

**التفاعلية في المواقع الإلكترونية للصحف  
اليومية الفلسطينية  
دراسة تحليلية**

أ. ماجد فضل حبيب  
وزارة الإعلام الفلسطينية

د. طلعت عبد الحميد عيسى  
الجامعة الإسلامية بغزة

### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تحقق التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، ومدى استفادة هذه المواقع من الخيارات الحديثة والوسائل الجديدة التي يتيحها الإنترنت؛ من أجل زيادة التفاعلية، وهي دراسة وصفية، استخدمت منهج المسح، ومن خلاله أسلوب تحليل المضمون، على عينة عشوائية منتظمة لمواقع الصحف اليومية الفلسطينية الأربع (القدس، الأيام، الحياة الجديدة، فلسطين)، لمدة ثلاثة شهور متواصلة، تبدأ من 1-6-2013م، وحتى 31-8-2013م.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: أنه لا يوجد حرص واضح لدى مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على استغلال كامل الإمكانيات المتاحة على شبكة الإنترنت، وعدم وجود سياسة واضحة نحو التفاعلية، كما حرصت مواقع الدراسة على وجود ربط بمواقع التواصل الاجتماعي في مواقعها، ولم تتح مواقع الدراسة الفرصة للمستخدم للمشاركة في المحتوى المنشور للموقع، وتبين استخدام مواقع الدراسة لبعض الأدوات التفاعلية بصورة غير مدروسة.

### Abstract:

This study aimed to identify the extent of interactivity of Palestinian daily newspapers' websites and how they make use of modern tools and options available online to increase such interactivity using descriptive approach. The method followed is content analysis of four websites of Palestinian newspapers from 1/6/2013 to 31/8/2013: the websites are: Al-Quds, Al-Ayyam, Al-Hayat Al-Jadida, and Felesteen.

The main findings revealed that the websites were not keen on making use of available capabilities online, and didn't follow a clear policy towards interactivity.

The study confirms that the sample websites contain links to social networks, and didn't allow the reader to participate in the published content, finally the results indicated that the use of interactivity tools were unsystematically in the websites of the Palestinian newspapers.

## مقدمة:

منذ أن وُجد الإنسان على هذه الأرض، تطلّبت الحياة منه التواصل مع أخيه الإنسان، فبدأ بالاتصال الشفهي ثم الكتابي، ثم كان اختراع الطباعة وهي من الثورات الهامة في تاريخ البشرية، ثم جاءت التطورات متتالية بعد ذلك، من استخدام الموجات الكهرومغناطيسية والإلكترونية، مصاحبة معها عدداً من الوسائل الاتصالية، التي ساعدت الإنسان على التواصل.

وتكللت نجاحات الإنسان وطموحاته بما يخص مجال الاتصال، في النصف الثاني من القرن العشرين بظاهرتي تفجر المعلومات، واختراع الحاسوب، وأصبح أهم ما يميز العصر الحالي هو تبادل المعلومات باستخدام وسائل الاتصال المتعددة، حتى أطلق عليه البعض عصر المعلومات<sup>(1)</sup>، ومن أهم الوسائل الاتصالية الحديثة التي قادت بدورها هذه التطورات التكنولوجية وبلورت هذه الثورة الإعلامية شبكة الإنترنت العالمية، حيث تعالت المطالبات بتوظيف الإمكانيات والتطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تقديم طبعات إلكترونية من الصحف؛ لجذب جيل جديد من القراء إليها<sup>(2)</sup>.

واستغلت وسائل الإعلام هذه الثورة على شبكة الإنترنت وإمكانياتها الهائلة فظهرت الصحافة الإلكترونية، حيث أخذت الصحف تنشر موادها على صفحاتها على الإنترنت، وتسابقت الصحف العالمية والعربية إلى إنشاء مواقع إلكترونية خاصة بها.

وكانت الصحافة الفلسطينية كمثيلاتها العربية التي لاحقت التطور التكنولوجي واستخدام شبكة الإنترنت، حيث عرفت فلسطين الصحافة الإلكترونية مبكراً، إذ ظهرت القدس والحياة الجديدة والبلاد على شبكة الإنترنت في يونيو من العام 1996م، والأيام في يوليو من نفس العام، وأصبح لمعظم الصحف الفلسطينية مواقع خاصة بها على الإنترنت<sup>(3)</sup>.

وتمتاز الصحافة الإلكترونية بعدد كبير من الخصائص، من أهمها التفاعلية، حيث يرى بعض الباحثين أن التفاعلية هي مفتاح تأثير التقنيات الإعلامية الجديدة على الاستعمالات وزيادة التلقي، لما لها من فائدة عاطفية كبيرة يشبعها المتلقي من خلال تعرضه لمواقع الإنترنت حسب مستويات التفاعلية<sup>(4)</sup>، فالتفاعلية هي الدرجة التي تستطيع تكنولوجيا الاتصال بواسطتها خلق بيئة يمكن للمشاركين التواصل

(1) محمود علم الدين، الصحافة في عصر المعلومات: الأساسيات والمستحدثات، بدون طبعة (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2000م) ص أ

(2) محرز غالي، صناعة الصحافة في العالم: تحديات الوضع الراهن وسناريوهات المستقبل، ط1 (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008م) ص17

(3) جواد الدلو، "الصحافة الإلكترونية واحتمالات تأثيرها على الصحف المطبوعة: دراسة ميدانية"، مجلة كلية اللغة العربية، القاهرة: جامعة الأزهر، العدد 20، 2003م، بدون رقم صفحة

(4) Gary Selnow, "Electronic Whistle-Stops: The Impact of the Internet of American Politics, Praeger Series in Political Communication", 1ed, (New York: Greenwood publishing Group, 1998), p.71

من خلالها- سواء بشكل متزامن أم غير متزامن- وتبادل الرسائل، من أجل إدراك الخبرة ومحاكاة الاتصال بين الأشخاص، وزيادة وعيهم، رغم الحضور عن بعد. وتأتي هذه الدراسة؛ للتعرف على مدى استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت للعناصر التفاعلية ومعايير استخدامها، وأهداف كل عنصر أو أداة من أدوات التفاعلية ودوره في العمل على جذب المستخدم واستمرار ارتباطه بالموقع.

وتعتمد الدراسة في تحليلها لأدوات التفاعلية المتاحة من خلال شبكة الإنترنت، على تصنيف هذه الأدوات، وذلك بوضع أدوات التفاعلية وفق التُعد الذي يحقق الهدف العام للأداة، ومن ثم جمع هذه الأدوات ضمن الأبعاد الستة للتفاعلية، والانتهاء بجمع هذه الأبعاد ومقارنة كل موقع من مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، من حيث استخدامه للأدوات التفاعلية بشكل عام، ومن حيث استخدامه لأي بُعد من أبعاد التفاعلية بشكل منفرد.

### المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: أهم الدراسات السابقة:

توصلت العديد من الدراسات التي أجريت حول التفاعلية في الصحافة الإلكترونية إلى العديد من النتائج التي تساعد في هذه الدراسة، حيث توصلت دراسة Anders Larsson (2012م) إلى صعوبة تصنيف العناصر التفاعلية ووجود تداخل في بعض العناصر، وأن الصحف الدولية تميل إلى عرض ميزات أكثر للتفاعلية على مواقعها من الصحف المحلية، التي لا تقدم كثيراً من عناصر التفاعلية، وأن المواقع التي تتوفر لديها القدرة المالية الوفيرة تكون أكثر تفاعلية من المواقع التي ليس لديها القدرة المالية الكافية، كما أثبتت الدراسة أن التفاعلية تزداد كلما زاد عدد القارئ على المواقع الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

وأشارت دراسة ثائر تلاحمة (2011م) إلى أن المواقع الإخبارية الفلسطينية تستخدم الوسائط المتعددة (صورة، نصوص، فيديو) في النشر بنسبة 100%، وأنها وفرت البريد الإلكتروني وإمكانات الاتصال والتواصل مع الزوار بنسب متفاوتة، فيما لا تتيح هذه المواقع إمكانية إضافة معلومات والتواصل مع المرشدين من خلال ساحات الموقع، ولكن تتيح فقط إمكانية إبداء الرأي (التعليقات) بنسبة 77.4%<sup>(2)</sup>.

وأظهرت دراسة Aleksii Alku (2011م) أن هناك جزءاً غير قليل من جمهور مستخدمي مواقع الصحف لا يرغبون بالتفاعل، ولا يحبونه، بل يفضلون التلقي فقط، وأن التفاعل وجهاً لوجه من خلال مواقع الدردشة والحوارات الآتية، كانت أكثر الأدوات التفاعلية استخداماً وتفضيلاً، وعللت بعض المؤسسات الإعلامية

(1) Anders Larsson, "Interactivity on Swedish Newspaper Websites: What Kind, How Much and Why?", Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies, Vol. 18 (2), 2012: p.p195-213.

(2) ثائر تلاحمة، "حراسة البوابة الإعلامية والتفاعلية في المواقع الإخبارية الفلسطينية على شبكة الإنترنت"، رسالة ماجستير، غير منشورة، عمان: جامعة الشرق الأوسط، 2012م.

عدم استخدام بعض أدوات التفاعلية، بقلة القدرة التقنية، وتبين أن بعض المؤسسات الإعلامية لديها إمكانية استخدام تقنية تفاعلية معينة، ولكنها انتهجت آلية عدم استخدامها لعدم إيمانها بجوداها<sup>(1)</sup>.

فيما توصلت دراسة منار محمد (2011م) إلى تنوع صحف الدراسة في استخدامها لأنواع وأنظمة وأشكال التجول في الموقع، وفي استخدامها لنماذج الإخراج التي تتبعها في تصميم مواقعها، كما تبين أن اعتماد مواقع الدراسة على عناصر يسهل الاستخدام تساعد في تكرار زيارة المستخدم للموقع، واتفقت صحف الدراسة على تنظيم المعلومات بالموقع، باستخدام أسلوب الشجرة أو التسلسل الهرمي، والذي بمقتضاه يحتوي الموقع على صفحة رئيسية، يتفرع منها العديد من الصفحات<sup>(2)</sup>.

وأكدت دراسة ريم قدوري (2010م) أن عمل الصحفي الإلكتروني في موقع الشروق غلب عليه طابع العمل الإداري لمراجعة التعليقات ونشرها، ومتابعة نشر الأخبار والموضوعات والإشراف على الموقع في الصفحات الاجتماعية مثل Facebook و YouTube، وأن العملية الاتصالية في موقع الشروق أون لاين تسير وفق اتصال متعدد الاتجاهات، فيما تحرص الصحيفة على مواكبة التكنولوجيا وخاصة في مجال الوسائط المتعددة، وتعرض مواضيعها بصورة تمتاز بالتفاعلية<sup>(3)</sup>.

أما دراسة سهير إبراهيم (2010م) فتوصلت إلى أن أهم أدوات التفاعلية التي يستخدمها الشباب المصري كانت البريد الإلكتروني، والمحادثات الشخصية والفيديو، ثم المجموعات الإخبارية والقوائم البريدية والمدونات، وسجلت تأثيرات تفاعلية المواقع الإلكترونية على الشباب ثلاثة تأثيرات: معرفية بنسبة 55%، وسلوكية بنسبة 44%، ووجدانية بنسبة 50%<sup>(4)</sup>.

وأشارت نتائج دراسة سعيد النجار (2009م) إلى أن نسبة قليلة من عينة الدراسة استخدمت تعدد اللغة على مواقعها بلغت 12.7%، ووصلت نسبة استخدام للنص الفائق في عينة الدراسة إلى 36.6%، ووضعت نسبة 70.4% من عينة الدراسة بربداً إلكترونياً على الصفحة الرئيسية للموقع، فيما أتاحت معظم مواقع الدراسة

(1) Aleks Alku, "Producing Interactivity: Does Media Convergence Promote Interactivity and Audience Participation?", Media and Communication Studies, University of Helsinki, Master's Thesis, unpublished, April (2011)

(2) منار محمد، "تحليل المواقع الإلكترونية للصحف المصرية"، في كتاب: تصميم مواقع الصحف الإلكترونية، ط1، القاهرة، دار العالم العربي، 2011م

(3) ريم فتية قدوري، "التفاعلية في الصحافة الإلكترونية العربية: دراسة تحليلية لصحيفة الشروق الجزائرية نموذجاً"، رسالة ماجستير، غير منشورة، تونس: جامعة منوبة، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، 2010م

(4) سهير إبراهيم، "استخدام مواقع الانترنت التفاعلية وعلاقته بدعم ثقافة الحوار لدى الشباب المصري" القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد الثاني، المجلد العاشر، يوليو-ديسمبر، 2010م، ص 289-

محركات بحث للمعلومات المتاحة على الموقع، وبلغت نسبة المواقع التي لا توفر أي نوع من أنواع المراقبة على مواقعها 53.5%<sup>(1)</sup>.

وتوصلت دراسة جاسم الشيخ جابر (2009م) إلى أن صحف الدراسة استخدمت استطلاعات الرأي بنسبة 36.8%، وأن 42% من صحف الدراسة تحدث مواقعها بصورة آنية وأن باقي الصحف تحدث أخبارها بنظام الدفعات، فيما حرصت نسبة 31% من صحف الدراسة على توفير أرشيف لموادها، واستخدمت 15% من صحف الدراسة الفيديو على مواقعها<sup>(2)</sup>.

وأكدت دراسة أحمد إبراهيم (2008م) أن التفاعل في 60% من مواقع الدراسة كان متوسطاً، ويتم تحديث كل خبر على حدة في المواقع العربية بنسبة 60%، أما في المواقع الأجنبية فيتم بنسبة 100%، و تبين أن 7% فقط من مواقع الدراسة العربية قدمت لغة أخرى غير اللغة العربية، بينما قدمت 75% من المواقع الأجنبية أكثر من لغة، وأتاحت نسبة 43% من المواقع العربية لمستخدميها إرسال موضوعات للموقع، في حين كانت نسبة المواقع الأجنبية التي أتاحت هذه الخدمة 50%<sup>(3)</sup>.

وأثبتت دراسة حلمي محسب (2008م) أن عينة الدراسة استخدمت تعدد اللغات في مواقعها لكن موقع الجزيرة استخدم لغتين، في حين استخدم موقع CNN ست لغات، وتساوى موقعاً الدراسة في استخدام الوسائط المتعددة، إلا أن موقع الجزيرة لم يقدم البث المباشر للموضوعات، واستخدم موقع CNN النص الفائق (الداخلي، الخارجي، المحلي)، أما موقع الجزيرة فلم يدعم الروابط الخارجية، فيما تفوق موقع الجزيرة في تقديم العديد من الخيارات والبدائل المعلوماتية أمام المستخدم باستخدام أكثر من محرك للبحث<sup>(4)</sup>.

أما دراسة ماجد ترابان (2007م) فتوصلت إلى أن الصحف الإلكترونية الفلسطينية تتعامل مع مواقعها على شبكة الإنترنت كوسيلة لإعادة نشر ما تصدره الصحف المطبوعة، دون الاستفادة كثيراً من إمكانيات النشر الفوري في تطوير الصحف الإلكترونية وتحسينها، كما تعد خدمة البريد الإلكتروني أولى الخدمات التفاعلية التي تقدمها الصحف الإلكترونية، فيما استخدمت استطلاعات الرأي بنسبة 37%،

(1) سعيد الغريب النجار، "التفاعلية في الصحف العربية على الإنترنت"، في أبحاث المؤتمر الدولي "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة، لعالم جديد"، جامعة البحرين 7-9 إبريل 2009م، (البحرين: مطبعة جامعة البحرين، 2009م) ص 559-583

(2) جاسم الشيخ جابر، "الصحافة الإلكترونية العربية المعايير الفنية والمهنية: دراسة تحليلية لعينة من الصحف الإلكترونية العربية"، في أبحاث المؤتمر الدولي "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة، لعالم جديد"، جامعة البحرين 7-9 إبريل 2009م، (البحرين: مطبعة جامعة البحرين، 2009م) ص 391-413

(3) أحمد إبراهيم، "أثر التفاعلية المتاحة في الصحف الإلكترونية العربية على تذكر المعلومات: دراسة تجريبية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية الآداب، قسم علوم الاتصال والإعلام، 2008م

(4) حلمي محسب، "قياس تفاعلية المواقع التلفزيونية الإخبارية على الإنترنت: بالتطبيق على موقعي الجزيرة و CNN"، القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد التاسع والعشرون، يناير-مارس 2008م، ص

وتبين أن 17% فقط من الصحف الإلكترونية الفلسطينية تحدّثت الأخبار المنشورة على موقعها على مدار الساعة<sup>(1)</sup>.

وأشارت دراسة أخرى لحلمي محاسب (2007م) إلى أن صحف الدراسة لم تنقل النصوص والصور إلى الإنترنت كما هي في الصحافة الورقية، فيما همّشت الصحف المصرية الوسائط المتعددة، واستخدمتها الصحف الأمريكية بصورة قليلة، وتذبذبت صحف الدراسة في الإفادة من الأدوات التفاعلية، واتضح تباين صحف الدراسة في طبيعة إخراجها<sup>(2)</sup>.

أما دراسة Ihlstorom & Lundberg (2004م) فتوصلت إلى أن مواقع الدراسة وفرت للمستخدمين إمكانية البحث السريع، بينما استخدمت بعض المواقع البحث المتقدم، واستخدمت مواقع الدراسة الصورة الصحفية بشكل كبير، حتى أن بعضها كان يعتمد صورة أساسية له مشابهة للصورة المنشورة على الأولى في نسخته المطبوعة، وبعض الصحف كانت تحرص على تغيير هذه الصورة ثلاث مرات في اليوم على الأقل، وأتاحت غالبية الصحف أرشيفها للمستخدمين دون ارتباط بموعد صدور نسختها الورقية<sup>(3)</sup>.

وتبين من دراسة S. Kiouisis (2002م) أن التداخل بين وسائل الإعلام التقليدية والجديدة ساعد في عدم وضوح الرؤية حول تعريف التفاعلية واختلاف المفاهيم، وتداخل عناصرها وأبعادها مع بعضها البعض، وأن تقنيات الاتصال الحديثة لها دور كبير وواضح في التحكم في وجود التفاعلية أو عدمه، والتحكم في درجة هذه التفاعلية، وأن اتجاه الاتصال هو الذي يحدد قوة فعاليته، حيث إن الاتصال ذا الاتجاهين أكثر تفاعلية من الاتصال ذي الاتجاه الواحد<sup>(4)</sup>.

كما توصلت دراسة نجوى فهمي (2001م) إلى أن المواقع الإخبارية العربية لا تستخدم كامل الإمكانيات التي تتيحها الثورة الرقمية، وأن مستوى التفاعلية بين المستخدم ونص المادة الخبرية كان في أدنى مستوياته أو غائباً تماماً في العديد من المواقع الإخبارية العربية، وعدم حرص المواقع الإخبارية العربية على إقامة صلة مباشرة بين محرريها وجمهور القراء، بالإضافة إلى أن مواقع الدراسة لم تستغل إمكانيات النص الفائق لربط الخبر بغيره من الأخبار وتوضيح سياقه<sup>(5)</sup>.

(1) ماجد تربان، "الصحافة الإلكترونية الفلسطينية"، رسالة دكتوراه، غير منشورة (القاهرة: معهد البحوث والدراسات العربية، 2007م)

(2) حلمي محاسب، "إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت: دراسة تطبيقية مقارنة بين الصحافيتين المصرية والأمريكية"، في كتاب: إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت: دراسة تطبيقية مقارنة بين الصحافيتين المصرية والأمريكية، ط1 (القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2007م)

(3) Carina Ihlstorom, Jonas Lundberg, "A Genre Perspective on Online Newspaper Front Page Design", Journal of Web Engineering, Vol.3, No.1, 2004, P.P 50-74, Sweden.

(4) Spiro Kiouisis, "Interactivity: A Concept Explication", New Media and Society, Vol. 4(3), 2002, P.P 355-383.

(5) نجوى فهمي، "التفاعلية في المواقع الإخبارية العربية على شبكة الإنترنت، دراسة تحليلية"، القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد الثاني، العدد الرابع، أكتوبر-ديسمبر 2001م ص 221-269

### موقع الدراسة من الدراسات السابقة:

#### أوجه التشابه والاختلاف:

أ- من حيث نوع الدراسة: تقع هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، حيث إن معظم الدراسات السابقة هي دراسات وصفية، وخالف ذلك دراسة (قدوري، 2010م) و(Kiouis، 2002م) اللتين استخدمتا الدراسة الاستكشافية.

ب- من حيث المنهج المستخدم: تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح، ويتشابه ذلك مع عدد من الدراسات السابقة التي استخدمت منهج المسح، في حين استخدمت دراسة (Alku، 2011م) منهج دراسة الحالة.

ج- من حيث الأدوات المستخدمة: تستخدم هذه الدراسة أداتي تحليل المضمون والمقابلة، وهو ما يتشابه مع عدد كبير من الدراسات السابقة، أما دراسة (قدوري، 2010م) فقد استخدمت الملاحظة المباشرة، والمقابلات المقننة، وتحليل المضمون، واستخدمت دراسة (Alku، 2011م) المقابلات المعمقة، في حين زاوجت دراسة (محسب، 2007م) بين استخدامها لأداة الاستبانة مع أداة تحليل المضمون.

د- من حيث النظرية المستخدمة: تعتمد الدراسة الحالية على نظرية انتشار وتبني المبتكرات، وهي النظرية التي استخدمتها عدد من الدراسات السابقة، في حين استخدم (محسب، 2007م) مدخل جديد استقاه من الدراسات التكنولوجية هو (إيهام المستخدم)، وكذلك (المدخل الهجين)، في حين اعتمدت دراسة (تلاحمة، 2011م) على نظرية حارس البوابة.

هـ- من حيث مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة الحالية يتمثل في الصحف اليومية الفلسطينية الأربعة (القدس، الأيام، الحياة الجديدة، فلسطين)، بينما جميع الدراسات السابقة قد حلت الصحف الموجودة في الدول الصادرة منها هذه الدراسات، وجميعها كانت إما دولاً عربية أو دولاً أجنبية، سوى دراسة (تربان، 2007م)، ودراسة (تلاحمة، 2012م) اللتان قد درستا الصحف الفلسطينية.

كما وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في بعض النقاط، ومنها:

أ- تناقش الدراسة التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، وهو ما لم تتطرق له أي دراسة من الدراسات السابقة، إلا دراسة (تربان، 2007م) التي تطرقت في جزء منها إلى بعض أدوات التفاعلية الموجودة في مواقع الصحف.

ب- تبحث هذه الدراسة التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت بشكل مستقل دون الدخول في العناصر الأخرى التي ليس لها أي دور تفاعلي.

ج- تحاول الدراسة الحالية التعرف على التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت من جميع جوانبها، عن طريق تحليل هذه المواقع والتعرف على الأدوات التفاعلية المستخدمة.

وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في عدد من المجالات منها التعرف على أهمية التفاعلية في المواقع الإلكترونية، وأدوات التفاعلية، وكيفية استخدامها في المواقع، ودور كل أداة، والتعرف على معايير هذه الأدوات التي تُقاس بها التفاعلية، وأهم المناهج التي تستخدم في التعرف على أدوات التفاعلية، بالإضافة إلى مقارنة نتائج الدراسات السابقة مع نتائج هذه الدراسة.



### ثانياً: مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تحقق التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، ومدى استفادة هذه المواقع من الخيارات الحديثة، والوسائل الجديدة التي يتيحها الإنترنت من أجل زيادة التفاعلية.

### ثالثاً: أهداف الدراسة، وتساؤلاتها:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للأدوات التي تحقق التفاعلية وما أهم الأدوات التفاعلية التي استخدمتها هذه المواقع، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم صياغة أهداف الدراسة في مجموعة من التساؤلات التي تحقق الإجابة عنها هدف الدراسة الرئيس وذلك على النحو الآتي:

أ- ما مدى استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للأدوات التي تحقق تعدد الخيارات لدى المستخدم؟

ب- ما الخيارات التفاعلية التي تتيحها مواقع الصحف اليومية الفلسطينية من أجل سهولة حصول المستخدم على المعلومات؟

ج- ما درجة استجابة مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت للمتلقين والرد على رسائلهم؟

د- ما أدوات الاتصال الشخصي المستخدمة في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت؟

هـ- ما مدى توفير مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت لإمكانية مشاركة المستخدم في المحتوى المنشور؟

و- ما الوسائل التي تستخدمها مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت من أجل مراقبة نظام المستخدمين؟

ز- ما درجة تبني مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للأدوات التي يتيحها الإنترنت، من أجل زيادة التفاعلية في مواقعها؟

### رابعاً: الإطار النظري للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مدخل نظري واحد هو: نظرية انتشار وتبني المبتكرات حيث يؤمن (McLuhan) -أحد أهم علماء الاتصال الأوائل- بأن الاختراعات التكنولوجية الهامة، هي التي تؤثر أساساً في المجتمعات<sup>(1)</sup>، ويقول (Mark Visser) الرئيس الأسبق لمختبر علم الكمبيوتر في مركز بالو ألتو، بأنه في صناعة الكمبيوتر يستغرق وصول الفكرة من نشأتها وحتى دخولها السوق 15 سنة في المتوسط، فالكمبيوتر الشخصي الأول، بُني في معامل بالو ألتو عام 1972م، ولكنه لم يستأثر باهتمام الناس إلا في أواخر الثمانينيات<sup>(2)</sup>.

ومن المعروف أن العلاقة بين الفرد والتقنيات الحديثة تبدأ حتماً بالحذر والابتعاد والتحاشي، لتصل بمرور الوقت إلى علاقة تناغم وانصهار، بعدما تتم عملية خلق عادات استعمالية منتمة ومستقرة شيئاً فشيئاً، وهنا يأخذ مصطلح "الاستعمالات

(1) علاء مناف، فلسفة الإعلام والاتصال، ط1 [عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010م] ص 153  
(2) كاكو، ميتشو، رؤى مستقبلية: كيف سيغير العلم حياتنا في القرن الواحد والعشرين، ترجمة: سعد الدين فرحان، مراجعة: محمد يونس، سلسلة عالم المعرفة، العدد 270، 2001م، الكويت، ص 40

الاجتماعية" معناه الحقيقي<sup>(1)</sup>، فجاءت نظرية انتشار وتبني المبتكرات؛ لتقدم إسهاماً كبيراً لفهمنا لانتشار وسائل الإعلام وتأثيرها، وكيف يتم انتشار المبتكرات وتبنيها<sup>(2)</sup>. ويعترف (Rogers) -واضع النظرية- بأن بداية التفكير في عملية الانتشار وتبني المبتكرات وجدت جذورها في علم الاجتماع الفرنسي، حيث يُعد (G. Tarde) -أحد علماء الاجتماع- أول من أوجد مصطلح "تبني"، وقد نشر (Tarde) فكرته في كتاب نشره في العام 1903م، حيث ذكر فيه نظريته لعملية انتشار الإبداع، الذي أكد فيه أن الأفكار الأسطورية تحتاج لمن يدعمها ويتبناها؛ لتصبح حقائق واقعية<sup>(3)</sup>. ويميز (Rogers) بين عملية التبني وعملية الانتشار، بأن عملية الانتشار تحدث ضمن المجتمع، أي عملية تشاركية بين أفراد المجتمع، بينما عملية التبني، هي عملية خاصة بالفرد نفسه، فهي عملية عقلية تحدث داخل الفرد من مجرد سماعه بالإبداع انتهاءً باتخاذ قراراً حول عملية التبني سواءً بالإيجاب أم السلب<sup>(4)</sup>.

وقد قسم (Rogers) المراحل التي تمر بها عملية اكتشاف وتبني مستحدث جديد إلى خمس مراحل أساسية، وهذه المراحل هي<sup>(5)</sup>:

- 1- **مرحلة المعرفة:** في هذه المرحلة يصبح لدى الفرد علم بفكرة جديدة لأول مرة، قد يكون هو مكتشفها أو قد يسمع بوجودها من غيره.
- 2- **مرحلة الاهتمام:** حيث يتولد لدى الفرد اهتمام بالفكرة التي وصلت إليه حديثاً، وينشغل بالاهتمام بها.
- 3- **مرحلة التقييم:** حيث يجمع الفرد كل ما يستطيع التوصل إليه حول هذه الفكرة، من إيجابيات وسلبيات، ويعمل على تقييم هذه الفكرة، وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي.
- 4- **مرحلة التطبيق:** وهي المرحلة التي يصبح الفرد على استعداد لتجريب هذه الفكرة على نطاق ضيق؛ ليحدد فائدتها حسب ظروفه، فإذا اقتنع بفائدتها، فإنه يقرر تبنيها وتطبيقها على نطاق واسع، أما إذا لم يجد نجاتها له على المستوى الشخصي، فإنه يقرر رفضها.
- 5- **مرحلة التبني:** وهي مرحلة يصل فيها الفرد إلى درجة تأكيد تأييده لهذه الفكرة، حيث يكون الفرد في هذه الفترة قد انتهى من فرار التبني للفكرة واقتنع بجودها وفائدتها. وفي ضوء فهم نظرية انتشار وتبني المبتكرات المستحدث، يمكن إدراك أهمية دراسة التفاعلية وعلاقتها بالصحافة الإلكترونية كنموذج إعلامي مستحدث، أتاحت ظروف تطبيقات التكنولوجيا الحديثة عبر شبكة الإنترنت، حيث إنه ومن خلال النظرية يمكن تفسير درجة ثقة مواقع الصحف اليومية الفلسطينية بهذا المستحدث.

(1) ثريا السنوسي، الاتصال التفاعلي والشباب في تونس، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول "الشباب والاتصال والميديا" نظمه معهد الصحافة وعلوم الأخبار بمشاركة مؤسسة كونراد أدنور، أبريل 2010م، تونس، ص15

(2) صالح أبو أصعب، الاتصال الجماهيري، ط1 (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1999م) ص208  
(3) E. Rogers, "Diffusion of Innovations", Third Edition, (New York: Macmillan Publishing Co, 1983) p 40

(4) Marianne Hornor, "Gabriel Tarde as a Founding Father of Innovation Diffusion Research", Acta Sociologica, Vol. 39, 1996, Sage Publications, p 445

(5) E. Rogers. Op. Cit, p 164

لذا تم الاعتماد على هذه النظرية في الدراسة، من أجل التعرف على آلية تبني مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، للإمكانيات الحديثة التي يتيحها الإنترنت، والعمل على زيادة هذا التبني والتطبيق لهذه التقنيات والابتكارات الحديثة، من أجل زيادة التفاعلية في المواقع.

### خامساً: نوع الدراسة، ومنهجها، وأدواتها:

تأتي هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية، واستخدمت منهج المسح وفي إطاره تم استخدام أسلوب تحليل المضمون؛ لمسح العناصر التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، بغرض التعرف على خصائصها، وسماتها، ومعرفة إلى أي مدى تستفيد من العناصر التفاعلية، وقياس ذلك رقمياً، وفي إطار منهج المسح تعتمد الدراسة على استمارة تحليل المضمون بالإضافة إلى المقابلة غير المقتنة.

### سادساً: فئات تحليل المضمون:

تعتمد هذه الدراسة على مقياس (Heeter) -التي تعتبر من أوائل من كتب بموضوع التفاعلية- لقياس تفاعلية مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت موضع الدراسة، مع إجراء بعض التعديلات والإضافات على هذا المقياس، نظراً لاستحداث بعض العناصر التكنولوجية، حيث قدمت ستة أبعاد للتفاعلية هي: (تعدد الخيارات، والمجهودات المبذولة من قبل المستخدم، والاستجابة للمستخدم، وتسهيل الاتصال الشخصي، وسهولة إضافة المعلومات، ومراقبة نظام المستخدم)<sup>(1)</sup>.

ويعتمد الباحثان على هذا المقياس مع التغيير في بعض الفئات التي وضعتها (Heeter) في مقياسها، بما يتناسب مع طبيعة الدراسة وتحقيق أهدافها؛ لذا جاء تصنيف الفئات في استمارة تحليل المضمون حسب ستة أبعاد، يندرج تحتها الفئات الفرعية، وهذه الفئات هي:

#### 1- فئة الأدوات التي تحقق تعدد الخيارات:

وتم تقسيم هذه الفئة إلى عدد من الفئات الفرعية وهي: تعدد اللغات، والوسائط الفائقة، واستخدام محركات البحث، والخدمات المساعدة، وتخصيص الموقع.

#### 2- فئة الأدوات التي تحقق تخفيف الجهود المبذولة من قبل المستخدم:

وتعني هذه الفئة الأدوات التي تساعد في تقليل الجهود المبذولة من قبل المستخدم عند تصفحه للموقع، وقد تم تقسيم هذه الفئة إلى: البناء العام للموقع، ودعم التحديث التلقائي، وتحديث الموقع، وتقديم المعلومات حسب الطلب.

#### 3- فئة الأدوات التي تحقق الاستجابة للمستخدم:

ويقصد بهذه الفئة الأدوات التفاعلية التي يمكن استخدامها لتحقيق استجابة الموقع الإلكتروني للمستخدم، وتنقسم إلى: عرض المواضيع ذات الإقبال الكبير، والإجابة على تساؤلات المستخدمين.

#### 4- فئة الأدوات التي تحقق تسهيل الاتصال الشخصي:

وهي الأدوات التي المستخدمة لتحقيق تسهيل الاتصال الشخصي للمستخدمين، وتنقسم هذه الفئة إلى: البريد الإلكتروني، والمنتديات.

(1) حلمي محسب، قياس تفاعلية المواقع التلفزيونية الإخبارية على الإنترنت، مرجع سابق، ص 224

## 5- فئة الأدوات التي تحقق سهولة إضافة المعلومات:

ويقصد بهذه الفئة، الأدوات التي يحقق استخدامها سهولة إضافة المستخدم معلومات على الصحيفة الإلكترونية، وقد تم تقسيم هذه الفئة الرئيسية إلى: استطلاعات الرأي (الاستفتاءات)، والتعليقات، وشبكات التواصل الاجتماعي، وتقييم الأخبار، والمشاركة في المحتوى المنشور.

## 6- فئة الأدوات التي تحقق مراقبة نظام المستخدم:

وتشمل أدوات التفاعلية التي تستخدمها الصحف الإلكترونية من أجل مراقبة نظام المستخدم، وقد تم تقسيم هذه الفئة إلى: التسجيل في الموقع: ومعلومات عدد القراء: وعرض معلومات الأعضاء أنفسهم.

## سابعاً: مجتمع الدراسة وعينتها:

### 1- مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، وهي أربعة مواقع، حيث إنه يصدر في فلسطين أربعة صحف يومية، هي (صحيفة القدس، صحيفة الأيام، صحيفة الحياة الجديدة، صحيفة فلسطين).

### 2- عينة الدراسة:

اختار الباحثان حصر جميع مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت بشكل شامل لقياس التفاعلية بها، وذلك من خلال تحليل مواقع الدراسة لمدة ثلاثة شهور متوالية في المدة الزمنية بين 1-6-2013م وحتى 31-8-2013م، ليصبح عدد مفردات العينة لكل موقع من مواقع الدراسة (92 مفردة)، وتم تحليل هذه المواقع مرة واحدة في نهاية اليوم بين الساعة العاشرة والثانية عشر مساءً، مع متابعة تحديث المواد في بعض الأوقات نهائياً.

ونظراً لأن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت بشكل عام، تتسم بالثبات النسبي، وأنه لا يتم التغيير في المواقع من حيث الشكل دفعة واحدة، ولكن تتم إضافة الخدمات التفاعلية على الموقع واحدة تلو الأخرى، فإن طول المدة الزمنية لا يعد ذا جدوى تذكر إلا في الدراسات التي تسعى إلى رصد التغيير على المدى الطويل.

### ثامناً: وحدات التحليل والقياس:

تعد صفحة البدء في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على شبكة الإنترنت هي وحدة التحليل، نظراً لأنه من المعروف علمياً أن الأدوات التفاعلية، وكشرط لأدائها لوظيفة التفاعلية فإنها توجد في الصفحة الأولى للموقع (صفحة البدء Home Page)، وقد أكدت بعض الدراسات التي أن كثيراً من المواقع، لا تضع كل أدوات التفاعلية في الصفحة الرئيسية<sup>(1)</sup>، فقد استخدمت الدراسة بعض الصفحات الداخلية التي لها روابط على الصفحة الأولى، لمتابعة بعض عناصر التفاعلية الموجودة فيها، ولا تظهر على الصفحة الأولى (مثل التعليقات وبعض الروابط الخاصة بالمادة التحريرية المنشورة)، أما وحدات القياس في هذه الدراسة فهي وحدات العد والتكرار لقياس أبعاد التفاعلية، في مواقع الدراسة.

تاسعاً: إجراءات الصدق والثبات:

### 1- إجراءات الصدق:

حاول الباحثان الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة، ودرجة عالية من الصدق في تحليل مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، من خلال عدد من الخطوات التي تتحرى الصدق والدقة في النتائج، ومنها:

أ- تعريف فئات التحليل بدقة، عبر الرجوع للتعريفات والمفاهيم المختلفة لكل فئة من الدراسات السابقة، والأبحاث المنشورة، والكتب المختلفة.

ب- اختيار الحصر الشامل في تحليل جميع مفردات عينة الدراسة خلال المدة المحددة للدراسة، وهي ثلاثة شهور، وهو ما يضمن الخروج بنتائج دقيقة يمكن تعميمها.

ج- عرض استمارة تحليل المضمون على عدد من المحكمين من الأكاديميين، والخبراء في مجال برمجة المواقع الإلكترونية، والخبراء في مجال الصحافة الإلكترونية والاعلام الجديد، لتحكيمها، حيث تم تسجيل بعض الملاحظات، وتعديل الاستمارة لتصل لشكلها النهائي الذي تم تطبيق الدراسة عليه<sup>1</sup>.

### 2- إجراءات الثبات:

يعني الثبات الوصول إلى اتفاق كامل في النتائج بين الباحثين الذي يستخدمون الأسس والأساليب نفسها في المادة الإعلامية، وقد تأكد الباحثان من ثبات النتائج بإعادة التحليل مرة أخرى، بعد انتهاء المدة الزمنية للعينة الاصلية بعشرة أيام، حيث تم تحليل مواقع الصحف اليومية الفلسطينية لمدة أسبوع كامل، وتبين وجود اتفاق كبير بين نتائج الدراسة، ونتائج الدراسة البعدية، وصل إلى 94.3% في النتائج العامة، وهو ما يدل على وجود نسبة ثبات عالية في نتائج الدراسة.

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة التحليلية:

يستعرض الباحثان هنا نتائج الدراسة التحليلية التي تم إجراؤها على عينة من مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للتعرف على مدى استخدامها لأدوات التفاعلية وأهم هذه الأدوات وذلك على النحو الآتي:

أولاً: أدوات تعدد الخيارات:

<sup>1</sup> محكمو استمارة تحليل المضمون:

- أ. د. جواد الدلو، أستاذ الصحافة في قسم الصحافة والإعلام بالجامعة الإسلامية بغزة
- د. ماجد تريان، أستاذ الصحافة المشارك في كلية الإعلام بجامعة الأقصى
- د. نبيل الطهراوي، أستاذ الإعلام المساعد في كلية الإعلام بجامعة الأقصى
- د. أيمن أبو نفيرة، أستاذ الصحافة المساعد في قسم الصحافة والإعلام بالجامعة الإسلامية بغزة
- أ. خالد صافي، خبير في مجال الإعلام الجديد، وتطبيقات الصحافة الإلكترونية
- أ. رمزي عابد، رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بالجامعة الإسلامية بغزة

## جدول (1)

### يوضح استخدام مواقع مواقع الدراسة لأدوات يُعد تعدد الخيارات

المجموع		فلسطين		الحياة		الأيام		القدس		الصحيفة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	يُعد تعدد الخيارات	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تعدد اللغات	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	النص المتشعب	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	الصور	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	الرسوم	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الصوت	
29.62	109	18.48	17	0	0	0	0	100	92	الفيديو	
50	184	100	92	100	92	0	0	0	0	الفلش	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	بحرث داخلي	بحرث خارجي
50	184	100	92	100	92	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	المساعدات	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	حفظ	
75	276	100	92	100	92	100	92	0	0	طباعة	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إرسال	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تخصيص الموقع	
43.19	2225	51.32	661	50	644	35.71	460	35.71	460	المجموع	

من متابعة بيانات الجدول السابق يمكن ملاحظة أن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، استخدمت الأدوات التفاعلية الخاصة بيُعد تعدد الخيارات بنسبة 43.19%، وهي نسبة أقل من المتوسط، وجاء موقع صحيفة فلسطين جاء في المرتبة الأولى، حيث بلغت نسبته 51.32%، وتشابهه معه إلى حدٍ قريب موقع صحيفة الحياة الجديدة، الذي بلغ 50%، في حين تشابه موقعاً صحيفتي القدس والأيام في نسبة استخدامهما لهذه الأدوات بنسبة 35.71%، ويمكن تفصيل نتائج هذه البعد فيما يأتي:

#### 1- تعدد اللغات:

أثبتت نتائج الدراسة أن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية جميعها قد أهملت تعدد اللغات، حيث لم يدعم أي موقع من مواقع الدراسة لغة أخرى، غير اللغة العربية التي تُعد لغة الموقع الأصلية، مما يعكس عدم اهتمام مواقع الدراسة بالجمهور الخارجي غير الناطق باللغة العربية، واقتصارها على الجمهور المحلي والعربي فقط.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (محسب، 2008م)، التي أكدت أن نسبة استخدام صحف الدراسة لديه والتي شملت صحيفتي الـ CNN الموقع الدولي، وموقع فضائية الجزيرة، حيث كانت نسبة استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية هو 100%<sup>(1)</sup>، وأشارت الدراسة إلى أن موقع CNN قد استخدم

ست لغات، في حين استخدم موقع الجزيرة لغتين فقط، ويؤكد (النجار، 2009م) في دراسته أن 12.7% من الصحف التي شملتها الدراسة فقط هي التي لديها اختيار تعدد اللغات وأنها تضع اختيار اللغة على الصفحة الرئيسية لموقع الصحيفة<sup>(1)</sup>.

## 2- الوسائط الفائقة:

تبين أن اهتمام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية بالوسائط الفائقة كان متوسطاً، وذلك بنسبة 46.60%، فقد غاب النص المتشعب عن مواقع الدراسة بشكل كامل، وهذه النتيجة تؤكد فقدان مواقع الدراسة لعنصر مهم من عناصر الصحافة الإلكترونية يحقق ما يسمى بـ (الاتصال اللاخطي).

ورغم أن الرسوم وُجِدَت في مواقع الدراسة الأربعة بنسبة 100%، إلا أن الباحثين لاحظوا أن هذه الرسوم الموجودة لم تكن رسوماً مصاحبة للنصوص، بل كانت رسوم تُنشر بشكل مستقل عن المادة التحريرية، حيث من المفضل استخدام هذه الرسوم كمادة داعمة للنصوص، لأنها تعمل على توضيح وشرح المادة التحريرية.

ويُلاحظ كذلك من خلال الجدول، حرص موقع صحيفة القدس على استخدام الفيديو بنسبة 100%، في حين استخدم موقع صحيفة فلسطين الفيديو بنسبة 18.48%، وهي نسبة ضعيفة، في حين غاب استخدام الفيديو عن موقعي صحيفتي الأيام والحياة الجديدة، أما ما حرصت مواقع الدراسة على استخدامه، فهو الصور الصحفية المصاحبة للمادة التحريرية المنشورة، حيث حرصت مواقع الدراسة على إرفاق صورة صحفية مع المادة التحريرية، أما بالنسبة للملف الصوتي فقد غاب عن جميع مواقع الدراسة، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (النجار، 2009م) إلى حد كبير، والتي أكدت أن 43.7% من صحف دراسته تستخدم مع بعض الموضوعات وصلات الوسائط الفائقة<sup>(2)</sup>.

وأظهرت الدراسة عدم حرص أي من مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على استخدام النص المتشعب بأنواعه الثلاثة، حيث لم تُسجل الدراسة استخدام النص المتشعب داخل نصوص المادة المنشورة على مواقع الدراسة، وتعتبر هذه النتيجة غير جيدة بالنسبة لمواقع الصحف اليومية الفلسطينية، حيث إنها لا تستفيد من استخدام النص الفائق، رغم الفوائد الكبيرة التي يحققها للموقع.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (فهيم، 2001م) التي أشارت إلى عدم ربط المضمون الإخباري بمضمون متوافر في أرشيف الجريدة لتوضيح خلفيات الخبر، بالإضافة إلى عدم وجود إحالة للقارئ إلى أي موقع آخر قد يحتوي على معلومات إضافية حول الموضوع الذي يتناوله الخبر<sup>(3)</sup>.

(1) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 573

(2) المرجع السابق، ص 573

(3) نجوى فهيم، مرجع سابق، ص 242

وعند النظر إلى دراسة (فهمي، 2001م) والتي تمت في العام 2001م، يجب عدم إغفال أن الصحافة الإلكترونية لم تكن بالتطور الذي عليه اليوم في العام 2014م، مما يشير إلى قصور مواقع الصحف اليومية الفلسطينية في استخدامها لخاصية النص المتشعب التي توفر على المستخدم الكثير من الوقت والجهد، وتعطيه أكبر كم من المعلومات في أقل عدد من الكلمات.

ويؤكد ذلك أن نتائج دراسة (محسب، 2008م) تختلف نتائجها عن دراسة (فهمي، 2001)، حيث أشارت دراسة (محسب، 2008م) إلى أن مواقع الدراسة قد استخدمت النص الفائق في مواضيعها بدرجة كبيرة، حيث حصل موقع CNN على نسبة 100% من حيث استخدام النص الفائق، فيما حصلت الجزيرة على نسبة 66.6% في استخدامها للنص الفائق<sup>(1)</sup>، مما يؤكد أن عنصر الزمن له تأثير على استخدام الأدوات في الصحافة الإلكترونية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (تربان، 2007) التي أكدت أن 91.4% من صحف الدراسة استخدمت النص الفائق الداخلي، مشيراً إلى أن أياً من صحف الدراسة لم تستخدم النص الفائق الخارجي<sup>(2)</sup>، كما تختلف مع دراسة (النجار، 2009) التي أشارت إلى أن 36.6% من صحف الدراسة تستخدم مع بعض الموضوعات وصلات النص الفائق<sup>(3)</sup>.

كما يتضح أن استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للصورة الصحفية بنسبة 100%، وهذه نتيجة إيجابية لصالح مواقع الصحف اليومية الفلسطينية؛ لأنها استفادت من خاصية استخدامها للصورة، حيث إن الصورة تعطي قوة للمادة التحريرية المرافقة لها، مما يزيد من تفاعلية المستخدمين مع هذه المادة الحقيقية، حيث تعتبر الصورة لغة يفهمها كل من يعيش على الكرة الأرضية، ولديها قدرة لإلغاء الفروق بين الثقافات، وتعكس الحياة والأحداث بصدق، ويصبح الإنسان بواسطتها شاهد عيان على الأحداث والمواقف<sup>(4)</sup>.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (قدوري، 2010م) التي أشارت إلى أن نسبة استخدام الصورة مع الموضوع المنشور كانت 100%، وتنوعت بين صور عامة وصور شخصية<sup>(5)</sup>، فيما تختلف مع دراسة (تربان، 2007م) التي أظهرت أن 79.7% من صحف الدراسة لا تدعم وجود صور مصاحبة للموضوعات المنشورة<sup>(6)</sup>.

وبالنسبة لاستخدام الرسوم يتضح أن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية استخدمت الرسوم على صفحة البداية، مع ملاحظة أن مواقع الدراسة لم تستخدم الرسوم

(1) حلمي محسب، قياس تفاعلية المواقع التلفزيونية الإخبارية على الإنترنت، مرجع سابق، ص 239

(2) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 204

(3) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 573

(4) Bussele Michael, "Guide to Photographing Landscapes and Gardens", Rockport Publishers, 2002, p 1.

(5) ريم فتيحة قدوري، مرجع سابق، ص 85

(6) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 203



المرافقة للنصوص في المادة التحريرية المنشورة كداعم لها، بل اقتصرَت الرسوم في مواقع الدراسة على (أسعار العملات، حالة الطقس وغيرها) من الأشياء المستقلة بذاتها، وفي هذا إهمال لهذه الخاصية، التي كان يجب الاستفادة منها، خاصة في ظل التطور التكنولوجي الحديث، الذي أصبحت الرسوم فيه وسيلة مساعدة وداعمة للغة، حيث يمكن استخدام الرسوم البيانية والخرائط وغيرها؛ من أجل توضيح بعض الأرقام والإحصاءات، والمعلومات الواردة في المادة التحريرية.

كما لم تستخدم مواقع الصحف اليومية الفلسطينية الملفات الصوتية، ولم يُسجَل طوال مدة الدراسة استخدام أي من هذه المواقع لملفات الصوت، ومن المعروف أن الصوت يعتبر داعماً رئيسياً للمادة التحريرية، بحيث توضع لتأكيد المادة التحريرية المنشورة، في حين استخدمت الفيديو بشكل متفاوت، ففي حين حرص موقع صحيفة القدس على استخدامه بنسبة 100%، نجد أن موقع صحيفة فلسطين قد استخدمه بنسبة ضعيفة بلغت 18.48%، وقد غاب استخدام الفيديو عن موقعي صحيفتي الأيام والحياة الجديدة.

ولاحظ الباحثان أن موقع صحيفة القدس اعتاد أن ينشر ملخصاً للأخبار على شكل فيديو، حيث كان لديه عددٌ من ملخصات الأخبار (موجز الأنباء، الموجز الاقتصادي، الموجز الرياضي، أقوال الصحف)، أما بالنسبة للفيديو المصاحب للمادة التحريرية، فلم يحرص موقع صحيفة القدس على استخدامه، وقد أكد مدير موقع صحيفة القدس أن عمل ملفات الفيديو كان يتم سابقاً لدى شركات خاصة، أما في الوقت الحالي، فإنه يتم بجهود ذاتية من داخل الموقع، وأن كافة القائمين على إنتاج هذه الملفات هم من العاملين في الموقع<sup>(1)</sup>، أما بالنسبة لموقع صحيفة فلسطين، فقد استخدم الفيديو على شكل مادة مستقلة بذاتها، وليس مصاحباً لمادة تحريرية.

ويمكن تفسير ضعف استخدام مواقع الدراسة لملفات الفيديو إلى أنها تحتاج إلى تكلفة عالية، وكادر بشري مدرب، كما أن إجماع بعض المواقع عن استخدام الفيديو قد يرجع أحياناً إلى مشكلة تقنية، وأسباب مهنية تتمثل في صعوبة الحصول على ملف فيديو للمادة الخبرية.

### 3- استخدام محركات البحث:

استخدمت مواقع الدراسة محركات البحث المختلفة بدرجة متوسطة بلغت 50%، حيث يشير الجدول السابق إلى أن جميع مواقع الدراسة، حرصت على استخدام البحث السريع، في حين استخدم موقعاً صحيفتي الحياة الجديدة وفلسطين البحث المتقدم، حيث كان لديهما بحث متقدم إلى جانب البحث السريع في داخل الموقع، ونلاحظ غياب البحث الخارجي عن مواقع الدراسة جميعها، وهو البحث في شبكة الإنترنت العالمية.

(1) إبراهيم ملحم، مدير موقع صحيفة القدس، مقابلة عبر الهاتف بتاريخ 17-12-2013م

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (تربان، 2007م) التي بينت أن الصحف الإلكترونية الفلسطينية تتيح لمستخدميها خدمة البحث في أرشيفها لمدة عام بنسبة 100%، وتتيح بعضها البحث في الأرشيف لمدة ثلاث سنوات<sup>(1)</sup>. كما تتشابه هذه النتائج مع دراسة (تلاحمة، 2012م) التي أكدت أن 93.5% من صحف الدراسة تتيح إمكانية البحث<sup>(2)</sup>، كما أشارت دراسة (النجار، 2009م) إلى أن 84.5% من صحف الدراسة توفر محرك بحث في المعلومات المتاحة على موقع الصحيفة، وأن نسبة 9.9% من صحف الدراسة وفرت إمكانية البحث الخارجي<sup>(3)</sup>.

#### 4- الخدمات المساعدة:

يتضح مواقع الدراسة استخدمت الخدمات المساعدة بنسبة 58.33%، حيث أجمعت مواقع الدراسة بنسبة 100% على استخدام خدمة طباعة المادة التحريرية المنشورة، أما بالنسبة لخدمة الإرسال لصديق، فقد بلغت في مواقع الدراسة نسبة 75%، حيث إنها غابت فقط عن موقع صحيفة القدس، أما بالنسبة لخدمة حفظ المادة التحريرية فمن الملاحظ غيابها عن جميع مواقع الدراسة. وتتشابه هذه النتائج بعض الشيء مع دراسة (تربان، 2007م) التي أكدت أن نسبة 100% من صحف الدراسة تستخدم خدمة طباعة الملف، وتستخدم خدمة حفظ الملف بنسبة 46.4%، في حين كانت نسبة استخدام خدمة إرسال المادة المنشورة عبر البريد الإلكتروني 100%<sup>(4)</sup>.

#### 5- تخصيص الموقع:

تشير نتائج الدراسة التحليلية إلى أن مواقع الدراسة لم تستخدم خاصية تخصيص الموقع مطلقاً، وهي نتيجة متوقعة، في ظل قلة الإمكانيات لمواقع الصحف اليومية الفلسطينية، وأن هذه الخاصية تحتاج لتقنية برمجية متقدمة. ثانياً: أدوات تخفيف المجهودات المبذولة من قبل المستخدم:

(1) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 195

(2) ثائر تلاحمة، مرجع سابق، ص 74

(3) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 575

(4) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 200

جدول (2)

يوضح استخدام مواقع الدراسة لأدوات بُعد تخفيف المجهودات المبذولة من قبل المستخدم

المجموع		فلسطين		الحياة		الأيام		القدس		الصحيفة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	بُعد تخفيف مجهودات المستخدم	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	تصنيفات الموقع	البناء العام للموقع
25	92	100	92	0	0	0	0	0	0	تدرج المسارات	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	تعدد المتصفحات	
50	184	100	92	0	0	0	0	100	92	صفحات ذات صلة	
25	92	0	0	0	0	0	0	100	92	تلميحات	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	دعم التحديث التلقائي	
50	184	100	92	0	0	0	0	100	92	تحديث الصفحة	
25	92	100	92	0	0	0	0	0	0	القوائم البريدية	تقديم معلومات حسب الطلب
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SMS	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	RSS	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	PDA	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	نسخة خفيفة	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	منبه سطح المكتب	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	الإشيف الصحيفة	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	أرشيف المواد	
51.67	2852	66.67	920	40	552	40	552	60	828	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية قد استخدمت الأدوات التي تدعم سهولة حصول المستخدم على المعلومات بنسبة 51.67%، ويلاحظ تقدم موقع صحيفة فلسطين على مواقع الدراسة بنسبة 66.67% تلاه موقع صحيفة القدس بنسبة 60%، في حين تشابه موقعاً صحيفتي الأيام والحياة الجديدة مع بعضهما، وحصل كلٌّ منهما على نسبة 40%، ويمكن تفصيل الفئات الفرعية لهذا البعد فيما يأتي:

1- البناء العام للموقع:

بلغت نسبة استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للأدوات الخاصة بالبناء العام للموقع 60%، وهي نسبة جيدة، ومن المعروف أن هذه خدمة تحتاج لإجراء تقني وفني، ولا يوجد جهد بشري فيها، ولكن يجب أن نلاحظ أن هناك بعض الخدمات البرمجية، قد غابت عن مواقع الدراسة، مثل تدرج المسارات التي لم يقدمها سوى موقع صحيفة فلسطين، وكذلك الصفحات ذات الصلة التي لم يقدمها

سوى موقعي صحيفتي القدس وفلسطين، وأيضاً خدمة التلميحات، والتي لم يقدمها سوى موقع صحيفة القدس.

وقد حرصت مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على استخدام تقنية تصنيفات الموقع، وذلك بنسبة 100%، وهو أمر شيء ضروري؛ لأن صفحة البداية لا تتسع لكل ما هو موجود في الموقع، حيث تعتبر صفحة البداية بمثابة غلاف، كما يلاحظ أن نسبة استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية لخاصية تدرج المسارات هي 25% فقط.

وفيما يتعلق بتعدد المتصفحات فقد استخدمت في مواقع الدراسة بنسبة 100%، حيث راعت مواقع الدراسة إمكانية فتح المستخدمين لمواقعها على أكثر من متصفح.

كما بلغت نسبة استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للموضوعات ذات الصلة 50%، وتختلف نتائج هذه الدراسة -إلى حد ما - مع نتائج دراسة (فهيمي، 2001م) التي أكدت أن 11.2% من صحف الدراسة لديها تقدم مستوى عالي من التفاعل، حيث تربط النص بغيره من النصوص التي يوجد بينها وبين النص علاقة، فتقترح على المستخدم قائمة بعناوين الأخبار المرتبطة بنفس الموضوع<sup>(1)</sup>. كما استخدمت مواقع الدراسة خاصية التلميحات بنسبة 25%، حيث لم تسجل الدراسة استخدام هذه الخاصية سوى في موقع صحيفة القدس، وهذه الخدمة مهمة، وتساعد المستخدم في التعرف على بعض الأشياء التي تكون مختفية لديه، ولا تظهر إلا عندما يحتاجها المستخدم، فعندما يطلبها بتوقفه على المكان المحدد، تظهر له هذه التلميحات، كما أنها تجعل للصفحة شكلاً جذاباً<sup>(2)</sup>.

## 2- دعم التحديث التلقائي:

يتضح أن مواقع الدراسة تدعم التحديث التلقائي للصفحات، بنسبة 100%، وهي خدمة برمجية أصبحت بفعل التطور التكنولوجي تلقائية ولا تحتاج لجهد، ومتوفرة في كل المواقع الإخبارية.

## 3- تحديث الموقع:

كان تحديث الأخبار في مواقع الدراسة بشكل آني بنسبة 50%، حيث عمل موقعاً صحيفتي القدس وفلسطين على نشر الأخبار متى تسنى لهما ذلك، ولا يتقيدان فقط بما ينشر على الصحيفة المطبوعة، وقد أشار مدير موقع صحيفة القدس إلى ذلك مؤكداً أنهم حريصون على متابعة الأحداث أولاً بأول، ونشر الأخبار العاجلة، وعدم التقيد بما يتم نشره في النسخة المطبوعة<sup>(3)</sup>، في حين أشار مدير موقع صحيفة فلسطين، إلى أنهم يعملون على تنزيل المواد بشكل آني، ومتابعة الأحداث أولاً بأول، وعدم التقيد بالمواد المنشورة في النسخة المطبوعة، وحتى أن هناك

(1) نجوى فهيمي، مرجع سابق، ص 241

(2) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق، ص 321

(3) إبراهيم ملحم، مرجع سابق

بعض المواد التحريرية التي يتم إعدادها بصورة أساسية للموقع ثم يتم نشرها في الصحيفة<sup>(1)</sup>.

في حين كان موقعا صحيفتي الأيام والحياة الجديدة يحدثان أخبارهما مرة واحدة في اليوم، وعادة ما يكون صباحاً لنشر المواد التي تم نشرها في النسخة الورقية، وعلل ذلك مدير موقع الأيام بأن موقع الصحيفة ليس موقعاً إخبارياً، بل هو موقع تابع للصحيفة لا يعتمد على نقل الأخبار أولاً بأول<sup>(2)</sup>، وتشابه ذلك مع ما صرح به مدير دائرة التكنولوجيا في موقع صحيفة الحياة الجديدة، حيث أكد بأن موقع الصحيفة لا يواكب نشر الأخبار بصورة آنية، لأنه ليس موقعاً إخبارياً أو وكالة أنباء، بل هو موقع تابع للصحيفة ينشر ما يتم نشره في الصحيفة المطبوعة<sup>(3)</sup>. وتشابه هذه النتائج مع دراسة (تربان، 2007م) التي أكدت أن الصحف الإلكترونية تقوم بتحديث مواقعها في صباح اليوم التالي بنسبة 100%، فهي تتعامل مع مواقعها على شبكة الإنترنت، كوسيلة لإعادة نشر ما تصدره الصحف المطبوعة من مواد إعلامية مختلفة، دون الاستفادة من إمكانات النشر الفوري في تطوير وتحسين الخدمة الإعلامية<sup>(4)</sup>.

في حين أكدت دراسة (فهيم، 2001م) أن نسبة المواقع الإخبارية التي تحدث موادها الإخبارية بشكل آني بلغت 11% وهي بذلك تستفيد من إمكانات الإنترنت التي تتيح تزويد المتردد عليها بأخر تطورات الأحداث، ولا تنقيد بضرورة نشرها في النسخة المطبوعة مسبقاً، بينما بلغت نسبة المواقع الإخبارية التي خضعت للدراسة وتجدد مادتها الإخبارية بصورة يومية 80%<sup>(5)</sup>.

#### 4- تقديم المعلومات حسب الطلب:

استخدمت مواقع الدراسة الأدوات التي تقدم خدمات حسب الطلب بنسبة 40.62%، وهي نسبة أقل من المتوسط، وقد جاء موقع صحيفة فلسطين في المرتبة الأولى، حيث بلغت نسبة استخدامه لهذه الأدوات 50%، في حين تشابهت مواقع الصحف الثلاث (القدس، الأيام، الحياة الجديدة) في استخدامها لهذه الأدوات حيث بلغت 37.5%.

وقد أتاحت مواقع الدراسة لمستخدميها خدمة القوائم البريدية بنسبة ضعيفة وصلت إلى 25% فقط، حيث لم يستخدم هذه الميزة سوى موقع صحيفة فلسطين، والقوائم البريدية مهمة جداً للصحف، لأنها تعمل على تواصل المستخدم مع الصحيفة، حتى ولو لم يفتح الموقع، ولوحظ إجماع مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على استخدام خدمة الـ RSS، بنسبة 100%، وهي تقنية برمجية ولا تحتاج لجهد بشري كبير.

(1) إياد القرا، مدير الموقع الإلكتروني لصحيفة فلسطين، مقابلة شخصية بتاريخ 17-8-2013م

(2) معتصم ياسين، مدير مركز المعلومات في مؤسسة الأيام، مقابلة عبر الهاتف بتاريخ 27-7-2013م

(3) أيمن معلى، مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات في صحيفة الحياة، مقابلة عبر الهاتف بتاريخ 19-12-2013م

(4) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 191

(5) نجوى فهيم، مرجع سابق، ص 245

فيما غابت خاصية خدمة الرسائل العاجلة على الهاتف النقال (SMS)، وخدمة PDA تماماً عن جميع مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، كما أغفلت مواقع الدراسة استخدام تقنية النسخة الخفيفة الخاصة بأجهزة الهواتف النقالة الحديثة وأجهزة الحاسوب المصغرة عن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، وتُمكن هذه الخدمة المستخدم من تصفح موقع الصحيفة الإلكترونية على هاتفه المحمول أو على أجهزة الحاسوب الحديثة الصغيرة، مثل (iPad) وأجهزة الهاتف المحمول الحديثة، وكذلك لتسهيل تحميل الصور.

وتبين اتفاق مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على إتاحتها لأرشيف الصحيفة المطبوعة بنسبة 100%، ويُعد الأرشيف الإلكتروني واحداً من العناصر التي تسهم في زيادة الإقبال على الصحيفة الإلكترونية، حيث أن وجود أرشيف للأعداد السابقة يسهل الحصول على مزيد من المعلومات واسترجاعها<sup>(1)</sup>، وتتفق الدراسة مع دراسة (النجار، 2009م) التي أكدت أن 81.7% من صحف الدراسة توفر أرشيف للأعداد السابقة من الصحيفة<sup>(2)</sup>، وكذلك دراسة (فهيم، 2001م) التي أكدت حرص ما نسبته 46.6% من مواقع الدراسة على وضع أرشيف بالأعداد السابقة<sup>(3)</sup>.

كما أتاحت جميع مواقع الدراسة أرشيف موادها التي تنشر على الموقع للمستخدمين، حيث إن بعض مواقع الدراسة تتيح للمستخدم أرشيف لمادتها التحريرية منذ نشأته مثل صحيفة فلسطين، وبعضها تتيح للمستخدم الرجوع للمواد التحريرية المنشورة قبل ثلاث سنوات.

(1) عبد الأمير الفيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، بدون طبعة (القاهرة: دار الشروق، 2006م) ص 257

(2) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 575

(3) نجوى فهيم، مرجع سابق، ص 242

ثالثاً: أدوات استجابة الموقع الإلكتروني للمستخدم:

جدول (3)

يوضح استخدام مواقع مواقع الدراسة لأدوات بُعد استجابة الموقع للمستخدمين

المجموع		فلسطين		الحياة الجديدة		الأيام		القدس		الصحيفة		بُعد استجابة الموقع للمستخدمين
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
50	184	0	0	0	0	100	92	100	92	الأكثر تعليقا	عرض المواد بناء على تقييم المستخدمين	
50	184	0	0	0	0	100	92	100	92	الأكثر قراءة		
25	92	0	0	0	0	100	92	0	0	الأكثر إرسالاً		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إلكتروني	طرق الإجابة على تساؤلات المستخدمين	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	FAQ		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	أقسام الموقع		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	استجابة بشرية		
17.85	460	0	0	0	0	42.86	276	28.57	184	المجموع		

يتضح من خلال الجدول السابق، ضعف استخدام مواقع الدراسة لأدوات التفاعلية الخاصة باستجابة المواقع الإلكترونية للمستخدم، حيث بلغت نسبة هذه الأدوات 7.85%، وهي نسبة ضعيفة جداً، ولوحظ تقدّم موقع صحيفة الأيام من حيث الاهتمام باستجابة الموقع للمستخدمين، وذلك بنسبة 42.86%، وحصل موقع صحيفة القدس على 28.57%، بينما غابت جميع طرق استجابة الموقع للمستخدمين في موقعي صحيفتي الحياة الجديدة وفلسطين، وفيما يأتي شرح لاستخدام هذه الأدوات بالتفصيل:

1- عرض المواضيع ذات الإقبال الكبير:

كان استخدام مواقع الدراسة لعرض المواضيع ذات الإقبال الكبير أقل من المتوسط، بنسبة 41.67%، حيث كان موقعي صحيفتي القدس والأيام الأكثر استخداماً لعرض المواضيع حسب عدد التعليقات، حيث تعرض مواقع الصحف الإلكترونية المواضيع التي نالت أعلى عدد تعليقات، وتقدمها للمستخدم، حيث إن هناك بعض المستخدمين يحبون التفاعل مع المواضيع التي تفاعل معها الجمهور، ومشاركة المستخدمين الآخرين هذا التفاعل.

ومن خلال ملاحظة مواقع الدراسة تبين أن موقع صحيفة القدس بالفعل يرتب الموضوعات حسب الأكثر تعليقا، ويكون هذا الموضوع منشوراً في اليوم الذي تم فيه دراسته، أما بالنسبة لموقع صحيفة الأيام فعند فتح أول مادة من حيث الأكثر تعليقا نجد أنها مادة تم نشرها بتاريخ 20-7-2009م، وكان هذه الخدمة لم تعد

تتجدد، وتم مراجعة مدير الموقع الإلكتروني لصحيفة الأيام خلال المقابلة الهاتفية معه، فأكد بأنه خطأ برمجي سيتم مراجعته، ولكن لم يتم تدارك هذا الأمر. وقد توصلت دراسة (Ihlstrom & Lundberg، 2004م) إلى أن صحف الدراسة في المرحلة الأولى من الدراسة في العام 2001م لم تسجل تصنيف الأخبار حسب الأكثر قراءة، بينما في المرحلة الثانية من الدراسة في العام 2003م، تم إضافة هذه التقنية والاستفادة منها، حيث أصبح يتم تصنيف المحتوى طبقاً لعدد مرات القراءة<sup>(1)</sup>.

كما تبين أن موقعي صحيفتي القدس والأيام هما اللذان حافظا على عرض المواد حسب عدد القراءات لهذه المواد، رغم أن أول مادة من حيث الأكثر قراءة في موقع صحيفة الأيام منشورة بتاريخ 2009-7-21م، وكان هذه الخدمة لم تعد تتجدد، وتم مراجعة مدير الموقع الإلكتروني لصحيفة الأيام خلال المقابلة الهاتفية معه، فأكد بأنه خطأ برمجي سيتم مراجعته، وبالفعل تم تصحيح الأمر في اليوم التالي، وأصبحت بالفعل المادة المنشورة حسب عدد القراءات تتغير يومياً.

ولكن ورغم أهمية هذه الخدمة، إلا أن طرق العد الإلكترونية في المواقع غير عملية، وذلك لاختلاف طرق وأساليب العد الإلكترونية، فبعض المواقع عند القراء فيها لمادة معينة فإن الموقع يضيف رقماً لعدد القراء، وبمجرد أن يعمل المستخدم تحديثاً لنفس الصفحة ونفس المادة التي تقوم بقراءتها فإنه يضيف رقماً آخر لعدد القراء رغم أن المستخدم واحد.

ويؤكد ذلك دراسة (محسب، 2007م) التي أشارت إلى أن عداد الزوار لا يجب الاعتماد عليه؛ لأن عداد الموقع غير عملي في مراقبة وإحصاء عدد المستخدمين، فالعداد يعمل بطريقة آلية دونما تمييز بين المستخدمين، فإذا فتح مستخدم معين هذه الصحيفة مائة مرة في اليوم فإنها تضع له رقم مائة مرة على الرغم من كونه فرداً واحداً فقط، فالعداد يفتقر إلى آلية التمييز بين المستخدمين<sup>(2)</sup>.

أما بالنسبة لعرض المواضيع الأكثر إرسالاً فاتضح أن نسبة استخدام مواقع الدراسة لهذه الخاصية كانت 25%، حيث لم تسجل الدراسة استخدام هذه الخدمة سوى في موقع صحيفة الأيام.

## 2- الإجابة على تساؤلات المستخدمين:

تبين النتائج أن مواقع الدراسة لم تسجل أي نوع من أنواع الاستجابة المعروفة، فلم تستخدم الاستجابة الإلكترونية، وتكون عادةً بالرد عبر رسائل معدة مسبقاً وتستخدم عن طريق الرد الآلي، وكذلك لم تستخدم مواقع الدراسة الاستجابة عن طريق الأسئلة الأكثر شيوعاً، ولا حتى الإجابة عن طريق أقسام الموقع، أو حتى الاستجابة البشرية، التي تعني الإجابة بشكل خاص ومباشر على تساؤل المستخدم.

(1) C. Ihlstrom & J. lundberg ,Op.Cit.,p.60

(2) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق، ص205



وقد تم ارسال أكثر من رسالة لكل موقع من مواقع الدراسة، على فترات متقطعة خلال مدة الدراسة، ولم يتم تسلم أي رد من أي موقع من مواقع الدراسة على الرسائل المرسلّة عبر عنوان البريد الإلكتروني الذي وضعته مواقع الدراسة لإدارة الموقع، وهو ما يؤكد أن مواقع الدراسة تكتفي بوضع عنوان البريد الإلكتروني.

رابعاً: أدوات تسهيل الاتصال الشخصي:

#### جدول (4)

يوضح استخدام مواقع الدراسة لأدوات بُعد تسهيل الاتصال الشخصي من قبل المستخدمين

المجموع		فلسطين		الحياة الجديدة		الأيام		القدس		الصحيفة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	بُعد استخدام الاتصال الشخصي	
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	إدارة الموقع	البريد الإلكتروني
75	276	100	92	100	92	100	92	0	0	أقسام الموقع	
50	184	0	0	100	92	100	92	0	0	محرر المادة	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	منتديات عامة	منتديات
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	منتديات متخصصة	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	منتديات مقترحة	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	عرض بيانات المعلقين	
32.14	828	28.57	184	42.86	276	42.86	276	14.29	92	المجموع	

يتضح من خلال الجدول السابق أن حرص مواقع صحف الدراسة على البُعد الخاص بتسهيل الاتصال الشخصي للمستخدمين كان ضعيفاً، حيث كانت نسبة استخدام الأدوات الخاصة بهذا البُعد في مواقع الدراسة 32.14%، وقد تشابه موقعاً صحيفتي الأيام والحياة الجديدة في النتائج الخاصة بأدوات هذا البُعد، حيث بلغت النسبة 42.86%، في حين حصل موقع صحيفة فلسطين على 28.57%، وجاء موقع صحيفة القدس في المرتبة الأخيرة بنسبة 14.29%.

ورغم أن هذه النسبة ضعيفة، إلا أنه يلاحظ أن بعض الأدوات التي تم تسجيل وجودها لا تؤدي دورها، مثل البريد الإلكتروني الخاص بإدارة الموقع وأقسام الموقع، حيث إنها لا تؤدي الدور الذي وضعت من أجله، لعدم اهتمام الموقع بها ولا ترد مواقع الدراسة الأربعة على الرسائل التي ترد إليه، رغم وجوده في خانة (اتصل بنا)، وفيما يأتي تفصيل لمدى التزام مواقع الدراسة بهذا البعد:

**1- البريد الإلكتروني:**

يتضح من خلال الجدول السابق حرص مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على استخدامها للبريد الإلكتروني، حيث بلغت النسبة 75%، وقد تشابهت نسبة موقعي صحيفتي الأيام والحياة الجديدة التي بلغت 100%، في حين حصل موقع صحيفة فلسطين على نسبة 66.67%، وجاء موقع صحيفة القدس في المرتبة الأخيرة بنسبة 33.33%.

ورغم أن كل مواقع الدراسة وضعت لها بريداً إلكترونياً، إلا أن جميعها لم ترد على أي رسالة من الرسائل التي أرسلها الباحثان إلى هذا البريد أكثر من مرة. وهو ما يتفق مع دراسة (محسب، 2007م)، حيث أشار إلى أن الصحف العربية في دراسته قد استخدمت بريداً إلكترونياً للتواصل مع إدارة الموقع، إلا أنه يؤخذ على هذا البريد عدم فاعليته؛ فهي لم ترد على الرسائل المُرسلة من القراء، ولكن على ما يبدو أصبح تقليد وضع البريد الإلكتروني موضة لا غنى عنها من الناحية الشكلية، التي لا تعكس إفادة فعلية على أرض الواقع بالنسبة للصحف، أما الصحيفتان الأمريكيتان، فقد استخدمتا طريقة الرد الإلكتروني تعدان فيه المستخدم بالرد في أقرب فرصة، ويعزي (محسب) قيام الصحف باستخدام الرد الإلكتروني، إلى كثرة عدد المستخدمين الذين يرسلون رسائل إلى الصحيفة؛ مما يَصُعب معه الرد الفردي على كل شخص<sup>(1)</sup>.

كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (تربان، 2007م) التي أكدت أن صحف الدراسة قد استخدمت البريد الإلكتروني بنسبة 100%، وجاءت هذه الخدمة على شكل إيميل الموقع، وأحياناً تأخذ شكل اتصل بنا<sup>(2)</sup>، ومع دراسة (فهمي، 2001م) التي أشارت فيها إلى أن 80% من صحف الدراسة تضع لها بريداً إلكترونياً للتواصل مع إدارة الصحيفة، في حين 17.7% تضع أكثر من عنوان واحد للتواصل معها، و فقط 2.3% من صحف الدراسة لا تضع لها بريداً إلكترونياً<sup>(3)</sup>، كما اتفقت مع دراسة (النجار، 2009م) الذي أكد فيها أن 70.4% من صحف الدراسة تضع عنوان بريد إلكتروني واحد على الصفحة الرئيسية لموقع الصحيفة، و 18.3% تضع أكثر من عنوان بريدي إلكتروني على الصفحة الرئيسية لموقع الصحيفة<sup>(4)</sup>.

أما بالنسبة لوجود بريد إلكتروني لأقسام الموقع فمن الملاحظ أن ثلاثة من مواقع الدراسة قد حرصت على وجود بريد إلكتروني لأقسام الموقع، وصحيفة القدس هي الوحيدة التي لم تضع بريداً إلكترونياً خاصاً بأقسام الموقع. كما تم ارسال رسائل لأقسام المواقع التي تضعها مواقع الدراسة، ولكن أيضاً لم يصل أي رد على أي من هذه الرسائل من أي موقع من مواقع الصحف الثلاث

(1) المرجع السابق، ص 211-212

(2) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 194

(3) نجوى فهمي، مرجع سابق، ص 241

(4) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 573

(الأيام-الحياة الجديدة-فلسطين)، أما بالنسبة للبريد الإلكتروني الخاص بمحرر المادة التحريرية فقد حرص موقعا صحيفتي الأيام والحياة الجديدة فقط على وضع البريد الإلكتروني لبعض محرري المقالات، حيث إنها كانت تضع بشكل عشوائي البريد الإلكتروني الخاص ببعض كُتّاب المقالات، ولم تلتزم هذه المواقع (الأيام-الحياة الجديدة) بوضع البريد الإلكتروني لكل كُتّاب المقالات، ولم تضع بريداً إلكترونياً لمحرر المواد التحريرية التفسيرية أو الخبرية.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (تربان، 2007م) التي بينت أن الصحف الإلكترونية الفلسطينية تتيح البريد الإلكتروني لمحرر المادة المنشورة بنسبة ضعيفة وصلت إلى 17.4% من صحف الدراسة التي بلغت 69 صحيفة<sup>(1)</sup>، ودراسة (تلاحمة، 2012م) التي أظهرت أن نسبة 93.5% من حجم عينة المواقع الإخبارية الفلسطينية استخدمت بريد إلكتروني للمؤسسة الإعلامية، ونسبة 29% منها استخدمت بريد لمحرر المادة المنشورة<sup>(2)</sup>.

كما تتوافق هذه النتائج مع نتائج دراسة (النجار، 2009م) التي أشارت إلى أن 11.3% من صحف الدراسة تتيح إمكانية الاتصال بمحرري القصص الإخبارية لموقع الصحيفة<sup>(3)</sup>.

وهي نفس النتيجة التي توصل إليها (محسب، 2007م) في دراسته التي بينت أن صحيفتي الدراسة، لم تستخدم بريداً خاصاً لمحرر المادة المنشورة، وأرجع (محسب) ذلك بالنسبة للصحف العربية إلى أنها ما زالت تنشر نفس المواد المنشورة في الصحف الورقية، وبالتالي ليس هناك علاقة بين المحرر وما ينشر في الصحف الإلكترونية، الأمر الذي لا يتطلب إضافة بريده الإلكتروني مع الخبر، في حين استخدمت الصحيفتين الأمريكيتين هذه الخدمة<sup>(4)</sup>.

### 2- المنتديات:

بينت نتائج الدراسة غياب تام لاستخدام المنتديات بأنواعها الثلاثة عن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، وهو ما يعزز أن هذه المواقع هي عبارة عن ساحة لنشر المادة المطبوعة في الصحيفة على شبكة الإنترنت.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (فهيم، 2001م) التي بينت أن نسبة مواقع الدراسة التي أتاحت ساحة للنقاش على مواقعها بلغت 15.5%<sup>(5)</sup>، أما دراسة (تلاحمة، 2012م) أشارت إلى غياب هذا الأمر عن الصحافة الإلكترونية الفلسطينية<sup>(6)</sup>، في حين أكدت دراسة (النجار، 2009م) أن نسبة 16.9% من

(1) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 199

(2) ثائر تلاحمة، مرجع سابق، ص 72

(3) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 573

(4) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق، ص 212

(5) نجوى فهيم، مرجع سابق، ص 243

(6) ثائر تلاحمة، مرجع سابق، ص 73

صحف الدراسة تتيح غرماً للردشة على مواقعها، و5.6% تتيح مجموعات ومنتديات للنقاش<sup>(1)</sup>.

### 3- عرض بيانات المعلقين:

تبين نتائج الدراسة أن مواقع الدراسة لم تنشر بيانات المعلقين، ويرى الباحثان بأن نشر بيانات المعلقين يعطي إمكانية تفاعل المعلقين مع بعضهم البعض، وزيادة فرصة خلق علاقات وتفاعلات بينهم، إلا أن أغلب المعلقين يحرصون على عدم نشر معلوماتهم الخاصة.

خامساً: أدوات سهولة إضافة معلومات من قبل المستخدمين:

### جدول (5)

يوضح استخدام مواقع الدراسة لأدوات بُعد سهولة إضافة معلومات من قبل المستخدم

المجموع		فلسطين		الحياة		الأيام		القدس		الصحيفة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	بُعد سهولة إضافة معلومات
50	184	0	0	100	92	0	0	100	92	الاستفتاءات
75	276	100	92	0	0	100	92	100	92	التعليق
25	92	0	0	0	0	0	0	100	92	التعليق على التعليق
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	مواقع التواصل الاجتماعي
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	فيسبوك
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	تويتر
100	368	100	92	100	92	100	92	100	92	أخرى
25	92	0	0	0	0	0	0	100	92	تقييم (أعجبني-لم يعجبني)
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إضافة صورة
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إضافة صوت
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إضافة مادة تحريرية
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إضافة فيديو
43.18	1748	36.36	368	36.36	368	36.36	368	63.63	644	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للأدوات التي تحقق بُعد سهولة إضافة معلومات جاء دون المتوسط، بنسبة 43.18%، وقد جاء موقع صحيفة القدس في المرتبة الأولى بنسبة 63.63% وبفارق كبير بينه وبين المواقع الأخرى، في حين بلغت لدى المواقع الأخرى 36.36%.

(1) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 574

ويتضح من خلال الجدول السابق، غياب الأدوات الخاصة بالمشاركة في المادة المنشورة، ولم تسمح مواقع الدراسة للمستخدم بالمشاركة في هذه المادة المنشورة، ومن الغريب أيضاً، أن الدراسة سجلت غياب (الاستفتاءات) أو استطلاعات الرأي عن صحيفتي الأيام وفلسطين، وفيما يأتي تفصيل لهذه البيانات:

### 1- استطلاعات الرأي (الاستفتاءات):

كان استخدام مواقع الدراسة لاستطلاع الرأي أو الاستفتاء متوسطاً بنسبة بلغت 50%، حيث استخدم موقعا صحيفتي القدس والحياة الجديدة هذا الأمر، في حين غاب عن موقعي صحيفتي الأيام وفلسطين، ولوحظ أن موقع صحيفة الحياة الجديدة رغم إتاحتها لاستطلاعات الرأي إلا أن هذا الأمر ليس فعالاً، حيث إن موقع صحيفة الحياة الجديدة يتيح خانة على يسار أسفل واجهتها للتصويت، ولكنه لا يوجد ما يتم التصويت عليه، ومن المعروف أن وجود استطلاعات الرأي مهم جداً لمواقع الصحف الإلكترونية، حيث إنها تتيح المجال أمام الزائر للتعبير عن رأيه<sup>(1)</sup>، وتفيد في قياس اتجاهات المستخدمين إزاء موضوع معين، وقد تسهم هذه الاستفتاءات في تغيير بعض السياسات التي تنتهجها بعض الدول أو تغيير برنامج انتخابي<sup>(2)</sup>.

وتختلف نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (تربان، 2007م) التي أظهرت أن الصحف الإلكترونية الفلسطينية تستخدم استطلاع الرأي بنسبة ضعيفة وصلت إلى 17.4%<sup>(3)</sup>، أما بالنسبة لدراسة (فهيم، 2001م) فقد أتاحت 4.5% من مواقع الدراسة فقط استطلاعات للرأي<sup>(4)</sup>.

أما دراسة (محسب، 2007م) فأكدت أن 75% من صحف الدراسة قد استخدمت استطلاعات الرأي، غير أنه من الملاحظ أن صحيفة الجمهورية المصرية قد وضعت استطلاع رأي حول الفائز المتوقع بالدوري، غير أنه يُؤخذ على هذه الاستطلاعات أنها لم تتغير حتى بعد الحسم الفعلي لنتيجة الدوري، مما يقلل من أهمية تواجده، أما صحيفة الأهرام فلم تستخدم هذا النوع من الاستفتاءات على مدار الدراسة، أما صحيفتا New York Times و USA Today فقد استخدمتا هذا النوع بطريقة عملية في مجالات سياسية متعددة، غير أنهما لم تطرحانه في صفحة البدء بصورة مباشرة، ولكنهما وضعتاه مصاحباً للموضوعات السياسية في الصفحات الداخلية<sup>(5)</sup>.

### 2- التعليق على الموضوعات والتعليق على التعليق:

استخدمت مواقع الدراسة التعليق على الموضوعات والتعليق على التعليق، بدرجة متوسطة، حيث بلغت نسبة استخدام التعليقات 50%، وقد جاء موقع صحيفة

(1) عبد الرزاق الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، ط1 (عمّان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010م) ص 224

(2) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية، مرجع سابق، 216

(3) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 199

(4) نجوى فهيم، مرجع سابق، ص 243

(5) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق، ص 216

القدس في المرتبة الأولى في استخدام التعليق، حيث إنه كان الموقع الوحيد الذي استخدم التعليق على التعليق ليحصل موقع صحيفة القدس على 100%، في حين حصل موقعا صحيفتي الأيام وفلسطين على نسبة 50% حيث إنهما أتاحتا التعليق على المادة المنشورة فقط، في حين لم يتح موقع صحيفة الحياة الجديدة التعليق، أو التعليق على التعليق على صفحاته.

ومن خلال الملاحظة يتضح أن موقع صحيفة القدس هو الموقع الوحيد من مواقع الدراسة الذي ينشر التعليق بمجرد إدخاله، وقد أوضح مدير الموقع الإلكتروني لصحيفة القدس بأن مراقبة التعليقات يتم من خلال مسؤول الطاقم المناوب، وتسقيد إدارة الموقع من هذه التعليقات في إعطائها مؤشرات حقيقية عن اهتمامات الجمهور بالمواضيع<sup>(1)</sup>، أما بالنسبة لموقع صحيفة الأيام فرغم أنه يضع إمكانية التعليق، إلا أنه عند محاولة التعليق وبعد كتابته، تأتي رسالة إلكترونية تنص على "تم إرسال التعليق وسوف يتم إضافته بعد مراجعة إدارة الموقع" ولكن وبمتابعة الموقع طوال مدة التحليل لم يتم نشر التعليق الذي حاول الباحثان إضافته.

وكذلك الأمر بالنسبة لموقع صحيفة فلسطين الذي يتيح إمكانية التعليق على مواده المنشورة، فعند محاولة التعليق على هذه المواد المنشورة، جاءت رسالة تنص على: "تم استقبال تعليقك بنجاح، سوف يتم مراجعة تعليقك وإقراره من طرف إدارة الموقع"، وبعد التعليق على أكثر من موضوع ولفترات متقطعة خلال مدة الدراسة إلا أنه لم يتم نشر أي تعليق، ويلاحظ أيضاً في موقع صحيفة فلسطين، أنه يستخدم بطريقة برمجية اشتراك Facebook للمستخدم لإدخال التعليق، فإذا أدخل المستخدم التعليق من خلال موقع Facebook الموجود رابطته في الصفحة يتم نشره فوراً.

ويعتبر التعليق خدمة مفيدة جداً حيث إنه يتيح للمستخدم التعليق على ما نشر بالموقع وإرسال رسائل إلكترونية إلى المحرر يُعلّق فيها على ما نُشر بالصحيفة أو يُقدّم فيها اقتراحاً أو تصحيحاً لما نُشر، وتمتاز التعليقات بدرجة عالية من التفاعلية لأنها توضح وجهة نظر المرسل وتعطي ردود أفعال متفاوتة من عدد كبير من المشاركين<sup>(2)</sup>.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (تربان، 2007م) التي بينت أن الصحف الإلكترونية الفلسطينية تتيح التعليق على المادة المنشورة بنسبة ضعيفة وصلت إلى 38.5%<sup>(3)</sup>

وتختلف هذه النتائج اختلافاً كبيراً مع دراسة (تلاحمة، 2012م) التي بينت أن المبحوثين يرون أن 77.4% من مواقع الدراسة تسمح بإمكانية التعليق من قبل

(1) إبراهيم ملحم، مرجع سابق

(2) Matthew Bietz, "Interactivity and Electronic Communication an Experimental Study" (2008), University of Michigan, PHD Thesis, unpublished, (2008), "of Mediated Feedback

P1-2

(3) ماجد تربان، مرجع سابق، ص 199

الزوار<sup>(1)</sup>، ويمكن القول أن هذا الاختلاف ناتج عن أن (تلاحمة) قد اعتمدت في دراسته على معلومات المستخدمين حول المواقع التي خضعت لها دراسته ولم يَقم هو بتحليل مضمون هذه المواقع التي كانت في غالبيتها ليس لها أصل مطبوع. وفي دراسة (السنوسي، 2011م) التي اختارت عينة عشوائية مكونة من 100 شاب وشابة تتراوح أعمارهم بين 20 و35، تبين أن 42% من المبحوثين يقومون بإبداء الرأي أو التعليق أحياناً، و10% منهم يبدون الرأي والتعليق دائماً، كما أن 32% من المبحوثين سعى إلى التعمق في الحدث عن طريق الدخول في نقاش افتراضي جاد مع المعلقين<sup>(2)</sup>.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (قدوري، 2010م) التي أكدت أن التفاعلية المتبادلة بين المستخدمين تشكل نسبة مرتفعة وصلت إلى 94.45%، ذلك أن المساحة التي وفرتها الصحافة الإلكترونية خلقت فرصة للجمهور بإنتاج الرسائل وتبادلها بغض النظر عن مضمون التفاعلية التي تحتويها هذه الرسائل<sup>(3)</sup>.

### 3- مواقع التواصل الاجتماعي:

تبين اهتمام مواقع الدراسة بمواقع التواصل الاجتماعي، حيث استخدمت جميع مواقع الدراسة Facebook و Twitter، وحتى أن مواقع الدراسة تستخدم مواقع أخرى للنشر من خلالها مثل flicker و LinkedIn، وغيرهما.

ويمكن تحليل ذلك بأنه هذا لا يتطلب جهداً من محرري المواد المنشورة، بل إنها تقنية برمجية يتم تفعيلها واستخدامها بشكل تلقائي ودائم، وخاصة بعد الإقبال الكبير والانتشار الواسع لهذه المواقع واستخدام الجمهور لها وخاصة الشباب.

وقد أكدت الكثير من الدراسات على أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي حيث أظهرت دراسة (إبراهيم، 2010م) أن 92.5% من مستخدمي الإنترنت يستخدمونه من أجل الدخول على موقع Facebook<sup>(4)</sup>.

### 4- تقييم المواد المنشورة:

يلاحظ أن نسبة إتاحة مواقع الصحف اليومية الفلسطينية لمستخدميها بتقييم المادة المنشورة كان ضعيفاً إذ بلغت نسبة 25%، فقد كان موقع صحيفة القدس هو الموقع الوحيد من مواقع الدراسة الذي أتاح لمستخدميه إمكانية تقييم المادة المنشورة (أعجبنى - لم يعجبنى).

### 5- المشاركة في المحتوى المنشور:

تشير النتائج إلى غياب تام لمشاركة المستخدمين في المحتوى المنشور عن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، حيث غابت جميع إمكانات إضافة صورة أو صوت أو مادة تحريرية، أو فيديو، ولم تسمح مواقع الدراسة بأي مشاركة من المستخدم في المحتوى المنشور.

(1) ثائر تلاحمة، مرجع سابق، ص 73

(2) ثريا السنوسي، مرجع سابق، ص 11-12

(3) ريم فتحة قدوري، مرجع سابق، ص 107

(4) سهير إبراهيم، مرجع سابق، ص 346

وقد أكدت دراسة (Alku، 2011 م) أن السماح للجمهور في المشاركة في إنتاج المادة المنشورة على الصحيفة الإلكترونية يزيد من مستوى المادة الإعلامية المقدمة للجمهور، وأن الصحف التي توفر ميزة المشاركة في المادة المنشورة على الإنترنت لديها تواصل مع مستخدميها بصورة أكبر من الصحف التي لا تتيح هذه الميزة<sup>(1)</sup>.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (النجار، 2009م) التي أشارت إلى أن 59.2% من صحف الدراسة أتاحت فرص متفاوتة لإضافة المستخدمين للمعلومات على مواقع الصحف<sup>(2)</sup>.

وقد أكدت دراسة (Larsson، 2012م) أن 25% من صحف الدراسة تسمح للقراء بالمساهمة في نشر الأخبار والتقارير<sup>(3)</sup>، وتختلف مع دراسة (تلاحمة، 2012م) التي بينت أن 19.4% من مواقع الدراسة سمحت بإمكانية إضافة مقالات أو دراسات من قبل الزوار<sup>(4)</sup>، وربما يعود سبب هذا الاختلاف إلى أن (تلاحمة) اعتمد في دراسته على معلومات المستخدمين حول هذه المواقع دون تحليل هذه المواقع.

سادساً: أدوات مراقبة نظام المستخدم:

### جدول (6)

يوضح استخدام مواقع الدراسة لُبعد مراقبة نظام المستخدم

المجموع		فلسطين		الحياة الجديدة		الأيام		القدس		الصحيفة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	مراقبة نظام المستخدم
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	اشتراط التسجيل
50	184	0	0	0	0	100	92	100	92	عرض عدد القراء
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	عرض معلومات الأعضاء
16.67	184	0	0	0	0	33.33	92	33.33	92	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن مواقع الصحف اليومية الفلسطينية قد استخدمت الأدوات الخاصة لُبعد مراقبة نظام المستخدم بنسبة ضعيفة بلغت 16.67%، ورغم أن هذا لُبعد ينصح الباحثون بعدم استخدامه، إلا أن بعض الباحثين يوصي بأن استخدامه يحقق للفرد الخصوصية وبأنه عضو في هذا الموقع، وأن له شخصية معروفة لدى الموقع، كما أن هذا لُبعد يعطي الموقع معلومات عن القراء، من حيث أماكن سكنهم، والموضوعات التي يفضلون قراءتها، وأوقات

(1) A. Alku, Op. Cit., p.92

(2) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 575

(3) Op. Cit., p.208 A. Larsson,

(4) ثائر تلاحمة، مرجع سابق، ص 73



## التفاعلية في المواقع الإلكترونية للصحف اليومية الفلسطينية

القراءة، كما أنه يعطي الموقع معلومات حول طبيعة الجمهور الذي يطلع على الصحيفة.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (محسب، 2007م) التي أكدت أن صحف الدراسة لا تشترط التسجيل بنسبة 75%، وأن صحيفة New York Times هي الوحيدة في صحف الدراسة الأربعة، التي تفرض على مستخدميها تسجيل بياناتهم الشخصية في أول مرة يدخلون بها الموقع، وتستاذن منهم حفظ هذه المعلومات لاسترجاعها عندما يفتح المستخدم الصحيفة مرة أخرى<sup>(1)</sup>.

وأثبتت دراسة (النجار، 2009م) أن 18.3% من صحف الدراسة اشترطت على مستخدميها التسجيل في الموقع، في حين استخدمت نسبة 18.3% من صحف الدراسة عدّاد الزوار، وكانت نسبة الصحف التي خضعت للدراسة ولم توفر أي نوع من المراقبة على المستخدمين 53.5%<sup>(2)</sup>.

سابعاً: أبعاد التفاعلية في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية:

### جدول (7)

يوضح إجمالي استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية لأدوات أبعاد التفاعلية

المجموع		فلسطين		الحياة		الأيام		القدس		الصحف
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	أبعاد التفاعلية
43.19	2225	51.32	661	50	644	35.71	460	35.71	460	بُعد تعدد الخيارات
51.67	2852	66.67	920	40	552	40	552	60	828	بُعد تخفيف المجهودات المبذولة من قبل المستخدم
17.85	460	0	0	0	0	42.86	276	28.57	184	بُعد استجابة الموقع الإلكتروني للمستخدم
32.14	828	28.57	184	42.86	276	42.86	276	14.29	92	بُعد تسهيل الاتصال الشخصي من قبل المستخدمين
43.18	1748	36.36	368	36.36	368	36.36	368	63.63	644	بُعد سهولة إضافة معلومات من قبل المستخدم
16.67	184	0	0	0	0	33.33	92	33.33	92	بُعد مراقبة نظام المستخدم من قبل الموقع
34.11	8297	30.49	2133	28.20	1840	38.52	2024	39.25	2300	المجموع

(1) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق، ص 250

(2) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 574

يتضح من الجدول السابق أن نسبة استخدام مواقع الصحف اليومية الفلسطينية للأدوات الخاصة بالتفاعلية حسب الأبعاد الستة كان 34.11% وهي نسبة ضعيفة. كما يتضح تفوق موقع صحيفة القدس بالنسبة لاستخدامه لأدوات التفاعلية حسب الأبعاد التي حددتها الدراسة، حيث كان متوسط استخدام موقع صحيفة القدس لأدوات التفاعلية هو 39.25%، ونلاحظ تقارب هذه النتيجة -إلى حد ما- مع نتيجة موقع صحيفة الأيام التي بلغت 38.52%، ويتقارب موقع صحيفة فلسطين التي حصلت على 30.49% مع النتيجة التي حصل عليها موقع صحيفة الحياة الجديدة والتي كانت 28.20%.

ونلاحظ كذلك من خلال الجدول أن أبعاد التفاعلية من حيث متوسطات توفرها في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية جاءت حسب الترتيب الآتي:  
المرتبة الأولى: بُعد تخفيف المجهودات المبذولة من قبل المستخدم، كان المتوسط 51.67%.

المرتبة الثانية: بُعد تعدد الخيارات، كان المتوسط 43.19%.  
المرتبة الثالثة: بُعد سهولة إضافة معلومات من قبل المستخدم، كان المتوسط 43.18%.

المرتبة الرابعة: بُعد تسهيل الاتصال الشخصي من قبل المستخدمين، كان المتوسط 32.14%.

المرتبة الخامسة: بُعد استجابة الموقع الإلكتروني للمستخدم، حيث كان المتوسط، 17.85%.

المرتبة السادسة: بُعد مراقبة نظام المستخدم من قبل الموقع، حيث كان المتوسط، 16.67%.

والنسبة التي حصلت عليها مواقع الدراسة هي نسبة ضعيفة إذا ما قورنت بدراسة (محسب، 2007م) التي درس فيها التفاعلية في موقعي الجزيرة والـ CNN حيث كانت التفاعلية في الـ CNN 88.95%، في حين كانت في موقع الجزيرة بنسبة 53.91%، أي بمتوسط 71%<sup>(1)</sup>.

كما أن نسبة استخدام مواقع الدراسة لأبعاد التفاعلية تظل منخفضة مقارنة بدراسة أخرى لنفس الباحث (محسب، 2007م) حيث كان متوسط نسبة استخدام صحف الدراسة لديه للأدوات التفاعلية 47.65%<sup>(2)</sup>، وهي نتيجة قريبة لنتيجة دراسة (النجار، 2009م) حول الصحف الإلكترونية العربية، حيث كان متوسط استخدام هذه الصحف لأدوات التفاعلية هو 55%<sup>(3)</sup>.

(1) حلمي محسب، قياس تفاعلية المواقع التلفزيونية الإخبارية على الإنترنت، مرجع سابق، ص 255

(2) حلمي محسب، إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق، ص 254

(3) سعيد الغريب النجار، مرجع سابق، ص 572-577

### أهم نتائج الدراسة:

1. يُلخص الباحثان فيما يأتي أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:  
لا يوجد حرص واضح لدى مواقع الصحف اليومية الفلسطينية على استغلال كامل الإمكانيات المتاحة على شبكة الإنترنت.
2. عدم انتهاج مواقع الصحف الدراسة سياسة واضحة نحو التفاعلية.
3. سجلت الدراسة أن صحفيي القدس وفلسطين هما الصحفيان اللتان تحدّثا مادتيهما التحريرية على مدار الساعة، ولا تُحدّث صحيفة الأيام ولا الحياة الجديدة مادتيهما إلا في صباح اليوم التالي لصدور العدد المطبوع.
4. لم تُسجل الدراسة أي استجابة تذكر من قِبَل مواقع الصحف اليومية الفلسطينية؛ لتساؤلات المستخدمين التي يطرحونها.
5. حرصت مواقع الدراسة على وجود الربط بمواقع التواصل الاجتماعي في مواقعها.
6. لم تُسجل الدراسة أي فرصة للمستخدم للمشاركة في المحتوى المنشور للموقع.
7. أكدت الدراسة استخدام مواقع الدراسة لبعض الأدوات التفاعلية بصورة غير مدروسة.

### توصيات الدراسة:

- يمكن الخروج من هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات الموجهة إلى الإعلام الفلسطيني بشكل عام، ومواقع الصحف اليومية الفلسطينية، بشكل خاص، وجميع المواقع الفلسطينية على شبكة الإنترنت، وهذه التوصيات هي:
1. تكثيف اهتمام القائمين على المواقع الفلسطينية على شبكة الإنترنت بالتفاعلية، واتخاذ قرار واضح بتكثيف استخدامها، والتعرف على الأدوات التي تساعد على التفاعلية، وزيادة معرفة الأهداف التي تحققها الأدوات والتقنيات البرمجية المتوفرة على الإنترنت.
  2. إفساح المجال أمام حرية الرأي والتعبير، من خلال السماح بالتعليقات والرد على هذه التعليقات من قبل المستخدمين أنفسهم أو من قبل إدارة الموقع، وزيادة مساحة المناقشة وتبادل الآراء أمام مستخدمي الموقع، وفتح باب النقاش الجاد بين المستخدمين تحت إشراف طاقم إدارة الموقع.
  3. العمل على استقلال إدارة الموقع الإلكتروني للصحيفة المطبوعة ليصبح له كيان مستقل، تكون أهدافه واضحة ويعمل على تحقيقها.
  4. الاهتمام بالرسائل التي تصل إدارة الموقع والرد على تساؤلات المستخدمين، لخلق جو من الرضا على المستخدمين، وشعورهم باهتمام إدارة الموقع بهم وبآرائهم.
  5. زيادة الاهتمام بما بات يعرف بـ (صحافة المواطن) وإتاحة الفرصة لمشاركة المستخدمين بإنتاج المادة المنشورة على المواقع الإلكترونية للصحف اليومية

- الفلسطينية من المشاركة بصورة، أو ملف صوتي وفيديو، أو المشاركة بخبر معين، وفق السياسة التحريرية للصحيفة الإلكترونية.
6. التوجه للجمهور الأجنبي وعدم الاكتفاء بالجمهور العربي، وذلك من خلال إضافة لغات أخرى غير اللغة العربية لمواقع الصحف الفلسطينية.
7. تدريب وتأهيل الطاقم العامل في مواقع الصحف اليومية الفلسطينية، والاهتمام بالتفاعل مع الجمهور والرد عليه في أقرب وقت ممكن، والتعرف على أهمية كل أداة ودورها الذي تحققه.
8. تحديث المادة التحريرية المنشورة على موقع الصحيفة بصورة آنية ودورية، وعدم الاكتفاء بنشر المواد التي يتم إعدادها للصحف المطبوعة.
9. إجراء دراسات خاصة بالصحف الإلكترونية الفلسطينية، للتعرف على جمهورها والأدوات التي يستخدمونها، والتعرف على آرائهم، والمواد التي يفضلون التعرض لها، والتعرف أكثر على جمهورها، ومحاولة تلبية طلباته بأكبر قدر ممكن، بما يخدم الجمهور والمصلحة العامة وفق سياسة الصحيفة الإلكترونية.

#### مراجع الدراسة:

- (1) محمود علم الدين، الصحافة في عصر المعلومات: الأساسيات والمستحدثات، بدون طبعة (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2000م) ص أ
- (2) محرز غالي، صناعة الصحافة في العالم: تحديات الوضع الراهن وسناريوهات المستقبل، ط1 (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008م) ص17
- (3) جواد الدلو، "الصحافة الإلكترونية واحتمالات تأثيرها على الصحف المطبوعة: دراسة ميدانية"، مجلة كلية اللغة العربية، القاهرة: جامعة الأزهر، العدد 20، 2003م، بدون رقم صفحة
- (4) Gary Selnow, "Electronic Whistle-Stops: The Impact of the Internet of American Politics, Praeger Series in Political Communication", 1ed, (New York: Greenwood publishing Group, 1998), p.71
- (5) Anders Larsson, "Interactivity on Swedish Newspaper Websites: What Kind, How Much and Why?", *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, Vol. 18 (2), 2012: p.p195-213.
- (6) ثائر تلاحمة، "حراسة البوابة الإعلامية والتفاعلية في المواقع الإخبارية الفلسطينية على شبكة الإنترنت"، رسالة ماجستير، غير منشورة، عمان: جامعة الشرق الأوسط، 2012م.
- (7) (1) Aleksu Alku, "Producing Interactivity: Does Media Convergence Promote Interactivity and Audience Participation?", *Media and Communication Studies*, University of Helsinki, *Master's Thesis*, unpublished, April (2011)
- (8) منار محمد، "تحليل المواقع الإلكترونية للصحف المصرية"، في كتاب: تصميم مواقع الصحف الإلكترونية، ط1، القاهرة، دار العالم العربي، 2011م
- (9) ريم فتيحة قدوري، "التفاعلية في الصحافة الإلكترونية العربية: دراسة تحليلية لصحيفة الشروق الجزائرية نموذجاً"، رسالة ماجستير، غير منشورة، تونس: جامعة منوبة، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، 2010م

- (10) سهير إبراهيم، "استخدام مواقع الإنترنت التفاعلية وعلاقته بدعم ثقافة الحوار لدى الشباب المصري" القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد الثاني، المجلد العاشر، يوليو-ديسمبر، 2010م، ص ص289-354
- (11) سعيد الغريب النجار، "التفاعلية في الصحف العربية على الإنترنت"، في أبحاث المؤتمر الدولي "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة، لعالم جديد"، جامعة البحرين 7-9 إبريل 2009م، (البحرين: مطبعة جامعة البحرين، 2009م) ص ص 559-583
- (12) جاسم الشيخ جابر، "الصحافة الإلكترونية العربية المعايير الفنية والمهنية: دراسة تحليلية لعينة من الصحف الإلكترونية العربية"، في أبحاث المؤتمر الدولي "الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة، لعالم جديد"، جامعة البحرين 7-9 إبريل 2009م، (البحرين: مطبعة جامعة البحرين، 2009م) ص ص 391-413
- (13) أحمد إبراهيم، "أثر التفاعلية المتاحة في الصحف الإلكترونية العربية على تذكر المعلومات: دراسة تجريبية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية الآداب، قسم علوم الاتصال والإعلام، 2008م
- (14) حلمي محسب، "قياس تفاعلية المواقع التلفزيونية الإخبارية على الإنترنت: بالتطبيق على موقعي الجزيرة وCNN"، القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد التاسع والعشرون، يناير-مارس 2008م، ص ص 221-264
- (15) ماجد تزيان، "الصحافة الإلكترونية الفلسطينية"، رسالة دكتوراه، غير منشورة (القاهرة: معهد البحوث والدراسات العربية، 2007م)
- (16) حلمي محسب، "إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت: دراسة تطبيقية مقارنة بين الصحافتين المصرية والأمريكية"، في كتاب: إخراج الصحف الإلكترونية على شبكة الإنترنت: دراسة تطبيقية مقارنة بين الصحافتين المصرية والأمريكية، ط1 (القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2007م)
- (17) Carina Ihlstorom, Jonas Lundberg, "A Genre Perspective on Online Newspaper Front Page Design", *Journal of Web Engineering*, Vol.3, No.1, 2004, P.P 50-74, Sweden.
- (18) (1) Spiro Kiouis, "Interactivity: A Concept Explication", *New Media and Society*, Vol. 4(3), 2002, P.P 355-383.
- (19) نجوى فهمي، "التفاعلية في المواقع الإخبارية العربية على شبكة الإنترنت، دراسة تحليلية"، القاهرة: المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد الثاني، العدد الرابع، أكتوبر-ديسمبر 2001م ص ص 221-269
- (20) علاء مناف، فلسفة الإعلام والاتصال، ط1 (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010م) ص 153
- (21) كاكو، ميتشو، رؤى مستقبلية: كيف سيغير العلم حياتنا في القرن الواحد والعشرين، ترجمة: سعد الدين فرحان، مراجعة: محمد يونس، سلسلة عالم المعرفة، العدد 270، 2001م، الكويت، ص 40
- (22) ثريا السنوسي، الاتصال التفاعلي والشباب في تونس، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول "الشباب والاتصال والميديا" نظمه معهد الصحافة وعلوم الأخبار بمشاركة مؤسسة كونراد أدناور، أبريل 2010م، تونس، ص 15
- (23) صالح أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، ط1 (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1999م) ص 208
- 24) E. Rogers, "Diffusion of Innovations", Third Edition, (New York: Macmillan Publishing Co, 1983) p 40

- 25) Marianne Hornor, "Gabriel Tarde as a Founding Father of Innovation Diffusion Research", *Acta Sociologica*, Vol. 39, 1996, Sage Publications, p 445
- 26) E. Rogers. *Op. Cit.*, p 164
- (27) إبراهيم ملح، مدير موقع صحيفة القدس، مقابلة عبر الهاتف بتاريخ 17-12-2013م
- (28) إياد القرأ، مدير الموقع الإلكتروني لصحيفة فلسطين، مقابلة شخصية بتاريخ 17-8-2013م
- (29) معتصم ياسين، مدير مركز المعلومات في مؤسسة الأيام، مقابلة عبر الهاتف بتاريخ 27-7-2013م
- (30) أيمن معلى، مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات في صحيفة الحياة، مقابلة عبر الهاتف بتاريخ 19-12-2013م
- (31) عبد الأمير الفيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، بدون طبعة (القاهرة: دار الشروق، 2006م) ص 257
- (32) C. Ihlstrom & J. lundberg , *Op. Cit.*, p.60
- (33) عبد الرزاق الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، ط1 (عمّان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010م) ص 224
- (34) Interactivity and Electronic Communication an " (1) Matthew Bietz, University of Michigan, *PHD* , "Experimental Study of Mediated Feedback *Thesis*, unpublished,(2008), P1-2
- (35) A. Alku, *Op. Cit.*, p.92
- (36) *Op. Cit.*, p.208 A. Larsson,