

تبني استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني
للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية
دراسة ميدانية على مصلحة الأحوال المدنية - إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي
سالم محمد سالم

قسم العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة بنغازي، ليبيا
Debo_debo10@yahoo.com

Adopting the use of modern communication technology to improve
professional performance
Public relations within government institutions
A field study on the Civil Status Department - Local Affairs Department in
Benghazi

Salem Mohammed Salem
Department of Public Relations, Faculty of Mass Communication, University of Benghazi,
Benghazi, Libya

تاريخ الاستلام: 2024-09-15، تاريخ القبول: 2024-11-17، تاريخ النشر: 2024-12-01.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أساليب تقنية الاتصال الحديثة وانعكاساتها في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي وأساليب الممارسة المسحية للعيينة الممثلة لمجتمع الدراسة بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، هذا وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تؤكد على أهمية وضرورة دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين جودة الأعمال الإدارية لمهنة العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية، وأن لها دوراً كبيراً في تسيير العمليات الإدارية بخطوات إيجابية كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي سنثري البحوث العلمية المستقبلية في هذا المجال.
الكلمات المفتاحية: تقنية الاتصال الحديثة، الأداء المهني، العلاقات العامة.

Abstract:

This study aims to shed light on modern communication technology methods and their reflections in improving the professional performance of public relations within government institutions, by relying on the descriptive approach and survey practice methods for the sample representing the study community based on the simple random sample. The study reached a set of results that confirm the importance and necessity of the role of modern communication technologies in improving the quality of administrative work for the public relations profession within government institutions, and that it has a major role in running administrative processes with positive steps. The study also presented a set of recommendations that will enrich future scientific research in this field.

Keywords: Modern communication technology, professional performance, public relations.

مقدمة:

استطاع العصر الرقمي وإحداث تغييرات عميقة ومتسارعة في مهام ووظائف مهنة العلاقات العامة والأساليب التي تعمل به، فقد خلقت هذه التقنيات أدوات جديدة على الشبكة العنكبوتية كوسائل التواصل الاجتماعي حيث تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في النظم الإدارية الحديثة وتسند إليها أدوار حيوية تتعلق بإبراز الصور المشرقة للمؤسسة، وما تقدمه من خدمات للمجتمع. فالعلاقات العامة عبارة عن حلقة وصل داخل المؤسسة لتفعيل الأنشطة داخلها وخارجها.

ومن هذا المنطلق يتضح لنا أهمية استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة لممارسي مهنة العلاقات العامة داخل أي مؤسسة حكومية نظراً لما تقدمه من مزايا متنوعة تساهم في تفعيل دور العلاقات العامة من خلال قدرة هذه التقنيات على التعرف على وجهة نظر وردود أفعال الجماهير اتجاه الرسائل التي تبثها عبر مواقع المؤسسة التي تنتجها تقنيات الاتصال الحديث في أي وقت وفي أي مكان دون الالتزام بوقت محدد.

إن تطور العلاقات العامة بفعل تقنية الاتصال الحديث والتغيرات التي طرأت على ممارسي مهنة العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية والتي تمثلت في تطوير شكل الاتصال وتطور الأهداف الخاصة بالعلاقات العامة في احتواء الأزمات قبل وقوعها في طرق إعداد البرامج الاتصالية وحجم التغطية الإعلامية والاستماع إلى آراء الجماهير وأفعالها، فمن حيث الممارسة اتجهت ممارسة العلاقات العامة من الاتصال الأحادي الاتجاه الهادف إلى إعلام وإقناع الجماهير إلى اتصال ثنائي الاتجاه، وهذا التطور يتم عبر أساليب التقنية الحديثة لمهنة العلاقات العامة⁽¹⁾.

مشكلة البحث:

ظهرت الحاجة إلى معرفة العلاقة بين أساليب تقنية الاتصال الحديثة وأداء العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية بالتركيز على أهمية تطوير مهنة العلاقات العامة من خلال أساليب تقنية الاتصال الحديثة خصوصاً أن نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية يقوم أساساً على عملية متكاملة أساسها الاتصال حيث تركز العلاقات العامة في نشاطها الاتصالي على نشر المعلومات للجماهير التي تتعامل معها بمختلف فئاتها.

لذا فإن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة من شأنها أن يؤثر بشكل أو بآخر في تطوير وتحسين الأداء بالمؤسسات الحكومية⁽²⁾ حتى تحقق العلاقات العامة المتطورة أهدافها الاتصالية التي خلقت من أجلها في المؤسسات كان إلزاماً عليها مواكبة واستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وإدراك طبيعة هذه التكنولوجيا على مستوى أداء ممارسي الوظيفة وأداء المنظمة، والعمل على تطوير هذا الأداء داخل الهيكل التنظيمي الإداري حيث الاستعانة بتقنية الاتصال الحديثة لم يعد خياراً أمام المؤسسات الحكومية بل هو شرط أساسي لنجاحها⁽³⁾.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في كيفية استخدام تقنية الاتصالات الحديثة في تطوير الأداء المهني ومهام العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية.

1- فؤاده البكري (2014) العلاقات العامة وتغير ثقافة المنظمات، مصر، ص15.

1- محمد عبد الله اليدوي (2011) استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة، مصر، ص1.

2- إيمان فتحي حسين (2021) تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية، السعودية، ص89.

وبالتالي وطبقاً لما سلف ذكره تتجلى مشكلة البحث بوضوح في تبيان أهمية تبني استخدام تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية "دراسة ميدانية على مصلحة الأحوال المدنية... إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي".

أهمية البحث

نظراً للمكانة والأهمية الكبيرة التي تحتلها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أي مؤسسة كانت خدمية أو استهلاكية أو فكرية تتبع أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

1. تكمن أهمية هذا البحث في الكشف عن مدى تبني استخدام تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمهنة العلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي.
2. النظر إلى ما يحدث من تطورات سريعة في التقنية الاتصالية الحديثة والتي أدت بدورها إلى تغيرات في أداء ممارس العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية.
3. تقديم التوصيات التي من شأنها أن تسهم في زيادة وعي ومعرفة ممارسي مهنة العلاقات العامة بأهمية استخدام تقنية الاتصال الحديثة في تطوير العمل الإداري داخل مصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي.

أهداف البحث

تتلخص أهداف البحث في التالي:

1. معرفة مدى تأثير تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي.
2. التعرف على معدل استخدام تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز مهام العلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي.
3. الوقوف على التحديات والصعوبات التي تواجهها مهنة العلاقات العامة في ظل التطورات الهائلة لتقنيات الاتصال الرقمي.
4. التعرف على مدى قبول الموظفين داخل المؤسسة لاستخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تطوير العمل الإداري لمهنة العلاقات العامة.

تساؤلات البحث

يمكن حصر تساؤلات البحث في التساؤلات التالية:

1. ما مدى تأثير تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة ومصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي؟

2. ما هي معدلات استخدام تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز مهام العلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي؟

3. ما مدى الصعوبات والتحديات التي تواجهها مهنة العلاقات العامة في ظل التطورات الهائلة لتقنيات الاتصال الرقمي؟

4. ما مدى معرفة قبول الموظفين داخل المؤسسة لاستخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تطوير العمل الإداري لمهنة العلاقات العامة.

التعريف الإجرائي للمفاهيم الواردة في عنوان البحث:

- تقنية الاتصال الحديثة

يمكن الإشارة إلى أن تقنية الاتصال الحديثة هي تلك الأدوات والأجهزة أو المعدات التي تنقل المعلومات بين الأشخاص، وقد ابتكر البشر على مر العصور العديد من وسائل الاتصال بدءاً زمن إرسال الإشارات عن طريق الأذخنة وصولاً إلى الهاتف والبريد الإلكتروني.

وتكمن أهمية هذه الوسائل الاتصال الحديثة في عدة محاور أهمها، إمكانية الوصول إلى المواقع الإلكترونية من خلال اتصالها بالإنترنت؛ لتسهيل العمليات التنظيمية الإدارية للمهام المناطة بمهنة العلاقات العامة.

- الأداء المهني

الأداء المهني يعكس الكيفية التي يحقق منها الفرد متطلبات العمل الخاص به، وهو تقييم ما إذا كان الشخص ينفذ وظائفه المناطة به بشكل جيد ومقبول.

ويعتبر الأداء المهني أو الوظيفي عصب الخدمة الاجتماعية لما يمثله من مكانة مهمة في تدعيم الأداء المهني للعلاقات العامة، وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والمعلومات المختلفة والأكثر ارتباطاً بأساليب التقنية الحديثة داخل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

- المؤسسات الحكومية

تُعرف المؤسسات الحكومية بأنها تلك المؤسسات التي تتبع حكومة الدولة القائمة تحت إشرافها وتنفذ سياستها العامة، وتشمل هذه المؤسسات الوزارات والهيئات الحكومية والمجالس والمؤسسات العامة والمؤسسات المستقلة وغيرها، وتهدف هذه المؤسسات إلى تقديم الخدمات العامة، وتنفيذ السياسات العامة بما يخدم المصلحة العامة للمواطنين والمجتمع.

- مصلحة الأحوال المدنية إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى

تعد مصلحة الأحوال المدنية " إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى إحدى أهم المؤسسات الحكومية التابعة للدولة الليبية".

حيث تأسست إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى بموجب قرار رقم (372) لسنة 2007م الذي نص على إضافة اختصاصات تابعة لمصلحة الأحوال المدنية من بين هذه الاختصاصات " إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى" وذلك لتقديم خدمات اجتماعية للمواطن الليبي حيث يبلغ عدد الموظفين داخل إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى حوالي 3141 موظفاً تقريباً الذين يشغلون المهام الإدارية داخل مختلف الفروع التابعة لإدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى.

الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة أداة إرشاد وتوجيه أثناء البحث العلمي، وتساهم في إثراء الدراسة البحثية معرفياً من خلاصة تجارب باحثين سابقين، كي تساعد الباحث في وضع ورسم تصورات طريقة خلال إعداد مراحل الدراسة ورسمها بتشكيل خلفية دراسية عن موضوعه البحثي (1).

وفيما يلي يتناول الباحث الدراسات السابقة ذات العلاقة بتبني استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية.

الدراسة الأولى: -

دراسة (بداية عقبة سنة 2018) حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي أو المهني لموظفي شركة الاتصالات، الجزائر، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة عينة قوامها (50) مفردة من موظفي شركة الاتصالات، الجزائر، وقد وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ساهمت بدورها في تغيير طبيعة العمل داخل شركة الاتصالات بالجزائر، وذلك بالاعتماد على تقنية الاتصال الحديثة حيث تم تطوير سياق العمليات التنظيمية الإدارية بالانتقال من الطريقة الكلاسيكية في إنجاز الأعمال الإدارية إلى الطريقة الحديثة المبتكرة والعصرية، وذلك بفضل الاعتماد على تقنية الاتصال الحديثة وتأثيراتها الإيجابية على أداء العاملين داخل مؤسسة الاتصالات بالجزائر (2).

الدراسة الثانية: -

دراسة (عبير فهمي، 2017) حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير منظومة التعليم المحاسبي

1- منال زهران، (2023)، المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها، فلسطين، ص 19.

1-بداية عقبة، (دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، الجزائر، ص 98.

تهدف هذه الدراسة إلى تلبية متطلبات الجودة والاعتماد إلى إلقاء الضوء على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وكيفية استخدامها في تطوير التعليم المحاسبي وخاصة وسائل التدريس والتواصل مع الطلاب داخل المؤسسات التعليمية حيث استخدمت عينة البحث في مجموعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين لوسائل تقنية المعلومات والاتصالات في مجال التدريس المحاسبي.

ومن أهم نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظومة التعليم المحاسبي حققت العديد من المزايا أهمها إمكانية تلبية متطلبات المعايير الدولية للتعليم المحاسبي ومساعدة الطلاب على تنمية مهاراتهم المعلوماتية (1).

الدراسة الثالثة

دراسة (جابر محمد عبد الموجود، 2016) حول نشاطات العلاقات العامة في ظل المتغيرات الاتصالية الحديثة

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على تقنية الاتصال الحديثة، ومدى استخدامها في مجال العلاقات العامة، والأغراض التي تستخدم من أجلها، والمزايا التي يمكن أن تحققها ومدى وجود رغبة في استخدام تقنيات جديدة أو حديثة لم تستخدمها العلاقات العامة في المؤسسة، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسة الوصفية حيث قامت على الاعتماد على الدراسات المسحية" أساليب الممارسة المسحية" حيث يمثل مجتمع البحث من إدارات العلاقات العامة، وتم اختيار العينة بأسلوب العينة الطبقية نظراً لاحتواء مجتمع الدراسة على اختبار ثمان وعشرين جهة تمثلت في (الشركات، والبنوك، والجهات الحكومية، والهيئات العامة).

وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج منها أن القنوات التقليدية كالتلفزيون والاتصال الموجه والمكتبات ووسائل الإعلام المختلفة أهم الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة في الاتصال بجمهورها (2).

الدراسة الرابعة: -

دراسة (عبد اللطيف العرفي، 2005) وهي بعنوان علاقة الوسائل الإعلامية في العلاقات العامة وكيفية استخدام التقنيات الاتصالية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نشاطات الوسائل الإعلامية للعلاقات العامة في أهم الهيئات والوزارات والمنشآت الخاصة في المملكة العربية السعودية، ومدى قدرتها على التعامل الإعلامي والاتصالي وماهية استخدامها للتقنيات الاتصالية المحلية والدولية واستخدام التوجيهات الحديثة.

1-عبير فهمي،(2017)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير التعليم المحاسبي، مصر، ص10.

2-جابر محمد عبد الموجود، (2001)، نشاطات العلاقات العامة في ظل المتغيرات الاتصالية الحديثة، مصر، ص177.121.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث يتكون مجتمع البحث من مديري ومشرفي العلاقات العامة، بالإضافة إلى مسؤولي وموظفي الوسائل الإعلامية بأجهزة العلاقات العامة في القطاع العام والخاص.

وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها أن التعامل الإعلامي مع دول العالم مازال يعتمد بشكل كبير على التقنيات والوسائل الإعلامية التقليدية من الصحف، والتلفزيون، والفاكس بنسبة 84% فيما لم يتجاوز استخدام الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة بنسبة قدرها 58%، وتؤكد الدراسة أن القطاع الخاص أكثر استخداماً للتقنيات الحديثة والإنترنت والبريد الإلكتروني من نظيره القطاع العام⁽¹⁾.

التعقيب على الدراسات السابقة:

1. لاحظ الباحث من هذه الدراسات السابقة اتفاقها على أهمية استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تطوير جودة المهام المناطة بمهنة العلاقات العامة.

2. تتفق معظم الدراسات السابقة مع المنهجية البحثية في الدراسة الحالية من حيث منهج البحث المستخدم، وأداة جمع البيانات للدراسة القائمة.

3. أكدت غالبية الدراسات السابقة على مدى تأثير تقنيات الاتصال الحديثة على تحسين الأداء المهني لوظيفة العلاقات العامة من خلال النتائج التي توصلت إليها.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسات الحالية

1. تحديد إشكالية الدراسة تحديداً دقيقاً بحيث تصاغ الأهداف والتساؤلات وفقاً لهذه المشكلة قيد الدراسة، فكلما كانت المشكلة البحثية محددة بدقة كانت الأهداف والتساؤلات دقيقة أيضاً.

2. ساعدت الدراسات السابقة الباحث في تحديد الأداة البحثية المناسبة في جمع البيانات والمعلومات لما يحقق أهداف الدراسة.

3. أسهمت في اختيار منهجية الدراسة والأداة البحثية المناسبة للبحث والتي تدفع للوصول إلى نتائج علمية سليمة.

3. منحت الدراسات السابقة الباحث إماماً كاملاً وشاملاً بموضوع البحث قيد الدراسة، وذلك بتنوع المصادر والمراجع والكتب العلمية المستخدمة في هذا الحقل.

نوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية؛ لأنها ركزت على إيضاح ووصف الظواهر المتعلقة بالجانب البشري، والقضايا المجتمعية، وتعتبر البحوث الوصفية الأكثر شيوعاً واستخداماً في بحوث العلوم

1- عبد اللطيف العرفي، (2005)، علاقة الوسائل الإعلامية في العلاقات العامة وكيفية استخدام التقنيات الاتصالية، القاهرة، ص411، 453.

الإنسانية لاسيما بحوث الإعلام والاتصال، والتي تهدف إلى شرح وتفسير أفضل الطرق لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة وانعكاساتها في تحسين الأداء المهني لوظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية.

الدراسات الوصفية

هو منهج لدراسة مشكلات أو ظواهر علمية وتحليلها وتفسيرها عبر المعلومات التي تم جمعها ومن تم وصف المشكلة بالكامل بناء على المعلومات التي توفرت من الباحث وتدوينها في البحث العلمي، الدراسات الوصفية هي أكثر أنواع الدراسات شيوعاً واستخداماً؛ لقدرتها على وصف المشكلة قيد الدراسة بالكامل⁽¹⁾.

منهج البحث:

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية والتي تسعى إلى تصوير وتحليل وتقويم خصائص الظاهرة موضوع الدراسة.. يسعى هذا البحث إلى وصف الدور المهني الذي تقوم به العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية، وذلك بالاستعانة بأحدث تقنيات الاتصال المتطورة التي بدورها تعمل على دعم وتطوير العمليات التنظيمية الإدارية لمهام العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية لاستبيان أثر هذه التكنولوجيا الحديثة في زيادة جودة إنجاز المهام المناطة بمقتضى وظيفة العلاقات العامة داخل " مصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى"، والوصول إلى النتائج المأمولة والإجابات الشافية عن افتراضات هذا البحث العلمي، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الكمي الذي يعد نوعاً من أساليب الدراسات المسحية حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أسلوب المسح بالعينة نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة المستهدف في هذه الدراسة.

مجتمع البحث والعينة المستخدمة في الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة من كافة الموظفين العاملين بمصلحة الأحوال المدنية . إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى الذي يبلغ عددهم (3141) موظفاً تقريباً الذين يشغلون المهام الإدارية داخل مختلف الفروع التابعة لإدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي الكبرى حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على العينة العشوائية، وذلك نظراً لكبر حجم مجتمع البحث والبالغ عددهم (3141) موظفاً وموظفة داخل هذه المؤسسة الحكومية حيث تم اختيار (341) مفردة لتمثيل مجتمع الدراسة وذلك طبقاً لمعادلة (كريجسي ومورجان) عام 1970م لتحديد حجم العينة من مجتمع الدراسة الكلي.

أدوات جمع البيانات

1-سمير حسين، 2010، بحوث الإعلام، دراسات في مناهج البحث العلمي، مصر، جامعة القاهرة، ص97.

تمثلت أداة الدراسة التي قام الباحث باستخدامها على ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها لجمع البيانات والمعلومات المتمثلة في التالي:

- استمارة الاستبانة:

الاستبانة هي أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.

تعد الاستبانة من أكثر الوسائل أو الأدوات شيوعاً واستخداماً لجمع البيانات والمعلومات كما يمكن تحديد مفهوم الاستبانة على أنها إحدى أهم وسائل البحث العلمية المستخدمة من طرف الباحث لجمع معلومات من المبحوثين في شكل استمارة تضم أسئلة لاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة ترسل أو تسلم إلى المستجيبين الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة حيث يقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة وإعادتها للباحث لغرض التحليل والتفسير (1).

الإطار المعرفي

مفهوم تقنية الاتصال الحديثة

يعبر مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة عن الطريقة التي من خلالها يتم الاتصال بين الأفراد وبعضهم البعض حيث إن هذا التواصل ينتج عنه نقل المشاعر والمعلومات، ويحدث تأثيراً متبادلاً بين جميع الأفراد، وتعد تقنية الاتصال الحديثة من العلوم العصرية نسبياً لمروها بالعديد من المراحل إلى وصولها لدرجة كبيرة من التطور الذي تشهده اليوم.

وبناءً على ما سبق يمكن تحديد بعض التعريفات والمفاهيم الخاصة بتقنية الاتصال الحديثة منها على سبيل المثال لا الحصر:

يعتبر مفهوم تقنية الاتصال الحديثة مفهوماً جديداً نسبياً، ويكاد لا يوجد تعريف محدد له حتى الآن، ومع ذلك يمكن وصفه بأنه " القدرة على الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة بأيسر الطرق وأكثرها دقة ومرونة، وبما يوفر الوقت والجهد والنفقات (2).

تعرف أيضاً تقنية الاتصال الحديثة على أنها أي وسيلة تساعد في نقل المعرفة أو الأفكار بأي شكل كانت في اتجاه واحد أو اتجاهين جماعية كانت أو فردية (3).

أساليب تقنية الاتصال الحديثة

1- هوارى سعاد، 2020.2021، أساليب الاستبيان، الجزائر، ص3.

1- محمد سعيد العمودي، 2008م، دور تقنيات الاتصالات في تعزيز استخدام الطرق الحديثة، عدن، ص5.

2- بلبا شاوي، 2021م، تقنيات الاتصال، الجزائر، ص104.

تعد أساليب تقنية الاتصال الحديثة هي الركيزة الأساسية في نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسات (الإنتاجية، الفكرية، الخدمية)، هذا النشاط هو في الأساس عبارة عن عملية اتصال مع الجماهير وتبادل المعلومات والآراء معها بهدف توثيق العلاقات الطيبة وخلق سمعة جيدة لمؤسسة ما من خلال الوسائل المتاحة.

ويمكن أن تستخدم العلاقات العامة كل الأساليب التقنية الحديثة التي تتناسب مع أنشطتها طبقاً للإمكانات المتوفرة في المجتمع المحلي، ويمكن عرض أهم هذه الأساليب فيما يلي:

1. الحاسب الآلي:

هو عبارة عن آلة إلكترونية مصممة بطريقة تسمح باستقبال البيانات ومعالجتها بحيث يمكن إجراء العمليات البسيطة بسرعة ودقة ... ويتم الحصول على النتائج بطريقة آلية (1).

2. الإنترنت:

توجد شبكة الإنترنت كجزء من الحياة اليومية في العالم العربي يعد ظاهرة جديدة نسبياً حيث يشكل العالم العربي نسبة 4% من سكان العالم ومع ذلك ارتفع عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي من 25 مليون نسمة في 2005م أي نحو 50 مليون شخص بحلول نهاية عام 2008م.

والإنترنت هو عبارة عن مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم باتباع بروتوكول الإنترنت الموحد.

3. البريد الإلكتروني:

يعد البريد الإلكتروني أبعد وسائل الاتصال الموجهة بالحاسوب والأكثر انتشاراً ففي بعض الشركات يعد البريد الإلكتروني في سبيله إلى أن يحل محل الرسائل الإخبارية والمحلات والبيانات الداخلية (2).

4. المجموعات الإخبارية:

هي عبارة عن مجموعات المناقشة التي يمكن فيها تبادل المعلومات والآراء مع أشخاص من جميع أنحاء العالم، ويتم الوصول إليهم من خلال برنامج لقراءة الأخبار على الإنترنت.. حيث يستطيع ممارس مهنة العلاقات العامة الاستفادة من خاصية المجموعات الإخبارية في توزيع المعلومات للجمهور على أنشطة الشركة وخدماتها، وقد يستخدم لوحات إعلانية على موقع الشركة لغرض تعليقهم على الرسائل والأخبار التي تم نشرها على المواقع الإلكترونية والحصول على التغذية الراجعة للجمهور المستهدف.

5. منتدى العلاقات العامة:

3-لبنان هاتف الشامي، 2001م، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، عمان، ص86.

1-فريال مهنا، 2002م، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دمشق، ص297.

تتلخص فكرة المنتدى في كونه موقعاً لتبادل الرسائل والحوارات بين المشتركين في هذا المنتدى، وعادة ما تقسم هذه المنتديات إلى أقسام بهدف تصنيف المجالات التي يدور فيها الحوار.

6. الدردشة:

وهي من أنواع الاتصال المتزامن حيث يمكن أن تكتب وتقرأ وتسمع في بعض البرامج والرسائل في الوقت نفسه، ويمكن من خلال بعض البرامج التحدث إلى عدد كبير من الأفراد في وقت واحد.

7. الرسائل الفورية:

تعد الرسائل الفورية من التطبيقات الحديثة العامة حيث يجب على موظف العلاقات العامة حيث يجب على موظف العلاقات العامة أن يبقى هذا البرنامج نشطاً دائماً، وتعد هذه الرسائل من أساليب الاتصال الجيدة لموظفي العلاقات العامة حيث تسمح له بالاتصال المباشرة مع الطرف الآخر في اللحظة نفسها.

8. شبكة الويب:

تعد شبكة الويب من أهم التطورات التي حدثت في شبكة الإنترنت، ويعرف الويب على أنه من برامج استقطاب لملايين المستخدمين على الشبكة، وهو برنامج معالج النصوص ويتيح هذا الأسلوب البحث في وسائط متعددة داخل شبكة الإنترنت.

مفهوم العلاقات العامة

العلاقات العامة وظيفة ذات أهمية بالغة لمؤسسة حيث تعمل على توثيق العلاقات مع الجمهور الداخلي والخارجي لخلق صورة طيبة في أذهان الجمهور وفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة (i).

لذلك يمكن تعريف العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية متميزة تساعد على خلق وبناء دعم بقاء الاتصال الفعال والفهم المتبادل والموافقة والتعاون المشترك بين المؤسسة وجمهورها الداخلية والخارجية، وتعمل على حل المشكلات التي تواجه الإدارة وإمدادها بتقارير مستمرة من المعلومات والبيانات مما يجعلها متجاوبة مع الرأي العام، وتحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة اتجاه اهتمامات الجماهير، وتساعد على أن تواكب التغيير وتطوير العمليات التنظيمية الإدارية، وتستخدم في سبيل ذلك بحوث وأساليب وطرق ووسائل الاتصال لتحقيق هذه المهمات الأساسية.

وظائف العلاقات العامة

ينبغي على مهام ووظائف العلاقات العامة أن تكون محددة وواضحة وصريحة ومفهومة وواقعية وعملية من حيث قابليتها للتحقيق وإمكانية التنفيذ، وفي الواقع فإن نجاح إدارة العلاقات العامة في أعمالها هو الالتزام بعدة وظائف أهمها:

1- عبد السلام أبو قحف، 2011م، العلاقات العامة، مصر، ص19.

1. البحث:

تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة لمعرفة آرائهم واتجاهاتهم حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة.

2. التخطيط:

يقوم جهاز العلاقات العامة برسم السياسة العامة في إطار السياسة العامة للمؤسسة وخططها في ضوء البحوث والدراسات التي يقوم بها الجهاز وذلك بتحديد الأهداف والجماهير المستهدفة.

3. الاتصال:

يعنى الاتصال بقيام وتنفيذ الخطط والاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور.

4. التنسيق:

تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة؛ لتحقيق التفاهم بينهما، كما تعمل كحلقة اتصال ووصل وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة وبين المستويات الدنيا والمستويات العليا، كما تقوم بالتنسيق بين إدارة التسويق والمستهلكين وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها.

5. التقييم:

يقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات الصحيحة؛ لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها

دور تقنيات الاتصال في تعزيز الأداء المهني لوظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسات

تعد المنظمات نتاجاً مجتمعياً وإن كل منظمة في المجتمع تعمل على تحقيق هدف أو تقديم خدمة أو منتج معين لأفراد المجتمع.

وعلى هذا الأساس أصبح لأفراد المجتمع أو جمهور المنظمة على وجه التحديد دور في الاعتراف بوجود المنظمة، فالجماهير هي التي تمنح الدعم والتأييد الذي تحتاجه أي منظمة في ظل تنوع وتنافس المنظمات وتنامي أهمية الرأي العام⁽¹⁾.

وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي وأيضاً الحاجة إلى الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي، وكإفراز طبيعي للعولمة وثورة المعلومات قد أدركت الشركات أن نجاحها يرتبط بقدرتها على الاتصال بالجماهير، وتشكيل صورة إيجابية لنفسها وتحسين سمعتها والتأثير على الرأي العام، وهذا الواقع جعل العلاقات العامة بحاجة ماسة وجوهريّة لكل المنظمات الحديثة بمختلف أنواعها، فلا يمكن تجنب

1- مداح خالدية، 2021م، استخدام التقنيات الحديثة في إدارة العلاقات العامة، الجزائر، ص73.

العلاقات العامة أو تجاهلها حيث إن بدون الاتصال لا يتم أي نشاط ولا يتحقق أي هدف، وهذا معناه أن العلاقات العامة أصبحت ظاهرة اجتماعية جبرية وقيمة فأينما يوجد الإنسان فلا بد من قيام علاقات بين المنظمات وأفراد هذا المجتمع، وذلك بدوره انعكس على البعد الاستراتيجي للعلاقات العامة فيما يتعلق بإدارة المنظمة وصناعة القرار فيها بعيداً عن المفاهيم التقليدية للعلاقات العامة في كونها ارتبطت في أذهان البعض بالتشريعات ومجالات الاستقبال والقيام بالمهام الإعلانية فقط في حين أن إدارة العلاقات العامة يقع عليها الكثير من المسؤوليات المتنوعة مثل المسح البيئي للمنظمات، وتحديد هوية التغيير والتنبؤ بنتائجه وتقديم النصح والمشورة للإدارة العليا ومن تم حماية المنظمة وسمعتها وبالتالي تطورت أنشطتها نتيجة التعقيدات المتزايدة في المجتمعات والقوة الهائلة للرأي العام ومحاولة فهم دوافع الجماهير، ولكن مع تزايد أهمية التقنيات الحديثة وتطبيقاتها في مجال الاتصال والإعلام، وبما أن الوظيفة الاتصالية تعد الركيزة الأساسية لأداء العمل بإدارة العلاقات العامة وجوهر أنشطتها⁽¹⁾ في الوقت ذاته مما ينعكس بالإيجابية على نتائج عمليات الاتصال داخل المؤسسات وذلك يعتمد في الأساس على تطور أساليب تقنيات الاتصال الحديثة.

الجماهيرية

حيث أتاحت المعلوماتية إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة وكذلك التحكم في نظام الاتصال ونقل المعلومات بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتجها إلى مستهلكها.

الألترامية

وتعني إمكانية الاتصال ونقل المعلومات والحصول عليها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلاً في نظام الإنترنت والبريد الإلكتروني، ترسل الرسالة من مرسلها إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى وجود المستقبل.

قابلية التحرك أو الحركية

أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الحصول على المعلومات ونقلها من مكان إلى آخر أثناء حركته، ومن أمثلة ذلك الحاسب الآلي (المحمول) المزود بقابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وكذلك تحقيق نظام الترجمة الآلية ظهرت في نظام "مينيل" الفرنسي.

الكونية

1- عبد العزيز بن سعيد، 2021م، العلاقات العامة الرقمية، الرياض، المدونة العربية السعودية، ص1

فالمعلوماتية جعلت من العالم قرية صغيرة تفعل الترابط المعلوماتي الذي نتج من تقدم وسائل تسجيل ونقل ومعالجة المعلومات، ولقد أتاحت المعلوماتية تفسيرات عند الأفراد من هنا خلقت بناءات ذاتية ومشتركة ذاتية ومشتركة مع الآخرين عن معنى الواقع المادي، والاجتماعي للمعلومات فترتب عليه التفاعل النفسي الإنساني المشترك (1).

معامل ثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة = 0.818.

الصدق الذاتي = 0.904.

اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
عرض وتحليل ومناقشة نتائج البحث الميداني

في إطار التحليل الإحصائي لبيانات هذه الدراسة تم تخصيص هذه الجزئية لوصف وتقييم إجابات عينة الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية ومستوى الموافقة على تلك الأسئلة واختباراتها، وفيما يلي التفاصيل:

الجدول رقم (1) معامل ثبات ألفا كرونباخ

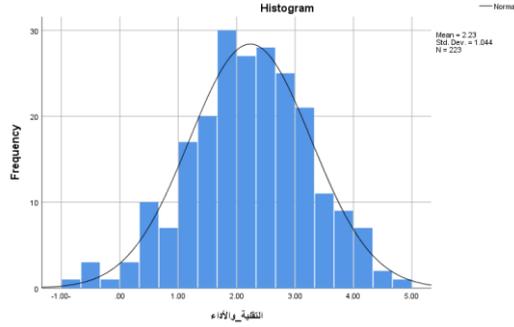
اختبار Kolmogorov-Smirnov			متغيرات الدراسة
قيمة الدلالة	درجة الحرية	القيم	
.200*	223	.028	تأثير تقنية الاتصال في تحسين الأداء
.200*	223	.044	استخدام تقنية الاتصال في إنجاز المهام
.200*	223	.034	قبول الموظفين لاستخدام تقنية الاتصال
*دال عند مستوى معنوية 0.05			

من الجدول أعلاه يتضح أن الثبات الكلي لأداة الدراسة المتمثل في قيمة ألفا كرونباخ (0.818) هذه القيمة تشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بثبات داخلي عالٍ، مما يعني أن العناصر المختلفة للأداة متسقة بالشكل المطلوب مع بعضها البعض، وطبقاً لعدد الدراسات فإن معامل الثبات يعد عالياً إذ بلغ (0.6) فما فوق، وبالتالي فإن معامل الصدق الذاتي للاستمارة ككل هو معامل صدق جيد حيث بلغ (0.904) ويجعل استمارة الاستبانة على درجة كافية من الموضوعية والصدق والثبات.

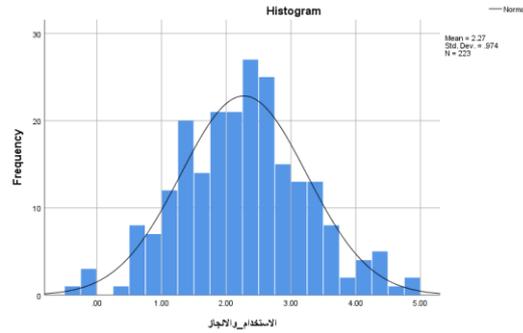
من خلال الاستمرار في تفسير الجدول رقم (1) يتضح أن قيمة الدلالة (0.200^*) والقيم (0.028) حيث قيمة الدلالة (0.200^*) أكبر من 0.05، هذا يشير إلى توزيع هذه الدراسة هو توزيع طبيعي، وكذلك الحال فيما يتعلق بباقي المتغيرات حيث نجد أن قيمة الدلالة (0.200^*) لمتغير استخدام تقنية الاتصال في إنجاز المهام، وكذلك لمتغير قبول الموظفين لاستخدام تقنية الاتصال، مما يؤكد أن جميع المتغيرات المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي المطلوب.

1- وجدي محمد بركات، 2013م، المعلوماتية والخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ص9.

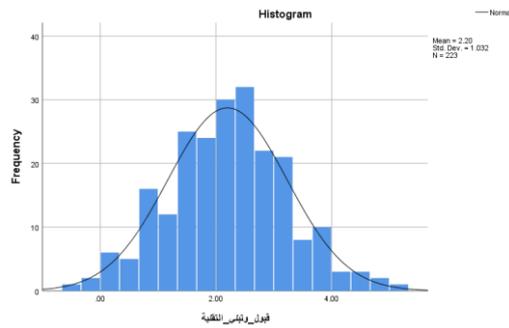
رسم بياني رقم (1) الاستخدام والإنجاز



رسم بياني رقم (2) القضية والأداء



رسم بياني رقم (3) قبول - تبني التقنية



عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
أولاً: خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (2) الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	النوع
49.3	110	ذكور

50.7	113	إناث
100	223	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في العينة أقل من نسبة الإناث حيث يشكل الذكور حوالي 49.3% من العينة، ونظراً لتقارب النسبة بين الجنسين مما يشير إلى أن مصلحة الأحوال المدنية - إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي تعتمد في أداء مهامها على الذكور والإناث على حد سواء نظراً لتقارب النسبة المئوية بينهما.

الجدول رقم (3) الفئات العمرية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
20.2	45	أقل من 25 سنة
34.1	76	25 - 35 سنة
25.1	56	36 - 46 سنة
17.5	39	47 - 54 سنة
3.1	7	55 سنة فأكثر
100	223	المجموع

يظهر الجدول رقم (3) أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي الفئة من 25 إلى 35 سنة بنسبة 34.1% كمتوسط أعمار الموظفين داخل المؤسسة قيد الدراسة.

الجدول رقم (4) المؤهل التعليمي لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل التعليمي
26.9	60	الثانوية العامة وما يعادلها
62.3	139	الجامعي وما يعادله
9.9	22	دبلوم دراسات عليا
.9	2	الإجازة العالية الماجستير
100	223	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين الحاصلين على المؤهل العلمي الجامعي أو ما يعادله هم الأكثر عدداً (139) والأعلى نسبة (62.3%) مما يشير إلى أن معظم الموظفين العاملين داخل المؤسسة قيد الدراسة من أهل التخصص في ممارسة المهام الإدارية المناطة بهم.

الجدول رقم (5) سنوات الخبرة للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
30.5	68	أقل من 3 سنوات
35	78	3 - 6 سنوات
26.5	59	7 - 10 سنوات
8.1	18	أكثر من 10 سنوات

100	223	المجموع
-----	-----	---------

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة للموظفين الذين لديهم خبرة أقل من ثلاث سنوات 30.5%، يليهم الموظفون من 7 إلى 10 سنوات خبرة، وثاني أعلى نسبة مئوية 26.5% مما يشير إلى أن هذه المؤسسة تعتمد على التحديث والتجديد المستمر للكادر الوظيفي، وهذا ما يؤكد حصول الأفراد الموظفين الذين تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 10 سنوات فأكثر هي النسبة المئوية الأقل 8.1% في هذه المؤسسة قيد الدراسة.

الجدول رقم (6) المركز الوظيفي للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	المركز الوظيفي
.9	2	مدير
3.6	8	رئيس قسم
74.4	166	إداري
21.1	47	فني
100	223	المجموع

يُظهر الجدول أعلاه أن 74.4% هي الأعلى نسبة للمركز الوظيفي إداري مما يؤكد على أهمية سير العمليات الإدارية المنتظمة داخل هذه المؤسسة، في حين كانت النسبة الأقل للمدير بنسبة مئوية قدرها 0.9% مما يعكس مصداقية البيانات؛ نظراً لأن شغل مهام المدير في المؤسسات في العادة يكون العدد ضئيلاً طبقاً للهيكل التنظيمي الإداري.

ثانياً: تأثير تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للحالات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية

الجدول رقم (7) تأثير تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية -

إدارة الشؤون المحلية مدينة بنغازي

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	ضعيفة		متوسطة		عالية		الفقرات
			%	ك	%	ك	%	ك	
87.7	.502	2.63	.9	2	35	78	64.1	143	تسهل تقنيات الاتصال الحديثة في إنجاز المهام الإدارية العلاقات العامة بجودة عالية
71.7	.466	2.15	4.5	10	76.2	170	19.3	43	تتيح أساليب التقنية الاتصالية الحديثة فرصة أكبر للعاملين لإنجاز المهام المناطة بهم بكل وقت وجهد ممكن
76.7	.626	2.30	9	20	52	116	39	87	تساعد التقنية الحديثة في تقليل الصعاب والمشكلات والتدليل منها أثناء العمل
73	.564	2.19	8.1	18	64.6	144	27.4	61	تعزيز ثقافة التنافس بين العاملين في ظل تطبيق تقنيات الاتصال الحديثة لتسيير العمليات التنظيمية الإدارية
73.7	.626	2.21	11.2	25	56.5	126	32.3	72	تقوم تقنيات الاتصال الحديثة على المساهمة في نشر المعلومات والأخبار الخاصة بالعمليات التنظيمية الإدارية داخل المؤسسة
		2.29	المتوسط الحسابي العام						
.30777									

يوضح الجدول رقم (7) مدى تأثير تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية - إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي، حيث تشير النتائج أعلاه أن غالبية

المبحوثين يؤكدون على إسهامات تقنية الاتصال الحديث في إنجاز المهام الإدارية للعلاقات العامة بجودة عالية وذلك بنسبة مئوية تصل إلى 87.7%، في حين أن عبارة تساعد التقنية الحديثة في تقليل الصعاب والمشكلات أثناء العمل نالت المرتبة الثانية من حيث النسبة المئوية بدرجة 76.7%، بينما حصلت عبارة تعزيز ثقافة التنافس، وعبارة تقوم تقنيات الاتصال الحديثة على المساهمة في نشر المعلومات على نفس الدرجة المئوية تقريباً وذلك 73.7، 73% على التوالي، أما أقل وزن مؤوي من حيث الأهمية النسبية فقد تحصلت عليها عبارة تتيح أساليب التقنية الاتصالية الحديثة فرص أكبر للعاملين في إنجاز أعمالهم الإدارية وذلك بوزن نسبي قدره 71.7%.

ثالثاً: التعرف على معدل استخدام تقنية الإيصال الحديثة في إنجاز مهام العلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية - إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي).

الجدول رقم (8) التعرف على معدل استخدام تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز مهام العلاقات العامة داخل مصلحة الأحوال المدنية - إدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	ضعيفة		متوسطة		عالية		الفقرات	
			%	ك	%	ك	%	ك		
76	.627	2.28	9.4	21	52.9	118	37.7	84	تعتمد إدارة الشؤون المحلية على تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز معظم المهام الإدارية المناطة بها	
71.3	.595	2.14	11.7	26	62.8	140	25.6	57	تساهم تقنية الاتصال الحديثة في التغلب على الصعوبات التي تواجهك أثناء العمل	
70.7	.614	2.12	13.5	30	61	136	25.6	57	تعزيز وتحسين الأداء المهني للعاملين وذلك بفضل الاستعانة بتقنية الاتصال الحديثة	
70.7	.654	2.12	16.1	36	56.1	125	27.8	62	يعتمد إنجاز المهام الإدارية الأساسية بالمؤسسة على التطبيقات الإلكترونية عبر الإنترنت	
71.3	.610	2.14	12.6	28	61	136	26.5	59	تشجيع المؤسسة بالاعتماد على تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز المهام المناطة بالعاملين	
			المتوسط الحسابي العام							
		2.16							.39727	

يتضح من الجدول أعلاه التعرف على معدل استخدام تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز مهام العلاقات العامة أن عبارة تعتمد إدارة الشؤون المحلية على تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز معظم المهام على أكبر نسبة مئوية 76% من حيث الأهمية النسبية للمبحوثين، بينما تقاسمت العبارات التي تنص على تساهم تقنية الاتصال الحديثة في التغلب على الصعوبات، وعبارة تشجع المؤسسة على الاعتماد على التقنية الحديثة في إنجاز المهام نفس المرتبة من حيث الأهمية النسبية وذلك بدرجة 71.3% في حين تدليل الترتيب كأقل وزن نسبي عبارة تعزيز وتحسين الأداء المهني، وتعتمد المؤسسة على التطبيقات الإلكترونية الحديثة في إنجاز المهام الأساسية في الإدارة وذلك بدرجة 70.7%.

رابعاً: التحديات والصعوبات التي تواجهها مهنة العلاقات العامة في ظل التطورات الهائلة لتقنيات الاتصال الرقمي)

الجدول رقم (9) التحديات والصعوبات التي تواجهها مهنة العلاقات العامة في ظل التطورات الهائلة لتقنيات الاتصال

الرقمي

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	ضعيفة		متوسطة		عالية		الفقرات
			%	ك	%	ك	%	ك	
74	.625	2.22	10.8	24	56.1	125	33.2	74	مواكبة كل ما هو عصري وحديث في عالم الاتصال الرقمي لإنجاز المهام الإدارية

70.3	.578	2.11	11.7	26	65.5	146	22.9	51	صعوبة التعامل مع الرأي العام أو جمهور المؤسسة دون توافر بنية تحتية حديثة لتقنيات الاتصال الحديثة
71.3	.656	2.14	15.2	34	55.2	123	29.6	66	قلة الوعي لدى بعض العاملين بكيفية الاستخدام السوي لتقنيات الاتصال الحديثة أثناء العمل
70.3	.608	2.11	13.5	30	61.9	138	24.7	55	توفير الإمكانيات اللازمة لخلق بيئة عمل مناسبة في ظل التطبيقات الرقمية عبر الإنترنت
70.7	.619	2.12	13.9	31	60.5	135	25.6	57	برامج الأمان والحماية للمعلومات التي تستخدمها المؤسسة تعتبر كافية
.39090		2.14	المتوسط الحسابي العام						

يبين الجدول رقم (9) التحديات والصعوبات التي تواجهها مهنة العلاقات العامة في ظل التطورات الهائلة لتقنيات الاتصال الحديثة من وجهة نظر المبحوثين أن مواكبة كل ما هو عصري وحديث في عالم الاتصال الرقمي لإنجاز المهام الإدارية أعلى نسبة مئوية بدرجة 74% من حيث الأهمية النسبية في حين كان لعبارة قلة الوعي لدى بعض العاملين بكيفية الاستخدام السوي لتقنيات الاتصال الحديثة أثناء العمل المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بدرجة 71.3% وتقاربت باقي العبارات من حيث الأهمية النسبية حيث كان لعبارة برامج الأمان والحماية للمعلومات تعتبر كافية 70.7% بينما صعوبة التعامل مع الرأي العام مع عدم توافر بنية تحتية حديثاً، كذلك عبارة توفير الإمكانيات اللازمة لخلق بيئة عمل مناسبة على أقل وزن نسبي بدرجة 70.3% مما يؤكد اتجاه نتائج الدراسة في الطريق الصحيح وذلك للتقارب والتطابق لنتائج الأهمية النسبية في الجزئية الأخيرة من عرض النتائج للجدول رقم (9).

خامساً: قبول الموظفين داخل المؤسسة استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تطوير العمل الإداري لمهنة العلاقات العامة

الجدول رقم (10) قبول الموظفين داخل المؤسسة لاستخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تطوير العمل الإداري

لمهنة العلاقات العامة

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	ضعيفة		متوسطة		عالية		الفقرات
			%	ك	%	ك	%	ك	
77.7	.574	2.33	5.4	12	56.5	126	38.1	85	تساعد تقنية الاتصال الحديثة على رفع كفاءة الموظفين لوظيفة العلاقات العامة لتنفيذ المهام الإدارية بشكل سريع وفعال
71	.563	2.13	10.3	23	66.8	149	22.9	51	يقلل من الأخطاء ويزيد من جودة العمل المنجز حيث تساعد التقنية الحديثة في تحسين دقة العمل وتقليل الأخطاء
71.7	.658	2.15	15.2	34	54.7	122	30	67	تعزيز سمعة المؤسسة وصورتها الذهنية من خلال الاعتماد على أحدث طرق تقنيات الاتصال الحديثة
70.7	.589	2.12	12.1	27	64.1	143	23.8	53	زيادة رضا العاملين بالمؤسسة من خلال دعم وتشجيع استخدام طرق الاتصال الحديث لإنجاز المهام الإدارية المناطة بهم
71.7	.593	2.15	11.2	25	62.8	140	26	58	توافر دورات تدريبية لموظفي مهنة العلاقات العامة لرفع كفاءة الكادر الوظيفي بالمؤسسة لتسيير العمليات الإدارية بالشكل المنتظم
.32940		2.22	المتوسط الحسابي العام						

يُظهر الجدول رقم (10) أن غالبية المشاركين يرون أن تقنية الاتصال الحديث تساعد على رفع كفاءة

الموظفين لوظيفة العلاقات العامة لتنفيذ المهام الإدارية وذلك بنسبة 77.7% من حيث الأهمية النسبية، في حين تشابهت الأهمية النسبية لعبارات تعزيز سمعة المؤسسة، وتوافر دورات تدريبية بالمؤسسة وذلك بالاعتماد على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة بنسبة 71.7% لكل منهما، وكانت عبارة يقلل من الأخطاء ويزيد من جودة العمل المنجز بوزن نسبي قدره 71% بينما جاءت عبارة زيادة رضا العاملين بالمؤسسة، وذلك باستخدام تقنيات الاتصال الحديث في المركز الأخير بدرجة نسبية قدرها 70.7%.

فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة (حجم تأثير تقنية الاتصال في الأداء، معدل استخدام التقنية في إنجاز العمل معدل قبول الموظفين للتقنية، تحديات استخدام التقنية) وبين الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الثلاثي المستخدم في الدراسة.

جدول يوضح الفروق بين المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة وبين الوسط الفرضي باستخدام اختبار ت لعينة واحدة

One-Sample Test

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة
تأثير التقنية	2.2969	.30777	14.404	222	.000	دالة
استخدام التقنية	2.1596	.39727	6.001	222	.000	دالة
قبول التقنية	2.2224	.32940	10.083	222	.000	دالة
التحديات	2.1417	.39090	5.413	222	.000	دالة

2. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في معدل قبول الموظفين لاستخدام تقنية الاتصال الحديثة نتيجة لاستخدام التقنية في إنجاز العمل.

جدول يوضح حساب حجم تأثير استخدام تقنية الاتصال الحديثة في معدل قبول الموظفين للتقنية باستخدام معادلة الاتحاد

الخطي البسيط

اختبار الانحدار	المتغيران	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الارتباط	دلالة الارتباط	دلالة ANOVA	معلمي الانحدار
بين متغيري الدراسة	استخدام التقنية	2.16	.39727	.293**	.000	.000	1.373
	قبول التقنية	2.22	.32940				.354

كلما زاد استخدام الموظفين لتقنية الاتصال الحديثة في إنجاز العمل بمقدار 1.373 كان لذلك تأثير إيجابي على قبول الموظفين لهذه التقنية في المؤسسة بنسبة 35% تقريباً.

النتائج العامة للدراسة

نستخلص من النتائج المفسرة سلفاً أن كافة المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ليس لها أي أثر في إحداث أي فروقات في الإجابة تبني استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك دوراً كبيراً في تسيير العمليات الإدارية بخطوات إيجابية، وهذا من أجل تحقيق أهداف المؤسسة قيد الدراسة ومواكبة التطورات

قائمة المراجع

1. إيمان فتحى حسين (2021) تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء العاملين بالمؤسسات الحكومية، السعودية.
2. بدة عقبه، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، الجزائر.
3. جابر محمد عبد الموجود، (2001)، نشاطات العلاقات العامة في ظل المتغيرات الاتصالات الحديثة، مصر.
4. سمير حسين، 2010، بحوث الإعلام، دراسات في مناهج البحث العلمي، مصر، جامعة القاهرة.
5. عبد السلام أبو قحف، 2011م، العلاقات العامة، مصر.
6. عبد العزيز بن سعيد، 2021م، العلاقات العامة الرقمية، الرياض، المدونة العربية السعودية.
7. عبد اللطيف العرفي، (2005)، علاقة الوسائل الإعلامية في العلاقات العامة وكيفية استخدام التقنيات الاتصالية، القاهرة.
8. عبير فهمي، (2017)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير التعليم المحاسبي، مصر.
9. فريال مهنا، 2002م، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دمشق.
10. فؤادة البكري (2014) العلاقات العامة وتغير ثقافة المنظمات، مصر.
11. لبنان هاتف الشامي، 2001م، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، عمان.
12. ليليا شاي، 2021م، تقنيات الاتصال، الجزائر.
13. محمد سعيد العمودي، 2008م، دور تقنيات الاتصالات في تعزيز استخدام الطرق الحديثة، عدن.
14. محمد عبد الله اليدوي (2011) استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة، مصر.
15. مداح خالدية، 2021م، استخدام التقنيات الحديثة في إدارة العلاقات العامة، الجزائر.
16. منال زهران، (2023)، المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء موظفيها، فلسطين.
17. هوارى سعاد، 2021.2020، أساليب الاستبيان، الجزائر.
18. وجدي محمد بركات، 2013م، المعلوماتية والخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.