دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية
المصدر:	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط
الناشر:	الجمعية المصرية للعلاقات العامة
المؤلف الرئيسي:	منصور، تحسين منصور رشيد
المجلد/العدد:	ع24
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2019
الشهر:	سبتمبر
الصفحات:	9 - 22
رقم MD:	980859
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	تكنولوجيا الاتصال، العلاقات العامة، الإدارة الحكومية الأردنية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/980859

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة
دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية

إعداد

أ.د. تحسين منصور رشيد منصور(*)

(*) أستاذ العلاقات العامة في كلية الاتصال والإعلام بجامعة العين.

تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة
دراسة تطبيقية على الإدارة الحكومية الأردنية

أ.د/ تحسين منصور رشيد منصور
tahseen.mansour@aau.ac.ae
جامعة العين

ملخص:

كشفت هذه الدراسة عن أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال، ومدى تأثيرها على إدارات العلاقات العامة من وجهة نظر ممارسيها بالإدارة الحكومية الأردنية، وتبين أن هناك استخدامًا كبيرًا لها بتلك الإدارات؛ حيث وفرت الإدارة لها الحواسيب والبرامج، وشبكات الإنترنت، والأنظمة اللازمة لممارسة العمل مع الجماهير المختلفة.

وتبين أن هناك تأثيرًا لاستخدام هذه التكنولوجيا على كفاءة وإنتاجية العمل، مثلما كان التأثير على تطوير الموارد البشرية، وبناء قاعدة بيانات للعلاقات العامة، كما أشار تحليل الانحدار البسيط.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، العلاقات العامة، الإدارة الحكومية الأردنية.

مقدمة:

شهد العالم قفزات كبيرة في ميدان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وأجهزتها، وأصبح عصرنا يعرف بـــ(عصر المعلومات) مما ترك أثراً فعالاً وواضحاً في كل الأنشطة الإدارية، ومنها العلاقات العامة، فجاءت سرعة تجهيز المعلومات، وإعداد النشرات، وإمكانية إجراء المسح، وتقديم النشرات الإخبارية، وطباعة الكراسات والكتب والأدلة ، وتقديم الدراسات المتعلقة بالمؤسسة، عملية سهلة بشكل لا يقارن بما يسبقه.

ولمّا كان العالم يعيش حاليًا مرحلة متقدمة من مراحل المعرفة والتقدم العلمي السريع في جميع المجالات، ونتيجة للتغير السريع الذي حدث في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، فقد ظهر كثير من المفاهيم الجديدة التي بدأت تدخل إلى الخدمة، والتي أصبح لها تأثير كبير على طريقة عمل العلاقات العامة. ومن هذه المفاهيم: الحاسب الآلي، الإنترنت، البريد الإلكتروني، المجموعات الإخبارية، المدونات، التسويق الإلكتروني وغيرها من المفاهيم.

ولقد أتى الحاسوب الإلكتروني لتحقيق الثورة الاتصالية الثالثة لكل وسائل الاتصال وتكنولوجياتها؛ حيث يتم آليًا من خلال الإلكترونيات الدقيقة والدوائر المتكاملة السيطرة على عمليات جمع البيانات والمعلومات وتوثيقها وتخزينها ومعالجتها وبثها إلى الجماهير عبر الوسائل المطبوعة أو المسموعة أو المرئية، وقد دخل الحاسوب الإكتروني في مجال الاتصال والعلاقات العامة كضرورة

بعد أن تزايدت معدلات دخول المعلومات ومعدلات خروجها وتغيرها بشكل يفوق مقدرات الإنسان (علم الدين،١٩٩٨م: ١٧).

فالحاسوب يقدم للعلاقات العامة خدمات متنوعة ؛ كتخزين كميات كبيرة من المعلومات على الأقراص المدمجة، وتحديث المعلومات بسهولة، وتحميلها على أداة ثانية، ومعاينتها وتوفيرها باستخدام الشبكة، بالإضافة إلى توصيل المعلومات بسرعة، كما أن تكلفة إدارتها ونسخها قليلة، واستحداث طرائق متعددة في معاينة المعلومات حسب فئة الجمهور، والجمع بين الصورة والنص والصوت على حامل واحد(فلحي، ٢٠٠٦م: ٩٤).

وتعد شبكة الإنترنت العمود الفقري الأساسي المهم لانتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأصبحت بشكل خاص ضرورة حيوية وملحة لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات على اختلاف أنواعها . فالتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى التأثير في أعمال العلاقات العامة وأداء ممارسيها، وكذلك في عملية تعليم العلاقات العامة، وعزز من ذلك أن الإنترنت تمكن إدارات العلاقات العامة من تحقيق رصد آراء ومداخلات فئات الجمهور والعملاء ومتابعة المعلومات والأخبار الخاصة بالمنظمة، والتواصل والتفاعل مع الجمهور والعملاء (رضوان،٢٠١٢م:١٧٥).

وفي هذا المجال يشير الباحثون إلى أن الإنترنت قد أضحت وسيلة اتصال مهمة للعلاقات العامة في تواصلها مع الجمهور، وبشرط تجديد المعلومات المتاحة على موقع المنظمة بصورة مستمرة ، وتدعيم ذلك الموقع بأدوات البحث، وتعريف الجمهور باسم الموقع من خلال الإشارة إليه في مطبوعات وإصدارات المنظمة، وربطه بمواقع أخرى في نفس مجال العمل ،أو اهتمام المنظمة إلى جانب وجود مركز إعلامي فعال على الموقع، يضم البيانات والمعلومات والصور وإجابات الأسئلة الشائعة (Hurme, 2001:71-75).

وفي مجال إدارة المنظمة اللازمة للتخطيط، أتاح وجود الإنترنت مجالاً اتصاليًا فعالاً للمنظمة؛ فمن خلالها تتمكن المنظمة من تحليل الموقف، وجمع المعلومات، ومتابعة تأثير الأزمة على القطاعات والفئات المختلفة.

كما أتاحت الفرصة للتفاعل مع الجمهور، والوصول إليه بسرعة، وإمداده بالمعلومات المطلوبة أو التي يحتاجها، كما أن الجمهور نفسه قد أصبح أقوى تاثيرًا؛ من خلال استخدامه للإنترنت وقدرته على تكوين المجموعات وشبكات التواصل ونقل الأخبار بحرية(Herero and Smith,2009:97-104).

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة، دراسة الواقع الفعلي لاستخدام وتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العلاقات العامة في الإدارة الحكومية الأردنية، لا سيما مع غياب معرفة طبيعة التغيرات التي حدثت في أداء العلاقات العامة بفعل استخدام وسائل تقنية حديثة في عملها.

مشكلة الدراسة وفرضياتها:

تسعى هذه الدراسة للتعرف إلى تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء إدارات العلاقات العامة في الإدارة الحكومية الأردنية من وجهة نظر ممارسيها، وتحاول اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على كفاءة العلاقات العامة (الأداء بطريقة صحيحة).

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α= ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على إنتاجية العلاقات العامة (المخرجات).

الفرضية الثالثة :لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α= ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على تطوير الموارد البشرية في العلاقات العامة (التأهيل والتدريب).

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على بناء قاعدة بيانات ومعلومات للعلاقات العامة (تخزين المعلومات واسترجاعها) .

متغيرات الدراسة:

تشمل هذه الدراسة على المتغيرين التاليين:

١- المتغير المستقل: وهو استخدام تكنولوجيا الاتصال.

٢- المتغير التابع: وهو التأثير الحاصل في وظائف العلاقات العامة جراء استخدام تكنولوجيا الاتصال.

المداخل النظرية للدراسة:

لقد تمت دراسة تقبل تقنيات الاتصال والمعلومات وانتشارها بشكل موسع في عدة تخصصات علمية، وظهر العديد من النظريات التي تحاول تفسير كيف تنجح البرامج والتقنيات الجديدة في الانتشار وتحقق التبني والتقبل من قبل المستخدم النهائي ؟

فهناك نظريات إدارة التغيير Change Management، ومقاومة التغيير Change Resistance في علم الإدارة.

وأشهر النظريات المقبولة والمستخدمة في العديد من البحوث والدراسات في العديد من التخصصات العلمية نظرية انتشار المبتكرات Diffusion of innovation لايفرت روجز، وهي تقدم تفسير كيف تنجح المخترعات الجديدة في الانتشار؟ وكيف تفشل ؟ (عبد الحميد،٢٠٠٠م:٦٠).

وعند الحديث عن سلوك المستخدمين في استخدام برامج أو تقنيات جديدة، فلا بد من تفسير علماء النفس والاجتماع.

وأكثر النظريات قبولاً هي نظرية الفعل المبرر، وهي تنص بشكل مبسط على أن سلوك الإنسان نحو أمر ما، يمكن تنبؤه من خلال فهم نظام المعتقدات Believes والأعراف Norms التي يؤمن بها، والتي من خلالها يكون اتجاهاته حول قبول أمر ما، أو اتخاذ قرار نحو أمر معين(أمينة

ولخضر،٢٠١٧م : ١٥-١٧). وكون نظرية العمل المبرر Theory of Reasoned Action نظرية عامة لدراسة أي سلوك ، فقد قام ديفس (Davis,1989:319) بتطوير نظرية مبنية عليها تحاول تفسير كيف يتم تقبل التقنيات الجديدة؟ وأسماها نظرية قبول التقنية (Technology Acceptance Model TAM) ، وهي بشكلها المبسط تزعم أن الاستخدام أو التقبل لنظام أو تقنية جديدة يمكن تفسيره من خلال قياس أو معرفة عاملين مهمين هما: سهولة الاستخدام المتوقعة لهذه التقنية أو النظام (Perceived Perceived Ease of Use)، والعامل الثاني هو إدراك المستخدمين لما تقدمه هذه التقنية من فائدة أو منفعة (Perceived Usefulness)، واللذان بدورهما تكون توجهات الأشخاص (Attitudes) نحو تقبل واستخدام التقنية، أو النظام الجديد المراد دراسته.

نظرية قبول التقنية تؤكد أن للعوامل الأخرى والتي أسمتها العوامل الخارجية (External Variables) دور"ا في مستوى التقبل، ولكن هذه العوامل تأثيرها يكون مباشرًا على العاملين الأساسيين: سهولة الاستخدام ومستوى المنفعة.

والنظرية تم إدراج مفاهيمها في العديد من الدراسات وكانت نتائجها تشير إلى دعم فرضياتها (Liaw,2002:13).

وهناك مفهوم مهم وهو ثقة الإنسان في قدراته على التعامل مع التقنية بفاعلية، وصاحب هذه النظرية هو باندورا، ومحور هذه النظرية؛ هو أن مستوى فاعلية الشخص للتعامل مع التقنية والحاسب تتأثر بمستوى ثقته بنفسه للقيام بهذه المهارات، وليس المهارة الحقيقية التي يملكها. وهذا بدوره يؤثر على إقبال الأشخاص على تقبل نظم وتقنيات جديدة(Bandur,1986:191).

وبعد استعراض لهذه المفاهيم كانت نظرية تقبل التقنية (Technology Acceptance Model TAM) الإطار الأساسي، لذا فهي ستركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة، وكمبتكر حديث، وذلك على مستويين: مستوى تبني الفكرة خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا واستخدامها أو تطبيقها والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها.

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى المنهج الفرعي المسح الميداني لاختبار فروض الدراسة، وقد تكون مجتمع البحث من جميع ممارسي العلاقات العامة على مختلف مستوياتهم الوظيفية في الوزارات الأردنية والمؤسسات العامة التي تعتمد في موازنتها على الدولة، ويخضع موظفوها لنظام الخدمة المدنية.

وبلغ عدد ممارسي العلاقات العامة (١٢٥) ممارسًا، ونظرًا لقلة عددهم فقد تمت دراستهم جميعًا بالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل. والجدول رقم(١) يبين خصائص العينة المدروسة.

وتكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من قسمين: تناول المعلومات الأساسية للمبحوث، كالنوع الاجتماعي والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وسنوات الخبرة.

وتناول القسم الثاني (٢٧) عبارة Item؛ بحيث تقيس مدى استخدام التكنولوجيا وأثرها على أداء العلاقات العامة، ووضعت الفقرات على مقياس رباعي ممثلة بالعلامات (٤ للموافق بشدة، و٣ للموافق، ودرجتان للمعارض، ودرجة للمعارض بشدة).

وقد تم اختبار صدق الاستبانة عن طريق الصدق الظاهري؛ للتأكد من بنائها ومكوناتها وعلاقتها بالفروض من جهة، ومدى صلاحيتها لقياس الأثر المراد قياسه، وذلك بتحكيمها من عدد من الزملاء أهل الاختصاص (أنظر الهوامش). أما ثبات أداة الدراسة فقد تم حسابه باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لكل مجال على حده ، ولكل المجالات مجتمعة وبلغت قيمته ٨٨.٠ وهي قيمة مرتفعة وتشير إلى ثبات النتائج والجدول رقم (٢) يبين ذلك:

ولاختبار الفرضيات تم استخدام الانحدار البسيط Simple Liner Regression.

جدول رقم (١)
خصائص أفراد العينة الديموغرافية والمهنية

الخصائص	الفئات	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	٧٣	٥٨.٤
	أنثى	٥٢	٤١.٦
العمر	٢٠- أقل من ٢٥	١٩	١٥.٢
	٢٥ - أقل من ٣٠	٣١	٢٤.٨
	٣٠ - أقل من ٣٥	١٥	١٢.٠
	٣٥- أقل من ٤٠	٤٣	٣٤.٤
	٤٠ سنة فأكثر	١٧	١٣.٦
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	٢٧	٢١.٦
	بكالوريوس	٨٤	٦٨.٠
	دراسات عليا	١٣	١٠.٤
الخبرة في العمل	٥ سنوات فأقل	٣٦	٢٨.٨
	٥- ١٠	٥	٤.٠
	١١ - ١٥	٥٢	٤١.٦
	١٦ سنة فأكثر	٣٢	٢٥.٦
الوظيفة	مدير	١٣	١٠.٤
	رئيس قسم	١٦	١٢.٨
	موظف	٧٤	٥٩.٢
	رئيس شعبة	٢٢	١٧.٦

جدول (٢)
قيمة معامل كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة

المجالات	قيمة كرونباخ ألفا
استخدام تكنولوجيا الاتصال	٧١.٠
كفاءة عمل العلاقات يالعامة	٨١.٠
انتاجية عمل العلاقات العامة	٧٣.٠
تطوير الموارد البشرية في العلاقات العامة	٧٢.٠
بناء قاعدة معلومات للعلاقات العامة	٧٠.٠
الأداة ككل	٨٨.٠

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بإدارات العلاقات العامة:

للتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بالجهاز الحكومي الأردني، أعطيت كل درجة من درجات الاستخدام قيمًا متدرجة وفقًا لمقياس رباعي، وحددت فئات المتوسط الحسابي لكل درجة باستخدام القانون التالي:

عدد مستويات ليكرت – ١÷ عدد المستويات = ٤ ـــــــــ ١ ÷ ٤ = ٧٥.٠

واستنادًا إلى قاعدة التقريب الرياضي يمكن التعامل مع متوسطات الدرجات على النحو التالي:

جدول رقم (٣)
درجة استخدام تكنولوجيا الاتصال بإدارات العلاقات العامة

درجة الاستخدام	القيم المعطاة لدرجة الاستخدام	قيم المتوسط الحسابي
تأثير كبير جدا (موافق بشدة)	٤	٣.٢٥ – ٤.٠٠
تأثير كبير (موافق)	٣	٢.٥٠ –٣.٢٥
تأثير قليل (معارض)	٢	١.٧٥ –٢.٥٠
تأثير قليل جدا (معارض بشدة)	١	١.٠–١.٧٥

وفي ضوء هذا الجدول؛ يمكن تحديد واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال، ومدى تأثيرها على إدارات العلاقات العامة بالجهاز الحكومي الأردني في كل بعد من أبعاد الاستبانة.

درجة استخدام تكنولوجيا الاتصال، ومدى تأثيرها التي تتعلق بأبعاد الاستبانة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال، ومدى تأثيرها على العلاقات العامة في كل بُعد من أبعاد الاستبانة، وبشكل عام. والجدول رقم (٤) يبين ذلك:

جدول رقم (٤)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال ومدى تأثيرها

الرقم	مجالات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام / التأثير
١	استخدام تكنولوجيا الاتصال	٣.٠١	٤١.٠	كبرة
٢	كفاءة عمل العلاقات العامة	٣.٣٧	٤٣.٠	كبيرة جدا
٣	إنتاجية العلاقات العامة	٣.٠٩	٤٢.٠	كبيرة
٤	تطوير الموارد البشرية في العلاقات العامة	٣.١٩	٣٩.٠	كبيرة
٥	بناء قاعدة معلومات للعلاقاتالعامة	٣.٢٤	٤٤.٠	كبيرة
–	الدرجة الكلية	٣.١٨	٣٧.٠	كبيرة

يلاحظ من النتائج أن المتوسطات الحسابية لدرجة استخدام تكنولوجيا الاتصال، ومدى تأثيرها في كل بعد من أبعاد الاستبانة، قد تراوحت بين (٣.٣٧) لبعد كفاءة عمل العلاقات العامة كحد أعلى، وبين (٣.٠٩) لبعد إنتاجية العلاقات العامة كحد أدنى، وبلغت قيمة المتوسط العام لدرجة الاستخدام ومدى التأثير بشكل عام (٣.١٨).

ويمكن تفسير هذه النتيجة؛ إن آراء ممارسي العلاقات العامة بخصوص استخدام ومدى تأثير تكنولوجيا الاتصال على إداراتهم، قد جاءت كبيرة وبمتوسط حسابي (٣.١٨)، مما يعكس إحساسًا بأهمية استخدام التكنولوجيا، ويدفعهم إلى استخدامها بهدف زيادة فعالية تطبيقها في وظائف العلاقات العامة.

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على كفاءة أداء العلاقات العامة.

الجدول رقم (٥) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على كفاءة العلاقات العامة .

جدول رقم (٥)
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على كفاءة أداء العلاقات العامة

قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
٩.٧٥٢	٠.٠٠٠	٦٨.٠	٤٤٩.٠	٦٨.٠	مقبولة

تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود علاقة لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العلاقات العامة؛ حيث بلغت قيمة " ت " المحسوبة (٩.٧٥٢)، وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠٠. ومما يعزز هذه النتيجة قيمة معامل الارتباط (٦٨.٠) بين المتغيرين وهي علاقة قوية. وفسر معامل التحديد R^2 ما قيمته ٤٤٩.٠ من التغيرات التي تطرأ على أداء العلاقات العامة. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى

متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط. وبلغت قيمة المعامل المعياري BETA ٦٨.٠١ وهذا يعني؛ إن زيادة اهتمام الجهاز الحكومي بمتغير استخدام التكنولوجيا بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال سيؤدي إلى الارتقاء بكفاءة الأداء بمقدار ٦٨%.

وبهذه النتيجة فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على كفاءة أداء العلاقات العامة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (شوقي ، ٢٠٠٨م :١٦٣)، الذي وجد في دراسته أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والكبيرة بولاية الجزائر بكثافة يؤدي إلى رفع كفاءة أدائها والإعلاء من شأنها.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α= ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على إنتاجية العلاقات العامة.

الجدول رقم (٦) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على إنتاجية العلاقات العامة.

جدول رقم (٦)
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على إنتاجية العلاقات العامة

قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
٧.٧٠١	٠.٠٠٠	٣٨٥.٠	٣٦٢.٠	٣٨٥.٠	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة

تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود علاقة لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على إنتاجية العلاقات العامة؛ حيث بلغت قيمة " ت " المحسوبة (٧.٧٠١) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠٠٠. وقد بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين (٣٨٥.٠) بالاعتماد على قيمة R وفسر معامل التحديد R^2 ما قيمته ٣٦٢.٠ من التغيرات التي تطرأ على إنتاجية العلاقات العامة. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط. وبلغت قيمة المعامل المعياري BETA ٣٨٥.٠. وهذا يعني أن زيادة اهتمام الجهاز الحكومي بمتغير استخدام التكنولوجيا بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال سيؤدي إلى الارتقاء بإنتاجية العلاقات العامة بمقدار ٣٨٥.٠ % في مجالات البحوث والتخطيط والاتصال والتقييم.

وبهذه النتيجة فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على إنتاجية العلاقات العامة.

وبمقارنة نتائج هذه الدراسة مع دراسات أخرى، نجد أنها تتفق مع دراسة أجرتها(بولعويدات،٢٠٠٨م: ١٢٧)، التي أكدت أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بعض الإدارات والأقسام ساهم في الرفع من مستوى الإنتاجية، وحسن من مستوى الأداء، كما وفر الوقت ، وحسن استخدام وتوجيه العقول البشرية، كما وفّر جهد الموظفين وحسن من توزيع العمل، مع الراحة الذهنية الناتجة عن التقليل من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي، كما وفرت عدد الموظفين بحوالي أربعة أخماس العدد الحالي، وهذا يدل على قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على توفير عدد كبير للقوى العاملة.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α= ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على تطوير الموارد البشرية العاملة في العلاقات العامة.

الجدول رقم (٧) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على تطوير الموارد البشرية العاملة في العلاقات العامة .

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على تطوير الموارد البشرية في العلاقات العامة

قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
٧.٧٧١	٠.٠٠٠	٤١.٠	٣٨٢.٠	٤١.٠	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة

يتبين من تحليل الانحدار البسيط أن هناك أثرًا لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في تطوير الموارد البشرية العاملة في العلاقات العامة، بدلالة قيمة " ت " المحسوبة؛ حيث بلغت (٧.٧٧١) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠٠.مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وقد بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين (٤١.٠) بالاعتماد على قيمة R وفسر معامل التحديد R^2 ما قيمته ٣٨٢.٠ من التغيرات التي تطرأ على تطوير الموارد البشرية العاملة في العلاقات العامة. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط، وبلغت قيمة المعامل المعياري BETA ٤١.٠.

وهذا يعني أن زيادة اهتمام الجهاز الحكومي بمتغير استخدام التكنولوجيا بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال، سيؤدي إلى الارتقاء بالموارد البشرية العاملة في العلاقات العامة بمقدار ٤١.٠ % في مجالات تطوير مهاراتهم وتدريبهم.

وبهذه النتيجة فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على تطوير الموارد البشرية العاملة في العلاقات العامة.

وفي هذا المجال تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة(الختالين والشياب ،٢٠٠٣م: الملخص)، التي وجدت أن هناك أهمية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الأفراد العاملين في العلاقات العامة، وإدراك تام لكثير من فوائدها، وأن هناك تاثيرًا إيجابيًا وذا دلالة إحصائية لمستوى استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية بنسبة بلغت ٧١.٠%.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة دالة إحصائيًا (α= ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على بناء قاعدة معلومات للعلاقات العامة.

الجدول رقم (٨) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال على بناء قاعدة معلومات للعلاقات العامة .

جدول رقم (٧)
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على بناء قاعدة معلومات للعلاقات العامة

قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	المعامل المعياري BETA	القرار الإحصائي
٨.٦٠٣	٠.٠٠٠	٢٥٤.٠	٢٧٢.٠	٢٥٤.٠	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة

بمطالعة نتائج تحليل الانحدار البسيط نجد أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (٨.٦٠٣) ، وهي دالة على مستوى أقل من ٠.٠٠٠ مما يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وبناء قاعدة معلومات وبيانات للعلاقات العامة، بمعنى أنه كلما تم استخدام تكنولوجيا الاتصال بإدارات العاقات العامة، فإنه سيؤدي إلى بناء قاعدة معلومات وبيانات للعلاقات العامة. كما يتضح أن قوة العلاقة بين المتغيرين بلغت ٢٥٤.٠، بالاعتماد على قيمة R. واستطاع هذا المتغير أن يفسر ٢٧٢.٠ من التغير الحاصل في قاعدة البيانات، بالاعتماد على R2 أي معامل التحديد. أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة الخطية لتحليل الانحدار البسيط، وبلغت قيمة المعامل المعياري BETA ٢٥٤.٠، وهذا يعني أن زيادة اهتمام الجهاز الحكومي بمتغير استخدام التكنولوجيا بمقدار وحدة انحراف معياري واحدة في مستوى تكنولوجيا الاتصال، سيؤدي إلى الارتقاء بتشكيل قاعدة بيانات ومعلومات للعلاقات العامة بمقدار ٢٥٤.٠ %.

وبهذه النتيجة فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة دالة إحصائيًا (α = ٠.٠٥) لأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على بناء قاعدة معلومات وبيانات للعلاقات العامة. وفي هذا الإطار تشير الدراسات أن بناء قاعدة بيانات بمعلومات مفصلة وموثقة يسهل مهمة رجل العلاقات العامة، ومنها ما يتصل بالإعلام والشعارات، وكتابة الأسماء بدقة، سواء ما يتعلق بالدول أو المنظمات (الطراونة، ٢٠١٤م:موقع الكتروني).

الخاتمة:

أصبحت التكنولوجيا ضرورة اجتماعية ومطلباً استراتيجياً تتطلبه مقتضيات العصر تتسابق دول العالم على اكتسابها؛ لمساهمتها الكبيرة في تحقيق نجاحات عالية المستوى لدى الدول المتقدمة.

ومن هنا يمضي القائمون على قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الحكومة الأردنية، أو القطاع الخاص، بالعمل لتنفيذ مشاريع ومبادرات وتطوير القطاعين، للدخول في مفهوم "الاقتصاد الرقمي"، وتحويل الأردن إلى مركز إقليمي في المنطقة، رغم التحديات التي تواجه اقتصاد الأردن بسبب محدودية الموارد الطبيعية.

هذه الدراسة كشفت عن أهمية استخدام التكنولوجيا، ومدى تأثيرها على إدارات العلاقات العامة من وجهة نظر ممارسيها بالإدارة الحكومية. وتبين أن هناك استخدامًا كبيرًا لها بتلك الإدارات؛ حيث وفرت الإدارة لها الحواسيب والبرامج وشبكات الإنترنت والأنظمة اللازمة لممارسة العمل مع الجماهير المختلفة.

وتبين أن هناك تأثيرًا لاستخدام هذه التكنولوجيا على كفاءة وإنتاجية العمل، مثلما كان التأثير على تطوير الموارد البشرية وبناء قاعدة بيانات للعلاقات العامة كما أشار تحليل الانحدار البسيط.

المراجع:

١- علم الدين، محمود (١٩٩٨) **تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري**، مركز الحضارة العربية للإعلام والنشر والدراسات ، القاهرة.

٢- فلحي،محمد جاسم(٢٠٠٦) **اتجاهات إعلامية معاصرة** ، منشورات الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.

٣- رضوان،أحمد فاروق (٢٠١٢) استخدام الموقع الإلكتروني للمنظمة في إدارة اتصالات الأزمة" **المجلة العربية للإعلام والاتصال**، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، العدد الثامن.

4- Hurme, Pertti (2001). Online PR: Emerging organizational practice, Corporate comm. **An international journal** 6/2 .

5- Herrero, Alfonso Gonzalez and Smith Suzanne (2008) Crisis communications management on the web: how internet based technologies and changing the way public relations professionals handle business crises. **Journal of Contingencies and Crisis Management**, 16

٦- عبد الحميد، محمد(٢٠٠٤) **نظريات الإعلام واتجاهات التأثير** ، الطبعة٤ ، القاهرة ، عالم الكتب.

٧- أمينة، قايدي ولخضر، عدوكة(٢٠١٧) اختبار نموذج نظرية السلوك المخطط:دراسة ميدانية بجامعة عسكر ،**مجلة البحوث الاقتصادية والمالية**،المجلد٤ ،العدد الأول.

8- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology**, MIS Quarterly**, 319 - 340.

9- Liaw, S(2002) Understanding user perceptions of World-wide web environment**. Journal of Computer Assisted Learning**, 2(18), 13. M

10- Bandura, A(1986) **Social foundations of thought and action**. Prentice Hall, Englewood Cliffs,

١١- شوقي،شاذلي(٢٠٠٨) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة(حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر) **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

١٢- بولعويدات، حورية(٢٠٠٨) استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سولنغاز) **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة منتوري قسنطينة.

١٣- الختالين،يزن والشياب،أحمد(٢٠١٣) مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على أداء العاملين في الدوائر الحكومية الأردنية بمحافظة إربد من وجهة نظر العاملين. **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة اليرموك.

١٤- الطراونة، أحمد(٢٠١٤) **العلاقات العامة ، صناعة القرن**.

www.policemc.gov.bh/reports/2009/October/28-10.../633923454733927236.pdf

محكموا الاستبانة هم:

- الأستاذ الدكتور محمود يوسف أستاذ العلاقات العامة بجامعة القاهرة.
- الأستاذ الدكتور عادل زيادات أستاذ الصحافة والتكنولوجيا بجامعة اليرموك.
- الأستاذ الدكتور إبراهيم أبو عرقوب أستاذ الإعلام بالجامعة الأردنية.
- الدكتور ياسر المنصور أستاذ الإدارة العامة المشارك بجامعة البلقاء التطبيقية.
- الدكتور غالب شطناوي الأستاذ المساعد بجامعة اليرموك.

* أتقدم بالشكر الجزيل للسيدة وائلة السنتريسي أستاذة اللغة العربية التي قامت بمراجعة البحث لغويًا .

The impact of communication technology on Public Relations performance: (An applied study on the Jordanian government administration)

Prof. Dr.Tahseen Mansour Rashid Mansour
tahseen.mansour@aau.ac.ae
Professor of Public Relations
College of Communication and Information,
Al Ain University

Abstract

This study revealed the importance of the use of communication technology and its impact on public relations departments from the perspective of its practitioners in the Jordanian government administration. It found that, there is a great use of it in those departments, where the administration provided them with computers, softwares, Internet networks and systems necessary to work with different audiences. There was also an impact on the use of this technology on the efficiency and productivity of the work, as was the impact on the development of the human resources and the construction of database of public relations as indicated by the analysis of simple regression.

Keywords: Communication Technology, Public Relations, Jordanian Government Administration