

مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية

خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦) دراسة على النخبة المصرية

أسماء عشري برعي محمدين (*)

مقدمة:

يشكل التطور المستقبلي نوعاً من الامتداد الخطي (الكمي والكيفي) لإمكانات الحاضر ومعطياته. فالمستقبل من احتمالاته أن يسير في خطوط جانبية بعيداً عن المقدمات الحالية (الواقعية) الخاصة بالظاهرة المدروسة؛ بمعنى أنه يمكن أن يتشكل كنوع من التداعي لتحولات لا تشكل امتداداً لخطوط الحاضر بل وتتفاوت في حدثها في الانفلات مع معطيات الواقع^(١)، والقناعة هنا بأنه لا يوجد مستقبل واحد ممكن الوصول إليه بمد خط أحادي البعد للحاضر ولكن توجد دائماً مستقبلات بديلة.

وذلك يثبت ما رصدته كورنيش في مطلع السبعينيات من القرن العشرين من تغير مفهوميين مهمين وأساسيين في نظرة الناس إلى المستقبل: أولهما أن الناس أصبحوا على قناعة بإمكانية دراسة المستقبل، وثانيهما هو الاعتراف بأن المستقبل عالم قابل للتشكيل، وليس شيئاً معداً سلفاً، والبشر لا يسيرون مغمي العين نحو عالم جبري تنعدم فيه حرية الاختيار، بل إنهم شركاء فاعلون في تكوين عالم المستقبل^(٢)، ولعل من أوائل محاولات استشراف المستقبل ما قدمه القدماء المصريون في "كتاب الموتى" قرابة عام ٣٥٠٠ ق.م، والتي توضح اعتقاد المصريين في البعث والحساب والاستقرار في عالم الأرواح العلوي، وهذا الاعتقاد يعطي أملاً في حياة مستقبلية بديلة عن الموت، وهناك رأي آخر يري أن أول محاولة فعلية لاستطلاع مستقبل الجنس البشري على أسس علمية ترجع إلى القرن التاسع عشر والخاصة بالنبوءة الشهيرة عن نمو السكان المتزايد

(*) هذا البحث من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحثة، وهي بعنوان: [مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦) دراسة للمضمون والقائم بالاتصال والنخبة]، تحت إشراف: أ.د. عزة عبد العزيز عبد اللاه عثمان - كلية الإعلام - جامعة فاروس & د. فؤادة عبد المنعم البكري - كلية الآداب - جامعة حلوان

(١) محمود خليل وهشام عطيه عبد المقود، مستقبل النظام الصحفي المصري: دراسة لعناصر وآليات تطور الصحافة (١٩٨٢-٢٠٠٠) وسيناريوهات التطور المستقبلي (٢٠٠٠-٢٠٢٠).
المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد ٢، العدد ٣، سبتمبر ٢٠٠١، ١ - ٦٨، ص. ٦-٥.

(٢) إدوارد كورنيش: الاستشراف - مناهج استكشاف المستقبل، ترجمة: حسن الشريف، بيروت: الدار العربية للعلوم ناشرون، ٢٠٠٧، ص. ١٢٩ - ١٣٠.

للاقتصادي الإنجليزي توماس مالتوز من خلال رؤية مستقبلية تتسم بالتشاؤم وتطرح انتشار المجاعات والأوبئة والحروب لحل هذه المشكلة، ولقد توالى فيما بعدها محاولات مستمرة من العلماء والباحثين من أجل إكساب الدراسات المستقبلية الأسس المنهجية السليمة

وتمثل ستينيات القرن العشرين نقطة الانطلاق بالنسبة لهذه الدراسات^(١)، من ذلك وجدت الباحثة أن مجال الدراسات المستقبلية أصبح مجالاً يضم دراسات جادة تقوم على مناهج بحث وأدوات دراسة وفحص مقننة أو شبه مقننة وتنهض بها معاهد ومراكز بحثية ذات سمعة راقية.

الدراسات السابقة:

- يمكن تصنيف الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة في إطار محورين رئيسيين:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت مجال العلاقات العامة الإلكترونية: حيث اهتمت دراسة يسرا حسني عبد الخالق (٢٠١٦)^(٢) عن "اتصال العلاقات العامة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة - وزارة الداخلية الإماراتية أنموذجاً" بدراسة وتقييم جودة الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الإماراتية من خلال قياس مجموعة العناصر التي يتضمنها الموقع (جودة المحتوى، جودة التنظيم، جودة التصميم، سهولة التعامل)، للتعرف على كيفية استفادة الموقع من المزايا والإمكانات والأدوار التي يوفرها في اتصال علاقات العامة الإلكتروني مع جماهيرها الداخلية والخارجية، وكذلك مدى تطبيقها لمفاهيم الحوار والتواصل التفاعلي الإلكتروني، واعتمدت الدراسة على تحليل الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الداخلية الإماراتية خلال الفترة الزمنية الممتدة من ٢٠١٦/٣/١ حتى ٢٠١٦/٣/١٣، بوصفها أول وزارة تحصل على شهادة الأيزو على مستوى العالم، وتوصلت إلى أن الموقع الإلكتروني حقق لوزارة الداخلية الإماراتية

(١) فاروق عبده فُليه وأحمد عبد الفتاح الزكي: الدراسات المستقبلية - منظور تربوي، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣، ص. ١٩ - ٢٢.

(٢) يسرا حسني عبد الخالق: اتصال العلاقات العامة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة - وزارة الداخلية الإماراتية أنموذجاً، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، القاهرة: الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ٢٠١٦، ص. ٢٢٣ - ٢٥٥.

(٣) محمد شعبان محمد عبد الفتاح العيسوي: استخدام العلاقات العامة الإلكترونية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات العاملة في مصر: دراسة تطبيقية علي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٥.

معدلات مرتفعة فيما يتعلق بجودة المحتوى المقدم على الموقع بالنسبة لحدثة الموقع الإلكتروني في استقاء المعلومات، ولموضوعية الموقع في تحقيق تأثير إيجابي يسهم في تفاعل الرأي العام، ولملاءمة المعلومات التي تلبي احتياجات الجماهير المختلفة.

أما دراسة محمد شعبان محمد عبد الفتاح العيسوي (٢٠١٥)^(١) حول "استخدام العلاقات العامة الإلكترونية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات العاملة في مصر - دراسة تطبيقية علي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" فهدفت التعرف على مدى تقبل العاملين في الشركات متعددة الجنسيات لأدوات العلاقات العامة الإلكترونية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة ومدى حرصهم على استخدام تلك الأدوات، واعتمدت الدراسة علي منهج المسح بشقيه الميداني والتحليلي، في التطبيق بأسلوب الحصر الشامل علي عينة مكونة من (٣) مواقع إلكترونية لشركات تعمل في مجال تقديم خدمات الهاتف المحمول للجمهور المصري، وهذه الشركات، هي: (موبينيل - فودافون - اتصالات)، وبالنسبة للشق الميداني طبقت الدراسة علي عينة متاحة قوامها (٣٠٠) مفردة من العاملين بالشركات الثلاثة عينة الدراسة التحليلية، وتوصلت إلى أن غالبية عينة الدراسة من العاملين يرون أن أدوات العلاقات العامة الإلكترونية تسهم في شعورهم بالرضا الوظيفي بدرجة متوسطة بنسبة ٦١,٦%، بينما أشار ٢٦,٣% إلى أنها تسهم بدرجة كبيرة.

في حين ركزت دراسة مازن محمد محمد عبد العزيز (٢٠١٥)^(٢) حول "أساليب ممارسة العلاقات العامة الإلكترونية في مواقع الجامعات ودورها في إمداد الجمهور بالمعلومات - دراسة مقارنة بين الجامعات المصرية والأمريكية" علي دراسة الأساليب والقوالب التي يستخدمها القائمون علي تصميم المواقع وإعداد المحتوى المقدم للجمهور، واعتمدت هذه الدراسة علي المنهج المقارن ومنهج المسح في شقه التحليلي في التطبيق علي عينة عمدية لعدد من الجامعات المصرية والأمريكية التي تصدر عنها مواقع إلكترونية، حيث تم التطبيق وفقاً للتصنيف البريطاني لصحيفة التايمز البريطانية لعام ٢٠١٤ لأفضل (١٠٠) جامعة لدول الأسواق الناشئة، فتمثلت عينة الجامعات المصرية في (٣) جامعات هي: (القاهرة - الإسكندرية - المنصورة)، وعينة الجامعات الأمريكية (٣)

(١) مازن محمد محمد عبد العزيز: أساليب ممارسة العلاقات العامة الإلكترونية في مواقع الجامعات ودورها في إمداد الجمهور بالمعلومات: دراسة مقارنة بين الجامعات المصرية والأمريكية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، ٢٠١٥.

(٢) يسرا حسني عبد الخالق: دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الحملات السياسية: الانتخابات الرئاسية المصرية لعام ٢٠١٤ أنموذجاً، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد ١٦، سبتمبر - ديسمبر ٢٠١٤، ١ - ٤٥.

جامعات هي: (هارفرد - ستان فورد- ميتشيجان)، وتوصلت إلى أن المواقع المصرية والأمريكية في استخدام اللغة المحلية في كلا المجتمعين، حيث استخدمت الأمريكية اللغة الإنجليزية بنسبة ١٠٠%، والجامعات المصرية اللغة العربية بنسبة ٩٥%، كما استخدمت عددًا من المواقع المصرية والأمريكية اللغة الإسبانية، وجاءت بنسبة ٢,٥% في المصرية، و٥% في الأمريكية.

وركزت دراسة يسرا حسني عبد الخالق (٢٠١٤)^(١) عن "دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الحملات السياسية - الانتخابات الرئاسية المصرية لعام ٢٠١٤ أنموذجاً" على قياس قدرة المواقع الإلكترونية للمرشحين للانتخابات الرئاسية المصرية في التواصل والتأثير على جمهور الناخبين، واعتمدت الدراسة على منهج المسح والأسلوب المقارن، باستخدام أداتي التحليل البنائي وتحليل SWOT، وطُبقت على عينة عمدية تمثلت في المواقع الإلكترونية الرسمية لكل من: الموقع الإلكتروني لحملة المشير عبد الفتاح السيسي www.sisi2014.net، والموقع الإلكتروني لحملة السيد حمدين صباحي www.hamdeensabahy.com، وتوصلت الدراسة إلى أن موقعي حملتي مرشحي الرئاسة يهتما بوظيفة دمج الجمهور مع فاعليات الحملة وأنشطتها، وهو ما ساعد في إبقاء الجمهور على اطلاع بجديد أخبار الحملة وفاعليتها، وهذا انعكس على حماسة المشاركين بالحملة، ومثل نجاحها نجاحاً شخصياً لكل فرد من أفراد الحملة.

ونجد أن دراسة Mihaela Amalia Petrovici (2014)^(٢) حول "العلاقات العامة الإلكترونية - التأثير والفعالية، دراسة حالة" سعت إلى عرض مفهوم العلاقات العامة على شبكة الإنترنت، والتعرف على أبعاد هذا المفهوم والطبيعة التطبيقية له، واعتمدت الدراسة على التحليل متعدد الأبعاد للحملات عبر الإنترنت التي أجريت عام ٢٠١٢ وتقييم أثرها وفعاليتها على الجمهور، وأجريت دراسة الحالة على أساس استبيان مكون من (١٠) أسئلة وزع على عينة مكونة من (٦٠) طالب من طلاب العلاقات العامة والاتصالات خلال الفصول الدراسية لعامي (٢٠١١ - ٢٠١٢)، وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة عبر الإنترنت تمثل عملية التواصل الحوارية التي أنشأها الاستخدام الاستراتيجي للإنترنت

(1) Mihaela Amalia Petrovici: E- Public Relations: Impact and Efficiency- A case study, *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, Vol. 141, 2014, 79 – 84.

(2) Janet Gifford: Digital Public Relations: E-Marketing's Big Secret, *continuing higher education review*, Vol. 74, 2010, 62 – 72.

كوسيلة اتصالية من قبل الممارسين لوضع خطوط عريضة للنهج الحوارية والمعاملة المتبادلة بالمثل.

أما دراسة جانيت جيفورد Janet Gifford (2010)^(١) عن "العلاقات العامة الرقمية - التسويق الإلكتروني سرها الأكبر وأهم أعمدها" فقد حلت حملة طبقت على طلاب المدارس من خلال توجيهها عبر شبكة الإنترنت، التعرف على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة الرقمية بالنسبة لجذب عدد أكبر من الزوار للموقع الإلكتروني للمؤسسة، وذلك من منتصف ديسمبر ٢٠٠٩م وحتى فبراير ٢٠١٠م، ووزع من خلال الحملة بيان صحفي يهدف الإعلان عن خطة لتحفيز التعليم، ومن تقارير الحملة حُدِّدَ (١٨٢) موقع إلكتروني لمدارس تعاملت مع هذا البيان الصحفي، الذي أظهر أكثر من ٢٦.٢٨٠ انطباعاً، وتم تناوله من خلال عدد من المصادر الإخبارية على شبكة الإنترنت في صورة عنوان أو مقال كامل، وتوصلت إلى أن البرامج والدورات على شبكة الإنترنت تهتم بتسجيل الزوار المحتملين لمواقعها، وتقديم المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ قرار بشأن أكثر هذه البرامج ملاءمة لهم.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الدراسات المستقبلية في مجال العلاقات العامة:

هدفت دراسة عطيه محمد عطيه مرق (٢٠١٨)^(٢) حول "اتجاهات النخبة نحو مستقبل العلاقات العامة في مصر خلال العقد القادم (٢٠١٥-٢٠٢٥) - دراسة مستقبلية" التعرف على الصورة المستقبلية المرغوبة لمهنة العلاقات العامة في مصر خلال العشر سنوات القادمة (٢٠١٥-٢٠٢٥) تتلafi كافة المشكلات الحالية ومعرفة المهارات المستقبلية المطلوبة لممارستها، وانتمت الدراسة لفئة الدراسات الوصفية للتعرف على واقع العلاقات العامة في مصر والمستقبلية التي تعتمد على النمط الاستكشافي لتقديم رؤية استراتيجية مقترحة لتطوير العلاقات العامة في مصر خلال العقد القادم، وتوصلت إلى أن أهمية العلاقات العامة تتزايد في مصر في المستقبل نظراً لتزايد قدرتها على تحقيق أهداف العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة.

أما بالنسبة لدراسة أسماء عشري برعي محمددين (٢٠١٤)^(٣) عن "اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاع المصرفي نحو المهنة وتوقعاتهم

(١) عطيه محمد عطيه مرق: اتجاهات النخبة نحو مستقبل العلاقات العامة في مصر خلال العقد القادم (٢٠١٥-٢٠٢٥) - دراسة مستقبلية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة سوهاج: كلية الآداب، قسم الإعلام، شعبة العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٨.

(٢) أسماء عشري برعي محمددين: اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاع المصرفي نحو المهنة وتوقعاتهم لمستقبلها في ضوء تطورات تكنولوجيا الاتصال- دراسة ميدانية/استشرافية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة سوهاج: كلية الآداب، قسم الإعلام، شعبة العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٤.

لمستقبلها في ضوء تطورات تكنولوجيا الاتصال - دراسة ميدانية - استشرافية" فقد سعت إلى تحقيق هدفين رئيسيين، هما: التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاع المصرفي نحو مهنتهم في ضوء تطورات تكنولوجيا الاتصال، واستطلاع أو استكشاف مستقبل مهنة العلاقات العامة في القطاع المصرفي في ضوء تطورات تكنولوجيا الاتصال خلال العقد (٢٠١٠-٢٠٢٠)، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الميداني في التطبيق على عينة الممارسين، وطريقة دلفي في التطبيق على عينة الخبراء منهم، وأسلوب السيناريو لوضع السيناريوهات المستقبلية، وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (٩٠) ممارس، تمت باستخدام أسلوب الحصر الشامل لعدددهم داخل (عينة عنقودية) من المؤسسات المصرفية الممثلة للمجتمع الكلي للقطاع المصرفي، ومن هذه العينة الكلية تم انتقاء عينة أصغر (عينة متعددة الوجوه) ممثلة لخبراء الممارسين بلغت (٤٥) خبير، ومن خلال رؤاهم ووجهات نظرهم قدمت الدراسة مجموعة من السيناريوهات المستقبلية البديلة لمهنة العلاقات العامة في القطاع المصرفي خلال العقد (٢٠١٠ - ٢٠٢٠)، وتوصلت إلى أن وسائل تكنولوجيا الاتصال يسرت عملية الممارسة المهنية للعلاقات العامة، وساعدت الممارسين بشكل كبير في أداء أدوارهم الإدارية، وبناء علاقات جيدة مع جماهير المؤسسة، وهذا يوضح أهمية وضرورة توافر وسائل وأدوات تكنولوجيا الاتصال داخل إدارة العلاقات العامة في المؤسسة المصرفية في المستقبل.

وركزت دراسة **Mohammed Bedear Algalab (2011)** ^(١) حول "العلاقات العامة في البلدان العربية واقع الممارسات والطموحات المتفائلة" على تسليط الضوء على الوضع الحالي للعلاقات العامة في العالم العربي، وقد اعتمدت هذه الدراسة في مراحلها المختلفة على جمع البيانات من المصادر المتاحة وأهمها: ملفات المواقع الرسمية لجمعيات العلاقات العامة العربية، فضلاً عن المواقع الرسمية الممثلة لمكاتب الجمعيات والهيئات الأجنبية في العالم العربي، بالإضافة إلى العديد من المصادر الأجنبية والعربية المهتمة بمجال العلاقات العامة في العالم العربي، وتوصلت إلى أن تهتم المواقع الإلكترونية الرسمية الخاصة بمجال العلاقات العامة بإثراء ثقافة الطلاب الباحثين والدارسين

(1) Mohammed Bedear Algalab: Public Relations in Arab Countries The reality of practices and optimistic aspirations, *Ph. D*, Columbus University: faculty of Philosophy, 2011.

(٢) محمد الأمين موسى: مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية، ورقة علمية مقدمة إلى: المؤتمر العلمي السابع والثلاثون لكلية الاتصال: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة- الواقع الحالي وأفاق المستقبل، جامعة الشارقة، ٢٠٠٦، ١٤٠-١٤١.

في هذا المجال من خلال نشر مواد تثقيفية وتوعوية عن أهمية مجال العلاقات العامة، بالإضافة إلى فتح الباب لنشر مقالات تستند إلى الأهمية الوثيقة بين وسائل الإعلام وممثلي العلاقات العامة.

وتطلعت دراسة محمد الأمين موسي (٢٠٠٦)^(١) عن "مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية" إلى استشراف مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية **Info media** التي ستتجلى بوضوح عندما تصبح البنية التحتية لطريق المعلومات فائق السرعة

Information Super Highway واقعاً ملموساً، وكذلك البحث في مدى تأثر مهنة العلاقات العامة بالتكنولوجيا الرقمية، وتوصلت إلى أن التقاعس عن مواكبة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أو سوء فهم لتأثيراتها على الحياة يُعد أحد الأسباب التي ينتج عنها فجوة يصعب على المنظمات ردمها.

كما هدفت دراسة على رزق **Ali Rizk (2005)**^(٢) حول "مستقبل العلاقات العامة في مؤسسات دولة الإمارات العربية المتحدة" إلى إلقاء الضوء على مستقبل العلاقات العامة في مؤسسات دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث قارنت بين وظائف العلاقات التي تبنتها في الماضي وتلك التي تستخدمها اليوم، وهي دراسة استطلاعية اعتمدت على منهج المسح لـ (٨٢) مؤسسة من المؤسسات الحكومية والخاصة في دولة الإمارات مقرها دبي والشارقة وأبو ظبي وعجمان ورأس الخيمة، وتوصلت إلى أن عملية تطوير المهنيين الممارسين للعلاقات العامة أنفسهم من خلال توسيع معرفتهم واختصاصاتهم في مختلف العلوم الأخرى تُعتبر ضرورة حتمية لممارسة هذه المهنة.

وانطلاقاً مما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في "مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦) - دراسة على النخبة المصرية"، وذلك من خلال وضع تصورات مستقبلية من خلال عدد من السيناريوهات المختلفة قد تساعد في تغيير مستقبل الممارسة المهنية والاتصالية داخل هذه المؤسسات خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦).

(1) Ali Rizk: Future of Public Relations in United Arab Emirates institutions, *Public Relations Review*, Vol. 3, Issu. 31, 2005, 389-398.

أهمية الدراسة:

- الاعتبار النظرية:

(١) تُعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي أجريت على المؤسسات الحكومية وتربطها بمجال مستقبل العلاقات العامة وخاصة الإلكترونية، مما يساهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.

(٢) تُبرز الدراسة الحالية للمؤسسات المعنية (المؤسسات الحكومية) جوانب القوة والضعف والفرص والتحديات الموجودة لديهم وامكانيات تغييرها في المستقبل.

- الاعتبار العملية:-

(١) تنفيذ هذه الدراسة في إلقاء الضوء على توجهات النخبة نحو طبيعة عمل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، والمدى المرجح لتطورها في المستقبل.

(٢) تساهم الدراسة الحالية في التطوير المستقبلي للمحتوى الإلكتروني للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في تقديم مجموعة من السيناريوهات المستقبلية البديلة حول مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦) - دراسة على النخبة المصرية، وذلك من خلال:

(١) دراسة الوقائع التي تحجم من استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائلها الإلكترونية المتاحة، وتُحد من تطورها مستقبلاً.

(٢) التعرف على المؤشرات أو الأحداث التي يمكن أن تدفع لاستمرار تأثير سيناريو ما على "مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي"، وتستبعد التحول عنها مستقبلاً.

(٣) دراسة القوى الفاعلة صاحبة الأثر الأكبر مستقبلاً متمثلة في العلاقات العامة وانعكاساتها على الأداء الاتصالي من خلال وسائلها وتطبيقاتها الإلكترونية على الجمهور.

(٤) التعرف على المؤشرات المرتبطة بكيفية الممارسة المهنية للعلاقات العامة، وتساهم في تطورها مستقبلاً.

(٥) دراسة العوامل التي لا تساعد في الأخذ بأي نمط من السيناريوهات المطروحة في الدراسة لمستقبل الظاهرة خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦).

(٦) تحديد السيناريو الأكثر ترجيحاً لمستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية من خلال توجهات النخب.

تساؤلات الدراسة:

- (١) ما الضغوط التي تحجم من استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائلها الإلكترونية المتاحة وخاصة الموقع الإلكتروني للمؤسسة بشكل جيد، وتؤثر على أدائها في المستقبل؟.
- (٢) ما أهم المعوقات المهنية التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، والمؤثرة على مستقبلها، والتي تحد من فاعلية الأداء المهني للممارسين؟.
- (٣) ما أهم المؤشرات أو الأحداث التي يمكن أن تدفع لاستمرار تأثير سيناريو ما على مستقبل الظاهرة "مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي"، وتستبعد التحول عنها مستقبلاً؟.
- (٤) ما المقومات الإيجابية المرتبطة بالقوى الفاعلة صاحبة الأثر الأكبر مستقبلاً متمثلة في العلاقات العامة وانعكاس أدائها الاتصالي من خلال وسائلها وتطبيقاتها الإلكترونية على الجمهور؟.
- (٥) ما أهم العوامل التي ترتبط بالقوى الفاعلة متمثلة في كيفية الممارسة المهنية للعلاقات العامة، والتي تُعد ضرورية للممارسين لمواجهة المعوقات التي تقابلهم أثناء عملهم بالعلاقات العامة داخل المؤسسة، وتساهم في التطور مستقبلاً؟.
- (٦) ما العوامل أو المعوقات التي قد لا تساعد في الأخذ بأي نمط من السيناريوهات المطروحة في الدراسة لمستقبل الظاهرة خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦)؟.
- (٧) ما السيناريو الأكثر ترجيحاً لمستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، وفقاً لتوقعات النخب؟.

مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها:

العلاقات العامة الإلكترونية:

تشير إلى استخدام الأدوات الإلكترونية الحديثة: كالحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، والإكسترنات، والبريد الإلكتروني، واستطلاعات الرأي عبر الإنترنت، والمجموعات الإخبارية، ووسائل الإعلام الاجتماعية كالفيس بوك، وتويتر، وماي سبيس، وغيرها، وغرف الدردشة، والرسائل الفورية عبر التليفون المحمول، ومنتديات العلاقات العامة، وموقع المؤسسة علي شبكة الإنترنت،

والفيديو تكس، والتلكست، ودوائر التليفزيون المغلقة، والمؤتمرات عن بعد^(١)، أي أنها تعكس استخدام أكثر الوسائل قدرة علي تحقيق هدف معين، فهي المدى الذي ترغب المؤسسة في الوصول إليه لتحقيق أهدافها^(٢).
استشراف المستقبل:

مجالاً إنسانياً تتكامل فيه المعارف وتتعدد، وهدفها تحليل وتقييم التطورات المستقبلية في حياة البشر بطريقة عقلانية وموضوعية، فهي ميدان من ميادين المعرفة يترسخ دوره في صناعة القرارات سواء على مستوى الدول أو على مستوى المؤسسات، وشهد ويشهد هذا الميدان تطورات متلاحقة في منهجيته وأساليبه وتطبيقاته، ويطلق عليه علم المستقبليات^(٣).

نوع الدراسة ومنهجها:

نوع الدراسة:

انتمت هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الاستشرافية، التي اتخذت من النمط الاستهدافي المعياري نمطاً ونوعاً رئيسياً للدراسة؛ وهو ذلك النمط الذي يهدف إلى استكشاف أبعاد المستقبل المحتمل أو الممكن تحقيقه، حيث يمكن من خلاله الاعتماد على ماضي وحاضر الدراسة في بناء الافتراضات المستقبلية حولها، ولعل أهم مميزاته هو اعتماده على قاعدة موضوعية من البيانات والمعلومات ذات الطابع الكمي والكيفي، والتي تستلزم الاستعانة بأساليب بحث متقدمة^(٤)، وفي ضوء هذا النمط ومن خلال الأساليب البحثية التي اعتمدت عليها الباحثة متمثلة في أسلوب شجرة العائلة (شجرة العلاقات)، وأسلوب السيناريو، تم تقديم مجموعة من السيناريوهات المستقبلية البديلة للخبراء حول الوضع

(١) محمد شعبان محمد عبد الفتاح العيسوي: استخدام العلاقات العامة الإلكترونية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات العاملة في مصر: دراسة تطبيقية علي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص. ٧٤.

(٢) مصلح أحمد صالح، الشامل: قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، الرياض: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٩، ط١، ص. ١٨٣.

(٣) إبراهيم العيسوي: الدراسات المستقبلية ومشروع مصر ٢٠٢٠، ورقة مقدمة إلى منتدى العالم الثالث بالقاهرة، مصر: القاهرة، سبتمبر ٢٠٠٠، ص. ١ - ٥١.

(٤) راشد الدوراري وآخرون: وثيقة منهجية حول الدراسات الاستشرافية، مرجع سابق، أكتوبر ٢٠١١، ص. ٧.

IL Online: <http://www.cinpre.edunet.tn/upload/pdf/edude-prospective.pdf>.

(٢) عواطف عبد الرحمن، الإشكاليات والأفاق: كتاب جماعي - بحوث في الصحافة المعاصرة، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠، ص. ٣٢٦.

المستقبلي المحتمل أو الممكن للمؤسسات الحكومية المصرية خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦)، للوصول إلى السيناريو الأكثر ترجيحًا في ضوء الواقع الفعلي لعلاقتها العامة الإلكترونية.

منهج الدراسة:

أسلوب شجرة العائلة:

تعتمد فكرته في التنبؤ بمستقبل الظاهرة على اتباع الخطوات الأساسية التي يقوم عليها النمط الاستهدافي المعياري، وهو نمط يقوم على تحديد الهدف النهائي المرغوب في تحقيقه مستقبلاً، ثم الرجوع للحاضر للبحث في البدائل المختلفة فيه، بهدف رسم صورة كاملة للبدائل المستقبلية المرغوب تحقيقها^(١)، من هذا المنطلق قامت الباحثة بتوظيف هذا الأسلوب في الدراسة الحالية، حيث استهدفت من خلاله تقديم مجموعة من السيناريوهات البديلة والمتوقعة لمستقبل الدراسة المنشودة، حيث راعت الباحثة في وضع الاستبانة الخاصة بهذا الأسلوب المبادئ الأساسية التي يقوم عليها هذا النمط.

أسلوب السيناريو:

السيناريو هو عبارة عن نص مكتوب يصف الوقائع والأحداث المتوقعة والعوامل المؤدية إليها، وكذلك التصرفات أو أنماط السلوك التي تترتب على هذه الوقائع والأحداث^(٢)، ويعتمد بناء السيناريو على ثلاث مسارات متمثلة في المسار التفاضلي والتشاؤمي وبقاء الوضع الحالي، وفي هذه الدراسة استمدت السيناريوهات من خلال نتائج أسلوب شجرة العلاقات كأسلوب بحث كفي، حيث ركزت الدراسة على ضرورة تحديد الهدف النهائي المرغوب في تحقيقه مستقبلاً، وتم البحث في البدائل المختلفة للحاضر المتعلقة بالدراسة، بهدف كشف تسلسلها سعيًا لاستطلاع آفاقها المستقبلية المحتملة والممكنة، وللوصول للسيناريو الأكثر ترجيحًا لمستقبل العلاقات العامة الإلكترونية بمؤسسات الدراسة، مما قد يغير المسار المستقبلي لهذه مؤسسات خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦).

(١) ساحلي مبروك: مناهج وتقنيات الدراسات المستقبلية وتطبيقاتها في التخطيط، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، الجزائر: جامعة أم البواقي، المجلد ٤، العدد ٢، ٢٠١١، ١٨٨ - ٢٠٤، ص. ١٩٠.

(٢) يوسف تمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، الجزائر: طاكسيج - كوم للدراسات والنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ط١، ص. ١١.

مجتمع الدراسة وتحديد العينة:

النخب:

بالنسبة لعينة النخب فتم تحديدها تبعاً للتقسيمات المرتبطة بمفهوم النخب^(١)، حيث تم التقسيم لنخبة أكاديمية من الأساتذة في مجال العلاقات العامة ومن الممارسين المتمرسين ذوي الخبرة، وعن طريق وجهات نظرهم ورواهم تم تقديم مجموعة من السيناريوهات المستقبلية البديلة حول العلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية ووضعها بالمستقبل، وذلك في ضوء انعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي خلال العقد القادم، وبلغ عدد النخب (٢٦) مفردة، وتم اختيار العينة تبعاً لنوعية العينة المتاحة من الخبراء الذين قبلوا إجراء المقابلة.

المدى الزمني:

وفي الدراسة الاستشرافية وقع اختيار الباحثة على المستقبل المتوسط، وهو ذلك المدى الذي يمتد من خمسة أعوام وحتى عشرين عاماً، ويمكن تشكيل هذا المستقبل إلى حد كبير بما يتخذ اليوم من قرارات لأن بذوره كامنة في الحاضر المعاش، وهو يُعد أنسب الآمد الزمنية طرْحاً^(٢)، حيث اتخذت الباحثة من العقد (٢٠١٦-٢٠٢٦) كعقد قادم مجالاً زمنياً مناسباً للدراسة، وبما يتيح إمكانية تشغيل السيناريوهات المطروحة في الدراسة بشكل متدرج يساعد في تطوير أداء المؤسسات الحكومية عينة الدراسة في ضوء التطورات في علاقاتها العامة الإلكترونية.

أدوات جمع البيانات:

المقابلة المقننة:

هي المقابلات ذات الإجراءات، والخطوات، والأسئلة المحددة مسبقاً، والتي لا يسمح فيها للقائم بالمقابلة بالخروج عن الحدود المرسومة، فالأسئلة تُحدد مقدماً وتوجه إلى كل مبحوث بنفس الصياغة والترتيب الموجود في استمارة المقابلة، وعادة ما يستخدم فيها الأسئلة ذات النهايات المغلقة، وإذا استخدمت فيها الأسئلة ذات النهايات المفتوحة فتكون بأغراض الاستيضاح ومعرفة الأسباب والدوافع^(٣)، واعتمدت عليها الباحثة في هذه الدراسة نظراً لاعتماد الدراسة المستقبلية على أسلوب شجرة العلاقات في التطبيق على نخبة الخبراء

(١) عواطف عبد الرحمن: الإشكاليات والآفاق - كتاب جماعي: بحوث في الصحافة المعاصرة، مرجع سابق، ٢٠٠٠، ص. ٣٢٢.

(٢) شيماء ذو الفقار زغيب، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٩، ط ١، ص ٢١٥.

عينة الدراسة، وتم تقديم مجموعة من السيناريوهات المستقبلية البديلة حول مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦)، واعتمدت الباحثة في وضع السيناريوهات المستقبلية البديلة على المدى الزمني "المستقبل المتوسط"، والذي تم عن طريقه عرض ثلاثة أنواع من السيناريوهات المستقبلية المتوقعة للعلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي.

- وهذه السيناريوهات تتضح في الآتي:

-السيناريو المرجعي (الثبات - استمرار الوضع القائم "الحالي").

- السيناريو التفاؤلي (الإصلاحي - التحول الجذري).

- السيناريو التشاؤمي (الانهيار - التدهور).

بهدف الوصول للسيناريو الأكثر ترجيحاً لمستقبل الظاهرة، لذا فهي تعد الأداة الأنسب للتطبيق.

إجراءات الاتساق والصدق:

قامت الباحثة بحساب ثبات وصدق الأداة باستخدام المعاملات التي تناسبت مع متغيرات الدراسة وأدواتها البحثية، وبما اقتضته مجريات البحث، من خلال:

- تم عرض سؤال محدد بالأداة بأكثر من صيغة.

- تم طرح نفس السؤال على نفس المبحوث وملاحظة مدى الاتفاق بين الإجابتين.

- قامت الباحثة بعرض الأداة على مجموعة من المتخصصين في علوم الإعلام ومناهج البحث لفحصها والحكم على صلاحيتها.

المعالجة الإحصائية:-

لإجراء التحليلات الإحصائية لأدوات الدراسة وتم استخدام الأسلوب الإحصائي "النسبة المئوية- التكرارات: وذلك بهدف وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل استجابات العينة على أدوات الدراسة".

الإطار العملي للدراسة

نتائج الدراسة المستقبلية الموجهة للنخب:

استخدمت الباحثة، أداة المقابلة المقننة نظراً لاعتماد الدراسة المستقبلية على أسلوب شجرة العلاقات في التطبيق على نخبة من الأكاديميين والممارسين عينة الدراسة، وتم تقديم مجموعة من السيناريوهات المستقبلية البديلة حول مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦)، واعتمدت الباحثة في وضع السيناريوهات المستقبلية البديلة على المدى الزمني "المستقبل المتوسط"، والذي تم عن طريقه عرض ثلاثة أنواع من السيناريوهات المستقبلية المتوقعة للعلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي.

- وهذه السيناريوهات تتضح في الآتي:

-السيناريو المرجعي (الثبات - استمرار الوضع القائم "الحالي").

- السيناريو التفاولي (الإصلاحي - التحول الجذري).

- السيناريو التشاؤمي (الانهيار - التدهور).

بهدف الوصول للسيناريو الأكثر ترجيحاً لمستقبل الظاهرة، لذا فهي تعد الأداة الأنسب للتطبيق.

■ استعراض النتائج:

حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الأول الخاص باستمرار سيناريو بقاء الوضع القائم من عدمه، من نسبة العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:

- نعم بنسبة بلغت (٤٢.٣١%).

- لا بنسبة بلغت (٥٧.٦٩%).

حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الثاني الخاص بالمدى الزمني المقترح في الدراسة لاستمرار سيناريو بقاء الوضع القائم من عدمه، من نسبة ١١ مستجيب بنعم لاستمراريته من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:

- نعم بنسبة بلغت (٨١.٨٢%).

- لا بنسبة بلغت (١٨.١٨%).

حول التساؤل الثالث الخاص بإبداء الرأي تجاه المدى الزمني المقترح تبعاً لمن أجابوا بلا في السؤال (٢)، تتضح في الآتي:

- ٢٠٢٦.

- المدة الزمنية الكاملة ١٠ سنوات المحددة للدراسة الحالية .

- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الرابع الخاص بوجود ضغوط
حالية تحجم من استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائلها الإلكترونية المتاحة،
وتفرض حتمية التحول لسيناريو بقاء الوضع القائم، من نسبة ١١ مستجيب بنعم
لاستمراريته من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:
- عدم توافر برامج تدريبية كافية خاصة باستخدام التطبيقات والوسائل
الإلكترونية بنسبة بلغت (٩٠.٩١%).
 - قصور في بنية تقنية المعلومات بنسبة بلغت (٦٣.٦٤%).
 - قصور في التدريب العملي للاستفادة من التطبيقات الإلكترونية بنسبة بلغت
(٧٢.٧٣%).
 - قصور في تحديث المواقع على فترات متقاربة بنسبة بلغت (٦٣.٦٤%).
 - قصور في عدد القائمين بالاتصال المسؤولين عن الموقع بنسبة بلغت
(٦٣.٦٤%).
 - قصور في تحميل البيانات والمعلومات من الموقع وإليه بنسبة بلغت
(٥٤.٥٥%).
 - ضرورة تعلم طرق تصميم المواقع الإلكترونية بنسبة بلغت (٥٤.٥٥%).
 - ضرورة تعلم طرق تحرير المواد المطبوعة بشكل إلكتروني بنسبة بلغت
(٥٤.٥٥%).
 - بنسبة بلغت (٦٣.٦٤%).
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الخامس الخاص بأهم المعوقات
المهنية الواقعية التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وتفرض
أيضاً حتمية التحول لسيناريو بقاء الوضع القائم، من نسبة ١١ مستجيب بنعم
لاستمراريته من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:
- عدم سريان المعلومات وتدفعها بشكل جيد داخل المؤسسة بنسبة بلغت
(٦٣.٦٤%).
 - عدم توضيح رؤية المؤسسة للعاملين بنسبة بلغت (٥٤.٥٥%).
 - عدم التعاون المشترك بين العاملين بنسبة بلغت (٥٤.٥٥%).
 - عدم تسويق الخدمات بشكل فعال بنسبة بلغت (٤٥.٤٥%).
 - عدم الاهتمام بأنظمة العلاقات العامة والنظرة الصحيحة إليها بنسبة بلغت
(٥٤.٥٥%).
 - نقص الشفافية بنسبة بلغت (٣٦.٣٦%).
 - ضعف مهارات ممارس العلاقات العامة بنسبة بلغت (١٠.٠%).
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل السادس الخاص بأهم المؤشرات
أو الأحداث التي يمكن أن تدفع لاستمرار تأثير سيناريو بقاء الوضع القائم على

مستقبل الظاهرة، من نسبة ١١ مستجيب بنعم لاستمراريته من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:

- الحجم التنظيمي لهذه المؤسسات أي توسع فروعها على مستوى محافظات الجمهورية المختلفة بنسبة بلغت (٣٦.٣٦%).

- الحجم التنظيمي لهذه المؤسسات يعقد عملية التفكير في إحلالها أو تجديدها بنسبة بلغت (٢٧.٢٧%).

- الجمهور المتعامل مع هذا النوع من المؤسسات يشمل معظم فئات الشعب المصري والتغيير في ملكيتها أو خصصتها أو رفع تكلفتها بما يقارب القطاع الخاص قد يسبب بلبلة بين فئاته بنسبة بلغت (٦٣.٦٤%).

- بقاء هذه المؤسسات يعد حماية قانونية واجتماعية لآلاف العاملين بها من الفصل أو تقليص عدد العمالة بنسبة بلغت (٩.٠٩%).

- وأضافت أخرى تذكر مقترح واحد، تمثل في: الروتين الحكومي وبيروقراطية إجراءات التغيير والتطوير فيها.

حول نسبة موافقة العينة على التساؤل السابع الخاص بأهم القوي الفاعلة أو المقومات الإيجابية التي يمكن أن تحفز عدم استمرار تأثير سيناريو بقاء الوضع القائم على مستقبل الظاهرة، من نسبة ١٥ مستجيب بلا لاستمراريته من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:

- توفير بنية تقنيات المعلومات لمساعدة الممارسين في عملهم بنسبة بلغت (٩١.٣٠%). - توفير برامج التدريب العملي على الاستفادة من

تطبيقات الإنترنت بما يخدم مصلحة العمل والمؤسسة بنسبة بلغت (٩٥.٦٥%).

- توفير جدر الحماية الإلكترونية القوية لمواجهة سرقة الموقع بنسبة بلغت (٦٥.٢٢%).

- توفير سبل تحديث دورية للموقع بنسبة بلغت (٦٩.٥٧%).

- إعلام الجمهور بشكل مستمر بكل جديد حول رؤية المؤسسة بنسبة بلغت (٨٢.٦١%).

- ضرورة عرض رسالة المؤسسة على الموقع الإلكتروني بنسبة بلغت (٦٠.٨٧%).

- تكليف إدارة العلاقات العامة بالمسئولية الكاملة عن موقع المؤسسة بمفردها بنسبة بلغت (٦٥.٢٢%).

- ضرورة تشجيع الإدارة العليا للممارسين على تطوير أدانهم الاتصالي بنسبة بلغت (٦٩.٥٧%).

حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الثامن الخاص بأهم العوامل المحفزة الواجب توافرها في الممارسين والتي ترجح كفة عدم استمرار تأثير سيناريو بقاء الوضع القائم على مستقبل الظاهرة، من نسبة ١٥ مستجيب بلا لاستمراريته من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:

- أن يكون مدير الإدارة يتميز بكفاءة عالية في مجال عمله بنسبة بلغت (٩١.٣٠%) . - وضع مسئول من إدارة العلاقات العامة في كل فرع من فروع المؤسسة بنسبة بلغت (٥٦.٥٢%) .
 - ضرورة توفير خدمات جديدة بشكل مستمر لجذب عملاء مستقبليين بنسبة بلغت (٧٣.٩١%) .
 - اتباع نظام اللامركزية في إدارة العلاقات العامة بنسبة بلغت (٥٢.١٧%) .
 - خلق بيئة صالحة للعمل بكفاءة بنسبة بلغت (٦٩.٥٧%) .
 - ضرورة التبعية المباشرة للعلاقات العامة مع الإدارة العليا بنسبة بلغت (٦٩.٥٧%) .
- حول التساؤل التاسع الخاص بمقترحات الخبرة عن أهم العوامل المحفزة لعدم الأخذ بسيناريو بقاء لوضع القائم تبعاً لمن أجابوا بعدم الموافقة عليه كسيناريو مقترح في السؤال (١)، تتضح في الآتي:
- التطور التكنولوجي أصبح حتمياً حتى لو المعدل بطيء.
 - يجب أن تستخدم العلاقات العامة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية بشكل دائم ومستمر.
 - التطوير الفعلي لبنية تقنية المعلومات بالأجهزة الحكومية.
 - ضغط الواقع الراهن لأن من لن يحدث نفسه سينعكس على توسعه واستقراره.
 - البدء في تشغيل منظومة الجيل الخامس المعتمدة على النظم الإلكترونية في التواصل بين الأفراد والمؤسسات.
 - رغبة الأفراد في تطوير أنفسهم وتحسين مهاراتهم.
 - المنافسة القوية بين المؤسسات وبعضها البعض.
 - تفعيل خطة ميكنة الخدمات الحكومية المختلفة داخل كافة مؤسسات الدولة.
 - ظهور وسائل تكنولوجية جديدة تطغي على الوسائل الحالية.
 - استحداث أساليب واستراتيجيات اتصالية تقنية.
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل العاشر الخاص بسيادة السيناريو التفاؤلي على مستقبل الظاهرة من عدمه من نسبة العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:
- نعم بنسبة بلغت (٨٠.٧٧%) .
 - لا بنسبة بلغت (١٩.٢٣%) .
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الحادي عشر الخاص بالمدى الزمني المقترح في الدراسة لسيادة السيناريو التفاؤلي على مستقبل الظاهرة من نسبة ٢١ مستجيب بنعم لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:
- نعم بنسبة بلغت (٧١.٣٤%) .
 - لا بنسبة بلغت (٢٨.٥٧%) .

حول التساؤل الثاني عشر الخاص بإبداء الرأي تجاه المدى الزمني المقترح تبعاً لمن أجابوا بلا في السؤال (١١)، تتضح في الآتي:

- ٢٠٢٠.

- ٢٠٣٠.

- ٢٠٢٦.

- من ٢٠٢٤ وحتى ٢٠٢٦.

- خلال الـ ١٥ عامًا القادمة.

- من ٢٠٢٠ وحتى ٢٠٣٠.

حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الثالث عشر الخاص بأهم التأثيرات الإيجابية الفاعلة والمحفزة لسيادة تأثير السيناريو التفاوضي على مستقبل الظاهرة، من نسبة ٢١ مستجيب بنعم لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:

- توطيد العلاقات إلكترونياً بال جماهير الخارجية على مستوى محافظات الجمهورية المختلفة بشكل فعال بنسبة بلغت (٧٥%).

- الرد على ما يوجه للمؤسسة من انتقادات بنسبة بلغت (٨٣.٣٣%).

- مواجهة ما يمس المؤسسة من إشاعات تتداولها مواقع الشبكة العنكبوتية بنسبة بلغت (٥٤.١٧%).

- إدارة سمعة المؤسسة إلكترونياً مع الجمهور بنسبة بلغت (٦٢.٥٠%).

- نقل آراء الجمهور إلى الإدارة العليا مباشرة بنسبة بلغت (٨٧.٥٠%).

- توفر الاتصالات الإلكترونية مبدأ التفاعلية للعلاقات العامة بينها وبين كل من الجماهير الداخلية والخارجية بنسبة بلغت (٧٠.٨٣%).

- تسويق خدمات أو منتجات المؤسسة بشكل فعال بنسبة بلغت (٧٥%).

- إظهار الموقع للقدرة التنافسية للمؤسسة وأخري بنسبة بلغت (٨٣.٣٣%).

- قدرة الموقع على الاسهام في تحسين صورة المؤسسة الذهنية بنسبة بلغت (٦٢.٥٠%).

- ينمي الموقع الإلكتروني إحساس ممارسي العلاقات العامة باحترافهم بنسبة بلغت (٧٠.٨٣%).

- إمكانية إجراء تغييرات فورية في الرسائل الاتصالية بنسبة بلغت (٧٠.٨٣%).

- إمكانية إدارة الاتصالات مع الجماهير بنسبة بلغت (٥٤.١٧%).

حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الرابع عشر الخاص بأهم المقومات الإيجابية ذات التأثير على الأداء المهني للممارسين في ظل الاستخدام الفعال للإمكانيات والأدوات الإلكترونية الحديثة والمحفزة لسيادة تأثير السيناريو التفاوضي على مستقبل الظاهرة، من نسبة ٢١ مستجيب بنعم لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:

- أهمية الوسائل الإلكترونية الحديثة في التعرف على المشكلات الإدارية بشكل مبكر بنسبة بلغت (٧٥%).
- أهمية الموقع الإلكتروني كمصدر فعال فيما يتعلق بالقضايا المجتمعية التي تهتم المؤسسات بنسبة بلغت (٩١.٦٧%).
- يقدم الموقع الإلكتروني معلومات دقيقة عن تاريخ المؤسسة بنسبة بلغت (٥٨.٣٣%).
- اسهمت الوسائل الإلكترونية الحديثة تيسير ممارسة العلاقات العامة بصفة عامة بنسبة بلغت (٨٧.٥٠%).
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الخامس عشر الخاص بأهم المؤشرات أو الأحداث التي يمكن أن تدفع بسيادة السيناريو التفاوضي على مستقبل الظاهرة وتؤيد التحول لها مستقبلاً، من نسبة ٢١ مستجيب بنعم لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:
- تساعد الأنظمة الإلكترونية الحديثة على خلق كيان إداري قوي للعلاقات العامة يمكنها من الصمود عند مواجهة الأزمات المحتملة بنسبة بلغت (٨٧.٥٠%).
- يتيح هذا السيناريو الحفاظ على الطابع القومي لملكية المؤسسة للدولة بنسبة بلغت (٦٢.٥٠%).
- يقدم هذا السيناريو مؤشرات تسمح بنمو المؤسسة وتقدمها خلال المدى الزمني المحدد لمستقبل الظاهرة بنسبة بلغت (٤٥.٨٣%).
- يُعد هذا السيناريو هو الأنسب في المرحلة القادمة لزيادة التوجه نحو التطبيقات الإلكترونية من قبل الجمهور بنسبة بلغت (٨٧.٥٠%).
- يُعد هذا السيناريو الأنسب لمواجهة التوجه نحو الاندماجات والتحويلات الإدارية في المؤسسات بنسبة بلغت (٦٢.٥٠%).
- يُعد هذا السيناريو ضرورة اقتصادية وإدارية لبقاء المؤسسات الحكومية في المجتمع بنسبة بلغت (٧٥%).
- وأضافت استجابات أخرى تذكر مقترحات بنسبة بلغت (٨.٣٣%)، وتمثلت في الآتي:
- يُعد سيناريو إجبارياً لا اختيارياً وإلا فالنتيجة الاندثار والانهاء.
- يقدم هذا السيناريو فرص متعددة أمام الجيل الجديد من متخصصي العلاقات العامة الذين لديهم تأهيل علمي ومعرفة جيدة باستخدام التقنيات الإلكترونية، مما يمكنهم من تطوير أدائهم والمساهمة في تطوير المؤسسات التي يعملون بها.
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل السادس عشر الخاص بوقائع الضغوط الحالية التي تحجم من استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائلها الإلكترونية المتاحة، وتفرض إمكانية استبعاد التحول للسيناريو التفاوضي، من نسبة ٥ مستجيب بلا لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الآتي:

- أن الأدوات الإلكترونية تركز مفهوم الاتكالية الذي يصيب العمل بالجمود بعد فترة من الزمن بنسبة بلغت (٦٠%).
 - إهدار الوقت في الواقع الفعلي للعمل بنسبة بلغت (١٠٠%).
 - الاعتماد على سرعة الوسائل الإلكترونية يؤدي للتردد في اتخاذ إجراءات فعلية إبان الأزمات بنسبة بلغت (٤٠%).
 - إرجاء الرد على ما يواجه المؤسسة من أزمات إلى الوسائل الاتصالية التقليدية بنسبة بلغت (٦٠%).
 - عدم تطوير قدرات المديرين لمواكبة كل جديد بنسبة بلغت (١٠٠%).
 - عدم تطوير قدرات الممارسين لمواكبة كل جديد بنسبة بلغت (١٠٠%).
 - عدم توظيف الوسائل بما يفيد الإدارة ويطور من أدواتها الإلكترونية بنسبة بلغت (١٠٠%).
- حول التساؤل السابع عشر الخاص بمقترحات الخبة عن أهم المعوقات التي تؤدي لعدم الأخذ بالسيناريو التفاوضي خلال العقد (٢٠١٦ - ٢٠٢٦) مدة الدراسة، لمن أجابوا بعدم الموافقة عليه كسيناريو مقترح في السؤال (١٠)، تتضح في الآتي:
- عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة للتطوير.
 - عدم الاهتمام بتدريب ممارسي العلاقات العامة على استخدام التقنيات الحديثة وتوظيفها جيداً.
 - عدم توافر البنية التقنية الملائمة لحسن سير العمل.
 - عدم تطوير الوعي لدي الممارسين بأهمية التكنولوجيا الإلكترونية مع الجماهير، وعدم وعي الجمهور نفسه بفوائد هذه التكنولوجيا.
 - عدم توفير الكوادر البشرية اللازمة لخلق بيئة العمل الإلكتروني.
 - الإهمال في تحديث الوسائل الإلكترونية المستخدمة.
 - عدم وجود خطط استراتيجية تهتم بتطوير إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية.
 - عدم توافر برامج تدريبية تؤهل العاملين للتعامل مع أدوات تقنيات المعلومات.
 - التعامل مع العلاقات العامة الإلكترونية بشكل هامشي من قبل الإدارة العليا، وبالتالي خفض الميزانيات المخصصة لها وبرامج التدريب للقائمين عليها.
 - عدم تطوير قدرات المديرين ومدى معرفتهم بأسس التعامل مع الوسائل والتطبيقات الإلكترونية الحديثة.
 - عدم إعطاء الشباب المؤهل الفرصة للعطاء والابتكار.
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الثامن عشر الخاص بسيادة السيناريو التفاوضي على مستقبل الظاهرة من عدمه، من نسبة العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:
- نعم بنسبة بلغت (٧٠.٦٩%).

- لا بنسبة بلغت (٩٢.٣١%).
حول نسبة موافقة العينة على التساؤل التاسع عشر الخاص بالمدى الزمني المقترح في الدراسة لسيادة السيناريو التشارومي على مستقبل الظاهرة، من نسبة ٢ مستجيب بنعم لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:
- نعم بنسبة بلغت (١٠٠%).
- لا بنسبة بلغت (٠%).
- حول نسبة موافقة العينة على التساؤل الثاني والعشرين الخاص بأهم التأثيرات المحفزة لعدم تطبيق السيناريو التشارومي خلال المدى الزمني المحدد لهذه الدراسة، من نسبة ٢٤ مستجيب بلا لسيادة هذا السيناريو من العينة الكلية ٢٦، تتضح في الترتيب الآتي:
- امتلاك الممارسين مهارة أداء أكثر من مهمة في نفس الوقت بنسبة بلغت (٦٨.١٨%).
- امتلاك الممارسين مهارة التصميم الإلكتروني بنسبة بلغت (٥٤.٥٥%).
- قدرة الممارسين على استيعاب المهارات الإدارية بشكل جيد بنسبة بلغت (٨٦.٣٦%).
- قدرة الممارسين على تطبيق مهارات العمل الجماعي بنسبة بلغت (٦٣.٦٤%).
- قدرة الممارسين على التعامل مع تطبيقات الإنترنت المختلفة بشكل جيد بنسبة بلغت (٧٧.٢٧%).
- القدرة على عرض كل جديد للجُمهور الخارجي بنسبة بلغت (٥٩.٠٩%).
- حول التساؤل الثالث والعشرون الخاص بمقترحات الخبة عن أهم الإشكاليات التي تشوب السيناريو التشارومي كنمط من السيناريوهات، وتحتم عدم الأخذ به خلال المدى الزمني المحدد لمستقبل الظاهرة، لمن أجابوا بعدم الموافقة عليه كسيناريو مقترح في السؤال (١٨)، تتضح في الآتي:
- سيناريو لا يجب ولا نحب أن يحدث، و يتعارض مع قدرة الإنسان على توقع الأفضل مستقبلاً.
- غير مساير للتطورات الحالية المصاحبة للوسائل الإلكترونية المستخدمة بالمؤسسات.
- يتعارض مع الحتمية التكنولوجية، فالتطور حتمي ومن لن يأخذ به سينتهي ويندثر لا محالة.
- يتعارض مع اتجاه الحكومة لميكنة كافة الخدمات الحكومية فيما يعرف بالحكومة الإلكترونية، وما يتبعه من تطوير العلاقات العامة الإلكترونية.

- أن الاتجاه لاستخدام الوسائل الإلكترونية دائما يصاحبه تطور في العقول المكلفة بالتعامل معها، وإن كان التطور البشري لا يجري التطور السريع في التكنولوجيا إلا أنه يجعل من يعمل بالعلاقات العامة قادراً على المسيرة.
- حول درجة اتفاق العينة على السيناريوهات الثلاثة المطروحة واختيار السيناريو الأكثر ترجيحاً لمستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، نتضح في الآتي:
- بالنسبة لسيناريو بقاء أو استمرار الوضع القائم جاءت درجة موافقة العينة على هذا السيناريو ومعارضتها بنسبة بلغت (٤٠%)، وأخيراً حيادية العينة تجاه هذا السيناريو بنسبة بلغت (٢٠%).
- بالنسبة للسيناريو التفاؤلي جاءت درجة موافقة العينة على هذا السيناريو بنسبة بلغت (٨٠%)، ثم نسبة بلغت (١٦%) للحيادية تجاه هذا السيناريو، وأخيراً أقل نسبة معارضة على الإطلاق بلغت (٤%).
- بالنسبة للسيناريو التشاؤمي جاءت درجة معارضة العينة على هذا السيناريو بأعلى نسبة على الإطلاق بلغت (٩٢%)، ثم موافقة بنسبة بلغت (٨%)، وأخيراً لم تعطي العينة أي نسبة تجاه نسبة الحيادية (٠%).

التعليق على نتائج الدراسة

- أظهرت عينة النخب نسبة موافقة بدرجة عالية لسيادة السيناريو التفاؤلي على مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية ليصبح هو السيناريو الأكثر ترجيحاً.
- وأظهرت العينة أيضاً درجة معارضة بأعلى نسبة على الإطلاق تجاه السيناريو التشاؤمي، ولهذا تم استبعاده في استعراض السيناريوهات.

العناصر الأساسية لبناء السيناريو	سيناريو بقاء الوضع القائم (الثبات - المرجعي)	السيناريو التفاؤلي (الإصلاحي - التحول الجذري)	السيناريو الأكثر ترجيحاً (التفاؤلي بالإضافة مقترحات الخبراء)
المنطلقات الأساسية لكل سيناريو:	"استمرار الوضع القائم للعلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية على ما هو عليه، واستمرار الأداء الاتصالي المرتبط باستخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة والموقع الإلكتروني للمؤسسة"	"حدوث طفرة وازدهار للعلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية محل الدراسة، وانعكاساتها على الأداء المهني والاتصالي، بسبب حدوث مجموعة من التغييرات ذات التأثير الإيجابي على المهنة"	إحداث نهضة للعلاقات العامة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية تشمل كافة أوجه الأداء المهني والاتصالي، وظهور وسائل وتطبيقات تقنية أكثر تقدماً وتوظيفها بشكل أكثر كفاءة في العمل، بما يدفع بمزيد من التنافس واليسر في

<p>طرق عمل الممارسين، وزيادة كفاءة الممارسين تبعاً لزيادة الاهتمام بتطوير أدائهم المهني.</p>	<p>وممارسيها والوسائل الإلكترونية التي يعتمد عليها هؤلاء الممارسين في أداء أعمالهم، وزوال ما يواجهها من عقبات أو معوقات".</p>	<p>بشكله واستمرار الأداء المهني الحالي للممارسين على ما هو عليه ضمن طرق الممارسة المهنية".</p>	
<p>من المرجح بدأ تشغيل هذا السيناريو في النصف الثاني من الفترة الزمنية للدراسة (٢٠٢٢-٢٠٢٦)، وليستمر تفعيله في ضوء التطورات المترابطة في الإمكانيات الإلكترونية، وما يصاحبها من تطور متصاعد في طبيعة عمل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.</p>	<p>من المرجح بدأ تشغيل هذا السيناريو في النصف الثاني من الفترة الزمنية للدراسة (٢٠٢٢-٢٠٢٦) أي الخمس سنوات الثانية من الفترة الزمنية الكلية للدراسة (٢٠١٦-٢٠٢٦).</p>	<p>من المرجح بدء تشغيل هذا السيناريو في النصف الأول من الفترة الزمنية للدراسة (٢٠١٦-٢٠٢١) أي الخمس سنوات الأولى من الفترة الزمنية الكلية للدراسة (٢٠١٦-٢٠٢٦).</p>	<p>فترة بدء تفعيل السيناريو:</p>
<p>- الشروط الأولية الممثلة لخلفية مشاهد الوضع الابتدائي لكل سيناريو:</p>			
<p>التطور التكنولوجي الحتمي مكن العلاقات العامة من استخدام إمكاناتها الإلكترونية بشكل دائم ومستمر، وتمكنت بنية تقنية المتطورة من إعادة هيكلة الأجهزة الحكومية بشكل أكثر كفاءة، لأن من لن يحدث نفسه سينعكس على استقراره، واستمرار المؤسسات في تشغيل منظومة الجيل الخامس المعتمدة على النظم الإلكترونية في التواصل بين الأفراد والمؤسسات، وما يصاحبها من ميكنة كافة الخدمات الحكومية المختلفة</p>	<p>الأدوات الإلكترونية من الممكن أن تركز مفهوم الاتكالية، الذي يصيب العمل بالجمود بعد فترة من الزمن، ويمكن أن تساعد في إهدار الوقت في الواقع الفعلي للعمل، ويؤدي الاعتماد على سرعتها إلى التردد في اتخاذ إجراءات فعلية إبان الأزمات، وإرجاء الرد عليها إلى الوسائل الاتصالية التقليدية، بجانب عدم رغبة الإدارة العليا في تطوير قدرات المديرين والممارسين لمواكبة كل جديد، وعدم توظيف الوسائل بما يفيد</p>	<p>عدم توافر برامج تدريبية كافية خاصة باستخدام التطبيقات الإلكترونية، بسبب القصور في بنية تقنية المعلومات، وما يتبعه من القصور في التدريب العملي للاستفادة من هذه التطبيقات الإلكترونية، بجانب القصور الفعلي في تحديث المواقع على فترات متقاربة، وفي عدد القائمين بالاتصال المسؤولين عن هذه المواقع، وما يصاحبه من قصور في تحميل البيانات والمعلومات منها وإليها، بجانب ما يواجهه الممارسين مهنيًا من عدم سريان المعلومات وتدفقها بشكل جيد داخل</p>	<p>الوقائع (حقائق) المشكلات أو (المعوقات):</p>

<p>داخل مؤسسات الدولة، ومحاولة تجديدها وتحسينها بشكل متنامي، باستحداث كل ما هو جديد من أساليب واستراتيجيات تقنية، كي تستطيع مواجهة المنافسات القوية بين بعضها البعض، وكل ذلك ينبع من رغبة الأفراد المستمرة في التطوير وتحسين المهارات.</p>	<p>العلاقات العامة ويطور من أدواتها الإلكترونية.</p>	<p>المؤسسة، وما يتبعه من عدم توضيح رؤية المؤسسة للعاملين، ونقص الشفافية التي تؤدي لعدم التعاون المشترك بين العاملين، نظراً لعدم الاهتمام بأنظمة العلاقات العامة والنظرة الصحيحة إليها وما يترتب عليه من عدم تسويق الخدمات بشكل فعال.</p>	
<p>أصبح الممارسين ذو كفاءة متميزة مكنتهم من أداء الممارسات المهنية باحترافية عالية، وأضافت المزيد لقدرتهم على امتلاك مهارة أداء أكثر من مهمة في نفس الوقت، مكنتهم من استيعاب المزيد من الأعمال الإدارية وأدائها بشكل فعال، وأثرت مهارات العمل الجماعي بصيغ حديثة مثل: تبادل الأعمال من خلال اللقاءات عن بُعد عبر شبكة الإنترنت، وطورت قدراتهم على التصميم الإلكتروني بأساليب أكثر تطوراً، وما صاحبه من تطور في تعاملاتهم مع تطبيقات الإنترنت المختلفة بشكل مميز مكنتهم من المواجهة مع الجمهور الخارجي بأشكال أكثر فاعلية.</p>	<p>يساعد توطيد العلاقات إلكترونياً بال جماهير الخارجية على مستوى محافظات الجمهورية المختلفة في تدعيم وتنمية قدرة الممارسين الموجودة بالفعل على مواجهة ما يوجه للمؤسسة من انتقادات، وما يمسهها من إشاعات تتداولها مواقع الشبكة العنكبوتية وشبكات التواصل الاجتماعي، وفي إظهار قدراتها الكفوة قدرتها على إجراء تغييرات فورية في الرسائل الاتصالية، كما أنها تنمي قدرة المؤسسات على إدارة سمعتها وتحسين صورتها الذهنية بشكل أكثر كفاءة مع الجمهور، وتوجه الممارسين في نقل آراء الجمهور إلى الإدارة العليا فورياً، بالإضافة لما تقدمه</p>	<p>يؤدي توفير بنية تقنيات المعلومات وبرامج التدريب العملي لمساعدة الممارسين في عملهم، وتفعيل قدرتهم على الاستفادة من تطبيقات الإنترنت بما يخدم مصلحة العمل، كذلك ما يقدمه توفير جدر الحماية الإلكترونية القوية لمواجهة سرقة الموقع من ميزات مساعدة، بجانب ضرورة الاهتمام بتوفير سبل تحديث دورية للموقع حتى يمكن إعلام الجمهور بشكل مستمر بكل جديد حول رؤية المؤسسة، وأهمية تكليف إدارة العلاقات العامة بالمسئولية الكاملة عن موقع المؤسسة بمفردها لأنها الأكثر دراية برسالة المؤسسة، بجانب ما يقدمه تشجيع الإدارة العليا للممارسين على تطوير أدانهم الاتصالي والمهني من محفزات قوية وفاعلة.</p>	<p>القوى الفاعلة المرتبطة بالتغييرات في الممارسات والأدوات:</p>

	<p>الاتصالات الإلكترونية من تنمية مبدأ التفاعلية للعلاقات العامة في تسويق خدمات أو منتجات المؤسسة بصور أكثر كفاءة بإمكانيات العرض ثلاثي ورباعي الأبعاد، ومساعدتها في إظهار القدرة التنافسية بين مؤسسة وأخرى وما تملكه المؤسسات من إمكانات إلكترونية حقيقية، مما ينمي من إحساس الممارسين باحترافهم.</p>		
<p>وصف المسارات المستقبلية للعلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية تبعاً لكل سيناريو:</p>			
<p>أظهرت تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة أساليباً وطرقاً إدارية تتماشى مع قدرة الإنسان على توقع الأفضل مستقبلاً، وساعدت في إجبار العنصر البشري على التطوير من نفسه حتى يتمكن من مسايرة التطورات المتجددة والمساعدة المصاحبة للولوسائل الإلكترونية المستخدمة بالمؤسسات، فالتطور حتمي ومن لن يأخذ به سينتهي ويندثر لا محالة، بجانب الانتهاء من ميكنة كافة الخدمات الحكومية فيما يعرف بالحكومة الإلكترونية، وما يتبعه من فرض مزيد من التطوير على ممارسات</p>	<p>تنمي الأنظمة الإلكترونية الحديثة من إمكانات خلق كيان إداري قوي للعلاقات العامة يمكنها من الصمود عند مواجهة الأزمات المحتملة، ويمكنها من التعامل مع جمهور أكثر تطلباً وتعطشاً لاستخدام التطبيقات والوسائل الإلكترونية، بجانب ما تقدمه من مساعدة في الحفاظ على الطابع القومي لملكية المؤسسات الحكومية للدولة، لأنها تقدم لهذه المؤسسات مؤشرات التطور في بنية المؤسسات المشابهة لعملها في دول أخرى أكثر تطوراً مما يسمح بنموها وتقدمها،</p>	<p>يُمثل الحجم التنظيمي للمؤسسات الحكومية أحد الأسباب التي ترجح سيناريو بقاء الوضع القائم، وهو يعني توسع فروع هذه المؤسسات على مستوى محافظات الجمهورية، وما ي صاحبه من التعقيد في عمليات التفكير في إحلالها أو تجديدها، كما أن الجمهور المتعامل مع هذا النوع من المؤسسات يشمل معظم فئات الشعب المصري والتغيير في ملكيتها أو تخصصتها أو رفع تكلفة خدماتها بما يقارب القطاع الخاص قد يسبب بلبلة بين فئاته، بجانب أن بقاء هذه المؤسسات يُعد حماية قانونية</p>	<p>الأحداث (المتغيرات الخارجية المؤثرة):</p>

<p>العلاقات العامة الإلكترونية، نظرًا لأن الاتجاه لاستخدام الوسائل الإلكترونية دائما يصاحبه تطور في العقول المكلفة بالتعامل معها.</p>	<p>ويساعدها مواجهة التحولات والاندماجات الإدارية المختلفة، وتفتح التطورات التكنولوجية والإلكترونية الحديثة بابًا من الفرص الهامة أمام الجيل الجديد من متخصصي العلاقات العامة الذين لديهم تأهيل علمي ومعرفة جيدة باستخدام التقنيات الإلكترونية، مما يمكنهم من تطوير أدانهم والمساهمة في تطوير المؤسسات التي يعملون بها، لذا يُعد السيناريو التفاوضي ضرورة اقتصادية وإدارية لبقاء المؤسسات الحكومية في المجتمع، بحيث يمكن اعتباره سيناريو إجباريًا لا اختياريًا وإلا فالنتيجة الاندثار والانتهاة لهذه المؤسسات،</p>	<p>اجتماعية لآلاف العاملين بها من الفصل أو تقليص عدد العمالة، كذلك ما يصاحب أساليب العمل بها من الروتين والبيروقراطية التي تضعف من إجراءات التغيير والتطوير فيها.</p>	
<p>أحدث التطورات الإلكترونية الحديثة تغييرًا حميدًا في نظم الممارسات الإدارية فأصبحت العلاقات العامة تتبع النظم اللامركزية في الإدارة، وتترتب إداريًا كتابة للإدارة العليا بشكل مباشر، مما سمح لها بصلاحيات متوسعة مكنتها من أداء أعمالها المختلفة بشكل أكثر كفاءة،</p>	<p>أضافت الوسائل الإلكترونية الحديثة أبعادًا أخرى في أداء أعمال العلاقات العامة، نظرًا لقدراتها على إمدادها بالقوالب الاتصالية التفاعلية مما يرفع من شأن سبل أدائها، كما أنها تُسهم في التعرف على المشكلات الإدارية الداخلية بشكل مبكر يساعد</p>	<p>نقص الاهتمام بتدريب ممارسي العلاقات العامة على استخدام التقنيات الحديثة وتوظيفها جيدًا، وضعف الرغبة في إعطاء الشباب المؤهل الفرصة للعطاء والابتكار، والقصور في البنية التقنية للملائمة لحسن سير العمل، وبطن الرغبة في تطوير الوعي لدى</p>	<p>التصرفات (المتغيرات الداخلية المؤثرة):</p>

<p>بجانب ما صاحب وضع مسولين من إدارة العلاقات العامة في كل فرع إقليمي من فروع المؤسسات الحكومية، مما وفر لهم القدرة على خلق بيئة صالحة للعمل الإداري بين الجمهور الداخلي، نظرًا لقدرتهم على توفير الخدمات الجديدة بشكل مستمر وفعال، لما اكتسبوه من كفاءة عالية في مجال عملهم نتيجة لما توفر لهم من تدريبات عملية وعلمية.</p>	<p>في القضاء عليها قبل تطورها، بالإضافة لما صاحب التطبيقات الإلكترونية على شبكة الإنترنت ومن ضمنها المواقع الإلكترونية من اعتمادها كمصادر هامة وفعالة لقدراتها على تقديم معلومات دقيقة عن كافة جوانب عمل المؤسسات الحكومية، وما يتعلق بالقضايا المجتمعية التي تهم الشأن الداخلي لهذه المؤسسات مثل: حدوث اندماجات إدارية في أي فرع من فروعها أو ضرورة توسع جوانب عملها في أحد المجالات الخاصة بها، وبما يساعد في تيسير الممارسات المهنية والاتصالية لرجال العلاقات العامة، وجعلها أكثر اندماجًا بالجمهور.</p>	<p>الممارسين بأهمية التكنولوجيا الإلكترونية مع الجماهير، والإهمال في تحديث الوسائل الإلكترونية المستخدمة، وعدم وجود خطط استراتيجية تهتم بتطوير إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، والهامشية في التعامل مع العلاقات العامة من قبل الإدارة العليا، وبالتالي خفض الميزانيات المخصصة لها وبرامج التدريب للقائمين عليها.</p>	
<p>وصف الوضع المستقبلي للعلاقات العامة الإلكترونية في إطار كل سيناريو:</p>			
<p>ازدهار ونهضة العلاقات العامة الإلكترونية بكل وسائلها التقنية، نظرًا لتلافي واستبعاد ما كان يقابلها من معوقات وتحديات تجاه الأداء المهني والاتصالي للممارسين في الماضي والحاضر القريب، وبما يدفع من عجلة التطور في طرق عمل الممارسين، وزيادة كفاءتهم تبعًا لزيادة</p>	<p>ستصبح المميزات المتوفرة للممارسة المهنية للعلاقات العامة هي السائدة في كافة المؤسسات الحكومية، من أنها إدارة عامة تابعة مباشرة لرئيس مجلس الإدارة، وستوفر المؤسسة اهتمام حقيقي بتدريب الممارسين وخاصة الشباب حديث التخرج</p>	<p>سيظل وضع العمل بالعلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية كما هو عليه بكل ما به من مميزات متوفرة للممارسة المهنية والاتصالية لإدارة العلاقات العامة نفسها من أنها في بعض المؤسسات إدارة عامة تابعة مباشرة لرئيس مجلس الإدارة، وتتوفر</p>	

<p>بتطوير وتنمية المهنية</p> <p>الاهتمام أدائهم، ممارساتهم والاتصالية.</p>	<p>على كل ما يتعلق بمهنة العلاقات العامة، وبالتالي ستصبح لديهم قدرة عالية على مقاومة كافة المخاطر والأزمات التي تواجه مؤسساتهم، وستوفر المؤسسة للممارسة الاتصالية للعلاقات العامة الإلكترونية كافة وسائل وأشكال الاتصال التقنية المتطورة التي تساعد الممارسين في أداء عملهم، وتجعل اتصالاتهم بجماهير المؤسسة أكثر سرعة وجودة، وسيزداد الاهتمام بتطوير هذه الوسائل، وبالتالي ستتمو وتزداد القدرة على التعامل مع كل ما هو جديد ومختلف.</p>	<p>لها مجموعة من وسائل الاتصال تساعد الممارسين في أداء عملهم، وتجعل اتصالاتهم بجماهير المؤسسة أكثر سرعة، وسيبقى الاهتمام بتطوير الوسائل الإلكترونية مستمراً، وبالتالي ستظل وتستمر نظم العمل على ما هي عليه، من جهة أخرى ستظل المعوقات السلبية التي تواجه طرق العمل مهنيًا واتصاليًا مستمرة، من أنها في مؤسسات أخرى تقع في شكل تنظيمي إدارة فرعية أو قسم، بجانب النقص في ما يتوفر للممارسين من وسائل وإمكانات إلكترونية تساعدهم في أداء عملهم، مما يؤدي إلى ظهور أوجه قصور في الأنشطة التي يجب أن تقع تحت اختصاصاتهم.</p>	
--	--	--	--

التوصيات والمقترحات:-

(١) رغم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، إلا أن موضوع مستقبل العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية ما زال يستدعي المزيد من الدراسة والتحليل من قبل الباحثين والدارسين لمؤسسات مختلفة عن مؤسسات الدراسة لمعرفة طريقة وطبيعة التعامل الأكثر فاعلية مع هذه المؤسسات.

(٢) تحتاج المكتبة العربية بصفة عامة والجامعات والأكاديميات البحثية بصفة خاصة إلى تقديم المزيد من الدراسات والبحوث وأطروحات الماجستير والدكتوراه فيما يتعلق بمختلف نواحي الدراسات المستقبلية، وخاصة الدراسات التي تتعلق بمستقبل العلاقات

العامة، حيث تحتاج هذه الدراسات إلى وقت وجهد من الباحثين للتعرف على أساليبها وأدواتها وطرق تطبيقها.

(٣) تحتاج إدارة العلاقات العامة إلى تحريرها من سيطرة وقبضة إدارات فرعية بالمؤسسات المصرية بصفة عامة، والحكومية بصفة خاصة، والتي تتدخل في اختصاصاتها وتجعل من المهام الأساسية.

تم إجراء استمارة النخب من قبل مجموعة من الخبراء الأكاديميين والممارسين وهم تبعاً لترتيب الأبجدي، كالآتي:

م	الاسم	التخصص
١	أ. أحمد العائدي.	مدير إدارة العلاقات العامة بالهيئة العامة للاستعلامات.
٢	د. أحمد سالم السيد عيسوي.	أستاذ مساعد العلاقات العامة والإعلان بجامعة الأزهر بالقاهرة وأم القرى.
٤	د. تغريد عبد المنعم حسب الله.	مدير مركز النيل للإعلام بالهيئة العامة للاستعلامات.
٥	د. حاتم محمد عاطف.	الرئيس التنفيذي للوكالة العربية للعلاقات العامة ومجلة بحوث العلاقات العامة والشرق الأوسط ومدير الجمعية المصرية للعلاقات العامة.
٦	أ. حماده محمد عوض حماده.	مدير جمع البيانات بمركز استطلاعات وبحوث الرأي العام بمجلس الوزراء.
٧	د. حنان موسى عبد العال.	مدرس العلاقات العامة بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة أسيوط.
٨	د. راندا عبد الوهاب.	مدرس بقسم علوم الاتصال والإعلام بكلية الآداب - جامعة عين شمس.
٩	د. رمضان إبراهيم محمد.	مدرس العلاقات العامة ورئيس قسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر بالقاهرة.
١٠	د. رهام فاروق أحمد.	مدرس العلاقات العامة والإعلان بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة سوهاج.
١١	د. سحر عمار.	مدير مركز استطلاعات وبحوث الرأي العام بمجلس الوزراء.
١٢	أ. د. سلوى محمد يحيى العوادلي.	أستاذ العلاقات العامة ووكيل كلية الإعلام جامعة القاهرة لشئون التعليم والطلاب.
١٣	د. سيد عبد الرحمن علي.	رئيس قسم الاتصالات التسويقية المتكاملة بكلية الإعلام جامعة السويس.

١٤	د. شيرين كدواني. مدرس الإعلام الإلكتروني بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة أسيوط.
١٥	د. عبد الباسط أحمد هاشم. أستاذ مساعد العلاقات العامة بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة سوهاج (معار).
١٦	أ. عمرو مجد عبد الله الديب. مدير إدارة العلاقات العامة بالهيئة العامة للاستعلامات.
١٧	د. مازن محمد محمد. مسئول النشر الإلكتروني بالبرلمان المصري ومستشار العلاقات العامة بمنظمة العلاقات العامة العربية والدبلوماسية الشعبية.
١٨	أ. محمد إسماعيل عمر. مدرّب ومستشار علاقات عامة وإعلام بالهيئة العامة لسكك حديد مصر.
١٩	د. محمد بدير الجلب. مدرّب ومستشار العلاقات العامة ورئيس المجلس العربي للعلاقات العامة.
٢٠	د. محمد سيد عتران. أستاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
٢١	د. محمود شهاب الدين. مدرس العلاقات العامة التسويقية بكلية الإعلام - جامعة الأزهر بالقاهرة.
٢٢	أ. محمود علوي محسن السمري. مدير إدارة مركز النيل للإعلام - الهيئة العامة للاستعلامات.
٢٣	أ. د. محمود مصطفى يوسف. أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
٢٤	د. منى محمود عبد الجليل. أستاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الإعلام - جامعة الأزهر بالقاهرة.
٢٥	د. هبة محمد شفيق. مدرس بقسم علوم الاتصال والإعلام كلية الآداب - جامعة عين شمس.
٢٦	د. يسرا حسني عبد الخالق. أستاذ العلاقات العامة المساعد بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة أسيوط (معار).

قائمة المراجع

- (١) إبراهيم العيسوي: الدراسات المستقبلية ومشروع مصر ٢٠٢٠، ورقة مقدمة إلى منتدى العالم الثالث بالقاهرة، مصر: القاهرة، سبتمبر ٢٠٠٠، ١ - ٥١.
- (٢) إدوارد كورنيش: الاستشراف - مناهج استكشاف المستقبل، ترجمة: حسن الشريف، بيروت: الدار العربية للعلوم ناشرون، ٢٠٠٧.
- (٣) أسماء عشري برعي محمدين: اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاع المصرفي نحو المهنة وتوقعاتهم لمستقبلها في ضوء تطورات تكنولوجيا الاتصال- دراسة ميدانية/استشرافية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة سوهاج: كلية الآداب، قسم الإعلام، شعبة العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٤.
- (٤) راشد الدوراري و آخرون: وثيقة منهجية حول الدراسات الاستشرافية، وزارة التربية بتونس: المركز الوطني للتجديد البيداغوجي والبحوث التربوية، قسم البحوث الاستشرافية والمقارنة، أكتوبر ٢٠١١.
- IL Online:<http://www.cinpre.edunet.tn/upload/pdf/edude-prospective.pdf>.
- (٥) ساحلي مبروك: مناهج وتقنيات الدراسات المستقبلية وتطبيقاتها في التخطيط، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، الجزائر: جامعة أم البواقي، المجلد ٤، العدد ٢، ٢٠١١، ١٨٨ - ٢٠٤.
- (٦) شيماء ذو الفقار زغيب، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٩، ط١.
- (٧) عطيه محمد عطيه مرق: اتجاهات النخبة نحو مستقبل العلاقات العامة في مصر خلال العقد القادم (٢٠١٥ - ٢٠٢٥) - دراسة مستقبلية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة سوهاج: كلية الآداب، قسم الإعلام، شعبة العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٨.
- (٨) عواطف عبد الرحمن، الإشكاليات والآفاق: كتاب جماعي - بحوث في الصحافة المعاصرة، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠.
- (٩) فاروق عبده فلييه وأحمد عبد الفتاح الزكي: الدراسات المستقبلية - منظور تربوي، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣، ١٩ - ٢٢.
- (١٠) مازن محمد محمد عبد العزيز: أساليب ممارسة العلاقات العامة الإلكترونية في مواقع الجامعات ودورها في إمداد الجمهور بالمعلومات: دراسة مقارنة بين الجامعات المصرية والأمريكية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، ٢٠١٥.
- (١١) محمد الأمين موسى: مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية، ورقة علمية مقدمة إلى: المؤتمر العلمي السابع والثلاثون لكلية الاتصال: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة- الواقع الحالي وآفاق المستقبل، جامعة الشارقة، ٢٠٠٦، ١-١٤.
- (١٢) محمد شعبان محمد عبد الفتاح العيسوي: استخدام العلاقات العامة الإلكترونية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات متعددة الجنسيات العاملة في مصر:

- دراسة تطبيقية علي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٥.
- (١٣) محمود خليل وهشام عطيه عبد المقود، مستقبل النظام الصحفي المصري: دراسة لعناصر وآليات تطور الصحافة (١٩٨٢-٢٠٠٠) وسيناريوهات التطور المستقبلي (٢٠٠٠-٢٠٢٠). المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد ٢، العدد ٣، سبتمبر ٢٠٠١، ١ - ٦٨.
- (١٤) مصلح أحمد صالح، الشامل: قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، الرياض: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٩، ط١.
- (١٥) يسرا حسني عبد الخالق: دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الحملات السياسية: الانتخابات الرئاسية المصرية لعام ٢٠١٤ أنموذجاً، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد ١٦، سبتمبر - ديسمبر ٢٠١٤، ١ - ٤٥.
- (١٦) يسرا حسني عبد الخالق: اتصال العلاقات العامة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة - وزارة الداخلية الإماراتية أنموذجاً، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، القاهرة: الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ٢٠١٦، ٢٢٣ - ٢٥٥.
- (١٧) يوسف تمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، الجزائر: طاكسيج - كوم للدراسات والنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ط١.
- (18) Ali Rizk: Future of Public Relations in United Arab Emirates institutions, *Public Relations Review*, Vol. 3, Issu. 31, 2005, 389-398.
- (19) Janet Gifford: Digital Public Relations: E-Marketing's Big Secret, *continuing higher education review*, Vol. 74, 2010, 62 - 72.
- (20) Mihaela Amalia Petrovici: E- Public Relations: Impact and Efficiency- A case study, *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, Vol. 141, 2014, 79 - 84.
- (21) Mohammed Bedear Algalab: Public Relations in Arab Countries The reality of practices and optimistic aspirations, *Ph. D*, Columbus University: faculty of Philosophy, 2011.