



17 مصرى

مجلة البحوث الإعلامية

دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر

داخل العدد

- **الطفل وإعلانات التلفزيون**
عرض لادبيات دراسات التأثير في الثمانينات
- **استخدام التقنيات الحديثة في مجال العلاقات العامة**
دراسة ميدانية
- **أثر الممارسات الإعلامية**
للعاملين في أخبار التلفزيون
- **التصوير بين الصحفي ومؤسسته**
- **بحوث الإخراج الصحفي في مصر**
رؤية مستقبلية لمجالات تطويرها
- **ملائمة طلاب الجامعة بجرامم القناة السادسة**
بالتلفزيون المصرى

العدد الخامس

يوليو ١٩٩٦



مجلة البحوث الإعلامية

دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر

رئيس مجلس الإدارة :

الأستاذ الدكتور / أحمد عمر هاشم

رئيس التحرير :

الأستاذ الدكتور / حمدي حسن محمود

مستشار التحرير :

د / محمود عبد العاطي مسلم

د / عبد العظيم إبراهيم خضر

د / محمد شعبان وهيدان

أحمد منصور هيبه

المشرف الفني

محمود حسن الليثي

هيئة المحكمين لهذا العدد

الأستاذ الدكتور / سعد ظلام

الأستاذ الدكتور / إبراهيم إمام

الأستاذة الدكتورة / جيهان رشتي

الأستاذ الدكتور / علي عـجـوه

الأستاذة الدكتورة / ليلى عبد المجيد

الأستاذ الدكتور / أشرف صالح

الأستاذ الدكتور / عدلى رضا

الأستاذ الدكتور / حسن عماد

جميع الآراء الواردة في هذه المجلة تعبر عن رأى صاحبها ولا تعبر عن رأى المجلة

طبعت بمطبعة جامعة الأزهر

تليفون ٥١٢١٤٩٩

محتويات العدد

الصفحة

- ١ - الطفل واعلانات التلفزيون ٥
- ٢ - استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة ٤٩
- ٣ - أثر الممارسة الاعلامية للعاملين في أخبار التلفزيون ٨٣
- ٤ - بحوث الاخراج الصحفى فى مصر ١٢٤
- ٥ - مفهوم شرط الضمير بين الصحفى والمؤسسة الصحفية .. ١٥٠
- ٦ - علاقة طالب الجامعة ببرامج القناة السادسة ٢١٦

استخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة

دراسة ميدانية

د. جابر محمد عبد الموجود (*)

مقدمة الدراسة وأهميتها :

لعل أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى قدرته على التعبير عن أفكاره وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولى فى تاريخ البشرية عندما ابتكر الإنسان رموزاً صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين (١) .

ولقد كان ظهور التجمعات البشرية نتيجة لعملية التفاهم الإنسانى التى بدأت بالحركات قبل أن يهتدى الإنسان الى الكلام ومن ذلك انتقل الى الإشارة ثم تلى ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية فى ارقاء هذا التفاهم حين بدأ الإنسان فى استخدام اللغة (٢) .

وعندما استطاع الإنسان أن يتكلم تحققت الثورة الأولى فى مجال الاتصال إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها (٣) .

ولم يقف الإنسان عند مرحلة الكلام بل استطاع أن يحول هذه الكلمات المتقدمة إلى نص مكتوب وبذلك تحققت ثورة الاتصال الثانية إذ كانت تلك مرحلة انتقال ذات أهمية مزدوجة فى تاريخ الحضارة وتطور المجتمع (٤) .

غير أن الكتابة وحدها لم تعد كافية لحل مشكلات الإتصال فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثمن وكانت حكرأ على رجال الدين وأبناء الطبقة الغنية (٥) .

واقترنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة فى منتصف القرن الخامس عشر على يد يوحنا جوتنرج الذى اخترع الطباعة بواسطة الأحرف المدنية المتحركة وكان ذلك فى أوروبا حوالى عام ١٤٤٠ للميلاد . فأتاحت سهولة نقل المعرفة الإنسانية على نطاق واسع وأثرت تأثيراً كبيراً فى التطور الحضارى (٦) .

* - مدرس العلاقات العامة والاعلان ، قسم الصحافة والاعلام بكلية اللغة العربية .

ومع دخول العالم إلى عصر النهضة الصناعية ما صاحبها من تغير جوهري وتحول جذري في نطاق الصناعة وأساليب التصنيع حدثت ثورة الاتصال الرابعة التي بدأت معالمها في القرن التاسع عشر وأكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين (٧) فظهرت العديد من المخترعات الجديدة والتي من أهمها التلغراف على يد صمويل موريس ١٨٣٧م والتليفون على يد جراهام بل في عام ١٨٧٦م .

أما ثورة الاتصال الخامسة فقد أطلققتها التكنولوجيا في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال اندماج ظاهرة انفجار المعلومات وتطور وسائل الاتصال وتعدد أساليبه وقد تمثل المظهر البارز لانفجار المعلومات في استخدام الحاسب الالكتروني في تخزين واسترجاع خلاصة ما انتجه الفكر البشري كما تمثلت ثورة الاتصال الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية لنقل البيانات والصورة والرسوم والصوت عبر الدول والقارات بطريقة فورية (٨) .

وبتضافر هذه الثورات تعيش الإنسانية الراهنة مرحلة تحول هائلة لتدخل القرن الحادى والعشرين بأكبر قدر من الانجاز والتفوق بدرجة لم تعرفها البشرية من قبل مسلحة بأحداث انجازات العلم والتكنولوجيا .

وهنا يصبح من الضروري أن يدرك القارئون على العلاقات العامة التطور الكبير الذى شهدته وسائل الاتصال الجماهيرية وما يمثله من كفاءة وسرعة فى انتقال المعرفة بين الأفراد والمجتمعات من ناحية وتضخم فى كم المعرفة وتراكمها من ناحية ثانية ، وطريقة استخدام المعلومات وتوظيفها فى مجال العلاقات العامة من ناحية ثالثة .

وترجع أهمية استخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة إلى مجموعة من المتغيرات والحقائق لعل من أهمها ما يلى (٩) :

١ - أن العالم يشهد الآن بدايات ثورة جديدة فى تكنولوجيا الاتصال الإنسانى فى التقنيات والوسائل التى اخترعها واكتشفها لكى يطور من قدراته على الاتصال بالآخرين وأن الحاسبات الالكترونية تشكل لب أو جوهر هذه الثورة المعاصرة حيث تتكامل مع وسائل الاتصال المطبوعة والمسموعة والمرئية وتلعب دوراً « أساسياً » فى تطور العملية الاتصالية ، وهناك ما يطلق عليه بـ « الطرق السيارة » للاتصال أو « الطرق السيارة الالكترونية » وهو المشروع الذى على أساسه أقام الرئيس الأمريكى كلينتون ونائبه حملتهما الانتخابية واعدن الشعب الأمريكى بصرف عشرات الملايين من الدولارات لإنشاء شبكات الخدمات الجديدة فى طول البلاد وعرضها .

٢ - أن الفجوة الهائلة فى الاتصالات التى تجرى حولنا سواء بين الدول المتقدمة والدول النامية ، أو بين الإدارة والعاملين أو بين الحكومة ورجال الأعمال أو بين المنتجين والمستهلكين إنما تعكس نوعاً من الزيادة الهائلة فى المعلومات دون إيجاد ما يقابلها من زيادة فى الاتصالات الأمر الذى يحتم على منظمات الأعمال والمؤسسات أيا كان عملها ومحور نشاطها ضرورة الاعتماد على التقنيات الحديثة فى مجال العمل لما لها من فوائد لعل من أهمها ما يلى :

- (أ) أنها تمنع الى حد كبير تداخل الاختصاصات بين الأنشطة المختلفة فى العمل .
- (ب) زيادة رأس المال الواجب استثماره فى الإنتاج .
- (ج) زيادة مرونة استثمار الوقت والمال .
- (د) الحاجة إلى أيدى عاملة متخصصة .
- (هـ) زيادة أهمية حصول المؤسسة على نتاج من المتخصصين .
- (و) الحاجة إلى التخطيط .

٣ - ازدياد سرعة ايقاع حركة الأعمال فى مجال العلاقات العامة وتعقدتها تحت الحاجة لسرعة تبادل المعلومات بين مواقع العمل المختلفة داخل المؤسسة الواحدة أو خارجها ، فقد أصبحت شبكات المعلومات بمثابة ضابط الإيقاع الذى يضمن تزامن أداء شركاء العمل .

٤ - أن عملية إتخاذ القرارات بالنسبة لمديرى العلاقات العامة لم تعد تعتمد على المعلومات المتوافرة من داخل المؤسسة فقط بل أصبحت فى كثير من الأحيان تعتمد على كم هائل من المعلومات التى تتدفق علب المؤسسة من خارجها وذلك بسبب تشابك العالم وترابط أحداثه وتداخل حاجاته .

٥ - الاتجته المتزايد لمؤسسات الأعمال حالياً نحو تقليل حركة الأفراد فى جميع القطاعات وبالذات فى مجال العلاقات العامة الذى يعتبره البعض نشاطاً « ثانوياً » والاستعاضة عنه بالاتصالات الهاتفية والفاكس وعقد المؤتمرات عن بعد وذلك بهدف توفير الطاقة وتخفيض كلفة الإقامة والوقت الضائع فى سفر الأفراد لأغراض العمل .

٦ - تحسين الخدمات التى تقدمها المؤسسات تتطلب سرعة تجاوب عالية من أجهزة العلاقات العامة وبالذات فى المؤسسات الخدمية الأمر الذى أدى فى كثير من الأحيان إلى إقامة شبكات اتصالات خاصة لتحقيق معدلات أعلى للكفاءة والسرعة لم تكن متوفرة بها من قبل .

٧ - ان إدارة العلاقات العامة لن يتحقق لها الفاعلية وكفاءة الأداء ما لم يكن نشاط للبحوث والتخطيط والتنفيذ والتقويم ، والواقع أن كلا من هذه الأنشطة يقوم الاتصال تأسيساً على ان العلاقات العامة هي أساساً عملية اتصال بالجماهير وعلى قدر نجح خطة العلاقات العامة فى اختيار طرق ووسائل الاتصال المناسبة للنوعيات المختلفة للجماهير الداخلية والخارجية المنشأة وفى اختيار نوع وكمية الريائل الاتصالية على قدر ذلك يتوقف نجاح برنامج العلاقات العامة فى تحقيق أهدافه .

ويؤكد « مايكل فورنى » على أن عصر المعلومات سيقوم بتحويل العلاقات العامة إلى صورة مشابهة لما فعلته مطبعة يوحنا جوتنبرج إزاء الخاطين ويعتقد « فودنى » ان النشرات التى تصدرها المنظمة فى الوقت الحالى سيتم استبدالها بالاتصالات المتطورة فى المستقبل القريب وذلك على النحو التالى (١٠) :

١ - الإتصال الفورى بدلاً من العمليات الشاقة التى تتطلبها كتابة نسخة على الآلة الكاتبة ثم طباعتها وتوصلها إلى جهة الاختصاص بالمنشأة .

٢ - مرونة الرسائل وهو ما يتيح تصميم المعلومات اتوماتيكياً لمستويات ونوعيات مختلفة من العاملين .

٣ - التخزين والاسترجاع الفورى مما يتيح الوصول السريع للمعلومات المغتزنة بمجرد لمس الأزرار .

٤ - التفاعل وهو يتيح للمستخدمين الحصول على المعلومات التى يرغبونها بالشكل والتفاصيل التى يريدونها ويمكن لهم طلب توضيحات عند الحاجة .

* وقبل الدخول فى الإجراءات المنهجية ينبغى بداية تحديد المفهوم الإجرائى للتقنيات الحديثة .

تستخدم عبارة « التقنيات الحديثة » إلى الأدوات والوسائل والتجهيزات التى توظف من أجل إنتاج ونقل المعلومات وإصالها للفروع والمراكز والمساهمة بتصنيفها وتحليلها واسترجاعها بما يحقق الشمول والدقة والسرعة للمهمة المتوخاه وذلك بما يحقق الآتى :

(أ) خفض نفقة إنتاج سلعة موجودة باستخدام وحدات أقل من رأس المال أو العمل أو كلاهما فى العملية الإنتاجية .

(ب) إنتاج سلعة أو خدمة جديدة .

(ج) تحسين طريقة العمل باستخدام وسائل اسرع أو أساليب أحسن .

وإذا كانت هذه هي الدلالة المعاصرة لمصطلح « التقنيات الحديثة » فللابد ان يؤخذ في الاعتبار أن مسألة نسبية على مستوى تقدم المجتمع وما يستحدثه من وسائل الاتصال وبالتالي من الممكن ان يشمل هذا المصطلح أيضاً التليفون والتلكس والكاسيت الصوتي أو شرائط الفيديو وغيرها مما أصبح « تقليدياً » في مجتمعات أكثر تقدماً غير أن الدراسة ستركز على المدلول المعاصر للمصطلح والذي يعتمد على تقنيات الاتصال الحديثة التي قامت على الجمع بين تكنولوجيا الحاسب الآلي ونظم المعلومات وبين نظم الاتصال المتقدمة التي تعتمد على تكنولوجيا الفضاء .

وقد قام الباحث بتناول أنواع التقنيات الحديثة التي تعرض لها معظم العلماء والكتاب والباحثين في مجال علوم الإتصال والإدارة وأهمها ما يلي :

« الحاسب الآلي » ويعرف بأنه جهاز إلكتروني يستطيع ان يستطيع أن يقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية للتعليمات المعطاه بسرعة كبيرة تصل إلى عدة ملايين عملية حسابية بسيطة في الثانية الواحدة وبدرجة عالية من الدقة وله القدرة على التعامل مع كم هائل من البيانات وكذلك تخزينها واسترجاعها عند الحاجة إليها .

وعن طريق استخدام هذه الإمكانيات يمكن للحاسبات أن تقوم بكثير من الأعمال والمهام التي كانت تتطلب مجهوداً عظيماً « وعدداً كبيراً » من الأفراد وتستغرق مدة طويلة من الزمن حيث يقوم الحاسب بتنفيذها في فترة وجيزة ودقة متناهية ، كما يستطيع انجاز كافة المهام التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات، منها تحقيق أمن وسلامة البيانات الضمان الكامل ضد فقدها أو تلفها من خلال المستفيدين (١١) .

« البريد الإلكتروني » : Electronic Mail ويعنى هذا المصطلح تلك الوسيلة التقنية التي تشتمل على معدات ووسائل اتصال تسمح بادخال وتخزين وتوزيع الرسائل والبيانات من مكان إلى آخر في أى مكان باستخدام خط الهاتف أو موجات الراديو أو الاليف الزجاجية أو الأقمار الصناعية ، ويكون في الطرف المستقبل محطة حاسب يمكنها إخراج البيانات المستقبلية على طابعه أو خزنها في أجهزة تخزين لاستخدامها عند الحاجة والمخرجات قد تكون مطبوعة مرئية على الشاشة ، ويوجد نظامان أساسيان للبريد الإلكتروني يسمى النظام الأول

(Store-and-Forward) ويتعامل مع الصوت والنصوص المطبوعة ، ويسمى النظام الثانى (Faesimile) ويتعامل مع الرسوم فقط (١٢) .

ويتميز البريد الالكترونى عن البريد التقليدى بالسرعة والمرونة كما يتميز عن المكالمات الهاتفية باعطاء رسالة يمكن حفظها واعادة قراءتها مع قلة التكلفة وعدم الحاجة لتواجد طرفى الاتصال فى الوقت نفسه (١٣) .

« الفديوتكس » : Videotex ويعرف « أنه المصطلح النوعى لمجموعة الخدمات الالكترونية لنقل النصوص التى تستخدم أجهزة التليفزيون المنزلية ونظم البث مثل ترددات الاذاعة وشبكات التلفون لنقل صفحات من النصوص يمكن للمستخدم استرجاعها حيث يشاء ويوجد نوعان أساسيان من نظم الفديوتكس هما (١٤) .

(أ) الفديوتكس السلكس : Wired Videotex هو الذى يتيح نقل المعلومات فى اتجاهين بطريقة تفاعلية .

(ب) الفديوتكس الاذاعى أو ما يعرف بالتليتكست وهو الذى يسمح بنقل المعلومات فى اتجاه واحد فقط .

عقد المؤتمرات عن بعد : (Teleconferencing) ويعنى هذا المصطلح أن يكون المشتركون فيه منفصلون جغرافياً عن بعضهم البعض ولكنهم متقابلين بمساعدة وسيلة تقنية تقوم بنقل الصوت والصورة وتسمح بعقد المؤتمرات عن بعد لعدد من الأشخاص دون الحاجة إلى الاتصال وجهاً لوجه ويمكن أن يتراوح عدد المشتركون من ثلاثة ولى عدة آلاف ويمكن لكل المشتركون أن يكونوا منفصلين (١٥) .

وتختلف أشكال المؤتمرات عن بعد حيث تستخدم بعضها جداول البيانات والنصوص فقط وتستخدم مؤتمرات أخرى الصوت ومؤتمرات ثالثة تستخدم الصوت وعناصر أخرى مثل البيانات والرسوم ، والشكل الرابع يستخدم الصوت والصورة المتحركة .

معالجة الكلمات أو النصوص : Word Processing وتعرف بأنها عملية تحويل الأفكار والمعلومات فى شكل اتصالى مقروء ، فحين تطبع النصوص بواسطة لوحة معالجة الكلمات فاننا نشاهد النص المطبوع على شاشة المراقبة ويتم تخزين هذا النص فى ذاكرة الحاسب الالكترونى ومن الممكن أحداث أية تعديلات على النص المطبوع بسهولة وسر من خلال المادة المطبوعة أو يصحح الأخطاء قبل اصدار التعليمات للحاسب بنق النص المطبوع على الأوراق (١٦) .

★ الهدف من الدراسة وتساؤلاتها :

تهدف الدراسة إلى القاد الضوء على التقنيات الحديثة فى الاتصالات ومدى استخدامها فى مجال العلاقات العامة ؟ والأغراض التى تستخدم من أجلها ؟ والمزايا التى يمكن أن تحققها ؟ ومدى وجود الرغبة فى استخدام تقنيات جديدة لم تستخدمها العلاقات العامة فى المؤسسة ؟ وذلك باعتبار أن الاتصال هو الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة .

ومن أجل تحقيق هذا الهدف تطرح الدراسة عدة تساؤلات للإجابة عليها أهمها :

١ - ما مدى اعتماد ادراك العلاقات العامة فى الجهات موضوع الدراسة على التقنيات الحديثة فى مجال العمل ؟

٢ - ما مدى رضا العاملين فى العلاقات العامة عن وسائل الاتصال المستخدمة ؟ ومدى حاجتهم إلى تقنيات جديدة فى مجال أعمالهم ؟

٣ - ما مدى وعى العاملين بمجالات استخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة ؟ وما مدى الاهتمام بتدريبهم على كيفية التعامل مع نظم وأجهزة الاتصال المتطورة ؟

٤ - ما مدى وجود اتصالات بين أجهزة العلاقات العامة فى مؤسسات الدراسة وشبكات المعلومات المتخصصة ؟ وأهم الوسائل التى يتم الاعتماد عليها فى هذا الشأن ؟

٥ - ما موقع النشاط الاتصالى بين الأنشطة التى يمارسها أخصائى العلاقات العامة فى المؤسسة ؟

٦ - هل توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة عمل المؤسسة من جانب واستخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة من جانب آخر ؟

عيننة الدراسة :

اجريت هذه الدراسة فى الفترة من أغسطس وحتى ديسمبر ١٩٩٥ على عينة تم اختيارها بأسلوب المعاينة التطبيقية نظراً لاحتواء مجتمع الدراسة على

وحدات غير متجانسة قطاع الأعمال العام والخاص - ودارات ومؤسسات علمية وأكاديمية - هيئات عامة - أجهزة حكم محلي - وقد حرص الباحث على استخدام المعاينة التطبيقية حتى تكون التقديرات التي تصل اليها الدراسة باستخدام أسلوب المعاينة الاحتمالية البسيطة فضلاً عما يمكن ان تفيده من استخدام هذا الأسلوب في حساب النتائج بالنسبة لكل طبقة على حده من ناحية مما يفيدنا في عملية التحليل الخاصة بها ثم استخدام مجموعة هذه النتائج المعتددة في حساب نتائج متوسطة للمجتمع كله من ناحية أخرى .

وقد أسفرت عملية اختيار العينة على اختيار ثمان وعشرين جهة موزعة على النحو التالي :

النسبة المئوية	المفردات	عدد الجهات	القطاعات
٢٦,٢ %	١٥	٨	شركات وبنوك
٢٦,٨ %	٢١	١٠	جهات حكومية
٢١,١ %	١٢	٥	هيئات عامة
١٥,٨ %	٩	٥	أجهزة حكم محلي
١٠٠ %	٧٥	٢٨	الإجمالي

والجهات التي أجريت عليها الدراسة هي :

أولاً: شركات وبنوك :

المقاولون العرب - شركة مصر للبتروك - شركة القناة للموانئ والمشروعات الكبرى - شركة الاسماعيلية للطوب الطفلى ومواد البناء - شركة النيل العامة لانشاء والرصف - بنك فيصل الاسلامى - البنك الاهلى المصرى .

ثانياً: الجهات الحكومية :

وزارات - جامعات - مديريات خدمات ، منها - وزارة الثقافة - وزارة التموين والتجارة الداخلية - وزارة الداخلية - وزارة المالية - وزارة التربية والتعليم - وزارة الاوقلف - وزارة العدل - المجلس الأعلى للشباب والرياضة - معهد التدريب الإدارى باتحاد الإذاعة .

الهيئة العامة للاستعلامات - الهيئة العامة لقصور الثقافة - الهيئة العامة لمحو الأمية - الهيئة العامة للطرق والكبارى - الهيئة المصرية العامة للتأمين .

رابعاً: أجهزة حكم محلى:

محافظة القاهرة - محافظة القليوبية - محافظة الاسماعيلية - محافظة كفر الشيخ - محافظة سوهاج .

نوع الدراسة ومنهجها :

تنتمى هذه الدراسة الى نوع الدراسات الوصفية التى تستهدف توصيف حدوث ظاهرة معينة أو حدث معين وقد استهدف الباحث من استخدام هذا النوع من الدراسات التعرف على عدة جوانب ترتبط بطبيعة الدراسة منها مدى وعى العاملين فى العلاقات العامة بأهمية الاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة ؟ والمجالات التى يمكن الافادة منها من خلال الاعتماد على هذه التقنيات ؟

قد قامت الدراسة على منهج المسح الذى يعد شكلاً من أشكال المنظم للبيانات بغرض الوصف أو التنبؤ بفعل معين أو بغرض تحليل العلاقة بين المتغيرات (١٧) .

وقد اختار الباحث هذا المنهج لانه يتناسب مع طبيعة الدراسة التى نحن بصددتها والتى نسعى الى مسح التقنيات الحديثة المستخدمة وتلك التى يرى العاملون ضرورة توافرها فى أجهزة العلاقات العامة .

أداة الدراسة :

اعتمد الباحث فى جمع بيانات الدراسة الحالية على المقابلة المقتنة من استمارة استقصاء اعدت لهذا الغرض .

تبويب الدراسة :

تضم الدراسة ثلاثة أجزاء رئيسية :

- المقدمة وتشمل الجوانب الاجرائية والمنهجية .
- نتائج الدراسة وتتضمن أهم النتائج التى توصلت اليها الدراسة من خلال المقابلة المقتنة مع عينة من المديرين والممارسين لوظيفة العلاقات العامة .
- الخاتمة وتتضمن خلاصة الدراسة وتوصياتها .

• وفيما يلي النتائج والمناقشة :

يتناول هذا الجزء من الدراسة عدة جوانب أهمها :

- أولاً : الواقع الراهن لقنوات الاتصال المستخدمة فى مجال العلاقات العامة .
- ثانياً : مدى وعى العاملين بالتقنيات الحديثة ومجالات استخدامها .
- ثالثاً : مدى توافر الخبرات وفرص التدريب على كيفية التعامل مع نظم وأجهزة الاتصال المتطورة فى مجال العلاقات العامة .
- رابعاً : ايجابيات وسلبيات التقنيات الحديثة بالنسبة لوظيفة العلاقات العامة .
- خامساً : موقع النشاط الاتصالى بين الأنشطة التى يمارسها جهاز العلاقات العامة .

أولاً : الواقع الراهن لقنوات الاتصال المستخدمة فى مجال العلاقات العامة :

يزداد عدد وتنوع قنوات الاتصال الإدارى باضطراد فالتجهيزات المكتبية أصبحت من المجالات التى تمر بتطور سريع وما لم تقم المؤسسات والادارات المختلفة بتطوير نفسها ويتدريب العاملين فيها بصفة دورية فإن الفشل والتخلف سيكون حليفها .

ولذا فإن معظم الحكومات والمؤسسات الناجحة تعتمد الى ادخال الأنظمة المميكنة لتحافظ على نجاحها وتلاحق العصر بكافة متغيراته التى يصعب على العقل البشرى أو العمل اليدوى مواجهتها وكذلك لتوفير الوقت والجهد وأعطاء الفرصة للإبتكار والتطوير .

ومن أبرز القنوات الاتصالية التى تعتمد عليها الإدارات التقارير، الرسائل ، المذكرات ، المصقات ، البرقيات ، الفيديوتكس ، البريد الالكترونى ، وجميعها قنوات كتابية يضاف اليها القنوات الشفهية ، من مقابلات شخصية ، واجتماعات، وتليفون ، وتليفون مرئى وعقد المؤتمرات عن بعد ... إلى آخره .

وجميع هذه القنوات لها مميزات وتثير بعض الأشكالات ويتوقف استخدامها على العديد من الاعتبارات أهمها : السرعة المطلوبة فى الاتصال ، طبيعة الرسالة ومحتواها ، أهمية الرسالة والتكلفة ، الجمهور الذى توجه اليه هذه الرسالة . فاذا استطاع ممارس العلاقات العامة أن يستخدم كلاً منها الاستخدام الملائم مع تفهم طبيعتها وخصائصها يمكنه ذلك من تحقيق الاتصال الفعال .

وسنعرض فيما يلي لأهم القنوات التي تعتمد عليها العلاقات العامة فى الاتصالات الداخلية وهو ما سيتضح من الجدول التالى رقم « ١ » .

جدول رقم « ١ »

يوضح قنوات الاتصال المستخدمة فى الاتصالات الداخلية

ك	مع	أجهزة حكم محلى		هيئات عامة		جهات حكومية		شركات وبنوك		القطاعات قنوات الاتصال
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٣	٤٥	%٨٨,٩	٨	%٧٥,٠	٩	%٧١,٤	١٥	%٨٦,٧	١٣	التليفون
٧	٣٠	%٥٥,٥	٥	%٥٨,٢	٧	%٥٢,٤	١١	%٤٦,٧	٧	الاتصال المواجهى
٩	٣٦	%٢٢,٢	٢	٦٦,٧	٨	%٨٠,٩	١٧	%٦٠,٠	٩	المكاتبات

ويتضح من الجدول السابق عدة نتائج أهمها :

جاء التليفون على رأس قنوات الاتصالات التى تستخدمها إدارة العلاقات العامة داخل محيط المؤسسة وفروعها المختلفة وذلك بنسبة (%٧٨,٩) حيث يعتبر التليفون من أهم وسائل الاتصالات الشفهية وهو قناة الاتصال الأساسية مع العالم الذى يحيط بنا وتمتاز هذه القناة الاتصالية بالسرعة ، واختصار الوقت ، فعلى الهاتف يمكن لمسؤل العلاقات العامة أن يصرف القسط الأكبر من أعماله من خلال اتصالات سريعة مع مختلف أطراف العملية الاتصالية ، ولهذا عرف الهاتف تطورات تكنولوجية - عديدة لزيادة فعاليته ، مثل التليفون المتلفز ، التليفون مع ذاكرة لحفظ الاتصالات فى غياب صاحب العلاقة ، التليفون مع ذاكرة لحفظ الاتصالات فى غياب صاحب العلاق ، التليفون مع ذاكرة لطلب أرقام قائمة من الأشخاص بالتتابع كل حين يفرغ خطه ، ثم ربط التليفون بمراكز الحاسبات الآلية والحصول على المعلومات المخزونة فيها لاستخدامها فى أغراض التخطيط واتخاذ القرارات .

أما المكاتبات فقد جاءت فى المرتبة التالية وذلك بنسبة (%٦٣,٢) وبالذات فى الجهات الحكومية سواء أكانت مذكرات أو تقارير تم اعدادها عن طريق الحاسب الآلى وتم ارسالها عن طريق الفيديو تكس ، أو البريد العادى أو الالكترونى أو غيرها من الوسائل فالملومات التى تنقل فى رسائل مكتوبة تختلف فى دقة استقبالها وتأثيرها على الرسائل الشفهية . ويمكن القول بشكل عام أن القنوات

الكتابية أكثر دقة فى نقل المعلومات وأقل عرضه للتحويل والتأويل وأفضل لجهة حفظ المعلومات وامكانية العودة اليها حين الحاجة .

- فى حين جاء الاتصال المواجهى فى المرتبة الثالثة وذلك بنسبة (٥٢,٦ %) وهى أفضل لجهة توطيد العلاقات حيث تترك القنوات المكتوبة انطباعاً رسمياً وتباعداً علائقياً كما أنها القنوات الأكثر تفضلاً فى البيئة العربية والأكثر اثارة للطمأنينة ، وقد تكون الوسيلة الأسرع فى حالة القرب المكانى ، وهى أكثر خصوصية بالمقارنة بالقنوات الكتابية وأهم مميزاتها على الإطلاق امكانية التعرف على رجع الصطى حيث تتاح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل لتقدير موقف الطرف الآخر .

وللتعرف على مدى وجود اتصالات بين إدارة العلاقات العامة وجهات أخرى خارج المؤسسة فقد جاءت الاجابة كما يوضحها الجدول التالى رقم «٢» .

جدول رقم «٢»

مدى وجود اتصالات بين إدارة العلاقات العامة وجهات خارج المنشأة

القطاعات مدى وجود اتصالات	شركات وبنوك		جهات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلى		مجم	ك
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
نعم	٧٢,٤	١١	٨٥,٧	١٨	٨٣,٣	١٠	١٠	٩	٤٨	٨٤,٢
لا	٢٧,٦	٤	١٤,٣	٣	١٦,٧	٢	-	-	٩	١٥,٨
الاجمالى	١٠٠	١٥	٢١	٢١	١٠٠	١٢	١٠٠	٩	٥٧	١٠٠

ويتضح من الجدول السابق ما يلى :

ان الغالبية العظمى وبنسبة (٨٤,٨ %) بأن إدارة العلاقات العامة فى المؤسسة لا تهتم بالاتصالات الخارجية ، الأمر الذى يشير تحجيم عمل تلك الادارات وتقليص المهام الأساسية لوظيفة العلاقات العامة .

ويوضح الجدول التالى رقم «٣» أهم الجهات التى يتم الاتصال بها :

جدول رقم « ٣ »

أهم الجهات التي تتصل بها أجهزة العلاقات العامة

التقطاعات الجهات	شركات وبنوك		جهات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلي		مجم	ك
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
الهيئة العامة للاستعلامات	٧٥,٧	٨	٦٦,٧	١٢	٧٠%	٧	٨٨,٩	٨	٣٥	٧٥,٩
وسائل الاعلام	١٠٠,٠	١١	٨٢,٢	١٥	٨٠%	٨	٦٦,٧	٦	٤٠	٨٢,٢
قصور الثقافة والتجمعات	٤٥,٤	٥	١٦,٧	٣	٥٠%	٥	٧٧,٨	٧	٢٠	٤١,٨
الوزارات والجامعات	٤٥,٤	٥	٢٨,٩	٧	٦٠%	٦	٣٣,٣	٣	٢١	٤٣,٧

ويتضح من الجدول السابق عدة نتائج أهمها :

- أن أهم القطاعات التي تتصل بها أجهزة العلاقات العامة تتمثل في وسائل الاعلام ، صحف اذاعة - تليفزيون ، مما يشير الى أن الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة تتمثل في الاتصالات التي تتم بين المؤسسة ووسائل الاعلام المختلفة .
- وتأتي الهيئة العامة للاستعلامات والأجهزة التابعة لها كمراكز النيل في المربة الثانية من حيث الأهمية وذلك بنسبة (٧٥,٩ %) حيث تعتبر الهيئة العامة للاستعلامات هي الجهة المسئولة عن النشر والتعريف بأهم الانجازات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسات المختلفة وذلك من خلال الرسالة الاعلامية داخل الدولة وخارجها .
- تليها في المرتبة الثالثة من حيث الأولوية في الاتصالات « المؤسسات » « المناظرة » كالوزارات والجامعات والبنوك والمصالح ذات الاهتمام المشترك حيث يحقق هذا النوع من الاتصال مزيداً من التنسيق والتعاون بين المؤسسات ذات الأنشطة المتشابهة .
- أما اتصال أجهزة العلاقات العامة بقصور الثقافة والاندية والتجمعات السياسية فقد احتلت المرتبة الأخيرة وذلك بنسبة (١٧,٤) على الرغم من أهمية هذا النوع من الاتصالات التي تتيح المؤسسة التعرف على اتجاهات الرأي العام وردود افعاله ازاء سياسة السسة والقضاء على السلبيات وتدعيم الايجابيات كما ان استطلاع الرأي العام يساعد على وضوح الرؤية أمام صانع القرار بالمؤسسة لاتخاذ القرارات المناسبة بصورة ديمقراطية .

أما الجدول التالى رقم «٤» فإنه يوضح أهم القنوات التى تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة فى الاتصالات الخارجية .

جدول رقم «٤»

أهم القنوات التى تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة فى الاتصالات الخارجية

ك	م	أجهزة حكم محلى		هيئات عامة		جهات حكومية		شركات وينوك		القطاعات قنوات الاتصال
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٤٧,٩	٢٢	٥٥,٥	٥	%٦٠	٦	٢٨,٩	٧	٤٥,٥	٥	البريد أو الفاكس
٥٢,١	٢٥	٥٥,٥	٥	%٥٠	٥	٥٠	٩	٥٤,٥	٦	التليفون
٢٢,٩	١١	٣٣,٢	٢	%٢٠	٢	١١,١	٢	٣٦,٤	٤	التلكس
٣٩,٦	١٩	٤٤,٤	٤	%٤٠	٤	٢٧,٨	٥	٥٤,٥	٦	الاتصال المواجهى
٧٩,٢	٣٨	٧٧,٧	٩	%٩٠	٩	٧٧,٨	١٤	٧٢,٧	٨	تبعاً للموضوع

وتشير بيانات الجدول السابق الى عدة نتائج أهمها :

- تنوع وتعدد قنوات الاتصال التى تعتمد عليها العلاقات العامة فى الاتصالات الخارجية الأمر الذى يتيح لإدارة العلاقات العامة امكانيات أكبر لتطوير اتصالاتها الإدارية وزيادة فعاليتها حتى تبلغ إدارة العلاقات العامة غايتها فلا بد من استيعاب هذه الإدارات بإمكاناتها وأفضل طرق لاستخداماتها .

- على الرغم من أن بعض إدارات العلاقات العامة بالجهات التى اجريت عليها الدراسة تمتلك نوعاً أو أكثر من التقنيات الحديثة وبالذات الحاسبات الالكترونية إلا أن استخداماتها تكاد تكون قاصرة على الأمور التقليدية كالسكرتارية والطباعة ولم يتم ادماجها بعد للمساهمة فى تحقيق الدور التنموى للعلاقات العامة كتوظيف الحاسبات الالكترونية فى الجوانب التربوية والتعليمية الى جانب الاستفادة منها فى تطوير العمليات الانتاجية ، وقد يرجع ذلك الى عدم توافر الكفاءات البشرية القادرة على استخدام الحاسبات فى هذه المجالات أو الى غياب الوعي بالمجالات المختلفة لاستخداماتها .

أما هن أهم أسباب عدم اتصال أجهزة العلاقات العامة فى الجهات التى اجريت عليها الدراسة وجهات أخرى خارجية فقد تبين أنها ترجع الى ما يأتى :

- عدم اقتناع المسؤولين فى المؤسسة بأهمية الاتصالات الخارجية كوظيفة رئيسية من وظائف العلاقات العامة .

- وجود جهات أخرى بالمؤسسة تقوم بإداء هذا الدور بدلاً من جهاز العلاقات العامة .

- عدم توافر الامكانيات لإدارة العلاقات العامة لاتمام مثل هذه الاتصالات .

ثانياً: مدى وعي العاملين بالتقنيات الحديثة ومجالات استخدامها :

تعد موضوعات التقنيات وطرق الوصول الى المعلومات من المستلزمات الملحة للعلاقات العامة مما يحتم عليها مهام جديدة كذلك التي تتعلق بتغيير طريقة الحكم على كفاءة المنظمة والإدارة والتوسط فى الصراعات الجديدة فى المجتمع واحتواء ثقافات الأفراد داخل المنظمة وتفسير الاستراتيجيات الشاملة للإدارة ، وهذه المهام سوف تتطلب قدرات ومهارات جديدة من أهمها الاعتماد على التقنيات الحديثة .

وقد قام الباحث بسؤال أفراد العينة عن مدى احساسهم بحاجة العلاقات العامة الى تقنيات حديثة يمكن ان تفيد فى اداء وتطوير المهام التى تقع عاتق العلاقات العامة وقد جاءت الاجابات كما يوضحها الجدول التالى رقم « ٥ » .

جدول رقم « ٥ »

مدى الاحساس بالحاجة إلى تقنيات حديثة فى مجال العلاقات العامة

ك	م	أجهزة حكم محلى		هيئات عامة		جهات حكومية		شركات وبنوك		القطاعات الاحساس
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
٧٥,٤	٤٢	٧٧,٨	٧	٨٢,٢	١٠	٨١,٩	١٧	٦٠%	٩	نعم
٢٤,٦	١٤	٢٢,٢	٢	١٦,٧	٢	١٩,٠٠	٤	٤٠%	٦	لا
١٠٠	٥٧	١٠٠%	٩	١٠٠	١٢	١٠٠	٢١	٤٠%	١٥	الاجمالى

ويتضح من الجدول السابق عدة نتائج أهمها :

- انه على الرغم من ان المؤسسات الحكومية ومؤسسات قطاع العمال العام تعد اكبر القطاعات استخداماً للتقنيات الحديثة فى مصر بعد صدور القرار الجمهورى رقم ٦٢٧ لسنة ١٩٨١ الذى يقضى بأن تنشئ كل المؤسسات

العامة والحكومية مراكز معلومات تعتمد على الحاسبات الالكترونية الا أن نصيب أجهزة العلاقات العامة من هذه التقنيات ما زال محدوداً . وان الغالبية العظمى وبنسبة (٧٧,٤٪) من الممارسين يشعرون بحاجة إدارات العلاقات العامة الى تقنيات حديثة فى مجال العمل فى حين أفاد نسبة (٢٤,٦٪) بأن التقنيات المتوافرة لدى أجهزة العلاقات العامة وبالذات الحاسب الألى تفى بالمهام المنوطة بجهاز العلاقات العامة .

- وقد يرجع الاختلاف فى وجهات النظر بين الذين يشعرون بحاجة إدارات العلاقات العامة الى تقنيات حديثة وبين الذين لا يشعرون بذلك الى حجم المسؤولين وطبيعة المهام الملقاه على عاتق العاملين بتلك الإدارات ، فبينما تزداد مسؤوليات الإدارة وتتنوع وظائفها كالبحث والتخطيط والتقويم والاتصال ، كما هو الحال فى بعض إدارات العلاقات العامة بوزارة الداخلية ، والمقاولون العرب ، فانها فى إدارات أخرى كالهيئة العامة للاستعلامات والمالية والعدل تقتصر على الجهد الاعلامى دون الأنشطة الأخرى وغالباً ما يكون هذا الجهد نتيجة لهذا القصور ضعيفاً وبالتالى لا يشكل احساساً أو حاجة لدى بعض العاملين بضرورة اعتماد إدارات العلاقات العامة على التقنيات الحديثة.

وبما أن تكنولوجيا الاتصال قد أفرزت وسائل اتصالية متعددة يمكن استخدامها فى مجال العلاقات العامة فقد تم سؤال الذين أفادوا بحاجة إدارات العلاقات العامة إلى تقنيات حديثة عن أهم التقنيات التى يرون ضرورة توافرها وقد جاءت إجاباتهم كما يوضحها الجدول رقم «٦» .

جدول رقم «٦»

أهم الأجهزة التى تتطلبها إدارات العلاقات العامة

التقطاعات أهم الأجهزة	شركات وينوك		جومات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلي		معد ك	ك
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
أجهزة الكمبيوتر	٥٥,٥	٥	٧٠,٦	١٢	٦٠	٦	٧١,٤	٥	٢٨	٦٥,١٪
أجهزة تليفون حديثة	٤٤,٤	٤	٥٢,٩	٩	٤٠	٤	٥٧,١	٤	٢١	٤٨,٨٪
أجهزة فاكسميل	٥٥,٥	٥	٥٨,٨	١٠	٨٠	٨	١٠٠	٧	٣٠	٦٩,٨٪
نظام الميكروفيلم	٥٥,٥	٥	٦٤,٧	١١	٤٠	٤	٧١,٤	٥	٢٥	٥٨,١٪
جهاز لعانجة الكلمات	٤٤,٤	٤	٢٣,٥	٤	١٠	١	-	-	٩	٢,٩٪

ويتضح من الجدول السابق عدة نتائج أهمها :

- تنوع وتعدد الأجهزة الاتصالية التي يشعر العاملون بحاجتهم اليها لتسيير نظام العمل بإدارات العلاقات كالفاكسميلي بنسبة (٦٩,٨ %) والحاسب الألى بنسبة (٦٥,١ %) والميكوفيلم المزود بقاعدة من البيانات بنسبة (٥٩,١ %) وأجهزة تليفون حديثة بنسبة (٤٨,٨ %) وجهاز لمعالجة الكامات والنصوص بنسبة (٢,٩ %) الأمر الذي يدل على وعى غالبية العاملين بإدارات العلاقات العامة بأهمية التقنيات الحديثة وما يمكن أن تؤديه فى تطور وتحسين العمل .

- ويمكن القول أن العبرة ليست فى التسابق على تنوع الأجهزة وجديتها ولكن العبرة باعطاء الأولوية للتقنيات الأكثر ملاءمة لاحتياجات المؤسسة على ان تتم مناقشة الأولويات المتعلقة باختيار التكنولوجيا أو التنوع فيها من جانب العاملين الذين سيتأثرون بها ولا تترك هذه المهمة للمديرين وحدهم مع مراعاة الأثر الاجتماعى للبدائل المتاحة .

وللتعرف على أهم المجالات التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة فقد جاءت الاجابات كما يوضحها الجدول التالى رقم «٧» .

جدول رقم «٧»

مجالات استخدام التقنيات الحديثة

القطاعات الاستخدامات	شركات وينوك		جهات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلى		مجم	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
كتابة الرسائل والنشرات والتج الإعلانية	٥٥,٥	٥	٨٢,٢	١٤	٥٠	٥	٧١,٤	٥	٦٧,٤	٢٩
تخزين البيانات واسترجاعها وحفظها	٧٧,٧	٧	٩٤,١	١٦	٦٠	٦	٧١,٤	٥	٧٩,١	٢٤
الاتصال داخل المؤسسة وخارجها	٤٤,٤	٤	٦٤,٧	١١	٤٠	٤	٥٧,١	٤	٥٢,٤	٢٢
المشاركة فى المؤتمرات	٤٤,٤	٤	٢٥,٢	٦	٣٠	٣	-	-	٣٠	١٢
تنظيم وإدارة الوقت	٢٢,٢	٢	٢٣,٥	٤	٣٠	٣	٥٧,١	٤	٣٠	١٢

ويتضح من الجدول السابق عدة نتائج أهمها :

- أن غالبية العاملين بأجهزة العلاقات العامة يدركون طبيعة الاستخدامات التي يمكن ان تؤديها التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة والتي من أهمها :

- تخزين البيانات واسترجاعها وحفظ الملفات كأحدى الوظائف الهامة للحاسب الآلى وذلك بنسبة (٧٩,١٪) الأمر الذى يسمح لخبير العلاقات العامة ضمن ما تسمح به هذه التكنولوجيا بكتابة وتعديل وتجديد قوائم البريد الخاصة بعناوين الأفراد أو المنظمات أو الصحف بشكل أتوماتيكي كما تمكن تلك التكنولوجيا من طباعة الاظرف والعناوين بانماط مختلفة .

- كتابة الرسائل والنشرات وإنتاج المواد الاعلامية وذلك بنسبة (٦٧,٨٪) الأمر الذى يسمح لخبير العلاقات العامة بتصميم مجلة المؤسسة من خلال الجمع بين الرسوم والصور . والنصوص والإخراج الالكترونى للفحات كما يمكن لممارس العلاقات العامة أيضاً إخراج الاعلانات وكتابة التقارير وإخراج النشرات والكتيبات .

- تسهيل الاتصالات داخل وخارج المؤسسة وذلك بنسبة (٥٣,٤٪) حيث يسمح استخدام التقنيات الحديثة لمقرس العلاقات العامة بعدة مزايا فى مجال الاتصال الجماهيرى لعل من أهمها :

(أ) امكانية الوصول الى نوعية أو شرائح معينة من الجمهور لترويج السلع أو الأفكار أو الخدمات التى يمكن للمؤسسة أن تؤديها لجمهورها الداخلى أو الخارجى .

(ب) امكانية الاتصال فى اتجاهين أى الارسال والاستقبال من خلال الخدمات التى يتيحها استخدام التقنيات الحديثة وبالذات خدمات الفيديو تىكس .

(ج) المساهمة فى توزيع الرسائل الصادرة من المؤسسة وذلك عن طريق الخدمات التى يتيحها البريد الالكترونى الذى أصبح وسيلة شائعة الاستخدام فى الشركات الكبرى لتسهيل الاتصال بين المواطنين والإدارات المختلفة الأمر الذى يمكن لرجل العلاقات العامة أن يرسل رسالة ما الى عدة أماكن فى وقت واحد ويمكن لمستقبل هذه الرسالة أيا كان موقعه تخريجها لحين الحاجة إليها.

- المشاركة فى المؤتمرات دون الانتقال الى مكان الاجتماعات وذلك بنسبة (٣٠٪) وهو ما يسمى بـ « عقد المؤتمرات عن بعد » التى تعتمد على الاتصال الالكترونى لانجاز الأعمال والمشروعات التى تكون المؤتمرات فيها وسيلة ملائمة ، مثل مراجعة تقدم المشروعات أو حل المشكلات الطارئة ، وعقد

المؤتمرات الصحفية ، ويتوقف حجم المؤتمر وأسلوبه على الهدف من إقامة المؤتمر ، وخصائص المنظمين والمشاركين والتسهيلات المتاحة .

ويتيح هذا النوع لممارس العلاقات العامة عدة وظائف من أهمها :

(أ) المشاركة الكترونياً فى المؤتمرات أو الندوات أو الاجتماعات دون الانتقال الى مكان الاجتماع .

(ب) امكانية المشاركة فى أى وقت طوال فترة الانعقاد .

(ج) الاستفادة من خبرة الاستشارة دون الحاجة الى السفر .

غير أن أهم ما يعيب هذه المؤتمرات عن بعد فى مجال العلاقات العامة هو افتقادها حرارة اللقاء الشخصى واللمسات الانسانية التى لا يمكن استشعارها سوى عند اللقاء وجهاً لوجه إذ انه مهما بلغ نجاح هذه التكنولوجيا فى سرعة انجاز الأعمال فانها لن تصبح بديلاً عن الاتصالات المواجهى وأن الغالبية من المسؤولين سوف تظل من مكان الى مكان ومن عاصمة الى أخرى لأنهم يسأمون بسرعة البقاء فى مكاتبهم وفى بيوتهم .

- إدارة ، تنظيم وقت العاملين فى مجال العلاقات العامة حيث يسمح استخدام هذا النوع من التكنولوجيا لممارس العلاقات العامة تنظيم وقته وحجز المقابلات أو الأنشطة التى ستتم الكترونياً من خلال الحاسب الآلى ، كما تسمح هذه البرامج بالكشف عن المواعيد المتعرضة واعطاء أولويات لبعض المقابلات ويمكن ان تتعامل هذه البرامج مع مواهيد لسنوات عديدة مقبلة وطباعة المواعيد يومياً واعطاء تنبيه للاستعداد لمقابلات بعد يوم أو عدة أيام كما يمكنها حجز المواعيد الدورية .

ثالثاً : مدى توافر الخبرة وفرص التدريب على كيفية التعامل مع نظم واجهزة الاتصال المتطورة فى مجال العلاقات العامة .

إذا كان الاعتماد على التقنيات الحديثة ميزة فإن الامساك بتلك الميزة يتطلب أيدى عاملة ماهرة ، فمهارات الأيدى العاملة فى سبيلها لتصبح السلاح التنافسى الرئيسى فى القرن الحادى والعشرين ، وإذا كانت المقدرة العقلية ستخلق تكنولوجيا جديدة فإن الأيدى العاملة الماهرة ستكون الأزرع والأرجل التى تسمح للمؤسسة باستخدام ما لديه من تكنولوجيا جديدة من أجل تطوير الأداء وتحسين العمل (٢٠) .

ولذا فإن من المهام الرئيسية لإدارات العلاقات العامة على التدريب المتواصل للعاملين بها لحسن الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة فى تطوير وسائل اتصال المؤسسة بجمهورها وهى قضية وان كانت تبدو بديهية الا انها كثيراً ما تقوه فى زحمة العمل ، ويصبح الاهتمام مركزاً على اقتناء التكنولوجيا الجديدة دون التفكير المتعمق فى تطوير الكفاءات البشرية التى عليها ان تستخدم هذه التكنولوجيا الاستخدام المؤثر وبطريقة اقتصادية .

وقد أجمعت كافة التقارير والدراسات والمؤتمرات والبحوث التى أجريت فى مجال الاعلام والاتصال بالجماهير على النقص الواضح الذى تعاني منه معظم الدول النامية فى القوى البشرية المدربة تدريباً كافياً وعلى ضرورة التصدى لهذه المشكلة (٢١) .

ولا بد من الإشارة هنا الى أن عدم الاهتمام بالعنصر البشرى والعمل على رفع مستواه المهنى والفكرى وربطه بالتطورات العالمية التى تتسم فى غالبيتها بالتعدية والاستقلال فإنه يمكن ان يؤدي الى (٢٢) .

- فقدان ثقة العامل فى نفسه وتحلفه فى مجال عمله .
- عدم الانتفاع بالتكنولوجيا فى مجال الاتصال على النحو الأمثل .
- اهدار فترة صلاحية التكنولوجيا دون الافادة منها ، الأمر الذى يستلزم استبدالها أو الاعتماد على تغيير مكوناتها الرئيسية وفى هذا ما فيه من اهدار للمال والجهد .

ومفهوم ان التدريب فى مجال العلاقات العامة له وسائله وأنواعه المختلفة التى تبدأ بتدريب المبتدئين فيما يسمى بالتدريب « الانعششى » وتستمر الحاجة الى التدريب مادام هناك تطور تكنولوجى وهو ما يحدث الآن بخطوات واسعة وسريعة فى بعض المؤسسات ومن الطبيعى ان يستند نجاح التدريب على ما يتوفر من قاعدة علمية متخصصة تلم بأصول النظريات ولا تركز اهتمامها فقط على الجوانب التطبيقية والحرفية (٢٣) .

ولذا كان من المفيد ان تقف الدراسة على الوضع التدريبى للعاملين بإدارات العلاقات العامة فى المؤسسات محل الدراسة ان المهارة والكفاءة فى اداء الأعمال لا تتوقف على توفير الاتصالات المتطورة بل أيضاً على الخبرة ونوعية التدريب الذى تلقاه العاملون فى المؤسسات المختلفة .

وقد أظهرت نتائج الدراسة التوزيع التالى لفردات العينة من حيث مدى قيام المؤسسة بتدريب العاملين فى مجال العلاقات العامة على كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة .

جدول رقم « ٨ »

مدى تدريب العاملين على كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة

ك	م	أجهزة حكم محلي		هيئات عامة		جهات حكومية		شركات بنوك		القطاعات مدى التدريب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٦٣,١	٣٦	٦٦,٧	٦	٣٣,٢	٤	٨٥,٧	١٨	٥٣,٣	٨	ن
٣٦,٩	٢١	٣٣,٣	٣	٦٦,٧	٨	١٤,٣	٣	٤٦,٧	٧	ج
الاجمالي										

والتوزيع على النحو السابق يظهر ارتفاع الوضع التدريبي العينة على كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة وبالنسبة للحاسب الآلي بنسبة (٦٣,١) % .

إلا ان ما يزيد على ثلثى أفراد العينة في الهيئات العامة وبنسبة (٦٦,٧) % في أجهزة الحكم المحلي من نصف أفراد العينة وبنسبة (٤٦,٧) % في البنوك والشركات لم يحصلوا على دورات تدريبية من خلال المؤسسة التي يعملون فيها وأن دلت هذه النتيجة على شيء فإنها تدل على أمر أو أكثر من الأمور الآتية :

١ - الخلل الواضح في البرامج التدريبية التي تقوم بها المؤسسة للمتخصصين في مجال العلاقات العامة .

٢ - عدم اعتماد أجهزة العلاقات العامة على التقنيات التي تتطلب ايدي عاملة مدربة .

٣ - أحجام بعض العاملين عن الاشتراك في الدورات التدريبية نظراً لارتباطاتهم وأعبائهم الاجتماعية . وان كان هذا هذا لا يعني أنهم لم يحصلوا على دورات تدريبية على الاطلاق فإن كثيراً منهم وبالذات الذين التحقوا بالشركات والبنوك قد حصلوا على دورات تدريبية على كيفية التعامل مع الحاسب الآلي على نفقتهم الخاصة كما سيتضح فيما بعد .

وللتعرف على أهم الدورات التي حصل عليها العاملون في مجال العلاقات العامة والجهات التي قامت بتدريبهم فقد اتضح ان أهم هذه الدورات :

- ١ - كيفية تشغيل الحاسب الآلى والبرمجة .
- ٢ - العلاقات العامة والحاسب الآلى .
- ٣ - العلاقات العامة والاتصالات .

كما اتضح ان أبرز الجهات التى تم تدريب العاملين فيها هى :

- ١ - الإدارة العامة للتدريب بالجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء .
- ٢ - مركز الاقتصاد الإسلامى بجامعة الأزهر .
- ٣ - معهد التدريب الإدارى باتحاد الاذاعة والتليفزيون .
- ٤ - هندسة المعلومات بجامعة قناة السويس .
- ٥ - الجامعة الأمريكية .
- ٦ - مقر سوزان مبارك لثقافة الطفل بكفر الشيخ .
- ٧ - دورات بمعرفة الشركة المبيعة لأجهزة الحاسب الآلى .

غير أنه من الملاحظ ان غالبية الدورات وبالذات التى قامت بها جهات حكومية كانت تهدف التى تنمية وتطوير المعارف الإدارية بشكل عام وعلى سبيل المثال الدورة التخصصية فى الاتصالات والعلاقات العامة لعام ٩٣ / ١٩٩٥ والتى تمت بالإدارة العامة للتدريب الإدارى باتحاد الاذاعة والتليفزيون والتى شارك فيها بالتدريس وتدريب العاملين بالعلاقات العامة باتحاد الاذاعة والتليفزيون وذلك بهدف رفع مستوى أداء العاملين وتزويدهم بكافة المعلومات التى تحقق هذا الهدف وقد كانت موضوعات الدورة كالاتى :

- * نبذة تاريخية عن العلاقات العامة .
- * تعريف العلاقات العامة وأهدافها .
- * التنظيم الإدارى للعلاقات العامة وعلاقتها بالإدارات الأخرى .
- * الرأى العام مفهومه وطرق قياسه .
- * وظيفة العلاقات العامة داخل المنظمة وخارجها .
- * الخصائص التى يجب توافرها فى رجل العلاقات العامة .
- * علوم سلوكه .
- * حاسب آلى .
- * استراتيجية الاعلام المصرى .
- * بروتوكول استقبال الوفود .
- * تنظيم المؤتمرات الصحفية واصدار النشرات والبيانات الاعلامية .
- * الخدمات السياحية والفندقية بمصر .
- * مشروعات تطبيقى عن اعداد خطة برنامج للعلاقات العامة .
- * أمن اعلامى .

ولما كانت نسبة (٣٦,٩ %) من الممارسات لمهنة العلاقات العامة لم يتلقوا تدريبات على كيفية التعامل مع الحاسب الآلى من خلال المؤسسة التى يعملون بها فقد قام الباحث بسؤالهم عما اذا كان لديهم الاستعداد للتدريب على هذه التقنيات أم ليست لديهم الرغبة فى ذلك فقد جاءت اجاباتهم كما يوضحها الجدول التالى رقم «٩» .

جدول رقم «٩»

مدى الرغبة فى الحصول على دورات تدريبية فى كيفية التعامل مع نظم الاتصال المتطورة

القطاعات مدى التدريب	شركات وبنوك		جهات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلى		مجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
نعم	٢	٢٨,٦	-	-	٣	٣٧,٥	٢	٦٦,٧	٧	٣٣,٣
لا	٣	٤٢,٨	١	٣٣,٣	٢	٢٥	-	-	٦	٢٨,٦
نعم مع التحفظ	٢	٢٨,٦	٢	٦٦,٦	٣	٣٧,٥	١	٣٣,٣	٨	٣٨,١
الاجمالي	٧	١٠٠	٣	١٠٠	٨	١٠٠	٣	١٠٠	٢١	١٠٠

ويتضح من الجدول السابق ما يلى :

أن الذين ابدوا استعداداً للاشتراك فى دورات تدريبية دون أى تحفظات بلغت نسبتهم (٣٣,٣ %) الأمر الذى يشير الى وعى هذه النسبة بأهمية التدريب والرغبة فى التعلم واكتساب المعارف والمهارات التى تساعدهم على انجاز المهام التى يكلفون بها .

- فى حين بلغ نسبة الذين ابدوا رغبتهم فى التدريب مع التحفظ (٣٨,١) وان أهم تحفظاتهم على الاشتراك فى الدورات كانت كما يلى:

- اذا كانت الدورات التدريبية لصالح العمل وذلك بنسبة ٣٨,١ %
- اذا وجد وجد الوقت الكافى فى التدريب بنسبة ٢٩,٤ %
- اذا تمت هذه الدورات على نفقة المؤسسة بنسبة ٢٣,٥ %
- ان تتم البرمجة باللغة العربية بنسبة ١١,٨ %

ويمكن القول ان أغلب التحفظات التى ابداهها الممارسون للعلاقات العامة يمكن التغلب عليها فى حالة وجود الرغبة فى التعلم واكتساب مهارات جديدة ،

غير ان السبب المتعلق بالبرمجة بالعربية وان كان سبباً وجيهاً غير انه لا يكون من اليسير تصميم مثل هذه البرمجة فى الوقت الحالى لما يلى (٢٤) :

- تصميم معظم لغات البرمجة باللغة الانجليزية .
- استخدام شفرات لتبادل البيانات مصممة أصلاً للتعامل مع الابدعية الانجليزية المحددة فى عدد حروفها وأشكال هذه الحروف .
- تصميم أساليب تخزين المعلومات واسترجاعها على أساس ان اللغة الانجليزية هى لغة الهدف .
- القسم الأكبر من مكتبة البرامج الجاهزة باللغة الانجليزية .
- معظم الكتب والمراجع والدورات والبحوث باللغة الانجليزية .

ولما كانت نسبة الذين لا يرغبون فى الحصول على دورات تدريبية على كيفية التعامل مع نظم الاتصال المتطورة قد بلغت ٢٨,٦ ٪ من اجمالى الباحثين فقد استظهر الباحث منهم أهم الأسباب التى تحول دون رغبتهم فى التدريب وقد جاءت الاجابات كما يلى :

- لحصولهم على دورات تدريبية خارج نطاق المؤسسة بنسبة ٦٦,٧
- لعدم ملائمة البرامج لحاجات العمل فى المؤسسة بنسبة ٣٣,٣
- لعدم جدوى التدريب بنسبة ٣٣,٣
- لعدم وجود وقت فراغ للتدريب بنسبة ١٦,٧

ويلاحظ ان أهم أسباب عدم الرغبة فى التدريب ترجع الى حصول بعض العاملين على دورات تدريبية على نفقتهم الخاصة بعيداً عن المنشأة التى يعملون بها حيث تشترط بعض القطاعات وخاصة شركات قطاع الاعمال العام والبنوك فى المتقدمين لشغل بعض الوظائف وبالذات فى مجال العلاقات العامة والرأى العام قدرات ومهارات متعددة من بينها من بينها اجاده الحاسب الألى .

رابعاً: ايجابيات وسلبيات التقنيات الحديثة :

لقد أصبحت وساد الاتصال النوؤسسية من اكثر القوى نفوذاً فى عالم اليوم وهى أخذت فى التطور المتزايد لما تحققت من ايجابيات فى محيط العمل المؤسسى ولكن هذه الوسائل على الرغم من ضرورتها فان لها مخاطرها فقد تستخدم فى التلاعب بالرأى العام وفى اضعاف طابع رسمى على المعلومات وفى خلق احتكارات لمصادر المعلومات وفى اساءة استخدام مبادئ السرية او الامن عن طريق اخفاء الحقائق وهناك الكثير ممن هم موقع قوة ونفوذ يحسبون ان المعلومات بمثابة رصيد تحت ايديهم حقاً لكل من يحتاج إليه (٢٥) ولذا فإن استخدام التقنيات الحديثة لا بد وان تحكمه مجموعة من المعايير أهمها (٢٦) .

١ - ان تكون التكنولوجيا المستخدمة ضرورية لمواجهة احتياج معين لا سبيل الى مواجهته الا عن طريقها .

٢ - ان تكون هناك بدائل متعددة فى الانجاز التكنولوجى الواحد ، لاختيار ما يتطابق منها مع الظروف البيئية للتشغيل ونوعية الاحتياج .

- ان استخدام أى نوع من انواع التكنولوجيا كثيرا ما يكون مقترنا باستخدام الخدمة المرتبطة بها وبالتالى فلا بد ان يؤخذ فى الاعتبار الاثار السياسية والاجتماعية لمثل هذا الارتباط .

- ان حاجات العالم النامى تختلف فعلاً عن حاجات الدول الصناعية حيث تم ابتكار التقنيات الحديثة وتكريسها أساساً لخدمة مصالحها الخاصة ، لذلك فإن الدول النامية مدعوة لاسنباط نماذج تقنية تتماشى وأهدافها وغايتها وتسمح لها بتلاقى القيم والقوالب الفلسفية التى تتسق عامة مع هذه التقنية ، لذلك فإن التقنية المصدرة ينبغى ان تتلاءم أولاً وبالذات مع الأوضاع الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للبلدان الموردة ، كما ان التطور المتواصل لتقييم الاعلام ينبغى ان يستجيب للحاجة بدلاً من ان يكون هدفاً فى حد ذاته يوظف لصالح الأمة بأسرها ولا يكون مقتصرأ على الفرد بعزلة عن المجتمع (٢٧) .

وباستظهار رأى العاملين عن ايجابيات وسلبيات التقنيات الحديثة على وظيفة العلاقات العامة فقد جاءت الاجابات كما يوضحه الجدول التالى رقم « ١٠ » .

جدول رقم « ١٠ »

آثار التقنيات الحديثة على العلاقات العامة

التقطاعات الآثار	شركات وبنوك		جهات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلى		مجم	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
إيجابيات وسلبيات التقنيات	٢	٢٠%	٧	٢٣,٢	٥	٤١,٧	٢	٢٢,٢	١٧	٢٩,٨
لاسلبيات لها	١٢	٨٠%	١٤	٦٦,٧	٧	٥٨,٣	٧	٧٧,٨	٤٠	٧٠,٢
	١٤	١٠٠%	٢١	١٠٠%	١٢	١٠٠%	٩	١٠٠%	٥٧	١٠٠%

ويتضح من الجدول السابق ما يلى :

- ان الغالبية العظمى وبنسبة (٧٠,٢٪) يرون بأن استخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة لها العديد من المزايا على وظيفة العلاقات العامة منها :

بنسبة ٥٦,١٪	- سرعة انجاز العمل فى إدارة العلاقات العامة
بنسبة ٥٢,٦٪	- تحقيق دقة الاداء فى العمل
بنسبة ٣٦,٨٪	- استظهار الكفاءة والقدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة
بنسبة ٢٨,١٪	- كسب ثقة المتعاملين مع المؤسسة
بنسبة ٢٤,٦٪	- تطوير العمل واستحداث أنماط حديثة
بنسبة ١٧,٥٪	- تسهيل عملية الرقابة واتخاذ القرارات

ويلاحظ ان معظم العاملين يتطلعون الى اقتناء التقنيات المتطورة واستخدامها فى نطاق العمل لما تحققه من مزاياة واذا كان لها بعض السلبيات الا ان هذه السلبيات لا اعتبار لها مقابل ما تحققه هذه التقنيات من ايجابيات .

وقد أشارت نسبة (٢٩,٨) الى ان استخدام التقنيات الحديثة فى محيط العلاقات العامة اذا كان سيضع حلاً لبعض المشكلات فإن يخلق مشاكل غير قائمة من أهمها :

- العمل على تقليل فرص الاتصال الشخصى وتزيد من العزلة بين الأفراد وذلك بنسبة ١٧,٦ وان كان ذلك لا يتفق مع ما يراه البعض من ان هذه التكنولوجيا قد فتحت آفاقاً جديدة لاقترب الناس ومشاركتهم .

كما تشير نسبة ١٧,٦٪ أيضاً الى أنها تهدد حق الأفراد فى الخصوصية إذ ان هناك بيانات شخصية ومعلومات لها طابع الخصوصية يتم جمعها لاغراض محددة وتخزينها فى الحاسب الالىكترونى منع استرجاعها واستغلالها دون تصريح رسمى وفى أغراض بعينها محددة تماماً .

- صعوبة التعامل مع التقنيات المستخدمة بنسبة ٥٨,٨٪
- سـتقلل من الحوافـز والمكافآت بنسبة ٧٠,٦٪

ولملاقاه مثل هذه السلبيات فان بعض الخبراء يرون :

- ١ - انه لا بد من احداث التكيف والتكيف اللازمين بما يتضمنه ذلك من جهد يبذل فى تغيير الانماط السلوكية وهو ما لم يتم على هذه الصورة فى المجتمعات التى وجدت فيها هذه التكنولوجيا بطريقة طبيعية .
- ٢ - ضرورة التعرف على الآثار الاجتماعية المحتملة لادخال تكنولوجيا معينة حتى لا يؤدى تبنى تقنيات معينة الى حدوث قلاقل اجتماعية .
- ٣ - ضرورة توافر الخبرات المدربة التى تستطيع التعامل مع هذه التكنولوجيا حتى لا تصبح حبيسة المخازن وانهاء عمرها الافتراضى دون الاستفادة منها .
- ٤ - لا بد من اقامة شكل من أشكال التنسيق والتعاون بين الأجهزة المختلفة التى تتشابه مصالحها فى استخدام نوع التكنولوجيا المختارة من التكنولوجيا الجديدة مع الاستفادة من وسائل وطرق الانتاج المستخدمة .

خامساً: النشاطات الرئيسية للفرد فى إدارة العلاقات العامة .:

ان رجل العلاقات العامة يعمل فى مجالات متنوعة وتتشعب هذه المجالات بتشعب الأنشطة الأنسانية داخل المجتمع وخارجه فهناك المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، وكل مجال منها يتفرع الى نوعيات متباينة ومطلوب منه ان يخدم هذه المجالات رغم ما تفرضه طبيعة كل مجال على ظروف العمل وامكانياته وحدوده (٢٧) .

ويوضح الجدول التالى رقم « ١١ » المجالات الرئيسية التى يقضى فيها رجال العلاقات العامة معظم وقته .

جدول رقم « ١١ »

النشاطات الرئيسية للفرد فى إدارة العلاقات العامة

القطاعات الأنشطة	شركات وبنوك		جهات حكومية		هيئات عامة		أجهزة حكم محلى		مجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
تعليم وسائل الاعلام	٦	٤٠	٤	١٩,٠٠	٢	٢٥,٠٠	٢	٢٢,٢	١٥	٦٧,٤
الاتصالات الداخلية	٧	٤٦,٧	١٢	٦١,٩	٧	٥٨,٢	٤	٤٤,٤	٢١	٧٩,١
إنتاج المواد الإعلامية	٩	٦٠	١٤	٦٦,٧	٧	٥٨,٢	٥	٥٥,٥	٢٥	٥٢,٤
تنظيم الزيارات واستقبال الوفود	٨	٥٢,٢	٩	٤٢,٨	٥	٤١,٧	٤	٤٤,٤	٢٦	٣٠%
الموريات والاتصالات الخارجية	٩	٦٠	١٢	٥٧,١	٧	٥٨,٢	٦	٦٦,٧	٢٥	٣٠%

ويتضح من الجدول السابق عدة نتائج أهمها :

- ان انتاج المواد الاعلامية (طباعة - تصوير - إخراج - كتابة الرسائل والنشرات) وغيرها جاءت فى مقدمة الأنشطة التى يؤديها ممارس العلاقات العامة فى المؤسسات موضوع الدراسة وذلك بنسبة (٦١,٤ ٪) وهى اوضح ما تكون فى الجهات الحكومية ، فالشركات والبنوك فالهيئات العامة فأجهزة الحكم المحلى .

- تليها المأموريات والاتصالات الخارجية مع الشركات والهيئات الأخرى ، وذلك بنسبة ٥٩,٦ وهى اوضح ما تكون فى أجهزة الحكم المحلى والهيئات العامة فالجهات الحكومية .

- اما « الاتصالات الداخلية » فقد احتلت المرتبة الثالثة من اهتمام المؤسسات والهيئات موضع الدراسة وذلك بنسبة (٥٤,٤ ٪) وهى اوضح ما تكون الجهات الحكومية فالهيئات العامة فالشركات والبنوك فأجهزة الحكم المحلى .

- فى حين ان تنظيم الزيارات واستقبال الوفود احتلت المرتبة الرابعة بنسبة ٤٥,٦ ٪ وهى اوضح ما تكون فى الشركات والبنوك فأجهزة الحكم المحلى فالجهات الحكومية فالهيئات العامة .

وقد جاءت فى المرتبة الأخيرة « تحليل ما تنشره وسائل الاعلام » بنسبة ٢٩,٨ وهى اوضح ما تكون فى الشركات والبنوك بنسبة ٥٣,٣ ثم الهيئات العامة بنسبة ٢٥,٢ فأجهزة الحكم المحلى بنسبة ٢٢,٢ ثم الجهات الحكومية بنسبة ١٩,٠ ٪ .

- ان « الاتصالات الداخلية والخارجية » تحتل حوال نصف الأنشطة التى تقوم بها المؤسسات موضوع الدراسة وذلك بنسبة ٤٦,١ ٪ وأن غالبية هذه الاتصالات كانت تستهدف فئات الجمهور الخارجى للمؤسسة .

الخلاصة والتوصيات

تناولت الدراسة واقع استخدام التقنيات الحديثة في مجال العلاقات العامة وذلك على عينة من مؤسسات قطاع الأعمال العام والخاص والحكومي والهيئات العامة وأجهزة الحكم المحلي والتعرف على اتجاهات القائمين على أنشطة العلاقات العامة نحو استخدامهم للتقنيات الحديثة ومدى احساسهم بالحاجة اليها وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

أولاً: فيما يتعلق بالواقع الراهن لاستخدام التقنيات الحديثة :

* ان القنوات التقليدية كالتليفون والاتصال المواجهي والمكاتبات ووسائل الاعلام المختلفة أهم الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة في الاتصال بجمهورها .

* انه على الرغم من أن حوالي ٢٥٪ من إدارات العلاقات العامة في المؤسسات موضوع الدراسة تمتلك الحاسب الآلي ، الا ان استخداماته تكاد تكون قاصرة على الأمور التقليدية كالسكرتارية والطباعة أما الاستفادة من تلك الحاسبات في أنظمة البريد الالكتروني وعقد المؤتمرات عن بعد فمازال محدوداً للغاية يكون قاصراً على وزارة الداخلية والمقاولون العرب .

ثانياً: مدى وعى العاملين بالتقنيات الحديثة ومجالات استخدامها :

* ان الغالبية العظمى وبنسبة (٧٥,٢) من القائمين على العلاقات العامة يشعرون بحاجة هذه الإدارات الى تقنيات حديثة في مجال العمل وتمثلت أهم هذه التقنيات في أجهزة الفاكس يملى بنسبة (٦٩,٨٪) وأجهزة كمبيوتر بنسبة (٦٥,١٪) ونظام للميكرو فيلم بنسبة (٥٨,١٪) وأجهزة تليفون حديثة بنسبة (٤٨,٨٪) وجهاز لمعالجة الكلمات بنسبة (٢٠,٩٪) .

* ان غالبية العاملين في أجهزة العلاقات العامة يدركون طبيعة الاستخدامات التي يمكن ان تؤديها التقنيات الحديثة والتي من أهمها :

* تخزين البيانات واسترجاعها وحفظ الملفات كأحد الوظائف الأساسية للحاسب الآلي بنسبة (٧٩,١) .

* كتابة الرسائل والنشرات بنسبة (٦٧,٧٪) .

* تسهيل عملية الاتصالات داخل وخارج المؤسسة بنسبة (٥٣,٤) .

- * المشاركة فى المؤتمرات دون الانتقال الى أماكن الاجتماعات بنسبة (٣٠٪) .
- * إدارة وتنظيم وقت العاملين فى مجال العلاقات العامة بنسبة (٣٠٪) .

ثالثاً: مدى توافر الخبرة وفرص التدريب على كيفية التعامل مع نظم وأجهزة الاتصال المتطورة فى مجال العلاقات العامة :

* يلاحظ ارتفاع الوضع التدريبى للعاملين فى مجال العلاقات العامة بنسبة (٦٣,١٪) غير ان معظم الدورات التى تمت كانت تهدف الى تنمية وتطوير المعارف الإدارية بشكل عام .

* ان نسبة (٣٣,٢٪) من الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية ابدوا استعدادهم للاشتراك فى دورات تدريبية دون أية تحفظات فى حين اشارت نسبة (٣٨,١٪) الى استعدادهم للاشتراك فى دورات تدريبية اذا تمت على نفقة المؤسسة ، وكانت لها فائدة فى مجال العمل ، ووجد الوقت الكافى للاشتراك فى هذه الدورات ، واذا تم برمجتها باللغة العربية .

رابعاً: ايجابيات وسلبيات التقنيات الحديثة على وظيفة العلاقات العامة :

* ان الغالبية العظمى وبنسبة (٧٠,٢٪) يرون ان التقنيات الحديثة لها العديد من المزايا على وظيفة العلاقات العامة وان أهم هذه المزايا تتمثل فى سرعة انجاز أعمال العلاقات العامة وتحقيق دقة الأداء واستظهار كفاءة العاملين وقدرتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة .

* أشارت نسبة (٢٩,٨٪) الى ان استخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة اذا كان سيضع حلاً لبعض المشكلات فإنه قد يخلق مشاكل غير قائمة كزيادة العزلة بين الأفراد واهدار حقهم فى الخصوصية .

خامساً: النشاطات الرئيسية فى إدارة العلاقات العامة :

* ان الاتصالات الداخلية والخارجية تمثل ما يقرب من نصف الأنشطة التى تقوم بها أجهزة العلاقات العامة بنسبة (٤٦,١٪) ويتركز معظم النشاط الاتصالى فى الاهتمام بفئات الجمهور الخارجى .

سادساً : اما فيما يتعلق بمدى وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة عمل المؤسسة من جانب واستخدام التقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة من جانب

آخر فقد تبين عدم وجود مثل هذه العلاقة مما يدل على ان العاملين فى مجال العلاقات العامة فى قطاع الأعمال العام والخاص والوزارات والمؤسسات العلمية والاكاديمية وأجهزة الحكم المحلى وغيرها يسعون وبنفس القدر الى تبنى التقنيات الحديثة لما تقدمه من مزايا لمهنة العلاقات العامة .

وبناءً على ما سبق يوصى الباحث :

- * ضرورة توعية صانعى القرار فى المؤسسات بأهمية الاستعانة بالتقنيات الحديثة فى مجال العلاقات العامة لما يمكن ان تؤديه من وظائف تفيد فى تقدم المنشأة .
- * انشاء قسم متخصص للتقنيات يتبع إدارة العلاقات العامة ويتولى تزويد الأقسام والإدارات المختلفة فى المؤسسة بالبيانات والمعلومات والتحليلات التى تساعد على تصويب القرارات .
- * الاهتمام بالدورات التدريبية المتخصصة فى الحاسبات لصقل وتنمية قدرات ومهارات العاملين فى مجال العلاقات العامة وذلك حتى يمكنهم الاستفادة من هذه التقنيات أفضل استفادة ويمكن للمؤسسات ان تقوم بهذه الدورات بالتعاون مع الأقسام المتخصصة، مثل كليات الهندسة فى الجامعات المصرية .
- * تعريف العاملين فى العلاقات العامة بمجالات تطبيق التقنيات الحديثة غير التقليدية كالتخطيط والتقويم والاتصال وكذلك العمل على تصحيح بعض الاتجاهات السالبة لدى بعض العاملين فى مجال العلاقات العامة من ان الاعتماد على هذه التقنيات يقلل من فرص الاتصال الشخصى ويزيد من العزلة بين الأفراد وصعوبة التعامل مع هذه الأجهزة المتطورة وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية للقائمين على أنشطة العلاقات العامة تتضمن حالات عملية لاستخدام التقنيات الحديثة فى مجال التخطيط والتنظيم والاتصال والتقويم وغيرها من المجالات الحديثة .

أهم المراجع

- ١ - حسن عماد مكاوى : تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى عصر المعلومات (القاهرة . الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٣) ص ٤٢ .
- ٢ - على عجوه : الأسس العلمية للعلاقات العامة (القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٧٧) ص ٢ .
- ٣ - حمدى قنديل : اتصالات الفضاء (القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٥) ص ٤١ .
- ٤ - اريك بارلو : الاتصال بالجماهير ، ترجمة صلاح عز الدين وأخوان (القاهرة ، مكتبة مصر ، ١٩٦٢) ص ٢٢ .
- ٥ - حسن عماد : مرجع سابق ، ص ٤٢ .
- ٦ - خليل صابات : وسائل الاتصال نشأتها وتطورها ، ط ٦ (القاهرة . مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٩١) ص ٣١ .
- ٧ - السعيد السيد شلبى : استخدام التقنيات الحديثة فى مجال المعلومات (القاهرة ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٧٧) ص ١٠ .
- ٨ - حسن عماد : مرجع سابق ص ٥٢ .
- ٩ - راجع فى هذا الشأن :
- نبيل على : العرب وعصر المعلومات (الكويت ، عالم المعرفة ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، العدد ١٨٤) ص ١٠٠ ، ١٠٠ .
- عبد العظيم شندى : ثورة المعلومات أخطر الصراعات العالمية فى القرن المقبل ج ٣ (القاهرة ، مؤسسة شندى ، ١٩٩٣) ص ٢٦ ، ٢٥ .
- سمير محمد حسين : إدارة العلاقات العامة ، دراسة ميدانية (القاهرة ، العربى للنشر والتوزيع ، ١٩٩٠) ص ٥٣ ، ٥٤ .

- محمود علم الدين : تكنولوجيا الاتصال فى الوطن العربى (الكويت ، عالم الفكر ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون الآداب ، مجلد ٢٣ العدد الثانى ١٩٩٤) ص ٩٥ - ١٣٨ .

- سعد لبيب : الاعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مجلة الدراسات الاعلامية ، المركز العربى للدراسات الاعلامية ، عدد ٧٤ ، يناير (القاهرة ، ١٩٩٤) ص ١٥ - ٢٢ .

- عبد الله شقرون : مستجدات التليفزيون الوافد ورهانات المستقبل ، مقدم الى ندوة وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على المجتمعات الإسلامية ، المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة (القاهرة ، أكتوبر ١٩٩٤) .

- Cutlip , Scot M, Allen H. Center & Glen M. Broom "Effective Publie Relations" 6 th ed. (New Jersy : Prentice - Hall, Ine, 1985). p.32-34.

10-Ibid P. 341.

١١ - محمود علم الدين : تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيرى (القاهرة ، العربى للنشر والتوزيع ، ١٩٩٠) ص ٤٥ .

١٢ - حسن عماد : مرجع سابق ، ص ٢٢٥ .

١٣ - زكريا ك يحيى ، علياء عبد اللع الجندى ، مقدمة فى الاتصال وتكنولوجيا التعليم ، ط ٢ (مكينة الغبيكان ، الرياض ، ١٩٩٥) ص ٢٨٧ .

١٤ - حسن عماد : مرجع سابق ، ص ٢٠٤ .

١٥ - نفس المصدر ، ص ٢٢٩ .

١٦ - نفس المصدر ، ص ٧١ .

17-Guido II. Stempel and. Bruce II. Westley, Research Methods in Mass Communication, (New Jersey: Prentice - Hall, ine., 1981), pp. 111-116.

18-Bill Cantor. (Ed.) "Experts in action : inside publie Relations ". (New vork : Longman Ine 1981) pp. 379-382.

19- Cutlip, Scptt. M. OP. Cit, P.32.

- ٢٠ - لستر ثارو : الصراع على القمة ، ترجمة أحمد فؤاد بليغ (الكويت ، عالم المعرفة ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، العدد ٢٠٤ ، ديسمبر ١٩٥٢) ص ٥٣ .
- ٢١ - ليلى عبد المجيد : السياسات الاتصالية والاعلامية وأثارها فى الثقافة والتربية (الكويت ، عالم الفكر ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، مجلى ٢٣ ، العدد الثانى ، ١٩٩٤) ص ٥٢-٨٣ .
- ٢٢ - سعد لبيب مكاوى : قوة وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على المجتمع ، مقدم لندوة (وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على المجتمعات الإسلامية) المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة ، القاهرة أكتوبر ١٩٩٤ .
- ٢٣ - المصدر نفسه .
- ٢٤ - نبيل على : العرب وعصر المعلومات ، مرجع سابق ، ص . ص ٣٣٦ .
- ٢٥ - اليونسكو : أصوات متعددة وعالم واحد (الجزائر ، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ١٩٨١) ص ٢٥٥ ، ٢٥٦ .
- ٢٦ - سعد لبيب مكاوى : الاعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مرجع سابق ص ١٦ .
- ٢٧ - مصطفى المصمودى : النظام الاعلامى الجديد (الكويت - سلسلة عالم المعرفة ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، العدد ٩٤ ، أكتوبر ١٩٨٤) ص ١٤٣ .