

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بأداء ممارس العلاقات العامة: دراسة ميدانية على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية

نصير، دعاء محمد. (٢٠٢٤). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بأداء ممارس العلاقات العامة: دراسة
ميدانية على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ٨٨٤، ٦٩٣ - ٧٢٢.



عنوان الدراسة

يشير العنوان إلى العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مثل الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، وأداء العاملين في مجال العلاقات العامة داخل المؤسسات الإعلامية، و يعكس العنوان اهتمام الباحث بدراسة أثر التطور التكنولوجي على تحسين استراتيجيات الاتصال وفاعلية ممارسات العلاقات العامة في تعزيز صورة المؤسسات والتفاعل مع الجمهور، كما يعبر عن التركيز على الدور الفعلي الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تمكين ممارسي العلاقات العامة من تحسين كفاءتهم، وتطوير أدواتهم المهنية، وتعزيز تواصلهم الفعّال مع مختلف الفئات المستهدفة.

مقدمة الدراسة

تشير المقدمة إلى أن التكنولوجيا الحديثة لم تغير فقط طرق الاتصال، ولكنها أسهمت أيضًا في تحسين سرعة وكفاءة نقل المعلومات، مما جعل ممارسي العلاقات العامة قادرين على التفاعل الفوري مع الجمهور، والاستجابة السريعة للأزمات، وبناء استراتيجيات اتصالية أكثر تطورًا. كما أدت هذه التقنيات إلى ظهور تحديات جديدة، مثل زيادة حجم البيانات، وصعوبة التحكم في المعلومات المنتشرة على المنصات الرقمية، وضرورة التكيف مع التغيرات المستمرة في وسائل الاتصال.

تحدد المقدمة أيضًا الإطار العام للدراسة، حيث توضح أهداف البحث وأهميته بالنسبة للأكاديميين والممارسين في العلاقات العامة. فمن الناحية الأكاديمية، تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول تأثير التكنولوجيا في المجال، بينما توفر للممارسين توصيات عملية لتحسين استخدام التكنولوجيا في أنشطتهم اليومية. بهذا الشكل، تساعد المقدمة القارئ على تكوين فهم شامل لموضوع البحث وأهميته في ظل العصر الرقمي المتسارع.

مشكلة الدراسة

تركز مشكلة الدراسة على التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في ظل التطورات السريعة في تقنيات الاتصال الحديثة. فمع التحول الرقمي المتزايد، أصبح استخدام الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتطبيقات الذكية جزءاً لا يتجزأ من العمل في هذا المجال، مما أثار تساؤلات حول تأثير هذه التقنيات على أداء العاملين. تسعى الدراسة للإجابة على أسئلة محورية، مثل: كيف أثرت التكنولوجيا الحديثة على جودة وكفاءة أداء ممارسي العلاقات العامة؟ هل عززت هذه الأدوات الرقمية من سرعة وفاعلية التواصل، أم أنها أضافت أعباء جديدة بسبب الحاجة إلى التكيف المستمر معها؟

يتم تحديد المشكلة بناءً على الثغرات في الأبحاث السابقة، حيث لم يتم تناول التأثير المباشر لاستخدام هذه التقنيات على كفاءة الممارسين بشكل شامل. لذا، تبرر الدراسة الحاجة إلى البحث في كيفية تسخير التكنولوجيا لتعزيز الأداء المهني، مع الأخذ في الاعتبار التحديات المرتبطة بها، مثل قلة التدريب أو زيادة الضغوط بسبب سرعة تداول المعلومات.

أهداف الدراسة

- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة، مع التركيز على مدى قدرة هذه التقنيات على تحسين جودة العمل وسرعة الاستجابة للجمهور، وتسعى الدراسة إلى فهم كيفية استخدام الأدوات الرقمية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمنصات التفاعلية، لتعزيز الاتصال الفعال بين المؤسسات والجمهور.
- كما تسعى إلى تحديد ما إذا كانت هذه التقنيات تساهم في رفع كفاءة العاملين في العلاقات العامة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين استراتيجيات الاتصال، وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ المهام الاتصالية.
- تميز الباحث بوضع أهداف واضحة وشاملة تغطي جميع الجوانب المتعلقة بتأثير تكنولوجيا الاتصال على العلاقات العامة، حيث ركز على كل من الفوائد والتحديات، مما أضفى توازنًا على الدراسة. كما كانت الأهداف واقعية وقابلة للقياس، حيث تناولت قضايا عملية يعاني منها ممارسو العلاقات العامة حاليًا، مما جعل الدراسة ذات فائدة تطبيقية واضحة.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تحليل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء ممارسي العلاقات العامة، ومدى تأثيرها على سرعة وكفاءة التواصل المؤسسي. تساعد الدراسة في تقديم رؤى عملية للممارسين وصانعي القرار حول كيفية توظيف الأدوات الرقمية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات التفاعلية، لتعزيز فاعلية العمل وتحسين استراتيجيات الاتصال. كما تسلط الضوء على التحديات التي قد تواجه العاملين، مثل نقص التدريب وضغوط العمل الناتجة عن الاستجابة الفورية للجمهور.

أبرز الباحث أهمية الدراسة بوضوح، حيث ربطها بتطورات العصر الرقمي وركز على الجوانب النظرية والتطبيقية، مما يجعلها ذات قيمة لكل من الأكاديميين والممارسين.

تركز فرضيات الدراسة على العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء ممارسي العلاقات العامة. تفترض الدراسة أن استخدام الأدوات الرقمية يعزز من كفاءة وسرعة تنفيذ مهام العلاقات العامة، كما يساعد في تحسين التفاعل مع الجمهور وإدارة الأزمات الإعلامية بفعالية.

كما تفترض الدراسة أن هناك تحديات مرتبطة باستخدام هذه التقنيات، مثل الحاجة إلى تدريب مستمر وضغوط العمل الناتجة عن التفاعل الفوري مع الجمهور. وتسعى لاختبار مدى تأثير هذه العوامل على الأداء الوظيفي، ومدى ارتباطها بتبني التكنولوجيا داخل المؤسسات الإعلامية.

اعتمد الباحث على فرضيات واضحة وقابلة للاختبار، تغطي الجوانب الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة، مما أضفى مصداقية على البحث..

الدراسات السابقة

اعتمد الباحث على تقسيم الدراسات السابقة وفق منهجية دقيقة لتقديم رؤية واضحة حول تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات العامة. جاء هذا التقسيم ليساعد في إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الأبحاث السابقة، وتحديد الفجوات البحثية التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة.

في البداية، قسم الباحث الدراسات السابقة وفق الإطار النظري الذي تناولته الأبحاث، حيث ركزت بعض الدراسات على العلاقات العامة من منظور الاتصال المؤسسي، بينما ركزت أخرى على دور وسائل الإعلام الرقمية في دعم استراتيجيات التواصل. ساعد هذا التقسيم في توضيح كيف تعاملت الأبحاث مع التكنولوجيا كعامل مؤثر في العلاقات العامة.

كذلك، اعتمد الباحث على تصنيف الدراسات وفق القضايا البحثية التي تمت معالجتها. تضمنت هذه القضايا تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة، والتحديات التي يواجهونها، وأهمية التدريب والتطوير التقني لمواكبة التغيرات المستمرة. أتاح هذا التقسيم فهماً أعمق لكيفية تعامل الأبحاث مع تأثير التكنولوجيا من زوايا مختلفة، سواء من حيث الفوائد أو التحديات.

مفاهيم وتعريفات الدراسة

تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تشكل الإطار النظري للبحث، حيث تُعرّف المصطلحات المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والعلاقات العامة لضمان فهم دقيق للموضوع. ومن أهم هذه المفاهيم:

١. العلاقات العامة:

يشير هذا المفهوم إلى العملية الاتصالية التي تهدف إلى بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزيز علاقتها مع الجمهور الداخلي والخارجي. تُستخدم العلاقات العامة كأداة لإدارة السمعة والتفاعل مع وسائل الإعلام والجمهور من خلال استراتيجيات مختلفة، تشمل الحملات الإعلامية، والتواصل المباشر، واستخدام الوسائل الرقمية الحديثة.

٢. تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تشمل هذه التقنية جميع الأدوات الرقمية والتطبيقات التي تُمكن المؤسسات من تحسين عملية الاتصال، مثل الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، وتطبيقات الدردشة الفورية. تُعد هذه الأدوات أساسية في تطوير العلاقات العامة، حيث توفر سرعة في نقل المعلومات، وتحسن من قدرة المؤسسات على التفاعل مع جمهورها.

٣. الأداء المهني لممارسي العلاقات العامة:

يشير هذا المفهوم إلى مستوى كفاءة العاملين في مجال العلاقات العامة في تنفيذ مهامهم، ومدى قدرتهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتعزيز الاتصال المؤسسي. يُقاس الأداء المهني من خلال سرعة الاستجابة للأزمات، جودة المحتوى الاتصالي، ومدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

مفاهيم وتعريفات الدراسة

تميز الباحث بتقديم تعريفات دقيقة وواضحة للمفاهيم الأساسية في الدراسة، مما ساعد على بناء إطار نظري متين لفهم العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء ممارسي العلاقات العامة، استخدم الباحث مصادر أكاديمية موثوقة لتعريف المصطلحات، مما أضاف مصداقية علمية للدراسة، كما حرص على تقديم تعريفات مترابطة، حيث وضّح كيف تؤثر التكنولوجيا على أداء ممارسي العلاقات العامة، وكيف تسهم في تطوير استراتيجيات الاتصال المؤسسي، مما يعزز الفهم العميق للموضوع.

بالإضافة إلى ذلك، استطاع الباحث أن يعكس التغيرات الحديثة في مجال الاتصال والعلاقات العامة من خلال تعريفه لمفاهيم التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الأداء المهني. لم يكتفِ بالاعتماد على التعريفات التقليدية، بل دمج بين المفاهيم الكلاسيكية والتطورات التكنولوجية، مما جعل الدراسة أكثر حداثة وارتباطاً بالواقع المهني. كما أن التدرج المنطقي في عرض المفاهيم ساهم في سهولة استيعاب العلاقة بين العناصر المختلفة، مما يجعل الدراسة ذات فائدة لكل من الباحثين والممارسين في مجال العلاقات العامة.

يتمثل النموذج في دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، والتطبيقات الذكية، والمتغيرات التابعة، والتي تشمل تحسين الأداء المهني لممارسي العلاقات العامة، وسرعة التفاعل مع الجمهور، وإدارة الأزمات الإعلامية. كما يتضمن النموذج تحليلاً للمتغيرات الوسيطة، مثل مستوى التدريب التقني، وسياسات المؤسسات في تبني التكنولوجيا، والضغوط المهنية المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية.

يعتمد النموذج على إطار نظري يجمع بين النظريات الاتصالية الحديثة ونماذج تحليل الأداء المؤسسي، حيث يتم دراسة مدى تكامل التكنولوجيا مع الممارسات التقليدية في العلاقات العامة. كما يهدف إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير التكنولوجيا على الأداء، من خلال تحليل البيانات الميدانية التي يتم جمعها باستخدام منهجيات بحثية متعددة، مثل الاستبيانات والمقابلات.

تميز الباحث بتقديم نموذج متكامل يربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية، مما يعزز من قدرة الدراسة على تقديم تحليل شامل. كما ركز على دور العوامل الوسيطة، مما أضاف بعداً أعمق لفهم العلاقة بين التكنولوجيا وأداء ممارسي العلاقات العامة.

منهجية الدراسة :

تعتمد منهجية الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة. يتيح هذا المنهج تحليل الظاهرة بشكل دقيق من خلال جمع البيانات حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية ومدى تأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الإعلامية.

لجمع البيانات، استخدم الباحث الاستبيانات والمقابلات الشخصية كأدوات رئيسية، حيث تم توزيع استبيانات

على مجموعة من ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية المختلفة، بهدف قياس مدى استخدامهم

اعتمد الباحث في تحليل البيانات على الأساليب الإحصائية الكمية والنوعية، حيث استخدم التحليل الإحصائي لفهم تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة داخل المؤسسات الإعلامية. تم ذلك من خلال جمع البيانات عبر الاستبيانات والمقابلات، ثم تحليلها باستخدام برامج تحليل البيانات مثل SPSS.

في الجزء الكمي، قام الباحث باستخدام الإحصاء الوصفي لعرض النسب والتكرارات المتعلقة باستخدام الأدوات الرقمية، ومدى تأثيرها على أداء العاملين في العلاقات العامة. كما تم تطبيق الاختبارات الإحصائية، مثل اختبار كاي تربيع (Chi-Square Test) وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، لفحص العلاقة بين المتغيرات المستقلة (استخدام التكنولوجيا) والمتغيرات التابعة (تحسين الأداء المهني).

أما التحليل النوعي، فقد تم تحليل البيانات المستخلصة من المقابلات لفهم العوامل غير الكمية التي تؤثر على استخدام التكنولوجيا، مثل التحديات المهنية والتدريب التقني. ساعد هذا في تقديم رؤية متكاملة حول كيفية تبني المؤسسات لوسائل الاتصال الحديثة وأثرها على الممارسين. تميز الباحث باستخدام منهج إحصائي متكامل يجمع بين الأساليب الوصفية والاستدلالية، مما ساهم في استخلاص نتائج دقيقة تدعم فرضيات

الدراسة. كما ساعدت الأدوات الإحصائية المتقدمة في تقديم تحليلات معمقة للعلاقة بين التكنولوجيا والأداء المهني.

توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها تأثير كبير على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية. أظهرت النتائج أن استخدام الأدوات الرقمية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، عزز من سرعة وكفاءة أداء العاملين وساعد في تحسين استراتيجيات الاتصال مع الجمهور. كما أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وزيادة التفاعل مع الجمهور، مما أدى إلى تعزيز الصورة المؤسسية وزيادة الثقة في المؤسسات الإعلامية.

من جهة أخرى، أشارت النتائج إلى وجود بعض التحديات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا، مثل الحاجة المستمرة للتدريب، وضغوط العمل الناتجة عن سرعة تداول المعلومات، بالإضافة إلى القلق المتزايد بشأن أمن البيانات وحماية الخصوصية في ظل الاعتماد المتزايد على الأدوات الرقمية. كما أوضحت الدراسة أن بعض المؤسسات لم تتمكن من الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا بسبب نقص الموارد أو ضعف البنية التحتية الرقمية.

تميز الباحث بعرض النتائج بأسلوب تحليلي متوازن، حيث لم يقتصر على إبراز الجوانب الإيجابية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء ممارسي العلاقات العامة، بل ناقش أيضًا التحديات التي تواجههم مثل الحاجة المستمرة للتدريب وضغوط العمل. ساهم هذا التناول المتكامل في تقديم رؤية أكثر واقعية وشمولية، مما جعل الدراسة ذات قيمة عملية للمؤسسات الإعلامية التي تسعى للاستفادة من التكنولوجيا بأفضل الطرق الممكنة. كما اعتمد الباحث على تحليل إحصائي دقيق لدعم استنتاجاته، مما زاد من مصداقية النتائج التي توصل إليها.

أما في التوصيات، فقد قدم الباحث حلولًا قابلة للتطبيق، مثل ضرورة تعزيز برامج التدريب والتطوير التقني، مما يعكس فهمًا عميقًا لاحتياجات ممارسي العلاقات العامة في ظل العصر الرقمي. كما ركز على استراتيجيات حماية البيانات، وهو جانب مهم نظرًا لتزايد المخاوف حول الأمن السيبراني. كذلك، تميز الباحث باقتراح دراسات مستقبلية لمقارنة تأثير تكنولوجيا الاتصال بين القطاعات المختلفة، مما يفتح المجال لمزيد من الأبحاث التي يمكن أن تثري المجال بشكل أعمق.



Thank You