دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة

دراسة ميدانية على مراقبة التربية والتعليم بنغازي

أ. علي سليمان حمد قريش
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا – بنغازي
ayz33926@gmail.com

الملخص

تتناول هذه الدراسة التعرف على دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل المؤسسات, التي من بينها مراقبة التربية والتعليم بنغازي. واهتمت بدراسة الواقع الفعلي لدور تلك التقنية داخل المؤسسة، والعمل على تفعيل دورها في ظل التقدم السريع لتقنية الاتصال الحديثة، من هذا المنطلق يتم البحث عن معرفة دور هذه التقنية، ومساهمتها في تفعيل أداء موظفي العلاقات العامة والعاملين بداخل مراقبة التربية والتعليم، واهتمت بدراسة الواقع الفعلي لدور تلك التقنية داخل المؤسسة، والعمل على تفعيل دورها في ظل التقدم السريع لتقنية الاتصال الحديثة، من هذا المنطلق يتم البحث عن معرفة دور هذه التقنية، ومساهمتها في تفعيل أداء موظفي العلاقات العامة والعاملين بداخل مراقبة التربية والتعليم؛ تَكَوَّنَ مجتمع البحث من موظفي وحدة العلاقات العامة، ومسؤولي المجالس الإدارية, مديري الإدارة, ورؤساء الأقسام والوحدات، وموظفي ومديري مكاتب الخدمات التعليمية بمراقبة التربية والتعليم بنغازي، وقد بلغ عددهم152 موظفاً وموظفة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لإيضاح المعلومات والبيانات ثُمَّ استخدام أدوات جمع البيانات وهيِ الاستبانة, المقابلة, الملاحظة، كذلك بعض الأساليب الإحصائية الموجودة في برنامج البحث الإحصائي (Spss) ولقد تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، وهي كالتالي: الفصل الأول (الإطار المنهجي): حيث تناول الإحساس بمشكلة البحث, ومشكلة البحث, وأهمية البحث, وأهداف البحث, والدراسات السابقة, والتساؤلات المعرفية لهذا البحث, وتعريف المصطلحات المستعملة في هذا البحث, طريقة البحث المستعملة, مجتمع، عينة البحث, حدود البحث, وسائل جمع البيانات والمعلومات, ثم صدق وثبات الأداة، المعالجة الإحصائية للبيانات, الصعوبات التي واجهت البحث، كذلك النظرية المناسبة للبحث وكيفية توظيفها، ومدى أهميتها وتوافقها مع هذا البحث.

Abstract:

This study deals with identifying the role of modern communication technology in activating the performance of public relations within institutions, including the Education Monitoring Benghazi. It was interested in studying the actual reality of the role of this technology within the institution, and working to activate its role in light of the rapid progress of modern communication technology. From this standpoint, a search is being made to know the role of this technology and its contribution to activating the performance of public relations employees and those working within the Education Control Department. It was interested in studying the actual reality. The role of this technology within the institution, and work to activate its role in light of the rapid progress of modern communication technology. From this standpoint, a search is being made to know the role of this technology and its contribution to activating the performance of public relations employees and those working within the supervision of education. The research community consisted of employees of the Public Relations Unit, officials of administrative councils, directors of administration, heads of departments and units, and employees and directors of educational services offices in the Benghazi Education Control Department. Their number reached 152 male and female employees, where the descriptive approach was relied upon to clarify information and data and then data collection tools were used. These are the questionnaire, the interview, the observation, as well as some of the statistical methods found in the statistical research program (Spss). The research was divided into three chapters, which are as follows: The first chapter (methodological framework): which dealt with the sense of the research problem, the problem of the research, the importance of the research, and the objectives. The research, previous studies, the cognitive questions for this research, the definition of the terms used in this research, the research method used, the population, the research sample, the limits of the research, the means of collecting data and information, then the validity and stability of the tool, the statistical treatment of the data, the difficulties that faced the research, as well as the theory. appropriate to the research, how to employ it, and the extent of its importance and compatibility with this research.

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات وتطورات كبيرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة، التي من خلالها أصبح العالم يعرف اليوم بعصر المعلومات، نتيجة لهذا التقدم الكبير الذي ترك أثراً واضحاً وفعالاً في جميع الأنشطة الإدارية، وعلى كافة المستويات داخل المؤسسات والمنظمات والشركات الخدمية والإنتاجية كانت برامجها، والتي من بينها إدارة العلاقات العامة ودورها في التعليم, قد أصبح لاستخدام هذه التقنية الاتصالية الحديثة دور في تعزيز سرعة إعداد وتجهيز كافة المعلومات والبيانات, مع هذا التقدم زادت الحاجة إلى توظيف واستخدام هذه التقنية الحديثة من

قبل كافة المؤسسات؛ رغبة منها في تفعيل وتعزيز نشاط مؤسساتها، وإدراكاً منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور التقني الحاصل حيثُ اتسعت استخداماتها في المجتمع والتي شملت مختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية، أهمها القطاع المؤسساتي، مما ساهم في مد الجسور والروابط بين المؤسسات مع بعضها البعض، وهذا الأمر الذي أدى إلى إمكانية إتمام كافة الأعمال من المسح، تقديم النشرات، تجهيز كافة البيانات, المعلومات, الطباعة، أعداد الكتيبات والمطويات، التي من شأنها تساعد بتسيير العمل بداخلها وكل مايتعلق بالعمل داخل المؤسسات الخدمية بشكل وعملية أصبحت أسهل.

أصبح العالم اليوم يشهد تغييرا سريعا نتيجة لهذا التقدم والتطور العلمي في جميع المجالات، حيث أصبح يمر بمراحل متسارعة جداً نتيجة للتقدم في مختلف مجالات التقنية الحديثة أدت إلى وجود مفاهيم جديدة في نطاق العمل, وتقديم الخدمات للعلاقات العامة أصبح لها دور وتأثير كبير في المؤسسات الخدمية والإنتاجية، لتعزيز دور العلاقات العامة حيثُ في تقديم الخدمات الأمر الذي أصبح يجب من الضروري إدخال تقنية الحاسوب وشبكة المعلومات الدولية إليها.

ومن هنا جاء هذا البحث لتسليط الضوء والتعرف على دور التقنية الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي، وكيف استغلت هذه التقنية لتفعيل وتعزيز أداء العاملين بها.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في أن وظيفة العلاقات العامة لم تبلغ مكانتها المطلوبة؛ ففي ظل الانتشار السريع والتطور الرهيب لتقنية الاتصال الحديثة, وانتشار المبتكرات, والتحولات, والتغييرات التي تحدث في مجال العمل, أصبحت العلاقات العامة تعاني من القصور في فهم طبيعة عملها, خاصة مع هذا الانتشار الكبير لهذه المبتكرات، فقد تحولت العلاقات العامة من مجالها الميداني إلى مجالها التقني الذي أصبح له دور كبيرفي أداء الخدمات المستهدفة, والقصور في فهم طبيعة عملها, كذلك ضعف الإمكانيات المادية والمعنوية كذلك التقنية الحديثة, المطلوبة لتحقيق ما تسعى إليه من أهداف في أداء عملها، وذلك باستغلال واستخدام وتسخير تقنية الاتصالات الحديثة, رغبةً

منها في تعزيز دورها داخل هذه المؤسسة الخدمية, ومكانتها كمؤسسة علمية في ظل المنافسات والتحديات من تلك المؤسسات.

العلاقات العامة اليوم على اختلاف مستوياتها الإدارية وتحت أي مسمى (إدارة, أقسام, وحدات, شُعب) فإنها أصبحت بحاجة اليوم إلى ملاك وظيفي متخصص للتدريب والتطوير على هذه التقنية, وعن مدى أهميتها في كيفية أستغلالها واستخدام هذه المبتكرات, لتطوير أداء موظفي العلاقات العامة والعاملين بمراقبة التربية والتعليم بنغازي, حيث أدى هذا القصور إلى ضعف الأمكانيات المتاحة في التمويل, وعدم توفير الأجهزة والمعدات التقنية المطلوبة لاستغلالها في الأداء العملي اليومي، وعدم الاهتمام والتدريب للموارد البشرية على استخدام هذه التقنية وانتشارها السريع, لهذا تحتم إيجاد ملاك متدرب وقادر على تقديم وتوفير الخدمات المطلوبة, بأسرع وقت ممكن والحاجة الماسة إلى تعزيز أداء العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة, والحاجة إلى أجهزة الحاسب الآلي, خطوط شبكة المعلومات الدولية, الهاتف الذكي, أجهزة التصوير والسحب وغيرها من المبتكرات أضف إلى ذلك أنه حتى ولو كانت موجودة فإن هذه التقنية من المبتكرات لم تستغل بالشكل المطلوب, وذلك لعدم الاهتمام والتدريب وصقل الموادر البشرية على استخدام هذه التقنية وانتشارها السريع ولهذا تحتم أهمية هذا الموضوع وجود ملاك متدرب وقادرعلى تقديم وتوفير الخدمات المطلوبة, بأسرع وقت ممكن، وفي أقل زمن وبالسرعة المطلوبه, وهذا ياتي من خلال توفير وأستغلال وتبني وسائل التقنية الحديثة أحسن استغلال في فهم دورها في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة وهي (الحاسب الألي، شبكة المعلومات الدولية –الأنترنت– الهاتف الذكي)، ومن هنا تتمحور مشكلة الدراسة في معرفة ماهو دور تقنية الأتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي.

أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث في التعرف على كيفية عمل جهاز وحدة العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي، وكيف تستفيد من التقدم والتطور التقني لتفعيل دور العلاقات العامة داخل المراقبة والتعرف على مدى استفادة الإدارة والمكاتب من وسائل التقنية الحديثة، ويمكن سردها في عدة نقاط تشمل:

- معرفة مدى مواكبة إدارة العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي للتطور التقني والعلمي.

- استهداف موظفي العلاقات العامة، والجمهور الداخلي لمراقبة التربية والتعليم، الذي يعد ركيزة أساسية لتقدم أي مجتمع، وهم المتأثرون بالمشكلة أكثر من غيرهم.
- الكشف والعمل على تقديم رؤية جديدة وبرامج تسهم في تفعيل دور العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي.
- الوقوف بمدى دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العاملين بالعلاقات العامة داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي.

أهداف البحث

إن الهدف الأساسي من الدراسة هو التعرف على دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي, من طرف وحدة العلاقات العامة, والتعرف على أهم التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال عملها داخل المراقبة, والكشف عن فعالية هذه الوسائل, وأهميتها من قبل ممارسي العلاقات العامة لها, فلذلك إن لكل بحث أهدافاً يسعى إلى تحقيقها وتحقيق ما تسعى إليه هذه الدراسة:

- التعرف على واقع العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي.
- معرفة أساليب تفعيل برامج العلاقات العامة في تطوير أداء الجمهور الداخلي، بتبني تقنية الاتصال المستخدمة في تنفيذ أعمالهم بمراقبة التربية والتعليم بنغازي.
- التعرف على دور العلاقات العامة في تحسين وتطوير مستوى تبني الجمهور الداخلي لتقنية الاتصال الحديثة في ممارسة أعمالها.
- إيضاح دور العلاقات العامة في الرفع من مستوى مهارة الجمهور الداخلي في توظيف تقنية الاتصال الحديثة في مجال عملهم بمراقبة التربية والتعليم بنغازي.

الدراسات السابقة

قام الباحث بإجراء مسح للدراسات ذات الصلة بموضوع الرسالة، وواجهته ندرة في ذلك الأمر، وبمراجعة مصادرالمعلومات المتوفرة أثناء فترة الدراسة لم يتحصل الباحث على دراسات وطنية مماثلة، باستثناء بعض الدراسات التى تحصل عليها، والتي تدور بنفس مجال الدراسة، وهي دراسات عربية، ومن مجمل ماتم دراسته والوصول إليه:

- دراسة كريمة حاج أحمد 2018م **بعنوان: العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية،** أطروحة دكتوراة, الجزائر: جامعة وهران.

استهدفت الدراسة التعرف على دور العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية, وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية, وقد استخدم فيها الباحث أداة لجمع البيانات (الملاحظة، المقابلة،الاستبانة) وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي قسم العلاقات العامة بمؤسسة أوريدو للاتصالات, حيث بلغ عدد أفراد العينة 40 مفردة.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- تأييد كلي لأفراد عينة الدراسة على أهمية حضور قسم العلاقات العامة بمؤسسة أوريدو للاتصالات، نظراً لأنها تضفي جوًّا من العمل مفعماً بالثقة والمسؤلية والأخلاق, وتعتبر وسيطاً إيجابياً بين المؤسسة ومختلف جماهيرها, وبالرغم من اختلاف المستويات العلمية ألا أن معظم أفراد العينة أكدوا على أن العلاقات العامة كمفهوم إداري حديث, يضفي ديناميكية أكثر للمؤسسة, وقادرة على تلبية كافة احتياجات الجماهير, وتحقيق الأفكار الإبداعية كما أن عمل العلاقات العامة يساعد ممارسيه على حل المشكلات التي تواجه الأفراد داخل وخارج المؤسسة, وذلك من خلال معرفة المشكلة وأسبابها والتواصل مع الأطراف المعنيين لحلها, ويعد هذا الأمر من أهم الوظائف الموجودة في العلاقات العامة.
- لاتوجد اختلافات جوهرية بين أفراد قسم العلاقات العامة حول أهمية التكنولوجيا الحديثة في ممارسة أنشطة العلاقات العامة, وذلك لأن العلاقات العامة هي وظيفة اتصالية وإدارية ينبغي أن تتبع الأساليب التكنولوجية من أجل الارتقاء بالجانب السلوكي والوظيفي للفرد, وبالتالي فإن مسايرة التطور التكنولوجي في التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة يسهم في تسهيل وتبسيط عملية التواصل**(كريمة، 2018:343)**[11].

- دراسة بوعقال وسام 2016م **بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المنظمات,** رسالة ماجستير, الجزائر: جامعة محمد بن مهيدي.

استهدفت الدراسة التعرف على مدى دور تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المنظمات, وتنتمي هذه الدراسة ألي الدراسات الوصفية وقد استخدم فيها الباحث أداة لجمع البيانات (الاستبانة) وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وكالات البنك الوطني الجزائري لأم البواقي، حيث بلغ عدد أفراد العينة 50 مفردة.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- أسهمت تقنية المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل, وكذلك سهولة الوصول إلى المعلومات في وقت سريع مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.
- تقنية المعلومات والاتصالات تتمثل بشكل أساسي في شبكة المعلومات واستخداماتها المتعددة والتي تسعى إلى تسهيل وإيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة.
- أدى استخدام تقنية المعلومات والاتصالات إلى تحسين الأداء المصرفي.
- إن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات المتطورة، بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل هو ما أدى إلى فعالية وكفاءة الأداء.
- أسهمت تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين سير العمل في المصرف، وتغيير سلوك الأفراد والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرارت بشكل غير مباشر, فأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين، خاصة إذا كان هناك تحايل، وذلك عن طريق تدعيم المراقبة **(وسام، 2016: 93)**[13].

- دراسة آرام إبراهيم أبوعباة 2015م، **بعنوان: توظيف التقنيات الحديثة في مجال العلاقات العامة دراسة وصفية**, رسالة ماجستير, السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

استهدفت الدراسة التعرف على أثر توظيف التقنيات الحديثة في مجال العلاقات العامة، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وقد استخدم فيها الباحث أداة لجمع البيانات (الأستبانة) وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بإدارة العلاقات العامة، تحت مسمى وظيفي: موظف، رئيس قسم، مدير في المؤسسات الحكومية السعودية.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها ما يلي:

- تكثيف الدورات التخصصية في مجال تفعيل استخدام التقنيات الحديثة في مجال العلاقات العامة.
- ضعف القدرة في التعامل مع التقنية من قبل موظفي العلاقات العامة، لذا من المهم أن تقوم كليات الإعلام بتخصيص مواد تدرس الإنترنت وكيفية استخدامه ضمن خطته الدراسية.

- عدم وجود تدريب لموظفي العلاقات العامة لرفع قدرتهم في التعامل مع التقنية بكل أشكالها، لذا أوكد على أهمية تعزيز دور مديري العلاقات العامة والإعلام ورفع قدرتهم في مجال التقنيات الحديثة بصورة أكبر، بهدف نقل أثر التدريب الخاص بهم الى المنسقين الإعلاميين وباقي موظفي العلاقات العامة.
- أن تتبنى وزارة الإعلام إقامة مؤتمر دولي حول مستحدثات الإعلام والعلاقات العامة، باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة للتعرف على آخر المستجدات العالمية في دور التقنيات الحديثة لتطوير العلاقات العامة.
- ضرورة أن يكون هناك فريق مختص بإدارة وواقع المنظمات على شبكة الإنترنت، بحيث يقوم بمتابعة احتياجات الجمهور، والإجابة على تساؤلاته.
- الاستفادة بكل الأشكال من مزايا وفوائد الانترنت الإعلامية والاتصالية الى جانب المزايا التسويقية لتحقيق أهداف العلاقات العامة على أعلى مستوى **(أوعباة، 2015:203)**[14].

علاقة البحث بالدراسات السابقة

بعد استعراض ومراجعة الدراسات العربية السابقة التي اهتمت بدراسة دور تقنيات الاتصال الحديثة في فاعلية العلاقات العامة داخل المنظمات والمؤسسات يمكن من خلالها تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين البحث الراهن والدراسات السابقة في الأمور التالية:

- من حيث نوع البحث: يأتي هذا البحث ضمن البحوث الوصفية، وبذلك يتفق مع جميع الدراسات السابقة في هذا النوع من البحوث.
- من حيث المنهج المستخدم: يعتمد البحث على المنهج الوصفي، ويتشابه بذلك مع الدراسات السابقة التي استخدمت المنهج الوصفي ماعدا دراسة سالم عبدالله السلماني (2011) التي استخدم فيها منهج المسح الإعلامي.
- من حيث الأدوات المستخدمة: يستخدم البحث أداة الاستبانة والملاحظة والمقابلة، وهو مايتفق مع دراسة كلاً من حاج أحمد كريمة (2016), ودراسة هدى عثمان عبدالله حمد (2104), ويختلف مع باقي الدراسات التي استخدم فيها الباحث أداة الاستبانة فقط إلى جانب استخدام برنامج التحليل الإحصائي.

- من حيث النظرية المستخدمة: يختلف البحث عن الدراسات السابقة في أنه استخدم نظرية انتشار المبتكرات، بينما اعتمدت جميع الدراسات السابقة على نظرية الاستخدمات والإشباعات، ماعدا ودراسة إبراهيم أبوعباة (2015), التي استخدمت أيضاً نظرية انتشار المبتكرات ونظرية العمل المبرر.
- من حيث مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع البحث في مراقبة التربية والتعليم بنغازي وهو يختلف عن باقي الدراسات.

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

- أسهم الاطلاع الجيد على الدراسات السابقة في تحديد مشكلة البحث.
- التعرف على المناهج والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة، أسهم في الاختيار الأمثل لمنهج وأداة البحث التي تتلاءم معه.
- ساهم التنوع في الدراسات السابقة من حيث الأهداف، والأهمية، والأدوات، والعينة المستخدمة، وحجمها، والنتائج التي توصلت إليها, في تحديد الإطار المنهجي والنظري لهذا البحث.
- صياغة الأهداف والتساؤلات بما يتلاءم مع أهداف البحث الميداني.
- الاستفادة من المصادر والمراجع العلمية التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة من أجل التوسع في البحث.

التساؤلات المعرفية لهذا البحث

هناك العديد من التساؤلات التي تطرحها مشكلة البحث، والتي تتمثل في:

- ما واقع العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي؟
- ما الصعوبات والمشكلات التي تواجه دور موظفي العلاقات العامة، في تبني وقبول الجمهور الداخلي لتقنية الاتصال الحديثة في أداء عملهم؟
- ما دور العلاقات العامة في تحسين وتطوير مستوى تبني الجمهور الداخلي لتقنية الاتصال الحديثة في ممارسة أعمالها؟
- ما دور العلاقات العامة في إقناع وتأثر الجمهور الداخلي بتبني تقنية الاتصال الحديثة في أداء عملهم؟

تعريف المصطلحات المستعملة في هذا البحث

- **الدور:** وهو قيام الموظف المختص بتنفيذ أعماله المكلف بها من قبل المؤسسة التي يعمل بها، أو هو مجموعة من المهام والواجبات التي يقوم بها الموظف المكلف، والتي تُسهم في تطوير الأداء داخل المؤسسة التي يعمل بها، وفي ضوء دراستي يتمثل في معرفة دور تقنية الاتصال, في تحسين أداء ممارسي العلاقات العامة، بمراقبة التربية والتعليم بنغازي.
- **تقنية الاتصال الحديثة:** هي استغلال الأجهزة والمعدات والأدوات الإلكترونية في عملية إتمام الأعمال المستهدفة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والاستعمال العلمي والمعملي لتلك التقنية لتحسين الأداء في المجال المختص باستغلال تلك التقنية وتوظيفها بشكل يُسهم في تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة، وتتمثل أساساً في جهاز الحاسوب، وشبكة المعلومات الدولية، والهاتف الذكي، ودورها في تفعيل أداء العلاقات العامة.
- **تفعيل:** وهو تنشيط وتعزيز دور القائم بالاتصال باستخدام تلك التقنية الحديثة، بغية إنجاز العمل المستهدف المطلوب إنجازه دوريّاً.
- **الأداء:** التنفيذ المبدئي للعمل المطلوب لفترة العمل الدوري اليومي حسب التخصص المهني المعمول به.
- **العلاقات العامةإجرائياً:** وهي وحدة العلاقات العامة داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي، وهي نشاط اتصالي وظيفي يُمارس من قبل العاملين بداخلها لتحسين الأداء وصورتها داخليّاً وخارجيّاً؛ وذلك لكسب ثقة وتأييد جمهورها الداخلي والخارجي.
- **مراقبة التربية والتعليم بنغازي:** هو قطاع تنفيذي خدمي يعمل على تمثيل كل القرارت الصادرة من الجهة الأعلى وهي وزارة التعليم ويهتم بجميع إجراءت المعلمين والموظفين بداخله، وتسجيل كل الإجراءت المالية والإدارية وهو مسوؤل عن التعليم العام (رياض الأطفال, أساسي, ثانوي)، **(العشيبي، مقابلة شخصية: 2021)**[25].

طريقة البحث المستعملة

ينتمي هذا البحث الى الدراسات الوصفية التي تقوم على وصف وتفسير الظاهرة في وقتها الراهن, ونظراً لأهداف البحث المتمثلة في وصف دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة, وتحديد دور هذه التقنية, وكذلك مدى تأثيرها في تفعيل الأداء, فإن تحقيق هذه

الأهداف يستلزم أسلوب المسح بالعينة وذلك عن طريق مسح أفراد العينة من موظفي العلاقات العامة ومسؤولي المجالس الإدارية، ومديري الأدارة، ورؤساء الأقسام والوحدات، وموظفي ومديري المكاتب الخدمات التعليمية بمراقبة التربية والتعليم بنغازي, بهدف استطلاع رأيهم في موضوع البحث.

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في موظفي العلاقات العامة ومسوؤلي المجالس الإدارية ومديري الإدارة، ورؤساء الأقسام والوحدات وموظفي ومديري مكاتب الخدمات التعليمية بمراقبة التربية والتعليم بنغازي، حيث يعتبر مجتمع الدراسة أو البحث مجموعة الأفراد الذين ستجرى عليهم الدراسة عناصر لها خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجرى عليها البحث أو التقصي، وذلك لأن هذا البحث يدور حول معرفة دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة (جهاز الحاسوب، شبكة المعلومات الدولية، الهاتف النقال) وعلى هذا الأساس فإن مجتمع الدراسة هو مجموعة الأفراد التي يتم من خلالها الوصول إلى نتائج الدراسة مِما تم الحصول عليه وجمعه من البيانات والحقائق حولها، وذلك باستخدام أدوات جمع البيانات (الأستبانة، المقابلة، الملاحظة).

عينـة البحـث

تتكون عينة البحث من مجتمع الدراسة نفسه، والبالغ عددها 152 مفردة من موظفي العلاقات العامة ومسوؤلي المجالس الإدارية ومديري الإدارة، ورؤساء الأقسام والوحدات، وموظفي ومديري مكاتب الخدمات التعليمية بمراقبة التربية والتعليم بنغازي، وهو الجمهور الداخلي لها، ويعتبر مجتمع الدراسة نفسه العينة التي تم التركيز عليها بصفة (قصدية)، وهذا نظراً لمحدودية موظفي العلاقات العامة, فلقد تم استخدام العينة القصدية التي يعتمد الباحث في اختيارها على خبرته ومقدرته على تشكيل العينة التي يرى أنها الأنسب للدراسة التي يقوم بها **(الزبون، موقع موضوع: 2021)**[22].

حيث تم الاعتماد على العينة القصدية في اختيار العينة ومفرداتها، وكان ذلك وفقاً للاعتبارات التالية:

- اختيار مراقبة التربية والتعليم بنغازي بطريقة عمدية من مؤسسات الوطن لاعتبارات أهمها الإقامة فيها, وبالتالي سهولة توزيع الاستبانة وأختصار الوقت، خاصة أن مدة البحث الميداني محدودة.
- اختيار عينة من واقع مجموع الموظفين داخل المراقبة والمكاتب الخدمية التابعة لها، ووقع الاختيار عمداً.
- توزيع العينة على حسب التقسيمات الإدارية والوحدات داخل مراقبة التربية والتعليم، والمكاتب الخدمية التابعه لها، بواقع 112 مفردة داخل المراقبة، وتوزيع المفردات لكل مكتب خدمي تابع لمراقبة التربية والتعليم حسب النسبة المحددة لكل مكتب من المكاتب, وذلك لضمان توزيع الاختيار على إطار العينة.

وبعد ذلك تم تحديد حجم العينة وفقاً للخطوات التالية:

- بلغ عدد إجمالي موظفي مراقبة التربية والتعليم 608 موظف، تم تحديد نسبة مجتمع الدراسة منه حسب التقييم الذي يُمثل إطار العينة.
- تم تحديد النسبة المطلوب دراستها من المجتمع بـ 0.25، وبذلك بلغ العدد الكلي لعينة الدراسة 152 مفردة.
- ثم تم تحديد الشرائح التي يتكون منها مجتمع الدراسة والعدد المطلوب منها، كما يوضح التقسيم التالي:

1 ـ عدد موظفي المراقبة, 450 × 0.25 = 112 مفردة.

2 ـ عدد موظفي مكتب خدمات البركة ,57 × 0.25 = 14 مفردة.

3 ـ عدد موظفي مكتب خدمات سيدي حسين, 38 × 0.25 = 10 مفردات.

4 ـ عدد موظفي مكتب خدمات السلاوي, 44 × 0.25 = 11 مفردة.

5 ـ عدد موظفي مكتب خدمات سيدي خليفة 19 × 0.25 = 5 مفردات.

المجموع الكلي = 152 مفردة.

حدود البحث

- **الحدود الموضوعية:** يقتصر البحث على دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي، والمكاتب الخدمية التابعة لها.

- **الحدود المكانية:** مراقبة التربية والتعليم بنغازي.
- **الحدود البشرية:**عينة من موظفي العلاقات العامة، ومسوؤلي المجالس الإدارية ومديري الإدارة، ورؤساء الأقسام والوحدات، وموظفي ومديري مكاتب الخدمات التعليمية بمراقبة التربية والتعليم بنغازي.
- **الحدود الزمانية:** تم حصر البحث بداية من يناير 2021م إلى فبراير 2022م، وقد تم توزيع الاستبانة في الفترة من 2021/08/03م إلى 2021/08/09م.

صدق وثبـات الأداة

- **صدق الأداة:** تم اختبار صدق الأداة (الاستبانة) بعرضها على عدد من المحكمين في كلية الإعلام، وأكاديمية الدراسات العليا من الدكاترة والأساتذة لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول تصميم هذه الاستبانة، وطريقة صياغة الأسئلة المطروحة, والحكم على بنودها، وذلك لمعرفة إذا كانت تقيس أهداف البحث وتساؤلاته, ولم يكن هناك اعتراض عليها, بينما افتصرت التوجيهات والملحوظات على تعديل أسلوب الأسئلة وإعادة ترتيبها حسب أهميتها وتسلسلها, والابتعاد عن الأسئلة غير مفهومة, ولقد تم الأخذ بالملاحظات التي قدمها هؤلاءالمحكمون، وتم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية.
- **ثبات الأداة:** حيث تم إجراء اختبار قبلي لأداة البحث باستخدام أسلوب إعادة الأختبار بهدف التحقق من وضوح ودقة الأسئلة أمام المبحوثين, ومدى ثبات الأداة قبل التطبيق النهائي لها على مجتمع البحث, حيث تم تطبيق هذا الاختبار على عينة عشوائية بلغت 30 مفردة من العينة المستهدفة بالبحث، أي بنسبة 20% من إجمالي عينة البحث، وبناء عليه فقد ثبت أن اسئلة الاستبانة تتلاءم مع قدرة المبحوثين للإجابة عليها والتحقق من ثبات الأداة ثم إجراء اختبار **كايس كوير**، حيث بلغت قيمته (73%) وهي قيمة تشير إلى ثبات الأداة وصلاحيتها للتطبيق.

المعالجة الإحصائية للبيانات

تمت معالجة بيانات هذا البحث في جانبه الميداني باستخدام الباحث لبرنامج (Spss) لتحليل البيانات المتحصل عليها من المبحوثين، ولقد تم الاستعانة بالأستاذ (محمود اسبيته) في التحليل الإحصائى، وذلك من أجل تصنيف البيانات، وقد شملت الإجراءات الإحصائية:

- اختبار كايس كوير.
- اختبار العلاقة لفئات, النوع, العمر, التعليم, الوظيفة.
- التكراروالنسب المئوية.

وقد تم الاعتماد على مستوى دلالة يبلغ 0.05% الذي يقابله مستوى الثقة تبلغ 0.95%.

النظرية المناسبة لهذا البحث

تمثل نظرية انتشار المبتكرات المدخل النظري لهذا البحث, ذلك لأن وسائل تقنيات الاتصال الحديثة وفي مقدمتها الحاسب الآلي والهاتف النقال، وشبكة المعلومات الدولية, تعزز فروض ومفاهيم ومراحل النظرية, فالتبني والقبول والتجريب لهذه المستحدثات هي بعض المزايا التي أبرزت المراحل التي يمر بها الجمهور الداخلي عند استخدامه لهذه المبتكرات, من حيث التفاعل مع هذه التقنية, وتكمن أهمية هذه النظرية في معرفة دور تقنية الاتصال في تفعيل أداء العلاقات العامة، ودورها في تحسين الأداء للجمهور الداخلي وماهي عاداتهم وأنماطهم، ومدى تفاعلهم مع هذه الوسائل الأتصالية؟

حيث يمكن تحديد ماهية هذه النظرية من خلال ما تم ذكره في:

نظرية انتشار المبتكرات: عرف روجرز الابتكار بأنه أيّ فكرة جديدة, أو أسلوب أو نمط جديد، يتم استخدامه في الحياة, ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة, أو استحداث وسيلة اتصالية مثل: الهاتف المحمول كل ذلك يعد أبتكاراً **(مكاوي، والسيد، 1998:55)**[10].

جاءت هذه النظرية على يد كلٍ من الباحثين روجرز وشومكير، حيث ركزت على كيفية تبني الجمهور للمستحدث, أي كل الابتكارات الجديدة وفي كل المجالات.

خطوات تبني نظرية انتشار المبتكرات

- **خطوة الوعي بالفكرة:** في هذه الخطوة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة والمستحدثة لأول مرة، ولايستطيع أحد الجزم بما إذا كان الوعي بهذه الخطوة يأتي عفوياً أوعن قصد، ويتفق العلماء على أن أهمية هذه الخطوة ترتكز في كونها مفتاح الطريق لسلسلة من الخطوات التالية في عملية التبني.

- **خطوة الاهتمام:** في هذه الخطوة يولد لدى الفرد الرغبة في التعرف على جوهر الفكرة, والسعي إلى جمع مزيد من المعلومات حولها, ويصبح الفرد أكثر ارتباطاً من الناحية النفسية بالفكرة أو المستحدث عنه في الخطوةالسابقة, ولذلك فإن سلوكه يصبح هادفاً بشكل قاطع.
- **خطوة التقييم:** في هذه الخطوة يعمل الفرد وفق ما تجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة المستخدمة أو المبتكرة, وذلك وفقاً لموقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر، ودرجة توقعه مستقبلاً ليصل إما إلى قبول الفكرة أو رفضها, وأخضاعها لتجريب العملي **(الجميلي، 17:1997)**[2].
- **خطوة التجريب:** وفي هذه الخطوة يقوم الفرد باستخدام الفكرة الجديدة المستحدثة بشكل متحفظ على سبيل التجربة لهذا المستحدث, لتحديد حجم الفائدة منها, في نطاق ظروفه الخاصة, فإذا اقتنع بأنها ذات فائدة فإنه يتخذ القرار المناسب بالتبني، ويعمل على تطبيقها بشكل واسع, وإذا لم يقتنع بفائدتها فإنه يرفضها.
- **خطوة التبني والممارسة:** تتميز هذه االخطوة بالثبات النسبي, فالفرد قد وصل إلى قرار بتبني الفكرة الجديدة بعد أن اقتنع بمدى فاعليتها وأهميتها، غير أنه في بعض الحالات قد يقوم الفرد بترك الفكرة المستحدثة لأسباب عديدة يتعذر حصرها **(الفيصل، 560:2017)**[18].

توظيف النظرية في البحث

يتناول هذا البحث موضوع (دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة) داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي، وهو بذلك ينطلق من الفروض التي وضعتها نظرية انتشار المبتكرات, من خلال ماتقدمه دراسة هذه النظرية وأبعادها، ثم ملاحظة مدى أهميتها في دراسة دور هذه التقنية الحديثة وفي مقدمتها الحاسب الألي والهاتف النقال وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وما تتميز به هذه الوسائل ومدى تبني وحدة العلاقات العامة والجمهور الداخلي في قبول وتبني هذه المبتكرات التي تقوم عليها نظرية انتشار المبتكرات من منطلق مراحل أنتشارها, من هذا المنطلق فإن استخدامنا لهذه النظرية ذو أهمية كبيرة في دراسة دور وحدة الغلاقات العامة في حث وتحفيز الجمهور الداخلي على تبني هذه التقنية الحديثة، وكيفية تعامل مباشرة مع هذه التقنية من أجل تحسين وتفعيل الأداء بإيجابية تساهم في اختيار الوسيلة الأفضل، والتعرف على عاداتهم وأنماطهم.

لذلك فإن السؤال البحثي الذي يطرحه هذا البحث ويحاول الإجابة عليه من خلال تطبيق النظرية بتوجيه مجموعة من التساؤلأت إلى الجمهور المستهدف، وهو وحدة العلاقات العامة والجمهور الداخلي لمراقبة التربية والتعليم بنغازي، وهذه التساؤلأت تشمل:

- التعرف على الخصائص الشخصية لموظفي العلاقات العامة، والجمهور الداخلي لمراقبة التربية والتعليم بنغازي؟
- التعرف على دور العلاقات العامة في تحسين وتطوير مستوى تبني الجمهور الداخلي لتقنيةا لاتصال الحديثة؟
- التعرف على مستوى وقبول وعادات وأنماط الجمهور الداخلي, في التعامل مع تقنية الأتصال الحديثة؟

الأهمية النظرية لهذا البحث

- تُعد المدخل المناسب لهذا البحث؛ لأنها تنظر إلى أهمية, ماتقدمه تقنية الاتصال الحديثة من برامج متنوعه وجديدة تسهم في تفعيل الأداء.
- الإجابة على تساؤلات البحث, لأنها تحقق المعرفة في فهم دور هذه التقنية الحديثة ووسائلها.
- التعرف على مستوى قبول وتبني وحدة العلاقات العامة والجمهور الداخلي بمراقبة التربية والتعليم بنغازي لاستخدام هذه التقنية.
- ربط الجانب النظري والميداني لمعرفة عادات وقبول, مستوى التبني، وأنماط الجمهور الداخلي لهذه التقنية، والمنفعة المتحققة من خلال ما تقدمه وحدة العلاقات العامة من برامج لرفع مستوى الأداء

ماهية تقنية الاتصال الحديثة

يركز هذا البحث على تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في تفعيل أداء العلاقات العامة في ظل هذا التطور التقني والتقدم الهائل والسريع، الذي شكل ظاهرة إعلامية ضخمة، فتحت المجال أمام مستخدمي العلاقات العامة للاستفادة من هذه التقنية، وصولاً إلى الدقة في العمل والكفاءة المطلوبة في تحسين أداء العاملين.

حيث تطرق عدد من الباحثين لتحديد مفهوم تقنية الاتصال الحديثة، فظهرت تعريفات متعددة متقاربة في معناها العلمي، وهي:

- "**تقنية الاتصال:** هي كافة التجهيزات من الوسائل والأدوات والمعدات التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية، وذلك لجمع وإنتاج ونقل واستقبال وعرض تلك المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد كافة، **(محفوظ، 16:2005)**[9].
- معالجة ونشر المعلومات الفنية, الرقمية, السلكية, اللاسلكية, الصوتية وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية، **(حافظ، 13:2005)**[3].
- هي الوسائل التقنية أو النظم المختلفة المتعددة التي يتم توظيفها لمعالجة كافة المضمون أو المحتوى المراد إيصاله بواسطة عملية الاتصال الجماهيري أو الفردي, التنظيمي, الجمعي, الوسطي, والتي عن طريقها يتم جمع تلك المعلومات والبيانات في الوقت المطلوب , ثم نشر هذه المواد الاتصالية ونقلها وتدوالها من مكان إلى آخر، **(اللبان، 102:2000)**[7].
- تقنية الاتصال في هذا البحث هي التقنية المستخدمة والمتعلقة بعملية جمع المعلومات ومعالجتها، ومن ثم تبادلها، والتي تضم وسائل الاتصال المستخدمة.

ظهور وتطور تقنية الاتصال الحديثة

لم تكن التقنية وليدة الصدفة، فهي نتاج الجهود البشرية من العلماء والمخترعين الأوائل فهي قديمة وحديثة بوجود المخترع الأول وهو الإنسان, قال تعالى ﴿...عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ...﴾,**(العلق,الآية:5)**[1].

اهتز العالم في أقل من ثلاثين عاماً لحدثين كبيرين كانا محطتين بارزتين في تاريخ ماوصل إليه العالم اليوم في مجال التقنية الأول, الانفجار الذي روعت به مدينة هيروشيما عام 1945م, الذي خيم بظلاله على المدينة والعالم والثاني عندما وضع الإنسان قدمه على سطح القمر معلناً بداية لغزو الفضاء، فالحدث الأول مدمر ورهيب عام 1969م, الثاني كان أماناً وأملاً بالمستقبل الأفضل فكليهما كانا إعلاناً وتأكيداً لقيام عصر التقنية، **(عبدالسلام، 53:1982)**[15].

إيجابيات وسلبيات تقنية الاتصال الحديثة

أدت التطورات الهائلة التى تشهدها تقنية الاتصال الحديثة, إلى زيادة التفاف الجماهير حولها, وذلك بسبب المميزات والخصائص التى أتاحتها لمستخدميها غبر تطبيقاتها ووسائلها المختلفة, لقدرتها على تجاوز الحدود وتقريب المسافات والروابط فيما بينها, حيث أصبحت تشكل

تقنيات الاتصال في جميع مجالاتها جانباً مهماً يستحق الدراسة, حيث أصبح الفرد لايستطيع الاستغناء عنها, بل وأصبحت تشكل عالمه الخاص الذي لايستطيع مفارقته, لأنها لاتخلو من التفاعلات والبرامج الاتصالية التى تستقطب الملايين لاقتناها، فلا أحد منا يستطيع أن يخفي الدور الذي تلعبه تقنيات الأتصال اليوم في حياة الأفراد وحاجتهم إليها, ومن بين **إيجابيات تقنيات الاتصال الحديثة مايلي:**

- تستطيع تقنيات الاتصال الحديثة, تقديم برامج تحاكي الواقع, لكثير من التجارب والموضوعات، كما أنها تتميز وتوفر الجهد والوقت والمال.
- تقدم تقنيات الاتصال الحديثة الكم الهائل من المعلومات في مختلف المجالات, كذلك تخفف الضغط على المدن, من خلال تمكين الفرد من العمل, المنزل, المكاتب البعيدة, ومنح فرص جديدة لمزوالة التعليم والعمل والتجارة، **(الربيعي، 554:2007)**[5].
- تعمل تقنيات الاتصال الحديثة, على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة, التي تتميز بالتضخم غير المسبوق, ذلك لأن الانفجار في المعلومات الرقيمة والمعرفية, كان نتيجة للتطور غير المسبوق في تقنيات الاتصال والمعلومات, نتيجة للخصائص التي تتميز بها تقنيات الاتصال الحديثة.
- قدمت تقنيات الاتصال الحديثة, فرصة المشاركة في المؤتمرات والندوات وطرح وجهة النظر, وذلك بسب التطور الهائل في وسائلها، كالهاتف المحمول، والفاكس عبر شبكة المعلومات الدولية, وهذا ماتحتاجه المؤسسات، ومنها التعليمية، كالتعليم عن بعد، ومخاطبة الجماهير الداخلية والخارجية لها.
- أتاحت تقنية الاتصال مد روابط الاتصال بين الناس, من خلال معرفة ثقافة الأخر والتعامل معها, والتحرر من التقوقع الذاتي, من خلا توسيع إمكانيتنا المادية والمعنوية، **(منصر، 62:2012)**[12].

حيث إن هناك العديد من السلبيات التي أحاطت بتقنيات الاتصال الحديثة وهي:

- رغم ماتقدمه تقنية الحديثة من الحرية في التعبير من خلال وسائلها, شبكة المعلومات الدولية, القنوات الخاصة, فإنها تعتبر مقيدة بقيود سياسية, فليس هناك ضمان على أن تقنية الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر مختلف.

- زادت من الفجوة بين من يملكون هذه التقنية, وبين من لديهم الأموال والوسائل الكفيلة للحصول على التقنية الحديثة، **(بوطوارة، 1769:2011)**[20].
- في ظل التطور الهائل في تقنيات الاتصال الحديثة, لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة, كجسمه وعائلته وممتلكاته القيمة, أي مايعرف بانتهاك الخصوصية الشخصية.
- نضال العديد من الفئات المجتمعية ضد تقنيات الاتصال الحديثة عموماً، ورفضهم التعامل معها, الهاتف, شبكة المعلومات الدولية, بدعوة أنها عالم اغتراب جديد, وأن هذا الرفض يعود إلى الصعوبات الاقتصادية, وشيخوخة المجتمع، والعزلة في الريف، وهي أسباب ليست إلا أفكاراً بعيدة عن السياسة, وينتمي هولاء المناضلون الي فئة الشباب من مناهضي العولمة، **(دليو، 116:2010)**[4].
- تشتيت الانتباه لمن يستخدمونها بإفراط.
- الاستخدام المفرط لتقنية الاتصال الحديثة, ينتج عنه الكسل وفقدان بعض مهارات الحساب الذهني السريع وغيره من المهارات المكتسبة.
- استطاعت تقنيات الاتصال الحديثة غزو منازلنا بأشكال لاحصر لها من الترفيه, والمعلومات والترقية, مما سمح بعدم وجود الخصوصية، **(عبدالخالق، 46:2008)**[8].
- التأثيرات الصحية والفسيولجية لتقنيات الاتصال الحديثة, على حياة الافراد، خلّقت العديد من الأمراض بسبب الاستعمال المفرط لها, الصداع, الاكتئاب, العزلة, الإرهاق, ضعف البصر, وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات.

يمكن القول بخلاف ماتتميز به التقنيات الحديثة من الإيجابيات والمحاسن, إلا أنها تحمل العديد من السيئات التي لاحصر لها، ولعل أبرزها التغيير الاجتماعي الذي أصاب المجتمع, وضعف الروابط الاسرية، والتفكك الأسري, فالإفراط في استخدام التقنية الحديثة خلق أوضاعاً غير ملائمة قد استنزفت عقول الشباب.

استغلال العلاقات العامة لتقنية الاتصال الحديثة

أحدثت التطورات الهائلة في تقنيات الاتصال الحديثة, تأثيراً كبيراً على مجال العلاقات العامة وأصبحت ضرورية لأي مؤسسة تهدف إلى تحقيق الاستقرار والتبادل المشترك والتفاعل مع جمهورها الداخلي والخارجي, وتعد إدارة العلاقات العامة جزءًا مهماً في البناء التنظيمي لأي

مؤسسة, ولايمكن إغفال دورها في تحقيق السمعة الطيبة وبناء الثقة المتبادلة في علاقتها مع جمهورها, مستغلة كافة وسائل التقنية الحديثة لتحقيق هدفها، (**اللقماني، 2018:591**)[19].

وتحتاج العلاقات العامة اليوم إلى استغلال وتوظيف التقنيات الحديثة في مجال عملها, حيث أدى ظهور تقنيات الاتصال وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) والانتشار الذي تشهده إلى فتح قنوات ومجالات متعددة لاحدود لها للمعرفة واكتساب المعلومات, ويصعب على أدراة العلاقات العامة اليوم العمل وهي في عزلة عن استخدام وسائل التقنية الحديثة "حيث أدت التطورات التقنية الكبيرة في مجالي الاتصالات والمعلومات خلال السنوات القليلة الماضية إلى تدفق هائل للأفكار والقيم والعادات والمعلومات", فلقد أصبح استغلال وتوظيف هذه التقنية في الإعلام والعلاقات جزاءً هاماً من ممارسات حياتنا، وسهلت على الجميع عملية البحث والاطلاع في كافة المجالات العلمية والتعليمية أيضاً منها وكافة المجالات الأخرى، (**السلمي، موقع عالم العلاقات العامة التقني: 2013**)[23].

أسباب الاهتمام باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة

- ساهم ظهور الثورة الجديدة في تقنيات الاتصال الإنساني, متمثلة في تقنيات الاتصال والوسائل المستحدثة التي ابتكرها واكتشفها لزيادة قدرتها على التطور في الاتصال والاندماج مع الأخرين, ويشكل الحاسوب لب وجوهر هذه الثورة الحديثة، حيث تندمج مع غيرها من الوسائل الاتصالية المطبوعة والمسموعة والمرئية وتلعب دوراً هاماً في تطور عمليات الاتصال.
- أصبحت عملية اتخاذ القرارت من قبل إدارة العلاقات العامة لاتعتمد على المعلومات الممتدة من جمهورها الداخلي فقط، بل أصبحت تعتمد على المعلومات الخارجية التي تعكس صورة المؤسسة, وذلك بسبب ترابط العالم وتشابك وتداخل حاجاته.
- تعاني العلاقات العامة في مختلف القطاعات من اتجاه المؤسسات إلى التقليل منها, واعتبارها مهنة ثانوية، وعملت أغلبها على تقليل حركة وممارسات أفرادها, مستعينة بالاتصالات الهاتفية والفاكس وعقد المؤتمرات عن بُعد، بدلاً عنها, مستهدفة بذلك حجة توفير التكاليف المالية والاقامات وأهدار الوقت في السفر لممارسيها لأغراض العمل.
- الحاجة إلى السرعة في التجاوب مع الخدمات التي تقدمها المؤسسات بغرض تحسين خدماتها, الأمر الذي أدى إلى استخدام شبكات اتصال مستحدثة خاصة بغية تحقيق معدلات أكبر من الكفاءة والسرعة المطلوبة لم تتوفر من قبل.

- تطوير الأداء وزيادة الفاعلية لممارسة أنشطتها المختلفة، والمتمثلة في البحوث والتخطيط والتنفيذ والتقويم, فالعلاقات العامة تقوم أساساً على الاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي, وعلى قدر ذلك تحتاج العلاقات العامة في تنفيذ برامجها وخططها في اختيار الطرق والوسائل الاتصالية المناسبة للاتصال بجمهورها في اختيار نوع الوسائل الاتصالية من التقنيات المناسبة، وعلى قدر ذلك يتوقف نجاح برامج العلاقات العامة **(عبدالموجود، 50:1996)**[16]، وتشكل اليوم تقنيات الاتصال دوراً هاماً في مؤسسات الأعمال وذلك من خلال ما أفرزته من وسائل اتصالية وكيف عملت إدارات العلاقات العامة على أستغلال هذه الوسائل لتحقيق أهدافها داخل وخارج المؤسسة.

أثر تقنية الاتصال الحديثة على أداء العلاقات العامة

ساهم التطور الكبير في مجال تقنيات الاتصال الحديثة بشكل كبير في التأثير على نشاطات العلاقات العامة وأساليبها, ولقد وفرت شبكة المعلومات الدولية عدداً من المزايا لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة, يمكن إبرازها في عدد من النقاط:

- تدعيم قدرة المؤسسة على تقديم المعلومات لجماهيرها المختلفة, فقد مكنت إدارات العلاقات العامة من تقديم معلومات عن المؤسسة ومنتجاتها وأنشطتها وقيادتها إلى جماهيرها من عملاء ومستهلكين ومستثمرين ورجال إعلام وعاملين وغيرهم من الجماهير الأساسية.
- أتاحت لممارسي العلاقات العامة تكوين علاقات مع جمهور المؤسسة, فالعلاقة بين المؤسسة والجمهور تخضع لثلاثة أنواع مختلفة من العلاقات، وهي العلاقة ذات الطابع المهني والطابع الشخصي والطابع المجتمعي, فعملية التحول من إدارة الاتصال إلى إدارة العلاقات يعتبر شكلاً جديداً في مجال العلاقات العامة, حيث وفرت شبكة المعلومات كوسيلة أتصال لإدارة العلاقات العامة من خلال ممارسيها بناء هذه العلاقات، والسهولة في التعامل وبناء العلاقات بين المؤسسة وجمهورها، سواء كانت هذه المؤسسة خدمية أو إنتاجية.
- أتاحت تقنيات الاتصال للمؤسسات أن ترسم وتحدد شكل هويتها كمؤسسة قائمة بذاتها ومستقلة, وذلك من خلال العلاقة القائمة بينها وبين جمهورها الداخلي, حيث أصبح كل موظف بداخلها يعرف دور الموظف الآخر, بغية تطوير الأداء والارتقاء بالخدمات, وذلك وفق

التقيد بمراسم وقيود نظام شبكة المعلومات الدولية، والتواصل بالخط الفوري الذي من خلاله تنظم علاقات العمل بين المجموعات المختلفة.

- زادت من قدرة ممارسي العلاقات العامة في كتابة الرسائل، وإعداد النشرات وجمع البيانات وإخراج الإعلانات والمواد الإعلامية بشكلها الإلكتروني بعيداً عن الممارسة التقليدية.
- ساهمت في زيادة قدرة ممارسي العلاقات العامة على التأثير في الأطر والوسائل الإعلامية التي تتناول القضايا التي تهم المؤسسة، **(العبدالقادر، 174:2015)**[6].
- تحقيق الاتصال المتبادل من خلال اتصال الباحثين بشبكة المعلومات الدولية, أدى إلى ظهور الاتصال ذي الاتجاهين بين المؤسسة وجمهورها الداخلي وجمهورها الخارجي, مما أدى إلى زيادة قدرة المؤسسات على تحقيق هذا النوع من الاتصال الذي يساهم في زيادة قدرة ممارسي العلاقات العامة في الاتصال مع مختلف جمهورها.
- "تخزين البيانات واسترجاعها وحفظ الملفات المهمة" الأمر الذي مكن أجهزة العلاقات العامة من خلال ممارسيها بواسطة هذه التقنيات عبر استخدام البريد الإلكتروني بكتابة القوائم البريدية الخاصة بالافراد والمؤسسات بشكل إلى وفوري وتحديث البيانات الخاصة بها من خلال عناوينها، ولقد سمحت هذه التقنية طباعة العناوين بأشكال وصور مختلفة، **(عياد، 8:2008)**[21].
- سمحت هذه التقنيات من خلال الحاسوب لممارسي العلاقات العامة بتنظيم وقت الموظفين وكذلك تنظيم وحجز المتعارضة, وكذلك الحجز والتنبيه للاستعداد للمقابلات، وحجز المواعيد الدورية. .
- ساهمت في عملية نقل وتدوال وتبادل المعلومات بين أفراد المنظمة الواحدة، أو بين المؤسسة وفروعها المختلفة، ثم إن هذه الحرية في تبادل المعلومات لم تعد قاصرة على الموظفين بداخل تلك المؤسسة, حيث ساهمت هذه الحرية في عملية نقل المعلومات إلى جماهير عديدة مرتبطة مصالحها أساساً بهذه المؤسسات, كالموردين والمستهلكين.
- أصبح من خلال وتأثير تقنيات المعلومات والاتصال الزيادة في تعدد واكتساب المعلومات فلم تعد حكراً على مؤسسات أو مناطق معينة بذاتها، حيث أصبحت في متناول الجميع، وأصبحت عملية انتقاء واختيار المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب لهم، ومتى يشأؤون، وكذلك سمحت لهم بتوجيه وإرسال رسائلها إلى الجماهير المطلوبة والمختلفة.

- سمحت هذه التطورات بقيام العديد من الاتحادات والنقابات العاملة في مجال الاتصال, وبتطوير الصحف والمجلات الخاصة بالمؤسسة، وذلك لمجابهة التطورات الحديثة في مجال التقنية, وأصبح بإمكان المؤسسات من خلال ممارسي العلاقات العامة إنشاء صحيفة إلكترونية يتم متابعتها من قبل الموظف يومياً، **(عبدالموجود، 2001:123)**[17].

نبذه عن مراقبة التربية والتعليم بنغازي

تعتبر مراقبة التربية والتعليم بنغازي إحدى أهم المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم الليبية، والتي يعود تأسيسها قديماً إلى عام 1927م هدفها هو تسهيل الخدمات التعليمية وكل مايتعلق بها نظراً لمساحة ليبيا الكبيرة، وتباعد المدن والمناطق, وتنقسم ليبيا إلى 36 منطقة تعليمية بدورها تتفرع إلى مكاتب الخدمات التعليمية، بينها عدد من المؤسسات التعليمية، وتعد مراقبة التربية والتعليم بنغازي إحدى هذه المراقبات، حيث تنقسم داخلياً في الهيكل التنظيمي لها إلى عدد من المكاتب والأقسام والوحدات، سواء داخل المرافبة أو خارجها وهي كالتالي:

مكتب شؤؤن التربية والتعليم – مكتب الشؤون الإدارية والمالية – مكتب المتابعة وتقييم الأداء – مكتب التعليم الأساسي – مكتب التعليم الثانوي – مكتب رياض الأطفال – مكتب ذوي الاحتياجات الخاصة – مكتب النشاط المدرسي – مكتب التعليم الحر – مكتب الإعلام والتواصل ويتبع له (وحدة العلاقات العامة).

وتعتبر هذه المكاتب الخاصة بالهيكل التنظيمي والإداري لمراقبة التربية والتعليم بنغازي، حيث كل مكتب تتبعه مجموعة من الأقسام والوحدات والمكاتب الخارجية, فكل مدينة يتم تقسيمها إلى أربع مكاتب خارجية تتبع المراقبة الخاصة بها, المكاتب الخاصة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي هي: مكتب السلاوي – مكتب البركة – مكتب بنغازي المركز. – مكتب سيدي خليفة، **(العريبي، مقابلة شخصية، 2021)**[24].

وتعتبر وحدة العلاقات العامة من أهم هذه المكاتب التابعة لمكتب الإعلام والتواصل داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي.

تبني وقبول تقنية الاتصال الحديثة بمراقبة التربية والتعليم بنغازي

- إنشاء صفحة خاصة على صفحات التواصل الاجتماعي فيس بوك يتم من خلالها التعرف على أخر الأخبار والمستجدات داخل المراقبة.

- تصميم غرف الدردشة على تطبيق (فايبر) وذلك من أجل التواصل مع الجمهور الداخلي للمراقبة والمكاتب الخدمية التابعة لها من خلال وحدة العلاقات العامة.
- ساهمت أيضاً في الاتصال الفوري، وذلك من خلال الرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف أو التطبيقات المختلفة، أو بواسطة الاتصال المكتبي عبر الحاسوب، وذلك من خلال الربط المباشر بشبكة المعلومات الدولية.
- ساهمت أيضاً في الاتصال عن بعد، ويظهر ذلك من خلال (المؤتمرات, والندوات, والدورات) بصورة مباشرة عبر شبكة المعلومات الدولية.
- أتاحت أيضا تحقيق الاتصال ذي الاتجاهين بين المراقبة والمكاتب الخدمية التابعة لها بواسطة وحدة العلاقات العامة، أو من خلال شبكة المعلومات الدولية والخدمات التي تقدمها.
- إقامة علاقات جيدة بين الإدارة والجمهور الداخلي، وذلك من خلال التعرف على أهم المستجدات وأيضاً المشاركة في إبداء آرائهم حول الإدارة، والتعرف على تواجهاتهم، وكذلك تذليل الصعاب التي تواجههم.

كذلك تسعى وحدة العلاقات العامة داخل المراقبة الأن إلى العمل على إجراء وتأسيس إدارة العلاقات العامة للمراقبة، وتأسيس وحدات تابعة لها داخل المكاتب الخدمية, وذلك لتطوير أداء كافة العاملين داخل المراقبة، وفي سبيل تطوير الإدارة التعليمية من خلال جمهورها الداخلي، **(لطوش، مقابلة شخصية، 2021)**[27].

المعوقات التى تواجه وحدة التدريب بمراقبة التربية والتعليم في تبني وقبول تقنية الاتصال الحديثة:

- ضعف شبكة الاتصالات المحلية المتصلة بشبكة المعلومات الدولية.
- البنية التحتية الضعيفة والمتهالكة بالبلاد .
- افتقار الموظفين والمعلمين لمهارة التعامل مع الحاسوب والبرامج الالكترونية الموجودة على خدمات الهاتف.
- صعوبة نقل المهارات إلى الموظفين، وذلك لقلة الدورات التدريبة.
- الأعطال المتكررة لشبكات الاتصال وانقطاع التيار الكهربائي لساعات طويلة.
- ضعف الإمكانيات المادية والمعنوية من الأجهزة والمعدات والأدوات التي تتوفر في قسم ووحدة دون الأخرى، **(العقوري، اتصال شخصي، 2021)**[26].

العلاقات العامة في مراقبة التربية والتعليم بنغازي

تعتبر وحدة العلاقات العامة من أهم الوحدات داخل مراقبة التربية والتعليم بنغازي، ويعود تاريخ تأسيسها الي عام 1994 حيث تم تفعيلها في ذلك الوقت تحت مسمى مكتب العلاقات العامة, ونظراً لعدم القيام بدورها وتهميش مكانتها لم تستمر طويلاً، وتم إغلاقه في عام 2005 ثم إعادة تفعيله في عام 2014 م تحت مسمى وحدة العلاقات العامة، وهي تتبع مكتب الإعلام والتواصل بمراقبة التربية والتعليم، تحت بند المادة رقم (10) لسنة 2014م ويبلغ عدد الموظفين بداخلها أربعة موظفين بينهم رئيس الوحدة، وحيث يقوم الجهاز داخل المراقبة بعدة مهام، رغم الصعوبات والعراقيل التي تواجهه من قلة الإمكانيات المادية والفنية، والقصور في فهم طبيعة المهام الموكلة إليه **ولعل أهم وظائف العلاقات العامة داخل المراقبة تكمن في:**

- تحسين العلاقات بين الجمهور الداخلي والإدارة العامة لمراقبة التربية والتعليم بنغازي والمكاتب الخدمية التابعة لها.
- الاهتمام بكافة تطلعات والاحتياجات المعنوية والمادية للجمهور الداخلي.
- العمل على إيضاح كل مايتعلق بالمؤسسة وبرامجها والأهداف التي تسعى إليها.
- إقامة الدورات التدريبية والتطويرية والإشراف عليها للعاملين داخل المراقبة، وذلك من خلال إدارة التدريب التابعة للمراقبة.
- التنسيق بين الإدارة العليا وكافة العاملين, لتذليل الصعاب التي تواجههم وتواجه المراقبة بصفة عامة.
- التنسيق في إقامة المؤتمرات والندوات والحفلات مع الجهات المختصة والجهات الأمنية.
- حجز تذاكر السفر والإشراف على البعثات الخارجية التي توفدها المراقبة إلى الخارج.

- عرض معلومات وبيانات الدراسة الميدانية

الجدول رقم (1)

توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسب المئوية
أنثى	96	70.6
ذكر	40	29.4
المجموع	136	100.0

يتضح من هذا الجدول أن أكبر نسبة، وهي 70.0% كانت لفئة الإناث, مقارنة بنسبة الذكور ب 29.0%, أي أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور, تبدو هذه النسبة منطقية, ذلك بحسب طبيعة العمل داخل مراقبة التربية والتعليم, والتي تتطلب العنصر النسائي، وذلك لطبيعة مجتمعنا المحافظ واتجاه أغلب النساء إلى المجال التعليمي بالرغم من وجود مهام أخرى (لا تناسب النساء خاصة) التي تتطلب وجود العنصر الرجالي بها هذا مايفسر التفاوت الكبير بين الفئتين.

الجدول رقم (2)

توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
موظف في الملاك الوظيفي	99	% 72.8
رئيس وحدة	17	% 12.5
رئيس قسم	13	% 9.6
مدير إدارة	7	% 5.1
أخرى تذكر	–	–
المجموع	136	100.0

يتبين من بيانات هذا الجدول أن هناك اختلافاً في الوظائف التي يشغلها الموظفون داخل المراقبة والمكاتب التابعة لها, حيث نجد أن موظفي الملاك الوظيفي تولوا أعلى نسبة مقدرة 72.8% ذلك بسبب طبيعة عملهم التي تتطلب إنجاز مهامم الوظيفية والإدارية بمكاتبهم, مما يضمن وجودهم داخل عملهم, الأمر الذي ساهم في سهولة توزيع الاستبانة, تليها نسبة 12.5% لرؤساء الوحدات, وذلك لطبيعة عمل هذه الفئة التي تكون مرتبطة بجميع التقنية الحديثة بسبب مكانتها الوظيفية, التي تعتمد على حسن تسيير العمل, وسرعة الأداء للعمل المطلوب, تليها نسبة

9.6%, لرؤساء الأقسام ذلك لطبيعة عمل هذه الفئة, وكيفية التنسيق بين الوحدات والمكاتب الخدمية, بغية تطوير العمل ومواكبة التقنية الحديثة, لضمان حسن سير العمل داخل المراقبة, أما أدنى نسبة مقدرة بـ 5.1% لمديري الإدارات، حيث إن طبيعة عملهم تتطلب المتابعة لجميع الأقسام والوحدات والموظفين التابعة لها بإصدار التعليمات والتوجيهات المباشرة بخصوص مايتعلق بالعمل وحسن الأداء الوظيفي اليومي.

الجدول رقم (3)

مدى اعتماد المؤسسة التابع لها المبحوث على تقنية الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لا	87	% 64.0
نعم	49	% 36.0
المجموع	136	% 100.0

يشير هذا الجدول إلى أن هناك اختلافاً في الإجابة، حيثُ أن نسبة 64% أجابوا بلا، وهي نسبة مرتفعة تدل على مدى ضعف الإمكانيات المتاحة، تليها نسبة 36% ممن أجابوا بنعم، وهي نسبة ضئيلة جداً من حيثُ استخدام التقنية الحديثة داخل المراقبة والاعتماد عليها، هذا يرجع إلى طبيعة العمل داخل الأقسام والوحدات كل حسب الاختصاص.

الجدول رقم (4) ما نوع الاتصالات التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة مع الجمهور الذي تتعامل معه

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
المراسلات الإدارية الداخلية	54	%31
اتصال شخصي مباشر	40	% 23
الهاتف المحمول	31	%18
المراسلات الإدارية الخارجية	25	% 14
التواصل عبر شبكة المعلومات الدولية	15	% 10
الاجتماعات	7	% 4
أخرى تذكر	–	–
المجموع	172	% 100

يوضح هذا الجدول إن نسبة 31% من المبحوثين, يقومون بالمراسلات الداخلية, ذلك لطبيعة المهام الموكلة أليهم, والمحصورة في الشؤون الإدارية التى لاتخرج عن نطاق المراقبة, تليها نسبة 23% للاتصال الشخصى المباشر؛ ذلك لأن موظفي العلاقات العامة يقومون بهذه المهمة مباشرة, لأنها في مجال تخصصهم, تلتها نسبة 18% للهاتف المحمول الذي سهل عملية الاتصال بين الإدارات والأقسام والوحدات الإدارية التابعة لها، سواء الداخلية أو الخارجية، مما تملكه الهواتف من تقنية حديثة من خلالها يمكن إرسال جميع المراسلات المطلوبة, تلتها نسبة 14% للمراسلات الإدارية الخارجية, التي تتعلق بالتنسيق بين وحدة العلاقات العامة, والمراقبة والمكاتب الخدمية التابعة لها, تلتها نسبة 10% للتواصل عبر شبكة المعلومات الدولية, وذلك لطبيعة ونوع المراسلات المستعجلة, غالبا ماتكون ليست بصورة يومية, أما أدنى نسبة للمبحوثين فكانت التي تخص الإجتماعات 4%, وذلك راجع لطبيعة ونوع هذه الاجتماعات التي عادة تكون ليست بصورة مستمرة، وحسب ما يتطلبه نوع هذه الاجتماعات.

الجدول رقم (5)

يوضح المعوقات التي تواجه المبحوثين أثناء

استعمال تقنيات الاتصال في أداء عملك الدوري

الإجابة	التكرار	النسب المئوية
عدم توفر الأجهزة والمعدات الحديثة	95	%37.5
عدم وجود البرامج المتطورة	51	% 20.1
المواصفات الرديئة للأجهزة والمعدات الموجودة	46	% 18.2
ملاكات غير مؤهلة للعمل بالأجهزة المتطورة	33	% 12.9
المكان غير مناسب لطبيعة الأجهزة المتطورة	27	% 10.6
انقطاع الكهرباء	2	% 0.7
أخرى تذكر	–	–
المجموع	254	% 100

يشير هذا الجدول أن نسبة 37.5% للمبحوثين الذين أجابوا بعدم توفر الأجهزة والمعدات الحديثة ,ذلك راجع لعدم توفير المعدات والأجهزة المتطورة التي تساهم في تحسين مستوى الأداء، وهذا مؤشر لضعف الإمكانيات المتاحة داخل المراقبة, تليها نسبة 20.1% للمبحوثين الذين أجابوا بعدم وجود البرامج المتطورة, التي من شأنها المساهمة في رفع أداء الموظفين داخل المراقبة, بينما

يضمن حسن سير العمل وفاعليته, تليها نسبة 18.2% للمبحوثين الذين أجابوا بأن المواصفات الرديئة للأجهزة والمعدات الموجودة, هذا مؤشر يدل على اختلافها من قسم لآخر تبعاً لطبيعة العمل، مما يساهم بشكل سلبي في ضعف جودة الأداء, تليها نسبة 12.9% للمبحوثين الذين أجابوا بعدم وجود ملاك وظيفي متخصص للعمل، والرفع كفاءة الموظفين داخل المراقبة، والمكاتب الخدمية التابعه لها, تليها نسبة 10.6% للمبحوثين الذين أجابوا بأن المكان غير مناسب لطبيعة الأجهزة المتطورة, هذا يوضح قدم المبنى، وضعف التطوير له, تليها نسبة 0.7% بانقطاع التيار الكهربائي، مما سبب في تعطيل حركة العمل اليومي, نتيجة للظروف المعاشة.

الجدول رقم (6)

هل تسهم التقنية الحديثة في تفعيل الأداء داخل المؤسسات التعليمية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	72	% 52.9
بشكل متوسط	38	% 27.9
بشكل ضعيف	13	% 9.6
لم تسهم	13	% 9.6
أخرى تذكر	–	–
المجموع	136	% 100

تشير بيانات هذا الجدول أن أكبر نسبة من المبحوثين كانت إجابتهم على هذا السؤال بأنها تسهم بشكل كبير, وذلك بنسبة 52.9%, وهذا راجع إلى أهمية هذه التقنيات, والتطور الذي يشهده العالم في مجال الاتصالات الحديثة, وهي ثورة الاتصال عن بعد, وقدرتها في سرعة إنجاز المهام والأعمال المتعلقة بالمراقبة, أيضاً هذا يوضح مدى أهميتها في المؤسسات كافة, تليها نسبة 27.9%, للمبحوثين الذين كانت إجابتهم بعبارة متوسط, وهى تعزو الفروق في أهمية هذه التقنية داخل المراقبة, إلى أنها تختلف من قسم لآخر, وهذا يوضح مكانتها، والدور الذي تقوم به, تليها نسبة 9.6%, للمبحوثين الذين كانت أجابتهم بشكل ضعيف, ثم نسبة 9.6%, لمن كانت إجابتهم لم تسهم التقنية في تفعيل الأداء، وهذا راجع إلى اختلاف الوظائف والمهام المكلف بها هؤلاء, مابين موظفين ومندوبين وحراسات داخل المراقبة لايستعملون هذه التقنية.

الجدول رقم (7)

اختبار العلاقة بين متغير طبيعة الوظيفة وتبني تقنية الاتصال الحديثة في أداء العمل

	الفئة	هل تعتمد مؤسستك على التقنية				المجموع	
		نعم		لا			
		ت	%	ت	%	ت	%
الوظيفة	موظف في الملاك الوظيفي	35	71.5	64	73.5	99	72.8
	رئيس وحدة	7	14.3	10	11.5	17	12.5
	رئيس قسم	5	10.5	8	9.1	13	9.5
	مدير إدارة	2	4	5	5.9	7	5.2
المجموع		49	100	87	100	136	100
كا2 = (.417) درجة الحرية = 3 القيمة الاحتمالية = .937							

يبين هذا الجدول مدى العلاقة بين متغير طبيعة الوظيفة ومستوى تبني موظفي مراقبة التربية والتعليم لتقنية الاتصال الحديثة, كانت القيمة الاحتمالية في (.937), حسب المتغير الوظيفي عند مستوى معنوية (0.05), ودرجة حرية (3), وقيمة كا2.(.417), وفق اختبار كايس كوير يتضح لنا أنه لايوجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين اتجاهات العاملين في مراقبة التربية, والتعليم ومستوى, تبني وقبول التقنية, وهذا يعود إلى التخصص الوظيفي لهم, داخل الأقسام والوحدات, التي يعملون بها كلٌّ حسب دوره ومكانته الوظيفية, ودرجة تبني هذه المبتكرات, ما يحفزهم أكثر لاستغلالها لتحقيق النجاح, وزيادة فاعلية الأداء سواء لوحدة العلاقات العامة, أو لباقي الوحدات والأقسام والمكاتب الخدمية.

النتائج والتوصيات

1. النتـائج

انطلق البحث من مدخل انتشار المبتكرات للتعرف على دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة لموظفي مراقبة التربية والتعليم بنغازي، والمكاتب الخدمية التابعة لها, وقد توصل البحث إلى النتائج التالية:

- ضعف تبني المراقبة للأجهزة والمعدات الخاصة بالتقنية الاتصالية الحديثة داخل المراقبة, وذلك يرجع إلى طبيعة العمل داخل الأقسام والوحدات التابعة لها, والاعتماد عليه، نظراً لاختلاف المهام والوظائف المكلف بها العاملون بالمراقبة, وهي تختلف من قسم لآخر ومن وحدة لأخرى, كلٌّ حسب تخصصه، كذلك عدم وجود موارد بشرية متخصصة لأداء العمل المطلوب بكل دقة.
- أسهمت التقنية الحديثة بدور إيجابي في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل المراقبة، من خلال توفير الجهد والوقت وسرعة إنجاز المهام والأعمال، وتفعيل الاتصال الداخلي, كما أسهمت أيضاً في عملية الربط بين الأقسام والوحدات الإدراية التابعة له كذلك المراسلات الخارجية بين المراقبة والمكاتب الخدمية التابعه لها على مستوى مدينة بنغازي.
- أسهمت التقنية الحديثة في تزويد الوحدات الإدارية التعليمية بالمعلومات الخاصة بالمراقبة، وذلك من خلال إقبال الموظفين على هذه التقنية ومساهمتها في التعرف على أخر المستجدات من الأخبار والقرارات التي تصدر عن المراقبة تجاه الموظفين داخلياً أو خارجياً.
- وظيفة وحدة العلاقات العامة بمراقبة التربية والتعليم هي التنسيق والربط بين كافة الأقسام والمكاتب داخليًّا, أما خارجيًّا فهي تعمل على التوعية والإعلان عن الخدمات الخاصة بالمراقبة, والربط بينها وبين الجهات المعنية بالمؤسسة التعليمية.

2. التوصيات

- ضرورة الاهتمام والاستعانة من قبل مراقبة التربية والتعليم بنغازي بالموارد البشرية المتخصصة في مجال العلاقات العامة, دون الاستعانة بالتخصصات العلمية الأخرى, كذلك رفع زيادة عدد الموظفين داخل وحدة العلاقات العامة . والعمل على توحيد الوحدة إلى إدارة للعلاقات العامة.

- إدخال تقنية الاتصال الحديثة في مجال عمل المراقبة والمكاتب الخدمية التابعة لها، والعمل على مواكبة التطوارت المستمرة لهذه التقنية؛ لزيادة فاعلية الأداء الوظيفي اليومي، كذلك تزويد المكاتب الخدمية التابعة بما تحتاجه من قرطاسية والمستلزمات المطلوبة لأداء العمل اليومي.
- القيام ببحوث ودراسات أخرى لاستكمال هذا البحث، من خلال البحث والاستقصاء في دور العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية, التعليمية منها خاصة, والعمل على تطوير الأقسام والوحدات بها؛ للنهوض بالمؤسسة التعليمية، ومواكبة كل جديد.

المراجع

أولاً: القرآن الكريم

1. سورة العلق, الآية (5).

ثانياً: الكتب العلمية

2. الجميلي, خيري خليل, **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**, الطبعة 1, الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث, 1997م.
3. حافظ, أسماء حسين, **تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي**, الطبعة 1, القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع, 2005م.
4. دليو, فضيل, **التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم، الاستعمال، الآفاق)**, عمان: دار الثقافو للنشر والتوزيع, 2010م.
5. الربيعي, سعد بن حمد, **التعليم العالي في عصر المعرفة والتغيرات والتحديات وآفاق المستقبل**, عمان: دار الشروق للنشر, 2007م.
6. العبدالقادر, عبدالرحمن بن عبدالله, **إعلام العلاقات العامة**, الطبعة 1, القاهرة: دار الكتاب الحديثة, 2015م.
7. اللبان, شريف درويش, **تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الإعلامية**, الطبعة1, القاهرة: الدار المصرية اللبنانية, 2000م.
8. عبدالخالق, أنيس رشراش, أمل أبودياب, **تكنولوجيا التعليم وتقنياته الحديثة**, بيروت: دار النهضة للنشر والتوزيع, 2008م.
9. محفوظ, محمد, **تكنولوجيا الاتصال**, الطبعة 1, الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية, 2005م.
10. مكاوي, حسن عماد, السيد, ليلى حسين, **الاتصال ونظرياته المعاصرة**, الطبعة 1, القاهرة: الدار المصرية البنانية, 1998م.

ثالثاً: الرسائل والأطروحات العلمية

11. كريمة, حاج أحمد, **العلاقات العامة وتطبيقاتها لتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية**, أطروحة دكتوراة, الجزائر: جامعة وهران, 2018م.
12. منصر, خالد, **علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي**, رسالة ماجستير منشورة, الجزائر: جامعة الحاج لاخضر, 2012م.
13. وسام, بوعقال عبادلي, **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المنظمات**, رسالة ماجستير, الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي, 2016م.

رابعاً: الدوريات – الصحف والمجلات

14. أبوعباة, آرام إبراهيم, **توظيف التقنيات الحديثة في مجال العلاقات العامة**, مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط, العدد التاسع, 2015م.
15. عبدالسلام,محمد السيد, **التكنولوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي**, مجلة عالم المعرفة, العدد 50, 1982م.
16. عبدالموجود, جابر محمد, **استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة**, مجلة البحوث الإعلامية, العدد 5, 1996م.
17. عبدالموجود, جابر محمد , **نشاطات العلاقات العامة في ظل المتغيرات الاتصالية الحديثة**, مجلة البحوث الإعلامية, العدد الخامس عشر,2001م.
18. الفيصل, عبدالأمير, **الإشباعات المتحققة عبر الإنترنت وعلاقتها بالابتعاد الأسري**, مجلة مداد الآداب, العدد 13, كلية الآداب الجامعة العراقية, 2017م.
19. اللقماني, شيماء حمادي, **أساليب استخدام العلاقات العامة لوسائل الإعلام الإلكترونية**, مجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان, العدد 16, 2018م.

خامساً: الأبحاث والمؤتمرات

20. بوطوارة, أكرم, **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية**, الخرطوم: أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات, 2011م.
21. عياد, خيرات معوض محمد, **المسؤلية الإعلامية للعلاقات العامة عبر الإنترنت**, جامعة القاهره, المؤتمر العلمي السنوي الرابع عشر كلية الإعلام, 2008م .

سادساً: شبكة المعلومات الدولية

22. الزبون, إسلام: **العينات وطرق أختيارها**, موقع موضوع, 26 /6 / 2018م, تاريخ الزيارة 04 / 02/ 2021 م متوفر على الرابط، http:www.mawood3.com

23. السلمي, ولاء حمدان, **التقنية في العلاقات العامة**, موقع عالم العلاقات العامة, 2013/4/9م, تاريخ الزيارة, 2021/05/02م, متوفر على الرابط, https://pr10techno.wordpress.com .

سابعاً: المقابلات

24. العريبي و عبدالرسول (رئيس وحدة الشون الإدارية التعليم الحر) **نبذة عن مراقبة والتعليم بنغازي**, مقر مراقبة التربية والتعليم بنغازي, يوم الثلاثاء 2021/05/20م, الساعة 12:23 مساءً.

25. العشيبي, وسام (مدير المركز الإعلامي بمراقبة التربية والتعليم بنغازي) **تعريف مراقبة التربية والتعليم بنغازي**, مقر مراقبة التربية والتعليم بنغازي, يوم الأربعاء2021/02/01م الساعة 10:15 صباحاً.

26. العقوري, ندى (رئيس وحدة شؤون منسقي التدريب مكتب خدمات التعليمية السلاوي) **معوقات التدريب**, مقر مكتب الخدمات التعليمية السلاوي, يوم االثلاثاء 2021/03/22م, الساعة 12:00 صباحاً.

27. لطوش, عبدالله أبوبكر (رئيس قسم الشؤون الإدارية مكتب الخدمات التعليمية السلاوي) **التقسيم الإداري لوزارة التربية والتعليم في ليبيا**, مقرر مكتب الخدمات التعليمية السلاوي, يوم الاحد 2021/06/01م.