

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الجزائرية دراسة ميدانية من وجهة نظر طلاب جامعة سطيف2

Social media in the development of public relations practice in Algerian universities:

A Field Study from the Perspective of Students at Sétif2 University

د. جلول خلاف

Dr. Djelloul Khellaf

جامعة محمد أمين دباغين سطيف2، سطيف، الجزائر

khellafdjelloul@yahoo.fr

ملخص

معلومات حول المقال

تاريخ الاستلام 2023-07-19

تاريخ القبول 2024-05-21

الكلمات المفتاحية

شبكات التواصل الاجتماعي

العلاقات العامة

العلاقات العامة الجامعية

الجامعة

أصبحت الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في علوم الاعلام والاتصال، ضرورة ملحة في عمل الإدارة ومسؤولي العلاقات العامة، نظرا لما تؤديه هذه التقنية في دعم واتمام مهام العلاقات العامة، كتوجيه الرأي العام، وإدارة سمعة المؤسسة وزيادة كفاءتها، وتحسين صورتها، وهو ما سعت إليه هذه الدراسة من خلال تساؤل الاشكالية الذي انطلقت منه وهو: التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة بالجامعة الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية على طلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة سطيف2، وقد سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: مدى استخدام الطلبة لمواقع التواصل الاجتماعي لممارسي العلاقات العامة التابعة للجامعة، وكذا معرفة فوائد استخدام هذه الشبكات بالنسبة للطلاب. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة جمع البيانات، الاستثمار التي طبقت على عينة (120) من طلبة الكلية للإجابة على سؤال الاشكالية: وقد عولجت البيانات باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المعروفة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

أن الجامعة تحظى بشكل عام بتفاعل جيد من الطلاب عبر مواقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومات والأخبار والفعاليات، وتعد صفحة الجامعة على الفيسبوك أكثر الشبكات استخداما، كما كشفت الدراسة أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يعتبر وسيلة فعالة في تحسين العلاقة الجامعية وتسهيل التواصل بين الطلاب والجامعة.

1- الإشكالية

الممارسة من قبل الإدارة تجاه جمهورها الداخلي والخارجي على السواء، فقد انعكست هذه التطورات على مجال ممارسة العلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية للمؤسسات والمنظمات المختلفة، وبالرغم من أن الهدف الأساسي الذي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقه، وهما تضمنته معظم التعريفات في أن العلاقات العامة هي تحقيق الفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها (Understanding Mutual). إلا أن تحقيق هذا الهدف يحتاج إلى تفاعل وحوار بين المنظمات وجمهورها.

تمثل العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية مرتبطة بالإنسان منذ نشأته، لكنها تطورت حتى أصبحت من أحدث مفاهيم العصر نتيجة للتطور التكنولوجي، حيث ظهرت الحاجة إليها لدى المنظمات باختلاف أشكالها وأنواعها، وأصبحت جوهرية الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسات، التي أدركت ضرورة التواصل مع جماهيرها.

إن الحديث عن العلاقات العامة اليوم، هو الحديث عن سمعة المؤسسة وتطويرها، من خلال الأنشطة الاتصالية

الاسئلة الفرعية:

-ما معدل استخدام طلاب جامعة سطيف 2 لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة؟
-هل هناك فوائد لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة للجامعة من وجهة نظر طلاب جامعة سطيف2؟
-كيف يتفاعل الطلاب مع الخدمات والموضوعات التي تعرضها جامعة سطيف2 عبر موقعها الالكتروني وصفحتها على الفيسبوك؟

2-أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من اعتبارات عدة أهمها:
-تتمثل أهمية الدراسة في أهمية العلاقات العامة في الساحة الجامعية كونها تعتبر عنصراً هاماً وفعالاً يساهم في بروز وجه الجامعة، وتعزيز سمعتها، وتحقيق تواصلها مع الجمهور، فمن خلال استراتيجيات العلاقات العامة، يمكن للجامعة بناء علاقات إيجابية مع الطلاب والأساتذة والموظفين، والمجتمع بشكل عام.
-الاهتمام المتزايد بشبكات التواصل الاجتماعي وزيادة عدد مستخدميها، خاصة من قبل المؤسسات، الأمر الذي يقضي بأهمية إجراء دراسات لفهم آليات استخدامها.
-فهم كيفية تأثير هذه الشبكات على تشكيل القيم والاتجاهات لدى الأفراد والمجتمع فعندما يتم فهم هذا الدور بشكل جيد، يمكن للقائمين على وضع السياسات، استخدام هذه المعرفة لاتخاذ قرارات مستندة صائبة وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف محددة في مجال العلاقات العامة.
-فهم أساليب التواصل بين ممارسي العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي داخل الجامعة فهو يعتبر أمراً حيوياً في عصر التكنولوجيا الحديثة، فيمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتشمل إنشاء صفحات رسمية للجامعة على منصات التواصل الاجتماعي يسمح بنشر محتوى جذاب ومثير للاهتمام يتناسب مع جمهور الجامعة للتفاعل معهم عبر التعليقات والردود على استفساراتهم واستجابة لاحتياجاتهم.
-تحسين صورة الجامعة من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل فعال وبناء.

3-أهداف الدراسة

«يعتبر الاتصال في كل مؤسسة مجالاً هاماً يقوم على مرتكزات وسبل من شأنها تسهيل أداء المهام والواجبات، إذ تغدو وسائل الاتصال واحدة من الأدوات الهامة للعلاقات العامة والتي لا يمكن لهذا الجهاز الاستغناء عنها لأنها بكل بساطة تمثل القنوات التي تصل بين المؤسسة وجمهورها» (سرحان و فخر الدين، 2021)، فأصبح لزماً على ممارسي العلاقات العامة في ضوء التطور الحادث في التكنولوجيا، إعادة التفكير في استراتيجيتهم الاتصالية وتوظيف هذه التكنولوجيا لما يخدم مصلحة المؤسسة، ومع ظهور «وسائل التواصل الاجتماعي»، استفادت المنظمات من هذه الصفحات في التواصل مع الجماهير. وأصبحت المؤسسات تستعين بها في مختلف الأنشطة والوظائف.
تؤكد الدراسات الحديثة ولا سيما المتعلقة ببحث دور العلاقات العامة في المنظمات، أن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت أكثر شهرة وأهمية في مجال العلاقات العامة في المؤسسات. فهذه الشبكات من بين الخدمات الرئيسية التي توفرها الإنترنت لتعزيز ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسات. من خلال مساهمتها في تحقيق الاتصال ونشر المعلومات بشكل فعال، مما يجعلها معياراً هاماً للاتصال في مجال العلاقات العامة. وفي سياق المؤسسات التعليمية، أصبحت الجامعة فضاءً مهماً لممارسة العلاقات العامة واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي كأداة للتواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي. سعياً منها للحفاظ على كيانها وتحقيق أهدافها من خلال توظيف الاتصال الشبكي وتقنياته. وبفضل هذا التحول، أصبحت الجامعة تعتمد على الاتصال الرقمي وتقنياته لتقديم الخدمات ونشر المعلومات عبر الفضاء الإلكتروني بشكل فعال ومؤثر. (جفال، 2022) ومن خلال هذا الاستعراض لدور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات، يتضح أهمية هذا الموضوع الذي يطرح الاشكال التالي: ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات من وجهة نظر الطلاب؟ من خلال دراسة ميدانية على طلاب كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سطيف2.
ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

والوصول إلى سمعة جيدة لها من خلال استخدام وسائل الاتصال وخاصة شبكات التواصل الاجتماعي.

4-2-شبكات التواصل الاجتماعي

4-2-1-اصطلاحا

هي «مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت، ظهرت مع الجيل الثاني من الويب (Web2) تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي ويجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه اهتمام، لبلد، مدرسة، جامعة، نادي، ويتم التواصل بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، إذن هي مساحات افتراضية على شبكة الانترنت تسمح للمستخدمين بإنشاء صفحات شخصية للتعريف بأنفسهم وممارسة مختلف هواياتهم واهتماماتهم واستخدام الأدوات الاتصالية المتنوعة للتواصل وطرح الموضوعات والأفكار ومناقشتها مع الآخرين ذوي الاهتمامات المشتركة». (ميمي و المنعم، 2018) أو هي «مواقع الأنترنت التي يمكن للمستخدمين المشاركة والمساهمة في إنشاء أو إضافة صفحاتها بسهولة» (خالد، 2013)

4-2-2-التعريف الاجرائي

الصفحات الرسمية لجامعة سطيف2 على فيسبوك والموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة، بالإضافة إلى موقع معaine النقاط الذي تتفاعل من خلاله الجامعة مع جمهورها.

4-3-العلاقات العامة

4-3-1-اصطلاحا

«العلاقات العامة هي من الوظائف الإدارية التي تساهم في تعزيز التواصل مع العملاء وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة وتعرف أيضا بأنها النشاط الذي تقوم به إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات أو السلع التي تقدمها لهم، لذلك يجمع مفهوم العلاقات العامة بين الفن وعلم الإدارة، فاختيار دراسته والتعرف عليه من أجل تطبيقه يعد علما قائما بذاته» (عامر، 2021).

يعرف قاموس اكسفورد العلاقات العامة بأنها «الفن القائم على أسس عملية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق

-معرفة معدل استخدام طلاب جامعة سطيف2 لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة.

-معرفة فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة للجامعة من وجهة نظر طلاب جامعة سطيف2.

-معرفة كيف يتفاعل الطلاب مع الخدمات والموضوعات التي تعرضها جامعة سطيف2 عبر موقعها الإلكتروني وصفحتها على الفيسبوك.

-التعرف على تقييم طلاب جامعة سطيف2 للمضامين التي يتم نشرها عبر صفحات الجامعة على الفيسبوك.

4-مصطلحات الدراسة

4-1-الدور

4-1-1-نفة

يشير الدور لغة إلى الاضطلاع بمهمة ولتوضيح معنى الدور لا بد من التعرض أولا لمعنى المركز وهو الموضوع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه أو جنسه أو ميلاده أو حالته الاجتماعية أو وظيفته أو تحصيله» (نوري، 2009).

4-2-1-أما اصطلاحا

فهو «مجموعة من النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة وتحتوي مواقف معينة وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة فهو كيفية التمتع بالحقوق وتحمل الواجبات التي يمنحها المركز أي أن الدور هو الجانب الحركي للمركز». (حمراني، 2010)

ويمكن استنتاج مفهوم «الدور» على أنه الوظيفة أو المهمة التي يقوم بها الفرد في إطار مجتمع معين، والتي تعتمد على عوامل مثل العمر، الجنس، التعليم، الوظيفة، والحالة الاجتماعية. كما يمكن أن يكون الدور هو الجانب الحركي للمركز الاجتماعي الذي يشغله الفرد، حيث يتمثل في كيفية استمتاع الشخص بالحقوق وتحمل الواجبات التي تنطوي عليها هذه المكانة في المجتمع. فالدور جزء أساسي من الهوية الاجتماعية للفرد، يؤثر على تفاعلاته وعلاقاته مع الآخرين في البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها.

4-3-1-أما إجرائيا

فهو مجموعة من أنشطة الجامعة سطيف2 على مستوى البحث والتخطيط. تهدف إلى بناء علاقات تفاعلية وتبادلية،

توزيع الاستمارة عليهم من خلال الالتقاء بهم، وهذا النوع من العينات يقلل من احتمالية حدوث تحيز في عملية اختيار العينة، مما يجعل النتائج أكثر قابلية للتعميم.

7- الدراسة الميدانية

7-1- ثبات أداة الدراسة

هو مقدرة الأداة التي يستخدمها الباحث على إعطاء نتائج مطابقة للنتائج التي تعطيها في المرة الأولى، في حالة تم إعادة تطبيق هذه الأداة عدة مرات على نفس الأفراد وفي ظروف متشابهة، وهو ما يترتب عليه انخفاض تأثير عوامل الصدفة أو العشوائية، فهذا المؤشر يحدد الدقة التي تقيس بها أداء أي شيء تخضعه للقياس (حسن، 2006) ويتم قياس الثبات باستخدام مجموعة من المقاييس والتي من أشهرها مقياس ألفا كرنباخ والذي تتراوح قيمته بين (0, 1) وكلما كانت قيمته أقرب للواحد دل ذلك على ارتفاع مستوى ثبات المقياس (السيد، 2006)، وقد تم استخدام مقياس ألفا كرنباخ في قياس ثبات الاستمارة وجاءت النتائج كالآتي:

جدول (01): يبين محاور الدراسة وقيمة معامل الثبات (ألفا كرنباخ) لكل محور

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرنباخ
معدل استخدام طلاب جامعة سطيف 2 لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة	2	0.68
معدل الاستخدام الأسبوعي لشبكات التواصل للجامعة	2	0,65
فوائد مواقع وصفحات الجامعة في ممارسة العلاقات الجامعية	8	0,70
التفاعل مع الخدمات والموضوعات المعروضة على المواقع	7	0.71

من خلال البيانات المقدمة في الجدول، يتضح أن قيم ألفا كرنباخ تتراوح بين 0.65 و 0.71، وهي تعتبر مقبولة وتؤكد القيمة المعتمدة في قياس الثبات. بناءً على ذلك، يمكن القول أن جميع محاور الاستمارة تتمتع بثبات مقبول، مما يعزز موثوقية الدراسة وصحة النتائج التي يتم الوصول إليها.

7-2- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت الدراسة في تحليل بياناتها الكمية على الحزمة

أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير والسنن الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع» (صالح، 2016).

4-3-2- التعريف الإجرائي

وظيفة اتصالية مستمرة ومخططة قائمة على مجموعة من الأنشطة على مستوى البحث والتخطيط، تهدف من خلالها جامعة سطيف 2 إلى تحقيق التفاعلية، وبناء علاقات التفاهم المتبادل والوصول إلى سمعة حسنة، من خلال توظيف شبكات التواصل الاجتماعي.

5- المنهج المستخدم في الدراسة

عادة ما يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي يسعى الوصول إليه. ويعد هذا البحث من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الجزائرية والمنهج الوصفي هو: «طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم الوصول إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (المحمودي، 2019)

وانطلاقاً من كوننا نحاول التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، فقد استخدمنا «المنهج الوصفي التحليلي» الذي يسمح لنا بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية اللازمة لدراستنا قصد تحليلها واستخراج النتائج منها ويعتبر هذا المنهج الخيار الأمثل للدراسة مما يوفره من فهم العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات بشكل أفضل واستنتاج النتائج الهامة التي تساهم في تحقيق أهداف الدراسة

6- عينة الدراسة

يشير مصطلح العينة إلى الفئة التي تمثل مجتمع الدراسة أو جمهور البحث، وتشمل جميع العناصر أو الأفراد الذين يشكلون موضوع الدراسة. (دويدري، 2000)، ويتم اختيار العينة بعناية من مجتمع البحث الأصلي أو الكلي لضمان تمثيل شامل وموثوق به للظاهرة التي يدرسها الباحث. ولضمان صحة وموثوقية النتائج وقابلية تعميمها.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على عينة عرضية مكونة من 120 مفردة، حيث تم اختيار الأفراد عشوائياً من جميع الطلاب والطالبات المتواجدين في فناء الجامعة الخاص بطلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم الاعلام والاتصال، وتم

طرح أصغر وزن في البدائل وهو 1 من أكبر وزن في البدائل وهو 3 فيكون الناتج هو 2 ثم قسمة الناتج على عدد الأوزان وهو 3 فيكون الحاصل هو 0.66 ...

قيم الوسط المرجح	التقدير اللفظي
من 1 إلى 1.66	ضعيف جدا
1.67 إلى 2.32	مقبول
2.33 إلى 3	مقبول جدا

*الوزن المثوي: الوزن المثوي = القيمة القصوى / (100 x المرجح الوسط)

ويكون الوزن المثوي الافتراضي الذي حدد درجة التطبيق المقبولة هو: $66.66 = (2 \times 100) / 3$

7-5- الجداول البيانية

جدول (02): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	32	26,7%
إناث	88	73,3%
المجموع	120	100%

تشير نتائج الجدول إلى أن عينة الدراسة مؤلفة بشكل رئيسي من الإناث بنسبة 73.3٪ مقارنة بالذكور بنسبة 26.7٪. يمكن القول أن هذه النتائج تعكس واقع المجتمع الجامعي في الجزائر بشكل عام، حيث تتفوق الإناث على الذكور في الحصول على التعليم العالي والتحصيل الأكاديمي. يمكن استخدام هذه المعلومات في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة في الجامعات الجزائرية للتواصل بشكل فعال مع الجمهور المستهدف. وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل

الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 20) من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية والتي تمثلت فيما يلي:

الجدول التكرارية والنسب المئوية

الوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات المبحوثين على الفقرات وترتيبها، والانحراف المعياري (Standard Deviation) لمعرفة مدى انحراف الاستجابات عن وسطها الحسابي. معامل ألفا كرنباخ (Cronbachs Alpha) لقياس ثبات فقرات الاستمارة

7-3- المعالجة الإحصائية

طبق الاستبيان على أفراد مجتمع البحث والبالغ عددهم 120 طالب وطالبة واتبعت الطريقة التالية في تفريغ البيانات وتحليلها

7-3-2-1 تم إعطاء درجة لكل فقرة من فقرات الاستبيان الثلاثة:

الإجابة الأولى: موافق أعطيت 3 درجات

الإجابة الثانية: محايدا أعطيت 2 درجة

الإجابة الثالثة: غير موافق أعطيت 1 درجة

7-3-2-2 تفريغ الاستبيانات في برنامج spss

7-3-2-3 تفسير النتائج

لتسهيل تفسير النتائج حسب أوساطها المرجحة عمد الباحث إلى:

- إيجاد وسط مرجح افتراضي وذلك من خلال ... قيم الأوزان المقدرة لأداة البحث والذي معادلته على النحو التالي:

الوسط المرجح الافتراضي $= (1+2+3) / 3 = 2$

فيكون الوسط المرجح الافتراضي هو 2 فما زاد عنه يعتبر بدرجة تطبيق مقبولة وما قل عنه فدرجة تطبيقه ضعيفة

7-4- تحديد التقدير اللفظي للوسط المرجح

وذلك وفق مايلي:

جدول (03): يبين معدل استخدام طلاب جامعة سطيف 2 لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة

الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسيط المرجح	أقل من ساعتين	أكثر من ساعتين	الوسيلة الاعلامية	الترتيب الأول
72	0.50	2,16	7	87	الموقع الإلكتروني للجامعة	1
			5,8	72,5		
			14	63	صفحة الجامعة على الفيسبوك	2
74.66	0.65	2.24	11,7	52,5		
				35,8		

تظهر نتائج الجدول السابق والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعدل استخدام طلبة جامعة سطيف 2- لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة عن:

أن الطلاب يظهرون ميلاً واضحاً نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة فيسبوك، كوسيلة رئيسية لمتابعة أخبار الجامعة. يعزى هذا التفضيل إلى عدة عوامل، منها سهولة استخدام فيسبوك وتوفر تحديثات الجامعة بانتظام على هذه المنصة. حيث حصلت متابعة أخبار الجامعة من خلال صفحتها على الفيس بوك على وسط مرجح مرتفع (2.24) مع انحراف معياري ذو تشتت ضعيف (0.65)، يليها متابعة الموقع الإلكتروني للجامعة، بوسط مرجح (2.16) وانحراف معياري (0.50). ويتضح أن سهولة استخدام الطلاب للفيس بوك ومتابعة تحديثات الجامعة بانتظام من خلاله، جنباً إلى جنب مع الاقتصادية في استهلاك الرصيد عبر تطبيق الفيس بوك مقارنة بالمواقع الإلكترونية، يعزز من تفضيل الطلاب لاستخدام الفيس بوك كوسيلة رئيسية لمتابعة أخبار الجامعة.

جدول (04): يبين معدل الاستخدام الأسبوعي لشبكات التواصل للجامعة

الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسيط المرجح	أقل من ساعتين	أكثر من ساعتين	الوسيلة الاعلامية	الترتيب الأول
53.67	0.79	1,61	70	27	الموقع الإلكتروني للجامعة	1
			58,3	22,5		
			20	35	صفحة الجامعة على الفيس بوك	2
79.33	0.76	2.38	26.7	29.2		
				54.2		

تظهر نتائج الجدول (04) والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحجم المعدل الأسبوعي لاستخدام الموقع الإلكتروني وصفحة الجامعة على الفيس بوك في متابعة أخبار الجامعة ما يلي:

وجود اتساق كبير بين نتائج هذا الجدول مع نتائج الجدول السابق، حيث حصلت صفحة الجامعة على الفيس بوك على استخدام أعلى من الموقع الإلكتروني للجامعة، إذ بلغ الوسيط المرجح لاستخدام صفحة الجامعة على الفيس بوك (2.38)، وانحراف معياري (0.76) مقابل متوسط حسابي (1.61) وانحراف معياري (0.79) لاستخدام الموقع الإلكتروني.

كما بينت النتائج أن معظم إجابات الطلاب تركزت تحت فئة الاستخدام اليومي لصفحة الجامعة على الفيس بوك، بنسبة (54.2) % والاستخدام بمعدل أقل من ساعتين أسبوعياً لموقع الجامعة بنسبة (58.3) %.

ويظهر هذا التفضيل الواضح أن وسائل التواصل الاجتماعي، مثل الفيس بوك، تلعب دوراً حيوياً في تبادل الأخبار والمعلومات في

السياق الجامعي. وتستخدم كوسيلة فعالة للتواصل والتفاعل بين الطلاب والجامعة. وهذا يبرز أهمية تكامل وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل وتبادل المعلومات داخل البيئة الجامعية.

جدول(05): يوضح فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات الجامعية من وجه نظر طلاب جامعة سطيف 2

العبارات	ب. موافق	م. موافق	موافق	المتوسط الحسابي	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
ساعدت المواقع على معرفة آراء الطلاب نحو قضاياهم	ت	28	26	66	2,32	77.33	مرتفع
	%	23,30	21.7	55		0,83	
ساهمت في الحوار بين الطالب والجامعة	ت	27	23	70	2,36	78.67	مرتفع
	%	22.5	19.2	58.3		0,83	
ساعدت الطلاب على معرفة التغيرات الخاصة بالمحاضرات والامتحانات	ت	2	12	106	2,87	95.67	مرتفع
	%	1,7	10	88,3		0,39	
عززت بناء العلاقات بين الطالب والجامعة	ت	24	65	31	2,06	68.67	متوسط
	%	20	54.2	25.8		68,0	
سهلت على الطلاب عملية البحث والحصول على معلومات وأخبار الجامعة	ت	4	21	95	2,76	92	مرتفع
	%	3,30	17.5	79.2		0,5	
سهلت مناقشة المواضيع الخاصة بين الطلبة والجامعة	ت	31	39	50	2,16	72	متوسط
	%	25.8	32.5	41.7		0,81	
أعطت للطلاب حرية واسعة للرأي والتعبير	ت	40	31	49	2,07	69	متوسط
	%	33.3	25.8	40.8		0,86	
طورت من أداء العلاقات العامة في الجامعة	ت	28	54	38	2,08	69.33	متوسط
	%	23.3	45	31.7		0,24	
المجموع الكلي للفقرة							
				2,33	77.67	0,24	مرتفع

من خلال تصفح بيانات الجدول(05) والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات الجامعية من وجه نظر طلاب جامعة سطيف 2.

اتضح لنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمجموعة الفوائد المحققة من استخدام هذه الشبكات جاء مرتفعاً حيث قدر ب (2.33).

كما أشارت نتائج الجدول إلى:

-وجود اتفاق عال بين الطلاب على اعتبار أن أهم فوائد استخدام شبكات التواصل، هي الفقرة الثالثة والتي تنص على: «ساعدت الطلاب على معرفة التغيرات الخاصة بالمحاضرات والامتحانات» بمتوسط حسابي 2.87 وبوزن مئوي (95.67 %)،

تلها الفقرة الخامسة «سهلت على الطلاب عملية البحث والحصول على معلومات وأخبار الجامعة» بمتوسط حسابي (2.76) وبوزن مئوي (92%)، وتكشف هذه النتيجة عن اهتمام ومتابعة الطلاب لمضامين ما تنشره الجامعة، فيما يمس مصالحهم واحتياجاتهم في ضوء العلاقة الحالية القائمة بين الطلاب وجامعتهم.

-بينما جاءت الفوائد: «ساهمت في الحوار بين الطالب والجامعة»، و «ساعدت المواقع على معرفة آراء الطلاب نحو قضاياهم» و «سهلت مناقشة المواضيع الخاصة بين الطلبة والجامعة» في مراتب متقاربة بمتوسطات حسابية (2.36، 2.32، 2.16) وبأوزان نسبية (78.67%، و 77.33%، و 72%) على التوالي، وهذه النتيجة تظهر حقيقة مهمة لهذه المواقع، وهي القدرات الحوارية والتفاعلية للمواقع الإلكترونية، ونشاطها أكثر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وهاتان الميزتان (الحوار والتفاعلية) لوسائل الإعلام الجديد، التي تميزها عن وسائل الإعلام التقليدية، قد جعلت الكثير من الشباب الجامعي وغيرهم يتحولون نحو هذه الوسائل، باعتبارها وسائل إعلامية للنشر وتلقي المعلومات، وفي الوقت نفسه وسائل اتصالية بين المنظمات وجمهورها، وقد ازدادت الحاجة لهذه الوسائل ومزاياها خلال الأوضاع الأخيرة التي عاشها العالم في ظل الأزمة الصحية (جائحة كورونا) التي جعلت من هذه الوسائل منصات ضرورية لا بديل ثاني لتركها.

وردت الفوائد طورت من أداء العلاقات العامة في الجامعة وأعطت للطلاب حرية واسعة للرأي والتعبير وعززت بناء العلاقات بين الطالب والجامعة، في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.08، 2.07، 2.06) على التوالي لكل منهما.

جدول (06): يوضح تفاعلات الطلاب مع الخدمات والموضوعات التي تعرضها جامعة محمد لمين دباغين عبر موقعها الإلكتروني وصفحتها على الفيسبوك.

مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
ت	34	76	10	60	0.57	متوسط
%	28.3	63.3	8.3	1.80	0.57	متوسط
ت	44	72	4	55.67	0.54	منخفض
%	36.7	60	3.3	1.67	0.54	منخفض
ت	65	53	2	49.33	0.53	منخفض
%	54.2	44.2	1.7	1.48	0.53	منخفض
ت	56	60	4	52.33	0.56	منخفض
%	46.7	50	3.30	1.57	0.56	منخفض
ت	29	73	18	63.67	0.62	متوسط
%	24.2	60.8	15	1.91	0.62	متوسط
ت	54	61	5	53	0.57	منخفض
%	45	50.8	4.2	1.59	0.57	منخفض
ت	11	64	45	76	0.62	متوسط
%	9.2	53.3	37.5	2.28	0.62	متوسط
المجموع الكلي للفقرة				58.67	0.23	متوسط

تشير نتائج الجدول (06) والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تفاعلات الطلاب مع الخدمات

8- نتائج الدراسة

جاءت نتائج هذه الدراسة الميدانية والمجيبية على التساؤل الرئيسي العام الذي ينص على ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الجزائرية كالآتي:

ان الجامعة تحظى بشكل عام بتفاعل جيد من الطلاب عبر مواقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومات والاخبار والفعاليات.

تصدرت صفحة الفايس بوك المرتبة الأولى في تصنيف الطلاب لأهم الوسائل الاعلامية التي يعتمدون عليها في معرفة الجامعة ومتابعة أخبارها، وهذا يشير إلى أهمية الفايس بوك كوسيلة إعلام جديدة للطلاب إضافة إلى سهولة استخدامه يتابع الطلاب أخبار الجامعة من خلال الموقع الالكتروني وصفحتها على الفايس بوك بدرجة مرتفعة، مع متابعة أعلى قليلا على صفحة الفايس بوك

اتفق معظم الطلاب أن أهم فائدتين للموقع الالكتروني وصفحة الجامعة على الفايس بوك هي: أنها ساعدت الطلاب على معرفة التغيرات الخاصة بالمحاضرات والامتحانات، وأنها سهلت على الطلاب عملية البحث والحصول على معلومات وأخبار الجامعة، ويمكن تفسير ذلك أن الجامعة حريصة على نشر المعلومات التي تهم الطلبة.

بيان الدور الايجابي لمواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز عملية التفاعل والنقاش بين الجامعة والطلبة، حيث نقلت الطالب إلى مشاركون ونشط في العملية الاتصالية

كشفت الدراسة ان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يعتبر وسيلة فعالة في تحسين العلاقة الجامعية وتسهيل التواصل بين الطلاب والجامعة.

والموضوعات التي تعرضها جامعة سطيف2 عبر موقعها الإلكتروني وصفحتها على الفايس بوك ما يلي:

أن درجة التفاعل الاجمالي للطلبة مع هذه المواقع جاء في درجة مقبول حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (1.76).

تصدرت عبارة «أقوم بقراءة المنشورات ومشاهدة الصور والفيديوهات» على باقي التفاعلات بدرجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.28) وانحراف معياري (0.23) يلها «تفاعل مع الخدمات والموضوعات التي تعرضها الجامعة عبر موقعها أو صفحتها على الفيس بوك» بوسط حسابي (1.91) وانحراف معياري (0.62) ثم «أشارك منشورات الجامعة مع أصدقائي» بوسط حسابي (1.80) و انحراف معياري (0.57) ومن هذه النتائج يتضح الدور الايجابي لوسائل الاعلام الجديدة، لا سيما مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز عملية التفاعل والنقاش بين المنظمة (الجامعة) وجماهيرها، حيث نقلت القارئ أو المتصفح السلبي إلى مشارك نشط في العملية الاتصالية، فأصبح يقرأ ويشاهد ويناقش ويتفاعل مع الخدمات، ويشارك ويطلب استفسارات وهو ما كان ليتحقق لولا الخصائص التفاعلية لهذه الشبكات، إلى جانب سهولة استخدامها.

وفي المرتبة الأخيرة جاءت عبارة أتواصل مع مسؤولي الجامعة عبر هذه المواقع بمتوسط حسابي ضعيف (1.48) وانحراف معياري (0.53) وعلى الرغم من حصول هذه الفقرة على أقل وسط حسابي إلا أنها تعكس وجود نسبة لا بأس بها من الطلاب تتواصل مع مسؤولي الجامعة عبر هذه الشبكات والمواقع مما يعكس فضاء الحرية الذي تتيحه الجامعة لطلابها عبر هذه المواقع.

المراجع

1. أمينة حمراني، 2010، الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره، رسالة ماجستير، منشورة، كلية الحقوق، قسم الاتصال والإعلام، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
2. اسماعيل محمد عامر، 2021، العلاقات العامة والتطور الرقمي، ط1.
3. رجاء وحيد دويدري، 2000، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، ط1، دار الفكر، دمشق.
4. السيد محمد أبو هاشم حسن، 2006، الخصائص السيكميتريية لأدوات القياس في البحوث.
5. خالد غسان يوسف المقدادي، 2013، ثورة الشبكات الاجتماعية، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان.
6. عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، 2021، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال ط1، دار الشامل للنشر والتوزيع.

7. محمد سرحان علي المحمودي، 2019، *مناهج البحث العلمي*، ط3، الجمهورية اليمنية صنعاء، دار الكتب.
8. محمد وليد صالح، 2015، *العلاقات العامة والتمكين السياسي للمرأة*، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع.
9. ميمي محمد عبد المنعم توفيق، 2018، *شبكات التواصل الاجتماعي ... (النشأة والتأثير)*، مجلة كلية التربية، 199، (ج2) العدد الرابع والعشرون، جامعة عين الشمس. القاهرة.
10. نوري عمار، 2009، *دور القيادة في إدارة العمل التطوعي الجماعي* (دراسة حالة لجمعيات لولاية برج بوعريج، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة).
11. هارون جفال، 2022، *دور شبكات التواصل الاجتماعي في تفعيل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية الجزائرية*، أطروحة دكتورا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة باتنة 1.

Social media in the development of public relations practice in Algerian universities: A Field Study from the Perspective of Students at Sétif2 University

Abstract

The need to use modern technology in the field of media and communication sciences has become essential for management and public relations professionals, due to the role this technology plays in supporting and completing the tasks of public relations, such as shaping public opinion, managing the institution's reputation, increasing its efficiency, and improving its image. This is what this study aimed to achieve through addressing the problem statement: identifying the role of social media networks in developing public relations practice at Algerian universities, through a field study on students of the Faculty of Humanities and Social Sciences at Setif 2 University.

The study sought to achieve a set of objectives including: determining the extent to which students use social networking sites for practicing public relations related to the university, as well as understanding the benefits of using these networks for students. The study adopted a descriptive-analytical approach, using a data collection tool (questionnaire) that was applied to a sample of 120 college students to answer the problem statement question. The data was analyzed using SPSS statistical software package for social sciences, using a set of well-known statistical methods. The study reached several results, including:

overall, the university enjoys good interaction from students through social networking sites for delivering information, news, and events. The university's Facebook page is considered the most widely used network. Additionally, the study revealed that using social media networks is an effective means of improving university relationships and facilitating communication between students and the university.

Keywords

social media networks
public relations
university public relations
university

Les médias sociaux dans le développement de la pratique des relations publiques dans les universités algériennes étude de terrain du point de vue des étudiants de l'Université de Sétif2»

Résumé

Le besoin d'utiliser la technologie moderne dans les sciences de l'information et de la communication est devenu essentiel pour le travail de gestion et les responsables des relations publiques, en raison du soutien apporté par cette technologie à l'accomplissement des tâches des relations publiques, telles que l'orientation de l'opinion publique, la gestion de la réputation et l'amélioration de son efficacité et son image. C'est ce que cette étude a cherché à réaliser en se posant la problématique suivante : comprendre le rôle des médias sociaux dans le développement de la pratique des relations publiques à l'université algérienne, à travers une étude de terrain sur les étudiants de la Faculté des sciences humaines et sociales à l'Université Sétif 2.

L'étude visait à atteindre plusieurs objectifs, notamment : évaluer l'utilisation des médias sociaux par les étudiants pour les praticiens des relations publiques affiliés à l'université, ainsi que comprendre les avantages de l'utilisation de ces réseaux pour les étudiants. L'étude a utilisé une approche descriptive analytique en utilisant un outil d'enquête qui a été appliqué à un échantillon (120) d'étudiants du collège pour répondre à la question posée par la problématique. Les données ont été traitées en utilisant le logiciel SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en utilisant diverses méthodes statistiques connues. L'étude a abouti à plusieurs résultats importants, notamment :

l'université bénéficie généralement d'une bonne interaction des étudiants via les médias sociaux pour transmettre des informations, des nouvelles et des événements. La page Facebook de l'université est la plus utilisée parmi les réseaux sociaux. L'étude a également révélé que l'utilisation des médias sociaux est un moyen efficace d'améliorer la relation universitaire et de faciliter la communication entre les étudiants et l'université

Mots clés

médias sociaux
relations publiques
relations publiques
universitaires
université



Competing interests

The author(s) declare no competing interests

تضارب المصالح

يعلن المؤلف (المؤلفون) لا تضارب في المصالح

Author copyright and License agreement

Articles published in the Journal of letters and Social Sciences are published under the Creative Commons of the journal's copyright. All articles are issued under the CC BY NC 4.0 Creative Commons Open Access License).

To see a copy of this license, visit:

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

This license allows the maximum reuse of open access research materials. Thus, users are free to copy, transmit, distribute and adapt (remix) the contributions published in this journal, even for commercial purposes; Provided that the contributions used are credited to their authors, in accordance with a recognized method of writing references.

© The Author(s) 2023

حقوق المؤلف وإذن الترخيص

إن المقالات التي تنشر في المجلة تنشر بموجب المشاع الإبداعي بحقوق النشر التي تملكها مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية. ويتم إصدار كل المقالات بموجب ترخيص الوصول المفتوح المشاع الإبداعي CC BY NC 4.0.

للاطلاع على نسخة من هذا الترخيص، يمكنكم زيارة الموقع الموالي :

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

إن هذا الترخيص يسمح بإعادة استخدام المواد البحثية المفتوحة الوصول إلى الحد الأقصى. وبالتالي، فإن المعنيين بالاستفادة أحرار في نسخ ونقل وتوزيع وتكييف (إعادة خلط) المساهمات المنشورة في هذه المجلة، وهذا حتى لأغراض تجارية؛ بشرط أن يتم نسب المساهمات المستخدمة من طرفهم إلى مؤلفي هذه المساهمات، وهذا وفقاً لطريقة من الطرق المعترف بها في كتابة المراجع.

© المؤلف (المؤلفون) 2023