدول (٨): درجات فئات معيار نتائج الدراسة وحدودها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	معيار الحكم على النتائج	فئة المتوسط	
		من	إلى
٥	أوافق بشدة	٤.٢١	٥
٤	أوافق	٣.٤١	٤.٢٠
٣	أوافق إلى حد ما	٢.٦١	٣.٤٠
٢	لا أوافق	١.٨١	٢.٦٠
١	لا أوافق بشدة	١	١.٨٠

- **إجراءات التطبيق الميداني لأداة الدراسة**:

- طبقت الباحثة أداة الدراسة بعد إتمام خطوات بنائها وتقنينها والتأكد من صدقها وثباتها؛ وإخراجها في صورتها النهائية(ملحق رقم ٣)، وبعد موافقة سعادة الكتور المشرف على الدراسة على الشكل النهائي لأداة الدراسة،واستكمال الإجراءات النظامية لتطبيقها، وكان ذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (١٤٣٨هـ -١٤٣٩هـ)، واستغرق توزيع الاستبانات شهرين على مستوى الكليات.
- رفع خطاب لسعادة رئيس قسم أصول التربية لطلب الموافقة على تطبيق الأداة على عينة الدراسة، ومن ثم الرفع إلى عمادة الكلية(ملحق رقم ٤).
- الحصول على خطاب سعادة عميد كلية التربية الموجّه إلى سعادة وكيل جامعة سطام للدراسات العليا والبحث العلمي بمنطقة الخرج لتسهيل مهمة الباحث في التطبيق الميداني (ملحق رقم ٤).
- بعد اعتماد أداة الدراسة في صورتها النهائية، قامت الباحثة، بتوزيع الاستبانة ورقيًا على مفردات الدراسة، وقد كان عدد الاستبانات الموزعه (٥٠٠) استبانه ،استُعيد منها (٤٥١)استبانه، وتم استبعاد عدد(٢٧) استبانه ؛ لعدم اكتمالها ، وتبقى (٤٢٣) استبانة صالحة للتحليل.
- تمت المعالجة الإحصائية للاستبانات للإجابة عن أسئلة الدراسة.

- **عرض نتائج الدراسة وتفسيرهاومناقشتها**

- **نتائج السؤال الأول: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، وآتساب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال لدى طالبات الجامعة؟**

للتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، وآتساب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال لدى طالبات الجامعة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لإجابات مفردات عينة الدراسة عن دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال ، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (٩):

الجدول (٩): إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات محور دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الإجابة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة الاستجابة: أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا اوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تمكين الواتس وتويتر الطالبات من سرعة الاتصال بالآخرين	ك	313	91	23	1	2	4.66	٠.635	1
		٪	72.8	21.2	5.3	0.2	0.5			
2	التشجيع على تحقيق التواصل الجيد	ك	223	132	61	10	4	4.66	٠.635	2
		٪	51.9	30.7	14.2	2.3	0.9			
3	سهولة عملية الاتصال في الأوقات المناسبة للمحاور	ك	226	143	47	10	4	4.34	٠.834	4
		٪	52.6	33.3	10.9	2.3	0.9			
4	تدعم منصات الواتس وتويتر حرية التعبير المباشر دون تردد مقارنة مع الاتصال الشخصي المباشر	ك	187	114	107	16	6	4.07	٠.977	11
		٪	43.5	26.5	24.9	3.7	1.4			
5	تعطي المحاور وقتا كافيا في تحديد أهدافه قبل الاتصال بالآخرين	ك	168	160	86	11	5	4.10	٠.888	10
		٪	39.1	37.2	20.0	2.6	1.2			
6	تمكين تويتر والواتس من إذابة الحواجز النفسية كالخوف والقلق من الطرف الآخر	ك	207	109	78	33	3	4.13	1.010	9
		٪	48.1	25.3	18.1	7.7	0.7			
7	حرية التواصل مع الأساتذة والمثقفين في أنحاء العالم	ك	246	115	50	12	7	4.35	٠.908	3
		٪	57.2	26.7	11.6	2.8	1.6			
8	التقليل من حدوث الخلافات والمشاحنات التي تعوق الاتصال	ك	124	102	132	59	13	3.62	1.128	15
		٪	28.8	23.7	30.7	13.7	3.0			
9	المساعدة في بناء علاقات أفضل مع الزملاء والأقارب	ك	163	152	91	18	6	4.04	٠.940	12
		٪	37.9	35.3	21.2	4.2	1.4			
10	السماح بالنقاش حول المقررات الدراسية بحرية	ك	211	125	78	12	4	4.23	٠.905	6
		٪	49.1	29.1	18.1	2.8	0.9			
11	إعطاء الحرية للبحث عن الاستشارات المناسبة للمشكلات الفردية	ك	187	145	79	17	2	4.16	٠.892	6
		٪	43.5	33.7	18.4	4.0	0.9			
12	السماح بتبادل الخبرات والمعارف العلمية بين الطالبات	ك	212	147	61	6	4	4.30	٠.830	5
		٪	49.3	34.2	14.2	1.4	0.9			
13	يستطيع المحاور كسب علاقات جيدة في البيئة التعليمية	ك	181	172	62	12	3	4.20	٠.837	7
		٪	42.1	40.0	14.4	2.8	0.7			
14	تحدث تطورا في وسائل التخاطب بكافة أنواعها	ك	164	149	81	27	9	4.00	1.006	13
		٪	38.1	34.7	18.8	6.3	2.1			
15	التمكين من معرفة مستوى فهم أو ذكاء الطرف الآخر وتحليل استجابته	ك	144	113	111	52	10	3.77	1.111	14
		٪	33.5	26.3	25.8	12.1	2.3			
المتوسط العام								4.15	٠.580	

يتضح من الجدول (٩) أن: مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال بمتوسط (٤.١٥ من ٥.٠٠)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار "أوافق" في أداة الدراسة.

هذه النتيجة تتوافق مع نتائج دراسة البريكان (٢٠١٥) التي كشفت عن أنَّ هناك تأثيراتٍ لاستخدام الفتيات لمواقع وبرامج التواصلِ الاجتماعي في علاقاتهن، من حيث إنّها تعتبُر مصدراً للأخبار الجديدة، ووسيلة للبحث، وتكوين علاقات مختلفة، وتنمية بعض المهارات مثل: التسويق، والتصوير، وغيره.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن هذه المواقع تتيح للمتلقي إمكانية التفاعل وذلك بتأدية دور فاعل في عملية الاتصال، وصار يتبادل الأدوار والحوار مع المرسل، وتحول مسار ممارسة الاتصال ليصير ثنائي الاتجاه، وليس أحادي الاتجاه كما كان الوضع في وسائل الإعلام التقليدية، هذا بالإضافة إلى أن من استخدامات الشبكات الاجتماعية الإيجابية؛ التواصل الاجتماعي بين أفراد الدولة أو المدينة، أو على مستوى الأسرة والقبيلة، في تواصل اجتماعي إيجابي يعزز قوة المجتمع في ظل زحمة الإعلام والاتجاه العام لاستخدام الشبكات الاجتماعية ، من غير تحزب ولا عصبية ، ومن غير ازدراء ، وتحقير للآخرين.

لكل تلك الأسباب وغيرها نجد أن مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال ما بين (٣.٦٢ إلى ٤.٦٦)، وهي متوسطات تقع في الفئتين: الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللتين تشيران إلى (أوافق / أوافق بشدة) في أداة الدراسة ؛ مما يوضح التفاوت في موافقة مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال؛ حيث يتضح من النتائج أن: مفردات عينة الدراسة موافقات بشدة على وجود ستة أدوار لمواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال تتمثل في العبارات رقم (١ ، ٢ ، ٧ ، ٣ ، ١٢، ١٠)، والتي تم ترتيبها تنازليًا حسبموافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة على النحو الآتي:

- جاءت العبارة رقم (١)، وهي: " تمكين الواتس وتويتر الطالبات من سرعة الاتصال بالآخرين " في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٦٦ من ٥).

- جاءت العبارة رقم (٢)، وهي: " التشجيع على تحقيق التواصل الجيد " في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٦٦ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٧)، وهي: " حرية التواصل مع الأساتذة والمثقفين في أنحاء العالم " في المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٥ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٣)، وهي: " سهولة عملية الاتصال في الأوقات المناسبة للمحاور " في المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٤ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٢)، وهي: " السماح بتبادل الخبرات والمعارف العلمية بين الطالبات " في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٠ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٠)، وهي: " السماح بالنقاش حول المقررات الدراسية بحرية " في المرتبة السادسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٢٣ من ٥).

تعزو الباحثة هذه النتائج إلىأن من مميزات هذه المواقع إتاحة الاستخدمات الاتصالية الشخصية، وهي الاستخدامات الأكثر شيوعًا ، بهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين ، وهذا الهدف موجود حتى الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات، وعلى مستوى التقنيات والبرمجيات، والتي تؤدي دورًا في تعزيز العملية التعليمية من خلال تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له،والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم لمدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور والطلاب وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر.

هذه النتيجة تتوافق مع دراسة العنيزي والمجادي (٢٠١٣) التي توصلت إلىأن طالبات التربية الأساسية في التخصصات العملية بوجه خاص يحرصن على برامج التواصل الاجتماعي -الفيس بوك والتويتر -لأنَّهما مصدر للثقافة المتنوِّعة، كما تُسهِّلُ لهن التواصل مع أساتذتهن في الكليَّة، ولديهن –أيضًا - إمكاناتٌ فنيَّةٌ في التفاعل مع هذه البرامج، وعرض قدراتهن الفنية من خلال التعبير عن آرائهن.

كما يتضح من النتائج أن: مفردات عينة الدراسة موافقات على أن هناك تسعة أدوار لمواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال تتمثل في العبارات أرقام (٥،٦،١١،١٣، ٤، ٩، ١٤، ١٥، ٨)، والتي تم ترتيبها تنازليًا حسبموافقة مفردات عينة الدراسة عليها على النحو الآتي:

- جاءت العبارة رقم (١٣)، وهي: " يستطيع المحاور كسب علاقات جيدة في البيئة التعليمية " في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٢٠ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١١)، وهي: " إعطاء الحرية للبحث عن الاستشارات المناسبة للمشكلات الفردية " في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١٦ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٦)، وهي: " تمكين تويتر والواتس من إذابة الحواجز النفسية كالخوف والقلق من الطرف الآخر " في المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١٣ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٥)، وهي: " تعطي المحاور وقتًا كافيًا في تحديد أهدافه قبل الاتصال بالآخرين " في المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١٠ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٤)، وهي: " تدعم منصات الواتس وتويتر حرية التعبير المباشر دون تردد مقارنة مع الاتصال الشخصي المباشر " في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٧ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٩)، وهي: " المساعدة في بناء علاقات أفضل مع الزملاء والأقارب " في المرتبة السادسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٤ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٤)، وهي: " تحدث تطورًا في وسائل التخاطب بكافة أنواعها " في المرتبة السابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٠ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٥)، وهي: " التمكين من معرفة مستوى فهم أو ذكاء الطرف الآخر وتحليل استجابته " في المرتبة الثامنة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٣.٧٧ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٨)، وهي: " التقليل من حدوث الخلافات والمشاحنات التي تعوق الاتصال " في المرتبة التاسعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٣.٦٢ من ٥).

ويمكن أن يعزي ذلك إلى أن شبكات التواصل الاجتماعية تسمح بالمحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين جمهور المستخدمين، بالإضافة إلى أن من إيجابيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تيسير التواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء بتكلفة منخفضة، ودعم ثقافة الحوار البناء القائم على قبول الآخر واحتوائه، والتواصل مع أبناء الحضارات والثقافات الأخرى.

هذه النتيجة تفسر بأن هنالك دورًا لمواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفعال بين الطالبات

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن من أهم أدوار مواقع التواصل الاجتماعى في تعزيز مهارة الاتصال الفعال لدى طالبات الجامعة: التمكن من سرعة الاتصال بالآخرين، وسهولة عملية الاتصال في الأوقات المناسبة للمحاور، بالإضافة إلى السماح بالنقاش حول المقررات الدراسية بحرية.

- **نتائج السؤال الثاني: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، وآتساب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع لدى طالبات الجامعة؟**

للتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، وآتساب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع لدى طالبات الجامعة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لإجابات مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٠):

الجدول (١٠): إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات محور دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الاجابة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة الاستجابة: أوافق بشدة	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تمنح الواتس وتوتير مساحة للطلبة في حرية الرأي والتعبير	ك	207	146	68	7	2	4.28	٠.٨١٩	6
		٪	48.1	34.0	15.8	1.6	٠.٥			
2	التسهيل في ترتيب الأفكار للإقناع حول موضوع معين	ك	178	164	77	10	1	4.18	٠.٨٢٢	11
		٪	41.4	38.1	17.9	2.3	٠.٢			
3	المساعدة في تحليل كلمات المتصل وسلوك من تود التأثير عليهم	ك	146	162	95	23	4	3.98	٠.٩٢٧	20
		٪	34.0	37.7	22.1	5.3	٠.٩			
4	التسهيل للمتصل من تأسيس المصداقية قبل المحاولة في إقناع أي شخص	ك	134	163	108	20	5	3.93	٠.٩٢٢	22
		٪	31.2	37.9	25.1	4.7	1.2			
5	تسهم في استخدام الكلمات القوية فيمن تريد التأثير عليهم	ك	153	144	105	26	2	3.98	٠.٩٤١	21
		٪	35.6	33.5	24.4	6.0	0.5			
6	المساعدة في إقناع مجموعة في رأي معين وذلك بإضافتهم إلى قروب خاص	ك	180	162	74	10	4	4.17	٠.٨٦٠	12
		٪	41.9	37.7	17.2	2.3	0.9			
7	يقوم تطبيق الواتس بخدمة المراجعة للمحتوى	ك	166	153	83	22	6	4.05	٠.٩٥٣	17
		٪	38.6	35.6	19.3	5.1	1.4			
8	توفر خاصية الاتصال المتاح في أي وقت يناسب الطرفين	ك	200	143	67	19	1	4.21	٠.٨٨٠	9
		٪	46.5	33.3	15.6	4.4	0.2			
9	تختصر المسافة والوقت والجهد في عملية التأثير والإقناع بالآخرين	ك	224	138	57	11	–	4.34	٠.٨٠٢	2
		٪	52.1	32.1	13.3	2.6	–			
10	تزويد المستخدم بخاصية إرسال الوثائق	ك	216	153	49	10	2	4.33	٠.٨٠٣	4
		٪	50.2	35.6	11.4	2.3	0.5			

	والأدلة صورًا وكتابة للتأثر والإقناع									
11	تقضي على مشاعر التوتر والخجل للمستخدم أثناء التأثير والإقناع	ك	204	140	62	19	5	4.21	.927	10
		٪	47.4	32.6	14.4	4.4	1.2			
12	تخفي مشاعر الغضب وفرض الرأي التي تسبب فشل الإقناع على الشخص الآخر	ك	183	142	78	25	2	4.11	٠.933	13
		٪	42.6	33.0	18.1	5.8	0.5			
13	تفتقد عائقا من عوائق الإقناع وهو البيئة المحيطة مثل الإضاءة والصوتيات ودرجة الحرارة	ك	164	144	89	27	6	4.01	٠.984	18
		٪	38.1	33.5	20.7	6.3	1.4			
14	توفر خدمات مزودة لكل تطبيق مثل اختيار اللغة المناسبة سواء لفظية أو غير لفظية لمن يريد التأثير عليهم	ك	198	152	61	18	1	4.23	٠.861	8
		٪	46.0	35.3	14.2	4.2	0.2			
15	تسهم في الحد من المواقف السلبية التي تعيق عملية الإقناع	ك	156	146	101	24	3	4.00	٠.941	19
		٪	36.3	34.0	23.5	5.6	0.7			
16	المساعدة في الحصول على الاستجابات الفورية من الطرف الآخر	ك	177	137	97	14	5	4.09	٠.931	15
		٪	41.2	31.9	22.6	3.3	1.2			
17	السماح باستثارة الآخرين قبل البدء في الاستجابة	ك	233	125	62	9	1	4.35	٠.819	1
		٪	54.2	29.1	14.4	2.1	0.2			
18	السماح بالتأكد من صحة الإجابة قبل البدء بالاستجابة	ك	206	149	68	3	4	4.28	٠.820	7
		٪	47.9	34.7	15.8	.7	0.9			
19	استخدام المؤثرات الصوتية في الإقناع	ك	181	133	83	26	7	4.06	1.001	16
		٪	42.1	30.9	19.3	6.0	1.6			
20	استخدام المؤثرات الصورية والألوان في الإقناع والحوار	ك	191	130	79	26	4	4.11	٠.971	14
		٪	44.4	30.2	18.4	6.0	0.9			
21	السماح بالتواصل الفردي والجمعي في نفس الوقت	ك	226	138	57	5	4	4.34	٠.820	3
		٪	52.6	32.1	13.3	1.2	0.9			
22	تنوع مجالات الحوار والنقاش مع الآخرين	ك	223	129	65	9	4	4.30	٠.866	5
		٪	51.9	30.0	15.1	2.1	0.9			
المتوسط العام								4.16	0.572	

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن: مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع بمتوسط (٤.١٦ من ٥.٠٠)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" في أداة الدراسة. يدل ذلك على أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع مما يؤكد معرفة الطالبات بدور هذ المواقع، ويرجع ذلك إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تتيح مجموعة من أشكال التعبير مثل التعبير

اللفظي المكتوب والصوتي والمرئي،بالإضافة إلى الصور الثابتة والصور المتحركة كلها عناصر تساعد في تعزيز مهارة التأثير والإقناع من خلال توظيف الأسلوب الحواري الجذاب أثناء العملية الحوارية وعرض الأفكار والآراء مدعومة بالأدلة والبراهين: (آيات قرآنية ، أحاديث نبوية ، قصص ،أقوال مأثورة، أبيات شعرية، حكم وأمثال).بالإضافة إلى استخدم المعلومات والأرقام والإحصائيات الموثقة لدعم وجهة نظره ورأيه وفكرته، كل هذه العوامل تكون متاحة في مواقع التواصل الاجتماعي التي تمتاز بتعدد المحتوى، لذلك نجد مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع.

هذه النتيجة تتوافق مع نتائج دراسة الأحمري (٢٠١٤) التي توصلت إلى أن وسائل الاتصال الحديثة تضفي نوعًا من ثقافة الحوار في التعامل مع أفراد الأسرة وتسهم في تعزيز عمليات النقاش. كما تتوافق مع دراسة شين ووانغ (chen & wang,2009) التي كشفت عن أن الحوار الهادئ هو الحوار الأكثر فاعلية في إيصال وجه النظر للآخرين.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تتيح مجموعة من أشكال التعبير مثل: التعبير اللفظي المكتوب والصوتي والمرئي، بالإضافة إلى الصور الثابتة والصور المتحركة كلها عناصر تساعد في تعزيز مهارة التأثير والإقناع من خلال توظيف الأسلوب الحواري الجذاب أثناء العملية الحوارية وعرض الأفكار والآراء مدعومة بالأدلة والبراهين: (آيات قرآنية ، أحاديث نبوية ، قصص،أقوال مأثورة، أبيات شعرية، حكم وأمثال). بالإضافة إلى استخدم المعلومات والأرقام والإحصائيات الموثقة لدعم وجهة نظره ورأيه وفكرته. كل هذه العوامل تكون متاحة في مواقع التواصل الاجتماعي التي تمتاز بتعدد المحتوي، لذلك نجد مفردات عينة الدراسة موافقات على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع ، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع ما بين (٣.٩٣ إلى ٤.٣٥)، وهي متوسطات تقع في الفئتين: الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللتين تشيران إلى (أوافق / أوافق بشدة) في أداة الدراسة؛ مما يوضح التفاوت في موافقة مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع؛ حيث يتضح من النتائج أن: مفردات عينة الدراسة موافقات بشدة على عشرة أدوار منأدوار مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع تتمثل في العبارات رقم (١٧ ، ٩ ، ٢١ ، ١٠ ، ٢٢ ، ١، ١٨ ، ١٤ ، ٨، ١١)، والتي تم ترتيبها تنازليًا حسب موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة على النحو الآتي:

- جاءت العبارة رقم (١٧)، وهي: " السماح باستشارة الآخرين قبل البدء في الاستجابة " في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٥ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٩)، وهي: " تختصر المسافة والوقت والجهد في عملية التأثير والإقناع بالآخرين " في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٤ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٢١)، وهي: " السماح بالتواصل الفردي والجمعي في نفس الوقت " في المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٤ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٠)، وهي: " تزويد المستخدم بخاصية إرسال الوثائق والأدلة صورًا وكتابة للتأثر والإقناع " في المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٣٣ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٢٢)، وهي: " تنوع مجالات الحوار والنقاش مع الآخرين " في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليهابشدة بمتوسط (٤.٣٠ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١)، وهي: " تمنح الواتس وتوتير مساحة للطالبة في حرية الرأي والتعبير " في المرتبة السادسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٢٨ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٨)، وهي: " السماح بالتأكد من صحة الإجابة قبل البدء بالاستجابة " في المرتبة السابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٢٨ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٤)، وهي: " توفر خدمات مزودة لكل تطبيق مثل اختيار اللغة المناسبة سواء لفظية أو غير لفظية لمن يريد التأثير عليهم " في المرتبة الثامنة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٢٣ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٨)، وهي: " توفر خاصية الاتصال املتاح في أي وقت يناسب الطرفين " في المرتبة التاسعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٢١ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١١)، وهي: " تقضي على مشاعر التوتر والخجل للمستخدم أثناء التأثير والإقناع " في المرتبة العاشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (٤.٢١ من ٥).

تعزو الباحثة هذه النتائج إلى أن هذه المواقع تتيح الفرصة لتبادل الاتصال، والمعرفة والقضاء على عوائق الزمان والمكان فتزيد في تقارب الناس، وترفع من درجة تفاعلهم،وتنشئ علاقات اجتماعية جديدة، كما أن هذه المواقع ساعدت على الحوار واستخدامه في توعية الناس، وتثقيهم، وتهيئتهم لحياة يسودها الحوار في المدرسة والحياة الاجتماعية معًا . وتتفق هذه نتيجة مع دراسة (Kaplan.2011) التي توصلت إلى أن البرنامج المقترح من خلال مواقع التواصل

الاجتماعي ساعد الطلاب على كيف يقدمون أنفسهم بثقة وشعروا براحة أكبر عند التعامل مع من يكبرهم سنًا أو يفوقهم خبرة، كما نجح البرنامج في تدريب أولئك المراهقين وتعليمهم ليصبحوا قادة، مع تنامي الوعي لديهم وحيازتهم على قدر أكبر من المهارات اللازمة للمضي قدمًا، ونقل ثقافة التنوع وتعميمها لخبرتهم الشخصية والأكاديمية وأماكن الدراسة والعمل مستقبلا.

كما يتضح من النتائج أن: مفردات عينة الدراسة موافقات على اثني عشر دورًا من أدوار مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع تتمثل في العبارات رقم (٢٠،١٢،٦،٢، ١٦ ، ١٩ ، ٧ ، ١٣ ، ١٥ ، ٣ ، ٥ ، ٤)، والتي تم ترتيبها تنازليًا حسبموافقة مفردات عينة الدراسة عليها على النحو الآتي:

- جاءت العبارة رقم (٢)، وهي: " التسهيل في ترتيب الأفكار للإقناع حول موضوع معين " في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١٨ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٦)، وهي: " المساعدة في إقناع مجموعة في رأي معين وذلك بإضافتهم إلى قروب خاص " في المرتبةالثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١٧ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٢)، وهي: " تخفي مشاعر الغضب وفرض الرأي التي تسبب فشل الإقناع على الشخص الآخر " في المرتبةالثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١١ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٢٠)، وهي: " استخدام المؤثرات الصورية والألوان في الإقناع والحوار " في المرتبةالرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.١١ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٦)، وهي: " المساعدة في الحصول على الاستجابات الفورية من الطرف الآخر " في المرتبةالخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٩ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٩)، وهي: " استخدام المؤثرات الصوتية في الإقناع" في المرتبةالسادسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٦ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٧)، وهي: " يقوم تطبيق الواتس بخدمة المراجعة للمحتوى " في المرتبةالسابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٥ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٣)، وهي: " تفتقد عائقًا من عوائق الإقناع وهو البيئة المحيطة مثل الإضاءة والصويتات ودرجة الحرارة " في المرتبةالثامنة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠١ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (١٥)، وهي: " تسهم في الحد من المواقف السلبية التي تعيق عملية الإقناع" في المرتبةالتاسعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٤.٠٠ من ٥).

- جاءت العبارة رقم (٣)، وهي: " المساعدة في تحليل كلمات المتصل وسلوك من تود التأثير عليهم " في المرتبةالعاشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٣.٩٨ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٥)، وهي: " تسهم في استخدام الكلمات القوية فيمن تريد التأثير عليهم " في المرتبةالحادية عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٣.٩٨ من ٥).
- جاءت العبارة رقم (٤)، وهي: " التسهيل للمتصل من تأسيس المصداقية قبل المحاولة في إقناع أي شخص " في المرتبةالثانية عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (٣.٩٣ من ٥).

ويمكن أن تعزو كافة هذه النتائج إلى أنَّ الحوار عمليَّةٌ طبيعيةٌ، يمارسها الفرد بشكل يومي عبر الهاتف، أو التعامل الشخصي معهم، أو عن طريق المراسلات البريدية أو الإلكترونية، كذلك انتشارُ الثورة التقنية على جميع المستويات والتي أسهمت في توعية الناس، وتثقيفهم، وتهيئتهم لحياة يسودها الحوار في المدرسة والحياة الاجتماعية معًا، هذا بالإضافة إلى أن هذه المواقع(تويتر ، واتس آب) تعد أحد أبرز الشبكات الاجتماعية التفاعلية التي تتيح لمستخدميها مساحة افتراضية لعرض الفكرة ومناقشتها والرد عليها في الوقت ذاته، كل هذه العوامل تسهم في تعزيز دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع .

تفسر هذه النتيجة بأن هنالك دورًا لمواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والأقناع لدى طالبات الجامعة،كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن من أهم أدوار مواقع التواصل الاجتماعى في تعزيز التأثير والأقناع أنها: تختصر المسافة والوقت والجهد في عملية التأثير والإقناع بالآخرين، وتسمح بالتواصل الفردي والجمعي في نفس الوقت.

- **تحليل نتائج السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات مفردات عينة الدراسة تعزى إلى متغيرات (الكلية، والتخصص،والمستوى)؟**

- **أولاً : الفروق باختلاف متغير الكلية:**

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا إلى اختلاف متغير الكلية استخدمت الباحثة " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًالاختلاف متغير الكلية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١١): ومن الجدول يتضح: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل في إجابات مفردات عينة الدراسة حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال، و مهارة التأثير والإقناع)

الجدول (١١): نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA)للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقالاختلاف متغير الكلية

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال	بين المجموعات	3.778	4	0.945	2.864	*0.023
	داخل المجموعات	138.511	420	0.330		
	المجموع	142.289	424			
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	بين المجموعات	3.443	4	0.861	2.681	*0.031
	داخل المجموعات	134.815	420	0.321		
	المجموع	138.257	424			

* فروق دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل

ولتحديد صالح الفروق بين كل كلية وكلية أخرى نحو الاتجاه حول هذين المحورين استخدمت الباحثة اختبار " scheffe " وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٢):

الجدول (١٢)نتائج اختبار " LSD" للفروق بين الكليات

المحاور	الكلية	العدد	المتوسط	التربية	العلوم والدراسات الإنسانية	الهندسة وعلوم الحاسب	العلوم الطبية والتطبيقية	الصيدلة
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال	كلية التربية	101	4.06	–				
	كلية العلوم والدراسات	112	4.30	*	–	*	*	*
	كلية الهندسة وعلوم الحاسب	50	4.10			–		
	كلية العلوم الطبية	85	4.12				–	
	كلية الصيدلة	77	4.08					–
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	كلة التربية	101	4.03	–				
	كلية العلوم والدراسات	112	4.28	*	–		*	
	كلية الهندسة وعلوم الحاسب	50	4.15			–		
	كلية العلوم الطبية	85	4.12				–	
	كلية الصيدلة	77	4.16					–

* فروق دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل

يتضح من الجدول (١٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بكلية العلوم والدراسات الإنسانية، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالكليات الأخرى محل الدراسة حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بكلية العلوم والدراسات الإنسانية.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بكلية العلوم والدراسات الإنسانية، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بكلية التربية وكلية العلوم الطبية والتطبيقية حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بكلية العلوم والدراسات الإنسانية.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة العطوي (٢٠١٣) التي توصلت إلى أن هناك فروقًا ذات دلالةٍ إحصائيَّةٍ حسب متغيِّر الكلية لصالح الكليات الإنسانية والاجتماعية نحو واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك لمهارات الحوار.

ويرجع ذلك إلى أن الحوار يعد واحدًا من أهم الأنشطة التي يمارسها أي إنسان ، ويمثل صورة من صور تواصل الإنسان بأخيه الإنسان، وتتواصل به أيضًا الجماعات المختلفة لتتلاقى في أفكارها ومخزونها الثقافي، فتسهم في خلق كيانات حضارية متميزة قادرة على إيجاد أفضل الأساليب في حل الكثير من المشكلات التي تواجه الإنسان في عدم تكيفه مع المجتمع والحياة، لذلك تهتم كليات العلوم اوالدراسات الإنسانية (الإداب وعلم الاجتماع – الإعلام) بهذه المواقع والإفادة منها في تعزيز التواصل باعتبار جميع هذه الكليات تهتم من ناحية علمية بأهمية التواصل.

- **ثانياً: الفروق باختلاف متغير التخصص:**

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير التخصص استخدمت الباحثة " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا إلى اختلاف متغير التخصص، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٣):

الجدول (١٣): نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA)للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير التخصص

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال	بين المجموعات	5.796	14	0.414	1.345	0.178
	داخل المجموعات	111.090	361	0.308		
	المجموع	116.886	375			
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	بين المجموعات	7.388	14	0.528	1.710	0.052
	داخل المجموعات	111.403	361	0.309		
	المجموع	118.791	375			

* فروق دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل

يتضح من الجدول (١٣): عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل في إجابات مفردات عينة الدراسة حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال، ومهارة التأثير والإقناع) باختلاف متغير التخصص.

ويرجع ذلك إلى أن مواقع التواصل تعمل على جمع الناس على اختلاف لغاتهم وثقافاتهم وعقائدهم، في بوتقة التواصل، كما أن مواقع التواصل تعمل على ربط عددٍ كبيرٍ من المستخدمين من شتَّى أرجاء العالم، ومشاركتهم وتشبيكهم في موقع إلكتروني واحد، يتواصلون معًا مباشرة، ويتبادلون الأفكار والمعلومات، ويناقشون قضايا لها أهميَّة مشتركة بينهم، ويتمتَّعون بخدمات الأخبار، والمحادثة الفورية والبريد الإلكتروني، ومشاركة الملفات النصِّيَّة والمصورة، وملفات الفيديو والصوتيات، لذلك نجد عدم وجود فروقات تعزى إلى صالح التخصص.

- **ثالثًا: الفروق باختلاف متغير المستوى:**

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير المستوى استخدمت الباحثة " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا إلى اختلاف متغير المستوى، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٤):

الجدول (١٤): نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA)للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير المستوى

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال	بين المجموعات	2.556	6	0.426	1.308	0.252
	داخل المجموعات	130.320	400	0.326		
	المجموع	132.876	406			
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	بين المجموعات	5.951	6	0.992	3.155	0. 05*
	داخل المجموعات	125.734	400	0.314		
	المجموع	131.684	406			

* فروق دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل

يتضح من الجدول (١٤): عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل في إجابات مفردات عينة الدراسة حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة الاتصال الفعال) باختلاف متغير المستوى. وهذا يفسر أن كافة المستويات الدراسية لديها نفس الأفكار نحو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفعال، ويرجع ذلك إلى أن الاتصال الفعال يعمل على نقل المعلومات والمعاني والأفكار

من شخص إلى آخر، كما أن التواصل من أهم المهارات الإنسانية التي تجعل لحياة الإنسان معنى، وهو يكسب عضوية الجماعة، كل هذه العوامل تسهم فيها مواقع التواصل الإجتماعي بصورة كبيرة مما يعتبر من صميم الخدمات التي تقدمها تلك المواقع.

كما يتضح من الجدول (١٤): وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل في إجابات مفردات عينة الدراسة حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز التأثير والإقناع) باختلاف متغير المستوى.

ولتحديد صالح الفروق بين كل مستوى من المستويات نحو الاتجاه حول هذا المحور استخدمت الباحثة اختبار " scheffe "وهذه النتائج يوضحها الجدول (١٥):

جدول (١٥)نتائج اختبار " LSD" للفروق بين المستويات

المحاور	المستوى	العدد	المتوسط	الثالث	الرابع	الخامس	السادس	السابع	الثامن	العاشر
دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز	الثالث	31	4.23	–						*
	الرابع	123	4.16		–					*
	الخامس	64	4.02			–				*
	السادس	118	4.21			*	–			*
	السابع	11	4.33					–		*
	الثامن	54	4.30			*			–	*
	العاشر	6	3.47							–

* فروق دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل

يتضح من الجدول رقم (١٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الثالث، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى العاشر حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الثالث.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الرابع، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى العاشر حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الرابع.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الخامس، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى العاشر حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الخامس.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى السادس، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الخامس واللاتي يدرسن بالمستوى العاشر حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى السادس.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى السابع، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى العاشر حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى السابع.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥) فأقل بين إجابات مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الثامن، ومفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الخامس واللاتي يدرسن بالمستوى العاشر حول (دور مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، واتس آب) في تعزيز مهارة التأثير والإقناع) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي يدرسن بالمستوى الثامن.

كل هذه النتائج تؤكد أن ارتفاع مستوى الطالبة ونقلها من مستوى إلى آخر يزيد من مستوى معرفتها بدور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع.

- **التوصيات** :

- زيادة مستوي الوعي بمهارات الحوار الإلكتروني وسط الطلاب والطالبات في المدارس.
- إعداد البرامج والدّورات، والتوعية بهذه الشبكات، وكيفية التعامل معها في تعزيز ثقافة الحوار ومهاراته لديهم.
- أهمية معرفة المعلمين والمعلمات لمهارات الحوار في المدارس لنجاح العملية التعليمية والتربوية
- توعية الطلاب والطالبات بمخاطر الحوار الإلكتروني مع الاشخاص الغرباء .
- اقتراحات لدراسات مستقبلية:
- دراسة المجالات التي يفضل الطالب الجامعي متابعتها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- دراسة مقارنة لمهارات الحوار اللفظية والغير لفظية في الحوار لدى طلاب المرحلة الثانوية والجامعية.
- دراسة معوقات مهارات الحوار .

- **المصادر والمراجع**:

- **أولاً**: **المراجع العربية**:

الأحمري، فاطمة محمد. (٢٠١٤م). **أثر استخدام وسائل الاتصال الحديثة على الحوار الأسري:**

الهاتف الجوال والشبكة العنكبوتية "الإنترنت". رسالة ماجستير. جامعة الملك سعود: الرياض.
أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية. (٢٠١٠م). **ثقافة الحوار في المجتمع السعودي**. إدارة الدراسات والبحوث والنشر لمركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني: الرياض.
البدر، خالد محمد. (٢٠١٢م). **نسق القيم الاجتماعية وعلاقته باتجاهات السعوديين نحو شبكات التواصل الاجتماعي**. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
البريكان، لولوة بنت بريكان. (٢٠١٥م). **تأثير مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية للفتيات في المجتمع السعودي**. رسالة دكتوراه قسم الاجتماع، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في مدينة الرياض.
بصفر، حسان بن عمر، المهنا، سامي بن أحمد(٢٠٠٨) **مهارات الاتصال وفن الحوار**، جدة: جامعة الملك عبد العزيز للنشر العلمي.
البكري، فؤاده. (٢٠٠٩) . الهوية الثقافية العربية في ظل ثورة الاتصال والإعلام الجديد. **المؤتمر الدولي الإعلام الجديد تكنولوجيا جديدة لعالم جديد**. البحرين. جامعة البحرين.
البناء، بسمة قائد .(٢٠١٤). **تويتر والبناء الاجتماعي والثقافي لدى الشباب** .عمان: دار الفارس للنشر والتوزيع.
بو شلبي، ماجد. (٢٠٠٦). **ثقافة الإنترنت وأثرها على الشباب. دائرة الثقافة والمعلومات**. الشارقة: جامعة الشارقة.
تقرير **وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي**. (٢٠١٥م). دبي: شركة TNS للأبحاث.
التويجري، وفاء بنت حمد. (١٤٣٢ه). **المناخ التنظيمي الداعم لنمو ثقافة الحوار في الجامعات الحكومية في المملة العربية السعودية**-تصور مقترح. رسالة دكتوراه. قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود: الرياض.
جبران، علي محمد ومساعدة، وليد أحمد. (٢٠٠٨م). **ثقافة الحوار من المنظور الإسلامي وأهميته في حل المشكلات الطلابية في الجامعات**. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية. مجلد٤(٣). الأردن: جامعة آل البيت.
الجهني، خالد عبد الحميد حمدان. (١٤٣٣هـ). **فاعلية برنامج قائم على العروض التقديمية (pawer point) لتنمية بعض مهارات التذوق الفني لدى طلاب قسم التربية الفنية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة واتجاهاتهم نحوه**. رسالة ماجستير. جامعة طيبة: المدينة المنورة.
حبيب، راكان وآخرون (٢٠٠٤) **مهارات وسائل الاتصال**، جده: دار جدة للنشر.
حدادي، وليدة (٢٠١٥). **الشبكات الاجتماعية: من التواصل إلى خطر العزلة الاجتماعية**، مجلة دراسات لجامعة الأغواط(٣٦)، ص ص ٣١-١٥.
الحربي، هند الحميدي. (٢٠١٠م). **أثر الاستخدام المفرط للإنترنت على وظائف الأسرة وعلاقاتها الاجتماعية**. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود: الرياض.
الحربي، وفاء بنت عويضة. (٢٠١٦م). **درجة إسهام بعض شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من وجهة نظر طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض**. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: الرياض.
حسن، أشرف جلال.(٢٠٠٩، فبراير).**أثر شبكات العلاقات الاجتماعية التفاعلية بالإنترنت ورسائل الفضائيات على العلاقات الاجتماعية والاتصالية للأسرة المصرية والقطرية**.المؤتمر العلمي الأول الأسرة والإعلام وتحديات العصر .ج٢.القاهرة . كلية الإعلام جامعة القاهرة.

الحسين، بدر بن محمد عيد. (١٤٣٢هـ). **الحوار المدرسي كيف تؤسس حوارًا مدرسيًا ناجحًا**. الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.
حسين، سمير (١٩٨٤) **الإعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام**، القاهرة: عالم الكتب.
حموه ، أحمد أمين .(٢٠١١) . أهمية التخطيط الاتصالي والإعلامي لتوظيف وسائل الإعلام الجديد في التوعية بخطورة المخدرات. بحث مقدم في المؤتمر **نحو استراتيجيات فعالة لتوعية بأخطار المخدرات وأضرارها** .جدة . مركز النشر العلمي بجامعة الملك عبد العزيز.
خيري، أسامة(٢٠١٤) **مهارات الحوار**، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
الدبيسي، عبدالكريم علي. (٢٠١٣). **دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية**. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد٤٠.
الدنيش، فيصل محمد. (٢٠٠٥م). **الحوار الاجتماعي من منظور نفسي**. الرياض:مطابع النرجس للنشر.
رحومة، علي محمد (٢٠٠٥م). **الإنترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية بحث تحليلي في الآلية التقنية للإنترنت ونمذجة منظومتها الاجتماعية** ،لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.
رحومة، علي محمد (٢٠٠٨م).**علم الاجتماع الآلي** .مجلة عالم المعرفة .الكويت. المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
الرحيلي، أمينة بنت سلوم معتق. (١٤٣٥هـ). **فاعلية برنامج مقترح قائم على بعض أدوات الجيل الثالث للويب(web2. o) لإثراء الخيال العلمي في مادة الفيزياء لدى طالبات المرحلة الثانوية**. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة طيبة: المدينة المنورة.
زايد، فهد خليل ورمان، محمد صلاح(٢٠١٥) **الجدل والحوار**، الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.
الزهراني، محسن جابر عواض. (٢٠١٣م). **دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العملية واتجاهاتهم نحوها**. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى.
ساري، حلمي. (٢٠١٤). **التواصل الاجتماعي الأبعاد والمبادئ والمهارات**. عمان: كنوز المعرفة.
سليمان ، سناء محمد(٢٠١٣)، **فن وأدب الحوار بين الأصالة والمعاصرة**، القاهرة: عالم الكتب.
الشاعر، عبدالرحمن بن إبراهيم. (٢٠١٥). **مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني**. عمان. دار الصفاء للنشر والتوزيع.
شفيق، حسنين (٢٠١٠). **الإعلام التفاعلي**. القاهرة: دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع.
شفيق، حسنين. (٢٠١٠م). **مهارات إدارة الحوار الإعلامي**. القاهرة: دار فكر وفن.
الشنبري، عبداللهعلي. (٢٠١٥) **ماذا فعل بنا الإنترنت: التحولات المعرفية العظمى منذ العصر الحجري وحتى جوجل**.(ط٢) دبي-الإمارات العربية المتحدة: دار مدارك للنشر والتوزيع.
الشهري، حنان.(١٤٣٤ه). **أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية الفيس بوك وتويتر نموذج**ا دراسة ميدانية على عينة طالبات جامعة الملك عبد العزيز بجده. رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية.
الصبان، خديجة عبدالله. (١٤٢٦ه). **ترسيخ ثقافة الحوار في مؤسسات التعليم العالي ودوره في جودة مخرجاتها**، دراسات وأبحاث الملتقى العربي للتربية والتعليم (التعليم العالي) من ٢٤-١٤٢٦/٨/٢٦ه، لبنان: مؤسسة الفكر العربي.
الطائي، حميد والعلاق، بشير(٢٠٠٩) **اساسيات الاتصال نماذج ومهارات**، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
الطيار، وداد علي. (٢٠١٥م). **استخدام أدوات الويب القائمة على التواصل الاجتماعي في تنمية مهارات التعلم التعاوني لدى طالبات الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الباحة**. رسالة

ماجستير. كلية التربية، جامعة الباحة.
عبد الحميد، صلاح محمد. (٢٠٠٩). **ثورة المعلومات**. القاهرة: هبة النيل العربية للنشر والتوزيع.
عبد القوى، محمد حمدي. (٢٠٠٩) . دور الإعلام البديل في تفعيل المشاركة السياسية لدى الشباب. **المؤتمر العلمي الدولي الخامس الإعلام والإصلاح الواقع والتحديات**. القاهرة: كلية الإعلام بجامعة القاهرة.
العبد الكريم، راشد حسين والعبيد، إبراهيم عبدالله والبشري، محمد شديد. (١٤٢٩). **نشر وتنمية وتطوير ثقافة الحوار لدى المعلمين في المؤسسات التعليمية**. الرياض: مطبوعات مكتب التربية العربي لدول الخليج.
العبيد، إبراهيم بن عبد الله (٢٠١٣م) **توافر ثقافة الحوار وأهميتها لدى طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة القصيم وعلاقتها بالتحصيل الدراسي** "دراسة ميدانية تطبيقية على طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة القصيم"، مجلة رسالة الخليج العربي، ع ١٢٧.
العبيد، إبراهيم عبدالله (١٤٣٠). **تعزيز ثقافة الحوار ومهاراته لدى طلاب المرحلة الثانوية الدواعي والمبررات والأساليب**. الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.
العبيد، إبراهيم. (٢٠٠٩م). **تعزيز ثقافة الحوار ومهاراته لدى طلاب المرحلة الثانوية: الدواعي والمبررات والأسباب**. الرياض: مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني.
عبيدات، ذوقان؛ وعبد الحق، كايد؛ وعدس، عبدالرحمن. (١٤٢٨هـ). **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**. عمان: دار الفكر.
العتيبي، بندر بدر. (٢٠١٢م). **التحديات التي تفرضها شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي على القيم في الوطن العربي**. مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر، ١٥١(٣)، ديسمبر، القاهرة.
العرفج، ناجي إبراهيم (٢٤- ٢٦ أكتوبر ٢٠١١). **استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كلغة متطورة للحوار**. مؤتمر الدوحة التاسع لحوار الاديان .الدوحة .دولة قطر.
العشري، ولاء عبد المنعم. (٢٠١٤م). **وسائل التواصل الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت وعلاقتها بمفهوم الذات لدى طالبات جامعة الملك سعود دراسة سيكولوجية مقارنة**). مجلة دراسات عربية في علم النفس. مصر.
العطوي، أحمد عبد الله. (١٤٣٤ه). **واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك لمهارات الحوار من وجهة نظر الطلاب**. رسالة ماجستير. قسم التربية الإسلامية والمقارنة، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
علم الدين، محمود. (٢٠٠٥) . **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة**. القاهرة: دار السحاب.
علي ، نبيل .(٢٠١٠) . **محورية الثقافة في مجتمع المعرفة رؤية عربية مستقبلية**. ج١. الكويت: وزارة الإعلام.
العنزي، يوسف عبدالمجيد؛ والمجادي، حياة عبد الرسول. (٢٠١٣م). **واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك والتويتر لطالبات كلية التربية الأساسية بدولة الكويت نحو مادة الرياضيات**. المجلة العلمية. (٢٩).
الغامدي، نوره جمعان. (٢٠١٦م). **فاعلية استخدام إحدى شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الجوانب المعرفية والمهارية في مقرر مهارات الاتصال لدى طالبات الانتساب**. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة الباحة.
الغانمي، تسنيم محمد. (٢٠١٤م). **تقييم الجمهور العربي لدور تويتر في تدعيم ثقافة الحوار**. رسالة ماجستير. قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة الملك سعود: الرياض.

فلمبان ، هلال حسين. (١٤٢٩م). **دور الحوار التربوي في وقاية الشباب من الإرهاب الفكري** .(ط٣)،الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.

الفيصل، سمر روحي والجمل، علي.(٢٠٠٤). **مهارات الاتصال في اللغة العربية**، العين: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.

القحص، خالد، والكندري، يعقوب. (٢٠١٥). **الأهمية المعلوماتية لتوتير ودوره في الحياة الاجتماعية**: دراسة على عينة من الهيئة التدريسية في الكويت. المجلة العربية للعلوم الإنسانية ،٣٣(١٣٢)، ص ص ١٣٥-١٧٢.

القحطاني، سالم، والعامري، أحمد، وآل مذهب، معدي، والعمر، بدران (١٤٣١ه): **منهج البحث في العلوم السلوكية (مع تطبيقات على spss)** ط٣، الرياض: المطابع الوطنية الحديثة.

القضاة، محمد أحمد. (٢٠٠٩). **الثقافة كمتغير في الاتصال التفاعلي عبر وسائل الإعلام الجديد**. أبحاث المؤتمر الدولي الإعلام الجديد. كلية العلوم. جامعة البحرين. البحرين.

القندليجي، عامر إبراهيم. (٢٠١٤) . **الاعلام والمعلومات والانترنت**. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع والطباعة.

كافي، مصطفى يوسف.(٢٠١٥).**هندسة الحوار والإقناع**، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

كمال، وسام. (٢٠١٤). **الاعلام الالكتروني والمحمول بين المهنية وتحديات التطور التكنلوجي**. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

كنعان، على عبدالفتاح. (٢٠١٥). **نظريات الاتصال والإعلام الحديثة**، عمان، دار الأيام للنشر والتوزيع.

اللبودي، متى إبراهيم. (٢٠٠٣م). **الحوار-فنياته واستراتيجياته وأساليب تعلمه**. القاهرة: مكتبة وهبة.

اللقاني، أحمد حسين وأبو سنية، علي الجمل. (١٩٩٩). **معجم المصطلحات التربوية في المناهج وطرق التدريس**. القاهرة: عالم الكتب.

اللهيبي، عبدالهادي مرزوق عالي. (١٤٣١ه). **إتقان هيئة التدريس والطلاب أقسام الرياضيات بكليات العلوم برمجيات الحاسب الآلي**. رسالة ماجستير. جامعة طيبة، المدينة المنورة.

المالكي، تغريد محمد. (٢٠١٢م). **دور شبكات التواصل الاجتماعي في التأكيد على بعض قيم الحوار لدى طالبات جامعة الملك سعود**. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة الملك سعود: الرياض.

ماهر، أحمد.(١٩٩٨). **الاتصال**، الإسكندرية: الدار الجامعية.

المحارب، سعد بن محارب. (٢٠١١) . **الإعلام الجديد في السعودية**. الكويت: دار جداول.

محمدين، صابر حارص. (١١-١٣ نوفمبر٢٠١٠م). **حياة أبناء الأسر السعودية داخل المجتمعات الافتراضية "تحليل من المستوى الثاني"**. بحث مقدم إلى مؤتمر مكة الحادي عشر التحديات الإعلامية في عصر العولمة. مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

المدهون، يحيى إبراهيم. (٢٠١٢م). **دور الصحافة الإلكترونية الفلسطينية في تدعيم قيم المواطنة لدى طلبة الجامعات بمحافظات غزة**. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة الأزهر: غزة، فلسطين.

مرسي، محمد منير. (٢٠٠١م). **الإدارة التعليمية أصولها وأنظمتها**. القاهرة: عالم الكتب.

مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني. (٢٠٠٦م). **الدليل التعريفي**. الرياض: إصدارات مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني.

المغامسي، سعيد فالح .(٢٠٠٤م). **التربية بالحوار مع الشباب وأثرها في تحصينهم من الانحرافات الفكرية والسلوكية**. الرياض. دار الوطن للنشر.

المقدادي، خالد غسان (٢٠١٣) .**ثورة الشبكات الاجتماعية** .الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
مكاوي، حسن وآخرون. (٢٠٠٩). **الاتصال ونظرياته المعاصرة**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية .
ملحم، سامي محمد (٢٠٠٥م): **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، ط٣، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع
نيلسون، بوب.(٢٠٠١). **طريقة لأخذ المبادرات في العمل**، الرياض: مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع.
الهاشمي، عبدالرحمن عيد علي. (٢٠٠٤م). **معيار قياس أداء التعبير الشفوي لطلبة المرحلتين الثانوية والجامعية**. مجلة القراءة والمعرفة. الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، العدد (٣٥).
هتيمي، حسين محمود. (٢٠١٥). **العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي** .عمان: دار أسامة.
الهزاني، نورة سعود. (٢٠١٣م). **فاعلية الشبكات الاجتماعية في تطوير عملية التعليم والتعلم لدى طالبات كلية التربية جامعة الملك سعود**. المجلة الدولية للأبحاث التربوية. جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد(٢٣).
هياجنة، وائل سليم وحجازي؛ وعبدالحكيم ياسين والرواد؛ وذيب، محمد. (٢٠١٥م). **ثقافة الحوار ومهاراته من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية وسبل تعزيزها**. سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد٣٠ (٣)، ص١٢٩.
وطفه، على أسعد. (٢٠٠٣) . **التحديات السياسية والاجتماعية في الكويت والوطن العربي بحث في مضامين الوعي السياسي عند طلبة جامعة الكويت**. مجلة عالم الفكر. العدد (٣)، مجلد ٣١.
يونس، فتحي علي. (٢٠٠١م). **استراتيجيات تعليم اللغة العربية أسسه وإجراءاته**. القاهرة: سعد للطباعة والنشر.

- **ثانيا: المراجع الأجنبية**:

Aal.L.,Parmar,J.,Patel,V.,&Sen,D.(2014).whatsapp,skype ,wickr, viber, twitter and blog are ready to asymptote globally from all comers duning communications in latest life. Research J.Science and Tech .,6(2),101-116.
Aburezeq,1.,& lshtaiwa, F.(2013). The impact of whatsapp on interaction in an Arabic language teaching course .lntemational Joumal of Arts & Sciences,6(3), 165- 180.
Andrea N,chris tine A, Maxine p. "teaching community Networks A case study of ln formal social support and lnformation sharing among sociology Gradute students "teaching sociology Journal,American sociological Association,(vol,4. no. 3,July 2012) p 198-214.
Aren,karbinski. (2010). facebook and the technology revolution,N,Y spectrnm puplications.
Barhoumi,C.(2015).The effectiveness of whatsapp mobile leaming by activity on students'knowledge management.Educational Technology,6(3),221-238.
Ben-Ali,E.(2009).Twiter:what's all the chirping about ? Bioscience, 59(7), 632 doi.org/10.1525/bio,2009,59.7.19
Bomuto,G.(2015).Analysis of tweets in twitter,webology,12 (1),1-11.
Bouhnik,D,& Deshen,M.(2014). whatsApp goes to school: Mobile instari messaging between teaween teachers and students . Joumal of lnformation Technology Eduction:Research,13,217-231.

Chen,Fei- Ching &Wang,Thomas,(2009),Social Conversation and Effective Discussion in online Group Learning Education,Tech Reserch,57: 587-612. 2.

Davies, I., & Sant, E. (2014). Perceptions of students and teachers in England about how social media are used (and how they could be used) in schools and elsewhere. The Networked Young Citizen: Social Media, Political Participation and Civic Engagement, 5, 131.

Efstathiades,H. A. (2014). Extract Knowledge from Social Networks: (Masters Thesis). Delft University of Technology.

- Fitton,L., Gruen,M.E.& poston,L.(2009). **Twitter for Dummies**.Indiana:Wiley publishing,Inc.

Gehrke,S. (2015). Collaborative social networks in student affairs: an exploration of the outcomes and strategies associated with cross-institional collaboration. (Doctoral Dissertation). University of Southern California.

Hani,N,(2014).The impact of whatsapp group's utization on EFL students' vocabulary wnbng amehorabon. Lntemational Joumal of University Teaching and Faculty Development,5(2), 73-87.

Holmesland,Anne –Lise, Seikkula, Jaakula,Nilsen,Qystein,Hopfenbeck,Mark,Arnkil,tom(2010)Open Dialogues in Social networks: professional identity. http: //www. gatarconferences. org/interfaith2011 /speech 18.

Kaplan, Rabbi Robert. (2011). Fostering lnter- Generational Leadership Dialogue – Youth Bridge-NY. the 9th Doha conference of lnterfaith Dialogue,

Karbinisky,A. (2010). facebook and the technology revolution. N,Y Spectrum Puplications.

Kenefick, Jane E. (2004). The use of Dialogue in Education Implementation andparsonl\professional,Research submitted to the office of Graduate studies,Evaluation,master of Arts,university of Massachusetts,Boston.

Kerpen, D.(2015). Likeable social media, revised and expanded: How to delight your customers, create an inesistibie brand,and be amazing on facebook, twitter,linkedin , instagram ,pinterest,and more.(2rd ,edition).United States of Amenica:McGraw Hil Education.

Krejcie,R &Morgan,D.(1970),Determining sample size for research activites.Educational and Psychological Measurement,30,607-610.

Launioelia,S,& Kay, (2013). Exploning the use of text and instant messaging in higher education Classrooms. Research in Leaming Technology,21,1-17. Doi.org/10.3402/rt.v2.Ii0.19061

McAllister,Sheila. (2011). How the world,s top universities provide dialogic forums for marginalized voices. ELSEVIER,Public Relations Review. (ScienceDirect)

McGuire, M.(2013).commemoration in 140 characters: HOW twiter is how commemorate resonant events . U npublished doctoral Mexico state university, Las Cruces, New Mexico,U.S.

MECHEEL,vansoon.(2010). facebook and the invasion of technological communities,N. Y,Newyurk. 7.

Roberts, S. J., Geho, P. R., & Hall Webb, S. (2016). Which social media channels are most frequently used by small businesses and does the choice reflect the age of the business?. Journal of Digital & Social Media Marketing, 4(1), 70-81.

Seko,K.(2012).public Relation Students,and public Relations Practitioners,Use of Social Networing Sites Under the Under the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Unpublished M. A Dissertation. University of Hawai,I,USA.

Shambare,R.(2014) . The adoption of whatsapp: Breaking the vicious and cycle technological poverty in south Afnica. Joumal of Economics and Behavicral studies , 6 (7) , 542-550.

Smith,Shawn. (2005). the Value of Dialogue: Who Encourage Art Dialogue in the Classroom Enhance the Educational Experience for Students by Creating an Environment for Reflection school Arts: The Art Education Magazine for Teacher Journal Citation.

Tawiah , Y.,Nondzor,H.,& Ainaj,A.(2014). Usage of whatsapp and voice calls (phone call): preference of polylechnic in Ghana. Shana.Science Joumal of Business and Management, 2 (4) ,103 – 108.

Teevan,J.,Ramage,D.& Morris,M.R.(2011). Twitter Search:A comparison of Microblog Search and Web Search,lnternational conference on Web search and data mining pages,New York,35-44.

Trabesinger,A,(2012). Lnnovation adoption: The coming of twitter.NATURE PHYSICS,8(3)184,doi,org/10.1038/nphys2261

Wang,Sy –Chyi & Chern,Jin –Yuan. (2012). An lnternet – Based Health communication platform: fostering Dialogue among University F aculty for Better A cade mics,Health. Journal of e – Health Management. vol. 2012.

Yakin,l,& Tinmaz, H.(2013). Using twitter as an instructional tool: A case study in higher education. Tojet: the Turkish Onlinal Joumal of Educational Technology, 12(4) ,209-218. Retrieved: November13,2015, From the World wide web: https://goo.gl/Qkp7kR

- **المواقع الإلكترونية**:

إحصائية (٢٠١٤م). جدة : شركة استشارات الأعمال الاجتماعية The Soial Clinic ووكالة وسائل الإعلام الاجتماعية السعودية. http: //www. thesocialclinic.

هيئة الاتصالات (http://www.stc.gov.sa)

****