

جامعة عمار ثلجي - الأغواط -
كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



واقع العلاقات العامة من خلال الإدارة الإلكترونية لدى قطاع
العدالة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف:

الاستاذ : طارق مريقي

من إعداد الطلبة:

* هتهات البشير

* حرواش عبد القادر

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة الأغواط	
مشرفا ومقررا	جامعة الأغواط	الأستاذ: طارق مريقي
مناقشا	جامعة الأغواط	

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ

الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، ما كنا نتوفق لهذا لولا ان وفقنا الله سبحانه

وتعالى

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور **مريقي طارق** لإشرافه ومساندته وتوجيهاته لنا

طيلة انجازنا لهذا العمل المتواضع، والشكر الى كل من افادنا بعلمه من اول المراحل

الدراسية

كما نشكر الدكتور **طريف عطاء الله** و **بوعزة أحمد** و كل من مد لنا يد العون من

قريب او بعيد، ونشكر كل أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة عمار ثليجي

بالأغواط

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد والرشاد، والعفاف

والغنى، وأن يجعلنا هداة صالحين.

هتهات البشير

حرواش عبد القادر

إهداء :

من لم يشكر الله لم يشكر الناس
إلى من أوصاني ربي بهما خيرا
إلى التي حاكت سعادي بخيوط منسوجة من قلبها
أمي الغالية
إلى من كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي
والدي الحبيب
إلى ثمرات أبي وأمي
"إخوتي وأخواتي"
إلى اصدقائي
إلى سندي القائم عمودي الفقري
إليكم جميعا أهدي نجاحي هذا

هتهات البشير

إهداء :

أول من يشكر ويحمد هو العلي القدير، بفضلته وصلت لهذه المرحلة رغم الظروف الصعبة التي

مررت بها

فالحمد لله حمدا كثيرا وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى

إلى من منحني القوة والعزيمة وكانا سببا في مواصلي لدراستي

والداي الكريمين حفظهما الله

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل من علمني حرفا انتفعت به أو نفعت به

أهديه نجاحي هذا

حرواش عبد القادر

الفهارس

● فهرس المحتويات

● فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع
	شكر عرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
15	مقدمة
	الاطار العام للدراسة
17	الاشكالية
18	تساؤلات الدراسة
19-18	أسباب إختيار موضوع الدراسة
19	اهداف الدراسة
23-20	خلفية النظرية
24	اهمية الدراسة
28-24	تحديد المفاهيم
29-28	منهج الدراسة
29	أدوات جمع البيانات
30	المجتمع و العينة
35-30	دراسات سابقة
36	الفصل الأول :- مدخل إلى العلاقات العامة
37	تمهيد
45-37	المبحث الاول : مفهوم العلاقات العامة
53-46	المبحث الثاني :اهداف و وظائف العلاقات العامة
54	خلاصة الفصل
55	الفصل الثاني : المرفق العام في الإدارة الإلكترونية
56	تمهيد
63-57	المبحث الاول : الإدارة الإلكترونية
71-63	المبحث الثاني : المرفق العام الإلكتروني
72	خلاصة الفصل
73	الفصل الثالث : المرفق العام و العلاقات العامة إلكترونيا في الجزائر
74	تمهيد

76-74	المبحث الاول : المرفق العام الإلكتروني في الجزائر
82-76	المبحث الثاني: العلاقات العامة الإلكترونية
82	خلاصة الفصل
83	الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة
-84 108	المبحث الاول : عرض نتائج صحيفة الاستبيان
-109 112	المبحث الثاني : تفسير وتحليل نتائج محاور الدراسة
113	المبحث الثالث : الاستنتاج العام للدراسة
114	خاتمة
-116 122	قائمة المصادر والمراجع
-123 129	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
84	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	01
85	توزيع مفردات العينة حسب السن	02
86	توزيع مفردات العينة حسب المستوى الدراسي	03
87	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة	04
88	توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة	05
89	توزيع مفردات العينة حسب المصلحة التي تنتمي اليها	06
90	توزيع مفردات العينة حسب التخصص	07
91	توزيع مفردات العينة حسب الجهاز المختص في العلاقات العامة	08
92	توزيع مفردات العينة حسب ما تعنيه مصلحة العلاقات العامة للموظف	09
93	توزيع مفردات العينة حسب ما تمثله وظيفة العلاقات العامة	10
94	توزيع مفردات العينة حسب موقع المصلحة	11
95	مساهمة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة مشاركة مصلحة العلاقات العامة	12
96	توزيع مفردات العينة حسب مساهمة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة	13
97	توزيع مفردات العينة حسب ما تمثله عملية التخطيط	14
98	توزيع مفردات العينة حسب مدى مساهمة مصالح العلاقات العامة في صناعة القرارات داخل المجلس	15

99	توزيع مفردات العينة حسب شكل هذه المساهمة	16
100	توزيع مفردات العينة حسب الأساليب التي يعتمد عليها المجلس	17
101	توزيع مفردات العينة حسب نوع الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل المجلس	18
102	توزيع مفردات العينة حسب تعامل المجلس مع الإدارة الالكترونية	19
103	توزيع مفردات العينة حسب الهدف من استخدام الإدارة الالكترونية	20
104	توزيع مفردات العينة حسب استخدام المبحوثين للتكنولوجيات الحديثة في عملهم.	21
105	توزيع مفردات العينة حسب الهدف من استخدام العلاقات العامة الالكترونية	22
106	توزيع مفردات العينة حسب مدى مساهمة الانترنت في العمل	23
107	توزيع مفردات العينة حسب كيفية مساهمة الانترنت في عمل الموظفين	24
108	توزيع مفردات العينة حسب عقبات التي تحول دون اداء العمل عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة	25

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة الرقمية اتجاه في مجلس القضاء ، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما دور العلاقات العامة في قطاع العدالة في ظل ممارسة الإدارة الالكترونية ؟ وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، عمال مجلس القضاء الاغواط، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة. كما اعتمدنا على الاستبيان باعتباره أداة اساسية لجمع البيانات، حيث وزع على 45 عامل في مجلس القضاء . وقد توصلنا الى النتائج التالية:

- تعتبر وظيفة العلاقات العامة من الوظائف المهمة داخل المجلس القضاء ، بالرغم من عدم وجود مصلحة خاصة تحمل هذا الاسم ، إلا أنها تمارس كوظيفة داخل مصالح وإدارات أخرى.
- تمارس وظيفة العلاقات العامة من قبل موظفين لا يملكون التخصص في هذا المجال.
- تمارس وظيفة العلاقات العامة مختلف الأنشطة الاتصالية داخل المجلس ، إضافة إلى القيام بالتخطيط ، والربط بين مختلف الإدارات والإدارة العليا للمجلس ، والربط بين مختلف الجماهير سواء الداخلية أو الخارجية.
- تعتبر العلاقات العامة عامل مهم في رسم سياسة المجلس ، والتعريف بها ورسم صورة المجلس القضاء .

Abstract

This study aimed to know the role played by digital public relations in the Judicial council. As the problem of the study was the following question

What is the role of public relations in the Justice sector in light of the practice of electronic Management?

In this study. We relied on the descriptive approach. And the sample was represented in the workers of the Judicial council in Laghouat and the sample was chosen in the simplified random way.

We also relied on the questionnaire as a basic tool for data collection. As it was distributed to 45 workers in the Judicial Council.

We have reached the following results:

*Public relations function is considered an important job within Judicial council despite the lack of a special interest bearing this name. but it is practiced as a function within other interests and departments.

*Public relations function exercises various communication activities within the council in addition to carrying. Linking the various departments and senior Management of the council. And linking the various Masses whether internal or external.

*Public relations are an important factor in drawing the council's policy; introducing it and drawing the image of the Judicial Council .

مقدمة

مقدمة

تعتبر العلاقات العامة من الظواهر والمجالات الحاسمة التي لازمت البشرية منذ وجودها في هذه الحياة ، وقد مرت بالعديد من التطورات والتغيرات على كافة المستويات ، والتحول من مجرد سلوك إنساني أو ظاهرة حياتية إلى معرفة راسخة وعلم متخصص له أسسه ومبادئه ووسائله وتقنياته.

إن الحديث عن العلاقات العامة اليوم يعني الحديث عن سمعة المؤسسة والاتصال الفعال داخل المؤسسة، ذلك أن هذه المؤشرات تعتبر من بين أهم أولويات عمل العلاقات العامة داخل المؤسسة، وتعتبر هذه الأخيرة من أبرز المجالات التي لا يمكن إلغاء دور العلاقات العامة فيها، وللعلاقات العامة داخل المؤسسة إضافة إلى المؤشرات السابقة مجموعة من الوظائف والخدمات ولكن كل الخدمات والوظائف مرتبطة ارتباطا وثيقا بهذه المؤشرات، فهي دائما تسعى إلى الجانب الإيجابي أكثر منه جانب آخر.

ويعمل جهاز العلاقات العامة داخل الإدارة إلى مساندة كل التطورات السائدة والتأقلم معها ومنها الإدارة الالكترونية التي تعتبر من بين أهم التطورات في هذا العصر، من خلال متتيحه من خدمات وتطبيقات جعلتها تتميز وتتفوق عن الوسائل الاتصال الأخرى، خاصة مع التطورات التكنولوجية الراهنة كالإنترنت التي تعتبر بمثابة العصر الذهبي للعلاقات العامة، فلقد أضفت بعدا آخر لها باعتبارها وظيفة إدارية متميزة تساعد على إقامة ودعم خطوط الاتصال والفهم المتبادل والتعاون المشترك بين المؤسسة وجمهورها، كما تساعد الإدارة على حل كل المشاكل وتبقيها على علم بعض الرأي العام كما أنها ترصد وتنشأ الاتجاهات وتوقعات من خلال استخدام الاتصال والبحوث وفق ما تمليه عليها موائيق الأخلاق لتنفيذ مهامها.

ويعتبر المجلس من بين المؤسسات السائرة في مجال تطوير الإدارة الالكترونية وخلق منافذ للتواصل مع الجمهور بأنواعه، ويعتبر جمهور المجلس من بين أهم الجماهير التي تتميز بالتوسع مما يتطلب على مصالح العلاقات العامة استخدام مجموعة من الأساليب المخاطبة هذا الجمهور، والتعريف بنشاطاتها والوصول إلى الهدف المنشود ألا وهو الصورة الطيبة عن المجلس، هذا من جانب ومن جانب آخر فلقد فتح باب للحوار والتفاعل مع هذا الجمهور لمعرفة احتياجاتهم ورغباتهم.

ويعتبر موضوع العلاقات العامة في قطاع العدالة من بين أهم المواضيع الجديدة في مجال الدراسات المهمة بمدى استخدام الإدارة الالكترونية في مجال عمل العلاقات العامة وهو محور الدراسة، حيث تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة أقسام ، الإطار المنهجي ، الإطار النظري والإطار التطبيقي ، واحتوت الخطة على الرابع فصول نظرية وميدانية موزعة على النحو التالي: الإطار المنهجي للدراسة، وتناولنا من خلاله إبراز إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة،

أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المدخل النظري للدراسة، تحديد المفاهيم، منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، التعريف بمجتمع البحث والعينة، وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الأول والمعنون بمدخل للعلاقات العامة، وقد تضمن مبحثين ، وكل مبحث بثلاثة مطالب ، المبحث الأول وهو مفهوم العلاقات العامة تطرقنا فيه إلى مفهوم العلاقات العامة وأهمية وكذا اسس ، بينما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى أهداف العلاقات العامة ، وقد أشرنا فيه إلى وظائف وجمهور العلاقات العامة .

الفصل الثاني تحت عنوان المرفق العام في الإدارة الالكترونية ، وقد تضمن مبحثين ، وكل مبحث بثلاثة مطالب ، المبحث الأول وهو مدخل للإدارة الالكترونية ، تطرقنا فيه إلى مفهوم و خصائص الإدارة الالكترونية ، أما المبحث الثاني فهو يركز على المرفق العام الإلكتروني ، وقد تطرقنا في هذا المبحث إلى مفهوم و مبادئ و أهداف المرفق العام ، إضافة إلى متطلبات المرفق العام.

الفصل الثالث والذي تناولنا فيه المرفق العام و العلاقات العام في الجزائر إلكترونيا ،وقد تضمن مبحثين في كل مبحث بثلاث مطالب ،المبحث الأول تحت عنوان المرفق العام الإلكتروني في الجزائر بمطالبه المتمثلة في واقع المرفق العام في الجزائر و مطلب ثاني مرفق العدالة في الجزائر، اما المطلب الثالث يركز على الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة ، و في مبحث الثاني تطرقنا إلى العلاقات العامة الإلكترونية المحتوي على المطالب الثلاث على الترتيب ،مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية و الممارسات الإلكترونية للعلاقات العامة ،دور التقنيات الحديثة في أنشطة العلاقات العامة.

الفصل الرابع وتم فيه عرض لنتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، وقد قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، المبحث الاول : عرض وتفسير نتائج صحيفة الاستبيان قمنا فيه بعرض وتحليل النتائج الميدانية، أما المبحث الثاني الاستنتاج العام للدراسة ومناقشة نتائج الدراسة.

الأطار العام والمنهجي للدراسة

❖ الإشكالية:

إن التغيرات والتطورات التي مست مختلف نواحي حياة المجتمع اليوم، أصبح لزاما على المجتمعات مسايرة كل المستجدات الحاصلة والتعامل معها حتى تضمن لنفسها الاستقرار والاستمرار وهذا من خلال كسب ولاء الرأي العام الذي أصبح من أبرز التحديات الذي يواجه المسؤولين وقيادة الرأي فيها ، فالدول اليوم سواء كانت متقدمة أو سائرة في طريق النمو ، والتي تعتنق مبادئ الديمقراطية كشعارات لها ، أصبحت مجبرة على تبني واعتناق فكرة إقامة علاقات العامة وكسب ثقة وتأييد جمهورها ، هذه القيم التي يسعى صناع العلاقات العامة على غرسها من خلال التوجه والاهتمام أكثر بوظيفة العلاقات العامة على مستوى منظماتها ومؤسساتها .

لقد تزايد اهتمام المؤسسات المعاصرة بممارسة وظيفة العلاقات العامة ، رغم اختلاف درجة الاهتمام بها وإدراك مفهومها الحقيقي بين مؤسسة وأخرى، اقتصادية منها أو خدمية، على الصعيد الخاص أو الحكومي، فالعلاقات العامة تعد إحدى أهم القنوات الاتصالية في عالمنا اليوم، فمع النمو وكبير حجم المنظمات وتنوع جماهيرها الداخلية والخارجية التي تتعامل معها وتعد شكل وأنماط الحياة الفردية والجماعية، زاد من صعوبة الاتصال بين أفراد المنظمات وبين القائمين عليها، بالإضافة إلى أن التطور التكنولوجي الحاصل أدى إلى تحول المجتمع السامي إلى مجتمع معلوماتي .

هذا كله ما دفع بإدارة العلاقات العامة إلى استخدام وابتكار مختلف وسائل الاتصال التكنولوجية، منها التقنيات الالكترونية، كخدمة الانترنت وما توفره من نقل وتناقل للمعلومات والمضامين، و التي من خلالها يستطيع الجمهور الحصول على الأخبار والحقائق وما يريده في كل الحالات بواسطة الإدارة الالكترونية التي أضفت بعدا آخر للعلاقات العامة، فقد وفرت هذه الإدارة أدوات وقنوات اتصالية لممارسة العلاقات العامة

وتقدم خدمات الكترونية متنوعة وتعليم إدارة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية من بين المؤسسات التي سعت إلى إيجاد دلالة لها في الفضاء الالكتروني من خلال الاهتمام بالتعريف بخدماتها وأهدافها وأخبارها، منها قطاع العدالة، فقطاع العدالة من بين المؤسسات ذات الاستهداف الجماهيري الواسع، إذ أن هذه الوظيفة تعتبر مصدر جوهريا للمعلومات هذا ما يجعلها تختلف في طبيعتها ومسموعا من حيث درجة إدراك المؤسسة لها، ولهذا تتجلى مشكلة الدراسة التساؤل التالي:

ما دور العلاقات العامة في قطاع العدالة في ظل ممارسة الإدارة الالكترونية ؟

❖ التساؤلات:

- ما هو موقع العلاقات العامة داخل المجلس ؟
- ما اتجاه القيادات الإدارية في المجلس القضاء ؟
- كيف تساهم الإدارة الالكترونية والتقنيات الحديثة في تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل المجلس القضاء ؟
- ماهي العقبات التي تواجه العلاقات العامة داخل المجلس القضاء ؟

أسباب اختيار موضوع الدراسة :

يرجع اختيار موضوع " واقع العلاقات العامة في الادارة الالكترونية " إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية ، تشكل في مجملها حافزا أساسيا لتقصي أبعاد هذا الموضوع من بين الأسباب الذاتية نجد:

- الصلة الوثيقة التي تربط موضوع البحث بتخصص الطالب والباحث " إتصال وعلاقات العامة " .
- الإهتمام الذاتي بالإدارة الالكترونية ومدى ارتباطها العلاقات العامة والإحساس بوجود خلل وظيفي ، قد يكون مراده غياب آليات العلاقات العامة في الادارة الالكترونية ، التي تؤدي إلى خلق نزاعات على مستوى أفراد الجمهور الداخلي ، أو بين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي .
- الأهمية المتزايدة التي تعرفها العلاقات العامة على كل المستويات والمجالات ، كانت حافزا أكثر لسير أغوار هذه الوظيفة الحيوية، من خلال إسقاطها على الادارة الالكترونية .رغبة الطالب الباحث وميله النفسي لإشكالية الموضوع المطروحة .

أما الأسباب الموضوعية تتمثل في الآتي :

- أصالة الموضوع باعتباره ظاهرة موجودة بالفعل ولمموسة في واقع الإدارة الالكترونية ، وذلك كون العلاقات العامة من المواضيع الحديثة التي تساهم في تحقيق أهداف الإدارة .

- قابلية الظاهرة المختارة للبحث العلمي ، وذلك لإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها .
- يعد موضوع العلاقات العامة في ظل الادارة الالكترونية من المواضيع التي لم تحض بالقسط الكافي من الدراسة والبحث.
- المكانة التي تحضي بها الإدارة الالكترونية في المجتمع الجزائري ، والدولة الجزائرية ، وكثرة جماهيرها يجعلها ميدان خصب للدراسات الأكاديمية والبحوث العلمية .

اهداف الدراسة:

من القواعد البديهية أن أي دراسة مهما كان مجالها، تقوم وتتأسس على أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها لذا فالباحث مطالب برسم الخطوط العريضة لدراسته بغية تحقيق أهداف بحثه . وهذه الدراسة تهدف إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- نشر ثقافة استعمال العلاقات العامة الالكترونية لتسهيل واختصار الكثير من الوقت وايصال هذه المعلومة الى عدد أكبر من الناس.
- تقديم البعد النظري والمفاهيمي لكل من العلاقات العامة الالكترونية.
- التمرن على إعداد الدراسات العلمية ،وتطبيق أدواتها تطبيقا إجرائيا صحيحا .
- تدعيم الأبحاث العلمية والدراسات الأكاديمية في ميدان العلاقات العامة
- الكشف عن واقع العلاقات العامة الالكترونية ومكانتها في التنظيم الهيكلي
- محاولة معرفة المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة الالكترونية .
- الكشف عن طبيعة الجهود التي تبذلها الإدارة الالكترونية في سبيل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي ، والجمهور الخارجي من خلال ترقية الإتصال بواسطة العلاقات العامة.

الخلفية النظرية

¹ النظرية الوظيفية:

تعريف: بداية نقصد بالنظرية مجموعة القوانين العلمية، و المبادئ والقضايا العامة المرتبطة ارتباطاً منهجياً ومنطقياً ، والتي تتناول بالتفسير والتحليل ظواهر وحقائق مترابطة ومتصلة بموضوع ما ، بالإضافة إلى ذلك يشير كل من روثنثال و يادين إلى أن النظرية " تعتبر بمثابة نسق من المعرفة التعميمية ، وتفسير للجوانب المختلفة للواقع أما النظرية الوظيفية فهي من النظريات المهمة في علم الاجتماع ، تستمد أصولها وأفكارها من آراء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين ،الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية يرسو في أساس هذا الإتجاه تحليل بنية ووظائف التكوينات الاجتماعية، وبالدرجة الأولى المؤسسات الاجتماعية .

تركز هذه النظرية بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي ، و توجيهها من أجل الحفاظ على النظام العام ، وإستمرارية تطوره وتحديثه في نفس الوقت وهذا ما تمثل في أفكار رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال: أوجست كونت ، وإيميل دوركايم ، و هربرت سبنسر و آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل : تالكوت بارسونز إن مفهوم الوظيفة يستخدم في عدة نواحي وحسب عدة معاني على نحو ما حددها ميرثون وغيره من علماء الاجتماع في أربعة معاني متميزة إلى حد ما وهي كالآتي:

أ- المعنى الشعبي: " أو المعنى الدارج الذي يستخدم في الحياة اليومية للإشارة إلى ما يزاوله الإنسان من نشاط إجتماعي.

ب- المعنى المهني: وهو مرتبط بالمهنة، والمهام التي يتولاها الفرد بعد توليه منصب معين في أي منظمة ، وبناء على وظيفته تحدد مهامه ، كما يشير هذا المعنى إلى العمل أو المهنة من حيث أنها تهيئ للقاء بما فرص للاستزاق والكسب .

ت- المعنى الرياضي: ويتمحور هذا المعنى حول " الوظيفة التي تدل على متغير يكون مدروسا بالعلاقة مع واحدة أو أحد المتغيرات الأخرى، وعندما يعلن ديموغرافيا نسب المواليد أو الوفيات على

¹محمد منير ،حجاب ،نظريات الإتصال ،ط1 ،دار الفجر لنشر و التوزيع ، مصر ، 2010 ،ص 53

ضوء الظروف الإقتصادية مثلا ، فإنه يستخدم مفهوم الوظيفة من منظورها الرياضي " وهذا المعنى يشير إلى العلاقة الموجودة بين المتغيرات .

ث- المعنى السوسولوجي : يعني مصطلح وظيفة في علم الاجتماع " مجموعة من الوقائع والتأكدات حول ما يمكن أن يعنيه مجتمع ما.

2- ركائز النظرية الوظيفية: الإتجاه الوظيفي يهتم بتحليل العلاقة بين النظام ككل ، والوحدات المكونة لهذا النظام ، ويمكن تلخيص ذلك في ما يلي :

أولا : ترى ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع ، مع الإرتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع .

ثانيا : تركز إهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع ، وإعتبارها محل التحليل السوسولوجي¹

3- النظرية الوظيفية ودراسة العلاقات العامة: جاءت أهمية النظرية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة قصد التعرف على الدور الوظيفي للعلاقات العامة ، ولا سيما بعد تزايد الإهتمام بهذه الوظيفة من طرف معظم المؤسسات، إذ أن التعقيدات الراهنة التي تعرفها المجتمعات الحديثة جعلت من العلاقات العامة أحد أهم وظائف أي إدارة مهما كان مجالها سواء أكانت مؤسسة تجارية أو منظمة حكومية، أو مؤسسة خاصة ، وعليه يمكن تفسير العلاقات العامة بالوظيفة التي تؤديها في المجتمع أو المؤسسة ككل ، وهذا من منظور وظيفي الذي يهتم بالطريقة التي تؤديها بعض الظواهر في سير النظام الإجتماعي . ويجد الباحثين في ميدان العلاقات العامة حاجة ماسة لدراسة العلاقات العامة ، والدور الذي تؤديه في المؤسسة ، والذي يمثل فائدة وظيفية تساعد على تقدم المؤسسة وتطورها، و كذا معرفة دور العلاقات العامة في التنظيم وكشف العلاقات المتبادلة بين الممارسين، ووظائفهم ، وأدوارهم من خلال جهاز العلاقات العامة، ويمكن تحديد مكانة جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة مقارنة بالدور الذي تؤديه بقوة وفعالية ، وهذا يتطلب ضرورة تكوين نسق من المعلومات حول العلاقات

العامة وكل ما له صلة بها سواء مشاكل أو حلول ، مع ضرورة تحديد طرق العمل فيها كبناء وكعملية، و تحديد الكيفية التي تتفاعل بها مع سائر العناصر التنظيمية الأخرى.

¹ منذر الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2007، ص 39.

وفي ضوء النظرية الوظيفية التي تركز على وظائف الظواهر الاجتماعية ، يمكننا الآن تحليل أهم وظائف العلاقات العامة ، والتي اختلفت تصنيفاتها من باحث إلى آخر، التصنيف الأول لبيرنايس حيث يرى أن للعلاقات العامة ثلاث وظائف تاريخية هي

وظيفة الإعلام: ترمي العلاقات العامة إلى تزويد الجمهور بالمعرفة ، والمعلومات والأخبار عن المؤسسة .
وظيفة الإقناع: تسعى العلاقات العامة إلى جعل أفراد الجمهور يقتنعون بما تقدمه المؤسسة من خدمة أو منتجات .

وظيفة الإدماج: تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق تكيف الأفراد مع ما تدججه المؤسسة وأن يقوموا بالتفسير والفهم والإندماج بين الأفراد والجماعات والمجتمعات وربطهم ببعضهم البعض .

● أما التصنيف الثاني لوظائف العلاقات العامة فكان لمجموعة من الباحثين قاموا بدراسة تنظيمات العلاقات العامة في الشركات والهيئات والمؤسسات وتوصلوا إلى تحديد خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة تتمثل في البحث ، التخطيط ، التنسيق ، والإدارة والإنتاج :

- **البحث:** ويكون عن طريق الدراسات العلمية الموجهة بصورة أساسية لدراسة مشاكل المنظمة الداخلية والخارجية، ووضع حلول لها ولقياس اتجاهات الرأي العام لدى جمهور المؤسسة في داخل والخارج نحو المنظمة وسياستها وممارستها.

- **التخطيط :** وهو رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة ،وذلك بتحديد الأهداف ، والبرامج ،الإعلامية من حيث التوقيت ، وتوزيع الاختصاصات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديدا دقيقا .

- **التنسيق:** وهو يتعلق بإيجاد الانسجام والترابط بين النشاطات المختلفة عند توجيهها لتنفيذ الأهداف الموضوعية ، وهو يعمل على تحقيق الإتصال بالمسؤولين في الداخل، وكذلك مختلف الهيئات والأفراد في الخارج.

- **الخدمة الإدارية:** ويقصد بها تقديم الخدمات لسائر الإدارات ، ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور، إذ تساعد إدارة المستخدمين في إختيار الموظفين والعمال وتدريبهم ، والنظر في وسائل تشجيعهم، وترقيتهم .

- **الإنتاج:** يتصل بهذه الوظيفة عدد كبير من الأعمال الهامة المتعلقة بالإعلام والنشر، وإلى جانب الإتصالات الصحفية ، وإصدار البيانات ، وعقد المؤتمرات، يقوم جهاز العلاقات العامة بإنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى جماهير المستخدمين ، والعمال المساهمين ، والطلبة وغيرهم وتعد صحيفة المؤسسة أهم ما تنتجه العلاقات العامة،

وبإضافة باقي المطبوعات الأخرى كالنشرات، والكتب، والكتيبات، والإعلانات والتقارير السنوية، لتأكدنا من تنوع هذه الأدوات جميعاً. حتى تتلاءم مع مهمة الإعلام الداخلي الخاص بالعمال والموظفين والإعلام الخارجي الخاص بجمهور المساهمين والمستهلكين وغيرهم.¹

يتضح من خلال التصنيفات السابقة مدى كبر حجم المسؤولية الملقاة على عاتق العلاقات العامة، إذ نجد أن جوهر كل التصنيفات السابقة التي لم تتعارض على الإطلاق بل فيها الكثير من نقاط الالتقاء يوضح الدور الوظيفي للعلاقات العامة، وكيفية القيام به من خلال إستقصاء المعلومات ووضع السياسة، وتحديد الأهداف، ورسم خطة العمل التي تترجم إلى برامج قابلة للتنفيذ مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة، عليه ووفقاً للمنظور الوظيفي فإن العلاقات العامة تعد من الأنشطة المتكررة التي تسعى إلى تحقيق الإستقرار والتوازن بين مصالح المؤسسة، ومصالح الجمهور، وهي تعمل ضمن نسق فرعي (المؤسسة) يضم عدة أنساق داخلية متفاعلة متساندة ومتكاملة في إطار نسق كلي عام وموحد على نحو ما لتحقيق الإستقرار والتناغم، كما أن النسق الفرعي تابع لنسق عام (هو المجتمع) لذا فمسألة التوازن والإستقرار وتحقيق أهداف النسقين أمر ضروري في وظائف العلاقات العامة. وفي الأخير نستخلص أن تبني المنظور الوظيفي في الدراسات العلمية يعد لبنة من لبنات بناء المعرفي والعلمي في مختلف العلوم التي تشمل الدراسات، ورغم الإنتقادات الموجهة للنظرية الوظيفية، إلا أنها ستظل واقفة على أرض آمنة نظراً لمناسبتها، وصلاحية إعتقاد عليها في العديد من الدراسات. كما هو الحال في دراستنا هذه، إذ في ضوء هذه النظرية إستطعنا تحليل مختلف وظائف العلاقات العامة، وستكون هذه النظرية محطة مهمة لنا في البحث سواء في شقه النظري أو الميداني، وعند صياغة نتائج هذه الدراسة التي ستحلل في ضوء المنظور الوظيفي دائماً.²

¹ فريحة محمد كريم، العلاقات العامة، البعد الفكري والتطبيقي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية، 2012، ص 89
² ناصر السيبي، سوسيولوجيا المنظمات دراسة النظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، القرار، 2014، ص 161، 162

اهمية الدراسة :

- محاولة معرفة دور العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات بشكل عام و في مجلس القضاء بشكل خاص .
- معرفة اراء الافراد حول هذا الموضوع .
- ارتكاز العلاقات العامة الالكترونية على مبادئ اخلاقية، تقوم على اساس من الثقة والاحترام المتبادل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي .

تحديد المفاهيم :

العلاقات العامة **relation publique**

لغة : من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة بحد أنها مركبة من كلمتين :

الأولى : العلاقات

الثانية : العامة

العلاقة : هي جمع علاقات وعلائق، وهي رابطة بين شخصين أو شيئين ،

العامة : جمع عوام، وهي صيغة مؤنث العام، يقصد ما عامة الناس¹

* اصطلاحا :

أولا: تعريف المعاجم والمجلات والجمعيات الدولية للعلاقات العامة:

تعريف دائرة المعارف البريطانية:

العلاقات العامة هي السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد

أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو هيئة أخرى.

وتعرفها جمعية العلاقات العامة الدولية :

بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب

تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير

جمعية العلاقات العامة العربية (ماي 1965) تعرفها بأنها :²

¹ احمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، عالم الكتاب ط1، القاهرة 2008،ص52
² وجيه الشيخ ،سمير عبد الله ، العلوم السلوكية ، العلاقات العامة ، دمشق 1992،ص92

مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في الدولة سياسية واقتصادية واجتماعية وعسكرية للحصول على ثقة جمهورها الداخلي والخارجي وتأييده بالأخبار الصادق والأداء النافع الناجح في جميع مجالات العمل والتخطيط العلمي السليم حتى يصبح علما مرشدا ومفيدا في بناء سياسته ورسمها.

عرفها قاموس ويبستر (Webster) :

أنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام ، وذلك لتقسيم نفسها حتى تكتسب رضاه .

قاموس أكسفورد :

عرف العلاقات العامة كالأتي هي الفن القائم على أسس علمية ، لبحث انطباق طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها ، مع مراعاة القيم والمعايير¹.

ثانيا: تعريفات الباحثين الأجانب والعرب:

عرفها ادوارد بيرنز " خبير العلاقات العامة الأمريكية بأنها تلك العملية التي يتم من خلالها تقديم المعلومات الاتقاعية للجمهور، بهدف تشكيل أو تعديل الأفعال والاتجاهات الخاصة بالمؤسسة عن طريق التأثير الاتقاعي لنشاط المؤسسة.

أما " إيفي لي " رائد حركة العلاقات العامة بأمريكا أن العلاقات العامة مسؤولية كبرى ، تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح ، ثم إعلام الناس بذلك ، وان مهمتها مزدوجة تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام ونصح المؤسسات بتغيير خططها، وتعديل سياستها الخدمية المصلحة العامة ، ثم إعلام الناس بما تقوم به الشركات من أعمال تحمهم وتخدم مصالحهم.

في حين يرى احمد كمال احمد العلاقات العامة على أنها : عملية مستمرة تستخدم أدوات الإعلام وسائل عن طريقه توصيل رأي المسؤولين في هذه التنظيمات إلى جميع الفئات المذكورة من الجماهير هدف إيجاد التفاهم والاتفاق ، والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة ، وبذلك تتحقق الفائدة للجميع. ويركز هذا التعريف على أن العلاقات العامة عملية مستمرة وتطبيقية للعلوم الإنسانية وأنها تستخدم مختلف أدوات الإعلام والاتصال ، والاستفادة من بحوث قياس الرأي العام ، واتجاهاته في المواقف المختلفة ، بالإضافة والاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة .

¹وجيه الشيخ ، مرجع سابق، ص85

ويضيف : أن العلاقات العامة تسعى عن طريق التوصل بالمعلومات والإقناع والتكليف إلى كسب التأييد العام الاتصال والبحوث الاجتماعية بعد قياس اتجاهات الرأي العام ، وتحليل نفسية الجماهير المعنية ، المتصلة بالهيئات الاجتماعية بصفة مباشرة ، وغير مباشرة ، وكذلك بالتنظيمات الاجتماعية طبقا إلى تأكيده على أهمية الجماهير الداخلية والخارجية على السواء ، وأخيرا ضرورة حدوث التفاهم والتكيف بين المنشأة والجماهير من خلال الوسيط والمتمثل في أجهزة وإدارة العلاقات العامة .

عرفها **إبراهيم إمام :** أنها فن التعامل مع الناس والسعي نبيل ثقتهم وتأييدهم، وكسب رضاهم بالمعاملة الحسنة المبنية على الصدق .

يرى **محمود محمد الجوهري** (رئيس جمعية العلاقات العربية) العلاقات العامة هي مجموعة مسؤوليات الأجهزة المختلفة في الدولة للوصول إلى ثقة جمهورها الداخلي والخارجي ، وذلك بالأداء الفعال وفقا للتخطيط السليم¹

لقد أوضح هذا التعريف بأن العلاقات العامة فمن يحتاج إلى مهارة وحسن تصرف وتحديد مستمر في تعاملها مع الجمهور وتحقيق كسب ثقة وفقا لسياسة مرسومة ومخططة لتحقيق مصلحة هذا الجمهور من خلال كل هذه التعاريف المقدمة سواء من طرف الهيئات والقواميس أو الباحثين يمكننا وضع تعريف إجرائي للعلاقات العامة حسب موضوع بحثنا على النحو الآتي:

العلاقات العامة: هي وظيفة إدارية وعملية مستمرة كهيئة استشارية في اتخاذ القرار في المؤسسة العمومية الجزائرية بممارستها مختصون في هذا المجال باستعمال وسائل الاتصال المختلفة بهدف تحقيق الاتصال داخل المؤسسات وخارجها بطريقة منظمة وسليمة ترجع بالفائدة المشتركة على المؤسسة وجمهورها.

الإدارة الالكترونية الإدارة :

– الإدارة هي فن :

تتمثل في الجهود الشخصي أو القدرة الشخصية للفرد والتي تشمل المهارات ، المهوبة ، الخبرة والقدرات الخاصة بالمسؤول لمواجهة المشاكل.

¹ عيد الرزاق الداليمي ، العلاقات العامة رؤية معاصرة – دار والي للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2005 ص، 32

- الإدارة هي علم :

تتمثل في مجموعة من أسس علمية ، لا بد من الإدارة أن تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها العامة

وعرفها مداني علاقي في كتابه " الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات " أنها العملية الخاصة بتنسيق وتوحيد جهود العناصر المادية والبشرية في المنظمة من مواد ومعدات وأفراد وأموال عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه مراقبة هذه الجهود من اجل تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة .¹

الإدارة الالكترونية:

هي مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا.

و يعرفها السالمي و السليط (2008) : أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة على إجراءات مكتبية تشتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سلفا .²

وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف .³

العدالة هي:

مفهوم تعني عدم الانحياز في محاكمة أي إنسان لأي أمر، وهي رؤية إنسانية للمحيط الذي يعيش فيه كل فرد شرط أن ينظم هذه الرؤية قانون وضعي يشارك في صياغتها الكل بعيدا عن التحكم. والعدالة عكس الظلم والجور والتطرف، أهداف العدالة الانصاف والمساواة والتوازن وعدم التعدي وحماية المصالح الفردية والعامة وهي مفهوم أخلاقي يقوم على الحق والأخلاق، والعقلانية، والقانون، والقانون الطبيعي والإنصاف. نظريات العدالة لا تختلف⁴ ف اختلافا كبيرا من مجتمع إلى آخر ولكن تطبيق مفاهيمها يختلف وعند اختلاف المفاهيم لا يمكن أن تتواجد العدالة فالعدالة هي القوانين الطبيعية التي وجدت مع وجود الكون وتحقيقها فيما يتعلق بالبشر يرتبط بمدى ادراكهم وفهمهم للرسالات السماوية التي توضح ما أراد منهم خالقهم.

العدالة :

¹جميل احمد حضر ، العلاقات العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط1، عمان 1998، ص22

³جميل احمد حضر، نفس المرجع، ص21

هي العمل وفقاً لمتطلبات القانون، سواءً ارتكزت هذه القواعد على الإجماع البشري أو على المعايير الاجتماعية، والعدالة مفهوم واسع تُنادي به جميع الشعوب وتطمح لتحقيقها نظراً لأهميتها في خلق نوع من المساواة بين مختلف أبناء الشعب الواحد. أما المفهوم العام للعدالة فهي تصوُّر إنساني يُركز على تحقيق التوازن بين جميع أفراد المجتمع من حيث الحقوق، ويحْكُم هذا التصوُّر أنظمة وقوانين يتعاون في وضعها أكثر من شخص بطريقة حُرّة دون أي تحكُّم أو تدخُّل، وهذا حتى تضمن العدالة تحقيق المساواة بين جميع الأشخاص.

التعريف الإجرائي: من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد في الإدارة ، يرتكز أساساً على استخدام الوسائل الالكترونية من حواسيب ، تقنيات الانترنت ، والبرمجيات للقيام بالمهام الإدارية بجهد أقل ، ووقت أسرع ، وجودة عالية.

8- منهج الدراسة

يساهم المنهج في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث، فهو خطوة أساسية تسهل وصول الباحث إلى النتائج المنطقية ، ويعرف المنهج على أنه الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساساً بتجميع البيانات، وتحليلها حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة . كما يمكن تعريف المنهج حسب الدكتور عبد الوهاب أبو سليمان بأنه استعمال المعلومات استعمالاً صحيحاً في أسلوب علمي سليم، يتمثل في أسلوب العرض، والمناقشة العادلة، والتزام الموضوعية التامة . ومن هذا المنطلق فإنه لكل منهج شروط ومتطلبات في البحث والتقصي، تفرض على الباحث توظيفه في حالات معينة، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهمية هذه الخطوة في إجراء البحث العلمي المنهجي . إن عملية اختيار المنهج المناسب للدراسة يجب أن لا تكون بطريقة عشوائية، وإنما تكون منطلقة من طبيعة الموضوع ونوعيته .

ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا، ومحاولة اختيار صحة التساؤلات المقدمة، تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال دراسة حالة مجلس القضاء الأعواط، ويعرف منهج دراسة الحالة على أنه " وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المتشابهة أو الاستفادة من حلها على حالات أخرى ، شرط أن تكون الحالة مشابهة أو ممثلة للمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه، بحيث تستخدم

أدوات قياس موضوعية، إضافة إلى الدراسة الوصفية ، من أجل الكشف عن مكانة العلاقات العامة في قطاع العدالة في ظل ممارسة الإدارة الالكترونية لأنه من شأنه مساعدتنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية اللازمة، بهدف تحليل واستخدام البيانات المتوصل إليها للتعرف على العلاقات بين مختلف المتغيرات ، كما يتيح هذا المنهج إمكانية التحقق من صدق ما يتواتر من أفكار، وآراء ، و أقوال حول الظاهرة المدروسة وزيادة على ذلك فإن نتائجه تساهم بشكل كبير في رسم الخطط في المستقبل، وتطوير الظاهرة للأفضل.

ومن هذا المنطلق وعلى ضوء دراستنا المتعلقة واقع العلاقات العامة في قطاع العدالة في ظل ممارسة الإدارة الالكترونية والتي تنتمي إلى الدراسة الوصفية التي تعتمد على دراسة الظواهر والأحداث وجمع الحقائق والمعلومات . ثم إن هذا النوع من الدراسة لا يقتصر على التعرف على معالم وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل كذلك البيانات وقياسها وتقييمها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة و نتائجها .

أدوات جمع البيانات :

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية :

-الاستمارة (صحيفة الاستبيان): تعتبر الاستمارة أو الاستبيان أداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة ، والاستمارة هي تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، التقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة ، والتعريف بها من حوالها المختلفة ولقد تم اختيار الاستمارة كأداة رئيسية في هذه الدراسة، لأنها تناسب هدف الدراسة أولاً ولما تتميز به من خصائص تسهل على الباحث والمبحوث اختصار الوقت والجهد. وتم تقسيم الشكل النهائي للاستمارة من خلال المرور بعدة مراحل ، في الاستفادة من الدراسات السابقة ، إلى ملاحظات الأستاذ المشرف ، إلى عرضها على الأساتذة المحكمين والاستفادة من ملاحظاتهم ، وبعد ذلك تم صياغة الاستمارة في اسبغتها النهائية مكونة من 22 سؤالاً موزعة على ثلاث محاور رئيسية هي: محور البيانات الشخصية ، ومحور حول موقع العلاقات العامة في مجلس القضاء، ومحور ثالث حول اتجاه القيادات الإدارية في مجلس القضاء ، أما المحور الأخير فتمحور حول مساهمة الإدارة الالكترونية والتقنيات الحديثة في تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل المجلس القضاء. وقد اعتمدت في هذه الاستمارة على أسئلة مغلقة تتطلب التأشير مع إعطاء مجال للمبحوث للتقدم إضافات لأهداف مرجوة ، كما اعتمدنا على سؤال مفتوح الهدف منه معرفة رأي المبحوثين حول الرؤية المستقبلية والأهداف التي يطمح المجلس لتحقيقها مستقبلاً.

التعريف بمجتمع البحث وعينة الدراسة :

مجتمع البحث: يمثل مجتمع الدراسة ما يريد الباحث أن يصل بواسطته إلى نتائج الدراسة، أو بعبارة أخرى يمثل مجموعة الأفراد ، أو كل الوحدات التي يمكن أن تطبق عليها الدراسة ، أما المجتمع المستهدف فهو تحديد نوع الوحدات التي تعتبر كعناصر من المجتمع المدروس، والتي تقتصر عليها الدراسة.

وفي بحثنا هذا يشتمل مجتمع البحث على موظفي مجلس القضاء الاغواط ، والبالغ عددهم 102 .

عينة الدراسة : هي ذلك الجزء المستخدم والمختار للدراسة والذي يستعمل من اجل الحكم على الكل فهي جزء من المجتمع الكلي أو مجتمع الدراسة، ويتم اللجوء إليها عندما تصعب دراسة كل وحدات المجتمع الأصلي وعلى هذا فهي تخضع لطبيعة الدراسة .وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية ، حيث يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر، من قبل الباحثين وحسب طبيعة البحث ، بحيث يحقق الاختيار هدف الدراسة .ويتصف هذا النوع من العينة بالثراء في البيانات والمعلومات، من اجل الدراسة المعمقة للموقف أو الظاهرة ، وانطلاقا من الدراسات الاستطلاعية التي قمنا بها في بداية الدراسة ، تم توزيع أداة الدراسة على 50 موظف من موظفي رئاسة المجلس ، حيث تم استرجاع 45 استمارة ، وهذا راجع لجهل الكثير من المستجوبين بأجديات البحث العلمي، وعموما تعتبر نسبة % 90 ملائمة جدا ومعقولة في مجال البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال.

المجال المكاني :

أجريت الدراسة بمجلس القضاء الأغواط، الذي تقع وسط مدينة الأغواط، حي المعمورة،

المجال الزمني :

يتعلق الأمر بالفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة موضوع البحث، وذلك منذ البدء في طرح موضوع الدراسة والبحث حتى الإنهاء منه بشكله النهائي .وبالنسبة لموضوع دراستنا فقد بدأ التفكير والشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ شهر فيفري 2022 حيث كانت البداية تجمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع، وقد استمر ذلك إلى غاية 15 أفريل 2022 وبعد ذلك تم تحرير الجانب النظري للدراسة في شكله النهائي.

الدراسات السابقة:

الدراسة 01 :

هذه الدراسة للباحث مهاد جاد الله محمد بعنوان: "أنشطة العلاقات العامة من وجهة نظر القيادات الإدارية بالمؤسسات

1- تمثلت إشكالية الدراسة في أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسات والدعم الذي تقدمه من خلال أنشطتها، حيث جاءت هذه الدراسة لمعرفة وجهة نظر قيادات الإدارة العليا ومديري إدارة العلاقات العامة حول دور العلاقات العامة وإظهار أهم أنشطتها، برامجها، دورها ومكانتها في المؤسسة من خلال الإجابة على التساؤل الآتي: ما هي وجهة نظر القيادات الإدارية بالمؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة؟ واندرجت تحته مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

1- ماهي وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة؟

1- ما هي الأنشطة التي تقيمها إدارة العلاقات العامة داخل مؤسسة سوداني للاتصالات؟

2- إلى أي مدى يتعاون مديرو الإدارات مع العلاقات العامة لإدارة هذه الأنشطة؟ 4

3- ما مدى تأثير رؤية مديري المؤسسات بمؤسسة سوداني نحو أنشطة العلاقات العامة؟

4- ما دور المديرين في تمويل أنشطة المختلفة التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة؟

5- هل تمنح لإدارة العلاقات العامة الصلاحيات التامة لممارسة أنشطتها بصورة سليمة؟

6- ما هي ووسائل الاتصال المستخدمة في إدارة العلاقات العامة داخل مؤسسة سوداني؟

7- ماهي المعوقات التي تواجه إدارة العلاقات العامة بمؤسسة سوداني؟ ما مكانة

8- مسؤول العلاقات العامة؟ وفي أي مستوا من المستوى الإداري يمارس نشاطه؟

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، المنهج التاريخي، والعينة القصدية في اختيار القيادات الإدارية من مجتمع البحث الأصلي شركة سوداني للاتصالات، أما بالنسبة لأدوات البحث المستخدمة فهي: الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

كما تمثلت نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث في:

أن أهم الأنشطة الممارسة داخل شركة سوداني تمثلت في:

- المؤتمرات والمعارض والندوات وحظيت المراسيم

- كما تقوم أنشطة العلاقات العامة بالمساهمة في التخطيط وتحسين صورة المؤسسة بالاهتمام بالجماهير

الداخلية والخارجية على الرغم من عدم امتلاكها لمكانة داخل الهيكل التنظيمي، هذا ما أثبتته نتائج

الدراسة بعدم رضى مديري الإدارات عن وضعها فيه.

- وضع إدارة مستقلة للعلاقات العامة لا يقتصر عملها على التنظيم فقط وإنما تكون جزء من الإدارة وجعلها همزة وصل بين الإدارة العليا والإدارات الأخرى بتوفير ميزانية خاصة والاهتمام، وبرتوكول باهتمامات كبيرة بالشركة .

كما قدم الباحث مجموعة من التوصيات لشركة سوداني تمثلت أهمها في :

- كما أوصى الباحث على ضرورة تكثيف الأنشطة المتمثلة في الندوات وورشات العمل بشركة سوداني لتحقيق الأهداف والتعريف بمهامها وازرار مكانتها

أوجه التشابه :اتفقت كلنا الدراستين (الدراسة السابقة والدراسة الحالية) في عنصر أنشطة العلاقات العامة"، كما اعتمدنا على العينة القصدية . كما تشابهت هذه الدراسة والدراسة الحالية في أدوات البحث الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات.

أوجه الاختلاف :اختلفنا في المنهج المتبع، كذلك في المجال المكاني من الدراسة.

أوجه الاستفادة : أفادتنا في التعرف على أنشطة العلاقات العامة لإثراء الجانب النظري والتطبيقي من خلال تفسير نتائج

الدراسة 02:

وكانت بعنوان " واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية " - دراسة حالة ، جامعة محمد خيضر بسكرة - من إعداد الطالبة نابتي خليدة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية ، تحت إشراف : د/عبد الرحمان برفوق 2007/2008

تمحورت إشكالية الدراسة على ان أي نجاح للمؤسسة يتوقف على المكانة التي توليها لهذه الوظيفة ، ومن هذا المنطق يمكن طرح التساؤل العام الآتي : ما هو واقع العلاقات العامة في الجامعة ؟ وللإجابة على هذا التساؤل وضعت التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو شكل تنظيم العلاقات العامة بالجامعة ؟
- ما موقع نشاط العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة ؟
- ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة لاتصالاتها في المؤسسة الخدمية ؟
- هل العلاقات العامة للمؤسسة تتماشى مع الأهداف التي أقيمت من اجلها أم لا ؟

كان المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي باعتبار الدراسة من الدراسات الوصفية ، وذلك للحصول على وضع كامل ودقيق لموضوع البحث ، والتأكد من جمع كل البيانات الضرورية وتحليلها بأكثر دقة ممكنة ، وقد استخدمت الباحثة هذا المنهج في وصف الظاهرة المدروسة وقياس واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية ، وقد كان الهدف الأساسي من تلك الدراسة هو دراسة جوانبها الإدارية والتعرف على مدى التطور الذي لحق بها ، ودراسة الطرق الاتصالية التي تستخدمها والتعرف على أهم المشكلات التي تعوق أداءها لوظائفها كما اعتمدت الباحثة على أدوات جمع البيانات وهي : الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة.

حيث خلصت هذه الدراسة إلى أهم النتائج العامة التي يمكن أن ندرجها كما يلي :

- من خلال ما قدم فيما يخص شكل تنظيم العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية الجامعية تبين أن الشكل التنظيمي الذي تتبعه إدارة العلاقات العامة في الجامعة يعتبر أسلوب اتصالي وهو أسلوب معين في التنظيم الإداري الحديث .
- إن مكانة القائم بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة يعتبر على أساس المنصب ، وعلى أساس اختيار المسؤول له ، وليس على أساس التخصص الذي من المفروض يعتبر المعيار الوحيد لاختياره.
- إن معظم عمليات الاتصال بجماهير المؤسسة الداخلية تعتمد على وسائل الاتصال الشخصي أكثر من اعتمادها على وسائل الاتصال العامة.
- أن نوع الاتصال الشخصي أكثر تأثيراً وفعالية من وسائل الاتصال العامة.
- أن هذه الوسيلة تتميز بقلّة المخصصات المالية لها.

أن إدارة العلاقات العامة للمؤسسة (الجامعة) وضعت للأهداف التي أقيمت من أجلها قد تحققت من خلال تحليل الجداول ، ولو كانت بطريقة بطيئة ، ويرجع ذلك حسب أغلبية المبحوثين ، حداثة هذه الإدارة بالجامعة ومقارنتها بالأعمال التي قامت بها من خلال نشاطاتها بالجامعة ، وعليه تنفق هذه الدراسة مع دراستها في اهتمامها دائماً بمحور العلاقات العامة ودورها في المؤسسة الخدمية ، كما اتفقت في استخدام المنهج الوصفي في وضع الظاهرة المدروسة وقياس واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية.

الدراسة 03:

دراسة شيلي الهام بعنوان: دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي انطلقت الباحثة في اشكالياتها من كون الإدارة الالكترونية تعتبر نمط وأسلوب جديد للتعامل في المؤسسات الاقتصادية، فهذا يستدعي الاطلاع

على الاهتمام بالإدارة الالكترونية في مؤسسات تسيير الموانئ البحرية من أجل تحقيق وتطوير الأداء التنظيمي وتعزيز قدرتها التنافسية، ثم تمت صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

ما دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية
عناية، سكيكدة، بجاية؟

واندرج تحته مجموعة من الأسئلة الفرعية:

س 1: ما مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

س 2: ما مستوى الأداء التنظيمي المحقق في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

س 3: هل هناك نور تو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 > a$) للإدارة الالكترونية في تطوير الربحية في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

س 4: هل هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 > as$) للإدارة الالكترونية في تطوير الحصة السوقية بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

س 5: هل هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 > a$) للإدارة الالكترونية في تطوير الرضا الوظيفي بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

س 6: هل هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 as$) للإدارة الالكترونية في تطوير الالتزام التنظيمي الوظيفي في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

س 7: هل هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 as$) للإدارة الالكترونية في تطوير الإبداع والتجديد في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية)؟

وتفرعت بدورها إلى فرضيات فرعية هي:

1- هناك مستوى ضعيف لتطبيق الإدارة الالكترونية في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية).

2- هناك مستوى ضعيف للأداء التنظيمي المحقق في بعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية).

3- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,053 as) للإدارة الالكترونية في تطوير الريحية ببعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية).

4- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05 as) للإدارة الالكترونية في تطوير الحصة السوقية ببعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (عناية، سكيكدة، بجاية).

كما توصلت هذه الدراسة إلى نتائج من أهمها:

أن هناك مستوى تطبيق مرتفع للإدارة الالكترونية والتي تعتمد على شبكات الاتصال منها: الانترنت، الانترنت، الاكسترات كونها تقدم جملة من الفوائد كالسرعة والدقة، كما تواجه الإدارة الالكترونية عدة معوقات تقف أمامها حاجز نحو تحقيق أهدافها، إضافة إلى أهميتها البالغة لما تقدمه من خدمات ذات جودة عالية وبتكلفة أقل بحيث تستفيد منها المؤسسات في تطوير أدائها وأهم وظائفها.

كذلك من أهم التوصيات التي جاءت بها هذه الدراسة:

العمل على تشجيع ونشر مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عقد المؤتمرات والندوات.

دهم الدولة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال من التشريعات والقوانين التي تسمح بذلك.

متابعة وتطوير البنية التحتية الخاصة بالإدارة الالكترونية، كالشبكات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المستخدمة، لضمان أمن صلاحية تطبيقها.

أوجه التشابه:

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الأول من الدراسة ألا وهو " الإدارة الالكترونية"، وكذا في أداة الملاحظة في جمع المعلومات والبيانات.

أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في المجال الميداني، بحيث اعتمدت على ثلاث مؤسسات الموانئ البحرية في حين دراستنا كانت على مؤسسة واحدة هي المؤسسة الجزائرية مجلس القضاء.

أوجه الاستفادة:

استفدنا من هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري من خلال بناء الخطة وترتيبها في ما يخص الإدارة الالكترونية، والاطلاع على المراجع والمصادر المعتمدة في ذلك

الفصل الأول : مدخل إلى العلاقات العامة

المبحث الاول : مفهوم العلاقات العامة

المطلب الاول : تعريف و نشأة العلاقات العامة

الفرع الأول : تعريف العلاقات العامة:

تعددت واختلقت مفاهيم العلاقات العامة بتعدد واختلاف وجهات نظر الباحثين والممارسين، وقبل استعراض المحاولات المختلفة لتعريف العلاقات العامة تذكر أن التعريف اللغوي لمصطلح «Public Relation» يعني حسب معجم ويستر أنها " نشاط مؤسسات صناعية أو نقابية أو شركة أو صاحب مهنة أو حكومة أو أي هيئة من الهيئات لإقامة علاقات سليمة مجدية بالجمهور العام وبنقات هذا الجمهور المتنوعة كالمستهلكين أو الموظفين والمساهمين وغيرهم وذلك بغية التكيف وتفسير النشاط الاجتماعي¹.

أما التعاريف الفنية والمهنية التي قدمها المختصون في العلاقات العامة سنستعرض بعضها على النحو التالي: عرفت العلاقات العامة بأنها "فن الحصول على رضا الزبائن وتأييدهم والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين"².

هذا التعريف حدد عملية العلاقات العامة بأنها فن اي تقوم على استخدام المهارة البشرية في تطبيق مبادئ ونظريات علمية، إلا أنه لم يحدد أو يؤكد ضرورة أن يمارسها مختصون مؤهلون لهذه المهمة، فقد حدد التعريف هدف عملية العلاقات العامة ولكنه لم يحدد كيفية الوصول إلى تحقيق الهدف، كما لم يشير إلى طبيعية عملاء العلاقات العامة وزبائنهم من حيث التقسيم إلى زبائن داخليين و زبائن خارجين حيث اقتصر التعريف فقط على لفظ الجمهور³

يقول "ركس هارلو" في كتابه في كتابه " «Public Relation In Warand Peace» إن العلاقات العامة علم وفن يستند إلى أسس علم الاجتماع الإنساني ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس، لا في حياتهم الخاصة و إنما في حياتهم الاجتماعية¹

يتفق هذا التعريف مع التعريفات التي تقول بأن العلاقات العامة فن، إلا أنه يضيف أنها كذلك علم يستند جذوره من معارف ونظريات علم الاجتماع، كما أشار إلى إمكانية استخدام العلاقات العامة في تحقيق إحدى صور التغيير الاجتماعي وتحسين العلاقات بين الناس بصفة عامة .

¹ موسوعة عالم التجارة ، العلاقات العامة والاعلان الحديث، دار نشر دون بلد، دون سنة2005 ، ص:08
²² محمد عبد الفتاح ، العلاقات العامة بمنظمات الرعاية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ،2007،ص:46
³ محمد عبد الفتاح، مرجع سابق، ص48

المعهد البريطاني أوضح بأن العلاقات العامة هي "جهود مخططة ومرسومة هدفها إقامة تفاهم مستمر بين المؤسسة وجمهورها"¹.

" هذا التعريف ينقصه التركيز والتحديد، فهو لم يتطرق إلى طبيعة تلك الجهود، ولم يذكر أنها علم أو فن أو طريقة علمية أو عملية، حيث أن ذلك يجعها من الممكن أن تمارس بواسطة أي شخص دونما حاجة إلى تأهيل أو إعداد أو مهارات متخصصة، لكن هذا التعريف بشكل عام يشتمل على مقومات العلاقات العامة، وكان واضحاً في تحديد الهدف من ممارسة هذا النشاط.

يرى "أيفي ليد بيتري" أن العلاقات العامة هي نقل اتجاهات الرأي العام لإدارة المؤسسة، ونقل سياساتها وأخبارها للرأي العام بصدق وأمانة، من أجل كسب ثقة وتأييد الزبائن²

هذا التعريف ركز على العلاقة الوثيقة بين العلاقات العامة والإعلام بشتى ألوانه وصوره، وكذلك العلاقة بينها وبين الدعاية والتعليم والتثقيف باعتبار أن الدور التعليمي أو التثقيفي أحد الأدوار التي يمكن أن تقوم بها أجهزة العلاقات العامة.

كما عرفت العلاقات العامة على أنها " الجهود المقصودة والمستمرة والمخططة التي تقوم بها إدارة المؤسسة والتي تهدف إلى الوصول إلى التفاهم المتبادل، والعلاقات السليمة بين المؤسسة وزبائنها التي تتعامل معهم في الداخل والخارج، عن طريق النشر والإعلام والاتصال الشخصي بحيث يتحقق في النهاية التوافق بين المؤسسة والزبائن.³

نرى أن هذا التعريف قد حقق الشمول إلى حد كبير بالنسبة لما سبقه من تعاريف، سواء من حيث تحديده لصفة العلاقات العامة بأنها الجهود التي تتضمن عمليات مستمرة ومخططة، وفي تحديد أنواع الزبائن، وفي استفادتها من استخدام وسائل الاتصال وأدوات الإعلام المختلفة لتحقيق فائدة كل من المؤسسة والزبون، إلا أن هذا التعريف لم يقل صراحة أن العلاقات العامة مهنة أو طريقة علمية أو عملية. بل اقتصر على جعلها جهوداً مقصودة يمكن أن يقوم بها أي من العاملين بإدارة المؤسسة .

مما سبق من خلال التعريفات السابقة للعلاقات العامة نجد أن هناك سمات مشتركة بينها رغم اختلاف الأسلوب والتفاصيل بين تعريف وآخر تكون في مجموعها تعبير عن مفهوم العلاقات

¹سعادة راغب الخطيب، مبادئ العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2009، ص15.
²علي برغوت، العلاقات العامة أسس نظرية ومقاهيم عصرية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2007، ص11.
³غريب عبد السميع، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى مؤسسة، شباب الجامعة، الاسكندرية 2006، ص43.

- أنها تستخدم الأسلوب العلمي لتضمن تحقيق أهدافها بأقل جهد وأقصر وقت وأخفض العامة، وهي¹ :
- أن العلاقات العامة وظيفة اتصالية تستهدف بناء جسور الوفاق والفهم المتبادل.
 - أنها فلسفة للإدارة اتجاه المجتمع.
 - أنها نشاط إعلامي باتجاهين من المؤسسة إلى الزبائن بشكل برامج إعلامية. ومن الزبائن إلى المؤسسة بشكل قياس وتقييم الرأي العام لزبائن المؤسسة.
 - أنها نشاط مستمر لا يتوقف عند إقامة علاقات طيبة بل يسعى إلى المحافظة عليها.
 - أنها ضرورية في جميع المؤسسات وعلى مختلف المستويات ويجب أن يشمل برامجها مختلف جوانب الحياة في المجتمعات.
 - اهتمام العلاقات العامة بتحليل سلوك الزبائن.
 - مصدر مهم من مصادر المعلومات والتغذية المرتدة للمؤسسات .
 - من خلال ما تقدم، يمكن القول بأن العلاقات العامة تعد إحدى الوظائف المهمة للمؤسسة والتي تعمل على توثيق علاقة المؤسسة مع زبائنها الداخليين والخارجيين، بهدف خلق صورة طيبة في أذهان تلك الزبائن، وفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم، من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، كما أنها تنقل بأمانة آراء ورغبات الزبائن إلى إدارة المؤسسة، وبذلك تعتبر اتصالاً ذو اتجاهين².

الفرع الثاني: نشأة العلاقات العامة

إن الحديث عن العلاقات العامة و تطورها يقودنا إلى ملاحظة مهمة هي أنه ليس هناك اتفاق بين الباحثين حول تحديد تاريخ معين لظهورها إلا أنهم اتفقوا على أن مصطلح العلاقات العامة لم يتم تخصيصه بدراسة علمية منظمة ، إلا في بداية القرن العشرين وقتها " أخذت العلاقات العامة تبرز كنشاط هام تحرص عليه المؤسسات الكبرى التي تعنى بتعزيز الصلات بزبائن³

ولكنها كنشاط اتصالي نجد لها جذور تمتد إلى تاريخ وجود الإنسان إذ تعد الأسرة النواة الأولى لعلاقات الإنسان ، لتتكون بعد ذلك القبيلة نتيجة الجمع بين عدة أسر، و كان للقبائل في المجتمعات البدائية

¹ شذا سليم أبو سليم، مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية، مذكرة ماجستير ، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص33.

² المرجع نفسه، ص34.

³ فضيل دليو وآخرون، الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 1999، ص130

اهتمام كبير بوجود علاقات بينها و بين القبائل الأخرى درء للحروب. كما كانت تقام الاتصالات الودية لإقامة الصلح.

أما مهمة الإعلام فكانت من صلاحيات رئيس القبيلة الذي يدعو أعضاء قبيلته إلى الخروج لعمليات الصيد والقتال ، أو حفلات الزواج، كما كان يفصل في حالات النزاع ليسود السلام :
قبيلته و باقي القبائل المجاورة ، ويلجأ رئيس القبيلة في تأدية تلك المهام إلى رجل قوي الحجة، أو إلى السحرة، و الأطباء الذين يتقنون فنون التعبير البدائية كالإنشاء، والرقص¹

أ - العلاقات العامة في حضارة مصر الفرعونية:

كشفت آثار قدماء المصريين عن الاهتمام الكبير الذي وجد لدى ملوك الفراعنة للاتصال بالأهالي " إذ كان الكهنة يقومون بإبلاغ الأحكام الإلهية للناس، كما ينقلون للملك المظالم التي يمكن أن يتعرض لها الشعب، كما كانت الدولة تهتم بتسجيل ووصف الأحداث الهامة في حياة المجتمع، كالانتصارات الحربية، و البعثات التجارية، و المشروعات الكبرى التي تتولاها الحكومة² وقد اهتم القدماء المصريين بالسيطرة على أفكار الجمهور بانتهاج شتى الأساليب منها: تأليه فرعون، و تقديس الكهنة، وتشديد المعابد، والقبور على شكل الأهرامات، وخير دليل على ذلك الآثار الفرعونية و الكتابات التي وجدت على ورق البردي

ب- العلاقات العامة في بابل وأشور:

لقد اهتم ملوك بابل و آشور بالتأثير في عواطف الناس و أفكارهم . خاصة في الأوقات التي تتطلب الشرح و التفسير. " كما كشفت لنا الآثار أن الأشوريين هم أول من ابتدع النشرات المصورة . فكانوا يرقمون انتصاراتهم وبجانب الرقم يصورون بالألوان صور الأسرى من ملوك وأمراء، و يعرضونها في قصورهم وساحاتهم العامة³ بالإضافة إلى هذا وجد في العراق إعلانات يعود تاريخها إلى عام 1800 ق م تعمل على ترشيد المزارعين عن وسائل زيادة الإنتاج²

ج- العلاقات العامة عند اليونان والرومان:

كانت الحضارتين الإغريقية و الرومانية أكثر اتصالا بالجماهير من الحضارات الشرقية القديمة ففي مصر و بابل و آشور و فارس كانت الدعاية منصبة على أعمال الملوك و الكهنة، وكان الغرض منها إعلام الطبقات الأرستقراطية دون سواد الشعب أما عند اليونان فقد اتسعت رقعة القاعدة الشعبية بعض الشيء بتطور الزمن

¹ سحر محمد وهبي: بحوث جامعية في الإعلام والاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 1996، ص 72

² سحر محمد وهبي: مرجع نفسه ص72.

³ سمير محمد حسين و آخرون، ندوة واقع ادارات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية، معهد الإدارة العامة 1992، ص 13.

و بدأ ظهور المبادئ الديمقراطية و خاصة في المدن اليونانية و قد عمدت الحضارة الرومانية و اليونانية إلى كسب ثقة الشعب.

هذا ما يظهر من خلال استغلال يوليوس قيصر الوقائع اليومية لتسجيل أنشطة مجلس الشيوخ، وعرضها على الجمهور. كما اعترف الرومان بأهمية الرأي العام و هذا من خلال شعارهم "صوت الشعب من صوت الله". المحفور على معابدهم و تماثيلهم وعليه فقد كان الفضل لليونان و الرومان في دفع نشاط العلاقات العامة إلى الأمام يفضل ظهور الأفكار الديمقراطية الداعية للاعتراف بحرية الرأي العام¹

د- العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية :

استطاعت الحضارة الإسلامية أن تطور نشاط العلاقات العامة بفضل حثها على النظام الشوري في الحكم و احترام الإنسان " فأتناء نشر الدعوة الإسلامية اهتم الرسول - صلى الله عليه و سلم - بممارسة العلاقات العامة بشكل مؤثر لإقناع الناس بفضائل الدين الإسلامي من خلال الاتصال بهم والتحدث إليهم بعدة أساليب كأسلوب الخطابة و طوال الفترات الأولى للدولة الإسلامية كان الخلفاء المسلمين ينصتون لمشاكل الناس و آراءهم وبعد اساع حدود الدولة أصبح ديوان الرسائل هو الوساطة بين الحكام و العامة²

د- العلاقات العامة في العصور الوسطى :

في هذه العصور عرفت المجتمعات ظلمات التعصب الديني و الجهل الذي صاحبه انحلال اقتصادي واجتماعي ، وانتشار للنفوذ الإقطاعي. " و في هذا السياق لا يسعنا إلا أن نذكر ما للمسيحية في أوروبا من دور في ظهور العلاقات العامة و تطورها حيث كان لها دورا هاما في شؤون الدعوة الدينية وخاصة عندما ظهر المذهب البروتستانتي الذي أعده الكاثوليك آنذاك خروجاً عن المسيحية لذلك راحوا ينشدون الخلاص منه عن طريق دعواتهم و علاقاتهم و عن طريق قيام الكرادلة تحت رعاية البابا بمسائل الإعلام و النشر و إعادة الثقة بالكنيسة فيما بعد ظهرت نقابات حرفية أثرت في الرأي العام ، ونظمت العلاقات بين العمال و الصناع من جهة ، والجمهور العام من جهة أخرى ، ولكن فيما بعد عملت هذه النقابات على استغلال العمال عوضاً عن والاجتماعات حمايتهم ، و غش المستهلكين بدلا من رعاية مصالحهم³

ه- العلاقات العامة في العصور الحديثة :

¹ السيد ابراهيم امام ، العلاقات العامة والمجتمع ، المكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1968، ص42
² عبد الرزاق محمد داليمي ، العلاقات العامة في التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000، ص19
³ ناصر محمد جودت ، الدعاية و الإعلان و العلاقات العامة ، ط1 ، مجدلاوي، الأردن، 1998 ، ص183

لقد ظهرت العلاقات العامة باعتبارها نشاطا مستقلا مع بداية الثورة الصناعية ، وما صاحبها من توسع في العمل و التجارة لكنها لم تعرف بمفهومها الحديث إلا في أواخر القرن التاسع عشر، و هذا بوجود عدة دواعي منها :

- توسع و تشابك أعمال المؤسسات المختلفة والتي تضم جمهور واسع سواء داخلي أو خارجي و تشابك العلاقات بين الأفراد و الجماعات¹

- التقدم الملحوظ الذي شهدته مختلف العلوم و نمو العلوم الإنسانية التي تهتم بدراسة الفرد و دوافعه السلوكية ، هذا مع انتشار التعليم و زيادة فرصه

- توفر وسائل النقل سهل مهمة التنقل سواء بالنسبة للأشخاص أو الأفكار

- زيادة أهمية الفرد في المجتمع الحديث. إذ سعت جميع المنظمات إلى كسب ثقة الفرد " وهناك اختلاف حول أول من استعمل تعبير العلاقات العامة، هل هو توماس جيفرسون الرئيس الثالث للولايات المتحدة في تصريح له بمجلس الشيوخ سنة 1802.

المطلب الثاني : أهمية ودوافع العلاقات العامة

الفرع الاول: أهمية العلاقات العامة

- يذهب البعض إلى أنه في استطاعة العلاقات العامة توضيح الدور الذي يمكن أن تلعبه أي مؤسسة في المجتمع² و تحقق عدة فوائد أهمها
- المساهمة في انتشار علاقات عمل طيبة في المنظمة مما يسهل جلب أفضل الكفاءات العاملة وتحقيق استقرارها ، و من ثم تساعد العلاقات العامة على تخفيض معدل دوران العمل
- في المنظمات الصناعية تبرز أهمية العلاقات العامة في أنها تسعى إلى كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي مما يؤدي إلى زيادة شهرتها ، و تحسين سمعة منتجاتها و هذا ما يساعد على زيادة المبيعات و تسهيل تقديم المؤسسة الصناعية منتجاتها الجديدة للسوق
- تبدو أهمية العلاقات العامة في المنشأة الخدمية " فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد. و قد تكون هناك بدائل لها مما يصعب من دور العلاقات العامة في الحفاظ على جمهورها خاصة الخارجي منه³

¹ علي الباز: العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية و الرأي العام ، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص89.

³ صالح مصطفى القوال: معالم التفكير السوسولوجي، دار الفكر العربي القاهرة، 1998، ص367.

- تنصح أهمية العلاقات العامة في المنظمات الحكومية " من خلال دورها الهام في تحسين العلاقة بين الحكومة أو الوزارة و الجمهور و لقد لمست المنظمات الحكومية أن العلاقات العامة هي السبيل لإيجاد التعاون الكامل بين المنظمة و البيئة المحيطة بها من ناحية و بين الأفراد و الجماعات داخل المنظمة نفسها.¹
- تساعد العلاقات العامة الطيبة في حسن تقدير المشاكل الإدارية سواء من طرف العاملين إذ يكونوا على إطلاع بحقيقة الموقف ، أو من قبل الجمهور المتعامل مع المنظمة حيث أنه يدرك الحقائق الخاصة بإمكانيات المنظمة و إنجازاتها و مشاكلها.
- تساهم العلاقات العامة الجيدة في توجيه الإدارة إلى ما فيه صالح الجمهور إذ يكون من السهل على الإدارة الوقوف على آراء الجماهير التي تتعامل معها لتأخذها بعين الاعتبار.
- تساهم العلاقات العامة في كسب ثقة الموردين و الوسطاء و الوكلاء و العمال و المستهلكين والمساهمين و الدوائر الحكومية في المنظمة إذ توطد معهم جميعا جسور التعاون و الثقة فالعلاقات العامة تجمع بإحكام المصلحة العامة و المصلحة الخاصة ، و من ركائزها التفاعل الإيجابي ، و مع الجميع على ضوء الأسس الأخلاقية و الإنسانية
- تعد العلاقات العامة الوسيلة الفعالة لاطلاع الجماهير على أهداف المنظمة و أنشطتها ، شرح سياستها، و كسب تأييد الرأي العام و احترامه و ذلك عن طريق إمداده بالبيانات و الحقائق المطلوبة.²

الفرع الثاني: دوافع الاهتمام بالعلاقات العامة

ساعدت تحقيق العديد من العوامل في الاهتمام بالعلاقات العامة كوظيفة إدارية متخصصة تنال اهتمام الإدارة العليا في معظم المؤسسات والمنظمات وتمثل هذه العوامل في :

■ الثورة الصناعية و الإنتاج الكبير:

أدت الثورة الصناعية و ما صاحبها من مشاكل في العلاقات بين صاحب العمل و العمال إلى ظهور النظريات السياسية و الاجتماعية .

- الداعية لتنظيم علاقات الإنتاج.

- و في مقدمتها البيان الشيوعي الذي أصدره ماركس و إنجلز سنة 1848. و مع احتدام الصراع الشيوعي و الرأسمالي بات من الضروري استمالة الجماهير لمذهب معين و من الناحية الأخرى أدى وجود

¹حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الإتصال ونظرياته المعاصرة مطر، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 1998، ص 125
²حميد جاع محسن الدليمي علم اجتماع الإعلام (رؤية وسيكولوجية مستقبلية) ، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، 2006، ص58.

الإنتاج الكبير إلى وجود هوة بين المنتج و المستهلك ، واشتراك مجموعات من الأفراد أو المنظمات لتسهيل توفر السلع لدى المستهلكين، و هذا ما نتج عنه تزايد أعداد جماهير المنظمات، و أهمية وجود علاقات تبني الثقة معهم من أجل إرضاء هذه الجماهير و تحقيق أهداف المنظمة في أن واحد.

■ زيادة حدة المنافسة:

لقد تم التغلب على مشكلة ندرة عوامل الإنتاج من خلال إتباع مبادئ الإدارة العلمية و تقسيم العمل ، والتخصص، و بذلك فاق العرض الطلب، وتحول السوق من سوق بالعين إلى سوق مشتريين وهذا ما أدى إلى زياد حدة المنافسة بين الشركات في محاولة منها لإرضاء المستهلكين وإشباع رغباتهم و وضعها في الاعتبار الأول .¹

■ تزايد الوعي من جانب جماهير الرأي العام :

ساهم انتشار الوعي وإنشاء الأنظمة الديمقراطية في زيادة اهتمام الحكومات بالتأثير في الرأي العام سواء محليا أو دوليا " من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو التنظيمات السياسية القائمة و وجهت البحوث إلى دراسة أساليب التأثير والاستمالة، وأنشأت وحدات متخصصة لتحليل الرأي العام والتعرف على آراء الأفراد في القضايا والمشكلات المثارة لوضعها في الاعتبار عند اتخاذ القرارات.

وعلى مستوى المنظمات ساهم انتشار الوعي و التعليم إلى زيادة احتياج الجمهور إلى المعلومات .²

■ **تطور وسائل الاتصال:** " ساهم التقدم الهائل في وسائل الاتصال في تقريب المسافات حتى الوافية الخاصة بالمنتج أصبح العالم من الناحية الإعلامية أصغر مما هو عليه نتيجة لسرعة تداول الأنباء وانتقال المعلومات والآراء و كان ذلك سببا من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة³

المطلب الثالث : أسس العلاقات العامة:

تستند العلاقات العامة في أداء مهامها على مجموعة من الأسس أهمها ما يأتي :

■ أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة و مخططة تحتاج إلى الممارسة العملية الإدارية كالتخطيط و البحث العلمي و التنظيم، و التنسيق، والتقييم شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى والعلاقات العامة هي مسؤولية من مسؤوليات الإدارة العليا . البده من الداخل " والعمل على إيجاد تفاهم متبادل بين المؤسسة و

¹ على السيد على شتا، نظرية علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1993، ص293
² عبد المحيي محمود صالح و آخرون: العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 2004، ص51.
³ أحمد محمد مصطفى: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، 1999، ص95.

جميع العاملين بها، و العمل على تماسك الجمهور الداخلي و تدعيم روح الجماعة ، و التعاون داخل المؤسسة.¹

- أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة " إذ أنه من الضرورة القصوى للعلاقات العامة أن تقوم على أخلاقية يقبلها الجميع²
- ضرورة احترام الرأي العام " إذ تقوم العلاقات العامة على احترام رأي الفرد و حقه في التعبير. كما تسعى إلى توفير الشروط الملائمة لعرض الآراء و من خلال الالتزام بالصدق في الأعمال تطابق الأقوال يمكن للمنظمة كسب ثقة الجمهور بنوعيه معاً³
- العمل على المساهمة في رفاهية المجتمع ، والتي تمثل هدفا عاما تسعى إليه جميع المؤسسات وهذا يتطلب منها وضع أهدافها في ضوء أهداف المجتمع ككل لتحقيق الانسجام.
- العلاقات العامة لا تقتصر على نوع معين من المؤسسات دون الأخرى بل أنها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة سواء كانت تجارية أو صناعية أو اجتماعية أو خدماتية.⁴

¹ حسن محمد عبد الرحمان: الإعلام و الاتصال ، ط 1 ، مؤسسة طيبة، الإسكندرية ، القاهرة، 2006 ، ص45
² نقولا تيمما شيف، النظرية علم الاجتماع (طبيعتها وتطورها)، ترجمة محمود عودة وآخرون، مراجعة محمد عاطف محبت ، دار المعرفة الجامعية، 1999 ، ص 321
³ محمود عودة أسس علم الاجتماع، مكتبة سعيد رأفت ، جامعة عين شمس ، 1990 ، ص94
⁴ طه عبد العاطي نجم ، الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004 ، ص58.

المبحث الثاني : وظائف واهداف العلاقات العامة :

المطلب الاول : أهداف العلاقات العام

أهداف العلاقات العام :

- هذا الفصل برعاية " الصح أهداف العلاقات العامة تبني و تركز على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في الإدارة، و هي تقوم على مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها و هي:
- إحداث نوع من الاتصال ذو اتجاهين بين المؤسسة و عملائها بما يمكن الأولى من إعلام العملاء بسياساتها العامة و يمكن العملاء من إيصال رغباتهم و طلباتهم إلى الإدارة العليا.
 - تشجيع و تنمية التعاون بين مختلف الإدارات و الأقسام بالمؤسسة و بينهم و بين الإدارة العليا بما يؤدي إلى توفير المعلومات و عدم التردد في تقديم النصح و الإرشاد.
 - التركيز على الأنشطة بدلا من النتائج المتوقعة يجعل الحكم على الناس يتم حسب درجة انشغالهم و الأصوات المرتفعة أو الأكثر ارتفاعا هي الراجحة.
 - وضع أهداف للمناصب الإدارية و ربطها ببعضها أفقيا و عموديا هو نقطة الانطلاق في عملية الإدارة للوصول للأهداف ¹.
 - تهدف العلاقات العامة إلى نقل و توصيل المعلومات الصحيحة عن المؤسسة إلى الجمهور ².
 - تأسيس هوية المؤسسة و إعطاء شخصية للمؤسسة. تطوير إنتاج المؤسسة ³.
 - الوصول إلى الجمهور المعني و تحقيق التواصل معه.
 - تحقيق التوافق و الانسجام بين المؤسسات و جمهورها الداخلي و الخارجي، و هذا التوافق له جانبين، توافق المؤسسة مع الجمهور و توافق الجمهور مع المؤسسة.
 - زيادة فرص التفاهم المتبادل بين الجماهير و هذا ما يؤدي إلى تحقيق الانسجام الاجتماعي بين فئات المجتمع.
 - الاهتمام بالعامل كإنسان له حاجاته المادية و الثقافية... الخ و تحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين بالمؤسسة .
 - تعديل الاتجاهات السلبية في المجتمع و تحويلها إلى اتجاهات ايجابية باستخدام مختلف وسائل الاتصال .
 - تدريب الجماهير المرتبطة بالمؤسسة على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسة ¹.

¹ الصيرفي محمد، العلاقات العامة من منظور إداري، د طه الإسكندرية، حواراس الدولية للنشر و التوزيع، 2005، من 10-11
² سلوى عثمان الصديقي و اخرون، أبعاد العملية الاتصالية (رؤية الطرية علمية واقعية)، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث 1999، ص

المطلب الثاني : وظائف العلاقات العامة:

نظرا للأهمية الكبرى التي حظيت بها العلاقات العامة من طرف الباحثين، فقد كثرت الآراء حولها متفقة على جوانب و مختلفة في أخرى، و من بين الجوانب التي تعددت فيها الآراء جانب الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة حيث وردت الكثير من الآراء حول هذه الوظائف هناك تقسيمات كثيرة من الباحثين و المختصين في مجال العلاقات العامة، و ستحاول في هذا الجزء أن نتطرق لبعضها .

فحسب (إيفي لي) تعمل إدارة العلاقات العامة المباشرة مع الإدارة العامة أو القيادات العليا للمنشأة و تقوم بأداء وظيفتين أساسيتين هما الوظيفة الاستخباراتية و الوظيفة الإعلامية.

1- الوظيفة الاستخباراتية

: كلما كان التنظيم بعيد عن البيئة الخارجية أصبحت أهدافه غير قابلة للتطبيق

أو صعبة لهذا يكون من المنطقي أن يسعى التنظيم إلى إحداث توافق مع هذه البيئة و يكون هذا بالاعتماد على هذه البيئة في حد ذاتها من أجل تحقيق الأهداف.

لذا وجب الاعتماد على خبراء الاتصال الذين يوفرون المعلومات و البيانات التي يحتاجها رئيس المنطقة من أجل إيجاد طريقة مناسبة، هؤلاء الخبراء يطلق عليهم اسم المخبرين أو أشخاص الاتصال، يؤدون وظيفة استخباراتية تزداد أهميتها كلما زادت الأزمات و الصدمات في هذه المرحلة يصبح التنظيم عن طريق العلاقات العامة في حاجة إلى توفير المعلومات عن البيئة و الرأي العام قبل الدعاية التي تصبح عديمة الجدوى و الأهمية إذا كان التنظيم على عدم الاطلاع بما يجري في المحيط و احتياجات الجمهور الداخلي و الخارجي.

و الوظيفة الاستخباراتية هي وظيفة استعلامية أي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات التي تتعلق بنشاط المنظمة و كل ما له علاقة بأعمالها. إذن العلاقات العامة تعمل على جمع البيانات الواقية و الكافية من البيئة عن طريق الملاحظة و دراسة الاتجاهات السائدة و ترجمتها للإدارة من أجل اتخاذ القرارات الصائبة و السليمة.

و يطلق على هذا النوع من العلاقات العامة التي تعتمد على الاستخبارات اسم النظام المفتوح للإدارات الذي يعتمد على تغذية المنظمة بالمعلومات الخارجية المأخوذة من المحيط.

¹ محمد جاد الله كشك ، العلاقات العامة والخدمات الاجتماعية الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية الحديثة 2003 ،ص43.45

2- الوظيفة الإعلامية

: تأخذ الوظيفة الإعلامية حصة الأسد، إذ لا يمكن تصور العلاقات العامة بدونها فهي تنطلق من مبدأ التأثير على الجماهير من أجل الحصول على تأييدها و تعمل هذه الوظيفة على توفير المعلومات اللازمة للجماهير حول المنظمة و كل ما يتعلق بها فهي تقدم مصدر للحقائق و المعلومات التي من شأنها أن تقف حجر عثر أمام الشائعات المغرضة

. إن الوظيفة الإعلامية تعمل على تحقيق التوازن بين المنظمة و الجماهير من خلال توفير المعلومات و السهر على تدفقها بشكل سليم يسمح بتحقيق الأهداف¹. اما " بيير نيز" فيرى أن العلاقات العامة ثلاثة وظائف هي :

-إعلام الناس.

- إدماجهم.

- إقناعهم .

و يعتبر وظيفة الإدماج كاهم وظيفة إذ من خلالها يتحقق الانسجام بين الجماهير و التنظيم و هذا يسمح بتحقيق الاستقرار و الاستمرار.²

و يحدد الباحثون و المختصون في العلاقات العامة الوظائف الرئيسية التالية:

- البحث:

و يشمل الدراسات التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات حول الرأي العام و قياسه للوقوف على الاتجاهات الحقيقية للرأي العام و استثمارها في خدمة المنظمة و سياستها.

- التخطيط:

و هو المساعدة في رسم سياسات المنظمة و ذلك من خلال تحديد الأهداف و تصميم برامج الرعاية في الوقت المناسب و تحديد الميزانيات.

-التنسيق:

¹ فضيل دليو ، الاتصال مفاهيمية ونظرياته ووسائله ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003، ص73.72

² صلح حاول أو اصبع، مرجع سابق من 99

تعتبر وظيفة التنسيق من أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة حيث يتم التنسيق بين إدارة العلاقات العامة و باقي الإدارات من جهة و تنظيم الاتصال داخل المنظمة بين العاملين فيها و بين المنظمة و جماهيرها الخارجية.

- الإنتاج:

و هو القيام بإعداد تقارير حول المنظمة و أهدافها ووظائفها و إمكاناتها و كذا الأفلام و المطبوعات على اختلافها¹.

ما يوجد تصنيف لوظائف العلاقات العامة بحسب الجهة المستفيدة أو الموجهة إليها و هي ثلاثة:

- الجمهور :

التعريف بالمؤسسة من خلال شرح و توضيح و تفسير نشاطها و سياستها باستخدام وسائل الإعلام المختلفة و عرض خدماتها و أهدافها و تصوراتها المستقبلية لتكوين آراء واقعية حول المؤسسة.

- متابعة نوع و محتوى البيانات و الأخبار و المعلومات التي يزود بها الجمهور و يتناقلها الرأي العام و تقصي الأفكار الخاصة المشوهة و التدخل لتقييمها و تصحيحها.

- العمل على خلق جو ملائم صحي و سليم يسود التفاهم و التعاون بين أفراد المؤسسة و المنتمين

- مواجهة السياسات الضارة و الدعايات المغرضة التي تستهدف مصلحة المؤسسة من قبل المؤسسات المنافسة و ذلك من خلال ضمان استمرارية تدفق المعلومات الصحيحة.

- الإدارة : قيام العلاقات العامة بالبحوث و الدراسات في كل ما له علاقة و يخدم الإدارة و يمكنها من زيادة المعلومات الدقيقة و الصحيحة.

- تعميق و تعزيز الصلات و الروابط بين المستويات الإدارية المختلفة الأمر الذي ينعكس على حركة واداء نشاط الجمهوري .

و حسب المدرسة الأوروبية فإن العلاقات العامة لها أربع وظائف أساسية:

1 - وظيفة إدارية:

تتمثل في بناء الإستراتيجيات من أجل الحفاظ على علاقات المنظمة مع جماهيرها و العمل على تقويتها و خلق التفاهم.

¹ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 16

ب - وظيفة إجرائية:

و هي إعداد و تجهيز وسائل الاتصال المناسبة و محتوى الرسالة و مساعدة المنظمة في صياغة اتصالاتها و إعداد الخطط الاتصالية.

ج- وظيفة تعليمية:

و تتمثل في العمل على بناء عقليات و سلوكيات أعضاء المنظمة في الداخل و هناك من يرى أن وظائف العلاقات العامة تتمثل في خمس وظائف: حركة و أداء و نشاط الجمهور الداخلي. - العمل كمستشار شخص مرتبط بمجلس الإدارة و المساهمة في صناعة القرارات الإدارية " الخارج ليكونوا قنوات اتصال للمنظمة.

د- وظيفة اجتماعية:

تعكس أوضاع المجتمع و تتعلق بتحليل معايير و قيم التغيير في المجتمع و مناقشتها مع أعضاء المنظمة من أجل تعديل و تكييف قيم المنظمة مع معايير و قيم المجتمع في إطار المسؤولية الاجتماعية المنظمة من جهة الشرعية التي أعطاهما المجتمع للمنظمة من جهة أخرى¹

- الوظيفة الإدارية

-الوظيفة التسييرية

-الوظيفة الاتصالية

المطلب الثالث : جمهور العلاقات العامة

جمهور العلاقات العامة :

اعرف جمهورك هو الشعار الذي تستند إليه العلاقات العامة لمعرفة الجمهور هي الخطوة الأولى للاتصال الفعال ، و الإدارة الناجحة في العلاقات العامة هي التي تضع دائما نصب عينها الجمهور كهدف و كوسيلة مساعدة لتحقيق الأهداف لذلك فتحديد الجمهور في العلاقات العامة هو قضية ذات خطورة لتحقيق ما تسعى المؤسسة إليه من أهداف إذ أنه يسهل من مهمة إدارة العلاقات العامة ، و هناك مجموعة من العوامل الأساسية التي تؤكد على أهمية ذلك، و تتمثل في الآتي²

✓ -لتحديد كافة الفئات من الجمهور المتعلقة ببرنامج العلاقات العامة

✓ - لتأسيس الأولويات عند تنظيم الميزانية و الموارد لبرنامج العلاقات العامة

¹راسم محمد الجمال و خيرت معوض عيد، إدارة العلاقات العامة المنحل الإستراتيجي، ط 1، الدار المصرية اللبنانية 2008 ص 24

² السيد عليوة : تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة ، ط 1 ، أتراك للطباعة و النشر، القاهرة، 2001،

✓ - لاختيار وسائل الإعلام المناسبة و التقنيات و لتحضير رسالة الجمهور بالشكل المناسب.

ينتج عن معرفة الجمهور بالنسبة لإدارة العلاقات العامة تحقيق السداد بالتوصل إلى الجمهور المناسب، بما يوفر الوقت و الجهد و الإمكانيات المادية . كما يساعد على تصميم الرسائل الإنصالية التي تتلاءم مع الجمهور، بالإضافة إلى تسهيل التعرف على اتجاهات الرأي العام و ميوله ، و بالطبع العكس صحيح في حالة عدم التعرف على جمهوره وتحديدته.

على العموم يقسم الباحثون جمهور العلاقات العامة إلى قسمين هما : الجمهور الداخلي ، والجمهور الخارجي، و لكل نوع منهما أهمية لا تقل عن نظيره الآخر.

العلاقات العامة و الجمهور الداخلي: " يعد الجمهور الداخلي هو نقطة البدء في تتضح أهمية العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي من خلال النقاط الآتية

✓ - الحاجة إلى إعلام و إرشاد العاملين بالمنظمة و سياستها و أهدافها

✓ - أن الجمهور الداخلي هو بداية العلاقة بالجمهور الخارجي.

✓ - إيجاد صورة ذهنية مناسبة عن المؤسسة و تعزيز الشعور بالولاء و الانتماء

✓ - وجود الترابط القوي بين شعور العامل تجاه المنظمة ، و بين إنتاجيته

✓ - ضخامة أعداد العاملين في المؤسسات تتطلب ضرورة الاتصال بهم. و يتكون الجمهور الداخلي لأي منظمة من الفئات الآتية

أ- المؤسسون : و هم أصحاب فكرة الإنشاء و تقع عليهم المسؤولية بالدرجة الأولى ، كما يقومون بوضع السياسات و الخطط ، و ترميز كافة مستلزمات التشغيل و الممارسة و تتحمل إدارة العلاقات العامة مسؤولية الاتصال بالمسؤولين بصفة مستمرة لاطلاعهم بالتقدم المحرز الذي حققته المؤسسة أو المشاكل التي تواجهها. و كذا للحصول على اقتراحاتهم به المساهمون: هم أصحاب المؤسسة و المالكون لها. يقومون بانتخاب أعضاء مجلس الإدارة ، و من أهم وظائف العلاقات العامة مع جمهور المساهمين هي تزويدهم بالبيانات اللازمة عن المؤسسة، مع تمكينهم من إبداء الآراء لدراستها فيما بعد ، و إعطاء صورة مشرقة و صادقة عن المنظمة تجعلهم يحتفظون بأسهمهم في تلك المؤسسة

ب- العاملون: وهم فئة جد مهمة من الجمهور الداخلي ، فهم ممثلي المؤسسة في المجتمع الخارجي لذا يتوجب على المؤسسة و إدارة العلاقات العامة الحرص على إيجاد علاقات طيبة بينها و بين العاملين، مع تحفيزهم على تسويق صورة إيجابية لها¹

العلاقات العامة و الجمهور الخارجي: " يشمل الجمهور الخارجي كل من سيتلقى الرسائل التي توجهها المؤسسة خارج إطارها التنظيمي و لعلاقة الجمهور الخارجي بالمنظمة أهمية بالغة ، إذ لا يمكن لأية منظمة الاستمرار في عملها إلا إذا نالت ثقة الجمهور الخارجي التي تتأتى بإحاطته بكل ما يتعلق بسياسة المؤسسة و برامجها ، وتمثل أهمية العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي في

- : تحقيق سمعة طيبة للمؤسسة ، وتحسين صورتها الذهنية لدى مختلف فئات الجمهور الخارجي مع مساعدته على تكوين رأي عام سليم تجاه المؤسسة

-تزويد أفراد الجمهور بكافة المعلومات التي تخص المؤسسة وأنشطتها و مجهوداتها

- الرد على الهجمات من إشاعات و اخبار كاذبة ، والتي تستهدف سمعة المؤسسة يقسم الجمهور الخارجي إلى الفئات الآتية : الحكومة ، العملاء ، الموردون ، المجتمع العام.²

1. الحكومة: يبدأ تأثير الحكومة من البداية في التأسيس بإصدارها للوثيقة القانونية لإنشاء المؤسسة التي ينبغي عليها مراعاة السياسة العامة عند وضع سياستها إذ لها تأثير كبير على نشاطها. فهي العامل المنظم الرئيس للحياة الاقتصادية والإدارية في المجتمع على إدارة العلاقات العامة إسداء النصح لكافة الإدارات عن كل ما يهمها من السياسات الحكومية التي من المحتمل أن تؤثر على نشاطها هذا بالإضافة إلى ضرورة العمل على مد جسور الثقة بين المؤسسة و الحكومة و الالتزام بالقوانين الحكومية مما يساعد على تقديم صورة مشرفة عن المؤسسة وأهدافها أمام الجهات الحكومية و بذلك يتسنى الحصول على الدعم والتأييد اللازمين من أجل الحفاظ على المؤسسة.

كما يقع على عاتق جهاز العلاقات العامة مساعدة الحكومة بتقديم بعض الخدمات للمجتمع

ب العملاء: ترتبط حياة المؤسسة مهما كان نوعها إلى حد كبير بمدى ارتباط عملائها بها.

لذلك فمن المهم تقديم أفضل الخدمات أو السلع المحققة لإرضائهم ، وحتى تزداد ثقتهم في المؤسسة ، وينقسم جمهور العملاء إلى تجار الجملة ، وتجار التجزئة والمستهلكين.

¹لسيد عليوة : تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة ، ط1 ، أتراك للطباعة و النشر، القاهرة ، 2001 ، ص95.
²ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي: الاتصال و العلاقات العامة، ط1 ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000 ، ص272

ومن مسؤولية إدارة العلاقات العامة التعرف على آراء العملاء فيما يقدم لهم من منتجات أو خدمات حتى يتم تطويرها بما يتوافق مع مطالبهم وإهتماماتهم

ج- الموردون: يقصد بالموردين تلك الفئة التي تقوم بتزويد المؤسسة بكل إحتياجاتها. لذلك فسياسة العلاقات العامة بالموردين ينبغي أن تقوم على الصراحة و الاحترام ، وحسن التفاهم مع مصادر الإنتاج و العمل على تنمية التعاون، والتفاهم بين المؤسسة والموردين تحقيقا لصالح الطرفين

د المجتمع العام: و نعني به كافة الناس داخل الدولة، التي توجد فيها المؤسسة وهي تضم كافة الفئات السابقة، و بقية الفئات التي لم يتم الإشارة إليها على اختلاف خصائصها .

على المؤسسة أن ترتبط بالبيئة التي تعيش فيها ، والمجتمع الذي تحيا بين ظهرانه وهي مسؤولة عن نخضة هذا المجتمع، ورفع مستوى أفراده، و العناية بهم ولكي ترسم سياسة العلاقات العامة بالمجتمع يبدأ الخبراء بدراسة تكوين فئات المجتمع و تصنيفها حسب مؤشرات معينة.

كما تتمحور البرامج حول الاهتمام بتقديم المؤسسة في أحسن صورة ، والرد على الانتقادات التي تستهدفها ، وتصحيح الأخبار الكاذبة و الإجابة على الشكاوي في الأخير نستنتج أن إدارة العلاقات العامة الناجحة هي التي تتمكن من وضع البرامج الكفيلة بالوصول إلى الجمهور الداخلي و الخارجي معا. و بهذا يتشكل رأي عام إيجابي مساند للمؤسسة¹

¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي ، مرجع سابق، ص 273

خلاصة الفصل :

وفي خلاصة هذا الفصل، يمكن القول بأن العلاقات العامة تعد إحدى الوظائف المهمة للمؤسسة والتي تعمل على توثيق علاقة المؤسسة مع زبائنها الداخليين والخارجيين، بهدف خلق صورة طيبة في أذهان الزبائن، وفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم، من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، كما أنها تنقل بأمانة آراء ورغبات الزبائن إلى إدارة المؤسسة.

الفصل الثاني : المرفق العام و

الإدارة الإلكترونية

تمهيد :

يتميز عصرنا الحالي بالتقلب والتغير الحيوي المتسارع القائم على الابتكارات والتطورات السريعة التي تتغير بين الدقيقة والأخرى، وتنتج بين الثواني إنجازات في مختلف الميادين والمجالات، إذ أصبحت اليوم مختلف المؤسسات والهيئات والشركات الصغرى والكبرى، تعيش في بيئة عالمية تعج التنافسية تتسم بالديناميكية والسرعة والرغبة الملحة في التغيير، مما استدعى ظهور أساليب جديدة لمعالجة المعلومات بطريقة فعالة إضافة إلى ابتكار نوعيات جديدة من الأنماط الإدارية الملائمة للأوضاع المستحدثة، إذ تعتبر الإدارة الالكترونية من بين الاستراتيجيات الإدارية القادرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات.

المبحث الاول : الإدارة الإلكترونية

المطلب الاول: تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية حديثة النشأة في المجال الإداري للمؤسسات والهيئات الكبيرة والصغيرة ، مما فتح آفاقا جديدة واعدة للمزيد من الأبحاث والدراسات للوصول إلى مفهوم دقيق بشأن الإدارة الإلكترونية.

التعريف الأول: هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت ، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة.¹

تعريف الثاني: وتعرف بأنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة ودقة متناهية وبدون استخدام الورق.²

تعريف الثالث : تعني القدرة على استخدام الحاسوب المتصل بشبكة المعلومات³ الدولية "الخارجية منها والداخلية"

في تنفيذ الأنشطة الإدارية وتقديم الخدمات آليا للمستخدمين في أي مكان وزمان، بشكل يؤدي إلى جودة في الأداء وسرعة في التنفيذ وخفض في التكلفة وتبسيط في الإجراءات.⁴

تعريف الرابع: وتعرف أيضا بأنها نظام إلكتروني ذو تقنيات شاملة لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والإنتاجية والتطويرية ، من أجل تقديم خدمات بصورة أفضل للجمهور كما تعتبر بأنها إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، وفي إطار إلكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبأسلوب إلكتروني ، الذي يؤدي إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية.

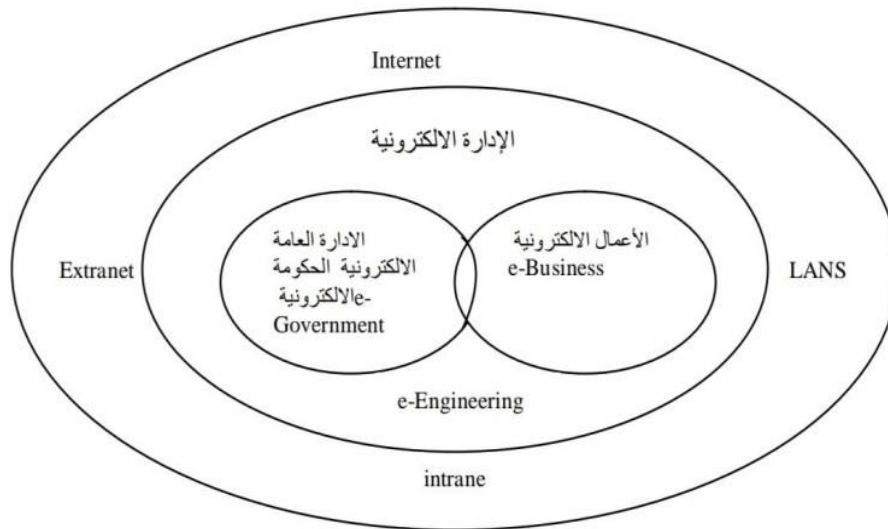
تعريف الخامس: بينما الإدارة البريطانية تعطي تعريفا للإدارة الإلكترونية " على أنها قيام المؤسسات بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل إلكترونية، وتحتوي هذه الوسائل الإلكترونية على خطوط اتصال هاتف أو فاكس أو الإنترنت، سواء تم استخدامها من خلال حاسوب شخصي وتلفون رقمي أو أي أداة أخرى، وأن الوصول

¹ محمد سمير احمد الإدارة الإلكترونية ط 1 دار المسيرة عمان 2008 ص42
² جمعه إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد عمان 2014، ص 21.

⁴ صفاء فتول جمعة، مسؤولية الموف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية د ط، دار الافكار والقانون، مصر 2014، ص 11 .

الإلكتروني يمكن أن يكون مباشرا أو عن طريق مركز خدمة أو يمكن تقديم الخدمة إلى جمهور المواطنين الذين يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو غير مباشر".¹

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية ، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها ، مثل الحكومة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية ، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة ، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال ، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين ، أو الموجهة للأعمال ، أو الموجهة للمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة"



شكل رقم (1) أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية

2

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تتلخص في النقاط التالية:

- ✓ أنها تعامل إلكتروني شامل لجميع الخدمات والإجراءات الإدارية.
- ✓ تعتمد على الوسائل الإلكترونية، النظم المعلوماتية والتقنيات التكنولوجية المستحدثة.

¹مزه شعيبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط 1 دار الثقافة عمان 2014 ص33
²ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقات العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 ، ص

✓ توفر الجهد والوقت والشفافية و تضمن سرية المعلومات.

✓ القدرة على رفع سقف الإنتاجية والكفاءة والأداء في المؤسسة.

✓ التقليل من تكلفة التعاملات الإدارية التقليدية.

✓ تسهيل على العملاء انجاز معاملتهم إلكترونياً مما يؤدي إلى كسب ثقتهم و ولاءهم.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: طريقة مبتكرة لتبادل ونقل المعلومات والخدمات الإدارية بين العاملين والعملاء إلكترونياً، باستخدام أحد الوسائل والتقنيات بغية تسهيل وتسريع التواصل، مقابل رفع الفعالية والكفاءة العملية للمنظمة مع توفير الوقت والجهد والتكلفة.

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة الإلكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يعتبر التطور التكنولوجي والإلكتروني جوهر ومحور ارتكاز ونجاح الإدارة، وبالتالي نجاح المؤسسة ككل، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص ، حددها الدكتور رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي:¹

-أنها إدارة بلا ورق: لاعتمادها على كل من البريد الإلكتروني، الأرشيف الإلكتروني، الرسائل الصوتية، الأدلة، المفكرات الإلكترونية، ونظم المتابعة الإلكترونية.

- أنها إدارة بلا مكان: حيث تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

-أنها إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.²

-أنها إدارة دون روتين تقليدي: والتي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصال اللاسلكية في الإدارة وصنع القرار.³

تقوم الإدارة الإلكترونية على أحدث وسائل الاتصال التي تتطلب بنية تحتية مناسبة وقادرة على استيعاب المستجندات في هذا المجال، كما لا بد من توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب، ونشر الثقافة الإلكترونية

¹ رأفت ، رضوان ، " الإدارة الإلكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 ، ص

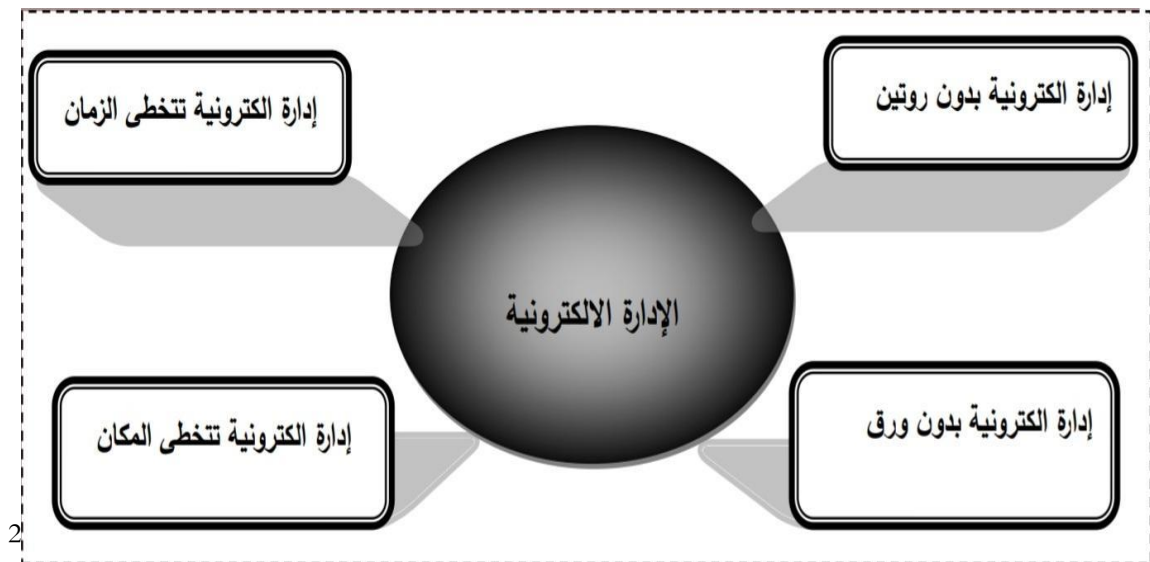
² محمود عبد الفتاح رشوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 20، 21.

³ مزهر شعبان العالي، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية ، ص 188

البيسة والمتقدمة، كما في المقابل لابد أن يكون المواطنون أو المتعاملون مع الإدارة قادرين على استخدام هذه الوسائل والتقنيات الحديثة.

__ تتطلب كذلك الإدارة الإلكترونية مديرا الكترونيا يتميز بالابتكار والقدرة على التعامل مع المعلومات، والحيوية الدائمة، والاعتماد على نظام الذاكرة المؤسسة لإدارة موارد المؤسسة الكترونيا والسعي للتحويل إلى المجتمع اللاورقي.¹

الشكل 1: خصائص الإدارة الإلكترونية



المطلب الثالث : وظائف الإدارة الإلكترونية

¹مصطفى يوسف كافي، الادارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق - بلا مكان - بلا زمان - ادارة بلا تنظيمات جامدة، دار الطبع دار رسلان، سوريا، 2011، ص 8.

²مزهر شعبان الماني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، من 189

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مراكز هامة في الإصلاح الإداري، وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية منها:

1-التخطيط الإلكتروني: يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية، قصيرة الأمد، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي، كما أنه يعتبر عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق، كما انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة والأعمال التنفيذية، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان .

كما يعتمد التخطيط الإلكتروني على تبسيط نظم واجراءات العمل والتي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث تم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية والتي تجعل أداء الأعمال يتم لحظيا¹.

2-التنظيم الإلكتروني: هو الإطار الفضفاض لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الفني في كل مكان لإنجاز الهدف، وبذلك تتحول المنظمة من التركيز على الهياكل إلى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم².

إذ يمكن لمكونات التنظيم أن يحدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز مجموعة من التغيرات بشكل الآتي :

الهيكل التنظيمي: من خلال الانتقال من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصفوفي أو المشروع، وسن الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية، أيضا الانتقال من الوحدة التنظيمية الواحدة إلى وحدات تنظيمية مصغرة، ومن هيكل محدد إلى هيكل غير محدد .

التقسيم الإداري: الانتقال من التقسيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الخلوي المتوسع القائم على تحالفات داخلية وخارجية.

سلطة الأوامر : يمكن من خلال الانتقال من سلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية ومن رئيس مباشر واحد إلى تعدد الرؤساء المباشرين³.

الرسمية: الانتقال من التعليمات الحرفية إلى السياسات المرنة، كذلك الانتقال من قواعد الإجراءات المحددة إلى إدارة الذات والفرق المدارة ذاتيا، ومن جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقا إلى جداول العمل المرنة والمتغيرة .

¹ محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، العربي النشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص31-30

² ليلي محمد حسني، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، ط1، دار الجنادرية، 2013، ص177

³ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ضوء الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، سوريا، 2009، ص 95

المركزية و اللامركزية: في التنظيم الالكتروني فان الوحدات مستقلة و فرق مدارة ذاتيا إضافة إلى تعدد مراكز السلطة¹ .

3- القيادة الإلكترونية: وهي تعني توجيه أفراد التنظيم نحو تنفيذ أعمالهم بدقة للوصول إلى الأهداف المنشودة، من خلال الاتصال بهم وإرشادهم إلى الطريق الصحيح وترغيبهم بوسائل مختلفة لتحقيق ما تصبو إليه القيادة وتطلع إليه.

وينبغي على القائد الناجح أن يكون على معرفة واسعة بالخصائص الفردية لمؤوسيه، من أجل كسب ولاء هم والحصول على احترامهم وصولا إلى أكبر انجاز ممكن من خلالهم².

ولابد من التأكيد أن القيادة الالكترونية بحاجة إلى أن تحقق قدرا عاليا من الموازنة بين حسن التكنولوجيا الذي يتمثل في عقل الإدارة وقواعد البيانات والبرمجة القياسية والمعرفة الصريحة، وبين الحس الإنساني في قلب الإدارة وما يرتبط بها من عواطف وتفاعل إنساني، ومجموعة التجارب والخبرات الحية، المعرفة الضمنية الذكاء البشري.

4- الرقابة الإلكترونية :

تعرف " الرقابة " بأنها مجموعة العمليات التي يقوم بها الإداري لمراقبة تنفيذ القرارات، وأن ما تم انجازه هو المستهدف، ثم السعي لمعالجة نواحي القصور، كما أنها التأكد من سير العمل في الاتجاه المرسوم للأهداف³ . كما لم يعد مفهوم الرقابة الرسمية بالصيغة التي تقدمها أدبيات الإدارة الكلاسيكية، لأن تكنولوجيا المعلومات وسعت كثيرا من نطاق الرقابة عبر الوسائل الإلكترونية المتنوعة للاتصالات، وعلى مستوى التنظيم لم تعد القوة مرتبطة بالموقع الوظيفي أو السلطة التي تتيحها الوظيفة، وإنما أصبحت تعتمد على المعرفة والكفاءة الجوهرية، فخلقت الإدارة الالكترونية فئة جديدة من العاملين المحترفين ومن صناع المعرفة المميزين بميلهم الفوي نحو الإدارة الذاتية⁴ .

كما حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقه على المستوى الرقابي، حيث أصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل دقائق العمل في دوائرها الإدارية، مما يضمن للإدارات التي تدخل تطبيقات التقنية الوقوف على المواطن ضعفها وقوتها واحتياجاتها كما يمنحها القدرة على تقديم أفرادها بحياد وموضوعية وبأدوات قياس دقيقة، تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها⁵ .

¹مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة، ص96

²حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية (المفاهيم - خصائص - المتطلبات)، ط1، مؤسسة الوراق، الأردن، 2011، ص 92، 93.

³ليلي محمد الحسني أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص 177.

⁴حسين محمد حسن مرجع سبق ذكره، ص 99.

⁵سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 11 .

تفيد الرقابة الإلكترونية في الوقوف على مدى نجاح الخطط الإدارية المعتمدة لإنجاز الأهداف، إنتاج السلع، تقديم الخدمات، وبناءً على تلك الرقابة تقرر الإدارة من صلاحية الخطة المعتمدة للاستمرار فيها أو حاجة الخطة البديلة للتعديل أو حتى للتغيير التام".¹

المبحث الثاني : المرفق العام الإلكتروني

الإلكتروني المطلوب الاول : مفهوم المرفق العام

قبل اعطاء تعريف للمرفق العام الإلكتروني نبرز و نوضح مفهوم المرفق العام التقليدي.

اولا : مفهوم المرفق العام التقليدي:

" مشروع يعمل بانتظام وإطراد تحت إشراف رجال الإدارة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين "

إن التأثير المستمر للوسائل الإلكترونية على المرفق التقليدي أدى لظهور بوادر المرفق العام الإلكتروني ووجب تحديد تعريف لهذا الأخير.²

ظهور المرفق العام الإلكتروني:

إن التأثير المستمر للوسائل الإلكترونية على المرفق التقليدي أدى لظهور بوادر المرفق العام الإلكتروني ووجب تحديد تعريف لهذا الأخير، ولعدم وجود إجهادات في هذا الموضوع قمنا بإجراء مقارنة بسيطة بينهما عليها تمكنا من إعطاء تعريف مبسط له.

صعوبة تعريف المرفق العام الإلكتروني لدى أهل الاختصاص:

من خلال بحثنا المتواضع فإننا لم نجد تعريفا محددًا للمرفق العام الإلكتروني سواء من طرف الفقهاء والباحثين أو من طرف القانونيين والمشرعين، إذ كل المحاولات كانت منصبية كما رأينا سابقا حول تعريف الإدارة الإلكترونية ويرجع الأمر في رأينا ربما لحداثة الموضوع، وكذلك لارتباطه بموضوع شائك ومعقد وسريع التطور ألا هو الميدان المتعلق بالإلكترونيات.

¹ حسين محمد حسن مرجع سبق ذكره، ص 100.

² عمار عوايدي، القانون الإداري، ج 02، النشاط الإداري، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2007، ص 59

وفي نظرنا المتواضع أيضا أن السبب يعود إلى عدم ثقة بعض أهل الاختصاص في التكنولوجيا بصفة عامة لتخوفهم من عنصر عدم توفر الأمان بالنظر إلى القرصنة المتكررة على المواقع الإلكترونية، هذا من جهة ومن جهة أخرى عدم الاهتمام الجدي بالموضوع، خاصة في الدول النامية لكون الموضوع لا يبسط جدائله على كل شرائح وفئات المجتمع إذ ليس بإمكان كل أفراد المجتمع الارتفاق من خلال المرفق العام الإلكتروني بدل المرفق العام التقليدي، لذا فإننا حاولنا إعطاء مقارنة بسيطة بين المرفقين لعلها تمكننا من اقتراح تعريف ما.

مقارنة بين المرفق العام الإلكتروني و التقليدي:

وحتى يتسنى لنا توضيح التعريف أكثر ومحاولة تبيين أوجه التفرقة الجوهرية بين المرفقين العامين التقليدي والإلكتروني قمنا بالمقارنة التالية :

- من حيث أوقات العمل المرفق العام الإلكتروني يعمل 24/سا/24 ساعة طوال العام حتى العطل والأعياد بينما المرفق العام التقليدي يعمل في الغالب من الثامنة صباحا إلى الرابعة مساء خمسة أيام في الأسبوع ويتوقف خلال العطل والأعياد.

- اعتماد المرفق العام التقليدي على الورق بينما المرفق العام الإلكتروني يعتمد على الوسائل التقنية الحديثة.

- المرتفق مجبر على الانتقال إلى المرفق العام التقليدي عكس المرفق العام الإلكتروني أين يمكنه الارتفاق دون عناء التنقل. لأجل ذلك هناك من أعتبر ضرورة الفصل الجذري بين المرفقين واعتبار المرفق العام الإلكتروني مرفق قائم بذاته له مبادئ خاصة وأساليب ومزايا مختلفة تماما عن تلك القائمة في المرفق العام التقليدي.¹

ثانيا: تعريف مقترح للمرفق العام الإلكتروني:

من خلال المقارنة السابقة يمكن القول أن:

المرفق العام الإلكتروني هو مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت إشراف السلطة العامة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين نفسه ذلك القانون الخاص ومرن يختلف عن المرفق العام التقليدي في الإجراءات بحكم عمله 24/سا/24 وطوال العام وهو يختلف كليا عن المرفق العام التقليدي في اعتماده على الوسائل الإلكترونية الحديثة من حيث الهيكلية مما يجعله أرضا خصبة لفكرة توازي الوحدات التي تسهل العمل وتكسبنا الوقت بدل استعمال الأسلوب الهرمي كذلك الاستفادة المادية المتمثلة في التخلي عن الورق والطابعات... الخ ويختلف في المكان أيضا إذ بإمكان المرفق التعامل مع المرتفق في أي مكان كان كما للمرتفق

¹لهوش، محمود أبوبكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات ، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002 ، ص 13.

التعامل والارتفاق من المرفق في أي مكان كان حتى ولو كان خارج إقليم الدولة، بكل فعالية وكفاءة مع تعزيز مبادئ الارتفاق كلها وفي مقدمتها مبدئي المساواة والشفافية، وسيأتي توضيح هذه النقطة في الفرع الموالي.¹

مطلب الثاني : مبادئ المرفق العام الإلكتروني

أولاً: المبادئ الكلاسيكية

بما أن المرفق العام الإلكتروني في بدايته يعتبر امتداداً للمرفق العام التقليدي فإنه يخضع لنفس مبادئ المرفق العام التقليدي ألا وهي مبدأ المساواة بين كل أفراد المجتمع أمام المرافق العامة وفق ما ينص عليه الدستور وقوانين الجمهورية وكذلك مبدأ الشفافية والذي تعني به أن يكون الارتفاق وإجراءات الارتفاق في متناول الجميع دون شرط أو قيد كذلك المجانية وهي أن يتم التعامل مع المرافق بطريقة مجانية، دون أن ننسى مبدأ الاستمرارية الذي بمقتضاه يجب أن يظل الارتفاق دائماً ومستمرًا محققاً لطلبات الجمهور.

1- مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام :

تلتزم المرافق العامة باعتبارها تهدف لتحقيق المصلحة العامة بتقديم خدماتها العامة للجميع على قدم المساواة تجسيدا لمبدأ المساواة أمام القانون الذي ما فتئت المواثيق والدساتير المختلفة تنص عليه كما هو وارد في نص المادة 63 من التعديل الدستوري المؤرخ في 2016 التي جاء فيها: " كل المواطنين سواسية أمام القانون" ² ولعل أهم تطبيقات مبدأ المساواة أمام المرفق العام تتمثل في:

- مساواة المنتفعين أمام المرفق العام.

- المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة.

- حياد المرفق العام.

__ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام:

يجب على المرفق العام تقديم خدماته لجميع الأفراد دون تمييز، وحتى ما تفرضه الإدارة العامة من واجبات والتزامات على الأفراد يجب أن يكون بصورة متساوية لا تمييز فيها حيث نصت المادة 64/1 من الدستور على ما يلي: " كل المواطنين متساوون في أداء الضريبة" ³ ومع ذلك فإن إعمال مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام ليس مطلقاً إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل

أوضاعهم مثلاً الالتحاق بالجامعة ليس متاحاً إلا للحاصلين على شهادة البكالوريا.

¹ لهوش، محمود أوبكر، مرجع سابق، ص 16.

² من الدستور الجزائري 1996 تنص على المساواة

³ نفس المرجع

المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة:

تنص المادة 63 من الدستور على ما يلي " يتساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أية شروط أخرى غير الشروط التي يحددها القانون" وهو ما تنص عليه أيضا النصوص القانونية للتوظيف العمومي، التي تؤكد على الضمانات الكفيلة باحترام وتطبيق المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة، من خلال إلزام المرافق العامة لدى لجوئها للتوظيف بوضع شروط موضوعية تتوفر في جميع المترشحين والتقييد بإجراءات وكيفيات التوظيف المحددة قانونا.

حياد المرفق العام:

يقصد به مراعاة المرفق العام في أداء مهامه وتسييره لمقتضيات تحقيق المصلحة العامة حيث يجب على مسير المرفق أن لا يستعمله لدعم مصالح معينة على حساب أخرى كما يتمتع القائمون على سير المرفق العام عن القيام بأي تصرف ينم عن موقف أو انتماء سياسي أو أيديولوجي معين.

2- مبدأ استمرارية المرفق العام:

يجب على المرافق العامة أن تؤدي خدماتها بانتظام واطراد تلبية للاحتياجات العامة القائمة والدائمة ومن أجل ضمان تطبيق هذا المبدأ ينص القانون على مجموعة من القواعد تسري على الإدارة، الموظفين، الأموال والمتعاقدين مع الإدارة.

بالنسبة للإدارة: يقع على جميع المسؤولين وفي كل المستويات الإدارية الالتزام والتكفل بإدارة وتسيير المرفق العام بطريقة سليمة دائمة مثل: التقييد بمواقيت العمل، توفير الوسائل الكفيلة بسير المرفق بانتظام.

وفي كل الحالات (ما عدا حالة القوة القاهرة) يترتب على الإخلال بمبدأ استمرارية المرفق العام من طرف الإدارة تحمل المسؤولية عما ينجم عن ذلك من أضرار بالنسبة للمنتفعين خاصة.

بالنسبة للموظف: ضمانا لإستمرارية المرفق العام نص المشرع على بعض الالتزامات التي يجب على الموظف التقييد بها نذكر منها:¹

- تقييد حق الإضراب: لقد أصبح الإضراب حقا مشروعاً مبدئياً بموجب المادة 57 1 دستور 1989 من الدستور لكن هذا الحق تم تقييده بشروط وضعها كل من الأمر 06/03 المتعلق بالوظيفة العامة والقانون 90/11 المؤرخ في 06/02/1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وممارسة حق الإضراب على رأس هذه الشروط الالتزام بتقديم ما يسمى: بالحد الأدنى من الخدمة وكذا منع اللجوء للإضراب على فئات معينة

¹نفس المرجع السابق

من الموظفين نظرا لأهمية دورهم في استمرارية الحياة العامة وهم: القضاة، الموظفون المعينون بمرسوم، أعوان مصالح الأمن، الأعوان الميدانيين لمصالح الحماية المدنية والجمارك، العاملين بالمصالح الخارجية لإدارة السجون.

- تنظيم الاستقالة: سعيًا لضمان استمرارية المرفق العام نص قانون الوظيفة العامة وكذا قانون العمل على مجموعة من القيود تنظم الاستقالة تتمثل في تقديم طلب الاستقالة في شكل كتابي للسلطة صاحبة التعيين.

بقاء الموظف ملتزمًا بتأدية الواجبات المرتبطة بمهامه حتى صدور قبول الاستقالة، خلال مدة 3 أشهر يمكن تمديدها لفترة إضافية أقصاها 6 أشهر.¹

اعتبار توقف الموظف عن الخدمة فجأة وبدون مراعاة الإجراءات القانونية المحددة خطأ مهنيًا جسيمًا (إهمال المنصب) كذلك يعاقب قانون العقوبات الموظفين الذين يقررون بعد التشاور فيما بينهم تقديم استقالتهم بغرض وقف سير أي مرفق عام.

ثانيا المبادئ الحديثة: المتعلقة بالمرفق العام الإلكتروني

لقد سبق وأن قمنا بإعطاء تعريف بسيط للمرفق العام الإلكتروني ومقارنة بينه وبين المرفق العام التقليدي تمكننا من تحديد بعض المبادئ كما يلي:

- سهولة الاستعمال: يتجلى ذلك من خلال ربط الجمهور بالمرافق الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب احتياجاتهم ورغباتهم .

-الإتاحة للجميع: يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، العمل، المدارس، المكتبات أو من أي موقع يناسب المستخدم ليتسنى للجميع التواصل مع المرافق الإلكترونية.

-الخصوصية والأمان: لا بد من التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور .

-التحديث والتركيز على النتائج: من خلال الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات و التطورات الحديثة والمتطورة في التقنية.

- التعاون والمشاركة: وذلك من خلال مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع من منظمات حكومية وغير حكومية، أو الخاصة من أجل وضع الحلول الجماعية والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.

- قلة التكاليف : من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف .

¹الأمر 06/03 الصادر بتاريخ 15/07/2006.

- التغيير المستمر: يعتبر أسلوب عمل المرفق العام الإلكتروني ليس تمويل الممارسات التطبيقية الحالية فقط، وذلك بالعمل على استخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي بل العمل على تمويل الممارسات التطبيقية المستقبلية. ولعل اختلاف نمط المرفق من الشكل التقليدي إلى نموذج المرفق الإلكتروني، مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات و الإتصالات، يجعل المرافق الإلكترونية تتميز بجملة من السمات والخصائص تحدها في ما بعد.

- صفة التواصل الدائم: فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

- مرونة تنظيمية: يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة، كما يضي تطبيق المرافق الإلكترونية مرونة على التنظيم المرفقي ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمرافق العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، ويفضل المهام المنوطة بها تسمح الإلكترونية بالرقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.

وبذلك تحقق المرافق العامة الإلكترونية مزيداً من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية، إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية.¹

المطلب الثالث : أهداف و متطلبات المرفق العام الإلكتروني

الفرع الاول : أهداف المرفق العام الإلكتروني

لقد جاء المرفق العام الإلكتروني من أجل تحقيق أهداف معينة نذكرها في الفرع الأول من هذا المطلب ويلزمه لذلك متطلبات وضحناها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: أهداف المرفق العام الإلكتروني

أولاً: أهداف متعلقة بالدولة وبالمرافق :

¹الهوش، محمود أبوبكر، مرجع سابق، ص106.

تعمل الدولة جاهدة من أجل تحقيق تنمية مستدامة وتوفير الرفاهية لمواطنيها ويبرز ذلك في الخدمات المقدمة لهم في شتى المجالات خاصة منها المجال الإداري وبالأخص المرافق العامة وتلعب المرافق العامة الإلكترونية الدور الأكبر في ذلك وذلك بتحقيق الأهداف التالية:

- العمل على تبني أسلوب الشفافية في إنجاز كافة المعاملات، والمناقصات الحكومية حتى يتمكن أفراد المجتمع ورجال الأعمال من إنجاز أعمالهم بشفافية ومصداقية، من أجل زيادة قناعة المواطن بدور المؤسسات الحكومية ومصداقيتها بهدف القضاء على الفساد.

- تبسيط الإجراءات المطلوبة في أداء الأعمال وتقديم الخدمات والتنسيق بين الأجهزة

- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية .

- القضاء على الفساد الإداري والمالي وخفض النفقات وزيادة الإيرادات العامة.

- تحسين مناخ الأعمال والاستثمار لجذب الاستثمارات الأجنبية.

- اعتماد مواصفات قياسية موحدة لتبادل المعلومات، والبيانات بين الوزارات، والجهات تطوير وتحسين مستوى الكفاءة، والإنتاجية في الخدمات الاتحادية.

- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بينة الجهات، والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية.

- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقطاع الأعمال، وزيادة الإيرادات. - تطوير وتبسيط إجراءات، وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الاتحادية.

- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة حديثة.

- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين؛ ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية في أي وقت، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم

- تقليل المصاريف بالاستغناء عن التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية واستخدام النماذج الإلكترونية.

ثانياً: أهداف متعلقة بالمرتفقين: تسعى المرافق الإلكترونية جاهدة من أجل إرضاء

المرتفقين وذلك من خلال:

- تقديم الخدمات الحكومية لأفراد المجتمع والمؤسسات، والشركات الخاصة بكفاءة ودقة عالية في إطار المتغيرات التكنولوجية.

- تبسيط الخدمات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً.

- تعميم الخدمات في نطاق الجغرافية على كل أنحاء الدولة، وعلى كل القطاعات الموجودة داخل الدولة حتى للمواطنين خارج الوطن.

- تعمل الحكومة الإلكترونية على رفع وتحسين مستويات الأداء، وتحسين وإصلاح المؤسسات الحكومية، واستخدام الطاقات البشرية الاستخدام الأمثل.

- تعمل على عرض كافة البيانات والمعلومات والبرامج الحكومية انطلاقاً من مبدأ الشفافية في المعلومات، وتوفير المعلومات للباحثين والدارسين الذين يقومون بعملية التخطيط.

لكن وحتى يتسنى للمرفق تحقيق الأهداف السالفة الذكر لا بد من توفير بعض المتطلبات اللازمة والضرورة نذكرها في الفرع الموالي.¹

الفرع الثاني: متطلبات المرفق العام الإلكتروني

أولاً: متطلبات مادية (بشرية، تقنية ومالية):

تعتمد المرافق العامة الإلكترونية على مجموعة من المستلزمات والتجهيزات والبرامج والتطبيقات ونظم الدعم، التي تشكل بتكاملها البنية الرئيسة للهيكل العام، والتي تعمل بالتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف المرجوة، وهي أهم العناصر في المرحلة الأولى لنظام المرافق الإلكترونية، وأحد أهم المكونات والمقومات الأساسية لنجاح لمشروعها.

وتتمثل هذه المجموعة من المستلزمات في التقنية التي تعتمد بالأساس على الأجهزة من حواسيب، فاكسات، هواتف، أجهزة سلكية ولاسلكية... الخ.²

وتعمل هذه الأجهزة وفق نظم تعتبر هي الأساس نشرحها فيما يلي:

نظم الاتصال: وهي كافة النظم والكابلات المستخدمة للربط بين الأجهزة كشبكات الاتصالات الهاتفية وشبكات المعلومات ومختلف التقنيات الحديثة المستخدمة في الوصول للمعلومات بأنواعها تسهيل عملية ، وهي تمثل الشرايين والأوردة العمل الإلكتروني، حيث تربط بين مختلف جهات الإتصال مع المرافق سواء الوزارات والهيئات والمؤسسات او فيما بين المرافق وداخله، وتسمح بتبادل البيانات والمعلومات بسرعة ودقة عاليتين، وبمستوى عال من الأمن، وكذا الشبكات اللاسلكية والأقمار الصناعية التي تلعب دوراً مهماً الآن في نقل المعلومات.

¹ السبيل عبد الله بن حمد، " التطوير الإداري، والحكومة الإلكترونية، المعهد العربي الإنماء المدن ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات ، مسقط، 10 و 12 مايو 2003 ، ص 06.

² عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين،، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006 ، ص 190

نظم التطبيق: وهي كافة النظم والبروتوكولات التي تعمل كوسيط بين المستخدم، وقواعد البيانات، وتتيح إمكانية الوصول للخدمات المختلفة التي تقدمها الحكومة، وتسهل عملية الاتصال والاطلاع على البيانات والمعلومات .

قواعد البيانات: وهي كافة المستودعات الخاصة بتخزين البيانات والمعلومات لأي نظام معلوماتي.

نظم الدعم: وهي كافة الأدوات والأجهزة والبرامج مثل: التشغيل والخادم المركزي، والنظم المساعدة للاتصال، ونظم الإدارة، وأنظمة الأمن.

بوابة أو واجهة التطبيق: ويتم من خلالها عرض واجهة التطبيق التفاعلية على الإنترنت، التي من خلالها يطلع المرتفق على الخدمات وتعبئة الاستمارات والنماذج، وإرسالها إلى الجهات المختصة التي توجد واجهاتها ضمن البوابة .

الوكالات الإلكترونية: وهي مختلف الفروع التي تقدم الخدمات، والمؤسسات الداعمة للمرافق الإلكترونية لئتم بعد ذلك تصميم البوابة الإلكترونية وإعداد كافة البرامج لها، ويلزم لتحريك وتشغيل هذه التكنولوجيا طاقم بشري إذ هو العامل الأساسي لنجاح المشروع.¹

ثانيا: متطلبات معنوية (قانونية، سياسية وثقافية):

في مقابل المتطلبات المادية نجد الدولة مجبرة على نشر الوعي وخلق ثقافة التغيير كسلوك اجتماعي يعزز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ويهيئ الأرضية لتطوير المجتمع وقبول المتغيرات من خلال نشر الوعي بفوائد ومزايا المرافق الإلكترونية والمردودية منها ومعرفة المفاهيم الجديدة واستخدامها في الحصول على حقوقها والاستفادة من خدماتها، ولا يكون ذلك إلا بإرادة سياسية واضحة وصریحة تتبناها الدول والحكومات.²

¹بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني الحماية الحكومة الإلكترونية، الجزء الأول، الإسكندرية دار الفكر العربي 2003، ص18.

²عمار بحوش، مرجع سابق، ص201

خلاصة الفصل :

إن الإدارة التقليدية تعتبر كهزمة وصل بين الدولة ومؤسساتها وبين المواطن، وقد وجدت هذه الإدارة لخدمة هذا الأخير وتحقيق رغباته في مختلف المجالات وبشتى الطرق والوسائل، وإبان قيامها بمهامها هذه تغلغت في جنباتها الوسائل الإلكترونية بكل سلاسة وهدوء فاحتضنتها الإدارة ورضي بها المواطن، وأنتجت لنا عنصرا جديدا أطلق عليه ما يعرف بالإدارة الإلكترونية أو كما يجب أن يسميها أهال الإختصاص من المشرق العربي بالحكومة الإلكترونية.

وعلى كل حال فإن ما يسري على الجزء يسري على الكل فما لحق بالإدارة التقليدية لحق بالمرافق العامة التقليدية، فتأثرت هي الأخرى بالوسائل الإلكترونية وبدأت المرافق العامة الإلكترونية بالظهور جنبا إلى جنب مع المرافق التقليدية، ولكونها حديثة النشأة هناك من يقول أنها ليست سوى امتداد للمرافق التقليدية فلا توجد قوانين تسيروها ولا هيكله تنظمها.

الفصل الثالث : المرفق العام و

العلاقات العامة إلكترونيا في

الجزائر

المبحث الاول : المرفق العام الإلكتروني في الجزائر

المطلب الاول : واقع المرفق العام الإلكتروني في الجزائر

حسب دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018 تحتل الجزائر المرتبة 130 عالميا بمستوى مؤشر تنمية حكومة الكترونية متوسط (بين 0.25 إلى 0.50) من الجدير بالذكر أن الجزائر قد قطعت خطوات كبيرة من حيث تنمية الحكومة الإلكترونية، حيث صعدت 20 مركزا من عام 2016 حتى عام 2018، فقد صعدت الجزائر من المرتبة 150 إلى 130.

إذ عملت الجزائر على تحديث المرافق العمومية التقليدية بهدف تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال إطلاق وزارة الداخلية والجماعات المحلية في أواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني والإدارة الإلكترونية واعتمد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في سنة ذاتها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية بهدف تنويع تكنولوجيات الاتصال بزيادة التدفق السريع للهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من 70000 كلم من شبكة الألياف البصرية وهي تكنولوجيا تسمح بربط أسرع ب 5 مرات من الأسلاك النحاسية(من 20 ميغا أوكتي إلى 100 ميغا أوكتي) وتحسين انترنيت الهاتف النقال من خلال إطلاق الجيل الرابع 4 في سنة 2016 وإطلاق وزارة التجارة للسجل الإلكتروني عام 2015.

ولهذا الغرض قامت الجزائر بتكثيف الجهود الرامية إلى تحديث الإدارة وتغيير السلوكيات، حيث تم في هذا الإطار إقامة مرصد للخدمة العمومية أسندت له صلاحيات تقديم اقتراحات للمساهمة في معالجة الاختلالات والقضاء على البيروقراطية وانعدام الفعالية . حيث خصص لتحسين الخدمة العمومية ما بين 2000 و 2013 غلاف مالي يقدر ب 1666 مليار دج، وستتطرق بنوع من التفصيل لتوضيح واقع المرافق الإلكترونية بالجزائر الى مرفق العدالة.¹

المطلب الثاني : مرفق العدالة في الجزائر نموذجا

يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية و ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة لسنة 2003 وذلك للوصول إلى عد متناول المواطن بأكبر فعالية وأكثر سرعة ومن أهم الخطط المتبعة لذلك نجد:

1.إنجاز أرضية الانترنت: فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى الأنترنت ذو نوعية رفيعة.

¹تركية محادي، المرفق العام الإلكتروني، مذكرة ماستر في القانون الإداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر

2. استحداث موقع إلكتروني: والذي تم إنشاؤه في نوفمبر 2003 والذي يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما محتوى الموقع، فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته كما يحتوي على معلومات قانونية عامة، بالإضافة إلى تطوير شبكة الأنترنت INTRANET في قطاع العدالة الموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين الموظفين، وبين سنتي 2005 و 2009 تم إنجاز مواقع (واب) للمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس، كما تم وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 والتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية.

3. إنشاء بوابة القانون: تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 والتي تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية وهذا الموقع مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006 .

4. إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية: تم استلامه في 06 فيفري 2004 وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة، هدفه الأساس في أداء خدمة عمومية هامة وإعداد ومنح البطاقة رقم(03) لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية وذلك بهدف:

- تسهيل عملية طلب هذه الوثيقة بالنسبة للمواطن.

- مساعدة الجهات القضائية نفسها، بحيث تساعدها على المعالجة السريعة والفعالة للملفات المساجين.¹

5. الشبكة القطاعية لوزارة العدل: هي عبارة عن قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية وتم وضع شبكات محلية أولا في موقعين رئيسيين في الجهات القضائية للجزائر ووهران وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004، وعقبها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (المحاكم، المجالس القضائية، المحكمة العليا ومجلس الدولة بالإدارة المركزية منذ سنة 2007).

6. نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية: وهذا ما يضمن شفافية وموضوعية القضايا من خلال التمكن من معرفة ملفات كل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الاستشارة الآلية والشباك الإلكتروني ولقد تم إنجاز

¹ المرجع نفسه

هذا النظام في سنة 2006 وهو ما يسمح للمواطن بالحصول آليا وآليا على معلومات حول مسار القضايا لمطروحة على الجهات القضائية.¹

المطلب الثالث : خدمات الإلكترونية في قطاع العدالة

يعد قطاع العدالة من القطاعات الهامة التي عنيت بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع الهياكل الادارية والتنظيمية للقطاع بهدف تقديم خدمات عمومية الكترونية، مما يجسد مفهوم الادارة الالكترونية، ويمكن أهم الانجازات في هذا المجال في ما يلي:

- الانظمة المعلوماتية: هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي، وتحسين الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء حيث وفرت له مجموعة من الآليات التي تتمثل في: النظام الآلي لتسيير الملف القضائي منذ تسجيل القضية إلى غاية صدور الحكم أو القرار كما يمكن للمواطن الاطلاع على القضية التي تمه من خلال الشباك الالكتروني.

- خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت: جاء كمشروع بهدف تطوير قطاع العدالة كمرفق عام وإلحاقه بالادارة الالكترونية، وقد تجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الاجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني وذلك بعد التشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من القضاة وإطارات من وزارة العدل. كما يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، كما زود الموقع بمنتدى يتم فيه تنظيم النقاشات عامة دورية حول المسائل الهامة وذلك بغية نشر الثقافة القانونية.

يتضح من كل ما سبق أن الادارة الالكترونية في الجزائر قطعت أشواطاً معتبرة رغم النقائص التي تكتنفها بين الحين والآخر إلا أن تجربة الادارة الالكترونية في المرفق العام الذي يعد أهم قطاع في المجتمع باعتباره يقدم خدمات عمومية يتطلب المرونة لمسايرة مستجدات الحياة، فقد وفر خدمات ذات جودة.²

المبحث الثاني : العلاقات العامة الإلكترونية

المطلب الأول : مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية

1 مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية:

¹راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مذكرة دكتوراه، جامعة حمة لخضر، الوادي.
²حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.

يطلق عليها أيضا "العلاقات العامة الرقمية أو العلاقات العامة 2.0" نسبة إلى الويب 2.0، إلا أن الباحثة لم تجد الكثير فيما يخص هذا المصطلح سواء بالمراجع العربية أو الأجنبية، حيث أنه تم التطرق إلى الإنترنت كوسيلة من وسائل العلاقات العامة دون تحديد مفهومها المرتبط بالجانب الإلكتروني، ومن بين التعريفات الواردة:

1- العلاقات العامة الإلكترونية هي:

"عملية الاتصال من خلال الوسائل وتوزيع المواد كالمنشورات والمقالات بالشكل الإلكتروني، بالاستفادة من أدوات وقواعد الإنترنت والانتاج التكنولوجي الحديث . وتعرف أيضا على أنها : إدارة التفاعل والعلاقات مع الجمهور عبر نوافذ الحوار الإلكتروني متعددة البرامج والتطبيقات التفاعلية المختلفة مثل "يوتيوب"، "فيس بوك"، "تويتر"، "لينكد إن"، "للكر"، وغيرها من الوسائط الإلكترونية التي سمحت بعقد الأحداث والفعاليات المختلفة كالمؤتمرات والمعارض، ليس فقط على أرض الواقع، بل عبر القضاء الإلكتروني وهو ما يعرف بالأحداث الافتراضية، أين يتم إنشاء حلقة حوارية تتسم بالمناقشات الحية بين المنظمة وجمهورها عبر موقعها الإلكتروني، وذلك عبر تطبيقات إلكترونية متعددة سمحت أيضاً بإذاعة الفعاليات بشكل مباشر عبر الإنترنت والأقمار الصناعية.¹

وبالطبع يعتبر التعريف الثاني أشمل من التعريف الأول، لأنه بين خصوصية العلاقات العامة كوظيفة وربطها بالبعد التكنولوجي الحديث، وما أتاحه من وتطبيقات وبرامج تفاعلية سهلت إجراء الحوار الإلكتروني مع الجمهور وعقد الأحداث الواقعية والإقترابية، في حين أن التعريف الأول لم يحدد هذه الخصوصية وحصرها في المنشورات والمقالات الإلكترونية، فالعلاقات العامة كوظيفة تتجاوز وظيفة النشر.

كما أن العلاقات العامة الإلكترونية تشترك مع العلاقات العامة التقليدية في المفهوم والمبادئ والأهداف، إلا أنها تختلف عنها في الممارسة، وذلك باعتمادها على تطبيقات الاتصال الإلكتروني بهدف تحقيق الحوار، والتفاعل، والفهم المتبادل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.

وعليه يمكن القول بأن العلاقات العامة الإلكترونية هي: "وظيفة تسيير الاتصال بين المنظمة وجمهورها باستخدام تطبيقات الاتصال الإلكتروني بغرض التعريف بهويتها، تحسين صورتها، وتوطيد علاقتها بجمهورها ، محققة بذلك الحوار التفاعلي المبني على المصادقية والشفافية وأخلاقيات المسؤولية الاجتماعية².

مفهوم اخر للعلاقات العامة الإلكترونية:

¹ محمود فوزي ، العلاقات العامة الإلكترونية واثراء الدراسات العلمية ، 22.04.2015 ، متاح على الموقع www.beladnanews.com/t
² مبارك ريان ، ممارسات العلاقات العامة عبر الشبكات الاجتماعية، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، ص57

تشير العلاقات العامة عبر الإنترنت إلى عمل العلاقات العامة للمتصلين عبر قنوات الاتصال المتاحة عبر الإنترنت وأدوات الاتصال، بالإضافة إلى صفحات الوسائط على الإنترنت، والذي يتضمن وسائل التواصل الاجتماعي، والمدونات، والمواقع الإلكترونية، وتتضمن العلاقات العامة عبر الإنترنت أيضًا استخدام الإمكانيات و الفرص التي توفرها وسائل الإعلام عبر الإنترنت و ثم تكييف الاستراتيجيات وفقًا لذلك.

المطلب الثاني : الممارسة الإلكترونية للعلاقات العامة

اتسع استخدام الإنترنت اليوم في العديد من المنظمات على اختلاف أنواعها بسبب ما تتميز به هذه الوسيلة الاتصالية من تفاعل، ووفرة في المعلومات، وغير ذلك من المميزات التي جعلت هذه المنظمات تحاول قدر المستطاع اندماجه ضمن العمل الإداري والممارسة الوظيفية لها في عدة مجالات من بينها: العلاقات العامة، هذه الأخيرة التي تأثرت بتقنيات الإنترنت وتطبيقاته، ما سمح بظهور مصطلح العلاقات العامة الإلكترونية"، أين تحولت ممارستها من التقليدي نحو الإلكتروني، مضيئة مهامًا ومسؤوليات جديدة على القائم بالعلاقات العامة، ويمكن ذكر بعض أهم فوائد استخدام وظيفة العلاقات العامة للأنترنت في الآتي:

الاتصال الدائم: تتيح شبكة الإنترنت لمنظمة الأعمال الاتصال الدائم بالمتلقين لمدة 24 ساعة باليوم.

الاستجابة الفورية: تستطيع المنظمة أن تستجيب بشكل فوري لما يظهر من موضوعات وحالات وتطورات في العمل، وفي اتجاهات الجماهير نحو منظمة الأعمال ذات العلاقة. **الانتشار على مستوى العالم:** ينتشر المتلقون الشبكة الإنترنت على مستوى العالم، وبالتالي تستطيع المنظمة الوصول إلى جماهيرها أينما كانوا في العالم .

مرجع الصدى: لأن شبكة الإنترنت تبادلية، تستطيع المنظمة أن تحصل على رجع صدى فوري من المتلقين، الأمر الذي يتيح لها أن تعرف ما يريد المتلقون، ورائهم، ووجهات نظرهم بشكل سريع وأني.

الاتصال في اتجاهين: أحد أهداف إدارات العلاقات العامة الرئيسية هو تحقيق الاتصال ثنائي الاتجاه بين المنظمة والجماهير ذات العلاقة، فهذا الاتصال الثنائي يسمح ببناء علاقات تبادلية مفيدة بينهما، لأنه يتيح الفرصة للمتلقين التفاعل مع المنظمة من جهة، وللمنظمة التفاعل مع جماهيرها من جهة أخرى.

وفي دراسة أجراها الباحث بابلو ميدينا PabloMedina جامعة نوشاتل (Neuchatel) السويسرية عنوانها: "الشبكات الاجتماعية كأداة للعلاقات العامة في المجال الاستثماري أذكر جوانب استفادة العلاقات العامة من الشبكات الاجتماعية، وحصرتها في أربعة جوانب: المحيط الداخلي للمنظمة، صورة العلامة، المسؤولية الاجتماعية، واتصالات الأزمات، فهي تستخدمها داخل المنظمة لتسهيل الاتصال بين الموظفين، وجعله مرنا وبعيدا عن الهرمية، ما يحقق تفاعلية وانسجاما أكثر بينهم، وشعورا قويا بالانتماء، وتستخدمها من أجل رسم صورة

إيجابية لدى جمهورها الخارجي من خلال تفاعلها معه وما تنشره من محتوى تلبية لرغباته، أما من ناحية المسؤولية الاجتماعية فتمثل استخداماتها في نشر الحملات التوعوية وحملات التبرع والمساعدة... الخ، وفي ما يخص اتصالات الأزمة فهي تستخدمها في نشر المعلومات الصحيحة والتواصل مع الجمهور لإمداده بآخر المستجدات حول الأزمة، إلا أن الباحث يرى بأن العديد من المؤسسات تشهد معاناة واضحة في إدارة هذا النوع من الاتصالات عبر الويب.¹

المطلب الثالث : دور التقنيات الحديثة في أنشطة العلاقات العامة :

إن العلاقات العامة أصبحت ظاهرة اجتماعية جبرية وحتمية ، فأينما يوجد تجمع إنساني فلا بد من قيام علاقات بين المنظمات وأفراد هذا المجتمع فهذا بدوره العكس على البعد الإستراتيجي للعلاقات العامة فيما يتعلق بإدارة المنظمة وصناعة القرار فيها بعيدا عن المفاهيم التقليدية للعلاقات العامة في كونها ارتبطت في 88 أذهان البعض بأعمال التشريفات ومحالات الاستقبال والقيام بالمهام الإعلانية فقط²

في حين أن إدارة العلاقات العامة يقع عليها الكثير من المساءليات المتنوعة مثل المسح البيئي للمنظمات وتحديد هوية التغيير والتنبؤ بنتائجه وتقديم النصح والمشورة للإدارة العليا ومن ثم حماية المنظمة وسمعتها وبالتالي تطورت أنشطتها نتيجة التعقيدات المتزايدة في المجتمعات والقوة الهائلة للرأي العام ومحاوله فهم دوافع الجماهير . ولكن مع تزايد أهمية التقنيات الحديثة وتطبيقاتها في مجال الاتصال و الإعلام وبما أن الوظيفة الاتصالية تعد الركيزة الأساسية لأداء عمل إدارة العلاقات وجوهر أنشطتها فأصبحت وظائف العلاقات العامة تتسم بالآني :

التفاعلية (Interactivité)

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال وتبادل المعلومات تأثيرها أعلى أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم، الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وذلك نتيجة لما توفره التقنيات الموضوعه لاستخدام الأجهزة الإلكترونية في الاتصالات وتبادل المقترحات.

الاجماهيرية :

حيث أتاحت المعلوماتية إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وكذلك التحكم في نظام الاتصال ونقل المعلومات بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتجها إلى مستهلكها.

اللاتزامنية (Synchronisations)

¹ مبارك ريان ، مرجع سابق ، ص59
² عيد العير سعيات الخياطة ، ورقة علمية بعنوان العلاقات العامة الرقمية، الملتقى الثالث للجمعية السعودية للعلاقات العامة مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية الرياض 2015، ص، 05

وتعني إمكانية الاتصال ونقل المعلومات والحصول عليها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلاً في نظام الإنترنت والبريد الإلكتروني ترسل الرسالة من منتجها إلى مستقبلها في أي وقت دونما الحاجة إلى وجود المستقبل.

قابلية التحرك أو الحركية (Mobility) :

هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال في أي مكان إلى أي كان أثناء حركته، مثل الهاتف المتصل بالإنترنت فيمكن من خلاله الدخول إلى المواقع الإلكترونية أو البريد الإلكتروني من أجل تلبية أو الاستفادة من أي خدمة كانت.

الكونية (Convertibility) :

فالمعلوماتية جعلت من العالم قرية صغيرة بفعل الترابط المعلوماتي الذي نتج من تقدم وسائل تسجيل ونقل وحزن ومعالجة المعلومات، ولقد أتاحت المعلوماتية تفسيرات عند الأفراد، من هذا تكونت بناءات ذاتية ومشتركة مع الآخرين عن معنى الواقع المادي والاجتماعي للمعلومات فترتب عليها التفاعل النفسي الإنساني المشترك¹، لذا أصبحت التقنيات أو تكنولوجيا المعلومات والفضائيات الرقمية شديدة التأثير على طبيعة النشاط الاتصال بإدارة العلاقات العامة .

حيث يتجلى هذا التأثير في الوسائل المستخدمة وهوية الجمهور وسرعة الاتصال وأساليبه وشكل الرسالة ومضمونها وكيفية تصنيف المعلومات وإدارتها . كما يتجلى هذا التأثير أيضا عند الحديث عن أبرز تطبيقات الإنترنت في إتاحة المعلومات بأقل التكاليف وبأسرع وقت ممكن .

كذلك يمكن من تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على الشبكة العالمية حيث يمثل أداة هامة وجوهرية للاتصال بجمهور المنظمة والعالم الخارجي وبالتالي يعكس صورة حسنة للمنظمة على أن يتم مراعاة الجوانب الفنية عند التصميم ونشر المعلومات عن المنظمة وأنشطتها بشكل مستمر ، ويمكن أيضا الاستفادة من قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار ومعرفة كل ما هو جديد في شتى المجالات ، علاقات إيجابية مع الجماهير وبالتالي يعد هذا الموقع مركزا لنشاط إدارة العلاقات العامة الإلكتروني ولذلك يجب مراعاة الآتي عند إنشائه² :

1- تحديد الهدف من الإنشاء (بناء العلاقات مع الجمهور، خلق التواصل الدائم)

2- (حسن اختيار العنوان).

¹وحادي محمد بركات ، المعلوماتية والحكومة الاجتماعية ، بحث منشور المجلس الأعلى للجامعات ، القاهرة 2013
²محمد الجوهر ، المواد الإعلامية التقليدية و الإلكترونية في العلاقات العامة ، دار الكتاب الجامعية العين الإمارات، 2013 ، ص 15

3- مراعاة فترة التحميل السرعة والجودة بحيث ليسبب الملل لدى الزوار

4- الاهتمام بشكل صفحة البداية

5- الاهتمام بالية تصفح الموقع فيجب أن يكون واضحاً ومرناً في التصفح والانتقال بين الصفحات.

6- مراعاة جودة وحسن صياغة النصوص الموجودة في الموقع الإلكتروني واختصارها حتى لا تسبب الملل والتعب

للزائر

7- يجب مراعاة تصميم الموقع بصورة جاذبة

8- أهمية بناء الثقة في الموقع الإلكتروني من خلال

أ- التعريف به وبالخدمات التي يقدمها في مختلف وسائل تواصل المنظمة.

ت- الاهتمام بالتحديث المستمر دورياً وفتح قنوات تواصل مع الجماهير

ج- التعامل مع الزوار .

وإضافة لذلك استخدام البريد الإلكتروني وهو وسيلة التواصل الشخصي داخلياً بين أعضاء المنظمة واتصال إدارة

المنظمة بالجماهير الخارجي المستهدف .

كما يمكن كذلك من إجراء البحوث على شبكة الإنترنت من خلال المقابلات أو من خلال البريد الإلكتروني

والتصويت وعبر التخاطب المكتوب والاتصال التليفوني وبأقل التكاليف .

- التعرف على صورة المنظمة ومراكز الأبحاث والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات والاستفادة منها

وتبادل الخبرات .

- تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث.

أ- التعريف به وبالخدمات التي يقدمها في مختلف وسائل تواصل المنظمة.

ب- الاهتمام بالتحديث المستمر دورياً وفتح قنوات تواصل مع الجماهير.

ج- التعامل مع الزوار

وإضافة لذلك استخدام البريد الإلكتروني وهو وسيلة التواصل الشخصي داخلياً بين أعضاء المنظمة واتصال إدارة

المنظمة بالجماهير الخارجي المستهدف.

كما يمكن كذلك من إجراء البحوث على شبكة الإنترنت من خلال المقابلات أو من خلال البريد الإلكتروني

والتصويت وعم التخاطب المكتوب والاتصال التليفوني وبأقل التكاليف.

- التعرف على صورة المنظمة ومراكز الأبحاث والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات والاستفادة منها وتبادل الخبرات .

- تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث¹

- الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة الحصول على المعلومات والبيانات و الصور ونقلها وبالتالي تكون التقنيات الحديثة والرقمية بصورة عامة قد أتاحت تحقيق الآتي:

- سهولة التواصل مع الجمهور إذا ما تم مع وسائل الاتصال الحديثة باحترافية وهذا ما يحقق تغيرات في وسائل التواصل الاجتماعي .

- الشفافية أكد (ديفيد فيليس) (فيليس ، 2013 ، ص 185 ، 190)² فورية ويحتاج أيضا من ممارس العلاقات العامة التوفر الفهم والإدراك وبذل أفضل ما لديه في التعامل مع المعلومات وإدارة المعرفة.

- الاستمرارية : حيث تعمل المادة المنشورة محفوظة لمدة طويلة إلى أن وجود الانترنت في عمل العلاقات العامة يوفر قدر من الشفافية أمام الجمهور لان الديناميكية التي تعمل بها الشبكة تتطلب من تمارس العلاقات العامة أن يأخذ زمام المبادرة فالتعامل يحتاج إلى اتخاذ إجراءات -السرعة : سرعة التفاعل مع الأحداث والمناسبات والأزمات.

- المقياس : مدى التواجد في مواقع التواصل الاجتماعي حيث لا تحتاج العلاقات العامة الصحيفة ورقية التحقيق التفاعل الجماهيري.

- القياس : كيفية قياس عمل إدارة العلاقات العامة في مواقع التواصل الاجتماعي³

¹مبارك ريان ، مرجع سابق ص30
²ديفيد فيليس، العلاقات العامة في الانترنت ، ط 1 ، القاهرة ، 2013 ، ص من 185،190
³عبد العزيز منعية الخياط، ورقة علمية بعنوان العلاقات العامة الرقمية، المسمى الثالث الجمعية السعودية للعلاقات العامة، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، 2015، ص، 08.

الفصل الرابع الجانب

التطبيقي للدراسة

المبحث الاول : عرض وتفسير نتائج صحيفة الاستبيان
المطلب الاول: عرض وتفسير نتائج محور البيانات الشخصية

نتائج الدراسة

عرض و تحليل البيانات.

1-الجنس:

الجدول رقم (01):يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الخيارات	التكرارات	النسبة
ذكر	32	%71.01
أنثى	13	%28.09
مجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

يتمثل الجدول رقم (01) عدد العاملين في ادارة مجلس القضاء حسب المتغير الجنس وتبين من خلال النتائج المتحصل عليها ان عدد الذكور يفوق عدد الاناث ، حيث بلغ عدد الذكور 32 مقابل 13 إناث ، وهو ما يمثل علي التوالي : %71.10 ، %28.90 ، وهذا لما لهذه الوظيفة من علاقات مع الجماهير المختلفة سواء الجماهير الداخلية او الخارجية التي يتعامل معها مجلس القضاء لتحقيق اهدافه وتعريف سياسته ، كما يدل ذلك ان الذكور اكثر احتكاكا بالمراتب العليا ، لما لذلك من تعامل مع المسؤولين الكبار في الدولة والمؤسسات الخارجية المتعامل معها ، على عكس المرأة ، لكن هذا نسبيا لأننا في الوقت الحالي نجد أن المرأة أصبحت تنافس الرجل في جميع المجالات

2-السن :

الجدول رقم (02) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	05	%11.10
{40-30}	33	%73.30
اكبر من 40 سنة	07	%15.60
المجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

تبين من خلال الشكل رقم (02) أن الفئة من 30 إلى 40 تمثل أكبر نسبة، ثم تليها فئة أقل من 30 سنة، ثم تنخفض أكثر في الفئة أكبر من 40 سنة. و عليه فإن الموظفين في مجلس القضاء معظمهم من فئة الشباب، وقد يعود ذلك في شروط الموضوع في ملف الوظيف.

3. المستوى التعليمي :

الجدول رقم (03) يوضح توزيع عينة دراسة حسب المستوى الدراسي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	00	00
ثانوي	11	25
جامعي	34	75
المجموع	45	%100

- □ تحليل ومناقش,

يشير الجدول رقم (03) إلى المستوى التعليمي، حيث وجدنا بأن نسبة الجامعيين الموظفين في المجلس القضاء بلغت نسبة 75.60% أما المستوى الثانوي فقد قدرت بنسبة 24.40% ، في حين اعتمدت النسبة (00) % في فئة المستوى المتوسط .

من خلال المعطيات السابقة الذكر نجد بأن التوظيف في المجلس القضاء يعتمد على علمي العالي كمعيار لذلك، باعتبار أن أصحاب المستوى الجامعي لهم مؤهلات علمية وكفاءات مؤثر وظيفي جيد.

04 .الخبرة المهنية :

الجدول رقم (04) يوضح الاقدمية في العمل لعينة الدراسة

الخبرات	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	16	36.40
من (06 الى 15)	24	54.50
من 15 فما فوق	05	9.10
المجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

يمثل الجدول (04) مدة الخبرة في العمل أو الأقدمية في العمل بالنسبة للعاملين في مجلس القضاء الاغواط ، وتشير النتائج إلى أن الفئة التي لها نسبة عالية في الأقدمية هي الفئة التي لديها الخبرة من 06 إلى 15 سنة بنسبة (54.5 % ثم تليها الفئة : أقل من 05 سنوات بنسبة 36.40 % ، وأخيرا الفئة : أكثر من 15 سنة بنسبة 9.10 % ، وهو ما يؤكد أن العاملين لهم أقدمية وخبرة كبيرة في الميدان، وهذا يدل على حساسية وأهمية هذه المصالح و احتلالها مكانة هامة في المجلس القضاء لذلك تحدد العاملين بما لهم دراية كافية بالوظائف والصلاحيات الموكلة لهم ، كذلك الأقدمية الكبيرة في العمل تجعل الممارس لهذه المهنة له مسؤولية كبيرة في أداء عمله والقيام بوظائفه الموكلة إليه على أكمل وجه.

05- الوظيفة :

الشكل البياني رقم (05): يوضح الوظيفة عينة الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
اطار	8	17.7%
عون تحكم	21	46.6
عون تنفيذ	16	35.7%
المجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

يبين الجدول رقم (05) وظيفة عينة الدراسة ، فمن خلال الشكل الجدول نلاحظ والنتائج المتحصل عليها ان عينة الدراسة تضم الاطار بنسبة 17% و عون تحكم تضم نسبته 46% والاعوان التنفيذيين بنسبة 36% ومن خلال النتائج نلاحظ ان نسبة الاطار اقل نسبة العمال بينما بالنسبة للتنفيذيين والاعوان تحكم فيتقاربان في النسب وهذا دليل على ان الإطارات في البلاد قليلون ليس كباقي العمال.

06-المصلحة التي تنتمي إليها:

الجدول رقم (06) : يوضح المصلحة التي تنتمي إليها عينة الدراسة

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
الأمانة العامة	27	60%
مصلحة الموظفين	10	22.22%
مصلحة مختلفة	08	17.78%
مجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

بين الجدول رقم (06) المصلحة التي تنتمي إليها عينة الدراسة ، حيث تبين من النتائج المحصل عليها أن عينة الدراسة موزعة على عدة مصالح ، غير أن هذه النسب سجلت بنسبة عالية على مستوى الأمانة العامة بنسبة 60 ثم تليها مصلحة الموظفين وهذا بنسبة 22.22 % ، ثم تتوزع النسب على مصالح أخرى، تمثل مجتمعة نسبة 17.78 % ، هذا أكيد لم يكن اعتباطيا وإنما كان من خلال عينة الدراسة .

07 . مطابقة التخصص للوظيفة :

الجدول (07) يوضح مدى امتلاك المبحوثين على شهادة التخصص الوظيفة

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	76
لا	11	24
المجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

يبين الجدول رقم (07) ما إذا كان أفراد العينة يملكون التخصص في المهام التي يمارسونها أم لا، حيث يبين الجدول أن نسبة 76 % يملكون التخصص في وظائفهم، بينما نسبة 24% لا يملكون التخصص في وظائفهم. وهذا راجع للسياسة الرشيدة التي ينتهجها المجلس القضاء في التوظيف بوضع كل تخصص وفق ما يناسب.

المطلب الثاني : عرض وتفسير نتائج المحور الثاني موقع العلاقات العامة في قطاع العدالة (مجلس القضاء)

08 : هل يتوفر مجلس القضاء على مصلحة خاصة بالعلاقات العامة من عدمها

الجدول رقم(08) يوضح مدى توفر مجلس القضاء على مصلحة خاصة بالعلاقات العامة

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	%73.80
لا	12	%26.66
المجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

الجدول رقم (08) الذي يبين مدى توفر مجلس القضاء على مصلحة خاصة بالعلاقات العامة، نجد أن نسبة 73.80 % ترى أن مجلس القضاء يملك مصلحة هذا الاسم، بينما نسبة 26.66 % أجابت بعدم وجود مصلحة خاصة بهذا الاسم ، لكن من خلال الزيارة الميدانية التي قمت بها لاحظت أن العديد من الموظفين يربطون العلاقات العامة بناية مديرية العلاقات الخارجية ، حيث أن وظائف مصلحة العلاقات العامة تمارس لكن ليس لها مصلحة خاصة تحمل اسمها ، وإنما موزعة تقريبا على جميع المصالح الموجودة داخل المجلس .

09 . ماذا تعني لك مصلحة العلاقات العامة ؟

الجدول (09): يوضح مدى مفهم المبحوثين لوظيفة العلاقات العامة

الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
الجهة المكلفة بالأنشطة الإتصالية للمجلس	16	35.60%
الوظيفة الإدارية التي تربط بين المجلس والوزارة	14	31.10%
الجهود المخططة و المنظمة لتحقيق التفاهم المتبادل بين المجلس و الجمهور	15	33.30%

- تحليل ومناقشة

يوضح الجدول رقمي (09) مدى فهم المبحوثين لوظيفة العلاقات العامة حيث أن نسبة 35.60 % ترى أنها الجهة المكلفة بالأنشطة الاتصالية للمجلس ، بينما يرى 31.10 % من المبحوثين أن العلاقات العامة هي الوظيفة الإدارية التي تربط بين إدارات المجلس والإدارة العليا ، في حين ترجع نسبة 3.30 إلى أن العلاقات العامة هي الجهود المخططة والمنظمة لتحقيق التفاهم المتبادل بين المجلس وجماهيره، وبالتالي فالعلاقات العامة تقوم بكل ما يخص المجلس مع محيطها الخارجي فهي إذن تعمل على حماية المجلس القضاء . إن العلاقات العامة مصطلح له مفاهيم عديدة، فكل يفهمه حسب تخصصه فهي مهنة يرغب عدد كبير من الناس في ممارستها أو يسعون لذلك بقوهم أنهم يجوبون العمل مع الناس والتعامل معهم ومواجهة المشكلات المختلفة وحلها، ولا شك في أن هذا الموقف سليم نسبيا على أساس أن مسؤول العلاقات العامة مطالب دائما بإقامة حُسن من التفاهم والتعاطف، مع المجموعات المختلفة التي تتعامل معها ويتصل بها، سواء داخل المؤسسة أو خارجها، بما أن هذا الموقف لا يتعارض مطلقا مع المفهوم العلمي المعاصر للعلاقات العامة، فهي في العصر الحالي أصبحت ميدانا علميا يستدعي بذل الجهود المدروسة والمحسوبة، ويستدعي ممن يمارسه ويعمل في محاله، ضرورة التفرد بصفات خاصة لا تتوفر عند كل إنسان.

10 . فيم تتمثل فعليا وظائف المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في مجلس القضاء ؟

الجدول رقم (10) يبين الوظائف التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة داخل المجلس

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
قياس اتجاهات الرأي العام نحو المجلس	07	16.30%
رسم سياسة المجلس وتحديد أهدافها	12	27.90%
الاتصال بالمسؤولين في الداخل والاتصال بالمؤسسات والجماهير في الخارج	24	55.50%
المجموع	43	100%

- تحليل ومناقشة

من خلال الجدول رقم (10) تبين أن الوظيفة التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة في المجلس هي بالدرجة الأولى الاتصال بالمسؤولين في الداخل والاتصال بالمؤسسات والجماهير في الخارج وهذا ما تمثله نسبة 55.80% ، تليها وظيفة رسم سياسة المجلس وتحديد أهدافها بنسبة 27.90 % ، وأخيرا وظيفة قياس اتجاهات الرأي العام هو المجلس بنسبة 16.30 %

فالعلاقات العامة داخل المجلس تعتبر همزة وصل بين المجلس وجماهيرها المختلفة، فهي تسعى دائما للإشراف على كل العلاقات التي تربط المجلس ومحيطها الداخلي والخارجي، كما تعمل على وضع استراتيجيات الاتصالات والتعامل مع الصحافة، وبالتالي تؤدي إلى خلق علاقة ودية داخل المجلس وجماهيرها، وحسب إجابات المبحوثين فإن العامل بالمصلحة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة يعتبر الناطق الرسمي باسم المجلس . إن وظائف العلاقات العامة داخل المجلس عديدة، فهي تعمل على تحقيق التعاون المستمر بين الإدارة العليا للمجلس وبقية الإدارات الأخرى فيها، وهي بذلك لها جميع الصلاحيات التي تجعل منها مصلحة لها مكانة عالية داخل أي مؤسسة بالإضافة إلى ذلك فإن العلاقات العامة تحاول رسم سياسة المجلس وتحديد أهدافها، كذلك تعمل على قياس اتجاهات الرأي العام نحو المجلس، ولا شك أن عدم وضوح هذا الدور سيؤدي تبعا إلى سلبيات عديدة لعل من أهمها تضارب الاختصاصات والتي تؤدي إلى عرقلة سير العمل.

11- موقع المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمجلس القضاء

الجدول رقم (11) : يوضح موقع المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمجلس

النسبة المئوية	تكرار	الخيارات
72.70%	32	تابعة النيابة العامة مباشرة
9.10%	04	هي على نفس المستوى مع باقي إدارات المجلس
13.60%	06	عبارة عن مصلحة فرعية تابعة لإدارة من إدارات المجلس
4.60%	02	تابعة لمصلحة فرعية دون تميزها بمكانة خاصة بها
100%	44	المجموع

- تحليل ومناقشة

جدول رقم (11) بين موقع المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمجلس القضاء ، حيث تحتل مكانة عالية في المجلس، وهو ما تمثله نسبة 72.70 % التي تؤكد أنها تابعة لنيابة العامة مباشرة ، بينما ترى نسبة 13.60 % أنها عبارة عن مصلحة فرعية تابعة لإدارة من إدارات المجلس القضاء ، في حين أن نسبة 9.10 % ترى أن مصلحة العلاقات العامة على نفس المستوى مع باقي إدارات المجلس القضاء، أما نسبة 4.60 % ترى بأنها تابعة لمصلحة فرعية دون غيرها بمكانة خاصة بها.

إن إدارة العلاقات العامة في أي إدارة لها أهمية كبيرة وهذا ما يؤدي إلى إعطائها مرتبة تكون قريبة من الإدارة العليا فهي تعتبر الوظيفة الإدارية التي تعتمد عليها الإدارة في إيجاد العلاقات ودية بينها وبين جماهيره المختلفة، لذلك تحول لها الوظائف والصلاحيات التي تجعل منها إدارة مهمة لا يمكن لأي الإدارة الاستغناء عنها.

يوضح المستوى الإداري للوظيفة الإدارية في المؤسسة مدى اهتمام الإدارة العليا في المؤسسة بهذه الوظيفة وتقديرها لها، بحيث كلما ارتفع هذا المستوى دل ذلك على مدى اهتمام الإدارة العليا هذه الوظيفة ورفعها إلى مستوى الوظائف الإدارية، فمن خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن إدارة العلاقات العامة تأتي مباشرة تحت النيابة العامة في الهيكل التنظيمي للمجلس، وهذا مما يتيح لها فرصة الاتصال المباشر بالرئيس، وبذلك تكون إدارة العلاقات العامة قريبة من مصادر اتخاذ القرارات مما يجعل منها قريبة أيضا من مصادر المعلومات الرسمية بحيث يتيح المركز الحصول على المعلومات بالسرعة المناسبة ودون تحريف أو تشويش، كما تدل تبعية إدارة بحيث يتيح المركز الحصول على المعلومات بالسرعة المناسبة ودون تحريف أو تشويش، كما تدل تبعية إدارة العلاقات العامة لمجلس القضاء تتيح لها القيام بالنشاطات المختلفة، وهنا يبرز دور وأهمية هذه الإدارة مما يتيح لها التعاون مع الإدارات الأخرى، ويكسبها هذا الموقع دعم الإدارة العليا ، واهتمامها أيضا

12. مصلحة المكلفة بالعلاقات العامة حق المشاركة في اجتماعات المجلس الادارة العليا للمجلس
الجدول رقم (12) يوضح مدى مشاركة مصلحة العلاقات العامة في اجتماعات مجلس الادارة العليا
للمجلس

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	88.90%
لا	05	11.10%
المجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

. يتضح من خلال الجدول رقم (12) مدى أحقية المصلحة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة بالمشاركة في اجتماعات مجلس الإدارة العليا لمجلس القضاء ، حيث نجد ما نسبته 88.90 % تؤكد على أحقيتها بالمشاركة في الاجتماعات وهذا يدل على أن للجهة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة داخل المجلس تعتبر إدارة مهمة فيها كما به الجدول السابق الذي يعطي مكانة عالية لها لموقعها في الهيكل التنظيمي للمجلس ، فالجهة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة داخل المجلس تكون تابعة مباشرة لرئاسة المحاكم وهذا ما يحول لها الأحقية في حضور اجتماعات مجلس الإدارة العليا للمجلس ونظرا للأهمية البالغة التي تكتنفها إدارة العلاقات العامة والدور الفعال الذي تقوم به في تحقيق المصلحة العامة في أي مؤسسة، وكذلك الوظائف المحولة لها التي تجعل منها إدارة مهمة لا يمكن الاستغناء عنها، لذا لها أحقية المشاركة في الاجتماعات المحاكم العليا .

المطلب الثالث : عرض وتفسير نتائج المحور الثالث اتجاه القيادات الإدارية في المجلس

13 . مساهمة المصالح المكلفة بالعلاقات العامة في عملية التخطيط

الجدول رقم (13): يوضح مدى مساهمة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في عمليات التخطيط

داخل المجلس

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	37	82.20%
لا	08	17.80%
المجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

. يتضح من خلال الجدول رقم (13) مدى مساهمة المصلحة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة في عمليات التخطيط في مجلس القضاء بالاغواط ، أن ما نسبته 82.37 % من عينة الدارسة تؤكد أن للجهة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة في مجلس القضاء بالاغواط لها مساهمة في عمليات التخطيط في المجلس ، في حين نجد ما نسبته 17.80 % كانت إجاباتهم بلا. فالعلاقات العامة تعتبر المرآة التي من خلالها يستطيع كل متسائل ومستفسر أن يجد حوايا عن كل استفساراته حول ما يدور في ذهنه عن المجلس وسياساتها ، لذا فالعلاقات العامة لها مساهمة في التنسيق مع باقي الإدارات الموجودة في المجلس في عمليات التخطيط .

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تتمثل عمليات التخطيط في المجلس

الجدول (14): يوضح الإجابة على السؤال إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تتمثل عملية التخطيط

الخيارات	تكرارات	النسبة
شرح سياسة المجلس	14	37.80%
قيام باستطلاعات لمعرفة آراء الجمهور	08	21.60%
الاتصال الدائم بين الإدارة العليا و الإدارات الفرعية	11	29.70%
نشر معلومات التي تخص قضايا الرأي العام	04	10.805
أخرى	01	2.22%
مجموع	38	100%

- تحليل ومناقشة

يتضح من خلال الجدول رقم (14) الذي يبين عمليات التخطيط التي تقوم بها المصلحة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة في مجلس الاغواط ، حيث ترى غالبية عينة الدراسة أن عمليات التخطيط تتمثل في شرح سياسة المجلس وهذا ما تمثله النسبة 37.80 % ، في حين نجد النسب المتقاربة على التوالي 29.70 % ، 21.60 % ، تؤكد أنها تقوم بعملية الاتصال العالم بين الادارة العليا والادارات الفرعية ، و إستطلاع رأي الجمهور واتجاهاته نحو سياسة المجلس بالإضافة إلى أنها تقوم بنشر معلومات التي تخص قضايا الرأي العام وهذا بسبة 10.80 % ، في حين نجد أن المصلحة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة لها دور كبير في محاولة معرفة نقاط القوة والضعف للمجلس.

15- هل تساهم المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات في المجلس؟

الجدول رقم (15): يوضح مدى مساهمة مصالح العلاقات العامة في صناعة القرارات داخل المجلس

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	55.60%
لا	15	11.10%
لا أدري	5	33.30%
المجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

بين الجدول رقم (15) مدى مساهمة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات داخل المجلس حيث أن نسبة 55.60 تؤكد على أحقية المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات ، بينما سبة 11.10 % فقط من تؤكد بعدم أحقيتها في صناعة القرارات : بينما 33.30 % لا تملك دراية بمساهمة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات ، وبالتالي فإن العلاقات العامة داخل المجلس الاغواط ، تعتبر إدارة مهمة من إدارتها ، ولها وظائف وصلاحيات عديدة تجعل منها ذات مكانة عالية ، خاصة فيما يتعلق بمساهمتها في صناعة القرارات داخل مجلس القضاء

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما هو شكل هذه المساهمة ؟

الجدول رقم (16): يوضح الإجابة على السؤال : إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما هو شكل هذه

المساهمة ؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
حضور اجتماعات الإدارة العليا	7	28%
تقديم اقتراحات وآراء	6	24%
نقل آراء جماهير للإدارة العليا	5	20%
تقديم تقارير	7	28%
المجموع	25	100%

- تحليل ومناقشة

يتضح من خلال الجدول رقم (16) الذي بين شكل مساهمة مصلحة العلاقات العامة في صناعة القرارات حيث أن نسبة 28 ترى أن هذه المساهمة تتمثل في حضور اجتماعات الإدارة العليا للمجلس ، إضافة إلى قدم تقارير ، بينما تقارب النسب بين تقديم الاقتراحات والآراء ونقل آراء جماهير للإدارة العليا بي 24 % و 20 % على التوالي.

وعليه فالعلاقات العامة تحاول دائما الإمام بجميع جوانب المؤسسة، ومعرفة نقاط الضعف والقوة، ولعب دور مهم بين الإدارة وجماهيرها الداخلية والخارجية، وتقدم الاقتراحات من أجل الرقي بالمؤسسة.

16 . الأساليب التي تعتمد عليها المحكمة في التعريف بسياساتها وانجازاتها لدى جماهيرها
 لجدول رقم (17) : يوضح الأساليب التي يعتمد عليها المجلس في التعريف بسياسته وانجازاته لدى

جماهيره

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
صدار المنشورات	08	18.20%
إصدار الملصقات	02	4.50%
القيام بتنظيم المؤتمرات	18	40.90%
موقع الإلكتروني للوزارة العدل	16	36.40%
اخرى	00	00%
المجموع	44	100%

- تحليل ومناقشة

. من خلال الجدول رقم (17) الذي يبين الأساليب التي يعتمد عليها المجلس للتعريف بسياسته و انجازاته لدى الجماهير، يتبين أن إجابات عينة الدراسة تؤكد أن الأسلوب الأول الذي يعتمد عليه المجلس للتعريف بسياسته وانجازاته لدى الجماهير هو أسلوب القيام بتنظيم المؤتمرات بالدرجة الأولى وهذا ما تدل عليه النسبة 40.90 % من العينة، تليها القيام موقع الإلكتروني بنسبة 36.40 % ثم إصدار المنشورات بنسبة 18.20 % ، وأخيرا إصدار الملصقات بنسبة 4.50 % . إن ما تبينه النتائج السابقة تدل على أن المجلس يعتمد في التعريف بسياسته على مختلف الأساليب الاتصالية وبصفة أولى يعتمد على القيام بتنظيم المؤتمرات وكذا على الموقع الإلكتروني وهذا من مهمة الإدارة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة وحسب المعلومات التي تحصلت عليها من خلال الزيارات الميدانية التي قمت بما في المجلس ، اتضح لي بأن النيابة العامة هي المسؤولة عن مصلحة العلاقات العامة

المطلب الرابع : عرض وتفسير نتائج محور الرابع مساهمة الإدارة الالكترونية والتقنيات الحديثة في تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل قطاع العدالة

17 . الوسائل التي تعتمد عليها مصلحة العلاقات العامة في الاتصال داخل المجلس

الجدول رقم (18) : يوضح نوع الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل المجلس

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
المقابلة الشخصية	08	17.80%
الهاتف	04	08.90%
الاتصال الإلكتروني	33	73.30%
المجموع	44	100%

- تحليل ومناقشة

. من خلال الجدول رقم (18) الذي بين نوع الوسائل الاتصالية المعتمدة في الاتصال داخل المجلس ، يتضح أن عملية الاتصال داخل المجلس يعتمد بدرجة كبيرة على الاتصال الالكتروني (الانترنت) وهذا ما تدل عليه غالبية إجابات الباحثين و تمثل النسبة 73.30 % ، تليها عملية المقابلة الشخصية في المرتبة الثانية وهو ما تدل عليه النسبة 17.80 % ، وأخيرا الاتصال عبر الهاتف وهو غير معتمد بكثرة ، أي بنسبة 8.90 % . إن التطور التكنولوجي والعلمي في وسائل الاتصال أفرز العديد من الوسائل الاتصالية المختلفة وعملية اختيار الوسيلة المناسبة للجمهور الداخلي والخارجي تكون حسب طبيعة الجمهور فمثلا الجمهور الداخلي للمجلس تجد أن نوع الوسيلة الاتصالية المعتمدة في الاتصال به هي الاتصال الالكتروني لما يشهده العالم اليوم من تطورات تكنولوجية عبر الايميل ووسائل التواصل الاجتماعي ، وهذا ما لاحظته خلال زيارتي الميدانية.

18 . التعامل مع الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (19) : يوضح مدى تعامل المجلس مع الإدارة الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	%91.10
لا	04	%8.90
المجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

. يتضح لنا من خلال الجدول رقم (19) الذي يبين مدى تطبيق المجلس للإدارة الالكترونية، حيث أن النسبة الساحقة التي تمثل 91.10 % من المبحوثين أكدوا على تطبيق الإدارة الالكترونية، بينما نسبة 8.90 % فقط ممن لا يطبقون الإدارة الالكترونية ، وعليه يمكن القول أن المجلس وضع خطوة كبيرة في إحداث نقلة نوعية نحو التحول الالكتروني للإدارة لضمان سيرورة العمل بالدقة والسرعة المطلوبة.

الهدف من استخدام الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (20) : يوضح الإجابة على التساؤل : في حال الإجابة ب " نعم " ماهو الهدف من

استخدام الإدارة الالكترونية ؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
. تحسين خدمة الادارة	13	31%
توفير السرعة والدقة لانجاز الأعمال	13	31%
تقليل استخدام الأوراق	16	38%
المجموع	42	100%

- تحليل ومناقشة

من خلال الجدول رقم (20) الذي بين الهدف من استخدام الإدارة الالكترونية حيث أن النسبة جاءت متساوية بين المبحوثين الذين ركزوا على تحسين الخدمة الإدارية ، وكذا توفير السرعة والدقة لانجاز الأعمال بنسبة 31 % ، بينما النسبة الأكبر والتي تمثل 38.10 % ركزت على التقليل من استخدام الورق ، ولعل هذا راجع للسياسة التي اعتمدها المجلس والتي تهدف إلى الوصول إلى استخدام صفر ورقة، ضمن الأهداف المسطرة التي نصبوا إلى تحقيقها ، لإحداث قفزة نوعية في الإدارة الالكترونية.

19 . مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل

الجدول رقم (21): يوضح مدى استخدام المبحوثين للتكنولوجيات الحديثة في عملهم.

الخيارات	التكرارات	
دائما	16	35.60%
أحيانا	27	60%
أبدا	02	0.4%
المجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

. يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة 35.60 % يستخدمون التكنولوجيات الحديثة في عملهم ، وهذا مؤشر إيجابي ، يؤكد تبني المؤسسة للتكنولوجيات الحديثة ، واعتماد الموظفين على هذه التكنولوجيات في عملهم ، في حين تجد النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تقدر بـ 60 % لا تستخدم هذه التكنولوجيات إلا أحيانا، ولعل السبب في هذا هو ضعف وتقطع شبكة الانترنت في بعض الأحيان ، إضافة إلى جهل البعض في استخدام هذه التكنولوجيات، بينما تجد نسبة 0.4 % التي لا تستخدم هذه التكنولوجيات مطلقا ، وهذا راجع لطبيعة الوظيفة التي يشغلونها كالأستقبال مثلا.

_الهدف من استخدام العلاقات العامة الالكترونية

الجدول (22): يوضح الاجابة على سؤال ما هو الهدف من استخدام العلاقات العامة الالكترونية ؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
تحسين الخدمة الادارة	13	31%
توفير السرعة الدقة لانجاز العمل	13	31%
تقليل استخدام الاوراق	16	38.10%
المجموع	42	100%

تحليل ومناقشة

. من خلال الجدول رقم (22) الذي بين الهدف من استخدام العلاقات العامة الالكترونية حيث أن النسبة جاءت متساوية بين المبحوثين الذين ركزوا على تحسين الخدمة الإدارية ، وكذا توفير السرعة والدقة الانجاز الأعمال بنسبة 31 % ، بينما النسبة الأكبر والتي تمثل 38 ركزت على التقليل من استخدام الورق ، ولعل هذا راجع للسياسة التي اعتمدها مجلس القضاء والتي تهدف إلى الوصول إلى استخدام صفر ورقة، ضمن الأهداف المسطرة التي تصبوا إلى تحقيقها ، لإحداث قفزة نوعية في الإدارة الالكترونية.

20- إيجابية الأنترنت في العمل:

الجدول رقم (23): يوضح مدى مساهمة الأنترنت في العمل من عدمها

الخيارات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	43	%95.60
لا	02	%4.40
المجموع	45	%100

- تحليل ومناقشة

من خلال الجدول رقم (23) الذي بين أن نسبة 95.60 % من المبحوثين أكدوا أن الأنترنت تساهم بشكل ايجابي في عملهم ، وهذا راجع للدور المهم والكبير الذي تعمله الأنترنت في تسهيل عمل الموظف . إضافة إلى السرعة والدقة في تنفيذ العمل، واختصار الجهد والوقت ، بينما نسبة 4.40 % فقط من المبحوثين الذين يرون عدم ايجابيتها في العمل ، وهذا راجع ربما لعدم درايتهم باستخدامات الأنترنت.

_ كيفية مساهمة الأنترنت في العمل

الجدول رقم (24) : يوضح الإجابة على التساؤل : إذا كانت الإجابة ب "نعم" كيف تساهم الأنترنت في

عملكم ؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
ربح الوقت	14	32.60%
اقتصاد التكاليف	5	11.60%
تحسين صورة المؤسسة	5	11.60%
زيادة الفاعل مع المحيط الداخلي والخارجي	19	44.20%
المجموع	43	100%

- تحليل ومناقشة

بين الجدول رقم (24) كيفية مساهمة الأنترنت في عمل الباحثين، حيث نجد أن أكبر نسبة من الباحثين أجابت بزيادة التفاعل مع المحيط الداخلي والخارجي، أي ما يمثل نسبة 44.20 % ، وذلك بسبب الانعكاس الايجابي للأنترنت من خلال تسهيل عملية التفاعل سواء مع المحيط الداخلي من موظفين ، أو المحيط الخارجي وسهولة التفاعل مع مختلف المؤسسات والهيئات ، ثم تليها نسبة 32.60 % من الباحثين ركزوا على ربح الوقت ، وهذا طبيعي لما تمتلكه الأنترنت من سرعة في التنفيذ ، واختصار الوقت ، بينما نجد نسبة 11.60 % متساوية بين الباحثين الذين أجابوا باقتصاد التكاليف وتحسين صورة المؤسسة ، وهي من السمات التي تميز استخدامات الأنترنت لدى المجلس.

21. برأيكم ماهي العقبات التي تحول دون أداء عملكم عبر التكنولوجيات الحديثة

الجدول رقم (25) : يوضح العقبات التي تحول دون أداء العمل عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة

الخيارات	تكرار	النسبة المئوية
ضعف وتذبذب في تدفق الانترنت	36	80%
عدم حداثة الوسائل المستخدمة	01	2.2%
عدم وفرة الوسائل بالعدد المطلوب	04	8.90%
عدم توفر الكفاءات المؤهلة لاستخدام التكنولوجيات الحديثة	04	8.90%
المجموع	45	100%

- تحليل ومناقشة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (25) أهم العقبات التي تحول دون أداء العمل باستخدام وسائل التكنولوجيات الحديثة ، حيث نجد أكبر نسبة من المبحوثين والمقدرة ب 80 % أرجحت العقبات إلى ضعف وتذبذب في تدفق الانترنت ، وهذا راجع حداثة الانترنت في الجزائر وقلة الكفاءات ، إلا أنها تسعى جاهدة لمواكبة الدول المتقدمة ، ثم تأتي النسب متساوية بين عدم وفرة الوسائل بالعدد المطلوب ، وكذا عدم توفر الكفاءات المؤهلة بنسبة 8.90 % ، وهذا دليل على توفير المؤسسات لمختلف الوسائل والأجهزة ، إضافة إلى تعيين الكفاءات الأزمة لاستخدام هذه الوسائل ، وهذا ما يؤكد الجدول رقم (05) ، ثم تليها نسبة 2.20 % لعدم حداثة الوسائل المستخدمة ، وهذا يؤكد استخدام قطاع العدالة الجزائرية لوسائل حديثة.

المبحث الثاني : تحليل وتفسير نتائج محاور الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مكانة العلاقات العامة في قطاع العدالة بالتطبيق على مجلس القضاء الأغواط ، وقد كانت ترمي إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ماهو موقع العلاقات العامة في قطاع العدالة؟
- ما اتجاه القيادات الإدارية في المجلس؟
- كيف تساهم الإدارة الالكترونية والتقنيات الحديثة في تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل المجلس؟

وبعد إجراء الدراسة الميدانية، تم التوصل إلى النتائج التي يمكن تقييمها من خلال التساؤلات كما يلي :

المطلب الاول : موقع العلاقات العامة في قطاع العدالة

تعتبر المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة داخل مجلس القضاء الأغواط، الممثلة في النيابة العامة ، فهي تقوم بالوظائف والصلاحيات الموكلة لها ، حيث تسعى إلى تحقيق التفاهم والانسجام بين مجلس القضاء وجماهيره الداخلية والخارجية، وهذا ما بينته النتائج التالية : - يؤكد أفراد عينة الدراسة (الجدول رقم - 08) على وجود مصلحة خاصة بالعلاقات العامة داخل مجلس القضاء ، (33 مفردة) أي بنسبة 73.80 % ، بينما نسبة 26.66 % (12 مفردة) تؤكد على عدم وجود مصلحة خاصة بالعلاقات العامة ، ولهذا النتائج مبرراتها لان هناك خلط لدى المبحوثين بين مصلحة العلاقات العامة ، وبين النيابة العامة ، وهذا راجع لحدثة هذا العلم مقارنة بالعلوم الإنسانية والاجتماعية الأخرى ، مع تأخر احتضان الجامعة ومراكز التكوين في تدريس هذا العلم ، ولم يكن ذلك إلا مع بداية التسعينات من القرن الماضي ، ضف إلى ذلك أن وظيفة العلاقات العامة تعتبر من الوظائف الحديثة في علوم الإدارة والتسيير .

-إن الجهة المكلفة بصلاحيات العلاقات العامة داخل مجلس القضاء (الجدول رقم-06-) ، هي النيابة العامة نسبة 60 % بواقع (27 مفردة) ، بالإضافة إلى مصلحة الموظفين بنسبة 22.22 % بواقع (10 مفردات) ، والقلة القليلة موزعة على بعض المصالح بنسبة 17.78%.

يعتبر أفراد عينة الدراسة أن العلاقات العامة هي الجهة المكلفة بالأنشطة الاتصالية للمجلس القضاء (الجدول رقم - 09-) ، بنسبة 35.60 % بواقع (16 مفردة) ، كما يعتبرونها الجهود المخططة والمنظمة لتحقيق التفاهم المتبادل بين المجلس وجماهيره ، بنسبة 33.30 % ، أي بواقع (15 مفردة) ، بينما يعتبرونها الوظيفة الإدارية التي تربط بين إدارات المجلس والإدارة العليا بنسبة 31.10 % ، أي بواقع (14 مفردة) . - تعتبر الوظائف التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة داخل مجلس القضاء بالاغواط (الجدول رقم - 10-) هي الاتصال بالمسؤولين

في الداخل والاتصال بالمؤسسات والجماهير في الخارج بنسبة 55.80 % ، بواقع (24 مفردة) ، بينما ترى نسبة 27.90 % بواقع (12 مفردة) تعتبر أن الوظائف التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة، تتمثل في رسم سياسة مجلس القضاء وتحديد أهدافه، بينما نسبة 16.30 % بواقع (07 مفردات) تعتبر أن وظائف العلاقات العامة داخل المجلس لقياس الاتجاهات الرأي العام نحو المجلس -تحتل المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة موقعا هاما (الجدول رقم - 11-) ، حيث تعتبر تابعة لرئاسة المجلس مباشرة بنسبة 72.70 % بواقع (32 مفردة) ، في حين ترى نسبة قليلة جدا ، 13.60 % بتعداد (06 مفردات) ، ونعتبرها عبارة عن مصلحة فرعية تابعة لإدارة من إدارات المجلس القضاء ، ثم تليها نسبة 9.10 % بواقع (04 مفردات) ترى أنها على نفس المستوى مع باقي إدارات المجلس القضاء، وأخيرا نسبة 4.60 % بواقع (02 مفردة) تعتبرها تابعة لمصلحة فرعية دون تمييزها بمكانة خاصة بها.

المطلب الثاني: اتجاه القيادات الإدارية في قطاع العدالة : أصبحت العلاقات العامة اليوم تقوم بوظائف حساسة وهامة على مستوى المؤسسات المتواجدة بها، خاصة قطاع العدالة ، وهذا ما تبينه النتائج التالية: - تشير النتائج في (الجدول رقم - 12-) إلى أن نسبة 88.90 % بواقع (40 مفردة)، تشير إلى أحقية مشاركة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في اجتماعات مجلس القضاء ، مقابل نسبة 11.10 % بواقع (05 مفردات) تشير إلى عدم أحقية المشاركة في اجتماعات مجلس الإدارة العليا للمجلس - .تساهم المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في عمليات التخطيط داخل المجلس (الجدول رقم - 13-) ، بنسبة 82.20 % بواقع (37 مفردة) ، في حين نجد نسبة 17.80 % بواقع (08 مفردات) ممن يقرون بعدم مساهمة المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في عمليات التخطيط.

تمثل عمليات التخطيط التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة داخل المجلس (الشكل رقم - 14-) ، في شرح سياسة المجلس وأهدافها وخطة عملها ، بنسبة 37.80 % ، بواقع (14 مفردة) ، كما تعتبر الاتصال الدائم بين الإدارة المركزية في المجلس وبين فروعها بنسبة 29.70 % ، بواقع (11 مفردة) ، وبعدها عملية القيام بالاستطلاعات لمعرفة رأي الجمهور واتجاهاته نحو سياسة المجلس ، بنسبة 21.60 % ، بواقع (08 مفردات) ، ثم تليها عملية نشر المعلومات التي تخص قضايا الرأي العام بنسبة 10.80 % ، بواقع (04 مفردات) . - تساهم المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات في مجلس القضاء الاغواط (الجدول رقم - 15-) ، بنسبة كبيرة 55.60 % ، بتكرار (25 مفردة) ، ثم تليها نسبة 33.30 % بتكرار (15 مفردة) ممن لا يملكون دراية في الموضوع ، بينما نجد نسبة 11.10 % ، بتكرار (05 مفردات) يرون عدم مساهمة المصلحة

المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات داخل المجلس . - تتمثل مساهمة مصلحة العلاقات العامة في صناعة القرارات داخل المجلس القضاء ، (الجدول رقم - 16 -) ، في حضور اجتماعات الإدارة العليا للمجلس ، بنسبة 28% ، بتكرار (07 مفردات) إضافة إلى تقديم مختلف التقارير بنفس النسبة ، ثم تأتي في المرتبة الثانية عملية تقديم الاقتراحات والآراء ، بنسبة 24 % بتكرار (06 مفردات) ، وفي المرتبة الأخيرة عملية نقل آراء جماهير للإدارة العليا بنسبة 20 % ، أي بتكرار (05 مفردات) . - تعتبر عملية القيام بتنظيم المؤتمرات ، من أهم الأساليب التي يعتمد عليها المجلس في التعريف بسياسته ، وإنجازاته لدى جماهيره (الجدول رقم - 17 -)

وهو ما تمثله نسبة 40.90 % ، بواقع (18 مفردة) ، في حين نجد المرتبة الثانية ممثلة في القيام بموقع الإلكتروني لوزارة العدل ، بنسبة 36.40 % ، بواقع (16 مفردة) ، بينما المرتبة الثالثة تكمن في إصدار المنشورات ، بنسبة 18.20 % ، بواقع (08 مفردات) ، وفي المرتبة الأخيرة عملية إصدار الملصقات بنسبة 4.50 % ، بواقع (02 مفردة)

المطلب الثالث: الإدارة الالكترونية والتقنيات الحديثة في تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل مجلس القضاء:

استطاعت أنشطة العلاقات العامة في الاستفادة من التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، والتحكم في مختلف التقنيات الحديثة، وذلك من اجل تحقيق أهداف المؤسسات ، وهذا ما تبينه النتائج التالية:
من أهم الوسائل التي تعتمد عليها مصلحة العلاقات العامة في الاتصال بفروع هيكل مجلس القضاء، هي الاتصال الإلكتروني (الجدول رقم - 18 -) ، بنسبة كبيرة 73.30 % ، بواقع (33 مفردة) ، ثم تليها المقابلة الشخصية بنسبة 17.80 % ، بواقع (08 مفردات) ، وأخيرا عبر الهاتف ، بنسبة 8.90 % ، بواقع (04 مفردات) . أي بنسبة 08.90 %.

-يتعامل المجلس مع الإدارة الالكترونية بنسبة كبيرة جدا (الجدول رقم - 19 -)، أي 91.10 % بواقع (41 مفردة) ، في حين نجد نسبة ضئيلة جدا ممن لا يتعاملون مع الإدارة الالكترونية بتعداد (04 مفردات) ، أي بنسبة 08.90 %.

-هناك عدة أهداف من استخدام الإدارة الالكترونية داخل المجلس (الجدول رقم - 20 -)، ولعل أهمها هو التقليل من استخدام الورق بنسبة 38.10 % ، بواقع (16 مفردة) ، لم يأتي هدف تحسين الخدمة الإدارية ،

متساويا مع توفير السرعة والدقة لإنجاز الأعمال ، في المرتبة الثانية بنفس النسبة أي 31 % ، بواقع (13 مفردة) لكل منهما.

- يعتمد الموظفون داخل المجلس على مختلف التكنولوجيات الحديثة أحيانا، (الجدول رقم - 21) ، في المرتبة الأولى بنسبة 60 % ، بواقع (27 مفردة) ، بينما نجد نسبة 35.60 % ، بواقع (16 مفردة) من المبحوثين يستخدمون التكنولوجيات الحديثة دائما ، في المرتبة الثانية ، وفي المرتبة الأخيرة تعد نسبة 0.4 % بواقع (02 مفردة) ، لا يستخدمون التكنولوجيات الحديثة في عملهم بصفة نهائية.

- يتم استخدام التكنولوجيات الحديثة في العمل وذلك من اجل حسن تسيير العمل، (الجدول رقم - 22 -) ، بنسبة 68.30 % ، واقع (28 مفردة) ، ثم من اجل التواصل مع الموظفين داخل المجلس بنسبة 17.10 % ، بواقع (07 مفردات) ، في حين نجد الحصول على المعلومات يمثل نسبة 9.80 % ، بواقع (04 أفراد) ، وأخيرا الاتصال بفروع المجلس بنسبة 4.80 % ، بواقع (02 مفردة) .

- تساهم الانترنت بصورة ايجابية داخل العمل ، (الجدول رقم 23) ، وهذا بنسبة 95.60 % بواقع (43 تكرار) ، مقابل نسبة 4.40 % ، بواقع (02 تكرارات) ممن يرون عدم ايجابيتها.

- تساهم الانترنت في زيادة التفاعل مع المحيط الداخلي والخارجي للمجلس، (الجدول رقم - 24) بنسبة 44.20 % ، بواقع (19 تكرار) ، ثم تليها عملية ربح الوقت بنسبة 32.60 % ، بواقع (14 مفردة) ، وأخيرا تساهم في اقتصاد التكاليف ، و تحسين صورة المجلس بنسبة متساوية 11.60 % ، بواقع (05 تكرارات) لكل منهما.

- يعتبر الضعف والتذبذب في تدفق الانترنت من العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية الحديثة ، (الجدول رقم - 25 -) ، في المرتبة الأولى بنسبة 80 % ، بواقع (36 مفردة) ، ثم تليها في المرتبة الثانية عدم وفرة الوسائل بالعدد المطلوب ، إضافة إلى عدم توفر الكفاءات المؤهلة لاستخدام التكنولوجيات الحديثة ، بنسبة متساوية 8.90 % بواقع (04 مفردات) لكل منهما، وفي المرتبة الأخيرة عدم حداثة الوسائل المستخدمة بنسبة 2.20 % ، بواقع مفردة واحدة.

المبحث الثالث : الاستنتاج العام للدراسة

بعد القيام بهذه الدراسة نظريا وميدانيا ، وبعد القيام بالخطوات والإجراءات المنهجية التي تم اتخاذها من أجل التحليل ، يمكن أن نستخلص مجموعة من النتائج وهي كالاتي :

- تعتبر وظيفة العلاقات العامة من الوظائف المهمة داخل المجلس القضاء ، بالرغم من عدم وجود مصلحة خاصة تحمل هذا الاسم ، إلا أنها تمارس كوظيفة داخل مصالح وإدارات أخرى.
- تمارس وظيفة العلاقات العامة من قبل موظفين لا يملكون التخصص في هذا المجال.
- تمارس وظيفة العلاقات العامة مختلف الأنشطة الاتصالية داخل المجلس ، إضافة إلى القيام بالتخطيط ، والربط بين مختلف الإدارات والإدارة العليا للمجلس ، والربط بين مختلف الجماهير سواء الداخلية أو الخارجية.
- تعتبر العلاقات العامة عامل مهم في رسم سياسة المجلس ، والتعريف بها ورسم صورة المجلس القضاء .
- ساهمت الإدارة الالكترونية في تفعيل أنشطة العلاقات العامة ، من خلال توفير السرعة والدقة في العمل ، إضافة إلى تقليل التكاليف والاقتصاد في الجهد والورق
- تساهم الانترنت، ومختلف التكنولوجيات الحديثة، في فاعلية أنشطة العلاقات العامة وحسن سير عملها من خلال الزيادة في نسبة التفاعل وتبادل المعلومات بين الموظفين في الداخل والخارج، وبالتالي المساهمة في تحسين صورة المجلس
- ضعف وتذبذب الانترنت من أهم العقبات التي تواجهها وظيفة العلاقات العامة الالكترونية.

خاتمة

خاتمة:

يعتبر قطاع العدالة من أهم القطاعات الموجودة و الفعالة في المجتمع الجزائري حيث أصبحت تلعب وظيفة العلاقات العامة فيها أدوارا مهمة و فعالة من أجل تحقيق أهدافها ، وتطويرها نحو الأحسن ، بل وإبرازها إلى الوجود أحيانا حيث تكون غير معروفة ، مقارنة ببعض المؤسسات الأخرى. وفي ظل التحديات التي فرضتها العولمة ، تزايدت أهمية المعلومة ، وأضحت جوهر الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسة التي أدركت ضرورة التواصل مع جمهورها ، معتمدة في ذلك على وظيفة العلاقات العامة ، التي تأثرت بالتطورات التكنولوجية ، بل وتعد التكنولوجيا عاملا بالغ الأهمية في صناعة القرار وهياكل الإدارة مما يحقق قدرا من التقارب بأشكاله المتنوعة الاقتصادية والتنظيمية والتقنية، وهذا ما يستدعي ضرورة المتابعة الدقيقة من قبل العاملين في مجال إدارة العلاقات العامة، لمتغيرات التكنولوجيا ، حتى يصبحوا على دراية تامة بآخر المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات ، بغرض الاستفادة منها في الممارسة عبر الوسائط المتعددة ، خاصة إذا نظرنا لمفهوم العلاقات العامة من منطلق أنها فن وعلم تحليل الاتجاهات والتنبؤ بنتائجه بقدر يتطلب سرعة الاستجابة وتحقيق أفضل النتائج ، وما أتاحتها من مميزات ، غيرت ممارستها من التقليدي إلى الإلكتروني ، تماشيا مع متطلبات العصر الرقمي ، حيث أصبحت المواقع الإلكترونية ، وصفحات التواصل الاجتماعي ، واجهة ترويجية لها ، ومنصة تفاعلية مع جماهيرها ، كما أصبحت تعتمد على الويب في إدارة سمعتها الكترونيا، وكذا إجراء البحوث والدراسات وإدارة أزماتها وغيرها من ممارسات العلاقات العامة ، التي تتطلب مجموعة من الضوابط كالالتزام بالمصداقية في نقل المعلومات ، والالتزام الأخلاقي، وحسن الرد على الجمهور ، باعتبار العلاقات العامة ، مهنة قائمة على مبدأ الشفافية والأمانة والمسؤولية الاجتماعية .

وعلى العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة ، وفتحت آفاقا أخرى لدراسات علمية جديدة، فهي لم تلم بكل جوانب المشكلة بل هناك جوانب أخرى لا تزال بحاجة إلى دراسة ، فموضوع العلاقات العامة موضوع متشعب ، فبالرغم من تناوله في دراسات كثيرة ، إلا أنه موضوع جديد

في قطاع العدالة ويحتاج إلى دراسات أكثر عمقا وتخصصا ، خاصة في ضل التطورات المتسارعة لمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة.

الهيكل التنظيمي للمجلس القضائي:

قائمة السيلوغرافيا

مذكرات

- تركية محادي، المرفق العام الإلكتروني، مذكرة ماستر في القانون الإداري ، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر 2008
- راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مذكرة دكتوراه، جامعة حمّة لخضر، الوادي 2009
- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
- شذا سليم أبو سليم، مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية، مذكرة ماجستير ، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006

محمود فوزي ، العلاقات العامة الالكترونية واثراء الدراسات العلمية ، 22.04.2022 . ، متاح
على الموقع www.beladnanews.com/t-68629 ، يوم الزيارة 02.04.2022 على
الساعة 1:17

كية العمراوي ،العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة ميدانية بمركب المنظفات ومواد
الصيانة شلغوم العيد)،مذكرة ماجستير جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسم علم
الإجتماع و الديموغرافيا، تخصص علم إجتماع التنمية ، إشراف دا بن السعدي إسماعيل ،الموسم الجامعي
2004-2003

مسعودي كلثوم: العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية (دراسية مندائية بمؤسسة صناعات الكوابل بسكرة
ENIC AB)، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسم
علم الاجتماع ، تخصص تنمية الموارد البشرية ،إشراف أ د / فضيل دليو والسنة الجامعية 2006-2007

كتب عربية

- حسن محمد عبد الرحمان: الإعلام و الإتصال ، ط 1 ، شرآة رؤية، مؤسسة طيبة، الإسكندرية ،
القاهرة، 2006
- محمد منير حجاب ،نظريات الإتصال ،ط1، دار الفجر لنشر و التوزيع ، مصر ، 2010
- منذر الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، ط 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان،
2007
- فريحة محمد كريم ، العلاقات العامة ، البعد الفكري والتطبيقي ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، عنابة ،
2012
- ناصر السيسي ، سوسيولوجيا المنظمات دراسة النظرية وتطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، القرار ،
2014

- احمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، عالم الكتاب ط1، القاهرة 2008
- وجيه الشيخ ،سمير عبد الله ، العلوم السلوكية ، العلاقات العامة ، دمشق 1992
- عبد الرزاق الداليمي ، العلاقات العامة رؤية معاصرة دار ولى للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2005
- جميل احمد حضر ، العلاقات العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط1، عمان 1998
- محمد عبد الفتاح ، العلاقات العامة بمنظمات الرعاية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2007
- سعادة راغب الخطيب، مبادئ العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2009
- محمد عبد الحميد ، الاتصال ، الاعلام على شبكة الانترنت ، عالم الكتاب ، القاهرة 2007
- علي برغوث، العلاقات العامة أمس نظرية ومفاهيم عصرية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2007.
- غريب عبد السميع ، الاتصال و العلاقات العامة ، الطبعة الاولى مؤسسة ، شباب الجامعة ، الاسكندرية 2006.
- فضيل دليو وآخرون، الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ،جامعة منتوري، قسنطينة، 1999
- السيد ابراهيم امام ، العلاقات العامة والمجتمع ، المكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1968
- ناصر محمد جودت ، الدعاية و الإعلان و العلاقات العامة ، ط 1، مجدلاوي، الأردن، 1998
- علي الباز: العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية و الرأي العام ، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002
-
- صالح مصطفى القوال: معالم التفكير السوسولوجي، دار الفكر العربي القاهرة، 1998
- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الإتصال ونظرياته المعاصرة مطر، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 1998

- حميد جاع ، علم اجتماع الإعلام (رؤية سوسيولوجية مستقبلية) ، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، 2006
- علي السيد شتا، نظرية علم الاجتماع ،مؤسسة شباب الجامعة ،الإسكندرية ،1993
- عبد المحيي محمود صالح و آخرون: العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية. 2004
- أحمد محمد مصطفى: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، 1999.
- حسن محمد عبد الرحمان: الإعلام و الاتصال ، ط 1 ، مؤسسة طيبة، الإسكندرية ، القاهرة، 2006
- محمود عودة، أسس علم الاجتماع، مكتبة سعيد رأفت ،جامعة عين شمس ،1990
- طه عبد العاطي، نجم الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث ،دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004
- الصيرفي محمد، العلاقات العامة من منظور إداري، د ،طه الإسكندرية، حوارس الدولية للنشر و التوزيع، 2005
- سلوى عثمان الصديقي و اخرون، أبعاد العملية الاتصالية (رؤية الطرية علمية واقعية)، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث 1999
- محمود يوسف مصطفى عبدة ، العلاقات العامة ، الاسكندرية ، الفجر للنشر والتوزيع.
- محمد جاد الله كشك ، العلاقات العامة والخدمات الاجتماعية الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية الحديثة 2003.
- فيصل دليو ، الاتصال مفاهيمة ونظرياته ووسائله ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003

- راسم محمد الجمال و خيرت معوض عيد، إدارة العلاقات العامة المنحل الإستراتيجي، ط 1، الدار المصرية اللبنانية 2008
- السيد عليوة : تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة، ط 1 ، أترك للطباعة و النشر، القاهرة ، 2001
- محمد سمير احمد ، الإدارة الإلكترونية ط 1 دار المسيرة عمان 2008
- جمعه إسماعيل العياط ، الإدارة الإلكترونية ، دار أمجد عمان 2014
- صفاء فتول جمعة، مسؤولية العامة في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ، دار الافكار والقانون، مصر 2014
- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط 1 دار الثقافة عمان 2014
- ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقات العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005
- محمود عبد الفتاح رشوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012
- محمد صادق إسماعيل، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية ، ط1، العربي النشر والتوزيع، القاهرة، 2010
- ليلى محمد حسني، مفاهيم و رؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، ط1، دار الجنادرية، 2013
- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ضوء الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، سوريا، 2009
- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة. 2011

- حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية (المفاهيم - خصائص - المتطلبات)، ط1، مؤسسة الوراق، الأردن، 2011.
- عمار عوايدي، القانون الإداري، النشاط الإداري، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2007.
- لهوش محمود أبوبكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات ، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين،، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006
- بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني الحماية الحكومة الإلكترونية ، الجزء الأول، الإسكندرية دار الفكر العربي. 2003
- نقولا تيماشيف، النظرية علم الاجتماع (طبيعتها وتطورها)، ترجمة محمود عودة وآخرون، مراجعة محمد عاطف محبت ، دار المعرفة الجامعية، 1999

من الدستور

- الدستور الجزائري 1996

مجالات

موسوعة عالم التجارة ، العلاقات العامة والاعلان الحديث، دار نشر دون بلد، دون سنة 2005

ملتقيات

- عبد العزيز منعية الخياط، ورقة علمية بعنوان العلاقات العامة الرقمية، المسمى الثالث الجمعية السعودية للعلاقات العامة، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، 2015
- وحادي محمد بركات : المعلوماتية والحكومة الاجتماعية ، بحث منشور المجلس الأعلى للجامعات ، القاهرة 2013

- رأفت رضوان ، "الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة" ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 .

- سمير محمد حسين و آخرون ، ندوة واقع الإدارات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية، معهد الإدارة العامة 1992

الملاحق

الاستمارة

جامعة عمار ثليجي - الاغواط -
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة
قسم العلوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان حول :

واقع العلاقات العامة من خلال الادارة الالكترونية لدى قطاع العدالة

هذه الاستمارة خاصة بالبحث العلمي في اطار تحضير مذكرة تخرج ماستر في علوم الاعلام والاتصال ، لذا نرجو منكم قراءة الاسئلة والاجابة عنها بدقة وصراحة ، ونحيطكم علما ان معلوماتكم سوف تستخدم لغرض علمي فقط وفي اطار سري تام .

اعداد الطلبة :

اشراف : مريقي طارق

- البشير هتهات
- حرواش عبد القادر

ملاحظة :

الرجاء وضع العلامة x امام الاجابة المناسبة

شكرا على تعاونكم

السنة الدراسية 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 01 - الجنس: ذكر انثى
- 02 - السن: - من 20 إلى 30 - من 31 إلى 40 - من 41 فما فوق
- 03 - المستوى التعليمي :- ابتدائي - متوسط - ثانوي - جامعي
- 04 - الخبرة في العمل :
- أقل من 5 سنوات
- من 6 إلى 15 سنة
- من 15 فما فوق
- 05 - الوظيفة: - إطار - عون تحكم - عون تنفيذي
- 06- ماهي المصلحة التي تنتمي إليها
- 07 - هل التخصص مطابق للوظيفة التي تمارسها :
- نعم - لا

المحور الثاني: موقع العلاقات العامة في قطاع العدالة (مجلس القضاء)

- 08 - هل هناك جهاز مختص في العلاقات العامة في المجلس ؟
- نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب: "لا" ما هي المصلحة التي تقوم بالاتصال داخل المجلس ؟
- أ- النيابة العامة ب-الأمانة العامة ج - إدارة الموارد البشرية
- د - موزعة الهاتف هـ - خلية الإعلام والاتصال
- أخرى تذكر

09 - ماذا تعني لك مصلحة العلاقات العامة ؟

- الجهة المكلفة بالأنشطة الإتصالية للمجلس
- الوظيفة الإدارية التي تربط بين المجلس والوزارة

- الجهود المخططة و المنظمة لتحقيق التفاهم المتبادل بين المجلس و الجمهور

10 - فيم تتمثل فعليا وظائف المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في مجلس القضاء ؟

- قياس اتجاهات الرأي العام نحو المجلس
- رسم سياسة المجلس وتحديد أهدافها
- الاتصال بالمسؤولين في الداخل والاتصال بالمؤسسات والجماهير في الخارج

12_ موقع المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمجلس القضاء

المحور الثالث: اتجاه القيادات الإدارية في المجلس

13 هل للمصلحة المكلفة بالعلاقات العامة الحق المشاركة في اجتماعات المجلس الادارة العليا للمجلس ؟

- نعم

- لا

14 - هل تساهم المصالح المكلفة بالعلاقات العامة في عملية التخطيط و البحث ؟

- نعم

- لا

ذا كانت الإجابة ب " نعم " فيما تتمثل عمليات التخطيط في المجلس ؟

- شرح سياسة المجلس وأهدافها وخطة عملها
- القيام بالأبحاث العلمية الموضوعية لمعرفة رأي الجمهور واتجاهاته نحو سياسة المجلس
- الاتصال الدائم بين الإدارة المركزية في المجلس وبين الإدارات الفرعية
- نشر الدراسات ونتائج البحوث العلمية
- أخرى

15-هل تساهم المصلحة المكلفة بالعلاقات العامة في صناعة القرارات في المجلس؟

نعم

لا

لأدري

_إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما هو شكل هذه المساهمة ؟

- حضور الاجتماعات لإدارة العيا في المجلس
- تقديم اقتراحات وآراء
- نقل آراء جماهير المجلس للإدارة العليا
- تقديم تقارير
- أخرى تذكر:

16 - ماهي الأساليب التي تعتمد عليها المحكمة في التعريف بسياستها وانجازاتها لدى جماهيرها ؟

- صدار المنشورات
- إصدار الملصقات

• موقع الإلكتروني لوزارة العدل

• أخرى

المحور الرابع : مساهمة الإدارة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في تفعيل أنشطة العلاقات العامة داخل قطاع العدالة

17 - ما هي الوسائل التي تعتمد عليها مصلحة العلاقات العامة في الاتصال داخل المجلس ؟

• المقابلات الشخصية

• الهاتف

• الاتصالات الإلكترونية

18 - هل تتعامل مع الإدارة الإلكترونية ؟

نعم - لا

- إذا كانت الجابة ب (نعم) ما هو الهدف من استخدام الإدارة الإلكترونية ؟

• تحسين خدمة الإدارة

• توفير السرعة والدقة لانجاز الأعمال

• تقليل استخدام الأوراق

• أخرى

19 - هل تستخدمون التكنولوجيا الحديثة في عملكم ؟

دائماً - أحيانا - أبدا

_ إذا كنت تستخدمها فلماذا؟

• الحصول على المعلومات

• الإتصال بفروع الإدارة

• التواصل مع الموظفين داخل الإدارة

• حسن تسيير العمل

• أخرى

20-برأيكم هل تساهم الانترنت بشكل إيجابي في عملكم؟

نعم - لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" كيف تساهم الأنترنت في العمل؟

• ربح الوقت

• إقتصاد التكاليف

• تحسين صورة المؤسسة

- هل تساهم الانترنت بشكل إيجابي في عملكم ؟

نعم - لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" كيف تساهم الانترنت في عملكم

• ربح الوقت

• إقتصاد التكاليف

- تحسين صورة المؤسسة
- زيادة التفاعل مع المحيط الداخلي والخارجي

21- برأيكم ماهي العقبات التي تحول دون أداء عملكم عبر التكنولوجيات الحديثة؟

- ضعف وتذبذب في تدفق الانترنت
 - عدم حداثة الوسائل المستخدمة
 - عدم وفرة الوسائل بالعدد المطلوب
 - عدم توفر الكفاءات المؤهلة لاستخدام التكنولوجيات الحديثة
- 22- في رأيكم ماهي الطموحات التي يسعى المجلس لتحقيقها مستقبلا ؟

