

## توظيف مبادئ الاتصال الحواري عبر المواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية العربية في تعزيز الحوار مع الجمهور

- أ.محمود شافعي فرحات \*  
إشراف : أ.د.على عجوة \*\*  
إشراف مشارك: أ.م.د.محمد عتران \*\*\*

### المستخلص:

استهدفت الدراسة التعرف على كيفية توظيف المؤسسات الثقافية العربية بـ ( الإمارات – السعودية – مصر) ممثلة في (هيئة دبي للثقافة والفنون - مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي – مكتبة الإسكندرية) بوصف وتحليل مقارن لمبادئ الاتصال الحواري عبر مواقعها الإلكترونية لتعزيز الحوار مع الجمهور، وتقييم مدى قدرتها على توفير البيئة الافتراضية الملائمة لتفعيل التوجه الحواري، وكذلك استكشاف أبعاد العناصر التفاعلية والتي يتم توظيفها على مواقعها الإلكترونية، واعتمد الباحث على استمارة تحليل المضمون كأداة لجمع المعلومات؛ لرصد أدوات ومؤشرات التفاعلية المستخدمة للتواصل مع الجمهور عن بعد، وقد استند الباحث عند تصميم استمارة تحليل المضمون إلى النظرية العلمية ( نظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت) وتوصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات اتصال حواري أكثر فعالية، وتوظيف تقنيات تفاعلية مبتكرة لتعزيز التواصل بين المؤسسات الثقافية وجمهورها.

**الكلمات المفتاحية :** المؤسسات الثقافية – الاتصال الحواري - التفاعلية الرقمية- المواقع الإلكترونية

---

\* باحث دكتوراه بكلية الإعلام جامعة القاهرة مسنول العلاقات العامة والإعلام بمكتبات مصر العامة - وزارة الثقافة

\*\* الاستاذ بقسم العلاقات العامة وإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة .

\*\*\* الاستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة .

## Principles of dialogic communication through the websites of Arab cultural institutions in enhancing dialogue with the public

MR.Mahmoud Shafei Farahat Abd Ellatief\*

### Abstract:

The study aimed to identify how Arab cultural institutions in the UAE, Saudi Arabia, and Egypt, represented by the Dubai Culture and Arts Authority, King Abdulaziz Center for World Culture, and the Library of Alexandria, leveraging dialogic communication principles through their websites to enhance dialogue with the audience. Through a descriptive and comparative analysis, the study evaluated their ability to provide a suitable virtual environment to activate a dialogic approach and explored the dimensions of the interactive elements employed on their websites. The researcher used a content analysis form as a tool to gather information and monitor the tools and indicators of interactivity used for remote communication with the audience. The design of the content analysis form was based on the scientific theory (Online Dialogic Communication Theory). The study recommends adopting more effective dialogic communication strategies and employing innovative interactive technologies to enhance communication between cultural institutions and their audiences.

**Keywords:** Cultural Institutions, Dialogic Communication, Digital Interactivity, Websites

---

\* PHD Researcher at the faculty of mass communication, Cairo University  
Public Relations and Media Officer at Misr Public Libraries Ministry of Culture

### مقدمة الدراسة:

أصبحت إدارة العلاقات عبر المنصات الإلكترونية بمثابة الالتزام الأساسي الذي يتيح للمنظمة فرصة تعزيز علاقاتها مع جماهيرها لاسيما بعدما غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من مهام المُتلقى وأكسبته خاصية المشاركة في الفعل الاتصالي مثله مثل المُرسل، حيث أصبح المُتلقى مشاركاً فاعلاً ضمن خارطة الاتصال وليس مُتلقى سلبي كما في السابق، الأمر الذي عزز كثيراً من عملية التفاعل الإيجابي، بعد ما كان شكل التفاعلية في الوسائل التقليدية محصوراً في الرسائل الموجهة من القائم بالاتصال<sup>(1)</sup> ووفقاً لهذا التحول أصبح الهدف الأساسي والمحوري لأنشطة العلاقات العامة هو عملية إدارة وتعزيز علاقة المؤسسة بجماهيرها الاستراتيجية.

وتجدر الإشارة إلى أن المنصات الإلكترونية على اختلاف أنواعها ما هي إلا أدوات تقوم بوظائف محددة، ولكن قدرة المؤسسة على بناء علاقات تفاعلية مع جماهيرها تتوقف على التوجه الاستراتيجي الذي تتبناه نحو جماهيرها، سواء في استخدام منصاتنا الإلكترونية لتقديم المعلومات وإدارة الاتصال في اتجاه أحادي أم تنمية الحوار وإدارة العلاقات في سياق تفاعلي.

علاوة على ذلك خبرة ومهارة ممارسي العلاقات العامة في توظيف الأسس الحوارية، مما يعني أن استراتيجية المؤسسة ومهارة مسئولها، هي التي تحدد مستوى نجاحها في إدارة وتنمية العلاقات التفاعلية<sup>(2)</sup> مما يستوجب ضرورة إعادة النظر في استراتيجيات إدارة العلاقة مع الجمهور، والتجاوب مع احتياجات المرحلة المقبلة في ضوء البيئة الاتصالية الجديدة، فكان توظيف المواقع الإلكترونية الخاصة بكل مؤسسة بمثابة نافذة للتواصل والتفاعل مع الجماهير، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إليها وتعزز مكانتها بين غيرها من المؤسسات.

ولم تكن المؤسسات الثقافية العربية بعيدة عن هذا التطور، من خلال إدارة العلاقات التفاعلية مع جماهيرها والاستفادة من خصائص الإتاحة والأنية والتفاعلية التي توفرها الإنترنت في دعم فرص المنظمات لإدارة العلاقات مع جماهيرها إلكترونياً، حيث أن نجاح المؤسسات الثقافية بشكل خاص في تحقيق أبسط أهدافها مرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال بمختلف أنواعها.

وهذا ما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة التي تسعى إلى رصد وتقييم كيفية توظيف المؤسسات الثقافية لمبادئ الاتصال الحواري عبر مواقعها الإلكترونية في تعزيز علاقتها مع جماهيرها، في محاولة للكشف عن مدى استفادة هذه المؤسسات من القدرات والإمكانات الكبيرة التي تمتلكها هذه التطبيقات.

### أولاً: المشكلة البحثية:

تبلورت المشكلة البحثية لدى الباحث في بحث مدى كفاءة مواقع الويب بالمؤسسات الثقافية -عينة الدراسة- كوسيلة اتصالية تفاعلية وحوارية أفرزتها التكنولوجيا الحديثة في تدعيم الحوار بينها وبين الجمهور، ومدى مساهمتها في تلبية احتياجاته والتفاعل والحوار معه عن بعد، وكذلك التعرف على مدى تطبيق تلك المواقع - عينة الدراسة - لمبادئ الاتصال الحواري الخمسة عبر الإنترنت وتقييم مدى قدرتها على توفير البيئة الافتراضية الملائمة لتفعيل التوجه الحواري ودوره في تعزيز العلاقات، من خلال الكشف عن أهم الخصائص الفنية والاتصالية للمواقع الإلكترونية، ومحاولة تقديم توصيات؛ لمساعدة القائمين على إدارة هذه المواقع عن كيفية تطويرها وإدارة الاتصال من خلالها بالجمهور .

### ثانياً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في عدة نقاط نُجملها فيما يلي:

- محدودية الدراسات العربية التي أُجريت في هذا المنحى بالمؤسسات الثقافية، ولذلك تُعد الدراسة استكمالاً للدراسات الإعلامية السابقة.
- ملائمة ومواكبة موضوع الدراسة لما يفرضه الواقع الحالي.
- تركيز الدراسة على رصد كفاءة المواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية - عينة الدراسة - في تدعيم الحوار مع المستخدمين عن بعد.
- محاولة تقديم توصيات لمسؤولي الاتصال بالمؤسسات الثقافية العربية -عينة الدراسة- من شأنها أن تساعدهم على توظيف المواقع الإلكترونية في تعزيز العلاقات مع الجمهور وتطوير استراتيجياتهم الاتصالية التفاعلية.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى التزام المواقع الإلكترونية بالمؤسسات الثقافية- عينة الدراسة - بالمبادئ الخمسة لنظرية "الاتصال الحواري عبر الإنترنت" .
- التعرف على الشكل البنائي للمواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة.
- رصد الأدوات التفاعلية والحوارية المستخدمة للتواصل مع الجمهور عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات الثقافية - عينة الدراسة.
- الخروج بتوصيات من شأنها تطوير هذه المواقع وزيادة فعاليتها كوسيلة اتصال تفاعلية حوارية عن بعد.

#### رابعاً: الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحث على أحدث الدراسات المصرية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، توصل إلى مجموعة من الدراسات التي استفاد منها في التوجيه نحو استخدام أدوات منهجية مناسبة لدراسته.

- **الدراسة التحليلية التي أجرتها مى عبد اللطيف (2021)** (3) بهدف دراسة استخدامات الجامعات للمنصات الإلكترونية، والتعرف على دورها فى إدارة الاتصالات الحوارية للجامعات مع جماهيرها المتعددة، ودراسة طبيعة الاستراتيجيات والأنماط الحوارية المستخدمة، وإجراء مقارنة بين الممارسات الاتصالية للجامعات محل الدراسة، وتم إختيار الجامعات بأسلوب العينة العمدية، حيث تم اجراء الدراسة التحليلية على ثلاث جامعات مصرية ممثلة لأنماط الملكية الثلاثة للجامعات المصرية وباستخدام استمارة تحليل المضمون الكيفى لعناصر الحوار، وكشفت نتائج الدراسة أن الجامعات عينة الدراسة تعتمد فى اتصالاتها الحوارية مع مجموعة المصالح على المواقع الإلكترونية بدرجة أكثر من حيث الشكل والمضمون، كما أن الاستراتيجيات الحوارية للجامعات عينة الدراسة هى استراتيجيات توجيهية تقتصر اتصالاتها الإلكترونية إلى عنصر التفاعل الحوارى.

- **الدراسة التحليلية التي أجراها حاتم على حيدر(2021)** (4) بهدف رصد وتقييم استراتيجيات إدارة العلاقات التي توظفها الجامعات الأهلية اليمينية فى إدارة علاقاتها بالجمهور عبر مواقعها الإلكترونية، بالتطبيق على جامعتين أهلية بأسلوب العينة العمدية وهما (جامعة العلوم والتكنولوجيا وجامعة العلوم الحديثة) وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدة نتائج منها إنه تم توظيف استراتيجيات إدارة العلاقات فى موقع جامعة العلوم والتكنولوجيا بدرجة "متوسطة" مقابل توظيف هذه الاستراتيجيات بدرجة "ضعيفة" فى موقع جامعة العلوم الحديثة، كما تصدرت استراتيجية "الإيجابية" المرتبة الأولى فى قائمة الاستراتيجيات الأكثر استخداماً فى موقعى الجامعتين عينة الدراسة.

- **الدراسة المسحية التي أجرتها أسماء عشرين (2020)** (5) بهدف دراسة فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية من وجهة نظر الجمهور، بالتطبيق على عينة قوامها 200 مفردة من جمهور المؤسسات الحكومية التي تمتلك المواقع الإلكترونية الخاصة بالدراسة التحليلية والتي بلغ عددهن 4 مؤسسات، وكشفت نتائج الدراسة تصدر موقعى الهيئة العامة للتأمين الصحى ومصلحة الضرائب كأفضل مواقع مؤسسات الدراسة وفقاً لكافة مبادئ نظرية الاتصال

الحواري، بينما جاء موقع الهيئة العامة للخدمات البيطرية كأضعف موقع من جهة مؤشرات نظرية الاتصال الحواري، كما كشفت نتائج الدراسة أن "الموقع الإلكتروني" جاء متصدر للوسائل الإلكترونية من بعد الاتصال المباشر والتي تستخدمها الجمهور في التعامل مع مؤسسات الدراسة.

- **الدراسة المسحية التي أجراها جدعان فاضل (2019)** (6) بهدف التعرف على أهم الخصائص الفنية والاتصالية للمواقع الإلكترونية للمنظمات الكويتية، لتقييم جودة هذه المواقع، بالتطبيق على عينة من مواقع الوزارات والهيئات والجهات المستقلة الكويتية بلغ حجمها 30 موقع الكتروني باستخدام استمارة تحليل المضمون، وكشف النتائج بأن أغلب العناصر المرتبطة بالمواقع الإلكترونية الكويتية كانت مرتفعة، وذلك على مستوى جودة المحتوى وجودة تنظيم المواقع الإلكترونية، وجودة سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني للمنظمة، في حين كانت جودة العناصر التفاعلية منخفضة خاصة فيما يتعلق بتوفير أداة للبحث داخل الموقع وتوفير الأسئلة المتكررة وإجاباتها وكذلك إتاحة التعليق داخل الموقع.

- **الدراسة المسحية التي أجرتها أسماء أبو بكر (2017)** (7) بهدف التعرف على كيفية استخدام المواقع الإلكترونية في أنشطة العلاقات العامة، بالتطبيق على مواقع منظمات حكومية تعمل في مجالات مختلفة بالإمارات، والتعرف على مؤشرات التفاعلية فيها وكيفية استخدامها في العلاقات العامة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع المنظمات عينة الدراسة وظفت مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك وانستجرام وتويتر وإظهارهم في الموقع الإلكتروني، للتواصل مع الجمهور مما يمثل مؤشراً قوياً لمؤشرات الاتصال الحواري عبر الموقع الإلكتروني، كما ظهرت مؤشرات الاتصال الحواري الأخرى مثل سهولة الاستخدام وإمكانية البحث عن المعلومات، بينما لم يتوفر عنصر الاحتفاظ بالمعلومات، وأسفرت نتائج الدراسة على أن كافة مواقع المؤسسات تحتوي على نماذج لتسجيل المقترحات والشكاوى والملاحظات، كما أشارت إلى إغفال إدارة العلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة على جزئية هامة وهي عدم وجود دعوة صريحة للمعاودة لزيارة الموقع مرة أخرى على الرغم من أهمية ذلك في خلق علاقة طيبة بين المؤسسة والجمهور.

- **الدراسة المسحية التي أجراها Samson Owoyele (2016)** (8) والتي حاولت الإجابة على التساؤل التالي: إلى أي مدى تمارس العوامل المرتبطة بالمحتوى والعناصر المرئية والألوان كعنصر جذب انتباه المستخدمين وحثهم على التفاعل مع

الموقع الإلكتروني للمنظمات، وذلك بالتطبيق على عينة من مواقع الجامعات، وكانت أداة جمع المعلومات هي استمارة تحليل المضمون، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن العوامل المرتبطة بجودة المحتوى، وكذلك جودة العناصر التفاعلية والألوان وإتاحة مساحة للمستخدم لإبداء الرأي، وكانت من أهم العوامل التي ساعدت المستخدمين في التردد على موقع الجامعة أكثر من مرة.

- **الدراسة التحليلية التي أجراها محمد عبد الرحمن السعدني (2014) (9)**  
بهدف تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الوطنية في العالم العربي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى حصول موقع دائرة المكتبة الوطنية بالأردن على المركز الأول بمتوسط قدره 2,4 يليه موقع مكتبة الملك فهد الوطنية بالسعودية بمتوسط قدره 2,3 ثم موقع دار الكتب الوطنية بتونس بمتوسط قدره 2,3.

- **الدراسة المسحية التي أجرتها مروة اللاوندي (2013) (10)** بهدف التعرف على مدى استفادة البنوك العاملة في مصر من الخصائص التفاعلية للاتصال عن بعد، وذلك بالتطبيق على عينة من البنوك المصرية، وكشفت نتائج الدراسة على توفر مؤشر سهولة استخدام الموقع بدرجة عالية، كما اهتمت بالحفاظ على أهمية بقاء العملاء أطول فترة ممكنة في تصفح الموقع، وتوفير كافة أدوات التفاعل  
حدود استفادة الباحث من الدراسات السابقة:

- **الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة الحالية، وتحديد الأهداف، والتساؤلات.**

- **التعرف على أهم المناهج والأساليب المستخدمة في الدراسات السابقة المتاحة، مما ساعد الباحث على اختيار أنسب المناهج والأساليب لدراسته وهو المنهج المسحي بشقه ( التحليلي)**

- **التعرف على النظريات الملائمة لموضوع الدراسة، فبعد اطلاع الباحث على النظريات المستخدمة في الدراسات السابقة المتاحة، وجد أن أنسب النظريات لموضوع دراسته نظرية الاتصال الحواري عن بعد.**

**خامساً: النظريات العلمية والنماذج التي تعتمد عليها الدراسة:**

- **نظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت:**

من خلال مسح الباحث للتراث النظري المتاح، توصل إلى إنه يمكن الاستفادة من نظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت كأطار نظري للدراسة، من خلال بحث مدى التزام المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسات الثقافية العربية - عينة الدراسة - بتطبيق مبادئ الاتصال الحواري من واقع الدراسة

التحليلية، فى رصد العناصر التفاعلية والحوارية بهم ودورهم فى تعزيز العلاقة؛ بهدف الوصول إلى مؤشرات دقيقة يمكن تطبيقها فى توصيف نقاط الضعف والقوة بتلك المواقع.

حيث تؤكد النظرية على أهمية إجراء هذا الحوار من خلال سعي المؤسسات الثقافية – عينة الدراسة- للتجاوب مع احتياجات الجماهير، والحرص على إثراء وتعزيز هذه العلاقات والحفاظ عليها؛ من خلال مجموعة من المبادئ الحوارية.

#### 1- مبادئ الاتصال الحوارى عبر الإنترنت:



#### شكل رقم (1)

المبادئ الخمسة لنظرية الاتصال الحوارى عبر الإنترنت: (11)

• **المبدأ الأول: سهولة الاستخدام والتصفح (Ease of interface):** ويعني القدرة على التجول داخل الموقع بسهولة ويسر، والحصول على المعلومات المطلوبة منه من قبل أي زائر بغض النظر عن خلفيته العلمية ، وكذلك وكذلك قدرة الموقع على التكيف مع حاجات زواره، فضلاً عن تخزين محركات البحث للكلمات المفتاحية الأكثر استخدامًا.

• **المبدأ الثاني: جودة المعلومات (usefulness of information):** ويقصد به تلك المعلومات المتاحة والمتضمنة بالموقع ومدى قدرتها وجودتها فى تلبية تساؤلات واحتياجات وتطلعات المستخدمين، وكذلك مدى ملائمة المحتوى للفئة المستهدفة.

• **المبدأ الثالث: التشجيع على معاودة زيارة الموقع (The generation of return visits)** <sup>12</sup>

ذكر (Kent, et al 2003) أن الموقع لكي يبني علاقات طويلة مع زواره ويشجعهم على تكرار زيارته، فإنه يجب أن يتضمن مجموعة من الخصائص الحوارية التالية:

1. تقديم دعوة صريحة لتكرار ومعاودة زيارته.
  2. تضمين الموقع بروابط تحت المستفيد على الاشتراك الفوري في تسجيل العضوية بالموقع.
  3. تقديم المعلومات المهمة للزوار بطريقة أوتوماتيكية عبر البريد الإلكتروني أو من خلال النشرات البريدية.
  4. إدراج الروابط الإلكترونية المتعددة التي تلبي احتياجات واهتمامات الزوار.
  5. الرد والإجابة على الأسئلة المتكررة والشائعة من الزوار.
- **المبدأ الرابع: الاحتفاظ بالزوار (Conservation of visitors):** بمعنى أن تتضمن الصفحة المضامين والروابط الهامة التي تجذب الزوار مع وضع علامات واضحة تحدد مسار الزائر وتمكنه من العودة للصفحة، بحيث لا يتحول الزائر إلى متصفح آخر.

ذكر (Kent, et al2003) أن من خصائص الويب لكي يحافظ على زواره تتمثل في النقاط التالية:

1. جودة المظهر الجمالي وتنوع مواد المألتي ميديا المتاحة بالموقع .
  2. عرض أجندة زمنية وتقويم بالأحداث والفعاليات المختلفة.
  3. عرض فرص التوظيف والتطوع، والبرامج والتطبيقات الخدمية المختلفة.
- **المبدأ الخامس: إنشاء حلقة حوارية:** حيث يتسم الحوار الإلكتروني بكونه اتصالاً ثنائي الاتجاه أو متعدد الاتجاهات يتميز بالتفاعل بين الجمهور والقائم بالاتصال "محرري الويب ومسئوليه" وكذلك بين الجمهور والمحتوى بأشكاله المختلفة، ومن ثم تكوين حلقة حوارية إلكترونية بين أنماط متعددة من الجماهير ترتبط ببعضها وتتبادل المعاملات الاتصالية، فضلاً عن تضمين الحوار الإلكتروني لعنصر رجوع الصدى وإعطاء المستخدم حرية توجيه أسئلته للمؤسسة والرد عليها.

#### ومن خصائص هذا المبدأ:

1. تخصيص رابطاً لتلقي استفسارات المستخدم، وتخصيص خبراء للرد على هذه الأسئلة في وقت قصير.
2. توفير مختلف بيانات الاتصال بموظفي العلاقات العامة بالموقع من ( تلفون أرضي، فاكس، موبايل، بريد إلكتروني، صندوق بريد، عناوين مباشرة للمؤسسة صاحبة الموقع ومكاتبها الإقليمية).
3. إعطاء الزائر فرصة للتصويت والتعبير عن آرائه تجاه القضايا المختلفة، من خلال الاستقصاء ومسوح الرأي الإلكترونية، مع أخذ هذه الآراء موضع اعتبار لتحقيق أقصى معدلات الرضا لدى عملاء وزوار الويب.

#### سادساً: تساؤلات الدراسة التحليلية:

في ضوء الإطار النظري للدراسة، وكذلك المشكلة البحثية، تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما مدى تطبيق المواقع للمؤسسات الثقافية – عينة الدراسة- لمبادئ الاتصال التفاعلي والحواري في تعزيز الحوار والعلاقة مع الجمهور؟
- ما مدى التزام مواقع الويب بالمؤسسات الثقافية- عينة الدراسة - بالمبادئ الخمسة لنظرية "الاتصال الحواري عبر الإنترنت" واستكشاف أبعاد العناصر التفاعلية بها والاستراتيجيات التي يتم توظيفها على مواقعها الإلكترونية؟
- ما الشكل البنائي للمواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة؟
- ما الأدوات التفاعلية المستخدمة للتواصل مع الجمهور عبر الموقع الإلكتروني الخاصة بالمؤسسات الثقافية – عينة الدراسة؟

#### سابعاً: الإجراءات المنهجية:

##### أ- نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نوع الدراسات الوصفية التي تعرف بأنها الدراسات التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر ووصف الاتجاهات، فالوصف لا يقف عند حدود الوصف المجرد للظاهرة لكنه يمتد ليشمل وصف العلاقات والتأثيرات المتبادلة والوصول لنتائج تفسر العلاقة السببية وتأثيراتها<sup>(13)</sup> وتعتبر البحوث الوصفية هي الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة.

##### ب- منهج الدراسة:

أعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج المسحي بشقه التحليلي، بهدف شرح وتفسير الظواهر المدروسة والمحتوى الظاهر، حيث يعد من أكثر المناهج المستخدمة في مجال الدراسات الإعلامية في البحوث الوصفية والاستكشافية<sup>(14)</sup> حيث استهدف (الشق التحليلي) تحليل المواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية -عينة الدراسة- باستخدام مؤشرات نظرية الاتصال الحواري والتي تتوافق مع أبعاد هذه الدراسة، بالإضافة إلى أسلوب المقارنة المنهجية، وهذا الأسلوب يُستخدم عندما يلجأ الباحث إلي الموازنة أو المضاهاة بين حالتين مختلفتين جوهرياً أو أكثر، وتحديثان في السياق الطبيعي<sup>(15)</sup> وسوف استخدمه الباحث لمقارنة نتائج تحليل المواقع الإلكترونية في المؤسسات الثقافية عينة الدراسة، وذلك للوقوف على أوجه التشابه والاختلاف في تطبيق مبادئ الحوار الذي تقدمه المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي لتلك المؤسسات.

### ج- مجتمع الدراسة:

تمثل في المواقع الإلكترونية التابعة للمؤسسات الثقافية، والتي تستخدمها في إدارة وتعزيز العلاقات مع جماهيرها المتعددة، وعليه قام الباحث بتحليل المواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة.

### د- عينة الدراسة:

تم اختيار المؤسسات الثقافية عينة الدراسة بصورة عمدية، بحيث تكون المؤسسات التي لديها موقع إلكتروني الأكثر نشاطاً وحادثةً بمصر والسعودية والإمارات، بالإضافة إلى مراعاة اختلاف أنماط المؤسسات لتشمل ( مكتبة عامة – مركز ثقافي – هيئة ثقافية ) وحتى تكون المقارنة بين المؤسسات الثقافية المختارة تعكس تجارب حقيقية لأنماط الحوار وتعزيز العلاقات مع جماهيرها المتعددة لذلك تم اختيار المؤسسات الثقافية عينة الدراسة بأسلوب العينة العمدية، نظراً لضرورة توافر مجموعة خصائص وشروط محددة بالمؤسسات الثقافية بشكل يتيح تطبيق الدراسة وقياس النظرية بشكل متكامل، وقام الباحث بإجراء هذه الدراسة التحليلية لمدة 4 شهور بدأت من 1 إبريل 2024 حتى 1 مايو 2024.

الدولة	نمط المؤسسة	المؤسسة الثقافية
مصر	مكتبة عامة	مكتبة الإسكندرية
السعودية	مركز ثقافي	مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي
الإمارات	هيئة ثقافية	هيئة الثقافة والفنون بدبي

### هـ- أدوات جمع المعلومات:

اعتمد الباحث على استمارة تحليل المضمون كأداة لجمع البيانات؛ بهدف تحليل عناصر ومعايير فعالية مواقع الويب محل الدراسة ومدى التزامها بمبادئ الاتصال الحواري عبر الإنترنت في المحتوى المنشور على صفحاتها وكذلك هيئتها الشكلية والإخراجية، واستند الباحث عند تصميم استمارة تحليل المضمون إلى النظرية العلمية والتي سبق عرضها، وقام بصياغة مجموعة من الفئات؛ لتُقيس تساؤلات الدراسة ولتوصيف المحتوى والمضمون، وتحديد المبادئ الاتصالية التي ركز عليها كل موقع من المواقع محل الدراسة في إدارة وتعزيز الحوار مع الجمهور .

### و- إجراءات قياس الصدق:

وللتأكد من صدق وصلاحيّة تحليل المضمون قام الباحث بعرض استمارة تحليل المضمون على عدد من الأساتذة المحكمين والخبراء في مجال الإعلام ومناهج البحث (16)، وبناءً على إرشاداتهم وتوصياتهم قام الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة على

مبادئ الاتصال الحواري عبر المواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية العربية في تعزيز الحوار مع الجمهور

الفئات والتي أشاروا إليها، وبذلك أصبحت استمارة تحليل المضمون صالحة لقياس متغيرات الدراسة وتلبية أهدافها.  
ثامناً: نتائج الدراسة:

ويعرض الباحث في الجداول التالية أهم نتائج التحليل الكيفي للمواقع الإلكترونية للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة في إطار مقارن وفقاً للمبادئ الخمسة لنظرية الاتصال الحواري.

أولاً: المبدأ الأول لنظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت "سهولة الاستخدام

ويمكن استعراض نتائج التحليل الكيفي لهذا المبدأ، من خلال ثلاثة جداول توضيحية لقياس الفئات التالية:

### جدول (1)

#### عناصر البحث وسهولة الاستخدام

عناصر البحث وسهولة التصفح				الفئة
روابط لأقسام الموقع ومدى وضوحها	وجود روابط واضحة تسهل العودة للصفحة الرئيسية	خريطة للموقع	صندوق البحث	الموقع
متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متوفر	مكتبة الإسكندرية
متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي (إثراء)
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	هيئة دبي للثقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- صندوق البحث Search box :

- تعددت صناديق البحث داخل موقع مكتبة الإسكندرية، حيث أحتوى على ستة صناديق متنوعة للبحث Search box داخل الموقع، منها ما هو متعلق بالبحث عام ويتم فيها البحث بالكلمات المفتاحية Kew words داخل أركان الموقع بالكامل، ويقع في أعلى يسار واجهة الصفحة الرئيسية للموقع، كما يوجد صندوق آخر متعلق بالبحث بفهرس المكتبة الإلكتروني ويقع في منتصف الصفحة الرئيسية Home Page، كما يتيح الموقع صندوق آخر متعلق بالبحث في أنشطة وفعاليات المكتبة، ومتاح بالقسم الخاص بفعاليات المكتبة، وهو بحث متقدم يمكن للمتصفح من خلاله تحديد نوع الحدث والقطاع المنظم له وكذلك المكان والقاعة الذي ينعقد فيه بمكتبة

الأسكندرية، كما يوجد صندوق آخر للبحث داخل تبويب (الأخبار) الموجودة بالصفحة الرئيسية، وهي تلك الأخبار التي يكتبها ويحررها مسئولو الموقع، كما تضمن الموقع صندوق آخر منفصل للبحث في قسم المكتبة في الصحافة والتي تمكن المتصفح من البحث من خلال كتابة اسم الوسيلة الإعلامية والتاريخ، للتعرف على التغطيات الإعلامية الصحفية للمكتبة، كما اشتمل الموقع على صندوق للبحث عن الإصدارات الصادرة عن مكتبة الأسكندرية بالقسم المخصص بالإصدارات، حيث يمكن للمستخدم البحث من خلال تحديد نوع الإصدار ( تقرير - دورية - كتاب - نشر إخبارية) وكذلك تحديد وكذلك تحديد المركز الصادر عنه هذا الإصدار بالإضافة إلى سنة الإصدار.

- في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي ( إثراء) تضمن (صندوق للبحث) في صدر الصفحة الرئيسية، ويمكن للزائر من خلاله تحديد الفئة المراد البحث فيها داخل الموقع والتي شملت قائمة منها ( الأخبار - المدونة - نادي القراءة - البرامج - المتحدثون ) وكذلك إمكانية تخصيص البحث في قسم محدد مع إمكانية ترتيب النتائج وتصنيفها.

- بينما تضمن موقع هيئة دبي الثقافة والفنون (صندوق للبحث) فى مقدمة الصفحة الرئيسية للبحث باستخدام الكلمات المفتاحية، بالإضافة إلى إمكانية البحث السريع من خلال تحديد الفئة المراد البحث بداخلها سواء كانت ( مكتبات - الأماكن التراثية - المتاحف) وكذلك تضمن بحث متقدم من خلال تحديد الفئة سواء كانت أخبار أو فعاليات أو البحث ككل.

ويرى الباحث أن تعدد صناديق البحث داخل الموقع تدل على ثراءه بالأقسام والمعلومات، وإنها تعد مؤشرات إيجابية تساعد الزائر على تصفح الموقع وتجوله بسهولة داخله، وصولاً إلى إحداث التفاعل والاتصال الحوارى بينه وبين المؤسسة الثقافية.

## 2- خريطة الموقع Map:

لم يحتوى الموقع الخاص بمكتبة الإسكندرية وكذلك موقع الملك عبد العزيز الثقافي العالمي على خريطة واضحة للموقع ولأقسامه الرئيسية وما ينبثق منها من أقسام داخلية تمكن الزائر من التجول بسهولة واختصار وقت المستخدم في تصفح الموقع، ولكن أحتوت فقط الصفحة الرئيسية بمكتبة الإسكندرية وكذلك مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي فى أسفلها على (روابط سريعة) Footer menus تسهل عملية التحرك داخل الموقع ، وتعد بديل جزئي عن خريطة الموقع، ويرى الباحث أن

هذا البديل لا يفي بالغرض، إذا لا بد من وجود كلمة (خريطة الموقع) بشكل واضح وبارز حتى يكون الموقع منظمًا ويسهل عمليات التصفح التي يقوم بها المستخدم، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاتصالية المرجوة.

بينما تميز موقع هيئة دبي للثقافة والفنون على خريطة واضحة للموقع وأقسامه الرئيسية أسفل الصفحة الرئيسية توضح مضامين روابطه وأقسامه الرئيسية، تُمكن الزائر من التحرك بسهولة ويسر داخل الموقع والتنقل عبر صفحاته وأقسامه المختلفة.

كما اشتركت المواقع الثلاثة بسهولة تصفحها من خلال الهواتف الذكية وملائمتها عند تصميمها للعرض من خلالها، حيث استخدام الباحث أداة <https://ready.mobi> للكشف عن ذلك من خلال محاكاة شكل الموقع على الأجهزة المختلفة، ولقياس جودة سهولة التصفح على الأجهزة الأخرى.

في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي وموقع هيئة دبي للثقافة والفنون تميزا بوجود تطبيق Application يمكن تنزيله من خلال الموقع الإلكتروني سواء كانت الهواتف التي تعمل بنظام Android أو ISO في حين لم يشتمل موقع مكتبة الإسكندرية على توافر تطبيق يمكن للمستخدم تحميله.

### 3- وجود روابط واضحة للعودة للصفحة الرئيسية:

لم يتوفر بموقع مكتبة الإسكندرية ومركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي إلا طريقة واحدة للعودة إلى صفحته الرئيسية وذلك من خلال الضغط على اللوجو الخاص بالموقع والمتضمن بكل الصفحات، في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون وفرت تبويب في القائمة الرئيسية في كل صفحات الموقع تحت عنوان ( الرئيسية) والتي تمكن المستخدم للعودة للصفحة الرئيسية بعد الضغط على التبويب.

### 4- الروابط الإلكترونية لأقسام الموقع:

تظهر روابط الأقسام الرئيسية لموقع مكتبة الإسكندرية علي صفحته الرئيسية Home Page في شكل قوائم منسدلة تدرج منها الأقسام الفرعية بجوار اسم الموقع، وهذه الروابط ثابتة عند التصفح من أعلى إلى أسفل الصفحة الرئيسية؛ لتيسير الوصول إليها والانتقال بينها، وعدم الحاجة إلى الرجوع لمقدمة الصفحة، كما يوجد قسم بعنوان (موجه إلى) أعلى الصفحة الرئيسية يمكن للمستخدم من خلاله الانتقال إلى أقسام الموقع المختلفة، كما تضمن على يسار الصفحة الرئيسية من الأسفل 5 أيقونات تمكن المستخدم من التصفح بسهولة والانتقال إلى أقسام الموقع المختلفة وكذلك الرجوع إلى مقدمة الصفحة وهي كالتالي ( الصفحة الرئيسية – محبي

الفنون – الأطفال والنشئ – محبي القراءة - المجتمع الأكاديمي) وهم الأقسام الأساسية بالصفحة الرئيسية.

في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي وهينة دبي للثقافة والفنون يشتركان في عرض الروابط الإلكترونية لأقسام الموقع في مقدمة الصفحة الرئيسية ولكن هذه الروابط تختفى بمجرد التصفح إلى أسفل ولكن اشترك الموقعان بتوافر روابط الأقسام أسفل الصفحة الرئيسية بشكل تفصيلي.

ولم يغفل موقع هينة دبي للثقافة والفنون توفير الأدوات المساعدة لتصفح الموقع للمكفوفين وضعاف البصر، حيث يعتبر اهتمام المؤسسات بشكل عام بذوي الاحتياجات البصرية مثل المكفوفين وضعاف البصر عند الإعداد لمواقعها وخدماتها الإلكترونية من الممارسات الإلكترونية المميزة لأي مؤسسة، حيث بينت النتائج أن موقع هينة دبي للثقافة والفنون تضمن أدوات منفصلة ومثبتة بالموقع ومنها القارئ الآلي لتسهيل عملية التصفح لذوي الاحتياجات البصرية وذلك عبر icon مميزة في الركن الأيسر ومتوفرة بجميع صفحات الموقع وبها قائمة فرعية تشمل ( قارئ النص – تغيير لون الخط – تغيير حجم الخط) .

كما عبرت أسماء القوائم الفرعية للمواقع الثلاث على مضمونها الفعلي وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي أكدت علي عنصر ثبات الموقع في وصلاته وروابطه الرئيسية؛ كي يمكن للمستخدم الوصول للمعلومات والمعارف اللازمة عبر هذه الروابط بسرعة وسهولة بشكل آني؛ مما يزيد من سرعة الأداء ، وزيادة ثقة المتصفحين بالويب، ورفع كفاءته .

## جدول (2)

### جاهزية الموقع وتعدد برامجه وتأمينه لحقوق المستخدمين

جاهزية الموقع وتأمينه لحقوق المستخدمين							الفئات
إتاحة الموقع على مدار 24 ساعة	إمكانية تحميل المواد الإعلامية من الموقع	تعدد خيارات اللغة بالصفحة الرئيسية	سرعة التحميل والتصفح	إتاحة برامج الطباعة	وجود نظام لسرية وأمن المعلومات	تضمين حقوق النشر والملكية الفكرية	الموقع
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	مكتبة الإسكندرية
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	هينة دبي للثقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بموقع التحليل على النحو التالي:

### 1- الإتاحة الدائمة للموقع:

من خلال تصفح الباحث للمواقع الثلاث في أوقات مختلفة؛ للتأكد من إتاحتها بصفة مستمرة، اتضح أن المواقع الثلاثة أتسمت بجاهزيتها طوال ساعات اليوم، كما تبين للباحث من خلال تجربته طول فترة التدراسة التحليلية أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون يقوم بإرسال تنبيهات من خلال الإيميلات للمستخدمين المسجلين على الموقع، لاحظتهم علمًا بمواعيد صيانة الموقع.

### 2- إمكانية تحميل المواد الإعلامية من الموقع:

يحتوى موقع مكتبة الإسكندرية على روابط لتنزيل المواد الإعلامية المختلفة والتي تُلبى احتياجات المستخدم كقراءة الملفات وإمكانية تنزيلها، والمتمثلة في الإصدارات المختلفة والتي تصدرها المكتبة من مراكزها السنوية المختلفة وتصدر عنهم هذه المواد الإعلامية المتاحة للتحميل سواء كانت دورية أو غير دورية مثل والتقارير السنوية والنشرات الإخبارية الإلكترونية E-newsletters .

كما وفر موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي إمكانية تحميل المواد الإعلامية من الموقع وكذلك قراءتها والتي تشمل التقرير السنوي Annual Report ومجلة إثنائيات الصادرة من المركز وملف قابل للتحميل بعنوان (قصة إثراء) وذلك في تبويب (منشورات) بمقدمة الصفحة الرئيسية.

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون أتاح إمكانية التحميل وذلك من خلال تحميل دليل الخدمة والذي يوفره الموقع بعدة لغات مختلفة ( العربية – الإنجليزية – الصينية – الأوردو).

ويرى الباحث أنه في حالة المحتويات التي يتطلب تنزيلها من الموقع إلى جهاز المستخدم فلا بد من توضيح نوع الملف وحجمه حتى يتمكن المستخدم من معرفة الوقت المستغرق في عملية التحميل وهذا لم يتوفر بالمواقع الثلاث.

### 3- تعدد خيارات اللغة بالصفحة الرئيسية:

اشتركت المواقع الثلاث في إمكانية اختيار اللغة في بداية التصفح من الصفحة الرئيسية مع إتاحة خيار الإنجليزية من خلال كلمة English الموجودة أعلى الصفحة الرئيسية، وهو ما يتفق مع نتائج بعض الدراسات والتي أكدت على ضرورة تقديم الموقع بأكثر من لغة لزيادة عدد قراءه ومستخدميه ومن ثم زيادة فرص شهرته وانتشاره

#### 4- سرعة التحميل والتصفح:

قام الباحث بتصفح محتويات المواقع -محل الدراسة- على فترات زمنية متباعدة، ولاحظ أن المواقع أتسمت بسرعة تصفحها والتنقل عبر صفحاتها وأقسامها، فضلاً عن سرعة الوصول إليها عبر الإنترنت وتحميل صفحاتها بسرعة.

واستخدم الباحث أداة **Woork** وموقع [www.pingdom.com](http://www.pingdom.com) لقياس الزمن المستغرق في تحميل الصفحة الرئيسية للمواقع الثلاث عينة الدراسة، إذ جاء ترتيب موقع **مكتبة الاسكندرية** بالترتيب الأول بوقت 3.39 ث/ وحجم الصفحة الرئيسية 5.68 محققاً 70% من كفاءة الأداء، يليه بالمرتبة الثانية **مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي** بوقت 5.29 ث/ وحجم الصفحة الرئيسية 22.06 محققاً 72% من كفاءة الأداء.

يليهما موقع **هيئة دبي للثقافة والفنون** بوقت 6.13 ث/ وحجم الصفحة الرئيسية 4.03 محققاً 64% من كفاءة الأداء.

#### 5- إتاحة برامج الطباعة:

خلت المواقع الثلاثة من أيقونة واضحة للطباعة يمكن من خلالها إجراء عملية الطباعة للملفات المتاحة بشكل مباشر سواء كانت طباعة صفحات الموقع أو المواد المتاحة عليه، ولكن وفر إمكانية فتح الملفات كنوافذ إلكترونية جديدة منبثقة من النافذة الرئيسية للويب من داخل التبويب ويمكن للمستخدم من الطباعة.

#### 6- وجود نظام لسرية وأمن المعلومات:

لم يشر موقع **مكتبة الإسكندرية** إلى ضمان أمن وسرية معلومات الزوار وحماية حقوقهم، ولكنه أشار فقط بأنه سيتم التعامل مع المعلومات الواردة بنموذج التقديم على الوظائف المتاحة بالمكتبة بمهنية عالية وسرية تامة، كما لم يحتوي الموقع على أي برامج أو تطبيقات لحماية أجهزة المستخدمين من الاختراق.

بينما قدم موقع **مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي** من خلال رابط " سياسة الخصوصية" أسفل الصفحة الرئيسية شرح مفصل لشروط الاستخدام وسياسة الخصوصية وحقوق المستخدم في تعديل وتحديث بيانات التسجيل أو إلغاء قرار الاشتراك وآليات استخدام البيانات المتعلقة بالمستخدم والمسجلة بالموقع موضعاً الأطراف التي يكشف لها المركز البيانات المتعلقة بالمستخدم عندما يطلب منها ذلك بموجب القانون، وكذلك مقدمو الخدمات نيابة عنها، كما أشار الموقع إلى الإجراءات التي يتخذها في حماية بيانات ومعلومات المستخدمين، كما أحتوى الموقع على عبارة مكتوبة بخط واضح هذا الموقع محمي بواسطة RECAPTCHA وتطبق سياسة الخصوصية و شروط الخدمة من موقع جوجل Google .

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون أشار بوضوح إلى حماية معلومات زوار الموقع، كما أن هيئة الثقافة والفنون في دبي توفر آليات آمنة لحماية المعلومات المقدمة إليها من قبل متعاملها لحماية كافة المعلومات التي تم تعريفها بأنها حساسة، كما أشار الموقع أن الهيئة تستخدم تلك المعلومات للرد على رسالة المستخدم ومساعدته في الحصول على معلومات أو خدمات قد يطلبها، علمًا بأن الهيئة لا تشارك أي طرف آخر في عناوين البريد الإلكتروني التي يقدمها المستخدم.

#### 7- حقوق النشر والملكية الفكرية:

لم يتضمن موقع مكتبة الإسكندرية أي ضوابط لحماية حقوق الملكية الفكرية للمستخدمين، رغم أن الباحث لاحظ من خلال متابعته للموقع أن المكتبة حريصة على تنظيم فعاليات للتوعية بحقوق الملكية الفكرية.

بينما أحتوى موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي على ضوابط استخدام المواد وأنه لا يسمح بنسخ مواد هذا الموقع أو إعادة إنتاجها أو نشرها أو تحميلها أو رفعها أو نقلها أو توزيعها بأي طريقة لغير الاستخدام الشخصي غير التجاري مع المحافظة بشكل كامل على حقوق النسخ وأي إشعارات أخرى متعلقة بالملكية، ولا يجوز نسخ المواد إلى أي وسائط رقمية أخرى، كما أشار أن جميع الأسماء والشعارات والعلامات التجارية التي تظهر على الموقع وتطبيقات الهاتف الجوال مملوكة لأرامكو السعودية أو لأي من الشركات المنتسبة لها أو لطرف آخر منح مركز إثراء حق استخدامها، ويحظر استخدام أو إساءة استخدام هذه الأسماء والشعارات والعلامات التجارية أو أي محتوى آخر باستثناء ما هو منصوص عليه والتأكيد على عدم نشر أي محتوى أو خدمة إلا مع ذكر اسم المصدر أو بالرجوع لصاحب حقوق الطبع أو الملكية لهذا المحتوى أو الخدمة حسب مايتوفر ما لديه من معلومات

بينما أشار موقع هيئة دبي للثقافة والفنون إلى الضوابط المتعلقة بحقوق النشر والملكية الفكرية في عدة بنود ونقاط واضحة ومنها حظر نشر أي مادة تنتافي أو تتعارض مع حقوق الملكية الفكرية للآخرين أو استخدام حقوق الملكية الفكرية للآخرين بطريقة غير قانونية وإنها تحتفظ بالحق في مراقبة أي محتوى يتم إدخاله من قبل المستخدمين، وشطب أو إزالة أو تحرير أي مواد مدخلة من شأنها انتهاك شروط هذه الاتفاقية و قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة و الإنفاقات الدولية التي تكون دولة الإمارات العربية المتحدة طرفاً فيها أو تراها الهيئة مناسباً لحذفه.

المبدأ الثاني لنظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت " جودة المعلومات"  
:Usefulness of Information  
ويمكن استعراض نتائج التحليل الكيفي لهذا المبدأ ، من خلال ثلاثة جداول توضيحية، وهي الجداول التالية:

### جدول (3)

#### أسلوب تقديم المحتوى ومدى جودته

الفئات الموقع	لغة المحتوى			أسلوب عرض المحتوى		جودة وتحديث المحتوى		
	عربية	إنجليزية	لغات أخرى	الاسلوب	استفهامي	معدل تحديث المحتوى وتضمنه بأخر تاريخ للتحديث	خلو المحتوى من الأخطاء اللغوية	إتاحة المطبوعات وموادها الإعلامية على الموقع
مكتبة الإسكندرية	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	متوفر
مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	متوفر
هيئة دبي للثقافة والفنون	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	متوفر

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- لغة المحتوى:

قدم موقع مكتبة الإسكندرية مضمونه بشكل كامل بثلاث لغات (العربية - اللغة الإنجليزية - الفرنسية) ويقوم زائر الموقع بالاختيار بين اللغات الثلاث، على أن تفتح الصفحة الرئيسية للموقع باللغة العربية.

في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي وهيئة دبي للثقافة والفنون اعتمدوا على اللغتين العربية والإنجليزية دون وجود لغة ثالثة، كما شملت النسخ الخاصة باللغات الفرعية كل المحتويات المنشورة بنسخة الموقع الرئيسي، حيث تشير الدراسات أن تصميم الموقع بأكثر من لغة، يضمن تحقيق أكبر قدر من الانتشار، كما أن هذا التعدد يعنى مزيد من الزوار من مختلف الجنسيات.

## 2- أسلوب كتابة وعرض المحتوى:

أوضح للباحث بأن الطابع الخبرى التقريرى قد غلب على أسلوب تقديم المضمون بالمواقع الثلاث كتكنيك واضح في دفع وتقديم المعلومات إلى مستخدمى الموقع عبر نصوصه التحريرية أو حتى سحب المعلومات من خلال عناوين البريد الإلكتروني المتعددة، وروابط الاتصال، كما غلب على مضمون المواقع استخدام الاستمالات العقلانية؛ باستخدام الحجج والبراهين، من خلال سرد الأرقام والإحصاءات، كما راعت المواقع الثلاث فى أسلوب عرض المحتوى الرقى أن مستخدم الإنترنت يمر بسرعة فى أحيان كثيرة على المعلومات دون قراءتها بالتفصيل بحيث يقوم بعمل مسح سريع للمضمون، وبالتالي يحتاج إلى عبارات وقرات مختصرة ومحددة وعناوين فرعية تمثل نقاط ارتكاز له أثناء القراءة، ووضعت فى الاعتبار أن مستخدمى الإنترنت أقل صبراً من قارئ المادة المطبوعة، ويريد أن يحصل على المعلومات بسرعة، وهذه ما أكدته الدراسات أن عملية القراءة من شاشة الكمبيوتر أصعب من القراءة من الوسيلة المطبوعة كما أن سرعة القراءة تقل بنسبة 25%.

## 3- معدل تحديث المحتوى وتضمينه بأخر تاريخ للتحديث:

من خلال متابعة الباحث طوال فترة الدراسة التحليلية، لاحظ أن هناك تحديث شبه يومى لمضمون ومحتوى موقع مكتبة الإسكندرية خاصة المتعلقة بالأخبار والفعاليات والأنشطة، متضمناً تاريخ النشر أعلى كل ما ينشر من أخبار، والتي أتسمت بالحدثة، وهو ما يعطى انطباع للمستخدم أنه على وعى بأخر المستجدات ولكنه لم يشر بشكل واضح بأخر تحديث للموقع.

بينما موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى اتسم بالتحديث اليومى كما شمل عبارة يحدث الآن وكذلك عبارة (يحدث اليوم) فى الصفحة الرئيسية وهذا يعطى مؤشراً بالتحديث اللحظى والأنى لمحتويات الموقع من أنشطة وفعاليات وأن المستخدم على علم بأحدث المستجدات مما يعطى انطباع جيد لديه، فى حين أن موقع هيئة ديبى للثقافة والفنون أحتوى على تاريخ أخر تحديث للموقع بكل صفحاته وأقسامه، ويتتبع الباحث للتحديثات اتضح له أن التحديث يتم النشر يومى ومستمر فى كافة أقسام الموقع سواء كانت أخبار أو أنشطة وفعاليات، ويتبين للباحث أن المواقع التي تحتوى على معلومات محدودة وغير محدثة لا تشجع على تعزيز العلاقة مع الجمهور، حيث يعد تحديث المعلومات طريقة سهلة لممارسى العلاقات العامة لتهيئة الظروف للعلاقات الحوارية.

في حين أن المواقع الثلاث خلت من صفحة خاصة للمركز الإعلامي يتم من خلالها مخاطبة جمهور وسائل الإعلام المختلفة بشكل واضح ومباشر ولكن أحتوى موقع مكتبة الإسكندرية على تبويب في الصفحة الرئيسية تحت عنوان ( الأخبار ) يحتوى على أخبار مصاغة بطريقة صحفية وتُحدَّث بشكل مستمر، وكذلك على قسم بالقائمة المنسدلة بعنوان ( المكتبة في الصحافة ) يحتوى على أرشيف صحفى مُحدث بالأخبار التي تم نشرها بالمواقع الإخبارية، ومكتوبة بلغة صحفية، ويستطيع الزائر البحث داخل الأرشيف باسم الجريدة وتاريخ النشر، بينما مركز مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي أحتوى داخل تبويب ( منشورات ) على قسم خاص بالأخبار، ويمكن للمستخدم البحث داخله من خلال صندوق خاص للبحث، بينما موقع هيئة دبي للثقافة والفنون أحتوى على قسم بعنوان ( آخر الأخبار ) داخل تبويب ( عن الهيئة ) يتضمن أحدث الأخبار كما يتضمن عبارة ( اطلع على أحدث الأخبار ). كما اتضح للباحث بأن قسم الأخبار بموقع مكتبة الاسكندرية هو الأكثر شمولاً وتطبيقاً لمعايير الأقسام الإخبارية، لكونه يضم محرك بحث داخلي وأدوات للفترة وإظهار تاريخ النشر.

ويستنتج الباحث أن الموقع الإلكتروني مصدر معلوماتياً مهماً لوسائل الإعلام، ويساهم في دعم أنشطة العلاقات الإعلامية وتوطيدها، حيث تعيد وسائل الإعلام نشر البيانات والأخبار المنشورة في مواقع المؤسسات إلى الجماهير العام.

#### 4- خلو المضمون من الأخطاء اللغوية:

خلت المادة التحريرية غالباً بالمواقع الثلاث من وجود أخطاء لغوية واضحة، وكان تركيز الباحث على الأخطاء اللغوية الشائعة من أخطاء إملائية ونحوية وصرفية، والتي شملت التمييز في الكتابة بين ألف الوصل وهمزة القطع، والخلط بين كتابة التاء المربوطة والهاء المربوطة وكذلك علامات الترقيم وغيرهم من الأخطاء الشائعة، وقد فسر الباحث ذلك بأن المحتوى المنشور على المواقع -عينة الدراسة- تخضع للتدقيق والتحرير اللغوي من قبل متخصصين وذلك قبل نشرها على الموقع. وفي هذا الصدد يرى الباحث بأهمية إعداد دليل للهوية التحريرية بهدف مساعدة القائمين على إدارة الموقع في إتقان قواعد اللغة العربية واستخدام الأسلوب الأمثل في التخاطب ونقل وتبادل المعلومات بدرجة عالية من الدقة والوضوح، مع تسليط الضوء على أبرز الأخطاء اللغوية والتعبيرية والتعريف بأبرز المصطلحات الخاصة بكل مؤسسة ثقافية ومعرفة مدلولاتها الصحيحة، فمن شأن هذا الدليل أن يضيف على المخرجات الاتصالية مزيداً من الاحترافية، ويوحد اللغة المستخدمة، ويقود إلى تجنب

الإخطاء الشائعة في التحرير والكتابة مما يعزز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الثقافية.

#### 5- إتاحة مطبوعات المؤسسة وموادها الإعلامية على الموقع:

يتيح موقع مكتبة الإسكندرية بالتبويب ( إصدارات ) فى الصفحة الرئيسية عدد من المواد الإعلامية والتي تشمل تقارير سنوية ونشرات إخبارية ودوريات متاحة باللغات الثلاث ( العربية والإنجليزية والفرنسية) ويمكن للزائر الاطلاع عليها وقراءتها وتحميلها، وتلك الإصدارات مقسمة إلى عدة تصنيفات منها ما هو صادر باللغة العربية، ومنها ما هو صادر باللغة الإنجليزية وأخرى صادرة باللغة الفرنسية، ويمكن للمستخدم اختيار لغة المواد الإعلامية المراد تصفحها وتحميلها.

بينما يتيح موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي داخل تبويط (منشورات) المواد الإعلامية الرقمية المتاحة بالموقع، وتشمل التقرير السنوي ومجلة إثرائيات وكلاهما مطبوعات دورية يتم إصدارها بشكل منتظم وكذلك ملف بعنوان ( قصة إثراء) يمكن للمستخدمين وزوار الموقع الاطلاع عليهم وتحميلهم.

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون يتيح على الموقع ( دليل الخدمة) والذي سبق وأن أشرنا أنه متاح بعدة لغات( العربية – الانجليزية – الصينية – الاوردو) وكذلك (تقرير الاستدامة) والمتعلق بمبادئ التنمية المستدامة المتعلقة بالشمول والتنوع الثقافي والشفافية والنزاهة والمساءلة، وبما يتناغم مع استراتيجيتها وأهدافها وقيمها المؤسسي، و متاح فقط نسخة باللغة الإنجليزية.

وويستنتج الباحث أن المطبوعات الإلكترونية التي تصدرها إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الثقافية عينة الدراسة، تنقسم إلى نوعين، (نسخة رقمية) تماثل فى موضوعاتها المطبوعة الورقية والتي تصدرها العلاقات العامة، أو أن يتم إصدار المواد الإعلامية الإلكترونية الخاصة بالموقع دون أن يكون لها مثيل مطبوع ورقياً والتي يتم فيها مراعاة سمات القارئ الإلكتروني.

#### جدول (4)

##### مدى توافر معلومات مفيدة

توفير معلومات مفيدة					فئات الشكل
إتاحة المصادر العلمية وقواعد البيانات والدوريات العلمية مفتوحة المصدر	تضمين الفعاليات التي تنظمها المؤسسة الثقافية	المشاركة المجتمعية	عرض الهيكل الإداري للمؤسسة	توافر نبذة تعريفية عن المؤسسة الثقافية وخلفيتها التاريخية	الموقع
متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	مكتبة الإسكندرية

متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزىز الثقافى العالمى
غير متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متوفر	هيئة دىبى للتقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو

التالى:

### 1- تضمين نبذة تعريفية وخلفيتها التاريخية:

اشتمل موقع مكتبة الإسكندرية عن نبذة لتاريخ المكتبة، من خلال تبويب تحت مسمى (عن المكتبة) فى القائمة الرئيسية بالموقع، وتتضمن نبذة عامة عن المكتبة وعرض تفصيلى عن أقسامها المختلفة والتي تضم ( ست مكاتب متخصصة-أربعة متاحف - اثنى عشر مركزًا للبحث الأكاديمى - مركز الفنون - ستة عشر معرضًا دائميًا - أربع قاعات للمعارض الفنية المؤقتة - مركز للمؤتمرات ) كما تتضمن كلمة مكتوبة لمدير المكتبة الحالى الدكتور أحمد زايد، كما تتضمن صفحة خاصة عن مديري المكتبة السابقين، وكذلك أحتوى على قرار رئيس الجمهورية بإحياء مكتبة الاسكندرية القديمة وتبعيتها المباشرة لرئيس الجمهورية، وآخر بشأن تنظيم الإشراف على مكتبة الإسكندرية وطريقة إدارتها وتصريف شئونها المالية والإدارية، ولاحظ الباحث أن الموقع لم يشر إطلاقاً إلى تاريخ افتتاح المكتبة والتي تم افتتاحها رسميًا 16 أكتوبر 2002 .

بينما مركز الملك عبدالعزىز الثقافى العالمى تضمن تبويب بعنوان (عن إثراء) نبذة عن المركز ومكوناته وأقسامه وتاريخ افتتاحه للجمهور عام 2018، وكذلك الشركة المصممة للمركز، وأشار الموقع إلى هوية تصميم المركز وأن المبنى صُمم من قبل شركة المعمار النرويجية سنوهيتا، حيث تم تصميم المبنى على هيئة مجموعة من الأحجار التي ترمز فى تجمعها إلى الوحدة، فالمبنى يبدو كمجموعة باهرة من صخور هائلة الحجم تكمن رمزيّتها فى العامل الزمنى للتصميم الداخلى للمبنى، فالأدوار الواقعة تحت مستوى سطح الأرض ترمز إلى أصالة الماضى، وعند مستوى السطح نرى نهضة الحاضر، أما برج المعرفة الشامخ فيُمثّل المستقبل الواعد ويشمل المركز ( متحفان - مسرح - سينما - مكتبة - مختبر الأفكار - تجارب الطعام - معرض الطاقة - أكاديمية إثراء )

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون أحتوى على تبويب بعنوان ( عن الهيئة) وبه قائمة منسدلة تحتوى على عدة اقسام منها ( من نحن ) والتي تشمل نبذة عامة على الهيئة وتاريخ افتتاحها وإطلاقها في الثامن من مارس من العام 2008، وهي بمثابة الهيئة المؤتمنة على القطاع الثقافي والإبداعي في الإمارة ويشمل ذلك إدارة خمس معالم تراثية بارزة في الإمارة، إضافة إلى ست متاحف وثمان فروع لمكتبات دبي العامة كما تضمنت الأولويات المؤسسية ( التحول الرقمي – التميز بالأداء المؤسسية – السعادة).

### 2- عرض الهيكل الإدارى للمؤسسة:

عرض الموقع الإلكتروني لمكتبة الإسكندرية الهيكل التنظيمى داخل تبويب (عن المكتبة) بالصفحة الرئيسية وبداخله وصف تفصيلي لإدارات وأقسام المكتبة في شكل خريطة توضيحية، كما اشتمل على عرض لمجلس الرعاة وكذلك مديروا المكتبة السابقون.

بينما لم يشر مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى إلى الهيكل التنظيمى للمركز، وأكتفى بالإشارة بأن المركز تابع لشركة أرامكو السعودية.

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون اكتفى فقط بالحديث عن مدير عام الهيئة من خلال تناول سيرتها الذاتية وخبراتها المهنية بشكل تفصيلي ولم يشر إلى الإدارات التابعة للهيئة.

### 3- المشاركة المجتمعية:

لم يشر الموقع الإلكتروني لمكتبة الإسكندرية وكذلك موقع هيئة دبي للثقافة والفنون إلى جوانب المسؤولية المجتمعية التى تقوم بها بشكل واضح، في حين أن مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى أشار إلى بعض جوانب المسؤولية المجتمعية التى يقوم بها المركز من خلال برنامج (فورمولاء 1) في المدارس والذي يقدم بدعم من مركز الملك عبد العزيز الثقافى العالمى، ويعد أحد أبرز البرامج التعليمية العالمية الموجهة لطلاب وطالبات المدارس في المملكة، والذي يهدف إلى رفع مستوى الوعي بمواد STEM (العلوم، والتقنية والهندسة والرياضيات) بين طلاب المدارس في مختلف مناطق ودول العالم، كما يعمل على اكسابهم روح التحدي والإلهام من خلال برنامج قائم على منهجية موحدة، بالإضافة إلى مبادرة (إثراء المحتوى الرقمي) والتي تأتي ضمن جهود المركز في دعم وتنمية المحتوى العربي؛ والتي تعدد أكبر مبادرة للمحتوى العربي بالتعاون مع صندوق التنمية الثقافى، وتضم المبادرة في نسختها الثالثة ست مسارات، هي: المحتوى المرئي، النشر، الترجمة، ألعاب

الفيديو، الموسيقى، التدوين الصوتي، حيث يقدم الدعم المالي والتسويقي واللوجستي لدعم المحتوى الخاص بالمشاركين ودفعه إلى مستويات أكبر وأرفع. ويرى الباحث أن المؤسسات الثقافية التي تعاني من غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية عبر الإنترنت، لديها سوء تقدير لأهميتها، فالمسؤولية الاجتماعية من العناصر الداعمة لقيمة العلامة التجارية وتثير لدى الجمهور مشاعر التعاطف والارتباط معها مما يساعد في تحقيق الولاء، فتوضيح وإبراز جوانب المسؤولية الاجتماعية على الموقع الإلكتروني يعزز من وضع المؤسسة الثقافية في المجتمع والمساهمة في تعزيز الصورة الذهنية لها.

#### 4- تضمين الفعاليات التي تنظمها المؤسسة الثقافية:

تضمن موقع مكتبة الإسكندرية تبويب بعنوان ( فعاليات المكتبة) وتمثلت تلك الفعاليات من مؤتمرات ومعارض وندوات وحفلات ومحاضرات يتم تحديثها بشكل دوري مع وجود أجنحة ثقافية بتواريخ تلك الفعاليات.

بينما أحتوى مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي على قسم في صدر الصفحة الرئيسية بعنوان ( اكتشف البرامج) ويحتوى على الفعاليات المقبلة ومؤرخة ومصنفة وفقاً لنوع الفعالية، كما يمكن للزائر الاختيار وتحديد تاريخ عرض الفعاليات، وتنوعت تلك الفعاليات بين فعاليات مجانية وأخرى مدفوعة.

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون احتوى على تبويب بعنوان ( ما الجديد ) وبداخله قسم بعنوان

( فعاليات ودعوات مفتوحة ) يمكن للمستخدم تحديد نوع الفعالية وتاريخها وموقعها وكذلك الفئة التي تنتمي إليها، كما اشتركت مواقع المؤسسات الثقافية الثلاث في تنوع أنماط الفعاليات ما بين ندوات ومعارض ومؤتمرات، ومحاضرات.

#### 5- إتاحة المصادر العلمية وقواعد البيانات مفتوحة المصدر:

يتيح موقع مكتبة الإسكندرية من خلال فهرس المكتبة إمكانية تصفح المستخدم لقواعد البيانات المتاحة والتي تشمل بحث في ( الرسائل - الخرائط - المقاطع التعليمية - البحث في المداخل) ويستطيع المستخدم البحث من خلال المعلومات البيبلوجرافية ( اسم المؤلف - العنوان - رقم الاستدعاء - تاريخ النشر) كما دشّن المعهد الدولي للدراسات المعلوماتية بمكتبة الإسكندرية مستودع الأصول الرقمية لإنشاء وصيانة مجموعة المكتبة الرقمية، ويعد المستودع أرشيفاً لجميع الوسائط من كتب وشرائح وأفلام نيجاتيف وخرائط ومواد سمعية وبصرية. وهو يوفر الوصول إلى هذه المجموعة الرقمية من خلال أدوات بحث وتصفح على الإنترنت، ويتيح

الموقع حاليًا أكثر من مائتي وعشرة آلاف كتاب وخمس وثلاثين ألف صورة، كما أن جميع الكتب غير الخاضعة لحقوق النشر متوفرة لمستخدمي الإنترنت كاملةً، بينما الكتب الخاضعة لحقوق النشر، فيمكن لمستخدمي الإنترنت تصفح 5% من الكتاب، بينما يتاح الكتاب كاملاً من داخل المكتبة. كما تتوفر بعض النسخ الورقية أيضاً. بينما موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي بالقسم الخاص بالمكتبة على قسم بعنوان (مكتبة إثراء الإلكترونية) وتشمل أكثر من 43 ألف كتاب إلكتروني وصوتي، بالإضافة لأكثر من 7000 مجلة وصحيفة إلكترونية باللغتين العربية والإنجليزية، كما يتيح تطبيق مجاني Libby يتيح الوصول إلى الكتب الإلكترونية والسمعية، كما يمكن للمستخدم الحصول على عضوية المكتبة الرقمية مجاناً، ليتمكن من قراءة عدد لا محدود من الكتب باللغتين العربية والإنجليزية في شكل كتب سمعية و إلكترونية.

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون لم يحتوى على مصادر مفتوحة رغم أن الهيئة تابع لها سبع مكتبات ( مكتبة المنحول – مكتبة الراشدية – مكتبة الصفا للفنون والتصميم – مكتبة الطوار- مكتبة حتا العامة – مكتبة هور العنز – مكتبة أم سقيم )

#### جدول رقم (5)

#### عرض الهوية الرئيسية للموقع

عرض الهوية الرئيسية للموقع					الفئات
تضمن اسم المؤسسة بجميع صفحاته	تضمن لوجو المؤسسة بجميع صفحاته	تضمن شعار المؤسسة بجميع صفحاته	عرض رسالة ورؤية المؤسسة بصفحته الأولى والخطوط	تناسق الألوان والخطوط	الموقع
متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	مكتبة الأسكندرية
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي
غير متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	هيئة دبي للثقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- تضمن اسم المؤسسة بجميع صفحاته:

ظهر اسم المؤسسات الثلاثة واضحًا في المواقع الثلاثة، وهو نفس لون الخط المكتوب به روابط الأقسام الرئيسية، وهو ما يعكس الهوية الاتصالية الموحدة للوسائل الاتصالية للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة.

## 2- تضمين لوجو المؤسسة بجميع صفحاته:

إلى جانب اسم الموقع، يأتي اللوجو المرئي في شكل واضح بمواقع المؤسسات الثلاث أعلى يمين الصفحة الافتتاحية بجانب قائمة المحتويات الرئيسية، ولكن تميز موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي بتضمين فيديو يشرح من خلاله مكونات اللوجو ودلالات الألوان المستخدمة مع إمكانية تحميله سواء بشكل أفقي أو عمودي .

## 3- تضمين شعار (Slogan) المؤسسة بجميع صفحاته:

لاحظ الباحث إن موقع مكتبة الإسكندرية وكذلك موقع هيئة دبي للثقافة والفنون لم يتضمنا الموقع الشعار اللفظي أعلى الصفحة الافتتاحية ، وقد استنتج الباحث أنه من الممكن لا يوجد شعارات لفظية للمكتبة منذ افتتاحها، في حين أن موقع موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي تضمن الشعار ( ألهم عالمك ) في مقدمة الصفحة الرئيسية للموقع ولكن غير مدرج في الصفحات الأخرى.

## 4- تضمين رسالة ورؤية المؤسسة بصفحته الأولى:

تضمن موقع مكتبة الإسكندرية داخل تبويب (عن المكتبة) مضمون تحريري لرسالة المكتبة، ولكنه لم يشر لرؤيتها المستقبلية واستبدالها بالأهداف، ويرى الباحث بأن الرؤية والرسالة يكملان بعضهما البعض، وكلاهما يعملان على توجيه المكتبة نحو الأهداف التي تطمح إلى تنفيذها على المدى القريب والبعيد.

في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي قد أشار في تبويب (عن إثراء) إلى رؤية المؤسسة ورسالتها ولكن استبدل الموقع مصطلح الرسالة بمصطلح (المهمة) فكلا المصطلحان مترادفان، كما لاحظ الباحث اختلاط الأمر في صياغة رؤية ورسالة المركز، حيث عبر مضمون الرسالة عن الرؤية وليس عن الرسالة التي تقوم بها بالوقت الحاضر.

بينما أحتوى موقع هيئة دبي للثقافة والفنون بقسم الخارطة الاستراتيجية بادخل تبويب ( عن الهيئة ) ورؤية ومهمة الهيئة بشكل واضح ، ويرى الباحث أن الرسالة يجب أن تُركّز على الوقت الحاضر والأعمال التي تنفذها المؤسسة وأن تستخدم تعابير جذابة، بينما الرؤية يجب أن تحتوي على تطلعات وطموحات واقعية قابلة للتنفيذ والتحقيق، بالإضافة إلى أن تُحقّق الملاءمة بين القيم التي تحتوي عليها والثقافة العامة للمؤسسة

## 5- تناسق الألوان والخطوط :

اعتمد موقع مكتبة الإسكندرية في عرضه علي ثلاثة ألوان رئيسية هي (الأبيض، الأسود والأخضر الفاتح) وهي الألوان التي تشكل هوية المؤسسة وتعكس

معاني معينة، كما تميز بوحدة ونمط الخطوط، ليتسم التصميم العام للموقع بالوحدة الاتصالية والتكامل حيث الألوان وشكل الخطوط.

بينما اعتمد موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي على الألوان الرئيسية لهوية المركز بالاعتماد على اللون البنفسج بدرجاته المختلفة في معظم صفحات الموقع وتجنب الألوان التي تجهد البصر، وكذلك نوع الخط الموحد.

في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون اتسمت صفحاته بصفة عامة بجاذبية التصميم الفني سواء من حيث اختيار الألوان أو الخلفيات أو أنواع الخطوط المستخدمة في كتابة النص، كما تميز بوجود إحصاءات حديثة عن عدد الزوار والتي تعد من عناصر جاذبية الصفحة الرئيسية.

ثالثاً: المبدأ الثالث لنظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت التشجيع على معاودة زيارة الموقع

ويمكن استعراض نتائج التحليل الكيفي لهذا المبدأ من خلال الجداول التوضيحية التالية:

#### جدول (6)

#### تشجيع الزوار على معاودة زيارة الموقع

تشجيع المستخدمين على معاودة الزيارة					الفئات
تقديم معلومات أوتوماتيكية عبر المييل	وجود قسم خاص بالأسئلة الأكثر تكراراً وشيوعاً	إتاحة المسابقات والجوائز	إمكانية التسجيل في عضوية المؤسسة الثقافية على الموقع	تضمين عبارات ودعوة صريحة تحت الزوار على معاودة الزيارة	الموقع
متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	مكتبة الاسكندرية
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي
غير متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	هيئة دبي للثقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- تضمين عبارات ودعوة صريحة تحت الزوار:

أغفلت مواقع مكتبة الاسكندرية وهيئة الثقافة والفنون جزئية هامة في مواقعهما الإلكترونية، ألا وهي عدم وجود دعوة صريحة للمعاودة مرة أخرى لزيارة الموقع، على الرغم من أهمية ذلك في خلق علاقة طيبة، وتُظهر المؤسسة رغبتها في الحفاظ

على الجمهور، كما شمل موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى دعوة صريحة لتشجيع الزوار على معاودة الزيارة من خلال تضمين تبويب بعنوان ( زورونا ) في مقدمة الصفحة الرئيسية وكذلك عبارة ( انضم إلينا ) وحددت 4 مجالات لذلك وشملت (عضوية إثراء أو من خلال التوظيف أو من خلال الشراكات والرعاية أو من خلال التعاون )

### 2- إمكانية التسجيل في عضوية المؤسسة الثقافية على الموقع:

لم يحو موقع مكتبة الإسكندرية وكذلك موقع هيئة الثقافة والفنون على أى رابط يتمكن الزائر من خلاله من الاشتراك بالموقع وتسجيل العضوية به. في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى أحتوى على تبويب لحث الزائر على الاشتراك بعضوية الموقع، من خلال نشر عبارة (عضوية إثراء) في مقدمة الصفحة الرئيسية لحث الزائر على الانضمام والتسجيل، حيث أن حث الزائر على التسجيل بالعضوية يعد عنصر هام من العناصر التى تزيد من التفاعل والاتصال الحوارى مع الجمهور من خلال الموقع الإلكتروني، وتعبير عن تشجيع المعاودة لزيارة الموقع.

### 3- إتاحة المسابقات والجوائز:

اشتركت مواقع مكتبة الإسكندرية وهيئة دبي للثقافة والفنون في عدم عرض الجوائز والمسابقات البحثية والأدبية، وهي العناصر التي تدرج تحت مبدأ " تشجيع جمهور الويب على معاودة الزيارة"

في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى تضمن جائزة إثراء للفنون وهي جائزة سنوية أطلقها مركز الملك عبد العزيز الثقافى العالمى (إثراء) في عام 2017م، لدعم الفن والفنانين السعوديين والمقيمين في المملكة.

### 4- وجود قسم خاص بالأسئلة الأكثر تكرارًا وشيوعًا:

أحتوى موقع مكتبة الإسكندرية داخل تبويب (لزيارتنا) على الأسئلة الأكثر تكرارًا وعددهم 23 سؤال، في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى تضمن قسم أسفل الصفحة الرئيسية بعنوان ( الأسئلة الشائعة) تضم 69 سؤال وجواب مقسمة ومصنفة لعدة تصنيفات متعلقة بأقسام المركز ( أسئلة عامة – مختبر الأفكار – التطوع – أكاديمية إثراء – مسابقة إثراء للمسرحيات القصيرة ) بينما أحتوى موقع هيئة دبي للثقافة والفنون على قسم خاصة بالأسئلة الشائعة وتحتوى على 61 سؤال وجوال.

#### 5- تقديم معلومات أوتوماتيكية عبر الميل:

تضمن موقع مكتبة الإسكندرية أسفل الصفحة الرئيسية بحث على الاشتراك للحصول على النشرة البريدية عبر البريد الإلكتروني؛ وكذلك الاشتراك في أجندة الفعاليات، وبمجرد ادخال البيانات يستلم المشترك نشرة بريدية دورية على بريده الإلكتروني للإحاطة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية، بالإضافة إلى إمكانية حجز جولات إرشادية أونلاين سواء كانت ( مدارس وهيئات - شركات سياحة - أفراد ) وروابط لحجز التذاكر بشكل إلكتروني لحضور الفعاليات المختلفة، بالإضافة أنه تضمن تبويب.

كما تضمن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي صندوق أسفل الصفحة الرئيسية يتضمن عبارة (اشترك في النشرة الإخبارية) يسجل فيه المستخدم بريده الإلكتروني في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون لا يتيح تقديم خدمة النشرة البريدية من خلال الاشتراك عبر خدمات البريد الإلكتروني.

#### جدول (7)

تشجيع الزوار على معاودة الزيارة				الفئات
إدراج الروابط الإلكترونية للمواقع ذات الصلة	تضمين روابط للصفحات المفضلة	إمكانية تحميل التطبيقات الإلكترونية الذكية	إضافة الجولات الافتراضية	الموقع
متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متوفر	مكتبة الإسكندرية
غير متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي
متوفر	غير متوفر	متوفر	غير متوفر	هيئة دبي للثقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- إضافة الجولات الافتراضية:

تضمن موقع مكتبة الإسكندرية وداخل تبويب (لزيارتنا) جولة افتراضية ثلاثية الأبعاد ولكن بدخول الباحث عليها وجد عبارة ( مشروع الجولة الافتراضية غير متاح مؤقتاً) ولكن أتاح الموقع الجولة الافتراضية في قالب فيديو مسجل للجولة، واستنتج الباحث ان الموقع لجأ لذلك كحل مؤقت لحين إتاحة خدمة الجولة الافتراضية. بينما تضمن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي هذه الجولة داخل تبويب (زورونا) تحت عنوان

( جولة إثراء الافتراضية 360 ) 3D Virtual Tour مع إمكانية عرض الجولة باستخدام تقنية الواقع الافتراض، وكذلك تحديد اللغة سواء كانت العربية أم الإنجليزية في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون لا يحتوى على أية جوالاات افتراضية، ويرجح الباحث عدم توافر ذلك نظراً لأن موقع الهيئة يتبع له العديد من المكتبات والمتاحف والأماكن التراثية المختلفة.

### 2- إمكانية تحميل التطبيقات الإلكترونية الذكية:

لم يحتوى موقع مكتبة الاسكندرية على تطبيق ذكي يمكن تحميله على الهواتف سواء كان Android أو IOS، في حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي وموقع هيئة دبي للثقافة والفنون يوفران إمكانية تحميل التطبيقات الإلكترونية الذكية من الموقع مباشرة أو يمكن للمستخدم تنزيل التطبيق سواء من App Store أو من خلال Google Play .

### 3- تضمين روابط للصفحات المفضلة:

انفرد موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي بتضمين تبويب بعنوان ( مفضلتي) يستطيع المستخدم من خلاله حفظ الصفحات المفضلة لديه بالموقع حتى يسهل الرجوع إليها في اي وقت بسهولة ويسر، وهذا لم يتوفر بالمواقع الأخرى للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة.

### 4- إدراج الروابط الإلكترونية للمواقع ذات الصلة:

أحتوى موقع مكتبة الاسكندرية على روابط ذات صلة بموقع المكتبة وترشيحات لروابط مواقع أخرى تهم الزائر تحت عنوان(يمكنك أيضا تصفح) مثل مركز توثيق التراث الحضاري والطبيعي – بيت السناري – مركز الأنشطة الفرنكوفونية – مستودع الأصول الرقمية ) بينما موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي لم يدرج داخل موقعه أية مواقع ذات صلة يمكن للمستخدم الدخول إليها في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون تضمن مواقع ذات صلة مثل موقع مجلس محمد بن راشد الذكي، وفي هذا الصدد يرى الباحث بأنه يجب على مصممي المواقع توخي الحذر بشأن الروابط التي يمكن أن تضلل الزائرين .

رابعاً: المبدأ الرابع لنظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت " الاحتفاظ بالزوار":

ويمكن استعراض نتائج التحليل الكيفي لهذا المبدأ من خلال الجدول التوضيحي التالي:

### جدول (8)

#### الاحتفاظ بالزوار على الموقع

الحفاظ على زوار الموقع						الفئات الموقع
عرض تقويم بأحداث وفعاليات المؤسسة	عدم تضمن إعلانات	توافر فرص للتوظيف والتطوع	إتاحة البرامج والتطبيقات الخدمية المختلفة	عرض مقاطع فيديو	عرض البومات للصور	
متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	مكتبة الإسكندرية
متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	مركز الملك عبدالعزیز الثقافي العالمي
متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متوفر	هيئة دبي للتقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- عرض البومات للصور:

أحتوى موقع مكتبة الإسكندرية على تبويب فى صفحته الرئيسية بعنوان (البوم الصور) وبداخله تصنيفات مختلفة مثل صور الزيارات والأنشطة والفعاليات، وكذلك صور المعارض، بالإضافة إلى البومات المشروعات كما أحتوى على البوم لجولة داخل المكتبة.

بينما موقع مركز الملك عبدالعزیز الثقافى العالمي لم يعرض أى البومات للصور يمكن للزائر، في حين أن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون أتاح داخل تبويب (اكتشف) بمقدمة الصفحة الرئيسية عدد كبير من البومات الصور - وقت إجراء الدراسة التحليلية- مصنفة إلى ( متاحف - مكتبات - مواقع أثرية - مهرجانات ) حيث ضمت المتاحف عدد 46 صورة لعدد 6 متاحف و30 صورة لعدد 7 مكتبات وعدد 64 صورة للمواقع التراثية التي تضم 4 مواقع تراثية وعدد 69 صورة للمهرجانات والتي تضم 10 مهرجانات .

#### 2- عرض مقاطع فيديو:

أحتوت الصفحة الرئيسية لموقع مكتبة الإسكندرية على لينك مباشر لقناة اليوتيوب يستطيع المستخدم الدخول من خلاله مباشرة على القناة الرسمية للمكتبة، كما يوجد بالموقع رابط للبحث المباشر عبر الإنترنت <http://webcast.bibalex.org/home/index.aspx> للأحداث والفعاليات

المختلفة ويحتوى بداخله على محرك بحث باستخدام الكلمات المفتاحية للفيديوهات المتاحة به.

في حين أن موقع موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي وهيئة دبي للثقافة والفنون لم يتيحوا أية فيديوهات على مواقعهم الإلكترونية، كما أفنقتد المواقع الثلاثة إلى توافر اللقاءات والحوارات المسجلة مع المسؤولين حول المؤسسة الثقافية وعملها مما يرسم صورة ذهنية طيبة عنها.

### 3- إتاحة البرامج والتطبيقات الخدمية المختلفة:

اشتركت المواقع الثلاثة في عدم توافر العنصر المتعلق بإحتواء الموقع على البرامج والتطبيقات الخدمية المختلفة مثل أسعار العملات وأخبار البورصة وأخبار الطقس العالمي والعباب تفاعلية وفروق التوقيت العالمية.

### 4- توافر فرص للتوظيف والتطوع بالموقع:

أحتوى موقع مكتبة الإسكندرية على رابط للوظائف الخالية بالمكتبة، كما يوفر الموقع فرص التدريب والتطوع في أعمال تنظيم الفعاليات المنعقدة وذلك في التبويب ( لزيارتنا) والموجود بالصفحة الرئيسية للموقع وأشار الموقع إلى ذلك أيضًا أسفل الصفحة الرئيسية من خلال تبويبان بعنوان ( وظائف شاغرة) وآخر بعنوان ( فرص التطوع ) كما أتاح موقع موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي داخل تبويب ( انضم إلينا) وفي قائمته المنسدلة قسم بعنوان التوظيف وآخر بعنوان ( التطوع ) وبداخلهما التفاصيل الكاملة لاتمام عملية التطوع داخل المركز أو آلية عملية التوظيف، كما احتوى على دليل للميثاق الأخلاقي للتطوع، وكذلك دليل التطوع، بينما لم يشير موقع هيئة دبي للثقافة والفنون عن إتاحة أي فرص للتوظيف والتطوع.

### 5- تضمين إعلانات بالموقع:

لم تتضمن المواقع الثلاثة أية نوع من الإعلانات التجارية، وهذا يمثل نقطة تميز حيث يخلق نوع من الاهتمام وإعطاء المساحة كلها للزائر فقط وعدم ضياع الوقت والمساحة في مشاهدة تلك الإعلانات أو قراءتها.

### 6- عرض تقويم بأحداث وفعاليات المؤسسة:

يحتوى موقع مكتبة الإسكندرية على أجددة تفصيلية ومحدثة بمواعيد الفعاليات والأنشطة الشهرية، في حين أن مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي أحتوى على تقويم في منتصف الصفحة الرئيسية للموقع يحتوى على أجددة الفعاليات، كما يتيح الموقع تحميل نسخة كاملة من تقويم العام بالفعاليات التي يتم تنظيمها على مدار العام وذلك من خلال قسم (روزنامة 2024)، بينما أحتوى موقع هيئة دبي للثقافة والفنون

داخل تيويب ( ما الجديد) في أعلى الصفحة الرئيسية على قسم بعنوان ( فعاليات ودعوات مفتوحة ) وبداخله تقويم بالفعاليات المقبلة، وقد اشار لذلك أيضًا في مقدمة صفحته الرئيسية.

**خامسًا: المبدأ الخامس لنظرية الاتصال الحوارى عبر الإنترنت "إنشاء حلقة حوارية" ويشمل:**

ويمكن استعراض نتائج التحليل الكيفى لهذا المبدأ من خلال الجداول التوضيحية التالية:

### جدول (9)

#### آليات التفاعل الحوارى مع زوار الموقع

آليات التفاعل الحوارى مع زوار الموقع					فئات
توفير نوافذ دردشة أو منتديات تفاعلية	إتاحة الفرصة للتصويت على بعض الموضوعات	طرح مقترحات وشكاوى	استطلاعات رضا الزوار عن الموقع	مسوح واستطلاعات رأي	الموقع
غير متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	مكتبة الإسكندرية
غير متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى
متوفر	غير متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	هيئة دى للثقافة والفنون

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالى:

#### 1- مسوح واستطلاعات رأي:

أكتفى موقع موقع مكتبة الإسكندرية بإتاحة نموذج استطلاع رأى للزيارات والجولات، وهذا النموذج متاح باللغة العربية والإنجليزية والفرنسية، بينما لم يحتوى موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى وهيئة دى للثقافة والفنون على أية مسوح واستطلاعات رأى.

#### 2- استطلاعات رضا الزوار عن الموقع:

تضمن موقع مكتبة الإسكندرية أيقونة أسفل الصفحة الرئيسية بعنوان ( رأيك يهنا) وهو عبارة عن استبيان لقياس مدى رضا الزائر على جودة الموقع، ولكن بدخول الباحث على الرابط يظهر له إنه (غير متاح) حاليًا، رغم إتاحتها وقت إجراء الباحث دراسته الاستطلاعية، وكذلك إتاحة تقديم اقتراحات لتطوير الموقع، فى حين أن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافى العالمى لم يحتوى على هذا الاستطلاع. بينما موقع هيئة الثقافة والفنون تميز باحتوائه على أيقونة أسفل الصفحة الرئيسية ( مؤش

السعادة) وتحت عنوان (كيف كانت تجربتك) وشملت الأمور المتعلقة بسهولة الإجراءات ووضوح التقديم والأداء التقني.

### 3- طرح المقترحات والشكاوي:

أتاح موقع مكتبة الإسكندرية ليناك لتلقى الشكاوى والاقتراحات من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال استمارة الكترونية أو من خلال التليفون، أو من خلال مسح رمز QR والمتاح بالموقع، وهذا اللينك موجود بتويب ( لزيارتنا ) بالصفحة الرئيسية، بينما أتاح موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي رابط أسفل الصفحة الرئيسية بعنوان ( رأيك يهنا) يتيح ثلاثة اختيارات ( شكوي – اقتراح – ثناء ) مع إتاحة تحديد نوعها واتاح عدة اختيارات لكلا منهم ( خدمات الزوار – الموقع الإلكتروني – المباني والمرافق ) ويستطيع المستخدم كتابة رسالته وإرسالها داخل المربع المخصص لذلك، بينما موقع هيئة الثقافة والفنون أتاح داخل رابط تواصل معنا ( مشاركة الآراء والاقتراحات من خلال خدمة البريد الإلكتروني او الاتصال الهاتفي) كما أحتوى على أيقونة أسفل الصفحة الرئيسية بعنوان الاقتراحات والشكاوى ويمكن للمستخدم تحديد نوع المشاركة سواء كانت ( اقتراح – شكوى – ملاحظة) كما يمكنه مشاركة تسجيل صوتي بمضمونها وكذلك إتاحة إرفاق الملفات، كما أضاف داخل تبويب (تواصل معنا)، ميثاق إسعاد المتعاملين يوضح فيه التزامات المركز تجاه الجمهور والعكس، وهذا لم يتوفر بموقع مكتبة الإسكندرية مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي.

وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات التي تؤكد أن من أهم أدوات التفاعل في الموقع الإلكتروني، هي التعامل مع الجمهور على أنه متلقى إيجابي يسمح له بتقديم المقترحات والتعليقات، كما أن الحوار المتمثل في الأسئلة والرد عليها بين المكتبة وجمهورها عبر الموقع الإلكتروني يدعم الاتصال ذي الاتجاهين، كما أن الرد السريع على استفسارات الجمهور يساهم في خلق صورة ذهنية طيبة وتؤكد معظم الدراسات أن استجابة المؤسسة لجمهورها عبر مواقعها الإلكترونية يتوقف على رؤيتها لأهمية الحوار مع هذه الجماهير، وهذه الرؤية تنعكس في تصميم موقعها على شبكة الإنترنت، بحيث يشتمل على مجموعة من الروابط التي تسهل عملية التواصل بين المؤسسة وجمهورها.

### 4- إتاحة الفرصة للتصويت على بعض الموضوعات:

لم تتضمن المواقع الثلاثة أي فرصة للجمهور للتصويت على بعض الموضوعات والقضايا سواء كانت ذات صلة بالمؤسسة أو دون صلة.

### 5- توفير نوافذ دردشة:

أنفرد موقع هيئة دبي للثقافة والفنون بإتاحة نوافذ مباشرة للدردشة من خلال الواتساب والماسنجر؛ للتواصل الفوري مع القائمين بالاتصال، وقام الباحث بتجربة ذلك بنفسه من خلال التواصل مع القائمين بالاتصال بالهيئة من خلال نافذة الدردشة الموجودة بالموقع ووجد الفورية في الرد من قبل شخص حقيقي وليس روبوت آلي في حين لم يوفر موقع مكتبة الإسكندرية مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي أية نوافذ للدردشة بشكل مباشر مع القائمين بالاتصال .

### جدول (10)

#### تعدد بيانات الاتصال بالمؤسسة صاحبة الويب

تعدد بيانات الاتصال بالمؤسسة الثقافية								الفئات
تخصيص صفحات علي مواقع التواصل الاجتماعي	روابط للتواصل المباشر مع الإدارة	بريد إلكتروني	بريد عادي	فاكس	موبايل	العنوان	تليفون أرضي	الموقع
متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	مكتبة الإسكندرية
متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	غير متضمن	متوفر	متوفر	متوفر	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي
متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	غير متوفر	غير متوفر	متوفر	متوفر	هيئة دبي للثقافة والفنون في دبي

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة بمواقع التحليل على النحو التالي:

#### 1- التليفون الأرضي:

اشتركت المواقع الثلاثة في إتاحة وتخصيص رقم للتليفون الأرضي للتواصل من خلاله مع المؤسسة ولكن مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي خصص رقم مجاني للتواصل من خلاله.

#### 2- العنوان:

اشتركت المواقع الثلاثة في إتاحة العنوان بشكل تقيصيلي سواء كانت للمؤسسة أو المؤسسات التابعة لها وتحت إدارتها كما وفرت المواقع الثلاث خريطة توضيحية لتسهيل الوصول إليها.

### 3- رقم الموبايل:

أتاح موقع مكتبة الاسكندرية رقم للتواصل من خلال الموبايل وكذلك مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي أضاف رقم دولي لبيانات الاتصال بينما لم يتضمن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون أي رقم جوال يتم التواصل من خلاله.

### 4- الفاكس:

أتاح موقع مكتبة الاسكندرية رقم خاص للفاكس للإرسال من خلاله، وهذا لم يوفره موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي موقع هيئة دبي للثقافة والفنون

### 5- البريد العادي:

اشتركت المواقع الثلاثة في إتاحة وتخصيص رقم بريد عادي لإرسال المراسلات من خلاله.

### 6- البريد الإلكتروني:

توفر المواقع الثلاث إيميلات إلكترونية للتواصل من خلالها ولكن تميز موقع مكتبة الاسكندرية بتوفير إيميل خاص بكل قسم من أقسام المكتبة وإتاحتهم على الموقع.

### 7- روابط للتواصل المباشر مع الإدارة :

انفرد موقع هيئة دبي للثقافة والفنون بتوفير رابط اتصال مباشر المدير العام وذلك داخل تبويب ( عن الهيئة) ثم يقوم المستخدم بإدخال بياناته وكذلك رسالته وكذلك إتاحة إرسال مرفقات له وكذلك اختيار الموضوع إذا كان ( شكوى – اقتراح – ملاحظة – شكر وتقدير – أخرى )، وهذا ما لم توفره موقع مكتبة الإسكندرية ومركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي.

### 8- تخصيص صفحات علي مواقع التواصل الاجتماعي:

عرض الموقع الإلكتروني لمكتبة الإسكندرية بأعلى صفحته الافتتاحية أيقونات واضحة للانتقال لصفحات التواصل الاجتماعي، وشملت إكس وكان عدد المتابعين - وقت إجراء الدراسة التحليلية- (3498) متابعًا وفيسبوك (372,000) متابعًا وانستجرام (12,000) متابعًا ويوتيوب(120,000) مشترك ولينكد أن(3000) متابعًا، كما عرض الموقع من خلال رابط (اتصل بنا) بيانات التواصل مع الإدارات والأقسام المختلفة متمثلة في كل من خطوط للاتصال الأرضي، وفاكس، بريد إلكتروني، وكذلك عنوان تفصيلي للمكتبة، كما أضاف الموقع الجغرافي للمكتبة على الخريطة؛ لتسهيل الوصول لموقع المكتبة.

لم يتضمن موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي تبويب خاص بالتواصل وإنما أتاح معلومات الاتصال كاملة أسفل كما أضاف خريطة للموقع الجغرافي تحت عنوان ( **الإتجاهات إلى إثراء** )؛ لتسهيل الوصول لمكان المركز، ولكن لم يتوافر المؤشر المتعلق بإتاحة رقم الفاكس على الموقع، كما تضمن الموقع أيضًا أيقونات واضحة للانتقال لصفحات التواصل الاجتماعي، وذلك بأسفل الصفحة الرئيسية، وشملت إكس وكان عدد المتابعين ( 728.200 ) متابعًا، وفيسبوك ( 127,000 ) متابعًا وانستجرام ( 307,000 ) متابعًا وويتيوب ( 37,200 ) مشترك ولينكدان ( 21,000 ) متابع.

تضمن موقع هيئة دبي للثقافة والفنون تبويب (تواصل معنا) أعلى الصفحة الرئيسية، ولكنه لم يتضمن بدخله توافر عنصر التواصل عبر الفاكس، كما أتاح رقم للتواصل عبر الهاتف المجاني للهيئة، وأضاف لينك لخريطة جغرافية، كما تضمن الموقع أسفل الصفحة الرئيسية أيقونات واضحة تحت عنوان (مواقع التواصل الاجتماعي) وشملت إكس (141,400) متابعًا وفيسبوك ( 227,000 ) متابعًا وانستجرام(275,000) متابعًا وبلغ عدد المتابعين على قناة على اليوتيوب ( 5074 ) مشترك، ولينكدان ( 53,000 ) متابعًا .

حيث يعد تضمين مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبة وإظهارها داخل الموقع للتواصل مع الجمهور مؤشرًا قويًا لمؤشرات الاتصال الحواري عبر الموقع الإلكتروني ومن جانبها أشارت أيضاً ( **إنجي ابو سريع 2011**)<sup>17</sup> إلي دور صفحات المنظمات علي مواقع الشبكات الإجتماعية إلي جانب مواقعها الإلكترونية في تشكيل عمليات إدارة العلاقات من خلال توظيف المزايا التفاعلية لهذه الشبكات في تحقيق أهداف طرفي العلاقة معاً .

**تاسعاً: مناقشة النتائج في "ضوء نظرية الاتصال الحواري من خلال الدراسة التحليلية للمواقع عينة الدراسة:**

أسفرت النتائج أن موقع مكتبة الإسكندرية كانت أكثر التزامًا بالمبدأ الثاني والثالث والخامس على الترتيب لنظرية " الاتصال الحواري عبر الإنترنت" وهم جودة المعلومات وتشجيع الجمهور على معاودة الزيارة، إنشاء حلقة حوارية، على حساب الالتزام بالمبدأ الأول والرابع، وهما سهولة الاستخدام، وجودة والاحتفاظ بالزوار، بينما موقع مركز الملك عبد العزيز الثقافة العالمي كان أكثر التزامًا بالمبدأ الأول والثاني والثالث، وهم سهولة الاستخدام ، وجودة المعلومات، وتشجيع الجمهور على معاودة الزيارة ، على حساب المبدأ الرابع والخامس، بينما موقع هيئة دبي

- للثقافة والفنون** كانت أكثر التزامًا بالمبدأ الأول والثاني والخامس " وهم سهولة الاستخدام وجودة المعلومات، إنشاء حلقة حوارية، " على حساب المبدأ الثالث والرابع وهما وتشجيع الجمهور على معاودة الزيارة، معاودة الزيارة.
- حيث توصل الباحث إلى وجود بعض التفاوت من قبل هذه المواقع في تطبيقها لمبادئ الاتصال الحوارى عبر الإنترنت، وكشفت نتائج الدراسة ما يلى:
- 1- لم تقدم المواقع أكثر من بديلين للغة، حيث تمثلا في اللغتين العربية والإنجليزية فقط باستثناء موقع **مكتبة الإسكندرية** الذى أضاف اللغة الفرنسية، مما يؤكد إن مواقع هذه المؤسسات تخاطب الجمهور المحلى والخارجى.
  - 2- لم تلتزم المواقع عينة التحليل بتضمين كافة الأدوات التفاعلية مع جمهورها، حيث لم تخصص أي من هذه المواقع "نوافذ للدردشة"، باستثناء موقع **هيئة دبي للثقافة والفنون** الذى أتاح نافذة دردشة مباشرة عبر الواتساب والماسنجر، بينما ظهرت أيضا مؤشرات أخرى للاتصال الحوارى عبر المواقع الإلكترونية، حيث تضمنت المواقع عنصرا حوارياً آخر تمثل في إتاحة الفرصة للزوار لتدوين آرائهم وتعليقاتهم وتقديم مقترحاتهم، ولكنها لم تتضمن إتاحة الفرصة لاستطلاع آراء الجمهور تجاه مخرجات المؤسسة، كما لم تتح المواقع الثلاثة إمكانية التصويت على بعض الموضوعات والقضايا الهامة.
  - 3- لم يقدم موقع **مكتبة الإسكندرية** محتوى يتعلق بسياسة خصوصية النشر والحفاظ على سرية المعلومات وحقوق الملكية الفكرية، بينما موقع **مركز الملك عبد العزيز الثقافة العالمى وهيئة دبي للثقافة والفنون** قد أشاروا لذلك تفصيلاً.
  - 4- أغفلت المواقع - عينة الدراسة - تضمين العديد من عناصر " الاحتفاظ بزوار الويب" فلم تحتوى المواقع الثلاثة على التطبيقات والخدمات المتنوعة الأخرى مثل توفير خدمة ( فروع التوقيت العالمية، أحوال الطقس العالمى، أسعار العملات).
  - 5- أغفلت مواقع **مكتبة الاسكندرية وهيئة دبي للثقافة والفنون** فى نشر الجوائز والمسابقات البحثية وهي العناصر التي تدرج تحت مبدأ " تشجيع جمهور الويب على معاودة الزيارة".
  - 6- لم يظهر بالمواقع الثلاثة وجود أى إعلانات تجارية، وهذا يمثل نقطة تميز حيث يخلق نوع من الاهتمام وإعطاء المساحة كلها للزائر فقط وعدم ضياع الوقت والمساحة فى مشاهدة تلك الإعلانات أو قراءتها.
  - 7- لم يتضمن أى من مواقع **مكتبة الاسكندرية وهيئة دبي للثقافة والفنون** الشعار اللفظي (Slogan) بالصفحة الافتتاحية للموقع، باستثناء موقع **مركز الملك عبد العزيز الثقافة العالمى**

8- اهتمت المواقع الثلاث عينة الدراسة بتقديم معلومات مفيدة وشملت تاريخ المكتبة ورسالتها وهيكلها الإداري.

#### عاشراً: مقترحات الدراسة:

- التأكيد على أهمية الحفاظ على أهم عناصر الاتصال الحواري المتمثلة في استقبال الاستفسارات والشكاوى والمقترحات سواء الموجهة لعمل المؤسسة أو لمحتوى الموقع الإلكتروني، والتعامل مع الجمهور كمتلقى إيجابي يشارك بفاعلية في العملية الاتصالية، مما يعزز مبدأ مشاركة الجمهور في إعداد المحتوى المنشور، فلا يكون الاتصال في اتجاه واحد أو اتصال خطي.

- الارتقاء بمهارات الكوادر البشرية التي تدير الموقع، وصقل خبراتهم العملية وتدريبهم، وهو ما سيعود بالنفع على المؤسسة الثقافية نفسها، وكذلك أهمية تعيين ضابط اتصال الكتروني في قسم العلاقات العامة في المؤسسة ليتعامل مع الجمهور عبر الموقع الإلكتروني، وأن لا يقتصر إدارة الموقع على قسم الـ IT (تكنولوجيا المعلومات).

- توفير خدمة الاشتراك في القوائم البريدية، حيث إمكانية استقبال المستخدم لنشرة بريدية من قبل الموقع على بريده الإلكتروني الخاص، وتتيح هذه الخدمة إرسال رسائل متعددة للأفراد المنضمين لهذه القوائم.

- تفعيل نوافذ الدردشة وتوفير برامج المراسلة الفورية، وكذلك إتاحة الاشتراك في مجموعات الأخبار التي يتواصل من خلالها أفراد لديهم اهتمامات مشتركة، للمشاركة في مناقشة الموضوعات المختلفة، كما تحوي بعضها موضوعات متخصصة تجمع المهتمين بمجال مهني أو علمي معين.

- ضرورة مخاطبة وسائل الإعلام المختلفة من خلال الموقع الإلكتروني من خلال تبويب خاص بهم (المركز الإعلامي)، مما يساهم في تعزيز العلاقات الإعلامية، حيث يعد الموقع الإلكتروني مصدر معلوماتياً مهماً لوسائل الإعلام.

- توصي الدراسة بضرورة نشر اللقاءات والحوارات المسجلة مع المسؤولين حول المؤسسة وعملها مما يرسم صورة ذهنية طيبة عنها.

- التوضيح بعبارات صريحة عن رغبة المؤسسة في معاودة الجمهور لزيارة الموقع الإلكتروني مرة أخرى.

- توضيح وإبراز جوانب المسؤولية الاجتماعية على الموقع الإلكتروني للمؤسسات الثقافية عينة الدراسة، مما يعزز من وضع المؤسسة في المجتمع والمساهمة في تعزيز الصورة الذهنية لها.

- إفصاح المؤسسات الثقافية على موقعها الإلكتروني عن خططها ومشاريعها المستقبلية مما يشعر الجمهور بأنه على وعى بمستقبلها وأن لديها رؤية تسعى لتنفيذها.
- ضرورة إدراج خريطة للموقع لمحتويات موقع مكتبة الإسكندرية وهيئة دبي للثقافة والفنون، لكونها تسهل على المستخدم سهولة التنقل والتجول بالموقع.
- ضرورة نشر سياسات الخصوصية، وخصوصية معلومات المستخدم والتأكيد على سرية البيانات وتضمن حقوق النشر والملكية الفكرية بالموقع الإلكتروني للمؤسسة الثقافية.
- التحديث المستمر للموقع من أخبار وإحاطة جارية وأنشطة وصور وفيديوهات، وكذلك بيان آخر تحديث.
- ضرورة أن تعبر أسماء القوائم والتبويبات الرئيسية على مضمونها الفعلي حتى لا تضلل المستخدم .
- ضرورة إدراج الهيكل الإداري الكامل بكافة المواقع الإلكترونية والتعريف بالقيادات والأقسام والإدارات.

## المراجع

- (1) Madichie, N. & Hinson, R. A critical analysis of the “dialogic communications” potential of sub-Saharan African Police Service websites, **Public Relations Review**, Vol 40(2), (2014) PP. 338-350.
- (2) إنجي محمد أبو سريع، تطور دراسات إدارة علاقات المنظمة عبر الإنترنت في ضوء نمو تكنولوجيا الاتصال التفاعلي، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، عدد 2018، 11، ص 557
- (3) مي عبد اللطيف، استخدام المنصات الإلكترونية بالجامعات المصرية في إدارة الحوار مع جماهيرها، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة**، عدد 32، 2021، ص 237-288
- (4) حاتم على حيدر، استراتيجيات إدارة العلاقات الإلكترونية في سياق الجامعات: دراسة تحليلية على عينة من المواقع بالجامعات الأهلية اليمينية، **مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال**، عدد 4، 2021، ص 89-130
- (5) أسماء عشري برعي، فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء : دراسة للمضمون والجمهور، **مجلة كلية الآداب، جامعة سوهاج، كلية الآداب**، عدد 54، مجلد 2، 2020، ص 233-273
- (6) جدعان فاضل الشمري، تقييم جودة الموقع الإلكتروني للمنظمة كأداة اتصالية: دراسة تحليلية بالتطبيق على عينة من المنظمات الحكومية الكويتية، **مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية**، جامعة الكويت، عدد 172، 2019، ص 179-222
- (7) أسماء أبو بكر الصديق، استخدام المواقع الإلكترونية في أنشطة العلاقات العامة، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، عدد 1، 2017، ص 179-220
- (8) Samson owoyele, web site as amarkating communication tool, **M.S thesis**, centria university of applied science, (2016 )
- (9) محمد عبد الرحمن السعدني، المواقع الإلكترونية للمكتبات الوطنية في العالم العربي، دراسة تحليلية تقييمية، **مجلة الدراسات الإنسانية**، كلية الآداب، جامعة كفر الشيخ، عدد 7، 2014، ص 92-133
- (10) مروة محمد اللاوندي، دور الاتصال التفاعلي في تدعيم الحوار بين المؤسسة والجمهور، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، 2013
- (11) Michael L. Kent and Maureen Taylor, Toward a dialogic theory of public relations, **Public Relations Review**, No28, 2002, pp71-72
- (12) محمود فوزي، دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2015، ص 45

(13) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1 (القاهرة : عالم الكتب، 2000)، ص 13 .

(14) المرجع السابق، ص 147

(15) محمد منير، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002)، ص 94.

(16) \* تم عرض إستمارة تحليل المضمون علي مجموعة من المحكمين من أساتذة الإعلام التالي أسمائهم

- أ. د داليا عبد الله، أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة

- أ. د محمد حسن العامري، رئيس قسم العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة بغداد

- أ.م. د. السيد عبد الرحمن، رئيس قسم الاتصالات التسويقية بكلية الإعلام جامعة السويس

- أ.م. د. عبد الله بانخر، أستاذ الإعلام بجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية.

- أ.م. د. منى عبد الرحمن، رئيس قسم الإعلام بالجامعة الامريكية بدبي .

(17) إنجي أبو سريع ، مرجع سابق ، 2011 ، ص 153