

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة

للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية-

The role of social networks in achieving public relations programs for Jordanian universities to improve their image

د. رسمية محمد الشقران D. RASSMIYAH M. AL SHAQRAAN

جامعة جدارا

تاريخ الاستلام: 2018/10/02 تاريخ القبول: 2018/10/09

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور شبكات التواصل الاجتماعي في برامج العلاقات العامة. بالإضافة إلى الكشف عن أشكال الوعي لدى الطلبة والعاملين من خلال العلاقات العامة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة على (500) موظفا وطالبا من جامعتي اليرموك عن الجامعات الحكومية وجدارا عن الجامعات الخاصة. وبعد إجراء العمليات الإحصائية على استجابات المبحوثين توصلت الدراسة إلى جملة نتائج أهمها:

1. إن شبكات التواصل الاجتماعي قد جزأت الجمهور إلى قطاعات محددة بحسب محتوى برامج العلاقات العامة والشكل الذي تقدم فيه هذه البرامج.
2. تنوع أشكال الوعي الاجتماعي طبقاً لمستوياته فيما يخص علاقة الجامعات بمؤسسات المجتمع، ويتأتى ذلك من خلال علاقة الجمهور الداخلي بالجمهور الخارجي بناءً على الروابط الاجتماعية.
3. أسهم من يعمل في مجال العلاقات العامة في إشاعة أنماط فكرية محددة بعضها يعزز ما هو موجود.

4. توظيف النصوص والصور ومقاطع الفيديو والرسوم الثابتة والمتحركة من أجل زيادة التأثير المطلوب لدى مستخدمي هذه الشبكات وبالتحديد الشرائح الاجتماعية المستهدفة.

كلمات مفتاحية [شبكات التواصل الاجتماعي، العلاقات العامة، الجامعات الأردنية، القضايا السياسية والاجتماعية]

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الاردنية - د. رسمية محمد الشقران

The study aimed to identify the role of social networks in public relations programs, and the process of forming the awareness of employees and students in Jordanian universities about the political, social and economic issues. As well as to identify the forms of their awareness gotten by relationship in Universities..

The study used the analytical descriptive method using the questionnaire tool on 500 employees and students from the YARMOUK University as one of the public universities and JADARA as one of the private universities in Jordan. After conducting the statistical operations on the responses of the respondents, the study reached a number of results, the most important of which are:

- 1- Social networks have divided the audience into specific sectors according to the content of the public relations programs and the form in which they are presented.
- 2- The diversity of forms of social awareness according to its levels in terms of the relationship of universities to the institutions of society, and this comes through the internal public relationship with the external audience based on social relations.
- 3- Public relations workers contribute to the promotion of specific intellectual patterns, some of which reinforce what exists.
- 4- Using texts, images, video clips and fixed and mobile drawings have increased the desired impact among users of these networks and specifically targeted social fields.

Keywords: [Social networks, public relations, Jordanian universities, political and social issues]

توطئة:

تطورت مواقع التواصل الاجتماعي وتعددت في السنوات الاخيرة بشكل ملحوظ بفضل التقدم العلمي والثورة التكنولوجية التي شهدها القرن العشرين، فأصبحت شبكات التواصل الاجتماعي تمارس دوراً جوهرياً في إثارة اهتماماً الجمهور بالقضايا والمشكلات المطروحة، حيث تعد شبكات التواصل الاجتماعي مصدراً رئيساً يلجأ إليه الجمهور في استقاء معلوماته عن جميع القضايا السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية، بسبب فاعليتها الاجتماعية وانتشارها الواسع، فالإعلام يخاطب القسم الأعظم من التكوين المجتمعي، ويمتلك الامكانية على التأثير ليس بصورة مباشرة وإنما

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الاردنية -
د. رسمية محمد الشقران
يقوم بتشكيل الوعي الاجتماعي بصورة غير مباشرة وبوتيرة متسارعة غير ملحوظة دون مقدمات.

كما يمثل الإعلام عنصراً مؤثراً في حياة المجتمعات باعتباره الناشر، والمروج الأساس للفكر والثقافة، ويسهم بفاعلية في عملية تشكيل الوعي الاجتماعي للأفراد الى جانب الأسرة والمؤسسات المدنية، بل أنه في كثير من دول العالم أحد منتجي الثقافة عن طريق التفاعل والتأثير الانساني المتبادل، وفي السنوات الأخيرة اكتسبت وسائل التواصل الاجتماعي باختلافها أبعاداً جديدة زادت من قوة تأثيرها على الأفراد والجماعات، أضف إلى ذلك أن الإعلام باعتباره مؤسسة اجتماعية هامة في المجتمعات البشرية يحمل مضامين اقتصادية وسياسية وإيديولوجية إن لم تكن لها القدرة على ترسيخ ثقافة المجتمع وهويته، فإنها تؤدي الى تزيف الوعي وإفساد العقول.

ويشهد عالمنا المعاصر تحولات كبيرة في تكنولوجيا الاتصال، تؤثر في العلاقات السياسية والخدمية والاقتصادية، وفي أنماط التفكير في المجتمعات المختلفة، وقد قامت شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية ومازالت بدور فعال في إعداد الانسان للكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات، مساهمة بذلك في تشكيل وعيه وإعداده ليكون أكثر قدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم، فشبكات التواصل الاجتماعي تسهل عملية التواصل بين الجمهور، فضلاً عن تميز هذه الشبكات بمميزات منها التشاركية والتفاعلية والفورية.

وقدمت النظريات والدراسات الإعلامية كثيراً من الاجتهادات حول مفهوم الاعلام الاجتماعي، وقد شهد حقل الاعلام والاتصال آفاق غير مسبوقة وأعطى مستخدميه فرصاً كبرى للتأثير والانتقال عبر الحدود بلا قيود ولا رقابة إلا بشكل نسبي محدود.

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

مشكلة الدراسة وأهمية البحث: تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي: ما دور شبكات التواصل الاجتماعي في برامج العلاقات العامة لتحسين صورة الجامعات الأردنية؟

حيث أن شبكات التواصل الاجتماعي تعتبر من الوسائل المؤثرة في الوقت الراهن في تشكيل علاقات عامة ببرامج محددة، وقد دفع ذلك الباحثين إلى الاهتمام بما تقدمه وسائل التواصل الاجتماعي، وتنبع الآثار التي يمكن أن تقدمها المادة الإعلامية ومضامينها في أنماط التفكير والإبداع، وسلوك الجمهور المشاهد والقارئ لهذا فإن البحث يحاول تتبع انتشار شبكات التواصل الاجتماعي، ودراسة تأثيرها على الوعي في برامج العلاقات العامة، بهدف الوقوف على النتائج المترتبة على دورها في تحسين صورة الجامعات الأردنية، وبمعنى أدق التوصل إلى نتائج علمية وعملية عبر الدراسة الموضوعية والميدانية لأهم إفرازات شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة على علاقة الناس والفعاليات الاجتماعية، وأنماط السلوك الاجتماعي، وكيفية مواجهة الظواهر السلبية الناتجة عن ذلك.

وتكمن أهمية الدراسة في فهم طبيعة دور شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة على الوعي الجامعي والاجتماعي لدى العاملين والطلبة، بناءً عليه تنطوي هذه الدراسة على أهمية خاصة حيث يوجد العديد من المبررات التي تضيف على هذه الدراسة أهمية خاصة على مستوى الفكر العلمي والتنظيم وأخرى على مستوى الواقع "العملي" ويتلخص أبرزها فيما يلي:

1-الأهمية العلمية على "مستوى الفكر":

1-تحليل الواقع الإعلامي ووسائله في ضوء المتغيرات التي يشهدها المجتمع الأردني، ورصد الدور الذي تلقيه شبكات التواصل الاجتماعي في برامج العلاقات العامة، في تشكيل الوعي العلمي والمجتمعي لدى العاملين في العلاقات العامة والطلبة.

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

ب- التعرف على مستوى معرفة الشباب الجامعي الأردني بالقضايا الجامعية والسياسية والاجتماعية والثقافية ومدى اهتمامه بما يدور حوله داخلياً وخارجياً.

ج- الكشف عن محتويات الوعي الاجتماعي لدى العاملين في العلاقات العامة والطلبة وكذا رصد وتحديد طبيعة توجهات الوعي الاجتماعي ومدى وضوح المضامين في وسائل التواصل وكذلك الوصول الى درجة الالتزام بالمصلحة العامة وأيضاً درجة التمحور حول المصلحة الخاصة.

2- الأهمية العلمية "على مستوى الواقع":

ا- التأكيد على أهمية الوصول إلى استراتيجية واضحة لتحقيق الهدف الأساسي لبرامج شبكات التواصل الاجتماعي من خلال الاستغلال الرشيد للإمكانيات الحاضرة، من أجل الوصول الى سياسة إعلامية هادفة تعمل على تنمية الفرد والمجتمع، وصقل وعيه اتجاه قضاياها الأساسية وتوسيع برامج العلاقات العامة لتشمل كل ذلك.

ب- وتأتي أهمية الدراسة تماشياً مع حاجة الجامعات الأردنية لمثل هذه النوعية من الدراسات.

ج- الكشف عن الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة في تشكيل القيم والاتجاهات، مما يساعد القائمين على وضع السياسات البرمجية أو الأخذ بعين الاعتبار نتائج الدراسة.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى استخدام عينة الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعية؟
2. ما مدى تعرض العاملين والطلاب في الجامعات الأردنية لبرامج العلاقات العامة في وسائل التواصل الاجتماعي؟
3. ما تأثير استخدام برامج العلاقات العامة في شبكات التواصل على الوعي الاجتماعي؟

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الاردنية - د. رسمية محمد الشقران

4. ما مستوى إدراك العاملين والطلبة للقضايا الأساسية الخاصة بالفرد والمجتمع الأردني؟

5. ما نوعية المعرفة والبرامج التي يقبل العاملون والطلبة في الجامعات الأردنية على تبنيها في شبكات التواصل الاجتماعي؟

6. ما مدى استخدامات العلاقات العامة للعلم والتراث الاجتماعي في برامجها من خلال شبكات التواصل؟

اهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الى :

1- التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في برامج العلاقات العامة، وعملية بلورة وتشكيل الوعي الاجتماعي للعاملين والطلبة في الجامعات الاردنية بقضايا الفرد والمجتمع السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

2- الكشف عن أشكال الوعي لدى الطلبة والعاملين في العلاقات العامة، ومدى تعرضهم لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتهم في بلوره مستوى معرفتهم ووعيمهم بالقضايا الجامعية والمجتمعية.

3-رصد أولويات القضايا المخزنة في الذهنية الفردية والجماعية لدى العاملين في العلاقات العامة والطلبة الجامعيين في الأردن ومدى حيوية تلك القضايا.

4- معرفة أهم المواد والموضوعات في العلاقات العامة التي يحرص العاملون والطلبة الجامعيين على مشاهدتها ونوعيتها هذه المواد والموضوعات.

5- الكشف عن دور شبكات التواصل الاجتماعي في نقل العلم والمعرفة والتراث الاجتماعي، وأثرها على القيم والمعايير والتقاليد الجامعية والاجتماعية.

الإطار النظري للدراسة: تعتمد الدراسة على نظرية الاعتماد Media Dependency Theory، حيث تختلف درجة الاعتماد على وسائل الإعلام طبقاً للأهداف والمصالح ؛

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

فوسائل الإعلام توفر قدراً كبيراً من المعلومات حيال العديد من القضايا من خلال المواد والبرامج الترفيهية التي تساعد على الترفيه والاسترخاء، ونظرية الاعتماد نموذج مفتوح لمجموعة من التأثيرات المحتملة وتهتم بالظروف التاريخية والبناء الاجتماعي أكثر من المتغيرات الشخصية والفردية وتؤكد النظرية أن تأثير وسائل الإعلام على الجمهور يؤدي إلى التأثير على النظام الاجتماعي وعلى طبيعة عمل وسائل الإعلام ذاتها؛ وينتج عن اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام مجموعة من التأثيرات المعرفية كالغموض وتشكيل الاتجاه وترتيب الأولويات واتساع المعتقدات والقيم والتأثيرات الوجدانية كالفتور والخوف والقلق والدعم المعنوي والاعتراب والتأثيرات السلوكية كالتنشيط والخمول؛ وترتبط نظرية الاعتماد ببعض النظريات الإعلامية مثل نظرية ترتيب الأولويات وفجوة المعرفة والاستخدامات والاشباعات.

وتستفيد الباحثة من النظرية ونماذجها وبعض النظريات الأخرى ذات الصلة بصياغة مشكلة الدراسة وتحديد الأهداف وزيادة فهم الظاهرة محل البحث وتحديد أبرز متغيراتها.

الدراسات السابقة:

2- دراسة نهال رجب عبد الرزاق حول "دور شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية" دراسة حالة، عام 2013م هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى إمكانية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية وواقع استخدامها بين طلبة الجامعات السودانية (دراسة حالة جامعة السودان نموذجاً) وتسليط الضوء على أبرز المعوقات التي تحول دون توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية في السودان والتوصل لمقترحات لتحسين واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لخدمة العملية التعليمية، وأبرز نتائج الدراسة هي: 1- تسهم شبكات التواصل مساهمة فاعلة في تحسين مستوى الطلاب. 2- يمكن توظيف شبكات التواصل بدرجة كبيرة جداً في

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران
العملية التعليمية،3-تبرز بعض المعوقات التي تحول دون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية أهمها : بطء الشبكة واللغة المستخدمة وعدم موثوقية مصادر المعلومات المتبادلة بين الأصدقاء عبر المواقع.

3- دراسة السايح بوبكر حول "دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج بالمنتجات "دراسة حالة متعامل قطاع الهاتف النقال بالجزائر(موبيليس)-وكالة ورقلة، عام 2016م، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في ترويج بالمنتجات للمؤسسة الخدمية موبيليس وهو السؤال الرئيس حيث تتجلى أهميته في الدور الفعال الذي تتيحه الشبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق ولاء ورضا الزبون، وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة ثم الاستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للبحث أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي لتحليل آراء متبعي صفحة موبيليس على فيسبوك؛ وخلصت الدراسة إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي تلعب دور مهم في ترويج بالمنتجات ويعتمد نجاح السياسات الترويجية على توفير المعلومات اللازمة والجاذبة القادرة على استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

4- دراسة محمد محمد عبد المنعم وآخرون حول "أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على مهارات التواصل والشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة جامعة الملك فيصل" عام 2012م،هدفت الدراسة إلى تناول ظاهرة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والتي تعد قليلة لحد ما وتسليط الضوء على دوافع طلبة الجامعة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وطبيعة العلاقة بين استخدام شبكات التواصل ومهارات التواصل والوحدة النفسية، وأوصى الباحثين بناء على النتائج بالعمل على تفعيل وحدة الإرشاد النفسي والأكاديمي في الجامعة لإرشاد الطلبة وتوجيههم للاستخدام الأمثل

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران
لشبكات التواصل الاجتماعي ومواجهة الأزمات النفسية والأكاديمية لدى طلبة الجامعات وذلك لخفض الشعور بالوحدة النفسية.

5- دراسة عدنان بن عطية السفياي حول " دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق مهارات التربية الفنية لدى طلبة التعليم العام بمدارس منطقة الطائف التعليمية، 2015م، هدف البحث إلى الكشف عن دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق مهارات التربية الفنية لدى طلبة التعليم العام والكشف عن فاعلية شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق الجانب المعرفي لمهارات التربية الفنية، واستخدم الباحث المنهج التجريبي وأبرز نتائج الدراسة هي – فاعلية شبكات التواصل التفاعلية في تحقيق الجانب المعرفي لمهارات التربية الفنية لدى الطلبة، وأوصى الباحث بتوظيف الفيسبوك في مراحل التعليم المختلفة ومواكبة الاتجاهات التربوية الحديثة بالاستفادة من موقع فيسبوك في التدريس.

6- دراسة إبراهيم سليمان أحمد، زكريا عمر حول " أثر شبكات التواصل الاجتماعي في الطلاب اجتماعياً " طلاب الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا نموذجاً، عام 2013م هدفت الدراسة إلى معرفة أثر شبكات التواصل في الطلاب اجتماعياً وتبين رأي الطالب حول مميزات ومساوئ وسائل التواصل الاجتماعي، واختيرت العينة عشوائياً من أربعة ومائة طالب، توصلت الدراسة إلى أن معظم الطلاب يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي للاتصال بالأصدقاء، واثم بالأسرة، وأوصت الدراسة بتدريب الأساتذة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التعليم، وتدريب الطلاب على الاستخدام الأمثل والواعي لوسائل التواصل الاجتماعي في التعليم؛ ويرى البحث أن عملية تكامل التقنية مع المناهج تحقق فوائد كثيرة للمهتمين بهذا الشأن.

7- دراسة محمد المنصور حول "تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين "دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الالكترونية أنموذجاً، عام

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

2012م هدفت الدراسة إلى الكشف عن شكل المواقع الاجتماعية (الفيديسبوك نموذجاً) الخاص بقناة العربية، والمقارنة بين مضمون الموقع الإلكتروني (العربية نت) وبين مضمون الموقع الاجتماعي (الفيديسبوك) لقناة العربية واعتمدت الدراسة على منهج المسح الوصفي واستمارة مسح المضمون من حيث الشكل والمحتوى، و توصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها: يقدم موقعا العربية الإلكتروني والاجتماعي مادة إخبارية متنوعة تجعلهما من المواقع التي تحظى بالقبول والرضا من شرائح متعددة في مجتمعاتنا العربية.2-تميز موقع العربية الإلكتروني عن المواقع الإلكترونية الأخرى بتخصيص زاوية (التغيير) تضمنت صفحات تعنى بأخر الأخبار وتطورات الأحداث.

حدود الدراسة:

للدراسة حدود مكانية وبشرية وأخرى زمانية كما يلي:

1-الحدود المكانية : جامعة جدارا - وجامعات أخرى، مدينة إربد(حيث تضم جامعة جدارا)(الخاصة) وجامعة اليرموك(الحكومية).

2-الحدود الزمانية: العام الجامعي (2016-2017)

3-الحدود التطبيقية: ممثلة بالعاملين في العلاقات العامة والطلبة في جامعة جدارا وطلبة جامعة اليرموك

مصطلحات الدراسة:

1-شبكات التواصل الاجتماعي:

التعريف النظري: شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية هي عبارة عن مواقع على شبكة الانترنت توفر لمستخدميها فرصة للحوار وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشكلات من خلال الملفات الشخصية وألبومات الصور وغرف الدردشة وغير ذلك ومن الأمثلة على هذه الشبكات:(twitter، Facebook، YouTube، What's app).

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

والمواقع الالكترونية للجامعات، والشبكة الاجتماعية الرقمية هي نتيجة التفاعل الاجتماعي ويمثلها هيكل أو شكل ديناميكي لجماعة اجتماعية، وهي تنشأ من أجل توسيع و تفعيل العلاقات المهنية أو علاقات الصداقة، ومن أبرز شبكات التواصل الاجتماعية الرقمية التي يستخدمها طلبة الجامعات الأردنية الفيس بوك وتويتر، ويوتيوب

التعريف الاجرائي: يقصد بتعبير شبكات التواصل الاجتماعي في هذه الدراسة مواقع الفيس بوك، تويتر، يوتيوب، و الانستغرام، و الواتس أب، ومواقع الجامعات الأردنية.

2- طلبة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة: يقصد بطلبة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة: الطلبة المنتظمين خلال إجراء الدراسة 2016-2017 في جامعتي اليرموك وجدارا في مرحلتي البكالوريوس و الماجستير.

3-الدور: هو السلوك الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي والذي تشغله. ويقصد بالدور إجرائياً لأهداف هذا البحث هو الوظيفة المحددة لشبكات التواصل الاجتماعي في تزويد الطلبة بالمعلومات الدراسية

4- التأثير: ويعرف نظرياً بقياس تأثير شبكات التواصل الاجتماعي، وينبني التأثير عادة على كيف تأثر مستويات الخدمة، ويتم تحديد الأولويات بواسطة التأثير و الحاجة. ويقصد في هذه الدراسة معرفة الأثر الذي تركه شبكات التواصل الاجتماعي على مستخدميها من العاملين والطلبة في العلاقات العامة.

الإجراءات المنهجية:

منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة على منهج المسح في إطار البحوث الوصفية وذلك من خلال استطلاع آراء العاملين والطلبة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، بهدف التعرف على درجة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي في برامج العلاقات العامة في تحسين صورة الجامعات الأردنية لدى العاملين وطلبة الجامعات .

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والطلبة في مجال العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وقامت الباحثة باختيار جامعة اليرموك ممثلة عن الجامعات الحكومية وجامعة جدارا ممثلة عن الجامعات الخاصة. عينة الدراسة: (500) من العاملين في مجال العلاقات العامة ومن طلبة جامعة اليرموك ممثلة عن الجامعات الحكومية وجامعة جدارا ممثلة عن الجامعات الخاصة. أسلوب وطريقة جمع المعلومات: اعتمدت الباحثة في الدراسة على الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذه الدراسة.

صدق الأداة : تأكدت الباحثة من الصدق الظاهري للاستمارة وذلك بعرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال الاعلام والعلاقات العامة والقياس والتقويم لإبداء ملاحظاتهم وتناول فقرات الاستمارة حسب مجالاتها بالحذف والإضافة والتعديل، وبعد الأخذ بملاحظاتهم وضعت الاستمارة بصورتها النهائية، وقامت الباحثة بتوزيع الاستمارة على عينة فرعية كاختبار قبلي وتم إجراء بعض التعديلات على صياغة العديد من العبارات لتتوافق وأهداف الدراسة. وأظهرت معطيات الدراسة العديد من النتائج التي تتوافق والكثير من البحوث والدراسات السابقة التي اطلعت عليها الباحثة في هذا السياق؛ ونبين أهم هذه المؤشرات على النحو الآتي:

استخدام رجال العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعية:

دلت العديد من البحوث والدراسات التي اطلعت عليها الباحثة على تعدد استخدام العاملين في دوائر ومديريات وأقسام العلاقات العامة في الوزارات والمؤسسات والجامعات نظراً لما تتيحه هذه الشبكات من سهولة الوصول لجمهور هذه المنظمات سواء أكان الجمهور الداخلي أم الجمهور الخارجي إلى جانب السمات الفنية لهذه الشبكات وانخفاض تكلفتها مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية وبناءً على الدراسة المسحية

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران التي أجرتها الباحثة فقد تبين كثافة استخدام الفيسبوك والواتس آب لدى العاملين في مجال العلاقات العامة مقارنة مع الشبكات الأخرى.

مدى تعرض العاملين والطلاب في الجامعات الأردنية لبرامج العلاقات العامة في وسائل التواصل الاجتماعي:

دلّت نتائج الدراسة التي أجرتها الباحثة توافقاً مع الدراسات السابقة من حيث المعدلات المرتفعة لاستخدام الطلبة والعاملين في مجال العلاقات العامة لبرامج العلاقات العامة من خلال شبكات التواصل التفاعلية بالإضافة إلى تداول هذه البرامج على أكثر من شبكة، وقد لاحظت الباحثة أن هذه الشبكات قد جزأت الجمهور إلى قطاعات محددة وهذا الأمر يرتبط بمحتوى برامج العلاقات العامة والشكل الذي تقدم فيه هذه البرامج بالاعتماد على السمات الفنية لشبكات إلى جانب ارتباط شيوخ استخدام برامج العلاقات العامة مع أصحاب العلاقة المباشرة بالجامعات محل الدراسة.

تأثير استخدام برامج العلاقات العامة في شبكات التواصل على الوعي الاجتماعي:

بينت نتائج الدراسة على زيادة معدلات تأثير برامج العلاقات العامة المقدمة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي على مستخدميها بخصوص زيادة الوعي الاجتماعي وبالتحديد على نوعية المعارف من حيث تشكيل الاتجاه وترتيب الأولويات واتساع المعتقدات والقيم حيال الجامعات نتيجةً لطبيعة برامج العلاقات العامة وأهدافها وبما يتوافق ومصالحها، ومما يؤدي إلى زيادة التماسك بين أعضاء الجمهور الداخلي للجامعات عينة الدراسة، وتوافقت نتائج هذه المؤشرات مع معطيات الكثير من الدراسات السابقة التي اطلعت عليها الباحثة بالإضافة إلى تنوع أشكال الوعي الاجتماعي طبقاً لمستوياته فيما يخص علاقة الجامعات بمؤسسات المجتمع، ويتأتى ذلك من خلال علاقة الجمهور الداخلي

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران
بالجمهور الخارجي بناءً على الروابط الاجتماعية واستخدام ذات الشبكات وبالتالي تداول برامج العلاقات العامة.

مستوى إدراك العاملين والطلبة للقضايا الأساسية الخاصة بالفرد والمجتمع الأردني:
أكدت نتائج الدراسة وعياً ملحوظاً من طرف مستخدمي شبكات التواصل بقضايا المجتمع الأردني وبالتحديد بالقضايا ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والتعليمي وكل ما يخص خطط وبرامج التنمية على المستويين الإقليمي والوطني وقد أسهم من يعمل في مجال العلاقات العامة في إشاعة أنماط فكرية محددة بعضها يعزز ما هو موجود والبعض الآخر يطالب بضرورة تبني خطط وبرامج تنفيذية أكثر حداثة وبمختلف قطاعات العمل والإنتاج وبما إلى ارتقاء المجتمع الأردني.
نوعية المعرفة والبرامج التي يقبل العاملين والطلبة في الجامعات الأردنية على تبنيها في شبكات التواصل الاجتماعي:

توافقت مؤشرات هذا المتغير مع مؤشرات المتغير الفئات من حيث نوعية القضايا والمواضيع التي تم التركيز عليها وتبنيها من حيث الاهتمام بالأبعاد ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي وبالتحديد غلاء الأسعار والمشاجرات والعنف الجامعي والتماكسك العشائري والفروق بين التعليم الحكومي والتعليم الخاص والبطالة، ومحاولة تقديم بعض الأفكار كحلول للظواهر والمواضيع والقضايا التي يتم معالجتها من خلال هذه الشبكات.

استخدامات العلاقات العامة للعلم والتراث الاجتماعي في برامجها من خلال شبكات التواصل:

دلت المعطيات التي استخلصتها الباحثة على اعتماد العاملين في مجال العلاقات العامة لمختلف العلوم ومبادئها وجميع المعارف العامة والمتخصصة وكذلك اعتمادها على التراث الاجتماعي في صياغة محتويات رسائلها التي ترغب في إيصالها إلى جمهورها

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الاردنية -
د. رسمية محمد الشقران

الداخلي والخارجي بغية التأثير في هذا الجمهور معرفياً ووجدانياً وسلوكياً وبما يحقق اهداف هذه البرامج ومصالح الجامعات عينة الدراسة إلى جانب توظيف النصوص والصور ومقاطع الفيديو والرسوم الثابتة والمتحركة من أجل زيادة التأثير المطلوب لدى مستخدمي هذه الشبكات وبالتحديد الشرائح الاجتماعية المستهدفة وفي هذا الاطار أثبتت الدراسة تعدد الشبكات المستخدمة من قبل العاملين في مجال العلاقات العامة بالجامعات عينة الدراسة.

خلاصة النتائج

أثبتت الدراسة ما يلي:

1. كثافة استخدام الفيسبوك والواتس آب لدى العاملين في مجال العلاقات العامة مقارنة مع الشبكات الأخرى.
2. إن شبكات التواصل الاجتماعي قد جزأت الجمهور إلى قطاعات محددة بحسب محتوى برامج العلاقات العامة والشكل الذي تقدم فيه هذه البرامج بالاعتماد على السمات الفنية لشبكات.
3. تنوع أشكال الوعي الاجتماعي طبقاً لمستوياته فيما يخص علاقة الجامعات بمؤسسات المجتمع، ويتأتى ذلك من خلال علاقة الجمهور الداخلي بالجمهور الخارجي بناءً على الروابط الاجتماعية.
4. أسهم من يعمل في مجال العلاقات العامة في إشاعة أنماط فكرية محددة بعضها يعزز ما هو موجود والبعض الآخر يطالب بضرورة تبني خطط وبرامج تنفيذية أكثر حداثة وبمختلف قطاعات العمل والإنتاج وبما إلى ارتقاء المجتمع الأردني.
5. تقديم بعض الأفكار كحلول للظواهر والمواضيع والقضايا التي يتم معالجتها من خلال هذه الشبكات.

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية - د. رسمية محمد الشقران

6. توظيف النصوص والصور ومقاطع الفيديو والرسوم الثابتة والمتحركة من أجل زيادة التأثير المطلوب لدى مستخدمي هذه الشبكات وبالتحديد الشرائح الاجتماعية المستهدفة.

مقترحات الدراسة:

- 1- ضرورة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي بشكل أكبر في مجال العلاقات العامة وخصوصاً مديريات ودوائر العلاقات العامة في الجامعات الحكومية والخاصة لتقديم برامجها بالاعتماد على النصوص والصور والرسوم الثابتة والمتحركة ومقاطع الفيديو لإيصال رسائل مؤسساتها إلى الجمهور الداخلي والخارجي.
- 2- تقديم برامج توعوية للمستخدم العربي بخصوص تحديد عدد شبكات التواصل الاجتماعية التي يتم استخدامها وتوظيفها بشكل حسن والتركيز على إيجابياتها وتجنب آثارها الاجتماعية السلبية.
- 3- ضرورة تخصيص موجهين ومشرفين في دوائر ومديريات العلاقات العامة لتحديد نوعية القضايا والمواضيع التي يتم التركيز عليها وإشاعتها وسط الطلبة مستخدمي هذه الشبكات.
- 4-أهمية تركيز برامج العلاقات العامة على شكل محتوى الرسائل باعتبارها من أكثر العناصر جذباً وتشويقاً للطلبة وضرورة تقديم المعرفة بالترفيه والترفيه بالمعرفة.

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها -دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الاردنية -
د. رسمية محمد الشقران

المراجع

- 1- موسى عصام، سليمان، "الثقافة الإعلامية «مجلة العلوم الاجتماعية، مج (16) جامعة الكويت ع48، 1988م، ص(243-268).
- 2- نهال رجب عبد الرزاق، "دور شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية "دراسة حالة، رسالة علمية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الحاسوب، عام 2013م.
- 3- السايح بوبكر، "دور شبكات التواصل في الترويج بالمنتجات "دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، 2016م،