

معايير الجودة في مواقع الفضائيات الفلسطينية الإلكترونية

د. مي عبد الغني

كلية الإعلام - جامعة بنغازي

الملخص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى توفر معايير جودة المواقع الإلكترونية الخاصة بمواقع الفضائيات الفلسطينية و تقديم تقويم لمعايير الجودة التي تعمل بها المواقع الإلكترونية الخاصة بمواقع الفضائيات عامة والفضائيات الفلسطينية خاصة. وذلك عن طريق استخدام أسلوب مسح وسائل الإعلام أحد أساليب المنهج الوصفي ، وقد توصل البحث إلى تباين تطبيق معايير الجودة الخاصة بمواقع الفضائيات في مواقع الفضائيات الفلسطينية الإلكترونية ، ووجود تطور في لغة الاتصال البصري الخاصة بتصميم تلك المواقع في مقابل عدم استفادة تلك المواقع من الإمكانيات التقنية التي توفرها شبكة الإنترنت .

الكلمات المفتاحية: الفضائيات الفلسطينية ، معايير الجودة ، المواقع الإلكترونية .

Quality standards in the Palestinian electronic satellite sites

Dr. Mai Abdul Ghani

Faculty of Information - Benghazi University

Summary

The aim of this research is to identify the availability of quality standards for the websites of the Palestinian TV channels and to provide an assessment of the quality standards used by the websites of TV Channels web sites in general and Palestinian TV channels in particular. Through the use of the method of media survey method descriptive methods, and the research has reached the difference in the application of quality standards for TV Channels sites in the web sites of Palestinian TV Channels, and the development of language of visual communication for the design of those sites in exchange for the lack of access to those sites of the technical possibilities that is Provided by the Internet.

Keywords: Palestinian Satellite TV, Quality Standards, Websites, Satellite TV Sites.

مقدمة

فتحت شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) مجالات متعددة و متنوعة للاتصال لم تكن موجودة سابقا وذلك بفعل التطور الكمي و النوعي المتسارع لهذه الشبكة و برامجها و في هذا الإطار فإن تقنية اندماج الوسائط المتعددة القائمة على الدمج بين مكونات العملية الاتصالية هو التطور الأبرز في هذا المجال لمنحها المتلقي والقائم بالاتصال خيارات متعددة في الممارسة الإعلامية و متابعتها في بعدها الاتصالي .

وبالتالي شكلت المواقع الإلكترونية للقنوات الفضائية منبرا جديدا تمكنت من خلاله تلك القنوات من عرض المحتوى الإعلامي الخاص بها بأسلوب تفاعلي قائم على تقنية الوسائط المتعددة و ذلك بغية زيادة عدد مشاهدي تلك القنوات و الوصول إلى أكبر شريحة منهم .

ومع التعدد و التنوع في المشهد الإعلامي الفلسطيني تكتسب مواقع الفضائيات الفلسطينية أهمية خاصة تتبع من خصوصية القضية الفلسطينية من جهة و كونها نموذجا لتطبيق الوسائط المتعددة بين وسيلتين اتصاليتين هما الفضائيات و الإنترنت بشكل يعكس الهوية الفلسطينية داخليا و خارجيا . ومن هنا تبرز الحاجة إلى وجود معايير خاصة بتصميم وبناء المواقع الإلكترونية لهذه الفضائيات تضمن جودتها وإيفاء تلك المواقع للمتطلبات الأساسية التي تلبى حاجة المستفيدين المختلفة بما يعزز قدرتها على المنافسة في ظل التزايد المضطرب في أعداد المواقع الإلكترونية الخاصة بالفضائيات العربية عامة والفضائيات الفلسطينية خاصة حيث تشير دراسة لمجموعة المرشدين العرب إلى أنّ ثلثي الفضائيات العربية لديها مواقع إلكترونية (١) .

وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت المواقع الإلكترونية الخاصة بالفضائيات العربية عامة والمواقع الإلكترونية الفلسطينية خاصة إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تتناول المعايير الخاصة بجودة المواقع الإلكترونية للفضائيات الفلسطينية والتي أصبحت متطلبا أساسيا لإنجاح أي مؤسسة و تقويمها و ولاسيما فيما يتعلق بالفضائيات وما تعتمد عليه من تقنيات لإيصال برامجها إلى أكبر عدد من المتلقين . والتأثير بهم - وذلك بحسب علم الباحثة - و قد مثل ذلك إشكالية وموقفا يحيط به الغموض في ظل نقص الدراسات التي تتناول هذا الموضوع مما فرض التفكير في إجراء دراسة علمية تقف على هذا الغموض و تحاول أن تقدم تفسيراً علمياً لهذا الواقع .

مشكلة البحث

يمكن تحديد مشكلة البحث في مدى توافر المعايير الخاصة بالجودة في مواقع الفضائيات الفلسطينية على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) .

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول موضوعا حديثا بالنسبة لمواقع القنوات الفضائية الفلسطينية لاسيما فيما يتعلق بمعايير الجودة فضلا عن إمكانية الاستفادة من هذه المعايير في تحسين صورة المواقع الجديدة وأدائها الخاصة بالفضائيات .

أهداف البحث

يتمثل الهدف العام لهذا البحث في التعرف على معايير الجودة في المواقع الإلكترونية للقنوات الفضائية و سيتم التحقق من هذا الهدف عن طريق:-

- معرفة مدى توفر معايير جودة المواقع الإلكترونية الخاصة بمواقع الفضاءات الفلسطينية.
- تقديم تقويم لمعايير الجودة التي تعمل بها المواقع الإلكترونية الخاصة بمواقع الفضاءات عامة والفضائيات الفلسطينية خاصة.

تساؤلات البحث

- ما معايير الجودة التي يجب توافرها في مواقع القنوات الفضائية الفلسطينية على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)؟.
- ما مدى توفر معايير الجودة في المواقع الإلكترونية للقنوات الفضائية الفلسطينية على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)؟.
- ما أوجه النقص في معايير الجودة في المواقع الإلكترونية للقنوات الفضائية الفلسطينية على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)؟.

نوع البحث و منهجه و أدوات جمع البيانات

نوع البحث

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي تسعى إلى رصد المعلومات و البيانات ذات العلاقة بمعايير الجودة في المواقع الإلكترونية للفضائيات الفلسطينية و قيمتها العلمية و الوظيفية بهدف تقديم تفسير علمي يمكننا من الوصول إلى نتائج منطقية .

منهج البحث

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التفسيري لجمع البيانات و تحليلها و في إطاره سوف يتم استخدام أسلوب مسح وسائل الإعلام و هو نوع من الدراسات التي تسعى إلى التعرف على شخصية وسائل الإعلام من الجوانب الفنية و الإنتاجية و التكنولوجية و مدى الاستفادة من هذه الجوانب في نشر أو عرض أو إذاعة المواد الإعلامية المختلفة (٢).

أداة جمع البيانات

ثم تصميم استمارة تقويم لمعايير الجودة في المواقع الإلكترونية للفضائيات الفلسطينية ، و قد تكونت من ثلاثة أجزاء - الجزء الأول يحتوي على العناصر المكونة لمعيار جودة المحتوى أما الجزء الثاني فاحتوى على العناصر المكونة لمعيار جودة التصميم فيما اشتمل الجزء الثالث على العناصر المكونة لمعيار جودة سهولة الاستعمال .

مجتمع البحث و العينة

يتكون مجتمع البحث من جميع مواقع الإنترنت الخاصة بالفضائيات الفلسطينية التي تتوجه للشعب الفلسطيني بشكل عام دون تخصيص منطقة جغرافية معينة . وقد بلغ عددها بعد إجراء دراسة استطلاعية (٧) مواقع، و نظرا لتركيز الباحثة على دراسة نموذج يخص مواقع القنوات الفضائية الفلسطينية ستتم زيادة هذه المواقع بشكل يومي على رأس كل ساعة في اليوم، وذلك ضمن المدة المحددة للإطار الزمني للبحث. وهو ما يعني عمليا اتباع أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث والابتعاد عن العينة .

الإطار الزمني للبحث تبدأ الدراسة التحليلية لمواقع الفضائيات الفلسطينية من ١/١٠/٢٠١٧م الي ٣١/٣/٢٠١٨م ، و تم اختيار هذه المدة بحيث تواكب الدورة التلفزيونية لفصل الخريف لهذه الفضائيات .

التعريفات الإجرائية

أولا : تعريف مصطلحات الدراسة

الجودة:-

هي مدى مطابقة المواصفات للمتطلبات التي تلبى حاجات المستخدمين أو الزبائن للخدمة المقدمة .

الفضائيات الفلسطينية:-

هي القنوات الفضائية التي تحمل الهوية الفلسطينية سواء كانت تبث من داخل فلسطين ام من خارجها ، والتي تتوجه للشعب الفلسطيني دون تحديد بقعة جغرافية معينة .

معايير الجودة:-

هي مجموعة الشروط المنطقية علميا و التي يمكن من خلال تطبيقاتها تقويم مدى مطابقة الخصائص و المواصفات التي تمكّن الموقع الإلكتروني من أداء خدماته بشكل كامل .

ثانيا - تعريف المصطلحات الواردة في استمارة التقويم الخاصة بمعايير الجودة

• الحداثة :- و يقصد به مواكبة المعلومات للتطورات في مجالها الموضوعي بمعنى تحديث البيانات التي قد تتجدد أو تتغير على فترات زمنية متباعدة (٣).

- المحتوى شامل لوظائف الاتصال :- أي ان المحتوى يشمل جميع وظائف الاتصال وتنقسم إلى :-
 - الأخبار :- الأخبار التي تظهر على المواقع الإلكترونية التي تتبع الفضائيات الفلسطينية .
 - التقارير الإخبارية :- هي التقارير الإخبارية التي تظهر على المواقع الفضائيات و يعتمد التقرير على المادة الإخبارية التي تخدم فكرة واحدة بشكل أعمق من الخبر (٤) .
 - التوجيه والتثقيف :- وهي تقديم المعلومات التي تتضمن شروحا و تفسيرات للوقائع بهدف تثقيف الرأي العام و توجيهه باتجاه معين ، وهي تنقسم إلى :-
 - ✓ المقالات :- هي المقالات التي تظهر على المواقع الإلكترونية للفضائيات و يعتمد المقال على طرح فكرة أو رؤية خاصة لكاتبه تجاه أحد القضايا المختلفة .
 - ✓ الملفات :- هي طرح لموضوع أو قضية مختلفة من مختلف جوانبها باستخدام فنون صحفية مختلفة .
 - ✓ الدراسات :- هي طرح لأحد الموضوعات أو القضايا باستخدام أحد المناهج البحثية العلمية .
 - ✓ تحقيقات :- هي معالجة لمشكلة أو قضية من كافة جوانبها متضمنة المزاوجة بين الآراء و البيانات و المعلومات المرتبطة في تلك القضية بغية تقديم حل لها أو كشف عن أسبابها و ملامستها .
 - الإعلان :- هو تقديم المواقع الإلكترونية لإعلانات و يعتمد الإعلان على تقديم سلع أو أفكار أو خدمات مقابل أجر مدفوع .
 - الترفيه :- ويعني تقديم الموقع لوظيفة الترفيه و التي تهدف إلى تسليية مستخدمي الموقع و الترويح عنهم.
- تعدد اللغة و الثقافة : توفر التصفح بأكثر من لغة و مراعاته لاختلاف ثقافة المتصفحين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون إليها .
- التغطية :- و تعني شمول المحتوى للمعلومات التي ترتبط بالموضوعات المقدمة على الموقع .
- السلطة الفكرية: مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة من حيث توافر العنوان الفعلي للقناة على الموقع و تحديد اسم المؤلف عند نشر أية معلومات عن موضوع معين .
- الجاذبية : و هي تحقيق الإبداع و الابتكار في تصميم الموقع الإلكتروني ، ويقصد بالابتكار هو الاتيان بالجديد في تصميم الموقع الإلكتروني ، أما الإبداع فهو أن يكون التصميم منفردا و متميزا .
- خصائص الوسائط المتعددة : و يقصد بها خصائص ملفات الصورة و الفيديو و الصوت .
- بنية النص :- هي خواص النصوص المستخدمة في الموقع مكونة بذلك الشكل النهائي للنصوص في الموقع .
- السهولة: سهولة استخدام الموقع و إيجاد المعلومات و التصفح فيه.

- الاعتمادية : مناسبة عنوان الموقع للموقع و طبيعته و سهوله تذكره ، إضافة إلى تأمين الموقع لجميع الوظائف الداعمة للقناة الفضائية باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أو ليل.
- الميزات التفاعلية :- هي الخصائص أو الأدوات التي تمكن مواقع الفضاءات الفلسطينية من تحقيق التفاعل بين القائمين على تلك المواقع و مستخدميها من جهة و بين المستخدمين أنفسهم ، وتنقسم إلى :-
 - تفاعلية معلوماتية : ويقصد بها باستخدام الوصلات التشعبية (الهيبرتكتست) لربط المادة الخبرية بغيرها من المواد الإخبارية داخل الموقع و خاصة إحالة المستخدم إلى روابط أخرى داخل النص.
 - تفاعلية تواصلية : وتشمل مشاركة النص في مواقع التواصل الاجتماعي ، مشاركة النص في تطبيقات الهواتف الذكية، التواصل و الاتصال مع القائم بالاتصال، إضافة معلومات من قبل المستخدمين.
- الأمان و الخصوصية: وتعني الحصول على ثقة المستخدمين من خلال أمان العمليات و الخدمات التي يقدمه و الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم.
- التكيف على وفق الحاجة :عملية تكيف محتوى الموقع بحسب رغبة مستخدم معين وحاجته.

الإطار النظري للبحث

يستند هذا البحث على نظريتين هما :-

١- نظرية التصميم التفاعلي:-

ترى هذه النظرية أن الهدف من التصميم لتفاعلي هو خلق تطبيقات تمكن المستخدم من الوصول إلى النتائج و تحقيق الفائدة الموجودة بأفضل طريقة و صورة ممكنة(٥).

٢-تقنية قابلية الاستخدام

وضع جاكوب نيلسن (Jakob Nielsen) عشرة مبادئ يجب أن يلتزم بها مصممو و مطورو المواقع الإلكترونية و فقا لاحتياجات كل موقع ، و يمكن تلخيص تلك المبادئ فيما يلي :-

شفافية النظام ، الانسجام بين النظام و العالم الحقيقي للمستخدم، الثبات و المعيارية، مرونة و كفاءة المستخدم، منع الأخطاء ، الإدراك بدلا من الاستدعاء، نوعية المستخدمين من الموقع (المبتدئين و ذوى الخبرة)، الجوانب الجمالية و تطرف التصميم ، مساعدة المستخدم على التشخيص و التغلب على المشكلات ، المساعدة و التوثيق(٦) .

و تأسيسا على ما سبق ترى الباحثة أن تحقيق الجودة في المواقع الإلكترونية يجب أن ينطلق من ضمان توافر المواصفات التي تضمن تحقيق ما يلي :-

- تحقيق جمالية التصميم كون المواقع الإلكترونية هي أحد مكونات الاتصال البصري.

- تحقيق السهولة للمستخدم في الوصول للموقع .
- تحقيق القيمة الوظيفية و ذلك من خلال الاستفادة المثلى من الخدمات الإلكترونية المرتبطة بالمواقع الإعلامية عامة وتلك المرتبطة بمواقع للفضائيات خاصة.

نتائج الدراسة

جدول (١) يبين مدى توافر معيار جودة المحتوى في المواقع الإلكترونية الفضائيات الفلسطينية

| ع | موقع فضائية تلفزيون فلسطين | | موقع فضائية الأقصى | | موقع فضائية القدس | | موقع فضائية اليوم فلسطين | | موقع فضائية الفلسطينية | | موقع فضائية النجاح | | موقع فضائية هذا القدس | |
|------------------------------|----------------------------|-------|--------------------|----------|-------------------|-------|--------------------------|-------|------------------------|-------|--------------------|-------|-----------------------|------|
| | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % |
| حدائة المعلومات | ٦٨ | ٥٦,٦٧ | ٨٤ | ٧٢,٣٥ | ٦٢,٠٧ | ٧٨ | ٧٥,٠ | ٤٩ | ٤٢,٢٤ | ٨ | ٦,٦٧ | ٣٧ | ٣١,٩٠ | |
| المحتوى من حيث صلته بالوسيلة | ٧٧ | ٥١,٣٣ | ٥٤ | ٤٦,١٤ | ٣٧,٢٤ | ٣٨ | ٢٩,٢٣ | ٣٨ | ٢٦,٢١ | ٣٤ | ٢٦,٦٧ | ٣٢ | ٢٢,٠٧ | |
| معلومات عن حيث دعمه للوسيلة | ٣٣ | ٥٥,٠٠ | ٥٢ | ٤٢,٨٦ | ٦٢,٠٧ | ٤١ | ٧٨,٨٥ | ٢٩ | ٥٠,٠٠ | ٢١ | ٣٥,٠٠ | ٢٣ | ٣٩,٦٦ | |
| اسلوب بث البرامج | ٥٧ | ٦٣,٣٣ | ٥٥ | ٤٦,٨٦ | ٦٣,٢٢ | ٥٣ | ٦٧,٩٥ | ٤٣ | ٤٩,٤٣ | ٣٠ | ٢٣,٣٣ | ٤٢ | ٤٨,٢٨ | |
| المحتوى متنوع وسانطيا | ٦٨ | ٤٥,٣٣ | ٧١ | ٤٧,١٤ | ٤٨,٩٧ | ٧٣ | ٥٦,١٥ | ٦٧ | ٤٦,٢١ | ٦٩ | ٤٦,٠٠ | ٨٤ | ٥٧,٩٣ | |
| الاخبار | ١٧٢ | ٥٧,٣٣ | ٨٤ | ٣٠,٠٠ | ١٧٨ | ١٦٠ | ٦١,٣٨ | ١٦٠ | ٣٤,١٤ | ٦٨ | ٢٦,٦٧ | ٧٧ | ٢٦,٥٥ | |
| المحتوى شامل لوظائف الاتصال | ٦ | ٥,٠٠ | ٦١ | ٥٤,٤٧ | ٣٣,٦٢ | ١٠٤ | ١٠٠,٠٠ | ١٩ | ١٦,٣٨ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | |
| الاعلان | ١٩ | ٩,٠٥ | ٥٣ | ٤٩,٢٧,٠٤ | ٢٤,٤١ | ٣٨ | ١٨,٦٨ | ١٨ | ٨,٨٧ | ٢٦ | ١٢,٣٨ | ٢٣ | ١١,٣٣ | |
| الترفيه | ٠ | ٠,٠٠ | ١ | ١,٧٩ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٣ | ٥,١٧ |
| تعدد اللغة والثقافة | ٢٨ | ٤٦,٦٧ | ٢٣ | ٤١,٠٧ | ٤٤,٨٣ | ٢٥ | ٤٨,٠٨ | ٢٥ | ٤٣,١١ | ٢٧ | ٤٥,٠٠ | ٢٦ | ٤٤,٨٣ | |
| التغطية | ٢٠ | ٢٢,٢٢ | ٢٣ | ٥٣,٥٧ | ٥٨,٦٢ | ٤٦ | ٥٨,٩٧ | ٥٨,٩٧ | ٢٦,٤٤ | ٢٦ | ٢٦,٤٤ | ٣١ | ٣٥,٦٣ | |
| الدقة | ١١٨ | ٧٨,٦٧ | ٤٥ | ٦٨,٥٧ | ١٢٠ | ١٢٠ | ٧٠,٧٧ | ٢٣ | ٧٧,٢٤ | ١٣١ | ٨٧,٢٤ | ١٣١ | ٩٨,٦٢ | |
| السلطة الفكرية | ٦٨ | ٣٧,٧٨ | ٩٦ | ٤٥,٢٤ | ٤٥,٤٠ | ٧٩ | ٤٧,٤٤ | ١١٢ | ٤٥,٤٠ | ٦١ | ٣٣,٨٩ | ٧٠ | ٤٠,٢٣ | |
| معيار جودة المحتوى | ٧٣٤ | ٤٢,١٨ | ٧٢٩ | ٤٤,٨٩ | ٨٣٠ | ٤٩,٣٥ | ٨١٨ | ٥٤,٢٤ | ٧٩ | ٣٥,٧٣ | ٥٠ | ٢٨,٨٩ | ٣٥,١٤ | |

تظهر بيانات الجدول (١) الآتي:-

أ. حافظ موقعا فضائية (الأقصى) و (فلسطين اليوم) على مستوى متقارب من حيث قيامها بتحديث المادة الإخبارية و البرامجية على موقعها. فيما تراجع موقع قناة النجاح عن قيامه بالتحديث وقد يرجع السبب في ذلك إلى كون موقعي فضائيتنا (الأقصى) و (فلسطين اليوم) يتبعان مؤسستين إعلاميتين ، بينما موقع فضائية (النجاح) يتبع مؤسسة تعليمية هي جامعة النجاح.

ب. يتفوق موقع فضائية (تلفزيون فلسطين) من حيث قيامه بالتعريف بالقناة وتقديمه معلومات عنها في حين تحصلت جميع مواقع القنوات الاخرى على نسب متدنية في هذا المبدأ وقد يعود السبب في ذلك إلى كون موقع قناة تلفزيون فلسطين يتبع قناة حكومية معروفة حين باقي المواقع تتبع فضائيات حزبية أو شبه حزبية باستثناء موقع فضائية (النجاح) وهو ما يمكن أن يفسر على أن هذه المواقع تعتمد على اسم القناة الفضائية في التعريف بها .

ت. تدعم معظم مواقع القنوات الفضائية الفلسطينية الوسيلة الإعلامية التابعة لها وذلك من خلال توفير معلومات عن برامج القناة وجدول عرض باستثناء موقعي قناة (النجاح) وقناة (هنا القدس) اللتين حصلتا على نسب متدنية في هذا المبدأ.

ث. تؤمن معظم مواقع القنوات الفضائية مشاهدة البث الحي لبرامجها وهو ما يتفق مع دراسة (المتولي) حول المواقع الإلكترونية للفضائيات العربية والصحف الإلكترونية والمواقع الإخبارية والتي توصلت إلى أن المواقع الإلكترونية للفضائية تقدم خدمة البث الحي لبرامجها (٧) ، فيما توفر بعض المواقع خدمة الأرشيف للبرامج كمواقع فضائيات (فلسطين) و(فلسطين اليوم) و (النجاح) و (هنا القدس).

• المحتوى شامل لوظائف الاتصال

أ. حافظ كلا من موقعي فضائية (القدس و فلسطين اليوم) على تفوقهما من حيث الشمول لمختلف أنواع الأخبار السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية وقد يرجع ذلك لكونها تبثان من خارج فلسطين.

ب. طبّق موقع فضائية (فلسطين اليوم) مبدأ التوجيه والتثقيف بشكل كامل يليه موقع قناة الأقصى وقد يعود السبب في ذلك إلى كون الموقعين يتبعان لقنوات فضائية حزبية فيما تراجع تطبيق هذ المبدأ في مواقع القنوات الأخرى .

ت. الإعلان : تراجع معظم مواقع القنوات الفضائية الفلسطينية في تطبيق هذ المبدأ وهو ما يشير إلى أن هذه المواقع تعتمد على المؤسسات التابعة لها فيما يخص التمويل .

ث- الترفيه : سجلت مواقع القنوات الفضائية نسباً متدنية في هذ المبدأ و قد يرجع السبب في ذلك إلى الظروف الصعبة التي يعيشها شعب فلسطين و المتمثلة في الاحتلال والحصار.

– فشلت جميع القنوات الفضائية في تطبيق مبدأ تعدد اللغة و الثقافة وهو ما يشير إلى تبعية هذه المواقع لقنوات فضائية تتوجه بالأساس للمواطن الفلسطيني بشكل خاص و العربي بشكل عام و عدم رغبتها في التوجه للمواطن الغربي .

– تتصدر موقع فضائية (هنا القدس) بتطبيق مبدأ الدقة ، وبشكل عام يمكننا القول أن معظم مواقع القنوات الفضائية حققت نسباً مرتفعة في تطبيق هذ الموقع.

– جاء موقع فضائية (فلسطين اليوم) في المركز الأول من حيث تطبيق مبدأ السلطة الفكرية

فيما تساوى كل من موقع فضائية (الأقصى) و (القدس) و (الفلسطينية) في تطبيق هذا المبدأ وذلك بنسبة ٤٥٪ لكل واحد منهم.

– يأتي موقع فضائية (فلسطين اليوم) في المرتبة الأولى من حيث توافر معيار الجودة في المحتوى وذلك بنسبة ٥٤,٢٤٪ يليه موقع قناة القدس بنسبة ٤٩,٣٥٪ و ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى كون الفضائيتين تبثان من خارج فلسطين الأمر الذي قد يكون له الدور في توافر إمكانيات جودة المحتوى فيها.

– تتقارب كل من نسبة جودة المحتوى كل من فضائية الأقصى وفضائية تلفزيون فلسطين ، وربما يرجع السبب في ذلك كون القناتين تمثل كل منها السلطة الحاكمة في كل من الضفة الغربية و قطاع غزة.

جدول (٢) يبين مدى توافر معيار جودة التصميم في المواقع الإلكترونية للفضائيات الفلسطينية

| موقع فضائية هنا القدس | موقع فضائية النجاح | موقع فضائية الفلسطينية | موقع فضائية فلسطين اليوم | موقع فضائية القدس | موقع فضائية الأقصى | موقع فضائية تلفزيون فلسطين | معايير جودة التصميم |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| ك | ك | ك | ك | ك | ك | ك | |
| ١٣,٧٩ | ٠,٠٠ | ١٣,٤٥ | ١١,٥٤ | ٦,٩٠ | ١٤,٢٩ | ٢٣ | الجاذبية والابتكار |
| ٥٦,٥٥ | ٨٢ | ٥٨,٦٧ | ٥١,٧٢ | ٤٧,٦٩ | ٤٦,٤٣ | ٨٨ | الملاءمة |
| ٩٦,٥٥ | ٩٠,٠٠ | ٧٢,٤٢ | ٤٤,٢٣ | ٨٩,٦٦ | ٧١,٤٣ | ٥٠ | اللون |
| ٥٨,٦٢ | ٨٥ | ٦٠,٦٧ | ٥٥,١٧ | ٥٨,٤٦ | ٥٧,١٤ | ٨٧ | مواصفات الوسائط المتعددة |
| ٨٨,٧٩ | ١٠٣ | ١٣,٤٥ | ٨٨,٧٩ | ٩٣,٢٧ | ٧٥,٠٠ | ١١٠ | النص |
| ٦٦,٩٤ | ٣٣٠ | ٥٦,٢٢ | ٦١,٠٥ | ٥٩,٠٥ | ٥٧,٣٥ | ٣٥٨ | معايير جودة التصميم |

تظهر بيانات الجدول (٢) والخاص بمعايير جوده التصميم النتائج التالية :-

- حقق موقع فضائية (تلفزيون فلسطين) المرتبة الأولى من حيث الابتكار في التصميم بنسبة بلغت ٧٦,٦٧٪ فيما سجلت باقي المواقع عينة الدراسة نسباً متدنية في هذا المؤشر، وقد يعود ذلك إلى كون هذا الموقع الأول في تأسيسه مقارنة بباقي المواقع، إضافة إلى كونه موقعاً إلكترونياً يتبع التلفزيون الرسمي الذي تمتلكه السلطة الفلسطينية.
- تصدر موقع فضائية (القدس) مواقع القنوات الأخرى من حيث الملاءمة والتي تشمل على ملاءمة الصور والوظائف المستخدمة لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع وقد يرجع ذلك إلى كون الموقع يتبع قناة تبث من خارج فلسطين
- اهتمت معظم مواقع الدراسة باستخدام الألوان الفاتحة كأرضيات وعدم تعدد الألوان للنصوص داخل الصفحة وهو ما يتفق مع دراسة (تربان - لبد) التي توصلت إلى أن معظم استخدام

الألوان في المواقع الإخبارية الفلسطينية جاء في الأرصيات ولم يتم استخدامها في النصوص إلا بنسب متدنية لم يتجاوز ١٠٪ (٨).

- حظى استخدام العنصر الخاص بمواصفات الوسائط المتعددة بنسب عالية في جميع مواقع الفضائيات موضع التحليل وهو ما يتفق مع دراسة (تربان - لبد) (٩) و(قشور - بشير) (١٠) - والتين توصلتا إلى استخدام تلك الوسائط بنسب عالية في كل من المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية و المواقع الإلكترونية التابعة ل (بي بي سي و سي إن إن) بنسب عالية.
- تم تطبيق العنصر الخاص بمواصفات النص بشكل جيد في معظم مواقع الفضائيات موضع الدراسة باستثناء موقع فضائية (النجاح) ويمكن إرجاع السبب في ذلك إلى حداثة ظهور تلك الفضائية و الموقع الخاص بها مقارنة ببقية فضائيات الدراسة.
- أحتل موقع فضائية (القدس) أعلى نسبة في تطبيق معيار جودة التصميم وذلك بنسبة ٧٢,٢١٪ وهو ما يشير الي مراعاة الموقع للأسس العملية في التصميم.

جدول (٣) يبين مدى توافر معيار جودة سهولة التعامل في المواقع الإلكترونية للفضائيات الفلسطينية

| موقع فضائية هنا القدس | موقع فضائية النجاح | | موقع فضائية الفلسطينية | | موقع فضائية فلسطين اليوم | | موقع فضائية القدس | | موقع فضائية الأقصى | | موقع فضائية تلفزيون فلسطين | | ك | | |
|-----------------------|--------------------|-----|------------------------|-----|--------------------------|-----|-------------------|-----|--------------------|-----|----------------------------|-----|-------|-----|-----------------------------|
| | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | | | |
| | ٤٣,١٠ | ٥٠ | ٥١,٦٧ | ٦٢ | ٥٣,١٠ | ٥٨ | ٦٥,٣٩ | ٦٨ | ٦٠,٣٥ | ٧٠ | ٥٢,٦٨ | ٥٩ | ٦٠,٠ | ٧٢ | سهولة |
| | ٥٠,٣٤ | ٧٣ | ٥٠,٦٧ | ٧٦ | ٢٦,٤٤ | ٧٧ | ٦٢,٣١ | ٨١ | ٦٢,٠٧ | ٩٠ | ٥٣,٥٧ | ٧٥ | ٥٤,٦٧ | ٨٢ | الاعتمادية |
| | ٥٦,٣٢ | ٤٩ | ٣١,١١ | ٢٨ | ١٢,٠٧ | ٢٣ | ٣٥,٩٠ | ٢٨ | ٥٥,١٧ | ٤٨ | ٤٧,٦٢ | ٤٠ | ٣٣,٣٣ | ٣٠ | التفاعلية المعلوماتية |
| | ٤٦,٥٥ | ٢٧ | ٤٨,٣٤ | ٢٩ | ٤٨,٢٨ | ٢٦ | ٤٤,٢٣ | ٢٣ | ٤٨,٢٨ | ٢٨ | ٤٤,٦٥ | ٢٥ | ٥٠,٠٠ | ٣٠ | المشاركة في مواقع التواصل |
| | ١٧,٢٤ | ١٠ | ٢٠,٠٠ | ١٢ | ٠,٢٤ | ٧ | ٤٨,٠٨ | ٢٥ | ٤٤,٨٣ | ٢٦ | ٣٣,٩٣ | ١٩ | ٢٠,٠٠ | ١٢ | المشاركة في تطبيقات الهواتف |
| | ٤٤,٨٣ | ٢٦ | ٥١,٦٧ | ٣١ | ٢٢,٢٨ | ٢٨ | ٤٨,٠٨ | ٢٥ | ٤٨,٢٨ | ٢٨ | ٤٢,٨٦ | ٢٤ | ٧٦,٦٧ | ٤٦ | التواصل والاتصال |
| | ١٨,١٠ | ٢١ | ١٩,١٧ | ٢٣ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٩٦ | ١ | ١٨,١٠ | ٢١ | ٣,٥٧ | ٤ | ٠,٨٣ | ١ | إضافة معلومات |
| | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٥,٣٦ | ٣ | ٠,٠٠ | ٠ | الأمان والخصوصية |
| | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٠,٠٠ | ٠ | ٧,١٤ | ٢ | ٠,٠٠ | ٠ | تكيف المحتوى وفق الحاجة |
| | ٤٠,٥٩ | ٢٥٦ | ٣٧,٢٠ | ٢٧٩ | ٣٣,٦٦ | ٢١٩ | ٣٨,٦٦ | ٢٥١ | ٤٢,٩٠ | ٣١١ | ٣٥,٨٦ | ١١٣ | ٣٦,٣٥ | ٢٧٤ | معيار سهولة التعامل |

المميزات التفاعلية التفاعلية التوافقية

تشير بيانات الجدول رقم (٣) إلى ما يأتي:-

- تتفق معظم مواقع القنوات الفضائية في تطبيق سهولة استخدام و ايجاد المعلومات و التصفح فيه وهو ما يتفق مع نتائج الدراسة التي أجراها كل من (قشور وبشير) حول موقعي (بي بي سي) و (سي سي إن إن) (١١)
- طبقت مواقع القنوات الفضائية الفلسطينية مبدأ الاعتمادية بنسب متفاوتة حيث تساوت النسبة التي تحصل عليها موقعي فضائيتا (القدس و فلسطين اليوم) وهي ٦٢٪ فيما تقاربت النسبة التي تحصلت عليها مواقع القنوات الفضائية التي تبث من الداخل الفلسطيني (تلفزيون فلسطين، الأقصى، النجاح، هنا القدس).
- فيما يتعلق بمبدأ الميزات التفاعلية داخل الموقع فتم تطبيقه داخل مواقع هذه الفضائيات كما يلي:
 - أ. اختلفت مواقع الفضائيات موضع التحليل في تطبيق مبدأ التفاعلية المعلوماتية حيث تقاربت النسب التي حققها كل من موقع فضائية (تلفزيون فلسطين) و موقع فضائية (القدس) و موقع فضائية (هنا القدس) فيما حصلت كل من موقع فضائية (النجاح) و (الفلسطينية) و (فلسطين اليوم) على نسب متدنية في هذ المجال وتباين هذه النتيجة مع دراسة كل من (قشور وبشير) حول موقعي فضائيتا (بي بي سي و سي إن إن) اللتين تضمنتا روابط تشعبية لربط المادة الخبرية بغيرها من المواد و تميز تلك الروابط و وضوحها (١٢).
 - ب. استخدمت مواقع الفضائيات الفلسطينية خاصية المشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك و تويتر) وهي بذلك تتفق مع نتائج دراسة (تربان و لبد) (١٣) ودراسة (بشير وقشور) (١٤) والتي توصلت إلى أن كل من المواقع الإخبارية الفلسطينية ومواقع قناتي (بي بي سي و سي إن إن) لها حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي .
 - ج. يتباين تطبيق بند مشاركة الموقع في تطبيقات الهواتف الذكية وقد يعود ذلك لاختلاف الإمكانيات المادية و التقنية التي يتمتع بها موقع كل فضائية ولكن بشكل عام يمكن القول بأن هذه المواقع تواكب التطبيقات الحديثة.
 - د. حققت معظم القنوات الفضائية خدمة البريد الإلكتروني للتواصل مع القائم بالاتصال في الموقع وإن كانت تجربة الباحثة تؤكد عدم فعالية هذ البريد كما لاحظت الباحثة إغفال جميع مواقع الفضائيات الفلسطينية لوجود بريد إلكتروني مع محرر المادة الإعلامية داخل الموقع .
 - هـ. حققت معظم المواقع نسبا متدنية في تطبيق مبدأ وجود ساحات للمواقع وتختلف هذه النتيجة مع التي توصل إليها (الميتمي و سعدان) والتي أشارت إلى تقديم معظم مواقع القنوات التلفزيونية الخليجية خدمة المنتديات و المدونات باستثناء موقع تلفزيون عُمان (١٥) كما لا تتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة فارس الخطاب و التي أجراها حول موقع العربية نت في عام ٢٠٠٧م والتي خلصت إلى توفر منتديات للنقاش في الموقع المذكور (١٦).

وتعزو الباحثة هذا التباين إلى: الفارق الكبير في الإمكانيات المادية التي تمتلكها المواقع الإلكترونية التابعة للفضائيات الفلسطينية مقارنة بمواقع القنوات التلفزيونية الخليجية موقع قناة (العربية) ، فضلاً عن اعتماد الجمهور الفلسطيني سواء في الداخل الفلسطيني أو في الشتات على مواقع التواصل الاجتماعي بوصفها وسيلة من وسائل الاتصال والتواصل مع ٧٥٪ بنسبة وذلك بحسب تقرير وسائل التواصل الاجتماعي والرقمي في فلسطين لعام ٢٠١٧م (١٧).

- تراجعت جميع مواقع الفضائيات الفلسطينية في تطبيق مبدأ الأمان والخصوصية باستثناء موقع فضائية (الأقصى) حيث لم تتجاوز نسبة تطبيقه في ذلك الموقع ٧,١٤٪.
 - فشلت جميع مواقع الفضائيات موضع التحليل في تطبيق مبدأ التكيف وفق الحاجة وهوما يختلف مع دراسة (قشور وبشير) التي توصلت إلى توفير موقع الـ بي بي سي عربي إمكانية الوصول وتكييف المحتوى لذوي الاحتياجات الخاصة (١٨).
 - تصدر موقع فضائية (القدس) مواقع الفضائيات الأخرى الأخرى من حيث توافر معيار سهولة التعامل وذلك بنسبة ٤٢,٩٠٪ يليه موقع فضائية (فلسطين اليوم) بنسبة ٣٨,٦٢٪ وهو ما يشير إلى الإمكانيات التقنية التي يمتلكها موقع الفضائيتين اللتين تبثان من خارج فلسطين وهو ما يتفق مع النتائج التي توصلنا إليها في نتائج الجدول رقم (٢)
 - تتقارب نسب توفر معيار جوده سهولة التعامل في كل من موقعي (فضائية تلفزيون فلسطين وفضائية الأقصى) من حيث توافر معيار جوده سهولة التعامل.
- الجدول (٤) يبين مدى توافر معايير الجودة في المواقع الإلكترونية للفضائيات الفلسطينية

| موقع فضائية | موقع فضائية الأقصى | | موقع فضائية القدس | | موقع فضائية فلسطين اليوم | | موقع فضائية الفلسطينية | | موقع فضائية النجاح | | موقع فضائية هنا القدس | |
|------------------------|--------------------|-------|-------------------|-------|--------------------------|-------|------------------------|-------|--------------------|-------|-----------------------|-------|
| | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ | ك | ٪ |
| معايير جودة المحتوى | ٧٣٤ | ٤٢,١٨ | ٨٣٠ | ٤٤,٨٩ | ٨١٨ | ٥٤,٢٤ | ٦٠١ | ٣٥,٧٣ | ٥٠١ | ٢٨,٧٩ | ٥٩١ | ٣٥,١٤ |
| معايير جودة التصميم | ٣٨٥ | ١١,٣٩ | ٣٥٦ | ٥٧,٣٥ | ٢٦١ | ٥٩,٠٥ | ٣٠١ | ٦١,٠٥ | ٣٤٤ | ٦٧,٤٥ | ٣٣٠ | ٦٦,٦٤ |
| معايير سهولة التعامل | ٢٥٦ | ٥٣,٣٦ | ٣١١ | ٣٥,٨٦ | ٢٥١ | ٣٨,٦٢ | ٢١٩ | ٣٠,٢١ | ٢٧٩ | ٣٧,٢٠ | ٢٥٦ | ٣٥,٣١ |
| معايير الجودة بشكل كلي | ١٣٣٦ | ٤٥,٥٢ | ١٢٥٢ | ٤٤,٧٥ | ١٤٦٧ | ٥١,٦٢ | ١٢٢١ | ٣٨,٦٢ | ١٢٢٤ | ٣٧,٤٧ | ١١١٧ | ٤٠,٥٩ |

تشير بيانات الجدول رقم (٤) والخاصة باستخدام معايير الجودة في مواقع الفضائيات الفلسطينية إلى ما يلي :-

١. تقارب كلا من موقع فضائية (القدس) و (فلسطين اليوم) في تطبيق معايير الجودة بشكل كلي حيث بلغت نسبة تطبيقها لمعايير الجودة ٥١,٦٢% و ٥١,٥١% كلا على التوالي وقد يرجع السبب في ذلك إلى امتلاكها مقومات تقنية وبشرية كبيرة كونها تبثان خارج فلسطين.
٢. على الرغم من تقارب موقعي فضائية (القدس) و فضائية (فلسطين اليوم) في تطبيق معايير الجودة بشكل كلي إلا أنهما يختلفان في تحقيق معايير الجودة بشكل جزئي حيث يحقق موقع فضائية (القدس) المرتبة الأولى في تطبيق معيار جودة التصميم فيما يحتل موقع فضائية (فلسطين اليوم) المرتبة الأولى في تطبيق معيار جودة المحتوى وقد يعود ذلك لاختلاف القائمين على هذين الموقعين.
٣. في المرتبة الثانية جاء كل من موقع فضائية (تلفزيون فلسطين) وموقع فضائية (قناة الأقصى) بنسب متقاربة حيث بلغت نسبة تطبيق موقع فضائية (تلفزيون فلسطين) لمعايير الجودة بشكل كلي بنسبه ٤٥,٥٣% بينما جاء تطبيق موقع فضائية (الأقصى) لتلك المعايير بشكل كلي بنسبة ٤٤,٥٣% وتعزو الباحثة هذه النتيجة المتقاربة لأن كلا الموقعين يمثلان السلطة التنفيذية في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة .
٤. في المراتب الأخيرة جاء كل من موقع فضائية (النجاح) وموقع فضائية (الفلسطينية) من حيث تطبيقها لمعايير الجودة وقد يرجع السبب في ذلك لحدثة انطلاق البث الفضائي لتلك القناتين مقارنة بالقنوات الفضائية عينة الدراسة.

النتائج

١. تتباين مواقع الفضائيات الفلسطينية في تطبيق معايير الجودة الخاصة بالمواقع الإلكترونية للفضائيات ويرجع ذلك لعدة أسباب من أبرزها :-
 ١. اختلاف التوجهات الفكرية والسياسية للقائمين بالاتصال.
 ٢. الإمكانيات المادية المتدنية لتلك الفضائيات والتي تنعكس على المواقع التابعة لها.
 ٣. التوزيع الجغرافي لأماكن بث هذه الفضائيات والمواقع التابعة لها.
 ٤. تتسم مواقع الفضائيات والمواقع التابعة لها.
 ٥. تتسم مواقع الفضائيات الفلسطينية بأنها واجهات إلكترونية للقنوات الفضائية - فرضته ظروف التكنولوجيا الحديثة حيث لم تحاول الاستفادة من الإمكانيات التي تتيحها شبكة الإنترنت في تعزيز جودة المحتوى ، ومن أبرز الشواهد على ذلك ما يأتي:-
 ٦. غلبة المحتوى الإخباري على تلك المواقع مقابل ضعف المحتوى التثقيفي في تلك المواقع.
 ٧. عدم مخاطبة العالم الخارجي والاكتفاء بالجمهور الفلسطيني والعربي.
 ٨. عدم الاستثمار الأمثل للميزات التفاعلية التي يوفرها الإنترنت حيث لا يوجد تفاعل بين مستخدمي الموقع والقائم بالاتصال أو بين المستخدمين أنفسهم.
 ٩. يوجد تطور في لغة الاتصال البصري الخاص بمواقع الفضائيات الفلسطينية حيث كان معيار

جودة التصميم هو الأعلى تطبيقاً في مواقع تلك الفضائيات.

١٠. تعاني مواقع الفضائيات الفلسطينية من ضعف الإمكانيات التقنية وهو ما انعكس في انخفاض تطبيق معيار جودة سهولة التعامل مقارنةً بباقي معايير الجودة الأخرى.

التوصيات

١. الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الخاصة بمواقع الفضائيات في مواقع الفضائيات الفلسطينية وخاصة معياري جودة المحتوى ، ومعيار سهولة التعامل .
٢. الاستفادة المثلى من الإمكانيات التقنية التي توفرها شبكة الإنترنت .
٣. إكساب مواقع الفضائيات الفلسطينية هوية بصرية وجمالية مميزة وذلك عن طريق تطوير لغة الاتصال البصري الخاصة بتصميم مواقع تلك الفضائيات .

المراجع والمصادر

١. بدون اسم «ثلاثا قنوات التلفزيون الفضائية في العالم العربي تمتلك مواقع الكترونية» «٢٤ سبتمبر ٢٠١٣ موقع المرشدين العرب رابط الموضوع <http://www.arabadvisors.com/pressers/pressers> -٢٤٠٩١٣.htm
٢. سمير حسين، بحوث الاعلام ، عالم الكتب ١٩٩٩، ص١٥٧.
٣. ناصر الرحامنة، الاتجاهات الإعلامية الحديثة في الصحافة الالكترونية ، السلط ، ٢٠١٦ ، ص ٩٦-٩٩.
٤. محمد عوض الله – رفيدة صالح، أثر جمالية تصميم المواقع الالكترونية التسويقية على زيادة حجم المبيعات: دراسة على موقع شركة كليك جرافكس، مجلة العلوم الإنسانية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد الثالث – ٢٠١٥، ص ٢٧٩.
٥. Siang.y.s في شهد حميض ، واقع تصميم واجهات المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية العمارة والتصميم - جامعة الشرق الأوسط ، ٢٠١٧ ، ص ١٢.
٦. Nielsen في أمل قشور - عماد بشير ، أساليب تقديم المحتوى في المواقع الإلكترونية الإخبارية الناشرة بالعربية وتقييم خدماتها : بي بي سي عربي وسي أن أن نموذجا ، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العشرون لجمعية المكتبات المتخصصة ، الدوحة ، ٢٥-٢٧ مارس ، ٢٠١٤ ، ص ٣-٤.
٧. أمال المتولي(محرر) ، الفضائيات العربية ومتغيرات العصر: أعمال المؤتمر الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الاعلام ، القاهرة ، ٢٠٠٥، ص٤٦١.
٨. ماجد تريان – عيبر ليد ، تصميم وإخراج المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية: دراسة تحليلية مقارنة ، مجلة العلوم الإنسانية – الجامعة الإسلامية غزة ، العدد ٢٥-٢٠١٧، ص ١٣٣
٩. نفس المرجع السابق ، ص ١٣٧.
١٠. أمل قشور-عماد بشير ، مرجع سابق ، ص ٢٧-٢٨.
١١. نفس المرجع السابق ، ص ٢٤.
١٢. نفس المرجع السابق ، ص ١١.
١٣. ماجد تريان – عيبر ليد ، مرجع سابق ، ص ١٣٤.
١٤. أمل قشور-عماد بشير ، مرجع سابق ، ص ٢٣.
١٥. معين الميتمي ، فؤاد سعدان ، دلالات استخدام أساليب بناء الإقناع في تصميم المواقع الإذاعية والتلفزيونية الخليجية: دراسة تحليلية مقارنة ، المجلة العربية لعلوم الاعلام والاتصال ، العدد السابع عشر – مايو ٢٠١٧ ، ص ٣٥٣.
١٦. فارس الخطاب ، الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٢، ص ١٥٨.
١٧. تقرير وسائل التواصل الاجتماعي والرقمي في فلسطين ٢٠١٧ ، Concepts – Social Studio ، ص ١٩.
١٨. أمل قشور-عماد بشير ، مرجع سابق ، ص ٢٤.