الجمعية الأردنية للعلوم التربوية، المجلة التربوية الأردنية، المجلد الثامن، العدد الثالث، 2023

DOI: https://doi.org/10.46515/jaes.v8i3.423

The Role of Interactive Social Media in Forming Academic Public Opinion during the "COVID 19" Crisis among Students of the University of Nizwa, Sultanate of Oman

Dr. Rabee Bin Al-Mur Al-Thuhli*
Dr. Khalifa Ahmed Humaid ALQassbi**
Dr. Worod Maarouf Al-Taani ***

Received 20/7/2020 Accepted 19/9/2020

Abstract:

The study aimed to identify the role of interactive social media in forming academic public opinion during the crisis of Coronavirus (COVID-19) among students of the University of Nizwa in the Sultanate of Oman. The researchers used a relational descriptive methodology. The study's population comprised of all the students of the University of Nizwa, whose number is (5505). The study sample consisted of (320) male and female students. The questionnaire was used to achieve the objectives of the study. The results of the study revealed that students' hours of using social media are high, whereas (22%) of students use it more than (12) hours a day. Regarding languages use, it is noticed that the predominant language in use is Arabic at a rate of (64.8%). The levels of the role of learning media, with averages varying between the weak and the high, took the first place with the Google app, with a mean of (3.90) and a high level, while WhatsApp took the second place with a mean of (3.80) and a high level.The researchers recommended the necessity of providing free social media for teaching university students, and paying the attention of the university administration to student public opinion through social media.

Keywords: the role, social media, the interaction, the formation of public opinion, the "COVID 19" crisis.

University of Nizwa\ Sultanate of Oman\ rabeealthuhli@unizwa.edu.om *
College of Arts Sciences\ University of Nizwa\ Sultanate of Oman\Kah73@unizwa.edu.om**
Jadara University\ Jordan\worodtaani991@gmail.om ***

دور وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي خلال أزمة كورونا "COVID 19" لدى طلبة جامعة نزوى بسلطنة عُمان

د. ربيع بن المر بن علي الذهلي*
د. خليفة بن أحمد القصابي**
د. ورود معروف الطعاني***

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى دور وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي خلال أزمة كورونا "COVID 19" لدى طلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان، فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة نزوى، والبالغ عددهم (5505)، وتكونت عينة الدراسة من (320) طالباً وطالبة، كما استخدمت الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وأظهرت النتائج أن ساعات استخدام الطلبة لوسائل التواصل الاجتماعي مرتفعة إذ أن (22%) من الطلبة يستخدمونها أكثر من (12) ساعة في اليوم، كما ظهر أن اللغة السائدة في الاستخدام هي اللغة العربية بنسبة (64.8%)، وأن مستويات دور وسائل التواصل التعلمية جاءت متفاوتة بين الضعيف والمرتفع، فقد جاء في الرتبة الأولى تطبيق جوجل وبمتوسط (3.90) ومستوى مرتفع، وجاء في الرتبة الثانية الواتس أب بمتوسط (3.80) ومستوى مرتفع، وقد أوصى الباحثون بضرورة توفير وسائل التواصل الاجتماعي المجانية لدى طلبة الجامعة للتدريس، والاهتمام من قبل إدارة الجامعة بالرأي العام الطلابي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: دور، وسائل التواصل، التفاعلية، تكوين الرأي العام، أزمة كورونا "COVID19".

* جامعة نزوى/ سلطنة عُمان/rabeealthuhli@unizwa.edu.com
** كلية العلوم والآداب/ جامعة نزوى/ سلطنة عُمان/ Kah73@unizwa.edu.com
*** جامعة جدارا/ الأردن/worodtaani991@gmail.com

المقدمة:

أسهمت وسائل التواصل التفاعلية الرقمية في تلبية حاجات الإنسان المعيشية اليومية المختلفة، وسهلت له أموراً كثيرة في حياته اليومية والمعيشية، كما سهلت له عمليات التواصل والاتصال مع الآخر، وغدت ركناً أساسياً في اكتسابه المعارف والمهارات، وسرعة وصوله إلى أعماله ومتابعتها وتواصله الاجتماعي باتجاهاته المختلفة، فقد أدى التطور التكنولوجي الرقمي دوراً بارزاً في زيادة فاعلية الإنسان في التواصل مع الآخر، فزاد تأثيره على من حوله بزيادة استخدامه الأدوات التكنولوجية الرقمية، إذ شكلت التكنولوجيا الرقمية استخداماً واسعاً عبر مختلف التطبيقات الإلكترونية، وذلك من خلال توفير المعلومات، وسرعة تدفقها دون وجود الحواجز أو خضوعها للرقابة، وأصبحت لها اليد الطولى في إيصال الأفكار والمعلومات والمعارف وتبادلها، وإجراء النقاشات الافتراضية حول مختلف الموضوعات التعليمية والسياسية والاجتماعية والصحية، حتى أصبحت المصدر الأول للأخبار والأفكار وكشف الحقائق (Yousuf,2017).

وساعدت وسائل التواصل الرقمية على الربط بين الشعوب بمختلف توجهاتها الحضارية، متجاوزة في ذلك الحدود السياسية والجغرافية والعزلة الحضارية التي كانت تعيشها معظم المجتمعات البشرية، فقد يشهد عالمنا المعاصر تحولات كبيرة في تكنولوجيا الاتصال، والتي تؤثر في العلاقات السياسية والاقتصادية، وفي أنماط التفكير في المجتمعات المختلفة، وقد قامت شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية ولا تزال تقوم بدور فاعل في مدّ الإنسان بكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات، والتي بدورها أسهمت في تشكيل وعيه وإعداده ليكون أكثر مقدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم؛ فأسهمت في انسياب المعلومات والعلوم عبر اللغات المختلفة عن طريق الترجمة؛ وذلك من أجل تسهيل عملية التواصل بين الشباب وإزالة الفوارق الحضارية، فضلاً عن تميز هذه الشبكات بعدة مميزات منها التشاركية والتفاعلية والحضور غير المادي بشكل مستمر ودائم (Al-Madani, 2015).

وذكر (Bahri, 2016) أن لوسائل التواصل الرقمية التفاعلية بكل أشكالها وصورها دوراً كبيراً في التأثير على الرأي العام، وتشكيل توجهاته واتجاهاته وتعبئته باتجاه القضايا المطروحة والتي تشغل حيزاً من هموم الناس، إذ أتاحت هذه الوسائل ميزة تفاعلية مع الجمهور بعيداً عن قبضة السلطة ورقابتها، حتى أصبحت قوة ضاغطة فيها كثير من الإيجابيات والسلبيات سواء على الفرد أم المجتمع أم الدولة ككل.

وقد أدى تزايد عدد المشتركين في تلك الوسائط التكنولوجية الرقمية لا سيما الشباب العربي إلى تصاعد تأثيرها ودورها في المجتمع والتحولات الجارية، وأيضاً زيادة مستوى منافستها لوسائل الإعلام التقليدية في تشكيل الرأي العام حول عديد من القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فقد استطاعت شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية إبراز الأحداث الجارية في العالم بصورة أكثر فاعلية من الإذاعة والتلفزيون وغيرهما من الوسائل الإعلامية (Meshri, 2012).

واستطاعت ثورة الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة أن توفر ما يعرف بالسياسة الافتراضية، والتي تمثلت في زيادة انتشار ظاهرة المدونات الشخصية، وبعض مواقع التواصل الاجتماعي وغير ذلك، وهي تُعد من الوسائل والآليات التي تمكن عدداً كبيراً من المواطنين في جميع أنحاء العالم، والذين غالبيتهم من طلبة الجامعات والمدارس والشباب من التعبير عن آرائهم ومطالبهم ومحاولة الحصول على حقوقهم المنتهكة أو المسلوبة من خلالها (Helmake& Steven, 2004).

وانطلاقاً من الدور الفاعل والمؤثر لهذه الوسائل الرقمية التفاعلية في تكوين الرأي العام، جاءت هذه الدراسة لتقصي دور وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي خلال أزمة كورونا "COVID 19" لدى طلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان.

الأدب النظري:

أسهمت وسائل التواصل الرقمية التفاعلية في ربط كل فرد بالآخر، فقد تغلبت هذه الوسائل على قيود الوقت والمسافة، وبالتالي أجبرتنا على التفاعل الجمعي والمشاركة، وأضافت وسائل التواصل والاتصال الرقمية وسائل إعلامية جديدة إلى كثير من الشعوب والأمم والحكومات مثلما وضعت في يد خصومها أدوات إعلامية جديدة، إذ إن المتاح اليوم أمام الأطراف المختلفة؛ الصحافة الإلكترونية والمدونات، ومواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني والفاكس وغيرها (Al-Al-Dibisi&Tahat, 2013).

وقد فتحت وسائل التواصل والاتصال الرقمية التفاعلية آفاقاً واسعة لتكوين الرأي العام حول القضايا والموضوعات المختلفة المطروحة، ويكون ذلك من خلال وسائط الاتصال المتعددة والمتنوعة التي اتسمت بسهولة الوصول إليها، ونشر الأفكار والرؤى والقضايا وتعميمها، حيث وفرت وسائل الاتصال المختلفة ولا سيما المواقع التفاعلية الاجتماعية مجالاً واسعاً أمام الأفراد؛ من أجل الاطلاع والإلمام بحيثيات القضايا المثارة، بل ومنحتهم الفرصة الكاملة لطرح أي قضية أو فكرة يراد تشكيل رأي عام اتجاهها، أو العمل على إحباط وإفشال أي من وجهات نظر الآخرين التي لا تروق لأفكارهم

وقناعاتهم، فقد أصبح بإمكان أي فرد في المجتمع ممارسة حقه الكامل في المشاركة في جميع القضايا الاجتماعية والاقتصادية والسياسية (Maryam & Suhailaand Narcissus,2016).

يشكل الرأي العام ظاهرة حية وديناميكية تتأثر وتؤثر في البيئة المحيطة، إذ تعتمد قوة الرأي العام وطبيعته على المستوى الحضاري لكل مجتمع وطبيعته، وطبيعة الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية السائدة فيه ومستوى تطوره، ومع تطور التعليم وانتشاره، وتنامي الوعي، وشيوع القيم الديمقراطية وثقافتها، وتطور وسائل الإعلام والاتصال والمعلوماتية، وانتشار استخدام الإنترنت، أصبح الرأي العام قوة فاعلة تتفاعل مع الأحداث، بحيث تتأثر بها وتؤثر فيها، بل وتصنعها في بعض الأحيان (Al-Falahi, 2012).

وقد ظهرت تعريفات عديدة للرأي العام، ومنها تعريف (Al-Falahi, 2012, 295) بأنه: "حاصل تفاعل آراء ووجهات نظر ومواقف الأغلبية الواعية من أفراد المجتمع، التي تتبلور في مدة زمنية معينة وظرف مكاني معين، بعد اتصالات ومناقشات، لتكون في المحصلة رأي هذه الأغلبية إزاء الأحداث والمشكلات والموضوعات والقضايا الداخلية والخارجية".

وعرّفه (Abu Al-Hamam, 2018, 258) بإنه: "مجموعة الآراء والاتجاهات البارزة أو الظاهرة للجمهور من خلال النقاشات وأشكال التعبير المختلفة التي تتعلق بقضايا أو مسائل تتصل بمصالح الناس أو شؤونهم الحيوية التي يمكن معاينتها بطريقة أو بأخرى في أرض الواقع".

ويقوم الرأي العام على عدد من المقومات إذ يرى (Jabour,2010) أن للرأي العام عناصر لا يقوم إلا بها ومن أبرزها:

- المشكلة أو القضية: وتتعلق بالموضوع العام أو المسألة العامة التي تدركها الجماعة وتجذب الانتباه العام.
- المناقشة: والتي تبرز من خلال إثارة المناقشة العامة الجادة الفاعلة القائمة على الفهم والموضوعية.
- الجماعة: أحد أهم المقومات الرئيسة للرأي العام، بكل خصائصها وصفاتها ونوعها وعاداتها وتقاليدها وقيمها وتراثها وأهدافها ومصالحها وأنماط معيشتها وطبيعة الأوضاع السائدة فيها.

وتمر عملية تكوين الرأي العام بخمس مراحل، تبدأ بمرحلة الإدراك والتي تعني رؤية أو تصور أو فهم مسألة أو ظاهرة ما، وبعد ذلك تأتي مرحلة الصراع والتي يتم فيها التعبير عن المشكلة في شكل موقف فردي ولكنه يرتبط بالقوى الاجتماعية، ويليها المرحلة الثالثة وهي مرحلة البلورة والتركيز،

وتعني بلورة وجهات النظر المختلفة وتركيزها في شرائح معبرة عن مواقف أكثر تجديداً، وتأتي المرحلة الرابعة وهي مرحلة الرضا فمرحلة التركيز وما يواكبها من مناقشة تؤدي إلى وضوح نقاط معينة بخصوص المشكلة تتفق بشأنها فئات وشرائح الرأي العام كافة. وأخيراً تأتي مرحلة الاندماج والاستقرار والشمول، إذ تعقب مرحلة الرضا مراحل متتابعة تختلف من مشكلة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر (Asila, 2006).

ويرى (Al-Lahham,2007) أن للرأي العام حركة دائرية محددة في تأثره بوسائل التواصل الرقمية التفاعلية ووسائل الإعلام والاتصال عموماً، فهو يستجيب للأحداث أكثر مما يشعر بها، وتلك الاستجابة تجعله في موقع المستعد لتلقي التعاطي مع الحدث وتقييمه، وتزداد قوة الرأي العام عند ازدياد وزن القضية، ويكون قوياً وفق مستوى وعي الجماعة به وبأهميته، وهنا يأتي الدور الأساسي لوسائل التواصل الرقمية في رفع مستوى الوعي بالحدث وآثاره وانعكاساته.

ولقد آثار ظهور فيروس كورونا (COVID 19) المتسبب في متلازمة الشرق الأوسط التنفسية جدلاً وتساؤلات واسعة في جميع أنحاء العالم حول أسبابه ومصدره، وخاصة أن معدلات الوفيات الناجمة عنه مرتفعة جداً وفي تزايد مستمر، وهذا تسبب بدوره في إثارة الرأي العام وتكوينه لمختلف البيئات العربية والأجنبية، وفي مختلف فئات المجتمع وشرائحه لما يؤديه من خسائر بشرية وخسائر اقتصادية تؤثر في العالم أجمع، وقد تم التعبير عن الرأي العام حول هذه القضية من خلال مختلف وسائل التواصل الرقمية التفاعلية، التي كان لها تأثير كبير في التعبير عن آراء الناس حول هذه القضية، والتي أصبحت قضية محورية ومهمة على مستوى العالم أجمع.

وقد أجريت عديد من الدراسات في مجال وسائل التواصل التفاعلية ودورها في تكوين الرأي العام فقام (Khaled,2018) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى دور الصحافة الإلكترونية في عملية تكوين الرأي العام، وقد أُستخدم المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن استطاعت الصحافة الالكترونية من خلال خصائصها أن تفرض وجودها في خضم وسائل الإعلام والاتصال المختلفة في حياة الجمهور، وفتحت الفرصة للتعبير عن الآراء وتبادلها بكل حرية ودون قيود، وهي من متطلبات تكوين رأي عام إيجابي تجاه القضايا المهمة، بحيث تستخدم أساليب وطرق عديدة في تكوين وتوجيه الرأي العام والتأثير عليه.

وأجرت (Sohaila,2018) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الشبكات الاجتماعية الالكترونية وتشكيل الرأي العام لدى الشباب الجزائري من خلال معرفة تمثلاته واستخداماته لشبكة

الفيس بوك، وتم إستخدام المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي للخطاب، واستخدمت مجموعة من الأدوات تمثلت في الشبكة الترابطية، والمقابلة الموجهة ومجموعة النقاش، طبقت على (50) شاباً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: جاء الفيس بوك في الرتبة الأولى كأفضل شبكات التواصل الاجتماعي لدى الشباب الجزائري، ويختلف استخدام الشباب للفيس بوك باختلاف المتغيرات السوسيوديمغرافية.

وهدفت دراسة (Yousuf,2017) إلى التعرف إلى دور الوسائط الإلكترونية في تشكيل الرأي العام، وقد أُستخدم المنهج التحليلي، وقد أُستعرضت مجموعة من التقارير والوثائق التي تناولت الوسائط الإلكترونية وتأثيرها على الرأي العام، كما استعرضت المواقع الإلكترونية، وصفحات التواصل الاجتماعي، والمدونات والتكنولوجية التواصلية المتطورة، ووسائط الرسائل الفورية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج منها: يزيد ارتباط الوسائط الإلكترونية بالرأي العام كلما زاد الاهتمام باستعمالها في قضايا مهمة تخص الطبقة الشعبية العريضة في المجتمع، وفاعليتها تكون العامل الحاسم في صناعة رأي عام.

كما أجرت (The cliché,2017) دراسة هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري لديهم من وجهة نظر المعلمين بمنطقة الجبل الغربي الليبية، وقد أُستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتم أعداد استبانتين الأولى لقياس درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والثانية لقياس مستوى الإبداع الإداري لدى مديري المدارس، وقد تكونت عينة الدراسة من (280) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، كما أن مستوى الإبداع الإداري لديهم كان متوسطاً.

كما أجرى خان (Khan,2016) دراسة هدفت إلى تحديد خصائص الرقمنة، ثم تحليل تأثير هذه الخصائص على قيادة الادارة العليا، واستخدمت الدراسة المنهج النوعي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مجموعة من خصائص الرقمنة المشتقة من مسح أوسع للأدب النظري، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن تأثيرات الرقمنة توجد بشكل كبير في كل نمط من أنماط القيادة، كما أنه يمكن استخدامها من قبل القادة لتعزيز أنماط القيادة.

وقام (Al-Madani,2015) بدراسة هدفت التعرف إلى دور شبكات التواصل الاجتماعي في

تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات السعودية، وقد أُستخدم المنهج الوصفي والمسحي، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) طالب من جامعة أم القرى، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى استخدام عينة الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي كان مرتفعا وقد شكلت الرأي العام لديهم بدرجة متوسطة.

وقام (Al-Dibisi& Al-Tahat,2013) بدراسة هدفت إلى معرفة استخدام طلبة الجامعات الأردنية لشبكات التواصل الاجتماعي الرقمية، والكشف عن العوامل المؤثرة في تشكيل اتجاهات الرأي العام لدى الطلبة، وقد أُستخدم المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة لتحقيق أغراض الدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى انتشار استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بين الطلبة، وأصبحت الشبكات تشكل مصدراً من مصادر حصولهم على الأخبار والمعلومات التي من شأنها التأثير في تشكيل الرأي العام.

وأجرى لورداك ولمانوسكاس (Iordache& Lamanauskas,2013) دراسة هدفت إلى استكشاف استخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل المفاهيم السياسية والرأي العام لشباب الجامعات في رومانيا، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن أكثر شبكات التواصل الاجتماعي التي يحرص طلبة الجامعات الرومانية على استخدامها هي الفيس بوك ثم اليوتيوب.

وقام جونكو (Junco,2013) بدراسة هدفت إلى سد الفجوة في البحوث والأدبيات السابقة من خلال فحص العلاقة بين استخدام موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك وتشكيل الرأي العام لطلبة جامعة نورث أيسترن الأمريكية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ودالة بين تكرار استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك وتشكيل الرأي العام للطلبة، كما ظهر من خلال تحليل استجابات الطلاب على استطلاع الرأي.

وقام (Al-Falahi,2012) بدراسة هدفت إلى الوقوف على أهمية صحافة الإنترنت في عملية تكوين الرأي العام، وتحديد الطرق التي يمكن أن تستخدمها صحافة الانترنت في مراحل تكوين الرأي العام، وقد أُستخدم المنهج الوصفي، وتوصل إلى عدة نتائج أهمها: وفرت صحافة الانترنت إمكانيات جديدة للتأثير في الرأي العام وتحشيده، وتوفر صحافة الانترنت للتيارات السياسية الملاذ الآمن للتعبير عن الآراء والتواصل الفعال مع القواعد الشعبية الذين يشكلون النواة الأساسية للرأي العام.

التعقيب على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو أهمية وسائل التواصل التفاعلية في تكوين

وتشكيل الرأي العام مثل دراسة (Sohaila,2018) ، ودراسة (Yousuf,2017)، ودراسة (Al-Madani,2015)، ودراسة (Al-Dibisi&Al-Tahat, 2013)، ودراسة ايورداك ولمانوسكاس (Iordache & Lamanauskas, 2013)، ودراسة (Al-Falahi, 2012)، باستثناء دراسة (Khaled, 2018) والتي هدفت إلى التعرف إلى دور الصحافة الإلكترونية في عملية تكوين الرأي العام، ودراسة (The cliché, 2017) التي هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بمستوى الابداع الإداري، ودراسة خان (Khan, 2016) التي هدفت إلى تحديد خصائص الرقمنة.

واستخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبانة لجمع البيانات كدراسة (The cliché, 2017)، ودراسة (Al-Madani, 2015)، ودراسة (Al-Dibisi & Al-Tahat, 2013)، باستثناء دراسة (Sohaila, 2018) التي استخدمت مجموعة من الأدوات تمثلت في الشبكة الترابطية، والمقابلة الموجهة ومجموعة النقاش.

ويتبين من استعراض الدراسات السابقة حداثة موضوع الدراسة في الدول العربية، إذ لم نجد أي دراسة عربية في سلطنة عمان أو الدول العربية لها علاقة بدور وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام خلال أزمة كورونا"COVID 19"، وهي بذلك نقطة قوة لهذه الدراسة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يرتبط تشكل الرأي العام في أي مجتمع بالقضايا والأحداث والمشكلات التي تتصل باهتمام غالبية أفراد المجتمع، إذ أن القضايا والمشكلات المختلفة هي دائمة الظهور داخل المجتمع، فما أن تختفي واحدة حتى تنشأ أخرى، ولذلك فإن حركة الرأي العام توصف بأنها حركة دائرية تبدأ بتكوين الرأي العام ثم اختفائه ثم تشكيله في حركة مستمرة ومتواصلة، وبالتالي فإن عملية تكوين الرأي العام ليست عملية عفوية، وإنما تخضع لتأثير عوامل عديدة والتي منها وسائل التكنولوجيا الحديثة ولا سيما وسائل التواصل الرقمية التفاعلية التي لها دور وأهمية كبيرة في تلك العملية Al-Falahi, (2012)، من خلال ما تقدمه هذه الوسائل من فرص للمشاركة أو محاولة المشاركة في إدارة الشأن العام، وما صاحب ذلك من ظهور مواقع التواصل الاجتماعي مثل تويتر والماسنجر والفيسبوك ويوتيوب وسناب شات وجوجل وغيرها؛ مما أسهم في تشكيل الرأي العام عبر الانفتاح على عالم افتراضي واسع.

وقد أظهرت عديد من الدراسات مدى ارتباط وسائل التواصل التفاعلية بتكوين الرأي العام

وتأثيرها عليها، ومنها دراسة (Yousuf,2017) التي أظهرت ارتباط الوسائط الإلكترونية بالرأي العام كلما زاد الاهتمام باستعمالها في قضايا مهمة تخص الطبقة الشعبية العريضة في المجتمع، ودراسة جونكو (Junco, 2013) التي أظهرت وجود علاقة موجبة ودالة بين تكرار استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك وتشكيل الرأي العام للطلبة.

وحيث إن أزمة جائحة فيروس كورونا قد فاجأت العالم بأسره، فإنها قد أحدثت نوعاً من الاندفاع والاهتمام باستخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية بسبب الحاجة إليها في عمليات التعلم، أو قضاء كثير من المعاملات، بل والاستعاضة بها عن كثير من التعاملات الاجتماعية، فشكلت نوعاً من الصدمة التي قد تسبب تغيراً سريعاً في تشكيل الرأي العام في المجتمع الطلابي، بما وضعته من أثر في طلبة الجامعة في رأيهم الدراسي عندما استخدمت أساساً من أسس تعلمهم الجامعي في التعلم عن بعد بديلاً عن النظام الذي اعتادوه وألفوا التعلم عن طريقه، ذلك الأمر دعا الباحثين في البحث الحالي إلى استشعار الحاجة إلى التعرف إلى دور الأنواع المختلفة لتلك الوسائل الرقمية في إحداث التغير في الرأي لدى هؤلاء الطلبة حول ظروفهم وأنشطتهم التعليمية عبر تلك الوسائل، من هنا تأتي هذه الدراسة لتجيب عن عدد من الأسئلة. وفي ضوء ما سبق فإن الدراسة سعت إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة استخدام طلبة جامعة نزوى وسائل التواصل التفاعلية من وجهة نظرهم؟
2. ما درجة الرأي العام الدراسي الناجم عن وسائل التواصل التفاعلية لدى طلبة جامعة نزوى في وجود جائحة فيروس كورونا من وجهة نظرهم؟
3. ما درجة إسهام وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي لدى طلبة جامعة نزوى في ظل وجود جائحة فيروس كورونا من وجهة نظرهم؟

أهداف الدراسة: سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف إلى درجة استخدام طلبة جامعة نزوى وسائل التواصل التفاعلية من وجهة نظرهم.
- التعرف إلى درجة الرأي العام الدراسي الناجم عن وسائل التواصل التفاعلية لدى طلبة جامعة نزوى في وجود جائحة فيروس كورونا من وجهة نظرهم.
- الكشف على درجة إسهام وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي لدى طلبة جامعة نزوى في ظل وجود جائحة فيروس كورونا من وجهة نظرهم.

أهمية الدراسة:

يعد موضوع وسائل التواصل التفاعلية الرقمية وعلاقته بتكوين الرأي العام من الموضوعات المستجدة؛ نتيجة للظروف التي تمر بها كثير من دول العالم، وما نتج عنه من ترويج لكثير من المعلومات الخاطئة، أدى إلى تصديق بعضها لدى عامة الناس. ومن هنا تكمن أهمية هذه الدراسة في الآتي:

1. كونها من الدراسات التي تولدت لبنات أفكارها خلال أزمة كورونا (COVID 19)، لذا فإنه ونظراً لأهميتها في ظل تنامي وتسارع وتيرة انتشار المرض، وما أتبعه من استخدام لوسائل التواصل الرقمي وخاصة التفاعلية منها، ودخولها لكافة مناحي الحياة ومنها ما يتعلق بالعمل. وتنسجم هذه الدراسة مع التوجهات الحالية للسلطنة حول استخدام وسائل التواصل الرقمية في العمل أو التدريس أو التسويق، وتلبية احتياجات المجتمع باستخدام التطبيقات الرقمية. وتسهم هذا الدراسة في إثراء الأدب الاجتماعي والتربوي الرقمي في المجالات الإدارية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية بسلطنة عمان حول موضوع دور وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام.
2. قد تسهم هذه الدراسة في إيجاد حلول لأوجه القصور التي يمكن أن تكشف عنها الدراسة حول دور وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام وتعزيز جوانب القوة، كما ستزود المسؤولين وصناع القرار بالتغذية الراجعة حول دور وسائل التواصل التفاعلية في المجتمع العماني، وقد تفتح هذه الدراسة المجال لدراسات أخرى أكثر عمقاً.
3. يُأمل أن تساعد نتائج هذه الدراسة إدارة الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية في تعرّف درجة استخدام طلبة جامعة نزوى لوسائل التواصل التفاعلية، ودرجة إسهامها في تكوين الرأي العام الدراسي لدى الطلبة في ظل وجود جائحة فيروس كورونا، مما يسهم في البحث عن سبل للتحسين والتطوير.

تعريفات الدراسة الاصطلاحية والإجرائية:

اشتملت الدراسة الحالية على مجموعة من التعريفات الاصطلاحية والإجرائية وهي كما يأتي:

- **وسائل التواصل:** "هي عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت في طريقة تواصل الأفراد وهي التكنولوجيا التفاعلية التي تستعملها المنظمات إذ تكمن في تحويل الاتصالات إلى تفاعل عن طريق مواقع إلكترونية وتطبيقات متخصصة لتسهل التواصل بين المستخدمين عبر تلك

المواقع (Shalami, 2017, 13).

- **التفاعلية:** عرّفها (Shami,2015,150) بأنه: "اتصال مزدوج الاتجاه يحدث بين مستخدمين اثنين، أو مجموعة من المستخدمين، أو يجري بين المستخدم والآلة، ويتم في بيئة واقعية أو افتراضية تمكن من تبادل الرموز الصوتية او المرئية أو كليهما".

وتعرّف التفاعلية إجرائياً: بأنها الاتصال المتبادل الدي ينتج عنه تكوين الرأي العام بين أفراد مجتمع الدراسة.

- **الرأي العام:** وعرّفه (Sohaila, 2018) إصطلاحاً بأنه: الرأي السائد بين أغلبية الشعب الواعية في فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها النقاش والجدل، تمس مصالح الأغلبية.

ويعرّف الرأي العام إجرائياً بأنه: اتفاق بين أغلبية أفراد عينة الدراسة حول القضايا الاجتماعية والسياسية والصحية المتداولة، من خلال التكنولوجيا الرقمية التفاعلية في فترة تفشي فيروس كورونا (COVID19)، إذ يتكون الرأي العام من خلال اعتماد أفراد المجتمع على التكنولوجيا الرقمية التفاعلية كمصدر للقضايا المتداولة.

- **تكوين الرأي العام:** هي عملية اتصال وتفاعل بين الأفراد نتيجة لتواجدهم معاً في حياة جماعية عملية، ويتأثر تكوين الرأي العام بمجموعة من العوامل السياسية والنفسية والاقتصادية والاجتماعية والدينية قبل أن يتبلور بشكله النهائي، وتؤدي التكنولوجيا الرقمية التفاعلية دوراً مهماً في تكوين الرأي العام (Al-Dibisi& Al- Tahat, 2013).

حدود الدراسة ومحدداتها: تتمثل حدود الدراسة بما يأتي:

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تحديد الاستخدام الفعال للتكنولوجيا الرقمية التفاعلية وعلاقتها بتكوين الرأي العام خلال أزمة كورونا "COVID 19".
2. **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على طلبة جامعة نزوى في سلطنة عمان.
3. **الحدود الزمانية:** تمّ تطبيق هذه الدراسة خلال فصل الربيع 2020م من العام الدراسي 2020/2019م.
4. **الحدود البشرية:** تمّ تطبيق الدراسة على عينة من طلبة جامعة نزوى في سلطنة عمان.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وذلك لمناسبته وطبيعة هذه الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة نزوى، والبالغ عددهم (5505)، وفقاً للنشرة الإحصائية الصادرة من المركز الوطني للإحصاء والمعلومات (المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، 2020).

عينة الدراسة

تم اختيار أفراد عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة من خلال رابط إلكتروني https://cutt.ly/Lu5c0HI والبالغ عددهم (320) طالباً وطالبة.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تمّ تطوير استبانة كأداة للدراسة كونها الأنسب للدراسة بالنظر إلى منهج الدراسة، وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع وسائل التكنولوجيا الرقمية كدراسة (Sohaila,2018)، ودراسةThe) (cliché,2017، وقد تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (48) فقرة موزعة إلى قسمين: القسم الأول تناول وسائل التواصل التفاعلية في وجود جائحة فيروس كورونا COVID19، أما القسم الثاني تناول الرأي العام الدراسي في وجود جائحة فيروس كورونا، وقد تمّ تبني تدريج ليكرت الخماسي (كبيرجداً=5، كبير=4، متوسط=3، قليل=2، قليل جداً=1).

صدق أداة الدراسة

تمّ عرض الاستبانة بعد بنائها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين والبالغ عددهم (9) من الأكاديميين والمختصين، لإبداء الرأي حولها من حيث الانتماء والصحة والسلامة من الأخطاء، وقد تمّ الأخذ ببعض آراء المحكمين في تعديل الصياغة لبعض الفقرات، إذ تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (30) فقرة.

ثبات أداة الدراسة

تمّ استخراج الثبات للجزئين الثاني والثالث للأداة عن طريق معادلة كرونباخ –الفا، حيث كانت قيمة معامل ألفا للجزء الثاني هي (0.94)، أما الجزء الثالث فقد بلغ معامل ألفا حسب المجالات والمقياس ككل كما في الجدول (1).

الجدول (1): معاملات الثبات للجزء الثالث من الأداة

المجال	معامل كرونباخ –الفا
دوافع استخدام التطبيقات الرقمية التفاعلية	0.82

المجال	معامل كرونباخ –الفا
الرأي العام حول مراقبة ومتابعة التعلم	0.91
الرأي العام حول الخدمات الحكومية	0.85
الرأي العام حول الخدمات الالكترونية الجامعية والمعلومات.	0.91

صدق الفقرات

تمّ تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية للتأكد من وضوحها وصدق فقراتها، والتأكد من الثبات والاتساق باستخدام معادلة كرونباخ –الفا (Cronbach-Aipha) ومعامل الارتباط بيرسون.

تمّ استخراج صدق الفقرات للجزء الثالث من الأداة حسب مجالاتها وذلك باستخراج معامل الارتباط المصحح كما يوضح الجدول (2).

الجدول (2): معاملات الارتباط المصحح بعد حذف العبارة

البعد الأول: دوافع استخدام التطبيقات الرقمية التفاعلية		البعد الثانى: الرأي العام حول مراقبة ومتابعة التعلم		البعد الثالث: الرأي العام حول الخدمات الحكومية		البعد الرابع: الرأي العام حول الخدمات الالكترونية الجامعية والمعلومات	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.33	10	0.66	16	0.65	20	0.68
2	0.52	11	0.78	17	0.65	21	0.69
3	0.54	12	0.76	18	0.71	22	0.75
4	0.59	13	0.82	19	0.71	23	0.81
5	0.62	14	0.77			24	0.77
6	0.39	15	0.69			25	0.76
7	0.63						
8	0.58						
9	0.51						

يلاحظ من الجدول (2) أن جميع الفقرات تتمتع بالصدق لذلك يمكن القول إنها صالحة لقياس ما أعدت له.

إجراءات الدراسة

حدد الباحثون مشكلة الدراسة من خلال ما كتب في الأدب النظري والدراسات السابقة، ثم صياغة مشكلة الدراسة، وإعداد المخطط، ثم تطوير أداة الدراسة بالاستعانة ببعض الأكاديميين والمختصين والأدب النظري، وعرضها على مجموعة من المحكمين، وتم استخراج خصائصها السيكومترية، ثم صياغتها في صورتها النهائية، وبعد ذلك تمّ تطبيقها على العينة المستهدفة عبر الرابط الإلكتروني، ثم إدخال البيانات في برنامج (SPSS)، وعمل المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات وتحليلها، والوصول إلى النتائج، ثم كتابة التوصيات.

المعالجة الإحصائية

بعد تفريغ الاستبانات، تمت معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS)، تم استخراج دلالة الصدق وثبات الاتساق الداخلي، وللإجابة عن السؤال الأول: تمّ استخراج النسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية، وتمّ إجراء اختبار التائي، كما تم التحليل حسب وسائل التواصل الاجتماعي متفرقة كل على حدة ودورها في التعلم والتعليم.

وللإجابة عن السؤال الثاني: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (multi Linear Regression) لمعرفة مدى إسهام وسائل التواصل التفاعلية التنبؤ بمستوى الرأي العام الدراسي لدى طلبة جامعة نزوى في ظل وجود جائحة فيروس كورونا.

معيار تصحيح أداة الدراسة

صممت الاستبانة وفقاً لطريقة ليكرت في التدريج الخماسي؛ ولاستخلاص الأحكام من خلال المتوسطات الحسابية، تمّ تحديد المستويات المتوسطات والانحرافات المعيارية بحيث تُعد درجة المتوسط العام لكل جزء من المقياس والانحراف المعياري هو المعوّل عليه في تقدير المستوى المتوسط، إذ إن المستوى المتوسط هو المساحة الواقعة بين انحراف معياري واحد يمين المتوسط وانحراف معياري واحد يسار المتوسط، والمساحة في الانحراف الثاني يمين هي للمستوى المرتفع والمساحة للانحراف الثاني يسار هي للمستوى المتدني

المستوى المرتفع	المستوى المتوسط	الوسط الحسابي	المستوى المتوسط	المستوى الضعيف

عرض النتائج ومناقشتها

أولاً: السؤال الأول الذي ينص على: "ما مستوى استخدام طلبة جامعة نزوى وسائل التواصل التفاعلية من وجهة نظرهم"؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ التعامل معه على مرحلتين: الأولى حول المستوى العام لاستخدام الطلبة لوسائل التواصل التفاعلية، تمّ استخراج النسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية، وتمّ إجراء الإختبار التائي للكشف عن مستوى ثقة الطلبة بوسائل التواصل الاجتماعي التفاعلية، والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول (3): المستويات العامة لاستخدامات وسائل التواصل الاجتماعي التفاعلية

نسبـــــــة ساعات الاستخـــــــــدام%							مدى الثقة فى وسائل التواصل		
			لغة الاستخـــــدام						
5-1	11-6	12 فأعلى	العربية	الإنجليزية	أخرى	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
39.6	37.7	22.1	64.8	32.7	1.9	2.83	0.88	متوسط

يلاحظ من الجدول (3) أن ساعات استخدام الطلبة لوسائل التواصل الاجتماعي مرتفعة، إذ أن (22%) من الطلبة يستخدمونها أكثر من (12) ساعة في اليوم، وأن (37.7%) منهم يستخدمونها بين (6-11) ساعة، وأن ما يقارب 40% منهم يستخدمونها من خمس ساعات فأقل، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أنه في الوقت الحالي أصبح التدريس في الجامعات والمدارس بشكل إلكتروني (التعلم عن بعد) وأغلب الأعمال والتواصل بين فئات المجتمع المختلفة لا يتم بشكل واقعي وإنما بأسلوب افتراضي، سواء أكان بين الأهل أو الأصدقاء أو زملاء العمل، فقد أصبحت وسائل التواصل التفاعلية هي وسيلة من وسائل التدريس، وتحول التدريس من تعليم مباشر في الواقع إلى تعليم إلكتروني افتراضي معزز باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، فضلاً عن القيام باستخدام وسائل التواصل من قبل الطلبة في عمليات البحث وحل الواجبات المنزلية والاستعانة بالزملاء، لهذا كانت ساعات استخدام الطلبة لوسائل التواصل مرتفعة، إذ إن الطالب يقضي أغلب وقته في استخدم وسائل التواصل في أغلب أمور حياته، كما يلاحظ أن اللغة السائدة في الاستخدام هي اللغة العربية بنسبة (64.8%) تليها اللغة الإنجليزية بنسبة (32.7%) ثم لغات أخرى بنسبة (1.9%)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن اللغة العربية هي لغة الأم للطالب، ولعدم وجود طلبة أجانب بأعداد كبيرة يتحدثون بغير اللغة العربية، كذلك فإن أغلب الطلبة المستجيبين من كلية العلوم والآداب كونها تشكل غالبية مجتمع الدراسة، وهي تستخدم اللغة العربية، أما عن الثقة في وسائل التواصل الاجتماعي مجتمعة فقد جاءت بمتوسط (2.83%) وهو بمستوى متوسط، هذه النتيجة تعكس الواقع؛ وذلك بسبب اختلاف وجهات نظر المبحوثين أو أفراد عينة الدراسة، إذ إن استجابات بعضهم كانت بمستوى متدنٍ، وبعضهم بمستوى مرتفع، وهذا يعود إلى كل طالب في كيفية استخدامه لمواقع التواصل الاجتماعي، فبعضهم ما زال ينظر لوسائل التواصل نظرة ريبة وشك؛ نظراً لوجود بعض الأشخاص باسماء مستعارة، وبعضهم يستخدمها في أشياء غير ملائمة لمستواه التعليمي والأخلاقي؛ لذلك يعطي وسائل التواصل نظرة متدنية، بينما الذي أعطاها لمستوى مرتفع فهو يستخدمها في أغلب الأمور التعليمية والأمور الحياتية المفيدة والنافعة.

أما المرحلة الثانية للإجابة عن هذا السؤال هي التحليل حسب وسائل التواصل الاجتماعي متفرقة كل على حدة ودورها في التعليم والتعلم، والجدول (4) يوضح ذلك.

الجدول (4): مستويات وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التعليم والتعلم

وسائل التواصل التعلمية	المتوسطات								
	الاستخدام	تحقق أهداف التعلم	الثقة بالوسيلة	الاستفادة في مجال التعلم	تأثر أفكار التعلم	متوسط الوسيلة	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب العام
فيس بوك	1.31	1.45	1.56	1.47	1.61	1.48	0.70	ضعيف	9
تويتر	2.38	2.13	2.51	2.05	2.31	2.28	1.08	متوسط	7
جوجل	3.98	4.29	3.47	4.19	3.57	3.90	0.85	مرتفع	1
ماسنجر	1.38	1.44	1.50	1.43	1.56	1.46	0.69	ضعيف	10
انستجرام	3.33	2.41	2.59	2.41	2.61	2.68	1.09	متوسط	6
سناب شات	2.40	1.77	1.93	1.72	2.05	1.97	0.99	ضعيف	8
ايمو	1.34	1.38	1.43	1.33	1.48	1.39	0.62	ضعيف	11
واتس آب	4.43	3.96	3.33	3.84	3.42	3.80	0.88	مرتفع	2
الزوم ميت	2.80	3.24	2.92	3.15	2.86	2.97	1.30	متوسط	5
جوجلميت	3.74	4.04	3.50	4.01	3.52	3.77	1.10	مرتفع	3
يوتيوب	3.54	3.66	3.20	3.65	3.33	3.47	1.04	مرتفع	4
المتوسط العام	2.77	2.71	2.54	2.66	2.57	2.65	0.56		

يلاحظ من الجدول (4) أن مستويات دور وسائل التواصل التعلمية جاءت متوسطاتها متفاوتة بين الضعيف والمرتفع، فقد جاء في الرتبة الأولى تطبيق جوجل وبمتوسط (3.90) ومستوى مرتفع، وقد تعزى هذه النتيجة إلى احتواء تطبيق جوجل على مجموعة من البرامج المفيدة داخله، ومنها الجيميل، وجوجل درايف، وجوجل ماب، وجوجل كلاس روم وغيرها من البرامج التي يستخدمها الطلبة في أمورهم الدراسية، فضلاً عن كون الطلبة يستخدمونها في عمليات البحث وتصميم المواد الدراسية، ذلك أن استخدامات جوجل كثيرة سواء في عمليات التواصل أو الحصول على المعلومة، وجاء في الرتبة الثانية الواتس أب بمتوسط (3.80) ومستوى مرتفع، وتعزى هذه النتيجة إلى أن تطبيق الواتساب أصبح وسيلة من وسائل التواصل سواء كان عن طريق الرسائل النصية المقروءة أو المكتوبة، أو المرئية عن طريق الفيديو، وهو موجود في كل أنحاء العالم، ويستخدمه أعداد كبيرة من الناس في عمليات إنجاز المعاملات والتصوير وارسالها، وأيضاً التواصل مع الدكاترة والزملاء، كما جاء جوجل ميت في الرتبة الثالثة بمتوسط (3.77) وبمستوى مرتفع أيضاً، وقد تعزى هذه النتيجة

بسبب استخدامه في أزمة كورونا بدرجة كبيرة جداً في عمليات التدريس، إذ استعانت به كثير من الكليات في الجامعة في القيام بفتح صفوف دراسية افتراضية عن طريق هذ البرنامج، وهو برنامج مجاني سهل استخدامه، وبأسرع وقت؛ لذلك كان أحد البرامج المهمة فضلاً عن البرامج المعتمدة داخل الجامعة، فهو كان بمثابة المعين والمنقذ في كثير من الأحيان، وجاء اليوتيوب بمستوى مرتفع أيضا. أما الزوم ميت والانستجرام والتويتر مرتبة على التوالي وبمستوى متوسط، أما باقي الوسائل فقد جاء مستواها ضعيفاً، كما جاء الواتس أب في أعلى استخدام وجوجل أعلى تحقيقاً للأهداف التعليمية وحصل جوجل ميت على أعلى درجة في الثقة به، وجوجل على أعلى فائدة تعلمية، وجوجل على أعلى درجة في التأثير على الأفكار.

السؤال الثاني الذي ينص على: "ما مستوى الرأي العام الدراسي الناجم عن وسائل التواصل التفاعلية لدى طلبة جامعة نزوى في وجود جائحة فيروس كورونا من وجهة نظرهم؟"

للإجابة عن السؤال تمّ استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية وتم تحديد المستوى بالمرتفع والمتوسط والمنخفض على أساس منطقة الوسط التي حول المتوسط العام بانحراف معياري واحد على يمين ويسار المتوسط، ويشير الجدول (5) إلى تلك المتوسطات:

الجدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى الرأي العام الدراسي الناجم عن وسائل التواصل الاجتماعي التفاعلية لدى طلبة جامعة نزوى في وجود جائحة فيروس كورونا

المجال	المتوسط	الإنحراف المعياري	المستوى	الرتبة
دوافع استخدام التطبيقات الرقمية التفاعلية	3.65	0.69	متوسط	1
الرأي العام حول مراقبة التعلم ومتابعته	3.65	0.88	متوسط	1
الرأي العام حول الخدمات الحكومية	3.57	0.88	متوسط	3
الرأي العام حول الخدمات الالكترونية الجامعية والمعلومات	3.39	0.87	متوسط	4
الكلي	3.56	0.706	متوسط	

يلاحظ من الجدول (5) أن جميع مجالات الرأي العام المتشكلة حول الدراسة عن طريق استخدام وسائل التواصل الاجتماعي قد جاءت بمستوى متوسط، إذ تراوحت متوسطاتها بين (3.39 – 3.65)، وقد يعزى ذلك إلى عدم وجود مساحة كافية لإبداء الرأي لدى طلبة الجامعة؛ لعدم وجود تجمعات طلابية فاعلة، أو لقلة فاعلية المجلس الاستشاري طلابي.

وقد جاء مجال الرأي العام حول الخدمات الالكترونية الجامعية والمعلومات في الرتبة الأولى بمتوسط (3.39)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى الحاجة إلى تفعيل مثل هذه الوسائط والخدمات الإلكترونية في هذا الوقت، خصوصاً مع جائحة كورونا أصبح الطلبة أكثر حاجة إليها، إذ أصبح تواصل الجامعة مع الطلبة من خلال موقع الجامعة أو الوسائط والتطبيقات الرقمية، وقد يتعذر

عملية التواصل المباشر أو التواصل الجسدي، لذلك بدأ الطلبة يشكّلون رأياً حول الخدمات في الجامعة؛ لهذا بدأت الجامعة تتدارك الأخطاء في الخدمات الموجودة في مواقعها الجامعية، فبدأت كثير من الجامعات إلى عمل مواقع تحتوي على التعلم الإلكتروني الرقمي، وتفعيل جانب التعلم عن بعد، وإدخال بعض البرامج المفتوحة في عملية التعلم عن بعد، كل ذلك أدى إلى وجود هذا المجال في الرتبة الأولى؛ كون له أهمية قصوى في هذه الأوضاع، وجاء الرأي العام حول مراقبة ومتابعة التعلم في الرتبة الثانية بمتوسط (3.65)، وذلك كونه لا يقل أهمية عن مجال الخدمات الإلكترونية، إذ أن أغلب المحاضرين أو القائمين على التعلم عن بعد قاموا بأخذ عملية الاهتمام بمتابعة الطلبة سواء في الحضور، من خلال الجلسات الافتراضية، أو من خلال متابعة الأعمال والإنجازات، ومتابعة الاختبارات وإدائها في وقتها، كل هذه المتابعة التي قامت بها الجامعات، كانت للتأكد من أن كل طالب أخذ حقه من التعليم، والتأكد من أن كل طالب يقوم بالأعمال المنوطة به، حتى يحصل على علامة النجاح والتقدير الذي يستحقه، وهذا ناتج أيضاً بسبب اهتمام الجامعة للحفاظ على جودة التعلم، إذ أن متابعة الطلبة ومتابعة أعمالهم يدخل من ضمن إجراءات ضبط الجودة، بحيث لا يقل جودة التعلم عن بعد عن جودة التعلم الواقعي.

كما جاء مجال دوافع استخدام التطبيقات الرقمية التفاعلية في الرتبة الاولى بمتوسط (3.65)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى كون التطبيقات الرقمية بدأت تظهر بشكل كبير، إذ ظهرت تطبيقات رقمية تفاعلية لم تكن تستخدم في السابق، مثل تطبيق جوجل ميت، وتطبيق زوم، إذ لم تكن مستخدمه في عملية التواصل والتعلم، فقد برزت أهميتها ومكانتها في ظل هذه الجائحة، كونها من البرامج المفتوحة التي استعانت بها، واستعان بها كثير من المحاضرين في لقاء بالطلبة وتعليمهم عن بعد، كما إن كثيراً من مراكز الأبحاث الجامعات اتخذتها كبرامج مفتوحة للتعلم والتعليم، وفي الدورات التدريبية، والمؤتمرات، وحلقات النقاش للماجستير وغيرها، لذلك برزت وتعددت كثير من التطبيقات الرقمية في خلال هذه الجائحة، وبينت مدى اهميتها، بالتالي أدى إلى توزع أصوات أفراد عينة الدراسة بين هذه التطبيقات، وتوزعها أدى إلى حصولها على المستوى المتوسط، أما مجال الرأي العام حول الخدمات الحكومية فقد جاء في الرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (3.57)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أنه كان هناك كثير من الأخفاقات في هذه المجال، وتذمر لدى شرائح المجتمع المختلفة من الحكومة الإلكترونية، وعدم تلبيتها ومواكبتها للحدث، فقد أظهرت كثير من الدوائر والمؤسسات الحكومية عدم مقدرتها على العمل عن بعد، وعدم مقدرتها على إيصال خدماتها لجميع

المستفيدين منها في هذه الجائحة، هذا أدى إلى تدارك كثير من المؤسسات لهذه المشكلات، والعمل على تحسين جودة خدماتها الإلكترونية، ولكن جاءت في وقت الأزمة، إذ تأخر في كثير من المؤسسات عن القيام بأعمالها، وتوقف بعض أعمال ومصالح أفراد المجتمع، الذي أدى إلى تدني وتذمر من قبل أفراد المجتمع تجاه هذه الخدمات التي تقدم، كونها لا ترقى إلى المستوى المطلوب، ولا تلبي احتياجات أفراد المجتمع.

ثالثاً: السؤال الثالث الذي نص على: "ما مدى إسهام وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي لدى طلبة جامعة نزوى في ظل وجود جائحة فيروس كورونا من وجهة نظرهم؟"

وللإجابة على هذا السؤال، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (multi Linear Regression) لمعرفة مدى إسهام وسائل التواصل التفاعلية التنبؤ بمستوى الرأي العام الدراسي لدى طلبة جامعة نزوى في ظل وجود جائحة فيروس كورونا، ويبين الجدول (6)، نتائج اختبار تحليل التباين، لمعرفة ملاءمة أُنموذج الانحدار للتنبؤ.

الجدول (6): نتائج تحليل التباين لمعرفة صلاحية أُنموذج الانحدار للتنبؤ

Sig	F	R^2	R
0.000^b	11.662	0.295	0.543

يتضح من خلال الجدول (6) أنه يمكن إجراء تحليل الإنحدار؛ نظراً لوجود علاقة ارتباطية دالة عند ($\alpha \geq 0.05$)، بين طرفي المعادلة الانحدارية إذ بلغ معامل الارتباط (0.543)، وأن أُنموذج الانحدار يمكنه أن يفسر ما نسبته (29.5%) من التباين في الرأي العام الدراسي لدى الطلبة؛ مما يدل على أن أُنموذج الانحدار ملائم لتفسير العلاقة بين وسائل التواصل التفاعلية والرأي العام الدراسي لدى الطلبة.

وقد تمّ التوصل إلى معاملات الانحدار المتعدد للتنبؤ بمدى إسهام وسائل التواصل التفاعلية في تكوين الرأي العام الدراسي لدى طلبة جامعة نزوى في ظل وجود جائحة فيروس كرونا والجدول (7) يوضح ذلك.

الجدول (7): معاملات الانحدار الخطي المتعدد للتنبؤ بمستوى الرأي العام الدراسي، من خلال وسائل التواصل التفاعلية

المتغير	معامل الانحدار	بيتا	قيمة"ت" المحسوبة	القيمة الاحتمالية
قيمة الثابت	1.721		9.120	0.000
الفيس	0.115	0.113	1.680	0.094
Twt	0.038	0.057	0.995	0.320
Google	0.005	0.007	0.094	0.925

المتغير	معامل الانحدار	بيتا	قيمة"ت" المحسوبة	القيمة الاحتمالية
Massenger	0.069	0.068	0.872	0.384
Instgram	0.063	0.097	1.431	0.153
Snab	0.058	0.081	1.215	0.225
Imo	0.043	0.038	0.491	0.623
Wats	0.144	0.179	2.831	0.005
Zoom	0.065	0.120	2.057	0.041
Gogmeet	0.118	0.183	2.932	0.004
Ytub	0.119	0.175	2.687	0.008

من خلال الجدول (7)، يتضح أن وسائل التواصل التفاعلية التي يمكن التنبؤ من خلالها هي: الواتس أب والزوم وجوجل ميت واليوتيوب، وقد تعزى هذه النتيجة إلى كون برنامج الواتس اب هي برنامج تواصل اجتماعي شعبي مجتمعي، أكثر من ما هو يستخدم في عملية التدريس، لكن تم الاستعانة به في التواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، كونه متوفر لدى الجميع، ويوجد لدى جميع شرائح المجتمع، فهو من البرامج التواصلية الشعبية الذي يحظى بشعبية كبيرة، لذلك يستخدمه كثير من المحاضرين للتواصل مع الطلبة سواء للحديث حول المستجدات والأعمال والواجبات، وحول الإرشادات والتوجيهات، وحتى الاستفسارات والرد عليها، وهذه من الأسباب التي جعلت البرنامج يحظى في الرتبة الأولى لدى الطلبة، فضلاً عن برامج أخرى مثل جوجل ميت والزوم كونه يستخدمونها الطلبة مع المحاضرين في التدريس الافتراضي، إذ أنهما من البرامج الرائدة للتدريس وإلقاء المحاضرات وحتى الندوات والمناقشات، لذلك اكتسب سمعة كبيرة لدى الطلبة، وهذا كوّن لدى الطلبة رأي عام دراسي كونه كان يستخدم في عمليات التدريس والمتابعة والمناقشة والإثراء والتفاعل بين الطلبة أو بين الطلبة والمحاضرين، ويمكن كتابة معادلة التنبؤ على النحو الآتي:

مستوى الرأي العام الدراسي = 1.721+(0.144×الواتس أب) + (0.065×الزوم) + (0.118×جوجل ميت) + (0.119 × يوتيوب).

حيث إن (1.721) هو ثابت الانحدار أو القاطع، وإذا زاد مستوى الاهتمام بالواتس أب درجة فإن الرأي العام الدراسي لدى الطلبة يزيد بمقدار (0.144)، وأنه إذا زاد مستوى الاهتمام بالزوم درجة فإن الرأي العام لدى الطلية يزيد بمقدار (0.065)، وأنه إذا زاد مستوى الاهتمام بجوجل ميت درجة فإن الرأي العام لدى الطلية يزيد بمقدار (118)، وأنه إذا زاد مستوى الاهتمام باليوتيوب درجة فإن الرأي العام لدى الطلية يزيد بمقدار (119).

التوصيات:

في ضوء هذه النتائج يوصي الباحثون بما يأتي:

- يمكن استخدام معادلة الانحدار للتأثير في الرأي العام لدى الطلبة بالاستفادة بمقادير الزيادة التي تحدثها الوسائل الدالة إحصائيا والتدخل بالتعديل في استخدامها.
- الاستفادة من الوسائل ذات المستوى المرتفع كالجوجل ميت والواتس أب في تشويق الطلبة نحو التعلم عن طريقها
- الاستفادة من دافعية الطلبة نحو استخدام وسائل التواصل الالكترونية في إحداث تطور في التعليم.
- توفير برامج التواصل الاجتماعي ووسائله مجانية لطلبة الجامعة؛ من أجل استخدامها في عملية التدريس.
- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بأخذ آراء الطلبة حول الوسائل الإلكترونية التي تستخدم في تعليمهم.

المقترحات:

من خلال نتائج الدراسة يقترح الباحثون إجراء الدراسات الآتية:

- القيام بدراسة توضح العلاقة الارتباطية بين وسائل التواصل التفاعلية وتكوين الرأي العام لدى الطلبة.
- القيام بدراسة تتناول جامعات عمانية أخرى وإجراء مقارنة بينها.

References:

Abu Al-Hamam, A. (2018). Traditional and electronic public opinion: between estrangement and participation. *Journal of Information and Communication Sciences, (1),* 231-252.

Abu Aisha, F. Electronic Media. Amman: Osama House for Publishing and Distribution.

Al-Dibisi, Abdul Karim and Al-Tahat, Zuhair. (2012). The role of digital communication media in promoting cultural diversity. *Communication and Development Journal, 6 (1),* 1-30.

Al-Dibisi, Abdul Karim and the chefs, Zuhair. (2013). The role of social networks in shaping public opinion among Jordanian University students. *Journal of Human and Social Sciences Studies, 40 (1),* 66-81.

Al-Falahi, Hussein Ali. (2012). The Importance of internet journalism in forming public opinion: A study of the nature of internet journalism contributions to the process of forming public opinion. *Anbar University Journal for the Humanities, Vol. (1),* 289-303.

Al-Lahham, Khaled. (2007). *Industry public opinion*. Beirut: Dar Al-Nafaes for printing, publishing and distribution.

Al-Madani, Osama. (2015). The role of social networks in shaping public opinion among Saudi University students, "Umm Al-Qura University as a model", *Journal of Arts and Social Sciences, 7 (2),* 395-425.

Asila, Subhi. (2006). *General opinions. International Center for Future and Strategic Studies Concepts Series*, Issue 23, Second Year, Cairo.

Bahri, Jamaluddin. (2016). *Public opinion between traditional and new media*. Unpublished MA Thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, KassidiMerbah University, Algeria.

Helmke, G., &Levitsky, S. (2004). Informal institutions and comparative politics: A research agenda. *Perspectives on politics*, *2*(4), 725-740.

Iordache, D. D., &Lamanauskas, V. (2013). Exploring the usage of social networking websites: perceptions and opinions of Romanian university students. *InformaticaEconomică*, *17*(4), 18-25.

Jabour, Sanaa Muhammad. (2010). *Media and Arab and international public opinion.* Amman: Osama House for Publishing and Distribution.

Junco, R. (2013). The relationship between frequency of Facebook use, participation in Facebook activities, and student engagement. *Computers & education*, *58*(1), 162-171.

Khaled, Munser. (2018). The role of electronic journalism in forming public opinion: a theoretical approach. *Journal of the History of Science, (11),* 55-64.

Mazen, Hossam Mohamed. (2008). *Educational technology and education quality assurance*. Cairo: Dar Al-Fajr.

Meshri, Morsi. (2012). Digital Social Media: A Look at Jobs. *Center for Arab Unity Studies, 34 (395),* 149-169.

Nafleh, Youssef. (2018). The role of technology and digitization in the education industry and engineering. *The Arab Journal of Specific Education, (7),* 173-184.

Narcissus, Shaibi and Suhaila, Sufyani and Maryam, Mawas. (2016). *Social networks and their role in shaping Algerian public opinion, Facebook and the phenomenon of child abduction is a "model*". Unpublished Master Thesis, University of May 8, 1945, Guelma, Algeria.

Saadi, Noureddine. (2015). *Barriers to the use of educational technology in secondary education*. Study submitted for obtaining the BA degree requirements, Faculty of Humanities and Social Sciences, Mohamed Khaider University, Algeria.

Shalami, Shahd. (2017). *The impact of social media use on implementing marketing strategy: A case study of non-profit organizations in Jordan*. Unpublished MA thesis, Amman Arab University, Amman, Jordan.

Shami, Abdul Rahman Mohammed. (2015). *Interactive dilemma in new means of communication*, Cairo: NahdetMisr for Publishing and Distribution.

Sohaila, Guest (2018). *Electronic social networks and the formation of public opinion in Algeria*. (Unpublished PhD Dissertation), Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Batna 1, Algeria.

The cliché, Karima Ali Mhamed. (2017). *The degree of public high school principals' practice of information and communication technology and its relationship to the level of administrative creativity they have from the viewpoint of teachers in the western region of Libya*. Unpublished MA Thesis, Faculty of Educational Sciences, Middle East University, Amman, Jordan.

Yousuf, Nabila. (2017). The role of electronic media in shaping public opinion. *Journal of Legal Studies and Research, (5),* 215-235.

Khan, S. (2016). *Leadership in digital age: A study on the detects of d: g: Tal: sat: m on top Management leadership*, Unpublished Master's Thesis. Stockholm Business School, Stockholm, Sweden.