

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -



كلية العلوم الإنسانية و الإسلامية و الحضارة

قسم علوم الاعلام و الاتصال

تقنيات الاتصال الالكترونية للعلاقات العامة في
المؤسسات العمومية- جامعة عمار ثليجي نموذجاً -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال
تخصص اتصال و علاقات عامة

من اعداد الطالب:

- محمد بن عيسى

تحت اشراف الاستاذ:

د - عبد القادر النوعي

الإهداء

إلى من كان لي سنداً و عوناً عند الشدائد
طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي

أبي العزيز

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني

أمي الحبيبة

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين

إخواني وأخواتي "زينب، عبد الوهاب، مصطفى و نريمان "

إلى كل من ساعدني ولو بحرف في مشواري الدراسي و اخص بالذكر
ابن عمي محمد وليد...

إلى هؤلاء جميعاً: أهدىكم هذا العمل

شكر وتقدير

الحمد لله الذي قدر كل شيء فأحسن تقديره ، وابتلى الإنسان بما يسره ، وما يضره
ليحسن في الحاليتين شكره وصبره، وجعل لعبده مما يكره أمال فيما يحب ، ومما يحب
حاذرا مما يكره ، فسبحانه واهب النعم ، له الحمد كله وله الشكر كله وله الثناء كله ،
وصل اللهم على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين ، ومن تبعهم باحسان إلى يوم
الدين .

نحمد الله عز وجل أولا وأخرا ، ظاهرا وباطنا ، على نعمه ونثني عليه الثناء الحسن على
توفيقه لاتمام هذا العمل .

وبكل فخر واعتزاز وامتنان أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير و الاحترام إلى الأستاذ
المشرف ، الأستاذ الدكتور " النومي عبد القادر " الذي منحني من وقته وجهده
وتوجيهاته ، وإرشاداته وآرائه القيمة ، ومد يد العون لي دون ضجر للسير قدما نحو
الافضل ، سائلا المولى القدير أن يجزيه عني خير الجزاء ويثيبه الاجر إن شاء الله .

كما أتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال، وكل الزملاء بالقسم .

والشكر موصول لكل موظفي وإطارات جامعة عمار ثليجي بلاغواط على حفاوة الاستقبال
، وعدم ادخار أي جهد في سبيل مساعدتنا لانجاز هذا العمل .

كما اشكر جزيل الشكر السادة الاساتذة أعضاء لجنة المناقشة على صبرهم وتحملهم ،
فلهم مني أسمى عبارات التقدير .



الفهرس

الإهداء	2
شكر وتقدير	3
ملخص الدراسة	7
1-أسباب اختيار الموضوع:	3
2-الدراسات السابقة:	3
3- الإشكالية:	6
4- الاسئلة الفرعية:	7
5- تحديد المفاهيم:	8
6-أهداف الدراسة:	11
7- أهمية الدراسة:	11
8- مجالات الدراسة:	12
9-التقنية المعتمدة:	13
10- نوع الدراسة و المنهج المعتمد:	13
الفصل الأول: تقنيات الاتصال الالكترونية	17
تمهيد:	17
المبحث الأول: ماهية تقنيات الاتصال الالكترونية	17
المطلب الأول: نشأة وتطور تقنيات الاتصال	17
المطلب الثاني: وظائف تقنيات الاتصال	19
المطلب الثالث: خصائص وأهمية تقنيات الاتصال	20
المطلب الرابع: دور التقنية في تطوير وسائل الاتصال	22
المبحث الثاني: أنواع تقنيات الاتصال الالكتروني	22
المطلب الأول: الأقمار الصناعية	22
المطلب الثاني: الحاسب الآلي "الكمبيوتر"	25

26	المطلب الثالث: الاتصالات عن بعد
31	المطلب الرابع: الاتصال الهاتفي
33	المطلب الخامس: الفاكسيميلى
34	المطلب السادس: الانترنت والبريد الالكتروني
41	خلاصة الفصل:
42	الفصل الثاني : العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
42	تمهيد :
42	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة
42	المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة
44	المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة :
48	المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة:
49	المطلب الرابع : اهداف العلاقات العامة
50	المبحث الثاني: وظائف العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية
50	المطلب الأول: أهمية وفوائد العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
51	المطلب الثاني: مكانة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
53	المطلب الثالث: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة العمومية
54	المطلب الرابع : اهمية الاتصال في المؤسسة العمومية
56	خلاصة الفصل الثاني :
58	الفصل الثالث : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
58	المبحث الاول:عرض النتائج وتحليلها
58	المطلب الاول: عرض النتائج:
58	المحور الاول للاستمارة: عرض البيانات الشخصية للعينة.
62	المحور الثاني: وظيفة وأهداف مواقع التواصل الاجتماعي في جامعة عمار ثليجي بالاغواط :
	المحور الثالث: انشطة العلاقات العامة الالكترونية التي تتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي على مستوى جامعة عمار ثليجي بالاغواط:
68	

73	نتائج الدراسة الميدانية:
74	التوصيات والاقتراحات
76	خاتمة:
78	قائمة المصادر و المراجع:
82	الملاحق:
90	خطة الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
58	الجنس	01
59	العمر	02
60	المستوى التعليمي	03
61	المسمى الوظيفي	04
62	تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة	05
63	ما هي اكثر المنصات الاتصالية استخداما	06
64	أي أشكال الرسائل التي تفضلها الجامعة للتواصل مع الطلبة	07
65	سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عبر الوسائط المحمولة	08
66	تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي من اجل	09
68	تخصص جامعة عمار تليجي بالاغواط لإدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين	10
69	تستخدم العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي لبناء هوية المؤسسة	11
70	استطاعة العلاقات العامة توظيف الفيسبوك لرعاية الاحداث المحلية	12
71	استطاعت المؤسسة ببناء اتصال تفاعلي مؤثر مع الطلبة الجامعة	13
72	رصدت العلاقات العامة الالكترونية آراء الطلبة بشكل جيد بشأن الخدمات المقدمة	14

ملخص الدراسة

تواجه المؤسسات العمومية اليوم عددا من المتغيرات والتحديات ، فهي بحاجة إلى إدارة ذات صرامة وتخصص أكثر في مجال عملها ، ومن ابرز هذه التحديات الاهتمام أكثر بوظيفة العلاقات العامة ، ليس لتحسين تسيير يجب أن تقوم به المؤسسة وأدائها فحسب ، بل لتأسيس مفهوم العلاقات العامة داخل المؤسسة وتحديد ما يجب ان تقوم به هذه الوظيفة ، وإقرار الكيفية التي يمكن من خلالها المساهمة في مواجهة تحديات المؤسسة من حيث تحسين التطور السريع مع أدائها وإشباع حاجات جماهيرها ، بتقديم مخرجات ذات جودة عالية ، خاصة مع التطور السريع للتكنولوجيات الحديثة ، ومدى استخدام هذه المؤسسات للتقنية الالكترونية في مجال عمل العلاقات العامة ، حيث تبين عدم وجود مصلحة خاصة بالعلاقات العامة ، بالرغم من ممارستها في مصالح أخرى من قبل موظفين لا يملكون التخصص في مجال العلاقات العامة ، ومن ابرز الوظائف التي تقوم بها هي التخطيط والبحث ، والربط بين مختلف الإدارات وجماهيرها داخليا وخارجيا ،وقد ساهمت الإدارة الالكترونية في تفعيل هذه الأنشطة من خلال الدقة في العمل ، والسرعة في التنفيذ ، لتحسين صورة المؤسسة.

RÉSUMÉ

Les institutions publiques sont aujourd'hui confrontées à un certain nombre de variables et de défis, comme ils ont besoin d'une gestion plus rigoureuse et plus spécialisée dans leur domaine de travail, et parmi les plus importants de ces défis figure une plus grande attention à la fonction des relations publiques, non seulement pour améliorer la gestion et le rendement de l'institution, mais aussi pour établir le concept de relations publiques au sein de l'institution et déterminer sur quoi elle devrait se fonder. Avec cette fonction, et en approuvant la manière dont elle peut contribuer à relever les défis de l'institution en termes d'amélioration de ses performances et de satisfaction des besoins de ses publics, en fournissant des produits de haute qualité, en particulier avec le développement rapide des technologies modernes et la mesure dans laquelle ces institutions utilisent la technologie électronique dans le domaine des relations publiques. Le manque d'intérêt particulier pour les relations publiques, en raison de sa pratique dans d'autres intérêts par des employés qui n'ont pas de spécialisation dans le domaine des relations publiques, et parmi les fonctions les plus importantes qu'il exerce figurent la planification et la recherche, et établir des liens entre les différents départements et leurs publics à l'interne et à l'externe, et l'administration électronique a contribué à activer ces activités. et accélérer la mise en œuvre afin d'améliorer l'image de l'institution.

الاطار المنهجي

المقدمة :

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 ارتباط وثيق بهذه المؤشرات وتسعى دائما لتمييز ذلك أن التميز يعتبر صفة من الصفات التي تطلق على أعمال العلاقات العامة فهي دائما تسعى إلى الجانب الإيجابي أكثر منه جانب آخر .

ويعمل جهاز العلاقات العامة داخل الإدارة إلى مساندة كل التطورات السائدة والتأقلم معها منها الانترنت حيث تعتبر من بين أهم التطورات في هذا العصور من خلال ما تتيحه من خدمات وتطبيقات جعلتها تتميز وتتفوق عن الوسائل الاتصال الأخرى، إذ تعتبر الانترنت العصر الذهبي للعلاقات العامة، فلقد أضفت بعادا 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 بنبض الرأي العام كما أنها ترصد وتنشأ الاتجاهات وتوقعات من خلال استخدام الاتصال والبحوث وفق ما تمليه عليها موثيق الأخلاق لتنفيذ مهامها .

فلقد أتاحت الانترنت كثير من القنوات الاتصال فمن خلال الخدمات والخصائص التي تتميز بها جعلت ممارسة العلاقات العامة لا تنحصر على جمهور محدد فمن خلالها يمكن استهداف جمهور واسع وفي كل مكان وفي كل وقت وزمان .

وتعتبر تقنيات الاتصال الالكترونية من بين أهم الخدمات التي وفرتها الانترنت لممارسة العلاقات العامة إذ تعتبر الخدمات والمزايا التي توفرها من بين أفضل الخدمات التي جاءت بها شبكة الانترنت، حتى أصبحت مواقع المؤسسات والهيئات من بين أهم منابر الاتصال للعلاقات العامة حيث تتميز مواقع العلاقات العامة بمجموعة من المميزات جعلت أهدافها يمكن أن تصل إلى الجمهور بمجرد الولوج أو فتح الموقع .

وتعتبر الجامعة من بين المؤسسات العمومية السائرة في مجال تطوير مواقعها إذ تعتبر هذه المواقع من بين أهم المنافذ على الجمهور بأنواعه ويعتبر جمهور الجامعة من بين أهم الجماهير التي تتميز بالتوسع مما يتطلب على مواقع العلاقات العامة استخدام مجموعة من الأساليب لمخاطبة هذا الجمهور والتعريف بنشاطاتها والوصول إلى الهدف

المنشود أنا وهو الصورة الطيبة عن المؤسسة هذا من جانب ومن جانب آخر فلقد فتحت باب للحوار والتفاعل مع هذا الجمهور لمعرفة احتياجاتهم ورغباتهم .

ويعتبر موضوع مواقع العلاقات العامة في المؤسسات العمومية من بين أهم المواضيع الجديدة في مجال الدراسات المهمة بمدى استخدام التقنية الالكترونية في مجال عمل العلاقات العامة وهو محور الدراسة، حيث تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول يهتم الفصل الأول بتقنيات الاتصال الالكترونية بشكل عام والمواقع الالكترونية كخدمة من خدماتها ووسيلة للاتصال الالكترونية بشكل خاص، ويهتم الفصل الثاني بالعلاقات العامة في المؤسسة العمومية من خلال وسائل الاتصال الحديثة التي تستخدمها وكذلك العلاقات العامة الالكترونية من خلال المواقع الالكترونية واندراج الفصل الثالث كفصل خاص بالجانب التطبيقي للدراسة يهتم بتحليل موقع جامعة عمار ثليجي لتخلص الدراسة إلى النتائج العامة التي تم التوصل إليها من التحليل.

1-أسباب اختيار الموضوع:

-الأسباب الذاتية :

الرغبة في دراسة هذا الموضوع.

الصلة التي تربط الموضوع بمجال تخصصي والمتمثل في "الاتصال وعلاقات عامة."

-الأسباب الموضوعية:

-المكانة التي أصبحت تحتلها العلاقات العامة وحاجة الإدارة الجزائرية إليها لدراسة جماهيرها وطرق التعامل معهم.

-حاجة المؤسسات لتنظيم وتكوين الاتصال داخل المؤسسات مما يجعلها تلجأ لجهاز العلاقات العامة وأنشطته لتحقيق ذلك.

-الدور الحقيقي الذي تلعبه العلاقات العامة لدى المؤسسات العمومية الجزائرية، والذي يسمح إلى مكانتها الفعلية لها بالارتقاء.

-قابلية الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية، وذلك لإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة، والتأكد من صحة فرضياتها.

2-الدراسات السابقة :

اولا : الدراسات الخارجية

-**الدراسة بعنوان:** دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة... (دراسة ميدانية): " لمدوح فارس الرويلي"، من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاستراتيجية، وذلك سنة (2017) اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها ولجمع المعلومات والبيانات استخدم الباحث مجموعة من الأدوات البحثية أهمها: المقابلة بهدف استطلاع آراء عينة الدراسة حول محاور الدراسة التي ستنبثق منها النتائج والتصور الاستراتيجي المقترح والخروج بتوصيات ومقترحات، بالإضافة إن اعتماده على استمارة الاستبيان لانها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة .

أما مجتمع الدراسة فيتكون من جميع العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الحدود الشمالية في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (21113) عامل تقريبا، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وتكون من (370) عاملا .

تهدف هذه الدراسة إلى :

-التعرف على واقع ومعوّقات استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المملكة العربية السعودية .

-التعرف على دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

-التعرف على سبل التغلّب على المعوّقات التي تحد من دور تكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمّها :

-هناك دور مرتفع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

-عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على الواقع ودور استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل التغلب على

المعوّقات التي تحد من دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمتغيّر العمر والخبرة ومتغيّر عدد الدورات.

ثانيا :الدراسات المحلية

-**الدراسة الأولى بعنوان :** دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة. دراسة حالة اتصالات الجزائر بالبويرة: للباحثين "بوعلي فريدة" و" فوضيل حكيم" من جامعة البويرة، لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، وذلك سنة 2014/2013.

استخدمت الباحثتان في دراستهما المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لأنه مناسب لتقديم الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدتا على منهج دراسة حالة، وذلك بغية تحليل واقع استخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال وأثرها على الاتصال الداخلي للمؤسسة محل الدراسة. ومن أجل جمع البيانات اللازمة في الدراسة اعتمدت الباحثتان على استمارة الاستبيان تضم (6) محاور رئيسية. وقد غطت هذه الدراسة العدد الكلي لعمال المؤسسة الذي يقدر ب (60) شخص، وذلك من خلال الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة التي تكونت من (30) شخصا .

تهدف هذه الدراسة إلى :

-التعرّف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة .
-إبراز قيمة التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي .

-إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكوّنة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة، والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات إلى المجتمع، وتقوية قدرات الدول في هذا المجال.

خرجت الباحثتان من هذه الدراسة بمجموعة من النتائج لعل أهمها :

-من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة .

-ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر .

أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

-**الدراسة الثانية بعنوان :** تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي

في المؤسسات الجزائرية جامعة 8 ماي نموذجاً: للباحثات: "العايب آسيا، سرحان سهام وبازين رحمة" من جامعة قلمة، لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع وذلك سنة (2015-2016) .

-لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج المسحي بغرض الوصول إلى نتائج علمية صحيحة وتفسيرات صادقة. وبغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ أهداف ومقاصد الدراسة ثم الاعتماد على أداة استمارة الاستبيان لأنها الأداة البحثية المناسبة في هذه الدراسة .

ويتكون مجتمع الدراسة من كافة الإداريين العاملين في جامعة 8ماي1945، أما عينة الدراسة فهي طبقية عشوائية.

تهدف هذه الدراسة إلى :

-الكشف عن جوانب القوة والضعف في قيادة التغيير التنظيمي عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية .

-توضيح الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في قيادة التغيير التنظيمي .

-معرفة العلاقة القائمة بين الجانب التكنولوجي الحديث والجانب التنظيمي .

-الوقوف على بعض المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق وتحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة .

من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي :

-هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي وكذا دعم الموارد البشرية، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة خاصة زيادة الاعتماد بشكل كبير على استخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل .

-استخدام الأنترنت وشبكة الإنترنت والإكسترنات عائد لعوامل وظيفية للموظفين أثر على نسبة استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب .

-توجد نسب معتبرة من الموظفين يجدون صعوبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في الجانب التطبيقي لهذه التكنولوجيات وكذا التكتيكي.

3- الإشكالية:

إن التغييرات والتطورات التي مست مختلف نواحي حياة المجتمع اليوم، أصبح لزاما على المجتمعات مساندة 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 طيبة وكسب ثقة وتأييد جماهيرها ، 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 خدمتية، على الصعيد الخاص أو الحكومي، فالعلاقات العامة تعد إحدى أهم القنوات الاتصالية في عالمنا اليوم، فمع نمو وكبر حجم المنظمات وتنوع جماهيرها الداخلية والخارجية التي تتعامل معها وتغير 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 الصناعي 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 المجالات بواسطة الإدارة الالكترونية التي أضفت بعداً آخر للعلاقات العامة، فقد وفرت هذه الإدارة أدوات وقنوات اتصالية لممارسة العلاقات العامة وتقديم خدمات الكترونية متنوعة.

وتعتبر 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 ، و منها الجامعات، فالجامعة من بين المؤسسات ذات الاستهداف الجماهيري الواسع، إذ أن هذه الوظيفة تعتبر مصدر جوهرياً للمعلومات، هذا ما يجعلها تختلف في طبيعتها ومضمونها من حيث درجة إدراك المؤسسة لها، ولهذا تتجلى مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما دور تقنيات الاتصال الالكترونية للعلاقات العامة في جامعة عمار ثليجي بالأغواط ؟

4- الاسئلة الفرعية :

1. ما وظيفة و اهداف مواقع التواصل الاجتماعي في جامعة عمار ثليجي بالأغواط ؟
2. ما هي أنشطة العلاقات العامة الإلكترونية التي تتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي على مستوى جامعة عمار ثليجي بالأغواط؟

5- تحديد المفاهيم :

يعتبر تحديد المفاهيم من الخطوات الضرورية لنجاح أي بحث وخاصة في العلوم الاجتماعية والإنسانية ذلك أن المنظور الأول لتصميم أي بحث دقيق وبعيد عن الغموض هو الاهتمام بجميع الثغرات وذلك لكبح مجال الخيال والتأويل الشخصي للقارئ ولقد ارتأينا إلى تحديد المفاهيم الأساسية التي تدور حولها الدراسة في :

1. المواقع الإلكترونية
2. العلاقات العامة
3. المؤسسة العمومية

1- المواقع الإلكترونية :

- لغة :

تُعرف المواقع الإلكترونية بأنها مجموعة من الصفحات الإلكترونية المترابطة، يتم الوصول إليها من خلال شبكة الإنترنت، وتحتوي على محتوى متنوع يمكن تصفحه واستخدامه من قبل المستخدمين. تشمل المحتوى الذي يمكن أن تحتويه المواقع الإلكترونية النصوص والصور والفيديوهات والرسومات والروابط والنماذج التفاعلية والمعلومات والخدمات وغيرها.

- اصطلاحا :

يشير مصطلح "الموقع الإلكتروني" إلى مجموعة من الملفات المرتبطة ببعضها البعض والمخزنة في خوادم الويب (Web servers)، وتكون متاحة للوصول عبر الإنترنت من خلال عناوين URL (Uniform Resource Locator). تحتوي المواقع الإلكترونية على صفحات وثيقة HTML (Hypertexte

Markus Langage) والتي يمكن للمستخدمين الوصول إليها باستخدام متصفح الويب الخاص بهم.

عند زيارة موقع إلكتروني، يتم عرض المحتوى بشكل مرئي للمستخدم من خلال تنسيق الصفحات والعناصر المرئية والوسائط المتعددة المستخدمة. يتم تصفح الموقع عن طريق النقر على الروابط المتاحة داخل الصفحات أو استخدام خيارات الملاحقة المتاحة.

تنوع المواقع الإلكترونية بشكل كبير في مجالاتها وأغراضها، فمنها المواقع الإخبارية والترفيهية والتجارية والتعليمية والحكومية والاجتماعية وغيرها الكثير. تعتبر المواقع الإلكترونية أحد أهم واجهات التفاعل بين المستخدم والمحتوى الرقمي المتاح على الإنترنت، وتلعب دورًا هامًا في تبادل المعلومات وتوفير الخدمات والتواصل بين الأفراد والمؤسسات.

2-العلاقات العامة¹ (Public Relation) :

العلاقات: وتعني التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابي وتكون حصيلة علاقات اجتماعية تعاونية أو على العكس من ذلك يكون اتجاهها سلبيا ويقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى التفكك والاختلاف بين الأفراد .

العامة: وتعني الجمهور أو الناس ويعد هذا المفهوم تحديدا لنطاق شمولية العلاقات أي أن العلاقات تشمل هنا كل عمليات التفاعل مع الجمهور أو الناس في المجتمع ولذلك تصبح عمليات التفاعل هذه واسعة النطاق معقدة الأبعاد متنوعة الأهداف بتعدد حاجات الأفراد والجماعات وتنوع مصالحهم واتساع أهدافهم² .

ولتحقيق تفاعل إيجابي يجب استخدام أساليب فنية متطورة تقع في إطار ما يمكن تسميته بتقنيات العلاقات العامة وتعتمد هذه على مهارات العاملين في هذا المجال وقدراتهم على انتقاء التقنيات المناسبة واستخدامها استخداما مناسباً لذلك جاء التأكيد على أن العلاقات العامة علم وفن حسب فهم أبعاد السلوك الإنساني والتحكم بمواقف الآخرين والتأثير في سلوكهم .

مفهوم العلاقات العامة :

-لغة:

إن العلاقات العامة تراعي الصالح العام وهذا يعني أن أنشطة العلاقات العامة يجب أن تعود بالفائدة المتبادلة على المنظمة التي تعمل بها وعلى الجماهير المتعاملة مع المنظمة مما يرتب على العلاقات العامة العمل على إيجاد تحالف وتوافق بين مصالح المنظمة وحاجات الجمهور ومصالحه. إن العلاقات العامة تؤكد على الاتصال في اتجاهين إن المفهوم القديم للعلاقات العامة الذي يدور حول نشر المعلومات في اتجاه واحد لم يعد قائماً، ذلك أن المفهوم المعاصر يركز على نشر المعلومات وكذلك الحصول على تغذية راجعة من الجمهور في نفس الوقت .

-اصطلاحاً :

هي كل الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل المنظمة عن طريق التقنيات الالكترونية من أجل تحقيق أهدافها المنشودة في المنظمة وذلك من خلال المواقع الالكترونية .

1- سيف الإسلام شوية ، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية : اقتراح نموذج للتطوير ، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2006، ص

09,10

2- حمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، عالم الكتب ، ط1، القاهرة ، 2008، ص، ص، 1538، 1557.

3- المؤسسة العمومية :

لغة : هي من الفعل أسس أي بناء ووضع قواعد، وهي تعني كذلك مجموع المنشآت المقامة لعمل مشروع ما واستغلاله.

وحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة كلمة مشتقة من فعل أسس ، يؤسس ، مؤسسة ، جمعها مؤسسات تعني جمعية أو شركة أو معهد¹ .

اصطلاحا : هناك عدة تعاريف أعطيت للمؤسسة العمومية، وهذا بسبب تعدد الآراء والمبادئ، وسنحاول إعطاء بعض التعاريف التي شملت مختلف وجهات النظر:

يعرفها الفقيه الفرنسي " جيز " بأنها : منظمة عامة مملوكة للدولة، والتي تدار بأسلوب اللامركزية ، كما أنها مرفق عام يتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية² .

أما عن تعريف المؤسسة العمومية (العامة) فنجد أن الكثير من ربط هذا المفهوم بالمنظمة العامة والتي تعمل جاهدة على تلبية رغبات الأفراد والجماعات في المجتمعات من إنتاج للسلع أو تقديم للخدمات تكون في الغالب دون ربح أو مقابل ، فهي بهذا الشكل عبارة عن مرفق عام ، يعمل على تقديم مجموعة من الخدمات العمومية ، تحت إشراف جهات وصية والمتمثلة في المؤسسات الحكومية ، لتحقيق رغبات الجماهير، والعمل على كسب رضاها وفق اطر تنظيمية ، وقوانين مضبوطة ، وعن مصدر نشأتها وتأسيسها وملكيته يعود للدولة الموجودة بها.

هذا وينظر للمؤسسة العمومية من الزاوية القانونية على أنها إدارة عامة تتمتع بشخصية معنوية مستقلة، وتتولى إدارة مرفق عام أو أكثر، متخصصة ضمن حدود دائرة إقليمية معينة والشخص المسؤول عن تسيير وإدارة المؤسسة العمومية يعرف بالموظف العام ، وهو المكلف بتسيير المرفق العام الذي يهدف إلى تحقيق مصالح أفراد المجتمع ، فبواسطة ما له من سلطات وصلاحيات واسعة يحقق احتياجات الجمهور في كل المجالات ، والاختصاصات المنوطة به ، فنجاح المرافق العامة يتوقف على مدى انضباط ونجاح موظفيها في تأدية مهامهم الرامية لتحقيق وتطوير تنمية وازدهار أي دولة³ .

ومما سبق يمكن أن نحدد تعريفنا الإجرائي لمفهوم المؤسسة العمومية فيما يلي:

- 1- القاموس العربي الشامل ، الأداء ، ط 1 ، دار الوائل الجامعية ، بيروت، 1997، ص، 517.
- 2- حماد محمد شطا ، تطور وظيفة الدولة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982، ص 23
- 3- خلدون عيشة ، الموظف العام وطبيعة رابطة الوظيفة العمومية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، فيفري 2017 ، ص 220.

هي كيان منظم يركز نشاطه على ضرورة توفر الموارد البشرية والتجهيزات المادية والإمكانات المالية من اجل تحقيق وبلوغ الأهداف المسطرة من جهة ، وتلبية حاجات ورغبات جماهيرها الداخلية والخارجية من جهة أخرى ، وذلك بإتباع مجموعة من الوظائف الهامة في التسيير والإدارة كالبحت والتخطيط والاتصال والتنسيق والتقويم.

6- أهداف الدراسة :

لابد لأي بحث علمي أن يكون له أهداف محددة حول الموضوع المدروس من اجل الوصول الى الحقائق وفهم المشكلة والإجابة عنها بشكل دقيق وعليه كانت أهداف الدراسة كمايلي :

1. توصيف الانترنت باعتبارها وسيلة اتصال حديثة تستخدمها المؤسسات من أجل الاتصال بجمهورها وذلك من خلال ما تتيحه من خدمات .
2. معرفة مكانة وواقع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات العمومية منها الجامعات .
3. تشخيص السمات والأساليب الأساسية لموقع جامعة عمار ثليجي .
4. إبراز الجانب التفاعلي للموقع .
5. الوقوف عند أهم الجوانب المشكلة لمضمون الموقع .
6. استنتاج الخطط الإلكترونية المستخدمة في الموقع المؤدي إلى رسم صورة طيبة عن المؤسسة وذلك من خلال تحديد ما إذا كانت المنظمة تستخدمه بطريقة مدروسة ومخططة وفهم لدور الانترنت كوسيلة إعلامية واتصالية حديثة.

7- أهمية الدراسة :

تدخل هذه الدراسة في إطار تدعيم الدراسات العلمية المهمة بالجانب توظيف التقنيات الالكترونية للعلاقات العامة أو ما يطلق عليه العلاقات العامة الالكترونية فأهمية أي دراسة تتوقف على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها، وما قد ينتج عنها من حقائق يمكن الاستدلال بها في رسم السياسات و الاستراتيجيات المناسبة في المستقبل .

ويعتبر موضوع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات الحكومية على قدر كبير من الأهمية ذلك أن دراسة المواقع الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسة يكشف لنا مدى إدراك هذه المؤسسات لدور التقنية في مجال عمل العلاقات العامة باعتبار أن هذه المواقع تمثل الواجهة الأساسية للمؤسسة فيمكن أن تخدم هذه المواقع المؤسسة في اتجاهين الاتجاه الأول هو التعريف بالمؤسسة للجمهور الخارجي والاتجاه الثاني هو معرفة رجوع صدى الجمهور

والتعرف على مواقف وأراء المجتمع والوصول إلى أكبر قدر من الجمهور، كما تقوم هذه المواقع بخلق جو من الثقة بين المؤسسة وجماهيرها ذلك أن هدف كل مؤسسة هو كسب تأييد وولاء من تتعامل معهم فهي توظف مجموعة من الخصائص للوصول إلى ذلك حيث أن هذه الخصائص والسمات ذات القدر الكبير من الأهمية من حيث التعرف على كيفية وطريقة استخدامها .

وبما أن الجامعات تعتبر من بين المؤسسات الحكومية ذات الاستهداف الواسع من طرف الجمهور وأهميتها بالنسبة للمجتمع ارتأيت من خلال هذه الدراسة إلى تحليل موقعها الالكتروني للكشف عن مدى فاعلية هذه المواقع، وكذلك لتشخيص مضمونها واستنباط أهم المكونات الأساسية المؤثر على الجمهور المتصفح لهذه المواقع بالإضافة إلى حداثة الموضوع وأهميته في وقتنا الحاضر من حيث أن مثل هذه الدراسة المتخصصة في المجال الالكتروني تكون منعقدة وذلك لحداثة استخدام إدارة العلاقات العامة لهذه التقنية .

8- مجالات الدراسة :

تعتبر مجالات الدراسة أو حدود الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي، كونه يساعد على قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان وقد اتفق العديد من مستعملي منهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاث حدود رئيسية وهي: المجال المكاني، المجال الزمني والمجال البشري.

أ- المجال الزمني: يتعلق الأمر بالفترة الزمنية التي استغرقتها دراسة موضوع البحث، حيث يبدأ المجال الزمني من اختيار موضوع الدراسة وجمع البيانات الأولية حوله، فإن زمن الدراسة الميدانية بدأ من شهر أكتوبر سنة 2022، وهنا تمت الاستعانة بالملاحظة البسيطة كخطوة أولية للكشف عن أبرز جوانب الموضوع المطروح، في حين الضبط والموافقة النهائي وبداية الشروع في العمل في نهاية شهر ديسمبر سنة 2022 تحت عنوان "تقنيات الاتصال الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية" دراسة ميدانية على جامعة عمار ثليجي بولاية الاغواط .

وقد استمر ذلك إلى غاية 10 ماي سنة 2023 وبعد ذلك تم تحرير الجانب النظري للدراسة في شكله النهائي.

ب - المجال المكاني (الجغرافي): ويتمثل في جامعة عمار ثليجي بولاية الاغواط التي تشكل الحدود المكانية لهذه الدراسة وقد اخترنا هذه المنطقة لمعرفتنا الجيدة بها مما يسهل عملية الاتصال بها.

ج - المجال البشري: شمل جميع الموظفين الإداريين بجامعة عمار ثليجي .

حيث كانت عينة الدراسة عبارة عن عينة قصديه تتمثل في اختيار موقع جامعة عمار ثليجي بالاغواط باعتبار أن هاته المؤسسة لها هدف واحد وهو التعليم .

- اتساع جمهورها المستهدف وتنوعه .

- المؤسسة ذات طبيعة خدمتية تعليمية لا تستهدف الربح أي ليست مؤسسة تجارية ربحية .
- يعتبر موقعها ك بوابة لمعرفة مجال التعليم العالي في الجزائر .

9-التقنية المعتمدة:

- الاستبيان Questionnaire : يعرف الاستبيان بأنه " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها¹ .

كما يعرف الاستبيان بأنه "إحدى وسائل جمع البيانات والمعلومات بهدف الحصول على إجابات أفراد العينة المختارة من مجتمع البحث، وقد استخدم الاستبيان في هذه الدراسة بغرض معرفة الموقع الالكتروني ووظائفه سواء داخل المؤسسة أو خارجها."

اختبار فرضيات الدراسة حول تطبيق هذا القسم لتقنيات الاتصال الالكترونية في ممارسة أنشطته لهذا تم تصميم استمارة بحث لهذا الغرض بالاعتماد على مفاهيم ومصطلحات خاصة بتكنولوجيا الاتصال الالكتروني وبمفهوم العلاقات العامة.

10- نوع الدراسة و المنهج المعتمد:

إن أي دراسة تحتاج إلى تحديد دقيق للمنهج الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى نتائج هذه الدراسة ، وتختلف هذه المناهج حسب طبيعة الدراسة ، وبما أن دراستنا تعالج تقنيات الاتصال الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية².

ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا، ومحاوله اختبار صحة التساؤلات المقدمة، تم الاعتماد على منهج دراسة من خلال دراسة حالة جامعة عمار ثايجي بالاغواط ، ويعرف منهج دراسة الحالة على انه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المتشابهة أو الاستفادة من نتائجها 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 اجل الكشف العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية في ظل ممارسة الإدارة الالكترونية . لأنه من شأنه مساعدتنا على جمع أكبر قدر

1- احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص،220.

2-محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، ط1 ، الجزائر ، 1995 ، ص 287 .

ممكن من المعلومات الوصفية اللازمة بهدف تحليل واستخدام البيانات المتوصل إليها للتعرف على العلاقات بين مختلف المتغيرات ، كما سيتيح 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 بمكانة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الجزائرية في ظل ممارسة الإدارة الالكترونية والتي تنتمي إلى الدراسة الوصفية التي تعتمد على دراسة الظواهر والأحداث وجمع الحقائق والمعلومات .¹ ثم إن هذا النوع من الدراسة لا يقتصر على التعرف على معالم الظواهر، وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل كذلك البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة و نتائجها.

² - خالد حامد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، ط1 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2008 ، ص 44.

المفصل الأول

تقنيات الاتصال

الإلكترونية

الفصل الأول: تقنيات الاتصال الالكترونية

تمهيد:

ان التحول الرقمي او الرقمنة التي تعني في مجملها الانتقال من النمط التقليدي الذي يعتمد على النسخ الورقية في عمليات نقل البيانات والمعلومات الى النمط الرقمي خاصة بعد جائحة كورونا حتم على المنظمات ان تهتم بجانب رقمنة الادارة وباعتبار الاتصال احد اهم ركائز التسيير الاداري وباعتبار المنظمة نسقا مفتوحا على المنظمات الاخرى ، كان لزاما عليها ان تواكب هذا التطور سواء عن طريق التقنيات المستخدمة او برامج التدريب والتكوين ونظر لاهمية تلك التقنيات سوف نتعرض في هذا الفصل الى مبحثين اساسيين المبحث الاول ويتعلق بما هي التقنيات الاتصال الالكترونية حيث النشأة والتطور والخصائص والوظائف والمبحث الثاني وفيه نستعرض انواع التقنيات الالكترونية اي الوسائل المستعملة كالحاسب الالي والفاكس ميلي والانترنت .

المبحث الأول: ماهية تقنيات الاتصال الالكترونية

المطلب الأول: نشأة وتطور تقنيات الاتصال¹

لا يمكن حصر المرحلة التي نشأت فيها وسائل الاتصال فلكل مرحلة من مراحل الانسانية اختراعاتها واكتشافاتها الخاصة، الاتصال اولا ثم عن طريق محاكاة اصوات الحيوانات ثم عن طريق مجموعة من الكتابات البدائية كالكتابات الهيروغليفية والمسمارية ثم انتقلت الى استعمال الحيوانات كالحمام الزاجل او ارسال الرسل وقد تطورت وسائل الاتصال بصفة صفة سريعة بشكل كبير بعد الثورة الصناعية اي بظهور الهاتف سنة 1876 على يد المخترع غراهام بيل ، ثم الراديو حيث نجح ماركوني عام 1896 ارسال اولى الاشارات والتي تعدى مداها كيلومتر بعدها التلغراف الذي اخترع سنتين قبل الازمة الاقتصادية العالمية اي سنة 1927 حيث قام العالم في

¹ -بوض احمد ، وسائل الاتصال و الاعلام الجديدة ، مجلة الفيصل 1995، ع 227 ، ص 72 .

فيليب فارنسورت بنقل الصور اوائل سنة 1928، وتعتبر الانترنت اهم وسيلة اتصال حديثة على الاطلاق ولا يمكن باي حال من الاحوال لا نذكر هنا اهمية الهاتف المحمول ودوره في عمليه الاتصالات الحديثه

واذ ذاك لا بد هنا ان نستعرض اهم مراحل تطور وسائل الاتصال

المرحلة الاولى وهي مرحله الوسائل البدائية كالاتصوات والطبول ثم تاتي مرحلة الكتابة مرحله الطباعة ثم مرحله اختراع الكهرباء ومرحلة وسائل البث يصل اخيرا الى الوسائل الرقمية حيث اتاحت التكنولوجيات الحديثة ضخ كميات كبيرة من البيانات والعمل على نقلها اذ اصبح الاتصال فوريا وهو ما تزامن مع ظهور التلفاز والانترنت والهواتف الذكية و الاتصال مباشرة عن طريق الاقمار الصناعية .

إن التطور الكبير في تقنيات ووسائل الاتصال ساهم في سرعتها في نقل المعلومات، وهذا ما منحها ميزة كبيرة نسبيا مقارنة بوسائل الاتصال القديمة فقد أدت إلى زيادة القدرة الاتصالية و قد رافق هذا التطور ابتكار ادوات و واسطات حديثة هي بمثابة القواعد و السدود التي نعمل على حفظ المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة، مثل المصغرات الفيلمية والميكروفيلم والميكروفيش، وهي ذات قدرات تخزينية عالية، وتخزن كمية كبيرة من المعلومات على حيز صغير جدا، وقد أدى النمو المطرد والتنوع المتواصل لتقنيات الاتصال الجديدة إلى مزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها فمن التلفزة العادية إلى تلفزة الهوائي المقعر، إلى تلفزة الكابل التفاعلي، ومن التليكس إلى التيليكس ثم من الفيديو إلى الفيديو كاسيت فالفيديو ديسك والفيديوتكس والفاكس ثم الفاكسميلي¹. فالافراد داخل المجتمع الواحد او في المجتمعات المتاخمة اصبح بإمكانهم اليوم تلقي و نقل المعلومات و تخزينها بدقة و سرعة². إن تطور تقنيات الانصال ما هو إلا انعكاسا لتطور المجتمع الإنساني وانعكاسا في اكتشافاته وإبداعاته للتقنيات والأدوات والوسائل التي وسعت قدرته الحسية على الاتصال بل

1 - بيوض أحمد: وسائل الاتصال والإعلام الجديدة، مرجع سبق ذكره، ص 72.

2 - أبو زيد فاروق: الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام، مجلة الدراسات الدبلوماسية، 1991، ع 8، ص 44.

وتوسع نطاق اتصاله مع الآخرين، وعليه فيصبح التطور في تقنيات الاتصال نتاجا للرقمي البشري وتطورا للحضارة الإنسانية.

المطلب الثاني: وظائف تقنيات الاتصال

1. التحول من الصوتي إلى الرقمي: بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات، خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات الاتصال والتخفيف من وزنها.

2. التحول نحو الرخيص المتاح دوما: ان التحول الرقمي في الأجهزة الإلكترونية أدى إلى تصغير المعدات وجودتها و قلة تكلفتها

3. التحول من الإلكتروني إلى الفوتون: أي السرعة في نقل و تخزين البيانات و المعلومات .

4. التحول من الخاص إلى العام ومن المنتج إلى المتكامل: ان سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها دون تدخل الوسيط.¹

5. العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوبي (ثنائي الاتجاه): لقد أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات. اس عملية التغذية العكسية²

6. التحول من الثابت إلى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.³

1 - عبد الرحمان سواملية: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، جامعة باتنة "الجزائر"،

مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ديسمبر 2015، ع 21، ص 190.

² عبد الرحمان سواملية: مرجع سبق ذكره، ص 190

3- عبد الرحمان سواملية: مرجع سبق ذكره، ص 191.

المطلب الثالث: خصائص وأهمية تقنيات الاتصال

إن لوسائل الاتصال أهمية في تطور المجتمعات ورفقيها، وهذا من حيث أنها تعتبر أداة لنشر المعلومات والتعليم والتنمية وتوجيه الرأي العام. بالإضافة إلى كونها جزء لا يتجزأ من سلسلة التطور التكنولوجي المستمر، مما أدى إلى الاهتمام بمضمونها وبطريقة استخدامها وكذا درجة تأثيرها على مستعملها. يرى مارشال ماكلوهان أن التكنولوجيا المستعملة في وسائل الاتصال لها دور في تطور المجتمعات، فمن خلالها يمكننا التعرف على كيفية تفكير أي مجتمع، وطريقة تنظيمه للمعلومات في النظام الاتصالي الذي يتبعه. ب- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة: لوسيلة الاتصال دورا هاما في نجاح العملية الاتصالية، فإذا ما تم استخدام وسيلة غير مناسبة حتما ستؤدي إلى إحداث خلل في الاتصال كإتخاذ قرارات اعتمادا على معلومات غير صحيحة ولهذا فاختيار وسيلة الاتصال مهمة في نجاح الاتصال باعتبارها عنصرا حاسما، وهذا وفقا لما ذهب إليه مارشال ماكلوهان من خلال عبارته الشهيرة: "الوسيلة هي الرسالة". "تنوع وسائل الاتصال بالمنظمات فمنها: الاتصال المباشر (وجها لوجه)، الهاتف، الاجتماعات الحواسيب، المذكرات، المنشورات ولوحات الاعلانات،... ولكل واحدة مزاياها وسلبياتها.

ولاختيار الوسيلة المناسبة تؤخذ بعين الاعتبار عدة نقاط منها: طبيعة الرسالة الهدف منها خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال: تختلف وسائل الاتصال وتعدد ولكل وسيلة خصائص تجعلها أكثر تأثيرا في فعالية الاتصال من غيرها، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:

1- الأبعاد الحسية للوسيلة: تؤثر وسيلة الاتصال في مستقبل الرسالة حسب نوعية الحواس التي تتلقاها، فالمعلومات التي تكون مرئية تكون أكثر فعالية من المعلومات المسموعة وإذا كانت مرئية مسموعة تكون أكثر فعالية، وعليه إذا تعددت الحواس التي تتلقى المعلومات تكون للرسالة فعالية أكبر لدى المستقبل.

2- قدرة الوسيلة على توفير ردود فعل: تعتبر ردود فعل المستقبل عاملاً مهماً ومساهماً في فاعلية الاتصال، حيث من خلالها يتمكن من التعرف على مدى استيعاب ومتابعة مستقبل الرسالة ودرجة تأثيرها تقديم الوسيلة لتسهيلات الاتصال الجيد: كتوفير ظروف ومتطلبات مادية، باستخدام وسائل توضيح صوتية ومعلومات مرئية في ظروف معينة أثناء التواصل مع مجموعة كبيرة.

فمساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الداخلي حيث اتجهت المؤسسات الحديثة إلى الاهتمام باستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال من أجل تبادل المعلومات بهدف خلق سيولة في

المعلومات وسرعة في ذلك كالشبكة الالكترونية الداخلية - والشبكة العنكبوتية -الانترنت- بالإضافة إلى الهاتف، التلكس الفاكس وغيرها والتي تدرج ضمن وسائل الاتصال الرسمية بالمؤسسة .ويمكن القول أن التطور التكنولوجي للانترنت هو الذي أدى إلى ميلاد الانترنت كشبكة معلوماتية داخلية خاصة ومحمية، تستعملها بعض المؤسسات لمعالجة معلومات تواصلها الداخلي بصورة أسهل وأسرع، يمكننا القول أن التكنولوجيا هي نوع من التنظيم العلمي الرسمي الذي يهدف إلى تسخير المعرفة العلمية لتطوير معدات وآلات ووسائل اتصال يستخدمها الإنسان بواسطة جميع الإمكانيات المتاحة أما تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي مجموع الوسائل والآلات التي تسمح بجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، وكذا الشبكات المستخدمة لذلك بين المرسل والمستقبل في عملية الاتصال داخل أي مؤسسة، وقد انعكس أثر هذه التكنولوجيا على مختلف الميادين والوظائف داخل المؤسسة بإحداث تغيير يتصف بالإيجابية من رفع الانتاج والصيانة استخدام البرامج لجمع وتخزين ومعالجة المعطيات والمعلومات التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب .إن التكنولوجيا وما توصلت إليه من تطور في جميع المجالات عامة وفي مجال الاتصال خاصة جعلها تحتل مكانة هامة، فأصبحت ضرورة ملحة لنجاح المؤسسات الحديثة وبالتالي نجدها-المؤسسات- في تنافس وتسارع لإقتناء آخر المبتكرات والاستفادة منها قدر الإمكان بغية تفعيل الاتصال الداخلي بها وحتى الخارجي ورفع أداء العاملين وتحفيزهم على الأداء، وكذا التقليل من تكاليف الاتصال التقليدي. إن استخدام تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة يساعد العاملين على أداء أعمالهم بأقل تكلفة وجهد، وكذا التخلص من ضغوطات العمل التي كانوا يعانون منها بسبب بيروقراطية المؤسسة في توفير المعلومات بالوسائل التقليدية..

المطلب الرابع: دور التقنية في تطوير وسائل الاتصال

من المعروف ان الاتصال في شكله اللغوي و في لغة الاشارات بدءا بالاتصال عن طريق الكتابة والطباعة وعصر الرقمنة يظهر أن القرن الحالي و في القرن العشرون على غير العصور لأخرى و ذلك ناتج عن تطور الوسائل.

فمن عصر العولمة الة عصر مجتمع المعرفة وخاصة مع تطور وسائل الإعلام والاتصال الذي بدأ في مطلع القرن الماضي كظهور الإذاعة والتلفزيون ونشأهما، كخطوة تمهيدية لمرحلة الانتقال العظيم والكبير، وقد اخترقت الإذاعة والتلفزيون حياة الإنسان من اتجاهات متعددة في كل مكان.¹ حيث أصبحت تمثل حقبة تفصل بين عصر الرسالة اليدوية المكتوبة وعصر الرقمنة.

المبحث الثاني: أنواع تقنيات الاتصال الالكتروني

المطلب الأول: الأقمار الصناعية

- 1- **تعريف القمر الصناعي** : عبارة عن محطة صغيرة تعمل على الموجات متناهية الصغر، حيث يقوم باستخدام وإرسال الموجات التي تحمل المعلومات من وإلى الأرض، ويتم الاستقبال والإرسال عن طريق هوائيات مثبتة على سطحه العلوي ومقابلة لسطح الأرض. واعتبر البعض القمر الصناعي أنه: مركبة فضائية تطلق إلى الفضاء الخارجي بقوة دفع كافية تبعدها عن جو الأرض، ولكن ليس بعيدا عن متناول الجاذبية الأرضية، ويعمل القمر الصناعي كمحطة إرسال راديو في الفضاء الخارجي تستقبل موجات الميكرويف على ذبذبات إرسال معينة ثم تعيد بثها على ذبذبات أخرى مختلفة.²
- 2- **مكونات القمر الصناعي**: تعتبر المكونات الأساسية للقمر الصناعي كما يلي:

- النظام الهوائي: يستخدم لاستقبال وإرسال الإشارات.
- نظام القنوات القمرية: يحتوي على المرشحات والمكبرات اللازمة لاستقبال الإشارات، وتعديل ترددتها، ثم إعادة إرسالها.
- نظام توليد الطاقة الكهربائية: يوفر الطاقة اللازمة لتشغيل القمر الصناعي، ويتم تحويلها لتلبية احتياجات المكونات الإلكترونية على متن القمر.

1 - إياد شاكر البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 21.

2 - مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 148-149.

- نظام التحكم والقياس عن بُعد: يستخدم لنقل البيانات من القمر الصناعي إلى الأرض وتلقي الأوامر من الأرض.
- نظام الدفع: يستخدم لتعديل مدار القمر الصناعي ووضعيته.
- نظام استقرار: للحفاظ على هوائيات القمر بحيث تتجه دوماً في الاتجاه الصحيح نحو الأرض.¹

3- الإتصال عبر الأقمار الصناعية:

هي محطات فضائية تدور حول الأرض عليها محطات استقبال وإرسال لتلقظ الرسائل من المحطات الأرضية ولإعادة إرسالها إلى محطات أخرى في مناطق من العالم ويمكن استخدام أقمار الإتصال بالإضافة إلى الإرسال التلفزيوني في الاتصالات الهاتفية والتلكس ونقل المعلومات ونقل صفحات كاملة من الصحف من مكان إلى آخر إلى جانب نقل البرامج الإذاعية والتلفزيونية الحية. كما يعمل نظام الإتصال عبر الأقمار الصناعية على نقل أشكال من المعلومات بشكل آني ومتزامن إلى أي بقعة من الكون مثل:

- الأرقام، النصوص، الرسوم والأشكال.

- الصوت البشري والأصوات المختلفة الأخرى، الصور.²

كما يعمل نظام الإتصال عبر الأقمار الصناعية على نقل أشكال من المعلومات بشكل آني ومتزامن إلى أي بقعة من الكون مثل:

- الأرقام، النصوص، الرسوم والأشكال.

- الصوت البشري والأصوات المختلفة الأخرى، الصور.³

5- خدمات الأقمار الصناعية:

- الرصد من خلال الأرصاد الجوية والاستشعار عن بعد (المسح الضوئي والحراري).

- الإتصال.

- البث: البث الإذاعي والتلفزيوني.

- وظائف أخرى:

* استكشاف الكون

1 - عبد الأمير الفيصل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 177-178.

2 - صديق بوتيتوت: تقنيات الاتصالات عبر الأقمار الاصطناعية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص21.

3 - محمد الهاشمي: مرجع سبق ذكره، ص 153.

- * بحوث الجاذبية
- * إشارات هاتفية
- * إشارات تلفونية
- * المؤثرات عن بعد
- * اتصالات شبكة الانترنت.¹

6- مزايا الأقمار الصناعية:

- اتصالات عابرة الأفق تسمح بربط القارت فيما بينها.
- التكاليف في مجال الاتصالات لا تعتمد فقط على المساحة المغطاة.
- يمكن إنشاء العديد من الوصلات في وقت واحد بين عدة نقاط داخل المنطقة المغطاة..
- تعتبر شبكة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية من النوع النجمي: يعتبر القمر في هذه الحالة النقطة المركزية أي العقدة.
- وبشكل عام، تكون الشبكات الأرضية ذات طابع حلقي، مما يتيح وجود مسارات متعددة بين كل زوج من النقاط المختلفة.
- وجود مرونة كبيرة أثناء توسيع الشبكة.²
- أخيرا يمكن القول بأن الأقمار الصناعية لا تقوم بتغطية خدمات الاتصال التقليدية فقط بل تغطي حتى خدمات الارتباط كاستخدام الهاتف والتلكس والاستنساخ عن بعد وهذه الأعمال تفيد الإدارة في كافة أعمالها ومرسلاتها كما أن وضع القمر الصناعي في مداره يوفر خدمات متعددة الجوانب في دعم الاتصالات بين مختلف المستخدمين.

1 - عازم محمد الجويلي: دور وسائل الإعلام في نشر الشائعات، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة، 2014، ص 184.

2 - صديق بوثيوته: مرجع سبق ذكره، ص 22.

المطلب الثاني: الحاسب الآلي "الكمبيوتر"

1- تعريف الحاسوب: الحاسب الآلي هو عبارة عن جهاز الكتروني يقوم بتحليل البيانات ومعالجتها لإعطاء معلومات ويتكون من الأجزاء الصلبة Hardware وتقوم بالتحكم بها عن طريق ب ارمج Software وذلك لتنفيذ الأوامر وتحليل البيانات التي تقوم بإدخالها إليه ومن ثم الحصول على نتائج أو مخرجات.¹

2- استخدامات الحواسيب: من الصعب أن تحصر جميع الاستخدامات البشرية للحاسوب المتميز بالإمكانات والقدرات إلا أننا نوجز بعض الاستخدامات الشائعة:

- الشؤون الإدارية وتنظيم ملفات الموظفين والمعدات وجميع البيانات الإدارية المتعلقة بالدوائر.
- الدراسات المالية والمحاسبة والرواتب.
- المبيعات والتسويق والترويج على البضائع من خلال شبكة الانترنت.
- الدراسات الإحصائية وذلك لمعالجة البيانات الإحصائية أثناء عملية التعداد السكاني وعملية المسح الجغرافي والديمغرافي بالإضافة إلى تحليل البيانات واستخدامها في مجالات التنبؤ وتهيئة المعلومات اللازمة للدراسات الاقتصادية بمختلف أنواعها.
- أعمال السكرتارية والطباعة وتهيئة المستندات والعقود اللازمة بشكل فريد من نوعه واعداد الكتب والمراجع العلمية واخراجها بشكل لائق.
- في تنظيم أعمال المخازن والمستودعات وتهيئة الطلبات اللازمة الاستيراد والتصدير.
- في مجالات تخطيط الإنتاج والرقابة عليه وباستخدام طرق علمية وأساليب مدروسة.²

2- خصائص الحاسوب: الحاسوب يتميز بعدة خصائص

- السرعة الفائقة في أداء وتنفيذ المعلومات: يعمل الحاسوب بسرعة عالية في معالجة البيانات وتنفيذ العمليات الحسابية، مما يتيح إنجاز المهام بشكل أسرع وفعال.
- الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة: الحاسوب يتمتع بدقة عالية في تنفيذ الأوامر والعمليات، مما يضمن دقة النتائج وتجنب الأخطاء البشرية.

1 - فؤاد شعبان، عبيدة سبطي: تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياه الحديثة، ط1، دار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص 158.

2 - عازم محمد الجويلي، مرجع سبق ذكره، ص 236.

- القدرة على العمل لفترات طويلة دون أخطاء: الحاسوب يمكنه العمل لساعات طويلة دون التعرض للتعب أو الارتباك، مما يجعله مناسباً للاستخدام المستمر والمهام المتطلبة لفترات طويلة.
- تعدد الاستعمال وتنفيذ العمليات المطلوبة آلياً في برامج متعددة: يمكن للحاسوب تنفيذ مجموعة متنوعة من البرامج والتطبيقات، مثل برامج معالجة النصوص وبرامج النوافذ وبرامج قواعد البيانات، مما يوفر مرونة في الاستخدام والتعامل مع المهام المختلفة.
- الكفاءة العالية في إدارة البيانات: يتميز الحاسوب بقدرته على إدارة البيانات بشكل فعال، حيث يتم تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها واستخدامها بسهولة وسرعة. يتضمن ذلك التخزين للحفاظ على البيانات حين الحاجة إليها والاسترجاع لاستعادتها والاطلاع عليها عند الحاجة
- نقل المعلومات من موقع إلى آخر عبر قنوات اتصال لاستخدامها أو لاجراء المزيد من عمليات التشغيل والمعالجة حتى تصبح في الصورة المطلوبة للمستخدم النهائي، نسخ المعلومات أو إعادة إنتاجها لإنشاء نسخة احتياطية من البيانات والمعلومات.¹

المطلب الثالث: الاتصالات عن بعد

- 1- **تكنولوجيا الاتصال الكابلي:** الكابل هو وسيلة لنقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصية سواء بالأسلوب التماثلي أو الرقمي، ويستخدم في عملية الاتصال عن بُعد عبر الترددات الكهرومغناطيسية كما هو الحال في الراديو والتلفزيون، أو من خلال الاتصال السلكي. يُعد الكابل أحد أشكال الاتصال السلكي. ويتيح الاتصال الكابلي لمستخدميه العديد من المزايا والتي من أهمها:
 - يتيح الاتصال الكابلي توفير إرسال واضح لجميع القنوات التلفزيونية التي تستخدم الموجات الكهرومغناطيسية.
 - إمكان تقديم خدمات برامجه تتناسب وظروف الجماعات المستهدفة.
 - إمداد المشتركين بتنوع شاسع من الخدمات البرمجية من خلال عشرات القنوات التلفزيونية الواضحة الإرسال والتي تعمل لمدة 24 ساعة يومياً.
 - يمكن استخدام الاتصال الكابلي للحصول على برامج الحاسب الإلكتروني من خلال الاتصال بنظم استرجاع المعلومات.
 - يتيح نظام الكابل ذو الاتجاهين حقن الحاسب الإلكتروني المركزي بالبيانات الأساسية التي تمد المشتركين بالمعلومات التي يحتاجون إليها في أي وقت.

1 - إدريس أحمد علي: تقنية الحاسب الآلي (أساسيات - برمجيات - اتصالات وشبكات)، ط1، بيروت، 1997، ص 21.

- إتاحة عدد كبير من الخدمات من داخل المنزل أو المكتب مثل: التعامل مع البنوك والشراء والخدمات الطبية والأمنية.

2 - تكنولوجيا الاتصالات الرقمية:

أ- مفهوم الاتصال الرقمي:

اعتمدت وسائل الاتصال على النظام التناظري Analog الذي يقوم على تحويل الإشارات والرموز إلى إشارات كهربائية تناظر الإشارات والرموز الأصلية في شكل مستمر، لكنها لا تحمل وصفا دقيقا للإشارات الأصلية التي يمكن تخزينها واستعادتها من خلال الخصائص والصفات وتتحول إلى إشارات كهربائية تتعرض خلال البث والإرسال عبر المسافات إلى الضوضاء والتشويش الذي يقوى كلما بعدت مسافة الإرسال وهو ما حاولت النظم التناظرية القضاء عليه خلال الموجات القصيرة microwaves.

تعتمد عملية نقل الصوت إلى مسافات بعيدة على تحويل الإشارة الصوتية إلى إشارة كهربائية مناظرة لشدة الصوت، ولكن استخدام الإشارات الكهربائية المتماثلة *Electrical Analog signals* يصاحبه بعض العيوب مثل تعرض المعلومات للتشويش أثناء وصول الإشارة وبالتالي تصبح المعلومات المنقولة ناقصة ومشوهة، ويتضح ذلك أكثر في حالة استقبال إشارات الراديو والتلفزيون التقليدية وفي نظم الاتصال ذات المسافات الطويلة.

هذه النقائص أدت إلى ضرورة التفكير في نظم اتصال أكثر أمانا وهو ما حدث سنوات الثمانينات من القرن الماضي، من خلال ظهور تكنولوجيا جديدة تعتمد على نقل مواد الاتصال رقميا Digital.

transmission حيث يستمد هذا النظام أسلوبه من استخدام الإشارات التلغرافية بطريقة التشغيل والإيقاف *on / off*¹.

ويتصف هذا النوع من الاتصالات بالجودة العالية بالقوة مقارنة بالاتصالات التناظرية التي قد تتأثر أكثر بما يسمى بالضوضاء الكهرومغناطيسية.

المتواجدة في الطبيعة ومعروف أن مزايا استخدام هذا النظام الذي دخل مؤخرا في البث الأرضي أيضا وفي معظم الأجهزة الالكترونية والحواسيب، التلفزيون والهاتف، تحافظ على قوة الإشارة وتقاوم التشويش والتداخل بين الموجات وزيادة إمكانية حجم البث والتخزين والمعالجة، كما يتميز الاتصال الرقمي بقدر عال من الذكاء

1 - حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص

الاصطناعي، حيث يعتمد على شبكات الاتصالات الرقمية وهي عبارة عن مجموعة من المعدات المختلفة ترتبط فيما بينها بطرق وأشكال مختلفة.¹

ب - مزايا الاتصال الرقمي:

- يتميز نظام الاتصال الرقمي بنشاطه وقوته، مما يجعله وحدة متكاملة وعالية الجودة في نقل المعلومات.
- يتفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي في البيئات التي يكون فيها استخدام الإشارات التماثلية مكلفاً وغير فعال في الوصلات الصعبة نتيجة لظروف البيئة، حيث يعتبر الاتصال الرقمي الخيار الأفضل لنقل المعلومات على مسافات بعيدة، وذلك عن طريق استخدام وصلات الألياف الضوئية التي تحافظ على جودة الاتصال من البداية وحتى النهاية، وهذا يختلف عن الاتصال التماثلي الذي يضعف مع زيادة المسافة.
- تعتمد قوة وفعالية الاتصال الرقمي على عدة عوامل، فمن بين هذه العوامل مقاومة التشويش ومقاومة التداخل في الحديث، حيث يتم تصحيح الأخطاء الناجمة عنها إلكترونياً، كما يتم الحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال، بالإضافة إلى ذلك يسهم استخدام التقنيات الرقمية في تحسين جودة الاتصال وزيادة كفاءته.
- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الاتصال التماثلي.²
- تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج بالحاسب الإلكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.
- يتسم الاتصال بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنقل الشبكة العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.
- يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض السلمية، ونقل البيانات السرية قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحاً على المستوى التجاري، كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجات عالية من السرية.

1 - فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، ط1، دار هومة للنشر، الجزائر، 2004، ص 104.

2 - حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: مرجع سبق ذكره، ص 168.

ج- تكنولوجيا الألياف الضوئية:

* تعريفها: تعد الألياف الضوئية أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت، وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف والراديو والتلفزيون، ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني. وتمتص هذه الشعيرات الزجاجية بكفاءة عالية للغاية في الاتصالات، ويمكن أن يحمل كل زوج من هذه الشعيرات حوالي ألف محادثة تلفونية، كما أنها سهلة الاستخدام أو التهيئة، وأكثر مرونة من وسائط الاتصال الأخرى، وتوفر حماية أكبر عند التشغيل، وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية للغاية بدرجة أكبر من ترددات الميكروويف، وبسبب هذه الترددات العالية جدا تستطيع الألياف الضوئية أن تحمل كميات ضخمة جدا من المعلومات، غير أن كلفة استخدامها لا ازلت أعلى بكثير من كلفة استخدام الميكروويف.¹

* استخدامات الألياف الضوئية في الاتصال:

- تستخدم الألياف الضوئية في الاتصالات الهاتفية من خلال مد كابلات هذه الألياف في خطوط تحت الأرض.

- كما تستخدم في الاتصال بين نقطتين بحيث تنقل كميات ضخمة جدا من المحادثات الهاتفية، أو تسمح بمرور البيانات بين نقطتين، أما إذا كانت المسافة بعيدة جدا فإن كمية الضوء تتناقص، وبالتالي تحتاج إلى تقوية الإشارة أو مكرر، وتكون وظيفة أجهزة التقوية التأكد من أن كمية الضوء تصل بنفس شدتها إلى نهاية الاستقبال لتوفير اتصال عالي الجودة، وتتراوح المسافة بين أجهزة التقوية من 30- 100 ميلا، ويتم اتصال البيانات من خلال الحاسبات الإلكترونية بنفس الأسلوب.

- وهناك كميات ضخمة من اتصال البيانات ودوائر الهاتف تجمع بين استخدام الإشارة المفردة والإشارة الرقمية ذات المعدل المرتفع من نقل البيانات، من خلال استخدام الإرسال المتعدد يمكن أن تحمل الألياف الضوئية أعداد ضخمة من الدوائر الهاتفية واتصال البيانات.

1 - اري تريكو، ترجمة إنعام عجاج: الالكترونيات البصرية وتكنولوجيا الألياف البصرية، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان

- وهناك نظم عديدة للألياف الضوئية تستخدم عدة أزواج من الألياف، ويحمل كل زوج إشارات عديدة، مما يؤدي إلى إنتاج عشرات، أو حتى مئات الآلاف من المحادثات الهاتفية.¹
- وتتيح الألياف الضوئية حلولاً لكثير من المشكلات الناجمة عن الاستخدام السلكي، والكابلات المركزية، والميكروويف، ونظم الاتصال التي تشع بالهوائيات، كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى، فهي محصنة ضد تفريغ البرق، وضد التدخل الكهرومغناطيسي، والكهروستاتيكي، كما أنها غير معرضة للتشويش، وتوفر قدر من الأمان عند استخدامها.²

د- تكنولوجيا الفيديو توكس:

* **تعريفها:** هي عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح استرجاع المعلومات بشكل فوري للمستخدمين، وتؤدي تكنولوجيا الفيديو توكس إلى تحويل جهاز الاستقبال التلفزيوني إلى آلة فعالة لنقل المعلومات من خلال الربط بالحاسب الإلكتروني عن طريق خطوط الهاتف أو كابل ثنائي الاتجاه بهدف الوصول إلى الحاسب الإلكتروني المركزي للحصول على بيانات ومعلومات متخصصة ويتميز هذا النوع بأنه اتصال ذو اتجاهين، ويمكن توظيف هذه الوسيلة في نشاط العلاقات العامة عن طريق إعداد البيانات التفصيلية والمهمة عن المنظمة وأنشطتها وتوفيرها للجمهور بما يساعد على إدامة الصلة بين المنظمة وجمهورها.³

ويستطيع المستخدم من هذه الخدمة أن يتصل بحاسب الكنتروني مركزي من أجل الحصول على معلومات عامة أو متخصصة، ويوجد نوعان أساسيان من نظم الفيديو توكس هما:

أولاً: الفيديو توكس السلكي: يتيح نقل المعلومات في اتجاهين بطريقة تفاعلية وهو وسيلة تستقبل صفحات من المعلومات تملأ كل صفحة شاشة التلفزيون، ويتم تخزين هذه المعلومات في قاعدة بيانات تكون جاهزة للتعامل من خلال توظيف البحث الذي يقوم به مستخدم الجهاز، ويختار المستخدم رقم أو أرقام الصفحات التي تضم المعلومات التي تهتمه من بين كميات هائلة من المعلومات المخزنة في قاعدة البيانات وتتصل هذه الوسيلة بموسوعة

1 - فضيل دليو: مرجع سبق ذكره، ص 142.

2 - حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: مرجع سبق ذكره، ص 136-137.

3 باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان، 2014، ص 49.

الكثرونية يتم استقاء محتواها من الكتب والصحف والمجلات والمخطوطات وتشمل أيضا بعض وظائف اتصال البيانات.

ثانيا: الفيديوتكس الإذاعي: أو ما يعرف بالتليتكس؛ يعد نظام التليتكس أكثر شيوعا من نظام الفيديوتكس، ولا يتيح هذا النظام اتصالا تفاعليا نحو نظام اتصال لنقل المعلومات في اتجاه واحد، ويعتمد هذا النظام على استخدام قناة تليفزيونية غير مستخدمة لبث البيانات إلى أجهزة الاستقبال بدون تداخل مع قنوات الإرسال العادية.

- ويعتمد نظام تليتكس على عرض صفحات المعلومات بشكل متكرر بحيث يستطيع المستهلك أن يختار من بينها الصفحات التي تمهه، ويجب أن ينتظر المستخدم لعدة ثوان وأحيانا لعدة دقائق قبل أن يتم نقل الصفحة التي يبحث عنها في جهاز استقباله، ولجعل هذا الوقت مقبولا فإن عدد الصفحات التي يتم عرضها يكون محدودا ولا يتجاوز عدة مئات من الصفحات.

- وهكذا فإن إمكان عرض معلومات تفصيلية يكون غير ممكنا في هذا النظام مثلما يحدث في نظام الفيديوتكس، وغالبا يتم وصف الخدمة المقدمة من خلال التليتكس باعتبارها مجلة إلكترونية، ويتم استقاء محتوى هذه المجلة من الصحف اليومية والمجلات.¹

في ضوء ما تم تقديمه يتضح لنا أن تكنولوجيا الاتصال عن بعد عملية تتم بواسطتها نقل البيانات مهما تكن طبيعتها من نقطة معينة في المكان والزمان إلى نقطة أخرى وليس هذا وحسب بل حتى المؤسسات أصبحت تعتمد عليها بشكل تام في تسيير أمورها، لما حققته لها من أهمية وفائدة على مستوى السرعة في التنفيذ والكفاءة في الأداء.

المطلب الرابع: الاتصال الهاتفي

1- نشأته:

يبدو من الغريب أن نقم الاتصال الهاتفي ضمن خدمات التكنولوجيا الالكترونية الحديثة، حيث يبدو الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها إلى عام 1876 غير أن الهاتف ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد، فمن خلال الهاتف يمكن عمل قنوات اتصال لعقد المؤتمرات بين الأفراد الذين يقيمون في أماكن متباعدة، كما يقوم الهاتف بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الإلكترونية المركزية لإدخال البيانات وتحليلها واسترجاعها، وهناك كميات ضخمة من المعلومات تنتقل عن طريق الاتصال

1 حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: مرجع سبق ذكره، ص 254.

الهاتفي سواء داخل الدولة أو خارجها، فقد أصبح الهاتف أداة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الالكترونية الحديثة والمتلقي سواء في الإقامة وأماكن العمل.¹

ومنذ عام 1971 بدأت هيئة التليفون والتلغراف الأمريكية في خطة لتشغيل (نظام التليفون الخلوي المتحرك)، وتعتمد هذه الخدمة على استخدام التليفون اللاسلكي. وبلغ عدد مستخدمي هذه الخدمة في الولايات المتحدة 175 ألف مشترك عام 1982.

2- تعريفه:

هو نظام يعتمد على وجود خلايا منفصلة يمكن أن تتصل ببعضها من خلال نظام مركزي للتحكم، ويقوم هذا النظام المركزي باستقبال جميع الإشارات التليفونية من المشتركين وتوصيل هذه الإشارات إلى الأرقام الهاتفية المرغوبة، سواء داخل منطقة جغرافية معينة أو الاتصال بالعالم الخارجي، ويتم استخدام أجهزة تليفون صغيرة محمولة تعمل على قوة نصف واط فقط، بينما تعمل أجهزة التليفون المحمولة الحالية إلى قوة ثلاثة واط.²

1- مجالات استخدام الهاتف:

المجال التجاري: أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقل ميسرة وذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الالكترونية، حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية وإنجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية، كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجوزات وفي تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات ومواعيدها، وكذا في العمليات الإشهارية.

المجال الأمني: يستخدم الهاتف النقل بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في المجالات الأمنية والوقائية.

1 - محمد عثمان علي بابكر: التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، رسالة ماجستير في علوم الاتصال، جامعة

العلوم والتكنولوجيا، السودان، 2015، ص 74.

2 حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: مرجع سبق ذكره، ص 222-223.

المجال الصحي: طورت نماذج لتقنيات الاتصال الهاتفية خاصة بالأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزيا ارتهم الميدانية للمرضى، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة.

المجال التعليمي: قد يستعمل الهاتف النقل في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي والرسمي...¹

نأى على المعلومات السابقة، يمكن القول إن الهاتف المحمول لم يعد مجرد وسيلة لإجراء المكالمات والعمل عن بُعد، بل أصبح نظام اتصال داخلي متطور. فهو يمكن من إنشاء قنوات اتصال لعقد اجتماعات للأشخاص المتواجدين في أماكن مباحدة، ويمكن أيضاً استخدامه لربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسوب المركزية لإدخال البيانات والمعلومات وتحليلها واسترجاعها. وبالتالي، أصبح الهاتف وسيلة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة، سواء في أماكن الإقامة أو أماكن العمل.

المطلب الخامس: الفاكسيميلي

1- تعريفه:

الفاكس أو الفاكسيميل هو جهاز يستخدم لإرسال الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي. يشبه الفاكس آلة التصوير الصغيرة، ولكنه يتصل بالهاتف مباشرة أو يكون متصلاً به. لإرسال الوثيقة أو الرسالة عبر الفاكس، يقوم المرسل بوضع الوثيقة في الجهاز، ثم يدخل رقم هاتف جهاز الفاكس الذي يرسل إليه. بمجرد فتح الخط أو إجراء الاتصال، يقوم جهاز الإرسال في الفاكس بتحويل الصفحة المرسل إلى إشارات كهربائية رقمية تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز الفاكس الذي يستقبل الرسالة. ثم يقوم جهاز الفاكس المستقبل بتحويل الإشارات الكهربائية الرقمية إلى صورة من الوثيقة الأصلية، ويقوم بطباعة نسخة طبق الاصل منها.

فالفاكس إذن، عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

- جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف.
- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفية.

1- فؤاد شعبان، عبدة صبطي: مرجع سبق ذكره، ص 154.

ومع أن الكثير من المخترعين الأوروبيين والأمريكيين بدأوا العمل لاختراع الفاكس منذ أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، إلا أنه لم ينشر بشكل واسع في مجال الأعمال وفي المنازل إلا في الثمانينات في هذا القرن بعد أن أصبح حجمه صغرياً وأقل كلفة وأكثر سرعة وفاعلية وينتشر الفاكس حالياً بالملايين في جميع أنحاء العالم.¹

2- مميزاتة:

- ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:
 - أجهزة الفاكس سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة أو فني متخصص.
 - رخيص الثمن ويمكن للأفراد شرائه.
 - لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة، فخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان.
 - مناسب جداً لنقل الوثائق والرسائل المالية والقانونية وكافة المطبوعات.
 - من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس السرعة والدقة والتكلفة.
 - يمكن إرسال الرسائل والوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت.
 - يمكن حمل الفاكس ونقله إلى أي مكان وبسهولة.²
- ومن هنا يمكن القول: أن الفاكس جهاز يستطيع نقل الرسائل المكتوبة أو المطبوعة عبر الاتصال الهاتفي إلى أي مكان في العالم وتستقبل حالاً، وبذلك يتم توفير الوقت والجهد الذي يستغرقه نقل الرسائل، كما أسهم في فعالية الاتصالات الإدارية وفي إنجاز الأعمال الإدارية في المؤسسات.

المطلب السادس: الانترنت والبريد الإلكتروني

أولاً: الانترنت

في ظل الثورة الاتصالية الجديدة التي يعيشها العالم الآن، أصبحت شبكة الإنترنت ظاهرة واسعة الانتشار، ووسيلة اتصال و إعلام جديدة ومؤثرة، تربط سكان العالم بعضهم البعض، وتتميز بالسرعة الفائقة، والضخامة المتناهية ، وتعم كل جوانب حياتنا ، وتوسع قدراتنا على التفكير ، وتضغط مقاييس الزمن، وتغير

1 - ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،

2005، ص 117-118.

2 - علاء عبد الرازق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 394.

الطريقة التي نفكر بها، والطريقة التي نتحدث بها مع الآخرين، بل وما نقوله لهم. وهو ما جعل صانعي هذه الشبكة ومطورها يقودون النظام العالمي الجديد، ويصوغون ثقافته، ويوجهون سياساته، ويتحكمون في اقتصاداته، مما يثير العديد من التساؤلات حول طبيعة تأثيرات شبكة الإنترنت أو الطريق السريع للمعلومات، على الأفراد والمجتمعات، بل وعلى وسائل الإعلام التقليدية ذاتها ومناهج

دارساتها وطرق تحليلها، فالتأثيرات الإنسانية والاجتماعية أكثر أهمية من الوسيلة في حد ذاتها.¹

1- النشأة والتطور:

ظهرت شبكة الإنترنت بشكل جماهيري في العقد الأخير من القرن العشرين، ونظرا لحداتها وارتباطها بشكل وثيق بالتقنيات المستحدثة، والمتلاحقة، فقد أختلف الباحثون حول مفهومها الحقيقي، وقد اقتضت أغلب التعريفات والمفاهيم التي أوردها الباحثون لشبكة الإنترنت على الوصف دون أن يتعدى ذلك إلى أخلاقيات أو ضوابط الممارسة أو حتى طبيعة مستخدمي الشبكة، إضافة إلى كون الباحثين الذين حاولوا وضع تعريفات للإنترنت تناولوا الشبكة حسب طبيعة استخدامهم لها أو حسب المجال الذي تتم دراسته.

بناء على ذلك يمكن القول أن تعريف الإنترنت يرتبط بالمستخدمين لها والخدمات التي تقدم من خلال هذه الشبكة والتقنيات المستخدمة لتأمين هذه الخدمات، ويذكر **الدناني** "إن تشعب الإنترنت واتساع دائرة استخدامها أسهم في تعدد تعريفاتها، ويرى ريتشارد ج. سميث ومارك جيتس أن تعريف الإنترنت يعتمد على عمل، وحاجة الشخص الذي يريد تعريفها، حيث يرى المستخدم العادي الإنترنت بشكل مختلف عن ما يراه المهني أو المهندس". ويقول تيم بيرنيز وهو مؤسس الإنترنت في مقال نشره عام 1993².
ومسمى الإنترنت *Internet* مشتق من مسمى شبكة المعلومات الدولية التي يطلق عليها في اللغة الانكليزية *International Net Work*، كما "يطلق على الإنترنت عدة تسميات منها *The Net* أو

1 - السيد بخيت: الانترنت كوسيلة اتصال جديدة، ط2، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، 2010، ص 15.

2 - فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 30.

الشبكة العالمية *World Net* أو الشبكة العنكبوتية *The Web*، أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات *"Electronic Super High Way"*.

والانترنت "شبكة كومبيوتر عالمية تربط ملايين من أجهزة الكمبيوتر في العالم، ويتكون الانترنت من شبكات أصغر تمكن أي شخص متصل بها من التجول في رحابها الواسعة والمفتوحة بلا حدود، يتم فيها ربط مجموعة شبكات بعضها مع بعض في جميع دول العالم عن طريق جميع وسائل الاتصال المعروفة¹.

2- الخدمات الاتصالية لشبكة الانترنت:

أ- خدمة البريد الإلكتروني:

وهو أبرز ما يميز الاتصال عبر شبكة الانترنت، ويستمد البريد الإلكتروني تعريفه من تعريف الوسائل الإلكترونية وهي تكنولوجيا تفاعلية تعمل من خلال أجهزة الكمبيوتر، وتسهل الاتصال الشخصي بنوعيه الفردي والجماعي سواء للمعلومات النصية *texte* أو الصوتية *Voice* أو الصور المرئية . وهو نظام يمكن بموجبه لمستخدم الإنترنت تبادل الرسائل، مع مستخدم آخر أو مجموعة مستخدمين من خلال تخصيص مساحة على الخادم الخاص بهم لتكون مخصصة للبريد الإلكتروني، وبالتالي يكون لكل مشترك مع هذا المزود مساحة فرعية خاصة به، ويعطى المشترك عنواناً خاصاً به يمكن من خلاله استقبال الرسائل الإلكترونية والتواصل مع الآخرين.²

ب - شبكة الإخباريات:

تعد شبكة الإخباريات أحد أكثر استخدامات الانترنت شعبية، وتستخدم هذه الشبكة بروتوكول نقل إخباريات الشبكة الذي ينظم طريقة توزيع المقالات الإخبارية واسترجاعها وإرسالها والاستعلام منها، وتقدم الشبكة لوحة الإعلانات وغرف الحوار، كما تتألف شبكة الإخباريات من نظام ضخم يشمل على عدد كبير من ندوات الحوار المفتوح والمستمر والتي تسمى مجموعات الإخباريات، وتستمر هذه المجموعات بالعمل على مدار الساعة وعلى مدى أيام السنة، وتسمح قوائم الاستعراض التجارية بالنفاد إلى مجموعات الإخباريات، حيث يستطيع المستخدم أن يتابع صوراً مفتوحاً دون أن يشترك فيه، وهذا ما يسمى التردد، وهو ما يشجع الوافدين

1- مجد الهاشمي: مرجع سبق ذكره، ص 247.

2- مرجع سبق ذكره ص 31.

إلى مجموعات الإخباريات للدخول في الحوار وارسال مقالة إلى المجموعة التي يختارها الوافد وتعمل شبكة الإخباريات بسرعة كبيرة جداً، إذ يحدد مديرو المجموعات المدة الزمنية التي تبقى فيها رسائل الأعضاء منشورة قبل أن يقوم النظام بإلغائها، ولا تحتفظ المجموعات برسائلها منشورة عادةً أكثر من أسبوع واحد.¹

ج- محركات وأدلة البحث: هي برامج متخصصة في الشبكة الاتصالية تفيد المستخدم وتسهل عليه عناء البحث الطويل، حيث يقوم المستخدم بوضع كلمات البحث لكي يتم البحث عنها واستخراجها المعلومات والبيانات المبحوث فيها ومن أشهرها محرك البحث العملاق جوجل.²

د- مواقع الويب: هي برامج تتيح وتعرف المعلومات والبيانات وهي في الأصل أرقام ولكن يتم ترجمتها إلى كلمات.

هـ - الاجتماعات والمؤتمرات: يستطيع مستخدم الشبكة (الانترنت) أن يشاهد ما يعرض في الاجتماعات والمؤتمرات من خلال برامج نقل الصورة والصوت عبر الشبكة بكل سهولة.³

3- فوائد الانترنت:

- استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل وملفات لشخص أو لعدة أشخاص خلال ثواني حول العالم والرد خلال ثواني.

- عرض معلومات عن الأشخاص أو المؤسسات من أجل أهداف تجارية أو أهداف أخرى، بحيث يمكن مشاهدتها حول العالم وهذا ما يسمى بإنشاء صفحات الويب على موقع خاص أو عام، والاتصال مع القائمين والتواصل معهم.

- تكوين موقع مثل (لوحة إعلامية) بحيث يحتوي على مواضيع للنقاش ويستطيع أي شخص وضع رده الخاص على أي موضوع من المواضيع المطروحة أو وضع موضوع جديد لمناقشته.

1 - فارس حسن الخطاب: مرجع سبق ذكره، ص 42.

2 - جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمان محمد الدوسري: الشبكات الاجتماعية والقيم (رؤية تحليلية)، د، الدار المنهجية

للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 144.

3 - المرجع نفسه، ص 144.

- تكوين موقع للمحادثة الآنية بحيث يتناقش عدة أفراد حول العالم آنياً.
- تسهيل إمكانية التعاون بين الأفراد والمؤسسات في الوطن الواحد وفي العالم أجمع.
- الحصول على شهادة دراسية عالية مثل البكالوريوس أو الماجستير عبر الانترنت.
- الاشتراك مجاناً بمجلات الكترونية عبر البريد الالكتروني لكافة مجالات الحياة الأكاديمية والغير أكاديمية وفي الجانب الآخر سهولة إيصال معلومات معينة إلى عدد من المشتركين¹.
- من خلال كل ما تم تقديمه حول الانترنت يمكن القول بأن الانترنت أصبحت واقعا ملموسا فرض نفسه في عصر اتسم بسرعة توفير المعلومة فلا يمكن لأحد تجاهله أو إنكار تأثيره على الدول والمجتمعات والأفراد الذين سعوا إلى الإسراع في استغلاله إفادة واستفادة.

ثانياً: البريد الالكتروني

1- تعريفه:

يعتمد البريد الالكتروني في استخدامه على الحاسبات الالكترونية ويستخدم لأغراض تسهيل عمليات تبادل المعلومات بصورها المختلفة وله نظامان أساسيان هما:

النظام الأول: Store and Forward: وبه يتم التعامل مع الصوت والنصوص المطبوعة.

النظام الثاني: Facsimile: ويتعامل مع الرسوم فقط *graphic* ويمكن تقسيم أنظمة البريد إلى:

أولاً: بريد النصوص ويشتمل على صندوق البريد الالكتروني وخدمات التلكس والتليكتس فهذا البريد يستخدم في توجيه الرسالة إلى المستفيد أو عدة مستفيدين في وقت واحد، هذه الرسائل قابلة للتخزين في ملفات أو طباعتها والرد عليها.

ثانياً: البريد الصوتي *voice mail*

ثالثاً: بريد الرسوم *graphic mail*

1 شريف درويش: الانترنت، ط1، دار العالم العربي، القاهرة، 2011، ص 143.

2- خدمات البريد الإلكتروني:

خدمة **Hotmail**: يعتبر أحد خدمات البريد الإلكتروني المشفرة، وتعمل بكفاءة كبيرة على هواتف **iPhone** و**بلاك بيري**، تتيح للمستخدم مساحة تخزينية تصل لـ 25 جيجا بايت بشكل مجاني، مع عدم وجود أي إعلانات، وتمكن الخدمة المستخدم من إرسال بريد إلكتروني مشفر بكلمة سر أو سؤال سري، ولن يتمكن أحد من الوصول إلى هذا البريد إلا لمن يملك الإجابة على السؤال.¹

خدمة **Short mail**: من خدمات البريد الإلكتروني المميزة التي تتيح للمستخدم ربطها مع حساب تويتر الخاص به واستخدام اسم المستخدم الخاص به على حساب تويتر لجعله نفس اسم حسابه على الخدمة مثل " **Twitterusername@Shortmail.com** " كما يمكن أيضا ربطه مع فيس بوك وجوجل واختيار الاسم الخاص بالمستخدم، وتتيح الخدمة إرسال رسائل في حدود 500 حرف فقط.

خدمة **Mail. Com**: خدمة مجانية تتيح للمستخدمين الاختيار بين 20 عنوان مثل **Graphic-Designer.com** أو **petlover.com**، وهي تأتي بمساحة غير محدودة، كما أنها تمتلك ميزة مكافحة الرسائل المجهولة وغير المرغوب بها، كما تتيح إرسال واستقبال جميع الإيميلات من خلال جميع الخدمات الأخرى.

خدمة **Spark**: على الرغم من عدم شهرة هذه الخدمة بشكل كبير، إلا أنها تمتلك خواص تجعلها قادر على جمع البريد الهام الخاص بك في مجموعات منفصلة، وجمع البريد غير الهام في مجموعات أخرى لكي تتصفح كل منهم وفقا لأولوياتك.

خدمة **GMX**: تمتلك العديد من الميزات، حيث تتيح مساحة تخزينية غير محدودة، وهي تحمل عنوان واحد فقط **gmx.com** وتوفر الخدمة مكافح لرسائل **Spam** والتي قد تحمل فيروسات تضر بجهاز المستخدم، حيث تقوم الخدمة بعمل مسح شامل أولا على الرسالة.²

3 - مميزات البريد الإلكتروني:

1 <http://www.youm7.com> - بتاريخ: 2023/04/22 الساعة: 11:15

2 - بتاريخ: 2023/04/22 الساعة: 15:11 - <http://www.computer-wd.com>

. [wd.com](http://www.wd.com)

2 شريف درويش: مرجع سبق ذكره، ص 26.

- يعتبر الوسيلة الأفضل من الهاتف لاحتياجه للمستقبل الفوري للرد على الرسالة.
- يمتاز بالسرعة عن البريد العادي.
- يمتاز بالتكلفة العالية حيث يتم استخدامه على مستوى المنظمات والشركات وليس على مستوى الأفراد.²

يمكن للمستخدم أن يستخرج الرسائل من صندوق البريد عن طريق برنامج البريد الذي يمكن المستخدم من مشاهدة الرسائل وبناء على رغبته إذا شاء أن يرسل جواباً لأي منها وعندما يبدأ طلب بريد إلكتروني يتم إخبار المستعمل بوجود رسائل بالانتظار في صندوق البريد عن طريق عرض سطر واحد لكل رسالة بالبريد الإلكتروني قد وصلت السطر يعطي اسم المرسل ووقت وصول الرسالة وطول الرسالة في القائمة.

يمكن للمستخدم أن يختار رسالة من الموجز ونظام البريد الإلكتروني يعرض محتوياتها وبعد مشاهدة الرسالة على المستخدم أن يختار العملية التي يرغب فيها فإما أن يرد على المرسل أو يترك الرسالة في صندوق البريد لمشاهدتها ثانية عند الحاجة أو يحتفظ بنسخة عن الرسالة في ملف أو التخلص من الرسالة بإلغائها.¹

خلاصة الفصل:

ومن هنا نستنتج ان لتقنيات الاتصال الحديثة أهمية كبيرة على مستخدميها، حيث أدت إلى كسر الحدود الجغرافية بين الناس وحولت العالم إلى قرية صغيرة، كما لها دور مهم في تخزين واسترجاع ومعالجة البيانات والمعلومات، إضافة إلى استغلالها في مختلف المجالات.

الفصل الثاني

العلاقات العامة

في المؤسسة

العمومية

الفصل الثاني : العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

تمهيد :

إن العلاقات العامة أصبحت مجال هام للغاية في المجتمع الإنساني فهناك العلاقات العامة الحكومية، والتجارية، والصناعية، والعسكرية، والسياسية ولكن كل هذه الأنواع والأقسام تجمعها فلسفة ومبادئ عامة واحدة، وتستند إلى أصول فنية واحدة وليست في حقيقتها إلا تطبيقاً للقواعد العامة للعلاقات العامة مع مراعاة الظروف والأحوال في المجال الذي تطبقه فالوسائل التي تتبع في العلاقات العامة واحدة والأدوات واحدة كوسائل الاتصال بالجمهور وهي وكالات الأنباء والصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما أو غير ذلك من الوسائل الأخرى كالاتصالات الشخصية وهي جميعاً تعمل على بلورة الأفكار وتقريب الأذهان.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

لقد تطورت الفكرة وظهر (دورمان ايتون) الذي كان أول من استخدم عبارة " العلاقات العامة" عام 1882م في محاضرة ألقاها في جامعة ييل. ثم ظهر من يعرف بابي العلاقات العامة (إيفي ليد بيتر لي) والذي ركز على إعلام الجمهور بصدق وأمانة ووضوح حتى لو كان ثمن ذلك الاعتراف بالخطأ. وتتابع الاهتمام بالعلاقات العامة فشهدت فرنسا وهولندا عام 1946م بداية ظهور أنشطة العلاقات العامة، وفي مصر أنشئ في كل وزارة مكتب يهتم بالشئون العامة وكان ذلك عام 1953م

ولقد استخدم مصطلح العلاقات العامة في أواخر القرن 19م ، إلا انه أصبح شائعاً بمعناه الحديث في منتصف

القرن 20م ، وذلك من الناحية النظرية والتطبيقية ، وقد تم ذلك في العديد من الدراسات والمؤلفات العربية

والأجنبية ، وفي اتساع ممارسة هذا النشاط من قبل المؤسسات العامة والخاصة في أنحاء العالم .

إن جوهر العلاقات العامة يقوم على التفاهم الإنساني وإقامة الصلات الحسنة بين أطراف لها مصالح مشتركة بين أية مؤسسة سواء كانت تجارية أو صناعية أو خدمية أو اجتماعية أو سياسية ، وبين جمهور تلك المؤسسة كعلاقة شركات الخطوط الجوية مثلاً مع جمهور المسافرين على طائراتها. ومن ثم فإن العلاقات العامة هي تلك الجوانب من سلوك المؤسسة التي يكون لها آثار اجتماعية بهدف رعاية الروابط الإنسانية السليمة في المجتمع وكسب تأييد الجمهور ، وضمان التفاهم التام بين المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأنواعها كما يمكن القول أن نشاط العلاقات العامة يهتم بالكشف عن الأسس والمبادئ التي تساعد على إقامة الروابط المادية السليمة بين فئات

الجماهير من ناحية ، وتلك المؤسسات من ناحية أخرى¹. فالعلاقات العامة هي النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة والتفاهم المتبادل بين الطرفين ، الحاكم والمحكوم ، القائد وشعبه ، الحكومة والجماهير ، المؤسسة وجمهورها بين أي مؤسسة باختلاف أنواعها ، سواء كانت تلك حكومية أو تجارية أو سياسية أو دينية أو رياضية من جهة ، وبين فئات الجماهير ذات العلاقة مع المؤسسة ، سواء كانوا عاملين أو مستهلكين أو مساهمين ، أو أفراد المجتمع المحيط بالمؤسسة بشكل عام من جهة أخرى²، وعليه فان العلاقات العامة . حلقة الوصل بين المؤسسة والجمهور ، فالمؤسسات اليوم هي تبذل كل جهدها لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها ، ولكسب رضاه وتعاونه معها³.

1 ويليام ريفرز ، تيودور بيترسون ، ترجمة إبراهيم إمام ، وسائل الإعلام والمجتمع الحديث ، دار المعرفة ، القاهرة ، 1975 ص 289.

2 ابراهيم امام ، العلاقات العامة و المجتمع ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1968 ص 38.

3 سمير حسن العلاقات العامة مجلة عالم الصناعة، العدد 11، 1973 . ص 78.

المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة :

مما لا شك فيه ان للوظائف العامة اشكالا ووظائف من حيث انه ظهرت نتسجة لنوسع وانتشار النشاطات الاقتصادية والصناعية والتجارية، وظهور الإنتاج الكبير والوفير، والاستهلاك الكبير والذين يتطلبان أسواقا كبيرة ومنافسة شرسة في ظل تطور وسائل التسويق والترويج والإعلان. و نظرا زيادة اهتمام الحكومات بوضع قوانين وتشريعات لتنظيم وتقنين الصناعة والتجارة والأعمال، والتكفل بالخدمات الاجتماعية، ورعاية الفقراء والمحتاجين. كما ان ظهور الحكومات المركزية الكبيرة في أمريكا وأوروبا، وحاجتها لتعبئة الرأي العام لقبول وتأييد سياساتها وأيديولوجياتها ومشاريعها، وبروز دولة الإدارة، ودولة الرفاهية. و يضاف الى ذلك نمو العمل النقابي المنظم ونفوذه في المجال السياسي والتشريعي .

و تطور العلوم النفسية و الاجتماعية كان له بالغ الاثر في تحقيق وظائف العلاقات العامة كظهور المدرسة السلوكية، والاهتمام بدراسة الإنسان فردًا وعنصرًا داخل الجماعة وأهميته للمنظمة¹.

و لقد أدت الثورة المعلوماتية إلى المزيد من الاهتمام بالعلاقات العامة وانتشارها، سواء في القطاع العام والحكومي أم القطاع الخاص، وسواء في القطاع التجاري أو قطاع الخدمات، فالعلاقات العامة أصبحت جزءًا لا يتجزأ من العمليات التجارية ومن العمليات الإدارية وصناعة القرار داخل المنظمة . كما أصبح المسؤولون عن العلاقات العامة يحتلون المناصب العليا في الإدارة، وهذا يرجع إلى تأثيراتهم وأدوارهم الهامة في المنظمة . هذه الآليات أفرزت طرقا ونظما ومناهج جديدة للبحث والإدارة والتخطيط للعلاقات العامة، كما أفرزت نظرة جديدة لمسؤوليات ووظائف العلاقات العامة في المنظمة والمجتمع ليس على مستوى الدول المتقدمة فقط، ولكن هذه النظرة بدأت تتوسع لتشمل باقي دول المعمورة . كما أصبحت العلاقات العامة تخصص مجهودات كبيرة لكسب ومساندة النخبة المثقفة في المجتمع للتأثير في ملايين البشر وكسبهم إلى جانب قضايا المنظمة . أما على المستوى الدولي فقد أصبح دور العلاقات العامة متناميا ومستحوذا على اهتمام كبير من قبل الدول والأمم لتطوير ودعم علاقات المودة والمحبة والوثام بينها².

فالعلاقات العامة أصبحت في بداية القرن الحادي والعشرين قرن الثورة المعلوماتية والثورة الرقمية جزءا لا يتجزأ من المنظمة، حيث إنها انتشرت وشملت مختلف المجالات والقطاعات، وأسهمت إسهامًا كبيرًا في نجاح وتطور الكثير من المنظمات والمؤسسات، وكان ضعفها أو غيابها سببا في إفلاس الكثير من المؤسسات إن تطور العلاقات

¹ عبد الناصر محمد جردات ، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق . دار اليازوري العلمية طبعة 2018 ص 126 .

² تاجي الجوهر محمد ، (2000) ، وسائل الاتصال في العالقات العامة ، ط1، عمان ، الأردن ، مكتبة الرائد العلمية ، ص 67-68 .

العامة التاريخي في مختلف الدول والأنظمة السياسية والاقتصادية¹ والثقافية والاجتماعية جعلها تختلف من دولة إلى أخرى من حيث الفهم والممارسة والأهداف والمهام والرؤية الاستراتيجية. ولقد اختلفت فلسفة واستراتيجية العلاقات العامة من نظام إلى آخر، وبذلك اختلفت أهدافها وطريقة فهمها وفلسفتها واستراتيجيتها ودورها، وبالتالي تعريفها. فالمؤسسة التي تتميز بالتخطيط الاستراتيجي وبالإدارة الرشيدة والمحيط الديمقراطي، والتي تعتمد على سيولة المعلومات وعلى الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، والتي تخضع فيها صناعة القرار إلى إجراءات علمية، مخططة ومدروسة، هذه المنظمة تعتمد إدارة علاقات عامة تشاركها في بلوغ أهدافها وفي جمع المدخلات الرئيسية والهامة لصناعة القرار، لإدارة العلاقات العامة لها مكانتها ولها كلمتها. أما في حالة المناخ السلطوي، الفوضوي والبعيد عن أصول الإدارة وديمقراطية صناعة القرار لإدارة العلاقات العامة تكون في معظم الحالات اسما على مسمى توكل لها المهام البروتوكولية والتشريفية على حساب المهام الاستراتيجية، وفي هذه الحالة تكون العلاقات العامة مهمشة ونفوذها محدوداً جداً، سواء بالنسبة لموقعها في الهيكل التنظيمي أو بالنسبة للصلاحيات والمهام المسندة لها.

شهدت العلاقات العامة تطورا هائلا بعد الحرب العالمية الثانية، وبذلك أصبحت وظيفة إدارية حديثة يمارسها خبراء ومختصون في ذلك المجال، وتهدف العلاقات العامة في أي مؤسسة إلى خلق التفاهم والثقة مع الجمهور، وبناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة لدى الجماهير المختلفة، وكذا تسعى لزيادة الإقبال على خدماتها ومنتجاتها لضمان استقرار واستمرارية المؤسسة، ولنجاح المؤسسة في تحقيق هذه الأهداف فإنها تقوم بعدة وظائف.

وذهب الكثير من الباحثين والدارسين إلى تحديد خمسة وظائف رئيسية للعلاقات العامة تتمثل بمجموعة في البحث والتخطيط والخطط المرسومة والتنسيق و التقييم وكلها من اجل تحقيق الأهداف المنشودة .² وهناك من يضيف ثلاثة وظائف أخرى تتمثل في: الإدارة بمعنى تسيير و دارة البرامج والأنشطة والميزانية. والتدريب ويقصد به تمرين العاملين والموظفين في الإدارات على التعامل مع وسائل الإعلام ومع الجمهور و اخيرا .الإنتاج وأي القيام بالأفلام السينمائية حول نوعية الإنتاج، وتوجيهها للعاملين من أجل توعيتهم.³

1 موسى محمد أألين مستقبل العالقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية، مؤتمر العالقات العامة 13 في الوطن العربي في ظل العولمة الواقع الحالي وأفاق المستقبل، جامعة الشارقة، 2004، ص 42.

2 عبد الرزاق محمد الديلمي، العلاقات العامة والعولمة دار جرير للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2005، ص ص 72، 73.

3 محمد الدبس، الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2011، ص، 267.

ويحدد فيليب ليزل وظائف العلاقات العامة كالتالي: ¹

- ملاحظة التغيرات في اتجاهات الرأي العام.
- مساعدة المؤسسة على التعامل مع هذه الاتجاهات وتحقيق التوافق والتكيف معها.
- وضع البرامج المناسبة لتحقيق التوافق مع الجماهير وميولاتها.
- مساندة المؤسسة على توفير الجو المستقبلي للاتجاه الذي ستتعامل معه المنظمة. بينما ركز كانفيلد على الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة مع جمهورها الداخلي وتمثل في : - شرح آراء الجماهير الداخلية للإدارة العليا بعد الحصول على المعلومات عن تلك الآراء .
- مد الإدارة بالنصائح والاستشارات المتعلقة بالتعامل مع الجمهور الداخلي للمنظمة . ²
- تقويم تأثير برامج العلاقات العامة على الجمهور الداخلي للمنظمة وضع ورسم الخطط الخاصة بتعامل العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي .
- تمكين الجمهور الداخلي للمنظمة من التعبير على رأيه ووجهة نظره للإدارة من خلال الوسائل الاتصالية المناسبة لذلك.
- ربط العلاقات العامة مع خطط المستويات الإدارية الأخرى ضمن خطة المنظمة ككل .
- برمجة أنشطة العلاقات العامة من الأنشطة الأخرى في المنظمة لمنع التداخل والتعارض بينهما. ³
- تشجيع الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية العليا و السفلى .
- التأكد من مدى اهتمام الجمهور بأهداف المؤسسة ومهامها.
- التنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة والعمل على تحقيق الانسجام والتوافق بين بعضها البعض، وبينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي.

¹ نفس المرجع ص 278.

² طاهر مرسي عطية، فن وعلم العلاقات العامة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، 1999 ، القاهرة، ص 34 .

³ علي عجوة، فريد كرممان إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، علم الكتاب للنشر والتوزيع ، ط2 ، مصر 2008، ص 08، 10.

- استشارة أعضاء مجلس الإدارة وجميع الأفراد في المستويات الإدارية العليا.¹

عموما تظهر وظائف العلاقات العامة في عدة اعتبارات تمس المنظمة كمنسق من انساق المجتمع و كبناء اجتماعي و اقتصادي له كيان خاص بخ و مرتبط بالمنظمات الاخرى كتعريف الجمهور بالمؤسسة وتفسير خدماتها وإنتاجها وأهدافها بواقعية ووضوح و شرح سياسة المؤسسة إلى الجمهور قصد الحصول على تعاونهم. كما تزود الجمهور بالمعلومات اللازمة لتكوين رأيه، وتزويد إدارات المؤسسة بتطورات الرأي العام. و كذا حماية المؤسسة من الإشاعات والمعلومات الكاذبة التي قد تؤثر سلبا عليها و تحليل المسائل المهمة للإدارة العليا ورفعها إليها و لها اثر بالغ في تشجيع الاتصال بين الإدارة العليا والإدارات لسفلى و العكس. كما تعمل على تدعيم العلاقة بين المؤسسة ووسائل الإعلام. و تنظيم الاحتفالات الدينية والوطنية وتنظيم استقبال الوفود و إعداد متطلبات عقد الاتفاقيات ومتابعة تنفيذها.²

1 طاهر مرسي عطية، مرجع سابق، ص31، ص 33.

2 بشير العلق، العلاقات العامة في الأزمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009 ، الأردن، ص، ص، 18، 19.

المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة:

تعتبر إدارة العلاقات العامة جزء هام من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث تستخدم كافة إمكانياتها ومواردها المادية والبشرية لتحقيق أهداف معينة، بغية الوصول إلى الهدف الأسمى ألا وهو نجاح المؤسسة، وضمان

- استمراريته واستقرارها وتمثل أهداف العلاقات العامة فيما يلي:
- تحقيق السمعة الحسنة للمؤسسة، والعمل على خلق انطباعات جيدة عنها لدى جمهورها.
- الترويج لخدمات المؤسسة ومنتجاتها عن طريق الإعلان وتنظيم المعارض وتقديم معلومات قيمة عن منتجاتها لوسائل الإعلام.
- تنمية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة أو المنظمة لدى العاملين.
- رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين من خلال تحسين ظروف العمل لهم.
- الحصول على ثقة الجمهور وولائه، وكسب رضاه..
- تطوير إنتاج المؤسسة.1
- تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والقومية لدى المواطنين، ومساعدتهم على تحمل المسؤولية في وضع سياسة المنظمة، وحل مشاكلها.2

1 رضا هاشم حمدي، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، دار الراية للنشر، ط 1 ، عمان، 2011.

2 محمد جاسم فلحي ، محاضرة بعنوان : مقدمة في العلاقات العامة والرأي العام الجامعة العربية المفتوحة في الدانمرك ، كلية الآداب والتربية ، 2005/2006 ، ص ، ص ، 24 ، 25 .

المطلب الرابع : اهداف العلاقات العامة

وتنقسم أهداف العلاقات العامة في إطار علاقاتها مع الجمهور إلى:

1- الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي : وتشمل ما يلي:

- تعريف العاملين بحقيقة ما يحدث داخل المنشأة.
- تعريف العاملين بحقيقة النشاط الذي تقوم به المنشأة.
- إشعار كل موظف أو عامل بقيمة العمل الذي يقوم به.
- توصيل أفكار وتوجيهات الإدارة العليا إلى العاملين.
- تزويد العاملين بالأخبار ذات الطابع الاجتماعي.
- تنشيط التعاون بين العاملين بعضهم البعض لزيادة كفاءة الأداء.
- تنمية شعور الفخر والاعتزاز بانتماء العامل للمنشأة.
- رفع الروح المعنوية للعاملين بالمنشأة.
- الحصول على مساعدة العامل لرجل العلاقات العامة في برامج وأنشطة العلاقات بالمجتمع الخارجي للمنشأة.
- تجنب وإزالة ما قد يحدث من سوء فهم في علاقة العاملين ببعضهم البعض أو بينهم وبين الإدارة العليا.

2- الأهداف الخاصة بالجمهور الخارجي : وتشمل ما يلي:

- تحقيق سمعة طيبة وتدعيم صورتها الذهنية لدى مختلف فئات الجماهير التي تتعامل معها ولدى المجتمع.
- مساعدة الجمهور على تكوين رأي صحيح وذلك بمدّه بكافة المعلومات.
- كسب ثقة الجمهور الخارجي.
- تحسين علاقة المنشأة بالمجتمع.
- زيادة فرص التفاهم والتبادل الانسجام بين المنشأة والجماهير. - تكوين مركز متميز للمنشأة على المستوى الوطني والإقليمي.

- اجتذاب المهارات الممتازة للعمل لديها.
- تعريف أفراد الجمهور بحقيقة الجهود المبذولة.
- شرح سياسة المنشأة وأهدافها وتزويد أفراد الجمهور بكافة المعلومات والبيانات التي يحتاجون إليها عن المنشأة وعن نشاطها.
- توضيح بعض الأفعال والتصرفات والمواقف التي صدرت عن المنشأة.

- الرد على كل أخبار كاذبة أو غير صحيحة تنشر عن المنشأة أو عن قياداتها أو عن نشاطه.¹

المبحث الثاني: وظائف العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية

المطلب الأول: أهمية وفوائد العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

1- أهمية العلاقات في المؤسسة العمومية

إن الدور الأساسي الذي يلعبه قسم العلاقات العامة في المؤسسات العمومية هو التكييف النفسي ، الاجتماعي، ومدى استقطاب جماهير العمال داخل المؤسسة ، وجماهير المستهلكين خارج المؤسسة العمومية، هذه الأخيرة تقدم خدمات متعددة تصل إلى العديد من الجماهير الخارجية، والمنشآت الأخرى التي تتعاون معها، وتمدها باحتياجاتها المختلفة ، وكذلك جمهورها الداخلي الذي يتمثل في العاملين. وتعتبر العلاقات العامة بمثابة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة بصفة عامة و بصفة خاصة، على اعتبار أنها أحد أهم الوظائف التي لا يمكن أن يستغنى عنها، وأصبحت المؤسسة العمومية تعتمد عليها كونها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر، تهدف المؤسسة العمومية من خلالها الى كسب تفاهم وتأييد الجماهير من جهة، وبناء سمعة طيبة وصورة ذهنية حسنة عن المؤسسة لدى مختلف الجماهير من جهة أخرى ، مستعملة في ذلك جميع الأساليب الاتصالية التي تعمل على تقييم اتجاهات الجمهور، وهذا من أجل تطابق إجراءات المؤسسة، وتعزيز الفهم والثقة مع الزبائن، والجمهور بصفة عامة.

وعليه يمكن وصف العلاقة بين المؤسسة العمومية والعلاقات العامة بأنها علاقة ترابطية ، حيث يتجلى ذلك من خلال انعكاسات أهمية العلاقات العامة ، ومكانتها على المؤسسة ، والتي ساهمت كذلك في تحسين الأداء

1 طاهر مرسي عطية، فن وعلم العلاقات العامة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 1994، ص.ص 203 ، 204.

الوظيفي بخلق جو ملائم للعمل ، بتوفير المعلومات ، و سرعة تدفقها وكذا إحساس العمال بالتواصل والربط بين أهدافها وأهداف الأفراد العاملين بها ، من خلال تدعيم سبل التعاون والتنسيق بين مختلف المكاتب ، والمصالح، وذلك دون إهمال العلاقات الإنسانية والشخصية بين العمال.¹

2- فوائد العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

من بين أبرز الفوائد التي تعود على المؤسسة العمومية من خلال العلاقات العامة ما يلي:

توفر العلاقات العامة الحوافز للمستخدمين إذا شعروا باشتراكهم في وضعها، مما يعزز الانتماء ويزيد من الحافز لإنجازها. وتؤدي العلاقات العامة الجيدة إلى استخدام ملائم وفقا لموارد المؤسسة. كما توفر العلاقات العامة إطارا عمليا لصناعة القرارات من خلال إدراك أهداف المؤسسة وطرق تحقيقها ورجع الصدى. أنها ايضا تمثل الطريق الذي يؤدي إعداد إستراتيجية العلاقات العامة إلى قيام المديرين بتفحص مؤسستهم من جميع جوانبها. كما العلاقات العامة قدرات المؤسسة العمومية على المنافسة. و تعمل على شرح وتفسير سياسة المؤسسة وأهدافها للجماهير.²

المطلب الثاني: مكانة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

لن نبالغ إذا قلنا إن العلاقات العامة تمثل ضمير المؤسسة ، وهي أشبه ما يكون بجهاز حساس يستشعر اتجاهات الراي العام نحو القرارات التي تتخذها المؤسسة ، مما يجعل إسداء النصح للمسؤولين والرؤساء عند إصدار القرارات ، أو تعديل سياسة المؤسسة من أهم الواجبات التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة. وعلى الرغم من ذلك تختلف الآراء حول المركز الذي ينبغي أن يحتله جهاز العلاقات العامة في المؤسسة، واختلاف ذلك ناجم عن وجهتين متباعدتين لهذا الجهاز، الأولى تؤمن بأهمية إدارة العلاقات العامة ، والثانية ترى في العلاقات العامة ترفا لا ضرورة له، وبذلك لا يدرك ممثلو وجهه النظر الثانية مغزى العلاقات العامة في المجتمع ، وأهمية التوافق بين نشاط المؤسسات والأفراد ، بعبارة أخرى إن هؤلاء المعارضين لا يعترفون برأي الجمهور الداخلي والخارجي.

1 حسين علي، الدليل العلمي، الإستراتيجيات و الخطط التسويقية، (د، ط)، دار الرضا للنشر، سوريا، 2000 ، ص26.

2 محمود يوسف، فن العلاقات العامة، مركز جامعة القاهرة ، (دط)، 2011 ، ص 122.

وتشير البحوث الميدانية الحديثة بوضوح إلى صلات المؤسسات العمومية، خاصة بالجماهير، من أدق الأمور التي ينبغي إسنادها إلى الخبراء والمتخصصين في حقل العلاقات العامة، وترى هذه البحوث أن العلاقات العامة وظيفة أساسية من وظائف الإدارة العليا، ومدير المؤسسة هو المسؤول الأول عن سمعة المشروع الذي يتولى إدارته.

ولما كانت كل إدارة لها صلاتها بالجمهور، ومديرها غير متخصص في العلاقات العامة في معظم الأحيان فإن شؤون العلاقات العامة تسند إلى إدارة متخصصة تضم ضلعين في قياس الرأي العام، وتحليل اتجاهات الجماهير من خلال أجهزة النشر وغيرها، فضلا عن أن هذه الإدارة تستطيع أن توجه سياسة المؤسسة وجهة سليمة على ضوء دراستها الدقيقة.¹

إن إنشاء إدارة مستقلة تخص العلاقات العامة في أية منظمة يتميز عن الطرق الأخرى لممارسة العلاقات العامة بشكل كبير، لأنه يتحقق بها بعض الفوائد التي من شأنها إحاطة الإدارة العليا بردود الفعل التي تحدثها سياسة المؤسسة على نفوس الجماهير، لأن وجود إدارة متخصصة يسهل عملية الحصول على البيانات والحقائق بين الجمهور الداخلي والخارجي مباشرة،² نتيجة لحرصها على مصلحة المنظمة، ولتعدد العاملين فيها الذين يمكنهم من السعي في العديد من الاتجاهات ونتيجة لمعرفة القائمين على هذه الإدارة بكافة التفاصيل، وبدقائق الأمور التي تم المنظمة، وهذا ما يجعل هؤلاء يقومون بتحليل، وتلخيص، وتفسير هذه الردود من أجل التوصل إلى الاقتراحات المناسبة وعرضها على الإدارة العليا للتوجه والاهتداء بها. ولا ريب أنها تطمح إلى توفير الوقت والخبرة الكافيتين اللتين تسمحان بتوجيه وإرشاد الجمهور عن طريق شرح وتفسير وإيضاح السياسة المتبعة في المنظمة وأثرها على مصالحهم. كما أن المساعدة في تخطيط الاتصال داخل المنظمة بين مختلف مستويات التنظيم إضافة إلى الإشراف على الاتصالات الخارجية يمكن من توفير النفقات لأن الأجور العاملين في إدارة العلاقات العامة بالمنظمة أقل بكثير من أجور الأتباع التي تتقاضاها المكاتب المتخصصة لأن هذه المكاتب تعتبر نفسها تنفرد بخبراتها المتميزة، وهذا ما يجعلها تتقاضى أجورا عالية. و هنا نوه لمسألة القيادة التي تترجم المساهمة في تكوين الكادر المتخصص وإيجاد مجموعة من الخبراء الذين يعملون جنبا إلى جنب مع الموظفين الآخرين بالمنظمة، نتيجة

1 زهير ياسين الطاهات، سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2011، ص 116، 117.

2 محمد منير حجاب الا: اتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، 2007 ص 149.

للخبرة الطويلة بمرور الوقت والسنين والذي يجعل من هؤلاء أكثر دراية في التوصل إلى البيانات المطلوبة نتيجة للاحتكاك الدائم مع كافة العاملين بالمنظمة والاطلاع على كافة نشاطاتها والمعرفة الدقيقة لإمكاناتها.¹

المطلب الثالث: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة العمومية

إن هدف أي منظمة هو بناء العلاقات العامة الناجحة والفعالة و التي تبدأ من داخلها، وذلك بإعطاء النسق من الداخل أهمية بالغة فللأفراد العاملين الأولوية بتركيز وظيفة العلاقات العامة عليهم، وثانياً بالبيئة الخارجية أي مجال نشاط المنظمة كنسق مفتوح ذلك باعتبار أن أساس وظيفة وعمل العلاقات العامة يرتبط أساساً بتغييرين هامين هما البيئة الداخلية والخارجية اللتان تقومان على بنية الوظيفة الاجتماعية للإدارة الحديثة، وإن المنظمة العمومية تمثل نسقاً متفاعلاً في داخلها ومفتوحاً على البيئة المحيطة بها، تنعكس آثارها في زيادة فاعلية الأداء للمؤسسة، وتدعيم مكانتها نظراً لصورتها الذهنية الإيجابية لها.

ولذلك فالصورة الذهنية تعبر في ذاتها عن عمليات تفاعلية نتيجة تأثرها بعوامل كالعامل على المنافسة بغية ضمان الاستمرارية و ضمان وإشباع للحاجات²، أي أن الصورة الذهنية لا تتشكل عن المؤسسة العمومية نتيجة تفاعل واحد وإنما نتيجة تفاعلات وتأثيرات كثيرة تحدثها المؤسسة. وهناك عوامل عديدة تساهم في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة، أبرزها قوة الإنتاج والأداء الممتاز، و ضمان الفاعلية وتحقيق الجودة والتزام المؤسسة العمومية لإجراء عمليات تقويم دورية لعلاقاتها مع بيئتها الداخلية والخارجية، وإن تستخدم تلك النتائج لإجراء مراجعة ضرورية تؤدي إلى تأكيد علاقتها مع بيئتها من أجل ترسيخ صورتها الذهنية. فالمؤسسة العمومية تعكس سلوكها بصفة عامة وتساعد بصفة أساسية على تسهيل أدائها في عملها بالبيئة التي تعيش فيها. و تتحقق الصورة الذهنية في المؤسسة العمومية فيما يكونها تساعد في تقبل المهام التسويقية من دون صعوبات و تقوم بتسهيل العمليات التجارية وإمضاء عقود المشاريع و تعمل على خلق نوع من الثقة في أي منتج يرتبط بالمؤسسة العمومية. كما أن تسهيل مهام المؤسسة في حصولها على الكفاءات المؤهلة والخبرات النادرة من الأفراد العاملين. ترفع من الروح المعنوية للأفراد العاملين نتيجة انتمائهم للمؤسسة العمومية، وجعلهم قوة دافعة نحو الأداء المؤسسي ويجعلها تساعد المجتمع على تفهم حقيقة المؤسسة العمومية كفاعل مهم وحيوي في البيئة الخارجية للمؤسسة العمومية.

1 محمد الجوهري، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، ط 1، مكتبة الرائد، عمان، 2000، ص، ص 68، 69.

2 عبد الرزاق محمد الدليمي (العلاقات): مرجع سابق، ص 68.

ومن هنا تظهر أهمية العلاقات العامة على أساس امن الصورة الذهنية هي المحصلة الأساسية لوظيفة العلاقات العامة، وأن إلمام المسؤولين والأفراد العاملين في المؤسسة العمومية بمفهوم وتقنيات وظيفة العلاقات العامة وما تحتويه من عمليات وممارسات ذات طبيعة خاصة يعتبر ايضا من الأهمية بمكان. ومن جهة أخرى أكدت الاتجاهات الحديثة في الدراسات الإعلامية والترويجية والتسويقية أهمية الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية ، على أساس أي مؤسسة تعمل في إطار صورة ذهنية تكونت عنها لدى البيئة الداخلية والخارجية ، وتعمل في نفس الوقت على زيادة الجوانب الايجابية في هذه الصورة ، على أساسكلما كانت هذه الصورة الذهنية واضحة ومميزة، ازدادت درجة تقدير المؤسسة لدى المستهلكين ،¹ وازدادت فعالية العملية الاتصالية بينهما، ما يؤدي إلى زيادة مكانة المؤسسة ،ورفعتنا وتدعيم سمعتها الايجابية في المجتمع، وهو ما ينعكس أيضا على مستوى الأداء ويؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية أو كفاءة الخدمات ، ومدى مساهمتها الايجابية في إشباع حاجات البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على أسس عملية رشيدة وموضوعية وسليمة، بحيث يتشكل لدى المستهلكين والهيئات الرسمية انطبعا ايجابيا عن المؤسسة العمومية ، ينسحب بالتالي على منتجاتها وخدماتها وسياساتها الإدارية والتسويقية والمالية وأوجه نشاطاتها.

المطلب الرابع : أهمية الاتصال في المؤسسة العمومية

تظهر أهمية الاتصال كعملية أساسية و حيوية في كونه الأداة التي تستخدمها القيادة لنقل الأوامر و التعليمات و إحاطة العاملين في المؤسسة بالبيانات و المعلومات الضرورية لأداء أعمالهم ، و كذا للتأثير في سلوكهم أو التغيير و التعديل في هذا السلوك ، فضلا عن أنها الوسيلة التي يعتمدها العاملون في إيصال آرائهم و مقترحاتهم و شكوايهم إلى قيادتهم و بالتالي تمكّن هذه الأخيرة من تفهم و معايشة المشاكل التي تواجه العمال و تسمح بوضع الحلول المناسبة لها مما يزيد من ارتفاع معنويات العاملين و تحسين مستوى أدائهم.

الاتصال هو جوهر النجاح في أي مؤسسة عمومية أو خاصة، حيث يمثل الوسيلة الأساسية للتواصل بين المؤسسة والجمهور والمستخدمين والشركاء التجاريين والجهات الحكومية وغيرهم. وبالتالي، فإن أهمية الاتصال في المؤسسة العمومية تظهر في² تحقيق الشفافية إن الاتصال الفعال يساعد على تحقيق الشفافية في أداء المؤسسة وأعمالها، ويسمح بتبادل المعلومات والأخبار والتحديثات بين المؤسسة والجمهور والمستخدمين، مما يعزز الثقة

1 لي برغوث: العلاقات العامة أسس نظرية و مفاهيم عصرية، معهد البحوث و الدراسات العربية ، القاهرة، مصر 2007.

2 عبد الناصر جرادات- لبنان الشامي: مقدمة في العلاقات العامة، د ط، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص

ويساعد في تحقيق الأهداف المشتركة و يعمل على تعزيز الصورة الإيجابية ذلك ما يساعد تكوين صورة نمطية و ذهنية جيدة للمؤسسة تمكنها من البقاء و المنافسة ، حيث تتمكن المنظمة من بناء علاقات ضمن النسق المفتوح أي مع منظمات المجتمع الأخرى بل و حتى مع الافراد كفاعلين ضمن النسق المفتوح او ضمن النسق المغلق و لا يجب الأغفال عن اهمية زيادة فرص النجاح : يعزز الاتصال الجيد فرص النجاح في المؤسسة العمومية، حيث يتمكن المؤسسة من التواصل بشكل فعال مع الجهات المعنية وتحقيق التنسيق والتعاون في مختلف الأعمال والمشاريع. بشكل عام، فإن الاتصال الجيد يساعد على تعزيز العلاقات الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق الاستقرار والتنمية في المؤسسات العمومية.¹

و تسعى المنظمة من خلال كل ما سبق ذكره الي تحقيق أهداف التفاعل مع جميع فئات المجتمع وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتعزيز الثقة و المصداقية اي ضمان الوصول للمعلومة من خلال تحقيق مبدأ المشاركة و الشفافية وبشكل عام، يمكن القول ان الاتصال لا يتقيد بالحدود الزمانية و المكانية و يمثل عامل أساسي في تكوين القرارات الناجحة و التي تشكل حجر الأساس في العملية الإدارية.

1 محمد العزيزي أبو ادريس: العلاقات العامة المعاصرة و فعاليات الادارة، المكتبة العلمية، ط،1 مصرص 44.

خلاصة الفصل الثاني :

أن العلاقات العامة تعتمد على الاتصال كون المنظمة نسق مغلق من حيث الاتصال الذي يحدث داخلها أي بين الافراد العاملين بها و مفتوح لانها في علاقة دائمة مع المؤسسات الاخرى لتحقيق التكامل و التنافس أي ضمان عملية التفاعل بين الافراد و الجماعات و الأنساق المكونة للمجتمع كما العلاقات العامة لم تعد في حاجة إلى تأكيد بعد التطور الكبير الذي حققته منذ منتصف القرن العشرين، فاختلاف وظائف العلاقات العامة وتنظيمها وأهدافها من مؤسسة لأخرى، يصلح كأساس لتحديد وظائف الاتصال وكمعيار لقياس مدى قيام المؤسسات بالأداء السليم و يعبر أيضا عن عصا قياس يمكن بها ان نعرف مدى نجاح المنظمة.



الفصل الثالث

الأطوار الميداني

الفصل الثالث : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

تقنيات الاتصال الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية جامعة عمار ثليجي نموذج

تمهيد:

بعد استعراضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم والجوانب الملزمة بموضوع تقنيات الاتصال الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية سنحاول من خلال هذا الفصل معرفة ردود الاجابات.

المبحث الاول: عرض النتائج وتحليلها.

سنقوم في هذا المبحث بالتطرق إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها وفقا للتساؤلات الموضحة, حيث يتم دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الأولية, إلى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الاستبيان ,للوصل أخيرا إلى النتائج.

المطلب الاول: عرض النتائج:

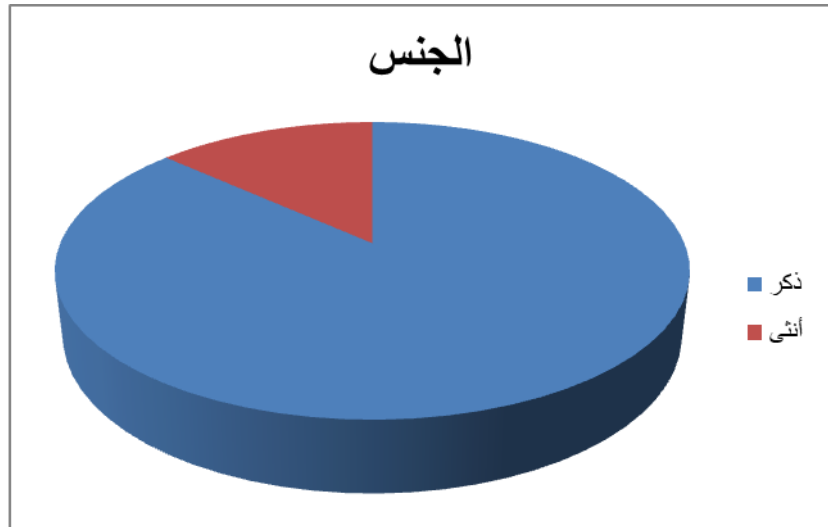
المحور الاول للاستمارة: عرض البيانات الشخصية للعينة.

1-الجنس:

الفترة	التكرار	النسبة
ذكر	26	36.66
أنثى	04	13.33
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

اتضح من الجدول اعلاه أن نسبة 36.66% من افراد العينة المبحوثة ذكور، وأن نسبة 13.33% اناثا، وتوضح النتيجة تفوق عدد الذكور على عدد الإناث، وتعود الى أن التوظيف في المؤسسات العمومية تكون الكفة تميل الى نسبة الذكور تماشيا وطبيعة العمل المطلوب، ويتضح ايضا اهتمام الشباب بهذا المجال ووسائله.

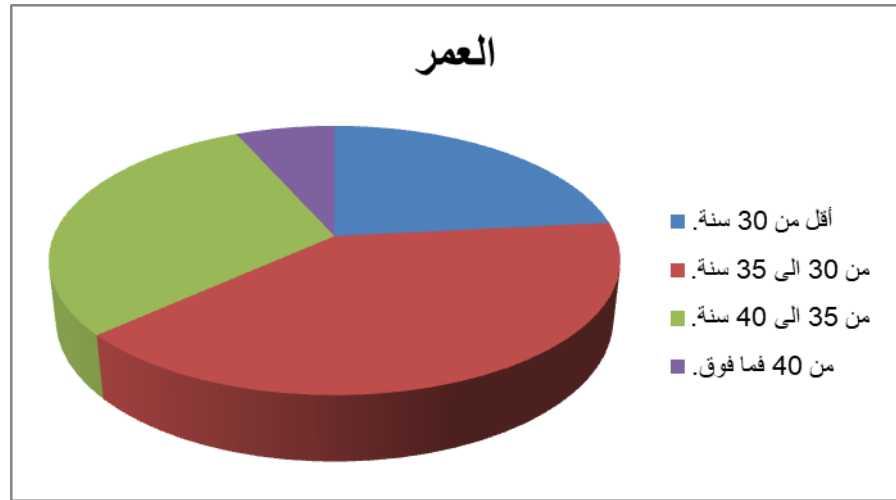


2- العمر:

النسبة	التكرار	الفئة
23.33	07	أقل من 30 سنة.
36.00	12	من 30 الى 35 سنة.
30.00	09	من 35 الى 40 سنة.
6.66	02	من 40 فما فوق.
100	30	المجموع

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

يتضح لنا من خلال الجدول ان نسبة 36.00% من افراد العينة اعمارهم تتراوح ما بين 30 الى 35 سنة، وان نسبة 30.00% تتراوح اعمارهم ما بين 35 الى 40 سنة، وفي التالي تأتي نسبة 23.33% لفئة اقل من 30 سنة، وفي التالي تأتي نسبة 6.66% لفئة من 40 سنة فما فوق. يلاحظ أن فئة ما بين 30 سنة الى 35 سنة تجاوزت أكثر من ربع العينة المبحوثة مما يدل على ان تنوع اعمار عينة البحث، وتنوع المجموعة التي شاركت في الدراسة، مما يشير الى أنهم من طور الشباب والخبرة في مجال العمل بالموسسة محل الدراسة.

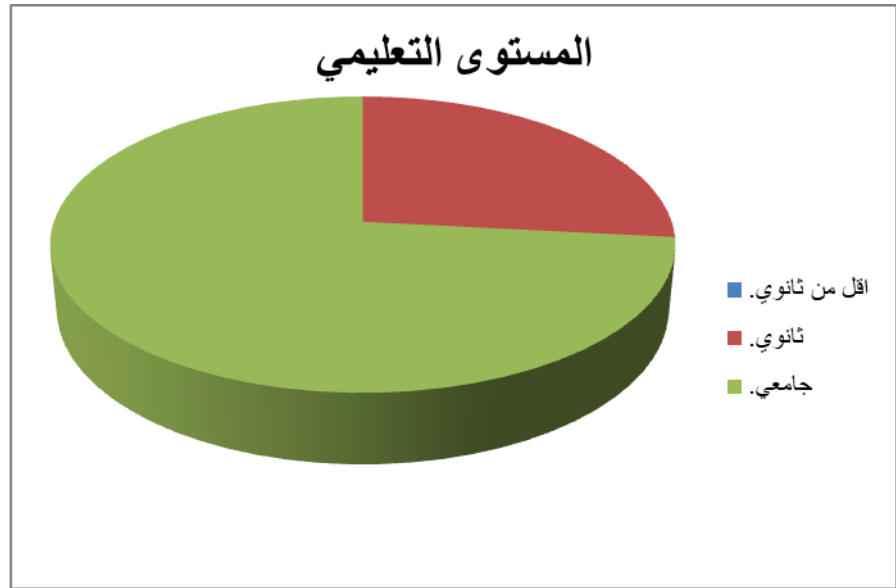


3- المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	الفئة
26.66	08	ثانوي.
73.33	22	جامعي.
100	30	المجموع

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 73.33% من افراد العين المبحوثة يعملون بالمؤسسة بمؤهلات علمية جامعية، وان نسبة 26.33% لديهم مؤهل علمي ثانوي، وغياب فئة اقل من ثانوي في اجابات المفردات. من وجهة نظري تعتبر المؤهلات العلمية اساسا لقياس اتجاهات العاملين فكلما كان العاملون متعلمون كلما تفهموا طبيعة البحث العلمي وبالتالي يعطي ذلك اساسا صحيحا ومردود طيب يسهم في نجاح البحث. ونرى ايضا ان نسبة 73.33 من افراد العينة لحمول مؤهل علمي جامعي مما يدل على ان العاملين بالمؤسسة عينة متعلمة متفهمة لطبيعة البحث، مما يضمن ان نتائج البحث بنيت على آراء مجتمع ناضج وواعي ومتعلم.

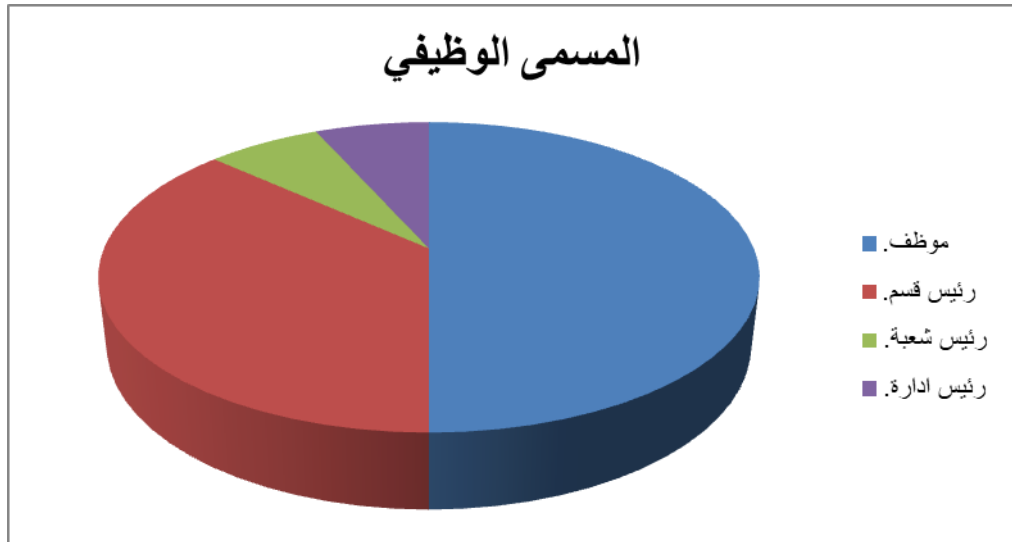


4- المسمى الوظيفي:

النسبة	التكرار	الفئة
50.00	15	موظف.
36.66	11	رئيس قسم.
6.66	02	رئيس شعبة.
6.66	02	رئيس ادارة.
100	30	المجموع

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه الذي يبين المسمى الوظيفي ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرانا اعلى نسبة في الجدول قاربت الى نصف النسبة أي 50.00% لفئة الموظفين، ومن بعد تاتي فئة رئيس القسم بنسبة 36.66% وفي التالي فئة رئيس شعبة ورئيس ادارة بنفس النسبة قدرت بـ 6.66% لكلتا الوظيفيتين.

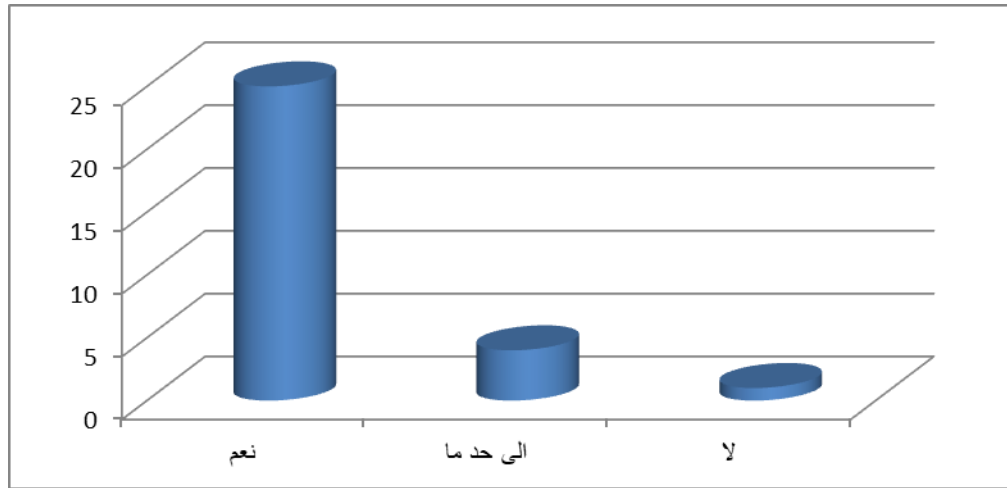


المحور الثاني: وظيفة وأهداف مواقع التواصل الاجتماعي في جامعة عمار ثليجي بالاغواط :
6- تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة:

الفترة	التكرار	النسبة
نعم	25	83.33
الى حد ما	04	13.33
لا	01	10.03
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين لنا استخدام الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 83.88% لفئة من اجابوا نعم تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة ، ومن بعد تليها فئة من اجابوا الى حد ما بنسبة 13.33% وفي الاخير فئة المفردات التي اجابت بنسبة 10.03% بلا تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة.

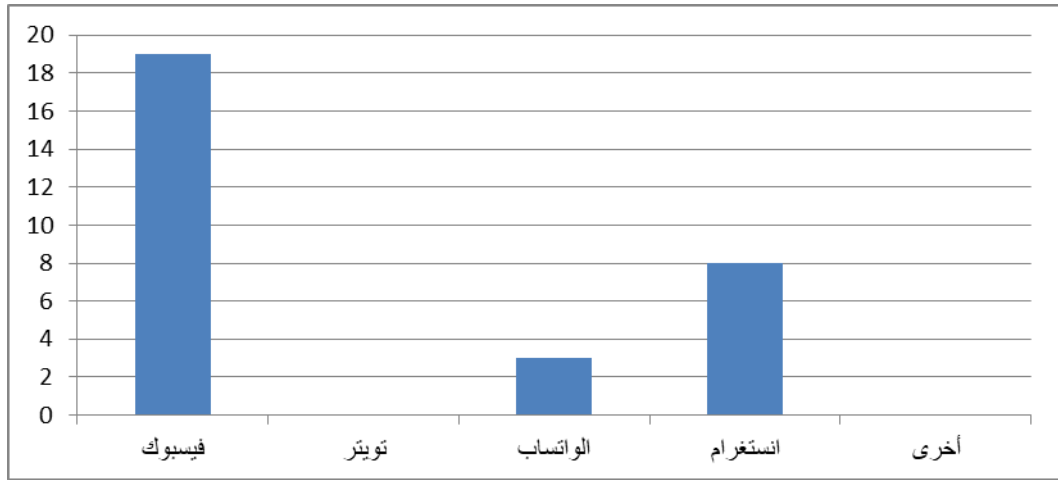


7- اذا كانت الاجابة بنعم ما هي اكثر المنصات الاتصالية استخداما:

الفترة	التكرار	النسبة
فيسبوك	19	63.33
تويتر	00	00
الواتساب	03	10.00
انستغرام	08	26.66
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

نعم تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة والمنصة الاكثر استخداما انذاك هي الفيسبوك بنسبة عالية قدرت بـ 63.33% ومن بعد يليه موقع انستغرام بنسبة 26.66% وفي الاخير موقع الواتساب بنسبة 10.0%، في حين لم يحض كلا من تطبيق التويتر على أي اجابة.

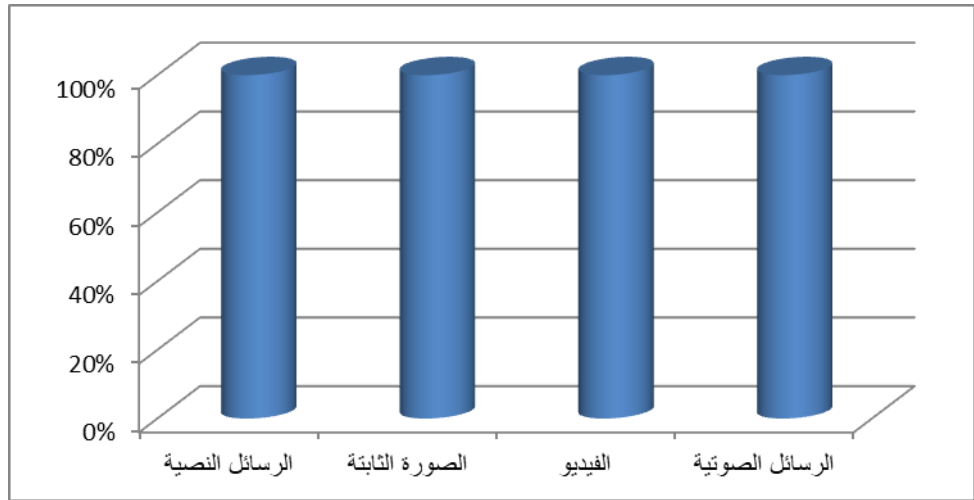


8- أي أشكال الرسائل التي تفضلها الجامعة للتواصل مع الطلبة:

الفترة	التكرار	النسبة
الرسائل النصية (email)	14	46.66
الصورة الثابتة	03	10.00
الفيديو	05	16.66
الرسائل الصوتية	08	26.66
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين لنا استخدام أي أشكال الرسائل التي تفضلها الجامعة للتواصل مع الطلبة ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 46.66% لفئة من اجالوا بالرسائل النصية هي الشكل التي تفضلها الجامعة للتواصل مع الطلبة ، ومن بعد نسبة 26.00% من اجابوا الرسائل الصوتية، ومن بعد تأتي فئة الفيديو بنسبة 16.66% وغي الاخير فئة من اجابوا 10.00% الصورة الثابتة.

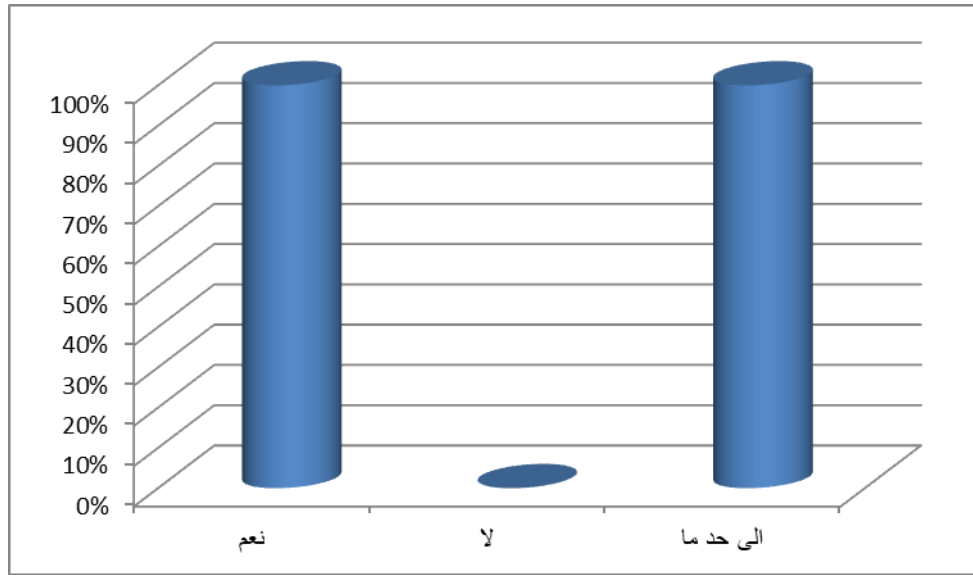


9- هل تعتقد ان الجامعة تهتم بمواقع التواصل الاجتماعي بالشكل المطلوب:

النسبة	التكرار	الفئة
83.33	25	نعم
00	00	لا
16.66	05	الى حد ما
100	30	المجموع

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين هل تعتقد ان الجامعة تهتم بمواقع التواصل الاجتماعي بالشكل المطلوب ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 83.33% من اجابوا نعم نعتقد ان الجامعة تهتم بمواقع التواصل الاجتماعي بالشكل المطلوب ، ومن بعد تليها فئة الى حد ما بنسبة 16.66%.

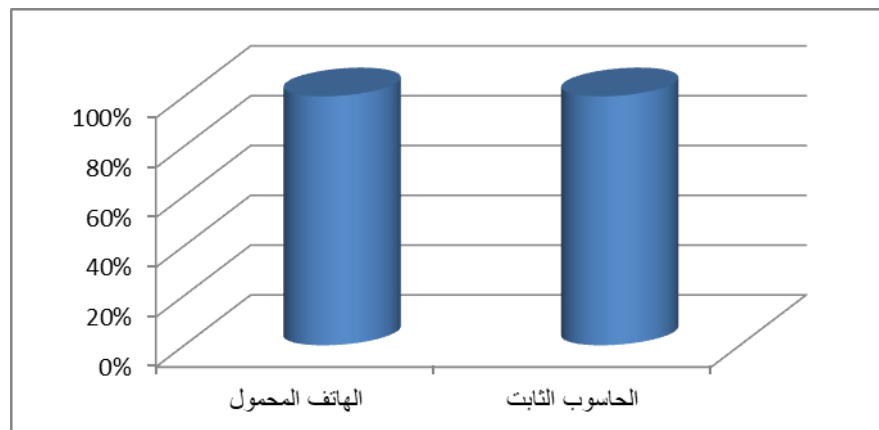


10- سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عبر الوسائط المحمولة:

الفترة	التكرار	النسبة
الهاتف المحمول	15	50.00
الحاسوب الثابت	15	50.00
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عبر الوسائط المحمولة، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 50.00% لكلتا الفئتين انهم يستخدمون الحاسوب المحمول والهاتف النقال بنفس النسبة.

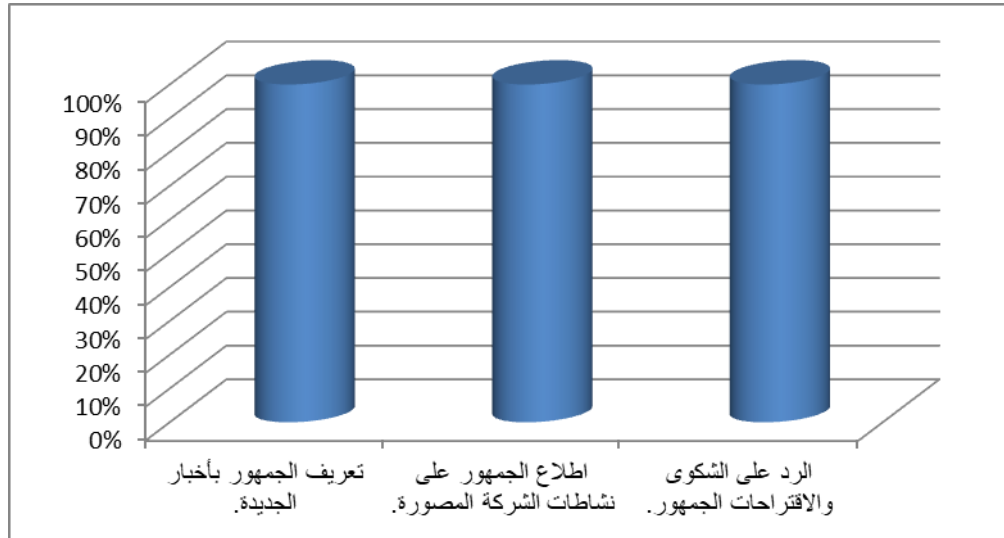


11- تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي من اجل:

الفئة	التكرار	النسبة
تعريف الطلبة بأخبار الجديدة.	09	63.33
اطلاع الطلبة على نشاطات الجامعة العلمية.	15	50.00
الرد على الشكوى والاقتراحات الطلبة.	06	20.00
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي من اجل ، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت 63.66% لفئة من اجابوا تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي من اجل تعريف الطلبة بأخبار الجديدة، ومن بعد تليها فئة اطلاع الطلبة على نشاطات الجامعة العلمية بنسبة 50.00% وفي الاخير فئة الرد على الشكوى والاقتراحات الطلبة بنسبة 20.0%.



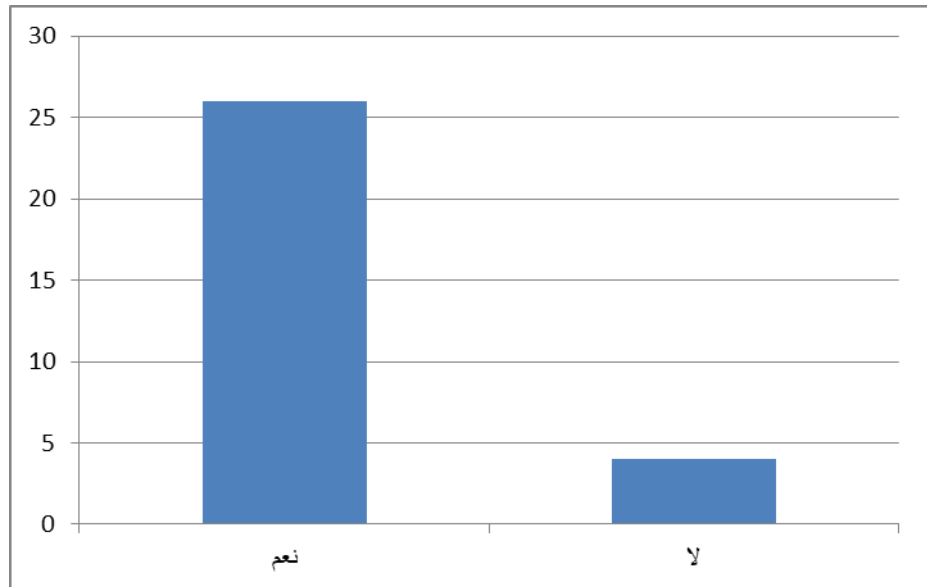
المحور الثالث: أنشطة العلاقات العامة الالكترونية التي تتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي على مستوى جامعة عمار ثليجي بالاغواط:

12- تخصص جامعة عمار ثليجي بالاغواط لإدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين:

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	26	86.66
لا	04	13.33
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين تخصص جامعة عمار ثليجي بالاغواط لإدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين ، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 86.66% من اجابوا نعم تخصص جامعة عمار ثليجي بالاغواط لإدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين ، ومن بعد فئة من اجبوا بلا بنسبة 13.33%.

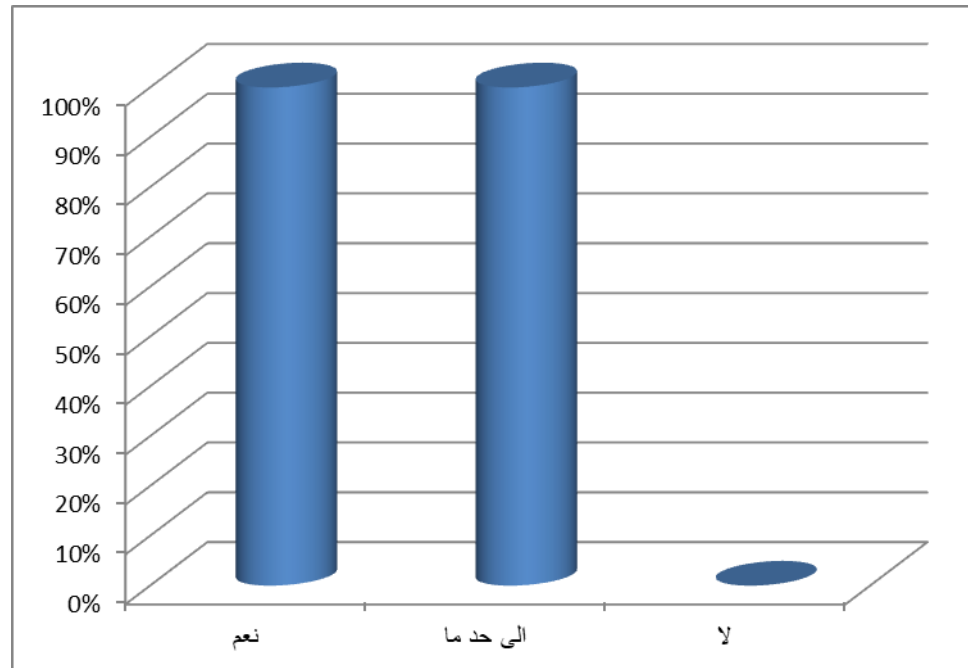


13- تستخدم العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي لبناء هوية المؤسسة:

الفترة	التكرار	النسبة
نعم	28	93.33
الى حد ما	02	6.66
لا	00	00.00
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي تستخدم العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي لبناء هوية المؤسسة ، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 93.00% لمن اجابوا نعم تستخدم العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي لبناء هوية المؤسسة ، ومن بعد فئة الى حد ما بنسبة 6.6%.

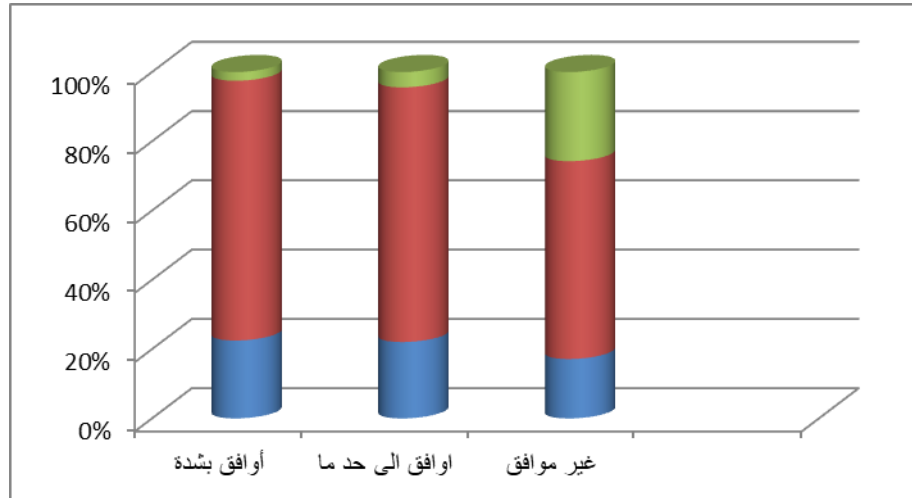


14- استطاعة العلاقات العامة توظيف الفيسبوك لرعاية الاحداث المحلية:

الفئة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	18	60.00
أوافق الى حد ما	10	33.33
غير موافق	02	6.66
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين استطاعة العلاقات العامة توظيف الفيسبوك لرعاية الاحداث المحلية ، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بـ 60.00% لمن اجابوا موافق بشدة استطاعة العلاقات العامة توظيف الفيسبوك لرعاية الاحداث المحلية ، ثم فئة اوافق الى حد ما بنسبة 33.33%، وفي الاخير فئة لا بنسبة 6.66%.

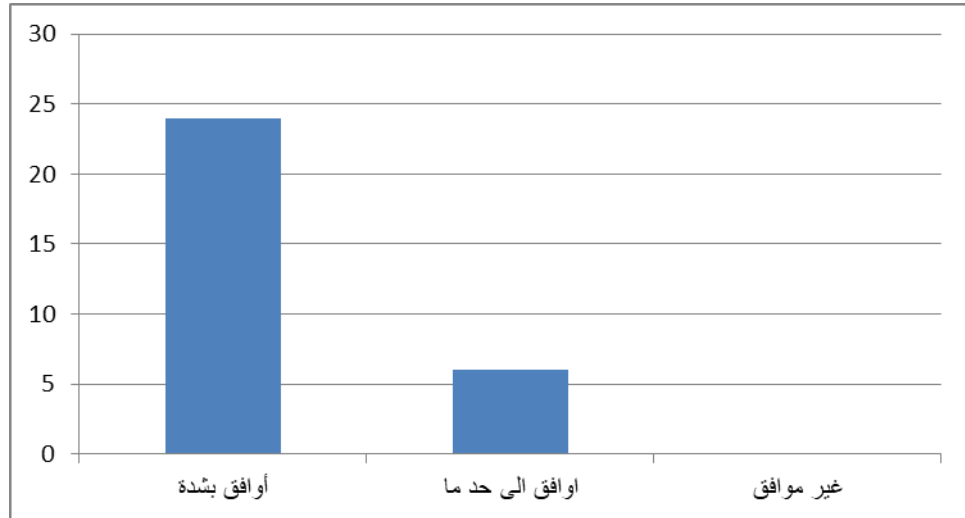


15- استطاعت المؤسسة ببناء اتصال تفاعلي مؤثر مع الطلبة الجامعة:

الفئة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	24	80.00
أوافق الى حد ما	06	20.00
غير موافق	00	00.00
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي يبين استطاعة العلاقات العامة توظيف الفيسبوك لرعاية الاحداث المحلية ، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت 80.00% من اجابوا اوافق بشدة استطاعت المؤسسة ببناء اتصال تفاعلي مؤثر مع الطلبة الجامعة، ومن بعد غئة اوافق الى حد ما بنسبة 20.0 %، وفي الاخير انعدام فئة غير موافق بولا نسبة.

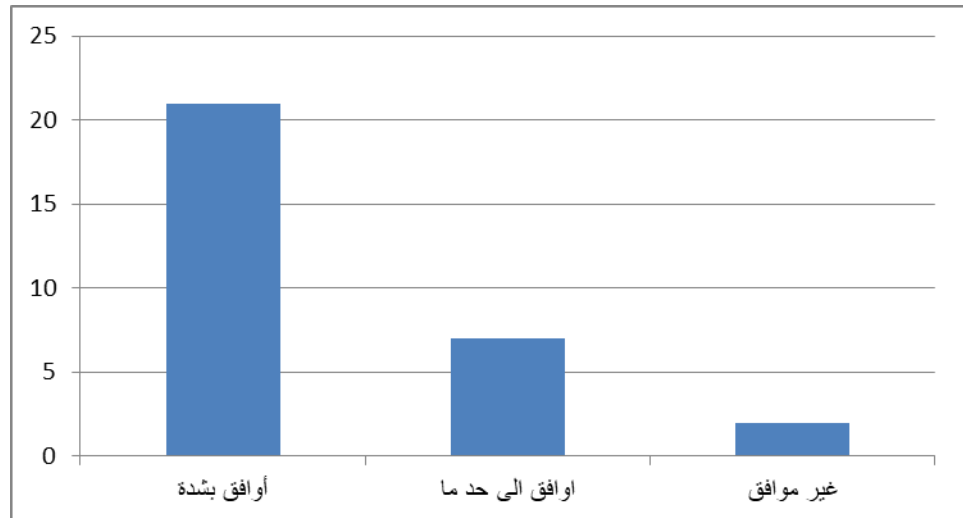


16- رصدت العلاقات العامة الالكترونية آراء الطلبة بشكل جيد بشأن الخدمات المقدمة:

الفئة	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	21	70.00
أوافق الى حد ما	07	23.33
غير موافق	02	6.66
المجموع	30	100

من اعداد الطالب محمد بن عيسى

من خلال الجدول اعلاه والذي رصدت العلاقات العامة الالكترونية آراء الطلبة بشكل جيد بشأن الخدمات المقدمة ، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى ان اعلى فئة قدرت بنسبة 70.00% لمن اجابوا اوافق بشدة في رصدت العلاقات العامة الالكترونية آراء الطلبة بشكل جيد بشأن الخدمات المقدمة، ومن بعد تأتي فئة الى حد ما بنسبة 23.33%، وفي الاخير فئة غير موافق بنسبة 6.66%.



نتائج الدراسة الميدانية:

- 1- اتضح من خلال الدراسة أن جامعة عمار ثليجي بالاغواط تهتم بإرسال رسائل بصورة مستمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- 2- توصلت الدراسة إلى أن الفيس بوك من أكثر مواقع التواصل الاجتماعي متابعة.
- 3- اتضح من خلال الدراسة أن جامعة عمار ثليجي بالاغواط تلبي احتياجات طلبتها من خلال وسائل التواصل الخاص.
- 4- توصلت الدراسة إلى أن جامعة عمار ثليجي بالاغواط تهتم بشكاوى الطلبة وذلك من خلال تفاعلها مع الطلبة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- 5- توصلت الدراسة إلى أن الطلبة يحمل صوره طيبه عن جامعة عمار ثليجي بالاغواط وذلك من خلال مواقع التواصل.
- 6- تنفرد مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة بخاصية سرعة الرد على التساؤلات.

التوصيات والاقتراحات

في إطار النتائج التي تم التوصل إليها في هاته الدراسة ، يمكن أن نقدم بعض التوصيات والاقتراحات التي يمكن أن تكون كمؤشرات لتدارك بعض النقائص ، ومن بين هذه التوصيات مايلي :

1- يجب تحديد اختصاص وأنشطة العلاقات العامة ، بدفة ووضوح ، والحرص على أن لا تمارس وظائفها من خلال إدارة أو مصلحة أخرى ، بل تحديد مصلحة خاصة بها ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وفق قوانين تحدد مهامها.

2- يجب تكثيف الندوات والملتقيات العلمية على مستوى الجامعة ، ومراكز التكوين ، لتقريب المسؤولين والمسيرين بالباحثين والمختصين في العلاقات العامة ، من اجل تعريفهم بهذه الوظيفة ، وتحسيسهم بأهميتها وبالأدوار المختلفة التي يمكن أن تساهم في تطوير مختلف المؤسسات.

3- فتح قنوات التواصل بين المؤسسات ومختلف الجماهير الداخلية والخارجية ، من خلال فتح مواقع وصفحات الكترونية خاصة بالمؤسسات من اجل التعريف بها وتبادل مختلف المعلومات ، للمساهمة في رسم صورة ايجابية للمؤسسات.

4- تزويد الموظفين القائمين بالعلاقات العامة ، بمختلف الدورات التكوينية للتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة ، ومواكبة التطورات الحاصلة للبقاء في الريادة .

5- العمل على الحفاظ على قوة تدفق الانترنت والتوجه نحو رقمته الإدارة وزيادة الفاعلية بين المؤسسة ومختلف جماهيرها.

6- ضرورة اهتمام المؤسسات العمومية الجزائرية، والاعتراف بدور العلاقات العامة، خاصة العلاقات العامة (الرقمية) ، لان نجاح المؤسسة يعتمد على مدى تواصلها بمختلف جماهيرها ، والاستفادة من تجربة المؤسسة محل الدراسة.

7- نظرا لأهمية موضوع الدراسة، وبما أن التكنولوجيات الحديثة اخترقت كل مجالات الحياة، فانه أصبح من الضروري الاهتمام بالمزيد من الدراسات والبحوث في هذا المجال الحيوي والمتفرد.

الخاتمة


خاتمة:

إن موضوع العلاقات العامة كوظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة، وهمزة وصل بين المؤسسات والجماهير لإنشاء علاقات وإيجاد قنوات اتصال ذات اتجاه تبادلي بينهما، كونها تعمل على إحداث التكيف بين كل من المؤسسة والجماهير المتعامل معها؛ فالتكيف ضروري بين الأفراد والجماعات لخلق مجتمع متجانس، وإذا أريد إيجاد المجتمع أهداف الجهاز الإداري فيجب أن يتعرف الجماهير على أعمال الجهاز الإداري المنسجم مع حتى يتلاءموا معه ولا يتأثروا تأثيراً عكسياً به؛ ورغم اهتمام مؤسسات الدول المتقدمة بالعلاقات العامة الالكترونية. إلا أن هذا الاهتمام ناقص في الدول النامية بالمقارنة مع الدول المتقدمة.

في خاتمة البحث نستنتج أن عبر صفحات التواصل الاجتماعي احد اهم أنشطة العلاقات العامة كوسيلة للترويج لمنتجاتها، والتواصل مع عملائها، خاصة في ظل اعتماد الكثيرين عليها للإطلاع على آخر الأخبار في كافة المجالات والتكنولوجيا، وقد استطاعت جامعة الاغواط جذب أكبر عدد من الطلاب بها، من خلال تفاعلها الإيجابي مع الطلبة.

بحيث نستطيع القول أن المؤسسة الجزائرية (الجامعة) لم تستوعب بعد الدور الفعال الذي يؤديه التسيير الجيد للعلاقات العامة الالكترونية في تحسين صورة الجامعة وكسب ثقة وتأييد الطلبة المتعامل معها، وهذا راجع لغياب متخصصين قائمين بأعباء العلاقات العامة، وذلك من شأنه أن يؤثر سلباً على مكانة المؤسسة أمام جماهيرها الداخلية والمجتمع بصورة عامة.

وعلى العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة ، وفتحت آفاقاً 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 المؤسسات العمومية الجزائرية ويحتاج إلى دراسات أكثر عمقا وتخصصا ، خاصة في ظل التطورات المتسارعة لمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة.



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع:

1. ابراهيم امام ، العلاقات العامة و المجتمع، مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة ،1968 .
2. أبو زيد فاروق: الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام، مجلة الدراسات الدبلوماسية 1991، ع 8،
3. احمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
4. إدريس أحمد علي: تقنية الحاسب الآلي (أساسيات - برمجيات - اتصالات وشبكات)، ط1، بيروت 1997،
5. اري تريكو، ترجمة إنعام عجاج: الالكترونيات البصرية وتكنولوجيا الألياف البصرية، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان ،2011،
6. إياد شاعر البكري : تقنيات الاتصال بين زمنين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ،2003.
7. باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان ،2014،
8. بشير العلاق، العلاقات العامة في الأزمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009 ، الأردن،
9. بوجحيش خالدية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجزائر، 2017، ع27.
10. بيوض أحمد: وسائل الاتصال والإعلام الجديدة، مجلة الفيصل، 1995، ع 227.
11. جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمان محمد الدوسري: الشبكات الاجتماعية والقيم (رؤية تحليلية)، د، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان ،2014.
12. حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009،
13. حسين علي، الدليل العلمي، الإستراتيجيات و الخطط التسويقية، (د، ط)، دار الرضا للنشر، سوريا، 2000.
14. حماد محمد شطا ، تطور وظيفة الدولة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982.
15. حمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، عالم الكتب ، ط1، القاهرة ، 2008،

قائمة المصادر والمراجع

16. خالد حامد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، ط1 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2008.
17. خلدون عيشة ، الموظف العام وطبيعة رابطة الوظيفة العمومية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، المجلد 10، العدد 01، الجزائر، فيفري 2017
18. ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
19. رضا هاشم حمدي، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، دار الراية للنشر، ط 1 ، عمان، 2011.
20. زهير ياسين الطاهات ، سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2011 .
21. سمير حسن العلاقات العامة مجلة عالم الصناعة، العدد 11، 1973 .
22. السيد بخت: الانترنت كوسيلة اتصال جديدة، ط2، دار الكتاب الجامعي، الإمارات ، 2010.
23. سيف الإسلام شوية ، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمانية : اقتراح نموذج للتطوير ، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2006 ,
24. شريف درويش: الانترنت، ط1، دار العالم العربي، القاهرة، 2011.
25. صديق بوثيوته: تقنيات الاتصالات عبر الأقمار الاصطناعية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
26. طاهر مرسي عطية، فن وعلم العلاقات العامة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 1994،
27. عازم محمد الجويلي: دور وسائل الإعلام في نشر الشائعات، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة، 2014،
28. عبد الأمير الفيصل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005،
29. عبد الرحمان سوامية: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، جامعة باتنة "الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ديسمبر 2015، ع 21،
30. عبد الرزاق محمد الديلمي ، العلاقات العامة والعمولة دار جرير للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان، 2005.
31. عبد الناصر جرادات- لبنان الشامي: مقدمة في العلاقات العامة، د ط، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.

قائمة المصادر والمراجع

32. علاء عبد الرازق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
33. علي عجوة، فريد كريمان إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، علم الكتاب للنشر والتوزيع ، ط2 ، مصر 2008.
34. فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
35. فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، ط1، دار هومة للنشر، الجزائر، 2004.
36. فؤاد شعبان، عبيدة سبطي: تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياه الحديثة، ط1، دار الخلدونية، الجزائر، 2012.
37. القاموس العربي الشامل ، الأداء ، ط 1 ، دار الوائل الجامعية ، بيروت، 1997.
38. مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
39. محمد الجوهر، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، ط 1 ، مكتبة الرائد، عمان، 2000.
40. محمد الدبس، الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات إثراء للنشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن، 2011.
41. محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، ط1 ، الجزائر ، 1995 .
42. محمد جاسم فلحي ، محاضرة بعنوان : مقدمة في العلاقات العامة والرأي العام الجامعة العربية المفتوحة في الدانمرك ، كلية الآداب والتربية ، 2005/2006 .
43. محمد عثمان علي بابكر: التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، رسالة ماجستير في علوم الاتصال، جامعة العلوم والتكنولوجيا، السودان، 2015.
44. محمود يوسف، فن العلاقات العامة، مركز جامعة القاهرة ، (دط)، 2011.
45. ويليام ريفرز ، تيودور بيترسون ، ترجمة إبراهيم إمام ، وسائل الإعلام والمجتمع الحديث ، دار المعرفة ، القاهرة ، 1975 .



الملاحق

الملاحق:

تقديم جامعة الاغواط:

نبذة عن حياة المجاهد الرائد علي ثليجي المدعو سي عمار

ولد المجاهد الشهيد علي ثليجي المدعو سي عمار في يوم 26 ديسمبر 1923 بمدينة الأغواط من أسرة متواضعة ومحافظة. فقد كان أبوه يعمل في ميدان البناء. ولما بلغ علي سن الطفولة فقد والده فعاش يتيماً في كفالة عمه، الذي تولى تربيته وتعليمه وعوضه حنان الوالد وأحسن تنشئته، وقد ظهرت ملامح شخصية علي منذ نعومة أظفاره، فكان يمقت الظلم والاستعباد ويثور متى شعر بالذل والإهانة، وفي الوقت نفسه اتسم بالتسامح وحب الخير وبذل كل ما في وسعه من أجل سعادة الآخرين .

وقد تجلت فيه علامات النبوغ و التفوق وهو في مرحلة التعليم الابتدائي، وعرف بحدة الذكاء وسرعة البديهة وقوة الإرادة، وروح المثابرة، والميل إلى المرح والترويح عن النفس. ولم يتنازل قط عن المراتب الأولى في جميع امتحانات المرحلة الابتدائية وبفضل هذه الميزات والسلوكات تمكن بقوة من الفوز بمقعد في ثانوية ابن الشنب بالمدينة والتي قلما يحصل جزائري على مقعد في مرحلة التعليم الثانوي بها ، غير أنه لم ينهي دراسته فيها فغادرها ليجد نفسه جندياً في الجيش الفرنسي، وكانت الصدمة عنيفة عندما بلغ هذا النبأ أسرته، فلم تكن تتوقع منه هذا التصرف لأن أبناء الجنوب في ذلك العهد غير ملزمين بتأدية الخدمة الإجبارية في الجيش الفرنسي، ومن اراد ذلك بمحض إرادته فله ذلك ، والعجيب أن علي ثليجي لم يستشر أحد من أسرته ولا من اقاربه. ولعل التفسير الوحيد لهذا التصرف هو تدمره من تصرفات السلطة الاستعمارية اتجاه المناضلين، لاسيما بعد أن أعتقل أخوه محمد الثليجي وزج به في السجن وواجه أشنع أنواع التعذيب والتنكيل، ولم يلبث بالجيش وقت طويل حتى نفته السلطات الإستعمارية إلى فرنسا فأودعته السجن ومن هناك كتب مقالا في جريدة فرنسية يصف فيه معاناة المعتقلين الجزائريين في سجون فرنسا. فقد يكون هذا الوضع المتأزم وما وقع لأخيه وغيره من المناضلين وخاصة من حزب الشعب الجزائري هو الذي دفع به إلى التجنيد في الجيش الفرنسي لأنه كان المتنفس الوحيد الذي لجأ إليه الكثير من أمثاله عليهم بذلك يجدون الوسيلة الوحيدة لإثبات الذات، وأثناء وجوده في الجيش الفرنسي تنقل إلى جهات كثيرة من بينها الجنوب الجزائري ومنها إلى الهند الصينية ليستقر به المقام في المغرب الشقيق، وكان آنذاك ضابطاً في سلاح الإشارة ونظراً لمواهبه وذكائه الحاد وقوة شخصيته إكتسب خبرة عالية في ميدان العمل وبحكم الإتفاقات العسكرية التي تلزم فرنسا كدولة مستعمرة بوضع امكانياتها تحت تصرف الجانب الآخر. كان الرائد علي ثليجي من بين الضباط الذين وضعوا تحت تصرف الجيش الملكي المغربي لمساعدته في اقتناء مفاهيم الإشارة بما في

ذلك استعمال الراديو والصيانة وغير ذلك من المسائل المتعلقة بهذا الجانب. فقدم خدمات جلييلة ومعتبرة للجيش الملكي، ومازال كذلك إلى ان التحق في شهر جوان 1956 بجيش التحرير الوطني بواسطة الأخوين الطيب بن مخلف وابن شنهو الذي كان موظفاً في الإدارة المغربية وكان اتصاله الاوّل بالعقيد عبد الحفيظ بوصوف “سي مبروك” الذي أسند له إدارة أول مدرسة جزائرية للإشارة حيث تخرجت على يده أول دفعة في شهر أوت 1956 تحمل اسم الشهيد “أحمد زبانه” وذلك في خلال شهر فقط عوض مدة التكوين القانونية التي تستغرق سنة على الأقل تلتها دفعات أخرى كانت بمثابة القاعدة الأساسية لسلاح الإشارة. كما أشرف الرائد علي ثليجي بالتعاون مع سي موسى على بث أول إرسال لاسلكي من الحدود المغربية إلى غاية القاهرة عبر حوالي ثلاثة آلاف كلم 3000 عبر الجو حيث تعرف المراسلات الجزائرية والمصري على هوية كل منهما رغم محاولات التشويش اللاسلكية التي كانت تبثها فرنسا إنطلاقاً من محطتها بإبن عكنون الجزائر ويومها كانت فرحة العقيد بوصوف عظيمة لا توصف فرحته بهذا الجهاز العظيم الذي فتح آفاقاً جديدة للثورة الجزائرية ودفعها أكثر للمضي نحو انتزاع نصر جديد عبر الفضاء. ومن ثم تشكلت فرق الإشارة من المتخرجين الجدد كلف سي بومدين “الرئيس الراحل هواري بومدين” بمهمة إدخالها إلى الجهة الغربية من الوطن. وفي ديسمبر 1956 أشرف الرائد علي ثليجي على أول إرسال بصوت الجزائر الحرة من الحدود المغربية حيث كان لها الأثر الكبير في نفوس الجزائريين وتلتها بتطوان. واستمر مع رفقائه في الإشراف على المعدات لتكوين التخصص في الإشارة، وقد اشتهر بقدرته الفائقة في فك رموز مراسلات العدو.

وهذه عينة من الاعمال الجلييلة التي جاءت بها عبقرية هذا المجاهد وما تزال راسخة في أذهان رفقائه المجاهدين الذين عرفوه عن كئيب واستفادوا من خبرته ومهاراته ولما سطع نور فجر الحرية والاستقلال كان له الفضل ببناء القاعدة الأساسية لوزارة البريد والمواصلات الوطنية ومازال يعمل بنفس المهمة والإرادة والإخلاص إلى أن وافته المنية إثر حادث سيارة أليم سنة 1965 رحمه الله رحمة واسعة وأسكنه فسيح جناته مع الصديقين والشهداء وأولئك أحسن رفيقاً.

تاريخ الجامعة

أنشئت جامعة الأغواط لأول مرة كمدرسة عليا لأساسة التعليم التقني سنة 1986 . بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86-165 المؤرخ في : 05-08-1986. لتضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي والتقني في التخصصات التالية:

• هندسة ميكانيكية

الملاحق

- هندسة مدنية
 - هندسة كهربائية
- وفي سنة 1997 تمت تحويل المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 97-157 المؤرخ في : 10-05-1997 ليضمن تكوين في مهندس الدولة ، ليسانس ، الدراسات الجامعية التطبيقية في التخصصات التالية :
- العلوم الدقيقة ، الإعلام الآلي ، هندسة ميكانيكية ، هندسة كهربائية ، هندسة مدنية ، كيمياء صناعية ، بيولوجيا ، علوم اقتصادية و علوم التسيير ، لغة وأدب عربي ، علم النفس ولأرطفونيا ، والحقوق.
- وفي سنة 2001 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي ليصبح جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في : 25-08-2010 لتضم ثلاث كليات وهي :
- كلية العلوم والتكنولوجيا
 - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
 - كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية
- وبالموازاة مع إعادة الهيكلة التي عرفها الجامعة خلال هذه السنة تم فتح اختصاصات جديدة وهي : صيانة في الهندسة الكهربائية الموارد المائية ، علوم فلاحية ، هندسة معمارية ، علوم إجتماعية وديمغرافيا ، لغة إنجليزية . ومع التحول الذي عرفه نظام التكوين بقطاع التعليم العالي بالجزائر ، تم إعتتماد النظام الجديد وفتح تخصصات جديدة في مرحلة ليسانس ل م د مع انطلاقة الموسم الجامعي 2006-2007 وهي : علوم المادة ، علوم وتكنولوجيا ، رياضيات وإعلام آلي ، علوم وتقنيات الرياضة ، علوم اقتصادية وعلوم التسيير ، لغة فرنسية ، علوم اجتماعية . ومع تطبيق السياسة الرامية إلى تعميم نظام ل م د فقد تم فتح تخصصات مكتملة في مرحلة الماستر مع بداية الموسم الجامعي 2009-2010.
- بلغ عدد التخصصات المفتوحة 156 تخصصا في مرحلة التدرج - ليسانس و ماستر - و وصل عدد مشاريع تكوين في مرحلة الدكتوراه في النظام القديم 363 و 286 مشروع في النظام ل.م.د. إستفادت جامعة الأغواط برسم ميزانية 2014 من توظيف 83 أستاذ مساعد قسم "ب" و 22 موظفا ليصل بذلك عدد الأستاذة 915 منهم 135 مصف الرتب العليا.
- إستلمت المؤسسة الجامعية 2000 مقعد بيداغوجي جديد لاحتضان كلية الطب ليصل العدد الإجمالي للمقاعد البيداغوجية 24153 مقعد.

جامعة عمار ثليجي - الاغواط
كلية العلوم الإنسانية و الإسلامية و الحضارة
قسم علوم الاعلام و الاتصال.
الموضوع:

تقنيات الاتصال الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية جامعة عمار ثليجي نموذج

في اطار التحضير لاستكمال مذكرة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال تحت عنوان تقنيات الاتصال الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات العمومية جامعة عمار ثليجي نموذج نقدم لكم هذا الاستبيان و نرجو منكم الاجابة على الاسئلة الواردة فيه كل موضوعية علما ان اجابتم لن تستخدم إلا لغرض علمي.
يرجى منكم وضع العلامة X في المكان المناسب للإجابة املا الفراغ الموجود.
اعداد الطالب:

اشراف الاستاذ :
د. عبد القادر النوعي

محمد بن عيسى

السنة الجامعية: 2022-2023 م .

المحور الاول: البيانات الديموغرافية:

1. الجنس :

ذكر

انثى.

2. السن:

أقل من 30 سنة.

من 30 الى 35 سنة.

من 35 الى 40 سنة.

من 40 فما فوق.

3. المستوى التعليمي:

اقل من ثانوي.

ثانوي.

جامعي.

4. المسمى الوظيفي:

موظف.

رئيس قسم.

رئيس شعبة.

رئيس ادارة.

الملاحق

المحور الثاني: ما وظيفة وأهداف مواقع التواصل الاجتماعي في جامعة عمار ثليجي بالاغواط؟

5. تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي كثيرا للتواصل مع الطلبة:

نعم.

الى حد ما .

لا.

6. اذا كانت الاجابة بنعم ما هي اكثر المنصات الاتصالية استخداما:

فيس بوك.

الواتساب.

تويتر.

انستغرام.

اخرى.

7. أي أشكال الرسائل التي تفضلها الجامعة للتواصل مع الطلبة:

الرسائل النصية.

الصور الثابتة.

الفيديو.

الرسائل الصوتية.

8. هل تعتقد ان الجامعة تهتم بمواقع التواصل الاجتماعي بالشكل المطلوب:

نعم

لا

الى حد ما

9. سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عبر الوسائط المحمولة:

الهاتف النقال.

الحاسوب المحمول.

10. تستخدم الجامعة مواقع التواصل الاجتماعي من اجل:

تعريف الطلبة بأخبار الجديدة.

اطلاع الطلبة على نشاطات الجامعة المصورة.

الرد على الشكوى والاقتراحات الطلبة.

اخرى اذكر.

المحور الثالث: ما هي أنشطة العلاقات العامة الالكترونية التي تتم عبر مواقع التواصل

الاجتماعي على مستوى جامعة عمار ثليجي بالاغواط؟

11- تخصص جامعة عمار ثليجي بالاغواط لإدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين:

نعم

لا

12- تستخدم العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي لبناء هوية المؤسسة:

نعم

الى حد ما

لا

13- استطاعة العلاقات العامة توظيف الفيسبوك لرعاية الاحداث المحلية:

اوافق بشدة

اوافق الى حد ما

غير موافق

14- استطاعت المؤسسة ببناء اتصال تفاعلي مؤثر مع الطلبة الجامعة:

اوافق بشدة

اوافق الى حد ما

غير موافق

15- رصدت العلاقات العامة الالكترونية آراء الطلبة بشكل جيد بشأن الخدمات الاتصالية

المقدمة:

اوافق بشدة

اوافق الى حد ما

غير موافق

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي

الإطار النظري

الفصل الأول: تقنيات الاتصال الالكترونية

المبحث الأول: ماهية تقنيات الاتصال الالكترونية

المطلب الأول : نشأة و تطور تقنيات الاتصال

المطلب الثاني : وظائف و تقنيات الاتصال

المطلب الثالث : خصائص و اهمية تقنية الاتصال

المطلب الرابع : دور التقنية في تطوير وسائل الاتصال

المبحث الثاني : انواع تقنيات الاتصال الالكتروني

المطلب الأول : الأقمار الصناعية

المطلب الثاني : الحاسب الآلي "الكمبيوتر"

المطلب الثالث : الاتصالات عن بعد

المطلب الرابع : الاتصال الهاتفي

المطلب الخامس : الفاكسيميلي

المطلب السادس: الانترنت والبريد الالكتروني

الفصل الثاني : العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

خطة الدراسة

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

المطلب الأول : مفهوم العلاقات العامة

المطلب الثاني : وظائف العلاقات العامة

المطلب الثالث : أهمية العلاقات العامة

المطلب الرابع : اهداف العلاقات العامة

المبحث الثاني : وظائف العلاقات العامة بالمؤسسات العمومية

المطلب الأول : أهمية العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

المطلب الثاني : فوائد العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

المطلب الثالث : إستراتيجية العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية

المطلب الرابع : أهمية الاتصال في المؤسسة العمومية

الإطار الميداني

الفصل الثالث : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

المبحث الأول : عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشتها

المبحث الثاني : مناقشة نتائج الدراسة والاستنتاج العام.

خاتمة.