

## מדדי מעורבות של משתמשים בדפי פייסבוק ארגוניים

ליאורה מעודה

בהנחיית: ד"ר יורם קלמן, האוניברסיטה הפתוחה

ד"ר דפנה רבן, אוניברסיטת חיפה

מטרת המחקר היא לזהות גורמים שונים המשפיעים על מעורבותם של משתמשים בדפי פייסבוק ארגוניים.

ארגונים כיום משתמשים ברשתות חברתיות מקוונות כגון פייסבוק וטוויטר המאפשרות את מעורבותם של בעלי העניין של הארגון. משתמשי פייסבוק יכולים להשתתף בדף הפייסבוק של הארגון באמצעות הוספת תגובה, שיתוף, או סימון של מסר ארגוני כאהוב (like). אנו מודדים את מעורבותם של המשתמשים באמצעות כמות התוכן המועילית על ידם לאתר הרשת החברתית.

איסוף הנתונים הדרוש לניתוח מעורבותם של המשתמשים נעשה באמצעות יישום שתוכן על ידינו הפועל למשיכת נתונים ציבוריים ממאגרי המידע של חברת פייסבוק.

באמצעות היישום נאספו בתחילה נתוני מעורבות משתמשים במשך חודשיים בדפי פייסבוק של שבעה ארגונים. ניתוח ראשוני השווה בין רשומות (פוסטים) בעלי מעורבות גבוהה של משתמשים לרשומות בעלות מעורבות נמוכה או היעדר מעורבות.

ממצאים ראשוניים מצביעים על האפשרות של קיום מתאם בין התנהגויות שונות של מעורבות, כגון: תגובות, שיתופים או סימון הרשומה כאהובה (like). ושיעור גבוה של התגובות התקבלו ביום הראשון שלאחר העלאת הרשומה. בנוסף, עבור ארגונים מסוימים, נמצאו מתאמים גבוהים בין מספר השיתופים והתגובות לבין סוג הרשומה (תמונה, קישור, סרטון, או רשומה מילולית).

תוצאות מחקר זה ישפרו את הבנת המושג מעורבות משתמשים ברשתות חברתיות כגון פייסבוק. הגדרת גורמי המעורבות בדפי פייסבוק ארגוניים תוכל לסייע לארגונים בהגדלת מעורבותם של משתמשים בדפי הרשתות החברתיות של הארגון.