



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

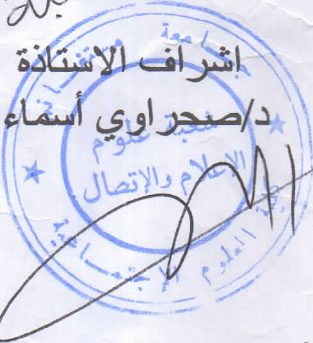


UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة  
للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
في علوم الاعلام والاتصال

قابلة للإيداع في  
المكتبة



أعضاء لجنة المناقشة

د. بن سعدية مليكة.... رئيسة

د. صحراوي أسماء.... مشرفة ومقررة

د. بن نونة نادية.... مناقشة

اعداد الطالبات

- فتحي أمينة

- مهداوي مريم

السنة الجامعية: 2022-2023

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة  
للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
في علوم الاعلام والاتصال

اشراف الاستاذة  
د/صحراوي أسماء

اعداد الطالبات  
- فتحي أمينة  
- مهداوي مريم

أعضاء لجنة المناقشة

د. بن سعدية مليكة.....رئيسة

د. صحراوي أسماء.....مشرفة ومقررة

د. بن نونة نادية.....مناقشة

السنة الجامعية: 2022-2023

# الإهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي؛

والذي الحبيب أطال الله في عمره.

إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز أُمِّي الغالية.

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاجتماعية في جامعة

عبد الحميد بن باديس.

إلى كل إخوتي وأصدقائي، أهدي هذا العمل المتواضع ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم.

# شكر وتقدير

﴿مَنْ لَا يَشْكُرِ النَّاسَ لَا يَشْكُرِ اللَّهَ﴾

نشكر الله العليّ القدير ونحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة، نعمة العلم

والبصيرة.

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير إلى من وجهنا دون وهن، إلى أستاذاتنا  
الفاضلة الدكتورة صحراوي أسماء التي كانت مشرفة ومرشدة وناقدة. لك منا الشكر الجزيل وخالص

الاحترام والتقدير، ودمت لنا الشعاع المنير.

والشكر موصول إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال. كما نتقدم بالشكر والاحترام

لأعضاء لجنة المناقشة الموقرين الذين سيناقشون هذا العمل المتواضع.

وإلى كل من كان لهم لنا عوننا في الدراسة وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد ولو بكلمة لإتمام

هذا الإنجاز إلى كل هؤلاء خالص الشكر والتقدير.

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
/	الإهداء
/	شكر وتقدير
/	الملخص
أ	مقدمة
12	الجانب المنهجي.....
12	1- تحديد الإشكالية وتساؤلاتها.....
14	2- أسباب اختيار الموضوع.....
15	3- أهمية وأهداف المؤسسة.....
16	4- منهج الدراسة.....
17	5- أدوات الدراسة.....
18	6- مجتمع البحث والعينة.....
19	7- تحديد مفاهيم الدراسة.....
22	8- الدراسات السابقة.....
24	الجانب النظري.....
25	الفصل الأول: المؤسسة العمومية وإدارة العلاقات العامة.....
27	المبحث الأول: المؤسسة العمومية (مفاهيم، خصائص، وظائف... إلخ).....
31	المبحث الثاني: العلاقات العامة (مفهومها... إلخ).....
36	المبحث الثالث: المؤسسة العمومية والعلاقات العامة (العناصر التي تدرس العلاقات العامة للمؤسسة العمومية، الأدوات المستخدمة).....
39	خلاصة الفصل:.....
40	الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....
41	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
45	المبحث الثاني: أنواع وخصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
55	المبحث الثالث: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
60	الفصل الثالث: العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....

61	المبحث الأول: استخدامات المؤسسة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.....
64	المبحث الثاني: العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....
65	المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة الحديثة من طرف المؤسسة العمومية.....
69	الجانب التطبيقي .....
70	دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.....
72	1- مجالات الدراسة.....
73	2- التعريف بالمؤسسة العمومية.....
74	3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
75	4- التعريف بأهم أقسام الهيكل التنظيمي.....
77	5- تحليل الملاحظة وتحليل المقابلات.....
79	تحليل دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
86	نتائج الدراسة.....
87	التوصيات:.....
88	الخاتمة.....
89	قائمة المصادر والمراجع.....
..	الملاحق

## الملخص:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى أن تنظيم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية أضحت تكتسي أهمية بالغة في المؤسسات الصحية، كما ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تسهيل أداء المهام الإدارية، حيث أن المحيط الذي تتواجد فيه المؤسسات الصحية الجزائرية والضغوط التي تعرفها، يفرض عليها الإهتمام بتحسين المرافق مما يمكنها من التعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقات والإمكانيات ومن ثم التخلص منها، كما اتضح الصلاحيات للعاملين حيث كان سؤال الاشكالية فيما يلي: فيما يكمن دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لسيدي لخضر؟ حيث تطرقنا إلى طرح مجموعة من الاسئلة أهمها: ماهي استخدامات التكنولوجيا الحديثة للمؤسسة العمومية؟ وكان الهدف الأساسي منها التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

**الكلمات المفتاحية:** المؤسسة العمومية- تكنولوجيا الإعلام- الاتصال الحديثة.

## Abstract:

Through this study, it was concluded that the organization of the public institution of neighborhood health has become of great importance in health institutions, and modern information and communication technology has contributed to facilitating the performance of administrative tasks, as the environment in which Algerian health institutions are located and the pressures that they are aware of, impose on them interest in improving The facilities enable them to identify aspects of waste in time, energies and capabilities and then get rid of them, as the powers of the workers became clear. The question of the problem was as follows: What is the role of modern information and communication technology in the public institution of health near Sidi Lakhdar? Where we touched on asking a set of questions. The most



important of which is: What are the uses of modern technology for public institutions? Its primary objective was to identify the extent of the use of communication technology in the Public Institution for Neighborhood Health.

**Keywords:** public institution - modern information technology - communication.

# مقدمة

أحدثت التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيات وتطبيقاتها خلال السنوات الماضية نقلة نوعية في جميع الميادين والقطاعات، فأصبح العالم اليوم يعيش ثورة معلوماتية ومعرفية منقطعة النظير ل يتميز اليوم بعصر المعلومات وذلك راجع للإنتاج الكمي الهائل من المعلومات، وأصبحت هذه الأخيرة مصدرا أساسيا للتبادلات العالمية في شتى المجالات ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الافراد والمؤسسات وإستخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على مستويات متعددة، جعل من هذه الاخيرة وسيلة للوصول إلى إتخاذ القرارات المختلفة وتوفير طرق جديدة لتنظيم العمل الاداري وفي مقدمة هذه التكنولوجيات الحواسيب الالكترونية التي لا يكاد يستغني عنها أي ميدان فتغيرت أساليبها وهياكلها ومعايير أدائها وأنظمة تشغيلها وبرامجها وأصبحت خدماتها تتسم بالسرعة والكفاءة والفاعلية نتيجة الحاجة الماسة لادارة تمتاز بالديناميكية بعيدا عن السكون والجمود وهذا ما يظهر بشكل جلي وواضح في أداء مختلف الأنشطة والمهام الإدارية من تنظيم وتنسيق ووضع وإتخاذ القرارات من خلال السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها، ومن خلال كل هذا فالتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تطورت تطورا كبيرا وغزت جميع الميادين والمجالات، حيث أصبحنا لانتصور وجود أي مؤسسة أو كيان إداري دون وجود أجهزة وسائل إتصالية حديثة وبناءا على ماتقدم كان الهدف من دراستنا هو تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لسيدي الحضر والكشف عن وجود وظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة

# الجانب المنهجي

## I- الجانب المنهجي:

### 1- تحديد الإشكالية وتساؤلاتها:

لم تعد إدارات العلاقات العامة في كبرى الشركات والمؤسسات تدار بنفس الأسلوب السابق الذي كانت تدار به هذه الإدارات منذ سنوات قليلة على سبيل المثال، وهذا لأن الإدارات وكما هو الحال بالنسبة للكثير منها والعاملة في الشركات العريقة، استطاعت الاستفادة مما يطرح من أجهزة وتكنولوجيات حديثة وتسخيرها في سبيل خدمة وتطوير أعمالها ونشاطاتها والارتقاء بها إلى مستويات متقدمة.

تلعب تكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا كبيرا في المؤسسة ،سواء من حيث الأداء المهني للموظفين والعاملين بها او من حيث تحسين صورتها للجمهور الداخلي والخارجي من خلال تطوير إدارة العلاقات العامة ،ان ضرورة الاستفادة من تكنولوجيات المعلومات والاتصال مكنت من إعادة تصميم وتشكيل المنظمات وتحويل هيكلها التقليدية كما أحدثت هذه التكنولوجيات تغييرت جذرية على ممارستها وعلى تدفق المعلومات وعلو أساليب تقديم الخدمات وأدت إلى بروز التي تنمي وتطور "الادارة الالكترونية" أساليب إدارية جديدة مرتبطة بما تعرف في أغلب الاحيان المؤسسة كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج إلى الاتصال مهما كان نشاطها وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لإستمرار العملية الادارية فالاتصال المؤسسي هو الذي ينظم العلاقة بين العلاقة بين مختلف الافراد والاقسام ويجعلها متكاملة ومنسجمة بما يخدم نشاط تلك المؤسسة لذا نجد في عصرنا الحالي ان المؤسسات العمومية أصبحت تهتم بشكل كبير بعملية الاتصال وربطها بالتكنولوجيات الحديثة حيث أحدثت هذه الاخيرة تغييرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة ،فالاستخدام الواسع لها ولنظام الشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين

أنفسهم فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورية لتطوير العملية الادارية لما لها دور مهم في رفع كفاءة الاداء المهني وتحسينه

والمؤسسات الجزائرية اليوم أصبحت مجبرة على تبني هذه التكنولوجيات حيث نلاحظ اعتمادها المتزايد للنظم الرقمية يوما بعد يوم ، حيث أنها مرت بمراحل مختلفة إنطلاقا من المرحلة الانتقالية التي ساد فيها التحلي عن الاساليب التقليدية والتي تعتمد فيها على طرق التسيير الكلاسيكية إلى مرحلة الاعتماد على طرق التسيير العصرية القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من إنترنت وأنترانت وإكسترنانت وهذا بعد الانتشار للحواسيب

ومن أجل معرفة الاهتمام الذي توليه المؤسسات الجزائرية لعنصر إستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وإنعكاساتها على أداء مهامها الادارية وقع اختيارنا على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لسيدي لخضر

وإنطلاقا مما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي : فيما يكمن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لسيدي لخضر ؟

وللتعمق أكثر في دراسة هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات التالية:

- 1- هل تساهم التكنولوجية الحديثة في تحسين أداء العلاقات العامة للمؤسسة ؟
- 2- ما هي أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ووظائفها وأهم أهدافها ؟
- 3- ما هي استخدامات التكنولوجية الحديثة للمؤسسة العمومية ؟
- 4- ما هي العلاقة بين إدارة العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

ان إختيار الباحث لموضوع معين ناجم عن مجموعة من الاسباب والدوافع التي تدفعه إلى إختيار ذلك الموضوع وهذا مايساعده على إثراءه بالمعلومات الكافية والحلول الناجمة ،وترجع أسباب إختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية

## 1.2- الأسباب الذاتية:

- تتمثل أسباب اختيار هذا الموضوع في ميلنا ورغبتنا الشخصية لدراسة هذا الموضوع المتعلق بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تسهيل المهام الادارية داخل المؤسسة الجزائرية.
- قلة الدراسات التي تطرقت إلى موضوع استخدام العلاقات العامة لتكنولوجيات الحديثة.

## 2.2- الأسباب الموضوعية:

- يعتبر الموضوع مهما حيث أنه حيوي وصالح للدراسة والبحث حيث أنه ميدان حديث وذلك أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، واستعمالاتها جديد لدى المؤسسة العمومية.
- إمكانية دراسته على أرض الميدان والتأكد من صحة فرضياته،بالاضافة إلى ان أغلب المؤسسات وبالرغم من توفرها على هذه التكنولوجيات الحديثة إلا ان اغلبها مازال يعاني من سوء في إستخدامها هذا مادفعنا إلى معرفة الدور الذي تقوم به داخل المؤسسات ،ما تقدمه لها من تغير إيجابي في أداءها سواء على المستوى الداخلي او الخارجي
- محاولة إبراز أهمية هذه التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال والتأكيد على ضرورة توفرها في المؤسسة والاهتمام بها وحسن استخدامها لتحقيق الاهداف المنشودة
- ايضا محاولة إبراز والتأكيد على حاجة المؤسسة لمثل هذه التكنولوجيات الحديثة وتأثيرها على أداء مختلف المهام الادارية داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها.

- التطور الملحوظ الذي وصلت إليه وظيفة العلاقات العامة على مستوى المؤسسات العمومية والدور البارز الذي تؤديه في كسب رضا وثقة الجمهور المستهدف من المؤسسة.

### 3- أهمية وأهداف الدراسة:

#### 1.3- أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تكمن في أهمية الموضوع في حد ذاته، فحاجة المؤسسة اليوم لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أصبحت ضرورة ملحة في عمل العلاقات العامة، خاصة أن نشاط العلاقات العامة أساسا يركز على عملية الاتصال ونشر الحقائق للجمهور بهدف كسب ثقته ووده.

وبما أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت وسيلة هامة للعلاقات العامة في المؤسسة خاصة في ظل المنافسة بين المؤسسات وأيضا مع تعدد الأسواق والتطور التكنولوجي الحاصل، هذا الأخير يبرز أهمية استخدام التكنولوجيات الحديثة في ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية، وعليه جاءت هذه الدراسة لتكشف قدرة هذه التكنولوجيات المتمثلة في الانترنت بشكل عام وما يندرج تحتها من تقنيات متطورة مثل: المواقع الالكترونية، مواقع شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها من طرف المؤسسة وقسم العلاقات العامة بالتحديد، ما يمكنها من تحقيق التفاعلية والانسجام والحوار مع جماهير المؤسسة، ومدى نشاط وفاعلية قسم العلاقات العامة في استخدام هذه التكنولوجيات.

#### 2.3- أهداف الدراسة:

- الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة.
- التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية.
- التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة العمومية من طرف قسم العلاقات العامة، والتعرف على أهم أشكال التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مجال العلاقات العامة في هذه المؤسسة.



- التعرف على أهمية وحتمية الأساليب التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية في العلاقات العامة بالمؤسسة.
- التدريب على دراسة أهم أشكال الاتصال التي تستفيد من التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة بالمؤسسة.
- التعرف على كيفية التوظيف الأمثل للمستخدمات التكنولوجية في جميع المراحل، والأنشطة الخاصة بالعلاقات العامة بالمؤسسة.

▪ التعرف على الأثر الذي يحدثه استخدام العلاقات العامة للتكنولوجية وانعكاساته على الفرد والمؤسسة.

#### 4- منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

أما عن المنهج المستخدم في هذه الدراسة، هو المنهج دراسة الحالة الذي يعتبر أحد مناهج البحث النوعي، وهو المنهج الذي يركز على دراسة وفهم وتحليل كافة الجوانب التي تتعلق بالظواهر والحالات الفردية حيث يقوم الباحث بالتعرف على الظاهرة أو مشكلة الدراسة وتعميم النتائج على الحالات المشابهة كما أن مناهج دراسة وفهم الحالة هي المناهج التي تهتم بالتعرف على الجوانب التي تتعلق بأحد الظواهر والتعرف على خصائص الحالات التي تتمثل في أحد الأشخاص أو الجماعات وهذا بالتركيز على أسلوب المسح بغرض الكشف على مدى استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسة العمومية.

#### 5- أدوات الدراسة:

1- الملاحظة: تعرف بأنها تقنية مباشرة للتقصي، تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة بهدف اخذ المعلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكيات<sup>1</sup>.

ويعرف أحمد بن مرسللي الملاحظة العلمية: "بأنها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كتب في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية"، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، وهي عملية مقصودة تسير وفق الخطة المرسومة للبحث في إطار المنهج المتبع، وهدفها ينحصر في مشاهدة الجوانب الخاضعة للدراسة<sup>2</sup>.

وقد استخدمنا الملاحظة في جمع المعلومات الخاصة ما تعلق منها بخصوصية استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة من طرف المؤسسة العمومية، وذلك باعتماد الملاحظة العلمية للظاهرة عن طريق وصفها ومحاولة معرفة العلاقات الموجودة بين عناصرها.

2- المقابلة: تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي يفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء، اتجاهات، تصورات ومعايير... إلخ المبحوثين، هذه الجوانب النفسية والعقلية التي يصعب التعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وحتى استمارة الاستبيان في بعض الأحيان، وتعرف المقابلة عموماً بأنها: "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين"<sup>3</sup>.

6- مجتمع البحث والعينة:

<sup>1</sup>موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحرأوي، كمال بوشرف وسعيد سبعون، دار القصبية للنشر والتوزيع، 2006، ص184

<sup>2</sup>أحمد بن مرسللي، مرجع سابق، ص203

<sup>3</sup>محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2001، ص55.

يعتبر مجتمع الدراسة نفسه العينة التي تم التركيز عليها بصفة قصدية، وهذا نظرا المحدودية عدد العاملين بقسم العلاقات العامة، لذلك قد نجد بعض الإجابات لموظفين بالمؤسسة في حد ذاتها، لكنهم يشغلون مناصب مكلفون بالاتصال.

العينة في البحث العلمي هي الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما، وتستخدم طريقة العينة في البحث في حالة المجتمعات الكبيرة التي تعد مفرداتها بالآلاف والملايين حيث يتعذر إجراء دراسة عن طريق الحصر الشامل<sup>4</sup>.

العينة هي اختيار مجموعة من الأشخاص من مجموع مجتمع البحث، وهؤلاء لأشخاص يكونون العينة التي يهتم بها الباحث لفحصها ودراستها، والعينة المختارة من مجتمع البحث يجب أن تكون ممثلة له<sup>5</sup>.

وموضوع بحثنا يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة القائم بالاتصال للعلاقات العامة في مؤسسة عمومية، وتوظيف هذه التكنولوجيا في المؤسسة، وعليه فإننا لجأنا إلى اختيار إجمالية من هذه الدراسة والمتمثلة في العينة القصدية. حيث يعني هذا النوع من العينات ما يلي:

• العينة العمدية أو القصدية: هي العينة التي تختار عن عمد بما يتناسب مع تحقيق هدف بحث معين، حيث يقوم الباحث باختيار مفردات عينة المبحوثين في ضوء انطباق سمات أو خصائص معينة عليهم وتستبعد المفردات التي لا تتوفر فيها هذه السمات<sup>6</sup>. وتمثلت عينة دراستنا في 15 موظفين من أصل 15 موظف بالادارة الخاصة في مجال الاعلام والاتصال وقمنا باختيار الموظفين انطلاقا من مكانتهم الحساسة في المؤسسة.

<sup>4</sup>محمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2003، ص170

<sup>5</sup>محمد الحسن إحسان، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطليعة للطبع والنشر، بيروت، لبنان، 1982، ص112

<sup>6</sup>موريس أنجرس، مرجع سابق، ص304.

7- تحديد مفاهيم الدراسة:

### 1.7- تكنولوجيا:

لغة: يعرفها القاموس الجديد للطلاب: "أن التكنولوجيا هي التقنية وهي علم الفنون والمهن".<sup>7</sup>

اصطلاحا: ويقصد بها: "اقتناء وتخزين وتجهيز المعلومات في مختلف صورها ومجالات حفظها سواء أكانت مطبوعة أو

مصورة أو مسموعة أو مرئية أو معالجة بليزر، وبثها باستخدام الحاسبات الالكترونية ووسائل وأجهزة الاتصال عن بعد".<sup>8</sup>

### 2.7- الاتصال :

لغة: اتصل، يتصل، اتصالا، الشيء بالشيء، اتصل به.<sup>9</sup>

اصطلاحا: هي عملية ديناميكية يقوم بها شخص أو أشخاص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو

المشاعر إلى الآخرين لتحقيق هدف ما، عن طريق الرموز لتحقيق استجابة ما، في ظرف ما بغرض النظر عما قد يعترضها

من تشويش.<sup>10</sup>

إجرائيا: الاتصال هو عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات والآراء بين شخص وشخص آخر أو مجموعة

ومجموعة أخرى أي من المرسل إلى المستقبل، وذلك بواسطة رموز وإشارات مختلفة بالاعتماد على وسائل الاتصال وكذا

من خلال التعرف على احتياجات الجمهور وإبصال المعلومة.

<sup>7</sup> علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص1402

<sup>8</sup> عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة والثقافة بين النظري والتطبيقي، العربي المنتشر، القاهرة، 1990، ص112

<sup>9</sup> علي بن هادية وآخرون، مرجع سابق، ص10

<sup>10</sup> أبو أصعب صالح، الإتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007، ص120.

### -3.7 تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

إن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر. وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية".<sup>11</sup>

التكنولوجيات الحديثة هي مختلف النشاطات المرتبطة باستخدام وسائل الإعلام والاتصال، والوسائل السلوكية واللاسلكية، وهذه النشاطات تتمحور خاصة في النشاطات خاصة بتصنيع الوسائل الالكترونية، وسائل الإعلام والاتصال... الخ.

إجرائيا: هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وإلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال والإعلام، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية.

### -4.7 المؤسسة:

يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معا (إنتاج + تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه"<sup>12</sup>. وتعرف أيضا على أنها: "مجموعة من الرجال والنساء الذين اجتمعوا من أجل بلوغ بعض أهداف الإنتاج والتي تتجاوز القدرات الفردية لكل واحد منهم".<sup>13</sup>

<sup>11</sup> ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص11

<sup>12</sup> ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص11

<sup>13</sup> Alex Muccheilli, communication interne et management de Crise, Ed: D'organisation, Paris, 1993, p23.

## 5.7- العلاقات العامة:

العلاقات العامة (public Relations): مهمة إدارية تعتمد على جميع أشكال الاتصال المتاحة من الاتصال الشخصي إلى الاتصال الجماهيري، وطبيعة الاتصال فيها ذو اتجاهين.

هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها، والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) ومن خلال جمع أساليب التعبير (خارجيا).

تعرفها الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها: "وظيفة إدارية دائمة ومنظمة، تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق التفاهم والتأييد والمشاركة مع من تتعامل معهم".<sup>14</sup>

## 8- الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والاستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل، ويكون الاقتراب من الدراسات السابقة أو كما يسميها البعض الأدبيات السابقة إما نظريا أو منهجيا أو الإثنيين معا، ونظرا لطبيعة دراستنا والأهداف الرامية لتحقيقها سنتعرض إلى ثلاثة دراسات قريبة من هذا البحث:

1- الدراسة الأولى: دراسة تحسين منصور وهي بعنوان: (أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني)، وتهدف هذه الدراسة إلى تعريف تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة المتمثلة في البحوث والتخطيط والاتصال والتقديم في القطاع الصحي الأردني، وبيان الفروق لأثر

<sup>14</sup> صالح خليل أبوأصبع، الإتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 1999، ص254.

هذه التطبيقات على وظائف العلاقات العامة تبعا لبعض المتغيرات الديمغرافية والوظيفية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

2-الدراسة الثانية: دراسة خالد فؤاد عياد بثارة، رسالة ماجستير غير منشورة، والمعنونة ب: ( دور التكنولوجيا الجديدة في العلاقات العامة، دراسة تطبيقية على شركة المقاولون العرب جامعة القاهرة) .

▪ أهم نتائج هذه الدراسة أن الباحث توصل إلى إمكانية استخدام الكمبيوتر في تناول ومعالجة أخبار وموضوعات العلاقات العامة سواء كانت نشرات أو معلومات.

▪ يستخدم الفيديو توكس في مجال العلاقات العامة في إمكانية الوصول إلى شرائح مختلفة من الجمهور.

▪ تتيح تكنولوجيا البريد الإلكتروني نقل الرسائل من خلال تكنولوجيا الفاكسميل.

▪ تتيح تكنولوجيا عقد المؤتمرات عن بعد المشاركة في المؤتمرات دون الانتقال لمكان الاجتماع.

### 3 -الدراسة الثالثة

دراسة مقران علي بعنوان :

Diffsion et impact des technologies de l'information et de la communication au sein des éléments d'analyse empirique du cas de strie manufacturière algérienne de l'entreprises).

رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية بجامعة مولود معمري (تيزي وزو)، تمثلت إشكالية هذه الدراسة حول مدى توزيع وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية مقارنة مع تطور نظام الاقتصاد الجديد وانعكاسات ذلك على الأداء الوظيفي.

وقد تمثلت أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- إبراز تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية أو بالأحرى دراسة درجة استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة، ومحاولة الكشف عن أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة التجارية في الأخذ بأساليب التكنولوجيا الحديثة.



# الجانب النظري

# الفصل الأول

## المؤسسة العمومية وإدارة العلاقات العامة

الفصل الأول: المؤسسة العمومية وإدارة العلاقات العامة

المبحث الأول: المؤسسة العمومية (مفاهيم، خصائص، وظائف .... إلخ)

المبحث الثاني: العلاقات العامة (مفهومها. ... إلخ)

المبحث الثالث: المؤسسة العمومية والعلاقات العامة (العناصر التي تدرس العلاقات العامة للمؤسسة

العمومية، الأدوات المستخدمة)

تمهيد:

تعتبر المؤسسة العمومية من المؤسسات التي تعمل على استثمار الطاقات بهدف تحقيق عوائد اقتصادية تعمم الاقتصاد والوطن واجتذاب الأموال ومستثمرين في الداخل والخارج لتحقيق التنمية من أجل تحقيق مبدأ النفع والمصلحة العامة من خلال هذا الفصل سوف نتعرف على المؤسسة العمومية وأهدافها.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة العمومية

- تعريف المؤسسة: يمكن تعريف المؤسسة على أنها تنظيم اقتصادي مستقل في إطار قانون واجتماع معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل إنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرون<sup>15</sup>.
- تعريف المؤسسة العمومية: هي منظمات حكومية تقوم بنشاطات على أسس تجارية، وقد استعملت المؤسسات العمومية بصورة واسعة كعلاج لحل مشاكل الجمود والتأخير الروتيني فهي أكثر مرونة في إدارة البرامج الحكومية الحديثة والتي تختص بالمسائل الفنية والاقتصادية والتجارية والصناعية والزراعية وهي أكثر تحرير من القيود البيروقراطية<sup>16</sup>.
- التطور التاريخي والإصلاحات التي عرفتها الجزائر: عرفت المؤسسة الجزائرية خلال أربعة عقود السابقة مراحل مختلفة في تطورها والتي تتمثل في:
- مرحلة المسيرة ذاتيا: ابتداءً من سنة 1962م، تميزت بضعف المؤسسات الوطنية من ناحية العدد والحجم، واستمر هذا النظام إلى بداية 1970 م في العديد من المؤسسات تركت من خواص وأخرى ضمت فيما بعد، وهذا النظام الذي تقاطع مع الذي جاء بعده.

<sup>15</sup>د.عزيزة سميحة، اقتصاد المؤسسة جامعية، ط1، دار الأيتام للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2016، ص15

<sup>16</sup>أحمد عثمان طلحة، ادارة المؤسسات العامة في الدول النامية، ط1، دار حامد الأردن، سنة 2008، ص33

□ مرحلة الشراكة الوطنية: الممتدة من 1965م إلى 1980م تم خلالها إنشاء معظم المؤسسات العمومية الوطنية، التي أقامتها الدولة سواء عن طريق التأمين لبعض الأنشطة التي كانت تابعة للأجانب أو تكوين أموال عمومية، وتميزت بالتسيير الإداري والمركزي 1971م، حتى صدرت نصوص التي تشارك العمال في تسيير بعض تطبيقاتها كنوع من التسيير الاشتراكي للمؤسسة الاشتراكية واستمرت التطبيق الإصلاح في اتخاذ هذا النظام حتى مرحلة إعادة الهيكلة.

■ إن الوضعية التي ألت إليها المؤسسة العمومية في الجزائر خلال مرحلة البيروقراطية أدت إلى اتخاذ إجراءات إصلاح الوضع من خلال إعادة الهيكلة العضوية والمالية ثم استقلالية المؤسسات وأخيرا إعادة الهيكلة.<sup>17</sup>

□ أنواع المؤسسة العمومية:

تم تقسيم المؤسسة العمومية إلى أربعة أقسام وهي:

1- المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري: هي المؤسسة التي تمارس نشاط طبيعته إدارية، تتخذها الدولة والجماعة الإقليمية كوسيلة الإدارة بعض مرفقها الإدارية من خلال إعطائها الشخصية الإدارية المعنوية وتخضع في عقودها إلى قانون الصفات العمومية أما منازعتها فتعرض أمام القضاء الإداري، والأصل في عملها هو مبدأ المجانية، وتعتبر المؤسسة الإدارية أكثر الأنواع شيوعاً واستعمالاً إذ تمثل 90% من مجموع المؤسسات العمومية<sup>18</sup>.

2- المؤسسة العمومية ذات طابع علمي تكنولوجي: لقد نجم عن التطور الاقتصادي والاجتماعي وحتى السياسي تعتبر أنماط التسيير والنظرة لتصنيف المؤسسات العمومية فبعد المصادقة على القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي 1988/2008 أصدت مباشرة المرسوم التنفيذي 99/256 المؤرخ في

16/11/1999، مبينا كيفية إنشاء مؤسسات عامة ذات طابع تكنولوجي لتنظيمها وتسييرها ولقد نص القانون رقم

<sup>17</sup>دهيبة بوسبحة، دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2020/2021

<sup>18</sup>ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ط4، دار المجد للنشر والتوزيع، الجزائر سنة 2010، ص07

98/11 هذا النوع من المؤسسات على نظام الرقابة المالية) كخطوة تميز هذه المؤسسة عن غيرها خاصة ذات طابع

إداري وهذا بهدف بعث نوع من المرونة على نشاطها العلمي، كما أصر المرسوم التنفيذي المؤرخ في 24/11/2011

الذي يحدد القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي الذي اعترف في المادة التالية متمتعا

بالشخصية الاعتبارية وهي هذا المرسوم 99/56 و. 99/19258

3- المؤسسات ذات طابع علمي ومهني: هي مؤسسة حديثة العهد في الجزائر من حيث التصنيف وقد ورد تعريفها في

المادة 32 من القانون 05/99 المؤرخ في 4/4/1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي بالصيغة التالية،

المؤسسة العمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني وهي مؤسسة وطنية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال

المالي، وبينت المادة 38 من القانون المذكورة أشكالها المراكز الجامعية والمعاهد، وصدر بتاريخ 24/11/2014 مرسوم

تنفيذية تحت رقم 11/237 يتعلق بالقواعد التي تخص تسيير المؤسسة العمومية<sup>20</sup>.

□ خصائص المؤسسة: لها مجموعة خصائص أهمها:

- المؤسسة العمومية مرفق عام أو منظمة عامة وفق المعايير الراجعة.
- تتمتع المؤسسة العمومية بالاستقلال المالي والإداري في حدود القانون.
- تتمتع المؤسسة العمومية بالشخصية المعنوية العامة.
- المؤسسة العمومية تمثل وتجسد فكرة اللامركزية المصلحية.
- تختص المؤسسة لتحقيق أهداف عامة محددة، تتمثل عادة في إنتاج السلع والإنتاجية والاستهلاكية وتقديم خدمات متنوعة وعامة لإشباع الحاجات العامة<sup>21</sup>.

□ وظائف وأهداف المؤسسة:

<sup>19</sup> زكرياء المصري، أسس الإدارة العامة، ط1، دار تستانت للنشر والبرمجيات، دار الكتاب القانونية، سنة 2017، ص904

<sup>20</sup> ناصر لباد، مرجع سابق، ص12

<sup>21</sup> عمار عوابدي، القانون الإداري «النظام الإداري»، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية عمان، سنة 2008، ص309، 310.

1- وظائف المؤسسة: تسعى المؤسسة العمومية أو العامة على تحقيق مجموعة من الوظائف أهمها:

1- إدارة الإنتاج: حيث تسهر إدارة المؤسسة على تحديد نوع المنتجات الملائمة ومواصفاتها وكميتها ومراحل الإنتاج

والخطة الزمنية ومعايير الأداء وغيرها وأيهم إن كان المنتج ماديا أو معنويا.

2- إدارة الأفراد: تتعلق بالعناصر البشري داخل المؤسسة وتكون وظيفة المؤسسة الحرص على استثمار الموارد، وحسن

لديها استغلالها والتكفل انشغالاتها.

3- إدارة التمويل: تتعلق بتوفير الأموال اللازمة للقيام بأنشطتها، وحسن تسييرها من حيث ترشيد النفقات، وضبط

البيانات وتوفير المشتريات وغيرها.

4- إدارة الصيانة: تهدف على الحفاظ على أفراد العاملين بالمنظمة ومن بينها الحفاظ على كافة المحتويات وحمايتها من

التلف.

5- إدارة التسويق: والهدف منها توصيل الخدمات والسلع للجمهور في وقت مناسب وبكميات مناسبة وبالجودة المطلوبة

والسعر المعتدل.<sup>22</sup>

2- أهداف المؤسسة العمومية: تسعى الدولة إلى تحقيق عدة أهداف حسب نوعية المؤسسة التي تسييرها ويمكن

تلخيصها فيما يلي:

1- الأهداف الاقتصادية: تمثل في:

▪ تحقيق الربح.

▪ تلبية متطلبات المجتمع إن تحقيق العولمة لنتائجها يمر عمر عملية تصريف أو بيع إنتاج المؤسسة العمومية وهو ما يغطي

طلبات المجتمع.

2- الأهداف الاجتماعية :

<sup>22</sup> طاهر بن حرف واخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، ج4، دار الهومة، الجزائر، سنة 2003، ص29.

- ضمان مستوى مقبول من النتائج ويعتبر العمال في المؤسسة العمومية المستفيدين الأوائل من نشاطها ويتقاسمون أجر يضمن لهم تلبية حاجاتهم.
  - تحسين مستوى معيشة العمال.
  - توفير تأمينات ومرافق للعمال وتمثل في: التأمينات الاجتماعية والمساكن الوظيفية.
- 3-الأهداف التكنولوجية :

البحث والتنمية، تعمل الدولة على إدارة مصلحة أو الوسائل الإنتاجية علميا، تؤدي الدولة دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطور التكنولوجي خاصة المؤسسة العمومية الضخمة<sup>23</sup>.

#### المبحث الثاني: العلاقات العامة

□ تمهيد: أصبحت العلاقات العامة في يومنا هذا وظيفة إدارية واتصالية هامة في المنظمات المختلفة، وقد تهدي دور العلاقات العامة مستوى المنظمة لتصبح أحد أهم الوظائف على مستوى الدولة في علاقتها بمواطنيها من جانب، وفي علاقاتها بدول العالم من جانب آخر، ولكي نفهم كيف تطورت هذه الوظيفة ودورها في المجتمعات الديمقراطية يجب أن ندرس كيف نشأت العلاقات العامة وما هي العوامل التي أدت إلى تطورها.

□ نشأة العلاقات العامة: العلاقات العامة كمنشأ قديم، كقدم الستر مار بها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، وعلى مر التاريخ تفهم الزعماء من أهميته التأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم بأفكارهم.

<sup>23</sup>بن زيان ياسين وآخرون، دور الرقابة الإدارية في المؤسسة وأثارها على أداء أو مستخدمين، أطروحة نيل شهادة ماستر في علوم إقتصادية والتجارية في تخصص ادارة وإقتصاد، المؤسسة الجامعية عبد الحميد ابن باديس، سنة 2015، ص21

فقد كان أهل العراق قبل حوالي 1800 ق.م ينقشون نشرتهم على الحجارة حق يتمكن المراعون من الإطلاع عليها وتعلم وسائل البذر والحصاد.

كذلك استمر الرومان بنفس الأسلوب حيث كان القياديون يتولون إقناع الجمهور عن طريق الخطابة وغيرها بهدف اختيارهم ممثلين للشعب في البرلمان آنذاك وفي القرون الوسطى لعبت العلاقات العامة دورا أساسيا وخاصة في شؤون الدعوة الدينية واستطاعت الحضارة الإسلامية ممارسة العلاقات العامة بفضل الشعراء والكتاب والخطباء الذين كانوا يحدثون الناس على الجهاد في سبيل الله وفهم المعاني الحقيقية للدعوة الإسلامية حيث تداخل مفهوم العلاقات العامة مع تطبيقات الدعوة والدعاية والحرب النفسية بسبب الافتقار للنظرية العلمية حينذاك.

أما العلاقات العامة في العصر الحديث فيمكن القول بأنها نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية منذ القرن 20 على يد الرائد eellv الذي بدأ حياته بالعمل مراسلا صحفيا عام 1903، وساهم في وضع مبادئ العلاقات العامة وربطها بالزرعة الإنسانية حيث كان يحاول أن يفسر خدمات المنشأة إلى جماهيرها المختلفة من الزاوية الصحية والاقتصادية والاجتماعية حيث ظل متأثرا بالمسؤولية المجتمعة وأخذ رغبات الرأي العام واتجاهاته وأسهمت الحرب العالمية الثانية في تطور العلاقات العامة وازدياد الحاجة إليها فوصفت الأنشطة الإعلامية الموجهة التي تمت أثناء الحرب العالمية الثانية بأنها أضخم تجربة في تاريخ العلاقات العامة للحاجة الماسة للتواصل من الجمهور آنذاك.<sup>24</sup>

□ مبادئ وخصائص العلاقات العامة :

## 1- مبادئ العلاقات العامة:

تستند العلاقات العامة جملة من المبادئ المتمثلة فيما يلي:

<sup>24</sup>ورود عثمان شركني، واقع ادارة العلاقات العامة في الجامعات العامتفي الضفة الغربية، رسالة ماجستير 2011، جامعة خليل، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، قسم ادارة الأعمال، ص11-12.



- المسؤولية الاجتماعية: تعد المؤسسة نظاما مفتوحا فهي تتأثر وتتوثر في البيئة التي تنشط فيها فقد كون لنشاطها آثار إيجابية وأخرى سلبية على بيئتها، وهناك تظهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التي تعرف على أنها تعهد أو التزام لتعويض تأثيرها الإيجابي ولتقليل من آثارها السلبية على المجتمع.
- احترام الرأي العام: يجب أن تركز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ قيمة فرد واحترام رأيه وحقوقه مع مراعاة واجباته ومسؤولياته في المجتمع. حيث يعتبر الإيمان بالشيء أحسن للدوافع للاهتمام به.
- عدم إخفاء المعلومة عن جمهور: تقوم العلاقات العامة على أساس الإفصاح ومصالحه بكل حقائق التي تهم الجمهور في معلومات المتعلقة بأسرار العمل والتي تؤيد الجهر بها إلى إضرار المؤسسة أمام المنافسين وذلك إخفاء المعلومات يفسح المجال أمام الشائعات الضارة وهذا الأمر الذي يولد عدم ثقة الجمهور في مؤسسة.
- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: تدعو فلسفة العلاقات العامة كذلك إلى التزام مبادئ الأخلاق كنزاهة وصدق والعدالة وهي بذلك تسعى لكسب الثقة الجمهور بالقدوة الحسنة وليس بالأقوال فقط. فالعلاقات العامة هي إعلام وسلوك حيث يظهر الجانب السلوكي من خلال الالتزام بالمثل والأخلاق السامية. أما الجانب الإعلامي فيظهر من خلال استخدام كل وسائل الإعلام لتفسير نشاط مؤسسة وتحليل ردة فعل الجمهور نحوها.
- إتباع الأساليب العلمية في البحوث: يجب على القائمين بالعلاقات العامة أن يعتمدوا على الأسلوب العلمي لإنجاز بعوثهم التي تهدف إلى معرفة الآراء مجاهير مؤسسة، وأن يتعدوا عن تحير شخصي ويتصفوا بالموضوعية لكي يتواصلوا إلى نتائج دقيقة.
- العلاقات العامة تبدأ من بيئة الداخلية: لا بد على أي مؤسسة أن تسعى إلى حصول رضا جمهورها الخارجي وان تضمن أو لا العاملين فيها لا تهم إن كانوا سعداء في عملهم سيحكون أثرا طيبا عنها في تعاطف مع الأشخاص أثناء

ممارستهم للعمل وذلك في أحاديثهم عنها في علاقاتهم الشخصية مما يمهد الطريق لبناء علاقات طيبة مع جمهورها الخارجي.<sup>25</sup>

## 2- خصائص العلاقات العامة:

تتميز العلاقات العامة بمجموعة من خصائص من بينها:

- العلاقات العامة تمثل همزة وصل بين فلسفة مشروع وجمهور هذا الاتصال ضروري لجعل جمهور يتفهم أنشطة منظمة، ويرتكب كثيرا من مديرين خطأ كبيرا يتصورون أن جمهور لا يهتم أنشطة منظمة بما تفعله منظمة وكثيرون منهم إعلام الجمهور إنما هو مسار للإفتخار بالنفس.
  - تستهدف العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية وسلوكية لأنها تتعامل لكائنات إنسانية حية طبائع مختلفة. وتكوينات نفسية متغيرة لأنها تحتاج هذه الوظيفة إلى متخصصين لممارسة أنشطتها المختلفة.
  - تتصف العلاقات العامة بالشمولية فنشاطها لا يقصر على ميدان دون آخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين سياسية والاقتصادية والاجتماعية... وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها. كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.
  - إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة ثانوية الأهمية بل تشكل عنصر أساسيا في أنشطة المنشآت ضرورية يفرضها المجتمع الحديث.
  - تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير لأنها تدار بمهارة الأسلوب التأثير الصاعد والنازل من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون.
  - العلاقات العامة شاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار.
- ## 3- وظائف وأهمية العلاقات العامة :

1- وظائف العلاقات العامة: يقصد بوظائف العلاقات العامة عملية تحويل الأهداف إلى مجموعة من الأنشطة

العلمية التي تمارسها العلاقات العامة وتثبت البحوث العلمية حقيقتين هامتين وهما:

▪ اختلاف وظائف العلاقات العامة من منظمة إلى أخرى حتى لو كانت المنظمتان متماثلتين في النشاط والحجم.

إن هناك عادة اختلاف بين الوظائف المحدودة رسمياً لأفراد العلاقات العامة في وصف وظائف التي يمارسونها بالفعل.

وخاصة أن مدير العلاقات العامة مسؤول عن تحويل الأهداف التي حددها لوحداته إدارته إلى أنشطة تمارس يومياً كفاءة

وفاعلية، لا تخرج كثيراً عما يلي:

▪ تعريف الجمهور بالمنظمة وشرح السلعة أو الخدمات التي تنتجها بلغة سهلة وبسيطة بغية اهتمام الجمهور بها.

▪ مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية العليا ومستويات الدين.

▪ تعمل كمنسق بين الإدارات المختلفة في المنشأة لتحقيق الانسجام بين بعضها البعض وبينها وبين الجمهور الداخلي

والخارجي.

▪ تعمل كمستشار شخصي لأعضاء محلي الإدارة ولجميع الأفراد في مستويات الإدارة العليا.

▪ حماية المنشأة ضد أي هجوم قد يقع عليها نتيجة أخبار كاذبة، أو غير صحيحة عنها.

2- أهمية العلاقات العامة: تمثل أهمية العلاقات العامة فيما يلي:

▪ فالعلاقات العامة في مفهومها الحديث، لم تعد تمثل عبئاً مالياً على المنظمة، بل أصبحت أحد العوامل المهنية وفي

زيادة تسويق وترويج السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة للجمهور.

▪ تطور مفهوم العلاقات العامة في مصر الحديث، ولم تعد تلك الوظيفة الهامشة بل باتت واحدة من الوظائف الأساسية

والفاعلة داخل المنظمة، والتي تساهم إسهاماً مباشراً وإيجابياً في تحقيق أهدافها.

▪ تجاوزت العلاقات العامة اليوم في نظرنا مفهومها كوظيفة تعتمد عليها المنظمات المختلفة في تحقيق أهدافها إلى كونها «سلوك» يجب أن يلتزم به جميع العاملين في المنظمة من أجل المنتج أو الخدمة.

▪ فهي سلوك يقدر دور كل فرد في المنظمة من أجل تحقيق أهدافها أو الوصول إلى أعلى درجات الأداء.

#### 4- المهام الرئيسية لموظفي العلاقات العامة :

موظف العلاقات العامة لديه الكثير من المهام التي يمكن اختصارها في التالي:

▪ العمل على خلق علاقات ودية تداخل المؤسسة بين كافة العاملين والمناصب.

▪ موظف العلاقات العامة الناطق الرسمي باسم المؤسسة.

▪ يعمل على وضع القواعد الخاصة لتحقيق أهداف المؤسسة.

▪ هو المسؤول عن المطبوعات المختلفة التي تصدر عن المؤسسة من حيث الإعداد والإشراف عليها.

▪ المسؤول عن إعلان أخبار المؤسسة إلى وسائل الإعلام.

المبحث الثالث : المؤسسة العمومية والعلاقات العامة (العناصر التي تدرس العلاقات العامة للمؤسسة، الأدوات

المستخدمة).

#### 1- العناصر التي تدرس العلاقات العامة للمؤسسة:

إن العلاقات العامة هي وظيفة ضرورية وحيوية في مختلف المؤسسات العمومية، وهي ذات أهمية بالغة، كما أنها

تلعب دورا بارزا في تنمية أدائها، وزيادة درجة فعاليتها مستخدمة في ذلك الوسائل الاتصالية المناسبة.

وبما أن العلاقات العامة تهدف إلى إقامة علاقات طيبة مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي، فإن الجمهور

الداخلي المتمثل في العاملين والموظفين في المؤسسة العمومية هو أساس تنمية وتطوير أدائها، ومنه الحفاظ على بقائها،

ونجاحها في تحقيق أهدافها، ومن المهم أن تتعرف المؤسسة العمومية على آراء ورغبات واحتياجات هذا الجمهور (العاملين) مستخدمة في ذلك العلاقات العامة، حيث أن هذه الأخيرة تعمل على تحقيق أكبر قدر من التفاهم والثقة بين الموظفين أو العاملين والمؤسسة العمومية، كما تعمل أيضا على توطيد الصلات والروابط بين الطرفين، وتحصر العلاقات العامة في المؤسسة العمومية على نشر روح التعاون بين الموظفين فيما بينهم، وبين الموظفين والمؤسسة، وتقوم برفع الروح المعنوية لهم، كما تعمل على حل مشاكلهم ومعرفة رغباتهم، ما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وتحسين وتنمية أدائهم، وتركز العلاقات العامة كذلك على جذب واستقطاب أفضل الكفاءات والمهارات للعمل في المؤسسة العمومية، وهذا يترتب عنه تنمية أداء المؤسسة وتحسين مردوديتها، وتسعى العلاقات العامة جاهدة لتنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء إلى المؤسسة والحصول على تأييدهم، وباهتمام العلاقات العامة بالموظفين وحرصها على تحقيق الاتصال والتفاهم بينهم وبين المؤسسة سيجعلهم يشعرون بالكرامة واحترام الذات، ويحسون بمدى أهميتهم في المؤسسة، ومدى أهمية الأعمال التي يقومون بها، وبأن لهم دور فعال في المؤسسة وأنهم ليسوا مجرد آلات تستخدمها المنظمة لتحقيق مآربها، هذا سيزيد من إحساسهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة، وسيضعف من مجهوداتهم وإنتاجهم وسيحسن أدائهم وبالتالي تنمية أداء المؤسسة العمومية ككل.<sup>26</sup>

إضافة إلى أن العلاقات العامة تعمل على تنفيذ برنامج كبير للتثقيف والإرشاد، وآخر للتدريب على الأعمال الجديدة وتطوير المهارات، إلى جانب تحسين ظروف العمل من تخفيف ساعات الشغل، ومنح الإجازات والعطل المرضية وغيرها، وكذلك وضع نظام عادل الأجور، ومنح العلاوات والمنح والترقيات والتأمينات، كل هذا سيحفز العاملين وسيرضيهم ويدفعهم للعمل بجهد أكبر، والذي سيترتب عنه تنمية أداء المؤسسة العمومية وتطويرها وبالتالي ضمان استمراريتها.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> طاهري، حسين. القانون الإداري والمؤسسات الإدارية. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2002، ط2، ص 205-203

<sup>27</sup> فلحي، محمد جاسم. محاضرة بعنوان: مقدمة في العلاقات العامة والرأي العام. الجامعة العربية المفتوحة، الدنمارك، 2006/2005، ص 07.

كما أن رضا العاملين سينعكس إيجابا مباشرة على أدائهم وسلوكهم داخل المؤسسة العمومية وخارجها في تعاملهم مع زملائهم ورؤسائهم، وفي نشر الانطباعات الجيدة عنها خارج أوقات العمل، ويتوقف رضا العاملين على ما تمنحهم إدارة المؤسسة من فرص المشاركة في إبداء الرأي، واتخاذ القرارات ويساعدها في ذلك العلاقات العامة.<sup>28</sup>

بالإضافة إلى حرص العلاقات العامة على كسب رضا الجمهور الخارجي للمؤسسة العمومية أيضا من خلال الاتصال ومعرفة آرائه حول السلع التي تنتجها والخدمات التي تقدمها، فسواء كانت هذه الآراء جيدة أو سيئة فهي ستدفع بالمؤسسة إلى تنمية أدائها وزيادة فعاليتها وتحسين مردوديتها.<sup>29</sup>

وفي الأخير، يمكن القول بأن العلاقات العامة تلعب دورا كبيرا ومحوريا وفعالاً في تنمية أداء المؤسسة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال الاهتمام بالجمهور الداخلي والجمهور الخارجي لها، والاتصال به، والسعي لكسب رضاه ودعمه وثقته بشكل دائم ومستمر، باستخدام مختلف الوسائل الاتصالية.

<sup>28</sup>خضر، جميل أحمد. العلاقات العامة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، ص112.

<sup>29</sup>المرجع السابق، ص32.

## خلاصة الفصل:

المؤسسة العمومية هي وسيلة وأداة أساسية وفعالة لتحقيق التنمية، وهي ترتبط ارتباطا عضويا بالدولة، وتتلقى الاهتمام من قبلها، وبالتالي لا يمكن فصل المؤسسة العمومية عن الدولة، إلا أنها تتمتع بنوع من الاستقلالية المالية والإدارية التي تمكنها من العمل بقدرة ومرونة عاليتين، وسرعة الاستجابة للمتغيرات التي تحدث في البيئة، إضافة إلى تمتعها بالشخصية القانونية التي تجعلها مسؤولة عن أعمالها.

وتتنوع المؤسسات العمومية بين مؤسسات ذات طابع إداري، ومؤسسات عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، ومؤسسات عمومية اقتصادية، وتهدف المؤسسة العمومية باختلاف أنواعها وأحجامها إلى تحقيق المصلحة العامة وإشباع الحاجيات الأساسية للمجتمع بالدرجة الأولى، إضافة إلى عدة أهداف أخرى.

وفي سبيل تحقيق المؤسسة لأهدافها فإنها تقوم بعدة وظائف من وظيفة تقنية وإنتاجية، ووظيفة مالية، ووظيفة تجارية، محاسبية، ووظيفة إدارية.

وكل مؤسسة عمومية تحتاج إلى العلاقات العامة من أجل نجاحها في تحقيق أهدافها والحرص على بقائها واستمراريتها، لما لها من أهمية كبيرة، ودور جوهري في تنمية أداؤها، وزيادة إنتاجيتها، من خلال العمل على تحسين علاقاتها مع جمهورها الداخلي والخارجي وكسب رضاه ودعمه.

# الفصل الثاني

## تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المبحث الثاني: أنواع وخصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المبحث الثالث: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال



تمهيد:

تحتل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة (الحاسب الآلي، الهاتف النقال، الشبكات بمختلف أنواعها) دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها، إذ أدى استعمال هذه التكنولوجيات إلى إدخال هذه المؤسسات في حركية شبكية جديدة، دعمت انفتاحها على المحيط الخارجي وعززت من تواصلها الداخلي نظرا لأهميتها في تخزين، تنظيم، وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب.

ولهذا سنتناول في هذا الفصل مدخل نظري حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من خلال التطرق إلى ماهيتها، وخصائص هذه التكنولوجيات وأهم أنواعها المستخدمة، ومعظم وظائفها.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

## 1- تكنولوجيا :

- 1- لغة: كلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة (تقنية) والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة تكنولوجيا. وكلمة (تكنولوجيا) مكونة من مقطعين هما: "تكنيك" والذي معناه الطريق أو الوسيلة، و"لوجي" التي تعني العلم ليكون بذلك معنى الكلمة كلها: "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده<sup>30</sup>.
- 2- اصطلاحا: تعرفها الموسوعة الفلسفية السوفياتية بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات وكل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب"<sup>31</sup>.

<sup>30</sup>علي بن هادية: القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7 1999، الجزائر، ص102.

<sup>31</sup>محمد الزغبي: التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، 1998، ص، 85

ويعرفها الدكتور يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية حيث يقول: "التكنولوجيا تطبيق للمعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب، وهي إضافة إلى هذا تطبيق عملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي".

كما تعرف على أنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كمونوع السلعة/الخدمة"<sup>32</sup>.

## 2- تعريف الإعلام:

1- لغة: في لسان العرب لابن منظور معناه: "علم وفقه، أي تعلم وتفقه ومن تم تعامله الجميع واستعلم خبر فلان وأعلمنيه إياه".

أو هو: "التبليغ والإبلاغ أي الإيصال، يقال: بلغت قوما بلاغا أي أو صلتهم الشيء المطلوب، والبلاغ ما بلغك أي وصلك"، وفي الحديث: "بلغوا عني ولو آية"، أي أو صلوها غيركم واعلموا الآخريين"<sup>33</sup>.

2- اصطلاحا: يعرف "معجم المصطلحات الإعلامية" بأنه: "فن استقصاء الأنباء الآنية ومعالجتها ونشرها على أو سع الجماهير واتجاهاتهم في الوقت نفسه".

نستنتج من هذا التعريف أن الإعلام هو فن اختيار الأخبار الجديدة بالنشر التي تعبر عن انشغالات الجماهير وطموحاتها.

يعرف "ج. فولي - J. folliut" الإعلام بأنه: "تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين الأفراد بحكم أن كل واحد من هؤلاء يسعى إلى تحقيق ما هو بحاجة إليه من هذه الأفكار والآراء بالطرق الممكنة والوسائل المتاحة لديه"<sup>34</sup>.

<sup>32</sup> يعقوب فهد العبيد: التنمية التكنولوجية، الدار الدولية، القاهرة، 1989، ص19

<sup>33</sup> علي بن هادية: القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، 1999، الجزائر، ص124.

<sup>34</sup> عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط5، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص17.

تتفق هذه التعريفات على أن الإعلام هو عملية تزويد الجماهير بمختلف المعلومات والأخبار والوقائع التي تعكس الواقع الفعلي لهذه الجماهير واتجاهاتها بكل موضوعية.

### 3- تعريف الاتصال:

1- لغة: "تشتق كلمة اتصال من الأصل اللاتيني (Communicon) وتعني: مشترك، وفي الأصل الإنجليزي تعني كلمة (Common) أي شائعا ومألوفاً".

"أي أن كلمة الاتصال تعني عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما"<sup>35</sup>.

2- اصطلاحاً: يرى عالم الاتصال "تشارلز كولي" أن الاتصال: "هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية، وتنمو وتتطور الرموز العقلية، بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان"<sup>36</sup>.

يعرفه "Blondin" على أنه: "عملية تبادل بين اثنين أو أكثر، باستعمال أحد أشكال التفاهم لنقل معلومات رسمية، أو غير رسمية من المصدر إلى المستقبل"<sup>37</sup>.

ويرى الباحث "جورج لنبرج" أن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي ان الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز، وتتفق كل التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشمل على التأثير والتأثر، الذي يظهر من خلال التفاعل مرسل ومستقبل للرسالة.<sup>38</sup>

<sup>35</sup> زيد منير، عبوي، معجم مصطلحات الإدارة العامة، ط1، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007، ص20

<sup>36</sup> وصفي عبد الكريم، الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيايات المعلومات، ط1، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص15

<sup>37</sup> عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط5، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص12

<sup>38</sup> أسامة الخوالي: القرارات التكنولوجية وأثرها على وسائل الإعلام، الإسكندرية، دار النهضة العربية، 2000، ص41.

#### 4- تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

1- اصطلاحاً: "هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية"<sup>39</sup>.

يعرفها "كارتر وسنكلير" على أنها: "استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسب"<sup>40</sup>.

يعرفه "كارل هوفلند" على أنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)

لقد أدى التطور التكنولوجي للاتصال والمعلوماتية إلى ظهور وسائل وتطبيقات جديدة أطلق عليها البعض اسم "التكنولوجية الجديدة للإعلام والاتصال NTIC"، التي أخذت تنمو وتتطور باستمرار لتسهم في تطوير الحضارة الإنسانية ورفي الجنس البشري هذا ابتداءً من منتصف الثمانينات، حيث نجد أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة تكاد التطورات التي تحدث فيها أن تعادل كل ما سبق من تطورات في المراحل الماضية بما فيها تغير شكل وأسلوب عمل وسائل الإعلام والاتصال، ويكفي أنها قد عملت في قطاع الإعلام على تسهيل وتسريع الحصول على المعلومة في مختلف أشكالها، وأخرجتها من احتكار المؤسسات، كما أتاحت وسائل "وسائل الترفيه الإلكتروني" لمشاهدة التلفزيون عدداً

<sup>39</sup> سيف الإسلام شويه، (د.ت)، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية، (د.ت)، ديوان المطبوعات الجامعية، ص3

<sup>40</sup> عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط5، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص33

هائلا من القنوات ومواد الإرسال، كما مكنت من تخليص المتلقي من الاستقبال السلبي للبرامج، وأدخلته طور التفاعل<sup>41</sup>.

هذا بالإضافة إلى تسهيل العملية الإعلامية للقائم بالاتصال من خلال توفير كل عناصر الجودة والسرعة والمرونة في التعامل مع كافة المستجدات في الحقل الإعلامي.

المبحث الثاني: أنواع وخصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

أولا: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:

بفضل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشارها بشكل واسع جعلها تمس جميع المجالات الحياة بما فيها المؤسسات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها، الأمر الذي جعلها تستخدم هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، هاتف النقال.

### 1- جهاز الحاسوب: Computer

يقاس تقدم الدول بمدى استخدامها للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ومنها أجهزة الكمبيوتر، أو ما يسمى بجهاز الحاسوب، الأمر الذي دعا إلى اقتناء مثل هذه الأدوات من قبل الأفراد والمؤسسات نظرا لما يوفر من جهد فكري وعضلي .

<sup>41</sup>معين النكري: تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرون، دار رضا للنشر، ط، 2 سوريا، 1999، ص3

## 1.1- مفهومه ومكوناته:

إن كلمة "كمبيوتر - Computer" مشتقة من فعل: "يحسب - Compte" لذلك عربت كلمة كمبيوتر في اللغات الأجنبية إلى كلمة حاسوب في اللغة العربية، ويعرف الحاسوب بأنه: "آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكن قبول البيانات وتخزينها، ومعالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة"<sup>42</sup>.

ويعرف أيضا بأنه: "مجموعة من الأجهزة ربطت مع بعضها البعض لتمكين مستخدميها من التراسل فيها بينهم من أجل تبادل المعلومات، والمشاركة في البيانات والمصادر المتوفرة لدى البعض من مستخدمي هذه الأجهزة، بالإضافة إلى الاستفادة من المشاركة في حلقات النقاش والمراسلات الرسمية المختلفة"<sup>43</sup>.

ويمكن تعريفه أيضا بأنه مجموعة من الأجهزة أو الوحدات المستقلة (Hardware) تؤدي كل منها وظيفة معينة، وتعمل هذه الوحدات فيما بينها بأسلوب متناسق ومنظم من خلال البرمجيات (Software) وتكون الأجهزة والبرمجيات معا ما يسمى بنظام الحاسوب (system Computer) وبذلك يعرف الحاسوب أو الكمبيوتر بأنه جهاز بارع في تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها عند الطلب<sup>44</sup>.

- وحدة المعالجة المركزية أو المعالج، وهو المسئول عن العمليات الحسابية وتنفيذها.
- اللوحة الأم.
- ذاكرة الوصول العشوائي (RAM).
- وحدات التخزين مثل القرص الصلب Hard Disk.
- وحدات إدخال وإخراج البيانات مثل لوحة المفاتيح، الفأرة، الشاشة.

<sup>42</sup>مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص226

<sup>43</sup>علاء حسين الحمامي وأسد عبد العزيز العاللي: تكنولوجيا أمنية وأنظمة الحماية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص54 .

<sup>44</sup>هيثم محمود الشبلي: الحاسوب نماذج وتطبيقات في إدارة الأعمال والتسويق، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 14 .

• وهناك مكونات أخرى تعتبر مكملة لعمل الحاسوب مثل، الطابعة، الماسح الضوئي، الأجهزة الصوتية والمرئية، أو الوسائط المتعددة.

بالإضافة إلى المكونات الصلبة فإن الحاسوب يحتاج إلى برامج، ونظام تشغيل، وهذه المكونات تعتبر من المكملات، وليس من مكونات الحاسوب، حيث يشير البعض إلى العلاقة بين الحاسوب والبرامج بالعلاقة بين الروح والجسم<sup>45</sup>.

ومما سبق نستخلص أن الجهاز الحاسوب يعد وسيلة وأداة ضرورية يجب توفرها في المؤسسة، وذلك نظرا لما يتوفر عليه من مكونات مختلفة وبرامج تشغيل فعالة تساهم في إعداد مختلف المهام الإدارية التي تساهم في سير العمل الإداري بكل مرونة وسرعة ودقة، وبالتالي يكون الإقبال على اقتنائه من قبل المؤسسات بشكل كبير من خلال الاستفادة منه وتوظيفه في أداء مختلف المهام الإدارية.

## 2.1- أنواع الحواسيب: يمكن تقسيم الحواسيب إلى:

1- حواسيب الإطار الرئيسي: وهي الحواسيب ذات السعات التخزينية الضخمة والكفاءة العالية في المعالجة والتي تستخدم في المنشآت الكبيرة كالدوائر الحكومية والشركات الكبرى، حيث يتم ربط الجهاز الرئيسي بمجموعة من الأجهزة الفرعية تسمى نهايات طرفية .

2- حواسيب شخصية: هي الحواسيب التي نراها في المنازل، والمكاتب، ويستخدم مصطلح الحاسوب شكل عام إلى الحواسيب الشخصية.

<sup>45</sup>أسامة سمير حسين: ثورة الحاسوب والاتصالات، الجندارية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 22

3- حواسيب كيفية: هي أجهزة صغيرة لا يتجاوز حجمها كف اليد، تستخدم في إجراء بعض المهام الحاسوبية البسيطة

كحفظ البيانات الضرورية والمواعيد، وقد توسع استخدامها مؤخرًا حتى أصبحت تضاهي باستخداماتها الحواسيب الأخرى، حيث يستخدم بعضها في الدخول إلى الانترنت أو الاستدلال في الطرق من خلال أنظمة الإبحار.

4- حواسيب مدججة: هي الحواسيب الموجودة في العديد من الأجهزة الالكترونية والكهربائية، إذ أن العديد من الأجهزة تحتوي حواسيب لأغراض خاصة فمثلا توجد الحواسيب في الهواتف والسيارات وأجهزة الفيديو والطائرات وغيرها<sup>46</sup>.

إن هذه الحواسيب على اختلاف أنواعها وأشكالها، تستخدم لأغراض مختلفة وفي مجالات متعددة، هذا التوسع ساعد على انتشارها واستخدامها من طرف الأفراد والمؤسسات من أجل أداء نشاطاتهم ومهامهم المختلفة.

### 3.1- استخدامات الحواسيب:

من الصعب أن نحصر جميع الاستخدامات البشرية للحاسوب المتميز بالإمكانات، والقدرات، إلا أننا نوجز بعض

الاستخدامات الشائعة:

الشؤون الإدارية: وتنظيم ملفات الموظفين والمعدات، وجميع البيانات الإدارية.

الدراسات المحاسبية والمالية والرواتب.

الدراسات الإحصائية: وذلك لمعالجة البيانات الإحصائية أثناء عملية التعداد السكاني وعملية المسح الجغرافي

والديمقراطي، بالإضافة إلى تحليل البيانات واستخدامها في مجالات التنبؤ، وتهيئة المعلومات اللازمة للدراسات الاقتصادية بمختلف أنواعها<sup>47</sup>.

<sup>46</sup> مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص 103

<sup>47</sup> زياد مشاقبة ومحمود العجلوني، استخدامات حاسوبية في الإدارة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 17-18



من خلال عرض هذه المجالات التي تستخدم جهاز الحاسوب في مختلف الميادين والمجالات هي جزء بسيط من استخدامات الحاسوب التي لا حصر لها، لكن ما يهمنا في دراستنا هو استخدام الحاسوب في المجال الإداري، وذلك من خلال تنظيم الملفات والمعدات، ومختلف البيانات الإدارية والمعلومات اللازمة التي تساهم في تسهيل مختلف العمليات الإدارية التي تحتاج إلى المعلومات كثيرة في مجال التخطيط واتخاذ القرارات مثلا، بالإضافة إلى توفير مختلف الأساليب والطرق العلمية التي تكون مدروسة وفق نظام معين، يساهم في تحليل البيانات واستخدامها في مجالات التنبؤ، وهذا ما يساعد المؤسسة في المحافظة على استقرارها في المجتمع.

#### 4.1 خصائص جهاز الحاسوب:

لجهاز الحاسوب جملة من الخصائص والمميزات التي تجعله وسيلة فعالة في إنجاز مختلف المهام والعمليات الإدارية، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:

- 1- السرعة العالية: حيث أن باستطاعة الحاسوب أن ينفذ العديد من العمليات خلال ثانية، وقد تصل هذه السرعة في بعض الأنواع إلى مئات الملايين من العمليات في الثانية الواحدة، وبذلك يوفر المال والوقت والجهد البشري.
- 2- الدقة: نستطيع الحصول على نتائج بدقة عالية جدا وبدون أخطاء، وهذا يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تتطلب سرعة ودقة متناهية .
- 3- حفظ واسترجاع البيانات عند الحاجة: يستطيع الحاسوب تخزين البيانات ومعالجتها و ثم استرجاعها في أي وقت وبسرعة وسهولة .
- 4- الاستمرارية (ديمومة العمل): وذلك من خلال العمل المتواصل وبدون انقطاع أو كلال أو ملل من المؤثرات التي تؤثر على العنصر البشري<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> ربحي مصطفى عليان، المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص154

من خلال ما سبق ذكره من خصائص جهاز الحاسوب يتضح لنا الدور الذي يؤديه هذا الجهاز والتسهيلات المختلفة التي يقدمها للإدارة من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الكفاءة والفعالية، وتسهيل المهام الإدارية وذلك من خلال ما يوفره من جهد ووقت وسرعة في أداء هذه المهام.

## 2- الهاتف النقال:

### 1.2- تعريف الهاتف النقال "الرفيق الدائم":

"عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية، تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلالته العلمية (عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد يوصف بـ "الخلوي" أو "النقال"<sup>49</sup>.

### 2.2- نشأة وتطور الهاتف النقال:

قد يبدو من الغريب أن نقحم الاتصال الهاتفي ضمن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، حيث يبدو الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها إلى عام 1876م، غير أن الهاتف ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد؛ فمن خلال الهاتف يمكن توفير قنوات الاتصال لعقد المؤتمرات بين الأفراد الذين يقيمون في أماكن متباعدة. كما يقوم الهاتف بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الإلكترونية المركزية لإدخال البيانات وتخزينها واسترجاعها، فقد أصبح الهاتف أداة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتلقي سواء في أماكن الإقامة أو أماكن العمل.

### 3.2- التطور في مجال تكنولوجيا الاتصالات الهاتفية:

<sup>49</sup> وهيبه غراممي سعدي، عبد الحميد أعراب، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط1، الجزائر، قسم علم المكتبات والتوثيق، 2008، ص170

\*ظهور أجهزة تلفزيون تقوم بترجمة الصوت إلى عدة لغات؛ وذلك بتحويل إشارات الصوت إلى رموز رقمية يمكن تخزينها في الحاسوب الإلكتروني، ويتم ترجمة هذا الصوت فوراً إلى عدد من اللغات الأخرى.

\*ستظهر أو ظهرت حالياً تليفونات قوية مزودة بكمبيوترات ذات إمكانيات متعددة فيمكنها تداول وإدارة كتيب عناوين الأصدقاء وطلب المكالمات أوتوماتيكياً، وتسلم عبر الرسائل والفاكسات.

\*تستخدم الهواتف المزودة بشاشات، مثل: بيكاسو في آخر الأمر كتليفونات ذات تفاعلية وسيكون باستطاعتها تقديم خدمات العروض مدفوعة الأجر.

\*طرحت شركة يابانية في الأسواق جهاز فيديو صغير الحجم، مزود بشاشة كريستال وكاميرا رقمية يرفق بالتليفون يمكن استخدامه من تسجيل ما يرغب فيه من مواد ترفيهية وأخبار من الإنترنت.

\*سيتم إنتاج الهاتف المحمول في آلاف الأشكال، بعضها قد يكون بلا سماعة، في المقدم رؤية كل من الآخر عند إجراء المكالمات تليفونياً<sup>50</sup>.

### 3- الإنترنت ودورها في المؤسسات:

#### 1.3- تعريف الإنترنت: "Internet"

"هي شبكة اتصالات عالمية تربط الآلاف من شبكة الكمبيوتر بعضها ببعض، عن طريق خطوط التليفونات أو خطوط الشبكة الرقمية أو الألياف البصرية أو عن طريق الأقمار الصناعية ويستخدمها الملايين من مستخدمي الكمبيوتر حالياً على مدار الساعة في معظم أنحاء العالم، خاصة في الجامعات ومعاهد البحث العلمي، الشركات الكبرى، البنوك والمؤسسات الحكومية (العيفة)<sup>51</sup>.

#### 2.3- نشأة وتطور الإنترنت:

<sup>50</sup> طارق طه، التسويق بالإنترنت والتجارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص99  
<sup>51</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010، ص123

تعود الفكرة الأولى للإنترنت إلى عام 1945م، عندما طرح ("فانيفاربوش - BashVonnevar" آلة أطلق عليها اسم "ميمكس ماشين")، لتنظيم المعارف الإنسانية والربط بينها، وتمكين الباحثين من استعادة المعلومات بطريقة إلكترونية والوصول إلى المعلومات المرتبطة بها.

في عام 1947م طورت شركة "أي تي أند تي" IT&AT الأمريكية المتخصصة في الترانزستور الذي أصبح أهم التكنولوجيا التي تعتمد عليها الإنترنت، والذي قاد إلى الثورة الرقمية وتكنولوجيا الضغط الرقمي، وبدون هذا الجهاز لم يكن من الممكن ظهور الإنترنت.

في عام 1962م قدم "تيد نيلسون Ted Nelson" فكرة النص الفائق، التي تمّكن الناس من إرسال واستقبال المعلومات والربط بين الرسائل<sup>52</sup>.

في عام 1969م وضعت أول أربعة نقاط اتصال لشبكة "أربانيت" في مؤتمر العاصمة واشنطن بعنوان: (العالم يريد أن يتصل) والسيد "راي توملنس" يبتدع البريد الإلكتروني، ويرسل أول رسالة على أربانيت.

### 3.3- خصائص الإنترنت :

1- إلتزامية واللاتزامية: تجمع شبكة الإنترنت بين صفتي "إلتزامية واللاتزامية" طبقا لما يريده المستخدم وطريقة تعامله معها.

تعدد الوسائط (Multimédia): وهو تعدد عناصر المادة الإعلامية الموجودة على شبكة الإنترنت من صوت وصورة ومعنى ولقطات فيديو.

الإنترنت شبكة مفتوحة، قواعد أو شروط أو قوانين تحظر على الشركات أو الأفراد إنشاء مواقع عليها.

<sup>52</sup>عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام الجديد والصحافة الالكترونية، ط1، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011، ص12

2- النصية الفائقة (HTML): وهي لغة برمجة تستخدم لإنشاء وثائق ونصوص مترابطة يمكن استخدامها في أجهزة

الكمبيوتر، وتعني هذه السمة سهولة تنقل المستخدم من موقع إلى آخر على الشبكة في الحال<sup>53</sup>.

3- حداثة المعلومات: تمتاز المعلومات التي نحصل عليها عبر الإنترنت بالحصول عليها والوصول إليها بسرعة، وبأقل

وقت وجهد وتكلفة، وفي أي مكان وزمان، كما تتميز بالحدثة.

4- التدفق الشحني: ويعني أن المعلومات على الشبكة تنتقل في شحنات وليس في تدفق خطي، وذلك عبر طرق

الإنترنت<sup>54</sup>.

الإنترنت مركز توثيقي ضخم لكل النشاط الإنساني حيث لا تخضع المعلومات للتحقيق وبالتالي فإن العالم كله

ينشر معلوماته أو أحداثه<sup>55</sup>.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:

تتميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من إنترنت، وسائط متعددة، حاسبات إلكترونية قواعد البيانات،

الاتصالات الفضائية وشبكات المعلومات... إلخ، بجملة من الخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية تتمثل فيما يلي:

1- التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين، وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات

ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من

متديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا

إيجابيا<sup>56</sup>.

<sup>53</sup> محمد صاحب سلطان، وسائل الإعلام والاتصال، ط1، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012، ص123.

<sup>54</sup> مصطفى توفيق الأخرس، إيمان موسى المؤمني، مهارات استخدام الأنترنت في البحث العلمي، ط1، (د.ب)، زمزم ناشرون وموزعون، 2011، ص145

<sup>55</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذره، ص54

<sup>56</sup> عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص88

2- اللاتزامنية: حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب

باستخدام النظام في الوقت نفسه، مثل: تخزين الفيديوهات ومشاهدتها في الأوقات المناسبة له.

3- الشبوع والانتشار: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات

عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.

4- سهولة الاستخدام: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، مثل: الفيديو، الفاكس... الخ.

5- الحركية: تغيرت ملامح الوسائل الاتصالية بفضل التطورات فاجتهدت شيئاً فشيئاً نحو التصغير المتناهي، مما أكسبها

مميزات جديدة تتمثل في إمكانية حملها ونقلها ليعم عالم اللاسلكي، فضلاً عن تمتعها بالاستقلالية التامة في التشغيل

المحكم لاحتوائها على بطاريات دقيقة المتحرك ومتقنة، سمحت قابلية تحرك هذه الوسائل لمستخدميها بالاتصال من أي

مكان، وحتى أثناء الحركة. ونذكر منها: الهاتف النقال، الهاتف المدمج في ساعة اليد، جهاز فيديو الجيب، حاسب آلي

نقال مزود بطابع<sup>57</sup>

6- قابلية التوصيل: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت

الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات

الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية

على أكمل وجه.

7- التوجه نحو التصغير: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان إلى

آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود

<sup>57</sup> محمد خليل الرفاعي، دور الاعلام في العصر الرقمي في تشكيل قيم الأسرة العربية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد 1 و2، 2011، ص712

الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية<sup>58</sup>.

- 8- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه، في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم<sup>59</sup>.
- 9- اللاجماهيرية: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد<sup>60</sup>.

المبحث الثالث: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

من خلال استقراء نتائج البحوث التي أجريت في هذا المجال أمكن تحديد بعض الوظائف العامة وذلك عن طريق تحليل مختلف الممارسات والتطور في المفاهيم والوسائل المستحدثة في هذا الإطار .

#### 1- مصدر للمعلومات والأخبار:

تتصدر وسائل الإعلام والاتصال الحديثة اليوم كافة وسائل الاتصال الأخرى، في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة والتنوع، ذلك أن الانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتيجة للتطور الغير مسبوق في تكنولوجيا المعلومات التي غطت كل المجالات والتخصصات نتيجة الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، وأهمها سعة التخزين وسهولة الإتاحة لذا فإنه ليس من الغريب أن يتم الاستفادة من خصائص تكنولوجيا

<sup>58</sup> زلماط مريم، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة تلمسان، 2009-2010، ص31

<sup>59</sup> زلماط مريم، المرجع السابق، ص 31

<sup>60</sup> نفس المرجع، ص32

الإعلام والاتصال كمصدر هام للمعلومات وأهمها شبكة الإنترنت، وليس غريبا أن تتصدر هذه الوظيفة كافة الوظائف الأخرى لدى كل الفئات والجماهير والعاملين في مجالات الإعلام والاتصال إلى نسبة تتراوح ما بين 85 إلى 90 % من أسباب الاستخدام للحاسب الآلي وشبكة الانترنت في كل البحوث الأجنبية والعربية التي درست أسباب ودوافع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة<sup>61</sup>.

## 2- التعبئة وتنمية المشاركة الديمقراطية :

ونظرا للخصائص الهامة التي تتميز بها التكنولوجيات الحديثة للإعلام فقد أصبحت وسائل الاتصال الرقمي وبخاصة شبكة الإنترنت من أهم روافد التعبئة وأصبحت تحتل وظيفة التعبئة مكانة جد هامة بين مختلف الوظائف التي تقوم بها تكنولوجيات الاتصال وذلك لتأيد الأفكار المختلفة أو مناهضة غيرها من الأفكار بحيث ستهم في تكوين الرأي العام الإقليمي والعالمي أو حتى المحلي الوطني نحو المواقف والقضايا والأفراد في وقت معين<sup>62</sup>.

الأحيان وهذا وفقا للنظرية الخاصة بها والتي تهدف إلى الحد من المتاحه مؤسسات الإعلامية الضخمة، والفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع لممارسة حقها في الإعلام والاتصال من خلال تنوع المصادر بعيدا عن السيطرة الرأسمالية والاحتكار وتأثير التمويل الإعلامي<sup>63</sup>.

## 3- التعليم عن بعد (عن طريق الشبكات):

وهي واحدة من أهم وظائف التكنولوجيات الحديثة للإعلام - التي توفرها من خلال الوسائل والبرمجيات - حيث نجد توسعا كبيرا في استخدام الحاسب في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيفه في التعليم خاصة في التعليم الفردي أو التعلم الذاتي وانتشار المفاهيم الخاصة بالتعليم القائم على مساعدة الكمبيوتر .

<sup>61</sup> محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتاب، القاهرة، 2004، ص 130 - 131 .

<sup>62</sup> محمد البخاري: مبادئ الصحافة الدولية والتبادل الإعلامي الدولي، دون دار نشر، دون مكان نشر، 2004، ص 24

<sup>63</sup> محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 132-133



وقد حققت مختلف الدول عبر العالم تقدما هاما في الاستفادة من شبكة الانترنت وتوظيفها في تقديم الخدمة التعليمية للمستويات المختلفة وانتشرت المفاهيم والاستراتيجيات الحديثة الخاصة بالتعليم عن بعد والتعلم من خلال الشبكات والتعلم الافتراضي وغيره .

#### 4- الخدمة الإعلامية المتكاملة وفورية الاتصال:

من خلال ما توفره مختلف المواقع الإعلامية والإخبارية المعروفة على شبكة الانترنت حول الوقائع والأحداث التي تحدث التي تحدث في بقاع كثيرة من العالم والتعليق عليها ومعالجتها من مختلف الزوايا الفكرية والأيدلوجية في إطار الخدمات الإعلامية المتكاملة إضافة إلى سهولة الاتصال بها والفورية في الإطلاع على محتوياتها والتفاعل معها في نفس الوقت<sup>64</sup>.

#### 5- تجاوز قيود العزلة:

وتظهر هذه الوظيفة خاصة من خلال عملية الإبحار والتفاعل مع مختلف الأشخاص والمحتويات من خلال برامج الحاسب أو الشبكات في إطار واقع افتراضي حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات، دوائر النقاش وكذا مع أشخاص لا يعرفون بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة ولهم ثقافات وعادات مختلفة .

<sup>64</sup> محمد البخاري، المرجع السابق، ص 25-26

كل هذه العوامل تسمح للأفراد من توسيع علاقاتهم من خلال عمليات التخيل والتقمص والإطلاع على ما يحيط بهم دون تجاوز وحدة المكان والزمان والتفاعل والمشاركة مع ما يدور من أحداث وأفكار<sup>65</sup>.

#### 6- نشوء المجتمعات الافتراضية:

وتنشأ المجتمعات الافتراضية في إطار الوظيفة السابقة، حيث يجتمع الأفراد من خلالها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل الدعوة إلى الديمقراطية، مناقشة الطابوهات، أنظمة الحكم في البلدان وغيرها من الأهداف والغايات التي تجتمع حولها هذه المجتمعات الافتراضية<sup>66</sup>.

#### 7- التسويق والإعلان:

حيث أن الوظائف السابقة الذكر تقدم في مجملها كخدمات مجانية عن طريق شبكة الانترنت أو مقابل نظير رمزي فإن هذه المواقع تعتمد في تمويلها على الإعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات التي تعرض على هذه المواقع، وبالتالي

<sup>65</sup> محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 134

<sup>66</sup> محمد البخاري، المرجع السابق، ص 27

أصبحت وظيفة التسويق والإعلان تجد صدى كثير لدى المعلنين ونصوصا للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها، شأنها في ذلك شأن وسائل الإعلام الأخرى<sup>67</sup>.

#### خلاصة الفصل:

إن التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وما تتمتع به من خصائص ومميزات، لها تأثيرات مختلفة في شتى المجالات والميادين، وذلك باستخدام أشكال مختلفة من حواسيب وانترنت وهواتف التي أصبحت تستخدم في مجال العمل الإداري الأمر الذي جعل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال وسيلة مهمة في حياة الناس والمؤسسات وأصبح من الصعب التخلي عنها في حياتهم اليومية، وأيضا في ممارسة مهامهم الإدارية، من خلال إنشاء شبكات مختلفة تتيح المعالجة والسرعة والكفاءة والفعالية في نقل البيانات، وتوفير المعلومات التي أصبحت تمثل مادة أولية لمختلف المؤسسات والمجتمعات.

<sup>67</sup> طاهر محسن الغالبي، أحمد شاكر العسكري: الاعلان، وائل للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2006، ص241



# الفصل الثالث

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

الفصل الثالث: العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

المبحث الأول: استخدامات المؤسسة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

المبحث الثاني: العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة الحديثة من طرف المؤسسة العمومية

تمهيد :

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من الأساليب الجديدة المبتكرة التي تعمل المؤسسات على توفيرها والعمل بها، نظرا لما أحدثته من تغيرات جذرية وعميقة في الممارسات الإدارية سواء من حيث أداء مختلف المهام الإدارية وسهولة القيام بها، والابتعاد عن الأساليب التقليدية.

وسنحاول في هذا الفصل إبراز العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وبين المهام الإدارية، وهذا من خلال عرض مختلف التأثيرات الواضحة التي تعود بالإيجاب على المؤسسة وعلى الموظفين، وبالأخص على المهام الإدارية، ومساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الانتقال من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث وبهذا تظهر الأهمية الكبيرة لهذه التكنولوجيات داخل المؤسسات.

المبحث الأول: استخدامات المؤسسة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على جعل كل معلومة مسموعة، أو رمزية، أو مرئية أو تقرا على الحاسوب، أو الكتب، أو المذكرات تُخزن في مذكرات الكترونية.

وتعتبر ثورة الاتصالات لا سيما الإنترنت من أبرز العوامل التي ساهمت في بلوغها تلك المكانة، فبالإضافة إلى أنها خدمة كونية موضوعة في متناول المجتمعات، يقول فيها كل فرد كلمته، فهي تشجع الممارسة الحقيقية للديمقراطية، برفع نسبة المشاركة لدى المواطن في اتخاذ القرار، كما تشجع تعاون الأمم في المجال الإقتصادي.

هذا الكلام يختصر الوجه التقدمي للاتصالات من حيث شموليتها، وسهولتها، وغايتها، وأهميتها فهي المحرك الأساسي للممارسات الإدارية حاليا وهي السبيل إلى إنتاج المعرفة، ومن ثم تعميمها، ولهذا فتكنولوجيا الإعلام والاتصال اليوم تعتبر البنية التحتية للدول المتقدمة.

ويلعب الكمبيوتر، والهاتف النقال، وغيرها دورا محوريا فيها، وتتطلب هذه التكنولوجيات اتجاهات جديدة تعتمد على محركات، ودوافع أهمها التنافس في أجواء ما يعرف بالعملة الجديدة، والتي من شأنها التخفيف من الأعباء والتكاليف، وهذا جزء يسير مما تقدمه .

وعليه يمكن القول إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة عبارة عن توليفة من الدعائم الاتصالية التي تمثل مصدر التعبير في المنشآت، فهي أدوات مساعدة على التوجيه والحركة المهنية.

دائما وفي الجانب المتعلق بعلاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمؤسسة نجد إنها تسهل بدون شك من عمل هذه الأخيرة عن طريق إمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة، وفي الوقت المطلوب وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت وجهد اقل بالنسبة لتنظيم المؤسسة، وهذا يمس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي بجميع مستويات الوظيفة.

تلك الميزة التنافسية التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال للمؤسسة تتمثل في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المتبع داخل المؤسسة، وذلك ممكن خلال سرعة انتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل، سواء داخليا أو خارجيا، كما تحقق السرعة في إحداث التغذية الراجعة، وهذا ما سيسهم دون شك في تسريع عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، فيعطي ذلك للمؤسسة ميزة سرعة رد الفعل كميز ة تنافسية.

كما يمكن إبراز العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمؤسسة من خلال إسهاماتها في تحقيق الرقابة على العمليات التشغيلية وهي بذلك تسهم في توفير الوقت والجهد، خاصة بالنسبة للإدارة العليا، مما يسمح لهذه الأخيرة بالتفرغ لمسؤوليات أكثر أهمية<sup>68</sup>.

<sup>68</sup> زهير ياسين الطاهات، سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط2011، 1، ص116-167

## 1- استخداماتها داخليا:

\*تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات خاصة بالمؤسسة في شكل بطاقة تحتوي

على كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها، أهدافها... إلخ

\*ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها حتى وان كانت في مواقع مختلفة بحيث تسمح لكل جزء فيها من معرفة ما يجري

في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.

\*تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.

\*الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة<sup>69</sup>.

## 2- استخداماتها خارجيا:

\*نشر الإعلانات الخاصة بخدمات المؤسسة عبر البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف ناحية السرعة وميزة

الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

\*تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها.

\*الحصول على معرفة خارجية من خبراء في مجال عملها لحل بعض المشاكل، دون دفع تكاليف الاستشارة أحيانا.

\*اختيار خدماتها لمعرفة مدى رضا العملاء حتى يفيدها في وضع خططها المستقبلية من ناحية الخدمات.

\*ومتابعة مدى تطور المؤسسة بمقارنتها مع المؤسسات الأخرى وذلك عن طريق الاتصال الدائم<sup>70</sup>.

<sup>69</sup>بختي إبراهيم، مقياس التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير المؤسسات المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2006، ص47.

<sup>70</sup>بختي إبراهيم، مقياس التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير المؤسسات المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2006، ص47،



## المبحث الثاني: العلاقات العامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

لقد أثبتت الأبحاث، والدراسات، والتطورات في جميع المجالات، وخاصة المجال الإداري المؤسسي أن المنظمة العصرية لا تستطيع الاستغناء عن العلاقات العامة، وأصبحت تمثل مكانا وأهمية محورية وإستراتيجية في حياة المؤسسة، وما زاد من فعاليتها، وقوى وتيرتها، وارتقى بها إلى هذه الأهمية والمكانة هو التطور التقني لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وخاصة إذا ترابطت هذه العناصر فيما بينها سيكون لها دور بارز وإيجابي يزيد من رقي المؤسسة.

تعد العلاقة بين ممارسي العلاقات العامة، ووسائل الإعلام والاتصال علاقة اعتمادية متبادلة، لذلك أو ضحت في هذا الصدد دراسات عديدة أن العلاقات العامة تسهم بنسبة 50٪ من التغطية الإخبارية لوسائل الاتصال العامة.

فالعلاقات مع وسائل الإعلام تقوم على التوازن بين الوصول إلى الجمهور المستهدف من جانب، ومراعاة الاعتبارات والقيود الخاصة بوسائل الاتصال من جهة أخرى، وعلى ذلك تحرص المنظمات على بناء علاقات إستراتيجية مع وسائل الاتصال، وفي هذا الإطار توجد ثلاثة مداخل أساسية توضح أنشطة المنظمات في علاقاتها مع وسائل الاتصال وهي: رد الفعل/الاستعداد للتفاعل/ومدخل التفاعل المتكامل، لذلك لا يختلف أحد من الباحثين على أهمية وسائل الاتصال الحديثة لبرامج العلاقات العامة، فهي تشكل إدراكات الأفراد ومعتقداتهم حول الأحداث والأشخاص والمؤسسات، وخاصة تلك التي لا يكون هناك اتصال مباشر معها، ومن ثم فإن وسائل الاتصال الحديثة تمثل أهمية خاصة للمنظمات المختلفة باعتبارها الوسائل التي تساعد على بناء سمعتها، وهويتها، وتشكيل الرأي العام حولها، أو تعدها كنظام يراقب سير هذه المؤسسات ويضبط تصرفاتها.

يعتبر ميدان العلاقات العامة من الميادين القديمة التي ظهرت بظهور الإنسان الذي استعملها مناغل الاحتكاك بالآخرين وتحقيق التفاهم لكن بوسائل اتصالية بدائية.

ونمت العلاقات العامة نتيجة للنمو الكبير للمؤسسات وما نجم عنه من تعقيدات في صعوبة الاتصال بين الأفراد والمؤسسات.

ولقد تطورت العلاقات العامة كمفهوم وكوظيفة إدارية واتسعت وظائفها ومهامها لتشمل كل المجالات ولتمس كل القطاعات، فهي بأبسط معنى لها تسعى لإقامة علاقات بين المنظمة وجماهيرها الداخلية والخارجية عن طريق الإعلام والاتصال، وبما أن العلاقات العامة فرع من علوم الاتصال يظهر لنا الارتباط بين الاتصال والعلاقات العامة وذلك لتحقيق التكامل بين جهود الأفراد داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها.

ونظرا لجدية العلاقات العامة وإسهامها الكبير في النهوض بالمؤسسات وترقيتها، وجدت المؤسسات الجزائرية عمومية كانت أم خاصة نفسها ملزمة بممارسة العلاقات العامة سعيا منها لتطوير مجال الخدمة الاجتماعية التي تخدم الصالح العام، فبالرغم من الدور المهم للعلاقات العامة في تحقيق الأهداف المسطرة وتفعيل الإعلام والاتصال داخل المؤسسة وخارجها، إلا أنها مازالت تواجه عقبات عدة كالمفهوم الضيق لها من طرف جماهيرها الداخلية وحتى الخارجية، وكذا نقص الاحترافية في ممارستها إضافة إلى الاعتماد على وسائل اتصالية كلاسيكية، وهذا ما سيعرقل سير وظائفها<sup>71</sup>.

#### المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة الحديثة من طرف المؤسسة العمومية

إن إدارة العلاقات العامة الحديثة هي وظيفة ضرورية وحيوية في مختلف المؤسسات العمومية، وهي ذات المناسب بالغة، كما أنها تلعب دورا بارزا في تنمية أداؤها، وزيادة درجة فعاليتها مستخدمة في ذلك الوسائل الاتصالية المناسبة.

وبما أن العلاقات العامة الحديثة تهدف إلى إقامة علاقات طيبة مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي، فإن الجمهور الداخلي المتمثل في العاملين والموظفين في المؤسسة العمومية هو أساس تنمية وتطوير أداؤها، ومنه الحفاظ على

<sup>71</sup> كموش مراد، العلاقات العامة وإدارة الأزمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-يوسف بن خدة- 2007-2008، ص 47.

بقائها، ونجاحها في تحقيق أهدافها، ومن المهم أن تتعرف المؤسسة العمومية على آراء ورغبات واحتياجات هذا الجمهور (العاملين) مستخدمة في ذلك العلاقات العامة، حيث أن هذه الأخيرة تعمل على تحقيق أكبر قدر من التفاهم والثقة بين الموظفين أو العاملين والمؤسسة العمومية، كما تعمل أيضا على توطيد الصلات والروابط بين الطرفين، وتحرص العلاقات العامة في المؤسسة العمومية على نشر روح التعاون بين الموظفين فيما بينهم، وبين الموظفين والمؤسسة، وتقوم برفع الروح المعنوية لهم، كما تعمل على حل مشاكلهم ومعرفة رغباتهم، ما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وتحسين وتنمية أدائهم، وتركز العلاقات العامة كذلك على جذب واستقطاب أفضل الكفاءات والمهارات للعمل في المؤسسة العمومية، وهذا يترتب عنه تنمية أداء المؤسسة وتحسين مردوديتها، وتسعى العلاقات العامة جاهدة لتنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء إلى المؤسسة والحصول على تأييدهم، وباهتمام العلاقات العامة بالموظفين وحرصها على تحقيق الاتصال والتفاهم بينهم وبين المؤسسة سيجعلهم يشعرون بالكرامة واحترام الذات، ويحسون بمدى أهميتهم في المؤسسة، ومدى أهمية الأعمال التي يقومون بها، وبأن لهم دور فعال في المؤسسة وأنهم ليسوا مجرد آلات تستخدمها المنظمة لتحقيق مآربها، هذا سيزيد من إحساسهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة، وسيضعف من مجهوداتهم وإنتاجهم وسيحسن أدائهم وبالتالي تنمية أداء المؤسسة العمومية ككل<sup>72</sup>.

إضافة إلى أن إدارة العلاقات العامة الحديثة تعمل على تنفيذ برنامج كبير للتثقيف والإرشاد، وآخر للتدريب على الأعمال الجديدة وتطوير المهارات، إلى جانب تحسين ظروف العمل من تخفيف ساعات الشغل، ومنح الإجازات والعطل المرضية وغيرها، وكذلك وضع نظام عادل الأجور، ومنح العلاوات والمنح والترقيات والتأمينات، كل هذا سيحفز العاملين وسيرضيهم ويدفعهم للعمل بجهد أكبر، والذي سيترب عنه تنمية أداء المؤسسة العمومية وتطويرها وبالتالي ضمان استمراريتها<sup>73</sup>.

<sup>72</sup> عطية، طاهر مرسى. فن وعلم العلاقات العامة. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، 1994، ص 203، 205  
<sup>73</sup> فلحي، محمد جاسم. محاضرة بعنوان: مقدمة في العلاقات العامة والرأي العام. الجامعة العربية المفتوحة، الدنمارك، 2006/2005، ص 07

كما أن رضا العاملين سينعكس إيجاباً مباشرة على أدائهم وسلوكهم داخل المؤسسة العمومية وخارجها في تعاملهم مع زملائهم ورؤسائهم، وفي نشر الانطباعات الجيدة عنها خارج أوقات العمل، ويتوقف رضا العاملين على ما تمنحهم إدارة المؤسسة من فرص المشاركة في إبداء الرأي، واتخاذ القرارات ويساعدها في ذلك العلاقات العامة<sup>74</sup>.

بالإضافة إلى حرص إدارة العلاقات العامة الحديثة على كسب رضا الجمهور الخارجي للمؤسسة العمومية أيضاً من خلال الاتصال ومعرفة آرائه حول السلع التي تنتجها والخدمات التي تقدمها، فسواء كانت هذه الآراء جيدة أو سيئة فهي ستدفع بالمؤسسة إلى تنمية أدائها وزيادة فعاليتها وتحسين مردوديتها<sup>75</sup>.

<sup>74</sup>خضر، جميل أحمد. العلاقات العامة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 1998، ص112.

<sup>75</sup>خضر، جميل أحمد. العلاقات العامة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 1998، ص32.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل نتوصل إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بمختلف أنواعها من الانترنت والهاتف والاكسترنز أصبحت قوة مؤثرة في المؤسسة، حيث أصبحت مختلف عملياتها ونشاطاتها تعتمد إلى حد كبير على هذه الأساليب والتقنيات الحديثة في أداء مختلف المهام من خلال ما توفره من معلومات وبرامج إدارية، وهكذا تبرز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات، التي أصبحت جزءا أساسيا في مختلف الأنشطة والوظائف.

# الجانب التطبيقي

الجانب التطبيقي :دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

1- مجالات الدراسة

2- التعريف بالمؤسسة العمومية

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

4- التعريف بأهم أقسام الهيكل التنظيمي

5- تحليل الملاحظة وتحليل المقابلات

6- النتائج العامة للدراسة

7- الإطار التطبيقي للدراسة :

أولاً: مجالات الدراسة :

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي كونه يساعد في قياس العارف

النظرية في الميدان.

ولقد أتقن الكثير من المشغلين في مناهج البحث العلمي الاجتماعي على أنه لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية

وهي:

▪ المجال المكاني: ويقصد به المكان أو الحدود المعرفية التي ستجري الدراسة في نطاقها وبما أن دراستنا تهدف لمعرفة دور

تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية فدراستنا ستكون في المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية بسيدي لخضر لدائرة سيدي لخضر ولاية مستغانم.

- المجال البشري: أو مجتمع البحث، وعم الموظفون بالمؤسسة العمومية بما أن دراستنا اتخذت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة سيدي لخضر ولاية مستغانم فمجتمع بحثنا يتكون من موظفين في هذه المؤسسة أي القائم بالاتصال في مصالح المؤسسة.
- المجال الزمني: ويتمثل فترة التي استغرقتها لإجراء دراستنا والوصول لنتائجها لقد تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ نهاية شهر فيفري 2023 م حيث كانت البداية بمرحلة استكشافية وضبط الجانب المنهجي وأيضاً بجمع المعلومات النظرية المتعلقة بالموضوع.

أما الجانب الميداني للدراسة، فقد كانت بداية إنجازه في أواخر ماي 2023 م، حيث قمنا بمقابلة، وقمنا بطرحها على مجموعة من الموظفين وبعدها تم تحرير التقرير النهائي للدراسة في 16 ماي 2023م.

البطاقة الفنية للصحة الجوارية لبلدية سيدي لخضر

ثانياً: التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية :

1- تقديم المؤسسة العمومية:

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر منشأة خدماتية مستقلة في تسييرها ذات طابع مهمتها الرئيسية هي تقديم خدمات صحية وضمان تطبيق برامج الوقاية والعلاج الأساسي.

أنشأت المؤسسة بناء على المرسوم الرئاسي رقم 07/140 المؤرخ في 19 ماي 2007 الموافق لـ 02 جمادى الأولى 1428، المنظمة لإنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات العمومية الإستشفائية EPH والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية EPSP وقد أعطى لبطاقة تعريفها رقم حسابها الجاري 795780508 ورقم السجل الجنائي 19401985001 أما سجلها التجاري 047080907 ورقم ضماها 19502351.



تقع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر شمال دائرة سيدي لخضر عبر الطريق الوطني المؤدي للميناء الصغير مساحة تقدر بـ 2600 متر مربع تحت اسم 20 أو ت 1956، تشرف على تغطية كثافة سكانية تقدر 75650 نسمة انفصلت عن القطاع الصحي بسيدي علي سنة 2008 بصدور المرسوم الرئاسي 2007 بعدما كانت فرع تابعة له بحوالي 120 عامل أما إلى غاية 31 مارس 2018 فحوالي 262 عامل تغطي صحيا ثلاث بلديات تتمثل:

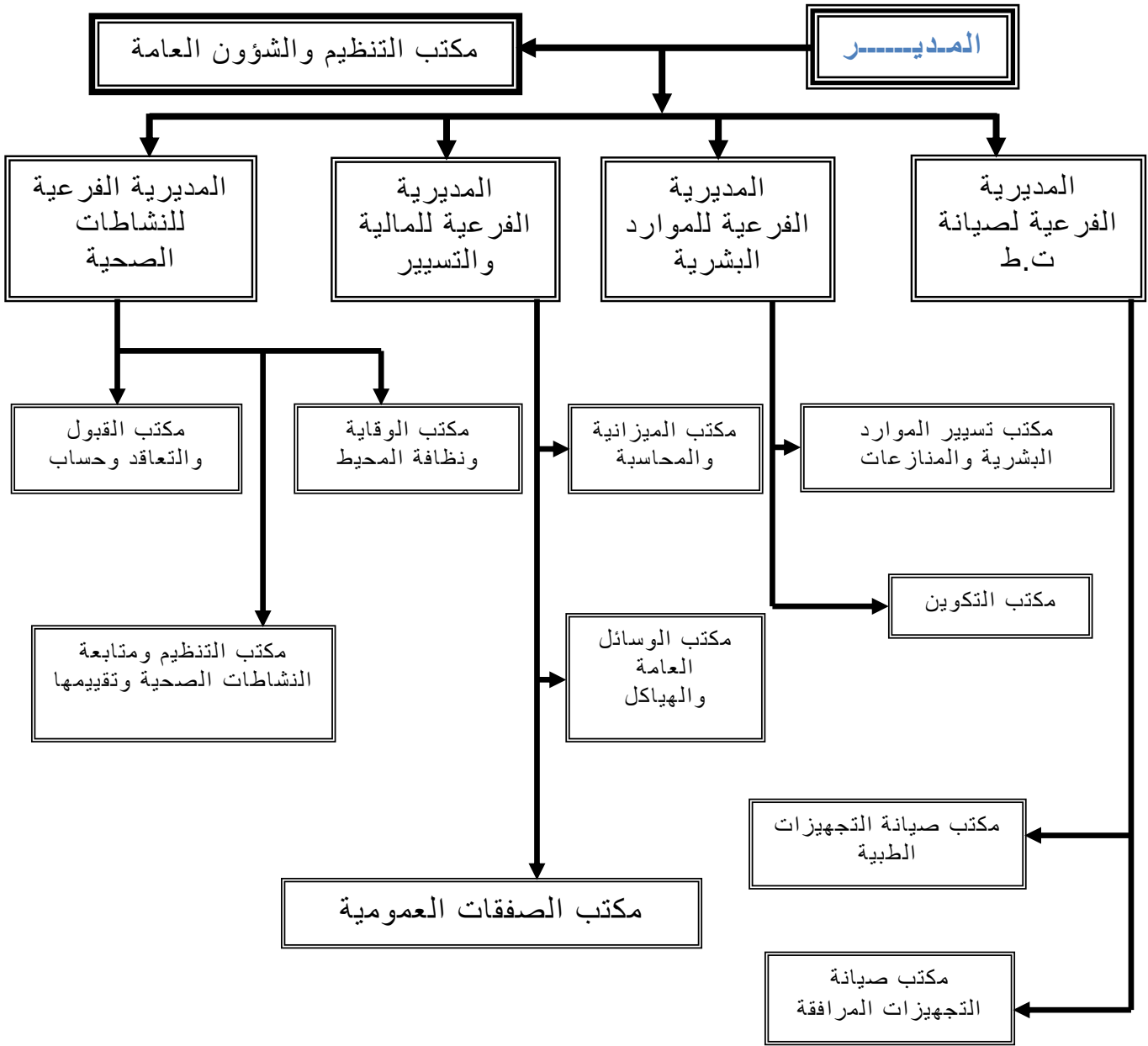
\* عيادة متعددة الخدمات بسيدي لخضر.

\* عيادة متعددة الخدمات بحجاج.

\* عيادة متعددة الخدمات بن عبد المالك رمضان.

تتمثل مهامها في: تقديم الخدمات العلاجية والاستعدادات الطبية وأنشطة الوقاية وكافة الأنشطة التي تهدف إلى حماية وترقية الصحة العمومية كما تتولى في تطبيق البرنامج الصحية المحلية والمساهمة في حماية وترقية المحيط في المجالات المتعلقة بالوقاية والنظافة ومحاربة الآفات الاجتماعية والأوبئة.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية:



رابعا: التعريف بأهم أقسام الهيكل التنظيمي :

3 المدير: يعين المدير وتنتهي مهامه بقرار من الوزير المكلف بالصحة ويساعد في تأدية مهامه مديرون ومساعدون

ويعيدون بقرار من الوزير المكلف بالصحة وباقتراح منه (مدير المؤسسة) ويقوم بالمهام التالية:

▪ تنفيذ مدلولات المجلس الإداري.

- الأمر بالصرف بخصوص نفقات وإيرادات المؤسسة.
  - تحضير مشروع الميزانية التقديرية.
  - يقوم بإبرام كافة العقود والصفقات ويتحمل الالتزامات الناتجة عن ذلك.
- 3 الأمانة: هي همزة وصل بين المدير المسؤول وبين كافة عمال المؤسسة والمصالح وتتميز بالأمانة والسرية.

### 3 المجلس الإداري: يضم الأعضاء التالية:

1. مدير المؤسسة.
2. مدير وعضو يمثل مديرية الصحة.
3. ممثل السلك الطبي.
4. ممثل السلك الشبه طبي.
5. ممثل الميزانية والمراقبة.
6. ممثل المجلس الشعبي البلدي.
7. ممثل المجلس الشعبي الولائي.
8. أمين الخزينة ما بين البلديات.
9. التأمينات.

### 10. PCM

\*المديرية الفرعية للمالية والوسائل: لها مكانة هامة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تلعب دورا هاما في ضمان

تسيير مستخدمي المديرية في سير الحسن للميزانية وتتمثل في:

1- الميزانية والمحاسبة: حيث تكمن مهامه في ترتيب وتنظيم الرواتب للعمال وتسيير الميزانية الخاصة وإعداد الكشوف

والفواتير وأيضا تجميع مختلف التقديرات.

2- الميزانية ومتابعة الوضعية المالية.

3- مكتب الصفقات العمومية: من مهامه إنشاء جميع الصفقات الخاصة بالمؤسسة من أدوية وأغذية واستثمارات.

... إلخ حيث يقوم المكتب بانشاط دفتر الشروط الخاص بالصفقة المراد عقدها وإرسالها إلى وزارة الصحة من أجل الموافقة عليها ويقوم بنشرها في الجريدة الرسمية.

4- مكتب الوسائل العامة والتجهيزات: تتمحور في حوصلة التجهيزات وجميع الطبية بحيث تتم صيانتها وتصلحها وجردها على مستوى المصالح الصحية ويشمل كل أنواع وأصناف للأجهزة.  
\*المديرية الفرعية للموارد البشرية: مهامها مصلحة المستخدمين وتضم:

1- مصلحة الموظفين: تقوم أساسا على استخراج الوثائق الإدارية للموظفين من محضر تنصيب ومقرر تعيين مقرر ترسيم أو تثبيت شهادة عمل والعطل والترقية التقاعد وبالتالي فهي تربط الموظف بإدارته.

2- مصلحة الرصد: تضم منح مستحقات العمال من الراتب الشهري منحه المردودية منحه المناوبة، منحة الخدمة المهنية وتكون تحت إشراف المراقب المالي وأمين الخزينة.

3- مكتب النزاعات: يعمل على حل المشاكل الإدارية التي تقع بينه وبين الإدارة المستخدمة.

4- مصلحة التكوين: من حق الموظفين إجراء تكوين على حساب المؤسسة سواء كان اكتساب الخبرة أو الترقية.

\*المديرية الفرعية للصيانة والتجهيزات الطبية: يخص هذا النوع الصيانة والعتاد الطبي.

\*المديرية الفرعية للمصالح الصحية: يقصد بها متابعة كل المصالح وعملها ونشاطاتها وكذا متابعة نشاطات ومهام

الطبية، داخل المؤسسة وبما فيه مكتب الدخول المتضمن الوفيات والولادات.

\*الصيدلية: تضم الأدوية والعتاد الطبي.

\*المجلس الطبي: يتكون من 3 أعضاء إلى 6 أعضاء يضم الأطباء والمرضين.

هذا فيما يخص الجانب الإداري أما عن الجانب التقني هناك عدة مصالح تتمثل في:

\*مصلحة الاستعمالات: وتعمل على التكفل السريع للمرضى الذين هم في حالة خطيرة كما إن هناك قاعة أخرى

للعلاج والتضמיד واللقاح.

\*مصلحة الولادات.

\*مصلحة الأشعة.

\*المخبر للتحاليل.

\*مصلحة حماية الأمومة والطفولة: تعمل على التلقيح واكتشاف التشوهات المبكرة للطفل متابعة ومراقبة النمو

والتطور الطبيعي للرضيع.

قمنا بدراستنا على مستوى بلدية سيدي لخضر ولاية مستغانم لمدة يومين في الفترة الممتدة ما بين 18 سبتمبر

و2023/19 وظلت ذلك بصفة يومية على الساعة 9:10 صباحا الى غاية 11:00 زوالا.

تم الموافقة على قبول دراستنا في المؤسسة من قبل الأمين العام للمؤسسة وبدأنا دراستنا يوم 18 سبتمبر

2023 على الساعة 10:38 صباحا كما أنه أشرف علينا الأمين العام للمؤسسة الخاص بمكتب الوسائل العامة والهياكل

وقد سعينا من خلال هذا التبرص إلى الوقوف إلى دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة،

وكذلك التعرف على مختلف مصالح ومكاتب هذه المؤسسة من أجل تحسين الرصيد المعرفي.

كما قمنا في فترة دراستنا بتدوين مجموعة من ملاحظات بالمشاركة وإجراء مجموعة من المقابلة مع العاملين وطرح

بعض الأسئلة من أجل جمع المعلومات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة كما تلقينا مجموعة من

المشاكل والعراقيل التي واجهتنا أثناء دراستنا في المؤسسة منها:

\*عدم تجاوب معنا في بعض الأسئلة.

\*القائم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ليس له خبرة.

خامسا: تحليل الملاحظات:

- درجة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تستعمل تكنولوجيا الاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة الخدمائية في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي وأهدافها.

• نشر توعيات خاصة بالمؤسسة عن طريق صفحة الفيسبوك، فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

• كثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، حيث يعتمد عمال المؤسسة على الهاتف النقال بدرجة كبيرة فيما بينهم وعلى البريد الإلكتروني في تلقي المعلومات.

• كل الوحدات تحتوي على أجهزة الحواسيب، حيث يحتاج العمال لهذه الحواسيب من أجل التسيير والمراقبة.

• تستخدم المؤسسة موقعها الإلكتروني كواجهة لعرض معلومات عنها.

• يستخدم عمال المؤسسة شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني بمستويات مرتفعة.

• نقص الموظفين المتخصصين في مجال الإعلام في المؤسسة.

سادسا: تحليل المقابلة :

تحليل دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

❖ س: هل يوجد عندكم مكتب خاص بالإعلام ومكتب خاص بالاتصال؟

□ المبحوث رقم 1: أثنى.

❖ ج: نعم يوجد في مؤسستنا قسم خاص بالإعلام وهناك قسم خاص بالقائم بالاتصال.

□ المبحوث رقم 2: ذكر.

❖ ج: نعم يوجد قسم خاص بالإعلام وهناك المكلف بالاتصال.

3 نستنتج من خلال إجابة المبحوث رقم 1 والمبحوث رقم 2، تبين أنه يوجد قسم خاص بالإعلام وقسم ، أن

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر يوجد بها قسم خاص بالإعلام والقائم بالاتصال. ومكتب التنظيم

والشؤون العامة هو من يقوم بهذا النشاط.

2- مكانة مكتب العلاقات العامة في المؤسسة:

❖ س: هل لديكم مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة؟

□ المبحوث رقم 1: أثنى.

❖ ج: بصفتي كموظف في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، لا يوجد لدينا مكتب خاص بالعلاقات

العامة وأن هناك بديل له يتمثل في مكتب خلية الاتصال، حيث يقوم بالتنسيق بين مكتب التنظيم والشؤون العامة

ومكتب الصفقات العمومية.

□ المبحوث رقم 2: ذكر.

❖ ج: العلاقات هي خلق علاقات ودية بداخل المؤسسة بين كافة العاملين والمناصب وليست لدي فكرة عن قسم

خاص بها.

3 من خلال إجابة المبحوثين، تبين لنا أنه لا يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة. كما نستنتج أن هذه المؤسسة كمعظم المؤسسات الجزائرية لا يوجد فيها قسم العلاقات العامة، وهذا يرجع إلى عدم وعي إدارة المؤسسة بوظيفة العلاقات العامة ودورها في تسيير المؤسسة والاكتفاء بخلية الاتصال فقط.

3- القائم بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديث في إدارة العلاقات العامة:

❖ **س1:** هل الإعلام والاتصال مكملان لبعضهما البعض في إدارة المؤسسات العمومية خاصة في مجال العلاقات

العامة؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ **ج:** بصفتي كموظفة في الإعلام، أقول: نعم الإعلام والاتصال مكملان لبعضهما البعض لأن الإعلام يحتاج إلى

اتصال في إدارة المؤسسات العمومية.

□ المبحوث رقم 2: ذكر.

❖ **ج:** نعم الإعلام والاتصال مكملان لبعضهما البعض. بما أنني أعمل في قسم الإعلام، فإنني أتلقى الاتصالات من

مختلف المؤسسات وتكون اتصالات مباشرة وأحيانا مكتوبة وغير مباشرة.

3 من خلال إجابة المبحوثين، تبين لنا أن قسم الإعلام يحتاج إلى خلية اتصال ويستخدم العديد من الوسائل

الاتصالية المختلفة.

❖ **س2:** هل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة تساعد على التحفيز لتشارك في تقاسم المعلومات داخل

المؤسسة؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ **ج:** نعم تساعدنا كثيرا تقاسم المعلومات لسرعة وصولها بين العمال.

□ المبحوث رقم 2: أنثى.



❖ ج: لقد ساعدتنا تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقاسم المعلومات عن طريق الإنترنت والتخلي عن الأدوات التقليدية التي كانت تتعبنا.

❖ س3: كيف يحصل الموظف على المعلومات في إطار عمله؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ ج: يحصل الموظف على المعلومات عبر الفاكس أو الإيميل الخاص بالمؤسسة.

□ المبحوث رقم 2: أنثى.

❖ ج: كانت نفس إجابة المبحوث رقم 1.

❖ س4: هل قمت بدورات تكوينية في هذا المجال؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ ج: نعم أكيد قمت بدورات تكوينية في هذا المجال، فالإنترنت يحتاج إلى مهارة.

□ المبحوث رقم 2: ذكر.

❖ ج: نعم قمت بدورات تكوينية في هذا المجال.

3 نستنتج أن العامل في مجال الإعلام يجب أن يكون قد قام بدورات تكوينية في مجال عمله.

❖ س5: ما هي أهم المشاكل التي تواجهك في إطار عملك؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ ج: المشاكل التي تواجهنا في إطار عملنا هي انقطاع الضوء أو غياب العمال أو وجود خلل في الإنترنت.

□ المبحوث رقم 2: ذكر.

❖ ج: المشاكل التي تواجهنا في إطار عملنا هي المشاكل بين العمال وانقطاع الكهرباء، ضغط في العمل، تراكم

الأعمال، كآبة ما بعد الوظيفة وعدم الشعور بالتحفيز.

3 نستنتج من خلال إجابة المبحوثين، أن هناك مشاكل تقنية تواجههم في إطار عملهم ومشاكل نفسية يعانون منها.

4- مساهمات وأداء تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:

❖ **س1:** ما هي أهم خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تسهل العمل في الإدارة؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ **ج:** أهم خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تسهل العمل في الإدارة هي البريد الإلكتروني (Email)، الذي

يعتبر أهم وسائل الاتصال التي نستعملها من خلال إرسال واستقبال رسائل فورية والاتصالات الصوتية والمرئية.

□ المبحوث رقم 2: أنثى.

❖ **ج:** استعمل كثيرا في إطار عملي البريد الإلكتروني (Email)، والمؤتمرات الصوتية والفيديو ونظام إدارة المحتوى

(SMS).

3 من خلال إجابة المبحوثين، تبين لنا أن العمال يستخدمون في تسيير خدماتهم أهم مواقع التكنولوجيا الحديثة

وأدوات التواصل.

❖ **س2:** ما هي الطرق التي تساعد على التحفيز لتشارك في تقاسم المعلومات داخل المؤسسة؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ **ج:** الطرق التي تساعد على التحفيز نحن كعمال في الإدارة العمومية للصحة الجوارية تتمثل في إنشاء بيئة مشاركة

التواصل وتقاسم المعلومات عن طريق إنشاء بيئة مؤسسية تشجع على الثقة والتعاون، واستخدام أدوات التواصل الحديثة

وتقنيات.

□ المبحوث رقم 2: أنثى.

❖ **ج:** كانت الإجابة كالتالي: الطرق التي تساعدنا على التحفيز من خلال استعمالنا لأدوات التواصل الحديثة وتبادل

المعلومات من خلال عمل الموظفين معا.

3 من خلال إجابة المبحوثين، تبين لنا أن هناك طرق جد فعالة في تسيير الخدمات داخل الإدارة عن طريق أدوات التكنولوجيا الحديثة ومن خلال تعزيز العمل الجماعي يصبح التواصل وتبادل المعلومات ضروريا لتحقيق الأهداف المشتركة.

❖ **س3:** ما هي الطرق والوسائل التي تعتمد عليها في تخزين المعلومات؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ **ج:** الطرق والوسائل التي نعتد عليها في تخزين المعلومات هي الأقراص الصلبة (Hard Drives)، الذواكر

الفلأشية والذواكر العشوائية (RAM).

□ المبحوث رقم 2: أنثى.

❖ **ج:** وكانت إجابتها تقريبا نفس إجابة زميلتها.

3 نستنتج من خلال الإجابة، أنهم يعتمدون في تخزين معلومات الإدارة على الذواكر الفلأشية والأقراص الصلبة بكميات كبيرة والتي يستطيعون الوصول إليها بشكل متكرر في الوقت الحالي.

❖ **س4:** ما رأيك في التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ **ج:** أعتقد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد قدمت تسهيلات هائلة في مجال العمل وأثرت بشكل كبير على

العديد من الجوانب، مثلا التواصل الفعال، التعاون والعمل الجماعي.

□ المبحوث رقم 2: أنثى.

❖ **ج:** تسهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تعزيز التعاون والعمل الجماعي بين الأفراد ويمكننا نحن كموظفين مشاركة

الملفات والمستندات والأفكار والملاحظات بسهولة.

3 نستنتج من خلال الإجابتين، أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال توفر وصولا سريعا وسهلا إلى المعلومات المهمة ويمكن للموظفين البحث عن المعلومات عبر الإنترنت بسرعة وبكفاءة مما يساعد على اتخاذ القرارات.

❖ س5: ما هي التدابير الوقائية لهذه المؤسسة في حالة انعدام وجود تكنولوجيا؟

□ المبحوث رقم 1: أنثى.

❖ ج: في حالة عدم وجود تكنولوجيا، يمكن اتخاذ عدة تدابير وقائية للحفاظ على استمرارية المؤسسة؛ مثلا استخدام وثائق مطبوعة أو الاتصال المباشر.

□ المبحوث رقم 2: أنثى.

❖ ج: في حالة عدم وجود تكنولوجيا، ستكون هناك فوضى عارمة ولا نستطيع المواصلة في المؤسسة.

3 من خلال إجابة المبحوثين، نستنتج أنه يجب التدريب والتوعية للموظفين على كيفية التعامل مع حالات انعدام التكنولوجيا وتنفيذ الإجراءات البديلة.

❖ س6: ما علاقة الإعلام والاتصال والعلاقات العامة بمصالح المؤسسات وبمديريتها؟

□ المبحوث رقم 1: ذكر.

❖ ج: الإعلام والاتصال والعلاقات العامة لها علاقة قوية بمصالح المؤسسات وبمديريتها وتعد أدوات مهمة للتواصل.

3 من خلال الإجابة، تبين لنا أن الإعلام والاتصال والعلاقات العامة في تعزيز العلاقة وبناء سمعتها من خلال استخدام استراتيجيات الاتصال الفعالة.

❖ س7: ما هي الصعوبات التي تلتقها أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل؟

□ المبحوث رقم 1: ذكر.

❖ ج: من أهم الصعوبات التي نواجهها نحن كموظفين في الإدارة هي التحديات التقنية؛ مثل انقطاع الاتصال

بالإنترنت، أعطال الأجهزة وأحيانا نواجه صعوبة في تعلم استخدام التطبيقات والبرامج الجديدة.

□ المبحوث رقم 2: ذكر.

❖ ج: توجهنى أحيانا عدة صعوبات منها الاتصال بالإنترنت وانقطاع في الاتصال البصري.

3 نستنتج من خلال الإجابة، أن زيادة الاعتماد على التكنولوجيا كوسيلة أساسية للعمل يسبب تحديات عندما

يحدث خلل في الأنظمة أو ينقطع التيار الكهربائي مما يؤدي إلى تعطل العمل.

ساهمت التكنولوجيا الإعلام والاتصال في إنجاز أعمال المؤسسة العمومية في وقت المحدد للتسهيل أداء العمل مع توفير مرونة في إداء الأعمال وتقليل الجهد المبذول من طرف العاملين بها بالإضافة إلى توفيرها للدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة للتخطيط في سياستها المستقبلية وتطبيقاتها كأداة للدعم للتكنولوجيا تكون سهلة ومعقولة.

--توصلت الدراسة لضرورة تفعيل مختلف البرمجيات من أجل تسهيل انتقال المعلومات وتسهيل عملية معالجتها في الوقت المناسب من أجل التمكن من توفير الخدمة الصحية المناسبة.

-ضرورة تدارك النقص الموجود على المستوى المؤسسة الصحية محل الدراسة من خلال توفير الاجهزة اللازمة لعملية الرقمنة وكذا ضرورة الرفع من مستوى المستخدمين من خلال دورات تكوينية خاصة بالبرمجيات الحديثة المستعملة على مستوى المؤسسة.

-تبين لنا ايضا ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تساهم في تسهيل المهام الادارية داخل المؤسسة وذلك بنسبة كاملة وهذا ماقره الموظفون بالرغم من عدم وجودها داخل المحيط الوظيفي.

-اتضح لنا ان تكنولوجيا الحديثة للاعلام والاتصال لها دور فعلي في تسهيل المهام الادارية من خلال السرعة في إنجازها بسرعة وذلك بجهد قليل وبتكلفة منخفضة.

لاحتوي المؤسسة العمومية على الادوات اللازمة في مجال التكنولوجيا لتسهيل المهام أكثر .

-وبالتالي يمكننا القول ان هذه النتائج ليست مطلقة وتبقى مقدمة لدراسات أخرى قد تكشف الكثير من الجوانب التي قد نكون اغفلناها ولم نسلط عليها الضوء في دراستنا هذه.

التوصيات:

بعد القيام بهذه الدراسة (نظريا وميدانيا) فإننا قد توصلنا إلى مجموعة من النتائج، وبناءا عليها فإننا نرى:

1. لا بد من تأهيل وتدريب رجال الإعلام وبصفة مستمرة في مراكز تدريب داخلية وخارجية، مع ضرورة

التأكيد على تزامن تلك الدورات مع دخول تلك التقنيات إلى المحطة .

2. ضرورة زيادة الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة داخل كل أقسام المحطة بحيث تكفي كل القائمين

على الخدمة الإعلامية .

3. تعزيز الجهد العلمي والأكاديمي وذلك بإنشاء قسم خاص لمتابعة الأبحاث العلمية والمخترعات الحديثة

في مجال التكنولوجيا الإعلامية، مع توفير الإمكانيات اللازمة لإجراء البحوث الميدانية .

4. إيجاد المناخ والآليات المناسبة والموارد الكافية وسبل التعاون الملائمة، لتحسين انتشار هذه التكنولوجيات

من اجل تفعيل المنتج الإعلامي النوعي

التشغيل على نطاق واسع بالمؤسسات لأنها تمثل صورة من صور النظام داخل المؤسسة وخارجها.

الخاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية داخل المؤسسة العمومية الحوارية، حيث ركزنا على إبراز بعض الوسائل والأساليب التكنولوجية الحديثة التي تلعب دورا كبيرا في تسهيل أداء المهام الإدارية وذلك من خلال الإمكانيات والقدرات الهائلة التي تتوفر عليها، ما يساهم في إنجاح العمل الإداري.

كما تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المحرك الأساسي للنهوض بالمؤسسة والرفع من مستوى أدائها، وهذا من خلال ما توفره من وسائل وأساليب حديثة مبتكرة، التي أحدثت تحولا وتغييرا كبيرين في طريقة أداء المهام الإدارية، وذلك بالابتعاد عن الأساليب التقليدية والتوجه إلى كل ما هو حديث ومبتكر. وهذا ما ينعكس بالإيجاب على نجاح المؤسسات بصفة عامة وعلى أداء المهتم الإدارية بصفة خاصة.



قائمة المصادر والمراجع:

1. أبو أصبع صالح، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007.
2. أحمد عثمان طلحة، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية، ط1، دار حامد الأردن، سنة 2008.
3. أسامة الخوالي: القرارات التكنولوجية وأثرها على وسائل الإعلام، الإسكندرية، دار النهضة العربية، 2000، ص41.
4. أسامة سمير حسين: ثورة الحاسوب والاتصالات، الجندارية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
5. بن زيان ياسين وآخرون، دور الرقابة الإدارية في المؤسسة وأثارها على أداء أو مستخدمين، أطروحة نيل شهادة ماستر في علوم اقتصادية والتجارية في تخصص إدارة واقتصاد، المؤسسة الجامعية عبد الحميد ابن باديس، سنة 2015.
6. خضر، جميل أحمد. العلاقات العامة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1.
7. خضر، جميل أحمد. العلاقات العامة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1.
8. د.عزيزة سمينة، اقتصاد المؤسسة جامعية، ط1، دار الأيتام للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2016.
9. دهية بوسبحة، دور العلاقات العامة في تحسن الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2021/2020.
10. رحي مصطفى عليان، المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
11. زكرياء المصري، أسس الإدارة العامة، ط1، دار تستات للنشر والبرمجيات، دار الكتاب القانونية، سنة 2017.
12. زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة تلمسان، 2010-2009.
13. زياد مشاقبة ومحمود العجلوني، استخدامات حاسوبية في الادارة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
14. زيد منير، عبوي، معجم مصطلحات الإدارة العامة، ط1، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007.
15. السيد أحمد مصطفى، البحث الإعلامي، (مفهومه وإجراءاته ومناهجه)، جامعة قار يونس، بنغاري، 1994 مورييس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وسعيد

- سبعون، دار القصة للنشر والتوزيع، 2006.
16. سيف الإسلام شويه، (د.ت)، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية، (د.ت)، ديوان المطبوعات الجامعية.
17. صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 1999.
18. طارق طه، التسويق بالإنترنت والتجارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2007.
19. طاهر بن حرف وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، ج4، دار الهومة، الجزائر، سنة 2003.
20. طاهري، حسين. القانون الإداري والمؤسسات الإدارية. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2002، ط2.
21. عبد الرحمن عزمي وآخرون، البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، بيروت، 2005.
22. عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام الجديد والصحافة الالكترونية، ط1، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011.
23. عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة والثقافة بين النظري والتطبيقي، العربي المنتشر، القاهرة، 1990.
24. عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الاعلامية لشبكة الأنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
25. عبد الناصر جندي، تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
26. علاء حسين الحمامي وأسعد عبد العزيز العالي: تكنولوجيا أمنية وأنظمة الحماية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
27. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010.
28. علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
29. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995).
30. عمار عوابدي، القانون الإداري «النظام الإداري»، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية عمان، سنة 2008.
31. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط5، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
32. فرانسوليسلي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، (ترجمة فؤاد شاهين)، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، (2001).
33. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، (القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
34. فلحي، محمد جاسم. محاضرة بعنوان: مقدمة في العلاقات العامة والرأي العام. الجامعة العربية المفتوحة، الدنمارك، 2005/2006.
35. مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر

والتوزيع، الأردن، 2004.

36. مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.

37. محمد البخاري: مبادئ الصحافة الدولية والتبادل الإعلامي الدولي، دون دار نشر، دون مكان نشر،

2004.

38. محمد الحسن إحسان، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطليعة للطبع والنشر،

بيروت، لبنان، 1982.

39. محمد الزغي: التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، 1998 يعقوب فهد العبيد: التنمية ال تكنولوجيا،

الدار الدولية، القاهرة، 1989 عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط5، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،

2007.

40. محمد خليل الرفاعي، دور الاعلام في العصر الرقمي في تشكيل قيم الأسرة العربية، مجلة جامعة دمشق،

المجلد 27، العدد 1 و2، 2011.

41. محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال، ط1، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.

42. محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في وسائل الإعلام، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1993.

43. محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في وسائل الإعلام، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1993.

44. محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.

45. مصطفى توفيق الأخرس، إيمان موسى المؤمني، مهارات استخدام الأنترنت في البحث العلمي، ط1،

(د.ب)، زمزم ناشرون وموزعون، 2011.

46. معين النقري: تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرون، دار رضا للنشر، ط2

سوريا. 1999.

47. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

48. ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ط4، دار المجد للنشر والتوزيع، الجزائر سنة 2010.

49. هيثم محمود الشبلي: الحاسوب نماذج وتطبيقات في إدارة الأعمال والتسويق، دار صفاء للنشر والتوزيع،

الأردن، 2009.

50. ورود عثمان شركني، واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات العامة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير

2011، جامعة خليل، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، قسم إدارة الأعمال.

51. وصفي عبد الكريم، الكساسة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1،

الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع.

52. وهيبه غرارمي سعدي، عبد الحميد أعراب، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط1، الجزائر، قسم علم

المكتبات والتوثيق، 2008.

الملاحق:

الملحق رقم 01 : يمثل صورة عن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسيدي لخضر



الملحق رقم 02 : يمثل دليل المقابلة

▪ دليل المقابلة: أخي، أختي؛

▪ نحن طلبة السنة الثانية "ماستر اتصال وعلاقات عامة" بصدد إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: (دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية) لذا نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية على أسئلتنا ونحيطكم علما أن إجاباتكم لا تستخدم إلا لغرض علمي مع تحياتنا على حسن التعامل وجزاكم الله خيرا.

\*مكانة مكتب تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية.

1. هل يوجد عندكم مكتب خاص بالإعداد ومكتب الاتصال؟

3 مكانة مكتب العلاقات العامة في المؤسسة.

1. هل لديكم مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة؟

3 القادم بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة العلاقات العامة.

1. هل الإعلام والاتصال مكملان لبعضهما البعض في إدارة المؤسسات العمومية خاصة في مجال العلاقات العامة؟

2. هل قنوات الاتصال في المؤسسة ملائمة للاحتياجات اليومية؟

3. هل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على التحفيز لتشارك في تقاسم المعلومات داخل المؤسسة؟

4. كيف يحصل الموظف على المعلومات في إطار عمله؟

5. وهل تحصل على معلومات في الوقت المناسب؟

6. هل قمت بدورات تكوينية في هذا المجال؟

7. ما هي أهم المشاكل التي تواجهك في إطار عملك؟

3 مساهمات وأداء تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

1. هل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور كبير في تسيير الخدمات في الإدارة؟
2. ما هي أهم خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تشمل العمل في الإدارة؟
3. ما هي الطرق التي تساعد على التحفيز لتشارك في تقاسم المعلومات داخل المؤسسة؟
4. ما هي الطرق والوسائل التي تعتمد عليها في تعريف المعلومات؟

3 خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

1. ما رأيك في التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل؟
2. ما هي التدابير الوقائية لهذه المؤسسة في حالة انعدام التكنولوجيا؟
3. ما هو تقييمك للعمل في الإدارة في حالة عدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
4. ما هي علاقة الإعلام والاتصال والعلاقات العامة بمصالح المؤسسات وبمديريتها؟
5. ما هي الصعوبات التي تتلقاها أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في