

**انعكاسات نظم المعلومات
والاتصالات على ممارسة العلاقات العامة
لدى عينة من المصارف الأهلية في مدينة بغداد**
**The Reflections of Information and Communication
Systems on the Practice of Public Relations among a
Sample of Private Banks in Baghdad**

م.د. ميادة كاظم جعفر

Dr. Mayada Kadhim Jaafar

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education
and Scientific Research

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات على ممارسة العلاقات العامة لدى عدد من المصارف الاهلية في مدينة بغداد والتعرف على اهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة في تلك المصارف، والتأثيرات الإيجابية والسلبية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة، فضلاً عن التحديات التي يواجهها توظيف تطبيقات نظم المعلومات.

وقد تم الجانب العملي للبحث في ستة مصارف أهلية في مدينة بغداد للتحقق من اهداف الدراسة حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (٥٠) من ممارسي العلاقات العامة في تلك المصارف واسترجعت جميعها وقد تم تحليل اجاباتهم على فقرات الاستبيان وتحديد التكرارات الخاصة بتلك الفقرات للتمكن من تحديد انعكاسات ممارسة نظم المعلومات والاتصالات على العلاقات العامة في المصارف الاهلية.

وتم التوصل الى عدد من النتائج ابرزها ان ممارسي العلاقات العامة على وعي كامل بأهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف، وأنهم على دراية تامة بتطبيقات نظم المعلومات في العلاقات العامة بشكل عام وارتياحهم لها، حيث أصبحت تلك التطبيقات واقعاً مهماً، وتجاربها معروضة للعيان في المصارف العالمية وليست افتراضاً، واوصى البحث بعدد من التوصيات كان أهمها ان المصارف الاهلية تحتاج إلى اتخاذ قرار استراتيجي بشأن استخدام تطبيقات الكترونية لأداء مهام العلاقات العامة ومتى يتم ذلك من اجل الاستفادة القصوى من التطورات المستمرة في نظم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات والاتصالات، العلاقات العامة، تطبيقات المعلومات والاتصالات.

Abstract

The study aims to identify the practice of information and communications systems in the field of public relations at a number of private banks in Baghdad, to identify the importance of employing information systems applications in the practice of public relations. in those banks, and the positive and negative effects of employing information systems applications in the practice of public relations, as well as the challenges faced by employing information systems applications. The practical aspect of the research was conducted in six private banks in the city of Baghdad to verify the objectives of the study, where it was distributed A questionnaire was administered to a sample of (50) public relations practitioners in those banks, and all of them were retrieved, and their answers were analyzed in paragraphs: The questionnaire was conducted and the frequencies of these paragraphs were determined to be able to determine the implications of the practice of information and communications systems on public relations in private banks.

A number of the most notable results are that public relations practitioners are fully aware of the importance of employing information systems applications in banks, and that they are fully aware of information systems applications. Information in public relations in general and their satisfaction with it, as these applications have become an important reality, and their experiences are clearly displayed in international banks and are not hypothetical. The research recommended He made a number of recommendations, the most important of which was that private banks need to make a strategic decision regarding the use of electronic applications to perform public relations tasks and when to do so. This is in order to make the most of the ongoing developments in information systems.

Keywords: Information and communications systems, public relations, information and communications applications.

المقدمة

تعتبر ادارة العلاقات العامة احد العلوم المتخصصة والتي تهدف الى دراسة اراء ممارسيها واتجاهاتهم ومعرفة اراء الزبائن في المؤسسة التي يتعاملون معها، ولما كان التطور السريع لتكنولوجيا نظم المعلومات قد جذب اهتماماً واسعاً من قبل المؤسسات الخدمية والإنتاجية بصورة عامة، فإن ممارسي العلاقات العامة في تلك المؤسسات هم الأحوج الى تلك النظم وتطبيقاتها مع انتشارها الواسع عالمياً؛ ولما لها من تأثير كبير على كل زاوية وركن في العالم، فأثرها بات ملحوظاً كبديل بسيط للعمل البشري وتأثيره التدريجي على حياة الماس اليومية، لاسيما وان تسارع وتيرة العولمة، وما ينجم عن ذلك من حدة المنافسة جعل القدرة على الاستجابة لفرص السوق عامل نجاح حاسم للمؤسسات، وكانت العلاقات العامة من بين محددات أخرى تسهم في ذلك النجاح وديمومته.

وبالرغم من اعتماد المصارف الاهلية لتطبيقات نظم المعلومات لسنوات عديدة مضت بغرض رفع كفاءة أعمالها وفعاليتها عندما توجهت تلك المصارف الى أتمتة أعمالها للتكيف مع البيئة المنافسة حولها ولضمان نجاحها، حيث ساهم ذلك في تسريع العمليات وتحقيق الجودة وتخفيض التكاليف، إلا أن هذا الأثر يبقى محصوراً على المهام الروتينية اليومية، وتبقى هناك مجالات واسعة أخرى لم يتم التعرف على استفادتها من تلك النظم ومن بينها العلاقات العامة والتي يعد تأثيرها على نجاح المصارف في الحاضر والمستقبل كونها تخاطب زبائن حاليين وآخرين مفترضين يستعدون للتعامل مع المصارف.

لذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على اهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة في المصارف الاهلية، والتأثيرات الإيجابية والسلبية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة، فضلا عن التحديات التي يواجهها توظيف تطبيقات نظم المعلومات، ثم مقترحات لتعزيز توظيف تطبيقات نظم المعلومات في تلك المصارف وملامح مستقبل توظيفها.

مشكلة الدراسة:

بالرغم من اعتماد المصارف بصورة عامة والمصارف الاهلية بصورة خاصة على نظم المعلومات في تعاملاتها الداخلية والخارجية، فان مجال العلاقات العامة في تلك المصارف ما زال يتسم بالغموض في تعامله مع تلك النظم، لاسيما وان الدراسات المتعلقة حول تأثيرات وانعكاسات نظم المعلومات على العلاقات العامة مازالت شحيحة في قطاع المصارف الاهلية العراقية.

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- ١) هل استوعبت المصارف الاهلية دور واهمية نظم المعلومات في مهام ونشاطات أجهزة العلاقات العامة؟
- ٢) ما مدى نجاح أجهزة العلاقات العامة في استخدام نظم المعلومات في مجالات اعمالها؟
- ٣) هل يدرك ممارسو العلاقات العامة في المصارف الاهلية العراقية لأهمية نظم المعلومات وانعكاساته على نشاطاتهم؟

..... انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية العلاقات العامة في المصارف الأهلية تحديداً ولا سيما في العراق، والتي تواجه تحديات محلية تتعلق بالتنافس الكبير الذي يحيط بها، ودولية تعكسها أنظمة عقوبات من دول كبرى، وهو ما جعل مهام العلاقات العامة في تلك المصارف تواجه صعوبات شتى، تسعى لتجاوزها او التعامل معها، فكان لا بد من أدوات عصرية تتواءم مع التطورات العالمية، ولعل ابرز تلك الأدوات هي تقنيات نظم المعلومات وتطبيقاتها المتطورة والتي ينبغي الاستفادة منها في نشاطات وممارسات العلاقات العامة، وهو ما ستحاول الدراسة تسليط الضوء عليه، مما يرفد المكتبة الإعلامية والعلمية بتفاصيل مهمة حول ذلك.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الى ماياتي:

- ١) التعرف على أهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة في المصارف الأهلية.
- ٢) استكشاف التأثيرات الإيجابية والسلبية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة.
- ٣) ماهية التحديات التي يواجهها توظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف الأهلية.

عينة ومجتمع البحث:

اعتبرت ستة مصارف أهلية في مدينة بغداد مجتمع البحث الحالي، فيما تم توزيع (٥٠) استمارة استبيان بصورة عمدية على ممارسي والمختصون بالعلاقات العامة في تلك المصارف، وقد تمت الإجابة الصحيحة على مجموع الاستبانات واعتبرت عينة الدراسة.

وقد تم تحليل اجاباتهم على فقرات الاستبيان وتحديد التكرارات الخاصة بتلك الفقرات للتمكن من تحديد انعكاسات نظم المعلومات على العلاقات العامة في تلك المصارف.

منهج البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي، وهو الأنسب للدراسات الإعلامية، الذي يحاول الباحث فيه التعرف على ابعاد متغيرات البحث، وصممت الباحثة استمارة استبيان وزعت على مجموعة من الأسئلة لتحقيق اهداف البحث وللوصول الى الغاية التي صممت من اجلها.

مجالات البحث:

- ١) المجال الزمني: استمرت الدراسة الميدانية للفترة بين (٥ / ٩ / ٢٠٢٣ / ١٥ / ٩ / ٢٠٢٣) وهي مدة كافية لاجراء البحث وتحليل النتائج.
- ٢) المجال المكاني: ستة مصارف اهلية في العاصمة بغداد.

التاثير النظري

المحور الأول: نظم المعلومات والاتصالات

أولاً: نبذة تاريخية

ظهر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كقطاع إنتاجي وخدمي مهم منذ الستينيات من القرن الماضي مع اضافته قطاعاً رابعاً للنشاط الاقتصادي والذي كان يقسم تقليدياً إلى ثلاثة قطاعات: الزراعة، الصناعة، والخدمات، وفضلاً عن ذلك اصبح الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات أحد عوامل الإنتاج فهو يزيد من الإنتاجية كما يزيد من فرص العمل وتقدر الدراسات التي أجرتها وزارة التجارة الأمريكية أن مساهمة التكنولوجيا والتقدم المعرفي بنسبة ٨٠٪ من العامل الكلي لنمو الإنتاجية، ذلك لان معلومات التكنولوجيا أصبحت أهم عوامل الإنتاج في اقتصاد المعرفة في المؤسسات الحديثة (نعمة، ٢٠١٦: ١٨٥).

كان التركيز في المهج التقليدي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات منذ بداية الثمانينات من خلال أتمتة العمليات المؤسسية في مجالات الوظائف التقليدية مثل "التمويل أو التسويق"، وارتكز دور تكنولوجيا المعلومات في المقام الأول على خلق الكفاءة التشغيلية لتلك الوظائف من خلال تحسين نظم المعلومات الإدارية (Johannessen & et all: ٢٠٠١: ٦).

وبحلول عام ١٩٩١، أنفقت الشركات الأمريكية على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أكثر من أي قطاع آخر؛ وتضاعف إجمالي الإنفاق على أجهزة الكمبيوتر والخدمات ذات الصلة من حوالي ٨٠ مليار دولار في عام ١٩٨٤ إلى أكثر من ١٦٠ مليار دولار في عام ١٩٩٨ (Dewett & Jones, ٢٠٠١: ٣١٤).

وكانت نتائج ذلك تسارع تزايد الإنتاجية في المؤسسات كثيفة الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات، وارتبط تركيز رأس المال في قطاع تكنولوجيا المعلومات في أوائل التسعينات بما حصل من نمو متسارع للإنتاجية في أواخر التسعينيات، حتى بعد التحكم في تراكم المدخلات الأخرى ونمو الإنتاجية في أوائل التسعينيات، تظهر تقديرات دالة الإنتاج بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات كان جزءاً مهماً من المهوض بالإنتاجية في الولايات المتحدة في أواخر التسعينيات (Stiroh، 2001: 2).

ان ظهور التكنولوجيا المالية على مستوى العالم وحماس العديد من المديرين التنفيذيين للبنوك تجاه تكنولوجيا المعلومات جاء لما تتمتع به من ميزات معينة في البنوك أكدته دراسات سابقة حول تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المصرفية، وقد أدت إلى تحسينات في التكلفة وقدرات الإقراض كما في دراسة Berger (2003)، واستخدمت دراسة Koetter and Noth (2013) بيانات تكنولوجيا المعلومات في ألمانيا لإعادة تقدير إنتاجية البنك مع الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات وظهر أن الإنتاجية تتجه نحو الأعلى إذا تم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، بينما بحثت دراسة Bostandzic and Weiss (2019) حول أنشطة براءات الاختراع التي تقوم بها البنوك في تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الرقمية، وغيرها من الدراسات الأخرى (Pierri & Timmer، 2021: 6).

وعلى العموم فقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة كفاءة المعاملات المصرفية وما اطلق عليها المعاملات الرقمية، وخاصة في مجال المدفوعات، المقاصة والتسوية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وإقراض المعاملات ولكن كان هناك عدد كبير من التساؤلات التي تتعلق بدور المصرفيين البشريين، الذين يلعبون دوراً أساسياً في موضوع العلاقات العامة المصرفية، وما يقومون به بما يتعلق بأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما تبعها مؤخراً من برامج الذكاء الاصطناعي التي تقوم بإجراء المعاملات التكنولوجية (Jakšič & Marinč، 2019: 2).

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

ومما لاشك فيه أن الممارسات المصرفية الرقمية تحمل معها توقعات جديدة وكيانات مفترضة لموا الخدمات المصرفية الجديدة، وتهدف بنوك المستقبل إلى أن تصبح فروعاً فعالة ومجهزة تكنولوجياً دون المزيد من الاختناقات، وحيث سيتم تقديم الخدمات من خلال أجهزة الخدمة الذاتية، وسترکز الخدمات عبر الإنترنت على المستهلكين، الذين يمثلون هدف الخدمة الأساسي للمصرف (Kumari & Devi، ٢٠٢٢: ٢).

وفي هذه الدراسة يتم النظر الى جانب آخر من ممارسات نظم المعلومات في المصارف، وهو انعكاسات تلك الممارسات على العلاقات العامة في الاعمال المصرفية.

ثانياً: مفهوم نظم المعلومات

تعرف المعلومات بأنها " عبارة عن بيان أو مجموعة من البيانات الضرورية لحل مشكلة معينة أو الإجابة عن سؤال معين، والبيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً، إذ يمكن إستخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لإتخاذ القرار (الرشيدي، ٢٠١٢: ١٦).

ووصفت نظم المعلومات بانها تطبيق النظريات والقوانين والاسس العلمية بحيث تهدف الى التحكم بالاشياء والظواهر التي تسعى الى حسن استعمال المصادر الطبيعية لنفع الانسان ونفع مجتمعه، وانها طريقة نظامية تسيير على وفق المعارف المنظمة وتستعمل جميع الإمكانيات المتاحة مادية كانت ام غير مادية بأسلوب فاعل لانجاز العمل المرغوب فيه الى درجة عالية من الاتقان او الكفاية (كطران، ٢٠١٤: ٢٤٦).

ويعرفها (علي وجاسم، ٢٠١٨: ١١٨) بانها كافة الأسس والطرائق والخطوات المتبعة عند الاتصال، ونشر المعلومات، والقيام بالعمليات الحسابية باستخدام كافة الأجهزة الإلكترونية المعدة لذلك مثل الحاسوب ووسائل الاتصال المختلفة ضمن

ثوابت وقوانين علمية وضعت لذلك من اجل تحليلها وتبويبها وتهيأتها لمتخذ القرار لتحسين فاعلية وكفاءة الأداء المقصود.

وفي انظمة المصارف تعد نظم المعلومات الجزء الرئيسي في اعمالها لأنها تضم جميع المعلومات التي تخص الزبائن وحساباتهم في المصارف مما يساعد على التخلص من الكم الهائل من البيانات الورقية، وتتسم هذه النظم بالتعاون لأنها تتطلب التعاون والتواصل والتنسيق بين التطبيقات الحاسوبية المختلفة من اجل تحقيق هدف مشترك، فنظام المعلومات المصرفي هو النظام الذي يمكن المصرف من تسهيل عملية متابعة جميع العمليات من اجل خدمة الزبائن وضمان المصدقية والسرعة ومن خلال مكوناته مجتمعة (عبدالله وعبدالله، ٢٠١٩: ٩٦).

وبذلك فان نظم المعلومات تعني جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات، حيث تهتم نظم المعلومات بمعالجة المعلومات والتركيز على عمليات التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث (الإتصال). فهي تتولد نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الإتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات... إلخ) بهدف جمع، تخزين، معالجة وبث المعلومات سواء أكانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص أو صور ويمكن التعبير عن تكنولوجيا المعلومات بالمعادلة الآتية (العتيبي، ٢٠١٥: ٢١):
تكنولوجيا المعلومات = الحاسوب + الإتصال.

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

ثالثاً: مكونات نظم المعلومات

تشمل نظم المعلومات العديد من أنواع مختلفة من منصات البرمجيات وقواعد البيانات، اذ تشمل هذه الأنظمة المصممة على مستوى المؤسسة لإدارة جميع الوظائف الرئيسية من مخرجات قواعد البيانات ذات الأغراض العامة المستهدفة، وتشمل نظم المعلومات مجموعة واسعة من وسائط الاتصال والأجهزة التي تربط أنظمة المعلومات والأشخاص بما في ذلك البريد الصوتي والبريد الإلكتروني والمؤتمرات الصوتية ومؤتمرات الفيديو والإنترنت وشبكات المجموعات والشبكات الداخلية للشركات (Dewett&Jones، ٢٠٠١: ٣١٤).

وتتكون نظم المعلومات من أربع تقنيات فرعية تتمثل في المكونات المادية للحاسوب والمتمثلة في الوحدة المركزية ووحدات الإدخال والإخراج والتخزين، والبرمجيات وقاعدة البيانات وكذا تكنولوجيا الشبكات، وتتمثل المكونات المادية في الأجزاء الصلبة والملموسة من الحاسوب والتي أصبحت قليلة الكلفة صغيرة الحجم وسهلة الإستعمال يمكن نقلها وحملها من مكان لآخر ولا تحتاج إلى مواصفات مكانية واسعة لمصبتها (بروبة، ٢٠١٥: ١٢).

وذكر (اللامي، ٢٠١٣: ١٠) خمس من المكونات المادية:

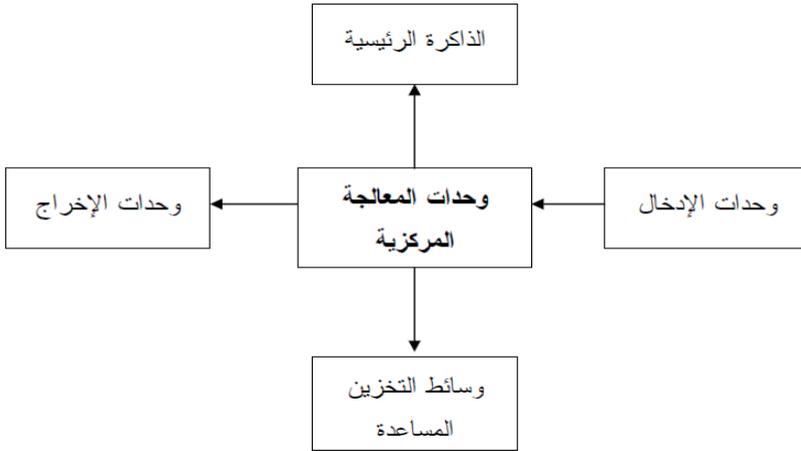
- ❖ وسائل الإدخال (Input Devices) وتتضمن لوحة المفاتيح، والفأرة، واللاقط، الصوت، والكاميرات، وغيرها.
- ❖ وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit CPU) التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب.
- ❖ وسائل التخزين (Storage Devices) مثل التخزين الأولي الداخلي، والتخزين الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية.
- ❖ وسائل الإخراج (Output Devices) مثل الطابعات، والشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي.

❖ وسائل الإتصال (Communication Devices) وتستخدم لربط الحواسيب ببعضها.

وفي معظم الحواسيب، تتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاثة عناصر: وحدة الحساب والمنطق، ووحدة السيطرة، ووحدة الخزن الاولية، ووحدة الحساب والمنطق هي مجموعة الدوائر التي تسمح للحاسوب بالجمع والطرح والمقارنة، واجراء كل ما صمم الحاسوب لاجرائه، اما وحدة السيطرة فهي مجموعة الدوائر التي تترجم الايعازات التي تقدم للحاسوب وتوجه دوائر وحدة الحساب والمنطق الملائمة للعمل. اما وحدة الخزن الاولية فهي المخزن الالكتروني للبيانات والايعايات التي يعمل بها الحاسوب (الجويفل، ٢٠١١: ١٧).

شكل (١)

المكونات المادية للحاسوب



- المصدر: الجويفل، احمد سلامة سليمان (٢٠١١)، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تحقيق فاعلية الرقابة الداخلية في المصارف الاسلامية الاردنية رسالة ماجستير في المحاسبة - كلية الاعمال جامعة الشرق الأوسط:ص١٧

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

والحاسوب يمكن برمجته ليقوم بمعالجة البيانات وتخزينها وإسترجاعها، وإجراء العمليات الحسابية والمقارنات المنطقية لإستخلاص المعلومات المفيدة منها، حيث يقوم جهاز الحاسوب بتحليل وعرض ونقل المعلومات Information بأشكالها المختلفة، والمعلومات لها أشكال متنوعة قد تتمثل على هيئة أرقام أو أحرف للنصوص المكتوبة أو المرسومة وصور وأصوات أو حركة كما في الأفلام والكتابات المتحركة". (حمدان، ٢٠١٢: ١٢).

وتعمل مجموعة آلات الحاسوب لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آلياً، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية المقارنة بين شيئين أو أكثر، ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات. كل ذلك وفقاً وإتباعاً لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقاً، ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليها معاً (العتيبي، ٢٠١٠: ٢٥).

اما البرمجيات فهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين هما برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات وإسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع. وتعرف قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها والمنظمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين (موساوي، ٢٠٠٩: ٦).

ان برامج الحاسوب تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها كما تقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب مثل Microsoft، وتساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، كما تعرف البرمجيات على أنها

"المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الإعلام الآلي ومعالجة وتخزين وإسترجاع ونقل البيانات". (بروبة، ٢٠١٥: ١٥).

والبرنامج المحوسب هو مجموعة من الوحدات المتدرجة لتحقيق أهداف معينة من خلال محتوى وأنشطة وأساليب وتقويم، وتمهد كل وحدة التي تليها، فهو ما يقدم للمستخدم من موضوعات ونشاطات بها محتوى منظم ولكل منها معايير الخاصة على أن يتضمن كل نشاط هدفاً محدداً ويراعى التكامل بين الأنشطة مع مراعاة التنوع تجنباً للتكرار والملل" (حمدان، ٢٠١٢: ١٣).

اما تقنيات الاتصالات فقد أدت الى ظهور الشبكات، فشبكة الحاسوب هي مجموعة من الحواسيب ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال قد تكون سلكية أو لاسلكية بحيث يمكن لمستخدمي الشبكة المشاركة في الموارد المتاحة من برامج ومعلومات بسهولة وكفاءة وقد بدأت بالشبكات المحلية والشبكات الواسعة ومن ثم الشبكة العالمية للانترنت والتي تؤمن المنافسة الناجحة في التجارة الالكترونية (العبيدي، ٢٠٠٧: ٩).

ويتم ارسال وتلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من المحطات والكابلات والاسلاك وخطوط الهاتف، المايكروويف، الاقمار الصناعية واجهزة التحكم المحطات الطرفية وشبكات الانترنت (جبوري، ٢٠٠٩: ١٤٢) وتتضمن هذه الشبكات:

- ❖ الانترنت **Internet** ويعرف بانه شبكة مؤلفة من اعداد هائلة من الشبكات تربط بين حاسبات موزعة في مختلف انحاء العالم.
- ❖ الانترنت **Intranet**، هي شبكة اتصال مشتركة داخلية تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية متطلبات واحتياجات العاملين من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل البيانات والمعلومات من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وانشطة الوحدة الاقتصادية.

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

❖ شبكة الأكسترانيت Extranet Network هي شبكة تعاونية مغلقة تستخدم الانترنت لربط الأعمال مع الزبائن، المجهزين، الشركاء في مواقع اخرى. وتعنى هذه الشبكة بايجاد علاقة جديدة بين المنظمة وزبائنها اذ تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين من خارج المنظمة (المجهزون، والزبائن، والمالكين، والمنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال) (احمد، ٢٠٠٩: ٥).

رابعاً: أهمية نظم المعلومات في المؤسسات

من خلال الاطلاع على الدراسات يمكن ذكر البعض من فوائد نظم المعلومات للمؤسسات وكما ياتي:

(١) تساعد نظم المعلومات على تقليص الوقت عندما تجعل كل الأماكن متجاورة (ألكترونياً)، وعلى تقليص المكان، عندما تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة، فضلاً عن تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج وهو ماسمي بالذكاء الإصطناعي (العتيبي، ٢٠١٠: ٢١).

(٢) تساعد نظم المعلومات على تقليل تكاليف التنسيق والاتصالات ومعالجة المعلومات وبالتالي، فليس من المستغرب أن التخفيض الهائل في تكاليف الحوسبة والاتصالات أدى إلى إعادة هيكلة كبيرة للتكاليف في المؤسسات (Brynjolfsson&Hitt، ٢٣: ٢٠٠٠).

(٣) أصبح الإنترنت عامل تمكين رئيسي لتصدير المنتجات والخدمات على صعيد الشبكة العالمية، فتطبيقات التجارة الإلكترونية قللت إلى حد كبير تكاليف الشراء للمؤسسات وعززت كفاءة العمليات التجارية، فضلاً لما وفرته من الخيارات للمستهلكين وتوفير القوى المحركة لممو التجارة الإلكترونية بين

الشركات والأعمال التجارية والمستهلكين (Todd & Javalgi، 2007: 175).

٤) تساهم نظم المعلومات والاتصالات في نشوء اشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة تحتاج الى العلاقات فيما بينها (عاصم، 2013: 234).

٥) الإسهام في حفظ الكثير من الملفات مثل (الصور، مقاطع الفيديو، خطابات المراسلات الالكترونية) و تخزينها واسترجاعها متى ما أراد المستخدمون، وبذلك فقد وفرت المعلومات بالسرعة والدقة مع زيادة حجم المخرجات الإنتاجية والخدمية. (علي وجاسم، 2018: 118).

٦) يسمح التقدم التكنولوجي الحقيقي بإنتاج سلع رأسمالية محسنة بأسعار منخفضة (Stiroh، 2001: 2).

٧) مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة وهذه المعلومات تنجز عندما تصل معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب وبتكلفة أقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات (الهزايمة، 2009، 394).

٨) بناء قاعدة من المعلومات تستطيع المؤسسة الإعتماد والرجوع لها عند الحاجة.

٩) تقليل الإجراءات والخطوات التنفيذية (ابروبة، 2015: 5).

خامساً: ميزات نظم المعلومات في القطاع المصرفي

حفز التطور في قطاع تكنولوجيا المعلومات المنافسة في مجال الخدمات المصرفية مما أثر بشكل أكبر على الاختيار الاستراتيجي لها في هذا المجال، مع ما تشكله العلاقات المصرفية الداخلية والخارجية (العملاء الداخليين والخارجيين) من تحديات في ظل التوسع في المعاملات المصرفية، حيث يتوجب فهم التحيزات السلوكية، وسلوك المجموعات المختلفة، وحدود العقلانية، وعواطف الافراد Jakšič & Marinč (2019: 2).

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

وقد ذكرت الدراسات العديد من الميزات التي توفرها نظم المعلومات في القطاع المصرفي نذكر بعضها فيما يأتي:

(١) أتمتة أعمال البنوك: والهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك.

(٢) تحويل الأموال إلكترونياً: والهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك (العتيبي، ٢٠١٠: ٢٣).

(٣) التركيز على نوعية المعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى الاستفادة من المعلومات وبما يخدم النظام، وبالتالي يخدم أنشطة المصرف، وهذا يؤدي إلى تحسين صورة المصرف لدى الزبائن، والعمل على تقديم أفضل الخدمات بأسلوب متميز عن المصارف الأخرى (الحيالي، ٢٠١١: ١٣٩).

(٤) يلعب استخدام نظم المعلومات دوراً كبيراً في خلق ميزة تنافسية مستدامة في الخدمات المصرفية من خلال الحفاظ على استدامة الخدمات الرقمية في المصارف وتحقيق الرؤية بشكل متسق يعتمد على قواعد الحوكمة والنزاهة والامتثال للنزاهة (Hidaya & et all، ٢٠٢٠: ٢٤١).

(٥) أدى تنفيذ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لجميع المواطنين إلى تمكين البنوك من الاحتفاظ بالعملاء وجذبهم (Mustafa، ٢٠٢١: ٢٠٣).

(٦) أدت الخدمات المصرفية الرقمية إلى ثورة في المدفوعات والودائع من خلال حلول المحفظة المحمولة لإجراء مدفوعات موثوقة وبسرعة عالية وسهولة الوصول إليها. (Kumari & Devi، ٢٠٢٢: ٢).

(٧) تساعد المدراء في صنع القرار وتسهل قدرتهم للوصول الى جميع المعلومات الهامة من مكان واحد بدون خوف من ضياعها او اهمالها كلها او بعضها (عبدالله وعبدالله، ٢٠١٩: ٩٦).

المحور الثاني: العلاقات العامة

ان تطور العلاقات العامة جاء عن طريق الاهتمام بالرأي الآخر وذلك عبر تبادل المنفعة ما بين المؤسسات والجمهور، فضلا عن دورها المهم في الجهات الربحية وغير الربحية عن طريق تزويد متخذي القرار بالمعلومات الصحيحة عن ما يودون معرفته عن الواقع المحيط بهم ليكون هناك شراكة ما بين الطرفين، ثم تطور دور العلاقات العامة لتصبح الموجه الامين والناصح الحريص للقيادات العليا في المنظمات والمؤسسات التي يتتمون اليها، اذا ما علمنا ان ادارة العلاقات العامة عادة ما تكون خاضعة لقائد المؤسسة او تكون مرتبطة به لتكون بتماس مباشر مع صاحب القرار ومن ثم الحصول على دعمه اللازم للقيام بمسؤولياتها الملقاة على عاتقها (داود، ٢٠٢٢: ١٤٣).

أولا: ماهية العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة من الظواهر الاجتماعية التي ظهرت بظهور الانسان الذي يتصف بطبعه وسلوكياته الاجتماعية ويسعى الى الاتصال مع المجتمعات الاخرى وهذا ما يفرضه المجتمع من تبادل المنافع والمصالح مع افراد جنسه فلا بد من ظهور مفهوم في مثل هذه الحالات كمفهوم العلاقات العامة من اجل الاتصال والتفاهم وتحقيق المنافع العامة للمجتمع لذلك يتفق اكثر الباحثين على الهدف المشترك للعلاقات العامة هو الاتصال والتفاهم بين المؤسسة وجمهورها، وهو من الانشطة التي تتصف بالاستمرارية وينطبق مفهومها على التوافق بين المصالح المشتركة (عبود وداود، ٢٠٢٢: ٣٧٩).

ويبدو أن الفكرة القائلة بأن المؤسسات والجمهور يمكنهم، بل ويجب عليهم، الانخراط مع بعضهم البعض في "محادثات حقيقية" هو تطور طبيعي للمهج العلائقي، الذي يؤكد على بناء وإدارة وصيانة العلاقة بين المؤسسة والجمهور (Avidar، ٢٠١٧: ٢).

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

لذلك فان العلاقات العامة تستهدف تحقيق التفاهم الانساني وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الجمهور عن طريق الاعلام الصادق وصولاً الى إيجاد حالة من التكيف بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها والعمل من اجل تحقيق صالح المجتمع (خلف وبولص، ٢٠١٢: ١١٧).

ووصفت العلاقات العامة بانها النشاط الاتصالي الذي يقيم المواقف العامة تجاه المؤسسة وتنفيذ برنامج يساعد على كسب الادراك والقبول العام فضلاً عن اعلام الجمهور باهداف المؤسسة لغرض المحافظة على صورة إيجابية في اذهان الجمهور، فهي تعمل على ابراز الصورة المشرقة لها كمؤسسة تخدم المجتمع وتعمل على صيانة مصالحه فضلاً عن انها تعمل من اجل تعزيز هذه الصورة على ان تبرز حرصها على الصالح العام (عبدالامير، ٢٠١١: ١٧٣).

وبذلك فان التعريف الشامل للعلاقات العامة انها فعالية اتصالية تستند في ممارسة عملها الى الوظائف الإدارية (البحث العلمي، التخطيط، التنسيق، الاتصال، التقييم) وذلك لغرض توطيد الصلة ما بين المصدر (فرد، هيئة، مؤسسة) والمستقبل (جمهور داخلي او خارجي) على ضوء صورة إيجابية لدى المستقبل تجاه المصدر لتحقيق اهداف معينة (خدمية، اقتصادية، اجتماعية، سياسية) (داود، ٢٠٢٢: ١٤٧).

ولا تختلف العلاقات العامة في المجالات المالية من حيث مراحلها الأساسية أو مفهومها عن المجالات الأخرى، وإن كانت هناك اختلافات في أساليب التطبيق تبعاً لاختلاف الأهداف والجمهور، بالإضافة الى الطبيعة المتميزة للنشاط المالي، هذه الطبيعة التي تفرض على الممارس للعلاقات العامة ان يكون حريصاً على نشر الاخبار بأقصى سرعة في نفس الوقت الذي يتحتم عليه ان يدقق في استخدام المعلومات التي تتجمع لديه حتى لا يلحق الضرر بمصالح المؤسسة التي يمثلها او العميل الذي يعبر عنه (موحان وجاسم، ٢٠٢٣: ٢٠٩).

ثانياً: تنظيم العلاقات العامة في المؤسسة

ان العلاقات العامة كجهود علمية وعملية تتم عن طريق متخصصين في العلاقات العامة، وهم يمثلون القنوات الضرورية اللازمة للقيام ببرامج العلاقات العامة، واختصاصي العلاقات العامة هو الشخص الذي يعمل للوصول الى اقصى قدر ممكن من الفهم بين المؤسسة وبين قطاعات الجمهور التي تتعامل معها، ويتوقف دوره في اعداد برامج العلاقات العامة على مدى مكانة ادارة العلاقات العامة في المؤسسة، وعلى مدى الاعتماد على هذه الادارة، وعلى مدى اهمية هذه الادارة في المؤسسة وعلى مدى حب الافادة من خبرة العاملين فيها وقدرتهم على القيام بهذه الاعمال (الربيعي، ٢٠١٠: ١٧٠).

وقبل البدء باعداد الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة ينبغي فحص عدة أمور أهمها (جواد، ٢٠١١: ٢٧):

- ١) حجم الجماهير التي ترتبط بالمؤسسة.
 - ٢) حجم النشاط الذي تقوم به العلاقات العامة.
 - ٣) طبيعة العلاقات التنظيمية بين العاملين في إدارة العلاقات العامة.
 - ٤) مكانة العلاقات العامة ودرجة الاهتمام بها وبانشطتها من قبل الإدارة العليا.
- ومتى ما تم الإقرار بمكانة العلاقات العامة فان هناك عدد من الإجراءات والوظائف التي تتخذها المؤسسة والتي تحافظ عن طريقها على رضا وتأييد الجمهور، ويعني النشاط الاعلامي المتحقق والموجه لكسب تأييد جماهير المؤسسة لها عن طريق شرح وتوضيح اعمالها ثم التعرف على رأي الجمهور وردوده تجاهها (نعمان، ٢٠٠٨: ١٤٩).

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

ويمكن التعرف على الإجراءات التي لها الدور الحاسم في الاتصال بالجمهور فيما يأتي (محمد وعوده، ٢٠١٥: ٤٤٣):

- ١) البحث: اذ يجب البحث عن الاتجاهات والقضايا التي تهتم الجمهور.
 - ٢) التأثير: اذ يجب التعرف على الأمور التي تهتم افراد الجمهور.
 - ٣) الاتصال: فوسيلة الاتصال هي الأسلوب الفعال من اجل توعية اهتمامات الفرد.
 - ٤) التقييم: يعد امراً مهماً من اجل متابعة توجهات الجمهور ومحاوله التأثير فيها.
- اما الوظائف التي تتخذها المؤسسة في ممارسة العلاقات العامة فيمكن ايجازها فيما يأتي (دياب، ٢٣٢٤: ٢٠١٤):

- ١) وظيفة البحث: وتتمثل هذه الوظيفة في كافة الجهود المتعلقة بمعرفة اتجاهات وآراء الجمهور حول ممارسة العلاقات العامة سواء كان فردا أو مؤسسة، وتختلف هذه الجهود حيث تستخدم في الممارسة الحديثة للعلاقات العامة كافة السبل المتاحة لقياس ومعرفة آراء الجمهور ورغباته.
- ٢) وظيفة التخطيط: وتعد من أهم الوظائف بل هي الأهم لانها معنية بوضع التصور المتكامل لأنشطة العلاقات العامة وبرامجها، وتحديد الاهداف المرجوة من تلك البرامج والانشطة مع اقتراح الادوات والوسائل التنفيذية لها في حدود الامكانيات المتاحة.
- ٣) وظيفة التنسيق: والتي تكمن في مدى قدرة العلاقات العامة على التقريب بين مكونات شبكة العلاقات الخاصة بالمنشأة على المستويين الداخلي والخارجي، كذلك تفعيل العلاقة بين مكونات شبكة العلاقات لأجل خيمة أهداف المؤسسة.

- ٤) وظيفة الادارة: وتقوم العلاقات العامة فيها بدور الداعم لمختلف الادارات والاقسام في المؤسسة والمعاون لها على أداء مهامها، وتختلف المهام الادارية للعلاقات العامة بحسب اختلاف الادوار لتلك الاقسام والإدارات.
- ٥) وظيفة الانتاج: وهي عملية إعداد وتهيئة المواد والبرامج الإعلامية المختلفة التي يكون هدفها تحسين الصورة الذهنية للجمهور تجاه المؤسسة، وقد أتاحت التكنولوجيا الحديثة العديد من المجالات التي تخدم أهداف العلاقات العامة.

ثالثا: اهمية العلاقات العامة في المؤسسات

تحدثت الدراسات عن أهمية العلاقات العامة في المؤسسات بحسب اعتمادها على نظريات وممارسات في حقول معرفية متنوعة كالادارة ووسائل الاعلام والاتصال وعلم النفس، وهذا ما اكسبها الاختلاف من حيث الانواع والاشكال، وهذا التداخل يعدد التوجهات بحسب المتخصصين منها والجمهور العامة لكل مؤسسة (القيسي، ٢٠١٠: ١٤٧) ويمكن ذكر البعض مما ذكرته الدراسات حول أهمية الإدارة العامة كما يأتي:

- ١) تظهر اهمية وظيفة العلاقات العامة عندما تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها، فضلاً عن تفاعلها مع الجمهور الداخلي والخارجي، وقبل ذلك ان تساعد المؤسسة في تحديد وتقسيم فئات مختلفة من الجمهور، وعندما تستخدم التواصل المتماثل لتطوير وتنمية العلاقات مع كافة فئات الجمهور من خلال تطوير علاقات جيدة (Grunig، ٢٠٠٦: ١٥٨).
- ٢) تؤدي وظيفة العلاقات العامة مهمة حيوية للإدارة العامة إذ أصبح من واجب الاداريين أن يجربوا الجماهير بسياساتهم ويحسبو نبض الرأي العام قبل هذه السياسات ومن حقهم أيضاً ان يردوا على المقاد ويرروا تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام (العبيبي، ٢٠١٨: ٥٠٧).

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

٣) تساعد برامج العلاقات العامة على زيادة فرص نجاح المؤسسة ومن ثم تحسين ظروف العمل وامكاناته، ولاتدع مجالاً للسيطرة والدكتاتورية فيما يخص هيئة الادارة بل انها تتيح الفرص للابتكار الشخصي وعرض المقترحات التي تظهرها الخبرة والتعامل مع الافراد والجمهير، فالمدرء لا يستطيعون فرض سياستهم الذاتية دون اشراك هيئة الادارة واختصاصيي العلاقات العامة معهم في تحمل المسؤولية بل ان سياسة المؤسسة ترسم كنتيجة لافكار جمهورها وكصدى لما يبديه الاختصاصيون من مشورة ومقترحات، وفي هذا تقدير وتمكين للعاملين لتنمية ملكاتهم واستعداداتهم الخاصة وتهيئة فرص الترقى للاكفاء من اختصاصيي العلاقات العامة (الربيعي، ٢٠١٠: ١٧٠).

٤) تنبع اهمية العلاقات العامة من كونها نشاط مستمر يتطلب ضرورة اقامة علاقات طيبة مع مختلف أصحاب المصلحة والجمهور (الزبائن والعاملين والادارة العليا) اي تعزيزها باستمرار ويتفرع من هذه الاهمية (اهمية وقائية واخرى علاجية) ويعني الدور الوقائي منع حدوث اشكاليات بين الزبائن والادارة والعاملين في حين العلاجي يصحح الاوضاع حال ظهورها واعادة التوازن في هذه العلاقات الى وضعها الطبيعي، وكذلك تنبع اهميتها في تلبية احتياجات الزبائن العريضة وما يتفرع من أنشطة العلاقات العامة ووسائل الاتصال والتأثير بالزبائن (عبود وداود، ٢٠٢٢: ٣٨١).

رابعاً: تأثير نظم المعلومات على العلاقات العامة في المؤسسات

على مدار السنوات لم تتغير أسس ومبادئ وظيفة العلاقات العامة، انما تغيرت طريقة التواصل والتفاعل التي اتاحتها التطورات التكنولوجية الحديثة بظهور شبكة الانترنت التي تميزت بقدرة هائلة على نقل المعلومات والتفاعل معها وفتح المجال امام مختلف المؤسسات والشركات للاتصال بجمهورها المختلفة بسرعة كبيرة، مما ساعد في تعزيز العلاقات مع الجمهور (مكناي والمناصير، ٢٠٢٣: ١٣٩).

لقد اضافت نظم المعلومات والاتصالات بعداً آخر للعلاقات العامة، فقد نجحت في ضبط الطريقة التي يتم فيها توزيع معلومات العلاقات العامة للجمهور من خلال توفير الشبكات وأدوات وقنوات اتصالية، وأصبحت شبكات الانترنت اكثر قدرة على التأقلم مع مجالات العلاقات العامة ذات الخصائص الديناميكية التي يتطلبها اخصائي العلاقات العامة للاخذ بزمام المبادرة لخدمة جمهور المنظمة فحلت خدمات البريد الالكتروني محل قناة اتصال البريد الورقي، وماتتحة تلك الخدمات من استطلاعات للرأي العام، فضلاً عن تلقي الشكاوي والتعرف على مستوى رضا الزبائن، كما تخلق المواقع الإخبارية وحجرات الدردشة فرصة كبيرة للتحدث عن المؤسسة وخدماتها (الخاقاني، ٢٠١٥: ١٥٩).

كما اضافت نظم المعلومات لممارسو العلاقات العامة مجالات جديدة في المؤسسات ومنها (محمد، ٢٠١٧: ٧٤):

- ١) تصميم موقع المؤسسة الالكتروني بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المؤسسة والعالم الخارجي بشكل عام.
- ٢) استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والاخبار والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المؤسسة.
- ٣) إجراء البحوث عن طريق المقابلات عبر الشبكة عن طريق البريد الالكتروني أو التصويت في موقع المؤسسة ومجموعات الحوار في المنتديات وعبر التخاطب المكتوب والاتصال التليفوني بأقل التكاليف.
- ٤) التعرف على صورة المؤسسة عن طريق ما ينشر من قبل وسائل الاعلام والمنافسين والمستخدمين.
- ٥) الافادة من نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور.

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

الجانب الميداني للدراسة

تهتم العلاقات العامة باستخدام الطرائق الاحصائية لدراسة مختلف الظواهر لكونها لا تعتمد على اسلوب الحدس والتخمين للتعرف على الآراء والاتجاهات السائدة بل تستخدم الاسلوب العلمي لقياس هذه الآراء والاتجاهات سواء في البحوث التي تقوم بها ادارات العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة لمعرفة الفرص والمخاطر المستقبلية التي تؤثر على نشاط المؤسسة كذلك معرفة مدى فاعلية الخطط والبرامج والسياسات الموضوعية، او البحوث التي يقوم بها الباحثون في المؤسسات الاكاديمية والعلمية عن العلاقات العامة واساليبها ووظائفها والمعوقات التي تعترضها، فهي بحاجة الى بناء مقاييس وادوات للبحوث واختيار العينات واجراء الاختبارات والتي تعد احد الوسائل العلمية التي تعطي معايير للبحوث العلمية بصورة موضوعية خلاقة موظفة الوسائل الاحصائية المناسبة لها وتدخل نتائج الاختبارات في طرائق احصائية عديدة لاستخلاص النتائج (عبدالكاظم وهادي، ٢٠١٣: ٩٨).

وعليه فان الدراسة الحالية ستستخدم استمارة الاستبيان من اجل التحليل الاحصائي لتحديد التكرارات الخاصة بفقرات الاستبيان والتمكن من تحديد انعكاسات ممارسة نظم المعلومات والاتصالات على العلاقات العامة حيث يتم عرض وتحليل نتائج إجابات عينة البحث التي تم اختيارها بصورة عمدية واشتملت ممارسو العلاقات العامة في خمسة مصارف أهلية في بغداد وكانت عينة البحث تتكون من (٥٠) موظف في تلك المصارف، وقد استمرت الدراسة الميدانية للفترة بين (٥ / ٩ / ٢٠٢٣ / ١٥ / ٢٠٢٣).

والجدول (١) يبين عينة البحث في المصارف المبحوثة وقد تم تحديد عدد المبحوثين وفقاً لمسبة ممارسي العلاقات العامة العاملين في هذه المصارف وكالاتي:

جدول (١)

عينة البحث في المصارف المبحوثة

ت	اسم المصرف	اعداد العينة
1	مصرف المنصور الإسلامي	10
2	المصرف العراقي الإسلامي للاستثمار والتنمية	10
3	المصرف الأهلي العراقي	10
4	مصرف سومر	8
5	مصرف بابل	8
6	مصرف الخليج التجاري	4
	المجموع	50

• الجدول من اعداد الباحثة

تفسير وتحليل البيانات

للتعرف على نتائج الاجابات فقد اعتمدت الباحثة على التكرارات والمنسب المئوية للاجابة على الفقرات ومن ثم التوصل الى الاستنتاجات النهائية من خلال تفرغ البيانات من نسخ الاستبيان التي تم توزيعها على العينة وكانت النتائج كما يلي:

اولاً: تفسير وتحليل المتغيرات الديمغرافية لعينة البحث، من خلال تفرغ البيانات الديمغرافية لعينة البحث يمكن وصفها في الجدول الآتي:

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

ت	المتغير	فئات المتغير	التكرار	المسبة %
1	العمر	20 - 30	13	26.0
		30 - 40	23	46.0
		40 - 50	10	20.0
		50 سنة فأكثر	4	8.0
2	الجنس	ذكر	34	68.0
		أنثى	16	32.0
3	المؤهل العلمي	دكتوراه	0	0
		ماجستير	7	14
		بكالوريوس	43	86.0
		اعدادية	0	0
4	سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	8	16.0
		5 - 10 سنوات	12	24.0
		10 - 15 سنوات	20	40.0
		15 - 20	5	10.0
		20 - 25	5	10.0
		25 - 30	0	0
5	المسمى الوظيفي	مدير	1	2.0
		مدير قسم	8	16.0
		مدير شعبة	11	22.0
		موظف	30	40.0

• الجدول من اعداد الباحثة

ويتضح من الجدول رقم (٢) أن ٤٦٪ من أعمار أفراد الدراسة تتركز في الفئة العمرية من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة تليها الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة وبنسبة ٢٦٪، ونستنتج من ذلك أن أعمار غالبية عينة الدراسة تزيد عن ٣٠ سنة حيث يشكلون بذلك

ما نسبته ٧٢٪، وأن نسبة الذكور في أفراد الدراسة قد بلغت ٦٨٪ ونسبة الإناث ٣٢٪ وهي نسبة طبيعية بالمسبة للمؤسسات العراقية.

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فإن الجدول رقم (٢) يشير إلى أن غالبية أفراد الدراسة ممن يحملون درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم ٨٦٪، فيما يحمل نسبة ١٤٪ من أفراد الدراسة مؤهلات أعلى من البكالوريوس، ويتبين أيضاً من الجدول رقم (٢) إن الخبرة في العمل مهمة للعاملين وتتوافق مع الفئات العمرية والمؤهلات العلمية لأفراد الدراسة، حيث أن نسبة ٢٤٪ قد خدموا ما بين ٥ سنوات ١٠ سنوات في حين أن ٦٠٪ قد زادت خدمتهم عن ١٠ سنوات.

ثانياً: أهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة في المصارف الاهلية، ويبين ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

اهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة

العلاقات العامة في المصارف الاهلية كما تراها عينة الدراسة

%	تكرارات	اهمية التوظيف	
		84%	42
16%	8	مهم الى حد ما	
0%	0	غير مهمة على الاطلاق	
100%	50	الاجمالي	
(*) تم جمع نسب فئتي (مهمة بدرجة كبيرة والى حد ما) بالتعليق على الجدول باعتبارها محددات لاهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة بالمصارف.			

• الجدول من اعداد الباحثة

ثالثاً: اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثيرات الايجابية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة داخل المصارف، وتم افراغ بياناتها في الجدول التالي:

جدول رقم (٤)

اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثيرات الايجابية لتوظيف

تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة داخل المصارف

الترتيب	الاجمالي			لاوافق		محايد		وافق		التأثيرات الايجابية
	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	
1	96	.328	2.88	0%		12%	6	88%	44	منح تجربة مميزة وفريدة للعملاء
2	92.7	.418	2.78	0%		22%	11	78%	39	تطور المهارات والكفاءات التكنولوجية لدى ممارسو العلاقات العامة والقيادات
3	92	.431	2.76	0%		24%	12	76%	38	تجعل الخدمات المالية أسرع، وارخص وأكثر اماناً وشفافية واثابة
3	92	.431	2.76	0%		24%	12	76%	38	الاجابة على اسئلة العملاء فوراً، والاستجابة لطلباتهم في الوقت الحقيقي
4	88	.484	2.64	0%		36%	18	64%	32	توفير الوقت الذي نستغرقه في جمع البيانات وحفظها
4	88	.631	2.64	8%	4	20%	10	72%	36	زيادة الدقة وتقليل فرص الاخطاء البشرية الى حد كبير
5	87.3	.49	2.62	0%		38%	19	62%	31	تساعد في انشاء حملات تتوافق بشكل جيد مع اهتمامات واجندات الجمهور المستهدف
6	86	.702	2.58	12%	6	18%	9	70%	35	توفير المجهود من خلال القيام بمهام متعددة في ذات الوقت
7	84.7	.676	2.54	10%	5	26%	13	64%	32	اتاحة الفرص التلقائية والمتزامنة لظروف السوق المتغيرة
8	82.7	.579	2.48	4%	2	44%	22	52%	26	تعزيز الامن والكشف عن عمليات الاحتيال
9	80.7	.575	2.42	4%	2	50%	25	46%	23	اكتشاف عدد المرات التي يتم فيها ذكر اسم المصرف، واين يتم ذكرها اكثر، وما يقال عنها، ومن يقول
10	79.3	.697	2.38	12%	6	38%	19	50%	25	التواصل خارج ساعات العمل الصرقي

11	78	.717	2.34	14%	7	38%	19	42%	24	يمكن ان تخلق بيئة اكثر امانا وتعزز وظائف ادارة الازمات
12	68.7	.712	2.06	22%	11	50%	25	28%	14	تنبؤ الاحداث المستقبلية واتخاذ قرارات متميزة

• الجدول من اعداد الباحثة

تظهر بيانات الجدول (٤) أن أهم التأثيرات الإيجابية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة داخل المصارف الاهلية في مدينة بغداد كما يراها الباحثون تمثلت في: أنها تمنح تجربة مميزة وفريدة للعملاء بمتوسط حسابي (٨٨, ٢) في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية تطور المهارات والكفاءات التكنولوجية لدى ممارسي العلاقات العامة والقيادات بمتوسط حسابي (٧٨, ٢)، حيث أكد افراد العينة أن استخدام نظم المعلومات ساعد في عملية التعلم لدى الممارسين وهي أهم خطوة كانت تستغرق وقتاً منهم وبالتالي أتاحت الوقت لديهم من أجل التعامل مع التحديات الأخرى، وجاءت بقية التأثيرات بمتوسطات حسابية وأوزان نسبية متقاربة.

وتكشف هذه النتائج عن وعي الباحثين بدور تلك التطبيقات في إحداث تغيرات في ممارسة العلاقات العامة داخل المصارف كتوفير المجهود من خلال القيام بمهام متعددة في ذات الوقت، وانشاء حملات تتوافق بشكل جيد مع اهتمامات وأجندات الجمهور المستهدف، واطاحة الفحص التلقائي والمتزامن لظروف السوق المتغيرة، وأيضا تعزيز الأمن والكشف عن عمليات الاحتيال، كما تساعد تلك التطبيقات في اكتشاف عدد المرات التي يتم فيها ذكر اسم المصرف، وأين يتم ذكرها أكثر، وما يقال عنها، ومن يقول، فضلا عن التواصل خارج ساعات العمل المصرفي، كما يمكن أن تخلق بيئة أكثر أماناً وتعزز وظائف إدارة الازمات، وتنبؤ الأحداث المستقبلية واتخاذ قرارات متميزة.

رابعاً: اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثيرات السلبية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف الاهلية، حيث تم افراغ بياناتها في الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثيرات السلبية

لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف الالهية

الاجمالي			لاوافق		محايد		وافق		التأثيرات السلبية
الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد المقاط	%	عدد المقاط	%	عدد المقاط	
1	79.3	.697	2.38	6	12%	19	38%	25	المخاوف من القرصنة والاحتيال الالكتروني
2	78	.772	2.34	9	18%	15	30%	26	كثرة اعطال الحواسيب وصعوبة صيانتها سريعا مما يؤثر على سير العمل
3	77.3	.683	2.32	6	12%	22	44%	22	ارتفاع التكاليف المالية لشراء الانظمة والاجهزة التكنولوجية
4	71.3	.783	2.14	12	24%	19	38%	19	لا تتمتع نظم المعلومات بوعي مستقل وقدرة على تمييز المعلومات والبيانات الخاطئة
4	71.3	.756	2.14	11	22%	21	42%	18	شعور العملاء بالقلق على خصوصياتهم وسرية بياناتهم
5	66.3	.756	2.0	14	28%	22	44%	14	غياب ضوابط المساءلة القانونية عند حدوث الاخطاء في نظم المعلومات
6	65.3	.669	1.96	12	24%	28	56%	10	الشعور بالقلق والخوف بشأن استبدال البشر بالبرامج الذكية

7	63.3	.886	1.9	44%	22	22%	11	34%	17	لا يوجد ممارسون مؤهلون للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي وادارة شؤونه في مسيرة التحول الرقمي
---	------	------	-----	-----	----	-----	----	-----	----	---

• الجدول من اعداد الباحثة

تظهر بيانات الجدول رقم (٥) أن أهم التأثيرات السلبية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة داخل المصارف الالهلية كما تراها عينة الدراسة تمثلت في المخاوف من القرصنة والاحتيال الإلكتروني في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣٨, ٢)، وفي المرتبة الثانية جاءت (كثرة أعطال تلك التقنيات وصعوبة صيانتها سريعاً مما يؤثر على سير العمل) كأحد أهم السلبيات التي تواجه عينة الدراسة في استخدامها لتطبيقات نظم المعلومات بمتوسط حسابي (٣٤, ٢)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة) لا يوجد ممارسون مؤهلون للعمل في مجال نظم المعلومات وإدارة شؤون وفي مسيرة التحول الرقمي (بمتوسط حسابي (٩, ١) وهذا يدل على رفض أغلب عينة الدراسة لتلك العبارة، حيث أكدوا على أن المصارف تقوم بعمل دورات تدريبية باستمرار تؤهلهم لاستخدام تلك التطبيقات الحديثة في عملهم.

خامساً: اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو تحديات توظيف تطبيقات نظم المعلومات بالمصارف عينة الدراسة، وجاءت بياناتها في الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو تحديات
توظيف تطبيقات نظم المعلومات بالمصارف عينة الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	الاجمالي (ن=٥٠)			التحديات	
		ت	%	ك		
1	45.8	1	16.7%	37	البنية التحتية الذكية متنامية باستمرار	التقنية والتكنولوجية
		2	16.3%	36	العديد من التقنيات لا تتسم بالمرونة في وظائفها	
		3	13%	29	تزايد مشكلة قرصنة المعلومات ومشكلة الخطر الالكتروني	
		4	11.3%	25	صعوبة التحكم في التطبيقات البرمجية المتقدمة	
		4	11.3%	25	التفكير البشري مختلف تماما عن الآلات الذكية	
		4	11.3%	25	نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في نظم المعلومات	
		4	11.3%	25	كثرة اعطال تلك التقنيات وصعوبة صيانتها	
		5	8.6%	19	غياب التدريب والتاهيل للعاملين على أنظمة التشغيل المطورة	
		221			مجموع الاوزان المرجحة	
2	17.4	1	28.6%	24	غياب الشفافية والمساءلة القانونية فيما تقدمه تلك التقنيات	الاختلافية
		2	27.4%	23	اختراق امن وخصوصية البيانات الخاصة بالمصارف ومستخدمي تلك التقنيات	
		3	23.8%	20	عدم وجود اخلاقيات محددة لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي	
		4	20.2%	17	صعوبة تدقيق الحقائق يؤدي لأنخفاض جودة البيانات وتقود لتنتاج مضللة	

		84			مجموع الاوزان	
3	14.7	1	36.6%	26	صعوبة فهم التقنيات للمشاعر الانسانية والقيم الاجتماعية	مهنية
		2	23.9%	17	برامج نظم المعلومات معقدة وصعبة الاستخدام	
		3	21%	15	الخوف من فقدان المكانة المهنية	
		4	18.3%	13	افتقار ممارسي العلاقات العامة للمهارات الابداعية في توظيف نظم المعلومات	
		71			مجموع الاوزان المرجحة	
4	11.8	1	40.4%	23	اغفال الادارة لبعض التقنيات المستحدثة لنظم المعلومات والثبات على الادوار التقليدية	التنظيمية والمؤسسية
		2	24.6%	14	فرض توجهات ادارية من قبل المصرف تعوق التحول لتقنيات نظم المعلومات	
		3	17.5%	10	غياب الاساليب المحفزة على استخدام تلك التقنيات	
		3	17.5%	10	غياب الاعتراف المؤسسي باهمية دور تلك التقنيات لعدم وضوح مهامها في جوانب العمل المصرفي	
		57			مجموع الاوزان المرجحة	
5	10.4	1	52%	26	نقص الميزانيات المخصصة للبنية التحتية والتدريب	الاقتصادية
		2	36%	18	قلة مصادر التمويل بالمؤسسات المصرفية وارتفاع تكلفة اقتناء البرمجيات	
		3	12%	6	تراجع العوائد الاعلانية	
		50			مجموع الاوزان المرجحة	

تشير بيانات الجدول رقم (٥) إلى أهم التحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف تطبيقات نظم المعلومات بالمصارف عينة الدراسة، وذلك على المحو التالي:

..... انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

- ❖ ذكر نسبة كبيرة من الباحثين أن أهم التحديات التي تواجههم هي التحديات التقنية والتكنولوجية بوزن مرجح (٢٢١) ونسبة (٨, ٤٥ ٪)، والتي تجملت في أن البنية التحتية لنظم المعلومات متنامية باستمرار بنسبة (٧, ١٦ ٪)، ثم أن العديد من التقنيات لا تتسم بالمرونة في وظائفها (٣, ١٦ ٪) بفارق بسيط بين التحديين، تلاهما تزايد مشكلة قرصنة المعلومات ومشكلة الخطر الإلكتروني بواقع (١٣ ٪)، وجاء في المرتبة الأخيرة جاءت غياب التدريب والتأهيل للعاملين عمى أنظمة التشغيل المتطورة بنسبة (٦, ٨ ٪).
- ❖ وفي المرتبة الثانية جاءت التحديات الأخلاقية بوزن مرجح (٨٤) ونسبة ٤, ١٧ ٪. فقد أشار الباحثون بنسب متقاربة إلى غياب الشفافية والمساءلة فيما تقدمه نظم المعلومات بواقع (٦, ٢٨ ٪) ثم اختراق أمن وخصوصية البيانات الخاصة بالبنوك ومستخدمي تلك التقنيات بنسبة (٤, ٢٧ ٪) ويليهما عدم وجود أخلاقيات محددة لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بنسبة (٨, ٢٣ ٪) ثم أخيراً صعوبة تدقيق الحقائق يؤدي لانخفاض جودة البيانات وتقود لنتائج مضللة بنسبة (٢, ٢١ ٪).
- ❖ جاء في المرتبة الثالثة التحديات المهنية بوزن مرجح (٧١) ونسبة (٧, ١٤ ٪)، حيث رأت عينة الدراسة أن من أهم تلك التحديات هو صعوبة فهم التقنيات للمشاعر الإنسانية والقيم الاجتماعية بنسبة (٦, ٣٦ ٪)، ثم يليها أن برامج نظم المعلومات معقدة وصعبة الاستخدام بواقع (٩, ٢٣ ٪)، ثم في المرتبة الثالثة جاء الخوف من فقدان المكانة المهنية بنسبة (٢١ ٪)، وأخيراً افتقار ممارسي العلاقات العامة للمهارات الإبداعية في توظيف نظم المعلومات بنسبة (٣, ١٨ ٪)،
- ❖ وكانت التحديات التنظيمية والمؤسسية في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٥٧) ونسبة (٨, ١١ ٪) وأهمها إغفال بعض التقنيات المستحدثة لنظم المعلومات والثبات على الأدوار التقليدية بنسبة (٤, ٤١ ٪) وهي نسبة كبيرة بالمسبة لباقي

التحديات التنظيمية، ويليها فرض توجهات إدارية من قبل المصرف تعوق التحول لتقنيات نظم المعلومات بواقع (٦, ٢٤ ٪)، ثم يأتي بعدها كلا من غياب الأساليب المحفزة على استخدام تلك التقنيات وغياب الاعتراف المؤسساتي بأهمية دور تلك التقنيات لعدم وضوح مهامها في جوانب العمل المصرفي بنسبة (٥, ١٧ ٪)، ويعزى هذا إلى حداثة التوجه المؤسساتي في العراق نحو توظيف تقنيات نظم المعلومات وتخوف بعض المديرين من تلك التقنيات ❖ وفي المرتبة الأخيرة جاءت التحديات الاقتصادية بوزن مرجح (٥٠) وبنسبة (٤, ١٠ ٪)، والتي شملت نقص الميزانيات المخصصة للبنية التحتية والتدريب بنسبة (٥٢ ٪) وقلة مصادر التمويل بالمصارف وارتفاع تكلفة اقتناء البرمجيات بنسبة (٣٦ ٪)، وأخيراً تراجع العوائد الإعلانية بنسبة (١٢ ٪).

وكل ذلك يشير الى ان تقنيات نظم المعلومات مثل أي تقنية أخرى من صنع الإنسان لا تخلو من العيوب، سواء كانت تقنية وتكنولوجية أو أخلاقية أو مهنية أو تنظيمية ومؤسسية أو اقتصادية، بالإضافة إلى ذلك، إذا وقعت هذه التقنية في الأيدي الخطأ، فإن لديها القدرة على إلحاق الضرر بالعلامات التجارية والمؤسسات بشكل كبير، والاحتيال عبر المؤثرين، وخرق البيانات، والتحيز والمعلومات المضللة بعضاً من التهديدات المحتملة التي قد تنشأ عن نشر هذه التقنية، وبالتالي، يجب على ممارسي العلاقات العامة السعي لتثقيف واعداد أنفسهم لمواجهة هذه المواقف.

سادساً: مقترحات عينة الدراسة لتعزيز توظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف الاهلية، وجاءت بياناتها في الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

مقترحات عينة الدراسة لتعزيز توظيف

تطبيقات نظم المعلومات في المصارف الاهلية

الاجمالي			الاجمالي (ن=٥٠)		المقترحات
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	
1	.328	.88	25.4%	44	اخضاع الممارسين للتدريب والتأهيل بشكل مستمر لرفع مهاراتهم وقدراتهم لاستخدام التقنيات بكفاءة عالية.
2	.443	.74	21.4%	37	الاهتمام بالبنية التحتية لاقتناء تطبيقات نظم المعلومات
2	.443	.74	21.4%	37	الاستفادة من التجارب الناجحة للبنوك العالمية في توظيفها لتطبيقات نظم المعلومات
3	.501	.56	16.2%	28	سوف يحتاج الممارسون الى التدريب على ادارة مخاوف العملاء المتعلقة بنظم المعلومات
4	.503	.54	15.6%	27	وضع سياسة واضحة للعمل باستخدام تلك التقنيات ثابتة نسبيا وتحفظ حقوق العملاء.

• الجدول من اعداد الباحثة

قدمت عينة البحث وكما موضح بالجدول رقم (٦) جملة من المقترحات التي تعزز توظيف تطبيقات نظم المعلومات بالمصارف المبحوثة، ففي المرتبة الأولى جاء إخضاع الممارسين للتدريب والتأهيل بشكل مستمر لرفع مهاراتهم وقدراتهم لاستخدام التقنيات بكفاءة عالية بنسبة (٤, ٢٥%).

كما جاء في المرتبة الثانية كلا من الاهتمام بالبنية التحتية لاقتناء تطبيقات نظم المعلومات، والإفادة من التجارب الناجحة للمصارف العالمية في توظيفها لتقنيات نظم المعلومات بنسبة (٤, ٢١ ٪)، حيث أكدت نتائج المقابلات أنه للاستفادة من فرص نظم المعلومات المتزايدة لابد لأي مصرف ان يمتلك بنية تحتية مناسبة لدعم تطورات تقنيات نظم المعلومات، لأنها تلعب دوراً حيوياً في نمو مشهد نظم المعلومات في المصرف، علاوة على ذلك الاستفادة من التجارب الناجحة للمصارف العالمية في توظيفها لتقنيات نظم المعلومات؛ لإيجاد حلول مبتكرة للتحديات، وتسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية لكي تظل الصناعة المصرفية مواكبة للعصر ومتغيراته ومتقدمة على الاضطرابات المحتملة في المستقبل، وفي المرتبة الثالثة جاء التدريب على إدارة مخاوف العملاء المتعمقة بالذكاء الاصطناعي بنسبة ٢, ١٦ ٪، وتليها وضع سياسة واضحة للعمل باستخدام تلك التقنيات ثابتة نسبياً وتحفظ حقوق الزبائن بنسبة (٦, ١٥ ٪).

سابعاً: ملامح مستقبل توظيف تطبيقات نظم المعلومات كما تراها عينة الدراسة، وجاءت بياناتها في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

ملامح مستقبل توظيف تطبيقات نظم

المعلومات في المصارف الاهلية كما تراها عينة الدراسة

الترتيب	الاجمالي			لاوافق		محايد		وافق		الاتجاه المستقبلي
	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	%	عدد المقاط	%	عدد المقاط	%	عدد المقاط	
1	90	.543	2.7	4%	2	22%	11	74%	37	في الواقع، هناك بعض المهام التي يمكن استبدالها والبعض الآخر لا يمكن استبداله.
1	90	.462	2.7	0%		30%	15	70%	35	سيكون هناك اساليب مبتكرة لاستقطاب الزبائن
2	82.7	.646	2.48	8%	4	36%	18	56%	28	ستكون تطبيقات نظم المعلومات مفيدة جدا، الا انه سيتطلب عمليات حوسبة معقدة للغاية
3	82	.734	2.46	14%	7	26%	13	60%	30	سيساعد ممارسي العلاقات العامة على تطوير قدراتهم التحليلية والابداع.
4	80.7	.81	2.42	20%	10	18%	9	62%	31	من المستحيل استبدال مهنة العلاقات العامة الحقيقية لانها ليست بهذه السهولة، فعمل العلاقات العامة معقد للغاية.
5	80	.782	2.4	18%	9	24%	12	58%	29	المهام التي تحتاج الى مواجهة مع البشر لا يمكن استبدالها بتطبيقات نظم المعلومات
6	77.3	.793	2.32	20%	10	28%	14	52%	26	الزبائن يكونون قلقين بشكل متزايد بشأن خصوصية بياناتهم وكيف سيتم استخدام معلوماتهم الشخصية.
7	73.3	.67	2.2	14%	7	52%	26	34%	17	ارتفاع تكلفة تطبيقات نظم المعلومات وصعوبة تدريب الممارسين على كيفية التعامل معها.
8	68	.754	2.04	26%	13	44%	22	30%	15	يمكن لتطبيقات نظم المعلومات القيام بالاشياء التي يمكن التنبؤ بها ومنمطة فقط.
9	66.6	.638	2	20%	10	60%	30	20%	10	في الوقت الحالي، من غير المحتمل ان تستبدل وظائف العلاقات العامة بالالة ولكن في المستقبل من الممكن ذلك.
10	65.3	.754	1.96	30%	15	44%	22	26%	13	سوف يكتشف الزبائن انهم يتفاعلون مع حاسوب، مما يؤدي الى عواقب سلبية.

• الجدول من اعداد الباحثة

يعرض الجدول رقم (٧) أهم الملامح المستقبلية لتوظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف كما تراها عينة الدراسة، وتتجلى في: أن هناك بعض المهام يمكن استبدالها بتطبيقات نظم المعلومات والبعض الآخر لا يمكن استبداله، كما سيكون هناك أساليب مبتكرة لاستقطاب العملاء بنسبة (٩١ ٪)، وجاء في المرتبة التالية أنه ستكون تطبيقات نظم المعلومات مفيدة جداً، إلا أنه سيتطلب حوسبة معقدة للغاية بنسبة (٨٢,٧ ٪)، ثم يليها أنه ستساعد ممارسي العلاقات العامة على تطوير قدراتهم التحليلية والإبداع بنسبة (٨٢ ٪)، وهي نسب متقاربة حيث ذكر المبحوثين أن نظم المعلومات هي أداة مساعدة ومفيدة يمكن أن تختصر الوقت وتسرع الإجراءات بسهولة ودقة، وساعد ذلك على زيادة الوقت اللازم لممارسي العلاقات العامة؛ لصياغة حلول أكثر إبداعية للزبائن و إتاحة فرص أكبر لهم لخلق استراتيجيات جديدة؛ تساعدهم على انسيابية أعمالهم بدلاً من تدقيق البيانات، الذي يستهلك حالياً أكثر من نصف طاقة الموظفين.

ورأى نسبة (٨١,٧ ٪) من عينة الدراسة أنه من المستحيل استبدال مهنة العلاقات العامة الحقيقية لأنها ليست بهذه السهولة، فعمل العلاقات العامة معقد للغاية، ويليها المهام التي تحتاج إلى مواجهة مع البشر لا يمكن استبدالها بنظم المعلومات بنسبة (٨١ ٪).

كما رأى المبحوثون بنسبة (٧٧,٣ ٪) أن العملاء يكونون قلقين بشكل متزايد بشأن خصوصية بياناتهم وكيف سيتم استخدام معلوماتهم الشخصية، ويليها ارتفاع تكلفة تقنيات نظم المعلومات وصعوبة تدريب الممارسين على كيفية التعامل مع التطبيقات بنسبة (٧٣,٣ ٪)، ثم يأتي بعدها أنه يمكن لتطبيقات نظم المعلومات القيام بالأشياء التي يمكن التنبؤ بها ومنمطة فقط بنسبة (٦٨ ٪) ثم يرى المبحوثون أنه في الوقت الحالي، من غير المحتمل أن تستبدل وظائف العلاقات العامة بالآلة ولكن في المستقبل من الممكن ذلك بواقع (٦٦,٧ ٪)، وأخيراً رأى المبحوثون أن الزبائن سوف يكتشفون أنهم يتفاعلون مع حاسوب، مما يؤدي إلى عواقب سلبية وذلك بنسبة (٦٥,٣ ٪).

النتائج

(١) أظهرت نتائج الدراسة الميدانية مدى وعي ممارسي العلاقات العامة بأهمية توظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف، وأنهم على دراية تامة بتطبيقات نظم المعلومات في العلاقات العامة بشكل عام وارتياحهم لها، حيث أصبحت تلك التطبيقات واقعاً مهماً، وتجاربها معروضة للعيان في المصارف العالمية وليست افتراضاً.

(٢) بالرغم من أهمية نظم المعلومات في ممارسة العلاقات العامة داخل المصارف، لكنها تبقى سلاحاً ذا حدين، فجاء الاتجاه العام للمبحوثين مؤكداً على تأثيراتها الإيجابية، حيث أنها تمنح تجربة مميزة وفريدة للعملاء، وتطور المهارات والكفاءات التكنولوجية لدى ممارسي العلاقات العامة والقيادات، وتجعل الخدمات المالية أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً وشفافية واثابة، كما أنها تجيب على أسئلة الزبائن فوراً، وتوفر الوقت الذي يستغرق في جمع البيانات وحفظها، وأيضا زيادة الدقة وتقليل فرص الأخطاء البشرية إلى حد كبير وغيرها، واتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو التأثيرات الإيجابية لاستخدام تطبيقات نظم المعلومات وبين اتجاهاتهم نحو ملامح مستقبل توظيف تلك التطبيقات في المصارف الاهلية في العراق عموماً.

(٣) أما التأثيرات السلبية لنظم المعلومات فقد رأى المبحوثون ان المخاوف من القرصنة والاحتيال الإلكتروني، وكثرة أعطال تلك التقنيات وصعوبة صيانتها سريعاً مما يؤثر على سير العمل، وأيضا، ارتفاع التكاليف المالية لشراء الأنظمة والأجهزة الذكية، كما لا تتمتع تقنيات نظم المعلومات بوعي مستقل وقدرة على تمييز المعلومات والبيانات الخاطئة، وشعور العملاء بالقلق على خصوصيتهم وسرية بياناتهم، بالإضافة إلى غياب ضوابط المساءلة القانونية عند حدوث

الأخطاء في تقنيات نظم المعلومات، فضلا عن ان هناك شعور بالقلق والخوف بشأن استبدال البشر بالحواسيب والتقنيات الذكية، كما لا يوجد ممارسون مؤهلون للعمل في مجال نظم المعلومات وادارة شؤونها في مسيرة التحول الرقمي، وأثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو التأثيرات الإيجابية لاستخدام تطبيقات نظم المعلومات وبين اتجاهاتهم نحو ملامح مستقبل توظيف تلك التطبيقات في المصارف العراقية.

(٤) وبالمسبة للتحديات التي يواجهها ممارسي العلاقات العامة في توظيف تطبيقات نظم المعلومات فان كيفية التعامل مع البنية التحتية المعلوماتية المتنامية باستمرار والناجمة عن التطورات التقنية والتكنولوجية، شكلت التحدي الأكبر اخلاقياً، ثم يأتي غياب الشفافية والمساءلة القانونية فيما تقدمه تلك التقنيات، يملها التحديات المهنية والتي تتمثل في صعوبة فهم التقنيات للمشاعر الإنسانية والقيم الاجتماعية، ثم التحديات التنظيمية والمؤسسية والتي تتمثل في إغفال الإدارة لبعض التقنيات المستحدثة لنظم المعلومات والثبات على الأدوار التقليدية، وأخيراً التحديات الاقتصادية وأهمها نقص الميزانيات المخصصة للبنية التحتية والتدريب.

(٥) وفي ضوء الانتقال التدريجي من مجتمع المعلومات إلى المجتمع الآلي، فهناك العديد من الافتراضات بأن قدرة نظم المعلومات ستعادل أو حتى تتجاوز قدرة البشر في تنفيذ مهام العلاقات العامة، لذا نجد أن المصارف الاهلية العراقية حالياً تسعى جاهدة لمواكبة التطوير ومواجهة تحدياته، لاسيما وان توجهات البنك المركزي العراقي تحث على ضرورة الانتقال الى آليات الدفع الالكتروني واستخدام التطبيقات الالكترونية الاخرى في تعامل المصارف مع الزبائن وهنا تتجلى مقترحات المبحوثين لتعزيز توظيف تلك التطبيقات لتصبح قوة تحويلية محتملة تتحدى المفاهيم التقليدية للعلاقات العامة، حيث أكدوا على ضرورة إخضاع الممارسين للتدريب والتأهيل بشكل مستمر لرفع مهاراتهم وقدراتهم لاستخدام التقنيات بكفاءة عالية، والاهتمام بالبنية التحتية لاقتناء تطبيقات نظم المعلومات،

فيما ركز آخرون على الاستفادة من التجارب الناجحة للمصارف العالمية في توظيفها لتطبيقات نظم المعلومات.

(٦) بشكل عام، لا يشعر المبحوثون بالخوف أو القلق تجاه توظيف نظم المعلومات، بل ينظرون إليها على أنها أدوات يمكن أن تساعد في بناء واجباتهم المهنية في العلاقات العامة. غير ان ردود المبحوثين تختلف عند سؤالهم عن ملامح مستقبل توظيف تطبيقات نظم المعلومات في المصارف، فأغلبيتها كانت إيجابية والباقي سلبي، فأما الردود الإيجابية كانت (أن بعض مهام العلاقات العامة يمكن استبدالها والبعض الآخر لا يمكن استبدالها)، كما يمكن ان تتوفر أساليب مبتكرة لاستقطاب الزبائن، وآخرون يرون أنها ستساعد ممارسي العلاقات العامة على تطوير قدراتهم التحليلية والإبداع، وأن نظم المعلومات ستكون مفيدة جدا، إلا أنها ستتطلب حوسبة معقدة للغاية أما الردود السلبية كانت (أن الزبائن سيكونون قلقين بشكل متزايد بشأن خصوصية بياناتهم وكيف سيتم استخدام معلوماتهم الشخصية، وارتفاع تكلفة تطبيقات نظم المعلومات وصعوبة تدريب ممارسي العلاقات العامة عليها على كيفية التعامل معها، وأيضا سوف يكتشف الزبائن أنهم يتفاعلون مع حاسوب، مما يؤدي إلى عواقب سلبية).

التوصيات

- (١) تحتاج المصارف الاهلية إلى اتخاذ قرار استراتيجي بشأن استخدام تطبيقات الكترونية لأداء مهام العلاقات العامة ومتى يتم ذلك من اجل الاستفادة القصوى من التطورات المستمرة في نظم المعلومات.
- (٢) يجب على ممارسي العلاقات العامة تنمية قدرتهم على فهم تأثير تكنولوجيا نظم المعلومات واعتبارها شريك مساعد على الاتصال مع الجمهور بطريقة تفاعلية وذات غايات محددة.
- (٣) ضرورة الافادة من التجارب الناجحة للمصارف العالمية في توظيفها لتطبيقات نظم المعلومات والاستفادة من تجاربهم، واختيار التقنيات المناسبة لعمل العلاقات العامة في المصارف الاهلية العراقية.
- (٤) ضرورة تعميم الدراسة النظرية والعملية لتأهيل طلاب العلاقات العامة بالجامعات العراقية على كيفية استخدام تقنيات وتكنولوجيا المعلومات ومواكبة تطوراتها والاستثمار الأمثل لإمكاناتها المتاحة، لتخريج ممارسين علاقات عامة مؤهلين وقادرين على مواكبة سوق العمل في العصر الرقمي.
- (٥) كما توصي الدراسة الباحثين الأكاديميين ضرورة تخصيص دراسات مستقبلية في مجال تطبيقات معلوماتية محددة في وظائف العلاقات العامة المختلفة، والافادة من تلك التقنيات في تطوير المهنة.

المصادر

- ❖ احمد، شهناز فاضل (٢٠٠٩)، العلاقة بين تقانة المعلومات وادارة الازمة - دراسة تطبيقية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم - العدد ٢٤.
- ❖ جبوري، ندى إسماعيل (٢٠٠٩)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، جامعة بغداد- كلية الادارة والاقتصاد بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني والعشرون.
- ❖ جواد، سندس موسى (٢٠١١)، دراسة دور التنظيم الداخلي للعلاقات العامة في تطوير عمل الأندية الرياضية، المجلة الرياضية المعاصرة - المجلد ١٠ العدد ١٤.
- ❖ الجوفيل، احمد سلامة سليمان (٢٠١١)، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تحقيق فاعلية الرقابة الداخلية في المصارف الاسلامية الاردنية - رسالة ماجستير في المحاسبة - كلية الاعمال جامعة الشرق الأوسط.
- ❖ حمدان، غادة محمد (٢٠١٢)، فاعلية برنامج محوسب لتنمية مهارات كتابة المعادلات الكيميائية، دراسة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
- ❖ الحيايلى، احمد مؤيد عطية (٢٠١١)، جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية/ نينوى، مجلة تنمية الرافدين مجلد ٣٣ العدد ١٠٤.
- ❖ الخاقاني، حسن عبدالهادي (٢٠١٥)، الاستخدام المدرس للحاسوب والانترنت في إدارة أنشطة العلاقات العامة - وزارت العدل والداخلية انموذجاً، مجلة الباحث العلمي - العدد ٢٧.
- ❖ خلف، حذيفة زيدان وبولص نداء حازم (٢٠١٢)، نشاط العلاقات العامة في هيئة التعليم التقني، مجلة الباحث الإعلامي - العدد ١٧.

- ❖ داوود، علي صادق (٢٠٢٢)، واقع الجامعات العراقية في ظل العلاقات العامة من منظور الادارة الجامعية دراسة تقييمية- مجلة أيفي لي للعلاقات العامة المجلد ٢ العدد ٣.
- ❖ دياب، وليد خلف الله (٢٠١٤)، اخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- ❖ الربيعي، فاطمة عبدالكاظم (٢٠١٠)، برامج العلاقات العامة واستراتيجية بناء وتعزيز سمعة المؤسسة، مجلة الباحث الإعلامي - العدد ٨.
- ❖ الرشيدى، ثامر عبدالله ناصر (٢٠١٢)، مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية، دراسة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط الأردن.
- ❖ عاصم، خلود (٢٠١٣)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- ❖ عبد الأمير، علي عبدالهادي (٢٠١١)، نماذج العلاقات العامة وتدعيم فاعلية النشاط الاتصالي، مجلة الباحث الإعلامي - العدد ١١١٢.
- ❖ عبد الكاظم، فاطمة وهادي، نرجس (٢٠١٣)، توظيف التحليل الاحصائي في بحوث العلاقات العامة، دراسة تحليلية لرسائل واطاريج العلاقات العامة للمدة من ٢٠٠٥ ولغاية ٢٠١٢، مجلة الباحث العلمي - العدد ٢٠.
- ❖ عبدالله، أنيس أحمد وعبدالله، محمد محمود (٢٠١٩)، أثر مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل عملية متابعة القروض المصرفية دراسة حالة في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار/ بغداد، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية المجلد ٥١ العدد ٤١ ج ٢.

.....انعكاسات نظم المعلومات والاتصالات

- ❖ عبود، خلود هادي وداود، أكرم أحمد (٢٠٢٢)، أثر العلاقات العامة في تحقيق جودة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة، مجلة مركز دراسات الكوفة - المجلد ١ العدد ٦٦.
- ❖ العبيدي، بشرى عبد العزيز (٢٠٠٧)، الواقع الفعلي لتطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في شركة الهلال الصناعية، منشورة في مجلة التقني، العدد ٢١.
- ❖ العتيبي، بدر مبروك (٢٠١٥)، تسويق الخدمات الجامعية ودوره في تحسين القدرة التنافسية للجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- ❖ علي، راضي عبد الله وجاسم، عرفات ناصر (٢٠١٨)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التمكين الهيكلي الأكاديمي (دراسة مقارنة بين الكليات العلمية والإنسانية في جامعة البصرة)، مجلة الاقتصادي الخليجي، العدد ٣٨.
- ❖ العيبي، كاظم محمد (٢٠١٨)، فاعلية العلاقات العامة في إدارة الازمات دراسة وصفية، مجلة الآداب العدد ١٢٦.
- ❖ كطران، عمار عبد الحميد (٢٠١٤)، السبورة التفاعلية، مجلة دراسات تربوية، الجامعة المستنصرية، العدد ٢٨.
- ❖ اللامي، غسان قاسم داود (٢٠١٣)، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- ❖ محمد، صباح أنور وعودة، صباح جاسم (٢٠١٥)، دور العلاقات العامة في تشكيل اتجاهات الرأي العام إزاء الاداء الحكومي من وجهة نظر النخبة العراقية (دراسة ميدانية) مجلة الجامعة العراقية-المجلد ٣٤، العدد ٣.
- ❖ محمد، صباح أنور (٢٠١٧)، استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية، مجلة الباحث العلمي - العدد ٣٧.

- ❖ مكناي، سمر والمناصير، اشرف (٢٠٢٣)، توظيف العلاقات العامة الأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات وبحوث اعلامية مسار الجامعة العراقية، المجلد ٣، العدد ١١ .
- ❖ موحان، نور اختياري وجاسم، باقر موسى (٢٠٢٣)، فاعلية اساليب العلاقات العامة في التنبؤ بالازمات المستقبلية للمصارف العامة، مجلة آداب الفراهيدي - المجلد ١٥ العدد ٥٢ .
- ❖ موساوي، عبد النور (٢٠٠٩)، أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن، القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة"، ١٤ ١٥ نيسان.
- ❖ نعمان هيثم هادي (٢٠٠٨)، العلاقات العامة محاولة لبناء تعريف، مجلة الباحث العلمي - العدد ٤.
- ❖ نعمة، مناف مرزة (٢٠١٦)، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اقتصاد المعرفة في العالم العربي مع إشارة خاصة للعراق/، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد ٨ العدد ٣.
- ❖ الهزايمة، أحمد صالح (٢٠٠٩)، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد ٢٨ - العدد ١ .
- ❖ Avidar, Ruth(2017) , Public relations and social businesses: The importance of enhancing engagement, Public Relations Review Jo , Vol 43 , No. 5.
- ❖ Brynjolfsson , Erik & Hitt , Lorin M. ,(2000)_Beyond Computation: Information Technology, Organizational Transformation and Business Performance , Journal of Economic Perspectives ,Vol. 14, No.4 Fall.

- ❖ Dewett , Todd& Jones Gareth R. (2001) ,The role of information technology in the organization: a review, model, and assessment , Journal of Management,Vol. 27.
- ❖ Grunig , James E. ,(2006) , Furnishing the Edifice: Ongoing Research on Public Relations As a Strategic Management Function, Journal of public relations research, Vol.18, No. 2.
- ❖ Jakšič, Marko & Marinč, Matej (2019) , Relationship Banking and Information Technology: The Role of Artificial Intelligence and FinTech , Risk management jo, no 21.
- ❖ Johannessen, JonArild& Olaisen, Johan & Olsen, Bjorn , (2001) Mismanagement of tacit knowledge: the importance of tacit knowledge, the danger of information technology, and what to do about it, International Journal of Information Management,Vol.20, No.3.
- ❖ Kumari , Anitha & Devi, N. Chitra (2022), The Impact of FinTech and Blockchain Technologies on Banking and Financial Services , Technology Innovation Management Review , Volume 12, No. 1.
- ❖ Mustafa, Malik (2021) , Impact of Information Technology on the Banking Sector in Developing Countries , International Journal for Modern Trends in Science and Technology,Vol. 7 , No. 9.
- ❖ Nurul, Hidayat & et all (2020) , Human Capital and The Use Of Information Technology To Enhance Sustainable Competitive Advantages (Case study on Sharia Banking), Archives of Business Research, Vol.8, No. 6.
- ❖ Stiroh, Kevin J. (2001) Information technology and the US productivity revival: What do the industry data say?,

Staff Report, No. 115, Federal Reserve Bank of New York, New York, NY.

- ❖ Stiroh, Kevin J. (2001) Information technology and the US productivity revival: What do the industry data say?, Staff Report, No. 115, Federal Reserve Bank of New York, New York, NY.
- ❖ Todd ,Patricia R. ,(2007) Internationalization of SMEs in India Fostering entrepreneurship by leveraging information technology, International Journal of Emerging Markets Vol. 2 No. 2.