

توظيف أنشطة العلاقات العامة الرقمية في معالجة الأزمات التعليمية

د. الأخضر علي البكوش
رئيس قسم الإعلام العام
كلية الإعلام جامعة الزيتونة

المقدمة :

ظهرت العلاقات العامة كمفهوم إداري وعمل مؤسساتي بشكل سريع ومتطور خلال فترة من الزمن الماضي مما أدى الاعتماد عليها كوظيفة في جلّ المؤسسات سواء الخدماتية أو العمومية وذلك نظراً لنجاحاتها في التعامل مع مختلف القضايا الطارئة على المؤسسة كالأزمات التي تصيب بنيتها المادية أو المعنوية داخلياً أو خارجياً ، ومن هذا المنطلق فإنّ العلاقات العامة زيادة عن كونها علم قائم بحد ذاته فهي وظيفة تتصل اتصالاً مباشراً بالقضايا والظروف والأوضاع الطارئة على المجتمع بصفة عامة أو على المؤسسة وذلك من أجل التعامل معها ومع مختلف الأزمات التي تصيبها كون الأزمة تمثل الفيروس الذي يدخل المؤسسة وقد يؤثر حتى على البنية الأساسية لها، ومن خلال هذا المنطلق قام الباحث بدراسة مشكلة أنشطة العلاقات العامة الرقمية في معالجة الأزمات التعليمية، حيث تمّ تقسيم الدراسة إلى ثلاثة أطر أولها الإطار المنهجي ويتحدث عن مشكلة الدراسة والدراسات السابقة المتعلقة بها وأهميتها وأهدافها وما يتعلق بها ، وثانيها الإطار النظري يتحدث عن شبكة الإنترنت والعلاقات العامة الرقمية واستراتيجيتها وتطورها التكنولوجي وأهم خدماتها وتوظيفها ، أمّا الإطار الثالث فقد جاء بعرض وتحليل النتائج وتوصياتها حتى يتوصل الباحث للهدف المنشود من الدراسة .

أولاً: مشكلة البحث :

تعدّ العلاقات العامة من الأنشطة الاتصالية المهمة والأساسية في المؤسسات التعليمية ، وقد ازداد الاهتمام في الآونة الأخيرة بأنشطة العلاقات العامة وإمكانياتها في تحقيق أهداف المؤسسة. وتكمن مشكلة البحث التي تنطلق من الغموض وعدم الوضوح للعلاقات العامة الرقمية وأنشطتها في إدارة الأزمة ، من ثمّ برزت الحاجة إلى هذا البحث للكشف عن ذلك الواقع وتحليله

وتقويمه علمياً عن طريق الاسترشاد بالأساليب والطرق المنهجية ؛ لذلك يتطلع البحث إلى
توظيف أنشطة العلاقات العامة الرقمية في معالجة الأزمات التعليمية.

ثانياً : الدراسات السابقة :

1. دراسة كل من / عوض الكريم الزين ، بشرى موسى ، محمد أحمد التجاني طه :
" فاعلية وسائل التواصل الاجتماعي في برامج وأنشطة العلاقات العامة "، مجلة العلوم الانسانية
والطبيعية مجلة علمية محكمة ، 2020م ، 2021م
تهدف الدراسة إلي تسليط الضوء على أهم الأساليب والطرق والوسائط التكنولوجية التي يتم
استخدامها في أنشطة وبرامج العلاقات العامة . وتكمن مشكلة الدراسة في عدم معرفة وتعامل
إدارات ومنتسبي العلاقات العامة في المؤسسات ، وخصوصاً وزارة الثقافة والإعلام الاتحادية .
كما أجابت الدراسة على عدة تساؤلات منها كيف يتم توظيف تكنولوجيا وسائل التواصل
الاجتماعي في برامج العلاقات العامة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. والاستبانة
(38) مبحوث ، والملاحظة كأدوات للدراسة . ومثل العاملون بوزارة الثقافة والإعلام مجتمع
الدراسة .وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: وزارة الثقافة والإعلام لديها موقع إلكتروني
وصفحة علي الفيس بوك والتويتر يتم التواصل عبرها ، وهي تحتاج إلي الدعم الفني الإلكتروني.
أن العمل الإلكتروني في الوزارة يساعد على تطوير العمل في النواحي الإلكترونية والفنية . كما
خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: أهمية إنشاء منصة إعلامية تعمل علي توحيد الخطاب
الإعلامي للدولة عبر شبكات التواصل الاجتماعي . وضرورة تدريب العاملين بوزارة الثقافة
والإعلام الاتحادية علي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ، وتأهيل منتسبي إدارة العلاقات
العامة علي الاستفادة القصوى من الامكانيات الفنية والعلمية لوسائل التواصل الاجتماعي.⁽¹⁾

ثالثاً : أهمية البحث :

ازداد اهتمام الدول والمؤسسات والمنظمات على اختلاف فعاليتها بأنشطة العلاقات العامة
الرقمية ودورها في إدارة الأزمات طبقاً للتطور التقني الذي أصاب مجالات الحياة الاجتماعية
والتقافية والاقتصادية والتعليمية فشيدت لها أنشطة خاصة لبناء علاقات وطيدة مع الجمهور .

1 - عوض الكريم الزين ، محمد طه : فاعلية وسائل التواصل الاجتماعي في برامج وأنشطة العلاقات العامة، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ،مجلة علمية محكمة،

2020م ، 2021.

وتتطلب أهمية البحث من أهمية (2)، أنشطة العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية ومعرفة مستوى أنشطتها والدور الذي تلعبه هذه الأقسام في الترويج لفلسفة وأنشطة كل مؤسسة وطبيعة سياستها في التعليم وفقاً لمعايير علمية والاطلاع على كفاءة أنشطتها.

رابعاً: أهداف البحث :

يعد البحث العلمي نشاطاً منظماً وهادفاً ، فلا بدّ للباحث أن يقوم بتحديد الأهداف التي يهدف الى تحقيقها عن طريق بحثه وتمثنت فيما يلي:

1. وصف الأنشطة التي تضطلع بها العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات التعليمية في تحقيق الأهداف المرجوة منها في أوقات الأزمات .
2. معرفة خبرة وكفاءة الموظفين في هذه الإدارة.
3. معرفة دور العلاقات العامة الرقمية في تحقيق أهدافها.

خامساً : تساؤلات البحث :

1. ما دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات التعليمية من حيث توظيف الأنشطة الاتصالية لإدارة الأزمة.
2. ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة الرقمية أثناء إدارتها للأزمة .
3. . مامدى فاعلية العلاقات العامة الرقمية في التواصل والتفاعل مع الجمهور .

سادساً : نوع البحث ومنهجه :

يعدّ هذا البحث من البحوث الوصفية التي تتمثل في مجموعة من الإجراءات تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات ، وتصنيفها ، ومعالجتها ، وتحليلها لاستخلاص دلالتها للوصول إلى نتائج عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة (3). وقد اتبع الباحث المنهج المسحي بهدف معرفة أنشطة العلاقات العامة الرقمية وواقعها العلمي لتحقيق أهداف المؤسسات التعليمية في الأزمات . والمنهج المسحي هو " أحد الأشكال الخاصة بجمع

2 - نائل عبد الحافظ العواملة : أساليب البحث العلمي الاسس النظرية وتطبيقاتها في الادارة , عمان, الجامعة الاردنية , 1995م,ص17.

3 - ماجد محمد الخياط : اساليب البحث العلمي , الاردن , دار الراهبة للنشر والتوزيع , 2011م,ص94.

المعلومات عن حالة الأفراد في سلوكهم وإدراكهم واتجاهاتهم ، كما يعد أيضاً الشكل الرئيس والمعياري لجمع المعلومات عندما تشمل الدراسة المجتمع الكلي أو تكون العينة كبيرة ومنتشرة بالشكل الذي يصعب الاتصال بمفرداتها ممّا يوفّر جانباً كبيراً من الوقت والنفقات والجهد المبذول خلال خطوات منهجية " (4).

سابعاً : مجتمع البحث وعينته :

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية وهي طريقة غير عشوائية إذ يقوم الباحث باختيار وحدات العينة من وحدات تكون من متوسط المجتمع بالنسبة إلى خاصية أو صفة معينة (5).
ولذلك عمد الباحث إلى اختيار صفحة وزارة التعليم العالي على موقع الفيس بوك وتوظيفها لأنشطة العلاقات العامة الرقمية التي اتخذتها المؤسسة التعليمية لتحقيق أهدافها بأسلوب تحليل المضمون .

ثامناً : مجالات البحث وحدوده :

1. المجال الزمني : تم تحديد المدة الزمنية وهي سبعة أشهر لمتابعة ما ينشر من أنشطة للعلاقات العامة الرقمية أثناء الأزمة من 2023/2/1 ولغاية 2023/7/1 .
2. المجال المكاني : تم تحديد وزارة التعليم العالي مجالاً مكانياً للبحث وتناول بشكل محدد إدارة العلاقات العامة والإعلان.

تاسعاً : أدوات البحث :

استخدم الباحث استمارة الاستبيان بوصفها أداة بحثية رئيسة لأنها تعد وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحث معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة البحث الممثلة في الأفراد . (6)

4 - أنور حسين عبد الرحمن ، عدنان حقي شهاب زنكنه : الأنماط المنهجية وتطبيقاتها في العلوم الانسانية والتطبيقية ، بلا دار نشر ، بغداد ، 2006 ، ص37.

5 - محمد ازهر وقبيس سعيد الفهادي : اصول البحث العلمي ، ط3، الموصل ، مطبعة صلاح الدين ، 1989م، ص60 .

6 - احمد حسن الرفاعي : مناهج البحث العلمي ، عمان ، الأردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص181.

عاشراً : اختبار الصدق :

تم اختبار صدق الاستمارة , وذلك بعرضها على عدد من اعضاء هيئة التدريس في مجال العلاقات العامة لمعرفة آرائهم والأخذ بوجهات نظرهم .

الإطار النظري للبحث :**أولاً: شبكة الإنترنت :**

أصبح العالم في ظل هذه التطورات التكنولوجية قرية صغيرة كما قال العالم مارشال ماكلوهان ، فما يحدث في أي مجتمع ودولة ينقل بالصوت والصورة إلى باقي المجتمعات والدول الأخرى في آن حدوثه (7). حيث يرى البعض أنّ تسمية الإنترنت (internet) مكونة من مقطعين (inter) وتعني الدخول والثاني (net) وتعني الشبكة ليكون المعنى مبسط (الدخول إلى الشبكة) (8). ووصفها البعض بأنها شبكة الشبكات (network of network) أو الشبكة الأم أي أم كل الشبكات التي تضم بداخلها الملايين من نظم الكمبيوتر وشبكاتهما في مختلف بلدان العالم . والشبكة (networks) حسب المصطلح المعلوماتي المتفق عليه عبارة عن مجموعة من مواد ومعدات معلوماتية متصلة بعضها ببعض سواء أكانت الشبكات محلية (local area network) أو واسعة (wide area net work)، إلا أنّ الإنترنت كما قلنا هي الشبكة التي تغطي العالم بأسره (9).

ويعرفها الباحث : بأنها عبارة عن شبكات رقمية هائلة مترابطة فيما بينها عن طريق أجهزة الحاسوب تساعد على نقل واستلام المعلومات المختلفة .

ثانياً: العلاقات العامة الرقمية :

في ظل الثورة التكنولوجية والتطور الذي حصل ورافق ظهور الشبكة المعلوماتية أثر ذلك على جميع الأصعدة والوظائف ، ومن المجالات التي أثمر فيها هذا التطور العلاقات العامة فضلاً عن كونها علم حديث إلا أنّها أصبحت علم معاصر ووظيفة متطورة مع مرور الزمن ونجد ذلك في ممارساتها المختلفة في الأنشطة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية وغيرها ..

7 - محمد علي البدوي : دراسات سوسيو إعلامية ، بيروت ، دار النهضة العربية، 2006 ، ص239.

8 - عبد الرزاق محمد الدليمي : الصحافة الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011، ص119.

9 - سامان فوزي عمر ، مسؤولية الصحفي المدنية عن أخطائه المهنية ، السليمانية، (بدون اسم المطبعة)، 2003،

" إنَّ ظهور الإنترنت أدى الى ولادة وسائل اتصالية حديثة في بداية القرن الحادي والعشرين، تتمتع بمميزات عدّة أهمها : (السرعة، التفاعلية ، قلة الجهد والتكلفة) (10) حيث توقع الموقع الدولي للعلاقات العامة على شبكة الإنترنت أن تكون صناعة العلاقات العامة ضمن أسرع المهن النامية في الولايات المتحدة الأمريكية في عام (2006) ، وأطلقت مجلة العلاقات العامة في عددها الصادر في تشرين الأول عام (1995) على المئة العام القادمة بقرن العلاقات العامة. (11)

وتعرف الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة بأنها" نشاط أي هيئة أو مؤسسة أو حكومة يعمل على تدعيم العلاقات الجيدة بين الهيئة والحكومة والجمهور عن طريق الاتصال والإعلام (12). لأنَّ شبكة الإنترنت شبكة عالمية من الحاسبات الآلية تعرف باسم (شبكة الاتصالات والمعلومات العالمية) والتي تسمح للكافة بالدخول. (13)

لذا فالعلاقات العامة الرقمية من خلال الاطلاع على المصادر المختلفة يعرفها الباحث بأنّه : الشاط الذي تقوم به المؤسسة لاستخدام شبكة الإنترنت وتوظيفها لتحقيق هدف تلك المؤسسة .

ثالثاً : مميزات العلاقات العامة الرقمية :

1- التفاعلية: ونعني بها إمكانية تفاعل المتلقي مع ما ينشر عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي .

2- تفتيت الجمهور : أي يمكن إيصال الرسالة الى الجمهور كل فرد على حدة . (14)

3- اللامكانية واللامكانية : أي تخطيها لحدود الزمان والمكان (15)

4- الاندماج : أي إنشاء حالة من التزامن للنص والصوت والصورة . (16)

5- المرونة أي المعلومة تصاحب المتلقي أينما حل عن طريق الحاسوب أو الهاتف المحمول.

10 - حسين محمود هيمي :العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي ،عمان، دار اسامه للنشر والتوزيع،2015،ص5 .

11 - حسنين شفيق: الإعلام الالكتروني بدون مدينة رحمة برس للطباعة والنشر،2006،ص21.

12 - محمد منير حجاب ، سحر محمد وهي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، القاهرة ، دار الفجر للنشر،1990،ص32.

13 - مصطفى السيد: دليلك الشامل إلى شبكة الانترنت، القاهرة دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع،1997،ص22.

14 - بشرى جميل الراوي: مدخل الإعلام الجديد المفهوم والنماذج، الباحث الإعلامي العدد14، كانون الأول،2011،ص11.

15- حسنين شفيق: الإعلام الجديد، القاهرة، دار الفكر والفن للطباعة والنشر والتوزيع،2011،ص63.

16 - حسنين شفيق :المصدر نفسه،ص31.

6- التخزين والحفظ : تتيح للمتلقي إمكانية تخزين وحفظ المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب .

7- قلة التكلفة (17)

رابعاً: إدارة العلاقات العامة الرقمية أثناء الأزمة :

بعد اطلاع الباحث على دراسات سابقة توصل إلى القول بأن إدارة العلاقات العامة الرقمية أثناء الأزمة تحتاج بشكل بسيط إلى :

- إعداد الرسالة .

- مواكبة وسائل الإعلام ومتابعة ما ينشر وتصحيح المعلومات الخاطئة.

- تحديد الوسائل الاتصالية.

خامساً: استراتيجية مواجهة الأزمات :

لتحقيق مواجهة سليمة واحتواء للأزمة بشكل صحيح يتوجب على إدارة العلاقات العامة أن تعتمد على استراتيجية تركز على :

1- الإدراك للأزمة .

2- تحديد الأزمة ونوعها .

3- تحديد الاستراتيجيات التي ستتبع لتجاوز الأزمة(18).

سادساً: أثر التطور التكنولوجي على أداء العلاقات العامة :

1- زيادة دقة البيانات .

2- تقليص الإجراءات الإدارية .

3- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية ممّا يسمح بتوجيه هذه الطاقات لإنجاز مهام أكثر

إنتاجية عن طريق جعل الاتصال أسرع وأعلى كفاءة (19).

17 - عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد، المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008، ص30.

18 - عبد الرزاق محمد الدليمي : مصدر سابق، ص134.

19- ساعة التعريض : 6:00م 2013\5\4 على الرابط التالي، www.caqa.gov.eg.

سابعاً: أهم الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت للعلاقات العامة لخدمة جمهورها:

- 1- شبكة الويب the world wide web :هي الشبكة التي تدمج بين الكلمة والصور والرسومات والصوت .
- 2- البريد الإلكتروني الذي يساعد على إرسال واستقبال الرسائل المتنوعة من شخص لمجموعة أشخاص أو العكس .
- 3- استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني .
- 4- تلقي الشكاوي من العملاء .
- 5- المجموعات الإخبارية .
- 6- مراقبة المواقع.
- 7- منتدى الإنترنت
- 8- المقابلات الشخصية على الإنترنت (20).

ثامناً: توظيف خدمات شبكة الإنترنت في مجال العلاقات العامة بالمؤسسات التعليمية، ويمكن

عرض أهم هذه الاستخدامات :

- 1- تصميم موقع المؤسسة الإلكتروني على شبكة الإنترنت العالمية .
- 2- استخدام قواعد البيانات على الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والأخبار.
- 3- استخدام البريد الإلكتروني .
- 4- إجراء البحوث على شبكة الإنترنت .
- 5- التعرف على صورة المؤسسة من خلال ما ينشر عنها .
- 6- تصفح المواقع المختلفة للمؤسسات التعليمية ومراكز البحوث والاستشارات للتعرف على أنشطتها والاستفادة منها .
- 7- نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور (21) .

20 - <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/17523>

21 - www.arabvolunteering.org/comer/atv17289.html

ثالثاً : الإطار التحليلي :

أولاً : عرض وتحليل النتائج :

جدول (1) يبين نسبة التعليم عن بعد من خلال متابعة صفحة فيس بوك الخاصة بقسم العلاقات العامة

والإعلان بالمؤسسات التعليمية .

ت	فئة التعليم عن بعد	التكرار	النسبة المئوية
1	صفوف افتراضية	9	18,75%
2	محاضرات إلكترونية	36	75%
3	معلومات القبول والامتحانات	3	6,25%
	المجموع	48	100

من خلال نتائج الجدول أعلاه تبين أن نسبة الفئة الرئيسية للتعليم عن بعد التي اعتمدت عليها

المؤسسة التعليمية كنشاط إلكتروني لإدارة الأزمة كالآتي :

جاءت في المرتبة الأولى فئة المحاضرات الإلكترونية حيث وجدت بتكرار (36) وبنسبة (75%) حيث تحرص أنشطة العلاقات العامة الرقمية على المسيرة العلمية عن طريق المحاضرات الإلكترونية التي هي جزء من الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة التعليمية بينما جاءت في المرتبة الثانية الصفوف الافتراضية بتكرار (9) وبنسبة (18,75) وهي إجراء وفرته المؤسسة التعليمية لطلابها التواجد في المحاضرات حيث قام الطلاب بالجلوس في الصفوف الافتراضية تحت صورتهم الرمزية وقام المحاضر بنشر الملاحظات اللازمة على الأجهزة اللوحية وتم التواصل بين الطلاب من خلال التسجيل الصوتي والدرشة النصية أمّا في المرتبة الثالثة فجاءت فئة معلومات القبول والامتحانات بتكرار (3) وبنسبة (6,25) حيث تشمل إجراءات الامتحانات أون لاین للمتقدمين للدراسة بحيث يشمل كل امتحان مجموعة من الأسئلة عن طريق الإنترنت حيث ترسل اللجنة الامتحانية إيميل وباسوورد يدخل فيها الطالب الى الموقع في اليوم المقرر للتسجيل في الامتحان .

جدول (2) يبين أنشطة العلاقات العامة الرقمية وخدمات الإنترنت التي وفرتها المؤسسة التعليمية .

ت	فئة أنشطة الإنترنت	التكرار	النسبة المئوية
1	انترنت مجاني للجامعة	10	62,2%
2	إقامة دورات عبر الإنترنت	5	31,25%
3	الوصول إلى أي مورد بسرعة (2)ميجابت بالثانية	1	6,25%
	المجموع	16	100

إنَّ النتائج التي ظهرت من الجدول أعلاه تبين أن فئة أنشطة الإنترنت والتي هي نشاط من أنشطة العلاقات العامة الرقمية التي قامت بها تقسمت إلى الآتي :

جاءت في المرتبة الأولى فئة إنترنت مجاني للمؤسسة التعليمية بتكرار (10) وبنسبة (62,2%) حيث تعتبر الأكثر استخداماً من قبل الطلاب وهي خدمة الوصول المجاني إلى الإنترنت إلى أي مواد بينما جاءت فئة إقامة الدورات عبر الإنترنت بتكرار (5) وبنسبة (31,25%) حيث حرصت المؤسسة التعليمية على إقامة دورات تدريبية لتطوير أدائهم حيث جاءت فئة الوصول إلى أي مورد بسرعة (2) وميجابت بالثانية بتكرار (1) وبنسبة (6,25%) حيث تناولت الصفحة هذا الخبر لمرة واحدة

جدول (3) يبين الأنشطة الوقائية التي قامت بها المؤسسة التعليمية على صعيد أنشطة العلاقات العامة

الرقمية في ظل الأزمة

ت	فئة الأنشطة الوقائية	التكرار	النسبة المئوية
1	نشر تعليمات كيفية الوقاية من الفايروس	4	10%
2	مناشدة الطلبة بالبقاء في المنازل	10	22,72%
3	اختبار إلكتروني لأعراض الفايروس	30	68,18%
	المجموع	44	100

حيث أشارت نتائج التحليل في الجدول أعلاه الذي يبين الأنشطة الوقائية التي قامت بها المؤسسة التعليمية من خلال المتابعة لصفحة الفيس بوك للمدة الزمنية المحددة أن هذه الفئة جاءت نتائجها كآتي :

إنَّ الفئة التي تخص نشر تعليمات كيفية الوقاية من الفايروس جاءت في المرتبة الثالثة بتكرار (4) وبنسبة مئوية (10%) بينما جاءت فئة مناقشة الطلبة بالبقاء في المنازل للحفاظ على سلامتهم بتكرار (10) وبنسبة مئوية قدرها (22,72%) حيث جاءت فئة الاختبار الإلكتروني الذي صممه المؤسسة التعليمية لاختبار أعراض الفايروس ، ويقوم به الطلبة بشكل دوري وجاء بتكرار (30) وبنسبة مئوية قدرها (68,81%) حيث احتلت هذه الفئة المرتبة الأولى .

جدول (4) يبين الأنشطة الترفيهية التي كانت ضمن أنشطة العلاقات العامة الرقمية للمؤسسة التعليمية .

ت	فئة الأنشطة الترفيهية	التكرار	النسبة المئوية
1	إقامة مسابقات متنوعة	7	77,7%
2	التعرف على المدن السياحية	1	11,11%
3	لعبة فكرية لاختبار المعلومات	1	11,11%
	المجموع	9	100

تشير النتائج الموجودة في الجدول أعلاه أن فئة الأنشطة الترفيهية تقسمت إلى فئات جاءت بنسب مختلفة :

حيث جاءت فئة إقامة مسابقات متنوعة بتكرار (7) ونسبة (77,7%) وهذا يعني أنها جاءت في الصدارة حيث مكنت المشاركين من عرض مواهبهم المتنوعة سواء كانت في الشعر أو الغناء أو العزف الموسيقى أو غير ذلك بينما جاءت فئة التعرف على المدن السياحية بتكرار (1) ونسبة مئوية (11,11%) حيث كانت وسيلة من وسائل توظيف الأنشطة الإلكترونية للعلاقات العامة الرقمية حيث جاءت فئة لعبة فكرية لاختبار المعلومات بتكرار (1) ونسبة (11,11%) وهذا يدل على أن توظيف أنشطة العلاقات العامة الرقمية يكسر النمطية والروتين ويوفر للطلبة ألعاب تهتم بتطوير الأداء الفكري والترفيه في ظل أزمة فيروس ما .

جدول (5) يبين الأنشطة التواصلية الإلكترونية للعلاقات العامة الرقمية في ظل الأزمة

ت	فئة الأنشطة التواصلية الإلكترونية	التكرار	النسبة
1	مؤتمرات إلكترونية	4	44,44%
2	برنامج حوار	2	22,22%
3	اجتماعات رئيس المؤسسة التعليمية مع الطلبة	3	33,33%
	المجموع	9	100

تشير النتائج المترتبة وفق الجدول أعلاه التي تخص الأنشطة التواصلية الإلكترونية للعلاقات العامة في ظل الأزمة كالاتي :

جاءت فئة المؤتمرات الإلكترونية بتكرار (4) ونسبة مئوية قدرها (44,44%) حيث عقدت للمؤسسة التعليمية مؤتمرات علمية مختلفة بواسطة إحدى الوسائل التكنولوجية الحديثة بينما جاءت فئة اجتماعات رئيس المؤسسة التعليمية مع الطلبة بتكرار (3) ونسبة مئوية قدرها

(33,33%) ، أمّا فئة البرامج الحوارية جاءت بتكرار (2) ونسبة مئوية قدرها (22,22%) حيث تم بث البرنامج عبر الإنترنت بشكل مباشر .

ثانياً : النتائج والتوصيات:

توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى توظيف أنشطة العلاقات العامة الرقمية في الأزمات التعليمية إلى الآتي :

- 1- إنّ العلاقات العامة الرقمية ساهمت في عمل التعليم عن طريق شبكة الإنترنت بخطوة التعليم عن بعد .
- 2- توفير الإنترنت المجاني للطلبة وبسرعة تناسب متطلباتهم الدراسية .
- 3- أنشطة وقائية للحفاظ على سلامة الطلبة والكادر التدريسي .
- 4- الحرص على الأنشطة الترفيهية لكسر ملل الروتين اليومي .
- 5- القيام بدورات لطلاب وأعضاء هيئة التدريس للتعرف على كيفية الاستخدام الدخول والخروج .

مراجع البحث

- 1 - أحمد حسن الرفاعي : مناهج البحث العلمي, عمان , الأردن , دار وائل للنشر والتوزيع , 2009 , ص181.
- 2- أنور حسين عبد الرحمن , عدنان حقي شهاب زكنه :الأنماط المنهجية وتطبيقاتها في العلوم الإنسانية والتطبيقية , بلا دار نشر , بغداد , 2006 , ص37.
- 3- بشرى جميل الراوي: مدخل الإعلام الجديد المفهوم والنماذج, الباحث الإعلامي العدد14, كانون الأول, 2011, ص11.
- 4- حسنين شفيق: الإعلام الجديد, القاهرة, دار الفكر والفن للطباعة و النشر و التوزيع ,2011,ص63.
- 5- حسنين شفيق: الإعلام الإلكتروني , بدون مدينة , رحمة برس للطباعة والنشر,2006, ص21.
- 6- حسين محمود هيمي :العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي , عمان, دار أسامة للنشر والتوزيع,2015,ص5 .
- 7- سامان فوزي عمر, مسؤولية الصحفي المدنية عن أخطائه المهنية ,السليمانية,(بدون اسم المطبعة),2003,ص186-187.
- 8- عباس مصطفى صادق ,الاعلام الجديد, المفاهيم والوسائل والتطبيقات, عمان, دار الشروق للنشر والتوزيع ,2008,ص30.
- 9- عبد الرزاق محمد الدليمي : الصحافة الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية, عمان, دار الثقافة للنشر والتوزيع,2011,ص119.

- 10- ماجد محمد الخياط : أساليب البحث العلمي , الأردن , دار الـراية للنشر والتوزيع , 2011 م, ص94.
- 11 - محمد أزهر وقبيس سعيد الفهادي : أصول البحث العلمي , ط3, الموصل , مطبعة صلاح الدين , 1989م, ص60 .
- 12- محمد علي البدوي : دراسات سوسيو إعلامية, بيروت, دار النهضة العربية, 2006, ص239.
- 13- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة, القاهرة , دار الفجر للنشر, 1990, ص32.
- 14- مصطفى السيد: دليلك الشامل إلى شبكة الإنترنت , القاهرة , دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع, 1997, ص22.
- 15- نائل عبد الحافظ العواملة : أساليب البحث العلمي الأسس النظرية وتطبيقاتها في الإدارة , عمان, الجامعة الأردنية, 1995, ص17.
- 16- ساعة التعريض : 6:00م 2013\5\4\ على الرابط التالي, www.caoa.gov.eg
- 17 - <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/17523>