

عنوان البحث

العلاقات العامة ودورها في تعزيز الضبط الاجتماعي
تحليل دور وسائل الاتصال الحديثة في بناء الثقة المجتمعية

إعداد الطالب/ سطاتم شديد فارح القنامي

إشراف/

د. فايز جراد

د. الفصيل عبد الحميد

العام الدراسي:

2025

حقوق الطباعة:

اصرح بان حقوق الطباعة بمختلف انواعها تمتلكها الجامعة

يمثل هدف الدراسة الحالية دراسة أثر مواقع التواصل الاجتماعي ودور العلاقات العامة في تعزيز الضبط الاجتماعي نظراً لما تقوم به من دور في توحيد الناس على ثقافة واحدة يصبح الخروج عليها أمراً صعباً ومتعزراً، بغض النظر عن صحة تلك الثقافة أو انحرافها، ومن ثم تصبح مع مرور الوقت عرفاً، وتصبح جزءاً من ثقافة المجتمع. وتم من خلال الإطار النظري الحديث عن أنواع الضبط الاجتماعي، ونظرياته، وأساليبه الاجتماعي علي الضبط الاجتماعي.

يعد الضبط الاجتماعي عاملاً أساسياً في أي مجتمع من المجتمعات ، من حيث كونه نظاماً اجتماعياً له كيانه ووظيفته كظاهرة من ظواهر المجتمع ، تعمل من أجل تحقيق الاستقرار والتوازن والحفاظ على النظام العام من خلال العلاقة بينه - كنظام ضبط اجتماعي - والنظم الاجتماعية الأخرى (زينب إبراهيم النجار :2004، ص 102).

وأيضاً تشكل العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي معاً قوة مؤثرة في تحقيق التغيير الاجتماعي وبناء مجتمعات أقوى وأكثر تواصلاً وتعاوناً

من خلال ملخص

تسليط الضوء على القضايا الاجتماعية المهمة، والدعوة إلى التغيير، وتعزيز التعاون، تساهم العلاقات العامة في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الرفاهية الاجتماعية

ان العالم بأسره يشهد ثورة في مواقع التواصل الاجتماعي مما جعلها تنصدر أهمية كبيرة في تشكيل الرأي العام ومنها دورها في الضبط الاجتماعي، وذلك لسهولة استخدامها وسرعة انتشارها. وبما ان أدوات الضبط الاجتماعي تتمثل في الوسائل التي تلجأ إليها الجماعة ذلك ما يطلعنا على أهمية الدور الذي تلعبه وسائل التواصل في اشراك الرأي العام في عملية الضبط وتعزيز الشعور بالمسؤولية وبناء الثقة المجتمعية تجاه قضايا المجتمع وردع المنحرفين وبالتالي المساهمة في عملية الضبط الاجتماعي.

وقد اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي، باستخدام الاستبيان

Conclusion:

The aim of the current study is to study the impact of social networking sites and the role of public relations in enhancing social control due to the role they play in uniting people on a single culture that becomes difficult and impossible to depart from, regardless of the correctness or deviation of that culture, and then it becomes a custom over time, and becomes part of the culture of society. Through the theoretical framework, we talked about the types of social control, its theories, and its social methods on social control. Social control is a fundamental factor in any society, in terms of being a social system with its entity and function as a phenomenon of society, working to achieve stability and balance and maintain public order through the relationship between it - as a social control system - and other social systems (Zainab Ibrahim Al-Najjar: 2004, p. 102).

Public relations and social media together constitute an influential force in achieving social change and building stronger, more connected and cooperative societies by highlighting important social issues, calling for change, and enhancing cooperation. Public relations contribute to achieving sustainable development and enhancing social welfare. The entire world is witnessing a revolution in social media sites, which has made them of great importance in shaping public opinion, including their role in social control, due to their ease of use and rapid spread. Since the tools of social control are represented by the means that the group resorts to, this informs us of the importance of the role played by social media in involving public opinion in the control process, enhancing the sense of responsibility, building community trust towards community issues, deterring deviants, and thus contributing to the process of social control.

The study relied on the descriptive approach, using the questionnaire

قائمة بالجداول:

1- يبين معرفة المبحوثين بالمعايير الاجتماعية

جدول (1)

معرفة الجنس للمعايير الاجتماعية	ذكور %	إناث %	المجموع %
لديهم معرفة كافية	87	62	149
لا يعرفون	31	53	66
المجموع	118	97	215

أشارت البيانات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن معرفة المبحوثين للمعايير الاجتماعية المقررة داخل المجتمع تؤدي إلى إمكانية زيادة امتثال المبحوثين لهذه المعايير وعدم الخروج عنها. وبالمقارنة بين عينة البحث من ناحية الجنس فقد تبين أن الذكور لديهم معرفة أكثر من الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (73,3%) مقابل (63,9%) للإناث.

أما عن مدى معرفة المبحوثين بالعقوبات التي تصدر بحق الذين يرتكبون مخالفات للمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع ، حيث بلغت نسبة من لديهم معرفة (64,7%) من المجموع الكلي ، وكذلك تبين بأن هناك فروقا واضحة بين الجنسين من ناحية المعرفة بالعقوبات التي تصدر بحق المخالفين ، حيث بلغت نسبة الذكور ممن لديهم معرفة (68,6%) ، بينما نسبة الإناث (59,8%) والجدول أدناه يوضح ذلك جدول رقم (2) يبين توزيع عينة البحث حسب مدى معرفتهم للعقوبات التي تصدر بحق المخالفين للمعايير .

2- معرفتهم للعقوبات التي تصدر بحق المبحوثين المخالفين للمعايير.

جدول (2)

يبين مدى معرفة المبحوثين بالعقوبات التي تصدر بحق المخالفين للمعايير.

الجنس	ذكور %	إناث %	المجموع %
لديهم معرفة كافية	81	58	139
ليس لديهم معرفة كافية	37	39	76
المجموع	118	97	215

تبين من هذا الجدول أعلاه ، بأن معرفة الافراد للعقوبات التي تصدر بحق المخالفين للمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع تؤدي إلى ضعف احتمالات مخالفة الافراد للقواعد السلوكية المقررة داخل المجتمع أو الخروج عنها ، ومن خلال المعطيات الناتجة عن

تحليل البيانات الواردة في كل من الجدولين رقم (1) و (2) يتبين صحة الفرض الرئيسي الأول في هذا البحث وفحواه، يؤدي عدم المعرفة بالمعايير الاجتماعية المقررة داخل المجتمع وما يربط بها من العقوبات إلى زيادة احتمالات انحراف الافراد عن هذه المعايير، وعن كيفية تعرف الافراد على العقوبات التي توقع على الافراد في حالة الانحراف عن المعايير الاجتماعية المقررة والمتبعة في المجتمع يوضحها الجدول التالي:

3-العقوبات التي توقع في حالة الانحراف عن المعايير الاجتماعية المتبعة في المجتمع: جدول (3)

يبين العلاقة بين جنس المبحوثين ومدى معرفتهم عن العقوبات التي توقع في حالة الانحراف عن المعايير الاجتماعية المتبعة في المجتمع.

الجنس	ذكور %		إناث %		المجموع %	
كيفية التعرف على العقوبات						
من وسائل التواصل الاجتماعي	59	50	53	54,6	112	52,1
من الزملاء	41	34,8	34	35,1	75	34,9
من المسؤولين	07	5,9	04	4,1	11	5,1
من مصادر مختلفة	11	9,3	06	6,2	17	7,9
المجموع	118	100	97	100	215	100

تبين بيانات الجدول أعلاه، بأن إجابة غالبية المبحوثين (52,1) من المجموع الكلي بأنهم تعرفوا علي العقوبات من وسائل التواصل الاجتماعي، ثم يلي ذلك من خلال الزملاء وبنسبة (34,9%) من المجموع الكلي، ويلييه من خلال مصادر مختلفة وبنسبة (7,9%) من المجموع الكلي، وأخيرا من خلال المسؤولين وبنسبة (5,1%) من المجموع الكلي.

جدول (4)

يبين توزيع عينة البحث حسب نظرهم للعوامل التي تؤدي إلى الانحراف عن المعايير الاجتماعية المعمول بها في المجتمع.

الجنس	الذكور		الإناث		المجموع	
العوامل						
ضعف القيم	17	14,4	22	22,7	39	1811,
الجزاءات الضعيفة	19	161,	16	16,5	35	16,3
ضعف الرقابة	14	11,9	6	62,	20	9,3
سهولة التبرير	05	4,2	3	31,	8	3,7
عدم وضوح المعايير	8	6,8	5	5,2	13	6,1
سوء الظروف الاجتماعية	24	20,3	20	206,	44	20,4
تعارض معايير الجماعة معايير الجماعات الأولية	9	76,	4	41,	14	6,1
القصور في الأجهزة الضبط	12	10,2	5	5,2	17	7,9
تحقيق المصالح الذاتية	10	8,5	16	16,5	26	12,1
المجموع	118	100	97	100	215	100

وتشير بيانات الجدول أعلاه ، بأن هناك فروقا" في الإجابة بين الجنسين حيث ذهبت غالبية الذكور (20,3%) من المجموع الكلي إلا أن سوء الظروف الاجتماعية تعد من أهم العوامل المؤدية إلى الانحراف عن المعايير ، يلي ذلك من حيث الأهمية وعلى الترتيب الجزاءات الضعيفة (16,1%) ، ضعف القيم والتثنية الخاطئة (14,4%) ، وضعف الرقابة (11,9%) ، وقصور في أجهزة الضبط الاجتماعي داخل المجتمع (10,2%) ، وتحقيق المصالح الذاتية (8,5%) ، وتعارض معايير المجتمع وسياساتها مع معايير الجماعات الأولية للمبجوثين (7,6%) ، وعدم وضوح المعايير أو عدم كفايتها (6,8%) ، وأخيرا سهولة التبرير (4,2%). كذلك الحالة بالنسبة للإناث ، وبصورة عامة فقد تبين أن غالبية المبجوثين يرون بأن سوء الظروف الاجتماعية الافراد تعد من أهم العوامل المؤدية إلى انحراف الافراد عن المعايير الاجتماعية المقررة داخل المجتمع ، يلي ذلك من حيث الأهمية ضعف القيم والتثنية الاجتماعية الخاطئة وكذلك الجزاءات الضعيفة.

5- العوامل المؤدية إلى امتثال الطلبة للمعايير الاجتماعية المقررة :

من أجل التعرف على أسباب أو عوامل امتثال المبجوثين للمعايير الاجتماعية المقررة داخل المجتمع، فقد طلب من المبجوثين أبداء رأيهم حول ذلك وكانت إجاباتهم كما هو مبين في الجدول رقم (6) ومرتبطة حسب الأهمية.

جدول (5)

يبين العوامل التي تؤدي الى امتثال المبجوثين للمعايير الاجتماعية

عوامل الامتثال	الجنس	ذكور	إناث	المجموع%
الاتفاق حول القيم والالتزام الأخلاقي	24	20,3	29	29,9
معرفة المعايير الاجتماعية المقررة	17	14,4	14	14,4
الخوف من العقاب	28	23,7	31	32
المحافظة على المكانة الاجتماعية للطلاب	28	23,7	11	11,3
تحقيق المصالح المشتركة	21	17,9	12	12,4
المجموع	118	100	97	100

تشير بيانات الجدول أعلاه، بأن غالبية المبجوثين (27,5%) كان رأيهم بأن ذلك يرجع إلى عامل الخوف من العقاب، ثم يلي ذلك عامل الاتفاق حول القيم والالتزام الأخلاقي (24,7%) ، وعامل المحافظة على المكانة الاجتماعية للمبجوث (18,1%)، وعامل تحقيق المصالح المشتركة (15,3%) ، وأخيرا عامل معرفة المعايير أن عامل الخوف من العقاب يعد من أهم العوامل المؤدية إلى امتثال المبجوثين للمعايير الاجتماعية المقررة وهذا مما يؤكد صحة إحدى الفرضيات التي صيغت لهذا البحث والتي تنص على مايلي: "الخوف من العقاب ونتاجه يعتبر من أهم العوامل المؤدية إلى امتثال المبجوث للمعايير الاجتماعية المقررة داخل المجتمع".

ثالثا" : مدى فاعلية الجزاءات في ضبط النظام الاجتماعي العام داخل المجتمع.

عند سؤال المبجوثين عن رأيهم حول المبجوثين ضرورة استخدام وسيلة العقاب كشرط ضروري لضبط النظام داخل المجتمع، تبين بأن (65,1%) من إجابات المبجوثين (ذكور وإناث) تؤكد أن العقاب شرطا ضروريا" لضبط النظام داخل المجتمع ، وكانت نسبة الذكور (60,2%)، ونسبة الإناث (78,7%) حول ضرورة وجود العقاب لحفظ النظام الاجتماعي داخل المجتمع ، بينما بأن نسبة إجابة الذكور حول العقاب ليس شرطا ضروريا لضبط النظام كانت (39,8%) وأيدهم في ذلك نسبة أقل (28,9%) من مجموع المبجوثين الإناث، والجدول (6) يوضح ذلك.

8- حول مدى كفاية كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي .

جدول (8)

يبين رأي المبحوثين حول مدى كفاية كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام العام داخل المجتمع.

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام العام داخل المجتمع		38		44		82	
كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام العام داخل المجتمع		32,2		45,4		38,1	
عدم كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام العام داخل المجتمع		80		53		133	
عدم كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام العام داخل المجتمع		67,8		54,6		61,9	
المجموع		118		97		215	
		100		100		100	

يتضح من بيانات الجدول أعلاه ، بأنه على الرغم من أن كلا الجنسين يرون بأن كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام شرط ضروري لضبط النظام وحفظه ، كما ورد في جدول رقم (8) ، إلا أن غالبيتهم يرون عدم كفاية العلاقات العامة كشرط ضروري وبعد ذاته لضبط النظام الاجتماعي داخل المجتمع، لذلك فإن هذه البيانات تؤيد صحة الفرضية التي صيغت لهذا البحث ومجراها. "كفاية دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن لضبط النظام شرطاً" غير كافي بعد ذاته لضبط النظام الاجتماعي العام داخل المجتمع.

مقدمة introduction

الحمد لله رب العالمين ، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمداً عبده ورسوله و صلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً

لقد أصبحت وسائل الإعلام هي التي تحدّد للناس ما يصلح وما لا يصلح من خلال الإعلان عن آراء معينة. ولا يخفى أن لوسائل الإعلام القدرة على تصوير القضايا والأحداث والأشخاص على خلاف الواقع الفعلي، وتقديم تلك التصورات للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية، وذلك من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، حيث تعرض وسائل الإعلام جزءاً من الصورة الحقيقية عن قضية ما - وتركز عليها - وتقدمها للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية بكامل أجزائها، ومن خلال تعرض المتلقي المستمر لوسائل الإعلام، تتكون لديه صور ذهنية متعددة عن جملة من القضايا أو الأحداث بناءً على الاتجاهات السياسية والفكرية والثقافية لتلك الوسائل. وتهتم هذه الدراسة على وجه الخصوص بمواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها نوعاً من الإعلام الجديد قد فرض نفسه بقوة داخل المجتمع الإنساني ، فهي مواقع وشبكات مجانية متاحة لكل شرائح المجتمع، صممت في الأساس لتكون سهلة الاستخدام حتى تيسر عملية التواصل بين مستخدميها أيًا كانت انتماءاتهم أو خلفياتهم أو لغاتهم ... وقد استطاعت تلك المواقع أن تُنشئ مجتمعات افتراضية بما يتوافر لها من سبل التواصل، سواء من خلال ما هو مكتوب أو ما هو مرئي، ومن ثم أصبحت تلك الشبكات والمواقع وسيلة مهمة جداً في نقل وتبادل المعارف والخبرات، ودعم العلاقات بين مستخدميها - الذين زادت أعدادهم بصورة كبيرة جداً في الفترات الأخيرة - وقد شغلت تلك المواقع أهمية كبيرة جداً لدى مستخدميها، حتى أصبحنا نعاني مما يمكن تسميته: إدمان مواقع التواصل الاجتماعي، الأمر الذي كان له تأثيره على المجتمع بصفة عامة، والضبط الاجتماعي بصفة خاصة

في بداية القرن العشرين وبعد انتشار معالم الثورة الصناعية وظواهر التصنيع التي بدأت في انكلترا وسرت الى دول أوروبا الغربية كألمانيا وفرنسا ثم الى كافة أرجاء العالم (أحسن محمد الحسن، 1986، ص9)، باتت مظاهر التصنيع تغير الكثير من مظاهر الحياة اليومية من مهن

واساليب معيشة. وحدثت الكثير من التحولات المادية والقيمية التي يتكون منها التركيب الاجتماعي للمجتمع كالمؤسسات الاقتصادية والدينية والسياسية والعائلية والثقافية والعسكرية، وهذا بدوره اثر في تغيير الكثير من القيم والعادات والتقاليد الاجتماعية من شكل لآخر (المصدر نفسه ص16)، وفي تغيير البناء الطبقي للمجتمع كما اثر سلبا في وحدة الجماعات التقليدية وتماسكها وفعاليتها كالأُسرة والقرابة والجيرة والمجتمع المحلي وهذا بدوره ادى الى تزايد حدة المشكلات الاجتماعية وخطورتها في كل ارجاء المجتمع (محمد عاطف غيث، 1980، ص72).

ومع زيادة انتشار الصناعة في ارجاء المجتمع كان لابد من البحث عن وسائل واساليب للضبط تخفف من حدة هذه المشكلات وتقلل من اثارها الاجتماعية وتضع الحدود والقواعد التي تمنع بها الافراد من الخروج عنها بالردع والجزاءات الاجتماعية التي تفرضها على المسيئين في المجتمع (المصدر نفسه، ص73)

مشكلة الدراسة Study problem

تتمحور مشكلة الدراسة حول دراسة دور العلاقات العامة في تحقيق الضبط الاجتماعي لدى المواطن وتحليل دور وسائل الاتصال الحديثة في بناء الثقة المجتمعية.

بعد ثورة تكنولوجيا المعلومات وانتشارها أصبحت الحاجة إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ضرورة ملحة فلم يعد بالإمكان التغافل عن انعكاساتها التي أدت إلى تغيير مفاهيم عدة، واستحداث نشاطات جديدة، والاستغناء عن الأدوات التقليدية والعلاقات العامة من أكثر المجالات التي تأثرت بشبكات التواصل الاجتماعي حيث أضافت لها أبعاداً جديدة

أن التنظيم الاجتماعي الرسمي يتميز بخصائص منها وجود نظام لتقسيم العمل قائماً على التخصص يعتمد على وجود مجموعة من المعايير الاجتماعية التي تحكم طريقة تأدية الفرد للأفعال والأدوار المسندة ، وذلك لتحقيق المصالح المشتركة وتحقيق الاستقرار والتوازن الاجتماعي، كما أن التنظيم لا بد أن يتضمن نوعاً من الاتفاق حول الأهداف والوسائل الجمعية ، فبينما تتمثل الأهداف في تقسيم العمل فإن وسائل تحقيق هذه الأهداف لابد أن تضم جزاءات ومكافآت .

أسئلة الدراسة Study Questions -

لذا تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات

1. هل تعد وسيلة العقاب شرطاً ضرورياً للضبط الاجتماعي داخل المجتمع. ام شرطاً "غير كاف" بحد ذاته؟
2. ما دور العلاقات العامة في تقليل مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على الأمن المجتمعي؟
3. كيف تؤثر شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات العامة؟
4. ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بأداء ممارس العلاقات العامة في بناء الثقة المجتمعية ؟
5. ما أهم المميزات التي حققتها شبكات التواصل في مجال الضبط الاجتماعي وما استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي لأنشطة العلاقات العامة؟

هدف الدراسة Study objective :

يمثل هدف الدراسة الحالية؛ دراسة أثر العلاقات العامة على وسائل الضبط الاجتماعي، وتم من خلال الإطار النظري الحديث عن أنواع الضبط الاجتماعي، ونظرياته، وأساليبه، والإعلام والضبط الاجتماعي. كذلك تهتم الدراسة بالوقوف على دور وسائل الإعلام؛ نظراً لما تقوم به من دور في توحيد الناس على ثقافة واحدة يصبح الخروج عليها أمراً صعباً ومتعزراً، بغض النظر عن صحة تلك الثقافة أو انحرافها، ومن ثم تصبح مع مرور الوقت عرفاً، وتصبح جزءاً من ثقافة المجتمع، حيث أصبحت العلاقات العامة هي التي تحدّد للناس ما يصلح وما لا يصلح من خلال الإعلان عن آراء معينة. لا يخفى أن للعلاقات العامة القدرة على تصوير القضايا والأحداث والأشخاص على خلاف الواقع الفعلي، وتقديم تلك التصورات للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية، وذلك من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، حيث تعرض العلاقات العامة جزءاً من الصورة الحقيقية عن قضية ما - وتركز عليها - وتقدمها للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية بكامل أجزائها، ومن خلال تعرض المتلقي المستمر لوسائل الإعلام، تتكون لديه صور ذهنية متعددة عن جملة من القضايا أو الأحداث بناءً على الاتجاهات السياسية والفكرية والثقافية

لتلك الوسائل. وتهتم هذه الدراسة على وجه الخصوص العلاقات العامة باعتبارها نوعاً من الإعلام الجديد قد فرض نفسه بقوة داخل مجتمعاتنا العربية، بل والمجتمع الإنساني بصفة عامة، الأمر الذي كان له تأثيره على المجتمع بصفة عامة، والضبط الاجتماعي بصفة خاصة .

أهمية الدراسة Study importance

إن هذه الدراسة تركز على إعطاء دور أكبر ، وأكثر حيوية لإدارة العلاقات العامة، بما يخرج أنشطتها من الإطار التقليدي إلى الإطار الحديث والذي يسهم في زيادة كفاءة

إن أهمية هذا البحث تكمن في إسهاماته التالية :

- 1- أن تستخدم العلاقات العامة البحث لتحديد القضايا والانخراط في حل المشكلات.
- 2- يسهم هذا البحث في التعرف على الوسائل التي من خلالها تستطيع ضبط النظام الاجتماعي العام داخل المجتمع
- 3- تنامي دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة في المنظمات العامة، بما يستوجب ضرورة التقييم المستمر لهذا الدور .
- وكذلك التعرف على وسائل ضبط المظاهر السلبية لسلوك الناس، وانحرافهم عن المعايير والقواعد المقررة في المجتمع.
- 4- يساعد في إعادة تقييم النظام التأديبي بحيث يكون أكثر فاعلية في ضبط سلوك الناس ودعمهم بالمهارات السلوكية التي تعزز احترامهم للأعراف والتقاليد المجتمعة والنظام العام.

المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالدراسة

تشير كلمة وسائل التواصل الاجتماعي إلى المنصات التي تتيح التفاعل بين الأشخاص حيث يشاركون أو يتبادلون المعلومات والأفكار في (Twitter) وتويتر (Facebook) مجتمعات وشبكات افتراضية، ويوجد العديد من وسائل التواصل الاجتماعي حالياً والتي تضم فيسبوك وغيرها، وجميعها تقدم (Tik Tok) وتيك توك (Instagram) وإنستغرام

أولاً : الضبط الاجتماعي

الضبط في اللغة العربية يعني لزوم الشيء، وضبط الشيء حفظه بالحزم (ابن منظور لسان العرب، 1956، ص 417). والضبط الاجتماعي : هو كل مظهر من مظاهر ممارسة المجتمع للسيطرة على سلوك الأفراد المنتمين إليه، وما يتخذة المجتمع من الوسائل التي تكفل تكيف سلوك الناس تكيفاً يتلاءم مع ما اصطلحت عليه الجماعة من قوالب للتفكير والعمل (أحمد الخشاب ، 1986، ص10). ويعتقد كل من أوكبرن (Ogburn) ونيمكوف (Nimkoff)) أن الضبط الاجتماعي هو العمليات والوسائل التي يلجأ إليها المجتمع لضبط سلوك الأفراد في حالات الانحراف والخروج على المعايير الاجتماعية (William Ogburn 1953, p.175). في حين يرى (لندبرج) (Lundberg) أن الضبط الاجتماعي: هو تلك الأساليب التي تشير إلى المسالك الاجتماعية التي تجعل الأفراد يمثلون للمعايير والقيم الاجتماعية ((Lund berg and Others, 1958, P.120 . هو مجموعه من الممارسات ابتدعتها الجماعات الاجتماعية عبر التاريخ والتي تجبر أو تشجع أفراد الجماعة الواحدة علي التوفيق والتماثل والانسجام (سلوى عبد الحميد ٢٠٠٢م -١٩٣).

ثانياً: مفهوم الرأي العام

ويُعرف الرأي العام بأنه " مجموعة الآراء التي يعبر عنها أفراد المجموعة إما من تلقاء أنفسهم أو بناء على دعوة موجهة إليهم، تعبيرًا مؤيدًا أو معارضا لحالة محددة أو شخص معين أو اقتراح خاص". (الختاتنة، والنوايسة، 2011، ص229)

وعلى الرغم من أن الرأي العام أصبح مصطلحاً رئيساً في المجتمعات المعاصرة التي تزخر بقنوات التواصل الاجتماعي والإعلامي المتعددة، إلا أنه من الصعوبة تحديد تعريف جامع متفق عليه فمن تعريفات الرأي العام " أنه الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو إجماع الآراء أو الاتفاق لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر أو ظاهرة أو قضية أو موضوع معين يدور حوله الجدل. وهذا الاجماع له قوة وتأثير -على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به ". (البشر، 2014، ص 11).

وتتبنى الدراسة الراهنة تعريف الدكتور مختار التهامي الذي عرّف الرأي العام بأنه "الرأي السائد بين أغلبية الشعب الواعية في فترة معينة نحو قضية معينة أو أكثر يحتدم حولها الجدل والنقاش وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية مسًا مباشرًا". (العبد، 2014، ص15)

ثالثًا: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

:هناك عدة تعريفات لمواقع التواصل الاجتماعي التي تعددت أنواعها وخصائصها والتي منها

هي مواقع على الشبكة العنكبوتية تجمع ذوي الاهتمامات المشتركة أو التخصصات الشبيهة، وتتيح لهم التواصل والاتصال فيما بينهم وبين ملايين المستخدمين بما في ذلك مشاركة الملفات والصور ومقاطع الفيديو فضلا عن إنشاء المدونات أو إرسال الرسائل وإجراء المحادثات الفورية، وغير ذلك من خدمات". (الحري، 2013)

رابعًا: العلاقات العامة

والعلاقات العامة ظاهرة اجتماعية توجد بوجود المجتمع الإنساني فلا بد من وجود علاقات وصلات وروابط بين أفراد هذا المجتمع، وهي علم حديث نسبيا من حيث ارتكازها على البحث والأسس العلمية المدروسة المبنية على التخطيط والتحليل والتأثير المؤسس على الدراسات السيكولوجية المرتبطة بالحاجات البشرية والدوافع الشخصية للإنسان، ولإشباع هذه الحاجات وكذلك التأثير المستمر عليه بسبب التطور التكنولوجي الدائم ولاسيما في وسائل الاتصال (الجوري، 2001، ص9).

إن المفهوم اللغوي للعلاقات العامة بوصفه الصلات والروابط، نقول قطع العلاقات وتوتر العلاقات والعلاقة مفرد وجمعها علائق وهي ما تعلق بالإنسان وعلاقات هي الارتباط والصلة. ويقال ما بينهما علاقة أي شيء يتعلق به احدهما على الآخر، ويقال لي في هذا علاقة أي (تعلق)) (معلوف، 1981، ص711)، وعرفها ادوارد بيرنيز إنها ((التواصل بالمعلومات عن طريق الإقناع و الملائمة بين سياسات المؤسسة واتجاهات الجمهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها)) (ادوارد، 1959، ص11).

حدود الدراسة Study limitations

التزمت الدراسة بالمحددات التالية :

١. الحدود الموضوعية : اقتصرت هذه الدراسة على بيان أثر وسائل التواصل الاجتماعي والعلاقات العامة ودورها في تعزيز الضبط الاجتماعي على سلوكيات وقيم الافراد في بناء الثقة المجتمعية
٢. الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على عينة ممثلة المجتمع السعودي بمدينة الطائف
٣. الحدود الزمانية : تم تطبيق الدراسة خلال العام ١٤٤٦ هـ

فرضيات الدراسة Study hypotheses

سعت هذه الدراسة لاختبار صحة الفروض الآتية :

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وسائل التواصل الاجتماعي وبين العوامل الشخصية للشباب (العمر، والوظيفية، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرات .
 ٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الشباب توضح تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوكياتهم وقيمهم من منظور مجتمعي.
- بالإضافة إلى محاولة هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات السابقة، فأنها تهدف إلى محاولة التحقق من مدى صحة الفروض الآتية والتي تمت صياغتها بناءا على مقولات النظريات الاجتماعية ونتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذا البحث بشكل مباشر أو غير مباشر .

الفرضية الأولى : يؤدي عدم المعرفة بالمعايير الاجتماعية المقررة داخل المجتمع وما يرتبط به من العقوبات إلى زيادة احتمالات انحراف البعض عن هذه المعايير .

الفرضية الثانية : ضعف السلطة والرقابة يعد من أهم العوامل المؤدية إلى انحراف البعض عن المعايير الاجتماعية المقررة داخل التنظيم المجتمعي.

الفرضية الثالثة : يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تساعد العلاقات العامة في بناء الثقة المجتمعية .

الفرضية الرابعة : فرض الضوابط الاجتماعية بين أفراد المجتمع من أجل ضمان واستقرار البناء الاجتماعي .

Summary of Past studies

الدراسات السابقة

1- دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بأداء ممارس العلاقات العامة: دراسة ميدانية على إدارات

العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية ، المجلة المصرية لبحوث الأعلام ، المؤلف دعاء محمد نصير

المستخلص

الاتصال هو جوهر العلاقات العامة فهو الوسيلة الأساسية التي تتميز بها أنشطة العلاقات العامة، تتجه كل المنظمات خصوصاً العالمية منها إلى الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة وفي مقدمتها الإنترنت فكافة الجهود التي تبذلها المنشأة إنما هي عملية اتصالية سواء مع الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي والاتصال في العلاقات العامة له خصوصيته فهو اتصال إقناعي يسير مع الجمهور الداخلي لرفع الروح المعنوية ومع الجمهور الخارجي لتحسين الصورة الذهنية للمنشأة، في عالم يسوده الإنترنت وتطور التقنيات الحديثة في ظل تطور الاتصال وصناعة المعلومات تعد عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الإعلامية من المتطلبات الحديثة لمجاراة التطورات الكبيرة في بنية العمل، يعني ذلك إيلاء أولوية متقدمة من الاهتمام بإعداد وتأهيل إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الإعلامية والارتقاء بمستوى أدائها وتنمية قدراتها وأن تعطى أهمية خاصة لتبني هذا المفهوم كما يجب أن تولد الاستعدادات لدى ممارس العلاقات العامة لتطبيق التكنولوجيا وأن توفر المستلزمات الأساسية والمتطلبات الخاصة لنجاح العمل لمواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة والاستفادة من كافة معطيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة تحقيقاً لمتطلبات الوصول بالرسالة الإعلامية لمستوى العالمية كفاءة وانتشاراً، لذلك كان تقدم تكنولوجيا الإنترنت قوة ثورية في العلاقات العامة وتعتبر الوسيط من الممارسات الشائعة للعلاقات العامة، فالإنترنت هو وسيلة لممارسة العديد من وظائف العلاقات العامة باعتبارها الهدف الرئيسي للتنظيمي لممارس العلاقات العامة وأصبح لزاماً علي ممارس العلاقات العامة إعادة التفكير في استراتيجياتهم الاتصالية في ضوء التطور الحادث في التكنولوجيا الرقمية ومن أهمها الإنترنت وقد أدى هذا التطور السريع للإنترنت كوسيلة اتصال إلي ضرورة إعادة النظر في الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في كافة المؤسسات والمنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة، إنتاجية أو خدمية

2. أثر مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية على حياة الأفراد داخل المجتمع الفلسطيني خلال الفترة ما بين 2015 -

للمؤلف عبد المجيد نايف علاونة كلية الآداب 2020 " دراسة ميدانية مطبقة على سكان مدينة بيت لحم - فلسطين

| جامعة فلسطين الأهلية | بيت لحم | فلسطين

المستخلص

هدف هذا البحث إلى تحديد مدى التأثير الناتج عن مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية بمؤشراتها المختلفة على حياة أفراد المجتمع الفلسطيني من جميع النواحي المعيشية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة في جمع البيانات الميدانية، كما تكون مجتمع البحث من سكان مدينة بيت لحم الفلسطينية الواقعة جنوب الضفة الغربية من جميع الجوانب الحياتية والمعيشية لهم، وبلغت العينة المأخوذة من مجتمع البحث (888) مفردة، وذلك بنسبة (3%) من كامل مجتمع البحث، وقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج المهمة عن هذا الموضوع كان من أهمها أن أكثر المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي هم من الفئة الشابة، وأن أكثر المواقع المستخدمة هي موقع الفيسبوك مقارنة بغيره، كما تبين أن أكثر المناحي الحياتية المتأثرة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية هي الناحية الاجتماعية

والتي وصلت نسبة تأثرها إلى قيمة (1. 90%) تلتها الناحية الدينية والتي جاءت نسبة تأثرها من مواقع التواصل الاجتماعي بقيمة وصلت إلى (3. 87%)، ثم جاءت الناحية التربوية والتي وصلت نسبة تأثرها إلى قيمة (4. 83%) ثم جاءت الناحية السلوكية بنسبة تأثر وصلت إلى (3. 81%) ثم الناحية الثقافية بقيمة (78%) فالناحية النفسية والتي وصلت إلى (2. 63%) وجاءت آخر وأقل هذه القيم للناحية الاقتصادية والتي وصلت إلى قيمة (9. 58%) لتشكل بذلك أقل التأثيرات الناتجة من جراء وجود واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية في داخل المجتمع الفلسطيني. أما فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي والنواحي الحياتية لأفراد المجتمع الفلسطيني فقد ظهر وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية وقد جاءت طبيعة هذه العلاقة بشكل طردي بين كل من مدة الاشتراك، وعدد ساعات الاستخدام اليومي، وعدد الاصدقاء المضافين، والهدف من الاشتراك، وعدد المواقع الإلكترونية المستخدمة وبين النواحي المختلفة المتعلقة بحياة أفراد المجتمع الفلسطيني المتمثلة بالمجال الاجتماعي والديني والتربوي والسلوكي والثقافي والنفسي والاقتصادي، وفي نهاية البحث وضع الباحث عدد من التوصيات على المستوى العام والخاص جاء من أهمها ضرورة العمل على التوعية من قبل مؤسسات التعليم المتمثلة بالمدارس والجامعات على التحذير من الزيادة في استخدام مثل هذه المواقع، والتحذير من السلبيات الناتجة عنها، وتحديد المواضيع الأساسية التي يلزم فيها استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية والتي تأتي بالفائدة على المستخدم لها خاصة من النواحي الاجتماعية والسلوكية وغيرها.

3.توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق الأخوة الإنسانية ، لمؤلف ، ميادة ثروت محمد كلية الدراسات

الآسيوية العليا جامعة الزقازيق قسم الأديان المقارنة

المستخلص

الخطاب الإعلامي هو الصادر عن أجهزة الإعلام الخاصة والحكومية من صحافة وإذاعة وتلفزيون وإنترنت؛ وقد تفرعت عن الشبكة العنكبوتية مواقع كثيرة ومنصات إعلامية مؤثرة وهي ما يطلق عليها (السوشيال ميديا) وقد يكون دورها أوسع وأخطر من نواذ الإعلام التقليدية السابقة، وسأكتفي بالحديث عن مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في نشر وثيقة الأخوة الإنسانية؛ وهي وثيقة شديدة الأهمية جاءت في وقتها المناسب لحماية البشر من مخاطر الفكر المنحرف وشراسة التطرف والعدوان الدموي العاشم؛ ولهذا لا بد من توفير العقول النيرة والهمم العالية والنيات الحسنة للاهتمام بهذه الوثيقة المباركة لنشرها وتحليلها وإبراز أهم قضاياها تمهيدا لتطبيقها عوضا عن دعاوى العنف والإرهاب والتي انتبه إليه ولاية أمر المؤسسات الأكبر في العالم، وهما الأزهر الشريف وحاضرة الفاتيكان حيث عقدوا العزم على مواجهة هذا الفكر المنحرف بالفكر السليم، وأسفرت الجهود الطيبة للإمام الأكبر الدكتور أحمد الطيب شيخ الجامع الأزهر وقدااسة البابا فرانسيس بابا الفاتيكان على توقيع وثيقة الأخوة الإنسانية بدولة الإمارات العربية المتحدة بتاريخ 2/4 /2019م. وشبكة الإنترنت لها دور كبير وواسع في تحقيق المسؤولية الاجتماعية إذا ما أحسن استثمارها واستغلالها وتوجيهها بشكل جيد، من حيث إنها تحول الأقوال والأفكار والتوجهات إلى مشروعات عمل جاهزة للتنفيذ. المشكلة البحثية: تتمثل مشكلة هذا البحث في كيفية تفعيل مبادئ وثيقة الأخوة الإنسانية للنهوض بالمجتمع العالمي وبناء الثقة والتواصل ونشر روح المحبة والإخاء بين أفراد الإنسانية.

4. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى شباب الجامعات في مصر: دراسة ميدانية

، المؤلف محمد أحمد عطوة أحمد ، كلية الآداب ، جامعة المنصورة.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الشباب الجامعي المصري، وتبسيط الضوء على تصورات الشباب الجامعي المصري للمسؤولية الاجتماعية، والتعرف على عادات وأنماط تعرض الشباب الجامعي لوسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى الكشف عن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الشباب الجامعي المصري، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (400) مجووث من الشباب الجامعي المصري، وتم جمع البيانات باستخدام استمارة استبيان.

وتوصلت الدراسة إلى أن المبحوثين عينة الدراسة على وعي بأهمية التعرض واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، ويحرصون على متابعتها، أنه جاءت العبارة (إقناع عدد كبير من المستخدمين للمشاركة في الحملات الإنسانية التي تقوم بها المؤسسات المجتمعية) في الترتيب الأول بوزن نسبي (78)، كما جاءت درجة الاهتمام المتوسطة (أهم أحياناً) جاءت في الترتيب الأول بنسبة تجاوزت نصف حجم عينة الدراسة، حيث جاءت بنسبة مئوية بلغت (51%)، وأن هناك تأثير لمواقع التواصل الاجتماعي على اتجاهات الشباب الجامعي نحو أداء دورهم في المجتمع، كما أكدت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بين الاهتمام بمتابعة ما تقدمه مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعية، والثقة فيما تقدمه مواقع التواصل الاجتماعي من أخبار ومعلومات حول المسؤولية الاجتماعية، عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية. كما توجد علاقة ارتباطية بين تأثير استخدام الشباب لوسائل التواصل الاجتماعي على إدراكهم للمسؤولية الاجتماعية، الاهتمام بالأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية على وسائل التواصل الاجتماعي.

5. المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في المؤسسات الجامعية المصرية الحكومية والخاصة، المؤلف رانيا

نبيل اسماعيل غريب كلية الآداب قسم إعلام تخصص علاقات عامة جامعة المنصورة

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في المؤسسات الجامعية المصرية الحكومية والخاصة، وذلك من خلال تسليط الضوء دور العلاقات العامة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية علي الجامعات الحكومية والخاصة من خلال كونها من اقدم وابرز الادوات ووسائل العلاقات العامة في تقوية وتوطيد العلاقات الاجتماعية المصرية والمؤسسة الجامعية المصرية وتم اختيار عينة مماثلة للمجتمع المتردد علي الجامعات الحكومية والخاصة خلال الفترة الزمنية من 3 سبتمبر 2022م الي 29 فبراير 2022م ، وهي ستة اشهر متتالية ، حيث تم جمع البيانات الكمية من خلال استمارة تحليل المضمون وتم تقسيمها الي فئات الشكل ، وفئات المضمون ، وقد تم تفسير البيانات كيفيا.

تندرج هذه الدراسة تحت الدراسات التطبيقية، و في إطار ذلك قام الباحث باستخدام منهج المسح الإعلامي، وتم الاعتماد على صحيفة تحليل المضمون في جمع النتائج الميدانية، وقد طبقت الدراسة الميدانية علي عينة من فئات الجمهور العام المتردد علي الجامعات الحكومية والخاصة.

6. أثر مواقع التواصل الاجتماعي على عملية الضبط الاجتماعي مركز رؤية للدراسات الاجتماعية

يمثل هدف الدراسة الحالية؛ دراسة أثر مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الضبط الاجتماعي، وتم من خلال الإطار النظري الحديث عن أنواع الضبط الاجتماعي، ونظرياته، وأساليبه، والإعلام والضبط الاجتماعي. كذلك تهتم الدراسة بالوقوف على دور وسائل الإعلام؛ نظراً لما تقوم به من دور في توحيد الناس على ثقافة واحدة يصبح الخروج عليها أمراً صعباً ومتعزراً، بغض النظر عن صحة تلك الثقافة أو انحرافها، ومن ثم تصبح مع مرور الوقت عرفاً، وتصبح جزءاً من ثقافة المجتمع، حيث أصبحت وسائل الإعلام هي التي تحدد للناس ما يصلح وما لا يصلح من خلال الإعلان عن آراء معينة. لا يخفى أن لوسائل الإعلام القدرة على تصوير القضايا والأحداث والأشخاص على خلاف الواقع الفعلي، وتقديم تلك التصورات للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية، وذلك من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، حيث تعرض وسائل الإعلام جزءاً من الصورة الحقيقية عن قضية ما - وتركز عليها - وتقدمها للجمهور على أنها تمثل الصورة الحقيقية بكامل أجزائها، ومن خلال تعرض المتلقي المستمر لوسائل الإعلام، تتكون لديه صور ذهنية متعددة عن جملة من القضايا أو الأحداث بناءً على الاتجاهات السياسية والفكرية والثقافية لتلك الوسائل. وتهتم هذه الدراسة على وجه الخصوص بمواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها نوعاً من الإعلام الجديد قد فرض نفسه بقوة داخل مجتمعاتنا العربية، بل والمجتمع الإنساني بصفة عامة، فهي مواقع وشبكات مجانية متاحة لكل شرائح المجتمع، صممت في الأساس لتكون سهلة الاستخدام حتى تيسر عملية التواصل بين مستخدميها أيّاً كانت انتماءاتهم أو خلفياتهم أو لغاتهم ... وقد استطاعت تلك المواقع أن تنشئ مجتمعات افتراضية بما يتوافر لها من سبل التواصل، سواء من خلال ما هو مكتوب أو ما هو مرئي، ومن ثم أصبحت تلك الشبكات والمواقع

وسيلة مهمة جداً في نقل وتبادل المعارف والخبرات، ودعم العلاقات بين مستخدميها - الذين زادت أعدادهم بصورة كبيرة جداً في الفترات الأخيرة - وقد شغلت تلك المواقع أهمية كبيرة جداً لدى مستخدميها، حتى أصبحنا نعاني مما يمكن تسميته: إدمان مواقع التواصل الاجتماعي، الأمر الذي كان له تأثيره على المجتمع بصفة عامة، والضبط الاجتماعي بصفة خاصة .

توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار المهنية للعلاقات العامة. المؤلف: يمان ظاهر سيد عباس

(2013) مدرس العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى رصد وتحليل وتقييم واقع الأدوار المهنية لممارسي العلاقات العامة في ظل شبكات التواصل الاجتماعي وما يصاحبه تم تطبيق استقصاء على عينة عشوائية من Role Theory من تغيير في المتطلبات وأداء المهام الوظيفية الجديدة. وانطلاقاً من نظرية الدور ممارسي العلاقات العامة في 53 منظمة من المنظمات الإنتاجية والخدمية العاملة في مصر والتابعة لقطاع الأعمال العام والقطاع الاستثماري. أشارت النتائج إلى توجه ممارسو العلاقات العامة الى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الأدوار المهنية الآتية على الترتيب: ضبط الاتصال الداخلي ثم إدارة القضايا ثم وضع السياسات الاتصالية المؤسسية. أشارت النتائج وجود علاقة بين توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وبين سنوات الخبرة المهنية و أنه لا يوجد اختلاف بين الذكور والاناث وبين توظيف وسائل التواصل في ممارسة الأدوار المهنية لهم. وكذلك لا يوجد اختلاف حول توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار وبين المؤهل الجامعي. ووجد اختلاف بين توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الأدوار المهنية لممارسي العلاقات العامة وبين المستوى الإداري للعلاقات العامة بالمنظمة.

شهد محمد توكل | - دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة بالمنظمات العامة - دراسة ميدانية كلية الاتصال والإعلام، جامعة الملك عبدالعزيز | جدة | المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة في المنظمات السعودية العامة، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم تطبيق الدراسة في مدينة مكة المكرمة على عينة من إدارات العلاقات العامة في المنظمات العامة، بلغ عددها (12) منظمة بعدد (85) موظف علاقات عامة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أبرز شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة هي: (تويتر - فيس بوك - يوتيوب) - من أهم أنشطة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي: التغطيات الإعلامية لمناسبات المنظمة - المشاركة في الأنشطة الثقافية والاجتماعية العامة مثل: اليوم الوطني - الأعياد - اليوم العالمي (للمرأة - للصحة - للمرور...) - إحاطة الجمهور بخدمات المنظمة وكيفية الانتفاع بها - غالبية العاملين في إدارة العلاقات العامة للمنظمات العامة من الذكور - وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات للارتقاء بالعلاقات العامة من خلال شبكات التواصل.

التعليق علي الدراسات السابقة

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف علي المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في المؤسسات العامة والخاصة، وذلك من خلال تسليط الضوء دور العلاقات العامة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال كونها من اقدم وابرز الادوات واهمية وسائل العلاقات العامة في تقوية وتوطيد العلاقات الاجتماعية .

وتستفيد الدراسة الحالية من مدخل الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة في بناء الثقة المجتمعية وفي معرفة التأثيرات والنتائج المترتبة على المستوى المعرفي والوجداني والسلوكي للأفراد، نتيجة الاعتماد المتزايد على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعرفة والمعلومات. يعد بناء العلاقات هدفاً رئيسياً آخر للعلاقات العامة ويمكن القيام به بعدة طرق. إحدى الطرق هي تطوير علاقات قوية مع أعضاء وسائل الإعلام حتى يصبحوا أكثر عرضة لتغطية قصصك، والتفاعل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين والجمهور. ويعد إثارة

الاهتمام هدفًا يسعى ممارسو العلاقات العامة غالبًا إلى تحقيقه. ويمكن القيام بذلك بعدة طرق، مثل تنظيم الأعمال الدعائية أو عقد المسابقات. ومن خلال العلاقات العامة يمكن إصلاح السمعة المتضررة. وفي هذه الحالة، يكون الهدف إعادة بناء الثقة مع الجماهير الرئيسية من خلال التواصل بصراحة وصدق حول ما حدث، وتحمل المسؤولية عن أي أخطاء، وتحديد الخطوات التي تم اتخاذها لمنع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

يعتبر الكثيرون من العاملين في المجال أن العلاقات العامة هي جزء من الإعلام، وأن وسائل الإعلام يمكن أن تحل مكان الجوانب الاستراتيجية للاتصال المتكامل، وهذا ليس بصحيح؛ فالتواصل من خلال استراتيجيات العلاقات العامة هو جانب نشط ومتعدد الوسائط حسب متطلبات الأهداف وطبيعة المنتج، بينما وسائط الإعلام تعتبر جانباً للرد فقط، وإحدى مئات الوسائط التي تساهم في تحقيق الأهداف. وتتمثل الأهداف الرئيسية للعلاقات العامة في خلق الوعي وبناء المصداقية والحفاظ على العلاقات والتأثير على موقف الجمهور من خلال الاستفادة من استراتيجيات فعالة .

المنطلقات النظرية للدراسة:

الإطار المرجعي

يكاد يجمع أغلب الباحثين الذين اهتموا بدراسة الضبط الاجتماعي : بأنه الوسيلة التي يمكن من خلالها المحافظة على النظام الاجتماعي (والوصول إلى حالة التوازن والاستقرار بين أنساقه) (عبد المنعم الحسني ،1974، ص40). وغالباً ما يستخدم مصطلح الضبط الاجتماعي في Social Order) ذلك الجزء من النظرية الاجتماعية الذي يهتم بدراسة أساليب المحافظة على النظام الاجتماعي واستقراره كالقوانين والمحاكم وأجهزة الأمن والشرطة، وأحياناً يستخدم في دراسة النظم الاجتماعية وعلاقتها بالانحراف وقت قيامها بالمحافظة على الاستقرار الاجتماعي ومن أبرز هذه النظم هو النظام السياسي (ميشيل دنكن 1986، ص281). وهذا يعني أن الضبط الاجتماعي : هو الأساس الفعال الذي يركز عليه النظام الاجتماعي، وهو العنصر الذي يهيأ بل ويوجد العناصر الضرورية اللازمة لتحقيق الاستقرار والتماسك الاجتماعي (محمود أبو زيد، 1980، ص20).

أهمية الضبط الاجتماعي :

إن في مقدمة من أكدوا علي أهمية الضبط الاجتماعي عالم الاجتماع العربي ابن خلدون فقد أشار إلي أن العمران البشري لا بد له من سياسته ينتظم بها أمره وأن المجتمع لا يكون صالحاً إلا إذا كان هناك وازع أي ضبط اجتماعي يحافظ علي كيانه ويلجأ إليه اذا ما حدث أي اضطراب يهدد سلامة هذا المجتمع (محمد أحمد ، محمد محمود : ٢٠٠٦ م ،

يترك الضبط الاجتماعي أثراً سامياً في المجتمع لما له من أهمية بالغة، وهي: يحقق الضبط الاجتماعي للمجتمعات التوازن والاستقرار . ينظم العلاقات بين الأفراد والمعاملات فيما بينهم، ويعد وسيلة مثلى لتطبيق الأنظمة والتخلص من الفوضى. يساعد القوانين والأنظمة في تطبيق الرقابة وفرضها على المجتمعات، وفرض السيطرة أيضاً على تصرفات وسلوكيات الأفراد في المجتمع من خلال التنشئة الاجتماعية. يركز الضبط الاجتماعي على معاقبة مخالفي القوانين والضوابط الاجتماعية وسد هذه الثغرات بما يطبقه بحقهم من عقوبات. يسيطر على الأمور المتنازع عليها في المجتمعات ويحقق العدالة بينهم، ويقوم الانحرافات الاجتماعية.

يرى Ross ان التعاطف الوجداني Sympathy وان لم يكن العامل الاساسي في بناء المجتمع الا انه يُعد بلا شك اساسا في تكوين الاسرة بوصفها نظاما اجتماعيا اذ انها تدعم الروابط الجنسية والوالدية كذلك (نويل تيمين، 1987، ص211) فان للتعاطف فاعلية مهمة بالنسبة للمجموعة الاجتماعية لأنه يعمل على تقليل حدة التقلبات كما انه يؤهل المجتمع الى حالة النظام الاجتماعي والتوازن (المصدر نفسه، ص212).

كما يرى روس ان اولى هذه العوامل عنده هو عامل (الرأي العام) Public opinion الذي يرى فيه بانه رد فعل من جانب المجتمع تجاه اي سلوك يسئ اليه. فالرأي العام يمارس تأثيره في نطاق واسع وهو بذلك يكمل وظائف القانون (ساميه محمد جابر، مصدر سابق ص81) اما القانون Law في نظرية روس فهو اداة متخصصة ومحددة تحديدا دقيقا فهو يستعمل كأداة قاطعة ونهائية بالنسبة للذين يسيئون التصرف بالاعتداء على المجتمع وافراده كما انه ملزم ويجب تنفيذه وينطبق بصورة متساوية على كل الاشخاص الذين ارتكبوا نفس الفعل (المصدر نفسه، ص89). ويعد الدين من اهم وسائل الضبط الاجتماعي وقد فرق بين نوعين وهما الدين الرسمي Legal religion وهو الذي اطلق عليه المعتقد، والدين

الاجتماعي وهو الاقتناع بوجود رابطة من العلاقة المثالية Ideal relationship بين اعضاء مجتمع معين. اما الايحاء الذي يعد وسيلة مهمة من وسائل الضبط الاجتماعي لتوجيه الافراد الى الغرض الذي يريده وبذلك يمكن الاستغناء جزئيا عن استعمال الجزاءات أيا كان نوعها (عبدالله الخريجي ، مصدر سابق ، ص197).

ويعمل العرف على تنظيم حياة الافراد وتوجيهها نحو طرائق معينة تتمثل في عادات ولغة وملابس إذ ينظر (روس) الى العرف بوصفه قوة متسلطة ومتحكمة في القوى التي يلتزم بها الفرد (نوبل تاين ، مصدر سابق ، ص204).

أساليب الضبط الاجتماعي

كما تم التوضيح أعلاه، يمكن أن تكون وسائل فرض الضبط الاجتماعي رسمية أو غير رسمية. يقول عالم الاجتماع إدوارد ألسورث روس أن النظم العقائدية تفرض سيطرة على السلوك البشري أكبر من القوانين التي تفرضها الحكومة، بغض النظر عن أي شكل تتخذه العقائد. ومع ذلك، فإن نظم الضبط الاجتماعي الرسمية التي تؤسسها البلديات في جميع أنحاء أمريكا الشمالية لها عواقب وخيمة للأفراد الذين تسعى هذه النظم إلى تقييدهم.

المنظور الوضعي للضبط الاجتماعي

اوضح لابيير ان نظريته تعالج (القوة الثالثة Third Force) التي تسهم في تكوين الفعل الاجتماعي Social action والسلوك الانساني فضلا عن القوة الاولى وهي التنشئة الاجتماعية Socialization التي تتضمنها شخصية الفرد الذي يقوم بالفعل والقوة الثانية هي التفاعل الموقفي، والقوة الثالثة هي مجموعة العوامل الخارجية التي تفوق الموقف وتؤدي وظيفة الضبط (المصدر نفسه ، ص47). وينظر لابيير Labiera الى المكانة الاجتماعية social position بوصفها احدى العوامل التي تحدد طريقة امتثال الفرد ويعرف المكانة Status بانها الوضع الذي يحتله الفرد في مجتمعه. ان ميل الفرد الى ان يرى نفسه دائما كما يحب ان يراه الآخرون هو الذي يجعله اكثر احساساً بالضبط الاجتماعي، وتشكل معايير جماعة المكانة، القانون الذي يحكم سلوك الاعضاء سواء فرادى أم مجتمعون (ساميه محمد جابر ، مصدر سابق ، ص120). فهو يرى ان جماعة المكانة الاجتماعية او الجماعة مانحة المركز status groups تتميز بالعلاقات المباشرة والقوة بين اعضائها فهو يعتقد اننا جميعا باحثون عن المراكز الاجتماعية منذ الطفولة وحتى الكبر، ولكي نستطيع ان ننبوء تلك المراكز فلا بد لنا ان نثبت للناس باننا خير من يطبق ضوابط المجتمع. وخير من يطبق ضوابط تلك المراكز وهكذا سوف يفضلوننا على غيرنا ويمنحوننا ذلك المركز. ولكننا بعد ان نحصل المركز نحاول الاستمرار فيه (المصدر نفسه ، ص128). وهذا لا يتم الا اذا برهنا باستمرار للمجموعة مانحة المركز باننا خير من يحافظ على ضوابط المركز والضوابط الاجتماعية الاخرى.

إذ يتعلم الفرد ما هو متوقع منه في المواقف الاجتماعية المختلفة والالتزام بالنسق القيمي لمجتمعه وهذا بدوره يساعد على الضبط الاجتماعي الذي يعمل على تماسك الافراد داخل البيئة الاجتماعية مما يؤدي الى الاستقرار الاجتماعي (محمد عوض عبد السلام، 1986، ص71). اكد بارسونز اهمية صياغة القوانين والمعايير داخل الانظمة الاجتماعية لتصبح الامور الاجتماعية ومايرتبط بها من علاقات وتوقعات اكثر دقة وانضباطا وفهما من جانب كل عضو وذلك بالتركيز على الاهتمام بالقيم والمعايير الاجتماعية التي ينتمي اليها والتي تعمل على تشكيل الانظمة الاجتماعية في المجتمع. وهكذا يمكن انجاز درجة عالية من التكامل بين التوجيه الفردي والتوجيه الجمعي داخل النظام الاجتماعي ويمكن ايضا المحافظة على معايير النظام الاجتماع (محمد عوض عبد السلام، مصدر سابق ، ص73).

فقد يعمل نظام الثواب والعقاب على تنظيم افعال الاعضاء وضبط سلوكهم مما يساعد على تحقيق التكافل والتوازن للنظام الاجتماعي كله (المصدر نفسه ، ص73).

الضبط الاجتماعي وسيلة اجتماعية وثقافية تفرض عن طريقها قيود على السلوك الفردي حتى يتحقق حق المسابرة للتقاليد ونمط السلوك السائد في المجتمع وطالما كانت هذه العملية تعتمد على موافقة الفرد أو تأييده لمستويات السلوك التي حددتها معايير وتوقعات الدور الذي حددته له المؤسسات الاجتماعية، فإن التنشئة والقيم توفر المصدر اللازم لضبط الاجتماعي الذي يعتمد على دافعية الفرد الإيجابية نحو الامتثال والمسابرة لما هو سائد، وبالتالي فإن هدف الضبط الاجتماعي غير

الرسمي ينصب على الحفاظ على النظام واستقراره من خلال القيم الاجتماعية لذا، نجد بارسونز يؤكد على فكرة التوافق التي تتم عن طريق الخضوع للقواعد والمعايير السائدة في المجتمع . (خضر :2007 ، 35)

إن الضبط الذي يعطى الحق بقيمه اجتماعيه معينه، إنما يمثل كل أفعال المجتمع من ضغط وسيطرة وقهر، وعلى الطرف النقيض فلا يشعر الأفراد بهذا الضبط لأنه مرن وليس جامد عن طريق إمكانية تغيير أدواته وفق الزمان والمكان - ورغم كل هذا نجد أفراد المجتمع منقسمون من حيث الإيمان به والاعتقاد فيه، إلى مجموعات ، يحبذ البعض ويتفق فيه الآخرون أكثر من ثقتهم بأنفسهم ، وهؤلاء يمثلون الغالبية، إذ يكفل لهم الضبط الاجتماعي - من وجهة نظرهم - حقوقهم ويساعدهم على التمتع بحرياتهم .(6-20 F Edger 1959,

ويعمل العرف على تنظيم حياة الافراد وتوجيهها نحو طرائق معينة تتمثل في عادات ولغة وملابس إذ ينظر (روس) الى العرف بوصفه قوة متسلطة ومتحكمة في القوى التي يلتزم بها الفرد(نوبل تاين ، مصدر سابق ،ص204).

الوسائل غير الرسمية

تُعد القيم المجتمعية الموجودة لدى الأفراد منتجات من الضبط الاجتماعي غير الرسمي، والذي يمارسه المجتمع ضمناً من خلال تقاليد ومعايير وأعراف خاصة. يستوعب الأفراد قيم مجتمعهم، سواء كان ذلك بوعي أو بدون تلقين. ويعتمد المجتمع التقليدي في الغالب على الضبط الاجتماعي غير الرسمي المرسخ في ثقافته العرفية لتعليم أعضائه الاندماج فيه.

قد تشمل العقوبات غير الرسمية الخزي والسخرية والتهكم والنقد وعدم الموافقة، والتي يمكن أن تؤدي بالفرد إلى الابتعاد عن المعايير المجتمعية للمجتمع. وفي الحالات القصوى، قد تشمل العقوبات تمييزاً اجتماعياً واستبعاداً. عادة ما يكون للضبط الاجتماعي تأثير أكبر على الأفراد لأن القيم المجتمعية تصبح مستبطنة، وبالتالي تصبح جانباً من جوانب شخصية الفرد

تكافئ الضوابط غير الرسمية السلوك المقبول أو غير المقبول (أي الانحراف) أو تعاقبه وتتنوع من فرد لآخر ومن جماعة لأخرى ومن مجتمع لآخر. على سبيل المثال، في اجتماع معهد للمرأة قد تنقل النظرة غير الموافقة رسالة مفادها أنه من غير المناسب مغادرة الوزير. وفي عصابة إجرامية، من ناحية أخرى، تطبق عقوبات أقوى في حالة تقديم شخص يتم تهديده بلاغاً للشرطة عن وجود نشاط غير قانوني.

الوسائل الرسمية

-الضبط الخارجي : ويتمثل في القوانين والتشريعات التي تضعها المجتمعات لتنظيم العلاقة بين الأفراد والجماعات . ويستخدم ذلك النوع من الضبط الاجتماعي سواء كان ذلك في نطاق الوسائل النفسية مثل التحقير والهجر والفصل من العضوية أوفي نطاق الوسائل النادية البدنية مثل الضرب أو السجن الخ ..(سلوى الخطيب : ٢٠٠٢م، ١٦١)

تاريخياً، كانت المجتمعات قادرة بسهولة على طرد الأفراد غير المرغوب فيهم من الأماكن العامة من خلال قوانين التشرد وغيرها من أشكال الإبعاد ومن خلال الحفاظ على بيئة منظمة، يتم نصح الأفراد بالعدول عن التسبب في حالة من الفوضى في هذا المكان بالتحديد.

يتم اعتبار الأفراد غير مرغوب فيهم في الأماكن الحضرية لأنهم لا يتوافقون مع المعايير الاجتماعية، التي تسبب عدم ارتياح لكثير من سكان بعض الأحياء. وقد عمق هذا الخوف نظرية النواقد المحطمة واستغلالها في السياسات التي تسعى إلى القضاء على السلوكيات غير المرغوبة من المناطق المرئية في المجتمع.

أنواع الضبط الاجتماعي

الضبط الإيجابي:

يقتضي هذا النوع بما تنتهجه مجموعة داخل مجتمع ما حول أفكار معينة لتدفع الفرد نحو الإيجابية، ويتمثل ذلك بالامتثال والمدح والتقدير المادي والثناء، والتي تحفز الفرد وتشجعه على الالتزام.

الضبط السلبي:

يستخدم هذا النوع مجموعة من القواعد والأوامر الصارمة لإجبار الفرد على الانقياد للأوامر والامتثال لها، كفرض العقوبات وإخضاع الفرد للتهديدات، فيصبح الفرد بذلك ملزماً على الخضوع خوفاً من العواقب الوخيمة التي قد يقع فيها في حال مخالفته لها. وسائل رسمية هو ما تفرضه الدولة أو الحكومة على أفراد شعب ما من أوامر ونواهي، وتشمل العقوبات الخارجية الهادفة للحد من الفوضى وانعدام الأمن والشذوذ في مجتمعها، ويطلق على هذا النوع أحياناً بالتنظيم.

مواقع التواصل الاجتماعي:

نشأت فكرة المواقع الإلكترونية من مفهوم المكان الذي يستخدمه الأفراد والمؤسسات التجارية والاجتماعية. انتقل مفهوم المكان إلى الموقع الافتراضي في الإنترنت، فالمواقع متاحة لجميع الأفراد العاديين والمؤسسات للتواصل والمشاركة عبرها والتي سميت بمواقع التواصل الاجتماعي (حبيب، 2010، ص 197) وهي عبارة عن مواقع تستعمل من طرف الأفراد، من أجل التواصل الاجتماعي وإقامة العلاقات، والتعارف وبناء جماعات افتراضية ذات اهتمامات مختلفة، ويمكن للمستعمل عبرها أن ينشئ صفحته الخاصة، وينشر فيها سيرته وصوره ومعلوماته الخاصة، ويكتب مقالات ونصوص، وينشر تسجيلات فيديو " (هوازي، 2015، ص 224)

تعددت مواقع التواصل الاجتماعي بوقتنا الحالي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات وتطور حقل الاتصالات بصورة ملحوظة ، فأصبح الفرد يقضي معظم وقته مستخدماً تلك التقنيات لسهولة استخدامها، وأيضاً لجعل الكون قرية صغيرة تسمح للفرد بالتواصل مع أي فرد بأي مكان بالعالم بمجرد وجود تطبيق مماثل عند الطرف الآخر. لذلك أصبح من الصعب على الفرد أن يبتعد عن ويعني مدخل الاعتماد أنه كلما أشبع الفرد حاجاته من وسائل الإعلام أصبحت هذه الوسائل تشكل دوراً مهماً في حياته، ومن ثم يكون لها تأثير كبير عليه. ومن منظور المجتمع الكبير، كلما أصبح مزيد من الناس يعتمدون على وسائل الإعلام، فإن مؤسساتها يعاد تشكيلها، وتأثيرها العام يزداد، ودورها في المجتمع يصبح محورياً. وهكذا توجد علاقة مباشرة بين كم الاعتماد العام على وسائل الإعلام وبين درجة تأثير هذه الوسائل وأهميتها في فترة معينة. (كامل، 2007) التأثيرات الناتجة عن اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام

مناقشة الفروض

أن نظام وسائل الإعلام جزء مهم من النسق الاجتماعي للمجتمع الحديث، وهذا النظام له علاقة بالأفراد والجماعات والمنظمات والنظم الاجتماعية الأخرى.

_ أن استخدام وسائل الإعلام لا يكون بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي الذي يعيش فيه الجمهور ووسائل الاتصال.

_ أن طريقة استخدام الجمهور لوسائل الإعلام وتفاعله معها يتأثران بما يتعلمه الفرد من المجتمع ومن وسائل الاتصال، كما أن الفرد يتأثر بما يحدث نتيجة تعرضه لوسائل الاتصال.

وبذلك تكون وسائل التواصل الاجتماعي تمثل أحد أدوات الضبط الاجتماعي المعترف بها رسمياً، والتي من خلالها يتصدى المجتمع لحالات الانحراف، ويصبح الافراد مشاركين في عملية الضبط الاجتماعي إلكترونياً مما يحافظ على تماسك المجتمع ويعزز المسؤولية لدى افراده بدورهم في التفاعل والتصدي لمثل هذه الحالات.

إن مُجتمع الدراسة غالبية من الذين يعيشون في صحراء الطائف والتي هي من اكثر الاماكن بعداً عن القانون الرسمي واقسام الشرطة او منفذي القانون الرسمي برغم من ذلك فهي من اكثر المدن استقرارا وعدم وجود مشكلات كبيره بها . تعتمد اعتماداً كبيراً علي العُرف والعادات والتقاليد والجزاءات الإجتماعية ولا يدخل القانون الا في بعض النواحي العامة كالتعليم والصحة واثبات الزواج فقط اما الان فيكون القانون كل شيء بعد العُرف وحل المشكلات بشكل عرفي وقبل الوصول الي تدخل القانون الرسمي فتدخل القانون الرسمي قد يعقد المشكلات اكثر من حلها بالعُرف والجلسات العرفية وان الاهالي يحترمون من يلتزم بعاداتهم وتقاليدهم ويحترم ما تعارفونه من جلسات الصلح بين المختصمين.

من خلال ما تقدم في هذا البحث من توضيحات سيتبين جليا أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي علي عملية الضبط الاجتماعي في تنظيم الحياة الاجتماعية، كونه ضرورة ملحة لبقاء واستمرار المجتمعات البشرية الكبرى عامة والمجتمعات الصغيرة خاصة، إذ لا يمكن تصور مجتمع أو نسق ما يتعايش أعضاؤه ويتفاعل مواطنوه دون أن تكون هناك مجموعة من الضوابط سواء كانت رسمية أو غير رسمية، تحدد سلوكياتهم بما يتماشى وقيم وقواعد مجتمعهم.

المنهجية وطرق البحث Study methodology

قد اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي، باستخدام الاستبيان، الذي يعرف بأنه لا يتوقف فقط عند وصف جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة، بل يتعداه إلى حدود استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، وكذلك يقوم على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات في تطوير الواقع وتحسينه.

حيث تم توزيعه على ممارسي العلاقات العامة ومستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. وكانت المشاركة فيها مفتوحة عبر رابط استبيان الكتروني تمت مشاركته على صفحات ومجموعات وإرساله عبر رسائل خاصة باسم الباحث على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن 68,4% من المشاركين يستخدمون التطبيقات الرقمية بشكل دائم أثناء قيامهم بأنشطة العلاقات العامة. وكان البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأكثر استخداما من قبل ممارسي العلاقات العامة في ، يليه تطبيق الواتساب، ثم تطبيق زووم، ثم تطبيق تويتر. لتطبيقات العلاقات العامة الرقمية دور كبير في تعزيز العمل التعاوني. واتفق 69% من المشاركين على أن استخدام تطبيقات العلاقات العامة والتكنولوجيا الرقمية يساعد بشكل كبير في تعزيز التفاعل الإيجابي والعمل التعاوني بين الأعضاء. ويساعد كذلك على تقوية علاقات الصداقة بينهم. كما يرى 75% من المشاركين أنهم من خلال استخدامهم للتطبيقات الرقمية يحرصون على تصحيح المفاهيم الخاطئة المتداولة.

أدوات الدراسة Study tools and means

من أجل تحقيق هدف البحث فقد تم القيام بتحديد الجوانب الآتية :

أولاً : منهج البحث وأداته

أ- منهج البحث : في ضوء الأهداف المحددة لهذا البحث الذي يعد من البحوث الوصفية التحليلية ؛ تم اعتماد منهج المسح الاجتماعي الذي يستدعي تحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة مناسبة يمكن إن تمثل ذلك المجتمع بدرجة ما .
ثانياً: عينة البحث : يعتمد الباحث في اختيار مفردات مجتمع البحث على إحدى الطريقتين الآتيتين:
1- طريقة المسح الشامل: وهي الطريقة التي يقوم الباحث من خلالها بدراسة شاملة لجميع مفردات المجتمع اي عن طريق الحصر الشامل.

2- طريقة العينة: هي تعويض عن الحصر الشامل وتحتاج الى المعلومات التي تأخذها من العينة لكي نستنتج بعض الخصائص المتعلقة بمجتمع البحث الذي سحبت منه العينة وقد أختيرت عينة البحث بطريقة عشوائية من بين الأفراد المقيمين في مدينة الطائف ، وقد أخذ بعين الاعتبار عند اختبار العينة أن تتوزع على مختلف الجنسين وايضا تم طرح الاستبيان علي مجتمع الطائف عبر وسائل التواصل من واتساب وغيره ، وايضا تم توزيع (315) مائتين وخمسة عشرة استمارة، وكان عدد المستجيبين من الذكور (148) مائة وثمانية وعشرين طالبا" وكان عدد المستجيبين من الإناث (67) سبعا وستين.

ثالثاً - مجالات البحث: تتركز حدود البحث في ثلاث مجالات رئيسية هي:

• المجال البشري: يقصد تحديد مجتمع البحث، وتضمن المجال البشري للبحث ، حيث بلغ مجموع افراد مجتمع البحث (215) مبحوث. وتم تحديد المجال البشري لهذا البحث بحيث يشمل كلا الجنسين وبمختلف المستويات والذين ينتمون للمجتمع كافة.

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

تستفيد الدراسة الحالية من مدخل الاعتماد على وسائل الاتصال في معرفة التأثيرات والنتائج المترتبة على المستوى السلوكي للأفراد، نتيجة الاعتماد المتزايد على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعرفة والمعلومات في بناء الثقة المجتمعية. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها ضرورة تفعيل وسائل الضبط الاجتماعي، أيضا الوعي بالأمور الدينية فيما يخص التعامل مع الآخرين ، ونشر برامج لتوعية الشباب في كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

وقد أشارت النتائج إلى أن الاهتمام الأكبر من الدراسات كان تجاه قضية استخدام وتوظيف العلاقات العامة للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في تفعيل عملية الضبط الاجتماعي ، كذلك أوضحت النتائج تنوع المنصات الرقمية التي اهتم الباحثون بدراساتها في مجال العلاقات العامة الرقمية وفقا لطبيعة القضايا ومجالاتها البحثية، وكانت أبرز تلك المنصات تطبيقا في الدراسات العربية: تويتر، فيس بوك، سواء كمنصة تستفيد من المنظمات، أو كمنصة يتفاعل معها جمهور المنظمات لمتابعة أنشطتها الاتصالية المختلفة.

وهنا تبرز أهمية العلاقات العامة

- 1- تساعد الأهداف في تحديد السلطات والمسؤوليات للأفراد حيث تعد الأهداف مرشدا لاتخاذ القرارات.
- 2- نجحت العلاقات العامة في تبصير المواطن والمقيم بالدور الإيجابي لجهاز الأمن، تكوين رأي صائب مستند على المعلومات الصادقة نحو قضايا الأمن الاجتماعي.
- 3- تعمل العلاقات العامة على إشراك المواطن والمقيم في حماية الوطن والدفاع عنه.
- 4- أبرز التحديات التي تواجه أجهزة العلاقات العامة هي نقص آلية علمية ومنهجية لرصد ردود فعل الجمهور
- 5- المواطن أكثر استفادة وأكثر رضى عن الخدمات التي تقدمها أجهزة العلاقات العامة في الأمن.
- 6- ويكمن الهدف الأسمى للعلاقات العامة والذي تلتي حوله بقية أهدافها الأخرى هو ((تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الحديث الذي تعتريه التغيرات السريعة في نظام الحكم والسياسة والمخترعات الحديثة)) (حجاب ووهبي، 1992، ص59).

مناقشة النتائج

بالمقارنة بالعلاقات العامة التقليدية، تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على تغيير قنوات التوزيع والمحتوى وتطوير أصحاب المصلحة. وقد وصف البعض وسائل التواصل الاجتماعي بأنها موت العلاقات العامة التقليدية. توفر وسائل التواصل الاجتماعي روابط مباشرة مع الجماهير المؤهلة. كما تجعل العلاقات مع وسائل الإعلام الرئيسية مكملاً للخطط الاستراتيجية بدلاً من التركيز الأساسي. إنها أرخص، وهي حديثة، وتجعل العلاقات العامة أكثر قابلية للقياس من أي وقت مضى، وهي تصل إلى فئات ديموغرافية لا تصل إليها وسائل الإعلام الرئيسية، وهي ممتعة، وفي رأيي أنها تقدم المزيد من الإبداع. إذا قمت بذلك بشكل صحيح، فإن رسالتك تنتشر على نطاق واسع ويمكن أن تصل إلى أركان العالم التي لم تحلم أبداً أن تصل إليها من خلال برنامجك.

إن المعلومة هي كل الرسائل الإعلامية حتى الترفيهية منها، وأنه كلما تعقدت البنية الاجتماعية قل التفاعل بين أفراد المجتمع، مما يجعل الفرد أكثر اعتماداً على وسائل الإعلام لاستقاء المعلومات، ولكن نظرية الاعتماد لا تشارك فكرة أن وسائل الإعلام قوية، لأن الأفراد منعزلون بدون روابط اجتماعية، والأصح أنها تتصور أن قوة وسائل الإعلام تكمن في السيطرة على مصادر المعلومات، وتلزم الأفراد ببلوغ أهدافهم الشخصية، علاوة على أنه كلما زاد المجتمع تعقيداً زاد اتساع مجال الأهداف التي تتطلب الوصول إلى مصادر معلومات ووسائل الإعلام (الجبير، 2005)

إن الموائمة وتحقيقها تتم في المجتمع نتيجة التفاعل بين اعضاء الجماعة ونتيجة لتشابك العلاقات الشخصية ايضا في المجتمع فكل مجتمع لابد من ان تتوفر فيه درجة معينة من التضامن والتماسك حتي يتمكن من الاستمرار في الوجود والمحافظة علي كيانه.

يهدف الضبط الاجتماعي لتحقيق الموائمة بين اعضاء المجتمع وانماط السلوك والقيم و التعرف بالتفصيل علي الوسائل والاساليب التي يلجأ اليها المجتمع ودور تلك الوسائل، فكل مجتمع وسائله الخاصة لتحقيق الضبط الاجتماعي وهي تتوقف الي حد كبير علي طبيعة المجتمع ذاته وظروفه الخاصة ومدى بساطته او تعقده ونوع الثقافة السائدة فيه.

إن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وإن كان يعبر عن صيحة تكنولوجية لافتة خاصة خلال العشرية الأخيرة، قد ساهم بشكل أو بآخر في ربط العديد من العلاقات بعد إلغائه للمسافات المكانية والأبعاد الزمانية، إلا أنه في وسعه عزل الأفراد اجتماعيا، وربما تفكيك العلاقات بينهم أيضا، هذا الأمر قد يقود إلى انعكاسات مختلفة على نمط العلاقات الاجتماعية الواقعية منها والافتراضية كالعلاقات الأسرية، علاقات الجيرة، علاقات الصداقة، والعلاقات مع زملاء الدراسة والعمل ومن هنا تبرز أهمية العلاقات العامة وتأثيرها في عملية الضبط الاجتماعي.

إن الضبط الاجتماعي يعمل على توطيد شعور الأفراد بالمساواة والعدل من خلال الامتثال للقيم المجتمعية ومعاييرها، ويكون بذلك يجمع بينهم رابط مشترك. يؤثر سلوكيات الأفراد ضمن نظام معين ليؤدي كل فرد دوره على أكمل وجه، ويشكل الأفراد بمجموعهم منظومة متكاملة. يساهم في انخراط الفرد في مجتمعه ويجعل منه إنساناً اجتماعياً، يخفي بدوره الأنانية والانطوائية لديه، ويعزز حب المشاركة الاجتماعية لديه. يحافظ على أعلى مستوى من درجات التضامن الاجتماعي ضمن إطار التنظيم الاجتماعي الواحد سعياً لضمان بقائها على الدوام. يعزز التماسك الاجتماعي بين أفراد المجتمع الواحد ويسعى قدر الإمكان لبقائها مستمرة. يحقق مستويات من الأمن الاجتماعي بتأدية كل فرد دوره على أكمل وجه داخل مجتمعه. يغرس أسمى معاني الارتباط الدائم بين أفراد المجتمع.

ثانياً: التوصيات: recommendation

والعلاقات العامة ظاهرة اجتماعية توجد بوجود المجتمع الإنساني فلا بد من وجود علاقات وصلات وروابط بين أفراد هذا المجتمع، وهي علم حديث نسبياً من حيث ارتكازها على البحث والأسس العلمية المدروسة المبنية على التخطيط والتحليل والتأثير المؤسس على الدراسات السيكولوجية المرتبطة بالحاجات البشرية والدوافع الشخصية للإنسان، ولإشباع هذه الحاجات وكذلك التأثير المستمر عليه بسبب التطور التكنولوجي الدائم ولاسيما في وسائل الاتصال (الجبوري، 2001، ص9).

1- لم تتناول الدراسة الخصائص الديموغرافية للمتابعين لذا اقترح دراسة نموذج الدراسة مع أخذ المتغيرات الديموغرافية كمتغيرات حاکمة ودراسة أثرها على القضايا الاجتماعية.

2 - قيام العلاقات العامة بالعمل على عقد شراكات مع الجهات المعنية بتحقيق الأمن الاجتماعي.

3- الحاجة إلى رسم سياسات واضحة تعمل في ضوءها العلاقات العامة في الأجهزة المختلفة و الجمهور.

4 - فرض الضوابط الاجتماعية بين أفراد المجتمع من أجل ضمان واستقرار البناء الاجتماعي .

وبما أننا نعيش في عصر لا ثوابت اجتماعية بل متغيرات متسارعة وبسبب تلك المتغيرات اطلب من دارسي العلاقات العامة في المستقبل أن يعيدوا طرح الاسئلة الاتية واعادة تحليل الاجوبة عنها .

كيف يمكن استخدام العلاقات العامة للتأثير بشكل إيجابي على القضايا الاجتماعية؟

ما هي تأثيرات العلاقات العامة على المجتمع؟

ما هو تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات العامة؟

ما هي بعض الآثار السلبية للعلاقات العامة على المجتمع؟

ما هو الدور الإضافي للعلاقات العامة للمجتمع؟

ما هي بعض الآثار الإيجابية للعلاقات العامة على المجتمع؟

كيف يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تساعد العلاقات العامة؟
 كيف تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على القضايا الاجتماعية؟
 ما هو دور العلاقات العامة في المجتمع؟
 ما هي القضايا الاجتماعية الأكثر أهمية اليوم؟
 ما هي الأسئلة الجيدة التي تؤثر على العلاقات العامة في وسائل التواصل الاجتماعي؟
 ما هي الطرق الأفضل لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة؟

•المراجع والمصادر :

•أولاً: المراجع العربية

- ابن الأثير، أبو السعادات المبارك بن محمد الجزري : (١٣٩٩هـ ١٩٧٩م) النهاية في غريب الأثر، تحقيق: طاهر أحمد الزاوي ومحمود محمد الطناحي، بيروت، المكتبة العلمية.
- أبن منظور، (1956)، لسان العرب، المجلد السابع، دار حداد للطباعة والنشر، بيروت .
- أبو زيد، محمود، (2007)، دراسات في المجتمع المصري، ط1، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الإسكندرية .
- أحمد، محمد أحمد عطوة .دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى شباب الجامعات في مصر: دراسة ميدانية ، كلية الآداب - جامعة المنصورة.
- الحسني، عبد المنعم ، (2007)، الضبط الاجتماعي بين التقليد والقانون، بحث منشور في مجلة البحوث الاجتماعية والجنائية، العدد 1، السنة الثالثة، بغداد.
- الجابري، خالد فرج .(1997) دور مؤسسات الضبط في الامن الاجتماعي، دور مؤسسات الضبط الاجتماعي ، بحث في الندوة الفكرية ، بيت الحكمة.
- الخشاب، أحمد الضبط الاجتماعي، (1986) مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة.
- الخرجي، عبد الله :1982، الضبط الاجتماعي، رامتان ، جده ، الطبعة الثانية.
- الخطيب ، سلوى عبد الحميد: (٢٠٠٢) م نظره في علم الاجتماع المعاصر، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، الرياض، السعودية، مطبعة النيل.
- الشهري، حنان شعشوع.(2013). "أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية" الفيس بوك وتويتر نموذجا "، رسالة ماجستير -غير منشورة، كلية الآداب.
- النجار، زينب ابراهيم: (2004) محاضرات في مادة الضبط الاجتماعي، القاهرة.
- بديوي يوسف وقاروط ، محمد محمد ، (٢٠٠٣) م ط٢، تربية الأطفال في ضوء القرآن والسنة، دمشق، دار المكتبي.
- توكل، شهد محمد ، والإعلام- جامعة الملك دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم أنشطة العلاقات العامة المنظمات العامة دراسة ميدانية عبدالعزيز - جدة - المملكة العربية السعودية.
- جابر ، سامية محمد ، القانون والضوابط الاجتماعية،
- خفر، زكريا (2007). نظريات سيولوجية ، مؤسسة دار النشر والتوزيع ، القاهرة .

- زايد، أحمد عبدالسلام، الفعل الاجتماعي عند تالكوت بارسونز، دار المطبوعات الجزيرة، مكتبة المعارف الحديثة، القاهرة، القاهرة، مؤسسة الأوراق للنشر والتوزيع، (ط2).
- زهران، حامد . (1973) علم النفس - بيومي، محمد أحمد بيومي: ٢٠٠٦م دراسات في التشريعات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، الاجتماعي .
- سعيدة، بداني فؤاد. (2014). حتمية ماكلوهان لفهم قيمية عزى عبد الرحمن، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الوادي، ع4، جانفي.
- عباس إيمان طاهر سيد عباس (2013) توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار المهنية للعلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة.
- عبد السلام، محمد عوض. (1993). علم الاجتماع بين الاتجاهات الكاسيكية والنقدية . .
- علاونة، عبد المجيد نايف ، (2020) ، أثر مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية على حياة الأفراد داخل المجتمع الفلسطيني خلال الفترة ما بين كلية الآداب | جامعة فلسطين الأهلية | بيت لحم | فلسطين. "2015 - دراسة ميدانية مطبقة على سكان مدينة بيت لحم - فلسطين
- غيث، محمد عاطف، : (1991) ، دراسات في علم الاجتماع التطبيقي ، دار النهضة العربية ، بيروت.
- غريب، رانيا نبيل اسماعيل (2019) المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في المؤسسات الجامعية المصرية الحكومية والخاصة كلية الآداب قسم إعلام تخصص علاقات عامة جامعة المنصورة.
- كولدي، نيك. (2014). شبكات التواصل الاجتماعي والممارسة الإعلامية (ترجمة: هبة ربيع) ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- نصير، دعاء محمد . (2014) دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بأداء ممارس العلاقات العامة: دراسة ميدانية على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية ، المجلة المصرية لبحوث الأعلام .

ثانيا: المراجع الأجنبية

Edjer f .borgatta&henry j. meyer: 1959 social control and the foundation of society pioneer
contribution of E.A Ross to the study of society boston ,

Search title

Public relations and its role in promoting social control

Analyzing the role of modern means of communication in building community trust

Prepared by the student/

Sattam Shadid Farea Al-Qathami

Supervisors/

Dr. Al-faissal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic year:

2025