

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بالعلاقات العامة.

(دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بتيارت)

The Impact of Information and Communication Technology in Developing The
Performance of The Public Relations Officer" (conducting a field study on a sample of
public institutions in the state of Tiaret)

موسى بن عودة^{*1}

¹ جامعة ابن خلدون تيارت (الجزائر)، moussa.benaouda@univ-tiaret.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/15 تاريخ القبول: 2021/09/14 تاريخ النشر: 2021/12/25

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للقائم بالعلاقات العامة" من خلال القيام بدراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بولاية تيارت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من المكلفين بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسات العمومية بولاية تيارت بالاعتماد على أداة الاستمارة. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا كبيرا في تحسين الاتصالات في المؤسسة، وذلك من خلال سرعة إتاحة المعلومات، سهولة الاتصال بالموظفين، سرعة وصول المعلومة والقضاء على عوائق تداولها، كما تساهم أيضا في تطوير الأداء الوظيفي لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال زيادة الدقة والسرعة في الأداء والرفع من كفاءة وعصرنة العمل، كما توصلنا من خلال دراستنا إلى وجود تباين لدى القائمين بالعلاقات العامة في استخدام الأدوات والتجهيزات التكنولوجية على رأسها الحاسوب والانترنت. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، العلاقات العامة، الأداء، القائم بالعلاقات العامة.

Abstract:

This study aimed at knowing "The Impact impact of linformation and Communication Technology in Developing The Performance of The Public Relations Officer" by conducting a field study on a sample of public institutions in the state of Tiaret using the descriptive and analytical approach, and collecting data from the study population consisting of those in

charge of public relations at the institutional level Public in the state of Tiaret, depending on the form. The study concluded with a set of results, the most important of which are: that ICT plays a major role in improving communications in the organisation, and it also contributes to the development of job performance. Of the efficiency and modernization of work, as we have concluded through our study that there is a difference among those in public relations in the use of technological tools and equipment, on top of which is the computer and the Internet

Key words: Information and Communication Technology, Public Relations, Performance, Public Relations Officer.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يشهد العالم اليوم تطورات وثورات علمية وتكنولوجية ساهمت في تغير أشكال تحصيل المعلومات والمعطيات وكذا وسائل نقلها وإيصالها، وهذا ما أدى إلى طغيان الوسائل الحديثة المستعملة في التعاملات بين الأفراد والمجتمعات والدول والمؤسسات عبر الانترنت والأقمار الصناعية والشبكات والتي أصبحت تتماشى مع الحياة اليومية للأفراد، كذلك هو الحال للمؤسسات التي يعتبر الاتصال مهما في نشاطاتها والمحرك الرئيسي في بنائها التنظيمي الذي تفرضه طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أجهزتها وأفرادها والعاملين لديها من أجل تقوية العلاقات الاجتماعية داخلها وضمان السير الحسن في عملها، وبناء على هذا تضمن استمراريته واستغلالها الجيد والمثالي لمواردها المادية والبشرية من أجل تحسين خدماتها وتعاملاتها على المستوى الداخلي والخارجي وذلك من أجل توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية، إما لكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ عليه أو لتحسين صورتها أمامه أو لبناء روابط بينها وبين متعاملها داخليا وخارجيا، وبين المؤسسات الأخرى وهذا ما يتجلى في دور العلاقات العامة في المؤسسة.

أولت المؤسسات العمومية الجزائرية اهتمامها وسعت إلى تعزيز اعتمادها على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مختلف أنشطتها بإدخال الحاسوب الآلي والاتصالات عن طريق الشبكات المعلوماتية من الانترنت و الانترنت و الاكسترنات، ما جعلها تواكب التطور التكنولوجي وتساهم في تطوير أداء المورد البشري، وأصبح القائم بالعلاقات العامة في مختلف المؤسسات يسعى جاهدا إلى إستغلال سرعة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وتوظيفها في أنشطته الإتصالية ما عزز دوره كمحرك للإتصال

داخل وخارج المؤسسة فما دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالعلاقات العامة؟

التساؤلات الفرعية :

1- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال المؤسسي؟

2- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الوظيفي لدى القائم بالعلاقات العامة؟

3- كيف تؤثر العوامل الذاتية للقائمين بالعلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي؟

4- هل هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى القائمين بالعلاقات العامة؟
الفرضيات :

1- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصالات بالمؤسسة وذلك من خلال (سرعة الإتاحة في المعلومات، سهولة الاتصال بالموظفين، سرعة وصول المعلومة، القضاء على عوائق تداول المعلومة).

2- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الوظيفي لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال (زيادة الدقة في الأداء، الرفع من كفاءة العمل، السرعة في الأداء، عصريته في انجاز العمل).

3- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى القائمين بالعلاقات العامة (الحاسوب، الانترنت، الانترنيت، الاكسترنيت).

تحديد المفاهيم :

أ- تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

اصطلاحا : هي "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية " (مسي، 1999، ص26)

إجرائيا : فهي مجموع أو مختلف الوسائل والتقنيات والأدوات التي يتم توظيفها أو استخدامها القائم بالعلاقات العامة داخل المؤسسة وخارجها وذلك لتحسين أدائه الوظيفي لتحقيق الأهداف التي تسعى نحوها المؤسسة.

ب- الأداء الوظيفي :

اصطلاحا: يعرفه أحمد صقر عاشور بأنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها الفرد، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد في كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء" (عاشور، 2005، ص118)
إجرائيا : هو النشاط أو العمل أو الجهد المبذول الذي يقوم به رجل العلاقات العاملة في المؤسسة من أجل حسن سير عملها ولتحقيق أهدافها.

ت- العلاقات العامة

إصطلاحا: نشاط لأي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة في بناء وتدعيم العلاقات السليمة مع فئة من جمهور العملاء أو الموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تنظم سياساتها حسب الظروف المحيطة بالمجتمع" (طعيمة، 2008، ص85)
إجرائيا: هي نشر للمعلومات والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة لجمهور المؤسسة، بغية الوصول إلى الانسجام أو التكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجمهور.

ث- القائم بالعلاقات العامة : هو أخصائي تتوفر فيه سمات الرجل القائد، الذي يقوم بنقل الحقائق والأفكار والبرامج بالأساليب الناجعة والسليمة مستخدما مختلف وسائل الاتصال من المؤسسة إلى الجماهير، كما يقوم باستطلاع وقياس الرأي العام ورغباته ومتطلباته وإيصالها إلى مجلس الإدارة بهدف خلق الثقة والتفاهم بين الطرفين.

منهج الدراسة :

إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي بهدف استخراج مختلف الأدبيات وتحديد العلاقات والروابط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق أهداف وأنشطة المؤسسات من جهة وقياس مدى تحقيق الفاعلية وتطوير الأداء الوظيفي للقائمين بالعلاقات العامة .

مجتمع البحث :

تمثل مجتمع بحثنا في مختلف المؤسسات العمومية لولاية تيارت والتي قدر عددها بستين مؤسسة ،أما مفرداته فهي تتمثل في القائمين بالمكلفين بوظيفة العلاقات العامة بهذه المؤسسات.

أ- عينة الدراسة :

تم تحديد المديرية الولائية التنفيذية بولاية تيارت وكان عدد المؤسسات التي وزع عليها الاستبيان ستين مؤسسة ولكن العدد الذي أسترجع من الاستبيانات هو لأربعين مؤسسة، وذلك بسبب الظرف الصحي الذي عاشته البلاد إضافة إلى عدم تجاوب البعض معنا لأسباب نجهلها. وقد اعتمدنا على المعاينة غير الاحتمالية القصدية (العمدية، النموذجية، الانتقائية) فهي تناسب مع موضوع دراستنا.

ب- أداة الدراسة: اعتمدنا في دراستنا بشكل رئيسي في جمع البيانات على أداة الاستمارة المتكونة من مجموعة من الأسئلة معدة بدقة وعناية وبالشروط الموضوعية المطبقة، وقد تضمنت الاستمارة أربع محاور لتجيب عن فرضيات الدراسة .

المجال المكاني والزمني للدراسة: تمت الدراسة بمجموعة على مستوى عدد من المؤسسات العمومية لولاية تيارت خلال الفترة الممتدة بين 25 أوت و 31 ديسمبر 2020 ، والتي تزامنت مع الظرف الصحي العالمي لجائحة كوفيد 19.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى :دراسة الباحثة الجزائرية "هني وسيلة " حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية "دراسة نماذج بعض البلدان العربية) وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص علوم مالية أنجزت في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة الجيلالي ليابس بسيدي بلعباس سنة 2018/2017. تحت إشراف الأستاذ الدكتور محمد بن سعيد.

وقد تبلور سؤال إشكالية الباحثة في :

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟
- هل توجد علاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة؟

وقد استخدمت المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، وكعينة اختارت الباحثة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية فقط حوالي 20 مؤسسة اقتصادية جزائرية واعتمدت على العينة القصدية، مستعملة أداة الاستبيان بسلم ليكرت 1.5، و من أبرز نتائج الدراسة : وجود أثر استعمال البرمجيات، الانترنت والاكسترنات على الأداء المالي.

أوجه الاختلاف مع دراستنا :سيكون في الجانب التطبيقي حيث اعتمدت الباحثة على المؤسسات الاقتصادية فقط كعينة قصدية أما نحن سوف نعتمد في دراستنا على المؤسسات الاقتصادية

الخدماتية و على العينة القصدية (العمدية) وذلك لأن دراستنا مقتصرة على القائم بالعلاقات العامة كذلك ستكون دراستنا على مجموعة من المؤسسات العمومية في ولاية تيارت.

الدراسة الثانية: دراسة الباحثة الجزائرية "طويهي فاطمة" حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالة لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت" وهي عبارة عن رسالة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق أنجزت في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة وهران سنة 2014/2015. وقد تبلور سؤال إشكالية الباحثة في :

ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

وقد استخدمت المنهج الوصفي، و كعينة اختارت الباحثة مجموعة العاملين من المؤسسة حوالي 31 عاملا كدراسة استطلاعية سنة 2014 واعتمدت على العينة العشوائية في دراستها، و استخدمت الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات والمعلومات أما دراستها الأساسية فتمثلت عينتها في 189 عاملا في شركة SPE TIRET من أصل 230 عامل بنسبة 82.17%. من أهم النتائج المتوصل اليها أن المؤسسة تتبنى التكنولوجيات الجديدة وتسعى لتوظيفها بالشكل المطلوب على جميع إدارتها ومجهزة بمستوى متطور من التكنولوجيا، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على تسهيل العلاقات الإدارية وزيادة التقارب بين الموظفين، وتضمن أمن وجودة المعلومات لصالح الموظفين

أوجه الإختلاف مع دراستنا: سيكون الاختلاف في الجانب التطبيقي حيث اعتمدت الباحثة على مؤسسة واحدة وعلى عمالها كعينة عشوائية أما نحن سوف نعلم على العينة القصدية (العمدية) وذلك لأن دراستنا مقتصرة على القائم بالعلاقات العامة كذلك ستكون دراستنا على مجموعة من المؤسسات في ولاية تيارت.

2. المحور الأول : رجل العلاقات العامة :المؤهلات والأدوار

يشكل المورد البشري في المؤسسة عنصرا أساسيا في المنافسة، فهو حجر الزاوية في هرم تطويرها فكلما تطور أدائه تطورت مؤسسته والعكس صحيح. وتلعب وظيفة العلاقات العامة حلقة الوصل بين عمال المؤسسة ومع جمهورها الخارجي لذا نجد في المؤسسات العصرية مصلحة أو فريق كامل مهمته الإشراف على العلاقات العامة كوظيفة إستراتيجية مهمة جدا يطلق عليها عدة تسميات كقسم الإتصال أو مكتب العلاقات العامة "وقد إقتضت الإحتياجات المهنية الحديثة تعديل وظيفة العلاقات العامة، بحيث على

المهنيين فيها تحمل مسؤوليات جديدة، والعمل بأدوار معقدة متعلقة بالتسيير الشامل للإتصال في الفضاء العمومي" (أودية، 2013، ص278)، خاصة في ظل التطور التكنولوجي ما أدى إلى ظهور تحولات هائلة.

1.2 تعريف رجل العلاقات العامة: هو الشخص الذي يتولى قيادة وتوجيه الموظفين في إدارة العلاقات العامة بم يساعد على تحقيق وتجسيد أهدافها وعلى إعتبره أنه المسؤول والقائد يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الشروط " (وهبي، 1995، ص72) وتوجد العديد من المسميات التي تطلق على المشتغلين بمهنة العلاقات العامة منها مدير العلاقات العامة، مستشار العلاقات العامة، أخصائي العلاقات العامة إضافة إلى بعض التسميات الأخرى نذكر منها : الناشر، المسؤول الصحفي، المتحدث الرسمي، خبير التشويش.

2.2 مؤهلات رجل العلاقات العامة:

اولا - المؤهلات الشخصية : هي المواهب والصفات الطبيعية التي تولد مع الفرد وتتطور مع التجارب كالجاذبية، الإحساس العام، حب الاستطلاع، الاتزان، الاهتمام بالآخرين، الاستمالة، الاستقامة الموضوعية الخيال الخصب إضافة إلى الذكاء والكياسة .

ثانيا- المؤهلات العلمية : يعتبر رجل العلاقات العامة هو رجل إدارة و إعلام في آن واحد ويمتد عمله باتجاهين تساعد في تحقيق أهداف مؤسسة، ولابد من أن يشمل إعداد العلي المواضيع التي تساعد في وظيفته الإدارية والإعلامية، ومن المهم أن يكون ملما بالحقول العلمية التالية : اللغة، الكتابة والخبرة الصحفية، علم النفس، علم الاجتماع، الإدارة والاقتصاد

ثالثا- المؤهلات الإدارية والوظيفية : وتتمثل في ما القدرة على هيكلة العمل، القدرة على صنع القرارات واتخاذها، التحكم في المفاهيم الإدارية بدقة، والقدرة على مواجهة المشاكل الإدارية.

رابعا- المؤهلات الاتصالية : "تمثل مهارة الاتصال (الحديث) إحدى المهارات الهامة التي ينبغي أن يتقنها المشتغلون بالعلاقات العامة، وهي القدرة على عرض وتقديم المعلومات والأفكار إلى الجماهير عرضا جيدا ومرتبيا ووافيا. حيث يستطيع أخصائي العلاقات العامة أن يستعرض الموضوع من كافة جوانبه وأبعاده المختلفة، وأن يتناول كل جانب بالتحليل والتفسير، وان ينتقل من نقطة إلى أخرى بسلاسة ويسر، وأن يكون هناك ترابط بين أجزاء الموضوع" (عتران، 2008، ص133).

3. المحور الثاني : أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحقيق التفاعلية لممارسي العلاقات العامة :

تجمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين التزامنية و اللاتزامنية طبقا لما يريده المستخدم وطريقة تعامله معها. "فالترانسية تعني أن الاتصال على الشبكة يتميز بالتجديد والحدثة والحالية بدرجة تفوق حدثة الوسائل الاتصالية الأخرى، وتكون اللاتزامنية في بعض الخدمات" (المزاهرة، 2014 ،ص303) ففي البريد الإلكتروني يمكن للمستخدم إرسال واستقبال رسائل فورية كما يمكنه استقبال رسائل في غير أوقات إرسالها يتم الاحتفاظ بها في صندوق البريد الخاص به لحين الدخول إليه ويستطيع المستخدم تأجيل إرسال رسالة لتصل إلى المرسل إليه في موعد محدد.

1.3 أنواع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.1.3 الأدوات المترانسية :

أ- المحادثة أو الحوار الشخصي بين فردين، وتسمى المحادثة في الوقت الحقيقي أو المترانسية عبر شبكة الانترنت ومختلف الوسائط الاجتماعية.

ب- المؤتمرات بأنواعها، التي تهدف إلى توفير الاتصال والتفاعل المترانسي بين المتلقي والأقران أو بين المتلقين وبعضهم البعض ومنها: المؤتمرات السمعية المزودة بالصور والرسوم ،مجموعات النقاش، مؤتمرات الفيديو أو مؤتمرات الفيديو الخاصة بالنظام..، المؤتمرات متعددة الأشخاص في المجال الواحد، والمؤتمرات متعددة الوسائط أو العروض في الموضوع الواحد .

2.1.3 الأدوات غير المترانسية :البريد الإلكتروني، نقل الملفات ، لوحة النشرات ، صفحات الواب الساكنة، صفحات الشبكة العنكبوتية (الويب) التفاعلية ، قوائم الخدمة (الإفادة أو الاستفادة).

2.3 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التفاعلية لممارسي العلاقات العامة:

تعتبر التفاعلية بأنها "الجهود المخططة في تصميم مواقع الوسائل الإعلامية والاتصالية الجديدة وبرامجها ومحتواها، التي تسمح للمتلقي بأكبر قدر من المشاركة في عمليات الاتصال والاختيار الحر من المحتوى والخدمات المتاحة على شبكة الانترنت ومختلف الوسائط الأخرى بقدر حاجاته وتفضيله واهتمامه" (عبد الحميد، 2007، ص 65). وعن طريق هذه الخاصية "يمكن للمتتابع أن يتحاور مباشرة مع صانع المادة الإعلامية عن طريق الدردشة أو المشاركة في المنتديات عن طريق عرض الآراء" (شقرة، 2020 ، ص55)

ونستخلص من خلال التعريفين السابقين أن تحقيق التفاعل بين المتلقي وعناصر عملية الاتصال والإعلام الأخرى هو هدف عام للجهود البشرية والتكنولوجية يسهم فيها رجل العلاقات العامة، كما توفر تكنولوجيا المعلومات نظاما للمراقبة: "تم هذه العملية من خلال تحديد عدد الزوار الذين يطلعون على مواقع المؤسسات و صفحاتها ونسب المشاهدة والتعليقات إضافة إلى معرفة المحيط وبيئة الآخرين من خلال عمليات البث والنشر التي تقوم بها المنظمات الأخرى كما أن العديد من وسائل الإعلام الأخرى تقوم بعملية قياس واستطلاع مدى نجاعة وقيمة المنشآت في المجتمعات وعلى مختلف المجالات" (خليل، 2015).

4. المحور الثالث: الأداء الوظيفي

1.4 تعريفه: يشير الأداء إلى "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" (المحسن، 2004، ص3) ويعتبر أداء العاملين لدى المؤسسات والمنظمات المفتاح الذي يفضله تحقق أهدافها، حيث أن الاهتمام بتطوير أداء الموظفين من طرف الإدارة يستدعي توفير كل ما يتطلب من تدريبات ودورات خاصة للعمال على الوسائل الحديثة وذلك من أجل الريادة، "فوظيفة ادارة العنصر البشري تنطوي على تلك النشاطات المصممة لتوفير المورد البشري حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ اهدافها بكفاية وفعالية فالعنصر البشري لا يمكن الاستغناء عنه وهو بلا شك حتي الوجود" (احمد جاسم، 2021، 442)، و تحسين الأداء وتطويره مرتبط ارتباطا وثيقا بالفعالية والمهارات التي يكتسبها العمال، وهذا يساعدهم في ربح الوقت وتقليص المجهود وذلك بالاستعانة بالوسائل المادية للمؤسسة.

2.4 مكونات الأداء الوظيفي: يتكون الأداء من العناصر التالية :

- أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة (الإدراك) : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية و المهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
- ب- نوعية العمل (الجهد المبذول) : أي أن بعض الأعمال لا يتم التركيز فيها على كمية الأداء، أو سرعته وإنما يتم التركيز على درجة خلو الأداء من الأخطاء، ومدى مطابقة الإنتاج للمواصفات المطلوبة.
- ت- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الانجاز.
- ث- المثابرة والثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز العمل في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

3.4 أنواع الأداء الوظيفي:

أولاً : حسب معيار المصدر:

- أ- الأداء الداخلي : ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي: الأداء البشري ، الأداء التقني ، الأداء المالي .
- ب-الأداء الخارجي : هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة.
5. الجانب التطبيقي:

1.5 توزيع أفراد العينة حسب الخصائص السوسيوإيمانية:

رقم	السن	الجنس	المستوى	التخصص	الأقدمية	نشاط المؤسسة	طبيعة الوظيفة
01	22	ذكر	جامعي	علوم قانونية	أقل من 5 سنوات	إداري خدماتي	متصرف
02	28	ذكر	جامعي	علوم إقتصادية	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	متصرف
03	29	ذكر	جامعي	علوم إقتصادية	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	متصرف
04	30	ذكر	جامعي	إعلام وإتصال	من 5 إلى 10 سنوات	إقتصادي	متصرف
05	40	ذكر	جامعي	تخصص أغير	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	متصرف
06	40	ذكر	جامعي	تخصص أغير	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	رئيس مصلحة
07	31	ذكر	جامعي	علوم إقتصادية	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	مدير
08	31	ذكر	جامعي	إعلام وإتصال	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	مدير
09	32	ذكر	جامعي	علوم قانونية	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	رئيس مصلحة
10	33	أنثى	جامعي	علوم قانونية	من 5 إلى 10 سنوات	إقتصادي	رئيس قسم
11	34	ذكر	جامعي	إعلام وإتصال	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	مدير
12	34	أنثى	جامعي	علوم قانونية	من 5 إلى 10 سنوات	إقتصادي	رئيس مصلحة
13	35	ذكر	جامعي	علوم إقتصادية	من 5 إلى 10 سنوات	إداري خدماتي	رئيس قسم
14	36	ذكر	جامعي	علوم إقتصادية	أكثر من 10 سنوات	إداري خدماتي	رئيس قسم
15	36	ذكر	جامعي	إعلام و إتصال	أكثر من 10 سنوات	إقتصادي	رئيس مصلحة
16	37	ذكر	جامعي	تخصص أغير	أكثر من 10 سنوات	إداري خدماتي	رئيس قسم
17	37	ذكر	جامعي	علوم إقتصادية	أكثر من 10 سنوات	إقتصادي	رئيس مصلحة

رئيس مصلحة	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	جامعي	ذكر	45	29
رئيس قسم	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	ذكر	45	30
رئيس مصلحة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	ذكر	45	31
رئيس قسم	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	ذكر	45	32
رئيس مصلحة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	ذكر	47	33
معاون إدارة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	مهني	ذكر	47	34
رئيس مصلحة	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	جامعي	أنثى	48	35
معاون إدارة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	ثانوي	ذكر	48	36
رئيس مصلحة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	ذكر	49	37
رئيس مصلحة	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	ذكر	50	38
مدير	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	جامعي	ذكر	50	39
معاون إدارة	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	ثانوي	ذكر	51	40
مدير	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	أنثى	39	20
مدير	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	ذكر	39	21
رئيس مصلحة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	ذكر	39	22
معاون إدارة	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	تخصص آخر	مهني	ذكر	40	23
مدير	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	ذكر	41	24
رئيس قسم	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	علوم اقتصادية	جامعي	ذكر	44	25
رئيس مصلحة	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	ذكر	46	26
مدير	إداري خدماتي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	ذكر	45	27
رئيس مصلحة	اقتصادي	أكثر من 10 سنوات	علوم قانونية	جامعي	أنثى	45	28

يتميز المكلفون بالعلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة بالمزاوجة بين فئتي الشباب والكهول وهذا راجع الى تركيز المؤسسات على منح هذه الوظيفة للموظفين أصحاب الكفاءة والتجربة. المستوى الجامعي طغى بشكل كبير جدا على عينة دراستنا وهذا راجع إلى شروط المؤسسات لتوظيف المكلفين بالإتصال أو العلاقات العامة.

تتنوع تخصصات المكلفين بالعلاقات العامة ونجد تخصص الإعلام والإتصال في المرتبة الأخيرة وهذا قد يؤثر سلبا على نشاط العلاقات العامة في هذه المؤسسات.

يمتاز المكلفون بالعلاقات العامة في عينة الدراسة بخبرة مهنية لأبأس بها، والأقدمية في العمل تكسب الفرد المهارة وهذا ضروري للرفع من مردودية أداء الأعمال .

طغت المؤسسات الإدارية العمومية على نظيرتها الإقتصادية وهذا راجع إلى نقص المؤسسات الإقتصادية بالولاية

تسند مهمة إدارة العلاقات العامة إلى مسؤولين ذوي خبرة أو رؤساء مصالح وهذا لحساسية وأهمية المنصب .

2.5 نوع الاتصالات التي يقوم بها رجل العلاقات العامة:

الجدول 2: توزيع أفراد العينة حسب نوع الاتصالات داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	نوع الاتصالات
15	6	داخلية
2.5	1	خارجية
82.5	33	معا
100	40	المجموع

نوع الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين (داخلية وخارجية)، بنسبة 82.5 % تليها نسبة 15 % تخص الاتصالات الداخلية و2.5 % تخص الاتصالات الخارجية.

يشكل الاتصال أحد الأساليب التي يعتمد عليها رجل العلاقات العامة لأداء مهامه فهو حلقة أساسية داخل مختلف التنظيمات والمؤسسات بأنواعها (الخاصة والعامة)، نظرا لكونه مجال يتضمن العلاقات على مستويين (داخلي مع أفراد المؤسسة وخارجي مع الزبائن والمتعاملين الآخرين).

3.5 توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال الأكثر استخداما :

الجدول 3 : توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال الأكثر استخداما

النسبة %	التكرار	السن
18.6	37	الهاتف
16.1	32	الفاكس
9.5	19	الوسائط الاتصالية
15.6	31	الانترنت
9.5	19	الإنترنت
4.5	9	الاكسترنات
13.6	27	إتصال شفهي
12.6	25	التعليمات
100	199	المجموع

الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما بنسبة 92.5% من حجم العينة، و هي نسبة كبيرة جدا وهذا ما يعكس أهمية هذه الوسيلة، ثم يليه الفاكس كثاني وسيلة أكثر استخداما بنسبة 16.1% من إجمالي التكرارات ما يعادل 80% من إجابات المبحوثين، ثم تأتي في المرتبة الثالثة الانترنت بنسبة 77.5% من حجم العينة، في حين أن الاتصال الشفهي والتعليمات سجلت بنسب لا بأس بها وهي 67.5% و 62.5% من حجم العينة على التوالي.

يعتبر الاتصال شريان العلاقات الإدارية إذ تلعب الوسيلة دورا هاما في تبليغ الرسالة ويمثل ويعد الهاتف أكثر وسائل الاتصال استخداما.

4.5 توزيع أفراد العينة حسب درجة إتقان استخدام وسائل الاتصال:

الجدول 04 : توزيع أفراد العينة حسب درجة إتقان استخدام وسائل الاتصال

النسبة %	التكرار	درجة الإتقان
77.5	31	جيدة
22.5	9	متوسطة
100	40	المجموع

أكد معظم المبحوثين أن درجة إتقانهم لوسائل الاتصال جيدة بنسبة 77.5 % تليها نسبة 22.5 % ممن أكدوا أن درجة إتقانهم لوسائل الاتصال متوسطة.

من الخصوصيات التي أصبحت تنسم بها الظاهرة الاتصالية هي اعتمادها الكبير على التقنيات الحديثة التي يزداد تأثيرها بالتحكم في الإتقان الجيد لإستخدام الوسائل .

5.5 وسائل وطرق إنجاز رجل العلاقات العامة لمهامه:

أكد 92.5 % من المبحوثين أن إنجازهم للعمل يعتمد كلية على جهاز الحاسوب، تليها نسبة 7.5 % ممن أكدوا أن إنجازهم للعمل يكون يدويا.

يعتمد رجل العلاقات العامة على الوسائل التكنولوجية لإنجاز أعماله فهي تساعده على ربح الوقت و تؤثر على مردودية إنجاز الأعمال في المؤسسة.

6.5 مدى وجود صعوبات لدى المبحوثين في إستخدام التكنولوجيا:

الجدول 06 : توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الصعوبات الموجودة في استخدام التكنولوجيا

النسبة %	التكرار	طبيعة الصعوبات
14.29	01	عدم التحكم الجيد
14.29	01	صعوبة التقنية
71.43	05	وجود تعقيدات تكنولوجية
100	7	المجموع

معظم المبحوثين أكدوا أنه لا توجد صعوبات في استخدام تكنولوجيا حيث قدرت نسبتهم ب80% في حين كانت نسبة الذين أكدوا على وجود صعوبات في استخدام التكنولوجيا ب17.5% تليها نسبة 2.5% لم يدلوا بإجاباتهم حول هذا العنصر.

استخدام التقنيات الحديثة ترافقه بعض الصعوبات ترتبط بعضها بالتقنية نفسها وبعضها الآخر يرتبط بقلة الخبرة وكفاءة العامل في تعلم كيفية استخدام وتوظيف هذه التكنولوجيا.

7.5 العوامل المؤثرة في الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف القائم بالعلاقات العامة:

جدول 07 : العوامل المؤثرة في الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف القائم بالعلاقات العامة:

النسبة %	التكرار	العوامل المؤثرة
35	14	الخبرة في المجال
27.5	11	المستوى التعليمي
20	8	التخصص في المجال
17.5	7	الارتباط بالوظيفة
100	40	المجموع

قدرت أعلى نسبة ب 35 % من إجابات المبحوثين الذين أكدوا على أن الخبرة في المجال ، لها دور في تحقيق الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات تليها نسبة 27.5 % ترتبط بالمستوى التعليمي كأحد العوامل الأساسية في فهم طبيعة استخدام التكنولوجيا، و 20 % ترتبط بالتخصص في المجال و17.5% ترتبط بالوظيفة.

الإستخدام الجيد للتكنولوجيا يتطلب عددا من الشروط أهمها الخبرة في المجال، والمستوى التعليمي إضافة إلى التخصص في المجال، والعامل المتميز هو الذي تجتمع فيه الشروط السابقة.

8.5 مدى تحفيز المؤسسة لموظفيها:

جدول 8 : توزيع مدى مساهمة المؤسسة في تحفيز العمال

النسبة %	التكرار	مدى التحفيز
40	16	دائما
42.5	17	أحيانا
17.5	7	نادرا
100	40	المجموع

42.5 % من المبحوثين أكدوا على أن المؤسسة أحيانا تقوم بتحفيزهم، تليها نسبة 40.0 % أكدوا على أن المؤسسة تلجأ دائما إلى تحفيزهم في إطار العمل و12.5 % ممن نفوا أن المؤسسة نادرا ما تلجأ إلى تحفيزهم، و5 % لم يدلوا بإجاباتهم حول هذا العنصر.

تقوم المؤسسات بتحفيز عمالها عبر عدة مصادر منها (زيادة في الأجر، الترقية وتكوين المكثف)، وغيرها من المصادر حتى تضمن زيادة الإقبال على خدماتها والعنصر الأساسي في عملية التحفيز يرتبط مضمونه بطرق الاتصال والتواصل مع العمال.

9.5 مدى استفادة المبحوثين من دورات تكوينية:

الجدول 9 : توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من دورات تكوينية

النسبة %	التكرار	مدى الاستفادة
62.5	25	نعم
37.5	15	لا
100	40	المجموع

معظم المبحوثين أكدوا على استفادتهم من الدورات التكوينية حيث قدرت نسبتهم بـ 52.5 % تليها نسبة 37.5 % أكدوا على عدم استفادتهم من الدورات التكوينية و 10 % لم يدلوا بإجاباتهم. نستنتج أن الاستفادة من التكوين عبر دورات متزامنة لها أثر إيجابي على مردودية العمل، فهذه الدورات التكوينية تتضمن عدة مظاهر منها (التريصات، الاجتماعات، ندوات و ورشات وغيرها). 10.5 مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مردودية العمل في المؤسسة:

جدول 10: توزيع أفراد العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين مردودية العمل

النسبة %	التكرار	مدى المساهمة
92.5	38	نعم
7.5	02	لا
100	40	المجموع

87.5 % أكدوا إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مردودية العمل و 7.5 % لم يدلوا بإجاباتهم في حين أكد 5.0 % فقط منهم أنها لا تساهم في تحسين المردودية. التكنولوجيا بتقنياتها الحديثة والمتعددة لها إسهام في تسهيل استمرارية نشاط المؤسسة ووظائفها الداخلية والخارجية وتحسين مردودية العمل .

11.5 توزيع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الخارجي حسب المبحوثين:

الجدول 11 : دور التكنولوجيا في تحسين الاتصال الخارجي حسب رأي المبحوثين

النسبة %	التكرار	دور الإنترنت
37.5	15	تحسين صورة المؤسسة
25	10	ربط المؤسسة بجمهورها
22.5	9	تسهيل الاتصالات
15	6	التعريف بالمؤسسة
100	40	المجموع

33.3% من المبحوثين أكدوا أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تساهم في تحسين صورة المؤسسة ، في حين 25 % يرى أنها تساهم في ربط المؤسسة بجمهورها، بينما يرى 22.7 % من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تسهيل الاتصالات مع المؤسسات الأخرى، و 15% منهم يرى أنها تساهم في التعريف بالمؤسسة .

استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تحسين الاتصال الخارجي من خلال التعريف بالمؤسسة عبر الإعلانات التي تتضمن الملصقات المعروضة عبر المواقع الإلكترونية والدعاية كأسلوب للتعريف بخدمات المؤسسة، تحسين صورة المؤسسة عبر طبيعة العلاقة التي تجمعها بجمهورها الداخلي والخارجي، تسهيل الاتصالات مع المؤسسات الأخرى عبر تشجيع الاتفاقيات وتبادل الخبرات، وهنا يأتي دور القائم بالعلاقات العامة في تحقيق ذلك عبر التوظيف الأمثل والجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

النتائج العامة :

- الهاتف والفاكس والانترنت احتلت المراتب الأولى للوسائل الأكثر استخداما من طرف المبحوثين بنسب تفوق وهذا راجع إلى أهمية هذه الوسائل وضرورتها في تعاملات المؤسسات.
- نسب استخدام الانترنت كانت نسب متوسطة نوعا ما من حيث استخدامها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت النسب مرتفعة جدا نظرا للاستخدام المكثف لها وهذا يدل على أهميتها في الحياة العملية للمؤسسات من أجل التقدم والتطور.
- نوع الاتصالات التي يقوم بها رجل العلاقات العامة في المؤسسات المدروسة هي داخلية وخارجية وهذا يعكس الدور الهام لهذا المنصب خاصة في الربط بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي " من

توفير الطرق والوسائل الاتصالية المناسبة بين الإدارة وجمهورها .

- معظم المبحوثين يتقنون جيدا إستخدام وسائل الاتصال وهو ما ينعكس بالإيجاب على مهام القائم بالعلاقات العامة وهو ما سيحسن العلاقات مع الجمهور ..
- الخبرة والمستوى التعليمي لهما دور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- معظم المبحوثين يقوم بتأدية مهامهم عن طريق جهاز الحاسوب مواكبة مع التطور الراهن في إضافة إلى استخدام الانترنت في المؤسسة لبعث النشاط والاستمرارية والحوية خاصة في التعاملات لسرعة إتاحة المعلومات وتوفرها، وهذا ما حقق لنا الفرضية التي يتعلق مضمونها بتباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى القائمين بالعلاقات العامة (الحاسوب، الانترنت، الانترنت، الاكسترنات).

- المستوى التعليمي له دور في الرفع من كفاءة العمل، ثم يليه عامل السن الذي لعب دور في زيادة الدقة في الأداء أما في المرتبة الثالثة فقد كان لعامل الخبرة في العمل الدورات التكوينية مهمة جدا في تطوير الأداء الوظيفي ورفع كفاءة العمال من أجل دفع المؤسسات إلى عجلة التقدم والتطور. وعليه تحققت لنا فرضية تأثير العوامل الذاتية للقائمين بالعلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي والمتمثلة في:(المستوى التعليمي، الأقدمية، السن، الاستفادة من التدريب).

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدوارا مهمة داخل المؤسسة أهمها سرعة وصول المعلومات، تليها سرعة إتاحة المعلومات ، بعدها القضاء على عوائق تداول المعلومات ،إضافة إلى سهولة الاتصال بالموظفين وهنا تحقق الفرض القائم على مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال (سرعة الإتاحة في المعلومات، سهولة الاتصال بالموظفين سرعة وصول المعلومة، القضاء على عوائق تداول المعلومة .

- في ما يخص الفرضية والتي مفادها " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال زيادة الدقة في الأداء، الرفع من كفاءة العمل السرعة في الأداء، عصرنه في انجاز العمل ، باعتبار التكنولوجيا في إطارها العام تقوم باستخدام التقنيات المختلفة في تسهيل الاتصال وإزاحة العوائق ومحاولة تحقيق التكيف مع المستجدات المختلفة فالتكنولوجيا عبر وسائلها وتطبيقاتها المختلفة تساهم في " مراقبة البيئة أو التماس المعلومات سواء تم البحث عنها بوعي أو دون وعي، وبذلك ساهمت هذه التكنولوجيا في تشكيل واقع اجتماعي يقوم على التفاعل الرقمي بين الأفراد والجماعات، وفي ظل هذا الواقع الجديد أصبح لهذه التكنولوجيا تطور كبير في نطاق المؤسسات

العمومية والخاصة نظرا لطبيعة الخدمات التي توفرها في إطار انجاز الأعمال والسير الحسن للأداء. ومن خلال القراءة الإحصائية نجد أن هذه التقنية ساهمت في رفع من كفاءة العمل الذي صاحبها في ذلك سرعة الأداء ومنه يمكن القول أن الفرضية تحققت.

6. خاتمة:

غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان وأصبح الاقتصاد الرقمي سمة العصر فيها، وتأثر أصحاب المال والأعمال بهذه الموجة الجديدة التي مست حتى مختلف الوظائف لعل أبرزها وظيفة المكلف بالعلاقات العامة والذي يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في مختلف أنشطته اليومية داخل وخارج مؤسسته حيث يعمل على ربط الإتصالات مع مختلف الشركاء، وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الميدانية التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي للمكلف بالعلاقات العامة على مستوى عدد من المؤسسات العمومية بولاية تيارت باعتبارها تعتمد على وظيفة العلاقات العامة للقيام بمهامها الإتصال، وقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في سرعة وجودة عمل المكلف بالعلاقات العامة ومن ثمة على أدائه الوظيفي، كما توصلنا إلى وجود فروقات في إستخدام التكنولوجيا و إرتباط ذلك بالسمات المعرفية والمهنية للموظف كالمستوى التعليمي والخبرة المهنية ويبقى الحاسوب والإنترنت أهم الوسائل التكنولوجية المعتمد عليها في نشاط العلاقات العامة، وهو النشاط الذي يعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات وتحسين العلاقات، سواء ما بين المؤسسات أو بين المؤسسات وزبائنها. وهذا ما يسهر رجال العلاقات العامة على تحقيقه للرفع من الكفاءة المهنية وتحقيق الأداء المطلوب الذي يساهم بدوره في صناعة مكانة واسم المنشآت وعلاماتها في البيئة التي تمارس فيها مختلف أعمالها وأنشطتها بهدف توفير وتحقيق التوافق مع مختلف الجماهير وعلى المدى البعيد في خضم المنافسة القوية التي تشهدها مختلف مجالات الحياة في طابعها الربحي أو الخدمي، لذلك فإن مهنة العلاقات العامة تتطور كغيرها استجابة للاتجاهات العالمية السائدة مما يفرض على مسئولي العلاقات العامة وموظفيها مساهمة التقدم التكنولوجي الحديث والتطورات في مجال المعلومات والاتصال وذلك بهدف تحقيق التبادل والتفاعل مع مختلف الجماهير وصناعة اسم ومكانة للمؤسسة وعلامة تميزها في البيئة التنافسية. وعليه نقول أن أداء المكلفين بالعلاقات العامة في المؤسسات هو المفتاح الذي يفضلته تحقق أهدافها، حيث أن الاهتمام بتطوير أدائهم من طرف الإدارة يستدعي توفير كل ما يتطلب من تدريبات ودورات خاصة على الوسائل التكنولوجية الحديثة ما سيساعدهم على ربح الوقت وتقليص المجهود، فتحسين الأداء وتطويره مرتبط ارتباطا وثيقا بالفعالية والمهارات التي يكتسبها العمال، لذا وجب على المؤسسات الاهتمام بمواردها البشرية من أجل تحقيق التنمية.

7. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- أبو خليل، فارس، (2015)، وسائل الإعلام بين الكبت وحرية التعبير، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- أبوطعيمة، حسام فتحي، (2008)، الإعلان وسلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق، الأردن، دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- المزاهرة، منال هلال، (2014)، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- جودة، محفوظ أحمد، (2012)، العلاقات العامة مفاهيم معاصرة، الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع.
- وهبي، سحر، حجاب، محمد منير، (1995)، المداخل الاساسية للعلاقات العامة، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- مسعي، مكي محمد، (1999)، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، مصر، مطبعة ومكتبة الشعاع.
- عاشور، أحمد، (2005)، السلوك الإنساني في المنظمات، مصر، دار المعرفة الجامعية.
- عبد الحميد، محمد، (2007)، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، مصر، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد المحسن، توفيق محمد، (2004)، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، لبنان، دار الفكر العربي.
- شقرة، علي خليل، (2020) الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- المقالات:
- احمد جاسم، انتظار، (جانفي 2021)، أثر ضغط العمل على الاداء الوظيفي في المصارف الاهلية العراقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، ص 458-431.
- أودية، ناصر، (جانفي 2013)، إستراتيجية العلاقات العامة في المؤسسة، مجلة الحكمة، المجلد 01، العدد 01، ص 303-273.