



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار التليجي بالأغواط
كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام و الاتصال

عنوان المذكرة:

دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات
الثقافية دراسة حالة لمكتبة البشير الابراهيمي
بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

اشراف:

د. آيت قاسي ذهبية

اعداد الطالبتين:

فاطمة الزهراء قلومة

اسراء بعيط

السنة الجامعية: 2023-2024

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

{وان طائفتان من المؤمنين اقتتلوا فأصلحوا بينهما فان بغت احدهما على الأخرى فقاتلو التي تبغي حتى تفيء الى امر الله فان فاءت فأصلحوا بينهما بالعدل وأقسطوا ان الله يحب المقسطين}.

"سورة الحجرات الآية 09"

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والشكر لله وبفضل الله سبحانه وتعالى تمكنا من اكمال بحثنا المتواضع
اللهم لك الحمد والشكر على نجاحي، فوفقني يا الله وسخرني لأشكرك وأذكر فضلك
فيما بقي من عمري. اللهم إني اسألك دوام النجاح ودوام عطاياك لي، فاللهم إني
أسجد إليك وأشكرك شكراً يليق بجلال وجهك العظيم الكريم. الحمد لله على ما باركت
لي يا الله في سعبي، فلك الشكر على نجاحي ولك الفضل في الأولى والأخرة.
الى أمي وأبي اللذان يفرحهم نجاحي، ويحزنهم فشلي.

الى اخواتي وأخي اسلام

الى صديقتي يسرى التي واصلت دعمي وتشجيعي، دون كلل أو ملل، وتحمل غيابي
الطويل وظهوري المتقطع، طوال فترة إنجازي للبحث، آملة أن أنجح وأتقدم، نعمة
الاخت، أخت من أم ثانية

الى كل من أراد هدفا عازما لتحقيقه توكل على الله ولا تفقد الأمل ابدا

فاطمة الزهراء قلومة

الاهداء

إلى والديّ الحبيبين: شكراً لكونكم شمس حياتي، ونور دربي، مصدر إلهاماتي،
ودعامتي الأساسية في رحلة النجاح. أهدىكم هذا الإنجاز تعبيراً عن امتناني العميق
لحبكم اللامحدود وتضحياتكم الجسيمة.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء: شكراً لوجودكم الدائم بجانبني، لصداقتكم الخالصة، ول
التشجيع المستمر الذي منحني القوة لمواجهة التحديات.

إلى أساتذتي الكرام: شكراً لمعرفتكم التي أضاءت دربي، وإرشادكم الذي ساعدني على
التقدم، وصبركم الذي وسع طموحاتي.

إلى أصدقائي الأعزاء: شكراً لرفقتكم الجميلة،

إلى سندي و اعز شخص على قلبي

إلى كل من ساندني وشجعني: شكراً لكم جميعاً من القلب، لوجودكم في حياتي، ولجعل رحلتي
الدراسية مليئة بالذكريات الجميلة.

اليكم جميعاً أهدي هذا الانجاز بكل تقدير و امتنان.

اسراء بعيط

الشكر والتقدير

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك .. ولا تطيب
اللحظات الا بذكرك ولا

الأخرة الا بعفوك .. ولا تطيب الجنة الا برويتك يا رب

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ

جزيل الشكر والتقدير الا كل ما ساعدنا من قريب أو بعيد على انجازنا هذا
العمل

الشكر الكبير و الامتنان لمشرفتنا وكان شرف لنا بأن نكون طالبات تحت
اشرافها

نشكر أساتذتنا الكرام أساتذة الاتصال و العلاقات العامة كافة تحية كبيرة

فهرس المحتويات

.....	الاهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	فهرس المحتويات
ز.....	ملخص الدراسة
أ.....	مقدمة:

الفصل الاول: الجانب المنهجي

4.....	أولاً: الإشكالية
5.....	ثانياً: تساؤلات الدراسة
5.....	ثالثاً: أهمية الدراسة
5.....	رابعاً: أهداف الدراسة
6.....	خامساً: أسباب اختيار الموضوع
6.....	سادساً: نوع الدراسة ومنهجها:
8.....	سابعاً: تحديد المفاهيم والمصطلحات

الفصل الثاني: الاطار النظري للعلاقات العامة التقليدية و الرقمية

16.....	تمهيد:
17.....	اولاً:مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة
17.....	1- تعريف العلاقات العامة:
18.....	2- مبادئ العلاقات العامة:

- 3- وظائف العلاقات العامة وخطواتها: 19
- 6- خصائص العلاقات العامة: 21
- ثانيا: ماهية العلاقات العامة الرقمية: 22
- 1- مفهوم العلاقات العامة الرقمية: 22
- 2- أوجه تحول وسائل العلاقات العامة الى التقنية الرقمية: 23
- 3- أدوات العلاقات العامة الرقمية: 26
- 4- أساليب العلاقات العامة الرقمية: 28
- 5- أهداف العلاقات العامة الرقمية: 31
- 6- أهمية العلاقات العامة الرقمية 32
- خلاصة: 34

الفصل الثالث: المؤسسات الثقافية في الجزائر

- أولا: مدخل مفاهيمي للمؤسسة 37
- 1- مفهوم المؤسسة: 37
- 2- أنواع المؤسسات: 38
- 3- مفهوم المؤسسات الثقافية: 40
- 4- أنواع المؤسسات الثقافية: 42
- 5- وظائف المؤسسات الثقافية 43
- 6- أهمية المؤسسات الثقافية: 45
- 7- أهداف المؤسسات الثقافية: 46
- 8- رقمنة المؤسسة الثقافية: 46

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي

53	تمهيد:
54	1-تعريف مكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط
56	3-شرح الهيكل التنظيمي لمكتبة الشيخ البشير الإبراهيمي:
60	4-أسئلة المقابلة و تحليلها
64	النتائج العامة للدراسة:
67	خاتمة:
64	الملاحق

ملخص الدراسة

ملخص بالعربية

تهدف دراستنا ايجاد أجوبة على تساؤلات الظاهرة والتي هي التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الثقافية دراسة ميدانية لمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية الشيخ البشير الابراهيمي بالأغواط بحيث كان سؤال الانطلاق كالآتي:

- ما هو دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي؟
و باعتمادنا على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية محل الدراسة ؟

- ما الخدمات الثقافية التي تقدمها المؤسسة الثقافية بالأغواط؟

- ما هي الوسائط الرقمية المعتمدة في العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي
محل الدراسة ؟

- هل تساهم العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية محل الدراسة في تحسين خدماتها؟

قمنا بعرض في الجانب النظري ماهية العلاقات العامة التي سميت بالتقليدية ومن ثم عرضنا بجانبها العلاقات العامة حديثة العصر التي هي الرقمية وبذكر وتعريف المؤسسة محل الدراسة والتركيز على التطور الذي أحدثته العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة مكتبة البشير الابراهيمي وما النتائج التي أحدثتها وهل هي من الناحية السلبية أم الاجابية ومن الجانب المنهجي قمنا باستخدام المنهج الوصفي الذي يتلائم مع نوع الدراسة والتخصص باختيارنا العينة القصدية التي قد هدفت الجمهور الداخلي خاصة، واستعملنا من أدوات جمع البيانات المقابلة مع عينة من الموظفين (قسم خدمة المستعملين، مصلحة الادارة والوسائل، وأخيرا مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي.) وعندما قمنا بهذه الخطوة استنتجنا من التحاليل المحاور الثلاث أن للعلاقات العامة الرقمية التي تستعملها المكتبة المركزية البشير الابراهيمي محل الدراسة ذات طابع تأثيري فعال بواسطة استعمالها الوسائط الالكترونية التي هي وسائل التواصل الاجتماعي مع العلم انه يوجد عدة وسائط تستعملها الا أن الوسائل التواصل الاجتماعية التي تستعملها تعد من أكثر الوسائط التي ينفعل معها الجمهور المستهدف.

Study summary

Our study aims to find answers to the questions of the phenomenon, which is identifying the role of digital public relations in cultural institutions. A field study of the main library for public reading, Sheikh Bashir Ibrahim, in Laghouat. The starting question was as follows:

-What is the role of digital public relations in cultural institutions, Al-Bashir Al-Ibrahimi Library?

Based on the following sub-questions:

-What is the concept of digital public relations in the cultural institution under study?

-What cultural services does the Cultural Foundation in Laghouat provide?

-What are the digital media adopted in public relations in the cultural institution under study?

-Does digital public relations in the cultural institution under study contribute to improving its services?

We presented, on the theoretical side, the nature of public relations, which was called traditional, and then we presented alongside it modern-day public relations, which are digital, by mentioning and defining the institution under study, and focusing on the development that digital public relations brought about in the institution, Al-Bashir Ibrahim Library, and what results it brought about, and whether they are positive or negative. On the methodological side, we used the descriptive approach that is compatible with the type of study and specialization by choosing a purposive sample that specifically targeted the internal audience, and we used interview data collection tools with a sample of employees (the director, the user service department, the administration and means department, and finally the balance processing department). Documentary.) And when we took this step, we concluded from the

three-pronged analysis that the digital public relations used by the Bashir Al-Ibrahimi Central Library, which is being studied, has an effective, influential nature through its use of electronic media, which are social media, knowing that there are several media that it uses, but the social media that It is one of the media that the target audience interacts with most.

مقدمة

تعد العلاقات العامة ذات أهمية كبيرة في حياة الفرد عامة ، اذ الانسان بطبعه كائن فضولي اجتماعي يميل الى الاتصال والتواصل مع المجتمع ولأنها ذات طابع اداري باعتبارها وظيفة مخططة ومستمرة طويلة المدى،الهدف منها تلبية احتياجات الجمهور المستهدف لكسب رضاه وخلق صورة حسنة واجابية من ناحية و لجذب أكثر عدد منه من ناحية أخرى، و مع التطور التكنولوجي الملحوظ أصبحت العلاقات العامة بتطورها الرقمي والتي أصبحت تعرف بالعلاقات العامة الرقمية في شتى المؤسسات لا تجد صعوبة في ارسال الرسالة بفضل الامكانيات الهائلة في اوصول رسائلهم الى المستهلك بطريقة فعالة لأن أساليب الأداء الاتصالي تغير من تقليدي الى الحديث حيث العلاقات العامة الرقمية تعد أكثر شمولية و أكثر تنوعا بفضل تكنولوجيا الانترنت والذي عززت مكانتها بفضل ظهور العصر الرقمي التكنولوجي و أصبح التواصل مع الجمهور عبر الوسائل الرقمية.

وباعتبار المؤسسة الثقافية منظمة تتضمن احياء وتطوير الثقافة وتعمل من أجل الحفاظ و الترويج للثقافة في المجتمع بأنواعها، باعتبار المؤسسات متنوعة مختلفة وأحد المؤسسات الثقافية والتي تعد من أهمهم هي المكتبات العمومية التي قد تساهم في عملية تطوير الفرد والمجتمع لأنها تعد من أهم مظاهر التأثير والتغير الاجتماعي بحيث عن طريق المكتبة وفضلها يكتسب الانسان مفاهيم ومبادئ النظام الاجتماعي الذي يعيش فيه فوسائل الاتصال التي أصبحت تستعملها العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية المكتبة الكترونية على مقدره في ترتيب وتنظيم عالمهم بشكل عقلي وقد لا تكون ناجحة في اخبار الجمهور بالمسائل التي يجب أن يفكرو فيها ولكن قادرة على ارشادهم و احياء القدرات العقلية العليا وبما أن المكتبة تعد منبعاً للتفكير،التطوير

والتأثير، بفضل ظهور تكنولوجيا الرقمنة والتي وضعتها المؤسسة كأولوية في خطتها الاستراتيجية قد أدت الى تغييرات ادارية والتي زادت في النجاح بشكل جد فعال لأن قوة العلاقات العامة الرقمية تكمن في وسائط الاجتماعية والتي سهلت التواصل والتفاعل بشكل أسرع من خلال الأجهزة و الالكترونيات وامكانية قدرة التأثير السريع في دقائق محدودة ، لذلك التطبيقات الرقمية والانترنت والاستخدام الأمثل لهم قد أحدثت تطور كبير في ممارسة الوظيفة الادارية ذو نطاق واسع في أي وقت بحيث انتقل جهاز العلاقات العامة بطريقته التقليدية الى الطريقة الحديثة التي تستعمل التقنية الرقمية باستعمال الانترنت و قد سهلت على رجل العلاقات العامة في جذب المستهلك، وهذا دور العلاقات العامة الرقمية التي تسعملها المؤسسة الثقافية المكتبة و بتطورها مع العصور أصبحت ذات نجاح ملحوظ باستخدامها الوسائط الرقمية فنجاح أي مؤسسة مرتبط بقوة استخدامات الوسائل التي تستعملها.

الفصل الاول: الجانب المنهجي

أولاً: الإشكالية

تعتبر العلاقات العامة أحد الركائز الأساسية التي قد تعتمد عليها أي مؤسسة وبما انها وظيفة لقياس الاتجاهات العامة للجماعات من طرف المؤسسة ومعرفة الإجراءات التي تتبعها مختلف التنظيمات التي تهدف إلى المصلحة العامة باعتبارها جسر للتواصل مع الجمهور هدفها الأساسي جذب عدد أكثر منه وهذه الوظيفة الادارية تحتاجها المؤسسات لمدى مكانتها المتميزة من حيث انها ذات طابع مخطط ومستمر الغاية منها كسب المستهلك بطريقة احترافية من طرف الجمهور الداخلي لخلق صورة طيبة لجذب الجمهور و تمكن التطور الملحوظ للتكنولوجيا بلا شك في تحسين الانتاجية مما أدى بدوره الى زيادة في جذب المستقبل وهنا يعمل التحول الرقمي بمساعدة العلاقات العامة في تحسين جودة التقنية التي تستعملها للتعامل مع الفئة المعينة للجمهور المستهدف، فالعلاقات العامة الرقمية عبارة عن اتصال وتواصل ما بين المنظمة و جمهورها من خلال استخدام تكنولوجيا الانترنت وكل ما يشمل من تطبيقات و مواقع الكترونية و خدمات الرسائل النصية التي تقدمها المؤسسة لجمهورها ولا بد للمؤسسات الثقافية الجزائرية ان يكون لها مخزون ثقافي عربي إسلامي وتاريخي لتزويدها حتى للدول المختلفة الأخرى لهذا يجب دائما على نوع هذه المنظمات أن تكون لها القدرة على تحقيق صورة الطيبة دائمة لاهياء الثقافة لأن الثقافة بطبيعة الحال لها أهمية في توعية البيئة الخارجية ونشر التراث الثقافي لكونها المحرك الأساسي للفكر والإبداع وصناعة الوعي العام حول القضايا المختلفة خاصة في وقتنا الحالي إذ أن هناك فئة قليلة جدا من القراء لان جيل اليوم يعيش منبهرا اتجاه العام الافتراضي والتكنولوجيا لأن الوسائل الحديثة في التواصل الاجتماعي أدت إلى تغيير أنماط حياة الأفراد عامة من حيث حياتهم اليومية وعلاقتهم الاجتماعية وهذا كان إنجازات الإنترنت التي سميت بالعالم الافتراضي وبما أن دراستنا تكمن حول العلاقات العامة الرقمية وكيف تنطبق على المؤسسات الثقافية وما

مدى نجاحها في نشر الثقافة والوعي في عصر تطور التكنولوجيا فبالتالي نسلط الضوء على
امكانية الرقمنة بطرحنا التساؤل العام :

ما هو دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط ؟

ثانيا :تساؤلات الدراسة

- ما مفهوم العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي محل الدراسة؟

- ما الخدمات التي تقدمها المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط؟

- ما هي الوسائط الرقمية المعتمدة في العلاقات العامة الرقمية مؤسسة الثقافية المكتبة محل
الدراسة؟

ثالثا: اهمية الدراسة

للمؤسسة الثقافية مكتبة البشر الابراهيمي دورا مهما في حياة الفرد من الجانب الثقافي بحيث
تستمد هذه الدراسة من خلال مجموعة من الوسائط المهمة التي لها قدرة في احياء الجانب
الثقافي لدى الجمهور المستهدف وما مدى فعالية الدور التي قد تلعبه الرقمنة في جذب الزوار
بفضل وظيفة رجل العلاقات العامة وأهمية النشاطات والآليات المستخدمة التي تساهم في ذلك
بحيث تكمن أهمية دراستنا في الاجابة على التساؤل الرئيسي وابداء مكانة التي تلعبه في
المجتمع.

رابعا :أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تبني مدى فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الثقافية مكتبة البشير
الابراهيمي الجانب الرقمي على توعية المجتمع بأهم القضايا التي تتصدى لها والهدف من
الخدمات والبرامج التي تنفذها المؤسسة وذلك بالقاء الضوء على مكانتها في المجتمع والغاية
من ذلك هي التوعية العامة بإقامة نشاطات وآليات منتظمة التي قد تساعد على تحقيق
الاجراءات المؤسسة و بين اهتمامات جمهورها.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع**الأسباب الذاتية:**

- الفضول والرغبة الشخصية في التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية التي تلعبه داخل المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي.

الأسباب الموضوعية:

- تشابه الموضوع الدراسة بالتخصص
- الارادة في إيجاد نتائج للتساؤلات الدراسة

سادسا: نوع الدراسة ومنهجها:**1- نوع الدراسة:**

هي الطريقة التي يتبعها الطالب في انجاز الدراسة المراد دراستها وايجاد نتائج تساؤلاتها من خلال المنهجية المتبعة ،بناءا على هذا ،دراستنا دراسة وصفية وتهدف الى تحديد العلاقات بين العوامل و تطوير الاستنتاجات من خلال ما تشير اليه البيانات بحيث الغرض من هذه الدراسة هو معرفة دور الرقمنة التي تؤديه العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية المكتبة المركزية للشيوخ البشير الابراهيمي.

2-منهج الدراسة:

المنهج هو أسلوب للتفكير يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول الى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة وتكمن دراستنا على منهج دراسة حالة بحيث يقوم هذا الأسلوب على جمع البيانات والمعلومات الشاملة بعدد محدود من الحالات وذلك بهدف الوصول الى فهم أعمق لظاهرة الدراسة التي تكون دقيقة بطريقة نوعية من أجل التعرف على الحدث من حيث المضمون والوصول الى النتائج وتعميمات لتساعد على الفهم أكثر ، قمنا

باستخدام في دراستنا منهج دراسة الحالة باعتباره منهج يقوم بدراسة الأوضاع بجمع البيانات ومعلومات كثيرة وشاملة عن الحالة بهدف الوصول الى نتيجة الدراسة .

3- أدوات جمع البيانات :

تعرف الاداة على أنها الوسيلة التي يتم استخدامها في جمع البيانات وتصميمها متطرقا الى الخطوات الرئيسية لذلك مبنيا الجوانب السيكومترية للادوات (الصدق،الثبات والموضوعية) ومدى ملائمتها للبيئة المدروسة كما تعتبر أدوات جمع البيانات طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول الدراسة وللإجابة على أسئلتها ، و هنا تعتبر هذه الطريقة جد مهمة في الدراسة لأن هدفها ايجاد الاجابة والنتائج الذي يريد التوصل اليها الباحث والأدوات هي:

الملاحظة Observation هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية وتكون بأسلوب علمي منظما ومخطط بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات .

الاستبانة questionnaire: هناك تعريفات عديدة يصعب حصرها هي أداة تتضمن مجموعة من الاسئلة التي يطلب من المفحوص الاجابة عنها بطريقة يحددها الباحث وتكون مجموعة من الأسئلة مكتوبة

المقابلة interview: هي لقاء ووسيلة شفوية تتم بين شخصين الشخص المقابل الذي يقوم بطرح الاسئلة على الشخص المستجاب له و الذي يكون وجها لوجه بتسجيل الاجابات على الاستمارات .

استخدمنا في دراستنا : المقابلة كأداة لجمع المعلومات والبيانات بهدف ايجادنا نتائج وايجابيات للتساؤلات باعتبارها وسيلة شفوية لتحقيق هدفنا من خلال طرح أسئلة الهادفة من قبل المقابل الذي نجري معه المقابلة لجمع أكبر قدر من المعلومات المقصودة للاستفادة ، واخترنا أداة المقابلة بهدف التدقيق في تفاصيل الأجوبة عكس الأدوات الأخرى.

4-مجتمع الدراسة وعينتها:

يعتبر مجتمع الدراسة على أنه كامل الافراد أو الأحداث محل الدراسة مجتمع بحثنا يتمثل في المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط.

العينة: العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة و تعتبر جزء مهم من أجزاء المجتمع يتم اختيارها بطريقة معينة واختيارها يكون بدقة، اخترنا في دراستنا العينة القصدية والتي استعملناها بهدف الوصول الى نتيجة ظاهرة الدراسة والتي تمثلت في الجمهور الداخلي الذي هو الموظفين اخترنا العينة القصدية لأنها ساعدتنا في معرفة آراء الموظفين للوصول الى نتيجة للتساؤلات،

سابعاً: تحديد المفاهيم والمصطلحات

الرقمنة:

لغة: عرفها المعجم الموسوعي للمعلومات والتوثيق بأنها عملية الكترونية لانتاج رموز الكترونية من خلال وثيقة أو أي شيء مادي بواسطة أشارات رقمية خاصة.

اصطلاحاً: عرفتها الدراسات على أنها تطبيق تقنيات التحول الرقمي، والانتقال الخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية.

اجرائياً: الرقمنة هي عبارة عن عملية تحويل المعلومات من شكلها التقليدي (ورق) الى وثائق¹الالكترونية التي تستعملها المؤسسة الثقافية مكتبة المركزية لشيوخ البشير الابراهيمي و ذلك بدون تغيير المضمون والتي يمكن تخزينها على أجهزة الكمبيوتر وأقراص اتصالية أو أي وسيط آخر

¹، عنابة، 2023، ص13، مجلة المجتمع الجزائري في اللغة العربية Arabic language the variable of digitilization بشير ابرير، اللغة العربية ومتغيرات الرقمنة

العلاقات العامة الرقمية :

مفهوم العلاقات العامة الرقمية يتكون من شقين الأول العلاقات العامة والثاني العلاقات العامة الرقمية.²

العلاقات العامة:

لغة: هي مفهوم لفظي مكون من كلمتين الأولى العلاقات والثانية العامة والعلاقات هي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة للنشاط ما أما العامة فتشير الى الجماهير ويقصد بها الجمهور المختلف التي ترتبط نشاطاته ومصالحه بالمنظمة

اصطلاحا: عرفها قاموس ويستز العالمي الجديد بأنها وظيفة دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم .

اجرائيا: تعتبر العلاقات العامة بمؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي على أنها وظيفة مخططة ومستمرة تقوم بها المكتبة و تكمن أحد أهدافها تلبية احتياجات الجمهور المستهدف وجذب المستهلك وذلك باحياء الجانب الثقافي و التي تعد أبرز الآليات التي تساهم في عملية تطوير الفرد والمجتمع.

العلاقات العامة الرقمية:

اصطلاحا: تعرف على أنها عملية اتصالية تكون من خلال الوسائل وتوزيع المواد بالشكل الالكتروني والانتاج التكنولوجي الحديث ،وعلى أنها جهود وانشطة المخططة والمفهومة التي يتم ممارستها عبر الوسائل والنظم الرقمية الحديثة التي تستخدم الإنترنت ومحركات البحث والمواقع الاجتماعية التي تعمل كقنوات اتصال وتفاعل.

عماد،الدين،تاج السجر،فقر عمر، اعداد ونتاج المواد الاعلامية للعلاقات العامة،دار البداية نتشرون و موزعون،2013،ص22-23.²
د.محمود،محمد خلوف،العلاقات العامة في العصر الرقمي،الجامعة العربية الأمريكية،دار أسامة للنشر والتوزيع،مجلة بحوق العلاقات العامة في الشرق الأوسط،.

إجرائيا: تقصد بالعلاقات العامة الرقمية على أنها جهود و أنشطة مخططة بمؤسسة ثقافية مكتبة البشير الابراهيمي اذ يتم ممارستها عبر الوسائل و النظم الرقمية الحديثة العامة بتوظيف تقنيات الاتصال الاجتماعية التي تستعملها والتي تعمل كقنوات اتصال وتفاعل و محركات البحث والمواقع لتنفيذ انشطتها من أجل تحقيق أهداف المكتبة باستخدام الاجهزة الالكترونية في مختلف المجالات الانتاج والادارة والتوزيع للبيانات³ والمعلومات و تسخيرها للمستفيدين.

المؤسسات الثقافية: لغة: مركبة من كلمتين المؤسسة و الثقافة وكل كلمة لها معناه ، فتشير كلمة مؤسسة كما ورد في لسان العرب الاسس ،ما أسس عليه الشيء أو ما بني عليه من قوائم وأصول الأساس اصل البناء والاسيس أصل كل شيء

اصطلاحا: هي إطار قانوني لتجميع بشري هادفة يتم في نطاقه توحيد وتنسيق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة أو تعتبر نظام مستقل انشئ من أجل غايات معينة

إجرائيا: هي اطار قانوني لتجمع هادف للمؤسسة مكتبة البشير الابراهيمي تعمل على تنمية المجالات الثقافية والفكرية والعلمية للمجتمع ويتم توحيد وتنسيق ذلك لتحقيق اهداف معينة ومحددة.

د.سعادة راغب،الخطيب،المدخل الى العلاقات العامة،دار المسيرة للنشر والتوزيع،ط1، 2000،ص35-221
 د.جميلة،قادر،العلاقات العامة ارقمية وصناعة الصورة الذهنية للمنظمة الحديثة(قراءة تحليلية في ظل البيئة)،كلية الاعلام والاتصال،جمعة الجزائر، 2022
³محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط.5، 364 ص 2004.

ثامنا :الدراسات السابقة

الدراسة الاولى: تندرج بعنوان دور العلاقات العامة في احياء التراث الثقافي في المؤسسة الثقافية وهي دراسة ميدانية لدار الثقافة قنفوذ الحملاوي بمسيلة باعتبارها مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة وكانت بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة بحيث تتناول الدراسة في ابراز دور العلاقات العامة في احياء التراث الثقافي بتركيزهم على مدى أهمية الجذور الحضارية والهوية الثقافية للمجتمعات بطرحهم التساؤل الرئيسي الآتي :

-كيف تساهم العلاقات العامة في احياء الجانب الثقافي بدار الثقافة لولاية المسيلة⁴
طرح الباحثين جملة من تساؤلات الدراسة كالآتي:

-كيف تساهم العلاقات العامة في احياء التراث الثقافي؟

-هل التراث الثقافي المادي وللامادي يعكس ثقافة المجتمع؟

-ما هي أهم النشاطات والتظاهرات التي تقدمها المؤسسات الثقافية للجمهور؟

فرضيات الدراسة :

-تساهم العلاقات العامة في احياء التراث الثقافي بمنطقة المسيلة

-يكن التراث المادي وللامادي من تطوير البنية الثقافية الاجتماعية بالمسيلة

-تقوم المؤسسات الثقافية بأساليب و أنشطة للتعريف بالتراث الثقافي

منهج الدراسة: استخدم الباحثين منهج الدراسة الوصفي التحليلي لأنه كان أكثر المناهج

موافقة مع موضوع الدراسة و مناسباً لوصف الموضوع المراد دراسته بحيث كان دقيقاً لمعرفة

النتائج.

بحاش خيرة، بين علي لينة، دور العلاقات العامة في احياء التراث الثقافي في المؤسسة الثقافية، دراسة ميدانية لدار الثقافة قنفوذ الحملاوي بالمسيلة، 2021

أدوات جمع البيانات: (الملاحظة، المقابلة)

عينة الدراسة: اختار الباحث العينة القصدية

الاستفادة: استفدنا من الدراسة الاولى مدى تدقيق المصطلحات والتفاصيل التي دققوها وقابلية النتائج التي استخرجها الباحثين ومدى تشابه موضوع الدراسة بموضوع دراستنا فهذا ساعدنا في نوع المعلومات والأفكار التي استعملوها والنتيجة التي استخرجوها.

الدراسة الثانية: كانت بعنوان دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين أداء المؤسسات

الخدمائية دراسة ميدانية لعينة من الموظفين بجامعة العربي التبسي - تبسة - مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي وذلك بسنة 2021 جامعة العربي التبسي بحيث كان موضوع الدراسة عن دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية ومدى قدرة التطور التكنولوجي الرقمنة و الامكانية التي تستطيع القيام بها بحيث قامو بابرار مدى أهمية العلاقات العامة كوظيفة مخططة مع ظهور التطور التكنولوجي الذي هو الرقمنة واستغلال ذلك بتحسين صورة المؤسسة وجعلها صورة حسنة بهدف جذب الجمهور المعين.⁵

كان تساؤل الدراسة كالاتي:

- ما هو دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين جودة الخدمات ؟

متهج الدراسة:

استخدم الطالب المنهج الوصفي الذي عرفاه بالدراسات الوصفية التحليلية لأنه كان مناسباً لنوع الدراسة باعتباره منهجاً مفصلاً دقيقاً للنتائج بوصفه عن دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين أداء المؤسسة

هارون، زهرة، لغيش ايناس، دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية، دراسة ميدانية لعينة من الموظفين بجامعة العربي التبسي، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، 2021.⁵

أدوات جمع البيانات: (الاستبيان و الملاحظة)

الاستفادة: استفدنا من الهدف الذي وجد في نتائج الدراسة وما مدى قدرة الرقمنة التي تستعملها العلاقات العامة و أن تغير في نجاح أي مؤسسة.

الدراسة الثالثة: الدراسة جاءت بعنوان " دور العلاقات العامة في المؤسسات الثقافية" دراسة حالة لديوان حماية واد سهل ميزاب (opvm) بجامعة غرداية في اطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإنسانية فرع إعلام و اتصال علاقات عامة في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية قسم الإعلام و الإتصال السنة الجامعية 2021 / 2022 تتاولت الدراسة دور العلاقات العامة في ديوان حماية واد سهل ميزاب وهي مؤسسة ثقافية جزائرية حيث تطرقت اشكالية الدراسة الى الحديث حول دور العلاقات العامة و اهميتها و اساسها في المؤسسات الثقافية و مساهمة العلاقات العامة في تطوير الثقافة بولاية غرداية و مدى أهمية أهمية التراث الثقافي في المؤسسات الثقافية و مهامها الأساسية

من أهداف الدراسة :

- إظهار مد بمساهمة العلاقات العامة في المؤسسات الثقافية
 - ابراز القيمة الذاتية للمؤسسات الثقافية بغرداية⁶
 - معرفة دور ديوان حماية واد سهل ميزاب في حماية التراث الثقافي
 - أهمية العلاقات العامة في إحياء التراث الثقافي لدى المؤسسات الثقافية
- المنهج:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهدف الى جمع الحقائق والبيانات حول دور العلاقات العامة في المؤسسة محل الدراسة
- اختار الباحثين العينة القصدية

مولاي عما، عبد القادر، ياسين قندوز، دور العلاقات العامة في المؤسسات الثقافية، دراسة حالة لديوان حماية واد سهل ميزاب (6) (OPVM)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية تخصص اعلام واتصال وعلاقات عامة، 2022.

الدراسة الرابعة:

بعنوان واقع الرقمنة في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية بالثانوية تصرات مذكرة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع الاتصال بحيث تناولت هذه الدراسة على دور الرقمنة في المؤسسة التعليمية وهل بها هدف لغاية أخرى، كان التساؤل كالاتي:

- ما هو واقع الرقمنة في المؤسسة في المؤسسة التعليمية؟ و فيما تتجلى استخدامات الادارة في المؤسسة التعليمية للرقمنة

وكانت الفرضيات كالاتي:

- تستعمل الادارة في المؤسسة التعليمية الرقمنة وتعتمد عليها في عملها.⁷
- استعملت الباحثة منهج الوصفي باعتباره المنهج الذي يتلاءم مع بحث الدراسة
- العينة: استخدمت الباحثة العينة القصدية
- الاستفادة: استفدنا من هذه الدراسة التفصيل في نوعية الدراسة وكلما فصلت الطالبة كلما تمكنا أكثر في فهم المضمون أكثر.

عوشار، خديجة، واقع الرقمنة في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية بثنائية تصرات مسغات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال، 2020.⁷

**الفصل الثاني: الاطار النظري العلاقات
العامة التقليدية و الرقمية**

تمهيد:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، وموجة الرقمنة التي يشهدها العالم وانعكاسها على عمليات الاتصال المؤسسي، تنامي التوجه نحو تبني الآليات الرقمية في مجال العلاقات العامة، وذلك مع كبر حجم المنظمات واتساع رقعة انتشارها وزيادة أعداد المتعاملين معها. وقد ألغت تلك الوسائل الرقمية حدود الزمان والمكان، وسهلت من عملية التواصل والحوار، وبناء العلاقات بين المنظمات والجمهور، وبالتالي فإن اتجاه ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام الوسائل الرقمية والتفاعلية يعد خطوة لازمة للتكيف مع التغيرات، فقد فرضتها التحولات الرقمية والتي تسارعت وتيرتها مع الأزمات المتلاحقة التي يمر بها العالم من تطورات في شتى المجالات.

اولاً:مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

1- تعريف العلاقات العامة:

- عرف المعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها جهود مخططة و مرسومة هدفها اقامة تفاهم مستمر بين المؤسسة وجمهورها

وعرفتھا الموسوعة الامريكية باعتبارھا فنا مهارية وهو القدرة على تطبيق خطوات العمل من أجل الوصول الى الجمهور وتحقيق أهدافھا.

قام روبينسين بتلخيصھا كالآتي:

هي قياس وتقييم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة

العلاقات العامة هي الترجمة العربية الشائعة للمصطلح الانجليزي الأصل المكون من شقين public والتي تعني الجمهور relation والتي هي العلاقة بمعنى أن المصطلح الاصلي يشير

الى عنصرين ، العلاقة مع الجمهور ⁸

عرفت الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة بأنها مجموعة الوسائل التي تستخدمها المؤسسة لخلق جو من الثقة لدى الموظفين والعمال والهيئات المتصلة بها.

وأقرب تعريف للعلاقات العامة أنها مهمة عملية تسعى لتنشيط العمليات الاتصالية الانسانية والعملية بين المنظمة وجمهورها الداخلي (الموظفين) والخارجي (الفئات المستهدفة) من خلال

خلق تفاهم متبادل بينهم بما يزيد من التعاون المشترك الذي يعمل على ايجاد الثقة المتبادلة لمعرفة الاحتياجات و مواجهة المشكلات واقتراح الحلول بشيء من المناقشة المتطلبة التي تزيد ⁹فعالية

المؤسسة

د،سعاد راغب،الخطيب،المدخل الى العلاقات العامة، دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،ط1،،ص111 محمد،طلعت عيسى، العلاقات العامة كأداة للتنمية،دار المعارف،ط4، القاهرة،1970ص63-77.

فالعلاقات العامة أداة ادارية تساعد على تقييد مواقف الجمهور سواء داخلي أو خارجي.

2- مبادئ العلاقات العامة:

انطلاقا من كون العلاقات العامة نشاط ضروري في كل مؤسسة بل هي الشريان بين المؤسسة وجمهورها، لذلك لا بد من وضع أسس علمية صحيحة لمزاولة هذا النشاط الهام وتحديد مبادئه تحديدا مرتببا بتحقيق أهداف المؤسسة فقد أصبح من الضروري وضع بعض الضوابط التي تنظم أنشطة جمهور العلاقات العامة، والتي تعكس الايطار الفكري لمبادئ العلاقات العامة ومن أهم هذه المبادئ ما يأتي:

1- **المسؤولية الاجتماعية:** اذ ان العلاقات العامة ليست نشاطا يخدم مصالح المؤسسة فحسب ولكنه بالقدر نفسه يوازن بين مصالحها ومصالح جماهيرها والبيئة المحيطة بها.

2- **مراعات الصدق والأمانة في ابلاغ المعلومات:** يجب أن تتسم أعمال المؤسسة بالصدق والأمانة وأن تتقيد بالعدالة والانصاف والاخلاص قي جميع تصرفاتها، لأن الحقيقة خير اعلام عن المؤسسة، ويجب أيضا ان تتفق اعمال المؤسسة مع أقوالها والا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلي والخارجي، كما يجب أن يلتزم العاملون في العلاقات العامة بالقيم الاخلاقية و الأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم والواقع انهما مضطران للتكامل.

3- **اتباع سياسة عدم الاخفاء:** ان الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق التي تهم الجماهير وسياسة عدم الاخفاء الحقائق كفيلة بأن تقضي على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة وتبني جسرا من التفاهم والتعاون المشترك.¹⁰

4- **نشر الوعي بين الجماهير:** يقع على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة للتنمية ودور المؤسسة أو الهيئة في ذلك، وعليها تقع مسؤولية توجيه الرأي العام ودفع الجماهير الى تأييد السياسة العامة لمؤسسات الدولة وكسب ثقة الجماهير وتوازنها.

د.سعاد، راغب، نفس المرجع، ص133. 10

5- كسب ثقة الجماهير: حتى تحقق العلاقات العامة أهداف المراد تحقيقها في أي نوع المنظمة من المنظمات العمل، فعليها كسب ثقة المستهلك للتمكن من ابراز النتائج المراد الوصول اليها ومعنى هذا أن أنشطة الهيئة أو المؤسسة لا يمكن أن تنجح الا اذا رضي الجمهور عنها.

6- احترام رأي الفرد: يجب أن تركز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الايمان بقيمة الفرد لاحترام حقوقه الأساسية التي تنص عليها وضمنها القانون وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد و¹¹مسؤولياته في المجتمع لاحترام حقوقه الأساسية فالايان بالشيء هو خير دافع للاهتمام به.

3- وظائف العلاقات العامة وخطواتها:

- الوظائف:

الاستخدام الناجح للعلاقات العامة يكمن في ان تكون الطريقة تبادلية ثنائية الاتجاه وليس بطريقة ذات اتجاه واحد بمعنى أن تبدأ المنظمة بالتعرف على مواقف وآراء الفئات المستهدفة ودراستها، ومن ثم تقوم بالاستجابة لها من خلال تطوير رسائل ومبادرات تعبر وتستجيب لاهتمامات الفئات المستهدفة و تساعد الوظائف التي تؤديها العلاقات العامة من المهام التي تباشرها المنظمات، وسنتطرق فيما يلي بعرض أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة:

التوعية العامة:

فالعلاقات العامة تساعد على توعية المجتمع بأهمية القضايا التي تتصدى لها وأهمية الخدمات والبرامج التي تنفذها المؤسسة وحيوية ارتباطها بمصالح المجتمع.

أستاذة،سهام قنفي،العلاقات العامة المفهوم الخصائص الوظائف والمبادئ،2021،ص23-24. ¹¹

كسب أعضاء جدد:

العلاقات العامة توسع من اطلاع الافراد على فلسفة المنظمة ورسالتها وأهدافها، وكذلك تساعدهم على تقييم برامجها وخدماتها الاجتماعية مما يشجع من اقبال المهتمين على الانضمام لها.

كسب التأييد:

فالعلاقات العامة تساعد على ايصال السياسات والآراء التي تتبناها المنظمة عبر عدة وسائل وهو ما يؤثر في الرأي العام وبالتالي قد يؤدي الى مواقف المنظمة ودعمها.

تنمية الموارد المالية:

العلاقات العامة تساعد المؤسسة أو المنظمة على عرض الخدمات والبرامج التي تنفذها، وتساعدها على الوصول الى الجهات التي من الممكن أن تتبنى مثل هذه الخدمات والبرامج وتمويلها.

واقعية أعمال المنظمة:

تساعد العلاقات العامة المنظمة على استشعار اهتمامات المجتمع وبالتالي تمكنها من الاستجابة¹² لهذه الاهتمامات من خلال تطوير برامج وخدمات بهدف خلق علاقات طيبة مع الجمهور وذلك باستمرار وتفاعل المنظمة مع الجمهور وتبادل معهم بالمعلومات في اطار من المصادقية.

- الخطوات:

بما أن العلاقات العامة تشكل عملية هامة في تزويد الجمهور بكل الحقائق المتصلة بموضوع ما، و تمكينه من تكوين آراء منطقية سليمة حول المسائل المتفق عليها، فان أكثر الناس معرفة هم أقدرهم على الوصول الى آراء واختيارات ذكية تقوم على اساس التفكير العقلي، ومن هنا يمكن أن نحدد الخطوات التي يمكن أن تتبعها وحدة العلاقات العامة في أي منظمة لتحقيق اهدافها، وهي:

د.عبد الرزاق،الدليمي،العلاقات العامة رؤية معاصرة،دار وائل،الاردن عمان،2011ص14-30¹²

1- البحث والتحري:

وتعد من أهم الخطوات التي تنبني عليها المقومات الأساسية لنجاح نشاط العلاقات العامة، فالمنظمة بحاجة الى معرفة آراء المجتمع وردود الفعل على اتخاذ اي قرار أو تنفيذ أي نشاط، لذا ينبغي الاجابة في نهاية البحث عن سؤال مهم مفاده: مالذي يجري؟

التخطيط: تشمل تحديد الأهداف القصيرة والطويلة المدى، ورسم البرامج التنفيذية، وهنا ينبغي الاجابة عن ما الذي يجب القيام به؟

2- التنفيذ:

هذه تتضمن القيام بتنفيذ البرنامج الموضوع من خلال التواصل الذي يسعى الى تحقيق الهدف الأساسي من البرنامج المعد سواء لتعريف المجتمع بالمعلومات المطلوبة أو لخلق علاقة انسانية أو اجتماعية ويجب هذا الاجراء عن السؤال: كيف يمكن أن تنفذ الاتصال بأيسر السبل وأقواها تأثيراً؟

4 - القياس والتقييم:

بحيث هنا تسعى الادارة لمعرفة ما حققه البرنامج، وما قياس مدى تأثير واستفادة الجمهور منه، وفي هذه الخطوة نجيب على السؤال الأساسي : ماذا حقق من نتائج؟

5 - التوثيق:

وهنا سيساعد ذلك في تدعيم بنك المعلومات للرجوع اليها عند الحاجة، وهنا نسأل: كيف نوثق هذه التجربة ليسهل الرجوع اليها عند الحاجة.¹³

6- خصائص العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة مهنة متخصصة بحيث لا بد أن يتوفر فيها جملة من الشروط والخصائص التي تتوفر في اي نشاط او جهد لكي نطلق عليه " مهنة" وهذه الخصائص هي:

د. عبد الرزاق الدليمي، علوم الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015، ص 222-224¹³

- العلاقات العامة ليست من النشطة الثانوية بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات فهي ضرورة تفرضها طبيعة المجتمع الحديث.
- العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لتنشأ لتحقيق الهدف التي ينص عليها قانونها فحسب، وانما ينبغي أيضا ان تلعب دورا اجتماعيا.
- تستند إلى أسلوب علمي وليست أسس عشوائية.
- العلاقات العامة هي عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجمهور التي تتعامل معها سواء الداخلية او الخارجية.
- يمارس العمل المهني متخصصون مهنيون فالعلاقات العامة هي وظيفة ادارية منظمة.
- وجود أساس أخلاقي قيمي لممارس المهنة، هذا مع العلم أنه يجب من أن يمارس المهنة مختصون، مهنيون تم اعدادهم نظريا وعمليا في معاهد وكليات العلم والعلاقات العامة.

ثانيا: ماهية العلاقات العامة الرقمية:

1- مفهوم العلاقات العامة الرقمية:

- تعرف العلاقات العامة الرقمية بأنها الاتصال بين المنظمة وجمهورها من خلال اسخدام تطبيقات الانترنت بما تتضمنه هذه التطبيقات من المواقع الالكترونية ألعاب الالكترونية وخدمات الرسائل النصية التي تقدم المعلومات عبر الانترنت و دمج النصوص و الجرافيك والصور ومقاطع الفيديو.
- وتعرف أيضا على أنها ادارة التفاعل والعلاقات مع الجمهور عبر نوافذ الحوار الالكتروني متعدد البرامج والتطبيقات التفاعلية المختلفة مثل يوتيوب، فايسبوك، تويتر وغيرها من الوسائط الالكترونية التي سمحت بعقد الأحداث والفعاليات المختلفة كالمؤتمرات والمعارض ليست فقط على أرض الواقع انما عبر الفضاء الالكتروني وهو ما يعرف بالاحداث الافتراضية أين يتم انشاء

¹⁴أ.قنفي،سهام،العلاقات العامة المفهوم المبادئ والخصائص،2022،ص17

حلقة حوارية تتسم بالمناقشات الحية بين المنظمات و جماهيرها عبر موقعها الالكتروني، وذلك عبر تطبيقات الكترونية سمحت أيضا بإدارة الفعاليات بشكل مباشر عبر الانترنت والأقمار الصناعية.

- سميت العلاقات العامة الرقمية بالجيل الثاني من العلاقات العامة التي هي تفاعلية أكثر بواسطة استخدام الانترنت و لتي اطلق عليها RP2.0 بمعنى العلاقات العامة والانترنت العلاقات العامة والفضاء الالكتروني في المؤسسات والمنظمات، مسميات مختلفة بواقع موحد فرض نفسه على ادارة المنظمة الحديثة في بيئة رقمية فرضت حتمية الانتقال من العلاقات العامة التقليدية الى العلاقات العامة التي تعتمد على استثمار الاعلام الاجتماعي.

- كما يعرفها حسين نيازي صيفي على انها عملية ذات اتصال استراتيجي رقمي تبني علاقات منفعة متبادلة بين المنظمة و جمهورها ويعرفها آخرون على أنها ممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة عبر الفضاء الالكتروني وشبكة المعلومات الدولية¹⁵

2- أوجه تحول وسائل العلاقات العامة الى التقنية الرقمية:

أصبح لزاما على جهاز العلاقات العامة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطاتها احداث تحولات جوهرية في آلية و ميكانيكية العمل التي تعتمدها، والانتقال من الادارة المكتبية التقليدية التي تعتمد على التعاملات الورقية الى الادارة الالكترونية الرقمية لتحقيق الفعالية المطلوبة في الأداء التي تساهم في ترقيتهم وتعزيز التكنولوجيا و النظم المعلوماتية بشكل متميز حيث تعد المؤسسات التي رقمنة خدماتها وتعاملاتها حتى تصل الى أكبر قدر من الجماهير والتواصل معهم عبر الوسائط الرقمية وتعتبر من أنجح و أبرز المؤسسات المتميزة التي تسير على نهج الابداع

¹⁵د.محمود،محمد خلوف،العلاقات العامة في العصر الرقمي، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط،دارأسامة للنشر والتوزيع اسماعيل،محمد حامد،العلاقات العامة والتطور الرقمي،2021

وخلق فرصة جديدة وحيوية، ذلك لأنها تجاوزت الأشكال النمطية في الأداء المعتاد وارتقت في تفاعلاتها من خلال سرعة الرد والتجاوب في الفضاء الرقمي.

وانطلاقاً من مبدأ التكامل بين وسائل الاتصال التقليدية والمستحدثة تكنولوجياً، وبالنظر للمكانة الجوهرية التي تحتلها العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمنظمات وتداخل مهامها لتصبح مرتبطة أكثر على الخط ومتصلة بالانترنت، فإن هذه الأخيرة أفرزت لنا بعداً آخر للعلاقات العامة بحيث وفرت تلك الشبكات أدوات وقنوات اتصالية لممارسة العلاقات العامة، كما نجحت في ضبط الطريقة التي يتم بها توزيع المعلومات وكذلك السرعة في الرد والتجاوب ذلك أنه إذا أرادت العلاقات العامة أن تطور من خلال التغييرات المطلوبة منها في مواجهة تحديات عصر المعلومات وما يفرضه من تكامل بين الوسائل التقنية الحديثة ووسائل الاتصال التقليدية، فلا بد أن يكون هذا التطور جزءاً لا يتجزأ من تطور المنظمات التي تعمل لها، لأنه ثبت تاريخها وعلمياً أن الفصل بين تطوراتها يكون سلبياً ولا يحقق النتائج المستهدفة وأنه لكي يتطور الجزء لكي يكون تطوره ملازماً متطوراً للكل و متكاملًا معه وعلى ضوء متطلباته وحاجاته .

بناءً على ما سبق ذكره عن ضرورة التكامل بين وسائل الاتصال التي يعتمد عليها جهاز العلاقات العامة في شقيها الكلاسيكي والمستحدث، أصبح هناك تطور ملحوظ الحاصل في الوسيلة التقليدية وفقاً للتقنيات الحديثة المطورة لها في البيئة الرقمية وهنا ستوضح هذا التصور من خلال ابداء الفرق ما بين العلاقات التقليدية والحديثة سنشرحها كآلاتي:¹⁶

1- العلاقات العامة الكلاسيكية:

- يكون الانصال شخصي ومباشر والمواجهة أهم وسيلة حيث يضمن التخاطب و التواصل مع المستهدفين بشكل مباشر و شرط حضورهم الفعلي مكان الحدث.

د.لويذة،قودة، وآخرون،توظيف الأساليب الحديثة العلاقات العامة الرقمية في تفعيل الجمهور كعنصر دائم في في ادارة الأزمات employing modern ,ethodd of DPR in activating the public as a supportive element in criss

managment،مجلة الرسالة للدراسة الاعلامية،جامعة محمد خيضر، بسكرة(الجزائر)،2023،ص¹⁶

- وسائل الاتصال التي تستعملها العلاقات العامة الكلاسيكية بالهاتف والرسائل، التلفزيون، أفلام المؤسسة.

- تستعمل العلاقات العامة التقليدية الاجتماعات، المؤتمرات، الندوات، المحاضرات و الملتقيات حيث تستعمل فيها مجلات المؤسسة، النشرات، الكتيبات والتقارير

- البيانات و المطويات، لوح الاعلانات والملصقات .. الخ

2- العلاقات العامة الرقمية:

- تكون كلمة الفم الكترونية EWOM أو ما يعرف بالتواصل الشخصي الالكتروني المتمسم بسرعة الانتشار و توسعه وتثبيته والعودة اليه في أي وقت، كذلك التعقيب عليه وفتح كافة السبل للنقاش فيه.

- يكون فيه البريد الالكتروني، وسائل التواصل ومنصة مشاركة الفيديو

MEACAFE, YOUTYOUNG, VIMEO

- الاجتماعات تكون في تطبيقات الاعلام الجديد للتواصل الجمعي المباشر والرقمي عن بعد:

APPEAR IN, GOOGLE MEET, SKYPE, ZOOM¹⁷

WEBEX, GOTOMEETING, JOIN.ME,

UBERCONFERENCE

- تكون الملفات والوثائق تكون مضغوطة في شكل PDF

¹⁷ د. لوييزة، قودة، وآخرون، نفس المرجع، ص111.

3- أدوات العلاقات العامة الرقمية:

تعمل الرقمنة على تغيير طبيعة العلاقات العامة وخضعت وظيفة العلاقات العامة في المنظمات لتغيير كبير من حيث الأدوات التي تستخدمها باستعمال تكنولوجيا الانترنت واستعمال الوسائل الالكترونية تسهل التفاعل بطريقة فعالة خلال تعاملها مع الجمهور و الأدوات هي:

1- وسائل ومواقع التواصل الاجتماعي:

تعد هذه الوسائط أداة للأشخاص لمشاركة الفيديوهات في المواقف التواصل الاجتماعي مثلا مشاركة الصور في الفايسبوك لحملة هدفها جذب الجمهور المستهدف، و مدونات شعبية متزايدة لوسائل التواصل الاجتماعي والعولمة الافتراضية بحيث أدت شعبية المتزايدة لوسائل التواصل الاجتماعي الى تغيير طريقة الافراد والشركات والمؤسسات كما مكنت وسائل التواصل الاجتماعي من اضافة الطابع الديموقراطي على المستوى وتغيير الدور الذي يلعبه في عملية قراءة الناس المعلومات ونشرها.¹⁹

2-المنتديات:

توفر المنتديات للقراء مساحة حيث يمكنهم التعبير عن آرائهم ،افكارهم ومشاعرهم حول الأحداث والأخبار، فمع انتشار الانترنت على نطاق واسع، أصبحت هناك زيادة في تبادل المعلومات اذ يمكن لكافة الناس التعبير والمشاركة عن ما يعرفونه مع الآخرين وحتى يمكن نشر مقالات عن أي موضوع في منتديات المناقشة، وهنا في هذا السياق تعتبر المنتديات منصات خاصة بنشر المعلومات والمشاركة وتوفير المعلومات المطلوبة الملزمة والأحداث اليومية، يمكن أن تؤثر المنتديات بشكل سلبي على المنظمات والجماهير خاصة في أوقات الأزمات التي تؤثر بشكل عام على المجتمع بحيث يمكن للناس التشبث بالشائعات عندما تكون القنوات الرسمية غير كافية لتلبية احتياجاتهم الأساسية وهي الحاجة للمعرفة

تحتل المنتديات مكانة مهمة عند العلاقات العامة الرقمية من حيث انعكاس أفكار الجمهور المستهدف حول المؤسسات والمنتجات والخدمات التي تقدمها

3- المدونات الصغيرة:

المدونات الصغيرة هي شكل من الأشكال التي تسمح للمستخدمين بكتابة مدونات نصية قصيرة وعادة ما تكون محدودة بحد أقصى 140 حرفاً، ويمكن هنا للمستخدمين بعد ذلك اختيار نشرها بحيث يمكن لأي شخص قراءتها ونشر مثلها في المجموعة، على أن الرغم للمدونات الصغيرة تشبه التدوين إلا أن طبيعة استخدامها تختلف تماماً عن استخدام المدونا الطويلة و أشهر أنواع المدونات القصيرة هي Twitter و Foursquae و Friendfeed و Timblr و My space و .Limked in.

والخدمات المدونات القصيرة شيوعاً هي Twitter التي تم اطلاقه سنة 2006 و يضيف تويتر بعدا جديدا لبرامج الاتصال المحترفة في العلاقات العامة الذين يروجون لأي حدث مهم يهم الجمهور المستهد.

4- مواقع الشركات:

تعد مواقع الويب من بين الأدوات الرقمية بحيث يمكن لأي مؤسسة اظهار نفسها داخل بيانات تفاعلية ويمكن للأشخاص المتصلين بالانترنت باستخدام مواقع الويب بقضاء الوقت²⁰ في مواقع الويب والتفاعل مع أشخاص آخرين عبر الانترنت لأن مواقع الويب بشكل عام تساعد على بناء الرأي العام. وتوفر مواقع الويب الخاصة بالمنظمات أو المؤسسات فرصة للممارسة العلاقات العامة و التعامل مع جمهورها وتقديم فكرة حول كيفية خدمة عملائهم والدخول في حوار مع الجماهير المستهدفة المختلفة، ويمكن أيضا معرفة الزوار الذين يدخلون في مواقع

²⁰د. محمد، راتب الشعار، مهارات الاقناع بالوسائل الالكترونية، -<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcode.ar>

الالكترونية الخاصة بالشركة من خلال الروابط التي تم انساؤها بواسطة العلاقات العامة الرقمي، تؤثر ميزة الويب على العلامة التجارية أيضا وتساعد في انشاء رابطة بين العملاء و العلامة التجارية من خلال منح المستخدمين الفرصة لاعطاء آرائهم وملاحظاتهم حول موضوع ما.²¹

4- أساليب العلاقات العامة الرقمية:

وفرت أدوات الجيل الثاني من الواب الفيس بوك، تويتر ، ماي سبايس،ميزة جديدة لجعل القائم بالعلاقات العامة الرقمية يعمل بشكل أسرع وأدق حيث اكتسب نوعا من المرونة والديناميكية مكنته من الولوج إلى عالم رقمي يعج بالآلاف من المتفاعلين والمستخدمين يتنوعون ثقافيا ويتباعدون جغرافيا بكسر حاجز الزمان والمكان ويجتمع كلا الطرفين المؤسسة والجمهور (ويكونا قريبين من بعضهما البعض ويكون الفاصل الوحيد بينهما هو المحيط الافتراضي ، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن القائم بالعلاقات العامة اكتسب مهارات عديدة من توظيفه لتطبيقات الواب والتمثلة في مهارة صناعة المحتوى الرقمي، مهارة الأنفوغرافيا ، تحسين وتطوير محركات البحث (Rss , Asp, Ajax)، توظيف التقنيات الحديثة لقياس التفاعل كتقنية، مهارة الإبداع والابتكار والتجديد والتي تهدف بالأساس إلى تحسين سمعة المؤسسة لدى جميع الزبائن وأصحاب المصالح. وبما أن القائم بالعلاقات العامة 2.0 يعتبر بمثابة الوسيط بين المؤسسة وجمهورها ، يستخدم وسائل اتصالية حديثة في تواصله تتميز هذه الوسائل بدمج النص والصوت والصورة والحركة والتفاعل ، فعلى محترف أو أخصائي العلاقات العامة الرقمية أن يتميز هو بدوره بمجموعة من المهارات التي تمكنه من استخدام هذه الوسائل بدقة واحترافية

²¹د.شروق محمد، العكال،العلاقات العامة في المفهوم الرقمي،جامعة |الناضول،اسكيشهير تركيا،المجلة الاعلامية لبحوث الاتصال والرأي العام،2022،ص129-130

لجذب أكبر عدد

من المتفاعلين الايجابيين الذين يحملون تصورات جيدة عن المؤسسة ومنتوجا وعليه يمكن ذكر أهم الآليات التي يستخدمها القائم بالعلاقات العامة الرقمية لجذب الجماهير عبر الشبكة²² في النقاط التالية : يجب تحديد الموضوع أو القضية المراد نشرها عبر الشبكة وتكون ذات صلة وثيقة

بين المنظمة والجمهور.

تصنيف الجماهير بحسب درجة أهميتها وهذا يستلزم بحثا مستمرا عبر الويب وفي مواقع التواصل الاجتماعي ومعرفة احتياجات ورغبات هذه الجماهير وبالتالي توفير كافة المعلومات والبيانات المستجدة والمتداولة عن المؤسسة ومنتوجاتها والعروض التي تريد أن تقدمها.

وضع أو تحديد شكل الموقع المناسب على الانترنت الذي يسهل على المؤسسة تحقيق منافعها.

على المؤسسة توفير كافة احتياجات الزبون المتصفح للموقع.

تقديم محتوى يتلاءم مع المتغيرات الحاصلة لاحتياجات الجماهير المتنوعة.

التواجد المستمر على الخط لتقييم صورة المؤسسة لدى الجماهير التي تؤثر على

سمعتها مع عدم وجود مشاكل أو تأثيرات تنعكس على سمعة المؤسسة وعلاقاتها مع

الجمهور من خلال موقع الواب خاصة أن سمعة المؤسسة و صورتها على الويب،

تحقق بسبب ارتفاع عدد الملاحظات أو التعليقات الدالة على اسم العلامة أو المنتج أو المؤسسة في الموقع.

طالب ابتسام ، صوالحية الزهرة: التحول نحو الممارسة الرقمية للقائم بالعلاقات العامة في زمن الواب 2.0 ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، جامعة عنابة ، الجزائر ، المجلد : 16 ، العدد 02، 2022، ص 136.

و وقد اقترح Ronnie Hobbenstein,David Barbie 3 استراتيجيات والتي تمكن

ممارس العلاقات العامة من الاستفادة من أدوات الواب 2.0 وتتمثل في:

•النظر لأدوات العلام الجديد بطريقة مبتكرة ويتضح ذلك من خلال إدراك القائم بالعلاقات العامة لأهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء أقسام العلاقات العامة وذلك بدمجها في الممارسة اليومية لنشاطات المؤسسة أين يجب عليه مواكبة التطور التكنولوجي في تنفيذ أهداف العلاقات العامة ومنه أهداف المنظمة .

•الإلمام بتقنيات وأدوات الاتصال الرقمي من خلال القدرة والاحتراف في استعمالها كأداة²³تفاعلية تشاركية بين المؤسسة وجماهيرها ذات التواجد الالكتروني تطبيق خطوات العلاقات العامة بشكل مواكب للعصر عن طريق التعامل وحل المشاكل والعواقب والتفاعل والتأثير في الجماهير بأدوات وتقنيات حديثة مستبعدة لتلك الطرق التقليدية في الوصول لهذه الجماهير.

•تشجيع القائم بالعلاقات العامة الرقمية على استخدام أدوات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة أثناء أدائه لمهامه وذلك للتكيف مع المتغيرات المستجدة في البيئة والمحيط الذي يمارس فيه هذه المهنة ومنه التصدي للأزمات المحتملة بطرق حديثة ومتطورة،وعلى المؤسسات هنا أن تنتبه إلى ضرورة الاهتمام بالأدوات الجديدة وتقنيات الاتصال الحديثة واستثمار إمكاناتها داخل إداراتها وفي أداء مهامها ووظائفها، و أن تتدارك أيضا لأهمية امتلاكها ضمن فريق عملها لمحترفين يستطيعون استخدام هذه التقنيات الحديثة، لاسيما أنها في تطور مستمر. إتباع طرق وأساليب جديدة ومتطورة ومتعاقبة تساعد في تحديد الأهداف المراد تحقيقها و كذا الموارد المالية والحرص على رجع الأثر الفوري والتفاعل بين الجماهي.

أمل حمد فرحان، الثقافة التنظيمية و التطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام، الأردن، دراسة تحليلية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العلوم الإنسانية، المجلد 6 العدد 1، الأردن، 2003 ، ص 16²³.

5-أهداف العلاقات العامة الرقمية:

لديها امكانيات عالية للمساهمة في الوعي بالعلامة الثقافية وسمعة المنظمة في خدمة المنظمات،²⁴ فاستبدال أدوات وسائل الإعلام المطبوعة بهذه الوسائل الرقمية و مكنت المنظمات من أداء العلاقات العامة بشكل أكثر كفاءة وفعالية من خلال زيادة تفاعلها مع الجمهور

مع اتساع نطاق النظام البيئي الرقمي والدور المحوري الذي تلعبه الانترنت ووسائل الإعلام الاجتماعي من الصفحات في مجال الاتصال ، ومع تزايد عدد مستخدمي المنصات الاجتماعية أصبحت عملية إدارة سمعة المنظمة على الانترنت والحفاظ عليها الهدف الجوهري للمشتغلين بمهام العلاقات العامة، حيث باتت سمعة أغلب المنظمات في العالم على المحك، نتيجة للتنافس الكبير والتوسع المستمر على شبكة الويب، فهناك أعداد كثيرة الالكترونية، والشبكات الإخبارية، والمجالات المرتبطة بعروض مختلف المنظمات، لهذا أدركت الشركات والمنظمات أهمية إدارة سمعتها الالكترونية السائدة في أذهان الجماهير، وذلك برسم سياستها عن طريق التخطيط .

ومن بين الأهداف التي تحققها العلاقات العامة الرقمية ما يلي:

نشر الصورة الايجابية عن الشركة ليرغب المستثمرين والأفراد في أن يكونوا جزءا منها، وذلك عبر وسائل الإعلام الالكتروني المؤثرة .

تحسين صورة المؤسسة و حمايتها في الأزمات، وخلق الوعي العام عن المؤسسة وما تقدمه عبر التأثير على المدونات، المنتديات، المجالات الالكترونية، والمواقع الجمهور المستهدف من خلال أماكن تواجدهم مثل : المدونات المنتديات، المجالات الالكترونية، والمواقع الإخبارية، ومواقع التواصل الاجتماعي ، وأماكن المناقشات، تعمل على بناء وتنمية مصداقية الشركة عند جمهورها،

طالب ابتسام ، نفس المرجع، ص 136 ²⁴ .

باعتبار العلاقات العامة الرقمية حلقة وصل بين المؤسسة والجمهور والمؤسسات الأخرى، حيث تستهدف وتؤثر على الجمهور ذو التواجد الإلكتروني الكبير، فهي تسعى لجعل المعلومات متاحة. تقرب الشركة من الجمهور المستهدف وتجعلها متواجدة في عالم الأعمال، وتختص بنقل أخبار المؤسسة للعالم وتجعل من السهل الوصول إليها.

مراقبة وإدارة وحماية سمعة المؤسسة حيث تدير وجودها عبر منصات التواصل وتجعل التركيز²⁵ على صورة الهوية التي ترغب الشركة أو المؤسسة أو الفرد في تنصيبها.

توعية المؤسسة بدورها الاجتماعي وهو التزام شركات ومؤسسات القطاع الخاص اتجاه تحقيق التنمية المستدامة، والذي يتم بالعمل المشترك مع المجتمعات المحلية مثل المبادرات لخفض انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون، وتطوير القرى، وحماية الأرض من الاحتباس الحراري، وغيرها من الأعمال الاجتماعية المختلفة التي تهدف لتحقيق التناسق والانسجام بين الشركة والمجتمع، والترابط بين التنمية والبيئة بغرض حماية الأنظمة البيئية.

6- أهمية العلاقات العامة الرقمية

أحدثت العلاقات العامة الحديثة تحولاً كبيراً بسبب التطور التكنولوجي و أصبحت ذات طابع مهم بحيث هي في الاصل وظيفة ادارية مخططة لها جمهورها الخاص اذ أن ظهور التطور الرقمي أدى الى العلاقات العامة الرقمية تمثل جزءاً حيوياً من استراتيجيات التواصل اليومية للشركات والمؤسسات. إليك بعض أهميتها:

- الوصول الشامل: تتيح العلاقات العامة الرقمية وسائل تواصل متعددة مثل وسائل التواصل لاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والمواقع الإلكترونية، مما يسمح بوصول واسع للجماهير في جميع أنحاء العالم.

اسماعيل محمد عامر ،، مرجع سبق ذكره ، ص 89²⁵.

- **تفاعل فوري**: تمكن العلاقات العامة الرقمية المؤسسات من التفاعل الفوري مع الجماهير، سواءً لتلقي التعليقات أو الاستجابة للاستفسارات أو حتى التعامل مع الأزمات بسرعة.
- **بناء العلاقات والثقة**: من خلال النشر المنتظم للمحتوى المفيد والجذاب، يمكن للشركات بناء علاقات قوية مع جمهورها الرقمي وزيادة مستوى الثقة بها.
- **قياس الأداء بسهولة**: يتيح الطابع الرقمي لأي حملة إعلانية أو تسويقية أو عملية علاقات عامة قياس أدائها بسهولة من خلال البيانات والتحليلات المتاحة عبر الإنترنت.
- **توجيه الجمهور المستهدف**: يسمح الاستخدام الذكي للعلاقات العامة الرقمية بتوجيه الرسائل والمحتوى للجمهور المستهدف بدقة، مما يزيد من فعالية الحملات التسويقية ويحسن نتائجها.
- **الابتكار والإبداع**: يوفر الوسائل الرقمية مجالاً للابتكار والإبداع في تصميم الحملات وصياغة الرسائل، مما يمكن الشركات من التميز والبقاء في ذهن الجمهور²⁶.

²⁶اسماعيل محمد عامر ،، مرجع سبق ذكره ، ص 95

خلاصة:

يرتبط مستقبل العلاقات العامة الرقمية ارتباطاً وثيقاً بوسائل التواصل الاجتماعي، إنشاء محتوى مرئي بجودة عالية بناءً على إحتياجات العملاء حيث تتطلب اليوم فهماً أفضل لذكاء الأعمال وقياس النتائج. وتكمن أهمية هذه العلاقات، في جميع ما ذكرناه أعلاه. لذلك كلما زاد استخدامك للعلاقات العامة الرقمية، زادت إحتمالية تحسين خدمة المؤسسة و سمعتها.

**الفصل الثالث: المؤسسات
الثقافية في الجزائر**

تمهيد:

تعد المؤسسات الثقافية من أهم المؤسسات في المجتمع التي تقوم بوظيفة نقل التراث و الحفاظ على الهوية الوطنية، وذلك عن طريق التنمية الثقافية، وقد اهتمت المجتمعات بإنشاء المؤسسات الثقافية لتنظيم النشاط الثقافي باعتبار الثقافة هي السمة التي تميز المجتمعات عن بعضها البعض، ولما كانت الثقافة هي أحد أهم المكونات التي تحدد الشخصية الوطنية فقد كان لزاما الاهتمام بتتميتها و تطويرها و المحافظة عليها، ولذلك كان دور هذه المؤسسات الثقافية دورا هاما في التعريف بالهوية و الشخصية الوطنية، وتقوم هذه المؤسسات بدور فعال في المجتمع حيث تحرص على نقل القيم الثقافية في المجتمع من جيل إلى جيل حتى تبقى الأجيال مرتبطة بماضيها.

أولاً: مدخل مفاهيمي للمؤسسة

1- مفهوم المؤسسة:

لمحاولة الوقوف أكثر على مفهوم المؤسسة سنبين تعريفها اللغوي والاصطلاحي.²⁷
التعريف اللغوي للمؤسسة: من حيث معناها اللغوي هي عملية المبادرة - المباشرة في تجسيد وتنفيذ مشروع ما (مهما كان مع تحمل المخاطرة)

المعنى الواسع: جميع الأعوان الاقتصاديين الذين يقومون بمارسون بنشاط بنوك ، التعاضديات ، التأمين، اقتصادي باستثناء المستهلكون يمكن اعتبارهم كمؤسسات شركات تركيب السيارات ، التحويلية ، صناعات الغذائية ، شركات النقل ،الوكالات العقارية ، السياحية ...)، لذا يمكن ان يتضح لنا أكثر معنى المؤسسة من خلال معناها الأكثر حصراً فيما يلي .

المعنى الضيق: جميع الأعوان الاقتصاديين الذين يقومون بإنتاج وتقديم سلع ، على غرار ما كان سائداً في السابق فقط اعتبار وخدمات للمستهلكين هم مؤسسات... (المنتجون هم مؤسسات (الصناعة ، التوزيع، النقل، التخزين، التمويل، الخدمات، البنوك، وكالات التأمين، وكالات عقارية، المساحات الكبرى...)،

حسب تعريف المكتب الدولي للعمل:

هي كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة.وعليه فالمؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي وتكاليف الإنتاج. يعتمد على وجود عناصر تتفاعل مع بعضها، وتقسم إلى الآتي:

عايدة سيد خطا، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي في قطع الأعمال والخدمات،، مصر: دار الفكر العربي، ط2، 1985، ص 2756
 د. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري ، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص339.

elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/176389/mod_resource

-العناصر الأساسية : هي كافة المكونات التي إن نظام العمل في المؤسسة تعتبر نظاماً كاملاً، أو كلياً من الممكن تقسيمها إلى أقسام ابتدائية، وتعتمد على طبيعة الأعمال الخاصة في كل جزء منها .

-العناصر الفرعية: إلى أهداف معينة، ويتم تحديدها بناء على الضرورة والحاجة لها، وتُقسم هذه الأهداف إلى نوعين، هي المكونات الناتجة عن العناصر الأساسية، وتساهم في إنشاء مجموعة من العلاقات المرتبطة للوصول هما الأهداف الأفقية الملخصة بكافة الأهداف المالية المترتبة على تحقيق عمليات البيع، والأهداف العمودية المرتبطة في تطبيق البرامج الخاصة في توزيع العناصر الفرعية.

2- أنواع المؤسسات:

في عالم الأعمال توجد العديد من المؤسسات تعتمد كل منها على العمل في مجال مُعين، والآتي مجموعة من أهم أنواعها:

1-المؤسسات الفرديّة : هي نوع من أنواع المؤسسات تتميز باستقلالها ؛ أي أي لا تؤثر على المؤسسات الأخرى التي تشاركها في قطاع أو مجال العمل، إذ إن التطور، أو التراجع في إحداها لا يؤثر إيجابياً، أو سلبياً على المؤسسات الأخرى، وعادة تعتمد المؤسسة الفردية على إنتاج²⁸ منتجاتها باستقلالية تامة .

مؤسسات الإنتاج المشترك : هي المؤسسات التي تعتمد على مُنتجات تشترك مع بعضها بعضاً، أي من الممكن الحصول على منتج جديد من خلال الاستعانة بمنتج أو مادة أولية، ومن الأمثلة على ذلك إنتاج القمح أو القطن، ومن ثم إعادة تصنيعهما مُجدداً من أجل الحصول على منتجات جديدة تعرف بمسمى المُنتجات المُشتركة.

عايدة سيد خطأ، ص 28

المؤسسات التنافسية : هي المؤسسات المرتبطة بوجود مشروعات تنافسية، وعندما تسعى أي

مؤسسة لتطبيق المنافسة في مجال عملها، من المهم أن تحقق الشروط الآتية:

-تحديد نسبة القدرة على النجاح والمنافسة على حساب المؤسسات البديلة.

-وضع أسعار مناسبة للمنتجات.

-تقييم تكلفة الإنتاج المترتبة على كل منتج.

المؤسسات التكميلية : هي المؤسسات المعتمدة على مشروعات تكميلية؛ أي التي تشهد تعاوناً

في الإنتاج بين أكثر من مؤسسة مثل استخدام المواد الأولية من منتج مُعَيَّن تابع لمؤسسة ما،

من أجل المساهمة في إنتاج مُنتَج جديد لمؤسسة أخرى، كاستفادة من الأعلاف المصنعة من

قبل المؤسسات الغذائية في توفير الطعام لمزارع الدواجن للحصول على منتجاتها، ومع وجود

المنافسة بين بعض المؤسسات، ولكن تعتبر جميعها مكملة لبعضها، وخصوصاً فيما يرتبط

بالحصول على المنتجات²⁹.

مؤسسات الملكية المشتركة : هي المؤسسات التي تتم إدارتها من قبل أكثر من شخص، ويُطلق

عليهم مسمّى الشركاء، وكل شريك منهم متخصص في مجال عملي ضمن المؤسسة، ويشتركون

معاً في مجموعة من المسؤوليات، ومنها اتخاذ القرارات الخاصة في المؤسسة، وأيضاً توزع

الأرباح والخسائر بنسب مُعَيَّنة بينهم³⁰.

وهناك تقسيم آخر الأنواع المؤسسات:

نقسم أنواع المؤسسات وفقاً لشكلها القانوني، وطبيعة الملكية ونشاطها الاقتصادي، وفيما يلي

نوضح أنواعها:

عايدة، سيد خطأ، نفس المرجع، ص

عبد الحفيظ مقدم - الثقافة و التسيير - أعمال الملتقى الدولي المنعقد بالجزائر من 30 نوفمبر 1992، ديوان المطبوعات الجامعية،

الجزائر. 29

عايدة، سيد لخضر، نفس المرجع، ص 30

1- المؤسسات القانونية:

تنقسم المؤسسات القانونية إلى كل من:

- أ- المؤسسة الفردية : وتتمثل في مؤسسات التضامن، ومؤسسات التوصية البسيطة .
- ب - الشركات: وتقسم إلى شركات الأشخاص ذات المسؤولية المحدودة (SARL) ، وشركات التوصية بالأسهم (SPA)

2- المؤسسات الملكية :

تنقسم أنواع المؤسسات حسب طابع الملكية إلى ثلاثة أقسام:

- أ- المؤسسات العامة.
- ب - المؤسسات الخاصة.
- ج - المؤسسات المختلطة .
- 3- المؤسسات الاقتصادية :

تنقسم المؤسسات من حيث طابعها الاقتصادي إلى³¹:

- أ - المؤسسات الصناعية.
- ب - المؤسسات التجارية.
- ج - المؤسسات المالية.
- د - مؤسسات الخدمات .

3- مفهوم المؤسسات الثقافية:

مصطلح المؤسسات الثقافية مركبة من كلمتين: المؤسسة و الثقافة وكلا الكلمتين له معناه الخاص، فتشير كلمة مؤسسة كما ورد في لسان العرب إلى: الأس و الأسس و الأساس وهو أصل البناء و الأسيس أصل كل الشيء، أما اصطلاحا فقد تعدد التعاريف التي قدمت للمؤسسة

³¹عايدة، سيد لخضر، نفس المرجع، ص45

وبحكم اهتمام المفكرين بموضوع المؤسسة فقد تشعبت التعاريف المقدمة لها ، و بحكم تداخل المجالات و التخصصات التي تهتم بموضوع المؤسسة فقد عرف كل تخصص المؤسسة من زاويته، و يمكن أن نحصر هذه التعريفات في ما يلي:

"المؤسسة هي إطار قانوني لتجمع بشري هادف يتم في نطاقه توحيد وتنسيق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة، كما يمكن اعتبارها نظاما مستقلا أنشئ من أجل غايات معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة وهي مفتوحة على النظام الاقتصادي و الذي من خلاله تحصل على عوامل الإنتاج و تؤثر فيه عن طريق منتجاتها و هي مسيرة من طرف مجموعة بشرية منظمة و تشكل خلية اجتماعية خاصة لها وسائل قانونية ومالية ومادية و هي أيضا مركز اتخاذ القرارات"، كما يمكن تعريفها: بأن مصطلح المؤسسة مشتق من لفظة (Entreprendre) و التي تعني التعهد أو الالتزام بإنجاز عمل ما يكتسي أهمية كبرى، أي التكفل بمهمة هامة نسبيا "

إذن فمن خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن المؤسسة هي تنظيم رسمي تنتظم فيه جهود مجموعة من الأشخاص بهدف تحقيق مشروع مسطر مشترك بين جميع الأفراد المنتمين إلى المؤسسة. يمكن أن نقدم تعريفا إجرائيا للمؤسسة يتماشى مع موضوعنا بأنها: تنظيما رسميا أنشئ بموجب قوانين رسمية يهدف إلى تحقيق سياسة محددة.

أما مفهوم الثقافة، فهو مفهوم متداول بشكل كبير وواسع في الدراسات السوسيولوجية و يعتبر مفهوما محوريا في التحليل السوسيولوجي، وقد أحصيت أكثر من مائة وخمسون تعريفا للثقافة تدور كلها حول المفهوم الذي قدمها تايلور للثقافة حيث عرفها بقوله: " هي ذلك الكل المركب الذي يشتمل على المعرفة والدين والآداب و الفنون و العادات و التقاليد والقانون وكل الإمكانيات³² المادية التي يمتلكها فرد باعتباره عضوا في جماعة . "

أمل حمد فرحان، الثقافة التنظيمية و التطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام، الأردن، دراسة تحليلية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العلوم الإنسانية، المجلد 6 العدد 1، الأردن، 2003 ، ص 16³².

و بدمجنا للمفهومين فإن المؤسسة الثقافية هي: " مؤسسة عامة غير ربحية تعمل على تنمية المجالات الثقافية والفكرية والعلمية والفنية للمجتمع و تشمل على المكتبات و المتاحف و الفنون المسرحية، و دور الثقافة، و الجمعيات العلمية وغيرها. "

4- أنواع المؤسسات الثقافية:

يمكننا تقسيم المؤسسات الثقافية إلى أربعة أقسام، كل قسم تحدده المهام التي يقوم بها:

أولا : مؤسسات عمومية ذات طابع إداري:

المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية وهي تدار بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني .

ثانيا : مؤسسات عمومية ذات طابع صناعي تجاري:

تعد المؤسسة العامة طريقة من طرق إدارة المرافق العامة، والتي تقضي توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة التي تمّ ثل الإدارة المركزية، وهيئة أخرى تباشر وظيفتها تحت إشراف ورقابة السلطة المركزية .

نلاحظ أنّ المشرّع الفرنسي لم يتعرض إلى تعريف المؤسسة العامة بل ترك ذلك للفقهاء³³ و الاجتهاد القضائي، ومن بين التعاريف المقدمة نجد مثلا تعريف الفقيه " دوني " الذي يعرف المؤسسة العامة على أنّها " مرفق عام يتمتع بدمّة مالية مستقلة "، وكذلك تعريف الفقيه " أندري هوريو " الذي يعرفها على أنّها " مرفق عام مختص و متمتع بالشخصية المعنوية .

عين سوية، 2021 ، ص 774 .

administratif, LGDJ, Paris, 1999, p.305

نقلا عن: جابر وليد حيدر، مرجع سابق، ص22.

لكن يبقى هذا المفهوم التقليدي للمؤسسة العامة غير شامل، ولا يضم المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي أو التجاري، والتي تعد نوعا جديدا من المؤسسات العامة .

ثالثا: مؤسسات عمومية ذات طابع اقتصادي:

تشكل المؤسسة الوسيلة المفضلة لإنتاج المواد والخدمات وتراكم رأس المال وتعمل هذه المؤسسة في خدمة الأمة والتنمية وفق الدور والمهام المنوطة بها، وتتمتع بالشخصية المعنوية التي تسري عليها قواعد القانون التجاري إلا إذا نص على أحكام قانونية خاصة . كما يعرفها الأستاذ محمد بوسماح بأنها : مؤسسة عمومية ذات مفهوم شمولي أو عام يغطي كل أشكال المؤسسات العمومية الموجودة في الجزائر التي منها المؤسسات التي تمتلك الدولة كل رأسمالها، الهيئات العمومية ذات الطابع الصناعي أو التجاري. وبالتالي يمكننا تعريف المؤسسة العمومية الاقتصادية على أنها: " شركة تجارية تتخذ شكل شركات المساهمة أو الشركات ذات المسؤولية المحدودة ."

رابعا: المؤسسات الثقافية المستقلة و التي تنشط في إطار قانون الجمعيات الثقافية: مثل الجمعيات الأدبية والجمعيات المهتمة بالتراث وغيرها، وهي جمعيات غير ربحية وظيفتها تشجيع الإبداع والتعريف بالتراث والحفاظ عليه.

5- وظائف المؤسسات الثقافية

:توسيع أرضية الحوار الثلاثي بين طاقات الوطن الثقافية والفكرية والعمل على بلورة المشروع الثقافي الوطني الذي يستوعب ثم رات الجهود المختلفة التي يبذلها أهل الاختصاص كما يجب أن تلبى متطلبات المواطنين الثقافية وتبلور حاجاتهم وتطلعاتهم³⁴.

DE LAUBADERE André, VENEZIA Jean-Claude et GAUDEMET Yves, Traite de Droit administratif, LGDJ, Paris, 1999,

عوايدي عمار، القانون الإداري، الجزء الأول النظام الإداري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص 307.

الإسهام في تطوير الثقافة الوطنية، وهو دورها الأساسي الذي توظف له كل الإمكانيات لأنها الذاكرة تلامس مناطق الإبداع في ذوات مديريها و تصقلها ، وتضفي على المادة رصانة البحث ومنهجيته، و عليه فإن الحقل الثقافي و الأدبي الذي تعنى به المؤسسات الثقافية ليس فقط ملء، بل تثقيف العقل بعمل هادف يترجم في وسائل و أدوات و مناهج تنبته في العقل طاقات و مواهب لإنارة الذات وتأهيلها ، بحيث يكون إسهامها نوعيا في تنمية الثقافة من خلال إخلاصها لمبادئها ووفائها الكامل للقيم والأهداف التي تلتزم بها ، وهي إنما تؤكد في ذلك ارتباطها الديناميكي بمحيطها و مجتمعا.

التواصل المعرفي والفكري مع المنجزات الثقافية والفكرية والحضارية والإنسانية، بحيث يجب أن تهتم المؤسسات الثقافية بالمهمة وتؤسس لأنشطة منبرية أو غيرها بهدف تعريف الفضاء الاجتماعي بأهم المنجزات ولابداعات وتوفير الفرص الدائمة لأبناء المجتمع والوطن للتعرف على منجزات ثقافات المجتمعات الأخرى.

فالمؤسسات الثقافية المبدعة والحيوية هي التي تؤسس العلاقة الإيجابية بين هذه الدوائر والمهام الثلاث، بحيث لا تتخلى عن أية مهمة وتعمل وفق خطط مرسومة ودقيقة، أو المساهمة في خلق حياة ثقافية ومعرفية جادة وحيوية وقادرة على استقطاب شرائح المجتمع المختلفة، وبهذا الالتزام ومفاعيله تتمكن هذه المؤسسات من صياغة واقع ثقافي يقرب المجتمع من آفاق وتطلعاته على المستويين الثقافي و الأدبي.

وعليه فإن المؤسسات الثقافية تتجاوز حدود المكان المحسوس وتكون مصدر إشعاع ثقافي و أدبي و فضاء مشع لكل الأفكار و التعبيرات و ملتقى يضم كل القناعات و السياقات الثقافية و الأدبية وساحة لإنتاج المعنى و الأفكار³⁵ .

³⁵ عوابدي عمار، نفس المرجع، ص122ز

6- أهمية المؤسسات الثقافية:

إن ما يميز الاهتمام بثقافة المؤسسة هو التأكيد على أن الثقافة التنظيمية القوية هي التي تؤدي إلى الأداء الجيد للإدارة العليا، كما أن أداء المؤسسة يعتمد على مدى الاتساع في تقاسم القيم الثقافية القوية، إضافة إلى أن ارتباط الثقافة التنظيمية بالأداء يمكن أن يكون بمثابة المولد للميزة التنافسية للمؤسسة، حيث يتم تحديد الأسلوب الذي يسهل تفاعل العاملين كما يحدد مجال تبادل المعلومات ومستويات الحصول عليها، و بالمقابل فإن التقاسم القوي و الواسع للقيم يمكن الإدارة من التنبؤ بردود أفعال الأفراد للخيار الإستراتيجي، مما يقلل³⁶ من النتائج غير المرغوب فيه، "كما يجب التمييز بين مدى قوة أو ضعف تواجد الثقافة التنظيمية في المؤسسات و ذلك لأهميتها في التأثير على سلوك العاملين، وارتباطها المباشر بدوران العمل، فإذا ما وجدت ثقافة تنظيمية جيدة كان هناك حفاظا على القيم المؤسسية و ارتباط عام "كما تمثل ثقافة المؤسسة المحرك لنجاح أي مؤسسة، فالثقافة تلعب دورا في غاية الأهمية في تماسك الأعضاء، والحفاظ على هوية الجماعة وبقاءها. فالثقافة أداة فعالة في توجيه سلوك العاملين ومساعدتهم على أعمالهم بصورة أفضل، من خلال نظام القواعد واللوائح غير الرسمية و الموجودة بالمؤسسة والذي يوضح لأفرادها وبصورة دقيقة كيفية التصرف في المواقف المختلفة، وذلك في ضوء ما هو متوقع .

إن ثقافة المؤسسة تقوم بحماية المؤسسة من السلوكات غير اللائقة والتي تلحق الضرر بسمعتها ، كما أنها تساهم بشكل كبير في تخفيض تسرب المعلومات، وبالتالي فإن ثقافة المؤسسة تشكل وسيلة أساسية لأعضاء أكثر قوة لنظرة جديدة للمؤسسة من طرف المجتمع المحيط .

خضير، شعبان، نفس المرجع³⁶

7- أهداف المؤسسات الثقافية:

تسعى المؤسسات الثقافية في كلّ بيئة عمل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها: **الوحدة:** هي اهتمام المؤسسة الثقافية في توحيد الموظفين معاً؛ عن طريق تقدير الاختلافات بينهم سواءً في الثقافة الخاصة أو التقاليد المتنوعة، لذلك يعدّ بناء ثقافة مؤسسية مشتركة في بيئة العمل من أهمّ الوسائل التي تمنح شعوراً في الوحدة والتفاهم بين الموظفين، وأيضاً تساعد على تعزيز التواصل وتقليل حدوث النزاعات .

الإخلاص: هو اهتمام المؤسسة الثقافية في جعل الموظفين يحافظون على وفائهم للمؤسسة؛ إذ عندما يرى الموظفون بأنهم جزء من ثقافة مؤسستهم، عندها سوف يحرصون على المساهمة بشكل فعّال في نجاحها .

الاتجاه: هو مساهمة الثقافة التنظيمية في توجيه الموظفين؛ من أجل تنفيذ مهامهم، ممّا يساهم في أن يفهم كلّ موظف مسؤولياته وأدواره في العمل.

8- رقمنة المؤسسة الثقافية:

فرضت الثورة التكنولوجية المتسارعة أنماطاً إنتاجية واستهلاكية جديدة، تطورت لتصبح طريقة عيش ونموذج تفكير وإدراك. وطالت هذه الثورة شتى المجالات، بما فيها الثقافة، بحيث لم تتوقف "رقمنة الثقافة" عند اعتماد الحلول التكنولوجية، بل تجاوزتها إلى أشكال مستحدثة من الإبداع والتوزيع والترويج، في إطار تحول رقمي و«ثقافة رقمنة». وفي ظل هذه التحولات العميقة، تراهن الجزائر على خيار الرقمنة، وتعتبرها "هدفاً حيويًا" و«قضية أمن قومي».

يمكن القول إن مصطلح رقمنة الثقافة مشتق من مفهوم أوسع هو "الرقمنة" أو "التحول³⁷ الرقمي"، وإذا كان تعريف هذا الأخير يتردد أكثر في مجالات التجارة والتنظيم الإداري والمؤسساتي، فإن

³⁷ محمد محفوظ ، <http://aafaqcenter.com/post/868> ، ص 1

دومي سمراء ، ، الجزائر ، 2001 ، ص 240-241.

له حضوراً أشمل باعتباره ظاهرة اجتماعية، حيث يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب الاجتماعية. وقد تسارعت وتيرة هذا التحول بفعل العولمة وثورة تكنولوجيا المعلومات، وما يصطلح على تسميته بالثورة الصناعية الرابعة.

رقمنة الثقافة لاتجاهات عالمية:

حين تطرّقها إلى "القضايا الرقمية وتأثيرها على تعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي"، أشارت اليونسكو (منذ 2015) إلى إحداث الاتصالات القائمة على شبكة الإنترنت ثورة في طريقة إنتاج السلع والخدمات الثقافية وتوزيعها واستهلاكها، من خلال جيل جديد من الوسائط المتعددة، كما ظهرت نماذج تجارية جديدة لتدفق المحتوى الثقافي وشركات ويب جديدة تشكل تحديات للأنظمة التنظيمية والمالية التقليدية، بالمقابل، لاحظت المنظمة العالمية افتقار العديد من المناطق إلى البنية التحتية اللازمة، كما أن المبدعين، حسبها، لا يمتلكون دائماً الخبرة الفنية الأساسية، بالإضافة إلى "بطئ الصناعات الثقافية أحيانا في استكشاف إمكانات النماذج التجارية الجديدة".

كما أشارت اليونسكو قبل سنوات إلى وجود اتجاهات عالمية، مثل تغيير التقنيات الرقمية لسلسلة القيم من أجل إبداع السلع والخدمات الثقافية وإنتاجها وتوزيعها والوصول إليها، إذ أنها تمكن، على سبيل المثال، الفنانين والمتخصصين الثقافيين من تجاوز الوسطاء التقليديين وقنوات التوزيع والتفاعل بشكل مباشر مع الجمهور أو العملاء العوام والمحتلمين، كما أن الأدوار المختلفة التي لعبها الفنانون وغيرهم من المهنيين في قطاع الثقافة قد تتطلب منهم إبداع وإنتاج وحتى توزيع بضائعهم وخدماتهم الثقافية. أما التحدي الذي يواجهه المبدعون والفنانون فيتمثل في الحصول على أجر عادل من عائدات الإنترنت، تقول اليونسكو.

³⁸نومي سمر، ص 33

الجزائر، 2001، ص 242

ومن الاتجاهات الرئيسية أيضا دخول جهات رقمية جديدة في سلسلة قيم السلع والخدمات الثقافية، مما يؤدي إلى حدوث تغييرات عميقة في شبكات التوزيع التي كانت محددة في السابق للصناعات الثقافية، مما يشكل تحديا للأسس الخاصة بهم، فهذه الجهات تنأى بنفسها عن القنوات الاقتصادية التقليدية عن طريق جذب السلع والخدمات الثقافية نحو منصاتهم الخاصة، بغض النظر عن الوسيلة (مادية أو افتراضية).

وفيما أشارت إلى تحدي البيئة الرقمية للنظم التنظيمية والمالية، وسياسات حقوق الملكية الفكرية،³⁹ وتزايد المخاوف حول قضايا حرية التعبير في البيئات الرقمية، دعت اليونسكو إلى تنفيذ وتكييف البنية التحتية للاتصالات للتغلب على الفجوات الرقمية وعدم المساواة.

كما دعت المنظمة الدول إلى "تكييف السياسات الوطنية المتعلقة بالسلع والخدمات الثقافية بالبيئة الرقمية"، و«بناء بنية تحتية لتوفير خدمات الوصول لجميع الأفراد لمجموعة واسعة من المحتوى الثقافي في البيئات الرقمية»، ومعالجة قضايا مثل "اتفاقات التجارة وتدفق السلع والخدمات الثقافية الرقمية (التجارة الإلكترونية)"، و«الأساليب الجديدة للتعاون الدولي التي تشارك اللاعبين الرقميين المحليين»

الرقمنة لمواجهة الأزمة الصحية

صحيح أنّ التحوّل الرقمي قد بدأ منذ نهاية القرن الماضي، إلا أن الأزمة الصحية العالمية التي سببتها جائحة "كوفيد19" سرّعت هذا التحول وفي مجالات عديدة، من بينها الثقافة. مثلا، تحدث المجلس الدولي للمتاحف عن إغلاق 90 % من المتاحف خلال جائحة "كوفيد19"، كما أن السياحة الثقافية، التي تمثل 40 % من سوق السياحة بأكمله قد تضرّرت، وانخفض عدد السياح الدوليين عام 2020 بنسبة 75 % مقارنة بعام 2019.

دومي سمراء، نفس المرجع، ص36-45³⁹

ولمواجهة آثار هذه "الكارثة" الصحية، أتاحت شراكة بين اليونسكو وغوغل (Google Arts & Culture) الوصول إلى أكثر من 1000 موقع من مواقع التراث العالمي عبر الشبكة، حيث أضافت (Google Arts & Culture) هذه المواقع إلى مكتبتها للجولات الافتراضية. ولعل⁴⁰ من فوائد هذه الطريقة استخدامها في الدراسات التاريخية والأثرية في الجامعات، بالإضافة إلى الاستخدام الشخصي⁴¹.

وعلى المستوى الوطني، عمدت العديد من المؤسسات الثقافية إلى تنظيم نشاطاتها عن بعد، ومن بين هذه النشاطات نذكر تقديم المحاضرات والندوات والنقاشات، عرض سلسلة من الأفلام والمسرحيات، وتنظيم مسابقات في مختلف أشكال التعبير الثقافي، بل ورأينا مهرجانات ثقافية لجمعيات محلية يتم تنظيمها على الشبكة. ولجأت المؤسسات الثقافية المختلفة إلى تفعيل صفحاتها للتواصل الاجتماعي بشكل غير مسبوق، بحثا عن استمرار التفاعل مع الجمهور، ونظمت الجامعات ملتقياتها الوطنية والدولية عن بعد، وهو ما يتواصل إلى الآن، حيث تتعدّد ملتقيات هجينة تجمع بين الحضوري والافتراضي، وهو ما يسمح باستقطاب عدد أكبر من الباحثين من داخل الوطن وخارجه، مع تخفيض ملحوظ لتكلفة هذه التظاهرات العلمية.

الرقمنة.. خيار دولة

ما فتئت الجزائر تؤكد على خيار الرقمنة، بل ورفع رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون الرقمنة إلى مصاف الأجندة العليا للدولة، حينما اعتبرها "قضية أمن قومي" و«هدفا حيويا للدولة»، وليست مجرد تحديث وعصرنة للمعاملات الإدارية، مؤكدا أن الهدف من مختلف مراحل الرقمنة إنما هو الوصول إلى "الرقمنة الشاملة".

أمل، حمد فرحان، نفس المرجع⁴⁰

ونعتم هذه السانحة من أجل الإشارة إلى مجموعة من الملاحظات المتعلقة بالظروف التي⁴² ساهمت في طرح خيار الرقمنة، في مختلف المجالات، الذي تراهن عليه الجزائر، هذه الأخيرة تحتل المرتبة العاشرة عالميا من حيث المساحة، وهذا الإقليم الشاسع يفرض الاعتماد على وسائل الربط المتطورة وتقنيات الاتصال الحديثة، تديلا للصعوبات وتقريبا للمسافات. وإذا أمكن اعتبار ما سبق جزءاً من الظروف الداخلية، فإننا نشير إلى أخرى خارجية، على رأسها التسارع الرهيب في اعتماد الرقمنة في شتى المجالات، وظهور عوالم جديدة كالواقع المعزز، والدور المتنامي للذكاء الاصطناعي.. وبالتالي، فإن كل تأخر عن ركب "ثقافة الرقمنة" من شأنه أن يعمق ما يسمى "الفجوة الرقمية".

وكما تقدّم لنا البيئة الرقمية حولا مبتكرة بأقل تكلفة وجهد، فإنها تضعنا أيضا في مواجهة تهديدات جديدة، من بينها التهديدات السيبرانية، والجرائم الإلكترونية، وأمراض نفسية تتسبب فيها البيئة الافتراضية كمثيلتها الواقعية، بالإضافة إلى خطر انتشار خطابات العنف والكراهية ومختلف أشكال التمييز والتضليل. كل ما سبق ذكره يتطلب وسائل قانونية ومادية لمواجهة أمثل، في شتى المجالات بما فيها المجال الثقافي.

أما الملاحظة الأخيرة التي نشير إليها، فتتعلق بفحوى التحول الرقمي، الذي لا يتوقف عند توفير الوسائل المادية، بل يطال الإدراك.. الرقمنة هي خيار يتعلق بطريقة العيش والتفكير، وليس مجرد ربط بالإنترنت.. لذلك نتحدث اليوم عن "ثقافة الرقمنة" التي تندرج ضمنها "رقمنة الثقافة".

دومي سمراء، نفس المرجع.

الجزائر، 2001، ص 249

خلاصة:

باعتبار الدور الفعال الذي تلعبه المؤسسات الثقافية في الجزائر في تعزيز التراث والفنون وتعزيز الوعي الثقافي، يمكن القول إنها تشكل جزءاً أساسياً من الهوية الوطنية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية. توفر هذه المؤسسات فرصاً للتعلم والتفاعل والتجارب الثقافية المتنوعة للمجتمع. من خلال المعارض والعروض والنشاطات الثقافية المتنوعة، تساهم هذه المؤسسات في توسيع آفاق الفرد وتعزيز التفاهم الثقافي والتسامح. كما تعمل على تشجيع الإبداع وتقديم دعم للفنانين والمبدعين المحليين.

باختصار، تعتبر المؤسسات الثقافية في الجزائر ركيزة أساسية للتنمية الشاملة والتعبير الثقافي والفني. من خلال استمرار دعمها وتعزيز دورها، يمكن تحقيق تأثير إيجابي أكبر على المجتمع وبناء مستقبل ثقافي أكثر ازدهاراً.

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي

تمهيد:

تعتبر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية من أهم المؤسسات الثقافية العلمية الترفيهية التي يعتمد عليها المجتمع في تحقيق أهدافه، فهي تقوم بتوجيه مجموعاتها من المواد المكتبية للتثقيف والتعليم والترفيه، كما تقوم بتقديم خدماتها للمستخدمين بمختلف فئاتهم العمرية ومستوياتهم العلمية والثقافية وبغض النظر عن الجنس. فالمكتبة العمومية تستمد أهدافها من موقعها المجتمعي الذي تتواجد فيه، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة والتي تتمثل في التعليم والبحث وخدمة المجتمع، وحتى تقوم المكتبة العمومية بدور فعال في تقديم خدمات متميزة للمجتمع عليها بالعمل على النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي و تطوير الادارة برقمنة مصالحه من أجل الوصول إلى أعلى مستوى بما يتلاءم مع متطلبات مشروع التنمية وتهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتعليم وتدريب الأفراد وتثقيف المجتمع.

1-تعريف مكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الأغواط هي مؤسسة ثقافية وتعد من أهم المعالم التي تدل على مستوى التقدم الحضاري والثقافي ، فهي كنز المعلومات الذي يحفظ تراث الأمة وتاريخها ، وما قدمه علمائها للحضارة الإنسانية ، وتضم المكتبة بين رفوفها كميات ضخمة من المعلومات التي بإمكان أي شخص الاطلاع عليها ، والتي تكون تابعة لمصالح وزارة الثقافة وهدفها هو احياء الجانب الثقافي من جميع النواحي.

*عنوان المقر: حي المستقبل *الأغواط

الهاتف والفاكس: 029145406 / 029145415

المساحة الإجمالية للطابق الأرضي: 735.70 م²

المساحة المبنية: 1449.58 م²

المساحة المهيأة: 2130.17 م²

المساحة الإجمالية للمكتبة: 3316.83 م²

مساحة الطابق الأول: 505.38 م²

تاريخ انطلاق الأشغال: 12 جانفي 2005

تاريخ الانتهاء من الأشغال: 02 جانفي 2008

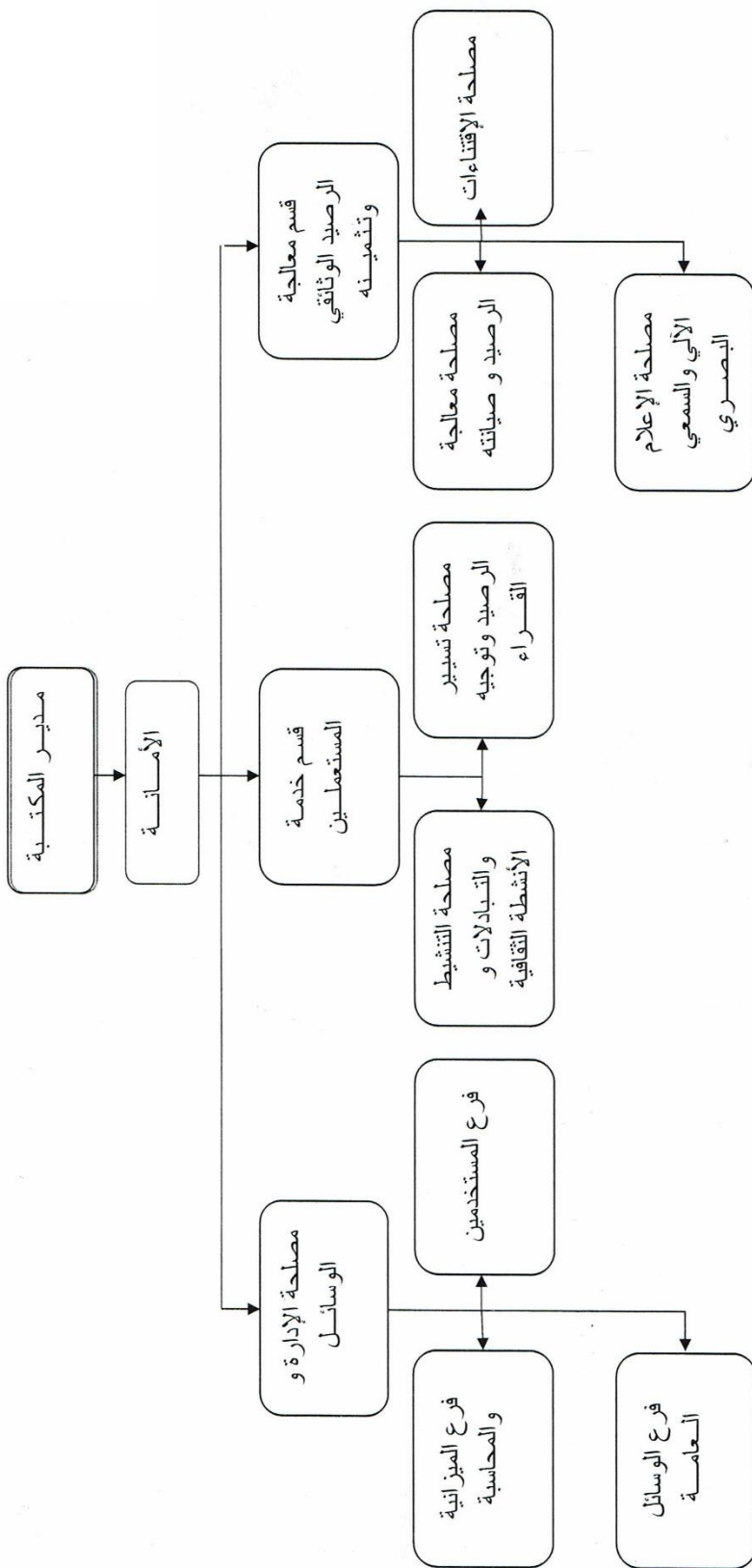
تاريخ الإنشاء: 22 أكتوبر 2009

البريد الإلكتروني: bplplaghout0303@gmail.com

الموقع الإلكتروني: bplplaghout.com

2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

الهيكل التنظيمي



3- شرح الهيكل التنظيمي لمكتبة الشيخ البشير الإبراهيمي:

مدير المكتبة:

وتتمثل مهامه في:

عداد برامج الأنشطة وعرضها على مجلس التوجيه.

التصرف باسم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وتمثيلها أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.

ممارسة السلطة السلمية على كافة المستخدمين.

توظيف المستخدمين الموضوعين تحت سلطته وتعيينهم وإنهاء مهامهم، باستثناء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين.

إعداد الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.

إعداد مشاريع التنظيم والنظام الداخليين.

إبرام جميع الاتفاقات والاتفاقيات والعقود والصفقات.

تحضير اجتماعات مجلس التوجيه وتولي تنفيذ مداولاته.

عرض قوائم النشرات الموجهة لتشكيل وإثراء الأرصدة الثقافية على وزارة الثقافة للموافقة عليها.

إعداد تقريراً مالياً سنوياً بعد نهاية كل سنة عن الأنشطة، مرفقاً بجداول حسابات النتائج التي يرسلها للسلطة الوصية.

يفوض الاعتماد إلى مدير المكتبة بصفته أمراً بالصرف ثانوياً.

مصلحة الإدارة والوسائل

فرع المستخدمين: تعني كل ما هو مورد بشري في حياة الموظف المهنية (توظيف، ترقية،

تكوين).

فرع الميزانية والمحاسبة: تنفيذ ميزانية المكتبة (صرف النفقات) تحصيل بعض الإيرادات والأجور، تسديد الديون.

فرع الوسائل العامة: يهتم بكل ما هو مادي في المكتبة من (التجهيزات الموجودة، الإشراف على المخزن، والإشراف على عملية الجرد كل سنة قسم خدمة المستعملين
أ. مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء:

- بطاقات القارئ وتجديدها

- الإشراف على تنظيم المراجع في الرفوف

- تزويد القراء لكل ما يحتاجونه من مراجع

ب. مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية: وتهتم بكل نشاطات المكتبة من (ملتقيات، ندوات، أيام دراسية، ...)، إضافة إلى الاهتمام بنشاطات قاعة الأطفال وتبادل المعلومات والخبرات بين المكتبات ومؤسسات أخرى.

قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتنميته:

أ. مصلحة الاقتناءات: وتهتم باقتناء المراجع المطلوبة لانقائها (شراء المراجع).

ب. مصلحة معالجة الرصيد وصيانته: وتهتم بتصنيف المراجع والمحافظة على سلامتها وتجديدها، إعادة المجلدات كالمخطوطات مثلا، والمراجع القديمة المهداة.

ت. مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري:

وتهتم هي الأخرى:

بإعداد الأشرطة والبرامج الوثائقية التي تختص بنشاطات المكتبة.

الإشراف على إعداد برامج الإعلام الآلي التي تختص بالتصنيف،

أهم الوسائط الرقمية للمؤسسة الثقافية مكتبة الشيخ البشير الابراهيمي:

- 1- تطبيق الويب 2.0: باستخدام Web 2.0 في مكتبة البشير الابراهيمي، تتيح مواقع المدخلات المجتمعية والتفاعل مع المجتمع المستهدف ومشاركة المحتوى والتعاون بحيث تشمل أنواع مواقع وتطبيقات الوسائط الاجتماعية ، والتنظيم الاجتماعي.
- 2- مواقع التواصل الاجتماعية:

هي وسائل تواصل إلكترونية والتي من خلالها أنشأ الجمهور الداخلي للمكتبة محل الدراسة حساب يمكنه التواصل عبر شبكة الإنترنت مع الجمهور المستهدف إلكترونياً؛ لمشاركة المعلومات والأفكار والآراء والرسائل وغيرها من المحتوى المكتوب والمرئي والصوتي التي تهتم الجمهور الداخلي والخارجي. ومن أمثلة هذه المنصات التي تستعملها المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي : Instagram و WhatsApp و YouTube، ومنها كذلك ما يكون له جانب مهني مثل LinkedIn، وقد تدخل من ضمنها وسائط أخرى لكنها في الاستخدام المستقبلي لعدة أسباب تقنية، ومن أهم الوسائط الرقمية التي تستعملها المكتبة محل الدراسة هو Facebook الذي يعد لحد الآن أحد الوسائط الذي يجذب الجمهور بكافة أنواعه عبر المنصة في الصفحة الخاصة بالمؤسسة المكتبة محل الدراسة

3- النظام الآلي PMB لتسيير مكتبة البشير الابراهيمي:

تم إنشاء هذه البرمجية من طرف المكتبي الفرنسي François/ Lemarchand ، ويتم حالياً تطويرها، صيانتها وتمويلها من قبل شركة PMB Service ، والاسم الكامل للبرمجية هو Php MyBibli ويطلق عليها تسمية. Pour Ma Bibliothèque. PMB هي برمجية مفتوحة المصدر Logiciel Open Source ، وبالمقابل لهذه البرمجيات نجد البرمجيات التجارية التي تعمل في بيئة معينة. Logiciels propriétaires. حيث جاءت فكرة إنشاء برمجية PMB نتيجة بعض المشاكل التي عرفتتها البرمجيات التجارية التي تتطلب

تكاليف باهضة من أجل صيانتها مما دفع الفرنسي Lemarchand إلى تصميم البرمجية، ومن ثم إيجاد الحلول للمشاكل التي تصادفه وذلك بمساعدة فرقة متخصصة في الإعلام الآلي، ثم الاعتراف الرسمي بهذا المشروع في ديسمبر 2003 مع ظهور الطبعة الأولى 1.0، وقد ظهرت بعدها طبعات مثل الطبعة 3.0 سنة 2006 .

وهي برمجية مفتوحة المصدر Logiciel open source ، تدخل ضمن فئة الأنظمة المتطورة لتسيير المكتبات SIGB حيث تمكن من تسيير المجموعات على مختلف أنواعها (كتب، دوريات...)، فهي تعتبر برمجية حرة ومتطورة. فهو متاح يمكن تعديله حسب احتياجات كل مكتبة كما يحتوي على فهرس متاح للجمهور على الخط. OPAC
*وظائف برمجية: PMB

بتطبيق مجموعة من الوظائف نذكر منها PMB تسمح برمجية
MARC. إتاحة فهرس الوصول المباشر للعامة يتماشى وتركيبية

-تسيير الإعارة، الحجز وملفات القراءة.

-تسيير الإسناد بكل أنواعه.

-تسيير الدوريات.

-فهرسة المواد الإلكترونية.

-إمكانية استيراد البطاقات الفهرسية.

-إمكانية التغيير والتحكم في البرمجية. Possibilité de paramétrage.

-توفر محرك بحث متعدد المعايير ويعمل بالمنطق البوليني .

تكنولوجيات M:3

تعتمد هذه المكتبة على آلة حديثة تقوم بإعارة الكتب وإرجاعها بشكل تلقائي ويوجد جهاز إنذار ينبه عن كل خطأ سواء من حيث إعارة دون تدوين المعلومات في المحطة أو تأخر في إرجاع

الكتب لأنه من القوانين الداخلية للمكتبة يحق على كل طالب إعارة كتابين وإرجاعها في ظرف أسبوعين (المدة المعمول بها). ويحتوي البرنامج واجهتين الأولى خاصة بجمهور المستفيدين والثانية بالمستخدمين.

4- أسئلة المقابلة و تحليلها

أولاً: العلاقات العامة الرقمية على مستوى ادارة المصلحة الادارة والوسائل

كانت أول مقابلة مع مدير المكتبة وكانت الأسئلة كالاتي:

1-السؤال الأول: هل يمكن أن تعطينا نبذة عن مؤسستكم؟

- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الأغواط هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تابعة لمصالح وزارة الثقافة تتولى هذه المكتبة مهام توفير الكتاب على مختلف الدعائم لترقية المطالعة العمومية وتشجيعها.

2- السؤال الثاني: ما هي مهام ووظائف مؤسستكم؟

- تتمثل مهامها في إعداد برامج الأنشطة وعرضها على مجلس التوجيه والتصرف باسم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وتمثيلها أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية. ممارسة السلطة السلمية على كافة المستخدمين. توظيف المستخدمين الموضوعين تحت سلطته وتعيينهم وإنهاء مهامهم، باستثناء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين، إعداد الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.

03- السؤال الثالث: هل لك دراية عن ما هي العلاقات العامة؟ وهل لكم مرسومات من وزارة

الثقافة؟

- نعم، المكتبة حالياً وبتوصيات من وزارة الثقافة و الفنون فلا بد اذا للمكتبة أن تخرج و تنتقل من البيئة التقليدية الى البيئة الرقمية ويتطلب باقتناء معدات التكنولوجيا التي تخدم المكتبة بحد ذاتها مثلا لدينا مدخل لا يمكن الدخول اليه الا بالبطاقة الخاصة بالمكتبة وفي نفس الوقت من خلال

تلك البطاقة عندما يدخل أي شخص ببطاقته الخاصة بالمكتبة يسجل عندي الأشخاص الذين يدخلون ويخرجون وهذا بفضل تقنية الرقمنة والذي ليس له هذه البطاقة لا يمكن العبور، اذا هنا تكون لنا معرفة وهوية ونسب المتردين عن المكتبة سواء في ساعة، في اليوم أو الشهر.

-تحليل نتيجة المحور الأول: نلاحظ أن من خلال الإجابات، ان الوزارة لها الدراية التامة بفوائد وأهمية رقمنة جميع المصالح اذ وبالضرورة رقمنة العلاقات العامة اذا لا يهم معرفة موظفي المكتبة لمفهوم العلاقات الرقمية اذ كان يمارسها بشكل روتيني ونتائجها ظاهرة في الواقع والملاحظ أن ادارة المكتبة لها عدة علاقات خلال الاجابة السابقة (العدالة ،مجلس التوجيه،المراقب المالي،الوظيفة العمومي) لذلك اسوجب لها او بصفة حتمية استعان بما يسمى بالعلاقات العامة الرقمية في ظل التطور التكنولوجي الحاصل هذا ما يعني دور المهم للاتصال الرقمي للمؤسسات الثقافية.

ثانيا: العلاقات العامة الرقمية على مستوى قسم المستعملين:

المقابلة الثانية تمت مع أمين مصلحة النشاطات (المستشار الثقافي):

السؤال الأول: بما أن تقنية الرقمنة التي تكلمت عن فضلها والتي ترسل لك الاحصائيات فبطبيعة الحال هو اتصال رقمي بين الانسان والآلة أي بين مصلحة الاستقبال والمدير، فهل كان هذا نوع الاتصال له دور في تأدية مهامكم؟

- نعم أكيد، ان مثل هذا الاتصال الرقمي بين الانسان والآلة أو مصلحة أو أخرى يعطيك معلومات الحديثة في الوقت اللازم وبجودة مرتفعة، حيث تساعدنا هذه المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية من أجل تحقيق أهداف المكتبة ومثال على ذلك: ان كان عدد الزيارات مرتفع نتخذ قرار في رفع عدد المقال وأهمية وجوب رقمنة نظام تسيير المؤسسة من خلال تحيين طرق البحث والتسجيل الرقمي و الاستعارة الآلية للكتب،

السؤال الثاني: هل حسنت العلاقات العامة الرقمية العلاقة ما بين الموظفين؟

- بما أن الرقمنة تعتبر تقنيات خاصة بالاتصال وفي تطورات متلاحقة ولها دور في جميع المجالات الا أن هناك بعض الموظفين أصبح لهم اغتراب في هذا النوع من هذا الاتصال لعدم تلاقيهم التكوين اللازم والمعلومات كما أن هناك العكس، حيث معظم الموظفين استحسنوا هذا و بررو موقفهم في الفائدة (الوقت الجهد التكلفة) التي رجعت عنهم.

السؤال الثالث: هل يمكن أن نقول أنكم وصلتم الى العلاقات العامة الرقمية؟

نعم، لقد ساعد الاتصال الرقمي مع جمهور المستعملين خاصة الوسائط الرقمية التي تستعملها للتواصل مع الجمهور المستهدف كالفيسبوك بنشر النشاطات التي قد تجذب الجمهور القراء وحتى بوضع اعلانات قد تهتم الجمهور الداخلي كما أن العملية التسويقية الرقمية قد لاقت استحسان جمهور المستهدف.

تحليل نتيجة المحور الثاني: نعتبر أن العلاقات العامة الرقمية للمؤسسة حققت أهدافها بنسبة كبيرة في أداء الوظائف المختلفة. وتحسن العلاقة الاتصالية الادارية حيث يعتبر الاغتراب والتصدي والتحليل والذي كان هذا السؤال مولود اللحظة وذلك لاهميته في دراستنا هذه حيث اننا استطعنا معرفة العلاقات العامة الرقمية من خلاله وهذا وفق للتعريف المذكور سابقا في الجانب النظري ونرى هنا كيف حسنت العلاقات العامة الرقمية الخدمات المقدمة للجمهور بواسطة الوسائط الالكترونية.

ثالثا: العلاقات العامة على مستوى قسم معالجة الرصيد الوثائقي:

المقابلة الثالثة كانت مع رئيس قسم المقتنيات(محافظ):

السؤال الأول: هل تسعى المكتبة للاستغلال الأمثل للعلاقات العامة الرقمية في جذب الجمهور؟
- بكل تأكيد لأن هذا يصب ضمن الأهداف الرئيسية للمكتبة حيث تسعى بكل إمكانياتها المادية والبشرية وتجهيزاتها التكنولوجية لاستغلال العلاقات العامة الرقمية في جذب جمهور المستفيدين واستقطابهم للاستفادة من خدماتها المتنوعة وأنشطتها المكملة للنشاط الرئيسي لها، حيث تعتبر من

المؤسسات السبابة لتبني العلاقات الرقمية من خلال موقعها عبر الواب وصفحاتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي وبريدها الإلكتروني ومختلف الأنشطة الرقمية بهدف تحسين وتطوير جودة خدماتها، وإرضاء لمختلف احتياجات جمهورها المتنوع.

السؤال الثاني: هل يتم الاتصال في هذه المصلحة بين فروعها بالطريقة التقليدية او الرقمية؟

- بما أن هذه المصلحة متخصصة تقنيا فالإتصال لدينا بنوعيه التقليدي والرقمي أما التقليدي فنستعمله في المراسلة الادارية الروتينية والحساسة التي تستوجب حفصها في الأرشيف مثل فاتورة الإقتناء المراسلات والقرارات الادارية أما الإتصال الرقمي للعلاقات الادارية و العامة دائما ما يكن مرافق لجميع أعمالنا و نشاطاتنا مثل تزامنية الاحصاء وكذلك يوفر لنا هذا الإتصال أي الإتصال الرقمي التعاون ما بين فروع ، ومكاتب هذه المصلحة وتعاون مع موردي الكتب من أجل توفير المراجع عن طريق الاميل، الفايسبوك و الواتساب.. الخ

السؤال الثالث: كيف يمكن استخدام العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الوعي لدى المستعملين

في عمليات المؤسسة الثقافية للمكتبة محل الدراسة؟

- تستخدم المكتبة العلاقات العامة الرقمية في عملية التواصل بين الموظفين وكذا عملية التواصل والتفاعل مع جمهور المستفيدين من خدماتها مما يزيد درجة الوعي لدى المستفيدين داخل وخارج هذا الصرح الثقافي، إضافة إلى تحقيق الهدف الأسمى للمكتبة في الاستثمار في الجانب البشري من خلال العلاقات العامة الرقمية والإسهام في الفعل الثقافي.

السؤال الرابع: هل هناك تحديات وعوائق التي تواجه العلاقات العامة الرقمية في المكتبة محل

الدراسة؟

- تتمثل التحديات والعوائق التي تواجه العلاقات العامة الرقمية أساسا في التحديات والعوائق التكنولوجية المتعلقة ضعف التحكم في التجهيزات والبرمجيات المستخدمة من طرف الموظفين

أو المستفيدين، إضافة إلى الإنقطاع المتكرر لشبكة الانترنت مما يؤثر سلبا على جودة العلاقات العامة الرقمية داخل وخارج المؤسسة.

السؤال الأخير: كيف يمكن استخدام العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الوعي لدى

المستعملين في عمليات المؤسسة الثقافية للمكتبة محل الدراسة؟

- تستخدم المكتبة العلاقات العامة العلاقات العامة الرقمية في عملية التواصل بين الموظفين وكذا عملية التواصل والتفاعل مع جمهور المستفيدين من خدماتها مما يزيد درجة الوعي لدى المستفيدين داخل وخارج هذا الصرح الثقافي، إضافة الى تحقيق الأسمى للمكتبة في الاستثمار في الجانب البشري من خلال العلاقات العامة الرقمية والاسهام في الفعل الثقافي.

تحليل المحول الثالث:

وفي الأخير بناء على الاجوبة نرى مدى فائدة استعمال وسائط العلاقات العامة الرقمية ومدى قابلية نجاح المؤسسة بفضل تقنية الالكترونية في العصر التكنولوجيا والتطور الذي قد تحققه المؤسسة محل الدراسة، أو أصح القول ما حققته مكتبة البشير الابراهيمي بفضل التقنية الرقمية و ما يمكن أن تحققه.

النتائج العامة للدراسة:

و في الأخير بعد اجراء المقابلة وطرح التساؤلات نستنتج من خلال الإجابة عن تساؤل الدراسة أن العلاقات العامة الرقمية لها دور كبير وفعال على أداء المهام في جميع المصالح المؤسسات الثقافية والمكتبات بشكل خاص في جذب الجمهور المستهدف و تبين لنا أن مصلحة العلاقات العامة الرقمية بمكتبة البشير الابراهيمي تعتمد بشكل كبير في علاقتها على الاتصال الرقمي وبهذا نستنتج أن العلاقات العامة الرقمية لها دور كبير باستعمالها التقنيات الحديثة ووسائط التواصل الاجتماعية الخاصة بالمنظمة حيث بفضل هذه التقنيات أصبحت هناك سهولة تامة في التعامل والتواصل مع الجمهور المستهدف وما مدى فعالية التأثير فيه،فبفضل التكنولوجيا الحديثة أصبح

هناك ما يسمى بالعلاقات العامة الرقمية التي تستعمل شتى أنواع الوسائل الرقمية بهدف جذب المستهلك بعمل نشاطات ندوات مسابقات وذلك يتم نشرها في المواقع الخاصة بها اذا نرى الفعالية التي تؤديه العلاقات العامة الرقمية التي هي الحديثة, كما نستنتج مدى أهمية استعمال تكنولوجيا الرقمنة الذي هدفت في الأخير الى جذب الجمهور.

خاتمة

خاتمة:

وفي الاخير مع استنتاجاتنا والتساؤلات التي أردنا الوصول الى اجابتها اتضح الدور الذي تلعبه العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة الثقافية مكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط فالعلاقات العامة الرقمية تسعى إلى تقوية الصلة بين المؤسسة والعاملين فيها بهدف جذب الجمهور المستهدف وذلك لجعل صورة ذهنية حسنة للمؤسسة، وبما أن العلاقات العامة هدفها التأثير، فالثقافة ذو أهمية كبيرة وفعالة في التنمية الفكرية للجمهور المستهدف، والدور الذي تلعبه المؤسسة الثقافية المكتبة، هو تنمية الفرد وزيادة الوعي لدى المستفيدين باعتبار المكتبة كما قيل عنها مركزا للحياة الفكرية في المجتمع والتي تساهم بفعالية في تحقيق الأمن الفكري لدى فئات الشباب خاصة، والهدف الأساسي والمهم في المؤسسة الثقافية محل الدراسة هو جعل الجمهور دائما أن يخرج باستفادة وتحقيق الهدف الأسمى للمكتبة في استثمار الجانب البشري وذلك من خلال العلاقات العامة الرقمية باسهامها في الالتزام بهذا الطراز المعين لمدى الحياة فالثقافة تنمية فكرية، وبما أن المجتمع أصبح ذو اهتمام كبير بالعالم الافتراضي كانت فكرة العلاقات العامة الرقمية في تأثير المستهلك بالوسائط الرقمية التي يستعملها فكرة هادفة في التأثير، وأدت الى إيجاد نتائج إيجابية في ذلك ونرى هنا مدى قابلية نجاح المكتبة باستعمال هذه الوسائط.

قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع:

1- الكتب:

- د. عبد الرزاق الدليمي، علوم الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015،
- أستاذة، سهام قنفي، العلاقات العامة، المفهوم الخصائص الوظائف والمبادئ، 2021،.
- د. عبد الرزاق، الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، دار وائل، الاردن عمان، 2011
- محمد، طلعت عيسى، العلاقات العامة كأداة للتنمية، دار المعارف، ط4، القاهرة، 1970
- د. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري ، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979
- عايدة سيد خطأ، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات،، مصر: دار الفكر العربي، ط2، 1985،
- عوابدي عمار، القانون الإداري، الجزء الأول النظام الإداري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2008،
- أ. قنفي، سهام، العلاقات العامة المفهوم المبادئ والخصائص، 2022،

2- المجالات:

دومي سمراء، ممارسة ثقافة المؤسسة المنفتحة، دراسة ميدانية بولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، العدد 11 ، الجزائر، 2001 ،

أمل حمد فرحان، الثقافة التنظيمية و التطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام، الأردني، دراسة تحليلية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العلوم الإنسانية، المجلد 6 العدد 1، الأردن، 2003 ،

د.الويذة، وآخرون،توظيف الأساليب الحديثة للعلاقات العامة الرقمية في تفعيل الجمهور كعنصر دائم في إدارة الأزمات،مجلة الرسالة الاعلامية،جامعة محمد خيضر،بسكرة(الجزائر)،2023.

أمل حمد فرحان، الثقافة التنظيمية و التطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام، الأردني، دراسة تحليلية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العلوم الإنسانية، المجلد 6 العدد 1، الأردن، 2003 ،

- طالب ابتسام ، صوالحية الزهرة: التحول نحو الممارسة الرقمية للقائم بالعلاقات العامة في زمن الوباء 2.0 ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، جامعة عنابة ، الجزائر ، المجلد : 16 ، العدد 02، 2022،

- د.لعرابي،كريمة،دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجمهورية للصناعات الكهروتقنية.

- د.محمود محمد،خلف، العلاقات العامة في العصر الرقمي،مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، الجامعة العربية الأمريكية.

- يشير، ابرير، اللغة العربية ومتغيرات الرقمنة، arabic language and the variable of، dizitization، مجلة المجتمع الجزائري في اللغة العربية، عنابة، 2023،

3- الاطروحات:

- مولاي عما، عبد القادر، ياسين قندوز، دور العلاقات العامة في المؤسسات الثقافية، دراسة حالة لديوان حماية واد سهل ميزاب (OPVM)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية تخصص اعلام واتصال وعلاقات عامة، 2022.

- بحاش خيرة، بين علي لبنة، دور العلاقات العامة في احياء التراث الثقافي في المؤسسة الثقافية، دراسة ميدانية لدار الثقافة قنفوذ الحملاوي بالمسيلة، 2021

- هارون، زهرة، لغبش ايناس، دور العلاقات العامة الرقمية في تحسين أداء المؤسسات الخدماتية، دراسة ميدانية لعينة من الموظفين بجامعة العربي التبسي، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، 2021.

- عوشار، خديجة، واقع الرقمنة في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية بثانوية تصرات مسغات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال، 2020.

4- المواقع:

محمد محفوظ ، <http://aafaqcenter.com/post/868> ، ص 1

elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/176389/mod_resource

elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/176389/mod_resource

5- المراجع الأجنبية:

DE LAUBADERE André, VENEZIA Jean-Claude et GAUDEMET
,Yves,Traite de Droit administratif, LGDJ, Paris, 1999, p.305.

DE LAUBADERE André, VENEZIA Jean-Claude et GAUDEMET
Yves,Traite de Droit administratif, LGDJ, Paris, 1999

DANNY,WHATMOUGH.DIGITAL PUBLIC RELATION, United Kingdom-
North America – Japan – India ,Malaysia,China.2019.

الملاحق

أسئلة المقابلة:

أولاً: العلاقات العامة الرقمية على مستوى مصلحة الادارة والوسائل

1-السؤال الأول: هل يمكن أن تعطينا نبذة عن مؤسستكم؟

2- السؤال الثاني: ما هي مهام ووظائف مؤسستكم؟

3- السؤال الثالث: هل لك دراية عن ما هي العلاقات العامة؟ وهل لكم مرسومات من وزارة الثقافة؟

4- السؤال الرابع: بما أن تقنية الرقمنة التي تكلمت عن فضلها والتي ترسل لك الاحصائيات فبطبيعة الحال هو اتصال رقمي بين الانسان والآلة أي بين مصلحة الاستقبال والمدير، فهل كان هذا نوع الاتصال له دور في تأدية مهامكم؟

ثانياً: العلاقات العامة الرقمية على مستوى قسم المستعملين

1- السؤال الأول: بما أن تقنية الرقمنة التي تكلمت عن فضلها والتي ترسل لك الاحصائيات فبطبيعة الحال هو اتصال رقمي بين الانسان والآلة أي بين مصلحة الاستقبال والمدير، فهل كان هذا نوع الاتصال له دور في تأدية مهامكم؟

2- السؤال الثاني: هل حسن الاتصال الرقمي أو العلاقات العامة الرقمية العلاقة ما بين الموظفين؟

3- السؤال الثالث: هل يمكن أن نقول أنكم وصلتم الى العلاقات العامة الرقمية؟

ثالثاً: العلاقات العامة الرقمية على مستوى قسم معالجة الرصيد الوثائقي.

1- لسؤال الأول: هل تسعى المكتبة للاستغلال الأمثل للعلاقات العامة الرقمية في جذب الجمهور؟

2- السؤال الثاني: هل يتم الاتصال في هذه المصلحة بين فروعها بالطريقة التقليدية او الرقمية؟

3- السؤال الثالث: كيف يمكن استخدام العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الوعي لدى المستعملين في عمليات المؤسسة الثقافية للمكتبة محل الدراسة؟

4- السؤال الرابع: هل هناك تحديات وعوائق التي تواجه العلاقات العامة الرقمية في المكتبة محل الدراسة؟

5- السؤال الخامس: كيف يمكن استخدام العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الوعي لدى المستعملين في عمليات المؤسسة الثقافية للمكتبة محل الدراسة؟