

## أثر تكنولوجيا الاتصال في أداء العلاقات العامة

### في المنظمات الخدمية

دراسة حالة مطار عدن الدولي

د. وهيب مهدي عزيبان

د. نوال محسن سالم مكيش

كلية الاعلام ، جامعة عدن، اليمن

### ملخص

إن الدور الكبير الذي باتت تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المنظمات، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الخدمية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال .

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية فلا بد من مواكبة هذه التطورات المتلاحقة والمتسارعة، وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ولم تكن المنظمات اليمنية بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعرف إلى أثر تكنولوجيا الاتصال في أداء العلاقات العامة المتمثلة في مستوى توافر العلاقات العامة، وكذا استخدامات تكنولوجيا الاعلام الجديد، واثّر استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة في مطار عدن الدولي. وبيان الفروق لأثر هذه التطبيقات على أداء العلاقات العامة تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي العلاقات العامة ومديري الإدارات العامة المرتبطة عملياً بالعلاقات والبالغ عددهم (30) مدير إدارة وموظف في مطار عدن الدولي، ولتحقيق أهداف الدراسة، صممت استبانة اشتملت على (31) فقرة حول محاور الدراسة، وحللت النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- و بهذه النتائج توصل الباحثان إلى الإجابة على التساؤل الأول للدراسة الذي ينص على أنه (هل لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة) وكانت الإجابة عليه بالقبول أي انه يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة.

- توصل الباحثان الى الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة الذي ينص على أنه (هل استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع معدلات تطور الأداء) وكانت الإجابة عليه بالإيجاب .

### **ABSTRACT**

*The great role that modern communication technology plays in the lives of individuals, societies and economies, has made it fall within the infrastructure of many organizations, which want to keep pace with modern developments, especially service institutions, which realize the role of renewal and the effectiveness of innovations in changing communication patterns.*

*Adaptation to new inputs is inevitable, so it is necessary to keep pace with these successive and accelerating developments. Western institutions were the first in the field of introducing modern communication technology, and Yemeni organizations were not immune from this development as modern communication technology entered the core of their daily activities. So that our study aimed to identify the impact of communication technology on the performance of public relations represented in the level of availability of public relations, as well as the uses of new media technology, and the impact of public relations use of modern technology at Aden International Airport, and clarifying the differences in the effect of these applications on the performance of public relations according to some demographic and functional variables.*

*The study depends on the descriptive analytical approach, and the study population included all public relations employees and managers of public administrations practically related to relations, whose numbers is (30), directors of administration and employees at Aden International Airport. The results were obtained using appropriate statistical methods.*

*The study has concluded to the following results:*

- *With these results, the researchers have got an answer for the question study: "Does communication technology have a positive impact on improving the general view of public relations" and the answer to it is approval; that is, there is a positive impact of communication technology in improving the general view of public relations.*
- *The two researchers reached an answer to the second question of the study which is (Do the uses of modern media technology lead to raising performance development rates) and the answer is affirmative.*

المقدمة:

يشهد العصر الراهن العديد من التطورات المتلاحقة والمتسارعة، التي أدت إلى حاجة المجتمعات لمواكبة هذا التطور؛ من أجل تحديات البيئة المعقدة، والمنافسة في سوق العمل، إذ تبنت العديد من المؤسسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل مسايرة العصر الذي نشهده في الآونة الأخيرة، إذ تُعدُّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمنزلة العنصر الأساسي لتوريد المعرفة والبيانات والمعلومات وخلقها ونشرها، إذ أن التطورات المتلاحقة والمتسارعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال خلقت نوعاً من التراكم المعرفي، "وتُعدُّ هذه التقنيات التكنولوجية المبتكرة هي من تشكل المشهد الاقتصادي العالمي عن طريق تحسين سرعة الاتصالات وسهولتها وتفاعلها.

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتصال المنظمة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة تختلف عن الأسلوب السابق، بل أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين العمليات الإدارية في المنظمات عموماً من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، وتنسيق، واتخاذ القرارات مما أدى إلى تسهيل العمل داخل تلك المؤسسات، ولم تقتصر على ذلك فقط، بل ساهمت في رفع مستوى الانتاجية وتحسين الأداء وتقليل التكاليف.<sup>(1)</sup>

كما تزداد أهمية تكنولوجيا الاتصال على المستوى الدولي مع تنوع استخدامها، وازدياد أعداد المستخدمين لها، ولا تنحصر " أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال تبادل المعلومات فقط، بل أنها تؤدي اليوم أدواراً سياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية مهمة"<sup>(2)</sup>، وضعت العلاقات العامة المرتكزات الأساسية للمؤسسات والمنظمات الاقتصادية، فضلاً عن الإنتاج والتوزيع والتمويل، وهو جزء لا يتجزأ من نشاط المنظمة التي تسعى إلى الحصول على ثقة الرأي العام وتأييده.<sup>(3)</sup>

ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات - في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها- نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة، وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء، فمثلاً نجد أن ما يقارب 80 % من المؤسسات وما إن Intranet الأمريكية في عام 1998، كانت قد ربطت كل

(1) حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الجزائر، 2008، ص 45.

(2) منال هلال المزاهرة : إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، دار المسيرة عمان، الأردن، ط 1، 2015م، ص 27.

3) <https://books.google.com/books13/11/2017>

أجزائها وفروعها بشبكة الإنترنت، وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة Internet أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الإنترنت لتعرف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وتمارس من خلالها أعمالها، وتتصل ب جماهيرها المختلفة من أجل زيادة إنتاجيتها وتوفير التكاليف والوقت.

#### أولاً: إشكالية الدراسة:

لم تعد إدارات العلاقات العامة في كبرى الشركات والمؤسسات تدار بالأسلوب السابق نفسه الذي كانت تدار به هذه الإدارات منذ سنوات قليلة، وهذا لأن هذه الإدارات \_ وكما هو الحال بالنسبة للكثير منها والعاملة في الشركات العريقة \_ استطاعت الاستفادة مما يطرح من أجهزة وتكنولوجيات حديثة وتسخيرها في سبيل خدمة أعمالها ونشاطاتها وتطويرها والارتقاء بها إلى مستويات متقدمة، تختلف اختلافاً كلياً عما كانت تعمل به في السابق، مما يتيح الفرصة لامتداد جسور التواصل والثقة ما بينها وبين المنظمات الأخرى، وبين جماهيرها على الخصوص، مع تعدد وتنوع هذه الأخيرة هذا هو الشأن نفسه عندما يتعلق الأمر بمنظمة أثبتت وجودها في سوق الاتصالات العالمية، مثل مطار عدن الدولي، الذي أثبت وجوده عن طريق تميز علاقاته مع جمهوره ونوعية خدماته التي تمتاز بالجودة والتطور واستخدام التكنولوجيا الحديثة، من حيث الأجهزة أو ما تحمله هذه الأخيرة من تطبيقات تكنولوجية متطورة، من جهة، ومن حيث وجود إدارة العلاقات العامة كإدارة يتميز باستخدام أساليب علائقية وتواصلية مستحدثة في رسم الصورة الذهنية الجيدة عن المؤسسة في أذهان جماهيرها وهذا على مستوى الواقع المهني والخدماتي وانطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالمطار وإدارة العلاقات العامة بالتحديد في كسب ولاء عملاء المنظمة وثقتهم بواسطة الأخذ بأبرز التكنولوجيات المتطورة، وبناءً على ما سبق تتبلور معالم مشكلة البحث في السؤال الآتي :

ما أثر تكنولوجيا الاتصال في أداء العلاقات العامة ؟

وماهي أبرز هذه التكنولوجيات ؟

وبغية الإحاطة بالإشكالية الرئيسة فإنه يمكن تفصيلها في الأسئلة الفرعية الآتية :

- هل يوجد إدارة العلاقات العامة بمطار عدن؟

- ما أثر استخدام إدارة العلاقات العامة وأهميته بمطار عدن الدولي للتكنولوجيات الحديثة ؟

- كيف يمكن للتكنولوجيات الحديثة المستخدمة بإدارة العلاقات العامة أن تساهم في عملية توزيع المعرفة في المطار؟

### ثانياً: أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تكمن في أهمية الموضوع في حد ذاته، فحاجة مطار عدن اليوم لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أصبحت ضرورة ملحة في أداء عمل العلاقات العامة، لاسيما أن نشاط العلاقات العامة أساساً يرتكز على عملية الاتصال ونشر الحقائق للجمهور بهدف كسب ثقته ووده.

وبما أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت وسيلة مهمة للعلاقات العامة في المنظمة لا سيما في ظل المنافسة بين المنظمات وأيضاً مع تعدد الأسواق والتطور التكنولوجي الحاصل، هذا الأخير يبرز أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء أنشطة العلاقات العامة في المنظمات الخدمية، ومن بينها مطار عدن الدولي، وعليه جاءت هذه الدراسة لتكشف قدرة هذه التكنولوجيا المتمثلة في الأنترنت بشكل عام وما يندرج تحتها من تقنيات متطورة مثل: المواقع الإلكترونية، مواقع شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها من طرف إدارة مطار عدن وإدارة العلاقات العامة بالتحديد، ما مكنها من تحقيق التفاعلية والانسجام والحوار مع جماهير المؤسسة، ومدى نشاط إدارة العلاقات العامة وفاعليته في استخدام هذه التكنولوجيات .

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساس من الدراسة هو التعرف إلى مدى استخدام أثر تكنولوجيا الاتصال في أداء العلاقات العامة مطار عدن من طرف إدارة العلاقات العامة، والتعرف إلى أهم أشكال التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مجال العلاقات العامة في هذه المؤسسة، والكشف عن أي الوسائل فعالية، ومدى درجة استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف ممارسي العلاقات العامة، إلا أن هذا لا يمنعنا من طرح بعض الأهداف التي لها صلة بالموضوع، وأبرزها ما يلي :

- التعرف إلى مستوى الاهتمام بإدارة العلاقات العامة في مطار عدن الدولي .
- التعرف إلى مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء العلاقات العامة في مطار عدن الدولي.
- التعرف إلى اثر تكنولوجيا الاتصالات في تحسين أداء العلاقات العامة في مطار عدن.

- تقديم جملة من التوصيات التي من شأنها تحسين استخدام العلاقات العامة في المطار.

#### رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- هل لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة.
- هل استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع معدلات تطور الأداء.

#### خامساً: الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** دراسة تحسين منصور وهيا تحسين منصور بعنوان: أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال في وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني، وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة المتمثلة في البحوث والتخطيط والاتصال والتفوييم في القطاع الصحي الأردني، وبيان الفروق لأثر هذه التطبيقات في وظائف العلاقات العامة تبعاً لبعض المتغيرات الديمغرافية والوظيفية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- تستخدم إدارة العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال، وتستخدم تكنولوجيا الاتصال في وظائف العلاقات العامة حسب الترتيب الآتي : التخطيط، والاتصال، والبحوث والتفوييم.
- وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في وظائف العلاقات العامة.

**الدراسة الثانية:** دراسة طه حسين نوي بعنوان : التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، وجاءت إشكالية الدراسة على النحو الآتي: ما مدى تطبيق منظمة الأعمال لإدارة المعرفة بمختلف أبعادها، وكيف لها أن تفيد من أوجه التطور التكنولوجي في تفعيل إدارة معارفها.

هدفت الدراسة إلى محاولة إبراز الدور الكبير الذي يؤديه التطور التكنولوجي وبالخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة، وتوضيح العناصر الأساسية في هذه الأخيرة، والتي تسمح برفع قدرات الأفراد والمنظمات، من أجل الإحاطة قدر الإمكان بكل المعارف الممكنة، وهذا عن طريق :

- توضيح مفهوم المعرفة وإدارتها وتوضيح أهمية نظم المعلومات ونظم قواعد المعرفة.
- إبراز دور إدارة المعرفة في تحسين عملية اتخاذ القرار بالمنظمة.

ولقد تمثلت نتائج الدراسة في ما يلي:

- أن المنظمة تعتمد على معظم المبادئ التي جاءت بها إدارة المعرفة.
  - تعد المؤسسة المعرفة من أهم الموارد الاستراتيجية التي تحقق لها صفة التميز عن باقي المنافسين.
  - غياب أسلوب البحث والتطوير في المؤسسة محل الدراسة كأداة لإنشاء واكتساب المعرفة بالمؤسسة.
  - عدم تفريق المنظمة بين نوعي المعرفة الأساسيين: المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية.
  - هناك اهتمام للمؤسسة بكل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الدراسة الثالثة:** دراسة خالد فؤاد عياد بشارة، رسالة ماجستير غير منشورة، والمعونة ب: دور التكنولوجيا الجديدة في العلاقات العامة، دراسة تطبيقية على شركة المقاولون العرب جامعة القاهرة.
- أهم نتائج هذه الدراسة أن الباحث توصل إلى إمكانية استخدام الكمبيوتر في تناول أخبار وموضوعات العلاقات العامة ومعالجتها سواء أكانت نشرات أم معلومات.
- يستخدم الفيديو تيكس في مجال العلاقات العامة في إمكانية الوصول إلى شرائح مختلفة من الجمهور.
  - تتيح تكنولوجيا البريد الإلكتروني نقل الرسائل من خلال تكنولوجيا الفاكسميل.
  - تتيح تكنولوجيا عقد المؤتمرات عن بعد المشاركة في المؤتمرات دون الانتقال لمكان الاجتماع.
- هدفت هذه الدراسة الوصول إلى:
- التعرف إلى مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المديرية الولائية للأمن.
  - التعرف إلى آراء موظفي مديريةية الأمن بأم البواقي في انعكاسات التكنولوجيا الحديثة للاتصال على أداء العلاقات العامة.
  - التعرف إلى أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي تستخدمها المديرية الولائية للأمن لمعرفة إن كان ذلك يخدم مصالحها.

الدراسة الرابعة:

دراسة محمد بن علي المانع: تحت عنوان : تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم إدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما استعان بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع ما كتب عن الموضوع , وتحليله ، معتمدا في ذلك على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

تلخصت مشكلة البحث في أهمية تقنية الاتصال في نقل المعلومات بين طرفي الاتصال بشكل عام، وبين طرفي الاتصال الإداري بشكل خاص، نظرا لأهمية المعلومة في تحسين عملية اتخاذ القرارات، وتحسين مستوى الأداء، ونظرا للدور البارز الذي تؤديه الأجهزة الأمنية في الحفاظ على الأمن، فقد حرص الباحث على دراسة تقنيات الاتصال، وعلاقتها بتحسين الأداء في هذا الجهاز. و كانت التساؤلات كالتالي:

التساؤل الرئيس :إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟

ولقد توصل الباحث في الأخير إلى النتائج الآتية :

- واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام متدنٍ ومتأخر حسب أفراد مجتمع الدراسة .
- أهم المعوقات التي تواجه استخدام تقنيات الاتصال حسب أفراد مجتمع البحث هي قلة الوسائل وانخفاض مستوى تدريب العمال في الأمن العام على استخدامها.

الدراسة الخامسة:

دراسة حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، GRTG- دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة -رسالة ماستر غير منشورة-كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ادارة علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري ،قسنطينة، 2008،2007م

اعتمدت الباحثة على منهج المسح، وضمن منهج المسح استخدمت المسح التحليلي" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكيفي، مستعينين في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما: الملاحظة وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته، وكذا المقابلة و استمارة الاستبيان.

وكانت أهداف الدراسة فيما يلي:

- دراسة الاتصال والاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، وآثار هذا الاستخدام في الاتصال المؤسساتي وعلى مستوى أداء المؤسسة.
- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع، ويتماشى مع هذين الهدفين هدف عملي تلخص في التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.
- و توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من حيث الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترنت المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الانترنت المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترنات.
- أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي، المنصب، الإفادة من التدريب، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية ، صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون أثر في ذلك.
- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

#### سادساً: منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وهذا بالتركيز على أسلوب المسح بغرض الكشف عن مدى استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة في مطار عدن الدولي وبحيث إن المنهج الوصفي التحليلي سمح بدراسة عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد.

كون أن المنهج الوصفي هو المنهج الذي يتناسب مع طبيعة البحث ومتطلباته، وذلك في جانبه المتصل بطريقة الدراسات المسحية التي أثبتت كفاءته في دراسة مواقف الناس واتجاهاتهم وآرائهم بشأن مختلف القضايا والموضوعات والظواهر التي يعيشونها في حياتهم اليومية.

وعليه فالدراسة الوصفية هي الأكثر ملاءمة لموضوع دراستنا من أجل الكشف عن تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية. لأنه من شأنه مساعدتنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية اللازمة، بهدف تحليل البيانات

المتوصل إليها واستخدامها للتعرف إلى العلاقات بين مختلف المتغيرات، كما سيتيح هذا المنهج إمكانية التحقق من صدق ما يتواتر من أفكار، وآراء، وأقوال حول الظاهرة المدروسة.

### سابعاً: مجتمع الدراسة وعينها:

أجريت الدراسة على مجتمع الدراسة متمثلاً في العاملين بإدارة العلاقات العامة بمطار عدن من مديريين ورؤساء أقسام وموظفين، حيث اتبع الحصر الشامل لإفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (30) مفردة

### ثامناً: حدود الدراسة:

- إن التوصل إلى نتائج هذه الدراسة انطلق من الحدود التي رسمت لها وهي:
- الحد الموضوعي: بحيث اقتصرت هذه الدراسة على اكتشاف ومعرفة أهم التكنولوجيات الحديثة المعمول بها في مطار عدن الدولي
  - الحد البشري: كان اهتمام الدراسة منصبا على أخذ آراء ووجهات النظر الخاصة بالموظفين المنتمين إلى إدارة العلاقات العامة والمؤسسة ككل، فيما يخص استخدام إدارة العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة.
  - الحد المؤسسي: مطار عدن الدولي.
  - . - الحد الزمني: 2020م - 2021

### تاسعاً: أدوات البحث:

تصميم استمارة الاستبانة: حيث قام الباحثان بتصميم الاستبانة بهدف الحصول على البيانات المطلوبة، كما قام الباحثان بإجراء المقابلة الشخصية مع مدير العلاقات العامة وذلك لمعرفة أثر تكنولوجيا الاتصال في أداء العلاقات العامة في المطار وكذا معرفة الدور التي تؤديه العلاقات العامة في المطار.

الملاحظة: يقصد بالملاحظة إجرائياً في مجال البحث العلمي، المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر بالاستعانة بالأدوات والأجهزة والأساليب التي تتفق مع طبيعة هذه الظواهر، وذلك لمعرفة العوامل الدقيقة لها.

والملاحظة هي توجيه الحواس لمشاهدة سلوك معين ومراقبته أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه.

عاشراً: تحديد المفاهيم:(1) العلاقات العامة:

هي عملية مستمرة تسعى الإدارة بواسطتها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها، والجمهور بشكل عام عن طريق التحليل الذاتي والتصويب داخليا ومن خلال جميع أساليب التعبير خارجياً.

ومن أشمل التعريفات للعلاقات العامة هو التعريف الذي قدمه ريكس هارلو أحد علماء علم الاجتماع ومن الممارسين للعلاقات العامة: "بأن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة والاستجابة لها". تعرفها الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها: "وظيفة إدارة دائمة ومنظمة، تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق التفاهم والتأييد والمشاركة مع من تتعامل معهم"

2 - التكنولوجيات الحديثة:

التكنولوجيات الحديثة هي مختلف النشاطات المرتبطة باستخدام وسائل الإعلام والاتصال، والوسائل السلكية واللاسلكية، وهذه النشاطات تتمحور خاصة في: النشاطات الخاصة بتصنيع الوسائل الإلكترونية، ووسائل الإعلام والاتصال، نشاطات تقوم بتصنيع مكونات لهذه الوسائل، الوسائل المتعددة، Vidéo الفيديو ، Flux مبدعين للمحتوى الخاص بمواقع الأنترنت(التدفق بورصات على الخط)، التجارة، الخدمات المرتبطة بالوسائل السلكية، خدمات الإعلام الآلي، النصائح والارشادات، معالجة المعطيات إخراج أنظمة المعلومات...الخ.

(3) الاتصال:

فالالاتصال هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرموز المختلفة، وقد مرت عملية الاتصال بمراحل متعددة كانت بدايتها أصوات مباشرة من أفواه البشر، وإشارات يدوية وجسدية، ومع نشوء اللغة تطورت وسيلة الاتصال إلى أصوات ذات رموز صوتية مفهومة تحمل فكرة أو خبرة من شخص لآخر مع اشتراط وجود الأشخاص في مكان واحد، وقد ساهم نشوء الكتابة إلى تطور آخر في العملية الاتصالية، إذ لا يشترط وجود المرسل والمستقبل في مكان واحد، ومنه اتسعت دائرة الاتصال، ومع ظهور الوسائل التقنية التي تشمل الأجهزة السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية شهد العالم ثورة في عملية الاتصال سهلت من طرائق التواصل،

وساعدت على تعميم الثقافة والمعرفة وخلق التفاعل بين الكثير من شعوب العالم، والكثير من المؤسسات.

#### 4) المنظمة :

المنظمات في المدلول الاصطلاحي هي المكان الذي ينتظم فيه عمل الأفراد، وتتفاعل فيه الأنشطة للتأثير على الطبيعة، وعلى الموارد الأولية للحصول على نتائج ضرورية.<sup>(4)</sup> هي كيان أو ترتيب اجتماعي، يشاد بطريقة مقصودة، لتحقيق اهداف جماعية مشتركة، من خلال طابع بنائي، وممارسات ادارية.<sup>(5)</sup>

هناك من يعتبر المنظمة وحدة اجتماعية ثابتة نسبيا، تعمل وفق إطار هيكل للسلطة ونظام لتقسيم العمل، لتحقيق هدف مشترك. وهو ما ذهب إليه تالكوت بارسونز حيث يعرف المؤسسة بأنها: وحدات تقوم وفقا لنموذج بنائي لكي تحقق أهداف محددة.<sup>(6)</sup>

وهناك أيضا من يعتبرها مجموعة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد يربطها تعاون من أجل تحقيق الأهداف المحددة سلفا، وهو ما ذهب إليه محمد بهجت جاد الله كشك حيث يعتبر المؤسسة كل وحدة اجتماعية، أو جماعة يرتبط أعضاؤها فيما بينهم من خلال شبكة علاقات تنظمها مجموعة محددة من القيم الاجتماعية و المعايير.<sup>(7)</sup>

#### 5) مطار عدن الدولي :

مطار عدن الدولي أحد أهم المطارات الدولية في الجمهورية اليمنية وفي منطقة الجزيرة والخليج لموقعه المتميز كحلقة وصل بين اليمن وكثير من الدول العالم، كما أجري له التحديث الشامل للمباني والمرافق التابعة له، فضلا عن تركيب منظومة أجهزة ملاحية ومحطات أرصاد جوية وأجهزة أمنيّة متطورة حتى يتسنى له القيام بدوره الفعال على أكمل وجه في تأمين السلامة والأمن للطائرات والمسافرين.

4 - محمد مسلم: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة، الجزائر، الطبعة الأولى 2007 ، ص. 18.

5 - محمد حافظ حجازي: المنظمات العامة،(البناء- العمليات-النمط الاداري)، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر، 2002، ط1، ص17

6 - باركر و آخرون : علم الاجتماع الصناعي ، ترجمة محمد علي محمد و آخرون ، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، دون سنة، ص. 15

7 - محمد بهجت جاد الله كشك : المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى ، 1999 ، ص. 147

## تكنولوجيا الاتصال الحديث وتأثيره في تطوير أداء العلاقات العامة أولاً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يشهد العصر الراهن العديد من التطورات المتسارعة والمتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار العلمي وثورة المعلومات والاتصال، كما يشهد أجيالاً متجددة من عصور التقدم العلمي والتقني، وأصبحت هناك تحولات سياسية واقتصادية واجتماعية ، فقد أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الوقت الراهن إلى الاهتمام بالمعرفة، بهدف الوصول إلى المعرفة القيمة من وسط هذا الكم الهائل من المعلومات التي تتفجر وتتراكم يومياً، يعززها ظهور الشبكة العالمية "الانترنت" واتساع تطبيقاتها في مختلف مجالات الحياة؛ الأمر الذي ترتب عليه استغلال تلك التكنولوجيا وتوصيفها التوصيف الأمثل في مجال العمل والاقتصاد والاستثمار الصحيح، لا سيما عند المؤسسات عموماً والبنوك خصوصاً، إذ أن الاهتمام بالتكنولوجيا و رأس المال الفكري يحدث نقلات نوعية هائلة، ولذا بدأ البحث في مفهوم وأهمية التكنولوجيا وكذا العلاقات العامة، بوصف هذه المفاهيم من أهم المداخل التي تساعد في التغلب على تحديات العصر ومن ضمنها المؤسسات الكبرى والبنوك، وفي تحقيق قيمة مضافة تمكنها من المنافسة والاستمرار، ومن هنا يأتي دور التكنولوجيا الذي يُعد مفتاح المرور لدخول عصر العولمة وتطوير المجتمعات من خلال تنمية رأس المال البشري الذي يُعد محور الرئيسي.

### أولاً: مفهوم التكنولوجيا وأصولها:

يعد مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها كثير من الباحثين والمفكرين، واختلفوا في نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها ، ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها ، إذ كانت تعد وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية ، ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جداً في حياته العامة والخاصة ؛ مما جعل بعض المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.<sup>(8)</sup>

هذا من حيث مضمونها ، أما من حيث اللفظ ذاته فقد استعمل حديثاً إذ ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح تكنولوجيا (Technologie) كان في ألمانيا عام (1770م) ،

8 - محمد الفاتح واخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير، دار كنوز الحكمة ، الجزائر ط1، 2011م، ص2

وهو مركب من مقطعين: (Techno) وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية" و(logie) وتعني "علم" أو "نظرية". وينتج عن تركيب المقطعين معنى علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي، وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عريت بنسخ لفظها حرفياً "تكنولوجيا".<sup>(9)</sup>

كما أنّ المفهوم الشائع لمصطلح التكنولوجيا هو استعمال الكمبيوتر والأجهزة الحديثة، وهذه النظرة محدودة الرؤية؛ فالكمبيوتر نتيجة من نتائج التكنولوجيا، وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول إن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث إن العلم هو معرفة العلة والسبب"<sup>(10)</sup>

بينما التكنولوجيا التي يقصدها هذا المصطلح هي طريقة للتفكير، وحلّ المشكلات، وهي أسلوب التفكير الذي يصل به الفرد إلى النتائج المرجوة، أي أنّها وسيلة وليست نتيجة، كما أنّها طريقة التفكير في استخدام المعارف، والمعلومات، والمهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجة الإنسان وزيادة قدراته، ولهذا فإنّ التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته.<sup>(11)</sup>

وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا أبعاداً أخرى، حيث عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة/الخدمة"<sup>(12)</sup>

وعموماً فإنّ التكنولوجيا كما يحددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاثة مفاهيم أساسية<sup>(13)</sup> التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

9 - [www.http://mawdoo3.com](http://mawdoo3.com). 3\5\2019.

10 - سميرة الشبخاني، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق- مجلد 26- العدد الاول و الثاني 2010م ،

11 - فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، دار همومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر ، 2014م، ط1، ص13

12 - غرام ابو الحمام والمجتمع ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان الاردن، طبعة فريدة ومنقحة ، 2015م، ص68

13 -محمد الفاتح حمدي واخرون ، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة ، الاستخدام والتأثير ، مرجع سبق ذكره، ص3

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات. soft ware والمواد الخام hard ware والخامات ويطلق على الآلات. التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيه. ومن خلال ما سبق نجد أن مفاهيم التكنولوجيا تعددت ، ولا يمكن القول إن هناك تعريفاً مثالياً موحداً اتفق الباحثون عليه ، ويرجع ذلك إلى كثرة المجالات التي شاع فيها هذا المفهوم ، وعلى الرغم من تعدد المفاهيم إلا أنه من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية إذ يشكل عنصراً مهماً يعزز من تفعيل قدرات المؤسسة وأنشطتها المختلفة للوصول إلى حالة التميز وتقديم ما هو جديد مستمر

ثانياً: عناصر تكنولوجيا:

عناصر تكنولوجيا بقوله: (Charles haubane) "أوضح" تشارلز هوبان أن تكنولوجيا عبارة عن تنظيم متكامل يضم العناصر الآتية الإنسان، الآلة، الأفكار والآراء، أساليب العمل، والإدارة، بحيث تعمل جميعاً داخل إطار واحد".<sup>(14)</sup>

- الإنسان: الإنسان هو العنصر المهم في العملية ولا يمكن أن يحدث التطوير بدون إنسان، فهو المدرس والطالب والباحث، والإنسان هو الهدف الذي تسعى إليه المؤسسة إلى توصيل أهدافها وخططها وفي تميته لبواكب التطورات الحاصلة في العالم.
- الآلة : من سمات هذا العصر الذي نعيشه أن سيطرت الآلة على جميع شؤون الحياة، فهي في المنزل وفي المدرسة وفي العمل وفي الشارع فهي تحقق للإنسان اختصاراً للوقت والجهد والمال، مثال ذلك السيارة والآلة الحاسبة والتلفزيون والكمبيوتر... الخ.
- الأفكار والآراء: لا بد من وجود الآراء والأفكار التي تجعل الآلة تحقق أهدافها وتساعد على نشر المعلومات، أو تحقيق أهداف يسعى الإنسان إلى الوصول إليها.
- أساليب العمل الاستراتيجية: إن أساليب العمل المتنوعة التي يستخدمها الإنسان هي من الأمور التي تحتاج إلى التبديل والتغيير والتطوير، وذلك حتى تكون مناسبة للبرنامج الذي يهدف إليه، وهذا التنقيح والتطوير المستمر في الأساليب من أهم مميزات التكنولوجيا.

14 – Alfrd Lawence, Lorent. News rporting and writing Bacon,1996,p.431.

- الإدارة: الإدارة مهمة جدا في هذا النظام فلا بد أن تكون بعيدة عن الإدارة التقليدية الأمر والنهي، حيث لها دور كبير في دراسة جميع العوامل التي تدخل في هذا الإطار، وفي ابتكار الأساليب والأنظمة التي تحكم سير العمل وتنظيمه بما يكفل تهيئة جو مناسب للعمل في كل العناصر السابقة حتى تؤدي دورها و تحقق أهدافها بكل كفاءة.

#### مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات لابد من توضيح معنى التكنولوجيا ، وكذلك المعلومات وهي كالاتي: ادارة مصطلح تكنولوجيا المعلومات على كلمتين:

أ- التكنولوجيا: هي دراسة الأساليب الفنية (التقنيات) البشرية في صناعة وعمل الأشياء.<sup>(15)</sup>  
ب- المعلومات: هي حقائق نهائية تستنتج من البيانات بعد معالجتها، وتصلح لاتخاذ القرار بصورة مباشرة و إذا كانت المعلومات هي بيانات أو حقائق تمت معالجتها و يمكن تخزينها، واسترجاعها وتشكيلها، وإذا كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم إنتاج واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية والتحكم فيها، فإن تكنولوجيا المعلومات تصبح هي مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات.<sup>(16)</sup>

فتكنولوجيا المعلومات إذن هي اقتناء المعلومات، وتخزينها وتجهيزها في مختلف صورها و أوعية حفظها، سواء H كانت مطبوعة أم مسموعة أم مرئية أم ممغنطة أم معالجة بالليزر، وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية ووسائل و أجهزة الاتصال عن بعد. وهو ما لخصه عبد الباسط محمد عبد الوهاب في رسالته كما يلي: " إن تكنولوجيا المعلومات هي تلك التي تعتمد على تقنيات أنتجت من أجل تقديم أي معلومات للمستخدم لها، وتتيح له تخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها مع من يجب، وقت ما أراد بسهولة وبسرعة فائقة وجاء في الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات أنها "التكنولوجيا الإلكترونية اللازمة لتجميع واختزان وتجهيز وتوصيل المعلومات، وهناك فئتان من تكنولوجيا المعلومات، التي تتصل بتجهيز المعلومات كالنظم المحوسبة، والثانية تلك المتصلة ببيت المعلومات كنظم "الاتصالات

15 - Alfrd Lawence, Lorent. News rporting and writing Bacon,1996,p.431.

16 - تحسين منصور ، هيا تحسين منصور ، ، اثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في قطاع الصحي الاردني، مجلة دراسات العلوم الانسانية

والاجتماعية، مجلد 41، ملحق2، 2014م، ص 802

عن بعد"، فالمصطلح يشمل بصفة عامة النظم التي تجمع بين الفئتين وتعتمد تكنولوجيا المعلومات على الوسائل الرئيسية الثلاث الآتية:

1- الحاسبات الإلكترونية التي تقوم بتجهيز المعلومات وتخزين كميات ضخمة منها، واسترجاعها بسرعة ودقة وفاعلية.

2- الاتصالات التي تستطيع تتوزع المعلومات وبثها بسرعة كبيرة لأشخاص مختلفين ومتعددين بصرف النظر عن الأماكن التي يقيمون فيها.

3- الترقيم أو التصوير المصغر الذي يسمح بتصغير الأحجام المتضخمة من المعلومات في حيز ومساحة صغيرة جدا. ويتفق مع التعريف السابق أيضا تعريف كل من "ك. سامويلسون" و "بوركو" و"أمي"، حيث يعرفون تكنولوجيا المعلومات بأنها "إدخال" تطبيق الأدوات أو التقنيات المتصلة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم مثل الحاسبات الإلكترونية، وسائل الإتصال والوسائط المصغرة ويعرفها قاموس "ماكملان" لتكنولوجيا المعلومات بأنها حيازة، معالجة وتخزين معلومات ملفوظة، مصورة، متنية ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة ووفق تعريف اليونسكو فإن تكنولوجيا المعلومات هي "مجالات المعرفة العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، إنها تفاعل الحاسبات والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وبفضل تكنولوجيا المعلومات دخلنا إلى عصر جديد و هو العصر ما بعد الصناعي الذي جاء به مجتمع المعلومات والمعرفة والذي يمثل ثورة نفسية سوسيوثقافية.

تعريف تكنولوجيا الاتصال : يقصد بها القنوات الجديدة التي يمكن عن طريقها نقل الثورة المعلوماتية وبثها من مكان لآخر ومن منظور اتصالي يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بواسطة عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي التي عن طريقها تجمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المصورة أو المكتوبة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية بواسطة الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو كلاهما، أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان لآخر وتبادلها.

كما يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصال تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت في الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاثة مجالات<sup>(17)</sup>

- أولها: ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة في أشكال تخصصات ولغات عديدة.

- ثانيها: ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية مروراً بالتلفزيون والنصوص المتلفزة و انتهاء بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

- ثالثها : ثورة الحاسبات الإلكترونية التي توغلت في كافة نواحي الحياة وامتزجت بكل وسائل الاتصال واندمجت معها، والأنترنت خير مثال على ذلك الامتزاج.

الأولى التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال، والذي نتج عنها التكنولوجيات الاتصالية الحديثة والتي تتمثل أساساً في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين<sup>2</sup> ثورة حقيقية في نقل المعلومات.<sup>(18)</sup>

وعليه يجمع جل الباحثين على ان تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما توأمان ولدا من رحم التكنولوجيا على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق واتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد، عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات تعتمد بالدرجة الأولى على الحاسب الالكتروني واستخدام التكنولوجيات الاتصالية لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها لتصل عبر القارات وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا

17- حسن عماد مكايي ، محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، دار النشر والتوزيع، مصر ، ط1، 2009، ص66

18 - شادلي شوقي ، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجي المعلومات والاتصال ، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير ، جامعة ورقلة ، العدد السابع، 2009م، ص261

الاتصال الحديثة وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا. (19)

### خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير في أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية"

اللاتزامية: (عدم الارتباط بعنصر الوقت: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لوجود مستقبل الرسالة. (20)

التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية: (نتجها رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

19 - شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجي المعلومات والاتصال مرجع سابق، ص 267

20 - شادلي شوقي، مرجع سابق، ص 368

قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق الفرنسي، "فالحودود أو الفروق "Minitel" نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية من بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

قابلية التوصيل والتركييب :لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات الآتية : الصحن من صنع "شركة إيستون" "Eston والديمو(المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف "Next Wave" والرأس من صنع شركة " شارب. "Sharp"

الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية) : ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته .

الشيوع والانتشار : ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام ، إن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن "A. Tophler" " لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية

جينة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.

وعموما فإن الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، والالتزامية، قابلية التوصيل، والتحويل، والتحريك والشيوخ من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة. وهذه الخصائص التي تميز التكنولوجيا الاتصالية الحديثة جعلها تمارس تأثيرات كبيرة، سواء على الوسائل الاتصالية أم على الجمهور ام على المجتمع ككل.

### ثانياً: تأثير تكنولوجيا الإعلام الجديد في تطوير أداء العلاقات العامة

يعد الإعلام الجديد من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في العصر الراهن ولاسيما في ظل التحديات والمنافسات الشديدة بين المؤسسات إذ يشكل الإعلام الجديد عنصراً مهماً يعزز من تفعيل قدرات المؤسسة وأنشطتها المختلفة للوصول إلى حالة التميز وتقديم كل ما هو جديد بشكل مستمر، وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى الآتي :

#### مفهوم الإعلام الجديد :

تعددت وتتنوع مفاهيم الإعلام الجديد ويرجع ذلك لاتساع دائرة المهتمين بها، ونستعرض بعضاً منها على النحو الآتي:

الإعلام الجديد هو مصطلح حديث، يتضاد مع الإعلام التقليدي، لكون الإعلام الجديد لم يُعد فيه نخبة متحكمة أو قادة إعلاميون، بل أصبح متاحاً لجميع شرائح المجتمع وأفراده الدخول فيه، واستخدامه، والإفادة منه طالما تمكّنوا وأجادوا أدواته.

ويمكن تعريف الإعلام الجديد، "أنه بدرجة غموض أقل من غيره من كثير من المصطلحات، فالإعلام الجديد تركّز مفهومه في مرحلة من شيوخه على الأدوات، وهي أدوات ووسائل الاتصال الحديثة خصوصاً المرتبطة بالإنترنت.<sup>(21)</sup>

ويرى بعضهم أن الإعلام الجديد : هو كافة الوسائل المتاحة أمام الأفراد من شبكات اجتماعية وشبكات فيديو ومدونات وإذاعات وقنوات وغيرها، وجميعها على الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول، وهي غير موجهة ولا تملكها الدولة ولا يسيطر النظام الحاكم عليها.<sup>(22)</sup>

21( [https://www.alukah.net/publications\\_competitions/0/54838](https://www.alukah.net/publications_competitions/0/54838) 2019/2/1

وهناك من عرف الإعلام الجديد أنه: جملة الممارسات الإعلامية التي أفرزتها الوسائط الإعلامية الجديدة التي تشغل داخل بيئة تواصلية متغيرة، تسهم في تشكيلها تقنيات المعلومات والاتصال،<sup>(23)</sup>

ويتضح مما سبق بعض الاختلاف في سيق التعريفات والمفاهيم وبالرغم من ذلك فإن معظم هذه التعريفات تركز على أن الإعلام الجديد يعد من أهم العوامل التي تحقق التعاون بين المؤسسة والعاملين وكذلك بين أفراد المجتمع فهي الوسيلة لنجاح إي مؤسسة بالنظر إلى أنها تساعد على رفع مستوى الإنتاج وتفعيل الأداء لاسيما إذا طبقت بالشكل الصحيح

#### 1 : تأثير الإنترنت في تطوير أداء العلاقات العامة

أدت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الإنترنت كوسيلة اتصال، إلى ضرورة إعادة النظر في الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في مختلف المؤسسات والمنظمات سواء أكانت حكومية أم خاصة، إنتاجية أم خدمية.

وأشارت دراسات عديدة إلى أن وظيفة العلاقات العامة كانت من أكثر الوظائف الإدارية تأثراً في الإنترنت كوسيلة اتصال، ولم يتوقف تأثير الإنترنت في الدراسات الأكاديمية للعلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية، وإنما امتد ليشمل ممارسة هذه الوظائف في إطار الوظائف الإدارية التسويقية الأخرى.<sup>(24)</sup>

يعد الإنترنت وسيلة اتصال تجمع بين نمطي الاتصال الشخصي والجماعي، فقد أصبح الموقع الإلكتروني للمنظمة أو المؤسسة وسيلة الاتصال الأساسية لإدارة العلاقات العامة والاتصال المؤسسي الذي تعتمد عليه في التواصل مع الجمهور وتقديم الرسائل الاتصالية ذات الطبيعة المعلوماتية أو الإعلامية أو التوعوية ، كما أضحت هذا الموقع أحد وسائل جمع المعلومات عن الجمهور ورصد احتياجاته وتوجهاته نحو المنظمة وخدماتها ومنتجاتها ، وهو ما استوجب معه وضع أسس لتصميم هذه المواقع وإدارتها بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، ويعكس مسؤوليتها الاجتماعية، ويراعي المعايير المهنية والأخلاقية، وأصبحت الحاجة إلى استخدام

(22) حنان سليم، الاتجاهات الحديثة في العلاقات العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2013م، ص51

(23) حسين محمود هيثمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة، عمان، 2015م، ص64

(24) علي فرجاني، العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد، عمان، 2018م، ص62.

التكنولوجيا الجديدة ضرورة ملحة في عمل العلاقات العامة بهدف زيادة كفاءتها للوصول للهدف المنشود للمؤسسات.

\*تعريف الإنترنت: هي وسيلة اتصال يكون عن طريقها توزيع المعلومات ونشرها عبر وسائط مختلفة، أشهرها أجهزة الكمبيوتر، ومنها أجهزة الهاتف الذكي والتلفزيون الذكي المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية في حفظ المعلومات وتخزينها، التي تسمح بتحويل كافة الوسائط النصية والصوتية والمرئية والجغرافية إلى نظام رقمي بطريقة يسهل معها نقلها وحفظها وتبادلها عبر أجهزة الحاسب الآلي وغيرها من الأجهزة، مثل الهواتف والكاميرات وأجهزة الراديو والتلفزيون.<sup>(25)</sup>

\* مميزات الإنترنت واستخداماته

أولاً: المميزات<sup>(26)</sup>

1. تمكن المستخدم من البحث عن المعلومات والحصول عليها في كل المجالات.
2. تعدد مصادر المعلومات الموجودة على الإنترنت، وكذلك تعدد محركات البحث.
3. وسيلة سهلة الاستخدام والتصفح لمواقعها وتطبيقاتها.
4. يمكن تحديث معلوماتها بصورة مستمرة ودورية.
5. يتعامل معها المستخدم بحرية، إذ يعبر عن رأيه بواسطتها ويتمكن من التعرف إلى آراء الآخرين.
6. تقدم العديد من الخدمات الإعلامية والتسويقية والعلمية والترفيهية والخدمية للمستخدم.
7. تستخدم في التراسل والمحادثة عن طريق البريد الإلكتروني وبرامج المحادثة.
8. تنوع المواقع والبوابات الإلكترونية الموجودة على الإنترنت في مختلف القطاعات والمجالات.
9. يتحقق بواسطتها الاتصال التفاعلي، فلا تعتمد على اتصال في اتجاه واحد، ولكن في اتجاهين بين القائم بالاتصال والمستخدم.
10. تعتمد على تقديم المعلومات والمضمون المتنوع عن طريق الوسائط المتعددة اعتماداً على النصوص الفائقة والمحتوى المرئي والمسموع والجغرافي.

2: الاستخدامات:

أ- خدمة البريد الإلكتروني (Electronic Mail).

(25) أ.د. خيرت عباد و د. أحمد فاروق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015م، ص15-16.

(26) خيرت عباد و. أحمد فاروق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الانترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015م، ص23-24.

خدمة تُساعد على إرسال الرسائل واستقبالها بواسطة الأجهزة الرقمية معن طريق شبكة الإنترنت، وقد تكون هذه الرسائل على شكل نصوص، أو رسومات، أو قد تُستخدم لإرسال الملفات الصوتية والرسومات المتحركة ما بين المستخدمين، وإلى جانب ذلك، فإن البريد الإلكتروني يُمكن المستخدم من إرسال البريد لفرد مُحدد، أو مجموعة مُحددة، أو مع مجموع من المستخدمين في الوقت نفسه، بالإضافة لإتاحة العديد من الخيارات المتعلقة بهذه المُراسلات كإمكانية حفظها، وتحريرها، وطباعتها، وغير ذلك<sup>(27)</sup>.

وأشهر خدمات البريد الإلكتروني المستخدمة حالياً:

1- قوقل . Google

2- (جيميل) . Gmail

2- ياهو yahoo

3- هوتميل Hotmail.

ب- خدمة بروتوكول نقل الملفات (File Transfer Protocol)

هذه الخدمة هي إحدى تسهيلات TCP/IP التي تجعل من الممكن نقل الملفات بين الكمبيوترات على الشبكة ومن مميزات FTP الرائعة أنها تقوم بترجمة شكل الملفات النصية بطريقة أوتوماتيكية إذ أن الكمبيوترات تحتوي نظم تشغيل مختلفة وعليه فليديها أشكال Formats مختلفة للملفات النصية، ومن ثم تحتاج للترجمة وهو ما تقوم به FTP، وبخدمة نقل الملفات فإننا نحتاج لوضع نقرات على الفأرة كي ننقل ملفاً في أي بلد كان إلى جهازنا<sup>(28)</sup>.

ب - خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (World Wide Web) :

يطلق عليها أيضاً خدمة الويب (Web) وتعد هذه الخدمة من أهم خدمات الإنترنت ويرجع لها الفضل في انتشار الإنترنت والإقبال عليه، فهي تشمل حقلاً واسعاً من المعلومات المختلفة في شتى الميادين، فقد ارتبط بالخدمة العديد من المؤسسات العلمية والصناعية والحكومية والمؤسسات التجارية والثقافية وامتدت إلى الأفراد، وهذه الخدمة تتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار في

27) <https://mawdoo3.com/2019/2/27>

28) <http://www.boosla.com/showArticle.php?Sec=WebDev&id=50> 2019/3/4

الإنترنت كونها تشمل أغلب خدمات الإنترنت وتتمتع بواجهة بيانية متعددة الوسائط مدعومة بالألوان والصور والصوت.<sup>(29)</sup>

ج- خدمة بروتوكول الربط عن بعد

شبكة الاتصال الخاصة الافتراضية (VPN)، عبارة عن شبكة اتصال خاصة يتم إنشاؤها ضمن البنية التحتية لشبكة عامة، مثل شبكة الإنترنت العالمية، ويمكن للشركات استخدام شبكة VPN في إنشاء اتصال آمن بالمكاتب البعيدة والمستخدمين البعيدين من خلال الوصول إلى الإنترنت عبر جهة خارجية بتكلفة معقولة، بدلاً من إنشاء روابط WAN المخصصة والمكلفة أو روابط الاتصال الهاتفي البعيد التي تمتد لمسافات طويلة.<sup>(30)</sup>

د- خدمة مجموعات النقاش.

هي خدمة من جوجل تدعم مجموعات النقاش، بما في ذلك مجموعات أخبار (يوزنت) كثيرة، التي تقوم على المصالح المشتركة. العضوية في مجموعات غوغل مجانية والعديد من المجموعات غير معروفة. ويمكن للمستخدمين البحث عن مجموعات النقاش ذات الصلة باهتماماتهم والمشاركة في المحادثات المترابطة، سواء من خلال مواقع على شبكة الإنترنت أم عن طريق البريد الإلكتروني، ويمكن للمستخدمين أن ينشئوا أيضاً مجموعات جديدة، وتتضمن مجموعات جوجل أيضاً أرشيف أخبار (يوزنت) الإعلانية التي يعود تاريخها إلى عام 1981م، وتدعم القراءة والنشر لمجموعات (يوزنت)، ويمكن للمستخدمين أيضاً إعداد أرشيف للمحفوظات البريدية لقوائم البريد التي توجد في مكان آخر.<sup>(31)</sup>

هـ - خدمة الاتصال المباشر.

أحد تطبيقات خدمات ويندوز لايف من مايكروسوفت وأحد ملحقات برنامج ويندوز لايف ماسنجر يسمح لمستخدميه بإجراء مكالمات صوتية ومرئية من حاسوب إلى حاسوب ومن حاسوب إلى الهواتف العادية.

وتقدم هذه الخدمة ثلاثة عروض هي :

(29). خيرت عباد و أحمد فارق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015م، ص25.

30) [https://www.cisco.com/c/m/ar\\_ae/solutions/vpn.html](https://www.cisco.com/c/m/ar_ae/solutions/vpn.html) 2019/2/8

31) <https://ar.wikipedia.org/wiki/> 2019/3/6

- مكالمات عبر الحواسيب: خدمة اتصال صوتي مجاني ومباشر من حاسوب إلى حاسوب بين مستخدمين مضافين ضمن قائمة جهات الاتصال في ويندوز لايف ماسنجر.
- مكالمات مرئية (فيديو): مكالمات فيديو مجانية من حاسوب إلى حاسوب لمستخدمي ويندوز لايف ماسنجر
- مكالمات هاتفية: مكالمات من الحواسيب إلى أجهزة الهاتف سواء الأرضية منها أو المتحركة وهذا النوع غير مجاني وتفرض رسوم اتصال معينه تختلف باختلاف الموقع الجغرافي<sup>(32)</sup>.

\*استخدام الإنترنت في العلاقات العامة:

أدت التطورات المتلاحقة للإنترنت كوسيلة اتصال إلى ضرورة النظر في الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في مختلف المؤسسات والمنظمات سواء كانت حكومية أم خاصة، إنتاجية أم خدمية، وأشارت دراسات عديدة إلى أن وظيفة العلاقات العامة كانت من أكثر الوظائف الإدارية تأثراً بالإنترنت كوسيلة اتصال، ولم يتوقف تأثير الإنترنت في مجال الدراسات الأكاديمية للعلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية، وإنما امتد ليشمل ممارسة هذه الوظيفة في إطار الوظائف الإدارية والتسويقية الأخرى، لذا فقد قامت العديد من المؤسسات سواءً كانت حكومية أم خاصة بإنشاء مواقع إلكترونية لها على الشبكة الدولية للمعلومات كأداة من أدوات العلاقات العامة للتعريف بالمنظمة وما تقدمه من خدمات ومنتجات ولتشجيع الجماهير الداخلية والخارجية على التواصل مع المنظمة إلكترونياً من أجل تنمية علاقات مستديمة معها للحفاظ عليها فالموقع على الشبكة هو الصورة الإلكترونية لمنظمة الأعمال وهو مركز النشاط الإلكتروني للعلاقات العامة.<sup>(33)</sup> وفيما يلي نعرض مجموعة من الاستخدامات والمميزات التي وفرها الإنترنت لممارسة وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة ويمكن لممارسي العلاقات العامة تطبيقها وممارستها والإفادة منها في تفعيل استراتيجيات وتكتيكات الاتصال في الحملات المرتبطة بالبرامج

32) <https://ar.wikipedia.org/wiki/2019/3/6>

33) بخيرت عباد ، وأحمد فارق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015م، ص32.

والحملات التي ينفذونها، ولكن قبلها لابد أن نشير إلى قواعد التعامل الأخلاقي مع شبكة الإنترنت، التي يجب على ممارسي العلاقات العامة التعرف إليها، وهي كالآتي:<sup>(34)</sup>

1. تحري الصدق والموثوقية والأمانة في طلب البيانات والمعلومات.
  2. معلومات الإنترنت للبحث والنشر والإفادة، وليس للكتف أو الحبس.
  3. حماية حقوق الملكية الفكرية، وقوانين الفضاء الإلكتروني.
  4. هدف البيانات والمعلومات على الإنترنت، التواصل والتعارف، والتعاون على الأصعدة الوطنية والإقليمية والعالمية.
  5. اتخاذ كافة التدابير الوقائية لحماية أفراد المجتمع من البيانات والمعلومات الضارة والملوثة.
  6. القيام بالنشر الصحفي وإبراز التصاريح والبيانات الرسمية وآراء المسؤولين، إضافة إلى توثيق العلاقة مع الجماهير المختلفة (العملاء، الموردون، الموظفين، المنافسين، الجمهور) بتوظيف التطبيقات التي تمنحها شبكة الإنترنت.
  7. كفالة أمن البيانات والمعلومات وسيرتها - في بعض الأحيان ومراعاة الخصوصية واحترامها.
  8. منع انتحال أرقام الإنترنت أو ما يعرف ب (IP Spoofing) التي يقوم من خلالها بعض المتسللين باستخدام أرقام بعض الأشخاص بطريقة غير مشروعة.
- 4- أدوات الإعلام الجديد

أصبح للإعلام الجديد أدوات جديدة ومتطورة باستمرار، تمكن من استخدام خصائصه في التفاعلية و الرقمية تضمنت المدونات واليوتيوب ومواقع الشبكات الاجتماعية على الإنترنت، ومنها الفيس بوك (Facebook) وتويتر (Twitter) ومايسبيس (Myspace)، بلوق، الويكي، دليو، آر إس إس، وغيرها من شبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت كرافد مهم ومصدر مهم للأخبار والمعلومات، جعلت إمكانية إنشاء المحتوى وتعديله ومشاركته مع الآخرين، باستخدام أدوات بسيطة نسبياً، التي غالباً ما تكون مجانية أو رخيصة، مثل جهاز كمبيوتر أو جهاز محمول يمكن الوصول إلى الإنترنت . وفي ما يلي توضيح لأهم أدوات الإعلام الجديد:

(34) سارة ناصر أبو شعان، اتجاهات العاملين بالعلاقات العامة نحو استخدام العلاقات العامة، دراسة ميدانية على المؤسسات المحلية، الجامعة الإسلامية، غزة

ادارصحافة علاقات عامة وإعلان، 2010/2011، ص24.

## \* الفيس بوك (Facebook) :

هو موقع إلكتروني للتواصل الاجتماعي، أي أنه يتيح للأشخاص العاديين والاعتباريين والشركات أن يبرزوا أنفسهم وأن يعززوا مكانتهم عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع أو عبر التواصل مع مواقع تواصل أخرى، وإنشاء روابط تواصل مع الآخرين.

ويعد من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي، تأسس عام 2004م، وتديره شركة فيس بوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة، وقد أسسه كل من: مارك زوكربيرج، و إدواردو سافرين، وكريس هيويز، وأندرو ماكولوم، وداستن موسكوفيتز، ومقره الرسمي في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية كاليفورنيا، ويتفرع من تطبيق الفيس بوك، تطبيق إنستغرام، وتطبيق ماسينجر، والتطبيق متوفر بعدة لغات متنوعة، أي أكثر من سبعين لغة.

## \* موقع تويتر (Twitter)

تويتر (بالإنجليزية Twitter) : أحد أشهر شبكات التواصل الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي في العالم، يقدم خدمة التدوين المصغر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال «تغريدات» من شأنها الحصول على إعادة تغريد أو/و إعجاب المغردين الآخرين، بحد أقصى يبلغ 280 حرفاً للرسالة الواحدة. وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل فيسبوك وغيره. تظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم، ويمكن للأصدقاء قراءتها مباشرةً من صفحتهم الرئيسية أو زيارة ملف المستخدم الشخصي، وكذلك يمكن استقبال الردود والتحديثات عن طريق البريد الإلكتروني، وخالصة أحداث الآر إس إس وعن طريق الرسائل النصية القصيرة وذلك باستخدام أربعة أرقام خدمية تعمل في الولايات المتحدة وكندا والهند بالإضافة للرقم الدولي والذي يمكن لجميع المستخدمين حول العالم الإرسال إليه في المملكة المتحدة. أصبح موقع تويتر متوفر باللغة العربية منذ مارس 2012، ويُعرب «تغريدات» جمع «تغريدة»

أسس موقع تويتر في شهر مارس عام 2006 من قبل جاك دورسي، ونوح غلاس، وبيز ستون وإيفان ويليامز وقد أُطلق فعلياً في تموز/يوليو من العام. نفسه لاقى الموقع شعبيةً كبيرة في جميع أنحاء العالم فبحلول عام 2012 تجاوز عدد مستخدمي الموقع الـ100 مليون مستخدم ينشرون أكثر من 340 مليون تغريدة يومياً، فيما وصلت خدمة استعلامات البحث إلى 1.6 مليار

في اليوم الواحد. في عام 2013؛ كان تويتر واحداً ضمن قائمة أكثر 10 مواقع زيارة في العالم. اعتباراً من عام 2016؛ صار لدى تويتر أكثر من 319 مليون مستخدم نشط شهرياً<sup>35</sup>.  
\*موقع اليوتيوب

يوتيوب (بالإنجليزية YouTube): هو موقع ويب يسمح لمستخدميه برفع التسجيلات المرئية مجاناً ومشاهدتها عبر البث الحي (بدل التنزيل) ومشاركتها والتعليق عليها وغير ذلك. أسسه في 14 فبراير سنة 2005م ثلاث موظفين سابقين من شركة باي بال هم تشاد هيرلي وستيف تشين وجاود كريم، في مدينة سان برونو، وكان يستخدم تقنية برنامج أدوبي فلاش لعرض المقاطع المتحركة، أما الآن فيعتمد تقنية اتش تي ام ال. ومحتوى الموقع يتنوع بين مقاطع الأفلام، والتلفاز، والموسيقى، وكذلك الفيديو المنتج من قبل الهواة، وغيرها. وهو حالياً مزود بأكثر من ألفي موظف وفي أكتوبر 2006 أعلنت شركة Google التوصل لاتفاقية لشراء الموقع مقابل 1.65 مليار دولار أمريكي، أي ما يعادل 1.31 مليار يورو. ويعد الموقع من مواقع ويب 2.0<sup>(36)</sup>.

\* تطبيق واتساب:

واتساب (بالإنجليزية WhatsApp): هو تطبيق تراسل فوري محتكر متعدد المنصات للهواتف الذكية، ويمكن بالإضافة إلى الرسائل الأساسية للمستخدمين إرسال الصور والرسائل الصوتية والفيديو والوسائط.

تأسس واتساب في عام 2009 (منذ 10 سنوات) من قبل الأمريكي بريان أكتون والأوكراني جان كوم (الرئيس التنفيذي أيضاً)، وكلاهما من الموظفين السابقين في موقع ياهو، ويقع مقرها في سانتا كلارا بكاليفورنيا.

ويتنافس واتساب مع عدد من خدمات الرسائل الآسيوية مثل كاكا وتالك ولاين ووي تشات، وتم إرسال عشر مليارات رسالة يومية على واتساب في 2012. كما زادت مليارات في أبريل 2012 ومليار في أكتوبر الماضي، وأعلنت واتساب على تويتر يوم 13 يونيو 2013 أن

35 (<https://ar.wikipedia.org/wiki/3\11\2019>)

36 (<https://ar.wikipedia.org/wiki/10\12\2019>)

سجلاتهم اليومية الجديدة وصلت إلى 27 مليار رسالة، وقامت شركة فيسبوك بشراء واتساب في 19 فبراير من العام 2014 بمبلغ 19 مليار دولار أمريكي.<sup>(37)</sup>

### ثالثاً: العلاقات العامة في مطار عدن الدولي .

مطار عدن الدولي أحد أهم المطارات الدولية في الجمهورية اليمنية وفي منطقة الجزيرة والخليج لموقعه المتميز كحلقة وصل بين اليمن وكثير من دول العالم ،فقد أولت الدولة اهتماماً متزايداً بهذا المطار وأجرت التحديث الشامل للمباني والمرافق التابعة له ، فضلاً عن تركيب منظومة أجهزة ملاحية ومحطات إرساد جوية وأجهزة أمنية متطورة حتى يتسنى له القيام بدوره الفعال على أكمل وجه في تأمين السلامة والأمن للطائرات والمسافرين.<sup>(38)</sup>

وبدأ مطار عدن كمطار ترابي في منطقة بئر فضل في بداية الأربعينات واستخدم كمطار عسكري ومدني في منطقة خور مكسر في الموقع الحالي لمدرج المطار وفي بداية الخمسينات بُني مدرج المطار (الخرساني الأسفلتي) وأستكمل بناء أول مبنى ترحيل للمسافرين في عام 1956م وفي عام 1985م أنشئ مبنى الترحيل الدولي بسعة مليون مسافر في السنة و تقوية المدرج الرئيس للمطار ومرسى الطائرات بسعة عشر طائرات .<sup>(39)</sup>

وفي عام 2001م أعيد بناء مبنى الترحيل الدولي وإعادة تأهيل وتقوية المدرج الرئيس للمطار حيث أصبح ثالث مطار في العالم باستخدام ماده البولييمر بعد مطاري ماليزيا والقاهرة الدوليين ، وأنشئ مبنى البرج والمبنى الفني ومحطة الكهرباء الاحتياطية ، وشهد توريد وتركيب أحدث الأجهزة الملاحية والاتصالات وغيرها من المشاريع الذي مكنته من أن يكون مجهزاً لاستقبال أحدث الطائرات .<sup>(40)</sup>

### موقع مطار عدن الدولي.

**موقع مطار عدن الدولي من الناحية الجغرافية :** يقع المطار في منطقة مفتوحة وفي موقع جغرافي متميز واستراتيجي مهم حيث يحده بحر العرب وهي نقطتي هبوط وإقلاع الطائرات

37 <https://ar.wikipedia.org/wiki/2011%2019>

38 - كتاب مطار عدن الدولي " سماء مفتوحة"، ورشة عمل " الاجواء المفتوحة" بمطار عدن الدولي، مارس 2007، ص 29

39 - نفس المرجع السابق، ص 29

40 - نفس المرجع السابق، ص 30

وبذلك يشكل أهمية قصوى لسلامه الطيران ،كما يمتاز بوجود حاجز طبيعي ممثل بسلسلة جبال شمسان لصد هبوب الرياح المعاكسة.

#### موقع مطار عدن الدولي من الناحية الاستراتيجية :

يقع مطار عدن الدولي بجانب ميناء الحاويات مباشرة الأمر الذي يساعد على تحقيق التكامل بين النقل البحري والنقل الجوي للبضائع وإعادة توزيعها إلى مختلف مناطق العالم ، حيث يمثل المطار بشكل عام وصلة رئيسة ومهمة في الطرق الجوية الدولية للربط بين الشرق والغرب وبشكل خاص بين مناطق الشرق الأوسط وشرق أفريقيا . (41)

#### موقع مطار عدن الدولي من الناحية التقنية والطبيعية :

يتميز مطار عدن الدولي كونه يقع على مستوى سطح البحر الذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع أداء الطائرات بشكل عام، والثقيلة بشكل خاص كون محركات تلك الطائرات لا تحتاج إلى قوة دفع كبيرة نظراً لكثرة الهواء في تلك الطائرات مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة التشغيل وبالتالي زيادة الجدوى الاقتصادية بتلك الشركات . (42)

#### ادارة العلاقات العامة في مطار عدن:

تؤدي العلاقات العامة نشاطاً متميزاً ينطوي على محاولة اتصال إقناعي تستطيع عن طريقه المؤسسات الحكومية بناء علاقات حسنة وودية بينها وبين أفراد الجمهور الذي تتعامل معه سواء أكان هؤلاء الأفراد ممن يعملون فيها كموظفين أم ممن هم خارجها من المراجعين أم المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وصولاً إلى هدف المؤسسة في بناء صورتها الإيجابية في أذهان الجمهور . (43)

وتعد العلاقات العامة في مطار عدن من أهم الوحدات الإدارية المحورية التي أدركت أهمية العلاقات العامة لاسيما وأن مطار عدن يتعامل مع جماهير متنوعه ، فقد اهتمت بهذه الإدارة من خلال تطويرها واستحداث آليات العمل الجديدة لمدى أهميتها ودورها الفعال وبناء جسور من التواصل والتفاهم مع الجمهور الداخلي والخارجي ،فقد سع مجلس الإدارة وعضاؤه من وكيل الهيئة

41 - نفس المرجع ، ص30

42 - نفس المرجع السابق، ص 31

43 - ناجي معلا ، الأصول للترويج التجاري والاعلان ، مدخل اقناعي ، عمان :المكتبة الوطنية ،1993م ، ص446.

ومدير عام الشؤون القانونية ونائب شؤون الموظفين إلى فصل بين العلاقات العامة والخدمات واعتمد إدارة العلاقات العامة إدارة مستقلة. (44)

#### أهداف إدارة العلاقات العامة في مطار عدن .

- التعريف بأعمال المطار وإنجازاته.
- توفير مصدر إيرادات دعائية وجلب للمستثمرين.
- بث توجهات المطار وسياساته لجمهور المسافرين والمهتمين.
- نشر أخبار المطار وإنجازاته .
- التوعية للمواطن والمسافر بإجراءات السفر والسلامة.
- متابعة الأعمال خارج المطار والتواصل بكل الجهات الحكومية ذات العلاقة من أجل التنسيق لاستقبال الوفود والشخصيات الاعتيادية.
- رفع مستوى أداء الموظفين بكافة المجالات المرتبطة بمهام عملهم.
- تأهيل الموظفين الجدد وتدريبهم .
- الاطلاع والمتابعة لكافة الجهات المعنية بالتدريب والتأهيل في مدينة عدن والإفادة القصوى من خدماتهم وعروضهم.
- التنسيق الإداري بين العلاقات العامة وشؤون الموظفين لقيامهم بما يخصهم من تحديد عدد المتدربين ومستحقي التدريب ومتابعة تطبيقهم الفعلي لما تم تأهيلهم به.
- إعادة تفعيل دور قاعه الاجتماعات الكبرى وتأهيلها بالمعدات اللازمة للأنشطة والاحتفالات والتدريب بما يليق بقاعات المطارات الكبرى وإعداد خطط الاحتفالات والترتيب واستقبال الضيوف.
- خلق علاقة طيبة بين الموظفين وإداراتهم وزملائهم عن طريق الاشتراك في أنشطة ترفيهيه ثقافية رياضية خارج إطار العمل .
- إعادة ثقة الموظف بإدارة المطار وتوثيقها وتجديد روح العمل والمبادرة. (45)

44 - مقابلة شخصية مع مستشار مدير عام الهيئة العامة للطيران المدني والارصاد للشؤون الاعلامية الاستاذ جياب احمد يوسف بتاريخ 4-7-2020،.

45 - مقابلة شخصية مع مدير عام العلاقات العامة في مطار عدن الدولي الاستاذة صفاء السويدي بتاريخ 9-9-2021م

## مهام إدارة العلاقات العامة في المطار.

بعد الفصل بين العلاقات العامة والخدمات وإقرار اللجنة بهذا الفصل وعد كل من إدارة العلاقات العامة وإدارة الخدمات إدارات مستقلة وإصدار قرار بهذا رقم (297) لعام 2012م حددت مهام إدارة العلاقات العامة واختصاصها على النحو الآتي :

- استقبال الوفود الرسمية المغادرة والقادمة لكبار الضيوف.
- استقبال الوفود المحلية والأجنبية والرسمية وترتيب الفنادق.
- ترتيب الزيارات الميدانية للمدينة وللمعالم التاريخية والسياحية.
- متابعة الجهات المؤسسية الحكومية وغير الحكومية.
- حجز تذاكر سفر العودة للوفود بعد الانتهاء من المهام الرسمية.
- المتابعة الإعلامية في كل من وسائل الإعلام والمواقع الإلكترونية.
- متابعة شيكات الرواتب والحوافز للجهات المختصة.
- الإشراف على الأنشطة الخاصة بزيارة الطلاب للمطار .

استحدثت ادارة الإعلام في الإدارة العامة للعلاقات العامة.

استحدثت ادارة الإعلام في قرار رئيس مجلس الإدارة رقم (40) للعام 2014م وأصبحت العلاقات العامة والإعلام يهدف الى .

- إعلام الجمهور والمؤسسات بسياسية المطار وخدمات المطار وذلك بهدف توثيق التعاون البناء مع المجتمع وتيسيره ؟
- نقل كافة المتطلبات من الجمهور من أفكار ورغبات إلى الإدارة العامة للمطار من أجل دراستها وتلبيتها على قدر الإمكان .
- معرفة متطلبات العاملين بالمطار واحتياجاتهم من النواحي الثقافية والترفيهية والعمل بمساعدتهم في حل مشاكلهم بغية توفير مناخ صحي داخل المطار .
- المشاركة مع تقنية المعلومات بالمطار لإعداد المطبوعات الإعلامية للنشر وتوثيقها ونشرها في المواقع الإلكترونية والصحف والمجلات.

- إنشاء الموقع الإلكتروني في 2020م فأصبحت الاخبار تنشر باسم مطار عدن، أي كل الفعاليات الإعلامية والتغطيات الصحفية وكل ما يخص المطار من الجانب الإعلامي والترويجي والدعاية تنشر في الموقع الإلكتروني. (46)
- وتبرز أهمية هذه الخصائص للعلاقات العامة ودورها المهم في تفعيل العمل المشترك بين المنظمات والأفراد والجماهير وتساهم في إنجاز وظائف متعددة ، ولذلك ليست العلاقات العامة بالأمر الهين وإنما تحتاج لكادر متخصص كفء يقوم بتأدية المهام والواجبات المختلفة ، ولذا فإن العلاقات العامة تدرس الرأي العام وتحاول معرفة ما يفضلون ويرغبون به.
- كما أن لإدارة العلاقات العامة والإعلام في مطار عدن علاقاتها المباشرة مع الإدارات الأخرى وتقوم بتوضيح الصورة أو الفكرة ، وله دور ريادي في المدة المنصرمة في حرصه على الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمطار .
- وأخيراً فإن العلاقات العامة وإعلام مطار عدن الدولي تسعى إلى ترسيخ علاقات طيبة مع الجمهور الداخلي والخارجي عن طريق تقديم المعلومات المبنية على الحقائق وبيانات الموضوعية لما تقوم به من أعمال وإنجازات لخدمة المواطنين لتحقيق الثقة المتبادلة وكسب الرأي العام وتعزيز الدعم وتقوية قنوات الاتصال. (47)

---

46 - مقابلة شخصية مع مدير عام العلاقات العامة في مطار عدن الدولي الاستاذة صفاء السويدي بتاريخ 9-9-2021م

47 - المرجع السابق

## الجانب العملي

## الوسائل الإحصائية المستخدمة:

استعان الباحث في تحليل بيانات دراسته بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS Statistical Package For Social Science للحصول على نتائج أكثر دقة حيث أدخلت البيانات إلى ذاكرة الحاسوب وفق مقياس ليكرت الخماسي وحسب الأوزان الآتية :

الرأي	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
الوزن	5	4	3	2	1

وقد كانت أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة:

- معامل كرونباخ ألفا ومعامل سبيرمان - براون للتجزئة النصفية لاختبار ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية
- اختبار كروسكال واليس لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات آراء المديرين في المنظمة المبحوثة.
- اختبار ويلكوكسن لعينة واحدة
- اختبار ويلكوكسن لعينتين مستقلتين
- تحليل الانحدار الخطي البسيط

## ثبات أداة الدراسة وصدقها :

## صدق أداة الدراسة:

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان في صورته المبدئية بعرضه على عدد من المحكمين المتخصصين والملحق رقم (2) يوضح أسماء المحكمين، حيث طلب الباحث من المحكمين إبداء الرأي نحو مدى وضوح صياغة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومدى ملاءمة العبارة لقياس ما وضعت لأجله ومدى مناسبة العبارة للبعد الذي تنتمي إليه، كما طلب الباحث من المحكمين إسداء النصح بإدخال أي تعديلات على صياغة العبارات لتزداد وضوحاً، أو إضافة أي عبارات جديدة لتزداد الاستبانة شمولاً.

## ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، وكذلك باستخدام سبيرمان - براون للتجزئة النصفية وذلك بالنسبة لأداة الدراسة وكانت أهم النتائج التي توصل إليها موضحة في الجدول رقم (1) :

#### جدول رقم (1) يبين نتيجة اختبار ألفا كرونباخ ومعامل التجزئة النصفية

عدد الفقرات	عدد الاستبيانات	معامل كرونباخ ألفا	معامل سبيرمان - براون للتجزئة النصفية
31	36	0.93	0.90

يتضح من النتائج المبينة في جدول رقم (1) أن معامل الثبات لأداة الدراسة كان مقبولاً إحصائياً، أي أن أداة الدراسة تتمتع بصدق وثبات عاليين حيث بلغت قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة (0.93) وهو معامل قوي جداً يجعل الأداة مناسبة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، كما بلغت قيمة معامل الصدق (0.90) وهو معامل قوي جداً يجعل الأداة تتمتع بالصدق في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

التحليل الإحصائي

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

في هذا الجزء حللت خصائص عينة الدراسة ولكل خاصية على حدة كما يلي:

#### 1- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب النوع

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول رقم (2)

#### جدول رقم (2)

#### يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	24	66.7
انثى	12	33.3
الإجمالي	36	100.0

يتضح من الجدول رقم (2) أن نسبة 66.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة في مطار عدن الدولي هم من الذكور ونسبة 33.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الإناث ونلاحظ أن العينة توزعت بنسب متقاربة بين الذكور والإناث.

## 2- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب السن:

سئل المبحوثون عن العمر وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول (3)

## جدول رقم (3)

## يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية %	العدد	العمر
22.2	8	من 20 الى اقل من 35 سنة
33.3	12	من 35 الى اقل من 50 سنة
44.5	16	50 سنة - فأكثر
100	36	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2021

من الجدول رقم (3) يلاحظ أن نسبة (44.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (50 سنة - فأكثر)، ونسبة (33.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (35-50 سنة)، ونسبة (22.2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (20-35 سنة)، ويلاحظ الباحث أن العينة توزعت بنسب متفاوتة ما بين الفئات العمرية المختلفة.

## 3- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى الدراسي

وقد جاءت النتائج كما في الجدول (4)

## جدول (4)

## يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى الدراسي
27.8	10	ثانوي
66.7	24	جامعي
5.6	2	دراسات عليا
100.0	36	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة 66.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى دراسي جامعي، بينما نسبة 27.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى دراسي ثانوي، ونسبة 5.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى دراسات عليا، ويلاحظ الباحثان أن غالبية المبحوثين لديهم مؤهلات جامعية ونسبة 72.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

## 5- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (5)

## جدول رقم ( 5 )

يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	العدد	الخبرة
22.2	8	من 5 الى 10 سنوات
33.3	12	من 10 الى 15 سنة
44.5	16	من 20 الى 30 سنة
100.0	36	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم ( 5 ) أن نسبة 44.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية ما بين (20-30) سنة، ونسبة 33.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية ما بين (10-15) سنة، ونسبة 22.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية ما بين (5-10) سنوات، ويلاحظ الباحثان أن العينة توزعت بنسب متفاوتة لتشمل فئات الخبرة المختلفة.

## 5- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الوظيفة المهنية

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (6)

## جدول رقم ( 6 )

يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة المهنية

النسبة المئوية %	العدد	الوظيفة المهنية
5.6	2	مدير عام
16.6	6	مدير إدارة
27.8	10	رئيس قسم
50.0	18	فني مكلف باتصال تقني
100.0	36	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم ( 6 ) أن نسبة 50% من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الفنيين المكلفين بالاتصال، ونسبة 27.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وظائفهم المهنية رؤساء أقسام، ونسبة 16.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وظائفهم المهنية مدير إدارة، ونسبة 5.6% من

إجمالي أفراد عينة الدراسة وظائفهم المهنية مدير عام، ويلاحظ الباحث أن العينة توزعت بنسب متفاوتة لتشمل كافة الوظائف المهنية.

### ثانياً: التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:

في هذا الجزء استخرج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه متغيرات الدراسة المختلفة والمتمثلة بـ (مستوى توافر العلاقات العامة، استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديد في مطار عدن الدولي، استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة)، كانت النتائج التي توصل إليها (مستوى توافر العلاقات العامة، استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديد في مطار عدن الدولي، استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة) ودرجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في مطار عدن الدولي والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك المتغيرات كما يعرضها الجدول (7)

### جدول (7) التحليل الوصفي

ونتائج اختبار ويلكوكسن لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول مستوى توافر

### متغيرات الدراسة في مطار عدن الدولي

م	المحور	الوسط الحسابي ن=36	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة (P.value)
1	مستوى توافر العلاقات العامة في مطار عدن الدولي	4.04	0.58	80.8	عال	3.04	0.00
2	استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديد في مطار عدن الدولي	3.68	0.78	73.6	عال	2.51	0.00
3	استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة	3.74	0.73	74.8	عال	3.06	0.00
	ملخص مستوى توافر متغيرات الدراسة	3.82	0.70	76.4	عال	2.86	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية الواردة في قائمة الاستقصاء.

ن = حجم العينة  
مستوى الدلالة عند 0.05 (P=0.05)

حيث يلاحظ من بيانات الجدول المذكور ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة مجتمعة معاً في مطار عدن الدولي 3.82 ، وهذا يعني أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة عن توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي مجتمعة معاً تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20) ويشير إلى توافر عال لمتغيرات الدراسة في مطار عدن الدولي، كما تشير قيمة الانحراف

المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها حول تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي حيث بلغت قيمته 0.70 ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان عالياً وبوزن نسبي عالٍ 76.4% أي أن نسبة 76.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة متوافرة في مطار عدن الدولي.

● يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي أن متوسط درجات التوافر لكل من (مستوى توافر العلاقات العامة، استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديدة في مطار عدن الدولي، استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة) جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارد الخماسي، وتراوحت بين 3.68، 4.04 ، وبالتالي كانت في المستوى "متوافرة بدرجة عالية" حيث حصل مستوى توافر العلاقات العامة في مطار عدن الدولي على المرتبة الأولى بوسط حسابي 4.04 ويشير إلى توافر عالٍ للعلاقات العامة في مطار عدن الدولي وبانحراف معياري 0.58 ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول فقرات توافر العلاقات العامة وبوزن نسبي عالٍ 80.8%، وحصل استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة على المرتبة الثانية بوسط حسابي 3.74 ويشير إلى توافر عالٍ لاستخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة في مطار عدن الدولي، بانحراف معياري 0.73 ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول فقرات استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة وبوزن نسبي عالٍ 74%، وحصلت استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديد في مطار عدن الدولي على المرتبة الأخيرة بوسط حسابي 3.68 ويشير إلى توافر عالٍ لاستخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديدة في مطار عدن الدولي وبانحراف معياري 0.78 ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول فقرات استخدام تكنولوجيا الإعلام الجديدة في مطار عدن الدولي وبوزن نسبي عالٍ 73.6%.

● بوجه عام كان مستوى الدلالة معنوياً وبدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للأبعاد الثلاثة (  $P < 0.05$  فيما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي وهذا ما أظهرته قيم اختبار ويلكوكسن ومستوى الدلالة الإحصائية حيث كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للأبعاد الثلاثة مما يشير إلى معنوية الاتجاه عن قيمة الوسط الفرضي لمقياس ليكارد الخماسي والذي يساوي (3).

## ثالثا: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة قام الباحثان باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير متغيرات الدراسة المستقلة على المتغير التابع، وتعد الفروق معنوية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig.) أصغر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة 0.05 والعكس صحيح.

التساؤل الأول للدراسة: هل لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة

وللإجابة على التساؤل المتعلق بتأثير تكنولوجيا الاتصال على تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة قام الباحثان باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة علاقة تكنولوجيا الاتصال وتأثيره في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة وفق النموذج  $y=a+bx$  حيث إن:

Y المتغير التابع: تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة

X المتغير المستقل: تكنولوجيا الاتصال

A : عبارة عن ثابت الانحدار

B: مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل ، وكانت أهم النتائج اللازمة للإجابة على هذا التساؤل موضحة في الجدول رقم (8):

## جدول رقم ( 8 )

أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة

المتغير المستقل	المعاملات	قيم المعاملات	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة Sig
تكنولوجيا الاتصال	ثابت الانحدار a	1.66	0.68	0.46	6.43	11.80	0.00
	معامل الانحدار b	0.49			3.44		
$y = 1.66 + 0.49x$							

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية بالاعتماد على برنامج SPSS.

المتغير المستقل تكنولوجيا الاتصال والمتغير التابع تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة

يتضح من النتائج المبينة في الجدول ( 8 ) وجود علاقة تأثير إيجابية وذات دلالة معنوية للمتغير المستقل المتمثل بتكنولوجيا الاتصال في المتغير التابع والمتمثل بتحسين النظرة العامة للعلاقات

العامة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار 0.49 أي أنه كلما زادت تكنولوجيا الاتصال في مطار عدن الدولي محل الدراسة بمقدار وحدة قياس واحدة تؤدي إلى زيادة في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة بمقدار 0.49 من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.68 وهو معامل ارتباط طردي معنوي عال، ويشير إلى أنه كلما زادت تكنولوجيا الاتصال تؤدي إلى زيادة في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة والعكس صحيح ، وهذان المعاملان - معامل الانحدار ومعامل الارتباط - ذات دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار  $t$  ، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت 0.46 مما يشير إلى أن 46% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة تعود إلى تكنولوجيا الاتصال وحده (مع ثبات بقية العوامل الأخرى) بينما 54% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة تعود إلى عوامل أخرى، وقد أشار اختبار  $f$  إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية حيث بلغت قيمة مستوى دلالة  $f$  (0.00) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة وهي 0.05 و بهذه النتائج توصل الباحثان إلى الإجابة على التساؤل الأول للدراسة الذي ينص على أنه (هل لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة) وتمت الإجابة عليه بالقبول أي أنه يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا الاتصال على تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة.

**التساؤل الثاني للدراسة: هل استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع معدلات تطور الأداء**

وللإجابة على التساؤل الثاني المتعلق بتأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث على رفع معدلات تطور الأداء قام الباحثان باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث وتأثيره في رفع معدلات تطور الأداء وفق النموذج  $y=a+bx$  حيث إن:

Y المتغير التابع: رفع معدلات تطور الاداء

X المتغير المستقل: استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث

A : عبارة عن ثابت الانحدار

B: مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل ، وكانت أهم النتائج اللازمة

للإجابة على هذا التساؤل موضحة في الجدول رقم (9):

## جدول رقم ( 9 )

أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث على رفع معدلات تطور الأداء

المتغير المستقل	المعاملات	قيم المعاملات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة Sig
استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث	ثابت الانحدار a	1.43	0.74	0.55	3.70	13.67	0.00
	معامل الانحدار b	0.57			3.91		
$y = 1.43 + 0.57x$							

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية بالاعتماد على برنامج SPSS.

المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث والمتغير التابع رفع معدلات تطور الأداء

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (9) وجود علاقة تأثير إيجابية وذات دلالة معنوية للمتغير المستقل المتمثل باستخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث في المتغير التابع والمتمثل برفع معدلات تطور الأداء، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار 0.57 أي أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث في مطار عدن الدولي بمقدار وحدة قياس واحدة تؤدي إلى زيادة في رفع معدلات تطور الأداء بمقدار 0.57 من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.74 وهو معامل ارتباط طردي معنوي عال، ويشير إلى أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث يؤدي إلى زيادة في رفع معدلات تطور الأداء والعكس صحيح ، وهذان المعاملان - معامل الانحدار ومعامل الارتباط - ذات دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار t ، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت 0.55 مما يشير إلى أن 55% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على رفع معدلات تطور الأداء تعود إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام الحديث وحده (مع ثبات بقية العوامل الأخرى) بينما 45% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على رفع معدلات تطور الأداء تعود إلى عوامل أخرى، وقد أشار اختبار f إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية حيث بلغت قيمة مستوى دلالة f (0.00) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة وهي 0.05 و بهذه النتائج توصل الباحثان إلى الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة الذي ينص على أنه (هل استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع

معدلات تطور الأداء) وكانت الإجابة عليه بالإيجاب أي أن استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع معدلات تطور الأداء.

### أبرز النتائج التي توصل إليها البحث:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد عينة الدراسة فيما يخص متغيرات (الجنس) في مطار عدن الدولي هم من الذكور برغم توزيع نسب العينات وزعت بنسب متقاربة بين الجنسين.
- تؤكد الدراسة من خلال عينة المبحوثين بأن لديهم مستوى جامعي بنسب عالية من اجمالي افراد عينة الدراسة .
- ظهرت نتائج الدراسة ان اجمالي افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة تتراوح خبرتهم العملية ما بين (20-30) شكلت أعلى نسب في خبرات العملية .
- كذلك أثبت نتائج الدراسة أن الوظائف الفنية المكلفين بالاتصال قد شغلت نسب مرتفعة في الهيكل الوظيفي لمطار عدن الدولي.
- إجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة مجتمعة معا في مطار عدن الدولي 3.82 ، وهذا يعنى أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة عن توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي مجتمعة معاً تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية.
- إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي أن متوسط درجات التوافر لكل من (مستوى توافر العلاقات العامة، استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديدة في مطار عدن الدولي، استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة) جاءت في المرتبة الأولى
- وحصل استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة على المرتبة الثانية
- وحصلت استخدامات تكنولوجيا الإعلام الجديد في مطار عدن الدولي على المرتبة الأخيرة
- بوجه عام كان مستوى الدلالة معنوياً وبدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للأبعاد الثلاثة ( $P < 0.05$ ) فيما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى توافر تكنولوجيا الاتصال في العلاقات العامة في مطار عدن الدولي.

التساؤل الأول للدراسة: هل لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة

وللإجابة على التساؤل المتعلق بتأثير تكنولوجيا الاتصال على تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة قام الباحثان باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة علاقة تكنولوجيا الاتصال وتأثيره في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة

و بهذه النتائج توصل الباحثان إلى الإجابة على التساؤل الأول للدراسة الذي ينص على أنه (هل لتكنولوجيا الاتصال أثر إيجابي في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة) وكانت الإجابة عليه بالقبول أي أنه يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة العامة للعلاقات العامة.

التساؤل الثاني للدراسة: هل استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع معدلات تطور الأداء

وللإجابة على التساؤل الثاني المتعلق بتأثير استخدام تكنولوجيا الاعلام الحديث في رفع معدلات تطور الأداء قام الباحثان باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام الحديث وتأثيره في رفع معدلات تطور الاداء

توصل الباحثان الى الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة الذي ينص على أنه (هل استخدامات تكنولوجيا الإعلام الحديث تؤدي إلى رفع معدلات تطور الأداء) وكانت الإجابة عليه بالإيجاب .

#### التوصيات:

بعد دراسة النتائج المتحصل عليها وتحليلها ، والتعرف إلى استخدام تطبيق تكنولوجيا الاتصال وأثره في أداء العلاقات العامة في مطار عدن الدولي توصي الدراسة بما يلي:

1- توصي الدراسة بضرورة تحديث أجهزة الحاسوب في الإدارة العلاقات العامة بمطار عدن الدولي بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية وإيلاء اهتمام كبير بالبرمجيات الحواسيب.

2- دعوة المتخصصين في العلاقات العامة وخاصة الأكاديميين وذو العلاقة إلى الاهتمام بدراسة مضامين تكنولوجيا الاتصال وأثرها على وظائف العلاقات العامة، في تنظيم الورش وعقد المحاضرات العلمية للعاملين وتطبيقها بشكل محترف.

3- اختيار الكوادر المهنية المتخصصة والنوعية وذوي المواصفات المتميزة للعمل في مجال العلاقات العامة، وذلك وفقاً لضوابط محددة تستند إلى التوصيف الوظيفي والمؤهلة تأهيل علمي للعمل في مجال العلاقات العامة في مطار عدن الدولي.

- 4- توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة للعلاقات العامة وتخصيص تلك الموازنات للأنشطة المحتفلة وتدريب وتأهيل الكادر البشري ورفع مستوى التأهيل المهني.
- 5- اجراء المزيد من البحوث الميدانية المتعلقة في تكنولوجيا الاتصال واثرها في أداء وواقع العلاقات العامة في مطار عدن الدولي، استخداما وكيفية استثمارها وتوظيفها في خدمة العلمية التعليمية .
- 6- على إدارة مطار عدن الدولي ووزارة النقل بإيلاء الاهتمام بالبرمجيات التي تخص إدارات العلاقات العامة نظرا لارتباطها المباشر بأعمالهم وإعطاء تكنولوجيا الاتصال أهمية نظرا لدورها في مجال الطيران وتمشيا مع التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال .
- 7- تحديد مهام إدارة العلاقات العامة واختصاصها منعاً للتداخل في الاختصاصات مع الإدارات الإدارية الأخرى، وإعداد التوصيف الوظيفي ومواصفات شاغلي العلاقات العامة.
- 8- توصي الدراسة بضرورة رفع مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة والاهتمام المتواصل بتدريبهم، بالإضافة إلي رفع المستوي الإداري للعلاقات العامة فعليا، وذلك بتعميق اختصاصاتها ومهامها ومنحها الصلاحيات التي تكفل لها ممارسة عملها بمرونة وفاعليه، والتقرب من الإدارة العليا وتفعيل دورها كوظيفة استشارية، كما يجب أيضا تحديد وتوصيف اختصاصاتها ووظائفها وأدوارها داخل المؤسسات حتى لا يكون هناك تداخل بينها و بين الإدارات الأخرى .

## المراجع

## الكتب:

- 1- مصطفى إبراهيم الدليمي، أثر إدارة المواهب البشرية على التوجه الاستراتيجي لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، الأردن، 2016.
- 2- حورية بولعيدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الجزائر، 2008،
- 3- منال هلال المزاهرة : إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، دار المسيرة عمان، الأردن، ط1، 2015م.
- 4- محمد الفاتح وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الاستخدام ولتأثير، دار كنوز الحكمة، الجزائر ط1، 2011م
- 5- فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، دار همومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014م/ ط1، ص13
- 6- غرام ابو الحمام والمجتمع، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، طبعة فريدة ومنقحة، 2015م،
- 7- حسن عماد مكاي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار النشر والتوزيع، مصر، ط1، 2009،
- 8- حنان سليم، الاتجاهات الحديثة في العلاقات العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2013م،
- 9- حسين محمود هيثمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة، عمان، 2015م،
- 10- علي فرجاني، العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد، عمان، 2018م، ص62.
- 11- خيرت عباد و د. أحمد فارق، العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015م،
- 12- ناجي معلا، الأصول للترويج التجاري والاعلان، مدخل اقناعي، عمان: المكتبة الوطنية، 1993م، ص446.

## رسائل علمية:

- 1- عيد كمال، 2017م، اطروحة دكتوراه غير منشورة، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري، الجزائر.
- 2- عفاش كراش، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسير العلاقة مع الزبون مقدم لنيل شهادة اللسانس، جامعة ورقلة، 2013م.

## الأبحاث العلمية:

- 1- سميرة الشبخاني، مجلة جامعة دمشق- مجلد 26- العدد الاول+ الثاني 2010م (الاعلام الجديد في عصر المعلومات).
- 2- تحسين منصور، هيا تحسين منصور، اثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في قطاع الصحي الاردني، مجلة دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 41، ملحق2، 2014م.
- 3- شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد السابع، 2009م،
- 4- سارة ناصر أبو شعبان، اتجاهات العاملين بالعلاقات العامة نحو استخدام العلاقات العامة، دراسة ميدانية على المؤسسات المحلية، الجامعة الإسلامية، غزة ادارة صحافة علاقات عامة وإعلان، 2010/2011،

## النشرات الدورية والتقارير:

- 1- كتاب مطار عدن الدولي " سماء مفتوحة"، ورشة عمل " الاجواء المفتوحة" بمطار عدن الدولي، مارس 2007،
- 2- مقابلة شخصية مع مدير عام العلاقات العامة في مطار عدن الدولي بتاريخ

## المواقع الالكترونية:

- 1- <https://books.google.com/books13/11/2017>
- 2- <http://www.mawdoo3.com/3/5/2019>
- 3- <https://mawdoo3.com/2019/2/27>
- 4- <http://www.boosla.com/showArticle.php?Sec=WebDev&id=50> 2019/3/4
- 5- [https://www.cisco.com/c/m/ar\\_ae/solutions/vpn.html](https://www.cisco.com/c/m/ar_ae/solutions/vpn.html) 2019/2/8
- 6- [https://www.alukah.net/publications\\_competitions/0/54838](https://www.alukah.net/publications_competitions/0/54838) 2019/2/1

- Alfrd Lawence, Lorent. News rporting and writing Bacon,1996,p.431. -7  
3\11\2019<https://ar.wikipedia.org/wiki> -8  
[10\12\2019https://ar.wikipedia.org/wiki](https://ar.wikipedia.org/wiki) -9  
[https://ar.wikipedia.org/wiki 20\11\2019](https://ar.wikipedia.org/wiki) -10