



## أثر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية

د. خالد سالم عبدالله - قسم الإعلام - جامعة عمر المختار / فرع درنة

### 1-المقدمة :

ثورة تكنولوجيا الاتصالات العظيمة التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين جعلت العالم كقرية عالمية صغيرة، تكنولوجيا الاتصالات هو المصطلح الذي يشمل جميع أشكال التكنولوجيا المستخدمة لإنشاء وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات وبرامج الحاسوب، وتعمل تكنولوجيا الاتصالات اليوم على تمكين الأعمال التجارية من الوصول إلى العالمية<sup>(1)</sup>. هذا بالإضافة إلى أنها غيرت وطورت واقع العديد من المفاهيم والوظائف والمهن، واحدة من هذه المهن هي مهنة العلاقات العامة والتي استفادت من تلك الثورة لإعطاء الكثير من المنظمات، والشركات التجارية النجاح المطلوب للحفاظ على مكانتها وضمان استمرار أعمالها وخدماتها.

معظم المنظمات ، والشركات في الوقت الحاضر تعتمد بشكل مباشر أو غير مباشر في انجاز أعمالها، وتحقيق أهدافها على الرأي العام، ولذلك يعمل ممارسو العلاقات العامة كوسيط بين هذه المنظمات والشركات من ناحية ، والجمهور بأنواعه المتعددة من ناحية أخرى<sup>(2)</sup>.

ويبذل ممارسو العلاقات العامة جهداً شاقاً في هذا الشأن، منها :

- 1- محاولة التكيف مع هذه التكنولوجيا الحديثة ومواكبة مستجداتها المتسارعة.
  - 2- محاولة توظيف تكنولوجيا الاتصالات الجديدة بشكل مدروس وصحيح لتكون قادرة على مساعدتهم على إيجاد الحلول للمشكلات، والأزمات التي قد تمثل عائقاً في طريق تحقيق وإنجاز المنظمات لأعمالها بالشكل المطلوب، والتنبيه بها قبل حدوثها بوقت كافٍ لمعالجتها والتغلب عليها.
- لذلك، يركّز هذا البحث على دراسة المزايا والعيوب والآثار المتوقعة لتكنولوجيا الاتصالات الجديدة على جانب مهم في مهنة العلاقات العامة، وهو أداء الممارسين لها في المؤسسات الليبية.

## 2. مشكلة البحث:

تكنولوجيا الاتصالات أسهمت بشكل كبير في تطوير مهارات وقدرات ممارسي العلاقات العامة في دول عديدة من العالم، حيث أصبح الممارسون يعتمدون أكثر على الخيارات التي اتاحتها هذه التكنولوجيا مثل: الإنترنت، والنشر، وقواعد البيانات، وخدمات البرمجة والتصميم في إنجازهم لأعمالهم المختلفة<sup>(3)</sup>، وعلى سبيل المثال، يمكن لأجهزة الحاسوب القيام بالعديد من المهام التي اعتاد ممارسو العلاقات العامة القيام بها بأنفسهم في السابق مثل: جمع المعلومات ومعالجتها، وتحليل النتائج. ومن دون شك أن هذه الخدمات ستعكس بشكل إيجابي في مراحل أخرى من العمل أكثر أهمية وهي: مرحلة التخطيط، ومرحلة البحث، ومرحلة التنفيذ، ومرحلة المتابعة.

لكن السؤال الذي ينبغي أن يُسأل هنا هو هل ممارسي العلاقات العامة في دول نامية مثل ليبيا استفادت فعلياً من توظيف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أسوة بممارسيها في الدول المتقدمة، وهل لهذه التكنولوجيا آثار سلبية على أداء هؤلاء الممارسين لأعمالهم ومهامهم المتعددة؟

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما هي الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية؟

### أهمية الدراسة:

1.3 من واقع مسح الدراسات السابقة ظهر جلياً للباحث ندرة الدراسات والأبحاث العلمية التي حاولت التحقيق في التأثير المحتمل لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة سواءً على المستوى المحلي أو الدولي، ومن ثمّ تُعد هذه الدراسة إضافة قيمة للمكتبة الإعلامية العربية والدولية.

2.3 - الدور الجوهري الذي يمكن أن تقوم به مهنة العلاقات العامة وممارسوها في ليبيا بعد 17 فبراير 2011 م في النهوض بالعمل المؤسسي في مجال السياسة، والاقتصاد، والأمن، والسلام، والاستقرار.

3.3 تكمن أهمية الدراسة - أيضاً - في أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أصبحت تلعب دوراً حيويًا ومؤثراً سواءً في حياة الأفراد اليومية أو في إنجاز المؤسسات المختلفة لأعمالها بالشكل المطلوب، وبيان أثر هذه التكنولوجيا على أداء ممارسي العلاقات العامة من شأنه أن يفيد في تطوير استخدام كل من الأفراد والمؤسسات لوسائلها.

4.3 تربط الدراسة بين علم العلاقات العامة ، وعلم الاتصال ، وهي محاولة علمية قيمة للربط بين علمين متكاملين يستفيد كل منهما من الآخر .

5.3 حاجة البلاد لإعادة بناء مؤسساتها ، وتدريب ، وتأهيل العاملين بها للمشاركة في بناء وإعمار ليبيا المستقبل .

6.3 ما يتوقع أن تسفر عنه هذه الدراسة من نتائج ، وما يُصاغ من توصيات من شأنها أن تكون مؤشرات ودلائل لتعزيز أوجه القوة في تأثير تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية ومعالجة أوجه الضعف والقصور فيها إن وجدت .

#### 4. أهداف الدراسة:

1.4 الكشف عن واقع مهنة العلاقات العامة في ليبيا ، والتعرف على البداية الحقيقية لهذه المهنة ، وأدواتها ، ووسائلها ، وطبيعة ممارستها ، وأهم التحديات والمشاكل التي تواجهها .

2.4 الوقوف على طبيعة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة المتاحة في ليبيا بشكل عام، والمستخدم من قبل المؤسسات الإدارية والشركات التجارية بشكل خاص .

3.4 التعرف على الآثار الإيجابية والسلبية التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية .

4.4 استعراض الدراسات والأبحاث العلمية التي أشارت نتائجها إلى تأثير محتمل لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة .

5.4 محاولة التوصل إلى وضع صيغة من الوصف التحليلي للعلاقة ذات الطبيعة المتعددة بين علم العلاقات العامة ، وعلم الاتصال من خلال النظر إلى هذه العلاقة من منظور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة .

#### 5. تساؤلات الدراسة:

1.5 كيف كانت البدايات الأولى لمهنة العلاقات العامة في ليبيا؟ وما هو واقعها الحالي؟

2.5 ما هي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة المتاح توظيفها من قبل المؤسسات المختلفة في ليبيا لإنجاز أعمالها بالشكل المطلوب؟

3.5 ماهي الآثار الإيجابية والآثار السلبية التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية؟

4.5 ما مدى الارتباط بين علم العلاقات العامة ، وعلم الاتصال استناداً على توظيف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في هذه المهنة؟

## 6. منهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تهدف إلى توصيف المادة العلمية بعد جمعها من مصادرها المتنوعة والمتعددة مثل : الكتب ، والدوريات المختلفة، والدراسات ، والأبحاث ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالي. تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي لجمع المادة العلمية ، وتحليلها ، ومناقشتها باعتباره المنهج الأكثر استخداماً في مجال البحوث الإعلامية<sup>(4)</sup>. وتُعدّ الدراسات الوصفية التحليلية الخطوة الأولى نحو تحقيق الفهم الصحيح لواقع ما ، كما اعتمدت الدراسة - أيضاً - على المنهج التاريخي لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة ببداية مهنة العلاقات العامة وبداية استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في ليبيا، وكذلك منهج دراسة الحالة للتحقيق في الآثار التي أحدثتها هذه التكنولوجيا على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية.

## 7. أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث على الأسلوب المكتبي في الاطلاع على الكتب ، والدوريات ، والمراجع ، والوثائق القديمة والحديثة ذات الصلة بموضوع الدراسة ، وفحصها ، ومراجعتها ، وتحليل محتوياتها ، وجمع البيانات المطلوبة لغرض الدراسة.

## 8. التعريفات الإجرائية في البحث:

1.8 **تكنولوجيا الاتصالات:** تكنولوجيا الاتصالات هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسوب الإلكتروني ، والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية ، والإلكترونيات الدقيقة، والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات ، وجمعها ، وتخزينها ، ومعالجتها ، ونشرها ، واسترجاعها بأسلوب يعتمد على النص، والصوت، والصورة، والحركة، واللون ، وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري ، والشخصي معاً<sup>(5)</sup>.

ويقصد بتكنولوجيا الاتصالات في هذه الدراسة الوسائل الاتصالية الحديثة كأجهزة الهاتف النقال ، وأجهزة الحاسوب المحمول ، وغيرها من الأجهزة السلكية واللاسلكية التي تتيح فرصة للتواصل ، والتفاعل بين ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية المختلفة والجمهور بشكل أكثر سهولة ويسر مما كانت عليه في السابق، وكذلك

تتيح لهؤلاء الممارسين والجمهور الفرصة للوصول إلى المعلومات في أقصر وقت وأقل جهد.

**2.8 العلاقات العامة:** نظراً لصعوبة وجود تعريف دقيق وشامل وموحد للعلاقات العامة، فإنه يمكن الاستعانة هنا بتعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية دائمة ومنظمة، تحاول المؤسسات العامة أو الخاصة عن طريقها تحقيق التفاهم ، والتأييد ، والمشاركة مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معه<sup>(6)</sup>. وفي هذه الدراسة يتم التركيز على ممارسي هذه الوظيفة (العلاقات العامة) في المؤسسات الليبية المختلفة، وتحديدًا على آثار استخدامهم لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة على أدائهم لأعمالهم ، ومهامهم بهذه المؤسسات.

### 9. الدراسات السابقة:

1.9 دراسة حسن علي الزعبي (2006)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان<sup>(7)</sup>. هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده السرعة، الجودة، الموثوقية، والمعرفة بالعمل، فضلاً عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس، والعمر، والتحصيل الدراسي، وسنوات الخبرة. وقد وزعت استبانته لهذا الغرض على عينة عشوائية بلغت (353) موظفاً.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات من أهمها : وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة، كذلك تباين استخدام هذه التكنولوجيا في أداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس، والعمر، والتحصيل الدراسي، والخبرة.

2.9 دراسة حورية بولعويدات، (2008)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ( GRTG ) قسنطينة<sup>(8)</sup>.

وهدفت إلى دراسة الاتصال ، والاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، وآثار هذا الاستخدام على الاتصال المؤسسي ، وعلى مستوى أداء مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز ( GRTG ) بالقسنطينة.

واعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح التحليلي الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، ونظراً لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، فقد فضل أن يكون المسح شاملاً لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتمّ توزيع أداتين ثانويتين هما: الملاحظة وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته، والمقابلة وذلك بهدف جمع معلومات عن المؤسسة، ونشاطاتها، والتكنولوجيا المستخدمة، والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدت هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية، وهي استمارة الاستبيان.

بيّنت نتائج الدراسة أن هناك استخداماً متبايناً لتكنولوجيا الاتصال حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترنت ( intranet ) المرتبة الثانية، واحتلت شبكة الإنترنت (internet) المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترنات ( extranet ) كذلك أظهرت النتائج أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب، كما أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذلك تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

3.9 دراسة تحسين منصور، هيا تحسين منصور، (2014)، أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني<sup>(9)</sup>. هدفت الدراسة إلى تعرف على أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة المتمثلة بالبحوث، والتخطيط، والاتصال، والتقييم في القطاع الصحي الأردني، وبيان الفروق لأثر هذه التطبيقات على وظائف العلاقات العامة تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي العلاقات البالغ عددهم (130) موظفاً وموظفة في (31) مستشفى داخل العاصمة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة اشتملت على (58) فقرة حول محاور الدراسة، وتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارات العلاقات العامة تستخدم تكنولوجيا الاتصال بمتوسط حسابي مرتفع (2.46)، وتستخدم تكنولوجيا الاتصال في وظائف العلاقات العامة حسب الترتيب التالي: التخطيط، والاتصال، والبحوث، والتقييم من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. كما أثبت تحليل الانحدار البسيط وجود أثر لاستخدام

تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة. بالإضافة إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً لأثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال عند مستوى 0.05 في كافة وظائف العلاقات العامة تعزى لمتغير العمر والخبرة.

4.9 دراسة محمد عثمان علي بابك، (2014)، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)<sup>(10)</sup>.

هدفت الدراسة إلى اختبار دور التقنيات الحديثة على أداء هذه الإدارة ومعرفة مدى مساهمتها في إحداث الارتقاء والتقدم في هذه الإدارة بصفة خاصة والشركة بصفة عامة، ولذلك تمحورت مشكلة الدراسة حول معرفة الدور الذي حققته التقنية على أداء هذه الإدارة، وإلى أي مدى انعكس ذلك إيجاباً على الصورة الذهنية عن الشركة لدى جمهورها الداخلي، وشكل دعم نجاحها وتفوقها في هذا المجال.

وأهم الفروض التي بُنيت عليها هذه الدراسة هي : وجود علاقة ايجابية بين دور تقنيات الاتصال الحديثة ، وزيادة فاعلية الأنشطة المنوطة بإدارة العلاقات العامة بالشركة ، وكذلك العلاقة ايجابية بين هذه التقنيات، وتغيير نظرة الجمهور تجاه الشركة وخدماتها، و- أيضاً - العلاقة ايجابية بين استخدام التقنية ونجاح وتدعيم مركز الشركة التنافسي في سوق الاتصالات بين نظيراتها.

وضم مجتمع الدراسة المديرين التنفيذيين ، ورؤساء الأقسام والموظفين بهذه الإدارة حيث تم إجراء التحليل الإحصائي لآراء واجابات المبحوثين. وأظهرت نتائج الدراسة أن إدخال التقنيات الحديثة أسهم في زيادة فاعلية أنشطة إدارة العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات ، وتأثير هذه الأنشطة على جماهير الشركة، كما أدى ذلك - أيضاً - إلى تغيير النظرة العامة للجمهور، وإلى تحسين الصورة الذهنية عن الشركة وخدماتها لدى الجمهور الخارجي. بالإضافة إلى أن الاهتمام بالتقنية الحديثة جعل الشركة في مركز الريادة في مجال الاتصالات المحلية ، والإقليمية، والدولية.

### أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

وفرت الدراسات السابقة نقطة انطلاق للدراسة الحالية لتحقيق أهدافها، حيث تمت الاستفادة من إطارها المنهجي ، ونتائجها كأساس تركز عليها الدراسة الحالية في مراحلها المختلفة، سواء فيما يتعلق بالجانب النظري ، أو في اتباع خطوات

منهجية مشابهة لتلك التي انتهجتها الدراسات السابقة، و على الرغم من التقارب والتشابه بين الدراسة الحالية ، والدراسات السابقة في عدة جوانب، إلا أنه يمكن القول أن الدراسة الحالية تميزت عن سابقتها فيما يلي:

- 1- أجمعت غالبية الدراسات السابقة على أهمية توظيف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في المؤسسات المختلفة ، وخاصةً في أداء العلاقات العامة لمهامها في هذه المؤسسات، لكنها لم تُبين بشكل تفصيلي الآثار الايجابية والسلبية لذلك التوظيف كما حاولت الدراسة الحالية أن تفعل.
- 2- لم تتناول الدراسات السابقة بشكل مباشر أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على العنصر البشري (الممارسين ، والموظفين ، والعاملين) في المؤسسات المختلفة، إنما اكتفت فقط ببيان أثر هذه التكنولوجيا على الوظائف الإدارية مثل : البحث ، والتخطيط ، والتقويم ، وعلى تحسن مستوى أداء المؤسسة ككل.
- 3- تناولت الدراسات السابقة أثر توظيف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في إنجاز المؤسسات لأعمالها في بيئات ، ومجتمعات عربية عدة، إلا أن أيًا من هذه الدراسات لم يتم اجرائها للكشف عن أثر توظيف هذه التكنولوجيا على المؤسسات المختلفة في المجتمع الليبي.
- 4- تكنولوجيا الاتصالات الحديثة هي تكنولوجيا متغيرة باستمرار ، وتشهد كل يوم تطورات جديدة وهائلة على وسائلها المتعددة ، ولذلك فإن هذه الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة من حيث الزمان الذي أجريت فيه وحدائتها.

### المحور الأول - بداية مهنة العلاقات العامة في ليبيا:

اختلف الباحثون والدارسون حول تحديد البداية الحقيقية لمهنة العلاقات العامة في ليبيا، ولعلّ مرد اختلافهم هذا هو عدم اتفاهم بشأن نسب هذه البداية للممارسات الأولية للعلاقات العامة في هذا البلد التي تمت دون إدراك ممارسيها بحقيقة هذه الممارسة ، والقيام بأنشطتها ، ومهامها تحت مسميات أخرى متعددة، أو ربط بداية ممارسة هذه المهنة بالبداية الحقيقية لعمل المؤسسات الإدارية في ليبيا مع اكتشاف النفط، وما صاحب ذلك من نمو اقتصادي ، وازدهار النشاط الإداري في هذا البلد.

لذلك يرى أصحاب الاتجاه الأول أنّ العلاقات العامة تم ممارسة أنشطتها في ليبيا مع بداية الحكم العثماني لليبيا ( 1551م-1911م ) ، حيث اعتمدت الحكومة العثمانية في حكمها لليبيا على تقسيمها إلى ولايات ، وبلديات، ثم قامت بتعيين والي



لكل بلدية لإدارة شؤون المواطنين ، وفرض السياسات العثمانية ، هؤلاء الولاة قاموا كذلك بتعيين مُدراء للمناطق التي تخضع لسلطتهم ، والذين كانوا في حاجة -أيضاً - إلى مساعدين للقيام بمهامهم بشكل فعّال، وبناءً على ذلك مارس هؤلاء المُساعدين مهام العلاقات العامة من خلال دورهم كوسطاء بين المُدراء في البلديات ، والمواطنين الليبيين، فقد كُفوا بتوصيل ، وشرح التعليمات، والأنظمة الجديدة إلى المواطنين بهدف إقناعهم بالطاعة ، وتنفيذ الأوامر، في المقابل قاموا - أيضاً - بتقديم مطالب واحتياجات الناس ، وشكاويهم إلى أولئك المدراء<sup>(11)</sup>.

ومع بداية الغزو الإيطالي لليبيا عام 1911م كان الإكراه والحرب هما الطريقتان السائدتان اللتان استخدمهما الاحتلال في محاولته للسيطرة على الأراضي الليبية، وقعت مواجهات دامية ومعارك عدة بين الشعب الليبي وقوات الاحتلال الإيطالي في جميع أنحاء البلاد<sup>(12)</sup>، وسرعان ما أدرك الاحتلال من ذلك أنه يجب اعتماد طريقة بديلة من أجل تحقيق أهدافه في ليبيا ، ودفعهم هذا إلى النظر في بنية المجتمع الليبي وخلصوا إلى أن العاملين الرئيسيين الفاعلين في تركيبة المجتمع الليبي هما : القبيلة والدين، وبالتالي سعى الاحتلال الإيطالي لاستغلال القادة القبليين ، ورجال الدين لتعزيز سياساته ، وخططه ، والجدير بالذكر هنا أن هؤلاء القادة نجحوا إلى حد ما في إقناع عدد من المواطنين الليبيين بقبول الاحتلال ، وشجعوا على مشاركته الاحتفالات الوطنية ، والدينية<sup>(13)</sup>.

ويمكن القول هنا أن القيادات الدينية ، والقبلية ، والقضاة قدّموا خدمات علاقات العامة ، ولعبوا دوراً حاسماً في خلق وسائل للتواصل بين الاحتلال والشعب الليبي من خلال نشر الرسائل وإلقاء الخطابات وتوزيع المنشورات والبيانات التي تدعو إلى السلام واحترام الأديان وإقامة علاقات منفعة مع الاحتلال. مع ذلك واصلت المقاومة جهودها للدفاع عن الأراضي الليبية ضد الاحتلال، ووفقاً لما أشار إليه ( منهال Manhal ) اتخذت المقاومة الليبية نهجاً جديداً باستخدامها الاتصالات والاقناع لحث وتشجيع المواطنين الليبيين على الجهاد ضد الاحتلال ، واعتمدت في ذلك على الحجج الدينية، واستخدام زعماء القبائل لكسب قلوب الناس العاديين اتجاه قضية الدفاع عن الوطن<sup>(14)</sup>، وقد أشار ( كورديل Cordell ) عام 2016م إلى الدور الذي لعبه الأمير إدريس السنوسي في الحصول على دعم دولي لقضية المقاومة ، وحق الليبيين في العيش بكرامة ، وحرية من خلال التواصل مع المنظمات العربية ، والدولية ، وصناع القرار الدوليين ، والنخبة ، والأمم المتحدة<sup>(15)</sup>.

هذه الجهود التنظيمية ، والسياسية ، والإعلامية على الصعيدين المحلي والدولي من جانب القادة الليبيين العسكريين ، وقادة الرأي ، والسياسيين بحسب وجهة نظر المؤيدين لهذا الاتجاه لا تخرج عن كونها حملات علاقات عامة محلية ودولية كان هدفها إنهاء الاحتلال الإيطالي والحصول على الاستقلال ، والذي بالفعل نالته الدولة الليبية عام 1951م، وبذلك لا يمكن تجاهلها عند محاولة تحديد البداية الحقيقية لمهنة العلاقات العامة في ليبيا.

بينما يرى أصحاب الاتجاه الثاني أن مهنة العلاقات العامة بدأت فعلياً مع استقلال ليبيا كدولة ، ونشأت مؤسساتها الإدارية ، والخدمية، وهي فترة بداية الحكم الملكي لليبيا عام 1951م حتى الانقلاب العسكري الذي حدث عام 1969م ، وعلى الرغم من أن هذه المرحلة تمثل فترة مهمة جداً في تاريخ الإدارة ، والسياسة ، والاقتصاد في ليبيا، إلا أنه للأسف لم يُعط اهتماماً كبيراً لإجراء دراسات بحثية حول تفاصيل وأحداث هذه المرحلة<sup>(16)</sup>، حيث ركزت الأبحاث التي كانت قليلة في مجملها على الجهود السياسية لكسب استقلال ليبيا وحياء الملك إدريس وطبيعة شخصيته، والعلاقات والاتفاقيات الدولية للمملكة الليبية آنذاك ، بينما جوانب أخرى مثل : طبيعة الإدارة ، والتنظيم، والعلاقات العامة بقيت خافية تقريباً ، ولم تتناولها أي دراسات بالبحث الكافي حتى وقتنا الحاضر.

ويمكن القول أن السبب الرئيسي وراء ذلك يُعزى إلى الضرر المُتعمد الذي لحق بالوثائق والمصادر وإرشيف المحفوظات المتعلقة بفترة الحكم الملكي لليبيا<sup>(17)</sup>، بعد انقلاب سبتمبر 1969م ، حيث اعتبرت تلك الوثائق خطراً على استقرار أمن النظام الحاكم في تلك الفترة . وأغلب الكتابات والدراسات البحثية ركزت على استعراض المرحلة من 1969م-2011م ، واعتبرتها البداية الفعلية للممارسة الحقيقية لهذه المهنة في ظل غياب التفاصيل والمعلومات والبيانات عن المرحلة التي سبقتها.

واتصفت هذه المرحلة من تاريخ ليبيا ، والتي استمرت اثنان وأربعون عاماً بغياب المسألة الجادة فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها القطاع العام في جميع أنحاء البلاد مما كان عاملاً رئيسياً في انتشار الفساد الإداري والاقتصادي في جميع مؤسسات الدولة ، علاوة على ذلك، سن النظام تشريعات اقتصادية تُعيق عن عمد مؤسسات القطاع الخاص ، وتحد من قدرتهم على المنافسة والمساهمة في التنمية الاقتصادية في المجتمع الليبي<sup>(18)</sup>.

وعلى الصعيد الدولي أقحم النظام السابق ليبيا في صراعات سياسية ، وعسكرية دولية غير مبررة، وغالباً ما كان الغرض منها هو إظهار مناصرتها لنيل الشعوب

لحريتها على النحو المحدد في نظريته السياسية<sup>(19)</sup>، كما أن ليبيا خلال هذه الفترة قد صُنفت كواحدة من أسوأ البلدان من حيث حرية الصحافة ، والتعبير، حيث سُجّلت فيها عدة انتهاكات لحقوق الصحفيين ، ونقص في المؤسسات الإعلامية القادرة على التعامل بحرية وشفافية مع القضايا السياسية ، والاقتصادية ، وغيرها الموضوعات الحيوية في المجتمع الليبي، وواقع العلاقات العامة الليبية خلال تلك الفترة كان - أيضاً - ضحية لهذه الثقافة السياسية والاقتصادية وطبيعة نمط الاتصال السائد والإمكانيات المتاحة له في ليبيا، وذلك بالتأكيد أثار على ممارسة سليمة وحقيقية للمهنة، حيث أشار الدكتور علي عوجة إلى ثلاثة عوامل رئيسية لتطور مهنة العلاقات العامة في أي مجتمع وهي : وجود حكومة ديمقراطية مستقرة، نظام سياسي واقتصادي يسمح للمستثمرين الأجانب بإنشاء المشاريع وتشجيع المنافسة الفعالة في جميع المجالات، توافر وسائل إعلام مستقلة ، وقنوات اتصال خالية من سيطرة الحكومة<sup>(20)</sup> . و" يجادل العلماء بأن الديمقراطية السليمة مع الاستقرار السياسي، والتنمية الاقتصادية والاعلام النشط، هي مكونات حيوية توفر الأساس ، والحافز لازدهار العلاقات العامة"<sup>(21)</sup>

ووفقاً لعدة دراسات علمية فإن ممارسة العلاقات العامة في ليبيا خلال فترة النظام السابق 1969م-2011م عانت من أربع قضايا رئيسية وهي: هيمنة مفهوم خاطئ لممارسة العلاقات العامة ، وعدم وجود خبرة كافية وميزانيات مخصصة لها، وممارسة وظائف ومهام الإدارات الأخرى، وعدم وعي الإدارة العليا في المؤسسات المختلفة بالدور المهم والفعال للعلاقات العامة<sup>(22)</sup>.

وبقيام ثورة 17 فبراير 2011م ، ومن المفترض أن ليبيا دخلت مرحلة جديدة من الديمقراطية ، وبناء الدولة على أسس ومبادئ الحرية ، والعدالة ، والمساواة، وحرية التعبير ، والصحافة، ومن المتوقع لمهنة مثل : مهنة العلاقات العامة أن تستفيد من هذا الواقع الجديد ، وأن يوفر ممارستها كل الإمكانيات التقنية ، والوسائل الاتصالية الحديثة ، وأن تحظى بالمكانة التي تليق بدورها المهم في المؤسسات المختلفة.

وهذا تحديداً ما سيتم التطرق إليه ، والكشف عنه ، ومناقشته في المحاور التالية للبحث من خلال دراسة ما توفر لممارسي العلاقات العامة في ليبيا من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وأثر هذه الوسائل سلباً ، وإيجاباً على ممارستهم لأعمالهم ، ومهامهم خلال فترة النظام السابق من 1969م-2011م و- أيضاً - بعد ثورة فبراير 2011م.

## المحور الثاني – بداية استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في ليبيا:

شهد العالم بلا شك تطورات عديدة عبر مراحل تاريخية مختلفة ساهمت جميعها في ما وصلت إليه مجتمعاتنا اليوم من حياة عصرية ، ومن تقدم على كافة المستويات الاجتماعية، والعلمية ، والسياسية ، والاقتصادية، لكن التحولات التي حدثت خلال القرن العشرين كان لها الفضل الأكبر في ذلك، حيث شهد هذا القرن تطور تقني ، ومعلوماتي في الاتصال غير مسبوق ساهمت في إحداثه شبكات مترابطة ، ومعقدة من الاتصالات نجحت في ربط دول العالم ، ومدنه المتباعدة عن بعضها بعضاً جغرافياً بتقريب المسافات ، ورفع الحواجز بينها.

ومع بداية القرن الواحد والعشرين أخذت التطورات التقنية في مجال الاتصالات في تسارع كبير ، ومتوافق مع سمة هذا القرن الذي بلغ فيه التقدم ذروته في كافة المجالات، ووفرت التقنية الحديثة من خلال الأقمار الصناعية والانترنت لمستخدميها فرصة عظيمة للتفاعل فيما بينهم ، ومشاركة الأفكار ، والثقافات، والقيم المختلفة.

لكن ماذا عن الدول التي لم تتمكن من اقتناء هذه التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ، أو تلك التي امتلكتها ، أو امتلكت بعضاً منها مؤخراً بسبب قلة الامكانيات الاقتصادية اللازمة للحصول على تقنية متطورة كهذه ، أو نتيجة للظروف السياسية والفكرية المناهضة للحدثة والتقدم ، أو بسبب القيود المفروضة على الحقوق والحريات؟

ليبيا كمثال نتيجة للصراعات الدولية ، والأفكار السياسية للنظام السابق 1969م-2011م ، والقيود التي فرضت على حرية التعبير ، والصحافة ، والإعلام ككل عانت طويلاً من العزلة الدولية ، والعقوبات الاقتصادية ، والسياسية مما أدى إلى حرمانها من حقها في الاستفادة من التقدم العلمي ، وامتلاك وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث عانت ليبيا في ظل هذا النظام من نقص في تقنيات المعلومات ، وشبكات الاتصال الحديثة؛ إذ أنه حتى منتصف التسعينيات مثل هذه التقنيات والشبكات كانت من وجهة نظر النظام أدوات غزو ثقافي لشعوب البلدان النامية.

وفي عام 1997م أخذت الأمور في ليبيا منعطفاً آخر فيما يتعلق بتقنية الاتصالات، حيث تمّ في هذا العام تأسيس أول شركة مزودة لخدمة الانترنت في ليبيا كشركة خاصة في البداية تحت اسم ( شركة ليبيا للاتصالات والتقنية LTT) قبل أن تصبح إحدى الشركات التابعة للشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية ، وكان لهذه الشركة سبق في توفير أول خدمة انترنت في ليبيا.

وخدمات الشركة اقتصر في البداية على خدمة الإنترنت عبر تقنية الطلب الهاتفي ( Dial-up ) ، ثم خدمة الخطوط المخصصة ( Leased line ) ، أضيفت

إليها بعد ذلك خدمات أخرى لفتي الأفراد والأعمال، عبر تقنيات عدة، مثل (أي دي إس إل ADSL) ، و ( واي ماكس Wi Max ) ، و ( الجيل الرابع LTT4G )<sup>(23)</sup>

وتوفر الشركة حالياً حلول متكاملة للأفراد ، والشركات ، والمؤسسات الكبرى، والصغرى في جميع ما يتعلق بخدمات الإنترنت، والمكالمات الصوتية ، وخدمات الاستضافة ، ونقل البيانات.

تأسست فيما بعد شركات عديدة للاتصالات في ليبيا منها : شركة المدار الجديد لخدمات الهاتف النقال ، وهي: شركة حكومية تأسست منتصف التسعينيات في مدينة طرابلس بليبيا ، كأول مشغل في شمال أفريقيا لشبكة الهواتف المحمولة ، ومزوّد للبيانات ، تتمتع الشركة بثلاثة ملايين مشترك من المؤسسات الحكومية ، والأعمال التجارية ، والأفراد، وتعمل حالياً على إطلاق مشاريع الجيل الثالث ( 3G ) ، ومشاريع شبكة عريضة النطاق ( MBB )<sup>(24)</sup>.

وشركة ليبيا للهاتف المحمول التي بدأت عملها داخل ليبيا في سبتمبر سنة 2004م، حيث قامت ببناء شبكة اتصالات لاسلكية تدعم خدمات الهاتف المحمول بمختلف مناطق ليبيا، وبتوفير خدمة الانترنت والرسائل متعددة الوسائط ، والبريد الصوتي عبر شبكتها، وصل عدد مستخدميها إلى ما يزيد عن 6,200,000 مشترك خلال سنوات عملها الأولى، أي : بنسبة ( 116% ) من عدد سكان ليبيا، وهي أول شركة في ليبيا تطلق الخدمة التجريبية للجيل الرابع ( G LTE4 ) لتوفر لمستخدميها خدمات أفضل بسرعات إنترنت عالية<sup>(25)</sup>.

هذا بالإضافة إلى عدّة شركات اتصال أخرى مثل : شركة الجيل الجديد للتقنية، والشركة الليبية للاتصالات الدولي؛ إذ انه من المفترض هنا أن يكون لهذا الانفتاح العظيم على العالم إلكترونياً ، وتوظيف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة يشتمل أنواعها في ليبيا أثر على طبيعة عمل المؤسسات ، وسبل ووسائل انجازها لأعمالها الأمر الذي من المفترض- أيضاً - أن يلقي بظلاله على أداء الممارسين للمهن المختلفة في هذه المؤسسات ، لذلك يتناول كل من المحورين التاليين الآثار الايجابية ، والآثار السلبية لتكنولوجيا الاتصالات على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية على اعتبار أن مهنة العلاقات العامة هي أكثر المهن استفادةً من توظيف هذه التكنولوجيا.

### المحور الثالث - الآثار الإيجابية لتكنولوجيا الاتصالات على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية:

امتلاك تكنولوجيا الاتصالات الحديثة يعني الحصول على كم كبير من المعلومات ، والبيانات ، والأرقام ، والإحصائيات المتوفرة على الإنترنت باعتباره وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة، وهذا يعني - أيضاً - أنه يمكن لممارسي العلاقات العامة تصميم مجموعة متنوعة من نماذج الحلول لأنواع مختلفة من المشاكل المتوقعة التي قد تحدث في أي وقت في العمل، وبذلك سيوفرون الوقت والمال والجهد ويصبح لديهم - أيضاً - المزيد من الخبرة للتعامل بجدية مع الأزمات الطارئة في مؤسساتهم، وذلك لأجل الحفاظ على أعمالهم آمنة. علاوة على ذلك، سيكون ذلك مفيداً جداً لتقليل معدل ارتكاب الأخطاء عند محاولة التغلب على نفس المشاكل ، أو مشاكل مماثلة لتلك التي كانت متضمنة في نماذج الحلول المقترحة.

إلا أن هذا ليس هو الحال بالنسبة لممارسي مهنة العلاقات العامة في ليبيا، حيث أشارت معظم الدراسات أن أغلب هؤلاء الممارسين لا يقومون بإجراء أي نوع من البحوث أو التقييم، وكافة عملياتهم تقريباً ارتجالية ، وتعتمد فقط على وجهات نظرهم والعلاقات الشخصية ، ولا ترتبط فعلياً بالمعرفة العملية والنظرية للمهنة، علاوة على ذلك، تركّزت معظم ممارسات مهنة العلاقات العامة في ليبيا على القطاع العام تقريباً في ظل غياب شبه تام للقطاع الخاص طيلة اثنتين وأربعين عاماً أدار فيها البلاد نظام حكم شمولي لم يعط أي اهتمام للرأي العام<sup>(26)</sup>.

ووفقاً لدراسة أجراها الباحث نفسه عام 2008 م للكشف عن برامج العلاقات العامة في شركات الطيران الليبية اتضح أن برامج الترفيه باستخدام وسائل اتصال ذات نطاق محدود هي البرامج الأكثر تنفيذاً من قبل ممارسي العلاقات العامة في تلك الشركات، وأظهرت الدراسة - أيضاً - أن أهداف برامج العلاقات العامة يتم تحديدها في الغالب بناءً على اجتهادات شخصية وفردية من قبل ممارسي العلاقات العامة في شركات الطيران الليبية، بينما ادّعى ( 5.71 % ) فقط من الممارسين إجرائهم البحوث ضمن ممارستهم للعلاقات العامة في هذه الشركات<sup>(27)</sup>.

جانب آخر قد تأثر في سلوك ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة ، وهو الجانب الخاص بإجراء التقييم المستمر والدوري للأعمال قيد الإنجاز والمنجزة في هذه المهنة ، في الواقع هناك العديد من الأسباب الضرورية لإجراء هذا التقييم ربما أكثرها أهمية هو التأكد من أن العملاء راضون

عن مستوى الخدمات التي تقدمها لهم الشركات أو المؤسسات، كما ان إجراء التقييم اصبح خطوة أولى وضرورية للتوصل إلى قرار صحيح مبني على الفهم والإدراك. أشار ( هايوود Haywood ) إلى انه يجب على مستشاري العلاقات العامة تقييم فعالية اتصالاتهم لتشكيل المواقف، ذلك أن مثل هذا الإجراء سوف يساعدهم كثيراً في تطوير برامجهم الاتصالية<sup>(28)</sup>. وتوفر تكنولوجيا الاتصالات نظاماً ذكياً لإجراء التقييم ولجمع البيانات ومعالجتها بدقة عبر خطوتين: الأولى هي جمع البيانات التي تتضمن أسماء العملاء ، والتفاصيل الشخصية ، وبيانات عن الخدمات. الخطوة الثانية هي: الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات على الانترنت ، مثل: الكتب، والصحف، وقواعد البيانات الدولية، ومواقع التواصل الاجتماعي.

الإنترنت ببساطة جعل من السهل جمع كل البيانات المطلوبة لإجراء التقييم إلكترونياً بسرعة ، ويسر، ونتيجة لذلك تحسّن أداء ممارسي العلاقات العامة فيما يتعلق بالتقييم ، واتسمت نتائجهم بالدقة.

استفاد ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الليبية بلا شك من هذه الفرصة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصالات الحديثة فيما يتعلق بإجراء التقييم لكن لم تكن هذه الاستفادة بالحجم المأمول، ففي الوقت الذي يُفترض فيه أن تكون هناك استراتيجية واضحة وموثوقة لتقييم جهود الاتصال مع الجمهور من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية بالاعتماد على تقنيات الاتصال ووسائله الحديثة بدلاً من الاعتماد فقط على القراءات الشخصية لردود فعل الجمهور والتقديرات الفردية للنتائج المتوقعة، تشير الدراسات بوضوح إلى أن هؤلاء الممارسين لا يقومون بتحديد أهداف برامجهم بشكل واضح، بالإضافة إلى عدم اتباع الأساليب العلمية عند وضع هذه الأهداف، مما يصعب معه عملية تقييم النتائج المرجوة من وراء إعداد وتنفيذ هذه البرامج<sup>(29)</sup>.

أظهرت الدراسات نقطتين رئيسيتين ذكرها ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية كأسباب لعدم تبنيهم أي إستراتيجية لتقييم جهود الاتصال مع الجمهور، وهي: أولاً: هناك نقص واضح في الكوادر البشرية، والموارد المالية يحول دون تنفيذ أي استراتيجية للتقييم ، ثانياً: لا ينظر هؤلاء الممارسون إلى عملية تقييم جهودهم الاتصالية كإحدى مسؤولياتهم أو مهامهم<sup>(30)</sup>. ويشير هذا بلا شك إلى عدم الفهم الكافي لدى هؤلاء الممارسين للوظائف والمسؤوليات المناطة بهم اتجاه ضمان أفضل نتائج لجهودهم في التواصل مع الجماهير المختلفة.

القدرة على إدارة الاتصالات الاجتماعية هو جزء آخر من مهارات ممارسي العلاقات العامة التي يفترض انه تحسن تدريجياً بفضل هذه تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، حيث وفرت مواقع التواصل الاجتماعي على الإنترنت مثل : (فيسبوك Facebook ) ، و( تويتر Twitter ) فرصة عظيمة لممارسي العلاقات العامة للتواصل مع الناس في مجتمع واسع، وفقاً لمنظمة إحصائيات عالم الإنترنت ( Internet Word Stats ) كان هناك عدد كبير من مستخدمي الإنترنت في جميع أنحاء العالم عام 2012 ، ويصل إلى 2,40,518,376<sup>(31)</sup>.

ولأن ممارسو العلاقات العامة يدركون هذه الحقيقة جيداً فإنهم يسعون إلى التواصل مع هذا الجمهور الإلكتروني قدر استطاعتهم من أجل فهم طبيعته تكوينه ، واحتياجاته ، ورغباته، حيث اكتشف ممارسي العلاقات العامة للمزيد من الحقائق حول ذلك الجمهور ربما يؤدي إلى منحهم سلطة التأثير عليه ، فالإنترنت يمثل حالياً إحدى أهم الأدوات المستخدمة في ممارسة العلاقات العامة ، واستخدامه لتحقيق أفضل النتائج يتطلب من محترفي الاتصالات وممارسي العلاقات العامة فهم طبيعة جمهور هذه الوسيلة.

لكن ما تشير إليه الدراسات السابقة في هذا الشأن قد يدفع إلى الاعتقاد بأن ممارسي العلاقات العامة في الدول العربية عامة وليبيا خاصة لم ينجحوا في تحقيق الاستفادة المثلى من توظيف وسائل اتصالية حديثة مثل : مواقع التواصل الاجتماعي في انجاز أعمالهم المختلفة ، ذلك لأن هذه الوظيفة في العديد من البلدان العربية لم تأخذ بعد المكانة المناسبة التي حظيت بها في الدول المتقدمة ، ويرجع ذلك إلى قصور الفهم للمبادئ والاسس التي تقوم عليها، بالإضافة إلى القصور الواضح في ممارستها على الصعيد التطبيقي - فعلى سبيل المثال، أوضحت دراسة جادالله عام 2003م أنه على الرغم من وجود ممارسة للعلاقات العامة في شركات النفط الليبية، فإن هذه الممارسة اقتصرت فقط على توظيف وسائل اتصال بسيطة مثل لوحات الإعلانات والمنشورات الورقية، إضافة إلى أن أهداف العلاقات العامة في هذه الشركات غير محددة<sup>(32)</sup>.

فالعديد من الدراسات قد خلصت إلى أن البلدان العربية قد فشلت في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة مثلى في جهودها للتواصل مع الجمهور<sup>(33)</sup> ؛ لأنهم لازوا يتعاملون مع شبكات التواصل الاجتماعي التفاعلية بنفس الطريقة السابقة التي كانوا يتعاملون بها مع القنوات الإعلامية أحادية الاتجاه ، والتي بُنيت على فكرة



إيصال رسائل مرغوبة إلى الجمهور المستهدف دون أي مشاركة أو تفاعل بين أطراف الاتصال.

بينت الدراسات السبب وراء تفضيل المؤسسات في البلدان العربية نمط الاتصال الشخصي مع الجمهور وهو طبيعة ثقافة الاتصال العربية ، والتي يُحبذ فيها إجراء الاتصالات من أسفل إلى أعلى وليس العكس، ولذلك لا تولي المؤسسات العربية في العادة اهتماماً كبيراً للجمهور العادي في جهود الاتصال التي تنفذها في الخارج. أشارت دراسة عام 2011م إلى أن انعدام الثقافة الإلكترونية بين العلماء في ليبيا يحد من تواصلهم مع علماء آخرين في الخارج ، وأكدت على أن الثقافة الليبية لها تأثير سلبي على سلوكيات الاتصال في المجتمع الليبي<sup>(34)</sup>، مثل هذه الثقافة لها تأثيراً سلبياً على الفهم الصحيح ، والاستخدام الفعال لتقنيات الاتصال الحديثة من قبل ممارسي العلاقات العامة، كما أنها زادت الفجوة بين ممارسي العلاقات العامة في ليبيا كدولة نامية وممارسيها في البلدان المتقدمة بسبب عدم قدرتهم على تقديم رسائل إعلامية ونشر المعلومات وإدارة الاتصالات الدولية.

وبالرغم من أن العديد من المؤسسات الليبية حاولت استخدام ( تويتر Twitter ) ، و ( فيسبوك Facebook ) ومنصات المدونات ، فقد كان الهدف في المقام الأول هو الاتصال بدلاً من الاستماع ، والمشاركة في حوار<sup>(35)</sup>.

## المحور الرابع – الآثار السلبية لتكنولوجيا الاتصالات على أداء ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية:

بقدر ما لتكنولوجيا الاتصالات من آثار إيجابية في تحسين مهارات ، وقدرات ممارسي العلاقات العامة ورفع كفاءة انجازهم للأعمال، فإن لهذه التكنولوجيا بعض الآثار السلبية، منها ما يلي :

1- التواصل مع الجمهور عبر الإنترنت يقلل من فرص تبني ممارسي العلاقات العامة الاتصال الشخصي المباشر (وجهاً لوجه)، مما قد يزيد من احتمالات حدوث سوء الفهم من قبل هؤلاء الممارسين لردود افعال الجمهور لعدم امكانية قراءة تعابير الوجه ، والإيماءات ، وحركات الجسد في الاتصال الإلكتروني<sup>(36)</sup>.

2- كذلك من المحتمل أن يحتاج ممارسو العلاقات العامة إلى كثير من الرعاية الصحية نتيجة لتعرضهم للإشعاع الإلكتروني بشكل يومي تقريباً في مكان العمل ، وقد يتسبب ذلك في اصابتهم ببعض الأمراض المتعلقة بالتكنولوجيا

مثل الإرهاق الجسدي وارتعاش الاطراف والاصابع وثقل السمع وضعف البصر ، وقد بينت البحوث التي أجريت في الولايات المتحدة أن هناك علاقة بين ضعف البصر وفقدانه وبين الاشعاعات الكهرومغناطيسية المنبعثة من الأجهزة الالكترونية المصاحبة للإنسان خاصة الهاتف النقال، كما أن الاشعاع المنبعث منه أثناء المكالمات يؤثر على مادة النحاس في جسم الإنسان بحيث يتغير لون الوجه والشفيتين والأذن، الأمر الذي قد يؤدي إلى التهابات جلدية خطيرة مشوهة لجسم الانسان وخاصة الوجه<sup>(37)</sup>.

3- تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساهمت في تفاقم مشكلة البطالة؛ لأنها شجعت المنظمات على الاعتماد أكثر على الأجهزة التكنولوجية لإنجاز بعض الأعمال التي كان هؤلاء الممارسين يقومون بها في السابق، على سبيل المثال، في الثمانينيات ومع بداية التسعينيات أنفقت العديد من الشركات أكثر من تريليون دولار امريكي على امتلاك أجهزة حاسوب ومعدات اتصالات سلكية ولاسلكية وأقمار صناعية وغيرها من المعدات الإلكترونية، وكانت النتيجة الاولى لذلك أن قامت شركة بنك كروب عام 1996م بإعادة هيكلة عملياتها، حيث ألغت 9000 وظيفة، أي : أكثر من 25% من القوى العاملة بها<sup>(38)</sup>.

4- إضافة إلى أن قيام ممارسي العلاقات العامة بجمع المعلومات من خلال التفاعل مع العملاء الحاليين أو العملاء المحتملين عبر الإنترنت يمكن أن يكون نوعاً من التطفل أو كسر لخصوصية حياة الناس خاصةً عندما لا يكون هؤلاء على علم مسبق بالغرض الذي سوف تستخدم هذه المعلومات لأجله، كما أن بعض ممارسي العلاقات العامة قد لا يولون اهتماماً يذكر لشخصية العملاء أو مزاجهم أو الوقت المناسب للتواصل معه مما قد يؤثر على النتائج المتوقعة والمرغوبة من اقامة ممارسي العلاقات العامة لهذا الاتصال.

5- اخيراً يرى (هاريسون Harrison) أن النمو والتطور المتزايد لتكنولوجيا الاتصالات يعني : أن هناك العديد من الرسائل التي تستهدف المتلقي أكثر مما يمكنه استقباله وتلقيه<sup>(39)</sup>. هذا ليس من شأنه أن يسبب ارباكاً وتشويشاً للجمهور المتلقي لهذه الرسائل فقط ؛ بل أنه يزيد كذلك من صعوبة مهمة ممارسي العلاقات العامة في الوصول إلى الجمهور المستهدف ، والتأثير على موافقه وآراءه، كما أن وسائل الاتصال الحديثة اضافت على كاهل ممارسي العلاقات العامة مسؤوليات جديدة تتمثل في الفحص والتدقيق، وحسن



الاختيار للمحتوى الإعلامي ، وإشكاليات التلاعب ، والتحرير ، واستناد بعضها على المصادر غير الموثوق بها.

## 10. النتائج:

1.10. لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة ، ووسائلها الاتصالية بلا شك تأثير إيجابي على ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية، تمثل في اتاحة الفرصة لهؤلاء الممارسين للحصول على كم هائل من المعلومات والبيانات التي تساعدهم في عمليات البحث والتخطيط والتقييم، وتحسين مهاراتهم التواصل الاجتماعي، لكن هذا التأثير لايزال محدوداً جداً بالنسبة لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية ، وذلك للأسباب التالية:

1.1.10 غياب عمليات البحث والتخطيط والتقييم في جهود انجاز المهام المناطة بممارسي العلاقات العامة.

2.1.10 اعتماد ممارسي العلاقات العامة على اجتهاداتهم الشخصية فقط في تحديد الاهداف المرغوب تحقيقها.

3.1.10 عدم الفهم الكافي لدى ممارسي العلاقات العامة للوظائف والمسؤوليات المناط بهم القيام بها.

4.1.10 عدم التوظيف الامثل لوسائل التواصل الاجتماعي من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية كقنوات للتواصل الحواري التفاعلي مع الجمهور المستهدف.

5.1.10 طبيعة الثقافة الليبية العربية التي تدفع ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية باتجاه تبني الاتصال الشخصي بدلاً من الاتصال الجمعي عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة.

6.1.10 عدم الادراك الفعلي لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية لأهمية الرأي العام.

2.10 بالرغم من الاستخدام المحدود لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية، إلا أنه لا ينبغي مع ذلك الاستهانة بالآثار السلبية لهذه التكنولوجيا على أدائهم لمهامهم وأعمالها المختلفة والتي يمكن ايجازها في التالي:

1.2.10 الحد من فرص تبني ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية للاتصال الشخصي في جهودهم الاتصالية مع الجمهور المستهدف مما يصعب عليهم إمكانية الحصول على ردود الأفعال الفورية التي تمكنهم من تعديل أو تحسين اتصالاتهم في المستقبل.

2.2.10 زيادة ضغوط العمل على ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية بسبب ازدياد حجم المعلومات والأخبار والموضوعات التي أتاحت نشرها بسهولة، ويسر، وسرعة وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

3.2.10 خشية ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية من التعدي على خصوصية الجمهور عبر التواصل معهم من خلال مواقع التواصل الاجتماعي قد يحد من قدرتهم على الاتصال بهذا الجمهور.

4.2.10 الأثر الصحي على ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية نتيجة كثرة أو سوء استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

5.2.10 مشكلة البطالة التي قد تواجه ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية نتيجة إدخال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والاستغناء عن بعضهم للقيام بمهام وأعمال يمكن لهذه التكنولوجيا إنجازها، قد يقلل من شعور الانتماء لدى الممارسين الآخرين ويؤثر على أدائهم وعطائهم لمؤسساتهم.

## 11. التوصيات:

1.11 العمل على تطوير مهنة العلاقات العامة في المؤسسات الليبية المختلفة بحيث تتناسب مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

2.11 السعي لامتلاك تكنولوجيا الاتصالات الحديثة بكافة أنواعها المسموعة والمرئية والمقروءة حتى وإن بدا ذلك مكلفاً للمؤسسات الليبية في بادئ الأمر إلا أن العائد والقيمة المرجوة من وراء ذلك أكبر بكثير من التكلفة.

3.11 تدريب ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية على استخدام التكنولوجيا الحديثة، والتعامل معها بسهولة، وتحسين المهارات الاجتماعية لهؤلاء الممارسين للتأكد من قدرتهم على فهم الجمهور المستهدف والتواصل معه، بالإضافة إلى إرشادهم إلى أفضل الطرق لضمان استخدام آمن وصحي لوسائل هذه التكنولوجيا.

4.11 طمأننة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الليبية على استمرار قيامهم بأعمالهم ومهامهم في هذه المؤسسات، وخلق وظائف بديلة لهم؛ إذ تطلب إدخال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ذلك.

1. DEAN, T, WILLIAMS, C ( 2009 ), *Information technology*, Cambridge, Market intelligence Ltd.
2. BROOM, G, SHA, B ( 2013 ), *Cutlip and center's effective public relations*, 11<sup>th</sup> ed, United States, Pearson education limited.
3. FREITAG, A, STOKES, A (2009), *Global public relations*, Now York, Routledge.
4. غادة عبدالنواب، (2014)، بحوث ودراسات في الإعلام الصحفي، القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
5. عبد الأمير الفيصل، (2007)، التقنيات ووسائل الإعلام، موقع دهشة [www.dahsha.com](http://www.dahsha.com).
6. عيبر الشريبي، (2009)، العلاقات العامة بين العلوم والفنون، القاهرة: دار النهضة العربية.
7. حسن علي الزعبي، (2006)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان، [https://www.researchgate.net/publication/260452358\\_athr](https://www.researchgate.net/publication/260452358_athr)
8. حورية بولعوي، (2008)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز GRTG – القسنطينة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسنطينة: جامعة منتوري.
9. تحسين منصور، هيا تحسين منصور، (2014)، أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 41، ملحق 2.
10. محمد عثمان علي بابك، (2014)، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، دراسة وصفية تحليلية على الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
11. Ferro, C, (1994), *The Libyan Annals since the Arab conquest till the Italian invasion* (2<sup>nd</sup>ed), Benghazi: Garyonis University.
12. Azikiwe, A. (2011). *Libya's Contribution to the African Revolution*. <http://www.indymedia.org>.
13. John, R. (2015). *Libya: Continuity and Change*. <https://books.google.co.uk/books>.
14. Manhal, A. (2011). *al-Mukhtar 1861-1931 and its struggle against the Italian occupation*.
15. Cordell, D. (2016). *Libya: Government and society*. Retrieved 5 January, 2018, from <http://www.britannica.com/place/Libya/Government-and-society>.

16. مفتاح السيد الشريف. (2011). ليبيا: النضال من أجل الاستقلال. بيروت: دار الفرات للنشر والتوزيع.
17. Nabata, K. (2012). A history is written by victors. Retrieved from <http://libyablog.org>.
18. Takeyh, R. (2000). Qadhafi's Libya and the prospect of Islamic succession. Retrieved 13 October, 2018, from <http://www.cfr.org/world/qadhafis-libya>.
19. Zoubir, Y. (2011). The United States and Libya: the limits of coercive diplomacy, *The Journal of North African Studies*, 16 (2), 275-297. Doi: 10.1080/13629387.2011.572623.
20. علي عجوة ، كريمان فريد. (2005). إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية و إدارة الأزمات. القاهرة: عالم الكتب.
21. Waymer, D. (2013). Democracy and government public relations: Expanding the scope of 'Relationship' in public relations research. *Public Relations Review*, 39 (4), 320-331.
22. فرج المنصوري، (2004)، العلاقات العامة في قطاع التأمين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، بنغازي: جامعة قاريونس.
23. موقع شركة ليبيا للاتصالات والتقنية <http://ltd.ly/about/>
24. موقع شركة المدار الجديد <https://www.almadar.ly/ar/Pages/Who-we-are.aspx>
25. موقع شركة ليبيا للهاتف المحمول <https://www.libyana.ly/ContentPage> About Libyana
26. عبدالله عبد العالي جاد الله، (2003)، العلاقات العامة في بعض الشركات النفطية الليبية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، بنغازي: جامعة قاريونس.
27. خالد سالم عبدالله، (2008)، برامج العلاقات العامة ومدى تحقيقها لأهدافها بشركات الطيران الليبية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، بنغازي: جامعة قاريونس.
28. HAYWOOD,R (1991), All about public relations, 2nd ed, England, McGAW.
29. خالد سالم عبدالله، (2008)، برامج العلاقات العامة ومدى تحقيقها لأهدافها بشركات الطيران الليبية، مرجع سابق.
30. خالد سالم عبدالله، (2016)، اتصالات العلاقات العامة في الدبلوماسية العامة، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، المملكة المتحدة: جامعة سالفورد.
31. *World Internet Users and Population Stats*, (2012), [online], Last accessed 24 July 2018 at: [www.internetworldstats.com.htm](http://www.internetworldstats.com.htm).
32. عبدالله عبد العالي جاد الله، (2003)، العلاقات العامة في بعض الشركات النفطية الليبية، مرجع سابق.



33. Kuzma, J. (2010). Asian government usage of web 2.0 social media. *European Journal of ePractice*, 9 (2010), 1-13. Retrieved from [www.epracticejournal.com](http://www.epracticejournal.com).
34. Mahmood, I., Hartley, R., & Rowley, J. (2011). Scientific communication in Libya in the digital age. *Journal of Information Science*, 37 (4), 379–390.
35. خالد سالم عبدإله، (2016)، اتصالات العلاقات العامة في الدبلوماسية العامة، مرجع سابق.
36. VARLANDER,S, JULIEN,A (2010),The effect of internet on front line employee skills, [online], *The service industries journal*,30 (8), at: <http://www.shu.ebib.com/>.
37. جمعة محمد الفطيسي، (2007)، سلبيات التقنية الحديثة للاتصال الإلكتروني، مجلة البحوث الإعلامية، العدد 34-35، مركز البحوث والمعلومات والتوثيق الثقافي والإعلامي، طرابلس، ص35-45.
38. SHAH,V, MEHTA,K (1998), Workforce, information technology and global unemployment ,[online], *Industrial management and data systems*, 98(5) at:<http://www.shu.ebib.com/>.
39. HARRISON,S (2002), *Public relations an introduction*, 2<sup>nd</sup>ed, London, Thomson learning.