

تاريخ الإرسال (2020-10-07)، تاريخ قبول النشر (2021-01-05)

دنيا عبد الرحمن تكروني

اسم الباحث الأول:

د. أريج عبد الرحمن الشماسي

اسم الباحث الثاني:

قسم الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والإدارة
- جامعة الملك عبد العزيز- المملكة
العربية السعودية

اسم الجامعة والبلد:

أثر القيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية في الجامعات الحكومية بمحافظة جدة

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: Donia.abdulrhman.a@hotmail.com

<https://doi.org/10.33976/IUGJEB.29.2/2021/8>

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها: (التأثير المثالي، التحفيز الملهم، الاستثارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين) على أداء العلاقات العامة الرقمية، وتكوّن مجتمع الدراسة من موظفي إدارة العلاقات العامة بالجامعات الحكومية حيث بلغ عددهم (174) في أربع جامعات: (جامعة الملك عبد العزيز، جامعة جدة، جامعة الملك سعود للعلوم الصحية فرع جدة، الجامعة السعودية الإلكترونية فرع جدة)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات عن طريق أداة الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة القيادة التحويلية جاء بنسبة مرتفعة بلغت 73.8%، وأن مستوى أداء العلاقات العامة الرقمية جاء بنسبة 75%، وأن هناك أثراً إيجابياً للقيادة التحويلية بأبعادها على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة، ويُعدُّ بُعد التحفيز الملهم الأكثر تأثيراً بين أبعاد القيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية؛ وبناءً على ذلك توصي الدراسة بالعمل على استمرارية ممارسة نمط القيادة التحويلية؛ لأنه يغرس في الموظفين حب التغيير والتطور، كما أنه يكون ملهم ومحفز لهم في عملية التواصل وهو جوهر عمل العلاقات العامة.

كلمات مفتاحية: القيادة التحويلية، العلاقات العامة الرقمية، إدارة العلاقات العامة، الجامعات الحكومية، محافظة جدة.

The Impact of Transformational Leadership on Digital Public Relations Performance at Public Universities in Jeddah

Abstract:

This study aimed to identify the impact of transformational leadership with its dimensions: (idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, individualized consideration, empowerment) on the performance of digital public relations in public universities in Jeddah. The study's community consisted of public relations department employees in public universities, as their number reached (174) employee in four universities: (King Abdulaziz University, Jeddah University, King Saud University for Health Sciences - Jeddah Branch, Saudi Electronic University - Jeddah Branch). The study relied on the analytical descriptive approach. The data were collected through the questionnaire tool. The study reached a number of results, the most important of which are: The level of transformational leadership practice was in a high rate of 73.8%, the performance of digital public relations was at a high rate of 75%, there is a positive impact of transformational leadership with its dimensions on the performance of digital public relations in public universities in Jeddah, the inspirational motivation is the most influential among the dimensions. Accordingly, the study presented a number of recommendations, including working on the continuity of the practice of transformational leadership pattern. Because it enhances employees' willingness toward innovation and change as well as increase their ability to communicate since it is the essence of public relations work.

Keywords: Transformational Leadership, Digital Public Relations, Public Relations Management, Public Universities, Jeddah Province.

المقدمة:

تواجه المنظمات اليوم العديد من التحديات والعقبات نتيجة للتقدم التكنولوجي والمعرفي المتسارع؛ مما فرض عليها التطور والمواكبة؛ ومن ثمَّ هي بحاجة إلى قيادة قادرة على مواجهة التحديات، وكما ذكرت الزومان (2018:9) أن هناك أهمية لوجود قيادة إدارية قادرة على تغيير التصرفات الآتية والقائمة على ردة الفعل إلى روح المبادرة والابتكار تجاه صنع مستقبلها، فأسلوب القيادة يُعدّ من أهم الأدوات التي تساعد المنظمة على تحقيق رؤيتها ورسالتها عن طريق صياغة الإستراتيجيات اللازمة. فالقيادة التحولية تدعم التغيير لمواكبة التقدم وتساعد على التحول من أساليب عمل معينة إلى أساليب جديدة.

وقد جاءت مبادرة تصميم برنامج حوافز لجذب الجمهور لقنوات التواصل الحكومي ضمن مبادرات التحول الوطني 2020 للمملكة العربية السعودية؛ حيث تهدف إلى زيادة رضا المواطنين عن الجهات الحكومية، والفاعلية والشفافية في التواصل بين المواطنين والجهات الحكومية؛ واستقبال ملاحظات والشكاوى إلكترونياً (رؤية 2030، 2018)؛ مما يتطلب تحسين الأداء، بالإضافة إلى تغيير أساليب التفاعل مع الجمهور بما يحقق مستويات رضا عالية لديهم، وقد أكدت سليمان (2013:224) على ذلك فقد ذكرت أن الثنائية والتفاعلية في تواصل المؤسسات مع الجمهور أثرت إيجاباً في الطرفين. نتيجة لذلك ظهرت أهمية التحول الرقمي لأداء العلاقات العامة وقد ظهر الجيل الثاني من العلاقات العامة وهو "العلاقات العامة الرقمية"؛ حيث تستفيد إدارة العلاقات العامة في المنظمات من وسائل الاتصال الحديثة للوصول إلى الجماهير.

فالتغييرات مستمرة في أساليب عمل إدارة العلاقات العامة تحديداً في الجامعات نظراً لدورها ومكانتها في المجتمعات، وهذا ما شهدناه أثناء فترة جائحة فيروس كورونا المستجد [COVID-19] من تحول كامل في وسائل العلاقات العامة للوصول إلى الجماهير؛ حيث فعلت إدارة العلاقات العامة في الجامعات وسائل الإعلام الرقمي بشكل كامل، واستفادت من القاعات الافتراضية في إقامة الملتقيات والفعاليات، بالإضافة إلى التوعية من خلال نشر تصاميم الأنفوجرافيك عبر شبكات التواصل الاجتماعي؛ يمكن أن نستنتج من ذلك أن هناك تغييرات كبيرة في عمل إدارة العلاقات العامة وتحولها نحو الرقمية خلال المرحلة القادمة. ونتيجة لدور القيادة التحولية في دعم التحول ورفع المستوى تسعى هذه الدراسة إلى تناول أثر القيادة التحولية على أداء العلاقات العامة الرقمية.

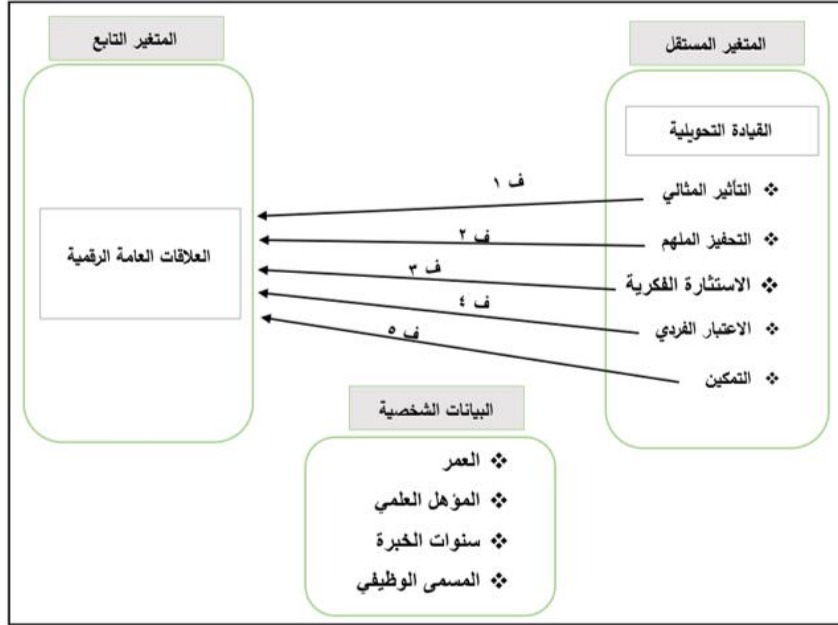
مشكلة الدراسة:

إدارة العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المنظمات وجماهيرها الداخلي والخارجي، وهي صوت وواجهة المنظمة، ويتأثر عملها بالقيادة ومدى اقتناعها بدورها وإعطائها الصلاحيات اللازمة للقيام بعملها، ومع التحول الرقمي الذي تشهده العلاقات العامة قد يظهر ويتجلى دور القائد التحولي حيث يشجع هذا النمط من القادة التجديد والتحول، وقد خرج ملتقى العلاقات العامة الرقمية 2015م بضرورة دراسة تطور مجال العلاقات العامة وتوظيف هذا التطور بشكل علمي وسليم. وقد أظهرت نتائج الدراسات السابقة حول القيادة التحولية وجود أثر إيجابي لها على إدارة الموارد البشرية، وإدارة الجودة الشاملة؛ بالإضافة إلى أثرها على أداء العاملين، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية؛ في حين أن القيادة التحولية وأثرها على أداء العلاقات العامة الرقمية لم يلق اهتمام الباحثين - على حد علم الباحثان - وقد كشفت دراسة (Man&Stacks, 2014) أن أبحاث العلاقات العامة لم تدرس بشكل كاف دور القيادة في فعالية الاتصال بالجماهير؛ من هنا جاءت هذه الدراسة لمحاولة استكشاف أثر القيادة التحولية على أداء العلاقات العامة الرقمية، وتمثلت في السؤال الرئيس: ما أثر القيادة التحولية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة؟

أ نموذج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثان ببناء نموذج للدراسة يشمل المتغير المستقل المتمثل في القيادة التحولية بأبعادها وتم الاستعانة بمقياس Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) المعد من قبل (Bass&Avolio, 1995) والذي

اشتمل على أربع أبعاد للقيادة التحويلية (التأثير المثالي، التحفيز الملهم، الاستشارة الفكرية، الاعتبار الفردي)، إضافة إلى دراسة (2013, Shadraconis) و (أبو رمان، 2015) حيث أضافت بُعد (التمكين). والمتغير التابع متمثلاً في أداء العلاقات العامة الرقمية بالإضافة إلى البيانات الشخصية كما هو موضح في الشكل (1)



المصدر: إعداد الباحثتان

فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة واستناداً على الأ نموذج تحاول هذه الدراسة فحص الفرضيات الآتية:
الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.

وينتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير المثالي على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحفيز الملهم على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشارة الفكرية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتبار الفردي على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة القيادة التحويلية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الآتي:

1. التعرف على أثر القيادة التحولية بأبعادها: (التأثير المثالي، والتحفيز الملهم، الاستثارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين) على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.
2. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات مجتمع الدراسة لممارسة القيادة التحولية تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
3. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات مجتمع الدراسة لأداء العلاقات العامة الرقمية تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة العلمية من تناولها لموضوع القيادة التحولية كونها تُعدّ من نظريات الفكر الإداري المعاصر؛ بالإضافة إلى تناولها للعلاقات العامة الرقمية؛ حيث لم يحظى هذا المجال بعد بالدراسات الكافية التي تثري المكتبة العربية. وقد تساهم الدراسة الحالية في سد الفجوة البحثية في هذا المجال.

وتكتسب الدراسة أهميتها العملية في كونها تبرز أهمية تطوير القيادات الإدارية ودورها في خلق بيئة عملية محفزة ورفع كفاءة وإنتاجية الموظفين بما يحقق التميز الحكومي وما يتماشى مع رؤية المملكة 2030، كما أن هناك دوراً واضحاً للعلاقات العامة الرقمية في تنوع قنوات التواصل مع الجماهير والقدرة على التجاوب معهم؛ بالإضافة إلى دورها في التفاعل مع الأحداث والأزمات وبات هذا الدور واضح في ظل ظروف جائحة كورونا، وتعتبر الجامعات قطاعاً حيوياً ومهماً في عملية التنمية للمجتمعات؛ حيث تأمل الباحثان في مساهمة نتائج هذه الدراسة في تحسين أداء القيادات الإدارية وإدارات العلاقات العامة بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تحديد أثر القيادة التحولية بأبعادها الخمس: (التأثير المثالي، التحفيز الملهم، الاستثارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين) على أداء العلاقات العامة الرقمية.
- الحدود البشرية: اقتصر على موظفي إدارة العلاقات العامة في الجامعات الحكومية بمحافظة جدة.
- الحدود المكانية: الجامعات الحكومية بمحافظة جدة (جامعة الملك عبد العزيز، جامعة جدة، الجامعة السعودية الإلكترونية، جامعة الملك سعود للعلوم الصحية)، المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تم القيام بهذه الدراسة خلال العام 2020/2019م.

الإطار النظري:

أولاً: القيادة التحولية (Transformational Leadership)

تعريف القيادة التحولية:

عرف Bass القيادة التحولية بأنها: "القيادة التي تعمل على توسيع وتعظيم اهتمامات المرؤوسين وحاجاتهم إلى ما هو أبعد من اهتماماتهم الشخصية من أجل مصلحة المنظمة". (الزومان، 2018: 52)
وعرفها كلاً من (Buill & Martinez & Matute) 65:2019 أنها " نهج يحفز القادة من خلاله أتباعهم للتعرف على الأهداف والمصالح التنظيمية، وأداء يتجاوز التوقعات".

التعريف الإجرائي للقيادة التحويلية: هي قيادة قادرة على التأثير في الآخرين وتحفيزهم بشكل إيجابي من خلال إشباع حاجاتهم، واستثارة فكرهم، وتعزيز تقنهم بأنفسهم، وإعطائهم الصلاحيات الكافية للقيام بالعمل، والقدرة على التغيير في أساليب العمل بحيث يعود ذلك بمنفعة للمنظمة ويحقق أهدافها.

أبعاد القيادة التحويلية:

أن هناك اتفاقاً بين أغلبية الباحثين على عدد من أبعاد القيادة التحويلية، وهناك اختلاف في بعضها؛ وقد يعود ذلك إلى اختلاف الخلفيات الفكرية؛ بالإضافة إلى اختلاف المتغيرات التابعة.

1- التأثير المثالي Idealized Influence:

عرف Barbuto (2006) التأثير المثالي بأنه: " قدرة القائد على كسب ثقة وإعجاب واحترام وتقدير التابعين، وعده المثل الأعلى بحيث يقوم التابعون بتقليد القائد والانصياع برغبة لمطالبه" (أبو رمان، 2015:72).

وقد أشارت الزومان (2018:54) أن القائد المثالي يزود المرؤوسين برؤية ورسالة المنظمة؛ مما يجعلهم منفتحين قادرين على تبني أهداف القائد. وجوهر التأثير المثالي يأتي من أن القادة يملكون قيماً وسلوكيات أخلاقية عالية تعطي معنى للعمل. وتأثير القائد على الأفراد لا يكون على المدى القصير بل هو ممتد، وقد أشار أبكر (2016:111) إلى الآثار التي تتركها مثالية القائد التحويلي على الأفراد والمنظمة، ومنها:

- 1) تشبع الأفراد بالقيم الأخلاقية.
- 2) رفع مستوى الدافعية للإنجاز وتحقيق الأهداف.
- 3) زيادة التعاون بين الأفراد.
- 4) الشعور بالانتماء.

2- التحفيز الملهم Inspirational Motivation:

يفركز هذا البعد على قدرة القائد على إثارة الحماس وحب التحدي لدى المرؤوسين، مع ضرورة الالتزام بأهدافه التنظيمية والعمل ضمن الفريق (القحطاني، 2016:46).

وأضاف (2013:4) Shadraonis (أن الرؤية الواضحة قد تكون بمثابة حافز للعاملين في المنظمة؛ لأنهم يرون أن جهودهم عنصر أساسي لتحقيق الأهداف).

3- الاستثارة الفكرية Intellectual Stimulation:

ذكرت السيادة (2013:28) ان القائد التحويلي يحث المرؤوسين على الإبداع في حل المشكلات وطرح أفكار جديدة، ودعم النماذج الخلاقة لأداء العمل وبالتالي فهو يستثيرهم فكرياً. ومن الوسائل المتبعة في استثارة أفكار الأفراد:

- 1) التشجيع على المبادأة: وذلك من خلال طرح الأسئلة عما يُشكل عليهم دون خوف أو تردد.
- 2) حرية التعبير: إعطاء المرؤوسين الحرية لإبداء آرائهم في أداء العمل بطريقة أفضل، وإعطاؤهم حرية لاختبار ما هو جديد؛ مما يعطيهم حافزاً قوياً لاستخراج أفضل ما لديهم.
- 3) تهيئة المناخ: يمكن للقائد استثارة أفكار مرؤوسيه من خلال تهيئة مناخ محفز وإيجابي ليكون دافعاً لاستخراج المواهب والمهارات والاستفادة منها (أبكر، 2016:122).

4- الاعتبار الفردي Individualized Consideration:

يظهر الاعتبار الفردي من خلال الاهتمام بالاحتياجات الفردية للمرؤوسين؛ بالإضافة إلى تقدير إنجازاتهم. (السيادة، 2013:28)

وقد أشارت الزومان في دراستها (57:2018) أن Kirkbride (2006) ذكر عدد من المؤشرات للاعتبار الفردي على النحو الآتي:

- (1) إدراك الفروق الفردية بين المرؤوسين.
- (2) حسن الاستماع للمرؤوسين.
- (3) التشجيع على طرح الآراء وتبادل وجهات النظر مع الآخرين.
- (4) الاهتمام بتطوير المرؤوسين

5- التمكين Empowerment:

عرف الشمري (8:2018) التمكين بأنه: " إستراتيجية تنظيمية ومهارة جديدة تهدف إلى إعطاء الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات والحرية في أدائهم للعمل دون تدخل مباشر من الإدارة، وتوفير الموارد وبيئة العمل المناسبة لتأهيلهم مهنيًا وسلوكيًا ". وأشار Shadraonis (11:2013) أن الموظفين يكونون أكثر فعالية وابتكاراً، ولديهم التزام تنظيمي عندما يُفوض القادة المسؤولية، ويشجع الفكر المستقل والوعي الذاتي.

وظائف ومهام القيادة التحويلية:

يُعدّ التغيير المهمة الأساسية للقائد التحويلي، وهو ما يميزه عن غيره من القادة؛ وفي ضوء ذلك تأتي عدد من المهام أو الوظائف الأخرى ومنها:

1. إدراك الحاجة للتغيير: القائد التحويلي لديه إدراك بالحاجة إلى التغيير وقدرة على إقناع المرؤوسين بالتغيير.
2. صياغة الرؤية والرسالة: يربط القائد التحويلي رؤى المرؤوسين ببعضهم ورؤى الإدارات بعضها ببعض بحيث تشكل رؤية واحدة محددة وواضحة للمنظمة؛ فأساس التغيير أن يكون هناك رؤية؛ فهي الصورة المستقبلية للمنظمة؛ أما الرسالة فهي توجه المنظمة وفلسفتها.
3. تكوين الإستراتيجية الجديدة: يهتم القائد التحويلي بتكوين إستراتيجية جديدة لتحديد مسار المنظمة وفق رؤيتها، ويأخذ في الاعتبار وجود المنظمات المنافسة.
4. إدارة الفترة الانتقالية: من مهام القائد التحويلي تنفيذ أجندة التغيير ومتابعتها لتصحيح الأخطاء أولاً بأول؛ حيث تُعدّ مرحلة التحرر من القديم وصولاً إلى المنطقة المحايدة من أصعب مراحل التغيير، ويأتي من بعدها مرحلة الالتزام بالجديد (الهوري)، (2014: 84).

ثانياً: العلاقات العامة الرقمية (Digital Public Relations)

يرتبط مفهوم العلاقات العامة الرقمية بمفهوم العلاقات العامة التقليدية؛ إلا أن ما يميز العلاقات العامة الرقمية استخدام وسائل الاتصال الحديثة نتيجة التطور التكنولوجي، وقد عرفها الخياط (3:2015) بأنها: "عملية قيام إدارة العلاقات العامة بتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة لتنفيذ بعض أنشطتها ولإسهام في تحقيق أهدافها " وعرفتها محمد (73:2017) بأنها "جميع العمليات الالكترونية التي تستخدم الانترنت وتطبيقاتها بصفاتها وسيلة اتصال بين الجمهور الداخلي والخارجي توفيراً للجهد والوقت لغرض إنجاز أعمال العلاقات العامة وتحسين سمعتها".

وتعرّف الدراسة الحالية العلاقات العامة الرقمية إجرائياً بأنها: استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائل الإعلام الرقمي الحديثة من شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة، والبريد الإلكتروني، والموقع الرسمي للمنظمة وغيرها لإحداث تأثير على الجمهور وتعزيز الصورة الذهنية للمنظمة من خلال وضع إستراتيجيات مناسبة لصناعة المحتوى، وقياس الرأي وتحديد احتياجات الجمهور مما يساعد في تحقيق الأهداف.

أهداف العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية:

1. إبراز الدور العلمي والمساهمات المعرفية للجامعات.
2. الترويج لأهمية إعداد البحوث العلمية.
3. إدارة الأزمات التي تواجه الجامعات والاستعداد بإعداد حملات لمواجهةها (المشهداني، 2019: 291).

استخدام وسائل الإعلام الرقمي في عمل العلاقات العامة:

تبين بعد الاطلاع على عدد من المصادر أن الوسائل الرقمية الحديثة تساعد موظفي إدارة العلاقات العامة في بناء قاعدة جماهيرية كبيرة، والحفاظ على العلاقات مع الجمهور وتوطيدها بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمات. فالمواقع الإلكترونية تُعدّ أداة هامة للوصول إلى الجماهير بأقل النفقات، ويمكن من خلالها السيطرة على تدفق المعلومات؛ لذا حرصت الجهات الحكومية على إنشاء مواقع إلكترونية لها تُعرّف من خلالها بطبيعة عملها وما تقدمه من خدمات؛ بالإضافة إلى التفاعل مع الجماهير؛ مما جعل عملها مع وسائل الإعلام أكثر سهولة وكفاءة (البكري، 2018: 84-106). والجدير بالذكر أن الجامعات الحكومية أنشأت مواقع إلكترونية للتعريف بالجامعة، وإبراز أنشطتها ومساهماتها في خدمة المجتمع؛ مما يسهل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بها. كما يستخدم موظفو العلاقات العامة البريد الإلكتروني في الرد على الاستفسارات وتبادل الرسائل؛ حيث ذكرت البكري (2014: 66) أن البريد يتيح تبادل الرسائل مع الجماهير الداخلية والخارجية بسرعة ودون تكلفة.

وتشير الباحثان هنا إلى دور البريد الإلكتروني في الجامعات في عملية التواصل مع الجمهور الداخلي المتمثل في الموظفين باختلاف تصنيفاتهم، بالإضافة إلى الطلاب حيث تُنشئ الجامعات بريدًا إلكترونيًا خاصاً بمنسوبيها، وتقوم من خلاله باستطلاعات الرأي وتبادل الخطابات والنشر لفعاليات الجامعة والتهنئات بالمناسبات العامة.

أما فيما يخص شبكات التواصل الاجتماعي يستطيع المستخدمون من خلالها إيصال المعلومات وتبادلها والتفاعل مع الآخرين، وقد أضيفت شبكات التواصل الاجتماعي على الوسائل الاتصالية ميزة التفاعلية، والقدرة على تحليل آراء الجماهير، وتوجيه رسائل خاصة تستهدف العملاء. وهنا لا بد من الإشارة إلى إحصائية مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية حيث بلغ عددهم 18.3 مليون مستخدم، ويمثلون 58% من السكان، وأن الفيس بوك وتويتر حصلوا على أكبر عدد من المستخدمين؛ حيث بلغ مستخدمو الفيس بوك 11 مليوناً، و9 ملايين مستخدم على تويتر، كما أشارت الإحصائية إلى أن المملكة هي الأولى عربياً في استخدام تطبيق "سناب شات"، والثانية عالمياً (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2019). هنا يمكن القول بأن شبكات التواصل الاجتماعي تلعب دوراً في نقل الأخبار ومعرفة رجوع الصدى؛ لذلك أصبحت ضرورة لا غنى عنها في عمل إدارات العلاقات العامة للتواصل، والمحافظة على السمعة، وتحسين الصورة الذهنية.

تحديات تقدم مجال العلاقات العامة الرقمية:

على الرغم من التطور الحاصل في العلاقات العامة نتيجة المستحدثات الجديدة إلا أن هناك ثمة عقبات لاتزال تواجه هذا التقدم أوجزها الصالحي (2018: 101) في الآتي:

- مشاكل تتعلق بإدارة المنظمة: من المشاكل التي تواجه تطور العلاقات العامة عدم رغبة أو استعداد الإدارة العليا بإدخال المستحدثات التكنولوجية وتوظيفها والاستفادة منها لصالح المنظمة وجماهيرها.
- مشاكل تتعلق بالأنظمة التكنولوجية: وجود مشاكل تقنية في الإدارات الاتصالية يكون عائقاً أمام تبادل المعلومات بين المنظمة وجماهيرها؛ حيث ينبغي أن تكون عملية التبادل سريعة ودقيقة لأن ذلك يؤثر على علاقتها بالجماهير.
- مشاكل تتعلق بالمحتوى الرقمي للعلاقات العامة: قد يتعرض محتوى العلاقات العامة الرقمي للنقد والانتحال أو السرقة.

العلاقة النظرية بين القيادة التحويلية وأداء العلاقات العامة الرقمية:

تتميز القيادة التحويلية بسلوك التواصل التفاعلي من خلال الانفتاح على الآراء والاستماع للمرؤوسين (Men,262:2014)، وهذا يمثل جوهر عمل العلاقات العامة الرقمية حيث يكون الاتصال ثنائي الاتجاه مبني على قيم وأهداف المنظمة وتنمية علاقات مستدامة. حيث يعد إدراك القيادة بالمؤسسة بكيفية تطوير أنشطة الاتصال في العلاقات العامة، بالإضافة إلى مستوى الدعم المالي والفني والتقني والإداري الذي تقدمه المنظمة إلى إدارة العلاقات العامة من أهم العوامل التي تعزز من مكانة العلاقات العامة داخل المؤسسة (الطائي،2017:47). حيث تؤثر القيادة على البنية التحتية التنظيمية من الهيكل ومناخ الاتصال، وتغذية ممارسات العلاقات العامة لأنها توفر بيئة داعمة للتواصل (Men&Stacks,303:2014).

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات (القيادة التحويلية) وتأثيرها على جوانب تنظيمية عديدة وهامة ومن هذه الدراسات ما يلي:

أجرى Khasawneh (2020) دراسة هدفت إلى فحص رهاب الموظفين من التكنولوجيا - ما يسمى بالتكنولوجيا - وكيف يؤثر ذلك عليهم، ومعرفة أثر القيادة التحويلية في التغلب على رهاب الموظفين، وتمثل مجتمع الدراسة بالموظفين في الشركات المحلية الصغيرة بولاية ميشيغان في ولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن الخوف يؤثر على قبول الموظفين للتقنيات الجديدة، وأن القيادة التحويلية تؤثر على الرهاب من التكنولوجيا وقبولها؛ حيث يتضاءل الخوف لدى الموظفين في ظل وجود قيادة التحويلية.

وهدف دراسة الصالح (2019) إلى التعرف على واقع القيادة التحويلية في الجامعات السعودية حيث الممارسة والتحديات التي تواجهها وسبل التمكين، وتمثل مجتمع الدراسة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن التأثير المثالي هو الأعلى من حيث سمات القيادة التحويلية، يليه الحفز الإلهامي، وأن أهم تحدٍ يواجه القيادة التحويلية في الجامعات عدم وجود معايير واضحة لاختيار القادة، وأن تبادل الخبرات بين الجامعات يُعدّ من سبل التمكين حسب وجهة نظر مجتمع الدراسة. وقد هدفت دراسة (Men 2014) إلى معرفة كيفية تأثير القيادة التنظيمية على التواصل الداخلي من خلال بناء الصلة بين القيادة التحويلية، والتواصل المتناسق، والنتائج السلوكية والمواقف للموظف، وتكوّن مجتمع الدراسة من موظفي الشركات الكبيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي ودور مهم للقيادة التحويلية على الاتصال الداخلي للمؤسسة، وأن هناك أثر للقيادة التحويلية على العلاقة بين الموظف والمؤسسة.

كما قام العبادي (2013) بدراسة هدفت إلى معرفة أثر القيادة التحويلية بأبعادها: (التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والاستئارة الفكرية، والاهتمام الفردي) على تطوير الموارد البشرية بأبعادها: (التدريب، والتحفيز، والتمكين، والتخطيط وتطوير المسار الوظيفي)، وتمثلت عينة الدراسة من مديري دوائر أمانة عمان الكبرى ورؤساء الأقسام، وقد أظهرت الدراسة أن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية جاء بدرجة متوسطة، وأن مستوى الاهتمام بأبعاد تطوير الموارد البشرية جاء بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج أنه يوجد أثر للقيادة التحويلية بأبعادها في تطوير الموارد البشرية.

أما قطيفان (2012) فقد أجرى دراسة هدفت إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها: (التأثير المثالي، الدافعية الإلهامية، الحفز الفكري، الاهتمام بالفرد) على إدارة الجودة الشاملة، ومعرفة مفهوم القيادة التحويلية لديهم ومستوى تطبيق القيادة التحويلية وإدارة الجودة الشاملة، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات الأردنية في مدينة إربد، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للقيادة التحويلية بأبعادها على إدارة الجودة الشاملة، وأن مستوى تطبيق القيادة التحويلية وإدارة الجودة الشاملة جاء بمستوى متوسط حسب استجابات عينة الدراسة.

من جهة أخرى تناولت مجموعة من الدراسات متغير (العلاقات العامة الرقمية) وتمثلت في الآتي:

دراسة Ngondo (2019) هدفت إلى تقييم استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الإعلام الاجتماعي في زيمبابوي، وتكوّن مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في زيمبابوي، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل أو تقنيات الإعلام الاجتماعي غيرت طريقة تواصل ممارسي العلاقات العامة سواء كان على صعيد الاتصالات الداخلية أو الخارجية حيث عززت تلك الوسائل عمل العلاقات العامة، وأن 52% من المستجيبين يقضوا أكثر نصف وقتهم في العمل على الوسائط الرقمية.

دراسة السلمي (2017) والتي هدفت إلى تقييم كفاءة العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية، وتحديد مدى قيام إدارة العلاقات العامة فيها بتلبية احتياجات المنسوبين، والتعرف على احتياجات الجماهير من الخدمات الرقمية. وتمثل مجتمع الدراسة من منسوبي الجامعة من طلاب وموظفي وأعضاء هيئة التدريس؛ وأهم ما توصلت إليه الدراسة بشكل عام أن هناك تصوراً إيجابياً من قبل مجتمع الدراسة نحو العلاقات العامة الرقمية، وأن مستوى تقييم المنسوبين لكفاءة العلاقات العامة الرقمية جاء بدرجة عالية. وجاء إشباع حاجات المنسوبين عن طريق خدمات العلاقات العامة الرقمية بدرجة متوسطة.

وجاءت دراسة Graham & Avery (2013) تركز على معرفة استخدامات الحكومة المحلية لوسائل التواصل الاجتماعي، ومدى تصوراتهم لاستخدامات المواطنين لتلك الوسائل، وتكوّن مجتمع الدراسة من مسؤولي الحكومات المحلية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي غير مستغلة بشكل كاف من قبل المسؤولين في الحكومات، وأن الفيس بوك وتويتر هي المنصات الأكثر استخداماً، وأن الغالبية العظمى من المنشورات والتغريدات تتعلق بأحداث خاصة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد تنوعت الدراسات السابقة من حيث أهدافها، وكذلك المجتمعات التي طبقت فيها تلك الدراسات، وهذا يعكس أهمية القيادة التحولية وكذلك أهمية دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات على اختلافها، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات التي تناولت متغير القيادة التحولية من حيث المتغيرات التابعة التي تؤثر عليها تلك القيادة، وتتفق مع دراسة (الصالح، 2019) في الحدود المكانية للتطبيق وهي الجامعات. كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات التي تناولت متغير العلاقات العامة من حيث التركيز على الجانب الرقمي في مجال عملها ويكمن الاختلاف معها في تناول الدراسة الحالية لأثر القيادة التحولية على هذا الجانب وهو ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وهي - على حد علم الباحثان - من الدراسات الأوائل التي جمعت بين (القيادة التحولية والعلاقات العامة الرقمية)؛ حيث أن القائد التحولي مُمكن ومساعد على التحول وإدارات العلاقات العامة مع التقدم والتطور التكنولوجي في مرحلة تحول وتحتاج الى قيادة داعمة لها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف القيادة التحولية بأبعادها وأداء العلاقات العامة الرقمية، وتحليل البيانات كميّاً من أجل الوصول لأثر القيادة التحولية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بجدة.

مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من (182) مفردة من موظفي إدارة العلاقات العامة بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة متمثلاً في: جامعة الملك عبد العزيز، جامعة جدة، جامعة الملك سعود للعلوم الصحية فرع جدة، الجامعة السعودية الإلكترونية فرع جدة) وتم توزيع الاستبيانات على المجتمع كاملاً (باستخدام أسلوب الحصر الشامل)؛ نظرًا لصغر حجمه، واستُرِدَّ (179)، واستبعد منها (5) استبيانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي ليصبح عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل الإحصائي (174) بنسبة (95,6%).

عرض البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة:

جدول (1) الإحصاءات الوصفية لمجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	الفئة	
12.6	22	أقل من 30 سنة	العمر
52.3	91	من 30 - أقل من 40 سنة	
25.3	44	من 40 - أقل من 50 سنة	
9.8	17	من 50 سنة فأكثر	
100.0	174	المجموع	
2.9	5	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
5.7	10	دبلوم	
71.3	124	بكالوريوس	
16.1	28	ماجستير	
4	7	دكتوراة	
100.0	174	المجموع	
10.3	18	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
33.9	59	من 5 - أقل من 10 سنوات	
25.9	45	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	
16.1	28	من 15 سنة - أقل من 20 سنة	
13.8	24	من 20 سنة فأكثر	
100.0	174	المجموع	
66.7	116	موظف	المسمى الوظيفي
16.7	29	مشرف	
16.7	29	مدير إدارة	
100.0	174	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج spss

بعد تحليل البيانات لخصائص مجتمع الدراسة من حيث (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) تبين أن (91) من المجتمع تتراوح أعمارهم بين "من 30 - أقل من 40 سنة" بنسبة (52.3%) وهي الأعلى أما النسبة الأقل فهي لمن هم "من 50 سنة فأكثر" بنسبة (9.8%)، أي أن النسبة الأكبر هم من فئة الشباب وهو مؤشر جيد؛ حيث أن الشباب هم الأقدر على تقبل التغيير والتحول في أساليب العمل ومواكبته. و (124) من أفراد مجتمع الدراسة يحملون مؤهل "البكالوريوس" بنسبة (71.3%) بينما (5) هم من فئة "ثانوي فأقل" بنسبة (2.9%) إذا فالنسبة الغالبة يحملون مؤهل علمي يؤهلهم للقيام بالأعمال على الوجه المطلوب ومتابعة المستجدات في المجال. وتتراوح سنوات الخبرة للنسبة الأكبر من مجتمع الدراسة من "5- أقل من 10 سنوات" بنسبة (33.9%) بنما من هم "أقل من 5 سنوات" هم الأقل نسبة (10,3%) ويدل ذلك على امتلاك الموظفين خبرة جيدة تساعد في تطوير العمل وتساعد القادة في تفويض الصلاحيات، و(116) من أفراد مجتمع الدراسة بمسمى "موظف" بنسبة (66.7%) وتساوت النسبة بين من هم تحت مسمى "مشرف"، "ومدير إدارة" حيث بلغ عددهم (29) لكل فئة وبنسبة (16.7%) تنوع المستويات الوظيفية لمجتمع الدراسة يدل على تنوع المهام والخلفيات يساعد على اتساع النظر حول موضوع الدراسة.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات الأولية حول موضوع الدراسة، وتم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وقد اشتملت الاستبانة في صورتها النهائية على جزئين: الجزء الأول يحتوي على البيانات شخصية عن مجتمع الدراسة من حيث العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي. أما الجزء الثاني فيشتمل على مقياس يتعلق بأثر القيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية، حيث جاءت العبارات من (1-26) لقياس متغير القيادة التحويلية، ومن فقرة (27-36) لقياس أداء العلاقات العامة الرقمية. ولقياس استجابات مجتمع الدراسة اعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) "موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)". وللحكم على درجة ممارسة المتغيرات وأبعاد الدراسة حسب الأوساط الحسابية تم استخدام المعيار التالي وعلى خمس مستويات:

- * إذا كانت قيم المتوسط الحسابي من (1) إلى (1.80)، يكون الحكم على درجة الممارسة بأنها (ضعيفة جدًا).
- * إذا كانت قيم المتوسط الحسابي من (1.81) إلى (2.60)، يكون الحكم على درجة الممارسة بأنها (ضعيفة).
- * إذا كانت قيم المتوسط الحسابي من (2.61) إلى (3.40)، يكون الحكم على درجة الممارسة بأنها (متوسطة).
- * إذا كانت قيم المتوسط الحسابي من (3.41) إلى (4.20)، يكون الحكم على درجة الممارسة بأنها (عالية).
- * إذا كانت قيم المتوسط الحسابي من (4.21) إلى (5)، يكون الحكم على درجة الممارسة بأنها (عالية جدًا).

صدق أداة الدراسة

أولاً: الصدق الظاهري: وهو الصدق المعتمد على المحكمين الذين عُرِضت أداة الدراسة عليهم وطلب منهم إبداء آرائهم فيها، وبلغ عددهم (7) محكماً من أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والإدارة وكلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبد العزيز، وكان التقييم من حيث مدى ارتباط كل فقرة من فقراتها بالبعد الذي تنتمي إليه ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمة العبارات لتحقيق الهدف، واقتراح طرق تحسينها بالحذف، أو الإضافة، أو إعادة الصياغة. كما عُرِضت الاستبانة على خبير في المجال الإحصائي للتأكد من قابليتها للتحليل الإحصائي، وعليه تم إخراج الاستبانة بصورة مناسبة ووُزِعَت على عينة استطلاعية من موظفي إدارة العلاقات العامة بالجامعات الحكومية بلغت (20) موظف لقياس صدقها وثباتها ومن ثم اعتمادها وتوزيعها على كامل مجتمع الدراسة.

ثانياً: الصدق البنائي لأداة الدراسة حيث يتم من خلاله التأكد من مدى تحقيق الأداة للأهداف التي وضعت من أجلها، ومدى ارتباط المتغيرات بفقرات الاستبانة ككل.

جدول (2) معاملات بيرسون لقياس الصدق البنائي

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	التأثير المثالي	0.000
2	التحفيز الملهم	0.000
3	الاستئارة الفكرية	0.000
4	الاعتبار الفردي	0.000
5	التمكين	0.000
	متغير (القيادة التحويلية)	0.000
	متغير (العلاقات العامة الرقمية)	0.000

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول (2) الى ارتفاع قيم الصدق البنائي لأبعاد القيادة التحويلية والمتغير ككل وارتفاع متغير العلاقات العامة الرقمية وجميعها دالة إحصائياً، وهذا يدل على ان الأداة تحقق أهداف الدراسة.

ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي للتحقق من ارتباط كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه تم استخدام معامل بيرسون، وتبين أن معاملات الارتباط لل فقرات دالة إحصائياً؛ حيث تراوحت معاملات الارتباط لأبعاد المتغير المستقل القيادة التحويلية بين (0.868 - 0.949)، وتراوحت معاملات الارتباط لفقرات المتغير التابع العلاقات العامة الرقمية بين (0.657 - 0.865)، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

جدول (3) معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة

التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد / المحور
0.856	0.910	6	التأثير المثالي
0.902	0.918	6	التحفيز الملهم
0.916	0.930	6	الاستشارة الفكرية
0.897	0.908	4	الاعتبار الفردي
0.778	0.864	4	التمكين
0.930	0.973	26	القيادة التحويلية ككل
0.895	0.937	10	العلاقات العامة الرقمية
0.898	0.974	36	الاستبانة ككل

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول (3) أن معامل الثبات للاستبانة جاء بقيم مرتفعة؛ حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للقيادة التحويلية (0.973)، والعلاقات العامة الرقمية (0.937)، وبذلك بلغ المعامل الكلي بطريقة ألفا كرونباخ للاستبانة (0.974)، كما جاءت قيم التجزئة النصفية للقيادة التحويلية (0.930)، وللعلاقات العامة الرقمية (0.895)، وبلغت قيمة الثبات بالتجزئة النصفية للاستبانة ككل (0.898)، وفي ضوء ما تقدم يتضح أن أداة الدراسة تتميز بدرجة عالية من الثبات وإمكانية تحقيقها لأغراض الدراسة.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

للتعرف على مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحولية: (التأثير المثالي، التحفيز الملهم، الاستشارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين)، ومستوى أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة؛ تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات

جدول(4): الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

ت	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
1	التأثير المثالي	3.78	0.81	75.6%	عالية	1
2	الاستشارة الفكرية	3.74	0.83	74.8%	عالية	2
3	التحفيز الملهم	3.72	0.83	74.4%	عالية	3
4	التمكين	3.61	0.88	72.2%	عالية	4
5	الاعتبار الفردي	3.52	0.96	70.4%	عالية	5
-	متغير (القيادة التحولية)	3.69	0.78	73.8%	عالية	-
-	متغير (العلاقات العامة الرقمية)	3.75	0.83	75%	عالية	-

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتبين من الجدول السابق أن التأثير المثالي هو أكثر أبعاد القيادة التحولية تطبيقاً؛ حيث جاء في المرتبة الأولى حسب استجابات مجتمع الدراسة بمتوسط (3.78)، يليه بُعد الاستشارة الفكرية بمتوسط (3.74)، ثم بُعد التحفيز الملهم بمتوسط (3.74)، وجاء بُعد التمكين في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط (3.61)؛ في حين جاء الاعتبار الفردي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.52)، وجاءت درجة ممارسة متغير القيادة التحولية ككل بدرجة عالية بمتوسط (3.69) بأهمية نسبية بلغت (73.8%)، وقد تدل النتيجة على أن الجامعات الحكومية حريصة على اختيار قادة يتمتعون بأنماط القيادة الحديثة لأن ذلك يؤثر على توجهات الجامعات، وتتفق النتيجة مع دراسة الصالح (2019) حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي للقيادة التحولية (3.63). كما جاءت درجة أداء العلاقات العامة الرقمية عالية بمتوسط (3.75) ونسبة (75%)، وتغزو الباحثان ذلك إلى اهتمام الجامعات بمواكبة التطورات واستخدام الوسائل الحديثة في الوصول إلى الجماهير. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السلمي (2017) حيث كان تقييم منسوبي جامعة ام القرى لأداء العلاقات العامة الرقمية فيها بدرجة عالية، كما أن دراسة Ngondo (2019) توصلت إلى أن وسائل الإعلام الاجتماعي غيرت من أساليب عمل العلاقات العامة.

اختبار الفرضيات ومناقشتها:

اختُبرت الفرضية الرئيسة الأولى باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple linear regression، واختبار الفرضيات الفرعية باستخدام الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression؛ في حين اختُبرت الفرضيتان الرئيستان الثانية والثالثة باستخدام اختبار التباين باتجاه واحد one-way anova، وفيما يلي تفصيل لذلك:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير المثالي على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الرقمية بمحافظة جدة

جدول رقم (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التأثير المثالي على المتغير التابع

المتغير التابع	R	R ²	F	SIG	المتغير المستقل	B	T	SIG	قيمة الدلالة
معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	المحسوبة	الدلالة	المستقل		المحسوب	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة
العلاقات العامة الرقمية	0.525	0.276	65.584	0.000	التأثير المثالي	0.541	8.098	0.000	دال

المصدر: مخرجات برنامج spss

ظهر من الجدول (5) أن أثر المتغير المستقل التأثير المثالي على المتغير التابع أداء العلاقات العامة الرقمية ذو دلالة إحصائية؛ حيث بلغت قيمة F المحسوبة (65.584) بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وبلغت قيمة معامل الارتباط R (0.525)، كما بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.276)، ويدل على أن 27.6% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في التأثير المثالي؛ كما يظهر من الجدول أن قيمة Beta قد بلغت (0.541)، وقيمة T (8.098)، وبمستوى دلالة (0.000)، وهي تؤكد معنوية معامل الانحدار، ويشير إلى الأثر الإيجابي، وبناءً على هذه القيم نقبل الفرضية. ويمكن تبرير ذلك إلى أن العلاقات العامة الرقمية تعكس هوية وقيم المنظمة وتؤثر الموظفين بقيم وأخلاق القائد واتباعه، والتخلي بأخلاقيات العمل يعزز من عملهم ويساعد في رسم صورة ذهنية جيدة عن الجامعة. وقد ذكر الشريف (2017) أن إستراتيجية التأثير تمكن المرؤوسين من تحمل المسؤولية، وتسهم في تطويرهم وبناء علاقات مهنية جيدة؛ فهنا القائد يستخدم الحث كونه فرصة للتعلم وتحسين الأداء.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحفيز الملهم على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الرقمية بمحافظة جدة

جدول رقم (6): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التحفيز الملهم على المتغير التابع

المتغير التابع	R	R ²	F	Sig	المتغير المستقل	B	T	Sig	قيمة الدلالة
معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	المحسوبة	الدلالة	المستقل		المحسوبة	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة
العلاقات العامة الرقمية	0.654	0.428	128.751	0.000	التحفيز الملهم	0.656	11.347	0.000	دال

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتبين من الجدول (6) أن أثر المتغير المستقل التحفيز الملهم على المتغير التابع أداء العلاقات العامة الرقمية ذو دلالة إحصائية؛ حيث بلغت قيمة F المحسوبة (128.751) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وبلغت قيمة معامل الارتباط R (0.654)، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.428)، وأن 42.8% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في التحفيز الملهم؛ كما يبين الجدول قيمة Beta قد بلغت (0.656)، وقيمة T (11.347)، وبمستوى دلالة 0.000، وهذا يؤكد معنوية الانحدار، ويشير إلى الأثر الإيجابي، وبناءً على هذه القيم نقبل الفرضية. ولعل السبب في ذلك أن التحفيز من قبل القائد يُثير حماس ونشاط فريق العلاقات العامة؛ ومن ثمَّ أداء أفضل ما لديهم في رفع مستوى أداء العلاقات العامة الرقمية والالتزام بالأهداف، وهذا ما أكد عليه (بن يحيى وشعشوع، 2015) بأن التحفيز يؤثر على سلوك الأفراد، ويخلق

الرغبة لديهم في الأداء وبذل الطاقات لتحقيق النتائج، وأن التهاون أو التقصير في التحفيز قد يؤدي إلى ظهور سلبية تؤثر على العمل.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثارة الفكرية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الرقمية بمحافظة جدة
جدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الاستثارة الفكرية على المتغير التابع

المتغير التابع	R	R ²	F	Sig	المتغير المستقل	B	T	sig	قيمة الدلالة
العلاقات العامة الرقمية	0.643	0.414	121.354	0.000	الاستثارة الفكرية	0.641	11.016	0.000	دال

المصدر: مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول (7) أن أثر المتغير المستقل الاستثارة الفكرية على المتغير التابع أداء العلاقات العامة الرقمية ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (121.354) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وبلغت قيمة معامل الارتباط R (0.643)؛ كذلك بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.414)، ويدل على أن 41.4% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في الاستثارة الفكرية، ويظهر من الجدول قيمة Beta قد بلغت (0.641)، وقيمة T (11.016)، وبمستوى دلالة (0.000)، ويدل على هذا على الأثر الإيجابي والدال إحصائياً، وبناءً على هذه القيم نقبل الفرضية. ويعود ذلك إلى أن العلاقات العامة الرقمية تحتاج إلى الابتكار والإبداع؛ ومن ثم فإن وجود قائد يثير هذا الجانب في الموظفين ويستخرج أفضل ما لديهم هو مطلب في ظل التطور المستمر. وقد أشارت بوخدي (2014) إلى أن القائد التحويلي لديه قدرة على حل المشكلات بطرق جديدة ومبتكرة، وقدرة على تشجيع الموظفين بالنظر إلى الصعوبات على أنها مشكلات تحتاج إلى حلول، ويوجه الموظفين نحو الإبداع والابتكار.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتبار الفردي على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الرقمية بمحافظة جدة
جدول رقم (8): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الاعتبار الفردي على المتغير التابع

المتغير التابع	R	R ²	F	sig	المتغير المستقل	B	T	sig	قيمة الدلالة
العلاقات العامة الرقمية	0.624	0.390	109.842	0.000	الاعتبار الفردي	0.540	10.481	0.000	دال

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول (8) إلى أثر المتغير المستقل الاعتبار الفردي على المتغير التابع أداء العلاقات العامة الرقمية، وهو ذو دلالة إحصائية؛ حيث بلغت قيمة F المحسوبة (109.842) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وبلغت قيمة معامل الارتباط R (0.624)، كما بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.390)، ويبين أن 39.0% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في الاعتبار الفردي. كما يظهر من الجدول أن قيمة Beta قد بلغت (0.540)، وقيمة T

(10.481)، وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار، ويشير إلى الأثر الإيجابي، وبناءً على هذه القيم نقبل الفرضية. ويمكن تبرير ذلك بأن الاعتبار الفردي من قبل القائد بموظف إدارة العلاقات العامة يشعره بالاهتمام وبأهميته، وينعكس ذلك على أدائه لعمله بحب ورغبة بالإنجاز. وأشارت بوخدي (2014) إلى أن الاعتبار الفردي يساعد على توزيع المهام وفق قدرات الموظفين. وتدريبهم لمساعدتهم على النمو والتطوير، وهذا ما يحتاجه موظفو إدارة العلاقات العامة في ظل التطور المستمر في أساليب عملهم؛ فهم بحاجة إلى التدريب المستمر لئتمكنوا من أداء العمل على أكمل وجه.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الرقمية بمحافظة جدة

جدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التمكين على المتغير التابع

المتغير التابع	R	R ²	F	sig	المتغير المستقل	B	T	sig	قيمة الدلالة
العلاقات العامة الرقمية	0.600	0.360	96.575	0.000	للتمكن	0.567	9.827	0.000	دال

المصدر: مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول (9) أثر المتغير المستقل التمكين على المتغير التابع أداء العلاقات العامة الرقمية، وهو ذو دلالة إحصائية؛ حيث بلغت قيمة F المحسوبة (96.575) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وبلغت قيمة معامل الارتباط R (0.600)، كذلك بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.360)، ويدل على أن 36.0% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في التمكين. كما يظهر من الجدول أن قيمة Beta قد بلغت (0.567)، وقيمة T (9.827)، وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار والأثر الإيجابي، وبناءً على هذه القيم نقبل الفرضية. ويمكن إرجاع ذلك إلى أن من أهم الأمور التي يحتاجها موظف إدارة العلاقات العامة منحه الصلاحيات الكافية للقيام بعمله على أكمل وجه، وشعوره بالمسؤولية تجاه تلك الأعمال. وقد ذكرت ياسين (2013) أن التمكين يساعد على تحسين الأداء وتطويره؛ بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية من خلال أساليب العمل الجديدة وتهيئة بيئة عمل مناسبة.

وقد أُخضعت الفرضية الرئيسية الأولى إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Stepwise Multiple Regression للنتيجة بأداء العلاقات العامة الرقمية من خلال متغيرات القيادة التحويلية كمتغيرات مستقلة.

جدول رقم (10): ملخص النموذج وتحليل التباين لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

R ²	R	تحليل التباين ANOVA		
		Sig	F	النموذج
معامل التحديد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المحسوبة	
428.	654.	000.	128.751	الأول
460.	678.	000.	72.763	الثاني

المصدر: مخرجات برنامج spss

جدول رقم (11): نتائج تحليل معاملات الانحدار لبيان أثر أبعاد القيادة التحويلية على العلاقات العامة الرقمية

النموذج	أبعاد القيادة التحويلية	B	T	Sig
			المحسوبة	مستوى الدلالة

000.	11.347	656.	التحفيز الملهم	الأول
000.	4.708	429.	التحفيز الملهم	الثاني
002.	3.166	249.	الاعتبار الفردي	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول (10) نماذج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي، ويتضح أن قيمة F في النموذج الأول بلغت (128.751)، كما أنها بلغت في النموذج الثاني (72.763)، وفي كلا النموذجين مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ مما يدل على جودة نموذج الانحدار وأنه يمكن الاعتماد عليه، وعليه نقبل الفرضية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة.

ويتبين من الجدول (10) أن المتغيرات التي أضافت تفسيراً جوهرياً للتباين في أداء العلاقات العامة الرقمية هي التحفيز الملهم والاعتبار الفردي، وأن التحفيز الملهم يفسر 42,8% من التباين الحاصل في أداء العلاقات العامة الرقمية، وقد وصلت نسبة تفسير التباين في النموذج الثاني لأداء العلاقات العامة الرقمية كما هو موضح في جدول (10) إلى 46% عند إضافة الاعتبار الفردي إلى التحفيز الملهم، كما نجد أن قيم Beta في النموذجين عند مستوى دلالة (0,00)، وهذا يؤكد معنوية معامل الانحدار، ويشير إلى الأثر الإيجابي والدال إحصائياً للمتغيرات في تلك النماذج، واستبعد (التأثير المثالي، الاستثارة الفكرية، التمكين) من النموذج في ضوء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لضعف تأثيرها عند دراسة أبعاد القيادة التحويلية مجتمعة على أداء العلاقات العامة الرقمية؛ حيث إن العوامل التي تؤثر على الانحدار المتعدد التدريجي تختلف عن الانحدار البسيط، فهو يأخذ بعين الاعتبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة؛ ومن ثمَّ يستبعد المتغيرات التي لا يكون لها تأثير في ظل وجود المتغيرات الأخرى التي يكون تأثيرها أكبر على المتغير التابع .

ويمكن تفسير النتيجة بأنه في ظل وجود التحفيز الملهم وإعطاء أهمية واعتبار للموظفين لا يكون هناك أهمية للأبعاد الأخرى حيث يشعر الموظف بقيمته ودوره في العمل وموظفي إدارة العلاقات العامة هم واجهة الجامعات ويعكسون صورتها؛ لذلك يحتاجون إلى قيادة محفزة داعمة وممكنة، وتعطي اهتماماً لموظفيها وتلبي احتياجاتهم؛ لأن رضا الموظفين عن الجامعات التي يعملون بها ينعكس على تصرفاتهم وعملهم مما يساعد في تحسين أداء العلاقات العامة الرقمية وتحقيق الأهداف. وقد توصلت دراسة (Men,2014) إلى التأثير الإيجابي للقيادة التحويلية على الاتصال الداخلي للمؤسسة وهو جزء من عمل العلاقات العامة. ونظراً لعدم وجود دراسات سابقة تناولت المتغيرين معاً من منظور الدراسة الحالية فقد تم الاستعانة بدراسة تناولت متغير القيادة التحويلية مع متغير تابع آخر لمقارنة النتائج حيث اتفقت النتيجة الحالية مع دراسة (قطيفان،2012) التي أظهرت أثراً للقيادة التحويلية على إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الأردنية في مدينة إربد، وأن بُعدي التحفيز الملهم والاعتبار الفردي هما الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، وهذا يتشابه تماماً مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية ويدل على أهمية ودور بُعدي التحفيز الملهم والاعتبار الفردي.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة القيادة التحويلية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

جدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي anova لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة القيادة التحولية

الدالة الإحصائية	Sig القيمة الاحتمالية	F قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	الاستجابات تبعاً للمعيار
غير دال	0.274	1.306	0.434	3.867	أقل من 30 سنة	الاستجابات تبعاً للعمر
			0.820	3.615	من 30 - أقل من 40 سنة	
			0.765	3.827	من 40 - أقل من 50 سنة	
			0.920	3.545	من 50 سنة فأكثر	
غير دال	0.645	0.626	0.231	3.946	ثانوي فأقل	الاستجابات تبعاً للمؤهل
			0.646	3.753	دبلوم	
			0.764	3.727	بكالوريوس	
			0.986	3.509	ماجستير	
			0.584	3.576	دكتوراة	
غير دال	0.837	0.360	0.603	3.846	أقل من 5 سنوات	الاستجابات تبعاً لسنوات الخبرة
			0.739	3.736	من 5 - أقل من 10 سنوات	
			0.813	3.606	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	
			0.895	3.673	من 15 سنة - أقل من 20 سنة	
			0.837	3.666	من 20 سنة فأكثر	
غير دال	0.409	0.900	0.790	3.639	موظف	الاستجابات تبعاً للمسمى الوظيفي
			0.815	3.771	مشرف	
			0.709	3.835	مدير إدارة	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي حيث جاءت قيم (ف) لمتغير "العمر" (1.306) بقيمة احتمالية (0.274)، وهي أكبر من (0.05)، كما يبين أن هناك تقارباً في المتوسطات لمتغير "المؤهل"؛ حيث جاءت قيم (ف) (0.626) بقيمة احتمالية (0.645)، وهي أكبر من (0.05)، وجاءت قيم (ف) "لسنوات الخبرة" (0.360) بقيمة احتمالية (0.837)، كما تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة (ف) غير دالة إحصائياً للمسمى الوظيفي؛ حيث جاءت بقيمة احتمالية (0.409)، وهي أكبر من (0.05)؛ مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة القيادة التحولية تعزى للبيانات الشخصية (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؛ ويرجع ذلك إلى تقارب المتوسطات الحسابية بين استجابات مجتمع الدراسة، ويمكن تفسير ذلك أنه لا فرق بين الفئات في تمييز سمات القائد التحولي؛ وقد يكون السبب في ذلك هو العمل في نفس الظروف والبيئة الجامعية والخضوع لنفس الأنظمة.

وتتفق النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع دراسة (العبادي، 2013م)؛ حيث توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات: (العمر، والمؤهل، والخبرة، المركز الوظيفي) حول مستوى ممارسة القيادة التحولية من وجهة نظر مديري دوائر أمانة عمان الكبرى.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة :

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول أداء العلاقات العامة الرقمية تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

جدول (13): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاستجابات مجتمع الدراسة حول أداء العلاقات العامة الرقمية

الدلالة الإحصائية	sig القيمة الاحتمالية	F قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	
غير دال	0.847	0.270	0.430	3.877	أقل من 30 سنة	الاستجابات تبعاً للعمر
			0.827	3.733	من 30 - أقل من 40 سنة	
			0.943	3.765	من 40 - أقل من 50 سنة	
			1.041	3.647	من 50 سنة فأكثر	
غير دال	0.601	0.689	0.192	3.980	ثانوي فأقل	الاستجابات تبعاً للمؤهل
			1.018	3.410	دبلوم	
			0.750	3.790	بكالوريوس	
			1.182	3.646	ماجستير	
			0.648	3.800	دكتوراة	
غير دال	0.109	1.923	0.411	3.833	أقل من 5 سنوات	الاستجابات تبعاً لسنوات الخبرة
			0.631	3.971	من 5 - أقل من 10 سنوات	
			1.011	3.564	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	
			0.854	3.621	من 15 سنة - أقل من 20 سنة	
			1.040	3.650	من 20 سنة فأكثر	
غير دال	0.387	0.955	0.819	3.690	موظف	الاستجابات تبعاً للمسمى الوظيفي
			0.706	3.903	مشرف	
			1.008	3.841	مدير إدارة	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (13) نتائج تحليل التباين الأحادي حيث جاءت قيم (ف) لمتغير العمر (0.270) بقيمة احتمالية (0.847)، وهي أكبر من (0.05) أي أنها غير دالة إحصائياً، كما تشير النتائج إلى أن قيمة (ف) للمؤهل (0.689) بقيمة احتمالية (0.601)، وهي أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة (ف) لسنوات الخبرة (1.923) بقيمة احتمالية (0.109)، ونستنتج من الجدول أيضاً أن (ف) لمتغير المسمى الوظيفي جاءت بقيم (0.955) بقيمة احتمالية (0.387)، وهي أكبر من (0.05)، أي أنها غير دالة إحصائياً؛ ومن ثمَّ نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول أداء العلاقات العامة الرقمية تعزى للبيانات الشخصية (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؛ ويرجع ذلك إلى تقارب المتوسطات الحسابية بين استجابات مجتمع الدراسة حول عبارات أداء العلاقات العامة الرقمية، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن إدارة العلاقات العامة بالجامعات متجهة فعلياً إلى استخدام أساليب الاعلام الرقمي في أداء أعمالها والتواصل مع جمهورها، وموظفي الإدارة على علم بتلك الأساليب ودورها في العمل على اختلاف متغيراتهم الشخصية .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السلمي، 2017م) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل والدرجة العلمية حول تقييم أداء العلاقات العامة الرقمية بجامعة أم القرى.

خلاصة نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

1. ان مستوى ممارسة القيادة التحويلية في الجامعات الحكومية بمحافظة غزة جاء بدرجة عالية بمتوسط حسابي (3.69)، وكانت درجة الأبعاد حسب المتوسط الحسابي كالاتي: جاء التأثير المثالي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78)، اما بُعد الاستثارة الفكرية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.74)، وبلغ المتوسط الحسابي للتحفيز الملهم (3.72)، وجاء التمكين بمتوسط حسابي بلغ (3.61)، اما الاعتبار الفردي جاء بمتوسط حسابي بلغ (3.52)، وهو في المرتبة الأخيرة بين أبعاد القيادة التحويلية .
2. مستوى أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة غزة جاء بدرجة عالية بمتوسط حسابي (3.75).
3. يوجد أثر للقيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بجهة، وأن بُعدي التحفيز الملهم والاعتبار الفردي هي التي أضافت تفسيراً في تباين أداء العلاقات العامة الرقمية.
 - ✓ يوجد أثر إيجابي ودال إحصائياً للتأثير المثالي على أداء العلاقات العامة الرقمية، أن 27.6% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في التأثير المثالي
 - ✓ يوجد أثر إيجابي ودال إحصائياً للتحفيز الملهم على أداء العلاقات العامة الرقمية وأن 42.8% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في التحفيز الملهم
 - ✓ يوجد أثر إيجابي ودال إحصائياً للاستثارة الفكرية على أداء العلاقات العامة الرقمية، على أن 41.4% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في الاستثارة الفكرية
 - ✓ يوجد أثر إيجابي ودال إحصائياً للاعتبار الفردي على أداء العلاقات العامة الرقمية، أن 39.0% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في الاعتبار الفردي
 - ✓ يوجد أثر إيجابي ودال إحصائياً للتمكين على أداء العلاقات العامة الرقمية، أن 36.0% من التباين في أداء العلاقات العامة الرقمية يمكن تفسيره من خلال التباين في التمكين.
4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة القيادة التحويلية بالجامعات الحكومية بمحافظة غزة تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية بمحافظة جدة تعزى للبيانات الشخصية: (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) .

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة نوصي بما يلي:
توصيات بناءً على نتائج الدراسة:

1. العمل على استمرارية ممارسة القيادة التحويلية وتعزيز صفات القائد التحويلي؛ ولضمان ذلك يمكن عمل التقييم المستمر من قبل الموظفين للقائد؛ بالإضافة إلى اختبارات الشخصية المقننة للقادة.
2. العمل على رفع مستوى ممارسة الاعتبار الفردي من قبل القائد لموظفيه؛ حيث جاء في المرتبة الأخيرة بين أبعاد القيادة التحويلية وهو ذو تأثير إيجابي على أداء العلاقات العامة الرقمية كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية؛ لذلك لابد من زيادة الاهتمام بالموظفين ومراعاة احتياجاتهم ومشاركتهم مناسباتهم الخاصة، ومنحهم الإذن في حال وجود ظروف تطلب ذلك؛ فهذه الأمور تشعر الموظف بأن القائد يهتم لأمره ويعامله بلطف، بالإضافة إلى ضرورة مراعاة الفروق الفردية بين الموظفين وأن يكون تقسيم المهام حسب المهارات التي يمتلكها الموظف.
3. استمرارية أداء العلاقات العامة الرقمية ورفع مستواها ومواكبة المستجدات من التطور التقني، والاستفادة من الإعلام الرقمي وتسخييره فيما يفيد الجامعات الحكومية من خلال صناعة محتوى يعزز مكانتها الاجتماعية، ويحقق أهدافها. والاستفادة من أدوات القياس لوسائل التواصل الاجتماعي في بحوث العلاقات العامة واستطلاعات الرأي للتعرف على احتياجات ومطالب منسوبيها.

الدراسات المستقبلية:

نوصي بدراسة الموضوعات الآتية:

- 1-دراسة تأثير الأنماط الأخرى للقيادة على أداء العلاقات العامة الرقمية.
- 2-دراسة أثر القيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الخاصة لمقارنة النتائج.
- 3-دور العلاقات العامة الرقمية بالجامعات في إدارة الأزمات مثل دورها أثناء مواجهة أزمة فايروس كورونا المستجد (كوفيد19).

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

- أبكر، الهادي بن محمد. (2016م). أثر القيادة التحويلية على أداء العاملين في شركة دال للسيارات. رسالة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- أبو رمان، جمانة. (2015م). دور ممارسة القيادة التحويلية في تحقيق نهج شامل لإدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- البكري، فؤادة. (2014م). العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات. (ط1). القاهرة: دار عالم الكتب
- البكري، فؤادة. (2018م). العلاقات العامة الإلكترونية. (ط1). القاهرة: دار عالم الكتب
- بن يحيى، زهير؛ شعشوع، رحمه. (2015م). دور التحفيز في تحقيق الاستقرار الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة-دراسة حالة موظفي وأساتذة الملحق الجامعية مغنية. رسالة ماجستير، جامعة أبي بكر، الجزائر.

- بوخدوني، وهيبه. (2014م). دور القيادة التحولية في إدارة التغيير بمنظمات الأعمال، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي العلمي حول إدارة التغيير في عالم متغير، الأردن.
- الخياط، عبد العزيز (2015م). العلاقات العامة الرقمية: مفهوماً، أدوارها، تحدياتها، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثالث للجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- رؤية 2030 (2018م) <https://vision2030.gov.sa/ar/node/13>
- الزومان، موزي. (2018م). القيادة التحولية ومعوقات تطبيقها في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: معهد الإدارة العامة
- السلمي، أفنان. (2017م). تقييم أداء العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية من وجهة نظر منسوبيها: جامعة أم القرى نموذجاً. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة.
- سليمان، شريفة. (2013م). دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي. مجلة شؤون اجتماعية، 30(118).
- السيادة، نوال. (2013م). القيادة التحولية وأثرها في فعالية سلوك العاملين: دراسة مقارنة بين المستشفيات الأردنية العامة والخاصة. رسالة ماجستير، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الشمري، عابد. (2018م). أثر التمكين في تحقيق القدرات التنافسية: دراسة حالة جامعة الكويت. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- الصالح، محمد علي. (2019م). القيادة التحولية للقادة الأكاديميين في الجامعات السعودية: الممارسة وسبل التمكين. مجلة العلوم التربوية، 46 (3).
- الصالح، حاتم. (2018م). العلاقات العامة والاتصال التفاعلي على المواقع الإلكترونية والاجتماعية. (ط1). القاهرة: دار عالم الكتب الطائي، مصطفى. (2017م). الإدارة وانشطة الاتصال في العلاقات العامة. (ط1). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- العبادي، خالد بن جويعد. (2013م). القيادة التحولية وأثرها على تطوير الموارد البشرية من وجهة نظر مديري دوائر أمانة عمان الكبرى. رسالة دكتوراة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- القحطاني، سالم. (2016م). القيادة الإدارية التحول نحو نموذج القيادي العالمي. (ط3). الرياض: مكتبة المنتبي
- قطيفان، جمانة. (2012م). مستوى ممارسة القيادة التحولية وأثرها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الأردنية في مدينة إربد: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية في مدينة إربد. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- محمد، صباح. (2017م). استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية: دراسة مسحية للعاملين في العلاقات العامة. مجلة الباحث الإعلامي، 9(37)، 67-90.
- المشهداني، محمد. (2019م). العلاقات العامة الإلكترونية وعلاقتها ببناء صورة المؤسسة الجامعية. مجلة آداب الفراهيدي، 36(36)، 279-324.
- الهوري، سيد. (2014م). القائد التحولي وتغيير المستقبل. (ط1). الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2019م) <https://www.mcit.gov.sa/en/media-center/news/92952>
- ياسين، فاطمة لحسن. (2013م). أثر التمكين الوظيفي على الأداء من وجهة نظر الموظفين: دراسة ميدانية. مجلة الاقتصادي. 6 (7)، 421-459.

المراجع الأجنبية:

- Abkar, A, (2016). The Impact of Transformational Leadership on Employee Performance at Dal Motors (In Arabic). Ph, D. Thesis, Omdurman Islamic University, Sudan
- Abu Rumman, J. (2015). The Role of Exercising Transformational Leadership in Achieving a Comprehensive Approach to Crisis Management: An Applied Study on Jordanian Public Joint-Stock Industrial Companies (In Arabic). Unpublished Ph, D. thesis, International Islamic Sciences University, Amman.
- Al-Abadi, kh. (2013). Transformational leadership and its impact on human resource development from the point of view of managers of the departments of the Greater Amman Municipality (In Arabic). Ph.D. Thesis, International Islamic Sciences University, Jordan.
- Al-Bakry, F. (2014). Public relations and changing the culture of organizations (In Arabic). (1ed). Cairo: Dar Alam Alkutub.
- Al-Bakry, F. (2018). Electronic Public Relations (In Arabic). (1ed). Cairo: Dar Alam Alkutub.
- Al-Hawari, S. (2014). Transformational Leader and Future Changing (In Arabic). (1ed). Riyadh: Cordoba for Publishing and Distribution.
- Al-Khayyat, A. (2015). Digital Public Relations: Its Concept, Roles, and Challenges (In Arabic). a paper presented to the third forum of the Saudi Society for Public Relations and Advertising, Riyadh: Imam Muhammad bin Saud Islamic University
- Al-Mashhadani, M. (2019). Electronic public relations and their relationships to build the image of the university institution (In Arabic). *Journal of Adab Al-Farahidi*, (36), 279-324.
- Al-Qahtani, S. (2016). Management leadership shift towards a global leadership model (In Arabic). (3ed). Riyadh: Al-Mutanabi Library.
- alsaalih, M. (2019). Transformational Leadership for Academic Leaders in Saudi Universities: Practice and Empowerment (In Arabic). *Journal of Educational Sciences*, 46 (3).
- Al-Shammari, A. (2018). The Impact of Empowerment on Achieving Competitive Capabilities: A Case Study of Kuwait University (In Arabic). Master Thesis, Al al-Bayt University, Jordan.
- Al-Sulami, A. (2017). Evaluating the performance of digital public relations in Saudi universities from the point of view of its employees: Umm Al-Qura University is a model (In Arabic). Master Thesis, Umm Al-Qura University, Makkah.
- Al-Taie, M. (2017). Management and communication activities in public relations (In Arabic). (1ed). Amman: Dar Osama for Publishing and Distribution.
- Al-Zoman, M. (2018). Transformational leadership and the obstacles to its application in government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia (In Arabic). Riyadh: Institute of Public Administration
- Bin Yahya, Z. Shushua, R. (2015). The role of motivation in achieving job stability in the future (In Arabic). Master Thesis, Abi Bakr University, Algeria.
- Boukhouni, W. (2014). The role of transformational leadership in managing change in business organizations (In Arabic), a paper presented to the International Scientific Conference on Change Management in a Changing World, Jordan.
- Buill, I. Martinez, E. Matute, J. (2019). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality, *International Journal of Hospitality Management*. (77) 64-75.
- Graham, m., avery., e. (2013). Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Leve, *public relations journal*, 4.(7)
- Khasawneh, O. Y. (2020). Transformational Leaders Help Their Employees Overcome Their Technophobia. *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*, 16(3), 70-85.

- Men, R. (2014). Why Leadership Matters to Internal Communication: Linking Transformational Leadership, Symmetrical Communication, and Employee Outcomes, *Journal of Public Relations Research*, 3 (26), 256-279
- Men, R. Stacks, D. (2014). The Effects of Authentic Leadership on Strategic Internal Communication and Employee Organization Relationships, *Journal of Public Relations Research*, 4 (26),301-324
- Ministry of Communications and Information Technology. (2019). <https://www.mcit.gov.sa/en/media-center/news/92952> (In Arabic).
- Muhammad, S. (2017). The uses of digital public relations in the work of Iraqi universities: a survey of public relations workers (In Arabic). *Media Researcher Journal*, 9 (37), 67-90.
- Ngondo, p. (2019). An Exploratory Study: Digital and Social Media Use by Zimbabwean Public Relations Practitioners, *Public Relations Journal*, (12)3
- Qetaifan, J. (2012). The level of transformational leadership practice and its impact on the application of total quality management in Jordanian government hospitals in the city of Irbid: a field study from the viewpoint of workers in Jordanian government hospitals in the city of Irbid (In Arabic). Master Thesis, Yarmouk University, Jordan.
- Salhi, H. (2018). Public relations and interactive communication on electronic and social sites (In Arabic). (1ed). Cairo: Dar Alam Alkutub.
- Shadraonis, S. (2013). Organizational Leadership in Times of Uncertainty: Is Transformational Leadership the Answer? *LUX: A Journal of Transdisciplinary Writing and Research from Claremont Graduate University*, (2)1, 28
- Sovereignty, N. (2013). Transformational leadership and its impact on the effectiveness of employee behavior: a comparative study between public and private Jordanian hospitals (In Arabic). Master Thesis, International Islamic Sciences University, Amman.
- Sulaiman, S. (2013). The role of communication and public relations in e-government: a case study on the emirate of Dubai (In Arabic). *Journal of Social Affairs*, 30 (118).
- Vision 2030. (2018). <https://vision2030.gov.sa/ar/node/13>. (In Arabic).
- Yassin, F. (2013). The Impact of Job Empowerment on Performance from the Employees' Point of View: A Field Study (In Arabic). *Economic Journal*. 6 (7), 421-459.