

استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على إدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود (السودان)

The uses of modern technology in Public Relations: Descriptive and analytical study
applying to the public relations and media departments of Dams Implementation Unit
(Sudan)

*د/ أيمن عبدالله النور

1- كلية الإعلام والاتصال - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - المملكة العربية

تاريخ القبول: 2020/12/21

تاريخ المراجعة: 2020/11/15؛

تاريخ الاستلام: 2020/11/08؛

الملخص :

تمثلت المشكلة التي سعى الباحث لتناولها من خلال هذا البحث إلى التعرف على استخدامات التقنية الحديثة في ممارسة العلاقات العامة، ومن هذا السؤال المحوري تفرعت عدد من التساؤلات الفرعية التي سعى البحث للإجابة عنها: 1- كيف تستفيد العلاقات العامة من التقنية الحديثة في ممارسة وظائفها؟ 2- ماهي أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الحديثة؟ 3- ماهي المشكلات التي تواجه العلاقات العامة في ظل استخدامها للتقنية الحديثة؟ وللإجابة عن هذه التساؤلات ولتحقيق أهداف هذا البحث بصورة علمية، اتبع الباحث منهج التحليل الوصفي، كما استخدم كل من : الملاحظة والمقابلة والاستبانة كأدوات علمية لهذا البحث، أما الأهداف التي سعى البحث إلى تحقيقها فتمثلت في

الكلمات الرئيسية: استخدامات، التقنية الحديثة، العلاقات العامة

Abstract:

The research problem emerges from interference and complexity of the relation between media and terrorism, especially in technology development context that offers at terrorist organizations a possibility to employ media in criminal goals. The research try to put light on terrorism attempts to employ social media, the context and a sensibility of its relation with terrorism. Then, the article discusses the New Zealand attack, which is an interesting terrorist aggression to focus on.

After exposing some efforts and initiatives, the research concludes with suggesting a preventive and confrontation proposals and means that helping in developing coordination, cooperation and international complementarily.

Keywords: The uses , modern technology , Public Relations

مقدمة:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة (الألفية الثالثة) ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغييراً في الحياة اليومية للإنسان في كل مجالات حياته، بما فيها المؤسسات والعمل الإداري بها فأصبحت المؤسسات وإدارتها تتجه بقوة للاستفادة من التقنية الحديثة في ممارسة مهامها ووظائفها(حامد:2015: 05). والعلاقات العامة باعتبارها جزءاً من هذه المؤسسات بل ذراعاً مهماً من أذرعها لاشك أنها تواكب هذا التطور في إطار التكنولوجي الذي يشهده ولا يزال يشهده العالم، بل إنها تعد من أهم الإدارات في ظل المؤسسات التي تعتمد على التقنية الإلكترونية، فإذا كانت المعلوماتية شريان الحياة الدافق الذي يزود متخذي القرارات بما يحتاجونه من معلومات تستخدم للتشخيص والتحليل والتقييم والمتابعة فإن العلاقات العامة هي ذلك الجهاز الذي يؤدي تلك المهمة. فالعلاقات العامة كما هو معلوم تُعنى بالجمهور وربطه بالإدارة وسياساتها وأيضاً عكس وجهة نظره ومقترحاته تجاه تلك السياسات للإدارة، وحتى تقوم العلاقات العامة بذلك الدور كاملاً فلا بد من تملك العلاقات العامة التقنيات التي تحتاجها للقيام بهذا الدور المهم، ذلك أنها هي ذلك الجهاز الذي يربط الإدارة بعاملها والمؤسسة بجمهورها، فإذا لم يتم الاهتمام بهذا الجهاز الحيوي في المؤسسة كانت العلاقة بين المؤسسة وجمهورها في أضعف حالاتها.

إذن فالاهتمام بمواكبة العلاقات العامة للتقنية الحديثة هو حاجة وضرورة أملاها التطور الذي يشهده العالم في الإدارة الحديثة ولا خيار للعلاقات العامة إلا بمواكبته باعتبارها القناة الرابطة بين الإدارة وجمهورها.

التساؤل الرئيس للدراسة:

- ما هو استخدام التقنيات الحديثة في ممارسة العلاقات العامة، وما انعكاس ذلك على وظائفها

وأهدافها؟

ثانياً- تساؤلات الدراسة:

- كيف تستفيد العلاقات العامة من التقنية الحديثة في ممارسة وظائفها وتحقيق أهدافها؟
- ما هي استخدامات العلاقات العامة للحاسوب والإنترنت؟
- ماهي المشكلات التي تواجه العلاقات العامة في ظل استخدامها للتقنية الحديثة؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

التعرّف على أثر التقنية الحديثة في تطوير العلاقات العامة.

بيان أهمية استخدام التقنية الحديثة في العلاقات العامة.

التعرّض لنموذج تطبيقي للعلاقات العامة يعتمد بشكل كبير على التقنية الحديثة، لمعرفة أسلوب ممارستها عبر هذا النموذج (إدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود).

رابعاً: أهمية الدراسة:

يقدم معلومات علمية للمتخصصين حول استخدام التقنية الحديثة في ممارسة العلاقات العامة.

وضع توصيات تساهم في كيفية الاستخدام الأمثل للتقنية الحديثة في ممارسة العلاقات العامة من خلال التأكيد على الإيجابيات ووضع رؤية علمية لمعالجة السلبيات.

خامساً: نوع الدراسة ومنهجها:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الذي يُعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، أو فترة أو فترات زمنية معينة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة (إبراهيم: 2017 : 53)، وقد استخدم الباحث هذا المنهج نظراً للنقص الواضح في المعلومات التفصيلية بموضوع الدراسة.

سادساً: أدوات الدراسة:

الملاحظة Observation: يقصد بالملاحظة في مجال البحث العلمي المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر، أو لمجموعه منها، بالاستعانة بالأدوات والأجهزة والأساليب التي تتفق مع طبيعة الظواهر، وذلك بهدف معرفة صفاتها وخواصها والعوامل الداخلة فيها (حسين: 199 : 182). وعبر الملاحظة توصل الباحث إلى عنوان هذا البحث، حيث لاحظ في الآونة الأخيرة اهتمام المؤسسات باستخدام التقنية الحديثة في ممارسة أعمالها، بما في ذلك العلاقات العامة، فجاء هذا البحث متسائلاً عن كيفية استخدام العلاقات العامة لهذه التقنية في تأدية مهامها.

سابعاً: الإطار المكاني للدراسة:

مثل الإطار المكاني والذي أجريت فيه الدراسة الميدانية لهذا البحث (ولاية الخرطوم عاصمة السودان) والتي يوجد بها المقر الرئيسي لعينة البحث وهي إدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود واللذان تستخدمان التقنية الحديثة في ممارسة عملهما الإداري.

ثامناً-مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع البحث في (العاملين بإدارتي العلاقات العامة والإعلام إضافة إلى عدد من العاملين بإدارة التوثيق والإعلام الجماهيري)، وهذا ما فعله الباحث إذ إن البحث يستهدف العاملين بالعلاقات العامة إضافة للعاملين بإدارتي الإعلام والإعلام الجماهيري كجمهور داخلي، فقد وجد الباحث أنه على الرغم من أن إدارتي العلاقات العامة والإعلام تعتبران إدارتين منفصلتين إلا أن إدارة الإعلام تمارس في واقع الأمر جزء من مهام العلاقات العامة، لذلك تعتمد الباحث اختيار العاملين بالإدارتين معاً إضافة إلى عدد من العاملين بإدارة الإعلام الجماهيري.

تاسعاً-مصطلحات الدراسة:

العلاقات العامة: عرفها (سكوت كاتليب وآلن سنتر) في كتابهما: مركز الدولة في علاقات عامة فعالة - الطبعة الخامسة - بأنها : جهد مخطط للتأثير على الرأي من خلال أداء مسؤول ومقبول اجتماعياً مبني على اتصال مرضٍ ومتبادل بين طرفين (Dennis and Warren : 1986 :05).

التقنية: التقنية أو كما تعرف بـ (Technology) هي كلمة إنجليزية مشتقة من (Techno) و (Logia) حيث تعني (Techno) الفن والحرفة، وتعني (Logia-) الدراسة والعلم، أما اصطلاحاً فهي تعني التطبيقات العلمية للعلم والمعرفة في جميع المجالات التي يعيشها المجتمع الحديث (حيدر: 2019 : 248).

● الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الأدوات العلمية المستخدمة في الدراسة الميدانية:

الاستبانة Questionnaire: قام الباحث بتصميم استبانة مراعيًا في ذلك الأسس العلمية في تصميمها عبر مراحلها المختلفة، حيث كانت الاستبانة موجهة للعاملين في العلاقات العامة والإعلام والتوثيق الجماهيري، حيث حوت الاستبانة على اثنين وعشرين سؤالاً، منها ثمانية عشر سؤالاً مغلقاً، وثلاثة أسئلة نصف مغلقة، وسؤال واحد مفتوح.

اختبار الاستبانة: قام الباحث بإجراء ثلاثة اختبارات على الاستبانة قبل توزيعها، وهي:

أ- **اختبار الصياغة:** حيث قام الباحث باختيار عينة مثلت نسبة 10% من الجمهور المستهدف، تمثلت في عدد ثلاثة من العاملين بالعلاقات العامة والإعلام بشركة النبل الكبرى للبترو (بالمقرن) ذلك أن العلاقات العامة بهذه الشركة تشابه في ممارستها لحد كبير العلاقات العامة بوحدة تنفيذ السدود لما تعتمد عليه في عملها على برامج مصممة لتنظيم عمل العلاقات العامة في إطار شبكة داخلية، وحدد الباحث هذا العدد لأن العدد الكلي للعينة الحقيقية المستهدفة هي

ثلاثون فرداً. ثم قام الباحث بتوزيع الاستبانة بصورته النهائية على العينة المستهدفة بوحدة تنفيذ السدود وهي (العاملين بالعلاقات العامة والإعلام والتوثيق الجماهيري).

ب- اختبار الثبات **Reliability**: لتحقيق هذه الخطوة قام الباحث بإعادة توزيع الاستبانة على أفراد العينة المبحوثة بما يمثل نسبة 10% من العينة في فترة لم تتجاوز الأسبوعين من تاريخ توزيع الاستبانة، حيث تم توزيع ثلاث استبانات على العاملين بكل من إدارتي العلاقات العامة والإعلام.

ج- اختبار الصدق **Validity**: المقصود بالصدق أو الصلاحية في البحوث النفسية أن يقيس السؤال ما وضع لقياسه. كما يمكن أن يكون هناك أكثر من سؤال بالمعنى نفسه للتأكد من صدق الإجابة (7). ولاختبار صدق المبحوثين في إجاباتهم، قام الباحث بتضمين بعض الأسئلة في الاستمارة ثم إعادتها ولكن بعبارات مختلفة، وهي ما تسمى (بأسئلة المراجعة Check Questions). (عجوة وإبراهيم: 2005 : 98-99)

د- عينة البحث **The research sample**: انتهج الباحث أسلوب العينة العمدية في عينته (العاملين بإدارات العلاقات العامة والإعلام إضافة إلى عدد من العاملين بإدارة التوثيق والإعلام الجماهيري)، حيث إن أسلوب العينة العمدية يعني تعمد اختيار الباحث لأفراد العينة المبحوثة، وهذا ما فعله الباحث إذ إن البحث يستهدف العاملين بالعلاقات العامة إضافة للعاملين بإدارتي الإعلام والإعلام الجماهيري كجمهور داخلي، وقد وجد الباحث أنه على الرغم من أن إدارتي العلاقات العامة والإعلام تعتبران إدارتين منفصلتين إلا أن إدارة الإعلام تمارس في واقع الأمر جزءاً من مهام العلاقات العامة، لذلك تعمد الباحث اختيار العاملين بالإدارتين معاً إضافة إلى عدد من العاملين بإدارة الإعلام الجماهيري.

● تحليل الدراسة الميدانية

جدول رقم (1) استخدامات الحاسوب في العلاقات العامة

استجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات استخدام الحاسوب في العلاقات العامة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الوسط الحسابي	الإجابة					العبارة	
		أوافق بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
1	1.37	-	-	1	9	20	ك	من فوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة أنه سهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات الأخرى
		-	-	3%	30%	67%	%	
2	1.50	-	2	1	5	22	ك	صار الحاسوب لا غنى عنه في جميع وظائف العلاقات العامة
		-	7%	3%	17%	73%	%	
3	1.73	1	1	1	13	14	ك	أصبحت العلاقات العامة قادرة على إنتاج موادها الإعلامية بنفسها باستخدام الحاسوب إذا توفرت لها الإمكانيات اللازمة لذلك
		3%	3%	3%	44%	47%	%	
4	2.33	-	6	6	10	8	ك	من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب : أنها أصبحت تعلن عبر "النسخة الإلكترونية للصحف اليومية"
		-	20%	20%	33%	27%	%	
5	2.37	-	5	8	9	8	ك	من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب إنتاج ما يعرف "بالمجلة الإلكترونية" ، وتفضيلها على المجلات الورقية .
		-	17%	27%	30%	27%	%	
1	المتوسط العام							
9								
8								

الخلاصة والتحليل: من خلال الجدول أعلاه، جاءت إجابات الباحثين حول استخدامات الحاسوب في العلاقات العامة مرتبة تنازلياً كالتالي:

1. جاءت الفقرة رقم (5) وهي: (من فوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة أنه سهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات الأخرى) بالمرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة بفوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة بمتوسط حسابي (1.37)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على أن من فوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة أنه سهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات الأخرى.
 2. جاءت الفقرة رقم (1) وهي (صار الحاسوب لا غنى عنه في جميع وظائف العلاقات العامة) بالمرتبة الثانية بين الفقرات الخاصة بفوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة بمتوسط حسابي (1.50) وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة بأن الحاسوب صار لا غنى عنه في جميع وظائف العلاقات العامة .
 3. جاءت الفقرة رقم (2) وهي (أصبحت العلاقات العامة قادرة على إنتاج موادها الإعلامية بنفسها باستخدام الحاسوب إذا توفرت لها الإمكانيات اللازمة لذلك) بالمرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة بفوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة بمتوسط حسابي (1.73)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على أن العلاقات العامة أصبحت قادرة على إنتاج موادها الإعلامية بنفسها باستخدام الحاسوب إذا توفرت لها الإمكانيات اللازمة لذلك.
 4. جاءت الفقرة رقم (3) وهي (من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب: أنها أصبحت تعلن عبر "النسخة الإلكترونية للصحف اليومية") بالمرتبة الرابعة بين الفقرات الخاصة بفوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة بمتوسط حسابي (2.33)، وهذا يدل على أن هناك موافقة إلى حد ما من أفراد عينة الدراسة على أن (من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب: أنها أصبحت تعلن عبر النسخة الإلكترونية للصحف اليومية).
 5. جاءت الفقرة رقم (4) وهي (من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب إنتاج ما يعرف "بالمجلة الإلكترونية" ، وتفضيلها على المجلات الورقية) بالمرتبة الخامسة بين الفقرات الخاصة بفوائد استخدام الحاسوب في العلاقات العامة بمتوسط حسابي (2.37)، وهذا يدل على أن (من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب إنتاج ما يعرف "بالمجلة الإلكترونية" ، وتفضيلها على المجلات الورقية).
- يبلغ المتوسط الحسابي العام (1.98)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة العاملين بإدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود على أن هناك فوائد عدة تجنيها إدارتي العلاقات العامة والإعلام من استخدام الحاسوب.

جدول رقم (2) استخدامات العلاقات العامة للإنترنت

استجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات استخدامات العلاقات العامة للإنترنت مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الوسط الحسابي	الإجابة					العبارة
		أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
1	1.54	-	-	5	12	13	ك يساهم موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت بفاعلية في تكوين الصورة ذهنية عن المؤسسة
		-	-	17%	40%	43%	%
2	1.82	-	1	8	8	13	ك من المهام الأساسية التي ينبغي أن تطلع بها العلاقات العامة في المؤسسات: الإشراف على الموقع الإلكتروني للمؤسسة
		-	3%	27%	27%	43%	%
3	1.88	-	3	8	9	10	ك تساعد الشبكة الداخلية للمؤسسة على سهولة انسياب القرارات الإدارية مما سهل مهمة العلاقات العامة.
		-	10%	27%	30%	33%	%
4	2.11	-	2	10	10	8	ك يجب على العلاقات العامة إرسال ما تريد نشره إلى الصحف ووسائل الإعلام الأخرى دون وسيط بشري من خلال ما يعرف بـ"الإعلام عبر شبكة الإنترنت On Line " Media
		-	7%	33%	33%	27%	%
5	2.19	-	2	12	9	7	ك تتيح صفحة المؤسسة على الفيسبوك فرصاً للنقاش والتفاعل مع جمهور المؤسسة أكثر من غيرها من وسائل
		-	7%	40%	30%	23%	%

الاتصال .							
6	2.56	1	7	8	7	7	ك
		%3	%23	%28	%23	%23	%
7	2.73	1	7	10	8	4	ك
		%3	%23	%34	%27	13	%
2.11	المتوسط العام						

الخلاصة والتحليل: من خلال الجدول أعلاه، جاءت إجابات المبحوثين حول استخدامات العلاقات العامة للإنترنت مرتبة تنازلياً كالآتي:

جاءت الفقرة رقم (2) وهي: (يساهم موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت بفاعلية في تكوين الصورة الذهنية عن المؤسسة) بالمرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط حسابي (1.37)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة من أفراد عينة الدراسة على أن موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت يساهم بفاعلية في تكوين الصورة الذهنية عن المؤسسة. ويعزى ذلك إلى أن الموقع الإلكتروني للمؤسسة يقدم معلومات وافرة وسليمة عن المؤسسة تساهم في نهاية المطاف في تكوين صورة ذهنية مثلى لها (الشمري: 2016: 45)، وفي هذا يقول (د.ياسر عبدالله): (يساهم موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت بفاعلية في تكوين الصورة ذهنية عن المؤسسة، من خلال تثبيته عدة مفاهيم تتعلق بشخصية المؤسسة والثقافة التنظيمية المهنية على كل إدارات المؤسسة وتعاملات العاملين بها بعضهم البعض) (عبد الله طبت: 2019 : 86).

1- جاءت الفقرة رقم (1) وهي (من المهام الأساسية التي ينبغي أن تطلع بها العلاقات العامة في المؤسسات التي تستخدم التقنية الإلكترونية: تصميم الموقع الإلكتروني للمؤسسة والإشراف عليه) في المرتبة الثانية بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط حسابي (1.82)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة بأن من المهام الأساسية التي ينبغي أن تطلع بها العلاقات العامة ضمن استخداماتها للتقنية الإلكترونية هي تصميم الموقع الإلكتروني للمؤسسة والإشراف عليه.

2- جاءت الفقرة رقم (7) وهي (تساعد الشبكة الداخلية للمؤسسة على سهولة انسياب القرارات الإدارية مما سهل مهمة العلاقات العامة) في المرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط

حسابي (1.88)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة بأن الشبكة الداخلية للمؤسسة تساعد على سهولة انسياب القرارات الإدارية مما سهل مهمة العلاقات العامة.

3- جاءت الفقرة رقم (5) وهي (يجب على العلاقات العامة إرسال ما تريد نشره إلى الصحف ووسائل الإعلام الأخرى دون وسيط بشري من خلال ما يعرف ب"الإعلام عبر شبكة الإنترنت On Line Media") في المرتبة الرابعة بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط حسابي (2.11)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة بأنه يجب على العلاقات العامة إرسال ما تريد نشره إلى الصحف ووسائل الإعلام الأخرى دون وسيط بشري من خلال ما يعرف ب"الإعلام عبر شبكة الإنترنت On Line Media").

4- جاءت الفقرة رقم (4) وهي (تتيح صفحة المؤسسة على الفيسبوك فرصاً للنقاش والتفاعل مع جمهور المؤسسة أكثر من غيرها من وسائل الاتصال). في المرتبة الخامسة بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط حسابي (2.19)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة بأن صفحة المؤسسة على الفيسبوك تتيح فرصاً للنقاش والتفاعل مع جمهور المؤسسة أكثر من غيرها من وسائل الاتصال.

5- جاءت الفقرة رقم (3) وهي (يمكن الاستغناء عن صندوق الشكاوى بالبريد الإلكتروني للتعرف على آراء العملاء). في المرتبة السادسة بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط حسابي (2.56)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة بأنه (يمكن الاستغناء عن صندوق الشكاوى بالبريد الإلكتروني للتعرف على آراء العملاء).

6- جاءت الفقرة رقم (6) وهي (تستطيع العلاقات العامة الاستغناء عن طريقة القصاصات بنسخ المواد التي يتم فيها تناول أخبار المؤسسة أو الهجوم عليها من خلال متابعة "النسخ الإلكترونية للصحف" عبر الإنترنت) في المرتبة السابعة بين الفقرات الخاصة باستخدامات العلاقات العامة للإنترنت بمتوسط حسابي (2.73)، وهذا يدل على أن هناك حياداً بين أفراد عينة الدراسة تجاه إجابة (تستطيع العلاقات العامة الاستغناء عن طريقة القصاصات بنسخ المواد التي يتم فيها تناول أخبار المؤسسة أو الهجوم عليها من خلال متابعة "النسخ الإلكترونية للصحف" عبر الإنترنت).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (2.11)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة العاملين بإدارتي العلاقات العامة والإعلام بوحدة تنفيذ السدود على أن هناك فوائد عدة استخدامات وفوائد من العلاقات العامة والإعلام من الإنترنت بحسب ما جاء في إجابات الباحثين في التحليل أعلاه. وهذه النتائج تؤكد ما ذكره (علي فرجاني) في كتابه (العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال) أن من الاستخدامات والمزايا التي وفرتها الإنترنت للعلاقات العامة: استخدام البريد الإلكتروني، تقديم المعلومات الكاملة والفورية، متابعة ما ينشر في وسائل الإعلام، اتصالات الأزمة (فرجاني):

(2018 : 66-67).

ولاستفادة العلاقات العامة من الانترنت وضع شامبرز لاري الأمر في خمس خطوات:

أ-الخطوة الأولى: اختيار مقدم خدمة إنترنت، فهو يمدك ببرمجيات البحث. وهناك ثلاثة مقدمي خدمة إنترنت يمكن أن تتعامل معها: نت كوم Netcom وبي اس أي PSI وإيه تي أند تي AT&T .

ب-الخطوة الثانية: خصص ساعات عديدة في الشهرين التاليين فقط للبحث، استكشف المواقع المالية وغير المالية العديدة، وابحث عما تريد أن تعرضه في موقعك، وإن كان في نيتك صور ومطبوعات الشركات العاملة في المجال نفسه، إحرص دائماً على الحصول على إذن مكتوب.

ت-الخطوة الثالثة: الوقت الذي تكرسه لاختيار الشركة التي تقوم بتصميم واستضافة الموقع الخاص بأعمالك ضروري لنجاح العمل، فالأمر لا يتوقف على البحث عن أرقام الهواتف والاتصال بالشركات والبحث عن أقلهم كلفة، أنت تحتاج شركة تطوير تملك تقنيات عالية، يكون فيها كل وقت المخدم وسعاتها العريضة متاحة لتوصيل مواقع العملاء بالجماهير.

ث-الخطوة الرابعة: احجز اسم حقل لشركتك، أكتب رمز الهوتيل للموقع، وسجل الموقع مع ماكينات البحث.

ج- الخطوة الخامسة: عندما يكتمل موقعك، تحتاج الانتظار لتجري التحسينات، اعرض من وقت لآخر الاستجابات التي ترد إليك لتضمن أنك تحصل على نتائج كنت تتوقعها عندما بدأت (Chambers: 1999: 129-134).

جدول رقم (3) المشكلات التي تواجه العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية

استجابات أفراد العينة عن عبارات المشكلات التي تواجه العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الوسط الحسابي	الإجابة					العبارة
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
1	2.16	-	4	10	7	9	ك
		-	13%	33%	24%	30%	%
2	2.24	1	4	11	6	8	ك
		3%	13%	37%	20%	27%	%
3	2.33	2	2	10	10	6	ك
		7%	7%	33%	33%	20%	%

4	2.47	1	5	9	7	8	ك	عدم إيلاء الإدارة الاهتمام الكافي بالعلاقات العامة
		%3	%17	%30	%23	%27	%	
5	2.54	2	6	9	5	8	ك	النظرة التقليدية للعلاقات العامة من قِبَل الإدارة
		%6	%20	%30	%17	%27	%	
6	2.61	1	7	10	6	6	ك	عدم توفير وسائل الاتصال الكافية
		%3	%23	%34	%20	%20	%	
2.39	المتوسط العام							

الخلاصة والتحليل: من خلال الجدول أعلاه، جاءت إجابات المبحوثين حول المشكلات التي تواجه العلاقات العامة مرتبة تنازلياً كالآتي:

- أ- جاءت الفقرة رقم (6) وهي: (عدم تبعيتها المباشرة للمدير أو مجلس الإدارة) بالمرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة بمشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.16)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من مشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية عدم تبعيتها المباشرة للمدير أو مجلس الإدارة. وهذا يوافق ما أكده جميع الخبراء والباحثون في مجال العلاقات العامة على ضرورة وضع إدارة العلاقات العامة في التنظيم الإداري لأي هيئة أو منظمة أو مؤسسة داخل إطار المستويات الإدارية العليا، بحيث تتبع مباشرة لأعلى سلطة إدارية في الهيئة أو المؤسسة كرئيس مجلس الإدارة أو المدير العام أو مجلس الإدارة في الشركة أو الوزير أو المحافظ أو رؤساء المجالس المحلية في الأجهزة الحكومية. (أنعام وآخرون: 2016: 31)
- ب- جاءت الفقرة رقم (2) وهي (عدم تأهيل الكادر العامل بالعلاقات العامة) بالمرتبة الثانية بين الفقرات الخاصة بمشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.24)، وهذا يدل على أن من مشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية عدم تأهيل الكادر العامل بالعلاقات العامة.
- ت- جاءت الفقرة رقم (5) وهي (جهل غالبية جمهور العلاقات العامة بالتعامل مع التقنية الحديثة) بالمرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة بمشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.33)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من مشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية أن هناك جهلاً من غالبية جمهور العلاقات العامة بالتعامل مع التقنية الحديثة.

ث- جاءت الفقرة رقم (1) وهي (عدم إيلاء الإدارة الاهتمام الكافي بالعلاقات العامة) بالمرتبة الرابعة بين الفقرات الخاصة بمشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.47)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد العينة المبحوثة بأن من مشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية عدم إيلاء الإدارة الاهتمام الكافي بالعلاقات العامة .

ج- جاءت الفقرة رقم (4) وهي (النظرة التقليدية للعلاقات العامة من قبل الإدارة للعلاقات العامة) بالمرتبة الخامسة بين الفقرات الخاصة بمشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.54)، وهذا يدل على أن من مشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية هي النظرة التقليدية للعلاقات العامة من قبل الإدارة للعلاقات العامة، وهي ذات المشكلة التي تعانيها العلاقات العامة تقليدياً. (مصطفى يوسف: 2016: 197)

ح- جاءت الفقرة رقم (3) وهي (عدم توفير وسائل الاتصال) بالمرتبة السادسة بين الفقرات الخاصة بمشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.61)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من مشكلات العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية عدم توفير وسائل الاتصال. يبلغ المتوسط الحسابي العام (2.39) وهو يقع في الفئة الثانية (1.81-2.61) بدرجة موافق، وهذا يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة بأن هناك مشكلات تعانيها العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية.

جدول رقم (4) استخدامات التقنية الحديثة في تأدية وظائف العلاقات العامة

استجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات استخدامات التقنية الحديثة في تأدية وظائف العلاقات العامة مرتبة تنازلياً

حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	المتوسط الحسابي	الإجابة					العبارة
		أوافق بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أؤيد	
1	1.77	-	-	6	11	13	ك
		-	-	20%	37%	43%	%

2	1.97	-	-	10	9	11	ك	استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام.
		-	-	%33	%30	%37	%	
3	1.83	-	-	7	11	12	ك	تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات، والاستفادة منها وتبادل الخبرات معها
		-	-	%23	%37	%40	%	
4	2.03	-	-	9	13	8	ك	الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات
		-	-	%30	%43	%27	%	

								والصور ، ونقلها أو تحميلها على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمنظمة
5	2.10	-	1	10	10	9	ك	التعرف على صورة المنظمة من خلال ماينشر عنها في وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الإنترنت .
		-	%3	%33	%33	%31	%	
6	2.27	-	3	11	7	9	ك	الاشراف على موقع المنظمة الألكتروني على الإنترنت
		-	%10	%37	%23	%30	%	
7	2.33	-	3	10	11	6	ك	إجراء البحوث عبر شبكة الإنترنت من خلال المقابلات، ومن خلال البريد الألكتروني والتصويت في موقع المنظمة ومجموعات الحوار في المنتديات ، وعبر التخاطب المكتوب (الدرشة) عبر
		-	%10	%33	%37	%20	%	

الخلاصة والتحليل:

أ- جاءت الفقرة رقم (3) وهي : (استخدام البريد الإلكتروني E-Mail كوسيلة اتصال شخصي داخلياً بين أعضاء المؤسسة ، واتصال إدارة المؤسسة بالجمهور الخارجي) بالمرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.77)، وبما أن المتوسط الحسابي لهذه الفقرة هو (1.77) وهو يقع في الفئة الأولى فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (1 - 1.80) بدرجة (موافق بشدة) فهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية هو استخدام البريد الإلكتروني E-Mail كوسيلة اتصال شخصي داخلياً بين أعضاء المؤسسة ، واتصال إدارة المؤسسة بالجمهور الخارجي. وهذا يتوافق مع ما ذكره حسن عبدالهادي الخاقاني بقوله: إن العلاقات العامة باستخدامها للإنترنت حلت خدمات البريد الإلكتروني محل قناة اتصال البريد الورقي (الخناقاني: 2015: 157-158).

ب- جاءت الفقرة رقم (2) وهي: (استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار ، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات ، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام) بالمرتبة الثانية بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.97)، وبما أن المتوسط الحسابي لهذه الفقرة هو (1.97) وهو يقع في الفئة الأولى فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (1 - 1.80) بدرجة (موافق بشدة) فهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية هي استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار ، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات ، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام.

ت- جاءت الفقرة رقم (6) وهي (تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات، والاستفادة منها وتبادل الخبرات معها) بالمرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.83)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والجامعات والتعرف على أنشطتها، والاستفادة منها وتبادل الخبرات معها.

ث- جاءت الفقرة رقم (7) وهي (الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور، ونقلها أو تحميلها على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمنظمة) بالمرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.03)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة

الدراسة على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور، ونقلها أو تحميلها على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمنظمة.

ج- جاءت الفقرة رقم (5) وهي (التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها في وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الإنترنت) بالمرتبة الرابعة بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.03)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها في وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الإنترنت.

ح- جاءت الفقرة رقم (1) وهي (تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على الإنترنت) بالمرتبة الخامسة بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.27)، وهذا يدل على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية هي تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على الإنترنت.

خ- جاءت الفقرة رقم (4) وهي (إجراء البحوث عبر شبكة الإنترنت من خلال المقابلات عبر الشبكة، ومن خلال البريد الإلكتروني والتصويت في موقع المنظمة ومجموعات الحوار في المنتديات، وعبر التخابط المكتوب (الدردشة) والاتصال التليفوني عبر الإنترنت). بالمرتبة السابعة بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.33)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من وظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية إجراء البحوث عبر شبكة الإنترنت من خلال المقابلات، ومن خلال البريد الإلكتروني والتصويت في موقع المنظمة ومجموعات الحوار في المنتديات، وعبر التخابط المكتوب (الدردشة) والاتصال التليفوني عبر الإنترنت.

يبلغ المتوسط الحسابي العام (2.04) وهو يقع في الفئة الثانية (1.81-2.61) بدرجة موافق، وهذا يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة بأن هناك وظائف جديدة تؤديها العلاقات العامة في ظل التقنية بحسب ما جاء في الإجابات أعلاه. وهذه الوظائف تتسق مع ما ذكرته صباح أنور مُجد بقولها : (إن وظيفة العلاقات العامة الرقمية هي: البحث العلمي والدراسات الإلكترونية، التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الإنتاج الإلكتروني للمواد الإعلامية، الاتصال الإلكتروني، تقويم الأعمال الإلكترونية)(صباح أنور: 1997: 75)

وحول السؤال (نصف المغلق) عن الوظائف الأخرى التي تؤديها العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية، انحصرت إجابات المبحوثين في الآتي:

- أ- تبادل بناء صورة طيبة لدى الجمهور عن المؤسسة والمحافظة عليها
- ب- تعريف الجمهور بمشروعات المؤسسة وأهدافها
- ت- حجز التذاكر إلكترونيا وإكمال إجراءات السفر للعاملين والوفدين
- ث- تنظيم رحلات تعريفية وزيارات علمية لمشروعات المؤسسة للجمهور الخارجي
- ج- القيام بكافة إجراءات المراسم وتنظيم الاحتفالات
- ح- إصدار بطاقات الموظفين
- خ- القيام بإجراءات استقبال ووداع الضيوف وتهيئة فنادق وأماكن إقامتهم

- د- كسب تأييد الرأي العام تجاه مشروعات المنشأة
- ذ- تعزيز الصلات والعلاقات الاجتماعية
- ر- معرفة رغبات وتطلعات الجمهورين الداخلي والخارجي
- ز- طباعة وإدخال بيانات الشركات الخارجية التي تتعامل مع الشركة
- س- الإشراف على إنتاج كافة مطبوعات الوحدة
- ش- تنفيذ كافة القرارات الإدارية المتعلقة بالعلاقات العامة

جدول (6) أهداف العلاقات العامة في ظل الإدارة الإلكترونية

استجابات أفراد عينة الدراسة على أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الوسط الحسابي	الإجابة					العبارة	
		أوافق بشدة	أعارض بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
1	1.70	-	-	6	9	15	ك	تشجيع العاملين على الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى نظام الإدارة الذي يعتمد على التقنية الألكترونية.
		-	-	%20	%30	%50	%	
2	1.90	-	-	8	11	11	ك	كسب رضا العملاء من خلال متابعة آرائهم ومقترحاتهم عبر الوسائط المتعددة .
		-	-	%26	%37	%37	%	
3	1.93	-	-	8	12	10	ك	المساعدة في تحقيق الاتصال الأمثل بين الإدارة العليا وبقية الإدارات
		-	-	%27	%40	%33	%	
4	2.00	-	-	10	10	10	ك	ربط الإدارة بجمهورها الخارجي من خلال التقنية الحديثة
		-	-	%33	%33	%34	%	
5	2.03	-	1	10	8	11	ك	المساعدة في تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية روح الولاء والإلتزام للمنظمة من قبل العاملين .
		-	%3	%33	%27	%37	%	
1.91	المتوسط العام							

الخلاصة والتحليل:

- 1- جاءت الفقرة رقم (1) وهي: (تشجيع العاملين على الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى نظام الإدارة الذي يعتمد على التقنية الإلكترونية.) بالمرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة بأهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.70)، وبما أن المتوسط الحسابي لهذه الفقرة هو (1.70) وهو يقع في الفئة الأولى فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (1 - 1.80) بدرجة (موافق بشدة) فهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية هو تشجيع العاملين على الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى نظام التقنية الإلكترونية).
- 2- جاءت الفقرة رقم (4) وهي: (كسب رضا العملاء من خلال متابعة آرائهم ومقترحاتهم عبر الوسائط المتعددة.) بالمرتبة الثانية بين الفقرات الخاصة بوظائف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.93)، وبما أن المتوسط الحسابي لهذه الفقرة هو (1.93) وهو يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (1.81 - 2.61) بدرجة (موافق) فهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية كسب رضا العملاء من خلال متابعة آرائهم ومقترحاتهم عبر الوسائط المتعددة.
- 3- جاءت الفقرة رقم (3) وهي (المساعدة في تحقيق الاتصال الأمثل بين الإدارة العليا وبقية الإدارات) بالمرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة بأهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.93)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية المساعدة في تحقيق الاتصال الأمثل بين الإدارة العليا وباقي الإدارات.
- 4- جاءت الفقرة رقم (2) وهي (ربط الإدارة بمجهورها الخارجي من خلال التقنية الحديثة) بالمرتبة الرابعة بين الفقرات الخاصة بأهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.00)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية ربط الإدارة بمجهورها الخارجي من خلال التقنية الحديثة.
- 5- جاءت الفقرة رقم (5) وهي (المساعدة في تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة من قبل العاملين) بالمرتبة الخامسة بين الفقرات الخاصة بأهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.03)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية المساعدة في تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة من قبل العاملين.
- وهذه الأهداف تتسق مع ما ذهب إليه الدكتور سيمما حسن بقولها: (إن العلاقات العامة هي إدارة علاقة مع جماهير متعددة، وهو دور تزداد أهميتها حينما أصبحت السمعة أكثر ضرورة لنجاح العمل. فالشركات بإمكانها استعادة الثقة

بعده طرق، الكثير منها يتضمن الاستراتيجيات التقليدية للعلاقات العامة، مثل: توظيف العدالة كمعايير لكل قرارات الشركة، المحافظة على أهمية جودة المنتجات والخدمات، تبادل المعلومات الحقيقية مع كل الجماهير، البحث بنشاط عن مدخلات من الجماهير والاستجابة لاهتمامهم، تجديد الالتزام للمجتمعات المحلية وإقامة المنتديات لتشجيع الحوار مع القواعد الجماهيرية. (Hassan :2010 : 218-219)

نتائج الدراسة:

- 1- توصلت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب في العلاقات العامة سهل عملية التواصل بين الموظفين في العلاقات العامة والإدارات الأخرى.
- 2- يرى غالبية الباحثين أن الحاسوب صار لاغنى عنه في ممارسة وظائف العلاقات العامة.
- 3- أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة قادرة على إنتاج موادها الإعلامية بنفسها باستخدام الحاسوب إذا توفرت لها الإمكانيات اللازمة لذلك.
- 4- توصلت الدراسة إلى أن من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب: أنها أصبحت تعلن عبر "النسخة الإلكترونية للصحف اليومية".
- 5- توصلت الدراسة أن من استخدامات العلاقات العامة للحاسوب إنتاج "المجلة الإلكترونية"، وتفضيلها على المجلات الورقية.
- 6- توصلت الدراسة إلى أن موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت يسهم بفاعلية في تكوين الصورة ذهنية عن المؤسسة.
- 7- توصلت الدراسة إلى أن من المهام الأساسية التي ينبغي أن تطلع بها العلاقات العامة في المؤسسات التي تستخدم التقنية الحديثة: الإشراف على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- 8- توصلت الدراسة إلى أن الشبكة الداخلية للمؤسسة تساعد على سهولة انسياب القرارات الإدارية مما سهل مهمة العلاقات العامة.
- 9- توصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة يجب أن تستفيد من التقنية الحديثة في التعامل مع وسائل الإعلام وذلك بإرسال ما تريد نشره إلى الصحف ووسائل الإعلام الأخرى دون وسيط بشري من خلال ما يعرف بـ"الإعلام عبر شبكة الإنترنت On Line Media".
- 10- توصلت الدراسة إلى أن صفحة المؤسسة على الفيسبوك تتيح فرصاً للنقاش والتفاعل مع جمهور المؤسسة أكثر من غيرها من وسائل الاتصال.

- 11- يرى غالبية الباحثين أن العلاقات العامة يمكنها الاستغناء عن صندوق الشكاوى بالبريد الإلكتروني للتعرف على آراء العملاء.
- 12- توصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة تستطيع الاستغناء عن طريقة القصصات بنسخ المواد التي يتم فيها تناول أخبار المؤسسة أو الهجوم عليها من خلال متابعة "النسخ الإلكترونية للصحف" عبر الإنترنت.
- 13- توصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية لا زالت تعاني من المشكلة التقليدية لها والتي تعانيها في ظل الإدارة التقليدية وهي: عدم تبعيتها المباشرة للمدير أو مجلس الإدارة.
- 14- توصلت الدراسة إلى أن العاملين في العلاقات العامة يعانون من عدم التأهيل المستمر
- 15- توصلت الدراسة إلى أن من المشكلات التي تعاني منها العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية هي: عدم إيلاء الإدارة الاهتمام الكافي بالعلاقات العامة.
- 16- وحول الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداماً في أداء عمل العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية توصلت الدراسة إلى أن أفضليتها تنازلياً جاءت كالتالي: الهاتف، البريد الإلكتروني، الفاكس، الشبكة الداخلية، الفيس بوك، الاسكاي بي، المؤتمر المرئي.
- 17- توصلت الدراسة إلى أن سبب إقبال المؤسسات على استخدام " التقنية الإلكترونية " هو المزايا التي توفرها.
- 18- وحول الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة باستخدام التقنية توصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة تقوم باستخدام البريد الإلكتروني E-Mail كوسيلة اتصال شخصي داخلياً بين أعضاء المؤسسة، واتصال إدارة المؤسسة بالجمهور الخارجي كذلك.
- 19- كذلك توصلت الدراسة إلى أن من الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة باستخدام التقنية استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام.
- 20- توصلت الدراسة إلى أن من الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة باستخدام التقنية تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات، والاستفادة منها وتبادل الخبرات معها.
- 21- توصلت الدراسة إلى أن من الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة باستخدام التقنية الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور، ونقلها أو تحميلها على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمنظمة.
- 22- توصلت الدراسة إلى أن من الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة باستخدام التقنية التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها في وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الإنترنت.

- 23- كما توصلت الدراسة كذلك إلى أن من الوظائف التي تمارسها العلاقات العامة باستخدام التقنية إجراء البحوث عبر شبكة الإنترنت من خلال المقابلات عبر الشبكة، ومن خلال البريد الإلكتروني والتصويت في موقع المنظمة ومجموعات الحوار في المنتديات، وعبر التخاطب المكتوب (الدردشة) والاتصال التليفوني عبر الإنترنت.
- 24- توصلت الدراسة إلى أن من أهداف العلاقات العامة في ظل الإدارة الإلكترونية تشجيع العاملين على الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى نظام الإدارة الإلكترونية
- 25- كما توصلت الدراسة إلى أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية كسب رضا العملاء من خلال متابعة آرائهم ومقترحاتهم عبر الوسائط المتعددة .
- 26- كذلك توصلت الدراسة إلى أن من أهداف العلاقات العامة في ظل التقنية الإلكترونية المساعدة في تحقيق الاتصال الأمثل بين الإدارة العليا وبقية الإدارات .
- 27- توصلت الدراسة كذلك إلى أن من أهداف العلاقات العامة في ظل الإدارة الإلكترونية ربط الإدارة بجمهورها الخارجي من خلال التقنية الحديثة.
- 28- توصلت الدراسة إلى أن من أهداف العلاقات العامة في ظل الإدارة الإلكترونية المساعدة في تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة من قبل العاملين.

التوصيات:

- توصي الدراسة بضرورة تنظيم كورسات دورية في الحاسوب للعاملين في إدارتي العلاقات العامة والإعلام بصورة دورية ترقية للأداء وتطويراً للعمل.
- توصي الدراسة بضرورة الاستفادة القصوى من الحاسوب في جميع أعمال العلاقات العامة والإعلام المكتبية والتنظيمية.
- كما توصي الدراسة بتوفير وسائل إنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة والإعلام لتقوم بهذه المهمة بنفسها، وتدريب موظفي العلاقات العامة على إنتاجها بأنفسهم من خلال التقنية الحديثة.
- توصي الدراسة أيضاً بضرورة توعية جمهور العلاقات العامة بأهمية التعامل عبر الوسائل الاتصالية الحديثة والإقبال عليها لما تتمتع به من مزايا.
- كما توصي بزيادة الاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة منها في التواصل مع الجمهور.
- نسبة للمهام الجسيمة التي تطّلع بها إدارات العلاقات العامة والإعلام يوصي الباحث بزيادة عدد الموظفين في جميع.
- توصي الدراسة بزيادة اهتمام العلاقات العامة بوحدة تنفيذ السدود بالجمهور الداخلي من خلال: عقد لقاءات دورية بين العاملين والإدارة، تفعيل جوائز تحفيزية للعاملين المثابرين.

الهوامش:

- 1- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، ط1 (عمان: دار ومكتبة الكندي، 2015م)
- 2- إسماعيل إبراهيم، **مناهج البحوث الإعلامية، ط1** (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2017م)
- 3- حسين، سمير مُجّد حسين ، **بحوث الإعلام ط2** ، (القاهرة : عالم الكتب ، 1999م)
- 4- Dennis L. Wilcox & Philip H. Ault & Warren k. Age ,*Public Relations, Strategies and Tactics*(New York: Happer & Row, Publishers,1986)
- 5- خضر حيدر، **مفهوم التقنية: دلالة المصطلح، ومعانيه وطرق استخدامه، مجلة الاستغراب، العدد (15)، ربيع 2019م**
- 6- انظر: عجوة، علي السيد إبراهيم، **الأسس العلمية لممارسة العلاقات العامة ط4**(القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2005م)
- 7- مُجّد مرضي الشمري، **المدخل إلى دراسة العلاقات العامة والإعلام، ط1** (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2016م)
- 8- ياسر عبدالله طبت، **العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية ط1** (الخرطوم: مطبعة أبو عمار للنشر والتوزيع، 2019م) رسالة ماجستير منشورة.
- 9- علي فرجاني، **العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، ط1**(عمان: دار أجد للنشر والتوزيع، 2018م)
- 10- Larry Chambers, *The Guide To Financial Public Relations*(USA:acid-free paper,1999) .
- 11- يعقوب، أنعام حسن وآخرون، **العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1** (عمان : دار ومكتبة دار الحامد للنشر والتوزيع، 2016م)
- 12- كافي، مصطفى يوسف، **الإعلام التفاعلي، ط1** (عمان : دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016م)
- 13- الحاقاني، حسن عبد الهادي، (الاستخدام المدروس للحاسوب والإنترنت))، مجلة الباحث الإعلامي، العدد (27)، 2015م، المجلد السابع.
- 14- مُجّد، صباح أنور، ((استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية))، مجلة الباحث الإعلامي، العدد (37)، 1997م، المجلد التاسع.
- 15- Seema Hassan, *Mass Communication Principles and Concepts* (New Delhi :CBS Publisher & Distributors pvt ltd,2010).