

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الجزائرية دراسة ميدانية من وجہة نظر طلاب جامعة سطيف 2

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 ملين دباغين سطيف 2، سطيف، الجزائر

khellafdjelloul@yahoo.fr

ملخص

معلومات حول المقال

تاريخ الاستلام 19-07-2023

تاريخ القبول 21-05-2024

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 الادارة 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 الإنسانية والاجتماعية بجامعة سطيف 2، وقد سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: مدى استخدام الطلبة لواقع التواصل الاجتماعي لممارسي العلاقات العامة التابعة للجامعة، وكذا معرفة فوائد استخدام هذه الشبكات بالنسبة للطالب. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة جمع البيانات، الاستماراة 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 موقع 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 وتسييل التواصل بين الطالب والجامعة.

الممارسة من قبل الادارة 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، وهو ما 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 جوهرة الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسات، التي أدركت ضرورة التواصل مع جمهورها.

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

الاستلة 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 سطيف؟

-كيف يتفاعل الطلاب مع الخدمات والموضوعات التي ت تعرضها جامعة سطيف 2 عبر موقعها الإلكتروني وصفحتها على الفيسبوك؟

2-أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من اعتبارات عدة أهمها:

-تمثل أهمية الدراسة في أهمية العلاقات العامة في الساحة الجامعية كونها تعتبر عنصراً هاماً وفعلاً 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 مستخدمها، 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 للفياعل 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 مركبات وسائل من شأنها تسهيل أداء المهام والواجبات، إذ تغدو وسائل الاتصال واحدة من الأدوات الهامة للعلاقات العامة والتي لا يمكن لها هذا الجهاز الاستغناء عنها لأنها بكل بساطة تمثل القنوات التي تصل بين المؤسسة وجمهورها» (سرحان و فخر الدين، 2021)، فأصبح لزاماً على ممارسي العلاقات العامة في ضوء التطور الحادث في التكنولوجيا، إعادة التفكير في استراتيجياتهم 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 الإنترنط 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 لمارسة 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 الأشكال 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 سطيف 2.

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

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

4- شبكات التواصل الاجتماعي

4-2-1- اصطلاحاً

هي «مجموعة من الواقع 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، بلد، مدرسة، جامعة، نادي، ويتم التواصل بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتبعونها 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 «موقع الانترنت التي يمكن للمستخدمين المشاركة والمساهمة في إنشاء أو إضافة صفحاتها بسهولة»(خالد، 2013)

4-2-2- التعريف الاجرائي

الصفحات الرسمية لجامعة سطيف 2 على فيسبوك والموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة، بالإضافة إلى موقع معينة النقاط الذي تتفاعل من خلاله الجامعة مع جمهورها.

4- العلاقات العامة

4-3-1- اصطلاحاً

«العلاقات العامة هي من الوظائف الإدارية التي تسهم في تعزيز التواصل مع العملاء وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة وتعرف أيضاً 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 علماً قائماً بذاته» (عامر، 2021).

يعرف قاموس اكسفورد العلاقات العامة بأنها «الفن القائم على أسم عمليه لبحث أنساب طرق التعامل الناجحة المتبادله بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق

معرفة معدل استخدام طلاب جامعة سطيف 2 لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة.

معرفة فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة للجامعة من وجهة نظر طلاب جامعة سطيف 2.

معرفة كيف يتفاعل الطلاب مع الخدمات والموضوعات التي تعرضها جامعة سطيف 2 عبر موقعها الإلكتروني وصفحتها على الفيسبوك.

التعرف على تقييم طلاب جامعة سطيف 2 للمضامين التي يتم نشرها عبر صفحات الجامعة على الفيسبوك.

4- مصطلحات الدراسة

4-1- الدور

4-1-1- لغة

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

4-1-2- أما اصطلاحاً

فهو «مجموعة من النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة وتحوي 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 يشغل 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 تفاعلاتاته وعلاقاته مع الآخرين في البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها.

4-1-3- أما إجرائياً

فهو مجموعة من أنشطة الجامعة سطيف 2 على مستوى البحث والتحطيط. تهدف إلى بناء علاقات تفاعلية وتبادلية،

توزيع الاستماراة عليهم من خلال الالقاء 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 تعطى 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 لقياس (حسن، 2006) ويتم قياس الثبات باستخدام مجموعة من المقاييس والتي من أشهرها مقياس ألفا كربنباخ والذي تراوح قيمته بين (1,0) وكلما كانت قيمته أقرب للواحد دل ذلك على إلى ارتفاع مستوى ثبات المقياس (السيد، 2006) ، وقد تم استخدام مقياس ألفا كربنباخ في قياس ثبات الاستماراة وجاءت النتائج كالاتي:

جدول (01): يبين محاور الدراسة وقيمة معامل الثبات (ال ألفا

| المحور | كربنباخ | عدد الفقرات | قيمة ألفا كربنباخ |
|---|---------|-------------|-------------------|
| معدل استخدام طلاب جامعة سطيف 2 لشبكات التواصل الاجتماعي التابعة للجامعة | 2 | 0.68 | |
| معدل الاستخدام الأسبوعي لشبكات التواصل للجامعة | 2 | 0,65 | |
| فوائد موقع وصفحات الجامعة في ممارسة العلاقات الجامعية | 8 | 0,70 | |
| التفاعل مع الخدمات والم الموضوعات المعروضة على الموقع | 7 | 0.71 | |

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

7-2- الأساليب الاحصائية 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- التعريف الاجرائي

وظيفة اتصالية مستمرة ومحاططة 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. وبعد 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 والتغيرات بين المتغيرات بشكل أفضل واستنتاج النتائج الهامة التي تسهم 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. (دويديري، 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 قيادة الجامعة الخاص بطلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم الإعلام 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 ...

| قيمة الوسط المرجح | التقدير اللفظي |
|-------------------|----------------|
| من 1 إلى 1.66 | ضعيف جدا |
| 2.32 إلى 2.33 | مقبول |
| 2.33 إلى 3 | مقبول جدا |

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

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

7-5-الجدواں البيانية

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

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

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

الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 20) من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي تمثل فيما يلي:

الجدواں التکراریہ 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 كربنباخ (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

7-3-1-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

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

7-3-2-3-7-تفسيیر 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 = $2 = (1+2+3)/3$

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 ما يلي:

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

| الوسيلة الاعلامية | الموقع الإلكتروني للجامعة | | | | | | 1 |
|----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|---|----------------------------|
| | ك | % | ك | % | ك | % | |
| 72 | 0.50 | 2,16 | 7 | 87 | 26 | ك | الموقع الإلكتروني للجامعة |
| | | | 5,8 | 72,5 | 32,7 | % | |
| صفحة الجامعة على الفايسبوك | صفحة الجامعة على الفايسبوك | | | | | | 2 |
| | ك | % | ك | % | ك | % | |
| 74.66 | 0.65 | 2.24 | 14 | 63 | 43 | ك | صفحة الجامعة على الفايسبوك |
| | | | 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 وتتوفر 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). ويتبين 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 بالموقع الإلكتروني، يعزز من تفضيل الطلاب لاستخدام الفيس بوك كوسيلة رئيسية لمتابعة أخبار الجامعة.

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

| الوسيلة الاعلامية | الموقع الإلكتروني للجامعة | | | | | | الموقع الإلكتروني للجامعة |
|----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|---|----------------------------|
| | ك | % | ك | % | ك | % | |
| 53.67 | 0.79 | 1.61 | 70 | 27 | 23 | ك | الموقع الإلكتروني للجامعة |
| | | | 58,3 | 22,5 | 19.2 | % | |
| صفحة الجامعة على الفايسبوك | صفحة الجامعة على الفايسبوك | | | | | | صفحة الجامعة على الفايسبوك |
| | ك | % | ك | % | ك | % | |
| 79.33 | 0.76 | 2.38 | 20 | 35 | 65 | ك | صفحة الجامعة على الفايسبوك |
| | | | 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 الوسط 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 تتركز 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 الطالب 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

| مُسْتَوْى التَّقْدِير | الْأَنْجَرَافُ الْمُعْيَارِيُّ | أَوْزَانُ الْمُتَوْسِطِ الْحَسَابِيِّ | مُوْسَطُ الْحَسَابِيِّ | مُوْقِعُ الْمُوْسَطِ | نِسْبَةُ الْمُوْسَطِ | الْعَبَارَاتُ | |
|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|---------------|--|
| مرتفع | 0,83 | 77.33 | 2,32 | 66 55 | 26 21.7 | 28 23,30 % | ساعدت الواقع على معرفة آراء الطلاب نحو قضياتهم |
| مرتفع | 0,83 | 78.67 | 2,36 | 70 58.3 | 23 19.2 | 27 22.5 % | ساهمت في الحوار بين الطالب والجامعة |
| مرتفع | 0,39 | 95.67 | 2,87 | 106 88,3 | 12 10 | 2 1,7 % | ساعدت الطلاب على معرفة التغيرات الخاصة بالمحاضرات والامتحانات |
| متوسط | 68,0 | 68.67 | 2,06 | 31 25.8 | 65 54.2 | 24 20 % | عززت بناء العلاقات بين الطالب والجامعة |
| مرتفع | 0,5 | 92 | 2,76 | 95 79.2 | 21 17.5 | 4 3,30 % | سهلت على الطلاب عملية البحث والحصول على معلومات وأخبار الجامعة |
| متوسط | 0,81 | 72 | 2,16 | 50 41.7 | 39 32.5 | 31 25.8 % | سهلت مناقشة المواضيع الخاصة بين الطلبة والجامعة |
| متوسط | 0,86 | 69 | 2,07 | 49 40.8 | 31 25.8 | 40 33.3 % | أعطت للطالب حرية واسعة للرأي والتعبير |
| متوسط | 0,24 | 69.33 | 2,08 | 38 31.7 | 54 45 | 28 23.3 % | طورت من آداء العلاقات العامة في الجامعة |
| مرتفع | 0,24 | 77.67 | 2,33 | | | | المجموع الكلي للفقرة |

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 مرتفعا 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)،

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

بينما جاءت الفوائد: «ساهمت في الحوار بين الطالب والجامعة»، و«ساعدت الواقع على معرفة آراء الطلاب نحو قضيائهم» و«سهلت مناقشة المواضيع الخاصة بين الطلبة والجامعة» في مراتب متقاربة بمتوسطات حسابية (2,36، 2,32، 2,16) وبأوزان نسبية (77.33%، 78.67%، و 72%) على التوالي، وهذه النتيجة تظهر حقيقة مهمة لهذه الواقع، وهي القدرات الحوارية والتفاعلية للموقع الإلكتروني، ونشاطها أكثر عبر موقع 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 وجماهيرها، 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 آداء العلاقات العامة في الجامعة وأعطت للطالب حرية واسعة للرأي والتعبير وعززت بناء العلاقات بين الطالب والجامعة، في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.07، 2.08) على التوالي لكل منهما.

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

| | | الجامعة | | الجامعة | | الجامعة | | الجامعة | | الجامعة | |
|---|-------|---------|-------|---------|-----|---------|-----|---------|-----|---------|------|
| | | متوسط | وزن | متوسط | وزن | متوسط | وزن | متوسط | وزن | متوسط | وزن |
| اشارك منشورات الجامعة مع أصدقائي | | 0.57 | 60 | 1.80 | 10 | 76 | 34 | ت | % | 0.57 | 8.3 |
| اساهم في التعليق والرد على بعض هذه المنشورات | | 0.54 | 55.67 | 1.67 | 4 | 72 | 44 | ت | % | 0.54 | 3.3 |
| اتواصل مع مسؤولي الجامعة عبر هذه الواقع | | 0.53 | 49.33 | 1.48 | 2 | 53 | 65 | ت | % | 0.53 | 1.7 |
| اقوم بتنزيل المواد المنشورة عبر هذه الواقع | | 0.56 | 52.33 | 1.57 | 4 | 60 | 56 | ت | % | 0.56 | 3,30 |
| أتفاعل مع الخدمات والموضوعات التي تعرضها الجامعة عبر موقعها او صفحتها على الفيس بوك | | 0.62 | 63.67 | 1.91 | 18 | 73 | 29 | ت | % | 0.62 | 15 |
| تقديم مقتراحات و ملاحظات | | 0.57 | 53 | 1.59 | 5 | 61 | 54 | ت | % | 0.57 | 4.2 |
| اقوم بقراءة المنشورات ومشاهدة الصور والفيديو | | 0.62 | 76 | 2.28 | 45 | 64 | 11 | ت | % | 0.62 | 37.5 |
| المجموع الكلي للفقرة | متوسط | 0.23 | 58.67 | 1.76 | | | | | | | |

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

8-نتائج الدراسة

جاءت نتائج هذه الدراسة الميدانية والمجيبة على التساؤل الرئيسي العام الذي ينص على ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية ممارسة العلاقات العامة في الجامعات الجزائرية كالتالي: ان الجامعة تحظى بشكل عام بتفاعل جيد من الطلاب عبر موقع التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومات والأخبار والفعاليات.

تصدرت صفحة الفايسبوك المرتبة الأولى في تصنيف الطلاب لأنهم الوسائل الإعلامية التي يعتمدون عليها في معرفة الجامعة ومتابعة أخبارها، وهذا يشير إلى أهمية الفايسبوك كوسيلة إعلام جديدة للطلاب إضافة إلى سهولة استخدامه يتبع الطلاب أخبار الجامعة من خلال الموقع الإلكتروني وصفحتها على الفايسبوك بدرجة مرتفعة، مع متابعة أعلى قليلا على صفحة الفايسبوك.

اتفق معظم الطلاب أن أهم فائدتين للموقع الإلكتروني وصفحة الجامعة على الفايسبوك 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 الإيجابي لموقع التواصل الاجتماعي في تعزيز عملية التفاعل والنقاش بين الجامعة والطلبة، حيث نقلت الطالب إلى مشارك ونشط في العملية الاتصالية كشفت الدراسة أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يعتبر وسيلة فعالة في تحسين العلاقة الجامعية وتسيير التواصل بين الطلاب والجامعة.

والموضوعات التي تعرضها جامعة سطيف 2 عبر موقعها الإلكتروني وصفحتها على الفايسبوك ما يلي: أن درجة التفاعل الإجمالي 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) يليها «أتفاعل 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) وانحراف معياري (0.57) ومن هذه النتائج يتضح الدور الإيجابي لوسائل الإعلام الجديدة، لا سيما موقع التواصل الاجتماعي في تعزيز عملية التفاعل والنقاش بين المنظمة (الجامعة) وجماهيرها، حيث نقلت القارئ أو المتصفح السليبي 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 والموقع مما يعكس فضاء الحرية الذي تتيحه الجامعة لطلابها عبر هذه المواقع.

المراجع

- أمينة حمراني، 2010، الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره، رسالة ماجستير، منشور، كلية الحقوق، قسم الاتصال والإعلام، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- اسماعيل محمد عامر، 2021، العلاقات العامة والتطور الرقمي، ط 1.
- رجاء وحيد دويدري، 2000، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، ط 1، دار الفكر، دمشق.
- السيد محمد أبو هاشم حسن، 2006، الخصائص السيكوبمترية لأدوات القياس في البحوث.
- خالد غسان يوسف المقدادي، 2013، ثورة الشبكات الاجتماعية، ط 1، دار النافس للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، 2021، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال ط 1، 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... (النّسّاء والتّأثير)، مجلة كلية التربية، 199، (ج2) العدد الرابع والعشرون، جامعة عين الشمس. القاهرة.
10. نوري عمار، 2009، دور القيادة في إدارة العمل التطوعي الجمعوي (دراسة حالة لجمعيات لولاية برج بوعريريج، رسالة ماجистير، جامعة متورى قسنطينة.
11. هارون جفال، 2022، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تفعيل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية الجزائرية، أطروحة دكتورا، كلية العلوم الإنسانية 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 وازن الترخيص

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

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

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

إن هذا الترخيص يسمح بإعادة استخدام المواد البحثية المفتوحة الوصول إلى الحد الأقصى. وبالتالي، فإن المعنيين بالاستناده أحرار في نسخ ونقل وتوزيع وتكثيف (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