مجلة

بحوث العلاقات العامة

الشرق الأوسط

معامل التأثير العربي لعام ٢٠١٨ = ١,٤٨

دورية علمية محكمة بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة - السنة السابعة - العدد الثالث والعشرون - أبريل / يونيو ٢٠١٩م

أولًا: بحوث بلغات أجنبية

- **ضبط وسائل الاعلام العمومية النسق والتشريعات في الجزائر**

أ.د. رضوان بوجمعة (جامعة الجزائر ٣) ... ص٩
د. نور الهدى بوزقاو (جامعة الجزائر ٣)

- **تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الهوية : دراسة حالة**

أ.م.د. أحمد خميس خليل (الجامعة الأمريكية في الإمارات) ... ص١٣
أ.م.د. ثريا السنوسي (جامعة الشارقة)

- **تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تطوير غرفة الأخبار بالامارات العربية المتحدة**

صفية محمد صالح (جامعة الشارقة) ... ص١٧

ثانيًا: بحوث باللغة العربية

- **الاتجاهات الحديثة في بحوث استخدامات الشباب العربي لوسائل الاعلام التقليدية والجديدة في الفترة من يناير ٢٠٠٩م إلى ديسمبر ٢٠١٨ م**

أ.م.د. مصطفى صابر عطية (جامعة الزقازيق) ... ص٢١
د. غادة مصطفى البطريق (جامعة الطائف)

- **دور التقنيات الحديثة في إنتاج الأخبار التلفزيونية : دراسة نظرية**

د. عمر إبراهيم بوسعدة (جامعة الملك خالد) ... ص١٤١

- **دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي**
دراسة ميدانية على عينة من الشباب المصري الجامعي في الجامعات الحكومية والخاصة

د. داليا مصطفى السواح (جامعة حلوان) ... ص١٦١

- **دور الاعلام الجديد في الترويج للشائعات وآليات التصدي لها : دراسة ميدانية على أساتذة الاعلام والاعلاميين**

د. نصر الدين عبد القادر عثمان (جامعة عجمان) ... ص٢١١

- **الدراسات الاعلامية العربية في مجال الأزمات : دراسة تحليلية من المستوى الثاني**

د. السيد عبد الرحمن علي (جامعة السويس) ... ص٢٤١

- **إستراتيجيات وكالات العلاقات العامة في إدارة أزمات المؤسسات التجارية : دراسة استطلاعية**

خديجة حماد حمدي الكبكبي (جامعة أم القرى) ... ص٣٠٥

ثالثًا: ندوات ومؤتمرات

- **أعمال ندوة: "العلاقات العامة والشائعات"** (الجمعية المصرية للعلاقات العامة) ... ص٣٤٣

(ISSN 2314-8721)
الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)
بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإيداع بدار الكتب: ٢٠١٩/٢٤٣٨٠
جميع الحقوق محفوظة ٢٠١٩ @ APRA
الوكالة العربية للعلاقات العامة
www.jprr.epra.org.eg

Journal of PR esearch
Middle East

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط
(JPRR.ME)
دورية علمية محكمة
العدد الثالث والعشرون - السنة السابعة - أبريل / يونيو ٢٠١٩م

مؤسسها
ورئيس مجلس الإدارة
د. حاتم محمد عاطف
رئيس EPRA

رئيس التحرير
أ.د. علي السيد عجوة
أستاذ العلاقات العامة والعميد
الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة
رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مديرا التحرير

أ.د. محمد معوض إبراهيم
أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس
والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء
رئيس اللجنة الاستشارية بـ EPRA

أ.د. محمود يوسف مصطفى
أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق بكلية الإعلام
لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
جامعة القاهرة

مساعدو التحرير

أ.د. رزق سعد عبد المعطي
أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والألسن
جامعة مصر الدولية

أ.م.د. ثريا محمد السنوسي
أستاذ مشارك بكلية الاتصال
جامعة الشارقة

أ.م.د. سهاد عادل جاسم
أستاذ مساعد العلاقات العامة بكلية الآداب
الجامعة المستنصرية – (العراق)

د. نصر الدين عبد القادر عثمان
أستاذ العلاقات العامة المساعد في كلية الإعلام
جامعة عجمان (الإمارات)

مدير العلاقات العامة
المستشار. السعيد سالم خليل

التدقيق اللغوي

علي حسين الميهي
مدقق اللغة العربية
رئيس اللجنة الثقافية بـEPRA

أحمد علي بدر
مدقق اللغة الإنجليزية

مدير الموقع الإلكتروني
محمد علي الميهي

المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة
جمهورية مصر العربية - الجيزة - الدقي
بين السرايات - ٢ شارع أحمد الزيات
إصدارات الوكالة العربية للعلاقات العامة
جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم
رمز بريدي: ٣٢١١١ صندوق بريدي: ٦٦

Mobile: +201141514157
Fax: +20482310073 Tel : +2237620818
www.jprr.epra.org.eg
Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

الهيئة الاستشارية

أ.د. علي السيد عجوة (مصر)
أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)
Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د. ياس خضير البياتي (العراق)
أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية
جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د. حسن عماد مكاوي (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون - العميد السابق لكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. محمد معوض إبراهيم (مصر)
أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس وعميد معهد الجزيرة العالي لعلوم الإعلام

أ.د. سامي السيد عبد العزيز (مصر)
أستاذ العلاقات العامة والاتصالات التسويقية - العميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د. عبد الرحمن بن حمود العناد (السعودية)
أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. محمود يوسف مصطفى عبده (مصر)
أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د. سامي عبد الرؤوف محمد طايع (مصر)
أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. شريف درويش مصطفى اللبان (مصر)
أستاذ الصحافة – وكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د. جمال عبد الحي عمر النجار (مصر)
أستاذ الإعلام بكلية الدراسات الإسلامية للبنات - جامعة الأزهر

أ.د. بركات عبد العزيز محمد عبد الله (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون – وكيل كلية الإعلام للدراسات العليا والبحوث - جامعة القاهرة

أ.د. عابدين الدردير الشريف (ليبيا)
أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د. عثمان بن محمد العربي (السعودية)
أستاذ العلاقات العامة والرئيس السابق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. وليد فتح الله مصطفى بركات (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب - جامعة القاهرة

أ.د. تحسين منصور رشيد منصور (الأردن)
أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام بجامعة اليرموك - الأردن

أ.د. محمد عبد الستار البخاري (سوريا)
بروفيسور متفرغ بقسم العلاقات العامة والدعاية، كلية الصحافة، جامعة ميرزة أولوغ بيك القومية الأوزبكية

أ.د. علي قسايسية (الجزائر)
أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال – جامعة الجزائر ٣

أ.د. رضوان بو جمعة (الجزائر)
أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر

أ.د. هشام محمد عباس زكريا (السودان)
أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الملك فيصل

** الأسماء مرتبة وفقًا لتاريخ الحصول على درجة أستاذ جامعي.

جميع حقوق الطبع محفوظة.

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة
للوكالة العربية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كليًّا أو جزئيًّا، في أي شكل وبأية وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوجرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-873X)

الشبكة القومية المصرية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)
بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإيداع: ٢٠١٩/ ٢٤٣٨٠

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة (الوكيل المفوض للوكالة العربية للعلاقات العامة) على العنوان الآتي:

APRA Publications
Al Arabia Public Relations Agency, Egypt, Menofia
Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal code: 32111 Post Box: 66
Or
Egyptian Public Relations Association, Egypt, Giza,
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

موقع ويب: www.jprr.epra.org.eg - www.apr.agency

الهاتف : 818- 02-376-20 (+2) - 151- 14- 15- 0114 (+2) - 157- 14- 15- 0114 (+2)

فاكس : 73- 00-231-048 (+2)

المجلة مفهرسة ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية التالية:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

Journal of Public Relations Research Middle East

التعريف بالمجلة:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثًا متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قِبَل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة، أول جمعية علمية مصرية متخصصة فى العلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة).

والمجلة ضمن إصدارات الوكالة العربية للعلاقات العامة المتخصصة في التعليم والاستشارات العلمية والتدريب.

- المجلة معتمدة بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر، ولها ترقيم دولي ورقم إيداع ومصنفة دوليًا لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمى والتكنولوجيا بالقاهرة، كذلك مصنفة من لجنة الترقيات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
- أول دورية علمية محكمة في التخصص على مستوى الوطن العربي والشرق الأوسط، وأول دورية علمية عربية في تخصص (الإعلام) تحصل على معامل التأثير العربي Arab Impact Factor بمعامل تأثير = ١,٤٨ بنسبة ١٠٠% في تقرير عام ٢٠١٨م للمؤسسة الأمريكية " NSP نشر العلوم الطبيعية " برعاية اتحاد الجامعات العربية.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقًا لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- يُقبل نشر البحوث الخاصة بالترقيات العلمية ـ وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه.
- يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام، كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلًا ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية ـ الإنجليزية ـ الفرنسية) على أن يُكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوبًا باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهتم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكن البحوث قد تم تقييمها من قِبَل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءًا من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يُراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعه، ويُراعى الكتابة ببنط (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold، وهوامش الصفحة من جميع الجهات

(٢,٥٤)، ومسافة (١) بين السطور، أما عناوين الجداول (١١) بنوع خط Arial.

- يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقًا للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقًا للإشارة إلى المرجع في متن البحث وفقًا لطريقة APA الأمريكية.
- يقدم الباحث عدد (٢) نسخ مطبوعة من البحث ونسخة إلكترونية على CD مكتوبة بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصرة عنه.
- في حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمي بقبول البحث للنشر. أما في حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمي وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له في أسرع وقت.
- إذا تطلب البحث إجراء تعديل بسيط فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلًا خلال أسبوع من استلام ملاحظات التعديل، وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالي، أما إذا كان التعديل جذريًّا فيرسله الباحث بعد ١٥ يومًا من إرسال الملاحظات له.
- يرسل الباحث مع البحث ما قيمته ٢٠٠٠ جنيه مصري للمصريين من داخل مصر، ومبلغ ٥٠٠$ للمصريين المقيمين بالخارج والأجانب، مع تخفيض لمن يحمل العضوية العلمية بالجمعية. وتخفيض (٥٠٪) من الرسوم لطلبة الماجستير والدكتوراه. يتم بعدها إخضاع البحث للتحكيم من قِبَل اللجنة العلمية .
- يتم رد نصف المبلغ للباحثين من داخل وخارج مصر في حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
- لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٣٥) صفحة A4– في حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٢٠ جنيهًا مصريًا للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب ٥ $.
- يتم تقديم خصم خاص من قيمة النشر العلمي لعضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى بنسبة (١٠٪) ولأى عدد من المرات خلال العام.
- يُرسل للباحث عدد (٢) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٥) مستلة من البحث الخاص به.
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٢٥٠ جنيهًا للمصريين ولغير المصريين ١٥٠$.
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٣٥٠ جنيهًا للمصريين ولغير المصريين ١٨٠$. على أن لا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات.

ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشترك في عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة. ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولي.

- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين ٣٠٠$ ، ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولي السريع. ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشترك في عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة.
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه، ومن خارج مصر ٣٥٠$. بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ٨٥٠ جنيهًا ومن خارج مصر ٤٥٠$ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أو الوكالة العربية للعلاقات العامة أي دخل بها.
- تُرسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الوكالة العربية للعلاقات العامة - جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم - تقاطع شارع صبري أبو علم مع شارع الأمين، رمز بريدي: ٣٢١١١ – صندوق بريدي: ٦٦، والإيميل المعتمد من المجلة jprr@epra.org.eg، أو إيميل رئيس مجلس إدارة المجلة ceo@apr.agency بعد تسديد قيمة البحث وإرسال صورة الإيصال التي تفيد ذلك.

الافتتاحية

في العام السابع ومنذ بداية إصدارها في أكتوبر/ديسمبر من عام ٢٠١٣م، يتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام ليصدر منها اثنان وعشرون عددًا متتابعين، تضم أبحاثًا ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم.

وبما أن المجلة أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط ـــــ تصدر بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة) ـــــ وجد فيها الأساتذة الراغبون في تقديم إنتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياته ضالتهم للنشر على النطاق العربي وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول، وكذلك من خلال موقعها الإلكتروني. فقد تحصَّلت المجلة على أول معامل تأثير عربي (AIF) للدوريات العلمية العربية المحكمة في تخصص (الإعلام) على مستوى الجامعات والمؤسسات العلمية التي تصدر محتوىً باللغة العربية بمعدل = ١,٣٤، ومعدل ١,٤٨ في عام ٢٠١٨م، والمعامل تابع لمؤسسة النشر الأمريكية العالمية (NSP) دار نشر العلوم الطبيعية Natural Publishing Sciences وبرعاية اتحاد الجامعات العربية. والمجلة مفهرسة حاليًا ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية: (EBSCO HOST – دار المنظومة – العبيكان).

وفي العدد الثالث والعشرين من المجلة نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال بحوثًا ورؤى علمية للأساتذة وللأساتذة المشاركين والمساعدين كذلك الباحثين، مقدمة للنشر العلمي بهدف تكوين رصيد للباحثين من أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية أو الباحثين لمناقشة الدكتوراه والماجستير.

ففي البداية نجد بحثًا مشتركًا باللغة الفرنسية مقدمًا من جامعة الجزائر ٣ من: أ. **د. رضوان بو جمعة، د. نور الهدى بوزقاو،** من **الجزائر**، اللذان قدما بحثًا عن: "ضبط وسائل الإعلام العمومية النسق والتشريعات في الجزائر".

وقدَّم كل من: **أ. م. د. أحمد خميس خليل،** من **العراق،** الجامعة الأمريكية بالإمارات، **أ. م. د. ثريا السنوسي،** من **تونس،** جامعة الشارقة، دراسة حالة عن: "تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الهوية" باللغة الإنجليزية.

ومن جامعة الشارقة قدمت **صفية صالح محمد،** من **الإمارات،** دراسة باللغة الإنجليزية أيضًا ضمن متطلبات حصولها على درجة الماجستير بعنوان: "تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تطوير غرفة الأخبار بالإمارات العربية المتحدة".

وقدَّم كل من: أ. م. د. **مصطفى صابر عطية**، من **مصر**، جامعة الزقازيق، د. **غادة مصطفى البطريق**، من **مصر**، جامعة الطائف، دراسة بعنوان: "الاتجاهات الحديثة في بحوث استخدامات الشباب العربي لوسائل الإعلام التقليدية والجديدة في الفترة من يناير ٢٠٠٩م إلى ديسمبر ٢٠١٨م".

أما د. **عمر إبراهيم بوسعدة**، من **الجزائر**، جامعة الملك خالد، فقد قدم دراسة نظرية بعنوان: "دور التقنيات الحديثة في إنتاج الأخبار التلفزيونية".

بينما قدمت د. **داليا مصطفى السواح**، من **مصر**، جامعة حلوان، بحثًا بعنوان: "دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي: دراسة ميدانية على عينة من الشباب المصرى الجامعي في الجامعات الحكومية والخاصة".

ومن جامعة عجمان قدم د. **نصر الدين عبد القادر عثمان**، من **السودان**، بحثًا بعنوان: "دور الإعلام الجديد في الترويج للشائعات وآليات التصدي لها: دراسة ميدانية على أساتذة الإعلام والإعلاميين".

وقدم د. **السيد عبد الرحمن علي**، من **مصر**، جامعة السويس، دراسة تحليلية من المستوى الثاني لبحثه الموسوم بـــ: "الدراسات الإعلامية العربية في مجال الأزمات".

ومن **السعودية** قدمت **خديجة حماد حمدي الكبكبي**، جامعة أم القرى، دراسة استطلاعية في بحثها عن: "إستراتيجيات وكالات العلاقات العامة في إدارة أزمات المؤسسات التجارية".

وأخيرًا تضمن العدد ملخص أعمال ندوة "**العلاقات العامة والشائعات**"، التي تم تنظيمها من قِبَل مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط والجمعية المصرية للعلاقات العامة بالتعاون مع الاتحاد الإقليمي للجمعيات والمؤسسات الأهلية بالقاهرة.

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول. ومن المعلوم بالضرورة أن جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقًا لقواعد النشر العلمي المتبعة في المجلات العلمية.

أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين فى التقدم للترقي للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجة الدكتوراه والماجستير فتخضع جميعها للتحكيم من قِبَل الأساتذة المتخصصين.

وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

وأخيرًا وليس آخر ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

والله الموفق،،

رئيس تحرير المجلة

أ.د. علي عجوة

دور مواقع التواصل الاجتماعي فى دعم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي

دراسة ميدانية على عينة من الشباب المصري الجامعي فى الجامعات الحكومية والخاصة

إعداد

د. داليا مصطفى السواح(*)

(*) مدرس العلاقات العامة والإعلان في كلية الآداب - جامعة حلوان.

دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي

دراسة ميدانية على عينة من الشباب المصري الجامعي في الجامعات الحكومية والخاصة

د. داليا مصطفى السواح
nasry77@yahoo.com
جامعة حلوان

ملخص:

مع تزايد الاهتمام بوسائط الإعلام الجديد واعتبارها من المؤثرات الهامة على وعي وتكوين الشباب المصري، تسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم وتعزيز مفهوم المساءلة الاجتماعية، بما يشتمل عليه ذلك المفهوم من آليات ومتطلبات تمثل في مجملها مفهوم المساءلة الاجتماعية، بحيث تقدم نتائج هذه الدراسة قاعدة بيانات أولية تشمل مؤشرات الأداء العام ودور الشباب في تطوير أو تراجع هذا الأداء، وذلك من خلال التعرف على مدى اعتماد الشباب المصري الجامعي على مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة لممارسة آليات المساءلة الاجتماعية المختلفة، مع الوقوف على مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الشباب المصري الجامعي بالمعلومات المطلوبة لتلبية حاجاتهم المعرفية لإتمام المساءلة الاجتماعية، وذلك بالاعتماد على منهج مسح أساليب الممارسة، بالتطبيق على٤٠٠ مفردة من الشباب الجامعي مقسمة إلى ٢٠٠ مفردة من الشباب في الجامعات الحكومية و٢٠٠ مفردة من الشباب فى الجامعات الخاصة؛ حيث تم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة.

أظهرت النتائج أن أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يفضل الشباب المصري الجامعي التعرض لها، موقع الفيس بوك، تلاه موقع إنستجرام، وأخيرًا موقع تويتر وجوجل بلس على التوالي.

أكدت النسبة الأكبر من مفردات العينة أن دوافع تعرضهم لمواقع التواصل الاجتماعي متعددة، جاء في مقدمتها الرغبة في تنمية المعارف والمعلومات في مختلف المجالات والموضوعات، تلاها بفارق بسيط الرغبة في معرفة مختلف الآراء والاتجاهات للموضوعات والقضايا المطروحة على الساحة، ثم رصد آراء الأهل والأصدقاء واتجاهاتهم تجاه تلك القضايا والموضوعات.

أظهر المقياس المقترح للمساءلة الاجتماعية للشباب الذي يتكون من أربعة أبعاد (المشاركة – الشفافية – الاستجابة – الرصد والتقييم) أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا إيجابيًّا لبعد الشفافية، بينما أشارت النتائج إلى عزوف الشباب عن المشاركة الإيجابية للخطط التنموية للدولة، وكذلك نتيجة بُعد الاستجابة والرد؛ نظرًا لشعور الشباب بعدم اتخاذ إجراءات حاسمة تجاه القضايا والموضوعات المثارة على مواقع التواصل الاجتماعي. وأخيرًا أظهرت النتائج إيجابية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة للرصد وتقييم الآداء العام.

وبناءً على هذه النتائج وباستخدام نموذج الانحدار الخطي تم التوصل إلى أن كل زيادة في مؤشرات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ينتج عنها تفاعل اجتماعي قدره ٠،٧٨٧ يؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي للمسئولين بمقدار واحد صحيح.

مقدمة:

بعد الثورة التكنولوجية التى أحدثها تداول الإنترنت بين الأفراد فى نهايات القرن الماضى، وما تلاه من ظهور العديد من المواقع والأنشطة التفاعلية الاجتماعية التى تطورت بدورها حتى وصلت إلى شكلها الحالى، فيما يسمى بمواقع التواصل الاجتماعى مع بدايات القرن الحادى والعشرين، مستحدثة معها نوعًا جديدًا من الإعلام، ومع الزيادة المطردة فى عدد مستخدمى مواقع التواصل الاجتماعى – حيث وصل فى يناير ٢٠١٩م إلى ٤٠ مليون مستخدم مخترقة بذلك التعداد السكانى بمصر بنسبة ٤٠%، بزيادة قدرها ٢,٦% عن العام الماضى محتلة بذلك صدارة الدول العربية(١)– ومع تعدد أشكال مواقع التواصل الاجتماعى وتعدد أساليب تواصلها واختلاف الآراء والاتجاهات التى يتم تداولها بما يتوافق مع اختلافات الأفراد، أصبحت تلك المواقع أحد الأعمدة الرئيسية فى تشكيل الوعى لمختلف القضايا، والتى خرجت بمتابعيها من حالة الاستقبال الصامت إلى التفاعل سواء بإبداء الراى ومشاركة المواد المصورة، أو باتخاذ مبادرات فردية أو جماعية، مثل: مناشدة المسئولين للتدخل، أو تقديم بلاغات مصورة غير مباشرة عن طريق التداول والمشاركة، أو تفعيل هاشتاج مؤيد أو معارض للموضوع، وهو ما دعا الباحثة لدراسة ممارسة الشباب المصرى الجامعى للمساءلة فى إطار القضايا الاجتماعية عبرمواقع التواصل الاجتماعى وتأثير ممارساتها على الأداء الاجتماعى لكل من الشباب والمسئولين.

مشكلة الدراسة:

إن البحث العلمي هو سلوك إنساني منظم يهدف إلى اكتشاف الظواهر الراهنة وإيجاد وابتكار أحدث الوسائل العلمية المنظمة لتطويع تلك الظاهرة لخدمة الفرد والمجتمع وفق أهداف ومتطلبات المرحلة التنموية للمجتمع، ومع تزايد الاهتمام بوسائط الإعلام الجديد واعتبارها من المؤثرات المهمة على وعي وتكوين الشباب المصري، تسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم وتعزيز مفهوم المساءلة الاجتماعية بما يشتمل عليه ذلك المفهوم من آليات ومتطلبات تمثل في مجملها مفهوم المساءلة الاجتماعية بحيث تقدم نتائج هذه الدراسة قاعدة بيانات أولية تشمل على مؤشرات الأداء العام ودور الشباب في تطوير أو تراجع هذا الأداء، إضافة إلى الوقوف على أبعاد وحدود تلك العلاقة (مواقع التواصل الاجتماعي والمساءلة الاجتماعية في ظل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية) والتي من خلالها يمكن الوقوف على نقاط القوة ونقاط الضعف لحدود وإمكانات مواقع التواصل الاجتماعي في تدعيم مفهوم المساءلة الاجتماعية.

الدراسات السابقة :

من خلال اطّلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة فى مختلف المجالات والتى طُبقت على مدار أربعة عقود لترسيخ مفهوم المساءلة الاجتماعية فى شكلها النهائى، كان هذا نتاج البحث فى تلك الدراسات والتى شكلت أساسًا لمفهوم المساءلة الاجتماعية.

دراسة حامد منصور (١٩٨٠م)[٢]من الدراسات الأولى التي قامت بتطوير نظرية العهد الاجتماعي للوصول إلى إطار نظري مفسر للمحاسبة الاجتماعية والتي سعت لتحقيق أهدافٍ ثلاثة وهى:

١- تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للفرد. ٢- قياس التأثير المباشر للممارسات العملية على الموارد الخاصة. ٣- العمل على توافر نظام للمعلومات يعبر عن أهداف وسياسيات المنشأة ومساهمتها في تحقيق الأهداف العامة،وقد تم التوصل إلى أنه لتحقيق هذه الأهداف والتى تمثل مبادئ المساءلة الاجتماعية فإنه بالتبعية يجب توافر عناصر رئيسية وهى: المكون أو العنصر الاجتماعى، ومتابعة دراسة أداء المنظمات أو المؤسسات على المجتمع.

وتناولت دراسة Mary Kaldor (2003)[٣] المساءلة من حيث صلتها بالمجتمع المدني وتحديد المساءلة الأخلاقية باعتبارها مساءلة للمنظمة تجاه الأشخاص الذين أُنشئت لمساعدتهم والمساءلة الإجرائية بوصفها إدارة داخلية ،وتناقش الدراسة التناقض بين المساءلة الأخلاقية والإجرائية والتى تنطبق في المقام الأول على المنظمات غير الحكومية.

أما **دراسةBlagescu, Lloyd (2005),**[٤] فقد اكدت على وجوب ممارسة مفاهيم المساءلة كآلية للتعلم وأداة لزيادة الفاعلية التنظيمية، بدلاً من أن تكون آليه للمراقبة والانضباط؛ وإنه لكي يتحقق ذلك، يجب أن تكون المنظمات مسؤولة ليس فقط أمام الجهات الرسمية التي فوضت السلطة لها، ولكن أيضاً للجهات المعنية التي يمكن أن تؤثر علي عملياتها وتتأثر بها كالهيئات الدولية والمنظمات غير الحكومية، وقد قدمت الدراسة تعريفات وسردًا موجزًا للكيفية التي يمكن بها تطبيق آليات الشفافية والمشاركة والتقييم والشكاوى والاستجابة لزيادة فاعلية المساءلة، كما ناقشت الدراسة التحديات الرئيسية القائمة في تنفيذ آليات المساءلة، والكيفية التي يدعم بها كل منها الآخر في توليد المساءلة الشاملة.

بينما أوضحت **دراسةR, Ahmed (2008)**[٥]، من خلال تتبع ورصد المشاريع الممولة عبر بنك التنمية الأسيوي ADB لتطبيق برامج المساءلة الاجتماعية كوسيلة لتحسين الخدمات العامة، فقد انتهت الدراسة إلى تجاهل أغلب الحكومات والسياسات لنموذج التنمية الليبرالية الجديد في تيسير ونقل صلاحيات العلم من خلال المنظمات غير الحكومية، وانتشار أغلب تلك الحكومات على صلاحيات رسم الخطط التنموية دون المشاركة الفعلية للمواطنين أو منظمات المجتمع المدني.

فى حين اتجهت **دراسة العمري(٢٠٠٩م)**[٦].إلى وصف وتحليل طبيعة العلاقة بين المساءلة والأداء المتوازن سواءً لإدارات المنظمات الاجتماعية أو العاملين أو المتطوعين لعدد من الوحدات الاجتماعية بمحافظة البحيرة، وقد توصلت الدراسة إلى نموذج مقترح للمساءلة من الأداء المتوازن للمنظمات الاجتماعية سواء الحكومية أو الأهلية يقوم على أن:

١- اعتبار المساءلة مصدر استثمار لمدخلات المنظمة. ٢-استخدام المساءلة كجزء من ضمانات تنفيذ عمليات وأنشطة المنظمات. ٣-اعتبار المساءلة له مصدر للحد من الانحرافات عن تحقيق الأداء المتوازن.

بينما انتهت **دراسة عبد الرحمن(٢٠١٠م)**[٧]التي تم تطبيقها أثناء الانتخابات الرئاسية في دول أفريقيا إلى تفوق تطبيق مفهوم المساءلة الاجتماعية كمدخل مهم في أداء الخدمات العامة والقضاء على الفقر في المجتمع حيث تتضمن شفافية الحكم وتساهم في تحقيق خطوط التنمية المستدامة في حين أهملت كل من غانا وأثيوبيا تطبيق هذا المفهوم مما حدا بهما إلى انتخابات فردية.

أما فى إطار المنظمات الأهلية فقد أوضحت **دراسة جاد الله(٢٠١٠م)**[٨]، عن طريق المسح الاجتماعي الشامل للإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية بمحافظة الشرقية (٨ جمعيات) بهدف رصد درجة الشفافية في تلك الجمعيات، حيث توصلت الدراسة إلى تصور مقترح لتحقيق الشفافية تقوم فيه وزارة الإعلام وأجهزتها المختلفة بتنمية وعي الشباب بمفهوم ومتطلبات الشفافية والمردود الإيجابي لها، كذلك إلقاء الضوء على أهمية الجمعيات والمنظمات غير الحكومية في نشر ثقافة الشفافية وتدعيمها.

وبمراجعة **تقريرBousquet (2011)** [٩] حيث قدم قطاع التنمية المستدامة بالبنك الدولي تقريرًا عن تطبيق ممارسات المساءلة الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وأوضح التقرير قيمة فهم السياق الاجتماعي والاقتصادي والمؤسسي والسياسي في تحسين الخدمات بمختلف القطاعات وكذلك إعطاء المواطنين قدرة على التعبير عن الرأي بوصفهم المستخدم النهائي لهذه الخدمات، ومن ثم تطبيق مفهوم المساءلة عن طريق استطلاع الرأي في كل من: قطاع الرعاية الصحية (تونس) قطاع المياه (اليمن) إشراك المواطنين في تحديد أولويات احتياجاته (الضفة الغربية وغزة)، وانتهى التقرير بأنه على الرغم مما طرأ من تحسينات خلال السنوات العشر الأخيرة، فإن مؤشر النزاهة العالمي يظهر تخلف المنظمة مقارنة بغيرها من المناطق فيما يتعلق بالعديد من جوانب الإدارة العامة، الشفافية والمساءلة والمشاركة.

وهو ما أكده **تقرير شبكة المساءلة الاجتماعية في العالم العربي ANSA(2013)**[١٠] حين أوضحت الأدلة المقدمة في هذا التقرير أنه وبالرغم من تنفيذ العديد من الإصلاحات التشريعية بعد ثورات الربيع العربي إلا أنه ما زال يوجد العديد من العوائق التي تمنع المواطنين من الإشراف المستقل على الأداء الحكومي، حيث ما زال الوصول إلى بعض المعلومات يكاد يكون مستحيلاً، كما

أظهر التقرير أمثلة كثيرة لممارسة المواطنين الضغط على أصحاب السلطة ذوي الصلة، إلا أن إساءة استخدام السلطة الداخلية والفساد والمحسوبية، شكلت عقبات كبيرة أمام تطبيق المساءلة الاجتماعية وخاصة القطاع العام، بينما أكد التقرير على أن مراقبة جودة الخدمات وحرية تكوين الجمعيات وشفافية الموازنات جاءت كأولوية ثانية بعد الحق في تداول المعلومات.

ركزت دراسة **schatz (2013)**[١١]على المساءلة الانتخابية عن طريق إشراك المواطنين في كل من: أوغندا، وموميباي باستخدام الدراسات الاستقصائية ،وبطاقات تقرير المواطن، بغرض تتبع الإنفاق العام وتفعيل المساءلة الاجتماعية الأفقية للحد من الفساد عن طريق آلية العقاب بعدم الانتخاب لدورة أخرى، وقد توصلت الدراسة إلى وجوب اتساع وشمولية نطاق تطبيق المساءلة ووجوب وضع دعم لآليات المساءلة المختلفة في إطار جدول أعمال أوسع بهدف تعزيز الحكم الديمقراطي.

فى حين أسفرت دراسة **Aquino (2014)**[١٢]التتبعية على حالة مؤسسة Rede Nossa São Paulo (RNSP) ، بالبرازيل خلال العقود الثلاثة الماضية ظهور وتنامي مفهوم المساءلة الاجتماعية في ظل تزايد المنظمات غير الربحية ومنظمات المجتمع المدني، كما توصلت الدراسة إلى وجوب إعمال مجموعات من المواطنين والجمعيات ووسائل الإعلام لتفعيل المساءلة الاجتماعية الرأسية لمراقبة السلطات السياسية، وذلك عبر استخدام القنوات الرسمية وغير الرسمية مثل: التعبئة الاجتماعية، كشف قضايا الفساد عبر الوسائط الإعلامية المختلفة).

كما هدفت **دراسة زعزوع(٢٠١٤م)**[١٣]إلى رصد نتائج تأثير المساءلة بأنواعها على ظاهرة الفساد وتقييم كل نمط ودوره في الحد من الآثار السلبية للمنظمات العامة بدولة الإمارات، ودور تطبيق مفهوم المساءلة على الصالح العام ومستقبل الديمقراطية وتوصلت الدراسة إلى حصول دولة الإمارات على (٦,٥) نقاط من أصل (١٠) نقاط لمؤشر مدركات الفساد متصدرة بذلك الدول العربية، استحداث دولة الإمارات لنموذج عائلي في مجال استخدام البيانات المفتوحة كوسيلة لدعم صناعة القرار الاستراتيجي.

وأخيراً إنشاء ديوان عام للمساءلة ضمن فعاليات التعاون الدولي.

وفى دراسة أخرى لـــ **زعزوع(٢٠١٤م)**[١٤] انتهت بعد تحليل الإجراءات المتبعة لدى كل من: الحكومة الانجليزية والأمريكية لتفعيل دور المساءلة الشعبية وإشعار المواطنين بالانتماء، ومن ثم المشاركة، إلى وجود الكثير من القيود على المواطن لقيامه بدوره في مراقبة الأداء الحكومي وتفشي الفساد السياسي داخل الحكومة وضعف البنية السياسية؛ يؤدي إلى عزوف المواطن عن المساءلة، وكذلك غياب الدور الواضح لوسائل الإعلام وتضاربها في دعم وتقوية دور المواطنين؛ مما أدى إلى تفعيل وتطور مفهوم المساءلة الشعبية.

فى حين رصدت دراسة **عبد العزيز(٢٠١٥م)**[١٥]أهمية الدور الذي يجب أن تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي كإحدى وسائل الانطلاقة الجديدة في تنمية المواطنة لدى الشباب، وقد خلصت إلى

تنامي دور مواقع التواصل الإجتماعي في معرفة الشباب للحقوق الاجتماعية بنسبة ٧٤%، ثم الحقوق الاقتصادية بنسبة ٦١% ثم السياسية بنسبة ٧٣% بينما اختلفت نسبة الواجبات عن الحقوق فتصدرت الواجبات الاجتماعية بنسبة ٦٧%، يليها الواجبات الاقتصادية بنسبة ٦٣%، وأخيرًا السياسة بنسبة ٦٩%.

أما عن دور المساءلة فى ادارة الحكم المحلى فقد أرشدت **دراسة الخواجة(٢٠١٥م)**[١٦] مظاهر وآليات وانعكاسات ممارسة المساءلة الاجتماعية في محليات مركز منوف بمحافظة المنوفية، وقد خلصت إلى الحاجة إلى تعزيز دور الأجهزة الرقابية والمراجعة الدورية المبنية على المستندات، كذلك وجوب تبسيط إجراءات العمل ونشر الوعي بين المسئولين بالحقوق والواجبات المنوطة بهم، وأخيرًا تدني الدور الدعوي لوسائل الإعلام في تطبيق المساءلة الاجتماعية للمحليات.

بينما على المستوى الدولى لدراسة المساءلة الاجتماعية جاءت نتائج دراسة **(2015) Brinkerhoff**[١٧] بناءً على تحليل أربعة برامج ممولة من قبل USAID لتعزيز المساءلة الاجتماعية في أندونيسيا، الفلبين، وفيينا، ورواندا، وقد خلصت الدراسة إلى أن امتثال الدول وقدرتها على الاستجابة لممارسات المساءلة، مرهون بالمطالبة بالتطبيق من قبل الأفراد ومنظمات المجتمع المدني، وتأتي تلك المطالبة عن طريق توعية المواطن الدور الذي يقوم به لتحسين فاعلية الخدمات المقدمة، وكذلك تحسين نوعية الحكم الديمقراطي عن طريق تعزيز شفافية ونزاهة المؤسسات والجهات العامة، عن طريق تبسيط الإجراءات بين القوى على مختلف المستويات، فيما يسمى تعميق الديمقراطية، وكذلك وجوب مشاركة الطبقات الدنيا والفئات المهمشة في المطالبة بالحقوق وإنهائه توزيع القوى المجتمعية.

وقد أوردت **ورقة عمل Fiala& Premand (2015)**[١٨] التى ناقشت من خلال التجربة إمكانية تمكين المواطنين الفقراء في المجتمعات المحلية بأوغندا بالمطالبة باستثمارات عامة ذات نوعية أفضل، وإذا ما كان توفير التدريب على المساءلة الاجتماعية ورصد المعلومات المتعلقة بأداء المشاريع يؤدي إلى تحسينات في مشاريع التنمية المحلية، وجد أن تقديم التدريب عن نوعية المشاريع، وكيفية رصد أدائها يؤدي بالتبعية إلى تحسين في رفاهية المعيشة للأسر، وقد تم التضييق على المشروعات التي تم الإبلاغ عنها من قبل المسئولين المحليين بأنها الأكثر فسادًا وسوءًا في الإدارة، وذلك من خلال النظر في شكاوي المواطنين، مما زاد من ثقة المواطن في الحكومة المركزية، وقدرة المجتمعات المحلية على تحسين الخدمات المقدمة.

بينما اهتمت **دراسة عواد(2016)**[١٩]برصد تأثير منظمات المجتمع المدني على الحكم المحلي، ومدى صلاحياتها لاستخدام آليات المساءلة الاجتماعية ،من خلال شفافية تداول المعلومات عن بلديات (خان يونس)، (بن سهيلة)، (جباليا) و(القرارة)، وقد توصلت الدراسة إلى حاجة المواطن الفلسطيني

لفهم آليات المساءلة وعدم إلمام مجتمع الدراسة بالقوانين الحاكمة والإجراءات الواضحة لكيفية اتخاذ القرارات المختلفة ورصد ممارسات الفساد.

وبالتطبيق على المجتمع المصرى أظهرت **دراسة عمران&الرفاعي(٢٠١٦م)**[٢٠]مدى اعتماد الشباب المصري على مواقع التواصل الاجتماعي، في تدعيم وترسيخ مفهوم المواطنة، وذلك من خلال متابعتهم للقضايا السياسية مما أوجد لديهم أساسًا قويًا تجاه مفهوم المواطنة، كذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية من اعتماد الشباب المصري في الحصول على المعلومات واكتساب قيم المواطنة.

ولتأكيد أهمية شبكات التواصل الاجتماعى فى التواصل مع الشباب فقد خلصت دراسة **صفرار(٢٠١٧م)**[٢١] إلى الدور الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز تدعيم قيم المواطنة بين أفراد المجتمع العماني بصفة عامة والشباب بصفة خاصة، وبعد تحليل المنشورات المتعلقة بالمجتمع العماني على مواقع التواصل الاجتماعي، فقد توصل الباحث على دفع تلك المنشورات على التكافل والتعاون على أنه واجب وطني وليس اختياريا.

التعليق على الدراسات السابقة:

١- يتضح من الدراسات السابقة تنوع التخصصات التي اهتمت بمفهوم المساءلة بأنواعها سواء كان في مجال الإعلام أو السياسة أو الإدارة أو علم الاجتماع.

٢- تنوعت الدراسات السابقة من حيث تفسيرها للمساءلة الاجتماعية أو أحد عناصرها وجاءت أغلب الدراسات التي تناولت المساءلة الاجتماعية دراسات تحليلية لمشروعات تم تمويلها من قبل المنظمات الدولية.

٣- تزايد الاهتمام بوسائل الإعلام الجديد وبخاصة: مواقع التواصل الاجتماعي حيث أثبتت نتائج العديد من الدراسات قدرتها على الحشد والتأثير نظرا لتنامي أعداد المتابعين والمتعاملين مع هذه المواقع وبخاصة الشباب.

٤- ارتكزت أغلب الدراسات السابقة على مفهوم المساءلة كآلية لمحاربة الفساد الإداري أو لتعميق المواطنة، دون النظر لمفهوم المساءلة كمفهوم متكامل له القدرة على تنمية الفكر والأداء المجتمعى ورفع مستوى الخدمات المقدمة.

٥- من خلال الملاحظات السابقة: ترى الباحثة أنه على الرغم من تنوع الدراسات التي تناولت المساءلة الاجتماعية، أو أحد عناصرها، إلا أن غالبيتها قد ركز التطبيق على الموازنات العامة، والهيئات، والمؤسسات سواءً الحكومية أو منظمات المجتمع المدني دون رصد لتطبيق المفهوم على مفردات المجتمع.

٦- في حدود إطلاع الباحثة تعد هذه الدراسة من الدراسات القلائل التي تستهدف موضوع المساءلة الاجتماعية في مجال الإعلام بصفة عامة ومدى تأثر الشباب المصري الجامعي بممارسته بصفة خاصة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية مفهوم المساءلة الاجتماعية وتطبيقاته على مستوى الوطن العربي والشرق الأوسط حيث يعمل على:

١- تحسين أداء الحكم الرشيد (الحوكمة) من خلال معرفة الشباب الجامعي بحقوقهم ومسئولياتهم تجاه المجتمع.

٢- زيادة كفاءة وفعالية خطط التنمية من خلال تحسين الخدمات المقدمة ورسم السياسات العامة على أسس واقعية.

٣- تمكين المواطنين من خلال توضيح أطر عمل المسئولية والمشاركة المدنية وحرية الاختيار.

٤- تعزيز المصداقية بين الحكومة والشعب مما يزيد من مبدأ الشفافية، وتحديد أولويات الإصلاح، وكذلك تصميم معايير التقييم والقياس من خلال المواطنين.

٥- جمع وتصميم وبناء قواعد بيانات اجتماعية للشباب المصري الجامعي، لاستخدامها كمرجع للحشد والتأييد لدعوات الإصلاح والتغيير.

٦- تأصيل المفاهيم والآليات الأساسية للمساءلة الاجتماعية، وتوعية الشباب المصري الجامعي بأهميتها ومساهمتها في تطوير وتنمية المجتمع.

أهداف الدراسة:

١- رصد أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الشباب المصري الجامعي كوسيلة للتواصل والتعبير عن الراي.

٢- التعرف على مدى اعتماد الشباب المصري الجامعي على مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة لممارسة آليات المساءلة الاجتماعية المختلفة: (تداول المعلومات – التعبئة والحشد – تقييم الخدمات – الحقوق والواجبات).

٣- الكشف عن أبرز آليات المساءلة التي يعتمدها الشباب المصري الجامعي عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

٤- الوقوف على مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الشباب المصري الجامعي بالمعلومات المطلوبة لتلبية حاجاتهم المعرفية لإتمام المساءلة الاجتماعية.

٥- الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي من شأنها تفعيل وتدعيم آليات المساءلة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

تساؤلات وفروض الدراسة:

أولاً: تساؤلات الدراسة:

١- ما أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يحرص الشباب على استخدامها؟

٢- ما معدل استخدام الشباب لمواقع التواصل الاجتماعي؟

٣- ما دوافع الشباب لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي؟

٤- ما أكثر أنواع الأنشطة التي تحث الشباب على المشاركة؟

٥- ما معوقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للشباب؟

٦- ما معوقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة للمساءلة الاجتماعية؟

ثانياً: فروض الدراسة:

١-**الفرض الأول:** توجد فروق ذات اتجاه إيجابى بين استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي تجاه القضايا المختلفة يُعزى إلى خصائصهم الديموجرافية (النوع-التعليم-المستوى الاقتصادي والاجتماعي).

٢-**الفرض الثاني:** توجد علاقة ذات اتجاه إيجابى بين استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والمساءلة الاجتماعية.

٣-**الفرض الثالث:** توجد علاقة دالة إحصائيًا بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعى ودرجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة.

<u>الإجراءات المنهجية للدراسة:</u>

نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نوع البحوث الوصفية التي تتم في المجتمعات المختلفة بهدف التعرف على خصائص الجمهور وسمات آرائه واتجاهاته ومعتقداته، كما يعتبر المسح الوصفي مطلبًا في حد ذاته لتحقيق الأهداف الوصفية والكشف عن الدوافع والاهتمامات التي تظهر في هذه الدراسة من خلال ما تعكسه مواقع التواصل الاجتماعي لتدعيم مفهوم المساءلة.

وتعتمد هذه الدراسة على منهج المسح والذي في إطاره يتم استخدام مسح أساليب الممارسة، وذلك بوصف الآليات المستخدمة من قبل الشباب في مساءلة المسئولين في الدولة.

حدود الدراسة:

- الحدود الجغرافية: القاهرة الكبرى – جمهورية مصر العربية.
- الحدود الزمنية: فترة التطبيق من سبتمبر إلى أكتوبر ٢٠١٨م.
- الحدود التطبيقية: يتحدد المجال البشري للدراسة بطلبة الجامعات المصرية الحكومية، والخاصة، وذلك بالتطبيق على طلبة جامعتي حلوان – وجامعة الأهرام الكندية.

عينة الدراسة:

نظرًا لصعوبة إجراء الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية المنتظمة من الشباب الجامعي المصري من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي؛ حيث تم إجراء الدراسة على(٤٠٠) مفردة من الشباب الجامعي مقسمة إلى(٢٠٠) مفردة من الشباب الجامعي المصري في الجامعات الخاصة و(٢٠٠) مفردة من الشباب الجامعي المصري في الجامعات الحكومية، وقد تمثلت خصائص عينة الدراسة في الآتي:

جدول رقم (١)

التوزيع التكراري لتوصيف عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	العدد	النسبة
١-النوع		
ذكر	١٨٩	٤٧,٣
أنثى	٢١١	٥٢,٨
الإجمالي	**٤٠٠**	**١٠٠**
٢- نوع التعليم الجامعي		
حكومي	٢٠٠	٥٠
خاص	٢٠٠	٥٠
الإجمالي	**٤٠٠**	**١٠٠**

إضافة إلى مجموعة أخرى من البيانات الشخصية المتعلقة بالعينة محل الدراسة والتى ساعدت الباحثة على تحديد المستوى الاقتصادى الاجتماعى لمفردات العينة والتى استهدفت تحديد ***المستوى الاقتصادي والاجتماعي لمفردات العينة.***

أظهرت نتائج الاستبيان وفقاً لمتغير " المستوى الاقتصادي والاجتماعي " يشير إلى أن أعلي فئة (الطبقة الوسطي) حيث يحوزون نسبة (٣٧,٥ %)، يليها فئة (الطبقة المنخفضة) بنسبة (٣٢,٨%)، وأخيرًا فئة (الطبقة المرتفعة) بنسبة (٢٩,٨%) وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة.

إجراءات وأساليب التحليل الإحصائي:

تشمل إجراءات التحليل الإحصائي والأساليب التي تم استخدامها في تحقيق أهداف الدراسة، وتشمل اختبار(ألفاكرونباخ) لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان الدراسة، ثم تحديد إجراءات وأساليب التحليل الإحصائي التي اتبعتها الباحثة، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية المرجحة، الانحراف المعياري، والترتيب؛ وذلك لتحديد سمات عينة الدراسة.

الإحصاء التحليلي متمثلاً فى استخدام معامل ارتباط سبيرمان (Correlation person) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، اختبار "ت" Independent t test لقياس مدي الفروق بين عينتين مستقلتين متمثلة فى متغير (النوع)، (نوع التعليم)، تحليل التباين أحادى الاتجاه "ف" (One way ANOVA) لقياس مدى الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين متمثلة فى (المستوى الاقتصادى

والاجتماعي)، وفقًا لمتغيرات " دور مواقع التواصل الاجتماعى فى تدعيم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعى". تحليل الانحدار الخطى البسيط Simple Linear regression لقياس قوة واتجاه العلاقة بين تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي علي درجة تفاعل و أداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة.

مرحلة إدخال ومعالجة البيانات:

قامت الباحثة بمراجعة استمارة الاستبيان للتأكد من اكتمالها وصلاحيتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي حيث تم استبعاد الاستمارات التي لا تتوافر بها الشروط اللازمة، ثم تكويد (ترميز) المتغيرات والبيانات، ثم تفريغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

معاملات الصدق والثبات:

اعتمدت الباحثة على معامل كرونباخ ألفا (Alpha cronbach)، بهدف قياس معامل الثبات (درجة الاعتمادية) وذلك على مستوى جميع متغيرات " دور مواقع التواصل الاجتماعي فى تدعيم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي " وقد تبين أن معامل الثبات لإجمالي المتغيرات قد بلغ (٠,٨٢١)، ما يدل على الثبات المرتفع الذى انعكس أثره على الصدق الذاتي (الذى يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، فبلغ (٠,٩٠٦). مما يعني القدرة علي الاعتماد علي تلك المقاييس.

وهو ما استدلت عليه الباحثة من الجدول رقم(٢)

جدول رقم (٢)

معامل الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات " دور مواقع التواصل الاجتماعي فى تدعيم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي باستخدام " معامل الفاكرونباخ" Alpha cronbach

متغيرات الدراسة	معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
إجمالي: متغيرات دور مواقع التواصل الاجتماعي فى تدعيم مفهوم المساءلة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي	٠,٨٢١	٠,٩٠٦

التعريفات الإجرائية للدراسة:

المساءلة الاجتماعية:- هي أداة إلزام أو نهج عمل نحو بناء الالتزام يكفل المشاركة المدنية المباشرة أو غير المباشرة للمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني والهيئات الأخرى فى تحسين الآداء الحكومى للدولة، والتي تدفع من بيدهم السلطة على تحمل تبعيات أفعالهم في القضايا التي تؤثر على المجتمع.

مواقع التواصل الاجتماعى:- مواقع التواصل الاجتماعي هي مجموعة التقنيات المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي يستخدمها الأفراد كمساحة شخصية للتعبير عن توجهاتهم وآرائهم الشخصية حول مختلف الموضوعات والمجالات بغرض التواصل والتفاعل مع الآخرين.

الإطار النظري للدراسة:

١- تعريف المساءلة الاجتماعية:

يعرف البنك الدولي مفهوم المساءلة الاجتماعية بأنها "مجموعة واسعة من الإجرءات والآليات التي يمكن أن يستخدمها المواطنون لمساءلة الدولة فضلاً عن الإجراءات التي تتخذها الحكومة والمجتمع المدني ووسائط الإعلام وغيرها من الجهات الفاعلة في المجتمع لتعزيز وتيسير هذه الجهود"(٢٢).

بينما تعرفها منظمة الأمم المتحدة بكونها "عنصر أساسي من عناصر حقوق الإنسان، ونهج قائم يؤكد على العلاقة بين واجبات الدولة، وما يقابلها من استحقاقات الفرد، فهي تساعد على تحديد الجهة المسئولة عن العمل لضمان الوفاء بالحقوق"(٢٣).

ويمكن تعريف المساءلة على نطاق أوسع بأنها التزامات الجهات الحائزة للسلطة بتحمل المسئولية عن سلوكها وأعمالها، وهذا الالتزام غالبًا ما ينبع من الحاجة الأخلاقية لمساءلة الشخص بأفعاله أو من خلال المتطلبات القانونية لتولي الوظيفة(٢٤).

ويمكن –أيضًا– تعريف المساءلة الاجتماعية بأنها" نهج يكون فيه الوظائف العامة المنشأة – بموجب القانون– الممولة من الأموال العامة في ضعف المساءلة وهو جهد مستمر وجماعي يبذله المواطنون ومنظمات المجتمع المدني لسد فجوة المساءلة الانتخابية حيث تصبح المؤسسات العامة مسئولة أمام المواطنون "عن طريق هيئات رقابية مستقلة (٢٥).

وبناءًعلى هذا فإن المساءلة الاجتماعية تشير إلى القدرة على ضمان أن تكون الوظائف العامة مسئولة عن أفعالها ومعبرة على تبرير قراراتها وإبلاغ المواطنين بها، وربما يعاقب عليها في نهاية المطاف، كما يمكن أن تكون المساءلة مبنية على أسس وقواعد قانونية بحيث يتم ضمانها وحمايتها من قبل الدستوروالقانون، ويتم ذلك من خلال الفصل بين السلطات والاعتراف بالحقوق الأساسية للفرد، تطبيق نظام الضوابط والموازين وإنشاء المؤسسات التي تمكنها من كبح التعسف من سلطة الدولة(٢٦).

ومن خلال التعريفات السابقة فإنه يتضح الغرض الرئيسي للمساءلة وهو ينقسم إلى: غرض سياسي وهو التأكد من استخدام السلطة الممنوحة من قبل الدولة على الأوجه الأصلح للمواطنين، أما الغرض الثاني فهو الغرض التنفيذي وهو الذي يضمن الأداء الأفضل للحكومة في ظل الظروف والمرحلة التي تمر بها الدولة(٢٧).

٢- أهمية المساءلة الاجتماعية:

تكمن أهمية مفهوم المساءلة الاجتماعية في دمج المواطن ومنظمات المجتمع المدني في النسيج التنموي للدولة حيث يتحولون من مجرد مستقبلين للقرارات والخدمات إلى رقباء فاعلين ومشاركين فعليين على الأداء الحكومي ومحاربة الفساد ووضع السياسات والإجراءات التي من شأنها تحسين مستوى الخدمات المقدمة وبالتالي تحسين مستوى رفاهية الفرد؛ حيث أنه من أهم الأهداف الإنمائية للألفية تعزيز الروابط بين الحكومات والمواطنين وذلك من أجل (٢٨):

- تحسين محور تركيز الخدمات العامة.
- رصد الأداء الحكومي وتعزيز الحكم المتجاوب.
- التأكيد على احتياجات الفئات المستضعفة في صياغة السياسيات وتنفيذها.
- المطالبة بالشفافية وكشف الفشل الحكومي والفساد.
- تيسير إقامة روابط فعالة بين المواطنين والحكومات المحلية في سياسة تدعم اللامركزية.
- تمكن الفئات المهمشة المقصاة من العمليات المتعلقة بالسياسات.

...إضافة إلى أنه بانتهاج آليات المساءلة الاجتماعية فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى[٢٩]:

- إرساء سياسات تستجيب لمصالح الشعب العريضة .
- ضمان توزيع الميزانيات والموارد على حاجة المواطن الفعلية من مجالات وخدمات.
- تتبّع أي تسويات في الأموال إلى مقاصدها النهائية والحد من الفساد.
- توفير الحوافز لموظفي الصفوف الأولى والوكالات الخدمية من أجل تحسين الأداء.
- مراقبة نوعية ما يقدم من منتجات وخدمات.
- تهيئة الوعي والطلب بين المواطنين للاستفادة من الخدمات المتاحة لهم.

أما تقرير البنك الدولي (٢٠١٢م) والمخصص لإنماء منطقة شمال أفريقيا فقد أورد خمسة أسباب رئيسية لأهمية تطبيق المساءلة الاجتماعية[٣٠]:

- **أولاً** : يمكن النظر إلى زيادة الدعم للمساءلة الاجتماعية على أنه رد فعل على قوة الحوكمة، مثل: استمرار الإدارة غير الكافية لتقديم الخدمات في المناطق الريفية بأفريقيا حيث أن إشراك المواطنين من المرجح أن يؤدي إلى تحسين الخطط والأولويات والتحقق من كيفية الإنفاق الذي يؤدي بدوره إلى تحسين فرص الحصول على الخدمات ونوعيتها.
- **ثانياً:** يمكن النظر إلى دعم المساءلة الاجتماعية باعتباره جزءًا من عملية التحول الديمقراطي الجارية والتي بدأت بإجراء انتخابات متعددة الأحزاب في أوائل التسعينات تلتها إصلاحات لا مركزية وانتخابات دورية محلية لأعضاء المجالس الحكومية.
- **ثالثاً:** جاء الكثير من تمويل مبادرات المساءلة الاجتماعية من البنك الدولي وغيره من شركاء التنمية، وقد انعكس ذلك على التغيرات التي طرأت على هيكل المعونة الدولي بما في ذلك الحد من تمويل المشاريع وزيادة تنسيق الدعم المقدم من المانحين.
- **رابعاً:** أصبحت المنظمات غير الحكومية الدولية أكثر صخبًا في انتقاداتها لجداول أعمال الحكومات المختلفة ودعت إلى التركيز على مفهوم الحوكمة التشاركية من خلال دعم المواطنين والحركات الاجتماعية.

- **خامساً:** زيادة وعي المواطنين ولاسيما بالمناطق النائية والريفية ومطالبتهم بالخدمات باعتبارها حقوقاً وليست امتيازات أما فيما يتعلق بمؤسسات المجتمع المدني فتظهر أهمية المساءلة الاجتماعية كونها تعمل على[٣١]:
- **زيادة الوعي المجتمعي:** حيث تجعل المساءلة الاجتماعية تدفق المعلومات أكثر شفافية وتداولا وبالتالي تزيد من مستوى الوعي في المشاركة المجتمعية.
- **ديمومة وتمكين المجتمع:** حيث تؤدي مبادرات المساءلة الاجتماعية في نهاية الأمر إلى التمكين والاستدامة ورفاهية المجتمع من خلال توفير المعلومات والتماس لردود الفعل المنهجي من المجتمع.
- **تعزيز الحوكمة:** من خلال ممارسة المبادئ التي من شأنها أن تجعل الحكم في نهاية المطاف أكثر تشاركية واستجابة لاحتياجات المجتمع.
- **زيادة فعالية التنمية:** ويتم ذلك عن طريق تحسين تقدم الخدمات وتصميم السياسات بكفاءة عالية من خلال توفير المعلومات الإصغاء فتح آفاق للحوار بين الأطراف المعنية.
- **تعزيز المصداقية:** حيث تبني المؤسسة أو المنظمة لمفاهيم المساءلة الاجتماعية من شأنه أن يدل على مصداقية المؤسسة بالنسبة للمجتمع، إضافة إلى توفير الإطار الناظم الذي يمكن المؤسسات من تحديد أولوياتها وخططها الاستراتيجية ومعايير قياس الأداء الخاص بها.

٣- اتجاهات المساءلة الاجتماعية:

إن معايير تصنيف المساءلة الاجتماعية تختلف باختلاف موقع وطبيعة المؤسسة أو المنظمة وطبيعة عملها وكذلك العلاقة بين أفراد المؤسسة أو المنظمة ببعضها البعض أو بالسطات والقوانين الحاكمة في الدولة، مما حدا بالعديد من العلماء من تصنيف المساءلة الاجتماعية تبعًا لطبيعة هذه العلاقات حيث قام O'Donnell's بتصنيف اتجاهات المساءلة إما رأسية أو أفقية بحيث تثير بدورها إلى محور عمل الوكالات المسيطرة كالتالي[٣٢]:

المساءلة الأفقية: وتعني وجود وكالات الدولة التي تم تمكينها من الناحية القانونية والراغبة والقادرة في اتجاهات إجراءات تمتد من الرقابة الروتينية إلى العقوبات الجنائية والإقالة فيما يتعلق بالإجراءات أو الإغفالات غير المشروعة مثل الهيئات الرقابية مسئولو الشكاوي والمنظمات.

المساءلة الرأسية: وهي المساءلات التي تُفرَض رسميًا من الخارج على الحكومات من خلال العملية الانتخابية، وتتكون القوى الضاغطة في هذا النوع من المساءلات للمواطنين ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام وفيها يتم فرض وكشف معايير الأداء للمسئولين.

المساءلة للمستويات الأعلى: تعرف بأنها: مساءلة ذوي الرتب الأدنى أمام من هم أرفع منهم مستوى في السلطة كمساءلة الهيئات الحكومية المحلية أمام الهيئات الوطنية.

المساءلة للمستويات الأدنى: أي مساءلة ذوي الرتب الأعلى أمام مستوى أدنى؛ كمساءلة وزارة المالية أمام البلديات.

المساءلة المختلطة: ويظهر هذا النوع حيث يكتسب المجتمع المدني ذاته خصائص الدولة المتمثلة في الإشراف على مؤسسات الدولة ومن أمثلة هذا النوع: الميزانية التشاركية وبطاقات تقرير المواطنين.

٤- أبعاد المساءلة الاجتماعية:

لا يستطيع أي مجتمع أو منظمة أو مؤسسة ممارسة المساءلة الاجتماعية بمختلف اتجاهاتها دون وجود مجموعة عناصر رئيسية تمثل أبعادًا رئيسية للمساءلة فبدون وجود أي بُعد من هذه الأبعاد تبني المساءلة على اجتهادات وتكهنات فردية أو شخصية لأصحاب المصالح دون وجود ركائز واقعية لهذه المساءلة وهذه الأبعاد هي: الشفافية– المشاركة – الاستجابة والرد – الرصد والتقييم.

الشفافية(٣٣): تعد الشفافية واحدة من المصطلحات المدنية التي تستخدمها الجهات المهتمة بمكافحة الفساد في العالم وجاءت في سياق ضرورة إطلاع الجماهير على منهج السياسات العامة للدولة وتعريفهم بكيفية إدارة الدولة من قبل القائمين عليها.

وتعني الشفافية: توفّر المعلومات الدقيقة في مواقيتها، وإفساح المجال أمام جميع المواطنين للإطِلاع على الضروري من هذه المعلومات والتي من المفترض أن تكون موثّقة.

والشفافية هي أن تكون الحكومة والأجهزة الإدارية العامة في صندوق من زجاج بحيث يرى الجميع بوضوح ماتقوم به من أعمال وما تباشره من مهمات وما تديره من برامج، والكيفية التي تمارس بها ذلك(٣٤).

...ويلاحظ من التعريفات المختلفة لمفهوم الشفافية مدى فوائدها على تنمية وتحسين الإدارة الرشيدة في الدولة ويتم ذلك من خلال(٣٥):

- سهولة وفهم الإجراءات ووضوحها ومرونتها مما يسهل على الأفراد المراجعين إنجاز أعمالهم بسهولة ويسر.
- تعزيز الرقابة الإدارية وزيادة كفاءتها وفعاليتها من خلال دقة ووضوح الإجراءات والممارسات.
- تبسيط الإجراءات في الأجهزة الإدارية وسرعة الإنجاز وتعزيز مفهوم الثقة والولاء بين العاملين وجمهور المراجعين.
- تعزيز قدرة الأجهزة الإدارية على مواكبة التغيرات والمستجدات.

المعايير الدولية لتطبيق مفهوم الشفافية(٣٦):

- تصميم الإجراءات والتعليمات الحكومية بما يتفق مع قواعد قانونية مكتوبة ومنشورة.
- وضع قواعد واضحة للنشر والإفصاح تحدد فيها:

أ–المعلومات الواجب توافرها.

ب-المواعيد الملائمة للنشر.

ج-المسئولية القانونية عن عدم النشر.

- أن توفر المؤسسات الحكومية البيانات التي يحتاجها المواطن والقطاع الخاص لوضع الخطط المستقبلية.
- أن تكون نصوص القوانين واللوائح والتعليقات والإجراءات في متناول المواطن وأصحاب الأعمال.
- يتم توفير البيانات الأساسية عن الأداء الاقتصادي في وقت سريع وملائم.
- توفير نصوص الدراسات والبحوث التي تقوم الدوائر الحكومية بإعدادها والتي تمس حياة المواطنين بشكل مباشر.

المشاركة[٣٧]: تعني المشاركة "العملية التي يلعب من خلالها الفرد في الحياة السياسية أو الاجتماعية دور مهم وتكون لديه الفرصة لأن يساهم في صنع الأهداف العامة في المجتمع، وتحديد أفضل الوسائل لإنجازها والتي قد تتم من خلال الأنشطة المباشرة وغير المباشرة.

وتعرف أيضًا بأنها[٣٨]الأنشطة التطوعية النابعة من الإرادة الحرة للفرد والتي يهدف بها إلى التأثير في مستقبل المجتمع وتحقيق أهدافه، وتتخذ تلك المشاركة أشكالاً متنوعة، مثل: الانتخابات أو تنظيم المظاهرات والوقفات المؤيدة أو المعارضة لموضوع معين.

ومن خلال هذه التعريفات السابقة فإن المشاركة لابد وأن تحمل في طيَاتها مجموعة من الخصائص حتى يُطلق عليها مفهوم المشاركة، وهذه الخصائص هي:[٣٩]:

الفعل: فالمشاركة الحقيقية والفعالة لابد وأن يصحبها فعل ما بقي على رأي وتوجه شخص يشترك في تشكيله الوعي بالقوانين والسياسات والظروف الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع الذي يعيش فيه الفرد.

الإرادة الحرة: وتعني حرية اختيار الفرد للقيام بالفعل دون وجود ضغوطات أو إجبار وتكون هذه المشاركة نابعة من رغبة الفرد نفسه في تحسين مستوى الخدمات التي يحصل عليها وهذه الأفعال أما أن تكون: فردية أو منظمة أو موحدة يقوم بتنظيمها أي من الحركات أو منظمات المجتمع المدني.

غير محدودة: أي أنها غير محددة بنطاق جغرافي أو زمني محدد ومفروض فالمغترب له الحق في المشاركة رغم المسافة الجغرافية التي تفصله عن وطنه، وله الحق في التبرع لصالح أي من القضايا التي يرى أنها تستحق الدعم، أو حتى مشاركة شعار لقضية دولية؛ رغبة منه بتسليط الضوء على أهمية هذه القضية.

الاستجابة والرد: ونشير إلى تحديد قدرة واستعداد المؤسسات للاستجابة لاحتياجات وتفضيلات المواطنين بالإضافة للاستجابة لردود الفعل والتغذية الراجعة من طلبات المواطنين.

الرصد والتقييم: وتشير إلى جمع وتحليل المعلومات الذى يُمكّن أصحاب المصلحة والمراقبين من تحديد إذا ما كان مقدمي الخدمات يقومون بتنفيذ مسئولياتهم وفقًا للقوانين.

٥- أدوات المساءلة الاجتماعية:

لا توجد أداة موحدة للمساءلة بشكل عام كما لا تُوجد معايير أو محددات لما يمكن أن يصبح أداة للمساءلة الاجتماعية فكل ما يمكن استخدامه وتطويره من أجل الحصول على أو تقديم مقترحات لخدمات أفضل يمكن اعتباره أداة من أدوات المساءلة، ومن خلال اطّلاع الباحثة على أبحاث ودراسات المساءلة فقد أطلعت على ما يزيد عن ٢١ أداة من أدوات المساءلة مما حدا بها إلى تصنيفها وفق مجالات استخدامها كالتالي(٤٠):

إذا كان الهدف من المساءلة تطوير السياسات والتشريعات فإن الأدوات التي يستخدمها المواطنون، هي:

- **هيئات المساءلة الجماهيرية Citizen jury** : وفيها يتم اختيار من(١٢-٢٤) مواطن اختيارًا عشوائيًا في جلسة مغلقة؛ ليقوموا بتقديم أسئلتهم واستفساراتهم للسياسات المتبعة كخطوة تمهيدية لتغيرها أو تعديلها.
- **مجموعات المواطنة الدراسة Citizen study groups:** تقوم على نفس فكرة هيئات المساءلة الجماهيرية ولكن على مدى زمني أطول دون اللجوء إلى مستشارين أو خبراء.
- **عمليات الاستماع العامةPublic hearing:** وهي الجلسات التي تمارسها مختلف المجالس والهيئات إما بصفة دورية أو بصفة عاجلة لفهم موضوع ما أو تطوراته أو أسباب اتخاذ القرارات.
- **اللقاءات المفتوحة عن طريق الإنترنت Online meeting:** وفيها يتوجه المواطنون إلى سؤال المسئول أو الممثل المنتخب مباشرة خلال فترة زمنية توافقية بين هذا المسئول والمواطنين.
- **المنتديات العامة Public forum:** وتماثل اللقاءات المفتوحة عبر الإنترنت ولكن يتم بين المواطنين وبعضهم البعض دون وجود مسئول مباشر.
- **حلقات البحث المستقبلة Future search workshop:** وهي عبارة عن مجموعات تضم مختلف فئات المواطنين وتضم من ٦٠-٨٠ مواطن في غرفة واحدة أو عدة غرف وإثارة موضوع معين والاستماع إلى تجارب هؤلاء المواطنين بمختلف فئاتهم وكيفية تطوير سياسات هذا الموضوع أو القضية بما يخدم ويسير الإجراءات لكافة الأطياف.

إذا كان الهدف من المساءلة المشاركة بالرأي فإن أنسب الوسائل، هي:

- **استطلاع الرأي العام Public opinion poll:** وهو استقصاء لمعرفة رأي عينة معينة من المواطنين (شريحة سكانية) وتتم عن طريق سلسلة من الأسئلة المتتابعة ومن ثَمّ استنتاج تعميمات.
- **الاستفتاء الشعبي أو العام Plebiscite:** وهو عبارة عن استفتاء شعبي عام ومباشر لكل أفراد الشعب والذين تنطبق عليهم معايير الانتخاب، ويكون عامة لتأييد أو رفض مقترح أو قانون أو دستور ما.
- **الاستطلاع التداوليDeliberative:** وهو يعد أداة جديدة نسبيًا حيث أنه في البداية يقوم باستطلاع عينة من المواطنين عبر الوسائط الإعلامية المختلفة، ويلي هذا الاستطلاع حلقات نقاشية تضم مجموعة من الخبراء والباحثين في مجال الاستطلاع ويختص بإعادة الاستطلاع مرة أخرى بعد المناقشة.

إذا كان الهدف من المساءلة رصد الخدمات المقدمة فإن أنسب الوسائل، هي:

- **استقصاء المنتفعين المباشر Stakeholder survey:** وفيه يتم معرفة آراء المنتفعين أو المُضَارين من قرار أو قانون ما مباشرة ومعرفة أوجه الإفادة والضرر المنعكسة عليهم مباشرة.
- **بطاقات تقييم المواطنCitizen report cards:** وهي عبارة عن استقصاء مصغر يتم تطبيقه على المواطن بعد تلقيه الخدمة ومعرفة مدى رضائه أو عدم رضائه عنها، إضافة إلى معرفة اقتراحات المواطنين لتطوير الخدمات الأفضل.
- **قياس الأداء المجتمعي Community score cards:** وفيه يتم أيضًا الاستقصاء عن رضاء المواطنين عن أداء أشخاص بعينهم أو مؤسسات محددة من خلال الاجتماعات أو المؤتمرات وتكون فيها المناقشات وجهًا لوجه.
- **مراجعة المواطنين Citizen audits:** وهي عبارة عن جمع شواهد ومواقف من المواطنين حول تنفيذ الخدمات وأثارها على المواطنين وبها يتم الكشف عن إساءة استعمال السلطات والتعسف في تقديم الخدمات.
- **المراجعة الاجتماعية Social audits:** وفيها يتم متابعة هيئة أو منظمة بعينها ورصد مواردها وكيفية التصرف في هذه الموارد وفقًا لأغراضها المعلنة.

إذا كان الهدف من المساءلة تتبع الميزانيات العامة فإن أنسب الوسائل، هي:

- **رصد الإيرادات العامة Public revenue monitoring:** وهو الذي يهدف إلى رصد موارد الدولة وتحديد مبالغ الإيرادات المسلمة إلى الحكومة وأوجه صرفها.

- **التحليل المستعمل للميزانية Independent budget analysis:** وتكون عن طريق أصحاب المصلحة مباشرة وفيه يتم رصد المصروفات والاستثمارات العامة لتقييم ما إذا كانت المخصصات تتوافق مع التزامات الحكومة المعلقة أم لا.
- **الميزانية البديلة Alternative budget:** وتتم عن طريق عرض أولويات وتفضيلات المواطنين وفق ما يلمسونه من الخدمات المقدمة.
- **تتبع مسار الانفاق العام Public expenditure tracking:**وهو يهدف إلى التأكيد على وصول الموارد إلى مستحقيها وفي أوقاتها المحددة والمعلنة في ميزانية الدولة بنفس الكميات.
- **المشاركة في إعداد الميزانية Participatory budgeting:** وهي العملية التي يشارك فيها المواطنون مباشرة في صياغة الميزانية وصنع القراررصد تنفيذ الميزانية وهي أداة مهمة لتعزيز شفافية الإنفاق العام وتحسين استهداف الميزانيات وبعد هذا العرض المختصر لأدوات المساءلة الاجتماعية فإن استخدام أي أداة من هذه الأدوات بدون فهم كامل لكيفية توظيفها وفق خطة تنموية متكاملة وفهم لمفهوم المساءلة وانهيارها سلطة مطلقة حتمًا سيؤدي إلى فشلها حيث تتطلب المساءلة بذل الجهود والفهم الكامل لطريقة عملها وأهمية إشراك كافة أطياف المجتمع.

٦- عوامل نجاح المساءلة الاجتماعية:

وبعد عرض أهمية المساءلة واتجاهاتها وأدوات عملها إلا أنها لا تستطيع أن تأتي بالغرض الأساسي منها – التنمية وتحسين الخدمات– إلا في ظل وجود مجموعة من العوامل، لترسيخ الفكر الديمقراطي ومشاركة المواطن بما ينعكس على النتائج الإيجابية للمساءلة الاجتماعية ويمكن حصر هذه العوامل[٤١]

أ) السياق السياسي والثقافي السائد في المجتمع:

تتحدد فاعلية نجاح مبادرات المساءلة الاجتماعية إلى حد كبير بالسياق أو المناخ السياسي والثقافي السائد في المجتمع حيث تقدر المساءلة بالدرجة الأولى على الديمقراطية في الحكم وما يندرج تحتها من وجود نظام متعدد الأحزاب لضمان تمثيل مختلف الآراء والمصالح وضمان الحقوق السياسية والمدنية بما في ذلك إمكانية الوصول إلى المعلومات وحرية التعبير عن الرأي وتكوين الجمعيات ذات الصفة المدنية، وكذلك من الاقتناع ونقل ثقافة الشفافية السياسية وما يترتب على تبعيتها من جزاءات إيجابية وسلبية.

ب) إمكانية الوصول إلى المعلومات:

حيث يعتبر الوصول إلى المعلومات المرجوة ضمن الأُطُر الرسمية لأغراض معروفة مسبقًا أمرًا أساسيًا لبناء هيكل المساءلة الاجتماعية على أسس سليمة وموثوقة.. لذا نجد أن جمهور المساءلة

الاجتماعية دائمًا ما يرتبط بالتركيز على ضمان حرب المعلومات والتشريعات والتصدي للافتقار إلى الإدارة السياسية.

ج) دور وسائل الإعلام:

تؤدي وسائل الإعلام المختلفة الدور الحاسم في تعزيز المساءلة الاجتماعية حيث تعد منبرًا لفضح الانتهاكات الحكومية أو المدنية إضافة إلى التعبير الحر عن أراء وشكاوي المواطنين إزاء القضاء العام إلا أن نجاح دور وسائل الإعلام في المساءلة الاجتماعية يتوقف على استقلالية تلك الوسائل.

د) قدرات المجتمع المدني:

فنجاح منظمات المجتمع المدني يعد انعكاسًا لنجاح ديمقراطية المجتمع، وقدرته على استيعاب المساءلات والمحاسبات الاجتماعية من قبل تلك المنظمات والجمعيات ويتوقف نجاح تلك المنظمات نفسها على مستوى تنظيمها واتساع نطاق عضويتها وقدرتها على الحشد والتعبئة الإعلامية وكيفية توجيهها واستخدامها ضمن شرعية تمثيلها.

هـ) قدرة الدولة:

فمبادرات المساءلة الاجتماعية لا معنى لها عندما تنهار أجهزة الدولة أو تكون غير فعالة، لذلك فإن فاعلية أجهزة الدولة تظهر بظهور إدارات لديها القدرة على تنظيم واستيفاء وشمولية السجلات والحسابات ووجود آليات المساءلة الأفقية، والتفويض الفعال للسلطة والموارد والقدرة والاستعداد على بناء التحالفات.

و) التحالف بين الدولة والمجتمع المدني:

حيث يتوقف نجاح مبادرات المساءلة الاجتماعية على نجاح التحالف بين أجهزة الدولة الرسمية ومنظمات المجتمع المدني، فقد أثبتت النتائج أن، التجارب الأنجح –دائما– تأتي من اتفاق كلا الجانبين على أهداف محددة حيث أن الإجراءات والقوانين التي تتخذها الدولة من طرف واحدٍ غالبًا ماتنتهي بالتلاعب والفساد، بينما العمل الاجتماعي الانفرادي غالبًا ما ينتهي بالعنف والقمع.

ع) إخضاع الطابع المؤسسي:

والمقصود بها صياغة وإعداد السياسات والخطط والبرامج والهياكل والآليات وسن التشريعات أو تعديلها وتوفير الموارد المالية والبشرية وكل التدابير اللازمة لتعزيز العمل من أجل تحقيق رؤية مؤسسية لمستقبل المساءلة الاجتماعية أي بمعنى آخر أن تكون: لا تتجزأ داخل مؤسسات الدولة أو المؤسسات المدنية بحيث يتم تنفيذها بصورة منهجية، وهو ما يتطلب في بعض الأحيان إجراء تغيرات مؤسسية في الوكلات الحكومية والخدمات العامة، مثل: الأساليب الإدارية، (نظام الحوافز والجزاءات) وهى أساليب عملية صنع القرار.

٧- المساءلة الاجتماعية ومواقع التواصل الاجتماعي:

بعد تزايد استخدام الشباب لتطبيقات الإنترنت بصفة عامة ومواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة، صار من المستحيل إغفال دور تلك المواقع كقوة مؤثرة في تكوين وتوجيه الأفكار والآراء وبخاصة بعد الثقة المكتسبة من قبل الشباب بعد ثورة يناير والتي كان لمواقع التواصل الاجتماعي الدور الحاشد والحاسم فيها.

إلا أنها وكسائر الوسائط الإعلامية فقد تقع تلك المواقع تحت طائلة الاستغلال السياسي والاقتصادي وحتى الثقافي والاجتماعي فمع مساحة الحرب الكبيرة التي تغطيها هذه المواقع لمختلف الجهات والأفراد لحرب التعبير عن الأفكار والآراء ومشاركة التجارب الشخصية وفضح العديد من قضايا الفساد عبر التصوير أو البث الحي.

فإنه أيضًا من السهل استخدام ذات المواقع لخدمة أحداث خاصة حيث يتم فيها استخدام القوة الإقناعية والقدرة على التعبئة والحشد، ويتم ذلك من خلال انتقائية المعلومات التي يتم نشرها أو تسريب وثائق واتفاقات من شأنها أن تضر بمصلحة أشخاص أو أنظمة معينة، كذلك التشكيك في مصداقية تلك المواقع كمصدر للمعلومات بعد التطور التكنولوجي الهائل والذي يستطيع أي كان تغيير محتوى أو تركيب مقاطع بترتيب معين لخدمة توجه فكري محدد.

وهنا يبرز دور المساءلة الاجتماعية لتطويع إمكانات مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة الصالح العام، وذلك بالاستناد إلى ركائز وآليات المساءلة، فإذا اعتمدت الصفحات الرسمية لأجهزة الدولة والمسئولين مفهوم الشفافية، وتداول المعلومات الموثقة، وشرح أسباب اتخاذ القرارات المختلفة فتصبح تلك الصفحات هي المصدر الموثوق لاستقاء المعلومات الكاملة الغير مغلوطة من خلال القنوات الرسمية.

بينما تتيح مواقع التواصل الاجتماعي أيضًا مشاركة الشباب من خلال فتح قنوات اتصال مباشر عبر الوسائل المباشرة أو النقاشات المباشرة عبر البث الحي مع المسئولين أو من خلال صناديق الشكاوي والاقتراحات، كما تتيح مواقع التواصل الاجتماعي أيضًا مشاركة منظمات المجتمع المدني واستخدام جماهيرية تلك المنظمات وقدرتها على الحشد والتأييد لصالح الأهداف التنموية للدوية وذلك من خلال مشاركة تلك المنظمات على وضع تلك الأهداف بناءًا على واقع مجالها وتحديد أولويات.

ومما يدعم من ركائز المساءلة الاجتماعية هي كيفية الاستجابة والرصد لمستقبل أجهزة الدولة والمسئولية، فكلما زادت استجابة أجهزة الدولة لهاتين الركيزتين (الشفافية – المشاركة) تنامت الرغبة في دعم وتطوير الركيزتين: المساءلة الاجتماعية وتحقيق الأهداف التنموية المعدة سلفًا.

وبخاصة إذا ما تزايدت تلك الممارسات مع تطوير القوانين والتشريعات التي من شأنها حماية آليات المساءلة وحرية التعبير عن الرأي من أجل تحسين الخدمات وتحقيق مطالبات وأهداف مشروعة بما يخدم الصالح العام.

نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج تساؤلات الدراسة:

١- **عن أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يحرص الشباب على استخدامها،** فقد جاءت نتيجة الاستبيان كما هو موضح بالجدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "المواقع المفضل زيارتها"

م	التوزيع	العدد	%	
١	فيسبوك Facebook	١٣٦٥	٣٨,٦٨	١
٢	تويتر twitter	٦٠٦	١٧,١٧	٣
٣	انستجرام Instagram	١٠٢٥	٢٩,٠٥	٢
٤	غوغل بلس Google plus	٥٣٣	١٥,١٠	٤
المجموع		**٣٥٢٩**	**١٠٠**	-

حيث يتضح – أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير" المواقع المُفضل زيارتها " يشير إلى أن أعلي المواقع (الفيسبوك) حيث يحوز على وزن نسبي (٣٨,٧%)، يليها موقع (انستجرام) بوزن نسبي (٢٩,٠٥%)، ثم موقع (تويتر) بوزن نسبي (١٧,١٧)، وأخيرًا موقع (غوغل بلس) بوزن نسبي (١٥,١٠%) وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة. مما يشير إلى استخدام موقع الفيس بوك كأكثر مواقع التواصل والتفاعل الاجتماعى استخداماً بين مفردات العينة والذى قد يرجع إلى سهولة التعامل على الموقع، إضافة إلى انتشار استخدامه فى وسط الشباب الجامعى، إضافة إلى بعض التسهيلات التقنية التى قد لا تكون متوفرة لباقى المواقع مثل إمكانية إضافة الصور والفيديوهات المصورة والتعليقات بعدد كلمات أكبر من المواقع الأخرى للموضوع.

٢- وقد أظهر الاستبيان عدد الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي كما هو موضح فى جدول رقم (٤):

جدول رقم (٤)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير"عدد الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	حساب واحد	١٩٧	٤٩,٣	١
٢	حسابان	٦٥	١٦,٣	٣
٣	ثلاثة حسابات او اكثر	١٣٨	٣٤,٥	٢
٤	لا يوجد لدي أية حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي	-	-	-
المجموع		**٤٠٠**	**١٠٠**	-

– أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير"عدد الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي" يشير إلى أن أعلي فئة (حساب واحد) يحوزون نسبة (٤٩,٣%)، يليها فئة (ثلاثة حسابات أو أكثر) بنسبة (٣٤,٥%)، وأخيرًا فئة (حسابان) بنسبة (١٦,٣%) وفقًا لردود مفردات عينة الدراسة، والذى تفسره الباحثة بحرص بعض الشباب على إنشاء أكثر من حساب شخصى على تلك المواقع، والذى قد يكون

خوفاً من القرصنة الإلكترونية ، أو الرغبة فى التعبير عن الآراء والميول الشخصية تحت اسم وهمى بعيدًا عن أحكام الأهل والأصدقاء.

٣- وقد تراوحت مدة التعرض لهذه المواقع كما يعرض فى الجدول رقم (٥) :

جدول رقم (٥)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "مدة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	أقل من ساعة يوميا	١٨	٤,٥	٤
٢	من ساعة الى ساعتين يوميا	٥٢	١٣	٣
٣	ثلاث ساعات فأكثر	١١٢	٢٨	٢
٤	استخدام مفتوح ومتواصل عبر تقنية الجيل الرابع 4G	٢١٨	٥٤,٥	١
المجموع		٤٠٠	١٠٠	-

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

-أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير" مدة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي " يشير إلى أن أعلي معدل للمدة (استخدام مفتوح ومتواصل عبر تقنية الجيل الرابع 4G) حيث يحوزون نسبة (٥٤,٥%)، يليها معدل للمده (ثلاث ساعات فأكثر) بنسبة (٢٨%)، ثم معدل للمدة (من ساعة الى ساعتين يوميا) بنسبة (١٣%) وأخيرًا معدل للمدة (اقل من ساعة يوميًا) بنسبة (٤,٥%) وفقًا لردود مفردات عينة الدراسة.

وهو ما يشير إلى تضافر أنشطة الاتصالات مع الأنشطة اليومية للشباب مدعمة بالتقدم التكنولوجى ؛ بحيث أصبحت تلك المواقع على اتصال مستمر ومتواصل عن طريق الهواتف أو الاجهزة المحمولة، مما يساعد على سرعة الانتشار ويؤكد على أهمية استخدام هذه الميزة (فورية التواصل على مدار الساعة) فى الخطط التنموية التى تستهدف الشباب بصفة عامة والشباب الجامعى بصفة خاصة.

٤- وعن هدف أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فقد اتضح من الجدول رقم (٦)

جدول رقم (٦)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	التواصل مع الأقارب والأصدقاء	٢١٥	٥٣,٨	٢
٢	إنشاء صداقات جديدة	٤٩	١٢,٣	٦
٣	متابعة الأحداث والقضايا	٢٥٠	٦٢,٥	١
٤	الدردشة وتمضية الوقت	١٦٠	٤٠	٤
٥	الموسيقى والترفيه	١٤٥	٣٦,٣	٣
٦	الانفتاح على الثقافات الأخرى	١٤٠	٣٥	٥

- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير"أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي " يشير إلى أن أهم أهداف على الترتيب (متابعة الأحداث والقضايا)، (التواصل مع الأقارب

والأصدقاء)، (الدردشة وتمضية الوقت) بنسب (٦٢,٥٠%)، (٥٣,٨٠%)، (٤٠,٠٠%)، مما يؤكد على استبدال الشباب لوسائل الاتصال والإعلام التقليدية بوسائل التواصل الاجتماعى، والذى يرجع إلى سهولة التواصل فى الوقت المناسب إضافة إلى إمكانية الاحتفاظ بالخبر أو المعلومة لحين الحاجة، بالإضافة إلى إمكانية توجيه الرسالة لأكثر من شخص بأقل مجهود وفى نفس الوقت إمكانية إرفاق الصور والرسوم أو الفيديوهات المصورة مع الرسالة المراد توصيلها لأغراض مختلفة كالترفيه أو لتأكيد الرأى أو المعلومة المتداولة.

٥- وعن **أنواع المضامين التى يفضل مفردات العينة متابعتها** جاءت النتيجة كما هو مبين بالجدول رقم (٧)

جدول رقم (٧)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "نوع المضامين التى تحرص على متابعتها عبر مواقع التواصل الاجتماعى"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	مضامين فكاهية	٨١	٢٠,٣	٧
٢	مضامين دينية	٢٣٩	٥٩,٨	٢
٣	مضامين اجتماعية	١٣٠	٣٢,٥	٥
٤	مضامين سياسية	٢٤٩	٦٢,٣	١
٥	مضامين طبية	١٤٨	٣٧	٣
٦	مضامين سياحية	١٣٢	٣٣	٤
٧	مضامين علمية	٨٦	٢١,٥	٦
٨	مضامين اخبارية	٨٠	٢٠	٨
٩	مضامين اخرى	٥٣	١٣,٣	٩

حيث يتضح من الجدول السابق :-أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير" نوع المضامين التى تحرص على متابعتها عبر مواقع التواصل الاجتماعى " يشير إلى أن أهم المضامين التى تحرص على متابعتها عبر مواقع التواصل الاجتماعى على الترتيب (مضامين فكاهية) بنسبة (٦٢,٣٠%)، (مضامين اجتماعية) بنسبة(٥٩,٨٠ %)، (مضامين إخبارية) بنسبة (٣٧,٠٠ %).

٦-أما عن الدوافع التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي فقد جاءت كما هو موضح بالجدول رقم (٨):

جدول (٨)
المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري)
لبعد " دوافع التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تعمل مواقع التواصل الاجتماعى على تنمية معارفى ومعلوماتى فى مختلف المجالات والموضوعات.	٢,٧٢	٠,٤٩	١
٢	أتاحت لى مواقع التواصل الاجتماعى التعرف على مختلف الاتجاهات والآراء المؤيدة والمعارضة لمختلف القضايا المطروحة.	٢,٧١	٠,٥٥	٢
٣	اكتسبت من خلال تعرضى المستمر لتلك المواقع مجموعة من القيم والمبادئ كالرحمة بالحيوان– التبرع للحالات المحتاجة–الجمعيات الخيرية –إلخ....	٢,٣٨	٠,٧٤	٦
٤	أصبح التفاعل مع صاحب المنشور الأصلى أسهل وأسرع.	٢,٥٢	٠,٧٠	٥
٥	الوصول إلى شخصيات اعتبارية يصعب الوصول إليها فى الواقع.	٢,٣٤	٠,٧٥	٨
٦	لا أشارك بالرأى على مواقع التواصل الاجتماعى خوفاً من الجهات الرقابية.	١,٦٢	٠,٧٧	١٠
٧	لا أشارك بالرأى على مواقع التواصل الاجتماعى تحسباً من النوايا غير المعلنة لصاحب المنشور.	١,٩٣	٠,٧٨	٩
٨	لم أعد أستطيع الاعتماد على مواقع التواصل الا جتماعى فى معرفة حقيقة موضوع أو قضية ما لتعددية الآراء ووجهات النظر.	٢,٣٥	٠,٧٣	٧
٩	أصبح التعرض لمواقع التواصل الاجتماعى بمثابة منافسة بين تيارات فكرية وسياسية للحشد.	٢,٥٣	٠,٦	٤
١٠	أصبح رصد موقف أصدقائى ومعارفى تجاه موضوع أو قضية ما أسهل عبر متابعة منشوراتهم على مواقع التواصل الاجتماعى.	٢,٦٤	٠,٦٣	٣
المتوسط العام لإجمالي البعد		**٢,٣٧**	**٠,٢٩**	–

من الجدول رقم(٨) يتضح –أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة والموافقة أحياناً، على بُعد (الدوافع التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٣٧)، وانحراف معياري (٠,٢٩) مما يدل علي تجانس الآراء واتفاق أغلبها على أهمية مواقع التواصل الاجتماعى كاستفادة وصقل لآراء مفردات العينة.

– وقد كان من أكثر العبارات موافقة في الإجابة على الترتيب: (تعمل مواقع التواصل الاجتماعى على تنمية معارفى ومعلوماتى فى مختلف المجالات والموضوعات)، (أتاحت لى مواقع التواصل الاجتماعى التعرف على مختلف الاتجاهات والآراء المؤيدة والمعارضة لمختلف القضايا المطروحة)، (أصبح رصد

موقف أصدقائى ومعارفى تجاه موضوع أو قضية ما أسهل عبر متابعة منشوراتهم على مواقع التواصل الاجتماعى)، وذلك بمتوسطات حسابية مقدارها (٢,٧٢)، (٢,٧١)، (٢,٦٤).

-كما يتضح من الجدول -أيضًا- أن أقل العبارات التي حازت على أقل موافقة: (لا أشارك بالرأى على مواقع التواصل الاجتماعى تحسباً من النوايا غير المعلنة لصاحب المنشور)، (لا أشارك بالرأى على مواقع التواصل الاجتماعى خوفاً من الجهات الرقابية) وذلك بمتوسطات حسابية مقدارها (١,٩٣)، (١,٦٢). وفقًا لردود عينة الدراسة. وهو ما ترجعه الباحثة إلى الثقة التى اكتسبتها تلك المواقع على مدار السنوات الماضية مدعمًا ما يتم عرضه بصور وفيديوهات مؤيدة وكذلك تعدد قوالب العرض بما يتوافق مع الجمهور المستهدف وذلك على عكس القنوات الاتصالية الأخرى والتى فقدت الكثير من مصداقيتها وخاصة بعد ثورة يناير ٢٠١١م إضافة لجمود قوالب العرض.

٧- وقد تباينت نتيجة العينة فى **أحب الأوقات للتعرض** والتى تعد فى مضمونها دافعًا لاستخدام تلك المواقع فى حد ذاتها كما يتم التوضيح من الجدول رقم (٩):

جدول رقم (٩)

التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "أكثر الأوقات التى يكثر فيها استخدام مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	فى أوقات الازمات أو تصاعد لأحداث موضوع أو قضية ما	٣٣	٨,٣	٥
٢	عند الرغبة فى الحصول على معلومات عن موضوع أو قضية تثير اهتمامى	٩٦	٢٤	٣
٣	الرغبة فى معرفة آراء الخبراء والمعارضين والمؤيدين لأى قرار يتم اتخاذه ومعرفة ابعاده	٢٥	٦,٣	٧
٤	فى الاجازات وأوقات الفراغ	١٢٧	٣١,٨	٢
٥	فى الاعياد والمناسبات كبديل للزيارات والاتصالات	٣٠	٧,٥	٦
٦	عند حصولى على إشعارات لصفحات أهتم بمتابعتها	٥٥	١٣,٨	٤
٧	أتابع مواقع التواصل الاجتماعى فى كل الأوقات بدافع العادة	٢٠٦	٥١,٥	١

يتضح من الجدول السابق:-أن توزيع مفردات عينة الدراسة تشير إلى أن أهم الأوقات التى يكثر فيها استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب (أتابع مواقع التواصل الاجتماعى فى كل الأوقات بدافع العادة) بنسبة (٥١,٥٠ %) وهو ما يؤكد على نتيجة الجدول رقم (٥) باستمرارية التعرض عبر خدمات الجيل الرابع، يليها(في الإجازات وأوقات الفراغ) بنسبة(٣١,٨٠%)، ثم (عند الرغبة فى الحصول على معلومات عن موضوع أو قضية تثير اهتمامى) بنسبة (٢٤,٠٠ %).

٨ - وعن المشاركة فى الأنشطة التى يتم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعى أظهرت نتائج الاستبيان أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " المشاركة فى أي من الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعى " يشير إلى أن الأغلبية يشاركون في الأنشطة التي تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي ويحوزون نسبة (٥١,٥%)، بينما نسبة عدم المشاركين في الأنشطة التي تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي (٤٨,٥%)؛ وفقًا

لردود مفردات عينة الدراسة. وهو ما يؤكد على أهمية استخدام تلك المواقع فى الحراك الشعبى وخاصة لدى فئة الشباب،انظر الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)

التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقًا لمتغير "المشاركة فى أي من الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعى"

م	التوزيع	العدد	%
١	نعم	٢٠٦	٥١,٥
٢	لا	١٩٤	٤٨,٥
المجموع		٤٠٠	١٠٠

٩- نوع المشاركة من الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

وقد تباينت أنواع تلك المشاركات كما هو موضح بالجدول رقم (١١)

جدول رقم (١١)

التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقًا لمتغير نوع المشاركة من الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	رحلات ميدانية	٤٠	١٩,٤	٦
٢	المشاركة فى جمعيات خيرية (تطوع بنقود – أو مجهود – إلخ....)	٧٦	٣٦,٩	٢
٣	المشاركة فى حركات تطوعية مع الأهل أو الأصدقاء (إطعام – تجهيز الشنط الغذائية أو الوجبات)	٥٤	٢٦,٢	٣
٤	إنشاء صفحات لكسب التأييد حول قضية أو موضوع ما	٣٠	١٤,٦	٧
٥	مشاركة فيديو أو صور عن حدث أو موقف شخصى	٨٠	٣٨,٨	١
٦	استخدام الهاشتاج للمشاركة أو لتسجيل موقف لقضية أو موضوع مثار	٥١	٢٤,٨	٤
٧	المشاركة فى الحشد للتظاهر أو الوقفات الاحتجاجية ضد اى قرار أو قانون أرى فيه إجحافًا	١٢	٥,٨	٩
٨	المشاركة فى إحدى اللقاءات أو الندوات التى تتم عبرتلك المواقع عن طريق البث الحى	٢٩	١٤,١	٨
٩	المشاركة فى الاستفتاءات العامة و استطلاعات الرأى	٤١	١٩,٩	٥

حيث يتضح من الجدول رقم(١١): -أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " نوع المشاركة في الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي " يشير إلى أن أهم نوع من أنواع المشاركة من الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب (مشاركة فيديو أو صور عن حدث أو موقف شخصى)، (المشاركة فى جمعيات خيرية (تطوع بنقود – أو مجهود – إلخ....)، (المشاركة فى حركات تطوعية مع الأهل أو الاصدقاء (إطعام – تجهيز الشنط الغذائية أو الوجبات) بنسب (٣٨,٨٠ %)، (٣٦,٩٠ %)، (٢٦,٢٠ %) وهو ما يشير إلى التوجه بإشراك مواقع التواصل الاجتماعى فى التواصل لأجل القضايا الاجتماعية المختلفة وكذلك استجابة الشباب للمشاركة، وذلك لاتساع مجال الاختيار بالنسبة للقضايا وأماكن الفاعليات المناسبة لكل فئة من الشباب، وسهولة التنسيق بين المجموعات.

– أما أقل نوع من أنواع المشاركة من الأنشطة التى تم الإعلان عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب (المشاركة فى إحدى اللقاءات أو الندوات التى تتم عبرتلك المواقع عن طريق البث الحى)، (المشاركة فى الحشد للتظاهر أو الوقفات الاحتجاجية ضد أى قرار أو قانون أرى فيه إجحافاً)، بنسب (١٤,١٠ %)، (٥,٨٠ %)، وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة، وهو ما تُرجعه الباحثة إلى الخوف من الرقابة الأمنية والتعرض إلى المضايقات والملاحقات من المعارضين، أو الخوف من أحكام الأهل والأصدقاء فى حال المجاهرة بالتوجهات السياسية أو الشخصية.

١٠– أما عن **استخدام مواقع التواصل الاجتماعى لتقديم شكوى أو مقترح لتحسين خدمة مافقد أظهرت النتائج:**

جدول رقم (١٢)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقًا لمتغير "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم شكوى أو مقترح لتحسين خدمة ما"

م	التوزيع	العدد	%
١	نعم	٢٠٣	٥٠,٨
٢	لا	١٩٧	٤٩,٣
المجموع		٤٠٠	١٠٠

يتضح من الجدول رقم(١٢):– أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير "استخدام مواقع التواصل الاجتماعى لتقديم شكوى أو مقترح لتحسين خدمة ما" يشير إلى أن الأغلبية استخدموا مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم شكوى أو مقترح لتحسين خدمة ما ويحوزون نسبة (٥٠,٨%)، بينما نسبة عدم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم شكوى أو مقترح لتحسين خدمة ما (٤٩,٣%)، وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة.

١١– وقد تباينت **نوع الشكوى المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعى** كما هو موضح بالجدول رقم (١٣):

جدول رقم (١٣)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير نوع الشكوى المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	خدمات البنية التحتية (كهرباء – غاز – صرف صحى – مياه)	٤١	٢٠,٢	٢
٢	خدمات صحية	١٥	٧,٤	٦
٣	فساد إدارى	٣٠	١٤,٨	٤
٤	استصدار تراخيص وتصاريح	٩	٤,٤	٧
٥	شكوى من موظف ما	٣١	١٥,٣	٣
٦	الابلاغ عن تجاوزات من قبل الجمعيات أو الهيئات الأهلية	١٧	٨,٤	٥
٧	تعسف الجهات التنفيذية	٥	٢,٥	٨
٨	شكوى دراسية	٦٣	٣١	١

حيث يتبين من الجدول رقم(١٣):- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقًا لمتغير" نوع الشكوى المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي " يشير إلى أن أهم نوع من أنواع الشكوى المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب: (شكوى دراسية)، (خدمات البنية التحتية كهرباء – غاز – صرف صحى – مياه)، (شكوى من موظف ما) بنسب (٣١,٠٠ %)، (٢٠,٢٠ %)، (١٥,٣٠ %)؛ وفقًا لإجابات مفردات عينة الدراسة. مما يشير إلى نجاح التواصل عبر تلك المواقع مما يؤهل بناء أرض صلبة لممارسة المساءلة الاجتماعية فى أبسط أشكالها.

١٢- أما عن **نوع المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي:**

جدول رقم (١٤)

التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "نوع المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	مقترح سياسى	٢٣	١١,٣	٤
٢	مقترح اقتصادى	١٢	٥,٩	٧
٣	مقترح صحى	١٦	٧,٩	٦
٤	مقترح لتحسين خدمات البنية التحتية	١٢	٥,٩	٨
٥	مقترح نشاط للشباب	٦٠	٢٩,٦	٢
٦	مقترح لمواجهة الفساد الإدارى	١٩	٩,٤	٥
٧	مقترح لمواجهة تلاعب التجار	٧	٣,٤	٩
٨	مقترح للتكافل الاجتماعى	٢٧	١٣,٣	٣
٩	مقترح دراسى	٧١	٣٥	١

يتضح من الجدول رقم(١٤) –أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقًا لمتغير " نوع المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي" يشير إلى أن أهم نوع من أنواع المقترحات المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب (مقترح دراسى)، (مقترح نشاط للشباب)، (مقترح للتكافل الاجتماعى) بنسب (٣٥,٠٠ %)، (٢٩,٦٠ %)، (١٣,٣٠ %)، ويأتى ذلك أثر انغماس الشباب الجامعى فى الحياة الجامعية ومتطلباتها، مما يشير الى أهمية التعامل الواقعى مع قضايا الاصلاح واكتشاف عقباتها وبالتالى تقديم الحلول والمقترحات الواقعية.

١٣- وفيما يلى استجابات عينة الدراسة عن مجموعة من العوامل تمثل فى مجملها **عوائق التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعى** وبالتالى تمثل حاجزًا بين المواطن وأصحاب السلطة بما يعد بالتبعية عائقاً للمساءلة الاجتماعية الفعالة، ومن هذه العوائق كيفية التعامل مع الشكوى أو المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي كما مبين بالجدول التالى:

جدول رقم (١٥)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقًا لمتغير "كيفية التعامل مع الشكوى أو المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	تم الرد عليها وتم حل المشكلة	٥٣	٢٦,١	٢
٢	تم الرد عليها ولم يتم حل المشكلة	٤٠	١٩,٧	٣
٣	طُلب منى التوجه إلى مقر الجهة المقدم إليها الشكوى أو المقترح	١٣	٦,٤	٥
٤	لم يتم الرد عليها	٨٢	٤٠,٤	١
٥	تم الرد وتوجيهى إلى جهة أخرى	١٥	٧,٤	٤
المجموع		**٢٠٣**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (١٥) – أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " كيفية التعامل مع الشكوى أو المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي " يشير إلى أن أهم أساليب التعامل مع الشكوى أو المقترح عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب: (لم يتم الرد عليها) بنسبة (٤٠,٤٠%)، (تم الرد عليها وتم حل المشكلة)بنسبة (٢٦,١٠%)، (تم الرد عليها ولم يتم حل المشكلة) بنسبة(١٩,٧٠%)، وتشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من مقدمى الشكاوى والمقترحات تم تجاهلهم والذى تفسره الباحثة بتفضيل الهيئات الرسمية للتعامل الورقى أو عبر المواقع الرسمية للهيئة وفى بعض الأحيان تعتبر بعض هذه الجهات أن مواقع التواصل الاجتماعى وسيلة لبعض الميليشيات الإلكترونية لزعزعة سياساتها أو التشكيك فى ممارستها.

١٤- أما عن الوقت الذى استغرقه الرد:

جدول رقم (١٦)
التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقا لمتغير "الوقت الذى استغرقه الرد الشكوى أو المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	أقل من يوم	٣٢	١٥,٨	٣
٢	من يوم إلى ثلاثة أيام	٤٧	٢٣,٢	٢
٣	من ثلاثة أيام إلى أسبوع	٢٣	١١,٣	٤
٤	أكثر من أسبوع	٢٠	٩,٩	٥
٥	لم يتم الرد	٨١	٣٩,٩	١
المجموع		**٢٠٣**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (١٦) –أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقًا لمتغير"الوقت الذى استغرقه الرد على الشكوى أو المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي" يشير إلى أن أكثر معدلات الوقت الذى استغرقه الرد على الشكوى أو المقترح المقدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب (لم يتم الرد)، (من يوم إلى ثلاثة أيام)، (أقل من يوم) بنسب (٣٩,٩٠%)، (٢٣,٢٠%)، (١٥,٨٠%)، وهو ما يتماشى مع استجابات المبحوثين فى الجدول رقم(١٦).

١٥- أسباب عدم تقديم الشكوى أو المقترح عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

جدول رقم (١٧)

التوزيع التكراري لعينة الدراسة وفقًا لمتغير "أسباب عدم تقديم الشكوى أو المقترح عبر مواقع التواصل الاجتماعي"

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
١	لا أثق فى مواقع التواصل الاجتماعى لتكرار الحسابات لنفس الجهة ، وصعوبة تمييز الحساب الاصلى	٦٦	٣٣,٥	١
٢	أغلب الحسابات الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعى لا يتابعها المسئول بنفسه	٤٤	٢٢,٣	٣
٣	أُفضّل توجيه الشكوى أو المقترح للحساب الشخصى لصفحة الشخص المعنى بالموضوع مباشرة	١٤	٧,١	٤
٤	لم أتقدم بالشكوى أو المقترح خوفاً من الملاحقة الأمنية أو تعسف الشخص المشكو بحقه	٨	٤,١	٥
٥	خوفًا من سرقة المقترح من قبل شخص آخر ونسبه لنفسه	٦	٣,٠	٦
٦	أفضِل تقديم الشكوى أو المقترح وجهاً لوجه حتى أستطيع شرح الموضوع بشكل أفضل وإجابة أي تساؤل حوله	٥٩	٢٩,٩	٢
المجموع		١٩٧	١٠٠	

يشير الجدول رقم (١٧)- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير"أسباب عدم تقديم الشكوى أو المقترح عبر مواقع التواصل الاجتماعي" يشير إلى أن أهم أسباب عدم تقديم الشكوى أو المقترح عبر مواقع التواصل الاجتماعي على الترتيب (لا أثق فى مواقع التواصل الاجتماعى لتكرار الحسابات لنفس الجهة، وصعوبة تمييز الحساب الأصلى) بنسبة (٣٣,٥٠ %) وهو ما يستوجب متابعة دقيقة من قبل الجهات المعنية لغلق أية صفحات تنتحل اسمها أو صفتها فى التوجه بأية معلومة أو تواصل مع المواطنين وفرض غرامات وعقوبات رادعة للمنتحلين، (أفضل تقديم الشكوى أو المقترح وجهًا لوجه حتى أستطيع شرح الموضوع بشكل أفضل وإجابة أى تساؤل حوله) بنسبة (٢٩,٩٠%)، (أغلب الحسابات الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعى لا يتابعها المسئول بنفسه) بنسبة (٢٢,٣٠%) وهو ما يمكن حله بإعطاء رقم لمتابعة الشكوى كما يحدث فى أغلب المواقع الرسمية للجهة، وكذلك تعيين متخصصين فى المتابعات الإلكترونية والشكاوى لتصنيف طبيعة هذه الشكاوى وعرض أهمها على المسئول نفسه.

١٦- مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الاجتماعي بصفة عامة:

جدول (١٨)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لبُعد "مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الاجتماعي"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أتاحت لى مواقع التواصل الاجتماعى التعرف والتفاعل ممن لهم نفس اهتماماتى	٢,٧٤	٠,٥٥	٢
٢	أصبحت أكثر قراءة وتعمقاً للأحداث وذلك بالاطلاع على جميع الآراء ووجهات النظر حتى أصل إلى قناعة شخصية خاصة بى	٢,٥٨	٠,٦٤	٤
٣	أصبحت أشعر أننى جزء مهم فى المجتمع وذلك بعد تطوعى فى منظمات والحركات الاجتماعية التى كنت أجهل وجودها	١,٩٦	٠,٧٨	١١
٤	عرفتنى تلك المواقع كيفية مناصرة القضايا التى أؤيدها فى الواقع (مواعيد وأماكن اللجان الانتخابية – أماكن ومواعيد حملات التبرع بالدم – أماكن الكشف الصحى المجانى .....)	٢,٤٥	٠,٧٢	٧
٥	أصبحت أكثر إلماماً بالقوانين واللوائح من حيث الواجبات والحقوق	٢,١٨	٠,٧٦	١٠
٦	أتاحت مواقع التواصل الاجتماعى التفتح على مجتمعات ومعتقدات وسلوكيات مخالفة لما نشأت عليه (مشروع ليلى كمثال)	٢,٥٥	٠,٧٣	٥
٧	تضخم مواقع التواصل الاجتماعى من سلبيات المجتمع عن طريق تعميم تداول مقاطع مصورة وتجارب الأشخاص	٢,٤٩	٠,٧٢	٦
٨	لم أعد أثق فى مساعدة الآخرين عبر مواقع التواصل الاجتماعى حيث أصبحت منفذاً للنصب الالكترونى	٢,٣٧	٠,٧٤	٨
٩	عملت تلك المواقع على تفكك علاقات الاهل والاصدقاء تحت شعار حرية الرأى	٢,٣٣	٠,٧٩	٩
١٠	ينادى الكثيرون على تلك المواقع بالمثالية فى الواقع الافتراضى دون تقديم حلول حقيقية وواقعية	٢,٤٩	٠,٦٩	٦
١١	أثرت تلك المواقع على الثقافة العامة للشباب حيث أصبحت بديلاً للإطلاع دون الكتب المتخصصة	٢,٦٣	٠,٦٥	٣
١٢	أتاحت هذه المواقع القدرة لأى شخص إنشاء حسابات وصفحات، وجذب العديد من المتابعين دون خبرة أو دراية حقيقية عن الموضوع	٢,٧٧	٠,٥٦	١
المتوسط العام لإجمالي البُعد		**٢,٤٦**	**٠,٣٤**	–

من الجدول رقم (١٨) يتضح :-أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة المرتفعة، على عبارات بعد (مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الاجتماعي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٦)، وانحراف معياري (٠,٣٤) مما يدل علي تجانس الآراء.

-وقد كان من أكثر العبارات موافقة في الإجابة على الترتيب: (أتاحت هذه المواقع القدرة لأى شخص إنشاء حسابات وصفحات، وجذب العديد من المتابعين دون خبرة أو دراية حقيقية عن الموضوع) بمتوسط حسابى (٢،٧٧) وهو ما يؤكد -أيضًا- على وعى الشباب ومتابعتهم للأجندات المعدة مسبقاً بغرض الدعاية لفكر واتجاه معين، وبالتالى تحري الدقة فيما يتابعونه إلا أنه فى نفس الوقت أتاح التشكيك فى كل ما ينشر على تلك المواقع، والذى قد يكون صحيحًا وإنما يختلف مع وجهة نظر وقناعة قارئه، (أتاحت لى مواقع التواصل الاجتماعى التعرف والتفاعل ممن لهم نفس اهتماماتى) بمتوسط حسابى (٢،٧٤). وهو ما يشير إلى سهولة استهداف جمهور الشباب وفقاً لميولهم واتجاهاتهم، بينما جاءت عبارة (أثرت تلك المواقع على الثقافة العامة للشباب حيث أصبحت بديلًا للإطلاع دون الكتب المتخصصة) بمتوسط حسابي مقداره(٢,٦٣) ويرجع ذلك للاطلاع المستمر على هذه المواقع وكذلك تعدد قوالب عرض المعلومة حيث يمكن سردها فى قالب دينى أو فكاهى أو فيديو مصور أو رسوم توضيحية أو تجربة شخصية، مما يؤكد على تغير الذوق العام وتجديد القوالب المعلوماتية.

١٧- التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي و المساءلة الاجتماعية

حيث أمكن ترجمة المساءلة فى أربعة أبعاد فرعية يتمثل كل بعد فيها بمجموعة من العبارات كما هو موضح بالجدول رقم (١٩):

١-الشفافية: من عبارة(١-٣)

٢-المشاركة: من عبارة(٤-٦)

٣-الاستجابة والرد: من عبارة (٧-٩)

٤-الرصد والتقييم: من عبارة (١٠-١٢)

جدول (١٩)
المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لبُعد تأثير "التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي والمساءلة الاجتماعية"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	١-الشفافية			
١	منحت مواقع التواصل الاجتماعى مزيداً من الحرية والفورية فى نشر المعلومات واللوائح والقوانين وإتاحة الوصول إليها من قبل المواطنين فى أى وقت.	٢,٧٧	٠,٥٣	١
٢	عملت مواقع التواصل الاجتماعى على تجسير الفجوة بين المسئولين والمواطنين عبر إتاحة المساحة لتبرير إتخاذ القرارات أو لإجابة التساؤلات مثل: مبادرة "اسأل الرئيس".	٢,٢٠	٠,٧٨	٣
٣	حققت مواقع التواصل الاجتماعى مفهوم الشفافية والرقابة من قِبّل المواطن حيث أصبح المواطن ومنظمات المجتمع المدنى بمثابة الرقيب " مثل تداول جمعية حقوق المرأة لحالات التحرش وكيفية التصرف إزاءها "	٢,٢٩	٠,٧٩	٢
المتوسط العام		**٢,٤١**	**٠,٦١**	–
	٢-المشاركة			
٤	لا أرى أن مشاركتى فى رسم الخطط والسياسات التنموية لها أهمية حيث أن هذه السياسات معدة من قبل واتخاذ آراء المواطنين مسألة شكلية.	٢,١٨	٠,٨٣	١
٥	دعمت متابعتى للصفحات والحسابات الرسمية للمسئولين من شعبيتهم وتقبل سياساتهم وخاصة بعد إشراكى فى وضع هذه السياسات .	١,٩٠	٠,٧٧	٣
٦	أرى أن المشاركة فى وضع القوانين وموازنات الدولة يجب ألا يتم مناقشته على مواقع التواصل الاجتماعى حيث أنه شأن داخلى ولا يجب الافصاح عنه إلا للمسئولين.	٢,١٠	٠,٨٤	٢
المتوسط العام		**٢,٠٥**	**٠,٦٧**	–
	٣-الاستجابة والرد			
٧	أدت مواقع التواصل الاجتماعى إلى تحسين السياسات والخدمات من خلال مراجعة شكاوى المواطنين والتعرف على موقفهم تجاه موضوع أو نظام ما مثل: "أعطال المترو".	٢,١٨	٠,٨١	٢
٨	ساعدت مواقع التواصل الاجتماعى على تحسين نظم الإدارة وذلك بتسهيل محاسبة المسئولين عن التقصير أو الرشاوى عن طريق تداول المقاطع المصورة أو تجارب الأشخاص.	٢,١١	٠,٧٨	٣

٩	بالرغم من رصد العديد من التجاوزات ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعى إلا أنه لم يتم اتخاذ أى خطوة لمحاسبة المسئولين وتعليق هذه التجاوزات على اللجان الالكترونية المعادية للنظام.	٢,٣٢	٠,٧٦	١
المتوسط العام		**٢,١٩**	**٠,٥٩**	–
٤-الرصد والتقييم				
١٠	تعمل مواقع التواصل الاجتماعى كأداة للرصد المبدئى لردود أفعال واستجابات المواطنين لقضية أو موضوع معين قيد التنفيذ أو المناقشة مثل "رفع الدعم عن المواد البترولية" .	٢,٤٩	٠,٦٩	١
١١	أصبحت مواقع التواصل الاجتماعى تمثل ضغطاً على المسئولين فى مواقع اتخاذ القرار بحيث أصبحت سياساتهم وقرارتهم عرضة للنقد والاستهزاء.	٢,١٦	٠,٨٥	٢
١٢	أصبح تقييم الخدمات المقدمة مؤشراً أو محدداً لتعاملى مع مقدمها من خلال مراجعتى للتقييمات عبر مواقع التواصل الاجتماعى.	٢,١٥	٠,٧٩	٣
المتوسط العام		**٢,٢٦**	**٠,٧٣**	–
المتوسط العام لإجمالي البعد: تأثير التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي و المساءلة الاجتماعية		**٢,٢٣**	**٠,٣٦**	–

من الجدول رقم(١٩) يتضح:- أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة والموافقة لحد ما، على إجمالي بُعد (مدى تأثير التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي والمساءلة الاجتماعية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٢٣)، وانحراف معياري (٠,٣٦) مما يدل علي تجانس الآراء.

أ) البُعد الفرعي الأول: الشفافية: من عبارة(١-٣)

- أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة والموافقة لحد ما، على إجمالي بعد (الشفافية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٤١)، وانحراف معياري (٠,٦١) مما يدل علي تجانس الآراء.

وكان من أكثر العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (منحت مواقع التواصل الاجتماعى مزيدًا من الحرية والفورية فى نشر المعلومات واللوائح والقوانين وإتاحة الوصول إليها من قبل المواطنين فى أى وقت)، بمتوسط حسابي (٢,٧٧).

وأقل العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (عملت مواقع التواصل الاجتماعى على تجسير الفجوة بين المسئولين والمواطنين عبر إتاحة المساحة لتبرير إتخاذ القرارات أو لإجابة التساؤلات مثل مبادرة "اسأل الرئيس)، بمتوسط حسابي (٢,٢٠)، والذى يشير بضرورة اهتمام المسئولين فى المناصب

المختلفة بمواقع التواصل الاجتماعى وكذلك ضرورة التدريب على كيفية إدارة الحوارات الإلكترونية واتخاذها كوسيلة للتواصل بين المسئولين والمواطنين.

ب) البُعد الفرعي الثاني: المشاركة: من عبارة(٤-٦)

- أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة لحد ما، على إجمالي بُعد (المشاركة)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٠٥)، وانحراف معياري (٠,٦٧) مما يدل علي تجانس الآراء.

وكان من أكثر العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (لا أرى أن مشاركتى فى رسم الخطط والسياسات التنموية لها أهمية حيث أن هذه السياسات معدة من قبل واتخاذ آراء المواطنين مسألة شكلية)، بمتوسط حسابي (٢,١٨) وهو ما يوضح إحساس فئة الشباب بالإهمال فى المشاركة فى وضع الخطط والسياسات التنموية، وهو مايمثل انتكاسة فى الحالة العامة للشباب خاصة بعد الثقة التى اكتسبتها هذه الفئة بعد ثورة يناير، وتعد هذه النتيجة مؤشراً هاماً لصانعى ومتخذى القرارات فى ضرورة الاهتمام بإشراك فئة الشباب واستثمار قدراتهم وطاقاتهم بشكل أكثر فاعلية.

وأقل (العبارات موافقة في الإجابة عبارة (دعمت متابعتى للصفحات والحسابات الرسمية للمسئولين من شعبيتهم وتقبل سياساتهم وخاصة بعد إشراكى فى وضع هذه السياسات)، بمتوسط حسابي (١,٩٠).

ج) البعد الفرعي الثالث: الاستجابة والرد: من عبارة(٧-٩)

- أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة لحد ما، على اجمالي بعد (الاستجابة والرد)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,١٩)، وانحراف معياري (٠,٥٩) مما يدل علي تجانس الآراء.

وكان من أكثر العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (بالرغم من رصد العديد من التجاوزات ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعى إلا أنه لم يتم اتخاذ أية خطوة لمحاسبة المسئولين وتعليق هذه التجاوزات على اللجان الإلكترونية المعادية للنظام) بمتوسط حسابي (٢,٣٢) وهو ما يؤكد -أيضًا- على شعور الشباب بعدم الاهتمام من قبل المسئولين وأن مجهوداتهم فى المشاركة والرصد لا تأتى بمفعولها، على الاقل على المستوى الرسمى للدولة.

وهو ما تراه الباحثة تقويضًا لمحاولات الشباب للمساءلة الاجتماعية وهو ما يوجِب على المسئولين الوقوف على بروتوكول خاص وتعهدهم بالاستجابة للمساءلات الاجتماعية من قِبل الشباب.

وأقل (العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (ساعدت مواقع التواصل الاجتماعى على تحسين نظم الإدارة وذلك بتسهيل محاسبة المسئولين عن التقصير أو الرشاوى عن طريق تداول المقاطع المصورة أو تجارب الأشخاص) بمتوسط حسابي (٢,١١).

د) البُعد الفرعي الرابع: الرصد والتقييم: من عبارة(١٠-١٢)

- أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة والموافقة لحد ما، على إجمالي بعد (الرصد والتقييم) بمتوسط حسابي قدره (٢,٢٦)، وانحراف معياري (٠,٣٦) مما يدل علي تجانس الآراء.

وكان من أكثر العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (تعمل مواقع التواصل الاجتماعى كأداة للرصد المبدئى لردود أفعال واستجابات المواطنين لقضية أو موضوع معين قيد التنفيذ أو المناقشة مثل "رفع الدعم عن المواد البترولية) بمتوسط حسابي (٢,٤٩) والذى يتمثل فى محاولات المواطنين لرصد الخوارج من التصرفات والأفعال بتصويرها ورفعها على مواقع التواصل الاجتماعى أو بسرد التجربة على لسان صاحبها.

وأقل العبارات موافقة في الإجابة عبارة: (أصبح تقييم الخدمات المقدمة مؤشرًا أو محددًا لتعاملى مع مقدمها من خلال مراجعتى للتقييمات عبر مواقع التواصل الاجتماعى) بمتوسط حسابي (٢,١٥).

ومن المقياس السابق ترى الباحثة وجوب ترسيخ مبادئ المساءلة الاجتماعية بشكل أكبر لكل من المسئولين والشباب وإلزام كل طرف بأداء ماهو منوط به على الوجه الأكمل وإلا تعرض للمساءلة الشعبية والتى تستوجب من المسئولين الأعلى فى السلم الوظيفى اتخاذ إجراءات حاسمة، وهو ما ينتج عنه زيادة شعور المواطن بالانتماء، وكذلك شعور المسئولين بوجوب تأدية مهامهم بأكبر قدر من الشفافية وتبرير اتخاذ القرارات وإشراك الشباب -خاصة- فى الرؤي التنموية المستقبلية للمجتمع مما ينتج عنه نسيج اجتماعى متجانس.

ثانيًا: اختبار الفروض البحثية

الفرض الأول:

- توجد فروق ذات اتجاه إيجابى بين استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي تجاه القضايا المختلفة تُعزى إلى خصائصهم الديموجرافية: (النوع-التعليم-المستوى الاقتصادي والاجتماعي).

ثَبُت خطأ الفرض الأول عند ربط استخدام المواقع والتفاعل الاجتماعى بمتغير النوع، فى حين زادت نسبة التفاعل الاجتماعى للقضايا المطروحة عند ربطها بمتغير نوع التعليم لصالح التعليم الخاص، ولم تعط نتيجة حاسمة عند ربطها بمتغير المستوى الاجتماعى والاقتصادى إلا فى طول المدة الذى تقضيه المفردة باستخدام مواقع التواصل وهى نتيجة طبيعية لارتفاع تكلفة اشتراكات الإنترنت.

وللتوصل لصحة أو خطأ الفرض تم إجراء اختبار "ت" لمتغير النوع والتعليم وتحليل التباين أحادى الاتجاه لمتغير المستوى الاقتصادي والاجتماعي، جاءت النتائج علي النحو التالي:

-النسبة لمتغير النوع

جدول رقم (٢٠)
اختبار "ت" لدراسة الفروق بين متغير (النوع) حول مدى "مشاركة الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي"

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	درجات الحرية	قيمة "ت"	مستوي الدلالة	النتيجة
١- المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى	ذكور	١٨٩	٣,٤٢	٠,٩٣	٣٨٩	١,٧٨٧	٠,٠٧	غير دالة
	إناث	٢١١	٣,٤٠	٠,٧٩				
٢-مدى مشاركه الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي	ذكور	١٨٩	٣,١١	٠,٨٢	٣٨٩	١,٤٨٠	٠,٨٨	غير دالة
	إناث	٢١١	٣,١٢	٠,٨٠				
٣- تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي و أداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة	ذكور	١٨٩	٣,٢١	٠,٣٩	٣٨٩	١,٠٤٠	٠,٢٩	غير دالة
	إناث	٢١١	٣,٢٥	٠,٣٤				

يتضح من الجدول رقم(٢٠): خطأ الفرض الفرعى الأول حيث وُجِد أنه:

١-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد (المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى)، حيث بلغت قيمة "ت" (١,٧٨٧)، عند مستوى معنوية اكبر من (٠,٠٥).

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد (مدى مشاركة الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي)، حيث بلغت قيمة "ت" (١,٧٨٧)، عند مستوى معنوية أكبر من (٠,٠٥).

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد (تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة) حيث بلغت قيمة "ت" (١,٧٨٧)، عند مستوى معنوية اكبر من (٠,٠٥).

-النسبة لمتغير نوع التعليم

جدول رقم (٢١)
اختبار "ت" لدراسة الفروق بين متغير (نوع التعليم) حول مدى "مشاركه الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي"

الأبعاد	نوع التعليم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	درجات الحرية	قيمة "ت"	مستوي الدلالة	النتيجة
١-المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى	حكومي	٢٠٠	٣,٢٣	٠,٩١	٣٨٩	٢,٣٢٠	*٠,٠٢	دالة
	خاص	٢٠٠	٣,٤٥	٠,٨٠				
٢-مدى مشاركه الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي	حكومي	٢٠٠	٣,١٠	٠,٨٢	٣٨٩	١,٤٢٨	٠,٦٧	غير دالة
	خاص	٢٠٠	٣,١٣	٠,٨٦				
٣- تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي و أداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة	حكومي	٢٠٠	٣,١٩	٠,٣٧	٣٨٩	٢,١١١	*٠,٠٣	دالة
	خاص	٢٠٠	٣,٢٧	٠,٣٥				

*دالة عند مستوي معنوية ٠.٠٥

يتضح من الجدول رقم(٢١):

١- فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع التعليم في بُعد (المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى) حيث بلغت قيمة "ت" (٢,٣٢٠)، عند مستوى معنوية اقل من (٠,٠٥) لصالح التعليم الخاص بمتوسط حسابي (٣,٤٥)، مقابل متوسط حسابي (٣,٢٣)، للتعليم الحكومي والذى قد يرجع إلى توافر خدمة الإنترنت داخل الجامعات الخاصة مجانًا للطلاب، وكذلك قد يرجع إلى بعض الطرق التدريسية الحديثة لنقل المحاضرات وإرسال المهمات المطلوبة عبر مواقع التواصل الإلكترونى عبر مجموعات خاصة بالكلية والسنة الدراسية والتخصص فى بعض الكليات، والجامعات الخاصة، فى حين تكون هذه المجموعات غالبًا بين الطلاب فقط ويكون الانضمام لها اختياريًا فى التعليم الحكومى.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع التعليم في بُعد (مدى مشاركة الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي) حيث بلغت قيمة "ف" (١,٤٢٨)، عند مستوى معنوية أكبر من (٠,٠٥).

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع التعليم في بُعد (تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة) حيث بلغت قيمة "ت" (٢,١١١)، عند مستوى

معنوية أقل من (٠,٠٥) لصالح التعليم الخاص بمتوسط حسابي (٣,٢٧) مقابل متوسط حسابي (٣,١٩) للتعليم الحكومي، والذى تفسره الباحثة بقدرة الطالب المادية فى التعليم الخاص بالاشتراك فى باقات للإنترنت أعلى من الطالب فى التعليم الحكومى، إضافة إلى اهتمام الجامعات الخاصة بإضافة العمل المجتمعى والقضايا الإنسانية إلى الأنشطة الطلابية، وتفعيل بروتوكولات التطوع مع الهيئات والمؤسسات الكبرى كجزء من تحملها للمسئولية الاجتماعية وهو ما يتيح للطلاب التوجه والتفاعل مع المسؤلين ونقل المشاكل والعقبات التى تواجه القضية القائمين عليها.

-النسبة لمتغير المستوى الاقتصادي والاجتماعي

جدول رقم (٢٢)
اختبار "ف" تحليل التباين احادي الاتجاه لدراسة الفروق لمتغير (المستوى الاقتصادي والاجتماعي) حول مدى" مشاركه الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي"

الأبعاد	المستوى الاقتصادي والاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	درجات الحرية	قيمة "ف" F	مستوي الدلالة	النتيجة
١- المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى	منخفض	١٣١	٣,٣٠	٠,٨٤	٣٦٠	٥,٦٥٠	٠,٠١**	دالة
	متوسط	١٥٠	٣,٤٩	٠,٧٨				
	مرتفع	١١٩	٣,١٤	٠,٩٥				
٢- مدى مشاركة الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي	منخفض	١٣١	٢,٠٩	٠,٨٠	٣٦٠	٤,٤٧٤	٠,٠٢*	دالة
	متوسط	١٥٠	٢,٢٦	٠,٨٢				
	مرتفع	١١٩	١,٩٧	٠,٧٩				
٣- تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي و أداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة	منخفض	١٣١	٢,٢٣	٠,٣٧	٣٦٠	٢,٣٦٢	٠,٠٩	غير دالة
	متوسط	١٥٠	٢,٢٨	٠,٣٣				
	مرتفع	١١٩	٢,١٨	٠,٣٩				

*دالة عند مستوي معنوية ٠٥.

يتضح من الجدول رقم(٢٢):

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لاختلاف المستوى الاقتصادي والاجتماعي في بُعد (المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى) حيث بلغت قيمة "ف" (٥,٦٥٠)، عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) لصالح المستوى الاقتصادي والاجتماعي (متوسط)، (منخفض)، (مرتفع)، بمتوسط حسابي (٣,٤٩)، (٣,٣٠)، (٣,١٤) على الترتيب.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لاختلاف المستوى الاقتصادي والاجتماعي في بُعد (مدى مشاركه الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي)، حيث بلغت قيمة "ف" (٤,٤٧٤)، عند مستوى معنوية اقل من (٠,٠٥). لصالح المستوى الاقتصادي والاجتماعي (متوسط)، (منخفض)، (مرتفع)، بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، (٢,٠٩)، (١,٩٧)، على الترتيب.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لاختلاف المستوى الاقتصادي والاجتماعي في بعد (تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي وأداء المسئولين فى الدولة) حيث بلغت قيمة "ف" (٢,٣٦٢) عند مستوى معنوية اكبر من (٠,٠٥).

الفرض الثاني:

توجد علاقة ذات اتجاه إيجابى بين استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والمساءلة الاجتماعية (كما يوضحها الجدول رقم(٢٣).

حيث ثَبُت صحة الفرض الثانى للدراسة على النحو التالى:

جدول رقم (٢٣)

العلاقة بين" مدى استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي المساءلة الاجتماعية " باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation

العلاقة	معامل الارتباط(r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
٣- المدة التى تقضيها فى استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعى	٠,٥٤٩	٠,٠٢*	دالة
١٧- مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعى على آدائك الاجتماعى بصفة عامة	٠,٦٨١	٠,٠١**	دالة
١٨- تأثير تفاعلك على مواقع التواصل الاجتماعي و أداء المسئولين فى الدولة	٠,٥١٥	٠,٠٥*	دالة

** دالة عند مستوى معنوية اقل من ٠,٠١

* دالة عند مستوى معنوية اقل من ٠,٠٥

من الجدول رقم(٢٣) يتضح:

١- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين " المساءلة الاجتماعية " و"المدة التى يقضيها الشباب فى استخدام مواقع التواصل الاجتماعى" حيث بلغ قيمه معامل الارتباط (٠,٥٤٩) بمستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

٢- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين " المساءلة الاجتماعية " و" تأثير مواقع التواصل الاجتماعى على الآداء الاجتماعى للفرد" المتمثل فى التفاعل مع القضايا المطروحة ،حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (٠,٦٨١) بمستوى معنوية اقل من (٠,٠٥).

٣- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين " المساءلة الاجتماعية "و"تأثير التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي و أداء المسئولين فى الدولة" حيث بلغ قيمه معامل الارتباط (٠,٥٠٥) بمستوى معنوية اقل من (٠,٠٥).

وهو ما يؤكد على إمكانية تطويع مواقع التواصل الاجتماعى كوسيلة للضغط الشعبى على المسئولين لإعادة ترتيب أولويات القضايا وفق التفاعل الاجتماعى لهذه القضايا، وهو جوهر مفهوم المساءلة الاجتماعية، وكذلك أثبت الفرض العلاقة الإيجابية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعى والأداء الاجتماعى للفرد نفسه.

الفرض الثالث:

توجد علاقة دالة إحصائيًا بين "استخدام مواقع التواصل الاجتماعى" ودرجة "تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة".

- تم اختبار الفرض: من خلال معامل ارتباط بيرسون واستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي

أولًا:- معامل الارتباط بين بعد تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي علي درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة.

- استخدام معامل ارتباط بيرسون.

جدول رقم (٢٤)
العلاقة بين تأثير "مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي ودرجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة "باستخدام معامل ارتباط بيرسون

المتغيرات	معامل الارتباط(r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
إجمالي: العلاقة بين تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي علي درجة تفاعل و أداء المسئولين فى الدولة	**٠,٧٨٧	**٠,١	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

من الجدول رقم(٢٤) يتضح الآتي:

١- توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي علي درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة حيث بلغ معامل الارتباط (٧٨٧.) بمستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

وهو ما ينتهى إلى أنه كلما زاد تفاعل الشباب مع القضايا الاجتماعية والإنسانية أدى ذلك إلى زيادة تفاعل المسئولين مع هذه القضايا والالتفات إلى مسبباتها.

-إثبات الفرضية:

ثَبُت صحة الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي ودرجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة.

ثانيا:- تحليل الانحدار الخطى البسيط Simple Linear regression

لقياس تأثير بُعد" تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي علي درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة".

جدول رقم (٢٥)
نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير بعد "تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي علي درجة تفاعل و أداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة "

تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي	المعلمات المقدرة β_i	قيمة "ت" t. test		قيمة "ف" F. test		معامل التحديد R^2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	٠,٥٠٥	٧,١٨٣	**٠,٠١	٦٤٧,٨٦٤	**٠,٠١	%٦١,٩
تأثير مواقع التواصل الاجتماعي للأداء الاجتماعي	٠,٧٨٧	٢٥,٤٥٣	**٠,٠١			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

– معامل التحديد (R^2):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي) يفسر (٦١,٩%) من التغير الكلي في المتغير التابع (درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة). وباقي النسبة (٢٩,١%)، يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

– اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (بُعد تأثير مواقع التواصل الاجتماعى للأداء الاجتماعي)، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة)، حيث بلغت قيمة "ت" (٢٥,٤٥) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

– اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٦٤٧,٦٨٤) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على أبعاد درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة.

– معادلة النموذج:

بعد درجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة = ٠,٥٠٥ + ٠,٧٨٧ بعد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعى للشباب

ومن العلاقة الإنحداريه السابق ذكرها، يمكن التنبؤ بدرجات تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل الاجتماعى، من خلال قياس مؤشرات الإدارة الذاتية، وتطبيق ذلك النموذج، وهو يدل على أن:-

كل زيادة فى مؤشرات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ينتج عنها تفاعل اجتماعي قدرها (٠،٧٨٧) تؤدى إلى زيادة الأداء الوظيفي للمسئولين بمقدار واحد صحيح.

الخاتمة والتوصيات

١- النتائج العامة للدراسة:

- أظهرت النتائج أهم مواقع التواصل الاجتماعى التى يفضل الشباب المصرى الجامعى التعرض لها، موقع الفيس بوك بنسبة ٣٨،٧% ، تلاه موقع انستجرام بنسبة٢٥،٠٥%، وأخيرًا موقع تويتر وغوغل بلس بنسب ١٧،١٧% و١٥,١٠% على التوالى.

- اختلفت مدة التعرض لمفردات العينة حيث أجمع ٥٤،٥% من مفردات العينة على الاستخدام المفتوح والمتواصل على مدار اليوم عن طريق تقنية الجيل الرابع عبر الهواتف والأجهزة المحمولة، ثم من يتعرضون لمواقع التواصل الاجتماعى لمدة ثلاثة ساعات فأكثر بنسبة ٢٨%، ثم من يتعرضون من ساعة إلى ساعتين فقط بنسبة ١٣%.

- بينما اِتَّضَح من نتائج الدراسة أن أكثر الأسباب التى دفعت الشباب لهذا المعدل من التعرض هو متابعة الأحداث والقضايا بنسبة ٦٢،٥٠% ،ثم التواصل مع الأقارب والأصدقاء بنسبة ٥٣،٨٠%، والدردشة مع الآخرين لتمضية أوقات الفراغ بنسبة ٤٠،٠٠%.

- فى حين أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر المضامين من قِبَل الشباب الجامعى اِتَّخذت القالب الفكاهى بنسبة ٦٢،٣٠% ثم القالب الاجتماعى والإنسانى بنسبة ٥٩،٨٠%، وبفارق ملحوظ القالب الإخبارى بنسبة ٣٧،٠٠%.

- أكدت النسبة الأكبر من مفردات العينة أن دوافع تعرضهم لمواقع التواصل الاجتماعى متعددة ،جاء فى مقدمتها الرغبة فى تنمية المعارف والمعلومات فى مختلف المجالات والموضوعات بنسبة ٢،٧٢%، تلاها بفارق بسيط الرغبة فى معرفة مختلف الآراء والاتجاهات للموضوعات والقضايا المطروحة على الساحة بنسبة ٢،٧١%، ثم رصد آراء واتجاهات الأهل والأصدقاء تجاه تلك القضايا والموضوعات بنسبة ٢،٦٤%.

- تبين أن أكثر أشكال المشاركة كنتيجة التعرض لمواقع التواصل الاجتماعى فى نشر الفيديوهات أو الصور أو التجارب الشخصية، لترغيب أو تحذير الآخرين أو لتوصيل شكوى إلى المسئولين بنسبة ٤٨،٥%، ثم المشاركة عن طريق التطوع إستجابة لدعاوى الصفحات على مواقع التواصل الاجتماعى بنسبة ٣٨،٨٠%، فى حين أظهرت النتائج أن أهم أسباب عدم التفاعل والمشاركة عبر مواقع التواصل الاجتماعي هو عدم الثقة فى ملكية الحساب للجهة أو الشخص المعنى بنسبة ٣٣,٥٠ % وعدم تفاعل المسئولين مع مقترحات أو شكاوى الشباب بنسبة٤٠،٤٠%.

- أظهر المقياس المقترح للمساءلة الاجتماعية للشباب الذى يتكون من أربعة أبعاد (المشاركة – الشفافية– الاستجابة –الرصد والتقييم) أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهًا إيجابيًا لبُعد الشفافية، وذلك بمتوسط حسابي قدره ٢،٤١، بينما أشارت النتائج إلى عزوف الشباب عن

المشاركة الإيجابية للخطط التنموية للدولة بمتوسط حسابى ٢،١٨، وكذلك نتيجة بُعد الاستجابة والرد، مرجعه شعور الشباب بعدم اتخاذ إجراءات حاسمة تجاه القضايا والموضوعات المثارة على مواقع التواصل الاجتماعى بمتوسط حسابي ٢,٣٢، وأخيرًا أظهرت النتائج إيجابية استخدام مواقع التواصل الاجتماعى كوسيلة للرصد وتقييم الآداء العام بمتوسط حسابى قدره٢،٤٩.

– ثَبُت خطأ الفرض الأول بوجود اتجاه إيجابى بين استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي تجاه القضايا المختلفة تعزى إلى خصائصهم الديموجرافية (النوع–التعليم–المستوى الاقتصادي والاجتماعي).

– تم إثُبات صحة الفرض الثانى بوجود علاقة ذات اتجاه إيجابى بين استخدام الشباب المصري الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي والمساءلة الاجتماعية.

– ثَبُت صحة الفرض الثالث بوجود علاقة دالة إحصائيًا بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعى ودرجة تفاعل وأداء المسئولين فى الدولة بصفة عامة.

كل زيادة فى مؤشرات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ينتج عنها تفاعل اجتماعي قدرها ٠،٧٨٧ تؤدى الى زيادة الأداء الوظيفي للمسئولين بمقدار واحد صحيح.

٢– توصيات الدراسة:

– ضرورة نشر مفهوم وأبعاد المساءلة بوجه عام، والمساءلة الاجتماعية بوجه خاص، والعمل على التمييز بين مفهوم المساءلة والمسئولية الاجتماعية.

– تعميق قنوات التفاعل بين الشباب والمسئولين عبر مواقع التواصل الاجتماعى، عن طريق تأهيل الشباب الجامعى على ممارسات وأساليب المساءلة – من خلال المناهج الأكاديمية – وكيفية المشاركة الإيجابية فى رؤى التنمية المستدامة، وكذلك تأهيل المسئولين – من خلال الدورات التدريبية–على استخدام مواقع التواصل الاجتماعى كمنصات تفاعلية مع الشباب، وتقبل مقترحاتهم واعتراضاتهم تجاه المواقف والقضايا المختلفة.

– ضرورة تمييز الحسابات الرسمية للمسئولين وأصحاب الرأى، عبر مواقع التواصل الاجتماعى – من خلال توثيق الحسابات– منعًا لانتشار الشائعات والأخبار المتضاربة عبر حسابات ملفقة.

– العمل على بناء النماذج والأساليب القياسية للمساءلة فى إطار أكاديمى يصلح للتطبيق، بإعتبارها الخطوة الأولى فى متابعة الأداء العام، عن طريق إعادة التطبيق على فترات محددة لمتابعة تطورات القضايا موضوع الدراسة.

– مراجعة البنية التشريعية والقوانين الدستورية المتعلقة بالشفافية وحرية التعبير وتداول المعلومات، بما يكفل رؤى واضحة –لأبعاد المشكلة محل النقاش– والموارد المتاحة للتغلب عليها.

– قد لا يعى الشباب القنوات الموثوقة للحصول على المعلومات عن قضايا التنمية والرؤى المستقبلية للمجتمع، أو لا يفهمون المعلومات الواردة بها لاستخدام مصطلحات متخصصة، لذا تقترح الباحثة صدور دورية ذات لغة بسيطة ومفهومة عن القضايا المطروحة، وكيفية حلها فى إطار الموارد المتاحة والحلول المعروضة.

– تعد هذه الدراسة دعوة لبداية سلسلة من الأبحاث والدراسات فى مجال المساءلة بأنواعها المختلفة، وأثرها فى نواحى التطبيق العملى،كخطط مبدأية واسترشادية لخطى الإصلاح.

مراجع الدراسة:

(1) We are social, report, https://datareportal.com/reports/digital-2019-egypt ,visited on,14-3-2019

(٢) حامد منصور،(١٩٨٠)، نحو نظرية متكاملة للمحاسبة الاجتماعية، بحث منشور، **مجلة إدارة الأعمال** – كلية التجارة،جامعة القاهرة-مصر، مجلد ٥، عدد ١٨.

(3) Mary kaldor, Civil society and Accountability, (2003), **journal of Human development**, vol. 4, Issue, 1, p. 5-27.

(4) Monica Blagescu, Lucy de Las Casas and Robert Lloyd, (2005), **Pathways to Accountability: The GAP Framework**, One World Trust, London, UK.

(5) Raza Ahmed, (2008), Governance-social Accountability and the civil society, **JOAAG**, vol. 3, issue, 1.

(٦) أبو النجا محمد علي العمري، (٢٠٠٩) ، المساءلة وتحقيق الأداء المتوازن الرشيد بالمنظمات الاجتماعية ،بحث منشور، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**،كلية الخدمة الاجتماعية –جامعة حلوان- مصر ، العدد ٢٦ ، الجزء ٢.

(٧) حمدي عبد الرحمن،(٢٠١٠)، الانتخابات والمساءلة الاجتماعية في أفريقيا، بحث منشور، **مجلة الديمقراطية** – مصر، مجلد ١٠، عدد يوليو ٣٩.

(٨) محمد عرفات جاد الله، (٢٠١٠) ، متطلبات تحقيق الشفافية في المنظمات غير الحكومية العاملة مع الشباب دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، بحث منشور، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** – مصر ، العدد ٢٩، الجزء ٢.

(٩) فرانك بوسكيه وآخرون،(٢٠١١نوفمبر) مساندة المساءلة الاجتماعية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا – دروس مستفادة من التحولات السياسية والاقتصادية السابقة، **تقرير** مقدم من قطاع التنمية المستدامة بالبنك الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية.

(١٠) تقييم أولي عن المساءلة الاجتماعية بالعالم العربي، (٢٠١٣) **تقرير** ، مقدم من شبكة المساءلة الاجتماعية في العالم العربي ANSA هيئة كبير الدولية – مصر.

(11)Florian schatz,(2013) **fighting corruption with social accountability: A comparative Analysis of social accountability Mechanism - potential to reduce corruption in public Administration**, Public Administration and Development Dev. 33,pp. 161-174.

(12) Mario aquiro Alves,(2014),Social Accountability as an Innovative frame in civic Action : The case of A Rede Nossa São Paulo, **ISTR international society for third sector & research,** volume 25.

(١٣) زينب عباس زعزوع، (أكتوبر٢٠١٤) ، دور المساءلة في إصلاح تردي العلاقة بين الحكومة والمواطن الناجم عن تفشي الفساد بين المنظمات العامة، بالتطبيق على دولة الإمارات العربية المتحدة، بحث منشور، **مجلة البحوث الإدارية** – مصر، مجلد ٣٢، العدد ٤.

(١٤) زينب عباس زعزوع،(٢٠١٤)، دور المواطن في مراقبة أداء الإدارة الحكومية في التجربتين الانجليزية والأمريكية – دراسة تحليلية – بحث منشور، **مجلة القراء والمعرفة**- مصر،عدد ١٥٧.

(١٥) إبراهيم شريف عبد العزيز،(مارس٢٠١٥)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية المواطنة لدى الشباب الجامعي : دراسة وصفية مطبقة على طلاب الفرقة الأولى بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينهما، بحث منشور، **مجلة الشرق الأوسط** – مصر، العدد ٣٦.

(١٦) زينهم مشحوت سيد أحمد خواجة، (ابريل ٢٠١٥) ، المساءلة كآلية لمكافحة الفساد الإداري في المحليات ، بحث منشور، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** – مصر، العدد ٣٨ ، الجزء ١٢ ،ص ص، ٢٥٤٥-٢٥٠١.

(17) Derick W. Brinkerhoff, Anna wetterberg,(2015), Gauging the effects of social Accountability on services, Governance And Citizen Empowerment, **Public Administration review** , vol. 76 , Issue 2.

(18) Fiala Nathan; premand Patrick, (2018) social Accountability and service Delivery Experimental evidence from Uganda. Policy **research working paper** No. 8449 .world Bank, Washington D.C.

(١٩) إحسان علي عبد اللطيف عواد،(٢٠١٦) ، The role of civil society organizations in the Enhancement of the social Accountability Mechanisms At local governance – one stop shop, **رسالة ماجستير** ، غيرمنشورة، كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة.

(٢٠) منى عمران، أحمد الرفاعي،(مارس٢٠١٦)، دور مواقع التواصل الاجتماعي في إكساب الشباب الجامعي المصري قيم المواطنة ، بحث منشور، **مجلة بحوث العلاقات العامة** – مصر، العدد ١٠.

(٢١) عبد الله محمد بخيت صفرار،(٢٠١٧)، The role of social network in consolidation of citizenship values in view of point of Omani university students, **رسالة ماجستير**، غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة الشرق الأوسط- الأردن.

(22) McNeil, Mary; Malena, Carmen; McNeil, Mary Malena, Carmen ;(2010), **Demanding good governance: lessons from social accountability initiatives in Africa**: World Bank, Washington, DC.

(23) Sarah lister, (August 2010), **Fostering Social accountabilities from principle to practice**, united nation development program, Norway, p. 8.

(24) Alok Kumar, Teiveer Singh , B.S.Bisht, YaminiAiyar, A.P.Singh, Bala Posani, Sanjeev Sharma, Abhijit Patnaik,**social accountability Mechanism – A generic Frame work, A guide for consideration in policy design**, National Institute of Administrative Research Lal Bahadur Shastri National Academy of Administration,Mussoorie,India.,p. 2.

(25) David Coghlan & Mary Brydon-Miller,(2014),**The SAGE Encyclopedia of Action Research**, SAGE Publications lts, Thousand Oaks, U.S.A., p.701.

(26) Enrique peruzzotti and Catalina, (2006), **enforcing the rule of Law: social Accountatinility.An introduction**, University of Pittsburgh Press, 1st edition, Pittsburgh. 5.

(٢٧) البنك الدولى، مساندة المساءلة الاجتماعية فى الشرق الأوسط وشمال أفريقيا – دروس مستفادة من التحولات السياسية والاقتصاد السابقة (الشرق الأوسط وشمال أفريقيا) - البنك الدولى،واشنطن،الولايات المتحدة الأمريكية،نوفمبر،٢٠١١،ص١٤.

(٢٨) البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة،(سبتمبر٢٠٠٨)، تعزيز المساءلة الاجتماعية من المبدأ إلى التطبيق – **مذكرة توجيهية**، أوسلو، النرويج ، صـ ١٣.

(٢٩) البنك الدولي،(نوفمبر ٢٠١١)،**مساندة المساءلة الاجتماعية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا – دروس مستفادة من التحولات السياسية والاقتصاد السابقة (الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)**، البنك الدولي ، واشنطن- الولايات المتحدة الأمريكية، ص١٤.

(30)Esbern Friis-Hansen and Signe Marie Cold Ravnkilde,(2013), Social Accountability Mechanisms and Access to public service Delivery in Rural Africa , **Diis Report**, Copenhagen, Denmark, pp. 14-15.

(٣١) مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية،NDC, (٢٠١٥)، **دليل المساءلة الاجتماعية الجزء الرابع**، رام الله – فلسطين ، ص ص ١٢-١٣.

(٣٢) **لمزيد من الاطلاع:**

- Enrique peruzotti , and Catalina Smulovitz,(2006), Ibid, p. 9
- Miet Kuppens,(june2016) ,Exploring the social Accountability concept : A literature review , working paper, the IOB research lines Antwerp, Belgium, p. 10

- برنامج الامم المتحدة الانمائي،(أغسطس ٢٠١٠)، مرجع سابق، ص١٠ .
- المركز الإقليمي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في القاهرة، المشاركة بالراي والمساءلة من أجل تحسين تقديم الخدمات، **وثيقة معلومات أساسية**،(أكتوبر ٢٠١٠) فعاليات التدريب الإقليمية التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي للدول العربية، القاهرة- مصر ، ص٦.

(٣٣) فايز حسين النجراني،(٢٠١٠)،أثر فاعلية الاتصال الإداري على مفهوم الشفافية : دراسة ميدانية لدى موظفي الدوائر الحكومية بالمملكة العربية السعودية في منطقة تبوك، **رسالة ماجستير**، غير منشور، جامعة مؤتة – الأردن ، ص ٢٣.

(٣٤) ناصر محمد الفوزان، ندى العتبي،(يونيو٢٠١٧)، الشفافية في مؤسسات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية، دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية**، المركز القومي للبحوث غزة -فلسطين، المجلد الأول- العدد الرابع ، ص ٢٣.

(٣٥) موسى اللوزي،(٢٠٠٢)، **التنميةالإدارية**، ط٢،دار وائل، الأردن ، ص. ص ١٤٩،١٤٨.

(٣٦) بو زيد سايح،(٢٠١٢)، سبل تعزيز المساءلة والشفافية لمكافحة الفساد وتمكين الاحكم الرشيد في الدول العربية، بحث منشور، **مجلة الباحث**، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر العدد العاشر، ،ص ٥٨.

(٣٧) علياء الحسن محمد كامل، (أكتوبر ٢٠١٥) ، دور وسائل التواصل الاجتماعي على وعي الشباب في المشاركة السياسية دراسة ميدانية، بحث منشور، **مجلة مركز الخدمة للاستشارات البحثية** – مصر، العدد ٥٠، ، ص ٢٤٦.

(38) Theda Skocpal, Morris P. Fiorina, (1999) **Civic Engagement in American Democracy**, Bookings institution press, Washington, U.S.A, p. 16.٣٨

(٣٩) مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية،NDC (٢٠١٥) ، **مرجع سابق**، ص ٨.

(٤٠) **لمزيد من الاطلاع** :

- World Bank,(March2003),Making services work for poor people, The role of participatory expenditure management (PPEM) ,**social Development Notes** No, 81,
- Bettye Pruitt and Philip Thomas, (2007), **Democratic Dialogue: A Handbook for Practitioners**, Washington, D.C. USA.
- Simon C.O'Meally, (2013), Mapping context for social Accountability, A **resource paper**, world Bank, Washington D.C, U.S.A.
- Kedar khadka, chiranjibi Bhattarai, (february2012), **Source book for social Accountability tools, program for accountability in Nepal** (PRAN).
- البرنامج الانمائي للأمم المتحدة، تعزيز المساءلة الاجتماعية، ،(سبتمبر٢٠٠٨)،**مرجع سابق**.
- Mary MC Neil and Carmen Malena, (2010), Demanding Good Governance – lessons from social accountability initiatives, **ibid.**
- Carmen Malena , Reiner forester , and janmejay Singh,(2005),The Role of civil society in holding government Accountable : A perspective from the world Bank on the concept and Emerging practice of social Accountability, social development department, World Bank, Washington D.C, pp. 12-13.
- World Bank, (2004), Social Accountability: An Introduction to the concept And Emerging practice, social Development, paper No. 76.
- عبير حكمت الكفارنة،(٢٠١٤)،المساءلة الاجتماعية وأثرها على شفافية الموازنة العامة في المرافق الحكومية في فلسطين،رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين ، ص ص ٤٩ :٥٧

(41) Carmen Malena, Reiner Forster, Janmejay Singh,(December 2004),SOCIAL ACCOUNTABILITY An Introduction to the Concept and Emerging Practice, **Research Paper** No. 76, Social Development The World Bank, Washington, D.C,U.S.A.PP,8:14.

The Role of Social Networking Sites in Supporting the Concept of Social AccountAbility of University Students
Field Study on A Sample of Egyptian University Students in Public and Private Universities

Dr. Dalia Moustafa El Sawah
dsawwah@yahoo.com
Assistant Professor - Helwan University

Abstract

With attention to the new media as an important influence on the awareness and formation of Egyptian youth, this study seeks to identify the role of social media sites in strengthening and promoting the concept of social accountability, including the mechanisms and requirements that represent the whole concept (Social accountability) so that the results of this study provide a primary database that includes the general performance indicators and the role of youth in increasing or decreasing this performance. By identifying the extent to which Egyptian youth relies on social media sites as a means of practicing different social accountability mechanisms, and revealing the most prominent accountability mechanisms that Egyptian youth adopt through social networking sites, While identifying the contribution of social media sites in providing Egyptian youth with the information needed to meet their knowledge needs to complete social accountability process. Based on the methodology of applying practice methods to 400 university youth, divided into 200 individual in public universities and 200 individual in private universities, where the sample was selected in the regular random sample method.

The results showed the most important social media sites that the Egyptian youth prefers to use is, Facebook, followed by Instagram, and finally Twitter and Google Plus.

The majority of the sample confirmed that their motivation for social networking sites is manifold, foremost, the desire to develop knowledge and information in various fields and topics, followed by a slight difference the desire to know the different views and trends of the topics and issues on the scene, and then to monitor the opinions and attitudes of friends and family towards these topics.

The proposed four-dimensional social accountability measure for youth (participation-transparency-responsiveness-monitoring and evaluation) showed that the trends of the sample vocabulary showed a positive trend in the dimension of transparency, while the results indicated that young people were reluctant to participate actively in the development plans of the State, due to the

Copyright © APRA 2019

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of use of Al Arabia Public Relations Agency, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-873X)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)
With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt
Deposit number : 24380 /2019

To request such permission or for further enquires, please contact:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency
Arab Republic of Egypt,
Menofia - Shiben El-Kom - Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

Or

Egyptian Public Relations Association
Arab Republic of Egypt,
Giza, Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

Email: ceo@apr.agency - jprr@epra.org.eg

Web: www.apr.agency, www.jprr.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

Fax: (+2) 048-231-00 -73

The Journal is indexed within the following international digital databases:

- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should present a printed copy and an electronic copy of his manuscript on a CD written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.

- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.
- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 2000 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 500 $.with 50% discount for Masters and PhD Students.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 1000 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 250 $ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- The manuscript does not exceed 35 pages of A4 size. 20 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 5 $ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 10 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Three copies of the journal and three Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 250 L.E. for the Egyptians and 150 $ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 350 L.E. for the Egyptians and 180 $ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations. Three copies of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 $US for foreigners.
- Three copies of the journal are sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. $ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 $ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Al Arabia Public Relations Agency or the Egyptian Public Relations Association.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Al Arabia Public Relations Agency,
Arab Republic of Egypt, Menofia, Shiben El-Kom, Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal Code: 32111 - P.O Box: 66
And also to the Journal email: jprr@epra.org.eg, or ceo@apr.agency, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication ,after peer refereeing these papers by a number of Professors specialized in the same field under a scientific supervision of the Egyptian Public Relations Association, which considered the first Egyptian scientific association specialized in public relations, (Member of the network of scientific Associations in the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo).

The Journal is part of Al-Arabia Public Relations Agency's publications, specialized in education, scientific consultancy and training.

- The Journal is approved by the Supreme Council for Media Regulation in Egypt. It has an international numbering and a deposit number. It is classified internationally for its both printed and electronic versions by the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo. In addition, it is classified by the Scientific Promotions Committee in the field of Media of the Supreme Council of Universities in Egypt.
- It is the first arbitrative scientific journal with this field of specialization on the Arab world and the Middle East. Also, the first Arab scientific journal in the specialty of (media) which obtained the Arab Impact Factor with a factor of 1.48 = 100% in the year of 2018G report of the American Foundation NSP "Natural Sciences Publishing" Sponsored by the Arab Universities Union.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.

Journal of PR esearch
Middle East

Journal of Public Relations Research Middle East
(JPRR.ME)
Scientific Refereed Journal
Twenty Third Issue - Seventh year - April / June 2019

Founder & Chairman

Dr. Hatem Moh'd Atef

EPRA Chairman

Editor in Chief

Prof. Dr. Aly Agwa
Professor of Public Relations & former Dean of Faculty of Mass Communication - Cairo University
Head of the Scientific Committee of EPRA

Editorial Managers

Prof. Dr. Mohamed Moawad
Media Professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai University
Head of the Consulting Committee of EPRA

Prof. Dr. Mahmoud Youssef
Professor of Public Relations & former Vice Dean Faculty of Mass Communication - Cairo University

Editorial Assistants

Prof.Dr. Rizk Abd Elmoaty
Professor of Public Relations
Misr International University

Dr. Thouraya Snoussi (Tunisia)
Associate professor of Mass Communication & Coordinator College of Communication
University of Sharjah (UAE)

Dr. Suhad Adil (Iraq)
Associate Professor of Public Relations
Mass Communication Department
College of Arts - Al-Mustansiriyah University

Dr. Nasr Elden Othman (Sudan)
Assistant Professor of Public Relations
Faculty of Mass Communication & Humanities Sciences
Ajman University (UAE)

Public Relations Manager
Alsaeid Salm

English Reviewer
Ahmed Badr

Arabic Reviewer
Ali Elmehy

E- Site Manager
Mohamed Ali

Address
Egyptian Public Relations Association
Arab Republic of Egypt
Giza - Dokki - Ben Elsarayat - 2 Ahmed Zayat Street
Publications: Al Arabia Public Relations Agency
Arab Republic of Egypt
Menofia - Shiben El-Kom - Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

Mobile: +201141514157
Fax: +20482310073
Tel : +2237620818
www.jprr.epra.org.eg
Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

Advisory Board **
JPRR.ME

Prof. Dr. Aly Agwa (Egypt)
Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)
Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Yas Elbaiaty (Iraq)
Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Hassan Mekawy (Egypt)
Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Mohamed Moawad (Egypt)
Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai University

Prof. Dr. Samy Abd Elaziz (Egypt)
Professor of public relations and marketing communications for the former Dean of the Faculty of Information, Cairo University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned (KSA)
Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef (Egypt)
Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya (Egypt)
Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Gamal Abdel-Hai Al-Najjar (Egypt)
Professor of Media, Faculty of Islamic Studies for Girls, Al-Azhar University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban (Egypt)
Professor of printing press & Vice- Dean for Community Service at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Barakat Abdul Aziz Mohammed (Egypt)
Professor of radio and television & Vice- Dean of the Faculty of Mass Communication for Graduate Studies and Research, Cairo University

Prof. Dr. Othman Al Arabi (KSA)
Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts – King Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef (Libya)
Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat (Egypt)
Professor of Radio & Televosion and Vice- Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour (Jordan)
Professor of Public Relations at the Faculty of Mass Communication, Yarmouk University

Prof. Dr. Mohamed Elbokhary (Syria)
Professor, Department of Public Relations and Publicity, School of Journalism, University of MF Uzbek national Ulugbek Beck

Prof. Dr. Ali Kessaissia, (Algeria)
Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema, (Algeria)
Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Hisham Mohammed Zakariya, (Sudan)
Professor of Mass Communication at King Faisal University – Former Dean of the Faculty of Community Development at the University of the Nile Valley, Sudan.

** Names are arranged according to the date of obtaining the degree of a university professor.

Journal of PR Research Middle East

Journal of Public Relations Research Middle East
Scientific refereed Journal - Supervision by Egyptian Public Relations Association - Seventh year - Twenty Third Issue - April / June 2019
Arab Impact Factor 2018 = 1.48

French Researches:

- ***Prof. Dr. Redouane BOUDJEMA*** - Université d'Alger3
  Dr. Nor El Houda BOUZEGAOU - Université d'Alger3
  La régulation des médias de service public : Système et législations en Algérie 7

English Researches:

- ***Associate Prof. Dr. Akhmed Khamis Kaleel*** - American University in the Emirates
  Associate Prof.Dr. Thouraya Snoussi - University of Sharjah
  Impact of Social Media Use on Identity: A Case Study 23
- ***Safia Mohammad Saleh*** - University of Sharjah
  The Impact of Social Media on Newsroom Operations in the UAE 37

Abstracts of Arabic Researches:

- ***Associate Prof. Dr. Moustafa Saber Elnemr*** - Zagazig University
  Dr. Ghada Moustafa Elbatrik - Taif university
  Modern Trends in Arab Youth Use Research for Traditional and New Media from January 2009 to December 2018 55
- ***Associate Prof. Dr. Omar Ibrahim Boussada*** - King Khalid University
  The Role of Modern Techniques in News Production Television:
  A Theoretical Study 56
- ***Dr. Dalia Moustafa El Sawah*** - Helwan University
  The Role of Social Networking Sites in Supporting the Concept of Social Accountability of University Students: Field Study on a Sample of Egyptian University Students in Public and Private Universities 57
- ***Dr. Nasruddin Abdulqader Osman*** - Ajman University
  The Role of the New Media in the Promotion of Rumors and Mechanisms to Prevent them: Field Study on Media Professors and Journalists 59
- ***Dr. El-Sayed Abdel-Rahman Ali*** - Suez University
  The Arab Communication Studies in Crises: An Analytical Study: (Meta-Analysis) 60
- ***Khadijah Hammad Hamdi Alkabkabi*** - Umm Al-Qura University
  Strategies of Public Relations Agencies in Management of the Crises of Enterprises: "Survey Study" 61

(ISSN 2314-8721)
Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)
With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt
Deposit number : 24380 /2019
Copyright 2019@APRA
www.jprr.epra.org.eg