

المجلد
الثاني

2023

مجلة قاف

العدد

2



استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية

Qaafe - قاف

qaafe_

Qaafe for Studies - قاف للدراسات

www.qaafe.net

Qaafe Journal

for Media Studies and Political Science

دورية محكمة مختصة بالدراسات الإعلامية والسياسية
والعلوم المتفرعة عنها - الأردن - السنة الثانية ديسمبر
2023، مج2، ع2

اصدارات
قراءات

تقارير دولية
أخبار علمية

دراسات
بحوث

مجلة علمية محكمة تصدر عن مركز قاف للدراسات والأبحاث , ومقره في مدينة إربد - الأردن, وهو مركز علمي معني بالدراسات الإعلامية ودراسات العلوم السياسية, وقد بدأ تجربته في مجال الدراسات والبحوث بثلة من الأكاديميين والباحثين من ذوي الاختصاص, ويضم المركز وحدتين تشكلان أساساً في عمله, هما: وحدة الدراسات الإعلامية, ووحدة دراسات الاقتصاد السياسي الدولي.

ويتمتع المركز باستقلالية كاملة في إدارة نشاطه العلمي, ويحرص في بحوثه على تبني منهج نقدي, لا يقتنع بسرد المعلومات وتحليلها, وإنما يهتم بإبراز الآراء في المشكلات البحثية محل النقاش, ويتيح لباحثيه وخبرائه حرية التعبير عن آرائهم واجتهاداتهم في ضوء القواعد العلمية والموضوعية وتقاليده البحث العلمي المتعارف عليها عالمياً.





يطرح هذا العدد من مجلة قاف للدراسات الإعلامية والعلوم السياسية، تساؤلات هامة حول دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل وصياغة وعي المجتمع الأردني؛ وتحديداً بين الشباب الجامعي، وكيف أصبحت هذه الوسائل بيئة للتضليل الإعلامي، ما يثير النقاش حول مصادر المعلومات ومدى صدقها وموثوقيتها.

يركز العدد من جهة أخرى على أساليب استخدام ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية لتقنيات الاتصال الرقمي، حيث تكشف هنا عن تحديات توظيف هذه التقنيات في سياق يتسم بالتعقيد بين فعالية الاتصال والحفاظ على المصداقية والشفافية، كما ويأخذنا العدد لاستكشاف الدور الذي يمكن أن تقوم به التربية الإعلامية في مكافحة التطرف والإرهاب، مؤكّدين على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات توعوية وتعليمية؛ في سياق متّصل ندرس كيف أنّ وحدة الجرائم الإلكترونية في جهاز الأمن العام تتصدى للجرائم الإلكترونية في ظل تزايد استخدام الشبكات الاجتماعية وضعف الرقابة عليها.

على صعيد منفصل لا يمكن تجاهل الساحة الدولية، حيث يتناول العدد المعالجة الإعلامية للحرب الروسية الأوكرانية في قناة الجزيرة، وهذا الموضوع يطرح تساؤلات حول تأثير الإعلام في تشكيل تصورات الجمهور حول النزاعات الدولية وخاصة تلك التي لها مساس على الأمن الدولي.

أخيراً وليس آخراً، نستعرض في هذا العدد تأثير وصول حزب العدالة والتنمية للسلطة في تركيا على علاقاته مع دول الاتحاد الأوروبي، متتبعين مسار هذه العلاقة على مدى عقدين من الزمن، ونقدم تحليلاً يبرز كيف تشكل السياسة الداخلية لدولة ما تأثيرات واسعة على محيطها الدولي، مما يعكس تداخل المصالح والتحديات في عالم مترابط.

نأمل أن يشجع هذا العدد القراء والباحثين على التفكير النقدي والتساؤل حول الأدوار المتغيرة لوسائل الإعلام في عالمنا المعاصر، كما ونود أن نذكر دائماً، أنّ قوة الإعلام لا تكمن فقط في نقل الأخبار، بل في قدرته على تشكيل الوعي وإلهام التغيير.

مع أطيب التمنيات

الدكتور عارف بني حمد

جامعة اليرموك / قسم الدراسات السياسية والدولية



مجلة دورية محكمة يصدرها مركز قاف للدراسات
والأبحاث - المملكة الأردنية الهاشمية
تعنى هذه المجلة بنشر الدراسات والبحوث والتقارير
العالمية والمؤتمرات العلمية وأخبار البحث العلمي وأحدث

المشرف العام

معاذ علي عتوم

رئيس مركز قاف للدراسات والأبحاث

هيئة التحرير

أ. د. علي نجادات (رئيساً)

أ. د. حاتم علاونة (عضواً)

د. أمجد القاضي (عضواً)

أ. د. محمد الشرعه (عضواً)

أ. د. محمد المقداد (عضواً)

أ. د. جمال الشلبي (عضواً)

أ. د. عمر خضيرات (عضواً)

المراجعة اللغوية

محمود البكر

الإخراج الفني

سالم الربابعة

جرافيك

سكينة أبو شيخة

للحصول على النسخة الإلكترونية لمجلة قاف يرجى الاشتراك

في القائمة البريدية من خلال زيارة موقع المجلة على الرابط

الآتي:

عند وجود ملاحظات أو مقترحات حول المجلة، يرجى التواصل مع

مركز قاف من خلال البريد الإلكتروني الآتي:

editor@qaafe.net

قواعد النشر في المجلة

ترحب مجلة قاف للدراسات الإعلامية والعلوم السياسية بإسهامات
الكتاب والمفكرين ضمن حقل الدراسات الإعلامية والدراسات السياسية،
بحيث يراعى في الأبحاث المقدمة للمجلة الشروط التالية:

- الأصلة: أن يكون حصرياً أصيلاً لم ينشر سابقاً في مجلة علمية أو على الشبكة العنكبوتية، وأن لا يكون قد قدم أو أرسل للتحكيم أو النشر في مكان آخر و أنه ليس جزءاً من كتاب سبق نشره.
- العلمية: أن يتسم البحث أو الدراسة برصانة وأمانة علمية ويعتمد المعايير الأخلاقية العلمية.
- الإضافة: وأن يقدم البحث إضافة في مجاله وفق ضوابط علمية بطرح إشكالية البحث ومنهجيته، في ضوء الدراسات ذات الصلة حتى تظهر الإضافة العلمية بوضوح.
- سلامة اللغة: أن يكون البحث مكتوباً بلغة سليمة، خالياً من الأخطاء الإملائية أو اللغوية مع الاهتمام بالضبط والترقيم.
- نسبة الاقتباس: خلو البحث من نسب اقتباس عالية قد تؤثر في مصداقية أو علميته، ويتم فحص البحث في برامج فحص إقتباس خاصة داخل المجلة للتأكد من ذلك.
- عدد الصفحات: أن لا تزيد صفحات البحث عن (30) صفحة بالحجم الاعتيادي (A4) أو أن لا تزيد عدد كلماته عن (10000) ألف كلمة بما في ذلك الملخص، والهوامش، والمراجع، والجداول، والرسومات.
- الملخص: أن يقدم مع البحث ملخصاً يتضمن أهداف البحث ومنهجية بما لا يزيد عن (250) كلمة وآخر بالإنجليزية.
- الشكل والتوثيق: أن يحافظ الباحث على تنسيق البحث بشكل صحيح ويوثق البحث بأسلوب علمي أكاديمي باستخدام الإرشادات الواردة في التعليمات توضع قائمة المصادر والمراجع في صفحة مستقلة حسب الأصول.
- لغة البحث: يجب أن يكون البحث مكتوباً بلغة سليمة، مع العناية بما يلحق به من خصوصيات الضبط والرسم والأشكال.
- السيرة العلمية: ترفق مع البحث سيرة علمية مختصرة تتضمن اسم الباحث ودرجته العلمية والجامعة والقسم وأهم المؤلفات والعنوان.
- الحقوق والملكية الفكرية: أن تنتقل الحقوق المتعلقة بالأعمال المنشورة إلى المجلة ويوقع الباحث على تعهد بذلك عند قبول البحث.
- التعديلات: أن يلتزم الباحث بإجراء التعديلات التي تطلب بعد إجراء عملية التحكيم.
- العنوان: أن يكون عنوان البحث علمياً أصيلاً جذاباً يعكس فكرة البحث ويشد القارئ لمضمونه.
- المسؤولية الأخلاقية والمالية: أن يلتزم الباحث بما يترتب عليه من مسؤوليات أدبية وأخلاقية تجاه المجلة.
- الكلمات الدالة: أن يرفق مع البحث الكلمات المفتاحية الخاصة

قائمة البحوث

1 دور شبكات التواصل الاجتماعي في
التضليل الاعلامي لدى الشباب
الجامعي الأردني
أسيل المعامرة ربي أبو ناصر

2 استخدام ممارسي العلاقات العامة
لتقنيات الاتصال الرقمي في
المؤسسات الحكومية الأردنية
أنسام عباينة

3 أثر التربية الاعلامية عبر وسائل
التواصل الاجتماعي في مكافحة
الارهاب والتطرف
أيهم زيد العتوم

4 دور الأمن العام في مكافحة الجرائم
الإلكترونية عبر شبكات التواصل
الاجتماعي
د. خزيم الخالدي لجين حماد نسرين العمري
حنين البدارنة عرين ياسين زين صبح

5 المعالجة الإعلامية للحرب الروسية
الأوكرانية في قناة الجزيرة
بلال المساعدة أ.د. حاتم العلوانة

6 أثر وصول حزب العدالة والتنمية
للسلطة في تركيا على علاقاتهم مع
دول الاتحاد الأوروبي 2002-2022
محمد رسول الزعبي أ.د. محمد تركي بني سلامة

الهيئة الاستشارية الدولية

الأستاذ الدكتور صفى الدين خربوش

الأستاذ الدكتور بوحنية ابن أحمد قوي

الأستاذ الدكتور خالد الشقران

الأستاذ الدكتور جاسم يونس الحريري

الدكتور فؤاد علي حسين سعدان

الدكتور بلال محمود الشوبكي

الدكتورة ناهدة مخادمة

الدكتور محمد حابس البرماوي

الدكتور صدام المشاقبة

استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية "دراسة مسحية على عينة من الممارسين في المؤسسات الحكومية الأردنية"

<https://doi.org/10.58596/qaafe/21>

The Use of Public Relations Practitioners for Digital Communication Technologies in Jordanian Government
"a survey study on a sample of practitioners in institutions jordanian government institutions"

أنسام عبابنه

الملخص

هدفت الدراسة إلى رصد استخدامات ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية، وتعدّ هذه الدراسة من نوعية البحوث الوصفية، والتي اعتمدت على منهج المسح، حيث تمّت الدراسة على (65) مفردة كحصر. شامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة المتمثل بممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن: درجة استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية جاءت (بدرجة متوسطة) بمتوسط حسابي بلغ (2.15)، وأظهرت الدراسة أن أبرز الوسائل التقنية استخداماً في إدارة العلاقات العامة هي مواقع التواصل الاجتماعي متمثلة بالفيس بوك بنسبة (92.3%) تلاه تطبيق واتساب بنسبة (47.7%)، وبينت الدراسة أن من أهم المزايا التي تقدمها تقنيات الاتصال الرقمي للمساهمة في إنجاح أعمال العلاقات العامة هي إرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري تلاه إيصال المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور، وأظهرت الدراسة أن من أهم معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة هي عدم المعرفة ببرامج العلاقات العامة في البيئة الرقمية وضعف القدرة على استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من قبل ممارسي العلاقات العامة .

الكلمات الدالة: استخدام، العلاقات العامة، المؤسسات الحكومية، تقنيات الاتصال الرقمي، ممارسي العلاقات العامة.

Abstract

The study aimed to identify the use of public relations practitioners for digital communication technologies in Jordanian government institutions. This study is classified as descriptive-analytical research, which relied on the survey methodology, where the sample of the study consisted of (65) items representing the entire population of public relations practitioners in Jordanian government institutions. To achieve the goals of the study, the researcher relied on the questionnaire as a data collection tool.

The study found that the degree of public relations practitioners' use of digital communication technologies in Jordanian government institutions was (medium degree), with an arithmetic average of (2.15). The study revealed that the most prominent digital communication methods used in public relations management are social media platforms, with Facebook at a percentage of (92.3%), followed by WhatsApp at a percentage of (47.7%).

The study indicated that one of the key advantages offered by digital communication technologies to contribute to the success of public relations activities is the instant transmission and reception of information, followed by the ability to disseminate information to the widest possible audience.

The study revealed that among the most significant obstacles to the adoption of digital communication technologies in the practice of public relations activities are a lack of knowledge about public relations software in the digital environment and a limited ability to utilize digital communication technologies by public relations practitioners.

Keywords: Use, Public Relations, Government Institutions, Digital Communication Technologies, Public Relations Practitioners.

فالعلاقات العامة تعد إحدى أهم القنوات الاتصالية في عالمنا اليوم، فمع نمو حجم المؤسسات، وتنوع جماهيرها وأنشطتها، ونتيجةً إلى ضغوط البيئة المحيطة بها من أجل تحسين الاتصال والعلاقة بينها وبين جماهيرها، لا أحد ينكر أهمية تقنيات الاتصال الرقمي التي انتشرت انتشاراً واسعاً، فإدارة العلاقات العامة تهدف بشكل أساسي إلى خلق صورة طيبة في أذهان الجمهور وفقاً للتعامل الإنساني والأخلاقي السليم، وهذا ما دفع ممارسي العلاقات العامة إلى توظيف مختلف تقنيات الاتصال الرقمي في أعمالهم .

وتعتبر إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية من المؤسسات التي سعت إلى إيجاد دلالة لها في الفضاء الرقمي من خلال استخدام تقنيات الاتصال الرقمي الخاصة بها حيث اعتبرت هذه التقنيات من أهم المنجزات الحضارية وأكثرها استخداماً اليوم، حيث سهلت استخداماتها للعاملين من خلال وسائل الإعلام المختلفة والحواسيب وشبكة الإنترنت، وساهمت في التقارب بينه وبين الجماهير المتعددة ، وألغت الحدود المصطنعة بين البلدان، وقدمت حلولاً كثيرة لمشكلات عديدة واختصرت المسافات الطويلة، ومكنت العاملين من إنجاز الكثير من المشاريع التي كانت فيما مضى مستحيلة، وأرشده إلى الكثير من الاختراعات والمعارف، كما أنها سمحت له باستغلال الوقت وتقليل التكاليف، وإنجاز الأعمال والمهام بسرعة فائقة، فضلاً عن زيادة قدراته المعرفية والإبداعية (الناصري، 2021، ص51).

وبناءً عليه تسعى هذه الدراسة إلى رصد استخدامات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية لتقنيات الاتصال الرقمي كوسيلة جديدة والكشف عن التطبيقات الأكثر استخداماً، إلى جانب معرفة ما تحقّقه هذه التقنيات من تفاعلية وكيفية إدراك ممارسي العلاقات العامة الأهمية التي تمثلها للمؤسسات المختلفة.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحثه؛ ألا وهو رصد استخدامات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية لتقنيات الاتصال الرقمي ، وتبرز من خلال جانبين أساسيين، وهما:

أولاً: الأهمية العلمية

1. اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية بالتحول الرقمي في كل القطاعات وكافة مؤسسات الدولة، مما يعطي أهمية كبيرة لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمي في أداء أعمالهم اليومية.
2. دخول تقنيات الاتصال الرقمي على خط المنافسة الشديدة لوسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة وتعزيز التفاعلية والفورية بشكل غير مسبوق مقارنة ببقية الوسائل .
3. قلة الدراسات التي تناولت تقنيات الاتصال الرقمي كوسيلة اتصال حديثة في مجال العلاقات العامة بوجه عام وندرته في الوطن العربي بشكل خاص.
4. تأتي هذه الدراسة مواكبة لمتطلبات العصر والاهتمام المتزايد عالمياً وإقليمياً ومحلياً بتقنيات الاتصال الرقمي والتنمية المستدامة التي وضعت الدولة خطة لتحقيقها في شتى المجالات.

استطاع العصر الرقمي إحداث تغييرات عميقة ومُتسارعة في مهام ووظائف مهنة العلاقات العامة والأسلوب التي تعمل به، فقد خلقت هذه التقنيات أدوات جديدة على الشبكة، كوسائل التواصل الاجتماعي والمدونات، وغيرها من الأدوات التي أصبحت في يومنا هذا من المهارات الضرورية لممارسي العلاقات العامة، والتي تتطلب فهماً عميقاً من الإدارة العليا ومن ممارسي العلاقات العامة حول توظيف هذه التقنيات في عمل العلاقات العامة؛ وبذلك أدركت المؤسسات أهمية استحضار أدوات الاتصال الرقمي وتوظيفها لصالح الاتصال المؤسسي، حيث منحت هذه الأدوات العلاقات العامة القوة وبصورة أكثر تنظيماً وفقاً لطرق إستراتيجية مقننة .

وتزامن التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ظهور تقنيات الاتصال الرقمي التي تُعد من أبرز العناصر الاتصالية الجديدة، فقد أصبحت تحظى بشعبية كبيرة في السنوات الأخيرة، حيث أن تقنيات الاتصال الرقمي قد تجاوزت دور وسائل الاتصال التقليدية التي تقتصر على التلفزيون والإذاعة، الصحف المطبوعة والمجلات وغيرها، إلى القيام بوظائف متعددة وإتاحة إمكانيات إعلامية كبيرة، ويُنظر إليها عالمياً على أنها وسائل إعلامية واتصالية جديدة تسهم في تطور مهنة ووظائف العلاقات العامة وزيادة كفاءتها (سعدان، 2020، ص 2).

وقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العصر الحالي الكثير من التغييرات على جميع الأصعدة بشكل عام، ومع هذا التطور الهائل كان من الواجب على أجهزة العلاقات العامة أن تحدث أدواتها، بما يتناسب مع وسائل الاتصال التي يستخدمها الجمهور، من أجل أبقاء الجمهور على مقربة منه، حيث أدى استخدام وتوظيف هذه التقنيات في مجال العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية الأردنية إلى دخول تقنيات الاتصال الرقمية كلاعب جديد للاتصال بين المؤسسات الحكومية والجمهور المستفيد من خدماتها؛ لتُصبح حلقة الوصل التي تسهل عملية تقديم الخدمات الحكومية دون تدخل وسيط بشري، من خلال التطبيقات الرقمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية (الزعبي، 2022، ص19).

ومن هذا المنطلق يتضح لنا أهمية توظيف ممارسو العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في مجال التخصص وذلك نظراً لما تقدمه من مزايا متنوعة تساهم في تفعيل دور العلاقات العامة من خلال قدرة هذه التقنيات على رصد الأحداث المتعددة وإرسال واستقبال البيانات الصحفية والتقارير، والتواصل المباشر مع وسائل الإعلام، وقدرة المؤسسات على التواصل الفعال مع الجماهير المتنوعة، والتعرف على وجهة نظرهم وردود أفعالهم تجاه الرسائل التي تبثها عبر موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي، وجميعها من التطبيقات التي تتيحها تقنيات الاتصال الرقمي في أي مكان وأي وقت دون التقيد بعامل المكان والزمان.

مشكلة الدراسة

تزايد اهتمام المؤسسات الحديثة بممارسة وظيفة العلاقات العامة خلال السنوات الأخيرة ولم يعد من الممكن تجاهل هذه الوظيفة في الهيكل الإداري لأي مؤسسة رغم اختلاف درجة الاهتمام بها،

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تفعيل دور تقنيات الاتصال الرقمي في تنمية المؤسسات الحكومية الأردنية .
2. توصيف أهم تطبيقات تقنيات الاتصال الرقمي توظيفاً في مجال العلاقات العامة واستخداماتها المختلفة.
3. التأكيد على دور استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في العملية المؤسسية كإستراتيجية مهمة تساعد في تطوير أداء المؤسسة، خاصة لو استطاع ممارسي العلاقات العامة أبرزها لدى المجمع الأردني.

أهداف الدراسة:

- سعت هذه الدراسة إلى رصد استخدامات ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية كهدف رئيس ، ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل بالتعرف إلى :
1. درجة تبني ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في أداء مهام وأنشطة العلاقات العامة .
 2. أبرز الوسائل التقنية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية .
 3. مجالات استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية.
 4. أهم المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي لإدارات العلاقات العامة وممارسيها.
 5. أهم معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة .
 6. مدى قدرة تقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية ودعم العلاقات بين المنظمات و جماهيرها .

تساؤلات الدراسة

- سعت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيس ما درجة استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية؟ ، والتساؤلات الفرعية التالية :
1. ما درجة تبني ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في أداء مهام وأنشطة العلاقات العامة؟
 2. ما أبرز الوسائل التقنية التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية؟
 3. ما مجالات استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية؟
 4. ما أهم المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي لإدارات العلاقات العامة وممارسيها؟
 5. ما أهم معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة؟
 6. ما مدى قدرة تقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية ودعم العلاقات بين المنظمات و جماهيرها؟

مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

المؤسسات الحكومية: هيكل يضم عدد من الأفراد الذين يعملون بطريقة منظمة وفقاً لخطة معينة من اجل إنتاج منتجات أو خدمات يحتاج إليها الجمهور، وتعتبر المؤسسات الحكومية مدعومة من قبل الدولة باعتبارها الواجهة لتقديم الخدمات (السامرائي، 2021، ص27).

إجرائياً: المؤسسات التابعة للقطاع العام في المملكة الأردنية الهاشمية والتي تقدم خدماتها للجماهير الأردنية. تقنيات الاتصال الرقمي: المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال وعرض البيانات والمعلومات ، سواء كانت مرئية أم مصورة أم بيانية أو مكتوبة، أم مسموعة أم مرسومة ، يستفيد منها الفرد أو المجتمع، وذلك في اختياره مما تتضمنه من معلومات وبيانات يحتاج إليها وتسهل عليه ذلك الاختبار، وتمثل تلك التقنيات أرقام الاتصال الصناعية، أجهزة التلفزيون، الفيديو توكس، البريد الإلكتروني (الناصري، 2021، ص62).

إجرائياً: تعرّف تقنيات الاتصال الرقمي هي الأدوات التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها، وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية و اللاسلكية والكمبيوتر.

ممارسو العلاقات العامة: هم العاملون الذين يسعون إلى تحقيق المنفعة المشتركة بين الجمهور والمؤسسة التي يعملون بها، كما ويسعون إلى تعزيز العلاقات الطيبة بينهما من خلال الإعلام بالإمكانيات الكافية، والعمل على تصحيح المعلومات والأفكار غير الصحيحة التي لدى الرأي العام (بن مسروق، 2021، ص28).

إجرائياً: يعرّف ممارسو العلاقات العامة بأنهم موظفو العلاقات العامة والمعينون بإحدى المسميات الوظيفية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية.

نظرية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على نظرية التحول الرقمي لدراسة استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية.

نظرية التحول الرقمي

ظهرت نظرية التحول الرقمي وفقاً لما قدمه روجر فيدلر عن ما يسمى بمدخل "فيدلر" لفهم الإعلام الجديد ومستويات تبنيه للابتكارات والمستحدثات الجديدة. وتقوم النظرية على أن المستحدثات والأفكار الجديدة تأخذ بما يقارب 3 سنوات تقريباً حتى تصل إلى مرحلة التأثير على ثقافة المجتمع وعلى أفرادها. كما أن التحول الذي يحدث لوسائل الاتصال القائمة يحدث كنتيجة للتفاعلات التي تتم بين المستحدثات التكنولوجية والحاجات الرئيسية والضغوط الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، حيث أن هذه التحولات تتم بثلاث مراحل في تطور الاتصال الإنساني؛ وهي: اللغة المنطوقة، واللغة المكتوبة، واللغة الرقمية (أرباب، 2022، ص79).

وتهدف نظرية التحول الرقمي إلى شرح وتقديم التغيرات التي تحدث في العالم الرقمي من خلال دراسة نظام الاتصال، حيث أن الوسائط الجديدة لا تنشأ بشكل تلقائي ومستقل، بل هي نتاج التدرج التكنولوجي، فمع ظهور التطورات الجديدة يحدث تأثير بمرور الزمن على تطور كل شكل آخر موجود (Zecca,2020,p70).

وتعدّ نظرية التحول الرقمي النظرية الوحيدة التي اتفق باحثو الاتصال على أنها نظرية الإعلام الرقمي التي تشرح العلاقة بين وسائل الإعلام التقليدية والجديدة. وتشير النظرية إلى أن التقارب والاندماج بين الوسائل الإعلامية هو اندماج من تحول كل وسيلة على حدة، حيث عندما تظهر ابتكارات جديدة وتعرض وسائل الإعلام لضغوط خارجية تتجه كل وسيلة وبطريقة عفوية إلى إعادة تنظيم نفسها لتكون مواكبة لهذه المبتكرات والمستحدثات (عبد اللطيف، 2020، ص9).

الاستفادة من نظرية الدراسة

قامت الباحثة بتوظيف نظرية التحول الرقمي بهدف تحديد مدى تقبل ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ، وسيتم ذلك من خلال التعرف على مُعدلات استخدام ممارسو العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية، وأهم التطبيقات التكنولوجية الرقمية التي يستخدموها في عملهم، ورصد دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تسهيل العمل من وجهة نظرهم، ومعرفة الصعوبات التي تواجههم عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عملهم، وتحديد اتجاهاتهم نحو هذا الاستخدام، والكشف عن مدى تقبلهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل.

الدراسات السابقة

لتحقيق أغراض هذه الدراسة وزيادة الأستبصار بالعوامل الحاكمة لها وتحديد متغيراتها بشكل دقيق؛ فقد تم الرجوع إلى العديد من المصادر العربية والأجنبية السابقة والاستعانة بها ونعرض أهمها في التالي:

أولاً: الدراسات العربية

أجرى الزعبي وآخرون (2022) دراسة بعنوان: "دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية" هدفت الدراسة التعرف إلى اتجاهات الجمهور نحو توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في المؤسسات الحكومية الأردنية وقياس مدى قبولهم لها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن اتجاه الجمهور الأردني نحو استخدام وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسات الحكومية يُعزى إلى سهولة استخدام هذه الوسائل، كما أن هنالك علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين اتجاه المستخدمين نحو التفاعل الإلكتروني مع وسائل الاتصال الحديثة وسهولة استخدامها.

قام الرفاعي (2021) بدراسة بعنوان: "أثر الإعلام الرقمي على التصدي للشائعات والمساهمة في انتشارها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في وزارات الحكومة الأردنية" هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الإعلام الرقمي في التصدي للشائعات والمساهمة في انتشارها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الحكومية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن هناك أثر كبير للإعلام الرقمي على التصدي للشائعات والمساهمة في انتشارها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الحكومية الأردنية.

أجرى أبو العسل والنوافة (2021) دراسة بعنوان: "العلاقات العامة في وظائف القطاع الحكومي الأردني والاستراتيجيات والأنشطة الاتصالية - دراسة استقصائية عن الوزارات الأردنية" هدفت الدراسة التعرف إلى واقع العلاقات العامة في القطاع الحكومي الأردني، وتابعت الدراسة ما تمارسه العلاقات العامة في هذا القطاع من خلال (وظائفها واستراتيجياتها وأنشطتها الاتصالية)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن جميع هيئات العلاقات العامة مارست جميع وظائفها بدرجة عالية ، كما أن جميع هيئات العلاقات العامة طبقت استراتيجيات التواصل بشكل عالي.

أجرى البلوش (2021) دراسة بعنوان: "توظيف وزارة الخارجية الأردنية للعلاقات العامة الرقمية أثناء أزمة كورونا" هدفت الدراسة التعرف إلى قياس الدور التي تقوم به العلاقات العامة في وزارة الخارجية الأردنية في الحد من انتشار فيروس كورونا، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن أكثر أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لغايات التعامل مع جائحة كورونا تتمثل في الشعبية والانتشار الكبير

لهذه الشبكات وسهولة التعامل معها وسرعة نقل المعلومة وإيصالها إلى المتلقي، كما أوضحت النتائج أن أهم الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في التعامل مع فيروس كورونا هي أن عملية متابعة شبكات التواصل تحتاج لعدد كبير من الموظفين، وضعف البنية التحتية الإلكترونية اللازمة للتعامل مع جائحة كورونا.

قام عباس (2021) بدراسة بعنوان: "توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار المهنية للعلاقات العامة" هدفت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل وتقييم واقع الأدوار المهنية لممارسي العلاقات العامة في ظل شبكات التواصل الاجتماعي وما يصاحبه من تغيير في المتطلبات وأداء المهام الوظيفية الجديدة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها توجه ممارسو العلاقات العامة إلى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الأدوار المهنية الآتية على الترتيب: ضبط الاتصال الداخلي ثم إدارة القضايا ثم وضع السياسات الاتصالية المؤسسية. ثانياً: الدراسات الأجنبية

Apriliani (2022): Gaining Public Trust Through Digital Media by Public Relations of the Government of Sleman Yogyakarta.

قام أبريلياني (2022) بدراسة بعنوان: "كسب ثقة الجمهور من خلال وسائل الإعلام الرقمية من خلال العلاقات العامة لحكومة سليمان يوجياكارتا" هدفت الدراسة التعرف إلى جهود العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان في بناء ثقة الجمهور في التعامل مع حالة وباء كوفيد-19، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان تعمل على بناء ثقة الجمهور ومكافحة الخداع من خلال توفير معلومات سريعة من خلال وسائل الإعلام عبر الإنترنت، وتقديم رسائل واضحة ومتسقة، كما أوضحت النتائج بعدم وجود قياس واضح من قبل العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان لتقييم الأداء والجهود المبذولة لبناء الثقة في المجتمع فيما يتعلق بوباء كوفيد-19.

Gayeta (2021):The Impact of Social Media on Public Relations Practices among Information Officers in CAMANAVA and Batangas Philippines.

أجرى جايتا (2021) دراسة بعنوان: "تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على ممارسات العلاقات العامة بين موظفي الإعلام في كانافا وباتانغاس - الفلبين" هدفت الدراسة التعرف إلى دراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات العامة ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن وسائل التواصل الاجتماعي تتيح المزيد من الوصول إلى الاتصال بالأصدقاء والأقارب وتصبح رقيقاً يومياً لأنشطة الاتصال، كما أوضحت النتائج أنه غالباً ما يستخدم مسؤولو المعلومات ووسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة الرسائل وإرسالها إلى العملاء والأصدقاء ومتابعي وحدات الحكومة المحلية.

Martens (2020): The Role of Social Media in Public Relations Practice - a New Zealand Perspective.

أجرى مارتنز (2020) دراسة بعنوان: "دور وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة - منظور نيوزيلندا" هدفت الدراسة التعرف إلى البحث في اتجاهات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة النيوزيلندية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن ممارسي العلاقات العامة في نيوزيلندا لم يغيروا بشكل كبير الطرق التي اعتمدها فلا يزال الممارسين يركزون

الزعيبي (2022) والتي تناولت المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمية والمنصات الاجتماعية التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية، ودراسة (Apriliani 2022) التي تناولت العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان، ودراسة (GAYETA 2021) التي تناولت المشاركين في وحدات الحكم المحلي، ودراسة (Aburumman 2020) التي تناولت المنصات الاجتماعية للمؤسسات الحكومية الأردنية.

2. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بشقيها العربية والأجنبية في تحديد مشكلة الدراسة واختيار النظرية وفي الإطار المنهجي، بالإضافة إلى صياغة أهداف الدراسة والأسئلة، وفي تصميم الاستبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث قُدمت الدراسات السابقة تصوراً جيداً حول استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية.

3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة في مجال موضوع البحث؛ فهناك ما أشارت إلى دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، وهناك التي سلطت الضوء على العلاقات العامة في وظائف القطاع الحكومي الأردني، وهناك الدراسات التي تدور حول توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار المهنية للعلاقات العامة، إلا أن الدراسة الحالية تميزت بدورها في الهدف المتمثل بالسعي إلى الكشف عن درجة استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية.

نوع الدراسة ومنهجها

تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية، وقد تم استخدام المنهج المسحي؛ إذ يعد من أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسة الوصفية في مجال الدراسات الإعلامية؛ كونه يستخدم في دراسة الظواهر أو المشكلات البحثية في وضعها الراهن باعتباره جهداً علمياً منظماً للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة (النصار، 2020، ص26).

وفي إطار المنهج المسحي، تم استخدام منهج مسح أساليب الممارسة الإعلامية الذي يقوم على أساس جمع البيانات والمعلومات من القائمين بالاتصال في وسائل الإعلام المختلفة وتسجيل هذه البيانات وتبويبها وتصنيفها وتفسيرها ومن ثم تكوين قاعدة معرفية عريضة عن خصائص القائمين بالاتصال في المنظمات الإعلامية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدّراس من كافة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية الآتية: وزارة الداخلية، هيئة الإعلام المرئي والمسموع، وزارة الاتصال الحكومي، المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، مديرية الإعلام العسكري-التوجيه المعنوي، مديرية الأمن العام، مؤسسة الإذاعة والتلفزيون، وكالة الإنباء الأردنية- بتر، صحيفة الرأي، وحدة الجرائم الإلكترونية.

جهودهم على منصات التواصل الاجتماعي القائمة ويمتنعون عن تبني منصات جديدة، كما أوضحت النتائج أن ممارسي العلاقات العامة يركزون جهودهم على وسائل التواصل الاجتماعي على عدد مختار من المنصات الأكثر شعبية .

Aburumman (2020):The role of social media in e-Government: systematic literature review and case of Jordan.

قام ابورمان (2020) بدراسة بعنوان: "دور وسائل التواصل الاجتماعي في الحكومة الإلكترونية: المراجعة المنهجية للأدبيات- الأردن نموذجاً" هدفت الدراسة إلى إجراء تحليل محتوى حسابات الحكومة الأردنية على ثلاثة وسائط اجتماعية رئيسية يستخدمها المواطنون الأردنيون (فيسبوك ويوتيوب وتويتر) من يونيو حتى نهاية ديسمبر 2019، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن معظم المؤسسات الحكومية الأردنية استوفت المعيارين الأولين (الحضور) ويظهر أن (77٪) لها ظهوراً على وسائل التواصل الاجتماعي ومعلوماتها حديثة، كما بينت النتائج أن (67%) من المؤسسات تقوم بتحديث معلوماتها بانتظام.

Egwu, Oyeleke (2019):Influence of Digital Media on Public Relations in a Hyperconnected era: Perspectives from Public Relations Professionals in Ebonyi State.

أجرى إيجوو، أويليكي (2019) Egwu, Oyeleke دراسة بعنوان: "تأثير وسائل الإعلام الرقمي على العلاقات العامة في عصر-شديد التواصل: وجهات نظر من محترفي العلاقات العامة في ولاية إيبوني" هدفت الدراسة التعرف إلى مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة في ولاية إيبوني للوسائط الرقمية في أداء واجباتهم، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن وسائل الإعلام الرقمية غيرت الطريقة التقليدية لممارسة العلاقات العامة في ولاية إيبوني، وقد أدى ذلك بنفس القدر إلى أداء أفضل وأكبر من قبل الممارسين، كما أوضحت النتائج أن هناك تأثيرات سلبية بنفس القدر للوسائط الرقمية على المهنة والتي يمكن أن تكون ضارة إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح.

التعليق على الدراسات السابقة

يمكن تحديد موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في ضوء النقاط التالية:

1. أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
 - اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تندرج ضمن البحوث الوصفية وإتباعها المنهج المسحي باستثناء، ودراسة (Apriliani 2022) التي استخدمت المنهج النوعي ومنهج دراسة الحالة، وكل من دراسة (Egwu 2019)، ودراسة (Aburumman 2020)، ودراسة (Gayeta 2021)) حيث استخدمت المنهج النوعي.
 - اتفقت الغالبية العظمى من الدراسات السابقة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العينة باستثناء دراسة (Aburumman 2020) استخدمت تحليل المحتوى لجمع البيانات، ودراسة (Apriliani 2020) استخدمت المقابلة لجمع البيانات.
 - اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتناول ممارسي العلاقات العامة مجتمع للدراسة، بينما اختلفت مع دراسة

الثبات ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات فقرات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول رقم (2).

جدول (2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

الرقم	محاوَر الدراسة	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
1	توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة	27	74
2	اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو توظيف تقنيات الاتصال الرقمي	6	75
3	المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي لإدارات العلاقات العامة وممارسيها	14	86
4	معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة	10	76
5	إسهام تقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية بين المنظمات والجمهور	7	82
-	الثبات الكلي	64	85.

تشير بيانات الجدول رقم (2) إلى القيم التي حصلت عليها فقرات أداة الدراسة حسب محاورها، حيث تراوحت قيمة كرونباخ ألفا لثبات فقرات أداة الدراسة الحالية بين (0.74 - 0.86)، وعند المجال الكلي حصلت على قيمة (0.85)، وهي نسب تشير إلى ثبات الأداة.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود البشرية: ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية.

- الحدود الزمنية: العام 2023 - 2024.

الأساليب الإحصائية

اعتمدت الباحثة على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، لتفريغ البيانات ومعالجتها وتحليلها، وذلك باللجوء إلى المُعاملات والاختبارات والمُعَالَجات الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
3. اختبار الثبات ألفا كرونباخ.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

• اعتمدت الدراسة في بعض أسئلتها على مقياس ليكرت الثلاثي، حيث تعطى كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته وفقاً للمعادلة الآتية:

القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة على عدد الدرجات الثلاث. وعليه فيكون طول الفئة:

مقياس ليكرت الثلاثي: $(3 - 1) / 3 = 0.66$. وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المتوسطات، وبذلك تكون الدرجة الدنيا من المقياس تعادل (1.00 - 1.66)، والدرجة المتوسطة تعادل (1.67 - 2.32)، أما الدرجة الأعلى فتعادل (2.33 - 3.00).

وقد تمت الدراسة بالحصص الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة على ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المذكورة كافة، واستجاب لها (65) مفردة، تشكل جميع أفراد مجتمع الدراسة.

جدول (1): ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المختارة

المؤسسة	ممارسي العلاقات العامة الذين استجابوا لأداة الدراسة (N)
وزارة الداخلية	4
هيئة الإعلام المرئي والمسموع	8
وزارة الاتصال الحكومي	6
المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات	6
مديرية الإعلام العسكري - التوجيه المعنوي	6
مديرية الأمن العام	9
مؤسسة الإذاعة والتلفزيون	7
وكالة الأنباء الأردنية - بترا	5
صحيفة الرأي	8
وحدة الجرائم الإلكترونية	6
المجموع	65

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية، فيما تكونت الاستبانة من عدة محاور شملت جميع تساؤلات الدراسة على النحو الآتي:

1. المحور الأول: يتناول المعلومات الديموغرافية.
2. المحور الثاني: يضم توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.
3. المحور الثالث: يشمل على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو توظيف تقنيات الاتصال الرقمي.
4. المحور الرابع: يضم المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي لإدارات العلاقات العامة وممارسيها.
5. المحور الخامس: يشمل على معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.
6. المحور السادس: يشمل على إسهام تقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية بين المنظمات والجمهور.

إجراءات الصدق والثبات

صدق الأداة : تم عرض الاستبانة على سبعة (7) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجالات الصحافة والإعلام من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اليرموك/ كلية الإعلام وجامعة الشرق الأوسط؛ وذلك للتأكد من فاعليتها وقدرتها على قياس أهداف ومتغيرات الدراسة الحالية، وتم تعديلها بناءً على ملاحظاتهم وآرائهم.

1. **ثبات الأداة**: هو: "الاتساق والدقة والثبات أو الاستقرار، وجميعها تشير إلى تعريف واحد هو الوصول إلى نفس النتائج بتكرار تطبيق المقياس على نفس الأداة في نفس المواقف أو الظروف" (عبد الحميد، 2004، ص 19). وقد قامت الدراسة باستخدام معامل

جدول (4): درجة استخدام المبحوثين لتقنيات الاتصال الرقمي في أداء مهام وأنشطة العلاقات العامة

درجة الاستخدام	النسبة	التكرار	البدايل
2.15	29.2	19	بدرجة كبيرة
	56.9	37	بدرجة متوسطة
	13.9	9	بدرجة منخفضة
متوسطة	100%	65	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى أن درجة استخدام المبحوثين لتقنيات الرقمية في أداء مهام وأنشطة العلاقات العامة جاءت (بدرجة متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.15).

ويبين النتائج أن المبحوثين الذين يستخدمون التقنيات الرقمية في أداء مهام وأنشطة العلاقات العامة (بدرجة متوسطة) جاؤوا في المرتبة الأولى وبنسبة بلغت (56.9%)، تلاها في المرتبة الثانية من يستخدمونها (بدرجة كبيرة) وبنسبة بلغت (29.2%)، وفي المرتبة الثالثة جاء من يستخدمونها (بدرجة منخفضة) بنسبة بلغت (13.8%). ويمكن تفسير استخدام المبحوثين من ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي بدرجة متوسطة إلى وجود العديد من الوسائل الأخرى التي يمكن استخدامها من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي تتمثل بالوسائل الإعلامية التقليدية مثل البيانات الصحفية والحملات الإعلامية المتلفزة أو الإذاعية، وهذا وبالإضافة إلى الوسائل الرقمية المتنوعة، حيث أن وسائل الإعلام تنتشر وتتكاثر من الأشكال القديمة وتستمر بالتطور تدريجياً، ونرى هنا تكيف القائمين بالاتصال في العلاقات العامة مع التغيرات والتطورات التكنولوجية الحديثة في الإعلام والاتصال لإنجاز المهام المختلفة للعلاقات العامة، وهذا ما تؤكد نظرية التحول الرقمي حيث أن وسائل الإعلام تستمر في التكيف والتطور تبعاً لظروف الزمنية والبيئية المحيطة لتحقيق النجاح تدريجياً.

2. أبرز الوسائل التقنية استخداماً في إدارة العلاقات العامة
جدول (5): أبرز الوسائل التقنية استخداماً من قبل المبحوثين في إدارة العلاقات العامة

#	الوسائل التقنية	التكرار	النسبة	الرتبة
1	شبكات التواصل الاجتماعي	56	86.2	1
4	الموقع الإلكتروني	33	50.8	2
3	التطبيقات الذكية	24	36.9	3
2	المؤتمرات والندوات عن بعد	16	24.6	4
8	البريد الإلكتروني (الإيميل)	13	20.0	5
9	خدمة الرسائل النصية	11	16.9	6
10	البث المباشر عبر المنصات المختلفة	10	15.4	7
7	القصص الرقمية المصورة	8	12.3	8
5	البودكاست	3	4.6	9
6	الجغرافيك	2	3.1	10

• اختيار متعدد

تظهر بيانات الجدول رقم (5) أبرز الوسائل التقنية استخداماً في إدارة العلاقات العامة من قبل المبحوثين، حيث جاءت مواقع التواصل

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
جدول (3): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكور	39	60.0
	إناث	26	40.0
الفئة العمرية	30 سنة فأقل	17	26.2
	من 31 - 50 سنة	44	67.7
المستوى التعليمي	51 سنة فأكثر	4	6.1
	ثانوية عامة فأقل	6	9.2
	دبلوم	13	20.0
	بكالوريوس	28	43.1
المسمى الوظيفي	دراسات عليا	18	27.7
	مدير	10	15.4
	رئيس قسم	12	18.4
	موظف إداري	33	50.8
عدد سنوات الخبرة	موظف علاقات عامة	10	15.4
	أقل من 5 سنوات	11	16.9
	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	16	24.6
	10 سنوات فأكثر	38	58.5
	المجموع	65	100%

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى أن نسبة الذكور بلغت (60%) مقابل (40%) للإناث. ويظهر الجدول أن الفئة العمرية (من 31 - 50 سنة) احتلت المرتبة الأولى بنسبة بلغت (67.7%)، تلاها في المرتبة الثانية الفئة (30 سنة فأقل) بنسبة بلغت (26.2%).

وتبين نتائج الجدول أن حملة درجة (البكالوريوس) احتلوا المرتبة الأولى بنسبة بلغت (43.1%)، تلاهم حملة (الدراسات العليا) بنسبة بلغت (27.7%). ويشير الجدول إلى أن أكثر من نصف المبحوثين (موظف إداري) بنسبة بلغت (50.8%)، تلاهم (رئيس قسم) بنسبة بلغت (18.4%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء كل من (مدير، موظف علاقات عامة) بنسبة بلغت (15.4%) لكل منهما.

وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة لدى المبحوثين فقد جاء من يمتلك خبرة (10 سنوات فأكثر) في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (58.5%)، تلاهم من يمتلكون خبرة (5 سنوات - أقل من 10 سنوات) بنسبة (24.6%).

ثانياً: توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة

1. درجة استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في أداء مهام وأنشطة العلاقات العامة

4. مجالات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين كما هي موضحة في الجدول التالي بعد ترتيبها تنازلياً:

جدول (7): مجالات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة

#	المجالات	التكرار	النسبة	الرتبة
2	التفاعل مع جمهور المؤسسة عبر المنصات الاجتماعية	32	49.2	1
1	الاتصال بالوزارات والجهات المعنية	30	46.2	2
5	إجراء بحوث واستطلاعات على الإنترنت	20	30.8	3
3	الاطلاع على المستجدات والمتداول	19	29.2	4
4	تقريب الإدارة من المواطن	17	26.2	5
6	تبادل المعلومات الإلكترونية	17	26.2	5
7	التعرف على صورة المؤسسة من خلال ما ينشر على الإنترنت	14	21.5	7
8	استخدام قواعد البيانات للحصول على المعلومات	10	15.4	8

• اختيار متعدد

تشير بيانات الجدول رقم (7) إلى مجالات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات مجتمع الدراسة، حيث تظهر النتائج أنهم يستخدمونها في مجال التفاعل مع جمهور المؤسسة عبر المنصات الاجتماعية في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (49.2%)، وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة Gayeta (2021) والتي بينت أن مسؤولي المعلومات يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة الرسائل وإرسالها إلى العملاء والأصدقاء ومتابعي وحدات الحكومة المحلية. ودراسة Aburumman (2020) والتي أظهرت أن معظم المؤسسات الحكومية الأردنية لها ظهور على وسائل التواصل الاجتماعي وأن معلوماتها حديثة.

وجاء في المرتبة الثانية مجال الاتصال بالوزارات والجهات المعنية بنسبة بلغت (46.2%)، تلاه في المرتبة الثالثة مجال إجراء بحوث واستطلاعات على الإنترنت بنسبة بلغت (30.8%)، وجاء مجال الاطلاع على المستجدات والمتداول في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت (29.2%)، تلاه في المرتبة الأخيرة مجال استخدام قواعد البيانات للحصول على المعلومات بنسبة بلغت (15.4%).

ويلاحظ أن هذه التقنيات أتاحت التواصل الجيد والتفاعل للمستفيدين منها وسهلت لهم إجراءات الحصول على الخدمات على مستوى الأفراد والمؤسسات، حيث أن ممارسي العلاقات العامة استفادوا من هذه التقنيات في التواصل مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك التواصل بلا حدود مع الوزارات والمؤسسات الأخرى، عدا عن إجراء البحوث والمسوح الاجتماعية بما يخدم مهام إدارات العلاقات العامة في تلك المؤسسات، وبالتالي فقد حققت تقنيات الاتصال الرقمي سرعة وتيرة الابتكار والتطور التكنولوجي في وسائل الإعلام جعل العلاقات العامة في مؤسسات مجتمع الدراسة تتجه نحو تنظيم نفسها لمواكبة هذه التطورات وخاصة في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.

الاجتماعي في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (86.2%)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Martens 2020) والتي كشفت أن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون وسائل الاجتماعي الأكثر شعبية.

وجاءت في المرتبة الثانية الموقع الإلكتروني بنسبة بلغت (50.8%)، وجاء في المرتبة الثالثة التطبيقات الذكية بنسبة بلغت (36.9%)، وجاءت المؤتمرات والندوات عن بعد في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت (24.6%)، تلاها في المرتبة الخامسة البريد الإلكتروني بنسبة بلغت (20%)، واحتلت الوسائل البودكاست، الجرافيك المرآب التاسعة والعاشر على التوالي بنسب بلغت (4.6%)، (3.1%).

ونرى أن استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي كأبرز الوسائل الرقمية استخداماً من قبل عينة البحث قد يعود إلى القاعدة الجماهيرية الكبيرة التي تستخدمها من قبل جماهير المؤسسات الحكومية، وكذلك إلى طبيعة تلك الوسائل واختلافها وسرعة انتشارها واستخدامها من قبل كافة شرائح المجتمع على اختلاف أجناسهم وأعمارهم ومستوياتهم التعليمية واختلاف بيئاتهم وطرق تفاعلهم وردود أفعالهم وغيرها.

ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الدراسة في أن وسائل التواصل الاجتماعي تُمكن المرسل والمستقبل من التواصل بشكل جيد، وبالتالي تقليل الغموض حول الأحداث والأزمات المختلفة. وهذا يوضح اعتماد ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات من مجتمع الدراسة لهذه الوسائل، والاهتمام بتكنولوجيا الاتصال والإعلام والتكيف معها وتوظيفها لمواكبة المستجدات المختلفة.

3. هل تعتقد أن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في إنجاز مهام وأنشطة العلاقات العامة كافٍ؟

جدول (6): مدى كفاية تقنيات الاتصال الرقمي لإنجاز المهام من وجهة نظر المبحوثين

البدايل	التكرار	النسبة	المتوسط العام
بدرجة كبيرة	17	26.2	2.17
بدرجة متوسطة	42	64.6	
بدرجة منخفضة	6	9.2	
المجموع	65	100%	درجة متوسطة

تشير بيانات الجدول رقم (6) إلى مدى كفاية تقنيات الاتصال الرقمي لإنجاز مهام وأنشطة العلاقات العامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة عينة الدراسة، حيث جاء مدى كفايتها بدرجة (متوسطة) وبلغ المتوسط الحسابي العام له (2.17). حيث يرى (64.6%) أنها تكفي (بدرجة متوسطة)، تلاها من يرون أنها تكفي بدرجة كبيرة بنسبة (26.2%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء من يعتقدون أنها تكفي (بدرجة منخفضة) بنسبة (9.2%).

وترى الباحثة أن استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من قبل القائمين بالاتصال في وسائل الإعلام المختلفة وخاصة من قبل ممارسي العلاقات العامة يعود إلى قدرتها على زيادة فاعلية وكفاءة نشاط المؤسسة لتحقيق أهدافها وإيصال الرسائل المنشودة العابرة للحدود بوسائط متعددة تتناسب واختلافات الجماهير وفروقاتهم الفردية.

رابعاً: اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة
جدول (9) اتجاهات المبحوثين نحو توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة

#	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة
1	أن التقنيات الرقمية مهمة لوظيفة العلاقات العامة	2.80	474.	1
3	أثرت التقنيات الرقمية في التعرف على أساليب واستراتيجيات جديدة في العمل في مجال العلاقات العامة	2.66	509.	2
6	ساهمت التقنيات الرقمية في التعرف على استراتيجيات وخطط المؤسسات المناسبة	2.62	578.	3
5	قللت التقنيات الرقمية من الوقت والجهد اللازمين لإنجاز أعمال العلاقات العامة مقارنة بطرق الاتصال التقليدية	2.57	661.	4
2	أثرت التقنيات الرقمية بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة	2.52	615.	5
4	لم تُحدث التقنيات الرقمية تأثيرات تُذكر على أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة	2.23	766.	6

• اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي

تظهر بيانات الجدول رقم (9) اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة ، حيث أنهم يرون أن التقنيات الرقمية مهمة لوظيفة العلاقات العامة ، وجاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.80).

وجاء في المرتبة الثانية من يرى أن التقنيات الرقمية أثرت في التعرف على أساليب واستراتيجيات جديدة في العمل في مجال العلاقات العامة وبمتوسط حسابي بلغ (2.66)، تلاها في المرتبة الثالثة من يرى أنها ساهمت في التعرف على استراتيجيات وخطط المؤسسات المناسبة وبمتوسط حسابي بلغ (2.62)، وفي المرتبة الأخيرة من يرى أن التقنيات الرقمية لم تُحدث تأثيرات تُذكر على أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة وبمتوسط حسابي بلغ (2.23).

وترى الباحثة أن تقنيات الاتصال الرقمي مهمة لوظيفة العلاقات العامة لممارسة أنشطتها كونها قد غيرت طبيعة التفاعل العام مع الجمهور، حيث أصبح لدى الجمهور القدرة على المناقشة المفتوحة والتعبير الحر عن احتياجاته المختلفة وأفكاره وآراءه في مختلف القضايا بما في ذلك آراءه عن المؤسسات الحكومية، مما جعل إدارات العلاقات العامة تتجه نحو استخدام وسائل اتصالية جديدة تمكنها من التواصل مع الجمهور بطرق فعالة تساهم في تحقيق المصلحة العامة.

وهذا ما أكدته نظرية التحول الرقمي حيث أن توظيف التكنولوجيا والتقنيات الجديدة يساهم في تحسين وتنظيم العمل بكفاءة داخل المؤسسات المختلفة ويسهل إجراءات الحصول على الخدمات بالاعتماد على التقنيات ومنها المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية وذلك للتواصل والتفاعل مع الأفراد في المجتمع لما تمتلكه هذه التقنيات من قدرة على التعامل مع البيانات والمعلومات على اختلاف أحجامها وأشكالها ومضامينها.

ثالثاً: إسهام تقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية وفتح قنوات التواصل بين المنظمات وجمهورها
جدول (8): إسهام تقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية وتعزيز التواصل بين المنظمات وجمهورها

#	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	الدرجة
1	عززت من إمكانية التواصل الفوري مع وسائل الإعلام	2.40	657.	1	كبيرة
3	ساعدت في بناء علاقات ايجابية ودائمة بين المؤسسة وجمهورها	2.34	668.	2	كبيرة
2	سهلت التواصل المباشر مع جماهير المؤسسة	2.31	610.	3	متوسطة
4	مكنت إدارة العلاقات العامة من التعرف على ردود فعل الجمهور بشكل مستمر	2.29	678.	4	متوسطة
7	دعمت الاتصال ثنائي الاتجاه بين المؤسسة وجمهورها	2.15	643.	5	متوسطة
6	ساعدت في التغلب على مشكلة ضعف رجح الصدى	2.14	682.	6	متوسطة
5	ساعدت في فتح قنوات التفاعل بين المؤسسة وجمهورها	2.11	687.	7	متوسطة
	المتوسط الكلي	2.24	483.		متوسط

• اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (8) إلى أن ممارسي العلاقات العامة يدركون المساهمة الفعالة لتقنيات الاتصال الرقمي في تعزيز التفاعلية والاتصال المتبادل بين المؤسسة وجمهورها، حيث أنهم يدركون مساهمتها بدرجة (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.24).

وقد جاءت العبارة الخاصة بقدرة تقنيات الاتصال الرقمي على تعزيز إمكانية التواصل الفوري مع وسائل الإعلام) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.40) وبدرجة كبيرة، وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة البلوش (2021) والتي كشفت عن قدرة وسائل التواصل الاجتماعي على التواصل المباشر والانتشار الكبير لها وسرعة نقل المعلومات وإيصالها إلى المتلقي ، ودراسة (Gayeta 2021) والتي وسائل التواصل الاجتماعي تتيح المزيد من الوصول بالأصدقاء والأقارب وتصبح رفيقا يوميا لأنشطة الاتصال.

وجاء في المرتبة الثانية عبارة ساعدت في بناء علاقات ايجابية ودائمة بين المؤسسة وجمهورها بمتوسط حسابي بلغ (2.34) بدرجة كبيرة، تلاها في المرتبة الثالثة عبارة (سهلت التواصل المباشر مع جماهير المؤسسة) بمتوسط حسابي بلغ (2.31) وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الرابعة جاءت عبارة (مكنت إدارة العلاقات العامة من التعرف على ردود فعل الجمهور بشكل مستمر) بمتوسط حسابي بلغ (2.29) وبدرجة متوسطة، وجاءت في المرتبة الأخيرة عبارة (ساعدت في فتح قنوات التفاعل بين المؤسسة وجمهورها) بمتوسط حسابي بلغ (2.11) وبدرجة متوسطة.

للمؤسسة، تطوير استراتيجيات العلاقات العامة بناء على مقترحات الجماهير، إجراء استطلاعات التعرف على اتجاهات الجماهير) المراتب الحادية عشر وحتى الرابعة عشر على التوالي بمتوسطات حسابية تراوحت من (2.65 - 2.54).

وترى الباحثة أن احتلال إرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري المرتبة الأولى كأبرز المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي قد يعود إلى الأهمية البالغة لهذه الميزة بالذات في ممارسة أنشطة العلاقات العامة، حيث تتيح التقنيات الرقمية التقاط المعلومات من قبل جهاز العلاقات العامة وإيصالها للمسؤولين عبر قنوات الاتصال الرقمية واتخاذ الإجراءات اللازمة حسب الاستراتيجية المتبعة في المؤسسة، حيث تتم هذه الخطوات وغيرها بسرعة وكفاءة من خلال التقنيات الرقمية، الأمر الذي يسمح بإرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري وفعال، وتدارك الأزمات قبل استفحاليها وانتشارها بشكل واسع على مستوى جمهور المؤسسة.

سادساً: معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة

جدول (11): معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة

#	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	الدرجة
1	عدم المعرفة ببرامج العلاقات العامة في البيئة الرقمية	2.87	331.	1	كبيرة
10	ضعف القدرة على استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من قبل الممارسين	2.63	601.	2	كبيرة
3	ضعف مشاركة ممارسي العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة	2.47	640.	3	كبيرة
5	عدم وجود دعم من إدارة المؤسسة لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمي	2.46	686.	4	كبيرة
4	أثرت تقنيات الاتصال الرقمي في التعرف على أساليب واستراتيجيات جديدة في العمل في مجال العلاقات العامة	2.44	685.	5	كبيرة
2	نقص الخبرة لدى العنصر البشري	2.38	764.	6	كبيرة
9	لم تُحدث التقنيات الرقمية تأثيرات مذكورة على أنشطة العلاقات العامة	2.38	722.	7	كبيرة
6	الانقطاع الدائم والمتكرر للكهرباء	2.27	739.	8	متوسطة
8	ضعف البنية التحتية الرقمية	2.26	796.	9	متوسطة
7	ليس هناك قيود مفروضة من الإدارة العليا على إدارة العلاقات العامة في المؤسسة للتعامل مع تقنيات الاتصال الرقمي	2.24	685.	10	متوسطة
	المتوسط الكلي	2.44	380.		كبير

● اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي تظهر بيانات الجدول رقم (11) المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة أثناء توظيف تقنيات الاتصال الرقمي، حيث جاء عدم المعرفة ببرامج العلاقات العامة في البيئة الرقمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.87) وبدرجة كبيرة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة البلوش (2021) والتي أوضحت أن أهم الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في التعامل مع فيروس كورونا هي أن عملية متابعة

خامساً: مزايا تقنيات الاتصال الرقمي وتطبيقاتها في إنجاز أنشطة العلاقات العامة

جدول (10): المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي لإنجاح أعمال العلاقات العامة

#	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة
1	إرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري	2.86	390.	1
3	إيصال المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور	2.75	501.	2
5	تنوع أساليب التواصل مع الجماهير المتعددة	2.75	501.	2
6	مرونة الاستخدام وإتاحته في أي وقت وأي مكان	2.74	509.	4
10	تدعيم العلاقات الإيجابية بين المؤسسة وجماهيرها من خلال الاتصال التفاعلي	2.74	477.	4
7	توفير الوقت والجهد والمال في إنجاز مهام العلاقات العامة	2.69	528.	6
4	متابعة الأحداث التي تؤثر على سمعة المؤسسة فوراً	2.68	589.	7
8	تعزيز أداء ممارسي العلاقات العامة بشكل أكثر فعالية	2.68	533.	7
12	بناء علاقات قوية بين المؤسسة ووسائل الإعلام	2.68	562.	7
2	تعد مصادر مهمة للحصول على المعلومات والبيانات	2.66	567.	10
9	سرعة استقبال الشكاوي ومعالجتها والعمل على حلها	2.65	571.	11
11	المساهمة في تشكيل الرأي العام المساند للمؤسسة	2.65	598.	11
13	تطوير استراتيجيات العلاقات العامة بناء على مقترحات الجماهير	2.60	524.	13
14	إجراء استطلاعات التعرف على اتجاهات الجماهير	2.54	614.	14

● اعتمد السؤال على مقياس ليكرت الثلاثي

تشير بيانات الجدول رقم (01) إلى المزايا التي توفرها تقنيات الاتصال الرقمي لإنجاح أعمال لعلاقات العامة، حيث جاءت ميزة إرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.86)، وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة البلوش (2021) والتي بينت أن أكثر أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لغايات التعامل مع جائحة كورونا تتمثل في سرعة نقل المعلومة وإيصالها إلى المتلقي والانتشار وسهولة التعامل معها. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Egeu 2019) والتي أظهرت أن وسائل الإعلام الرقمية غيرت الطريقة التقليدية لممارسة العلاقات العامة في ولاية إيبيوني، من خلال تغيير أداء الممارسين بشكل أفضل وأكبر.

وجاءت في المرتبة الثانية كلاً من ميزة إيصال المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور، وتنوع أساليب التواصل مع الجماهير المتعددة بمتوسط حسابي بلغ (2.75) لكل منهما، تلاهن في المرتبة الرابعة كلاً من ميزة مرونة الاستخدام وإتاحته في أي وقت وأي مكان، وتدعيم العلاقات الإيجابية بين المؤسسة وجماهيرها من خلال الاتصال التفاعلي بمتوسط حسابي بلغ (2.74) لكل منهما. واحتلت الميزات (سرعة استقبال الشكاوي ومعالجتها والعمل على حلها، المساهمة في تشكيل الرأي العام المساند

ممكن من الجمهور وتنوع أساليب التواصل مع الجماهير المتعددة.

6. أهم معوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية تركزت في عدم المعرفة ببرامج العلاقات العامة في البيئة الرقمية وضعف القدرة على استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من قبل ممارسو العلاقات العامة.
7. هنالك مساهمة عالية لتقنيات الاتصال الرقمي في تحسين أداء العلاقات العامة، حيث أشار أكثر من نصف العينة إلى أن تقنيات الاتصال الرقمي أسهمت في تحسين أدائها بشكل متوسط، مما يشير إلى الأهمية التي أصبحت تمثلها تقنيات الاتصال الرقمي للعلاقات العامة كإحدى وسائل الاتصال الفاعلة والمؤثرة بالإضافة إلى القدرة العالية التي تمتلكها لتحسين أداء المؤسسات وتعزيز قدرتها الاتصالية والتفاعلية مع مختلف الجماهير.
8. اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة أنها مهمة لوظيفة العلاقات العامة .

شبكات التواصل تحتاج لعدد كبير من الموظفين، وضعف البنية التحتية الإلكترونية اللازمة للتعامل مع جائحة كورونا.

وجاء في المرتبة الثانية ضعف القدرة على استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من قبل الممارسين وبمتوسط حسابي بلغ (2.63) وبدرجة كبيرة، تلاه في المرتبة الثالثة ضعف مشاركة ممارسي العلاقات العامة في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وبدرجة كبيرة، وفي المرتبة الرابعة جاء عدم وجود دعم من إدارة المؤسسة لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمي بمتوسط حسابي بلغ (2.46) وبدرجة كبيرة.

واحتلت (ضعف البنية التحتية الرقمية اللازمة للتصدي للشائعات، ليس هناك قيود مفروضة من الإدارة العليا على إدارة العلاقات العامة في المؤسسة للتعامل مع تقنيات الاتصال الرقمي) في المراتب التاسعة والعاشر على التوالي بمتوسطات حسابية بلغت (2.24، 2.26) وبدرجة متوسطة.

ونرى أنه في الحين الذي تكون فيه السرعة أحد إيجابيات تقنيات الاتصال الرقمي إلا أنها بالتأكيد أحد أبرز السلبيات والتحديات التي تواجههم، حيث أن التقنيات ووسائل التواصل الاجتماعي خلقت صعوبات لدى ممارسي العلاقات العامة لمواكبتها، حيث أنها تحتاج إلى متابعة كل ما هو جديد في المجال واستخدامها بشكل صحيح، كما يعود إلى تنوع شبكات التواصل الاجتماعي والمصادر، وهي جميعها تحمل طابعاً عالمياً منفتحاً، مما يجعل تداول ومعرفة استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من الخارج إلى الداخل يتم بسهولة وسرعة ودون أي عوائق.

نتائج الدراسة

في ما يلي عرض لأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث أوضحت النتائج أن:

1. درجة استخدام المبحوثين لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية جاءت (بدرجة متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.15).
2. أبرز الوسائل التقنية استخداماً في إدارة العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (86.2%).
3. أبرز وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية الفيس بوك بنسبة (92.3%) تلاه تطبيق واتساب بنسبة (47.7%).
4. مجالات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة تمثلت في التفاعل مع جمهور المؤسسة عبر المنصات الاجتماعية بنسبة (49.2%) تلاها الاتصال بالوزارات والجهات المعنية.
5. أهم المزايا التي تقدمها تقنيات الاتصال الرقمي للمساهمة في إنجاح أعمال العلاقات العامة تمثلت في (إرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري)، ثم إيصال المعلومات إلى أكبر عدد

قائمة المصادر والمراجع أولاً: المراجع العربية

- أبو العسل، نوزت، والنوافة، مخليد. (2021). العلاقات العامة في وظائف القطاع الحكومي الأردني والاستراتيجيات والأنشطة التواصلية – دراسة استقصائية عن الوزارات الأردنية. المجلة الدولية للإبتكار والإبداع والتغيير، (10)15.
- بن المسروق، خديجة، بزة، رقية. (2021). استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي في الجامعات الجزائرية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- أرياب، وداد هارون. (2022). واقع توظيف تقنيات التحول الرقمي في صناعة المحتوى بالمؤسسات الصحفية السودانية. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام. الجامعة القاسمية، 21 (2). 269-328.
- البلوش، إسراء برجس. (2021). توظيف وزارة الخارجية الأردنية للعلاقات العامة الرقمية أثناء أزمة كورونا. مجلة العربي للدراسات الإعلامية، (14) 14، 44-9.
- الرفاعي، احمد بدري صلاح. (2021). أثر الإعلام الرقمي على التصدي للشائعات والمساهمة في انتشارها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في وزارات الحكومة الأردنية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، (56) 56.
- الزعبي، وسام ، وسليمان، سلوى ، وعبد الشافي، أسماء. (2022). دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، جامعة عين الشمس، 8(1). 117-156.
- السامرائي، فاطمة أحمد. (2021). واقع المطبوعات الحكومية على مواقع المؤسسات الحكومية الأردنية ودور المؤسسات في ضبطها. جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية. عمان. الأردن. 26.
- الناصري، شعبان. (2021). استخدام تقنية الاتصال الرقمي في العلاقات العامة الحكومية. مجلة شؤون اجتماعية. (150) 38.
- النصار، أنس خالد. (2020). دور الحملات الإعلامية لأجهزة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية في توعية الشباب من الشائعات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك. الأردن.
- سعدان، فؤاد علي. (2020). استخدام ممارسي العلاقات العامة لتطبيقات الأجهزة الذكية. مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 47، (3)، 2-12.
- عباس، إيمان طاهر. (2021). توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الأدوار المهنية للعلاقات العامة. المجلة المصرية لبحوث الإعلام. (76) 76.
- عبد الحميد، محمد. (2017). الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت (ط2). عالم الكتب. القاهرة.
- عبد اللطيف، محمود رمضان احمد. (2020). تكاملية الوسائل لنشر المحتوى في الصحف المصرية: دراسة ميدانية على عين من القائمين بالاتصال في ضوء نظرية التحول الرقمي. مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، 1(55)، 180.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aburumman, N., & Szilágyi, R. (2020). The role of social media in e-Government: systematic literature review and case of Jordan. **Central and Eastern European eDem and eGov Days**, 363-379.
- Apriliani, Risk. (2022). Gaining Public Trust Through Digital Media by Public Relations of the Government of Sleman Yogyakarta. **Profetik Jurnal Komunikasi**. 15(1),34.
- GAYETA, Macario G. (2021). **The Impact of Social Media on Public Relations Practices among Information Officers in CAMANAVA and Batangas Philippines**. University of the East.
- Martens, S. (2020). **The role of social media in public relations practice–A New Zealand perspective** (Doctoral dissertation, Auckland University of Technology).
- Orji-Egwu, A., Oyeleke, A. S., & NWAKPU, E. S. (2019). Influence of Digital Media on Public Relations in a Hyperconnected era: Perspectives from Public Relations Professionals in Ebonyi State. **South-East Journal of Public Relations**.
- Zecca, F. (2020). Understanding Media Relations in the Age of Convergence: A Metatheoretical Taxonomy. **Between**, 10(20), 170-190.