

استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في مؤسسات الطفولة  
وعلاقته بالتواصل مع الجمهور

أحمد فاروق حسن النعيمي

أ. د. محمود حسن اسماعيل الأستاذ بقسم الإعلام وثقافة الأطفال كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس

أ. د. أحمد فاروق رضوان الأستاذ بقسم العلاقات العامة كلية الآداب جامعة حلوان

د. عمرو عبدالله نحلة أستاذ مساعد بقسم الإعلام وثقافة الأطفال كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس

#### الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى معرفة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بوجود إدارة علاقات عامة بمؤسساتهم، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، وتمثلت عينة البحث في عينة عشوائية قوامها ٣٥٠ طفل وطفلة من المترددين على مؤسسات الطفولة في المرحلة العمرية من (١٢ - ١٥) سنة في كل من مصر والإمارات، واعتمدت الدراسة على استمارة الاستقصاء كأداة أساسية للدراسة، وكانت اهم نتائج الدراسة كما يلي عدم وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات تبعا لطبيعة الدولة (مصر - الإمارات) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في تواصل معهم، وظهر وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث المترددين على مؤسسات الطفولة وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

#### **Public Relations Practitioners Uses of Interactive Communication Technology in Childhood Institutions and Relationship To Communication with public:**

#### **A comparison between Egypt and UAE**

The study aimed to reveal the extent to which children who hesitated to childhood institutions know the existence of a public relations department in their institutions -and this study belongs to descriptive studies. Age from (12- 15) years in both Egypt and the UAE, and the study relied on the survey form as a basic tool for the study, and the most important results of the study were as follows: There is no statistically significant difference between the mean scores of children attending institutions according to the nature of the country (Egypt- UAE)) And their attitudes towards employing interactive communication technology in communicating with them, and it appeared that there is a statistically significant difference between the mean scores of males and the average scores of females visiting childhood institutions and their attitudes towards employing interactive communication technology in communicating with them.

٢. تحديد أكثر وسائل تكنولوجيا الاتصال التفاعلي التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في التواصل مع الأطفال المترددين عليها.
٣. رصد أكثر الأنشطة التي استخدمت فيها العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وساهمت في دعم تواصل الأطفال بالمؤسسة.
٤. التعرف على وجهة نظر الأطفال لأداء العلاقات العامة بالمؤسسة الطفولة المترددين عليها والمرتبطة بتوظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

#### الدراسات السابقة:

١. دراسة كريم طلعت حسن المعداوي (٢٠٢٠) بعنوان استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بمصداقية المؤسسة لدى الجمهور: دراسة ميدانية على الجامعات المصرية<sup>(٢)</sup> استهدفت الدراسة التعرف على "استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بمصداقية المؤسسة لدى الجمهور: دراسة ميدانية على الجامعات المصرية"، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح Survey Method بالعينة الميدانية، حيث قام الباحث بتطبيق الدراسة الميدانية على عينة قوامها ٥٠٠ مفردة من طلاب الجامعات ممن يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع الجامعة، بالإضافة إلى عينة قوامها ٨٦ مفردة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات ممن يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك بطريقة العينة العمدية، واعتمدت الدراسة الحالية على استمارة الاستقصاء (الاستبيان) كأداة لجمع البيانات حيث استخدمت الدراسة الحالية استبيان موجه لطلاب الجامعة، وأخر موجه لممارسي العلاقات العامة، كما اعتمدت الدراسة على أداة المقابلة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الباحثين على مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للجامعة حسب المتغيرات الديموغرافية (النوع- العمر- نوع الجامعة- نوع الكلية- المستوى الدراسي)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الباحثين على مقياس المصداقية (الدرجة الكلية والأبعاد) حسب المتغيرات الديموغرافية (النوع- العمر- نوع الجامعة- نوع الكلية- المستوى الدراسي)، وتوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل ممارسي العلاقات العامة في الجامعة وروبتهم في تحقيق ومصداقية الجامعة، وجاء الفيسبوك Facebook في مقدمة مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها طلاب الجامعات المصرية في تواصلهم مع الجامعة، وأيضاً بالنسبة لممارسي العلاقات العامة داخل الجامعة.

٢. دراسة مروة ابراهيم بسيوني عامر (٢٠٢٠) بعنوان دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في دعم المشاركة الاجتماعية للمراهقين<sup>(٣)</sup> رصد أكثر الأنشطة الاتصالية لمؤسسات الطفولة التي تساهم في دعم المشاركة الاجتماعية لدى المراهقين، وتنتمي الدراسة للدراس الوصفية، معتمدة على المنهج المسح الإعلامي، طبقت الدراسة على عينة قوامها ٢٠٠ مراهقين من المترددين على مؤسسات الطفولة في مصر في المرحلة العمرية من (١٢-١٦) سنة، ٣٢ مفردة من ممارسي العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة، تم تطبيق كل من استمارة استبيان للمترددين وللقائمين بالاتصال ومقياس المشاركة المجتمعية كأدوات للدراسة، وقد توصلت إلى أن أكثر أسباب تردد المراهقين على مؤسسات الطفولة في مقدمتها مشاهدة العروض المسرحية، ويلبها في الترتيب "التعرف على أصدقاء جدد"، بينما جاءت في الترتيب الثالث حضور ورش العمل، وجاء في الترتيب الرابع "مشاهدة الأفلام السينمائية"، أما في الترتيب الخامس فجاء "حضور دورات الموسيقى"، ويلبها في الترتيب السادس "التفاعل في المحاضرات والندوات وحضورها"، وأظهرت أن أهم عناصر المشاركة الاجتماعية التي اكتسبها المراهقين من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية بمؤسسات الطفولة، حيث جاء في مقدمتها "العمل الجماعي"، ويلبها في الترتيب "تقبل أدوار الفرد"، بينما جاء في الترتيب الثالث "إنجازات الجماعة"، وجاء في الترتيب الرابع "تقويم أعمالكم"،

لقد أثرت الأدوات التكنولوجية الجديدة كالانترنت وشبكة الويب والبريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية ومواقع مشاركة الصور والفيديوهات ومواقع المنظمة على شبكة الويب والمدونات وشبكة الانترنت والاكسبرانت بشكل أو آخرة على مهنة العلاقات العامة.

وإذا كانت العلاقات العامة وظيفة إعلامية ذات طابع إداري تساعد على تأسيس قنوات اتصال متبادلة بينها وبين الجماهير وتسعى جاهدة للحفاظ عليها وتعمل على اصرار النفاهم والقبول والمشاركة بين المؤسسات وجماهيرها وذلك من خلال تعريف وتفسير سياسات وبرامج المؤسسات المختلفة والتي من أهمها التفاهم الصادق بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة لذا فهي تسعى دائما إلى الاستفادة من ثورة التكنولوجيا الاتصالية المتنوعة والتي من الطبيعي في ظل تلك الثورة أن تلتف بظلالها على ممارسة المهنة وأنشطتها وأدائها.

فممارس العلاقات المهتم بدوره لا بد وأن يستفيد من وسائل الإعلام الإلكترونية المتعددة (الانترنت، البريد الإلكتروني، الشبكات الاجتماعية، المدونات المواقع المختصة بالمؤسسة (باعتبارها أدوات للتواصل مع المجتمع الداخلي والخارجي للمؤسسة)).

وتعد العلاقات العامة ذات أهمية بارزة للعديد من المنشآت والمؤسسات التي تتفاعل مع العديد من الأفراد والجماعات، وبصفة خاصة تلك المؤسسات التي تمارس نشاطا أو خدمة لها ارتباطا مباشرا بالجمهور، ومن هنا تكمن أهمية التعرف على مدى تأثير استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بمؤسسات الطفولة في مصر والإمارات.

#### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي "ما أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في تطوير أداء العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في مصر والإمارات؟" ويقترح منه مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما مدى معرفة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بوجود إدارة علاقات عامة بمؤسساتهم؟
٢. ما وسائل تكنولوجيا الاتصال التفاعلي التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في التواصل مع الأطفال المترددين عليها؟
٣. ما الأنشطة التي استخدمت فيها العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وساهمت في دعم تواصل الأطفال بالمؤسسة؟
٤. ما وجهة نظر الأطفال لأداء العلاقات العامة بالمؤسسة الطفولة المترددين عليها والمرتبطة بتوظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم؟

#### أهمية الدراسة:

١. أهمية دور تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في تقديم خدمات جديدة والوصول إلى أعداد كبيرة من جماهير المؤسسة المختلفة خاصة مع زيادة معدل استخدام تلك التكنولوجيا من قبل الجمهور.
٢. تكمن أهميتها في محاولة الوقوف على الأثر الحقيقي لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي والدور الذي تقوم به في تطوير أداء العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في مصر والإمارات.
٣. كونها ستوفر رؤية واضحة عن طبيعة استخدام العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي ومدى الاهتمام بها داخل مؤسسات الطفولة.
٤. أهمية نتائج الدراسة التي يمكن الاستفادة منها في تطوير الدور الاتصالي للعلاقات العامة بمؤسسات الطفولة وتقييمها بشكل يعكس على علاقة المؤسسة بجماهيرها وتحقيق أهدافها.

#### أهداف الدراسة:

١. التعرف على مدى معرفة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بوجود إدارة علاقات عامة بمؤسساتهم.

- الرقمية في أنشطة المؤسسات لضمان التواصل مع الجماهير بشكل أكثر فعالية.
٦. دراسة (Eyrich, Padman & Sweetser, 2018) بعنوان استخدام ممارسي العلاقات العامة لأدوات الإعلام الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصال بمؤسسات الطفولة المبكرة<sup>(٩)</sup> وتهدف تلك الدراسة الى التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في أنشطة العلاقات العامة في مؤسسات الأطفال وتأثير ذلك على أنشطة العلاقات العامة والمؤسسة بشكل عام، واستخدمت الدراسة اداة الاستبيان عن طريق الانترنت لجمع المعلومات من القائمين بممارسة العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتمثلت عينة الدراسة على ٢٤٨ من ممارسي العلاقات العامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بشقيه التحليلي والميداني لمعرفة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لادوات الاعلام الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصال بمؤسسات الطفولة، وكانت اهم النتائج أن من أهم الوسائل التي استخدمها ممارسو العلاقات العامة في ممارسه أنشطته كان الايميل البريد الالكتروني بنسبة ٩٦,١%، وتشير نتائج الدراسة أن نسبة استخدام إدارات العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي كان بنسبة ٥٦,١%، كما أشارت نتائج الدراسة بوجود علاقة طردية إيجابية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبين زيادة وإدراك وعي الجماهير بأنشطة المؤسسة.
٧. دراسة (O'Reilly & Matt, 2018) بعنوان الفرص التي يقدمها استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بالمجتمعات الافتراضية بمؤسسات الطفولة<sup>(١٠)</sup> وتهدف تلك الدراسة الى التعرف على تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء مؤسسات الطفولة، وماهي سلبيات وإيجابيات ادخال تلك التكنولوجيا في تلك المؤسسات، وتم تطبيق الأسلوب المسحي على عينة مقاطعة Montana بالولايات المتحدة وكان عدد المبحوثين الذين طبقت عليهم الاستمارة ٧٣ مفردة للتعرف على تأثير التكنولوجيا على أداء ممارسي العلاقات العامة، وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن المبحوثين وهم أولياء الأمور يرون مؤسسات الطفولة في مقاطعة Montana لا تقوم بتوفير التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية بينهم وبين الإدارة في المؤسسة، كما وجدت الدراسة من خلال استجابة المبحوثين أن هناك موقع واحد فقط هو الذي يقوم بمراقبة المحتوى الذي يتم نشره أو متابعة ردود أفعال أولياء أمور الطلاب، وكذلك أشارت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة يستهينون بما يحدث في الواقع الافتراضي على مواقع الانترنت التابعة للمؤسسة وبالتالي لا يقومون بالتعرف على اتجاهات أولياء أمور الطلاب نحو ما هي السلبيات والإيجابيات المحيطة بالعملية الاتصالية في الواقع الافتراضي.
٨. دراسة (Akwarri, 2017) بعنوان تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في مجال العلاقات العامة: تحليل محتوى ٢٥٠ مؤسسة طفولة تستخدم تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بالعلاقات العامة<sup>(١١)</sup> وتهدف الدراسة الى التعرف على دور العلاقات العامة في تدعيم ذلك الاتصال التفاعلي في مؤسسات الأطفال، وتنتمي الدراسة الى البحوث الوصفية، عن طريق تحليل المضمون ٢٥١ موقع تابعين لمؤسسات الطفولة، وكانت أهم نتائج الدراسة أن المواقع تقديم معلومات هامة للجماهير، وتوفير أدوات إقامة اتصال بين المؤسسة وجماهيرها بالإضافة الى سهولة الاستخدام، وأن بعض المواقع لم يتبعوا أي أساليب في إقامة اتصال حوارى تفاعلي بين المؤسسة والجماهير، وعدم معرفة اتجاهات وردود أفعال الجماهير يحرم المؤسسة من فرصة كبيرة في جمع معلومات يمكن أن تقيد المؤسسة مستقبلا.
٩. دراسة (Komodromos, M., 2017) بعنوان دراسة لواقع استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي والإعلام الاجتماعي بمؤسسات الطفولة في قبرص<sup>(١٢)</sup> وقد هدفت الدراسة الى معرفة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي والإعلام الاجتماعي بمؤسسات الطفولة في قبرص، وتم استخدام اداة المقابلة والاستبيان بالتطبيق على ٢٥ من كبار ممارسي العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في قبرص، واستخدمت الدراسة

- ويوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث على إجمالي مقياس دور الأنشطة الاتصالية في دعم المشاركة الاجتماعية.
٣. دراسة (Indest, 2018) بعنوان العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة: دراسة حالة لثلاث مؤسسات توظف العلاقات العامة وعلاقتها بنمو المشاركة الاجتماعية<sup>(١٣)</sup> هدفت الدراسة إلى استعراض العلاقة بين العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة والمشاركة الاجتماعية للطلاب في ضوء دراسة ثلاث حالات لمؤسسات طفولة، واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة لبرامج العلاقات العامة في ثلاث مؤسسات خاصة للطفولة، وتمثلت عينة الدراسة من ثلاث مؤسسات للطفولة المبكرة بمدن نيو أورليانز وبتون روج ولافاييت تقدم برامج علاقات عامة. تحديدا، شارك في الدراسة ممثلين عن الهيكل التنظيمي لتلك البرامج على النحو التالي: إداريين بالمؤسسات (العدد= ٦) ومديرى إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة (العدد= ٣) وممارسي لنشاط العلاقات العامة (العدد= ١٦)، وتمثلت الأدوات المستخدمة في جمع البيانات من المقابلات شبه البنائية المتعمقة، واستبانة أثر برامج العلاقات العامة على المشاركة الاجتماعية للأطفال. وتم التوصل من خلال التحليلات إلى أن البناء التنظيمي لأنشطة برامج العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة يعتمد على نموذج جرونينج (الصحافة والمعلومات العامة)، وتمثلت العوامل المؤثرة في نجاح برامج العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في سن الأطفال وحجم البرنامج ومركزية تنظيم أنشطة العلاقات العامة، وظهر علاقة موجبة وفقا للتحليلات بين أنشطة العلاقات العامة والمشاركة الاجتماعية للطلاب.
٤. دراسة (Duch, 2018) بعنوان دور العلاقات العامة في التواصل بمؤسسات الطفولة في ألمانيا: توظيف العلاقات العامة للتكنولوجيا التفاعلية<sup>(١٤)</sup> تهدف الدراسة الى التعرف على الدور الذي تقوم به إدارات ووكالات الاعلام في ألمانيا فيما يتعلق بخدمات العلاقات العامة التي يمكن ان تقوم بها في المؤسسات الخدمية في ألمانيا كمؤسسات الأطفال، والتعرف على ما هو مفهوم ونشاط العلاقات العامة لدى تلك الوكالات وما هي التحديات التي تواجه عمل تلك الوكالات عند القيام بمهام العلاقات العامة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لشرح دور العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في ألمانيا وتوظيفها للتكنولوجيا التفاعلية، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان عن طريق المقابلة الشخصية على ٤٠ من ممارسي العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة، وكانت اهم النتائج أن العلاقات العامة في ألمانيا يتبأ لها بمستقبل مزهر نظرا لاعتمادها على أساليب استراتيجية في التعامل مع القضايا التي تتناولها العلاقات العامة، وأن العلاقات العامة الألمانية تعتمد في الفترات الأخيرة على تطور تكنولوجيا الاتصال التفاعلي والعمل على استخدام تلك التكنولوجيا في أنشطة العلاقات العامة، وأن العلاقات العامة في ألمانيا تعمل على توظيف التكنولوجيا في جميع أقسام وادارات العلاقات العامة.
٥. دراسة (Macnamara, 2018) بعنوان استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال بمؤسسات الطفولة: دراسة حالة لثورة العلاقات العامة<sup>(١٥)</sup> تهدف الدراسة الى التعرف على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة خاصة بعد ظهور التكنولوجيا الرقمية والذي وصفها Mark Poster العصر الثاني لوسائل الاعلام والذي تميز بوجود الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وتأثير ذلك على أداء العلاقات العامة، وتنتمي الدراسة الى نوعية البحوث الوصفية وذلك لتوصيف دور العلاقات العامة الرقمية عن طريق استمارة تحليل المضمون لدراسة ١٢٧ موقع تابع لمؤسسات الأطفال في استراليا، أهم نتائج الدراسة أن العلاقات العامة الأسترالية اعتمدت على تكنولوجيا الاتصال التفاعلي للتواصل مع الطلاب والجماهير، وأن العلاقات العامة في بعض المؤسسات في استراليا اعتمدت على أسلوب الاتصال ثنائي الاتجاه لتحقيق التميز عن باقي المؤسسات أو ما يعرف بـ Excellence، كما أشارت نتائج الدراسة الى أن مدراء العلاقات العامة يحتاجون الى بذل الكثير من الجهد لإقناع المؤسسات بتوظيف العلاقات العامة

- تتم عن طريق الهاتف أو مؤتمرات الفيديو أو عن طريق جلسات المحادثة عبر الإنترنت<sup>(١٦)</sup>.
- أهمية تطبيق تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بمجال العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة:
١. إمكانية توصيل المعلومات بسرعة فائقة.
  ٢. توصيل المعلومات الى الجمهور المحدد والمستهدف.
  ٣. إمكانية التعرف على رجع الصدى وردود أفعال الأطفال.
  ٤. العمل على تقليل الوقت والتكلفة والجهد المطلوب مقارنة باستخدام الأساليب الاتصالية التقليدية.
  ٥. إمكانية تقييم وتقويم الجهود الاتصالية للعلاقات العامة.
  ٦. العمل على مواجهة المخاطر والأزمات التي تتعرض لها مؤسسات الأطفال عن طريق الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا الاتصال التفاعلي<sup>(١٧)</sup>.

#### نوع ونهج الدراسة:

تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، مستخدماً منهج المسح الوصفي.

#### عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها ٣٥٠ طفل وطفلة من المترددين على مؤسسات الطفولة في المرحلة العمرية من (١٢ - ١٥) سنة في كل من مصر والإمارات.

جدول (١) توزيع عينة الدراسة وفقاً للدولة، للنوع، طبيعة الدراسة

المتغير	المجموعات	التكرار	النسبة
الدولة	مصر	٢٥٠	٧١,٤
	الإمارات المتحدة	١٠٠	٢٨,٦
	المجموع	٣٥٠	١٠٠%
النوع	ذكور	١٧٧	٥٠,٦
	إناث	١٧٣	٤٩,٤
	المجموع	٣٥٠	١٠٠%
المدرسة	حكومية	٢٦٠	٧٤,٣
	أمريكية	٩٠	٢٥,٧
	المجموع	٣٥٠	١٠٠%

جاءت عينة الأطفال المترددين بدولة مصر على مؤسسات الطفولة نسبة بلغت ٧١,٤% وكذلك جاءت عينة المترددين على نفس المؤسسات بدولة الإمارات المتحدة بنسبة ٢٨,٦%، بينما جاءت نسبة عينة الذكور ٥٠,٦% وبنسبة أقل جاءت عينة الإناث المترددين على مؤسسات الطفولة بلغت ٤٩,٤%، وجاءت نسبة الأطفال ذوى التعليم الحكومي ٧٤,٣%، في حين جاءت نسبة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة ذوى التعليم الأمريكي ٢٥,٧%.

#### أدوات الدراسة:

اشتملت أدوات الدراسة على استمارة الاستبيان للأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة وكان:

١. صدق الاستبيان: يقصد بالصدق أن تقيس استمارة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقد أجرى اختبار الصدق للتأكد من صدق الاستبيان من حيث صدق المحتوى Contant Validity، وتم التحقق من الصدق الظاهري للاستمارة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين في المجالات التي ترتبط بموضوع الدراسة في مجال الإعلام، وتم تعديل الاستمارة وفقاً لما أبدوه من ملاحظات.
٢. ثبات الاستبيان: تم إجراء اختبار الثبات لاستمارة الاستبيان عن طريق إعادة تطبيق الاستمارة Retest عبر فترة زمنية من إجاباتهم عليها، وذلك على عينة التقنين وقوامها ٤٠ مفردة، وذلك بعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول للاستمارة، وقد اعتمد الباحث في حساب ثبات نتائج الاستبيان على حساب نسبة الاتفاق بين إجابات الباحثين في التطبيق الأول والثاني وكانت قيمة معامل الثبات ٩٠%، وهو معامل ثبات مرتفع يدل على عدم وجود اختلاف كبير في إجابات الباحثين، كما يدل على صلاحية الاستبيان للتطبيق.

المنهج الوصفي، وكانت اهم النتائج مايلي: ان ممارسى العلاقات العامة يفضلون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عند الاتصال بالمشاركين في المؤسسات، وان اهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها ممارسى العلاقات العامة كانت البريد الالكتروني تلاه مشاركة الفيديوهات ثم الفيديوكونفرنس، وممارسى العلاقات العامة يؤمنون بان وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر ويمكن أن تغير من ممارسة العلاقات العامة في قبرص، وأن تلك المواقع كان لها تأثير إيجابي على عمل العلاقات العامة في المؤسسات بمختلف أنواعها.

١٠. دراسة (El- Kasim& Idid 2017) بعنوان استخدام ممارسى العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بمؤسسات الطفولة: نموذج قائم على تطبيق المعادلة البنائية<sup>(٨)</sup> وهدفت الدراسة الى معرفة استخدام ممارسى العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بمؤسسات الطفولة في نيجيريا ومدى تأثير تكنولوجيا الاتصال على العلاقة بين ممارسى العلاقات العامة وجمهورهم المستهدف، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية قوامها ٥١٣ من ممارسى العلاقات العامة في نيجيريا، واستخدمت الدراسة اداة الاستبيان والمقابلة مع ممارسى العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في نيجيريا، وكانت اهم نتائج الدراسة ما يلي: ٣٧% من ممارسى العلاقات العامة في نيجيريا يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز العلاقة مع عملائهم، وكشفت الدراسة مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقة بين الممارسين والعملاء، وأظهرت الدراسة قوة استعمال وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة ليس فقط في الدول المتقدمة ولكن ايضا في الدول النامية مثل نيجيريا.

#### الإطار المعرفي

١٢ مفهوم العلاقات العامة: هي "الوظيفة الإدارية التي تقيم اتجاهات الجماهير وتحدد السياسات والإجراءات الخاصة الواجب إتباعها في ضوء مصالح جماهير المنظمة والحصول على تعاطفهم وتأييدهم وقبولهم للمنظمة ومنتجاتها وسياساتها"<sup>(٩)</sup>

يعرف Cernicova العلاقات العامة بأنها وسيلة تستخدمها المؤسسة بغرض احداث تعديل أو تكامل وتفسير وجهه نظر المؤسسة لدى الجماهير والمجتمع الداخلي والخارجي.<sup>(٥)</sup>

١٣ أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة: عرف (Demiray Nagy & Yilmaz, 2017) أنشطة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة بأنها "نوع من الإقناع المنظم يهدف إلى تغيير أو تدعيم الرأي الإيجابي نحو مؤسسة الطفولة من جانب جمهورها المستهدف"<sup>(٦)</sup>.

أيضاً، أشار (Morris, Chan& Patterson, 2017) إلى أن الأنشطة الإتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات الطفولة هي تلك الأنشطة التي تتكون من:<sup>(١٤)</sup>

١. مشاركة المعلومات.
  ٢. مشاركة القرارات.
  ٣. تبادل الآراء.
  ٤. نشر الرسائل الإعلامية.
- أساليب العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة:<sup>(١٢)</sup>
١. تقويم الآراء والمواقف العامة داخل المؤسسة وخارجها.
  ٢. تطوير سياسات التواصل مع جمهور مؤسسة الطفولة.
  ٣. تنفيذ البرامج والأنشطة الإتصالية عبر القنوات الإعلامية.
  ٤. بناء سمعة المؤسسة من خلال التواصل ثنائي الإتجاه.
  ٥. بناء علاقة إيجابية بين الجمهور ومؤسسة الطفولة.

١٤ أهمية تطبيق تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة: تعرف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بأنها "البيانات الفورية والأني للمعلومات بين طرفي الاتصال عن طريق استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كالمحادثات التي

## فروض الدراسة:

أكثر الوسائل استخداماً من قبل مؤسسات الطفولة في التواصل مع الأطفال من وجهة نظرهم فقد جاءت بنسبة ٨٦,٢%، كذلك في الترتيب الثاني "رسائل قصيرة (SMS) أو رسائل عبر تطبيقات التراسل (مثل واتس اب)" بنسبة ٢٠,٠%، أما "البريد الإلكتروني" فقد جاء بالترتيب الثالث بنسبة ١٨,٥%، وفي الترتيب الرابع جاء استخدام "منتدى أو مدونة خاصة بنشاط المؤسسة على موقعها الإلكتروني" بنسبة ٣,٢%، وقد أوضح النتائج التفصيلية وجود فروق دالة إحصائية في استجابات الأطفال حول أكثر وسائل تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم وذلك تبعاً للدولة (مصر - الإمارات) على النحو التالي:

١. جاء استخدام إدارة العلاقات العامة المصرية مواقع التواصل الاجتماعي في التعامل مع الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بنسبة أكبر (٩٣,٥% - ٦٦,٧%) من إدارة العلاقات العامة الإماراتية بمؤسسات الطفولة، والفرق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة ٢,٢٠٧، وهي أعلى من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة ٩٩%.

٢. كذلك جاء رأى الأطفال الإماراتيين في أن مؤسسات الطفولة تتواصل معهم عن طريق "رسائل قصيرة SMS أو رسائل عبر تطبيقات التراسل (مثل واتس اب)" بنسبة أكبر (٣٨,٧% - ١٣,٠%) من رأى الأطفال المصريين المترددين على مؤسسات الطفولة عينة الدراسة، والفرق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة ٢,١١٧، وهي أعلى من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة ٩٩%.

٣. أما استخدام البريد الإلكتروني فقد جاء استخدامه بنسبة أكبر (٤١,٩% - ٩,٧%) في التواصل مع الطفل الإماراتي من الطفل المصري من وجهة نظر إجمالي عينة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة والفرق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة ٢,٦٤٨، وهي أعلى من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة ٩٩%.

٤. أكثر الأنشطة التي استخدمت فيها العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وساهمت في دعم تواصل الأطفال بالمؤسسة:

جدول (٤) أكثر الأنشطة التي استخدمت فيها العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وساهمت في دعم تواصل الأطفال بالمؤسسة وفقاً للدولة

الأنشطة	الدولة		مصر		الإمارات		الإجمالي		قيمة (Z)	الدالة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
الإعلانات الإلكترونية	٢٣١	٩٣,٥	٥٣	٥٧,٠	٢٨٤	٨٣,٥	٣,٠٠٣	٠,٠١	دالة عند	٠,٠١
النشرات الإلكترونية	١٢٤	٥٠,٢	٤٧	٥٠,٥	١٧١	٥٠,٣	٠,٠٢٨	غير دالة	٠,٠١	٠,٠١
تغطية وبث المحاضرات والندوات وورش العمل	١٣	٥,٣	٣٣	٣٥,٥	٤٦	١٣,٥	٢,٤٨٤	دالة عند	٠,٠١	٠,٠١
نشر الكتيبات والمطبوعات	٢١	٨,٥	١٥	١٦,١	٣٦	١٠,٦	٠,٦٢٧	غير دالة	٠,٠١	٠,٠١
جملة من سئولا	٢٤٧		٩٣		٣٤٠					

ويتضح من تحليل بيانات الجدول السابق إلى أن "الإعلانات الإلكترونية" أكثر الأنشطة التي استخدمت فيها العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وساهمت في دعم تواصل الأطفال بالمؤسسة من وجهة الأطفال عينة الدراسة، فقد جاءت بنسبة ٨٣,٥%، كذلك في الترتيب الثاني جاءت "النشرات الإلكترونية" بنسبة ٥٠,٣%، أما "تغطية وبث المحاضرات والندوات وورش العمل" فقد جاءت بفرق كبير بالترتيب الثالث بنسبة بلغت ١٣,٥%، يليها في الترتيب الرابع نشاط "نشر الكتيبات والمطبوعات" بنسبة ١٠,٦%، وقد أوضح النتائج التفصيلية وجود فروق دالة إحصائية في استجابات الأطفال حول أكثر الأنشطة التي استخدمت فيها إدارة العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وذلك تبعاً للدولة (مصر - الإمارات) على النحو التالي:

١. جاءت وجهة نظر أطفال مصر بأنه تم استخدامها في نشاط "الإعلانات الإلكترونية" بنسبة أكبر (٩٣,٥% - ٥٧,٠%) من وجهة نظر أطفال دول الإمارات، والفرق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة ٣,٠٠٣،

(استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا...)

١. الفرض الأول: يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات تبعاً لطبيعة الدولة (مصر - الإمارات) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في تواصل معهم.

٢. الفرض الثاني: يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث المترددين على مؤسسات الطفولة وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

٣. الفرض الثالث: يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة تبعاً لطبيعة الدراسة (حكومي - أمريكي) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

## المصطلحات الإجرائية:

١. تكنولوجيا الاتصال التفاعلي: هي مجموعة من التطبيقات التكنولوجية والتي تتمثل في: الهاتف المحمول، وشبكات الانترنت، المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني والتي تنعكس آثارها على مجالات الحياة المختلفة لدى الجمهور.

٢. مؤسسات الطفولة: هي تلك المؤسسات التي تعمل على إمداد الطفل بالمفاهيم الحديثة وتعريفه بما يحدث في العالم ومن حوله، وذلك من خلال ما تقوم به هذه المؤسسات من إصدارات ومسابقات أدبية وفنية وعروض سينمائية ومسرحية ورحلات وورش عمل.

## نتائج الدراسة الميدانية:

١. مدى معرفة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بوجود إدارة علاقات عامة بمؤسساتهم:

جدول (٢) يوضح مدى معرفة الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بوجود إدارة علاقات عامة بمؤسساتهم وفقاً للدولة

مدى المعرفة	الدول		مصر		الإمارات		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
نعم أعرف	٢٤٧	٩٨,٨	٩٣	٩٣,٠	٣٤٠	٩٧,١		
لا أعرف	٣	١,٢	٧	٧,٠	١٠	٢,٩		
الإجمالي	٢٥٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	٣٥٠	١٠٠		

قيمة كا = ٨,٦٥٧ درجة الحرية = ١ معامل التوافق = ٠,١ ٥٥ دالة عند ٠,٠١

من تحليل بيانات الجدول السابق يتضح ارتفاع نسبة الأطفال الذين يعرفون بوجود إدارة للعلاقات العامة داخل مؤسسة الأطفال التي يترددون عليها وقد بلغت ٩٧,١%، موزعة بين ٩٨,٨% من الأطفال المصريين، و ٩٣,٠% من الأطفال الإماراتيين المترددين على مؤسسات الطفولة من إجمالي عينة الدراسة، ونسبة ضئيلة بلغت ٢,٩% من الأطفال الذين لا يعرفون عن وجود تلك الإدارة موزعة بين ١,٢% من الأطفال المصريين، وجاءت نسبة الأطفال الإماراتيين ٧,٠% من إجمالي عينة الدراسة.

٢. أكثر وسائل تكنولوجيا الاتصال التفاعلي التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في التواصل مع الأطفال المترددين عليها:

جدول (٣) أكثر وسائل تكنولوجيا الاتصال التفاعلي التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بمؤسسات الطفولة

في التواصل مع الأطفال المترددين عليها وفقاً للدولة

الوسائل	الدولة		مصر		الإمارات		الإجمالي		قيمة (Z)	الدالة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
مواقع التواصل الاجتماعي	٢٣١	٩٣,٥	٦٢	٦٦,٧	٢٩٣	٨٦,٢	٢,٢٠٧	٠,٠١	دالة عند	٠,٠١
رسائل قصيرة SMS أو رسائل عبر تطبيقات التراسل (مثل واتس اب)	٣٢	١٣,٠	٣٦	٣٨,٧	٦٨	٢٠,٠	٢,١١٧	٠,٠١	دالة عند	٠,٠١
البريد الإلكتروني	٢٤	٩,٧	٣٩	٤١,٩	٦٣	١٨,٥	٢,٦٤٨	٠,٠١	دالة عند	٠,٠١
منتدى أو مدونة خاصة بنشاط المؤسسة على موقعها الإلكتروني	-	-	١١	١١,٨	١١	٣,٢	٠,٩٧٢	غير دالة	٠,٠١	٠,٠١
جملة من سئولا	١٠٠		٤١		١٤١					

ويتضح من تحليل بيانات الجدول السابق أن مواقع التواصل الاجتماعي كانت

الإمارات عن دولة مصر (٣٥,٥% - ٥,٣%)، والفرق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة ٢,٤٨٤، وهي أعلى من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة ٩٩%.

وهي أعلى من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة ٩٩%.

٢. بينما جاء رأيهم في استخدام مؤسسات الطفولة تكنولوجيا الاتصال في "تغطية وبث المحاضرات والندوات وورش العمل" جاء بنسبة أكبر في دولة

II وجهة نظر الأطفال لأداء العلاقات العامة بالمؤسسة الطفولة المترددين عليها والمرتبطة بتوظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم: جدول (٥) يوضح الأطفال لأداء العلاقات العامة بالمؤسسة الطفولة المترددين عليها والمرتبطة بتوظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

رأي	الانحراف المعياري	المتوسط	نادرا		أحيانا		دائما		الدولة	الاستجابة	العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك			
دائما	٠,٥٢٢	٢,٥٩	-	-	٢٧,١	٦٧	٧٢,٩	١٨٠	مصر	توظف العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي للتواصل مع الجمهور والخارجي للمؤسسة	
			٥,٤	٥	٦٧,٧	٦٣	٢١,٩	٢٥	الإمارات		
			١,٥	٥	٣٨,٢	١٣٠	٦٠,٣	٢٠٥	الاجمالي		
دائما	٠,٤٩٩	٢,٥٤	-	-	٣٩,٧	٩٨	٦٠,٣	١٤٩	مصر	الجاذبية في تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ساعدت على سهولة التواصل بالمؤسسة	
			-	-	٦١,٣	٥٧	٣٨,٧	٣٦	الإمارات		
			-	-	٤٥,٦	١٥٥	٥٤,٤	١٨٥	الاجمالي		
دائما	٠,٤٩١	٢,٦٠	-	-	٣٧,٢	٩٢	٦٢,٨	١٥٥	مصر	أدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي دورا مهما في سهولة التواصل بين المؤسسة والجمهور	
			-	-	٤٨,٤	٤٥	٥١,٨	٤٨	الإمارات		
			-	-	٤٠,٣	١٣٧	٥٩,٧	٢٠٣	الاجمالي		
نادرا	٠,٧٣٨	١,٦٤	٦٢,٣	١٥٤	٢٨,٣	٧٠	٩,٣	٢٣	مصر	تنوع وسائل التواصل بالجمهور من خلال تكنولوجيا الاتصال التفاعلي	
			٢٤,٧	٢٣	٤٣,٠	٤٠	٣٢,٣	٣٠	الإمارات		
			٥٢,١	١٧٧	٣٢,٤	١١٠	١٥,٦	٥٣	الاجمالي		
أحيانا	٠,٧٤٤	٢,١٠	٢٩,١	٧٢	٣٤,٤	٨٥	٣٦,٤	٩٠	مصر	ساعدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ممارسي العلاقات العامة على متابعة الشكاوى والرد عليها	
			٧,٥	٧	٦٨,٨	٦٤	٢٣,٧	٢٢	الإمارات		
			٢٣,٢	٧٩	٤٣,٨	١٤٩	٣٢,٩	١١٢	الاجمالي		
دائما	٠,٥٨٣	٢,٤٣	٣,٢	٨	٤٧,٨	١١٨	٤٩,٠	١٢١	مصر	ساهم توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في نشر صورة صحيحة للمؤسسة	
			٨,٦	٨	٤٧,٣	٤٤	٤٤,١	٤١	الإمارات		
			٤,٧	١٦	٤٧,٦	١٦٢	٤٧,٦	١٦٢	الاجمالي		
دائما	٠,٥٤٠	٢,٤٩	١,٦	٤	٤٤,١	١٠٩	٥٤,٣	١٣٤	مصر	ساعد توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي داخل المؤسسة على المشاركة بفاعلية بين المترددين	
			٣,٢	٣	٥٢,٧	٤٩	٤٤,١	٤١	الإمارات		
			٢,١	٧	٤٦,٥	١٥٨	٥١,٥	١٧٥	الاجمالي		
دائما	٠,٦٠٠	٢,٤١	٦,٥	١٦	٤٢,١	١٠٤	٥١,٤	١٢٧	مصر	استطاعت العلاقات العامة من خلال توظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في نشر انشطتها عبر موقعها الإلكتروني	
			٤,٣	٤	٦١,٣	٥٧	٣٤,٤	٣٢	الإمارات		
			٥,٩	٢٠	٤٧,٤	١٦١	٤٦,٨	١٥٩	الاجمالي		
دائما	٠,٥٢٣	٢,٤٨	-	-	٥٠,٦	١٢٥	٤٩,٤	١٢٢	مصر	توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في المؤسسة زاد من رغبتى فى التعرف على اخبارها باستمرار	
			٤,٣	٤	٤٦,٢	٤٣	٤٩,٥	٤٦	الإمارات		
			١,٢	٤	٤٩,٤	١٦٨	٤٩,٤	١٦٨	الاجمالي		
دائما	٠,٥٤٥	٢,٤٧	-	-	٤٧,٨	١١٨	٥٢,٢	١٢٩	مصر	ساعدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي على زيادة النقاش حول أنشطة المؤسسة	
			٨,٦	٨	٥٠,٥	٤٧	٤٠,٩	٣٨	الإمارات		
			٢,٤	٨	٤٨,٥	١٦٥	٤٩,١	١٦٧	الاجمالي		
أحيانا	٠,٥٩٧	٢,٤٢	٢,٠	٥	٤٣,٧	١٠٨	٥٤,٣	١٣٤	مصر	أتاحت لى تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بالمؤسسة من مشاركتى لأصدقائى فى مناسبتهم المختلفة	
			١٥,١	١٤	٥٥,٩	٥٢	٢٩,٠	٢٧	الإمارات		
			٥,٦	١٩	٤٧,١	١٦٠	٤٧,٤	١٦١	الاجمالي		
أحيانا	٠,٥٤٦	٢,٢٧	٢,٠	٥	٦٦,٤	١٦٤	٣١,٦	٧٨	مصر	جعلتلى أفضى وقتا طويلا من أجل التعرف على أنشطة المؤسسة المختلفة	
			١٢,٩	١٢	٥٣,٨	٥٠	٣٣,٣	٣١	الإمارات		
			٥,٠	١٧	٦٢,٩	٢١٤	٣٢,١	١٠٩	الاجمالي		
أحيانا	٠,٥٧١	٢,٠٤	١٣,٨	٣٤	٦٨,٨	١٧٠	١٧,٤	٤٣	مصر	لم تودى تكنولوجيا الاتصال التفاعلي أى دور جديد لدى ممارسي العلاقات العامة	
			١٥,١	١٤	٦٣,٤	٥٩	٢١,٥	٢٠	الإمارات		
			١٤,١	٤٨	٦٧,٤	٢٢٩	١٨,٥	٦٣	الاجمالي		
أحيانا	٠,٦٣٦	٢,٣١	١٠,١	٢٥	٤٨,٦	١٢٠	٤١,٣	١٠٢	مصر	ساعدتلى تكنولوجيا الاتصال التفاعلي على التعرف على أصدقاء جدد بالمؤسسة	
			٧,٥	٧	٥٢,٧	٤٩	٣٩,٨	٣٧	الإمارات		
			٩,٤	٣٢	٤٩,٧	١٦٩	٤٠,٩	١٣٩	الاجمالي		
نادرا	٠,٧٥٣	١,٦٦	٥٦,٧	١٤٠	٣٠,٨	٧٦	١٢,٦	٣١	مصر	توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي فى مؤستى لم يفيدنى بجديد	
			٣٥,٥	٣٣	٣٥,٥	٣٣	٢٩,٠	٢٧	الإمارات		
			٥٠,٩	١٧٣	٣٢,١	١٠٩	١٧,١	٥٨	الاجمالي		
أحيانا	٠,٦١٦	١,٩١	٢٤,٧	٦١	٥٩,٥	١٤٧	١٥,٨	٣٩	مصر	أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بالمؤسسة على إثبات ذاتى من خلال أنشطة المؤسسة	
			٢٠,٤	١٩	٦٦,٧	٦٢	١٢,٩	١٢	الإمارات		
			٢٣,٥	٨٠	٦١,٥	٢٠٩	١٥,٠	٥١	الاجمالي		
أحيانا	٠,٥٨٦	٢,٣٤	٧,٣	١٨	٥٣,٤	١٣٢	٣٩,٣	٩٧	مصر	جعلتلى أشعر بالنجاح من خلال التواصل مع ممارسي العلاقات العامة ومع أصدقائى بالمؤسسة حول الأنشطة المختلفة	
			٢,٢	٢	٥٥,٩	٥٢	٤١,٩	٣٩	الإمارات		
			٥,٩	٢٠	٥٤,١	١٨٤	٤٠,٠	١٣٦	الاجمالي		

العبرة	الاستجابة	الدولة	دائما		أحيانا		نادرا		الانحراف المعياري	رأي
			ك	%	ك	%	ك	%		
لم تؤثر تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ممارسي العلاقات العامة على متابعة الشكاوى والرد عليها		مصر	٣٧	٣٩,٣	١٣١	٥٣,٠	١٩	٧,٧	٢,٢٤	أحيانا
		الإمارات	٢١	٢٢,٦	٥٤	٥٨,١	١٨	١٩,٤		
		الإجمالي	١١٨	٣٤,٧	١٨٥	٥٤,٤	٣٧	١٠,٩		
إجمالي المقياس										
ن = ٣٤٠										

جدول (٦) نتائج اختبار (ت) T-test لدلالة الفروق بين درجات أطفال دولة مصر ودرجات أطفال دولة الإمارات مقياس اتجاهاتهم لتوظيف تكنولوجيا الاتصال معهم.

المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	الدلالة
مصر	٢٤٧	٢,٤٦	٠,٥٠٠	٠,٨٧٤	٣٣٨	غير دالة
الإمارات	٩٣	٢,٤١	٠,٤٩٤			

تشير نتائج اختبار (ت) في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بدولة مصر ومتوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة بدولة الإمارات في تقييمهم لأستخدام تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم، حيث بلغت قيمة (ت) ٠,٨٧٤ وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند أى مستوى دلالة، وبالتالي فقد يثبت عدم صحة الفائق أنه يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات تبعا لطبيعة الدولة (مصر - الإمارات) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في تواصل معهم.

الفرض الثاني: يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث المترددين على مؤسسات الطفولة وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

جدول (٧) نتائج اختبار (ت) T-Test لدلالة الفروق بين درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث على مقياس اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال

المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	الدلالة
ذكور	١٧٢	٢,٥١	٠,٥٠١	٢,٤٣٧	٣٣٨	دالة عند ٠,٠٥
إناث	١٦٨	٢,٣٨	٠,٤٨٧			

تشير نتائج اختبار (ت) في الجدول السابق إلى وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث في تقييمهم لأستخدام مؤسسات الطفولة المترددين عليها تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم وذلك لصالح الذكور، حيث بلغت قيمة (ت) ٢,٤٣٧ وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي فقد يثبت صحة الفائق أنه يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث المترددين على مؤسسات الطفولة وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

الفرض الثالث: يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات الطفولة تبعا لطبيعة الدراسة (حكومي - أمريكي) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

جدول (٨) نتائج اختبار (ت) T-test لدلالة الفروق بين درجات تلاميذ المدارس الحكومية ودرجات تلاميذ المدارس الأمريكية مقياس اتجاهاتهم لتوظيف تكنولوجيا الاتصال معهم

المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	الدلالة
حكومي	٢٦٠	٢,٤٢	٠,٤٩٤	٢,١٢٦	٣٣٨	دالة عند ٠,٠٥
أمريكي	٨٠	٢,٥٥	٠,٥٠١			

تشير نتائج اختبار (ت) في الجدول السابق إلى وجود فرق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات تلاميذ المدارس الحكومية المترددين على مؤسسات الطفولة ومتوسطات درجات تلاميذ المدارس الأمريكية المترددين على مؤسسات الطفولة في تقييمهم لأستخدام تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم، حيث بلغت قيمة (ت) ٢,١٢٦ وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي فقد يثبت صحة الفائق أنه يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الأطفال

يتضح من الجدول السابق وجهة نظر الأطفال في أداء العلاقات العامة بالمؤسسة الطفولة المترددين عليها والمرتبطة بتوظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم:

١. عكست متوسطات درجات الأطفال وجهة نظرهم في أداء العلاقات العامة حيث جاء في مقدمة رأيهم أنها "أدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي دورا مهما في سهولة التواصل بين المؤسسة والجمهور" وذلك دائما بمتوسط مرتفع بلغ ٢,٦٠، يليها أنها "توظف العلاقات العامة تكنولوجيا الاتصال التفاعلي للتواصل مع الجمهور والخارجي للمؤسسة" بمتوسط حسابي ٢,٥٩، وفي الترتيب الثالث جاء "الجاذبية في تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ساعدت على سهولة التواصل بالمؤسسة" وذلك بمتوسط حسابي ٢,٥٤، وجاء بالترتيب الرابع "توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في المؤسسة زاد من رغبتي في التعرف على أخبارها باستمرار" بمتوسط ٢,٤٨، أما بالترتيب الخامس فجاء "ساعدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي على زيادة النقاش حول أنشطة المؤسسة" بمتوسط ٢,٤٧، وظهر أنها "ساهم توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في نشر صورة صحيحة للمؤسسة" بالترتيب السادس بمتوسط حسابي بلغ ٢,٤٣، تلتها بالترتيب السابع أنها "استطاعت العلاقات العامة من خلال توظيفها لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي في نشر انشطتها عبر موقعها الإلكتروني" بمتوسط حسابي ٢,٤١.

٢. بينما جاء برأى أنها أحيانا "تتيح لي تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بالمؤسسة من مشاركتي لأصدقائي في مناسبتهم المختلفة" وذلك بالترتيب السابع بمتوسط حسابي بلغ ٢,٤٢، وجاء "جعلتني أشعر بالنجاح من خلال التواصل مع ممارسي العلاقات العامة ومع أصدقائي بالمؤسسة حول الأنشطة المختلفة" بالترتيب السابع بمتوسط ٢,٣٤، يليها بالترتيب الثامن "ساعدت تكنولوجيا الاتصال على التعرف على أصدقاء جدد بالمؤسسة" بمتوسط حسابي ٢,٣١، في جاء دورها في أنها "جعلتني أفضى وقتا طويلا من أجل التعرف على أنشطة المؤسسة المختلفة" بالترتيب التاسع بمتوسط حسابي ٢,٢٧، تلتها بالترتيب العاشر "لم تؤثر تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ممارسي العلاقات العامة على متابعة الشكاوى والرد عليها" بمتوسط حسابي ٢,٢٤، وفي الترتيب الحادي عشر جاء رأيهم في أنها "ساعدت تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ممارسي العلاقات العامة على متابعة الشكاوى والرد عليها" بمتوسط حسابي ٢,١٠، وظهر بالترتيب الثاني عشر أنها "لم تؤدي تكنولوجيا الاتصال التفاعلي أي دور جديد لدى ممارسي العلاقات العامة" بمتوسط ٢,٠٤.

٣. كذلك جاء رأى أنها أحيانا ما "أثر توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي بالمؤسسة على إثبات ذاتي من خلال أنشطة المؤسسة" بمتوسط ١,٩١ وذلك بالترتيب الثالث عشر، وفي الترتيب الرابع عشر بأنها نادرا "توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في مؤسستي لم يفيدني بجديد" بمتوسط حسابي ١,٦٦، كذلك بالترتيب الأخير "تنوع وسائل التواصل بالجمهور من خلال تكنولوجيا الاتصال التفاعلي" بمتوسط ١,٦٤.

#### التحقق من صحة الفروض:

الفرض الأول: يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات الأطفال المترددين على مؤسسات تبعا لطبيعة الدولة (مصر - الإمارات) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في تواصل معهم.

community relations. Pearson Allyn and Bacon. New Jersey.

15. Morris, R. C., Chan, T. C.& Patterson, J. (2017). Principals' perceptions of school public relations. **Journal of School Public Relations**, 30, p166.
16. O'Reilly, F. L.& Matt, J. J. (2018). Opportunities Offered by Public Relations Practitioners Utilizing of Interactive communication Innovations in Virtual Communities of Childhood Institutions, **Journal of Education and Learning**; 2 (2).

المتريدين على مؤسسات الطفولة تبعا لطبيعة الدراسة (حكومي - أمريكي) وبين اتجاهاتهم نحو توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في التواصل معهم.

#### المراجع:

١. فاطمة حسين عواد: **الاتصال والإعلام التسويقي**، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١١، ص٢١٦.
٢. كريم طلعت حسن المعداوي: استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بمصداقية المؤسسة لدى الجمهور: دراسة ميدانية على الجامعات المصرية، رسالة دكتوراه، جامعة المنصورة، كلية التربية النوعية، ٢٠٢٠.
٣. مروة إبراهيم بسيوني عامر: دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات الطفولة في دعم المشاركة الاجتماعية للمراهقين، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، كلية الدراسات العليا للطفولة، ٢٠٢٠.
4. Akwari, C. C. (2017). Interactive Communication Technology and Public Relations: A Content Analysis of the Global Top 250 Childhood Agencies, **MA Thesis**, East Tennessee State University.
5. Cernicova, M., 2016. Redefining "Public Relations" in the 21<sup>st</sup> Century. **Professional Communication and Translation Studies**, 9, p3- 6.
6. Demiray, U., Nagy, J.& Yilmaz, A. (2017). Strategies for the marketing of higher education with comparative contextual preferences between Australia and Turkey. **Turkish Online Journal of Distance Education** 8(2), p157.
7. Duch, M. (2018). The Role Of Public Relations Play In Communication At German Childhood Agencies: Employment Of Interactive Technology, **MA Thesis**, University of Stirling.
8. El- Kasim, M.& Idid, S. A. (2017). PR Practitioners' Use Of Interactive Communication At Childhood Agencies: Validation Of Structural Equation Modeling, **Malaysian Journal of Communication Jilid** 33(1): 212- 228.
9. Eyrich, N; Padman, M. L.& Sweetser, K. D. (2018). PR Practitioners' Use Of Social Media Tools And Communication Technology In Childhood Settings, **Public Relations Review**; 34 (8): 412- 414.
10. Indest, C. (2018). Taking To Childhood Associations: A Case Study of Three Private Childhood Associations Public Relations and Development of Social Participation, **MA Thesis**, Louisiana State University.
11. Komodromos, M. (2017). A Study Of Pr Practitioners' Use Of Interactive Communication And Social Media Tools In Cyprus Childhood Institutes, **Journal of Developmental Entrepreneurship**; 19 (2).
12. Lim, C. P.& Tay, L. Y. (2017). Information and Communication Technologies (ICT) in an Elementary School: Students' Engagement in Higher Order Thinking, **Journal of Educational Multimedia and Hypermedia**; 12(4), p425.
13. Macnamara, J. (2018). Communication Technology Use By PR Practitioners In Childhood Settings: The Case For Prevolution, **Prism** 7(3).
14. Moore, E., Gallagher, D.& Bagin, D. (2012). **The school and**