

استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة  
استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام  
العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية

(دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات 2020م) (سوداتل)

Using of modern technology in performing responsibility  
Public relation in service institutions  
(Applied study on telecommunication Sudanese company 2020)  
(sudatel)

د. عبد الوهاب عبد الفضيل أحمد عبدالله\*

Dr. Abdelwhab Abdelfadeil Ahmed Abdullah

[Doi: org/10.52981/cs.v7i4.2920](https://doi.org/10.52981/cs.v7i4.2920)

مستخلص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تقنيات الاتصال الحديثة المتوافرة في الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) وقياس أبعاد تأثير التقنيات الحديثة على أداء إدارات الشركة المختلفة، ومدى استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى أدوات الاستبانة والملاحظة، وخرجت الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات أهمها:

وجود مساندة من الإدارة للموظفين على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة واستفادة الشركة من تقنيات الاتصال في تحسين صورتها داخلياً وخارجياً وكذلك وجود برامج تدريبية للعاملين بالشركة لمواكبة تقنيات الاتصال، وأهم التوصيات تسهيل عملية الاتصال وجعل من تقنيات الاتصال عنصراً فعالاً في إنجاز أعمال الشركة، وكذلك ضرورة العمل بمفهوم الإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، استخدام، التقنيات الحديثة، تطوير، برامج تدريب.

**Abstract:**

This study aims to know the reality of communications technologies and its processes applied in Sudanese telecommunication company (Sudatel), assessing the impact modern technology on performance of different

\* أستاذ مساعد - كلية الإعلام - جامعة الجزيرة.

departments in general and public relations in particular. The researcher applied the descriptive method, data collection ,observation and questionnaire to conduct his study.

The study reveals some results such as that senior administrators encourage using modern technology to upgrade performance , they promote electronic application instead of using papers , finally the study draw attention to the necessity of training programs in modern technology to all concerned staff.

**Keywords:** public relations, technologies, modern techniques, development.

### المقدمة:

مما لا شك فيه أن التكنولوجيا أصبحت مهمة في جميع مجالات الحياة ومن ضمنها المهام الإدارية وخاصة العلاقات العامة باعتبارها إدارة أخذت مكان بارز في كل المؤسسات الصغيرة والكبيرة وأيضاً الربحية وغير الربحية حيث تمثل الوجه الأول لتلك الشركة أو المؤسسة أمام مئات الملايين من الجمهور، وأزدهر عمل العلاقات العامة في ظل التقنيات الحديثة والاتصالات المباشرة، وأصبحت أكثر فعالية وكفاءة من ذي قبل وذلك بسبب ما قدمته التكنولوجيا من سهولة في الاتصالات وفي ظل هذا التحول الهائل والسريع للعالم الذي بات قرية عالمية أضحت المؤسسات وموظفو العلاقات العامة أمام تحدي في كيفية توجيه اتصالاتهم مع الجمهور بحيث تكون مركزة ومحددة بشكل أكبر نظراً للتطور التعليمي للزبائن الذين باتوا أكثر ذكاءً وقدرة على استخدام وسائط الإعلام وأجهزة الكمبيوتر والانترنت. فالتطورات المتلاحقة في التكنولوجيا الرقمية ومن أهمها الانترنت أدت إلى تغير ما يمكن أن يطلق عليه طبيعة المجال العام الذي يعيش فيه الفرد، حيث أصبح لديهم القدرة على التعبير عن آرائهم في القضايا العامة وقد انعكس هذا التطور على مجال ممارسة العلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية للمؤسسات والشركات المختلفة، وأصبح لزاماً على ممارسي العلاقات العامة إعادة النظر في المهام الاتصالية في ضوء

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

التطور الحادث في التكنولوجيا الرقمية. ولعل أبرز ما مهد الطريق لسيطرة التكنولوجيا على وسائل التواصل هو التحول الكبير والنزوع نحو التعبير عن المعرفة بمستوياتها الثلاثة (البيانات- المعلومات- الأفكار) لذلك يجب أن تقوم الممارسة المستقبلية لمهنة العلاقات العامة على التواصل الفعال، والأخذ في الاعتبار تأثيرات التكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها على التواصل البشري وتبني كل ما هو ايجابي والتقليل من السلبيات.

#### مشكلة الدراسة:

أصبحت الحاجة إلى استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ضرورة ملحة في عمل العلاقات العامة وخصوصاً أن نشاط العلاقات العامة يقوم أساساً على عملية متكاملة وعلى رأسها الاتصال، حيث تتركز العلاقات العامة في نشاطها الاتصالي على نشر الحقائق والمعلومات الصحيحة للجماهير التي تتعامل معها بمختلف فئاتها، والعمل على تنمية التفاهم المشترك بين المؤسسة والجمهور وتعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة، وهذا كله لا يتحقق إلا بتوفير وسائل اتصالية ذات كفاءة عالية يتعامل معها أخصائيو العلاقات العامة بكفاءة للوصول للهدف المنشود، ولا سيما أن السودان دخل برامج واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية والتي تتطلب بشكل ضروري توافر نظام تقني اتصالي يؤدي إلى تمكينهم لاستخدام النظام بشكل فعال مما ينعكس إيجاباً على تحسين وتطوير الأداء بالمؤسسات، لذا فإن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة من شأنه أن يؤثر بشكل أو بآخر في تطوير الأداء بالمؤسسات الخدمية في السودان، ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في كيفية استخدام التقنيات الحديثة في تطوير أداء مهام العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية، خاصة في ظل التطور الذي يشهده العالم في المجال الاتصالي.

## أهمية الدراسة:

نظراً للمكانة والأهمية الكبيرة التي تحتلها تكنولوجيا الاتصال في أي بلد والسودان ليس بعيد عن ذلك وباعتبار وسائل الإعلام هي مصدر للمعلومة، فإن أهمية الدراسة تكمن في التالي:-

- 1- التعرف على واقع العلاقات العامة في ظل التقنيات الحديثة التي تطبق في برامج العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية.
- 2- تسليط الضوء على إيجابيات وسلبيات التقنيات الحديثة والتحديات التي يواجهها المتخصصون في مجال العلاقات العامة.
- 3- معرفة فاعلية التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بالمؤسسات والشركات الخدمية.
- 4- إبراز مدى الحاجة إلى استخدام التقنيات الحديثة في تطوير أداء مهام العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية.
- 5- تعتبر هذه الدراسة من بين الدراسات العلمية في السودان والتي تعالج مختلف استخدامات تقنيات الاتصال في تطوير أداء العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية.

## أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوافرة في الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل).
- 2- قياس أبعاد تأثير التقنيات الحديثة على أداء إدارات الشركة.
- 3- مدى استخدام التقنيات الحديثة في تطوير مهام العلاقات العامة.
- 4- إبراز إمكانية استفادة العلاقات العامة بالمؤسسات من التقنيات الحديثة في تطوير برامجها.

## استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

5- الوقوف على المشاكل والصعوبات التي تواجهها العلاقات العامة في ظل التقنيات الحديثة.

### تساؤلات الدراسة:

- 1- ما واقع تقنيات الاتصال في الشركة السودانية للاتصالات؟
  - 2- إلى أي مدى استطاعت العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات استخدام التقنيات الحديثة؟
  - 3- إلى أي مدى يسهم توظيف تقنيات الاتصال في تطوير أداء الإدارات المختلفة بالشركة السودانية للاتصالات؟
  - 4- ما طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وفعالية الأداء لمنسوبي الشركة السودانية للاتصالات؟
  - 5- ما هو دور إدارة العلاقات العامة في تدريب وتأهيل منسوبيها على استخدام التقنيات الحديثة؟
  - 6- ما المعوقات التي تواجه العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة؟
- منهج الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص الظاهرة وجمع معلومات من المصادر العلمية، وبعض الدراسات التي تناولت استخدام التقنيات الحديثة في أداء العلاقات العامة.
- أدوات الدراسة:** استخدم الباحث الاستبانة لجمع وتحليل البيانات بالإضافة إلى الملاحظة العلمية.
- مجتمع البحث:** ينحصر في الشركة السودانية للاتصالات سودائل باعتبارها شركة سودانية تمثل مظلة كبيرة تضم عدد من العاملين وهم الأكثر مواكبة لتقنيات الاتصال.

**حدود الدراسة:** الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) بالخرطوم، و حدود الدراسة في الفترة من يناير 2019م إلى مارس 2020م، ويرجع اختيار الباحث لهذه الفترة للاحتياج المستمر لقطاع شركات الاتصالات في إحداث التنمية بالبلاد، إضافة إلى ندرة الدراسات التي تناولت توظيف تقنيات الاتصال في تطوير أداء جهاز العلاقات العامة بشركات الاتصالات.

#### الدراسات السابقة:

- 1 . (دراسة صالح موسى عيسى 2004)<sup>(1)</sup> بعنوان التقنيات الحديثة وأثرها في إدارة العلاقات العامة، هدفت الدراسة إلى الوقوف على شكل التقنيات الحديثة المستخدمة في العلاقات العامة في هيئة الطيران المدني إضافة إلى تحديد الوظائف والعمليات التي تقوم عليها هذه التقنية داخل المؤسسة واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وخرجت الدراسة بنتائج أهمها ضرورة تفعيل أجهزة الاتصال وشبكات المعلومات العالمية والداخلية بالهيئة بجانب التعاون مع خبراء في مجال التقنيات الحديثة للاستفادة منهم في تحديث التقنيات والتدريب عليها.
- 2 . (دراسة عوض عثمان 2004م)<sup>(2)</sup> بعنوان دور تقنية الاتصال الحديثة في تطوير أداء البحث العلمي في السودان، هدفت الدراسة إلى إبراز تقنية الاتصالات الحديثة في تطوير أداء البحث العلمي والوقوف على مدى استخدام هذه التقنية في أداء البحث العلمي، استخدم المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، خرجت الدراسة بنتائج أهمها أن تقنية الاتصالات الحديثة تلعب دوراً كبيراً في تطوير أداء البحث العلمي إضافة إلى أن تقنية الاتصالات الحديثة تسهم بصورة كبيرة في الحصول على المعلومات بسهولة ويسر ودقة في المعالجة العلمية للمعلومات وتحقيق نتائج على درجة عالية من الكفاءة.

### نشأة وتطور تقنيات الاتصال:

لقد أدى التطور الكبير في تقنيات ووسائل الاتصال في زيادة قدرتها على سرعة إيصال المعلومات وهذا ما منحها ميزة كبيرة نسبياً مقارنة بوسائل الاتصال القديمة فقد أدت إلى زيادة القدرات الاتصالية وتوفير مساحة عريضة من الوضوح للرسالة ومفرداتها بين المرسل والمستقبل وبذلك حققت هذه التقنيات قدراً أكبر من الانتشار ونقل المعلومات بسرعة وكفاءة بين مختلف بنوك ومراكز المعلومات، كما إن إنشاء شبكات المعلومات واتصالاتها (الإنترنت) قد أسهم إلى حد كبير في ثورة الاتصالات وزاد من قدرة الإدارة على اختراق الحدود الدولية والاتصال بالشركات والمنظمات العالمية<sup>(6)</sup>، كما أن تطور تقنيات الاتصال رافقه ابتكار وسائل وأدوات مساندة جديدة تعد أوعية معلوماتية ممتازة لحفظ المعلومات والرجوع إليها عند الحاجة، مثل المصغرات الفيلمية والميكروفيلم والمايكرو فيش، وهي ذات قدرات تخزينية عالية وتخترن كمية كبيرة من المعلومات على حيز صغير جداً، وقد أدى النمو المطرد والتنوع المتواصل لتقنيات الاتصال الجديدة إلى مزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها فمن التلفزة العادية إلى تلفزة الكابل التفاعلي ومن التليكس إلى التليتكس ثم من الفيديو إلى الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفيديو تكس والفاكس ثم الفاكسميلي<sup>(7)</sup>.

ومنذ النصف الثاني من القرن التاسع عشر وبعد اكتشاف أديسون للفونوغراف واختراع صوميل موريس للتلفراف في عام 1884م وتواكب الاكتشافات التكنولوجية في مجال الاتصالات بشكل سريع ومتواصل، ففي عام 1876م أرسل بيل أول رسالة تليفونية سلكية ونجح (ماركوني) في إرسال واستقبال رسائل لا سلكية وفي عام 1906م بثت فيسيندر الصوت الإنساني عبر الإذاعة كما اخترع قبلها داجير أسلوباً علمياً للتصوير الفوتوغرافي في عام 1839م، وتم

تصوير أول فلم في عام 1849م وفي عام 1904م تم إرسال أول الصور  
البرقية، وأذيعت أول صورة تلفزيونية عام 1923م، وأقيمت أول شبكات  
الإرسال الإذاعي في العشرينات الميلادية، بينما بدأ الإرسال التلفزيوني الملون  
في عام 1945م<sup>(8)</sup>.

وبدأ الاتصال السريع فيما بين القارات عام 1957م بواسطة الكابل الرقمي تحت  
مياه المحيط الأطلنطي بين أمريكا وأروبا وسبق ذلك تشغيل أول كابل تليفوني  
عبر الأطلسي عام 1956م وتم إطلاق أول قمر صناعي للاتصالات عام  
1962م<sup>(9)</sup>، بعد ذلك أدخل الحاسب الآلي في ميدان الاتصالات وأدى التزاوج  
بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والأقمار الصناعية إلى آثار مذهلة في تطوير  
وسائل الاتصال، فنشأ ما يسمى بالتبادل الثنائي والإرسال من عدة دول في آن  
واحد من القمرين الصناعيين أنتل سات 1965م وأنتر سبوتنيك 1971م والذنان  
تم إنشاؤهما لإرسال جميع أنواع الرسائل عبر الفضاء خلال التليفون والتلغراف  
والتلكس والمواد المطبوعة والصور والبيانات المحولة من أجهزة الكمبيوتر، إلى  
البرامج الإذاعية والتلفازية، وبعد ذلك تم تحقيق الانتشار الفوري للرسائل  
الموجهة من خلال انتل سات وأنتر سبوتنيك في جميع أنحاء العالم بواسطة  
الربط بين الشبكات الأرضية الوطنية والإقليمية، بعد ذلك تم ابتكار نظم  
اتصالات حديثة يمكنها بث البرامج مباشرة باستخدام (الذش) دون الحاجة  
للمحطات والشبكات الأرضية، وأخيراً أمكن إرسال واستقبال الرسائل في نفس  
اللحظة وفي أي مكان في العالم، عقب ذلك تم اختراع الفيديو كاست عام  
1966م وتم البدء في تسويقه عام 1971م وأصبح أول نظام للفيديو ديسك  
متوفراً للاستخدام في عام 1979م، أما مجال الراديو فقد ابتكرت الكابلات  
المحورية والموجات القصيرة جداً والألياف البصرية مما أدى إلى حل مشكلة  
التداخل بين الموجات وكذلك أدى إلى زيادة كفاءة البث وعدم تأثره ببعد المسافة

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

وأدى استخدام الموجات الدقيقة إلى فتح المجال أمام قنوات جديدة للاتصال وعند استخدامها بترددات طيفية معينة فإنها تخترق باطن الأرض وأعماق البحار لتكشف عن معلومات ذات جدوى اقتصادية عسكرية ولم يقتصر الأمر على ذلك، فتم اختراع الهاتف المرئي الذي يضيف الصورة والصوت وأخذت الدول المتقدمة في تعميمه، ولقد توفر نصف الإنتاج العلمي العالمي في بنوك ومراكز المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية، وأن حوالي 90% من التقارير الفنية أصبحت تصدر بشكل الكتروني وتنتشر شبكات الاتصال الدولية التي تيسر الحصول على المعلومات والمراسلات ونقل الرسائل والتسويق العالمي للمنتجات وتبادل المعلومات الإدارية، وسهولة التواصل بين الشركات وفروعها في جميع أنحاء العالم وكما ينعكس إيجاباً على الأعمال الإدارية<sup>(10)</sup>، وتتواصل التطورات لتصل إلى ذروتها من خلال الانترنت، فقد تطور تبادل الرسائل في الرسالة المحمولة يدوياً إلى الرسالة المنقولة هاتفياً إلى المعلومة المبتوثة عبر الأجهزة ثم الشبكة المحلية وأخير تم نقل المعلومات عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) والتي احتوت على كل ما سبقها وصاغته في كيان جامع احتوى العلم أجمع فهي ليست كغيرها من وسائط الاتصال، بل هي أهم منجزات التقدم الفني الكبير الذي شهدته الألفية الثالثة، فالقدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعد أحدث الابتكارات أثراً في البشرية فالناس باختلاف ألوانهم وعقائدهم وأفكارهم هم يلتقون، ولكن يجدون فيها الفرصة بأن يتبادلون الأفكار والمعلومات في عالم متنوع بذاته وفر للمستخدمين سبل الاستفادة من المعلومات دون قيد أو حدود، كما هيأ لهم الحصول عليها ونشرها والاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان، فعن طريق الإنترنت يستطيع شخص في أقصى الغرب بواسطة أجهزة الاتصالات وعن طريق الحاسب الآلي أن يتحدث آنيًا مع آخر في أقصى الشرق ويستطيع بنفس السهولة أن يرسل له عشرات

الوثائق والصور والتسجيلات الصوتية، فالشبكة في طريقها إلى أن تصبح وسيلة الاتصال الأساسية سواء في الاتصالات الشخصية أو الاتصالات الإدارية المختلفة. وقد أصبح استخدام تقنية الاتصال والمعلومات من الضروريات في عالم اليوم وبصفة خاصة في الأعمال الإدارية والتجارية المدنية والأمنية على حد سواء وذلك لسهولة توفر شبكة (الإنترنت) حيث يستخدم بجانب الإنترنت التقنيات التالية أطبق الاستقبال المؤتمرات عن بعد- الاجتماع التلفوني والتلفونات المحمولة والبريد الإلكتروني والفيديو وغيرها حيث أن هذه العناصر مجتمعة تمهد لمرحلة التعامل الآلي الكلية عن طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأتاحت تقنية الاتصال الفرصة كاملة أمام الدول الأكثر تقدماً في إحكام سيطرتها على عقول ومقدرات الدول الأخرى، بعد أن دخل عنصر التسلط الاقتصادي والتسلط العسكري والتسلط السياسي وتسلط الثقافة الأقوى في العقد الأخير من القرن العشرين كانت تقنيات الاتصال تتغير بسرعة كبيرة في الغرب إلى حد لا يمكن فيه النظر إلى النظام كما هو غير خاضع للمناسبة وأصبح النظام نفسه موضوعاً لمناقشة السياسات، وهناك خصائص مختلفة في تقنيات الاتصال على تغيير المجتمعات الصناعية في الربع الأخير من القرن العشرين وهذه الخصائص هي<sup>(11)</sup>:

- 1- بروز مجتمع إعلامي.
- 2- تقارب أشكال الأجهزة والتقاؤها في عدة نقاط مشتركة.
- 3- عدم تأثر التكاليف بالمسافات أي ثبات التكلفة وانخفاضها لا يتأثر بالرغم من تباعد المسافات وكثافة الاتصالات.

#### العلاقات العامة والإنترنت:

أكتسب نشاط العلاقات العامة أهمية كبرى في منظمات اليوم، سواء تلك التي تهدف إلى الربح أم تلك المنظمات غير الهادفة للربح كالمنظمات الحكومية. وقد

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

برز دور العلاقات العامة نتيجة للتحديات والتغيرات العالمية المعاصرة مما أدى إلى تزايد أهمية بناء وتدعيم اسم المنظمة، وتكوين صورة ذهنية محببة في أعين جماهيرها. وقد أثرت التغيرات التكنولوجية في نوع وشكل أدوات العلاقات العامة التي يمكن استخدامها في علاقاتها بالجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة، ومن ثم فعلى منظمات اليوم أن تقوم بالتوظيف الفعال للتكنولوجيا الحديثة الإنترنت في خدمة جماهيرها<sup>(12)</sup> ولم تعد العلاقات العامة اليوم ذلك النشاط المبهم الذي تتردد إدارة المؤسسة في تبنيه بل أصبحت ضرورة لا بد منها وبخاصة بعد التطورات الهائلة والسريعة في عالم المعلومات والانتقال من المجتمع التقليدي إلى المجتمع الإلكتروني والفضائيات الرقمية، وهذا ما أضفى مهام ومسؤوليات جديدة على رجل العلاقات العامة ليكون أكثر مهارة وقدرة على إبراز دور المؤسسة لدى المجتمع المحلي أولاً والمجتمع الدولي ثانياً، لذلك تعدد استخدام الإنترنت في عمل العلاقات العامة وتبوأ مكاناً بارزاً حيث إن كل المؤسسات الآن بدءاً من كبرى الشركات إلى الصغيرة منها غير الربحية لها مواقع على الشبكة، والذي بدوره بمثابة الوجه الأول لتلك المؤسسة أمام مئات الملايين من الجمهور، وسخرت أقسام العلاقات العامة أخصائيين ومجموعات لتطوير تلك المواقع، بينما ازدهر عمل وكالات العلاقات العامة المتخصصة في وسائل الإعلام الجديدة والاتصالات المباشرة، وتتباين الباحثون بأن مستقبل التجارة بالإنترنت سيكون مزدهراً جداً؛ لأن معظم الشركات أخذت تسوق منتجاتها وبضائعها، وكل ما لديها عبر الإنترنت، وبات سحر الاتصال المباشر مع الزبائن والمستثمرين والموردين والجيران، وحتى الأوساط الإعلامية مثيراً للغاية وممتعاً في الوقت ذاته. ونتيجةً للازدهار الهائل في اتصالات الإنترنت فليس ثمة وسيلة للاتصال بالجمهور أفضل من تطوير المواقع على الشبكة والعمليات بين مواقع الإنترنت. وعلى الشاكلة ذاتها هي من الاهتمام بالكمبيوتر

وما يقدمه لموظف العلاقات العامة كثيراً على معظم نقاش صناعة العلاقات العامة، ومثل هذا التطور ليس وقتياً، بل سيتواصل غداً، كما يتوقع الباحث. ويتطلب كذلك من موظفي العلاقات العامة مواكبة هذه التطورات، وأن يأخذوا بالاعتبار جملة من الأمور تعد مبادئ أخلاقية لممارسة العمل على شبكة الإنترنت والتي تتمثل في الآتي (13):

1. ينبغي لموظفي العلاقات العامة وفي ظل التحول الهائل السريع وشبه التلقائي للعالم الذي بات أشبه بقريّة عالمية توظيف هذه الثورة الهيكلية لمعلوماتهم، والتعامل مع القضايا التي تظهر فجأة وتغييرات السوق.
2. بات على المؤسسات وموظفي العلاقات العامة على حد سواء أمام التحدي بوجود أكثر من 500 قناة تليفزيونية أن يوجهوا اتصالاتهم مع الجمهور بحيث تكون مركزة أكثر، ومحددة بشكل أكبر، ويتم ذلك من خلال تحديد الأفكار وتكثيفها، ومعرفة الشريحة التي يخاطبونها.
3. البعد عن اللغة الرنانة والإيجاز في عرض البيانات والمعلومات على شبكة الويب؛ نظراً للتطور التعليمي للزبائن الذين باتوا أكثر ذكاءً وقدرةً على استخدام أوساط الإعلام وأجهزة الكمبيوتر، وقد حاول العالم مع انتشار الإنترنت وظهور مخاطر عديدة من بينها المخاطر الأخلاقية، وضع قوانين منظمة لعمله فقامت الولايات المتحدة بسن أول قانون باسم القانون الفيدرالي للياقة الاتصالات الذي تم إقراره في فبراير عام 1996م، وفي 15 ديسمبر 2000م أقر الكونجرس قانون حماية الأطفال من الإنترنت، وبعد هجمات سبتمبر أصدرت الولايات المتحدة قانون تقديم الوسائل المناسبة المطلوبة لاعتراض وإعاقة الإرهاب الذي تم إقراره في 26 أكتوبر 2000م، وفي عام 1990م صدر في الولايات الأمريكية قانوناً لتنظيم عمل الإنترنت، وأقر البرلمان الأوروبي قوانين خاصة بال نشر عبر الإنترنت في فبراير عام 2001م، وفي العالم العربي المتصدر

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

قوانين للإنترنت ماعدا قانون حظر الدخول على الإنترنت في العراق عام 1997م. ولسوم الإنترنت في تونس الذي صدر في 22 مارس 1997م وبعض الإجراءات من قبل الحكومة السعودية لمنع بعض المواقع، ولم تُجد أي من هذه القوانين أو الإجراءات على وجه الخصوص، وهنا كتسليم من الجميع بأنه لا يمكن السيطرة على الإنترنت بقوانين من قبل الدولة<sup>(14)</sup> وإنما السيطرة على مخاطر الإنترنت يجب أن تنتقل من الدول إلى الأسر، ويجب أن تتغير التربية الخلقية للأفراد من التلقين الخلفي إلى التحصين الخلفي، وأمام غياب القوانين وعجزها، وعدم وعي الأسرة بالمخاطر للإنترنت وبقاء التربية الخلقية لدينا في أحسن أحوالها في إطار التلقين، ومع تزايد وسهولة الدخول على الإنترنت فهناك مخاطر حقيقية من تأثير الإنترنت لمستخدمي الشبكة عموماً، وبالتالي كان لزاماً على ممارسي العلاقات العامة على شبكة الإنترنت أن يتعرفوا على طبيعة هذه الشبكة، ومدى تأثيرها على الجمهور وعلى المستخدم، ومدى الأضرار الجسيمة التي تقع والكوارث التي تحدث إذا أخل القائم بالاتصال بالشروط والضوابط الأخلاقية التي تحكم طبيعة هذا العمل، وبالتالي يجب عليه أن يتحلى بالشروط وموائق الشرف الخاصة بالتعامل، وأن يلتزم بأخلاقيات الإنترنت التي تعني عدة أمور منها<sup>(15)</sup>:

- عدم استغلال الحوار عن بعد بغرض التمويه والتتكر.
- الأمانة العلمية والملكية الفكرية.
- عدم تهديد حرية الإنسان وخصوصيته الفردية.

وبهذا، يظل الإنترنت وسيلة ذات طبيعة خاصة تتعدى الحدود الجغرافية، ونتيجة لذلك تعجز الدول عن تطبيق قوانينها وأخلاقياتها الخاصة على كافة الممارسين، وقد اتجهت العديد من الدول المتقدمة إلى إبرام اتفاقيات ثنائية لتنفيذ القوانين أو الانضمام إلى تحالفات دولية تضم عدداً من دول العالم للتغلب على المشكلات

المرتبطة بطبيعة الإنترنت، كما سعت بعض المنظمات الدولية إلى إصدار مواثيق أخلاقية عالمية سعياً منها إلى تنظيم الممارسات عبر الإنترنت، ومع هذا مازال العالم - خصوصاً الدول النامية - بحاجة إلى استحداث نظام أكثر فعالية وأكثر قدرة على ممارسة العمل على شبكة الإنترنت، بالنسبة لممارس العلاقات العامة في تعامله مع الإنترنت هناك قواعد للتعامل الأخلاقي مع الإنترنت، ولعل أهمها:

1. طلب العلم النافع، والعمل على إيجاد وتنشئة المواطن الصالح.
  2. تحري الصدق والموثوقية والأمانة في طلب البيانات والمعلومات.
  3. معلومات الإنترنت للبحث والنشر والإفادة، وليست للكتم أو الحبس.
  4. حماية حقوق الملكية الفكرية، وقوانين الفضاء الإلكتروني Caper Space
  5. بيانات ومعلومات الإنترنت من أجل التواصل والتعارف، والتعاون على الأصدقاء الوطنية والإقليمية والعالمية.
  6. اتخاذ كافة التدابير الوقائية لحماية أفراد المجتمع وجماعته من البيانات والمعلومات الضارة والملوثة.
  7. القيام بالنشر الصحفي وإبراز التصاريح والبيانات الرسمية وآراء المسؤولين وكذلك نشر المطبوعات العامة كالنشرات وغيرها، بالإضافة إلى توثيق العلاقة مع الجماهير المختلفة (العملاء-الموردين-الموظفين-المنافسين-الجمهور) وذلك عن طريق البريد الإلكتروني.
- وتوفر شبكة الإنترنت بعض الخدمات المهمة لممارسي العلاقات العامة، ولكنها تحتاج إلى ضوابط أخلاقية والتزام مهني من قبل القائمين بهذه الأعمال حتى لا تؤدي إلى فوضى، ومن هذه الخدمات.

### (1) البريد الإلكتروني: E-Mail (Electronic Mail):

يستخدم لإرسال الرسائل واستقبالها، ونقل الملفات مع أي شخص له عنوان بريد إلكتروني بصورة سريعة جداً لا تتعدى ثوانٍ، وهو من أقدم الخدمات وأكثرها شيوعاً، فضلاً عن الاقتصاد في التكلفة، وهنا كعدد من الأخلاقيات والضوابط التي يراعيها ممارس العلاقات العامة أثناء تعامله مع البريد الإلكتروني، منها<sup>(16)</sup>:

أ- يجب على ممارس العلاقات العامة منع إساءة استخدام البريد الإلكتروني سواء للتهديد أو لإرسال عروض أسعار أو دعايات لا يرغبها المستخدم، وهو ما عرف اصطلاحاً باسم البريد المهمل والذي ينتشر بشكل كبير في الدول المتقدمة.

ب- منع استخدام أو إرسال الرسائل التي تخدش الحياء، ومراعاة عدم إرسال الصور المخلة بالآداب والتي تخدش حياء الجمهور.

ج- الالتزام بالمصداقية والصدق في نقل المعلومات وإرسالها إلى المستغلين المحيطين أو الزبائن، ومراعاة الوضوح والإيجاز في العرض.

### (2) خدمة المجموعات الإخبارية: (News Groups):

وهي في أبسط معانيها أو مزاياها اجتماع وتواصل مجموعات المشتركين في اهتمامهم وميولهم وتحولهم إلى مجموعات عالمية فعالة لتبادل المعلومات والأخبار وغيرها، بالإضافة إلى أن كل عضو يستطيع التحكم في نوع المقالات التي يريد الانتفاع بها، وهنا كذلك يجب أن يراعي ممارس العلاقات العامة بعض الضوابط والأخلاقيات في تعامله مع هذه الخدمة:

\* مراعاة عرض المعلومات والأخبار بدقة وموضوعية، وعرضها بصورة سليمة دون حدوث خلل أو ضرر.

\* الالتزام بنشر الموضوعات والمقالات التي تهتم المستقبلين وعدم إحداث الثغرات التي لا قيمة لها، أو عرض موضوعات لا تمت إلى المؤسسة بصلة.  
\* معرفة ما يحتاجه الجمهور وتقديمه له من خلال عرض الاستبيان على الموقع وتحليله من خلال عدد الزبائن ومدى إجاباتهم حول هذا الموضوع.  
\* لا يكفي إرسال المعلومات والمقالات فقط، بل يجب معرفة ردود الأفعال والرد عليها عن طريق الإيميل والاهتمام بوجهة نظر الجمهور حول هذه الأمور.

### (3) الدردشة على الخط: (Chat Online):

وتوفر هذه الخدمة عبر الإنترنت إمكانية التحدث بين شخصين أو أكثر بقراءة عبارات بعضهم البعض لحظة صياغتها، ولا تقتصر الدردشة على النص فقط، بل يتم تدعيمها بالرسم والصوت.

ومن الضوابط الأخلاقية التي يجب مراعاتها في هذا النوع:

أ-الالتزام الأخلاقي من قبل ممارس العلاقات العامة في استعماله لهذه الخدمة (الدردشة) في عدم ذكر موضوعات أو التحدث في موضوعات غير مفيدة، أو غير مهمة، أو غير أخلاقية.

ب-التركيز على تقديم صورة ذهنية عن الموضوع أو المؤسسة، أو الفكرة التي يروج لها.

ج-تقديم صورة صادقة محببة لدى الجمهور تقنعه بأن هذا العمل مفيد ومهم، وأن ممارسة هذا النوع من الخدمات لها دور مهم وفعال إذا استخدمت الاستخدام الأمثل.

د-تعد الدردشة من أهم أنواع الخدمات؛ لأنها اتصال مباشر، ولأن المتصل يستطيع أن يعرض وجهة نظره والرد عليها في الوقت نفسه.

#### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

هـ- الالتزام في عرض الصور والإحصاءات والبيانات بالمستوى الأخلاقي وخاصةً عند التحدث إلى الجنسيات الأخرى والفصائل الأخرى في الموضوعات المهمة؛ كالنواحي الدينية والجنسية وغيرها.

#### (4) تقنية عقد المؤتمرات عن بعد: (Teleconferencing):

يمكن تحديد المؤتمرات عن بعد باعتبارها وسيلة حديثة تستخدم الاتصال الإلكتروني بين ثلاثة أشخاص أو أكثر، في مكانين مختلفين وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركين في المؤتمر عبر المسافات البعيدة، بحيث لا يحتاجون إلى الاجتماع وجهاً لوجه لتحقيق أهداف الاجتماع، وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها، وأشكالها بداية من المقابلات الصغيرة الحميمة التي لا تحتاج إلى تبادل أوراق أو رسوم، إلى شكل الندوات الضخمة التي تتضمن تبادل الأوراق والرسوم، وتعتمد تكنولوجيا (عقد المؤتمرات عن بعد) على الاتصال الإلكتروني لإنجاز الأعمال عبر المسافات البعيدة وقد ساعد على إتاحة هذه التقنية انخفاض كلفة تشغيل الأقمار الصناعية، وتتخذ المؤتمرات عن بعد أربعة أشكال هي:

مؤتمرات تستخدم الحاسب الإلكتروني، مؤتمرات تعتمد على الصوت فقط، مؤتمرات تستخدم الصوت وعناصر أخرى، مؤتمرات الفيديو. وتساعد المؤتمرات عن بعد في تقليل الحاجة إلى السفر، وسرعة إنهاء الأعمال، وتوفير الجهد والوقت والمال وجميعها عناصر أساسية في عصر المعلومات.

#### عرض وتفسير وتحليل البيانات والمعلومات:

تحكيم الاستبانة: بعد تصميم الاستبانة قام الباحث بعرضها للمحكمين<sup>(\*)</sup> في مجال الإعلام لإبداء الرأي فيها والتأكد على مدى صلاحيتها، ونالت الاستبانة

\* أ.د. جلال الدين زيادة - جامعة أم درمان الإسلامية - كلية الإعلام.

د. وداد عوض الكريم - جامعة الجزيرة - كلية الإعلام.

د. صالح موسى - كلية علوم الاتصال - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

موافقة المحكمين ولطبيعة المجال وتطوره وارتباطه بالتقنيات أشاروا إلى بعض المقترحات المرتبطة بتطور علم العلاقات العامة وتوظيفها لتقنيات الاتصال الحديثة، حيث تم توزيع عشوائي لعدد (120) استبانة لعينة مختارة من المجتمع الكلي لشركة الاتصالات السودانية سوداتل وعددهم (350) تم الاختيار العمدي للعينة من العاملين بإدارة العلاقات العامة والإدارات المختلفة وقد تم استلام 116 استبانة.

**المعالجة الإحصائية:** بعد جمع الاستبانة استعان الباحث بنوي الاختصاص لمعاونته بتفريغ بيانات الاستبانة بغية التوصل إلى المعلومة المطلوبة وتحليلها ومناقشتها على ضوء تساؤلات الدراسة واستنتاج النتائج والتوصيات، وتمت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة بواسطة جهاز الحاسب الآلي وباستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

**عرض المتغيرات الأساسية للاستبانة:**

**واقع استخدام وتوظيف تقنيات الاتصال في الشركة السودانية للاتصالات**

جدول (1) يوضح إيجاد مساندة من الإدارة للموظفين في استخدام تقنيات

الاتصال الحديثة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	55	47.4%
أوافق	50	43.1%
محايد	8	6.9%
لا أوافق	3	2.6%
المجموع	116	100%

من الجدول أعلاه) أن 47,4 % من المبحوثين يوافقون بشدة أن هنالك مساندة من الإدارة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة، وبلغت نسبة الذين يوافقون 43,1 % بينما بلغت نسبة المبحوثين المحايدين 6,9 % بينما 2,6 % من

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

المبحوثين غير موافقين على مساندة الإدارة لاستخدام التقنيات الحديثة وهي نسبة بسيطة.

جدول (2) يوضح إلى أي مدى ساهم استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تطوير أداء العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	48	41.4%
أوافق	57	49.1%
محايد	6	5.2%
لا أوافق	5	4.3%
المجموع	116	100%

من الجدول أعلاه أن 49,1% يوافقون على توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في تطوير أداء العلاقات العامة، و 41,4% من المبحوثين يوافقون بشدة على توظيف تقنيات الاتصال في عمل العلاقات العامة بينما بلغت نسبة المحايدين 5,2% ثم الذين لا يوافقون على توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في تطوير أداء العلاقات العامة بالشركة وبلغت نسبتهم 4,3% وهي أقل نسبة.

جدول (3) يوضح استفادة الشركة من تقنيات الاتصال في تحسين صورتها داخلياً وخارجياً

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	48	37.1%
لا أوافق	65	56.0%
محايد	3	2.6%
أوافق	5	4.3%
المجموع	116	100%

من الجدول أعلاه أن 56% من المبحوثين يوافقون على استفادة الشركة من تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين صورتها داخلياً وخارجياً وهي أعلى نسبة من جملة فئات المبحوثين و37,1% من المبحوثين يوافقون بشدة على استفادة الشركة من هذه التقنيات و4,3% لا يرون استفادة الشركة من هذه التقنيات الحديثة وهي نسبة بسيطة مقارنة بالذين يؤكدون استفادة سوداتل من هذه التقنيات و26% من المبحوثين محايدين.

جدول (4) يوضح وجود برامج تدريبية للعاملين بالشركة لمواكبة تقنيات الاتصال

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	33	28.4%
أوافق	77	66.4%
محايد	3	2.6%
لا أوافق	3	2.6%
المجموع	116	100%

من الجدول أعلاه 66,4% من المبحوثين يوافقون بأن هنالك برامج تدريبية للعاملين لمواكبة التقنيات الحديثة وهي أعلى نسبة من جملة فئات المبحوثين ثم يليهم الذين يوافقون بشدة على وجود برامج تدريبية للعاملين لمواكبة التقنيات بنسبة بلغت 28,4% حيث تساوت فئات المبحوثين الذين لا يوافقون على وجود برامج تدريبية للعاملين مع المحايدين بنسبة بلغت 2,6% لذلك النسب الأعلى تؤكد أن الشركة تقوم ببرامج تدريبية لمواكبة التقنيات وهذا بالطبع يساهم في عملية تجويد الأداء وترقية العمل في المؤسسات الخدمية.

استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

جدول (5) يوضح تقنيات الاتصال الحديثة الموجودة في الشركة مواكبة للتطور في عالم الاتصالات

النسبة المئوية	التكرار	البيان
35.5%	41	أوافق بشدة
62.1%	72	أوافق
2.6%	3	محايد
100%	116	المجموع

من الجدول أعلاه 62,1% من المبحوثين يوافقون بأن التقنيات الموجودة بالشركة مواكبة للتطور في عالم الاتصالات وأن 35,3% من المبحوثين يؤكدون بشدة على أن التقنيات الموجودة بالشركة مواكبة للتطور 2,6% من المبحوثين محايدين وهذه نتيجة إيجابية تؤكد مواكبة التقنيات الموجودة بالشركة للتطور. ذلك من خلال الجدول أعلاه.

جدول (6) يوضح إلى أي مدى يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات

النسبة المئوية	التكرار	البيان
35.5%	41	أوافق بشدة
61%	71	أوافق
2.6%	3	محايد
9%	1	لا أوافق
100%	116	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن 61,2% من فئات المبحوثين يؤكدون بأن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال يساعد في تبسيط الإجراءات وسرعة إنهاء المعاملات وأن 35,5% يوافقون بشدة بأن استخدام التقنيات يساعد في تبسيط الإجراءات

وأن 2,6% من المبحوثين محايدين وأقل نسبة كانت للمبحوثين الذين لا يرون أن توظيف التقنيات يساهم في تبسيط الإجراءات بنسبة بلغت 0,9%

**جدول (7) يوضح مدى اهتمام الإدارة بتحسين بيئة العمل لاستخدام تقنيات**

**الاتصال الحديثة**

النسبة المئوية	التكرار	البيان
31.9%	37	أوافق بشدة
64.7%	75	أوافق
3.4%	4	محايد
100%	116	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن 64,7% من المبحوثين يؤكدون أن الإدارة تهتم بتحسين بيئة العمل للاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال و31,9% من المبحوثين يؤكدون بشدة اهتمام الإدارة بتحسين بيئة العمل و43% هي نسبة المبحوثين المحايدين لذا يمكن القول إدارة الشركة تهتم بتحسين بيئة العمل حتى تساهم في عملية الإنتاج.

**جدول (8) يوضح استخدام تقنيات الاتصال يساعد في تنظيم أعباء العمل اليومي**

**لمنسوبي الشركة**

النسبة المئوية	التكرار	البيان
19.0%	22	أوافق بشدة
69.8%	81	أوافق
11.2%	13	محايد
100%	116	المجموع

من الجدول وأعلاه يتضح أن 69,8% من فئات المبحوثين يؤكدون بأن استخدام تقنيات الاتصال يساعد في تنظيم أعباء العمل اليومي لمنسوبي الشركة و19%

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

من المبحوثين يوافقون بشدة أن استخدام التقنيات يسهم في ترتيب أعباء العمل اليومي بينما بلغت نسبة المبحوثين المحايدين 11,2%.

#### جدول (9) يوضح مدى إسهام توظيف واستخدام تقنيات الاتصال في رفع معدلات الأداء بالشركة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	42	36.2%
أوافق	61	52.6%
محايد	10	8.6%
لا أوافق	3	2.6%
المجموع	116	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن 52,6% من المبحوثين يوافقون على إسهام توظيف واستخدام تقنيات الاتصال في رفع معدلات الأداء بالشركة و36,2% يوافقون بشدة بأن الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال يسهم في رفع معدلات الأداء بالشركة وبلغت نسبة المبحوثين المحايدين 8,6% بينما أقل نسبة كانت للمبحوثين الذين يرون أن توظيف واستخدام التقنيات لا يسهم في رفع معدلات الأداء بنسبة بلغت 2,6%.

#### جدول (10) يوضح أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة يساعد في انجاز الأعمال الإدارية بالشركة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	52	44.8%
أوافق	55	47.4%
محايد	9	7.8%
المجموع	116	100%

من خلال الجدول يتضح 47,4% من المبحوثين يؤكدون أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة يساعد في انجاز الأعمال الإدارية بالشركة وأن 44,8% من فئات المبحوثين يؤكدون بشدة بأن توظيف تقنيات الاتصال يسهم بصورة كبيرة في انجاز الأعمال الإدارية بينما بلغت نسبة المبحوثين المحايدين 7,8% كأقل نسبة.

#### جدول (11) يوضح إسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في تقليل تكلفة حفظ

##### المعلومات وأماكن الأرشيف

النسبة المئوية	التكرار	البيان
44.8%	52	أوافق بشدة
48.3%	56	أوافق
6.9%	8	محايد
100%	166	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن 48,3% من المبحوثين يؤكدون بأن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة يسهم في تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف وأن 44,8% من فئات المبحوثين يؤكدون بشدة أن التوظيف الأمثل لتقنيات الاتصال يسهم في تقليل تكلفة حفظ المعلومات وبلغت نسبة المبحوثين المحايدين 6,9% كأقل نسبة.

#### جدول (12) يوضح استخدام تقنيات الاتصال يحقق التواصل والتنسيق بين

##### المستويات الإدارية المختلفة داخل الشركة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
47.4%	55	أوافق بشدة
49.1%	57	أوافق
2.6%	3	محايد
9%	1	لا أوافق
100%	116	المجموع

### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

يتضح من الجدول أعلاه أن 49,1% من المبحوثين يؤكدون بأن استخدام تقنيات الاتصال حقق التواصل بين المستويات الإدارية المختلفة داخل الشركة وأن 47,4% من جملة المبحوثين يؤكدون بشدة أن استخدام تقنيات الاتصال حقق التواصل بين إدارات الشركة بينما بلغت نسبة المبحوثين المحايدون 2,6% وبلغت نسبة الذين لا يوافقون بشدة على ذلك 0,9% وهي أدنى نسبة في الفئات مما يؤكد أن الشركة استفادت من تقنيات الاتصال في تحقيق التواصل بين الإدارات.

### جدول (13) يوضح استخدام وتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة ساعد في أسلوب

#### تقديم الخدمة وتسويقها

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	55	47.4%
أوافق	61	52.6%
المجموع	116	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن 52,6% من فئات المبحوثين يؤكدون بأن استخدام وتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة ساعد في أسلوب تقديم الخدمة وتسويقها وأن 47,4% من المبحوثين يوافقون بشدة على ذات الأمر وهذا يؤكد أن الشركة تعتمد على تقنيات الاتصال في أسلوب تقديم الخدمات وكذلك في تسويق برامجها وأنشطتها.

### النتائج: توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي:

1. أكدت الدراسة وجود مساندة من الإدارة للموظفين على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.
2. هنالك استخدام جيد لتقنيات الاتصال في أداء مهام العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات سوداتل.

3. أثبتت الدراسة أن غالبية المبحوثين يؤكدون استفادة الشركة السودانية للاتصالات من تقنيات الاتصال في تحسين صورتها داخلياً وخارجياً.
4. أكدت الدراسة أن غالبية المبحوثين يوافقون على وجود برامج تدريبية للعاملين بالشركة السودانية للاتصالات لمواكبة تقنيات الاتصال الحديثة.
5. أوضحت الدراسة أن غالبية المبحوثين يؤكدون أن تقنيات الاتصال الموجودة بالشركة مواكبة للتطور في عالم الاتصالات.
6. استخدام تقنيات الاتصال ساعد في تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات بنسبة كبيرة.
7. هنالك اهتمام من الإدارة بتحسين بيئة العمل لاستخدام التقنيات الحديثة.
8. استخدام تقنيات الاتصال ساهم في رفع معدلات الأداء بالشركة السودانية للاتصالات سودائل.
9. استخدام تقنيات الاتصال يحقق التواصل والتنسيق بين المستويات الإدارية المختلفة داخل الشركة السودانية للاتصالات.
10. استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ساعد في أسلوب تقديم الخدمة وتسويقها.

#### التوصيات:

1. ضرورة نشر الوعي التقني بين العاملين في الشركة وإبراز دور التقنية في سرعة انجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال وجعل من تقنيات الاتصال عنصراً فعالاً في إنجاز أعمال الشركة.
2. ضرورة العمل بمفهوم الإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي.
3. الاعتماد على التقنية الحديثة في حفظ المعلومات واسترجاعها وحفظ البيانات وتأمينها في أكثر من مصدر بغية المحافظة عليها.

#### استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة

4. ضرورة دعم التدريب المستمر في مجال استخدام تقنيات الاتصال واعتماد خطة تدريب فعالة تتيح لجميع منسوبي الشركة فرصة الاستفادة من تقنية الاتصالات.
5. العمل على تحديث تقنيات الاتصال بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الوقائية لهذه الأجهزة.
6. العمل على توفير الأجهزة والمعدات الخاصة بتقنيات الاتصال ومعرفة كيفية التعامل معها.
7. توصي الدراسة بعدم استخدام تقنيات الاتصال في إنجاز الأعمال الشخصية التي قد تعوق عملية الإنتاج بالشركة.
8. العمل على إجراء البحوث والدراسات المستمرة في مجال التقنيات الحديثة وتوفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل المنافسة وتشجيع العاملين على الاعتماد على التقنية الحديثة في مجال الاتصال.

#### المصادر والمراجع:

1. صالح موسى عيسى، التقنيات الحديثة وأثرها في إدارة العلاقات العامة، رسالة ماجستير غ م، جامعة أم درمان الإسلامية ص20
2. عوض عثمان، دور تقنية الاتصال الحديثة في تطوير أداء البحث العلمي في السودان، دراسة على مراكز البحوث والدراسات ولاية الخرطوم في الفترة من 2001 - 2004م، رسالة دكتوراه غير منشورة-جامعة القرآن الكريم ص23
3. محمد بن على المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير غ م - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2006م، ص47
4. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة - العربي للنشر والتوزيع، بدون ط 1990، ص120

5. محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء مرج سابق ص50
6. يحي أبوبكر، بنوك المعلومات التليفزيونية الفيديو تكس والتليتكس، الرياض - سلسلة بحوث ودراسات تليفزيونية 1983م، ص15
7. فاروق سيد حسين الكوايل الأوساط التراسلية والألياف الضوئية، بيروت، دار الراتب الجامعية 1990م، ص82
8. حمدي قنديل، اتصالات الفضاء، القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب، بدون ط (1985م)
9. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط6، 2014م، ص48
10. محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث مؤسسة الكنوز، الحكمة للنشر والتوزيع، ط1 الجزائر، 2011م، ص64، ص41
11. وليد كاطع الخفاجي، استخدام موظفي السفارات العراقية لتقنيات الاتصال الحديثة، رسالة ماجستير غ م - جامعة الشرق الأوسط 2010م ص 61
12. محمد تيمو ومحمود علم الدين، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، ط1، 1997م، ص72.
13. ديفيد فيلبس، العلاقات العامة عبر الانترنت، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط1، 2003م، ص53
14. عبد الملك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2003م) ص 48
15. أسامة يوسف أبو الحجاج، دليلك الشخصي إلى عالم الانترنت (القاهرة: نهضة مصر للطباعة والنشر، بدون ط) 1998م ص23
16. خالد زرقة، الاتصالات الهاتفية الدولية عبر الانترنت (الأمارات: انترنت العالم العربي، بدون ط) 1996م، ص8