



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة الإعلام والاتصال

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة

دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز sdc - بشار -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة.

إشراف الأستاذة:

د. رقاد حليلة

إعداد الطالبة:

بوشتة إسمهان

أعضاء لجنة المناقشة

1- العربي بوعمامة..... رئيسا

2- رقاد حليلة..... مشرفا

3- محراز سعاد..... مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

بسم الله الرحمان الرحيم

أشكر الله سبحانه وتعالى وأحمده على عظيم فضله وجزيل نعمته علينا بتوفيقنا على إتمام هذه الدراسة المتواضعة.

ثم أتقدم بشكري إلى الأستاذة المشرفة رقاد حليلة، على كل نصائحها وإرشاداتها طوال مدة البحث.

جزيل الشكر والعرفان لكل من علمني حرفا... كل الأساتذة الأفاضل.

وأوجه شكري إلى أعضاء اللجنة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

والشكر موصول إلى كل موظفي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز SDC لولاية بشار على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّني من إجراء الدراسة الميدانية.

وكل من ساعدني وشجعني على إتمام هذا العمل.

# إهداء

إلى خير من استحق الإهداء

إلى أحب الناس إلى نفسي

وأقربهم إلى قلبي

إلى التي سقيتني حليب الأخلاق... وألبستني ثوب العز والكرامة والحياء

وجعلت المعرفة والعلم تاج رأسي... أُمي العزيزة.

أهدي هذا العمل إلى أعلى مخلوق في الوجود... الذي غمرني بحنانه

ورعايته... أبي العزيز

أسئَل الله لهما الصحة والعافية

إلى كل إخوتي وصديقاتي

إلى الإنسان الذي ساعدني في الوصول إلى عتبة النجاح

إلى الذي شجعني ومد لي يد العون ماديا ومعنويا

م. سهلي

## الفهرس العام:

	ملخص الدراسة
أ - ب	مقدمة
<b>الإطار المنهجي للدراسة</b>	
05	1. الإشكالية
07	2. تساؤلات الدراسة
08	3. فرضيات الدراسة
09	4. أسباب اختيار موضوع الدراسة
10	5. أهمية الدراسة
11	6. أهداف الدراسة
12	7. تحديد مصطلحات الدراسة
18	8. الدراسات السابقة
25	9. منهج الدراسة
27	10. عينة الدراسة
29	11. مجتمع الدراسة
29	12. أدوات جمع بيانات الدراسة
33	13. مجالات الدراسة
<b>الإطار النظري للدراسة</b>	
الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
36	تمهيد
37	1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
38	2. خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
41	3. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

44	4. تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على وسائل الاتصال والجمهور
46	5. أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية
62	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: جهاز العلاقات العامة: الخصائص وأساسيات الممارسة	
64	تمهيد
65	1. تعريف ممارس العلاقات العامة
67	2. صفات وشروط رجل العلاقات العامة
71	3. المؤهلات العلمية للقائم بالعلاقات العامة
72	4. الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة
73	5. العلاقات العامة في ضوء تكنولوجيا الاتصال الحديثة
81	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
84	1. تقديم ميدان الدراسة
84	1.1. تعريف مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار
84	2.1. مهام المؤسسة
86	3.1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة
68	4.1. التعريف بأقسام المؤسسة
88	2. عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة
106	3. اختبار فرضيات الدراسة
107	4. نتائج الملاحظة
107	5. نتائج المقابلة
109	6. النتائج العامة للدراسة
ج	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول والأشكال :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
89	يبين السمات العامة للمبحوثين	01
	عنوان الشكل	رقم الشكل
49	نموذج البنية المادية للحاسوب	01
58	نموذج شبكة الناقل	02
58	نموذج الشبكة النجمية	03
59	نموذج الشبكة الحلقية	04
60	نموذج الشبكة الواسعة	05
61	شكل يوضح هندسة الإنترنت بتوسعاتها المحتملة	06

### المخلص باللغة العربية:

جاءت دراستنا الموسومة بعنوان "مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة"، والتي حصرنا جانبها الميداني في دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية بشار، سعينا أثناء معالجة هذا الموضوع الإجابة عن الإشكال الآتي: كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة؟ بهدف الوقوف على الدور الذي تؤديه هذه التكنولوجيات في تطوير عمل الممارسين عن طريق استخدامهم لها.

لتحقيق هذا الهدف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة لصعوبة حصر كل الحالات، حيث قامت هذه الدراسة بمعاينة غير احتمالية نمطية لمفردات مجتمع البحث، وتم اختيار 12 مفردة باعتبارها نماذج مثالية مكلفة تقريبا بنشاطات العلاقات العامة، في ظل غياب منصب دائم للقائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة، مستعينين في جمع المعلومات بأداتين هما: الملاحظة البسيطة والمقابلة المنظمة.

بعد جمع المعلومات ميدانيا ومناقشتها وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

✓ الوجود الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية التوزيع لولاية بشار، وكذلك بينت حرص المؤسسة على التجديد في وسائلها وأنظمة معلوماتها باستمرار لضمان مواكبة التطور التكنولوجي، ومن أجل توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها وكذلك من أجل كسب رضا زبائنهم.

✓ أثبتت دراستنا إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، كما استطاعت أن تثبت فعاليتها على طريقة عملهم بشكل إيجابي.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأداء، ممارسي العلاقات العامة.

**Summary:**

In our study entitled "The contribution of modern communication technology to improving the performance of public relations practitioners", which we limited to the case of the Electricity and Gas Distribution Directorate of Bashar, we sought to address the problem of:

**how modern communication technology improves the performance of public relations practitioners?**

The main objective was to identify the role played by these technologies in developing practitioners' work through their use.

In this study we adopted a case study methodology for the difficulty of enumerating all cases. In this study, we conducted a typical non-probabilistic examination of the vocabulary of the research community, and 12 individuals were selected as ideal models of almost public relations activities in the absence of a permanent position In public relations at the enterprise level, using the collection of information with two tools: simple observation and structured interview.

After collecting, and discussing Data, we reached the following conclusions:

- The actual presence of modern communication technology in the Directorate of Distribution of the State of Bashar, as well as the institution's keenness on innovation in its means and information systems constantly to ensure the pace of technological development, and to provide an appropriate working environment for its employees as well as to win the satisfaction of its customers.
- Our study has demonstrated the contribution of modern communication technology to improving the performance of public relations practitioners and has proven to be effective in the way they work positively.

**Keywords:** modern communication technology, performance, public relations practitioners.

# مقدمة

تقوم عملية الاتصال في دوائر العلاقات العامة على أساس نقل المعلومات للجهات المعنية واستقبال معلومات مهمة، حيث أصبحت العلاقات العامة كوظيفة إدارية تواجه تحديا أساسيا في التعامل مع التطور الغير مسبوق في تقنيات الاتصال والتفاعل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات والمنظمات والدول، وحيث أن وظيفة العلاقات العامة في جوهرها مبنية على تكوين وبناء علاقات للمنظمة يعتمد عليها استمرار ونجاح أو فشل المنظمة، وبالتالي يدل ذلك على أن العلاقات العامة تقوم على الاتصال الفعال من أجل تكوين علاقات خارجية.

يواجه ممارسي العلاقات العامة اليوم متغيرات أكثر تعقيدا لما شهده العقد الأخير من تطور غير مسبوق في وسائل تكنولوجيا الاتصال حيث أصبحت الحاجة إلى استخدامها ضرورة ملحة في العلاقات العامة، إذ يستحيل على أي إدارة للعلاقات العامة أداء عملها على الوجه الأكمل وتواصلها مع الجمهور وهي في عزلة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أدت التطورات التكنولوجية الكبيرة في مجال الاتصالات إلى تدفق هائل للأفكار والقيم والعادات والمعلومات، وبلا شك أن العلاقات العامة هي أساس نجاح كل مؤسسة، وأصبحت جزءا أساسيا من حياتنا وأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العلاقات العامة على وجه الخصوص سهل على القائمين بها ممارسة مهامهم.

من خلال هذا الطرح كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة، في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية بشار، وفي إطار تحقيق هذا الهدف قسم البحث إلى **الإطار المنهجي**، والذي قمنا فيه بدءا بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، فرضيات الدراسة،

أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة و أهدافها، تحديد مصطلحات الدراسة، مروراً بتحديد منهج الدراسة وصولاً إلى الدراسات السابقة، يليه الإطار النظري والذي تطرقنا فيه إلى فصلين كان الفصل الأول تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم عامة (المفهوم، الخصائص والسمات، المزايا والعيوب) ثم تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على وسائل الاتصال والجمهور، وأخيراً أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، أما الفصل الثاني فيندرج تحت عنوان جهاز العلاقات العامة: الخصائص وأساسيات الممارسة فتضمن كل من تعريف ممارس العلاقات العامة، صفات وشروط رجل العلاقات العامة، المؤهلات العلمية للقائم بالعلاقات العامة، الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة، العلاقات العامة في ضوء تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسب الآلي، شبكات الانترنت، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكات الانترنت).

وأخيراً كان التطرق إلى الإطار التطبيقي الذي تضمن تقديم ميدان الدراسة، والإجراءات المنهجية للدراسة بدءاً من مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع بيانات الدراسة، عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة، اختبار فرضيات الدراسة، وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة، لتكون بذلك الخاتمة كإجابة للإشكالية التي تم طرحها في بداية البحث.

# الإطار المنهجي

# الإطار المنهجي

- (1) الإشكالية
- (2) تساؤلات الدراسة
- (3) فرضيات الدراسة
- (4) أسباب اختيار الموضوع
- (5) أهمية الدراسة
- (6) أهداف الدراسة
- (7) تحديد مصطلحات الدراسة
- (8) الدراسات السابقة
- (9) منهج الدراسة
- (10) عينة الدراسة
- (11) مجتمع الدراسة
- (12) أدوات جمع بيانات الدراسة
- (13) مجالات الدراسة

1- الإشكالية:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان من جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره (الاتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

بناء على ذلك تتشكل قنوات اتصالية عديدة تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية و البشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي، وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي، وهذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل و المنافسة.

لقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها : المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم

الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالاً أسرع وأقوى و بعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، و أخيراً تطور وسائل الاتصال و ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقاً جديدة في كافة مناحي الحياة.

فقد احتل قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، إذ أصبحت المعلومة مصدراً أساسياً ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر ممكن من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصاً إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة في جل الوظائف المؤسساتية خاصة على مستوى دائرة العلاقات للعمل على نقل المعلومات للجهات المعنية.

واستقبال معلومات مهمة بهدف إحداث تغيير معين من جهة، والتحكم في الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتناولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة، ذلك باعتبار قسم العلاقات العامة يمثل الجهاز الذي يقع على عاتقه مسؤولية الربط بين المؤسسة، وجمهورها الخارجي، من خلال إيجاد سبل لخلق التواصل المشترك أو المزدوج بين هذه الأطراف لتحقيق الرضا العام والمصالح المشتركة بينها، وتعتبر بصورة جيدة عن ثقافة المؤسسة

وأعمالها ويعكس مدى كفاءة إجراءاتها التنظيمية وقوانينها السوقية، ولا بد من وجود فريق عمل مؤهل للإشراف على هذا الفرع كونه يعد بمثابة فن قائم بحد ذاته، حيث يقوم على مجموعة من الأسس والمعايير المرجوة من وجوده، من خلال امتلاك سبل حضارية للتعامل من الآخرين والتواصل السليم في ظل منظومة من المعايير والقيم الأخلاقية والاجتماعية.

من ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على تنمية اتصالاتها، الشركة الوطنية للكهرباء والغاز المعروفة اختصارا بسونلغاز SONELGAZ، لكن عملية تبني المؤسسة للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، لهذا أردنا الوقوف عند هذه المؤسسة محاولة منا للإجابة عن الإشكال الآتي :

**كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة ؟**

**2- تساؤلات الدراسة :**

و مما سبق ارتأينا دراسة موضوع إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة، قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات نعرضها كالآتي :

**2-1- هل تتوفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز من وجهة نظر**

**المشتغلين بالعلاقات العامة ؟**

**2-2- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء القائمين بالعلاقات العامة؟**

2-3- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية استخداما من طرف العاملين في دائرة العلاقات

العامة؟

### 3- فرضيات الدراسة :

نواجه في نشاطاتنا اليومية بعض المشكلات التي لا بد من جمع المعلومات عنها، للبحث عن إجابة، ومن خلال هذه المعلومات المتوافرة نحاول أن نحدد الحل الممكن، أو التفسير للمشكلة من بين الحلول المقترحة المتعددة.

هذا ما يسمى بالفرضيات (Hypotheses) وهي تقدم لنا تفسيرات وحلولا قريبة، وليست مؤكدة.<sup>1</sup>

ولطالما وجدت إشكالية بحث حقيقية فلا بد أن يكون هناك عدد من الفروض لحلها، فإبداع الفروض فعل غريزي من أفعال العقل الإنساني.

اطرح أسئلة...ستحصل دائما على أجوبة...

واطرح مشكلات... ستجد غالبا دون عناء كميات هائلة من الحلول.

فعلى الباحث أن يذكر في خطته مجموعة الفروض التي يظن أنها ستحل الإشكالية وستجيب عن الأسئلة المطروحة.<sup>2</sup>

فانطلاقا من التساؤلات التي توصلنا إليها تكون فروض دراستنا كالاتي :

<sup>1</sup> عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، كتابة البحث العلمي صياغة جديدة، ط7، الرياض، مكتبة الرشد، 2002، ص 76.

<sup>2</sup> محمد عثمان الخشت، فن كتابة البحوث العلمية وإعداد الرسائل الجامعية، القاهرة، مكتبة ابن سينا، 1990، ص

3-1- توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة.

3-2- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المشتغلين بالعلاقات العامة.

3-3- يعتبر جهاز الحاسوب أهم وسيلة تكنولوجية اتصالية استخداما من طرف العاملين في دائرة العلاقات العامة.

#### 4- أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً، بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية :

#### 4-1- الأسباب الذاتية :

- الميل الشخصي و حب الاطلاع على كل ما يخص مواضيع تكنولوجيا الاتصال.
- التعرف على نظرة ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الاتصال و الدور الذي تؤديه لترقية أدائهم.

#### 4-2- الأسباب الموضوعية :

- الأهمية التي تحظى بها تكنولوجيا الاتصال، و الدور الكبير الذي باتت تلعبه في تحسين عمل الإدارة خاصة إدارة العلاقات العامة و تحقيق النجاح لها.
- حداثة الموضوع و ندرة الدراسات و البحوث التي تهتم بدراسته رغم توفر المراجع المتعلقة به.

➤ فتح المجال أمام الباحثين و مساعدتهم على دراسة هذا الموضوع مستقبلا.

#### 5- أهمية الدراسة :

5-1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز و كذلك الاستفادة من التطور التكنولوجي الحاصل في أجهزة الاتصال في مجال العلاقات العامة، حيث يعتبر الموضوع من الموضوعات الجديدة في مجال العلاقات العامة وذلك من خلال التعرف على الوسائل الاتصالية الحديثة ودراسة الدور الذي تقدمه لممارسي العلاقات العامة، لتسهيل وتدعيم العملية الاتصالية داخل المؤسسة للترقية وتحقيق التطور.

5-2- كذلك أولينا اهتمامنا أكثر بهذا الموضوع لحدائته، وقلة البحوث فيه محاولين تسليط الدراسة على رجال العلاقات العامة لما له من أهمية ودور كبيران في تطوير أدائهم.

#### 6- أهداف الدراسة :

الهدف goal هو الواضح البين للملاحظة والمشاهدة وهو الذي يمكن تحقيقه وهو كل شيء يحدد ويتم التوجه إليه حتى ينجز، وهو الذي كلما توجهت إليه ودنوت منه اقترب إليك ولهذا فالأهداف يتم الوصول إليها مباشرة دون وسائط.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي (من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة)، دمشق - بيروت، دار ابن كثير، 2010، ص19.

فكل بحث علمي أهداف محددة يسعى الباحث إلى تحقيقها من وراء بحثه، وأهداف دراستنا تتمثل فيما يلي :

#### 6-1- الأهداف النظرية :

➤ محاولة إثراء البحوث العلمية في ميدان الإعلام والاتصال خصوصا ميدان العلاقات العامة.

➤ التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز من طرف القائمين بالعلاقات العامة.

➤ التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

#### 6-2- الأهداف التطبيقية :

➤ التعرف أكثر على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية تستهدف رجال العلاقات العامة بمؤسسة سونلغاز.

➤ الوقوف على الدور الذي تؤديه هذه التكنولوجيات في تطوير عمل الممارسين عن طريق استخدامهم لها.

#### 7- تحديد مصطلحات الدراسة :

من المهم توضيح المقصود بالمصطلحات المستعملة بالبحث حتى لا يساء فهمها أو تفهم بدلالة غير الدلالة الواردة في هذه الدراسة، وكثيرا ما تتعدد المعاني المستخدمة في هذه الدراسة، وقد يتم تحديد هذه المعاني بطريقة إجرائية (opérationnel) أي

بدلالة الإجراءات والبيانات والأدوات الخاصة بهذه الدراسة ويساعد تعريف

المصطلحات في وضع إطار مرجعي ليستخدمه الباحث في التعامل مع المشكلة

الخاصة بالبحث.<sup>4</sup>

و مصطلحات بحثنا هنا تتمثل في :

➤ **التكنولوجيا :**

**في اللغة:** اشتقت كلمة تكنولوجيا (technology) والتي عريت "تقنيات" من الكلمة

اليونانية (techne) وتعني فنا أو مهارة.

**اصطلاحاً:** هي المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي ويسطر

بواسطتها على المادة لتحقيق النتائج العلمية والعملية المرغوب فيها، أي هي علم تطبيق

المعرفة في الأغراض العملية بطريقة منظمة، ويعم العنصر المعرفي أو الفكري الأسس

المعرفية والتقنية والمنهجية التي وراء إنتاج تلك الوحدات المادية. أما العنصر المادي

فيشمل الآلات والمعدات والإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة. وهذان العنصران يتمازجان

ويتداخلان ويتكاملان لأن غياب أحد العنصرين يسقط إمكانية وجود الآخر.<sup>5</sup>

**إجرائياً:** بمعنى التقنيات والأدوات الحديثة التي تساعد على القيام بالاتصال وتبادل

المعلومات والبيانات بين العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار .

<sup>4</sup> رحيب يونس كرو العزوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، الأردن، دار دجلة، 2007، ص 50.

<sup>5</sup> محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص 165-166.

➤ الاتصال :

في اللغة: يرجع أصل كلمة اتصال (communication) إلى الأصل اللاتيني للفعل

(communicat) وهو يعني التشييع عن طريق المشاركة.<sup>6</sup>

يرجع أصل كلمة اتصال إلى اللفظ اللاتيني (communis) الذي يعني عام أو مشترك

أو من اللفظ (communicare) والذي يعني تأسيس جماعة أو المشاركة، ومن الواضح

أن اللفظ يدل على المشاركة أو تلاقي العقول وعلى إيجاد مجموعة من الرموز المشتركة

في أذهان المشاركين، وباختصار يدل اللفظ على التفاهم.<sup>7</sup>

اصطلاحاً: هو عملية التدفق الحر للمعلومات والبيانات والآراء عبر وسائل مختلفة وتكون

هذه العملية بين المرسل والمستقبل.<sup>8</sup>

يعرفه كولي تشارلز هورتون حيث يقول "نعني بالاتصال الأسلوب الذي يتكون من جميع

الرموز الروحية، بما فيها الوسائل التي تنتقل عبر المكان ويتم الحفاظ على استمرارها

عبر الزمان، وتشمل تلك الوسائل تغييرات الوجه ووضع الجسم والحركات الجسمية،

<sup>6</sup> فاطمة حسين عواد، الاتصال و الإعلام التسويقي، دار أسامة، 2015، ص 16.

<sup>7</sup> طارق سيد أحمد الخلفي، معجم مصطلحات الإعلام (انجليزي-عربي)، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2008، ص 6-70.

<sup>8</sup> إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، معجم مصطلحات عصر العولمة، ط1، القاهرة، الدار الثقافية للنشر، 2004، ص 09.

ونغمة الصوت والكلمات والكتابة والطباعة والسكك الحديدية والتلغراف والتلفون، وكل ما يستحدث من وسائل متجددة تستخدم لعبور المكان وتخطي الزمان.<sup>9</sup>

**إجرائيا:** الاتصال هو عملية تبادل المعلومات بين الأفراد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ببشار عبر وسائل اتصالية مختلفة من أجل تحقيق أهداف محددة.

### ➤ تكنولوجيا الاتصال :

**اصطلاحا:** هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.<sup>10</sup>

نعرفها أيضا أنها مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرئية أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه المعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشرها أو نقلها من مكان إلى آخر.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> نبيل عارف الجودي، مقدمة في علم الاتصال، مكتبة الإمارات، دمشق، 1985، ص 29.

<sup>10</sup> محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 166.

<sup>11</sup> محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، الأردن، دار أسامة، 2006، ص 102.103.

إجرائيا: كل التقنيات والأدوات والوسائل الحديثة التي تساعد القائمين بالعلاقات العامة على تحسين أدائهم الوظيفي.

➤ الترقية :

في اللغة: من فعل رقى، يرقى، ترقية، بمعنى الصعود والارتقاء.

اصطلاحا: انتقال المستخدم إلى مركز أعلى من حيث المسؤولية والسلطة من مركزه

الحالي، وفي معظم الأحوال تكون الترقية مصحوبة بزيادة في الأجر أو المرتب.<sup>12</sup>

إجرائيا: ونعني بالترقية هنا عملية تحسين ورفع مهارات الموظفين المنتمين لمؤسسة سونلغاز.

➤ الأداء :

في اللغة : إن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الانجليزية

(to perform) وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية (performer) والذي

يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.<sup>13</sup>

اصطلاحا: هو ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، وهو يستند إلى خلفية معرفية ووجدانية معينة.

<sup>12</sup> أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، 1978، ص 332.

<sup>13</sup> عطاله غوثي، ممارسة الوسائط الإعلامية في المواقع الإخبارية، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اللغة والاتصال والتحليل النقدي لوسائل الإعلام، جامعة مستغانم، 2016-2017، ص 19.

هذا الأداء يكون عادة على مستوى معين يظهر منه قدرته أو عدم قدرته على أداء عمل ما، لذلك فالأداء يرتبط بالمهنة.<sup>14</sup>

**إجرائيا:** والمقصود بالأداء هو القيام بوظائف، ومهام العلاقات العامة من طرف الموظفين في مؤسسة سونلغاز.

### ➤ العلاقات العامة:

#### - العلاقات:

**في اللغة:** هي جمع علاقة، والعلاقة بالفتحة هي الحب والهوى اللزم للقلب أي الصلة التي تربط بين اثنين أو أكثر.<sup>15</sup>

**اصطلاحا:** العلاقة هي عملية اتصال أو رغبة من شخص مرسل تتلقى الاستجابة من الشخص المستقبل.<sup>16</sup>

**إجرائيا:** بمعنى الارتباط بين عامل وآخر أو بين مؤسسة سونلغاز وأخرى داخل البيئة الاقتصادية لتحقيق أهداف معينة سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية.

<sup>14</sup> محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، القاهرة، دار الفجر، 2003، ص 145-146.

<sup>15</sup> إيمان الحاج علي محمد حسين، اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، (دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية) بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة والإعلان، كلية الدراسات العليا، السودان، 2017، ص 07.

<sup>16</sup> محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 226.

- العامة:

في اللغة: هي كلمة (عم) والجمع عمم، والجمع عمم جارية عميمة وعماء طويلة تامة القوام والخلق، والذكر أعم والجمع عمم والعمم عظم الخلق في الناس، والعمم الجسم التام العم الخلق الكثير فالعامة اسم الجمع لكلمة عم خلاف الخاصة.

اصطلاحاً: هي كافة مجالات الحياة في العالم الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الإعلامية.<sup>17</sup>

إجرائياً: بمعنى التعميم والشمول.

➤ العلاقات العامة:

اصطلاحاً: هي نشاط اتصالي ذو بعد إداري تنظيمي، يراد به من خلال نقل الأفكار والمشاعر، تكوين انطباعات حسنة إزاء مجموعة أو جماعة أو تنظيم أو شركة.<sup>18</sup> العلاقات العامة هي قسم إداري أو فرع أو خدمة، تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها تحقيق وحدتها الداخلية، والتفاهم والتأييد والمشاركة مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معه.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> إيمان الحاج علي محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص 08.

<sup>18</sup> محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، الأردن، دار أسامة، 2014، ص 224.

<sup>19</sup> مي العبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط1، بيروت، دار النهضة العربية، 2014، ص

مصطلح يطلق على الجهود المنظمة والعمليات التي تقوم بها هيئة أو مؤسسة أو منظمة لتنظيم العلاقات بينها وبين جمهور العاملين بها، وجمهور المتعاملين معها، بهدف تحقيق علاقات إيجابية مع هذه الجماهير، وتقوم بهذا العمل إدارات متخصصة تعنى عناية فائقة باستخدام وسائل الإعلام والاتصال المتنوعة لتحقيق مهمتها.<sup>20</sup>

**إجرائيا:** هو القسم أو جهاز يربط بين المؤسسة وجمهورها الداخلي أو الخارجي من أجل كسب ثقة الزبائن والعملاء وذلك عن طريق تكنولوجيا الاتصال.

#### 8- الدراسات السابقة :

لقد نمت المعرفة وأسبابها نموا هائلا فأصبحت عملية استعراض الدراسات السابقة ضرورية لتقوم بمهام عديدة:<sup>21</sup> منها مساعدة الباحث في تفادي أخطاء الآخرين وتجنبه التكرار وتساهم في فهم موضوع دراسته، والحصول على المراجع المناسبة لموضوع بحثه.

لذلك حاولنا استعراض ثلاثة دراسات، دراستان عربيتان ودراسة جزائرية.

#### 8-1- الدراسة الأولى : دراسة بعنوان "التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات

العامة" (دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات)

<sup>20</sup> كرم شلبي، معجم المصطلحات الإعلامية (إنجليزي-عربي)، ط2، بيروت، دار الجيل، 1994، ص787.

<sup>21</sup> سعيد إسماعيل صيني، قواعد أساسية في البحث العلمي، ط1، المدينة المنورة، مؤسسة الرسالة، 1994، ص151.

(سوداتل) بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال (العلاقات العامة

والإعلان) وذلك كان في سنة 2015 للطالب "محمد عثمان على بابكر".

وتكمن مشكلة هذه الدراسة في معرفة دور وأثر التقنيات الحديثة في رفع كفاءة

الأداء بإدارة العلاقات العامة للشركة السودانية للاتصال (سوداتل).

و قد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي :

1- ما مدى توظيف إدارة العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)

للتقنيات الحديثة في إدارة أنشطتها ؟

2- هل ساهم إدخال التقنيات الحديثة في تطوير الأداء بالشركة السودانية (سوداتل)

بصورة عامة وبإدارة العلاقات العامة بهذه الشركة بصورة خاصة ؟

أما المنهج المستخدم فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي :

➤ تم استخدام هذا المنهج لوصف البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة بهدف

تكوين رؤية تشكل المسار الذي يسير عليه البحث.

➤ استخدام التحليل الإحصائي بغرض اختبار فروض الدراسة ومن ثم الحصول على

النتائج.

من أجل جمع البيانات استخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية عن موضوع

دراسته.

قد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

➤ إدخال التقنيات الحديثة ساهم في زيادة فعالية أنشطة إدارة العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات.

➤ الاهتمام بالتقنية الحديثة جعل الشركة في مركز الريادة في مجال الاتصالات المحلية والإقليمية والدولية.<sup>22</sup>

### التعليق على الدراسة :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج كونهما دراسات وصفية، كذلك تحتوي على متغير أساسي في دراستنا هو العلاقات العامة وبينما تتمحور دراستنا حول معرفة مساهمة تكنولوجيا الاتصال في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة، ركزت هذه الدراسة على الدور الذي حققته التقنيات الحديثة للاتصال على أداء إدارة العلاقات العامة ومدى انعكاسه على الصورة الذهنية للشركة.

بغض النظر عن اختلاف ميدان الدراسة إلا أن هذه الدراسة أفادتنا كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس.

8-2- الدراسة الثانية : دراسة بعنوان "أثر استخدام التقنيات الحديثة في إدارة علاقات الزبائن" (دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الأردن) مذكرة لنيل شهادة

<sup>22</sup> محمد عثمان على بابكر، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة (دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال (العلاقات العامة و الإعلان) كلية الدراسات العليا، السودان، سنة 2015.

الماجستير في تخصص الأعمال الإلكترونية، كان ذلك سنة 2017، للطالب

حنين خالد ناظر ناظر.<sup>23</sup>

تكمن مشكلة هذه الدراسة في: ما هو أثر استخدام التقنيات الحديثة على إدارة علاقة

الزبائن في البنوك الإسلامية في الأردن؟

تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي :

➤ ما هو أثر استخدام شبكات موقع البنك الإلكتروني على إدارة علاقة الزبائن في البنوك

الإسلامية في الأردن؟

➤ ما هو أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على إدارة علاقة الزبائن في البنوك

الإسلامية في الأردن؟

أما المنهج المستخدم فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، بهدف التعرف

على أثر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في إدارة علاقات الزبائن في البنوك

الإسلامية في الأردن.

ومن أجل جمع البيانات فقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة أساسية في الحصول على

البيانات المتعلقة بموضوع دراستها.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

---

<sup>23</sup> حنين خالد ناظر ناظر، أثر التقنيات التكنولوجية الحديثة في إدارة علاقات الزبائن (دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الأردن) مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص الأعمال الإلكترونية، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، سنة 2017.

➤ وجود أثر لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة المتمثلة ب (الرسائل القصيرة، موقع البنك الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي) على إدارة علاقات الزبائن في البنوك الإسلامية في الأردن عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بالنسبة للنتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة.

### التعليق على الدراسة :

اخترنا هذه الدراسة لكونها تتشابه مع دراستنا منهجيا في كونها دراسات وصفية، وكلاهما يتناولان موضوع التكنولوجيا الحديثة، وتعتبر هذه الدراسة جزء من دراستنا لأنها تبحث في أثر استخدام التقنيات الحديثة (الرسائل القصيرة، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي) والتي تعتبر هذه التقنيات بعض من تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي هي موضوع دراستنا.

أفادتنا هذه الدراسة بشكل كبير فيما يخص الجانب النظري.

**8-3-الدراسة الثالثة:** وهي دراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل

الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، وذلك سنة 2007-2008 للطالبة "حورية بولعويدات".<sup>24</sup>

تمثلت مشكلة البحث في: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها ؟ وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي :

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة

الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال

الحديثة ؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

أما المنهج المستخدم فقد اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي لأن دراستها تندرج تحت "الدراسات الوصفية" وقد استخدمت ضمن هذا المنهج "المسح التحليلي" للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

من أجل جمع البيانات استعانت الباحثة "بالملاحظة" من أجل جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة و كذلك اعتمدت على "المقابلة" وقد استخدمت في هذه الدراسة نمطين من المقابلة "المقابلة نصف الموجهة" و"المقابلة الموجهة" وقد استعانت

<sup>24</sup> حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة -) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007-2008.

كذلك باستمارة الاستبيان فقد حاولت الباحثة ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة، حيث كان الهدف من هو معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز.

قد توصلت إلى النتائج التالية :

➤ أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترنت INTRANET المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الإنترنت INTERNET المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت.

➤ أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

التعليق على الدراسة :

اخترنا هذه الدراسة لتكون سابقة لموضوع دراستنا لأنها تتشابه الإجراءات المنهجية لها مع دراستنا حيث تدرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية وكذلك تحتوي على متغير أساسي في دراستنا هو تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج الملاحظة والمقابلة.

قد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالجانب النظري، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

## 9- منهج الدراسة :

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

فالمنهج حسب عبد الرحمان بدوي " هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقول وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة".<sup>25</sup>

المنهج يعني مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم إنه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة".

والمناهج أو طرق البحث تختلف باختلاف المواضيع، ولهذا توجد عدة أنواع من المناهج العلمية، وبشكل عام فإن المنهج العلمي يمكن وصفه بأنه: " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، أما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين وأما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين ".<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط3، الكويت، وكالة المطبوعات، 1977، ص05.

<sup>26</sup> عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط1، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 2002، ص 19.

بالنظر إلى موضوع دراستنا "مساهمة تكنولوجيا الاتصال في ترقية أداء القائمين بالعلاقات العامة" وإشكالياتها وكذا الغاية المرجوة منها نجد أنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية المعروفة في بحوث الاتصال. فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة كونه يعتبر منهجا متميزا يقوم على أساس الاهتمام بدراسة الوحدات الاجتماعية بصفتها الكلية ثم النظر أي الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها، ويقوم هذا المنهج على أساس اختبار وحدة إدارية أو اجتماعية واحدة، كأن تكون مدرسة واحدة أو قسما واحدا من أقسامها، وجمع المعلومات التفصيلية عن كل جوانب أنشطتها وصفاتها.

ويمكن تلخيص تعريف منهج دراسة الحالة على أنه منهج لتنسيق وتحليل المعلومات التي يتم جمعها عن الفرد وعن البيئة التي يعيش فيها.<sup>27</sup>

حيث يعد هذا المنهج أكثر المناهج ملائمة لمثل هذه الدراسات لأنه يأتي على مرحلتين : الأولى مرحلة الاستكشاف والصياغة والمرحلة الثانية : مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل البيانات و المعلومات تحليلا يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرين وتقديم تفسير ملائم لها.<sup>28</sup>

وعليه تم تطبيق منهج دراسة الحالة على النحو التالي:

<sup>27</sup> مدونة عبد الله الحجاجي، مقال حول دراسة الحالة، <http://fr.scribd.com>، (2019/02/23).

<sup>28</sup> محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1، بيروت، دار النهضة العربية، 1999، ص 60.

- اختيار وحدة مؤسساتية واحدة تمثلت في مؤسسة سونلغاز لولاية بشار من بين الوحدات الاقتصادية الأخرى حتى تتم دراسة الوحدة كما هي في الواقع.
- من خلال فترة تربصنا تم اختبار العلاقة بين المتغيرين المتمثلين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة والعلاقات العامة.

#### 10- عينة البحث:

لعل من أهم المشاكل التي يواجهها الباحث هي اختيار العينة للبحث العلمي واختيار هذه العينة على جانب كبير من الأهمية لأن عليها تتوقف أمور كثيرة، فعليها تتوقف كل القياسات والنتائج التي يخرج بها الباحث من بحثه. وفي كثير من الأحيان يضطر الباحث إلى إجراء بحثه على عينة صغيرة من المجتمع لأن إجراء البحوث على المجتمع كله يكلف جهدا ومالا كثيرا.<sup>29</sup>

نظرا لطبيعة موضوع دراستنا قمنا بمعاينة غير احتمالية وهذا لعدم توفر قائمة اسمية بكل العمال المكلفين بنشاط العلاقات العامة واخترنا العينة القصدية لأنها تعطي نماذج مثالية لمفردات تخص البحث مباشرة وبعد قيامنا بالدراسة الاستطلاعية تم حصر هذه العينة في 12 مفردة مكلفة تقريبا بنشاطات العلاقات العامة وهذا لعدم توفر منصب القائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة لأن موضوع دراستنا يتطلب:

<sup>29</sup> مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق، 2000،

اختيار مفردات ملائمة، ونعني بذلك بعض الإطارات ورؤساء المصالح في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار لكونهم يقومون بوظائف العلاقات العامة المختلفة ويعتمدون في ممارساتهم على تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

وعليه بعد استشارة الأستاذة المشرفة وأخذ الموافقة من المكلف بالاتصال فقد تم تصنيف

عينة الدراسة النهائية كما يلي:

1. مدير التوزيع.
2. المكلف بالاتصالات.
3. المكلف بالشؤون القانونية.
4. مصلحة الشؤون العامة (02 مفردة).
5. مسؤولة قسم الموارد البشرية.
6. مسؤول قسم استغلال أنظمة المعلومات.
7. قسم العلاقات التجارية (02 مفردة).
8. المكلف بالأمن الداخلي.
9. قسم التخطيط (02 مفردة).

## 11- مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع البحث على أنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، ومجتمع البحث هو المجتمع الكلي من المفردات والأشياء الأخرى المحدودة أي المجتمع الذي بإمكان الباحث تحديد حجمه الحقيقي واختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيار عشوائي أو منتظما هو ما يعرف بالعينة.<sup>30</sup>

مجتمع البحث الخاص بالدراسة :

دراستنا تهدف إلى معرفة مدى توفر تكنولوجيا الاتصال مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية بشار انطلاقا من معرفة أهم وسيلة تكنولوجية تستخدم من طرف ممارسي العلاقات العامة وكذا معرفة مساهمة تكنولوجيا الاتصال في رفع مستوى أدائهم الوظيفي فإن مجتمع بحثنا يتكون من بعض إدارات الشركة ورؤساء المصالح، والذي يتجاوز عددهم 12 إطار.

## 12- أدوات جمع البيانات :

حتى يحصل الباحث على البيانات أو المعلومات اللازمة لتقديم إجابات عن أسئلة بحثه، لابد أن يستخدم طرقا دقيقة وملائمة لكل مصدر من مصادر جمع البيانات المعروفة والمتفق عليها عند مختلف الباحثين ذوي الاختصاص.

<sup>30</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات الوطنية، 2010، ص 169.

عموماً، فإن على الباحث الإحاطة جيداً بالأدوات والطرق التي يستخدمها، ليصل إلى نتائج مرضية، بأقل وقت، وجهد، وتكاليف.

فبعد تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة تمكنا من اختيار أداتين لجمع البيانات وهما الملاحظة والمقابلة.

### 12-1- الملاحظة:

تعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث، أو الحقل، أو المختبر، وتسجيل ملاحظاته وتجميعها لاستخلاص المؤشرات منها، وتتم هذه الملاحظات بواسطة الإدراك الحسي سواء بالحواس المجردة أو بالاستعانة بالآلات.<sup>31</sup>

الملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كثيرة لا تتمتع بها الوسائل الأخرى لجمع المعلومات، فهي تعطي المجال للباحث أن يلاحظ الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمنطقة التي ينحصر فيها البحث وتمكنه من ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم والمشكلات الحياتية التي يتعرضون إليها.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 1992، ص35.

<sup>32</sup> حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، بيروت، دار الطليعة، 1996، ص 104.

وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة البسيطة، التي تعرف على أنها تستخدم في الأحوال التي نريد فيها ملاحظة السلوك الطبيعي وتعتبر هذه الملاحظة استكشافية.<sup>33</sup> قد أفادتنا الملاحظة في الحصول على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمعلومات حول طريقة استخدام تكنولوجيا الاتصال وطبيعة الاتصال داخل المؤسسة.

## 12-2- المقابلة:

تعتبر المقابلات من أهم الوسائل لجمع البيانات من الميدان، حيث يقوم الباحث بإدارة حوار من يقابله، وتوجيه أسئلة بطريقة معينة تجميع الأفكار والآراء.

هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة.<sup>34</sup>

تعد المقابلة فن مهني يعتمد على الخبرة التي تزود الباحث بالفطنة والمهارة في التعرف على الظواهر والحالات والوصول إلى نتائج ومعالجات تمكن الفرد أو الجماعة من تأدية مهامهم وواجباتهم الاجتماعية والإنسانية بود وحرص ومحبة.

فلسفة المقابلة هي التعرف على المواضيع والأفراد والأشياء عن كتب دون وسطاء قد يساهموا في تجميع الحقائق والمعلومات، سواء بالنقص أو الزيادة.<sup>35</sup>

<sup>33</sup> رحيم يونس كرو العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 151.

<sup>34</sup> عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط1، دمشق، دار النمير، 2002، ص 96.

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة المنظمة "لأنها تقدم نفس الأسئلة بنفس الأسلوب والترتيب لكل فرد، والميزة الرئيسية لها هي الحصول على أكبر من الإجابات.

تمتاز المقابلة المنظمة بكونها أكثر عملية في طبيعتها لاتصافها بالدقة والضبط، وأنها أسهل من حيث تسجيل الإجابات وتكميمها وتحليلها، وبالتالي فإنه يمكن من خلالها التوصل إلى صياغة التعميمات العلمية.<sup>36</sup>

### ➤ محاور المقابلة: أنظر ملحق رقم (01)

تم تقسيم أسئلة المقابلة إلى ثلاثة محاور أساسية إضافة إلى محور البيانات الشخصية وتضمنت:

**محور خاص بالبيانات الشخصية:** المتضمن للجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة، الخبرة المهنية.

**المحور الأول:** "وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة" تضمن أربعة أسئلة.

**المحور الثاني:** "فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء القائمين بالعلاقات العامة" فقد احتوى على أربعة أسئلة.

<sup>35</sup> عقيل حسين عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 244.

<sup>36</sup> رحيم يونس كرو العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 145.

**المحور الثالث:** "استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة" المتضمن لستة أسئلة كذلك.

تم كل هذا بعد استشارة الأستاذة المشرفة وعرضها عليها.

### 13- مجالات الدراسة :

تضمنت دراستنا ثلاثة مجالات هي:

**13-1- المجال البشري:** هم العمال بالمؤسسة الاقتصادية، وبما أن دراستنا اتخذت من

مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار SDC ميدان للدراسة فإن المجال البشري

لدراستنا يتكون من بعض إطارات الشركة ورؤساء المصالح، والذي يصل عددهم 12

إطار.

**13-2- المجال الزمني:** وهو الفترة الممتدة من تاريخ البدء في الدراسة إلى غاية

الوصول إلى نتائجها وقد كانت كالآتي:

لقد تم الشروع في انجاز دراستنا منتصف شهر جانفي من سنة 2019 حيث كانت البداية

بمرحلة ضبط الموضوع، وجمع المادة النظرية الخاصة بموضوع الدراسة إلى نهاية شهر

فيفري 2019، أين قمنا بتوثيق، وكتابة الجانب المنهجي، والنظري في شكله النهائي بعد

الموافقة عليه، ثم جاء الجانب الميداني لدراستنا، قد كانت البداية فيه في بداية شهر

مارس 2019، حيث قمنا بإعداد أسئلة المقابلة، وعرضها على الأستاذة المشرفة، وبعد

التعديل فيها والموافقة عليها قمنا بتطبيقها وطرحها على مفردات العينة الخاصة بدراستنا

في فترة تربصنا بالمؤسسة والتي امتدت من 17 مارس إلى غاية 07 أبريل، ثم قمنا

بتحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها إلى غاية أواخر شهر أفريل 2019 الذي  
حررنا فيه التقرير النهائي.

**13-3- المجال المكاني:** ويقصد به المكان الذي تجرى فيه الدراسة، وبما أن دراستنا

تهدف إلى معرفة: إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي

العلاقات العامة، وبما أننا اخترنا مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار SDC

لإجراء الدراسة الميدانية فإننا نعتبرها المكان الذي يضم مفردات عينة الدراسة.

# الإطار النظري

# الفصل الأول

## تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

- 1) مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 2) خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 3) مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 4) تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على وسائل الاتصال والجمهور
- 5) أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

إن الانفجار الغير مسبوق في تدفق المعلومات، وحاجة الإنسان إلى تسجيل أعداد لا حصر لها من الأفكار، هي بعض العوامل التي تلعب دورا أساسيا في تطوير حاجتنا نحو تكنولوجيا الاتصال. فالتكنولوجيا تسمح بتزويدنا بالعديد من المعارف الإنسانية من خلال إمكانيات غير محدودة في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها جزء لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية، حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصال في كل أبعاد الحياة وعلى جميع المستويات.

حيث شهد النصف الثاني من القرن العشرين من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في القرون الماضية، ولعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهرتي تفجر المعلومات وثورة الاتصال.

في هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال، نظرا للخصائص الكثيرة والمتعددة التي تقدمها لمستخدميها في تخزين واسترجاع وتطوير ما أنتجه الفكر البشري، في أقل حيز متاح، وبأسرع وقت ممكن.

في هذا الفصل سنحاول أن نقدم مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ثم تقديم خصائصها و مزاياها وعيوبها، ثم إبراز تأثيرها على وسائل الاتصال والجمهور، وفي الأخير تقديم أهم أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

**1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال communication technology:**

هي مجمل المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية، والتنظيمية، الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها، وإنتاجها، وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها، وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك عمليا، كما أنها تعد ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد التكنولوجية الاقتصادية، العلمية، النفسية، السياسية، وهي نسبية بطبيعتها ترتبط أشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع، وما يعد حديثا في مجتمع ما، قد يعد تقليديا في مجتمع آخر.

إذ يعرفها "روبين" بأنها "أي آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج، أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض العمليات.

وهنا أعطى "روبين" مفهوم شامل لتكنولوجيا الاتصال، ففي الوقت الراهن يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال تشمل كل الأجهزة التكنولوجية من هواتف ذكية، ولوحات ذكية، وحاسبات آلية مكتبية أو محمولة، والتي يمكن من خلالها الاتصال وتبادل المعلومات وتخزينها واسترجاعها، عن طريق مختلف الأجهزة والشبكات.<sup>1</sup>

ومنهم من عرفها على أنها مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية

<sup>1</sup> ديدوش الهاشمي، استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة، دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور، الكرونكس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، مستغانم، 2017/2016. ص 64.63.

الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي من خلال الحاسبات الآلية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية، أو الرسائل أو المضامين المسموعة، أو مسموعة مرئية، أو مطبوعة، أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها وقد تكون هذه التقنيات آلية إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.<sup>2</sup>

## 2- خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال:

تتميز تكنولوجيا الاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها:

➤ **تقليص الوقت والمسافات:** فالتكنولوجيا تقرب المسافات وتقلصها فكل الأماكن

الإلكترونية متجاورة.

➤ **السرعة:** تسرع تكنولوجيا الاتصال وتسرع عملية الإنتاج وتلك خاصية تكمن في

التكنولوجية نفسها فوثيرة تطور هذه الأخيرة مذهلة وسريعة جدا.

➤ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا، فالانترنت مثلا يتمتع باستمرارية

عملها فكل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> دبدوش الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 64.

<sup>3</sup> عمر أوسامة، تكنولوجيا وسائل الإعلام و الاتصال والاعتراب الرقمي للطالب الجامعي، دراسة وصفية تحليلية لعينة من طلبة جامعة مستغانم، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص تكنولوجيا وسائل الإعلام و المجتمع، مستغانم، 2018/2017، ص 86.

ومن خصائصها كذلك نذكر:

➤ **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

➤ **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "minitel" الفرنسي، "فالحود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

➤ **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة

المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "A.TOPHLER" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من أهم ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

➤ **الكونية** : البيئة الأساسية لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدماء في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.

➤ **الاجماهيرية ( الرسائل الإعلامية الشخصية )**: ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد ( الجماهير ) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد بأن يستقل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة والتي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

➤ **التوجه نحو التصغير**: تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم

بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة تلفزيون الجيب، والهاتف النقال المزود بطابعة إلكترونية.<sup>4</sup>

➤ **قابلية التركيب والتوصيل:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال الوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إستون" "ESTON"، والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف" "NEXT WAVE"، والرأس من صنع شركة "شارب" "SHARP".<sup>5</sup>

### 3- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:

#### 3-1- المزايا:

تتلخص هذه المزايا في:

<sup>4</sup> محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر، دار الهدى، 2006، ص 25-26-27.

<sup>5</sup> حديد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17 ديسمبر 2014 .

➤ عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكومبيوتر، كما حد من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص لبث برامج غير ترفيهية، مثل: خدمات المعلومات و البرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم، فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أنها عالمية يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، ساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تنتم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح بمعدل ألف ضعف واحدة، ومن أهم مزاياها أيضا أنها تقدم لمستخدميها أبعادا ثلاثة وهي:

➤ **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق

بين زمن البث والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

➤ **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من الساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها كما

أنها تكاد تحدد عناصر المسافة مهما بعدت.

➤ **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت ثورة الاتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيا، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار لبرامج.<sup>6</sup>

### 3-2- العيوب:

بالرغم من الإيجابيات والمزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال إلا أن هذا لا يمنع من وجود سلبيات وأضرار ناجمة عن هذه الأخيرة ومن أهمها نذكر ما يلي:

➤ أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمه من خبرة عالية في مجال التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع.

➤ ازدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة في هذا المجال ( التقنيات والبرامج والاستعمال على حد سواء).

➤ تفاقم ظاهرة السلطنة والنفعية المادية وآثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية وتطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، صنعاء، 2005، ص 265-269.

#### 4- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على وسائل الاتصال والجمهور:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

#### 4-1- التأثيرات على وسائل الاتصال : ويمكن حصرها في:

➤ أن تكنولوجيا الاتصال لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية... الخ، وأما المستحدثات التكنولوجية فهي: الأشرطة المسموعة، الحاسبات الالكترونية... الخ، أما على مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الالكتروني... الخ.

➤ أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

<sup>7</sup> فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، الأردن، دار الثقافة، 2010، ص 116.

➤ أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيري عن بعضها البعض قد زال بعضها الآخر في طريقه للزوال، ولم نعد الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست.

➤ أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.

➤ أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال.

#### 4-2- التآثيرات على الجمهور: يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد

صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:<sup>8</sup>

➤ تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

➤ أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية

<sup>8</sup> حورية بولعبيدات، مرجع سبق ذكره، ص 85

الاتصال، مما يساعد على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والانفجار.

ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي.<sup>9</sup>

## 5- أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية:

لقد ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة حيث أنها سهلت عليهم العديد من الأمور التي كانت عائق أمام انجازاتهم، فوسائل تكنولوجيا الاتصال يسرت التعامل بين الموظفين داخل المؤسسة وجعلت سيرورة العمل سلسلة ومن بين هاته الوسائل نذكر ما يلي:

### 5-1- جهاز الحاسوب:

يلعب الحاسب الالكتروني دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية، ويترتب عليها جميعا الكفاءة العالية في الأداء كما يقوم الحاسب بإجراء العمليات الحسابية المعقدة والتي يصعب تنفيذها يدويا بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة

<sup>9</sup> حورية بولعويدات، مرجع سبق ذكره، ص 86 .

منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية كما يستطيع الحاسب الإلكتروني إنجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات والضمان الكامل ضد فقدها أو تلفها من خلال المستفيدين.

#### - مفهومه وأنواعه:

الحاسوب هو من الآلات الإلكترونية ELECTRONIC DEVICES تقوم بمجموعة مترابطة ومنتالية من العمليات على مجموعة من البيانات الداخلة INPUT DATA تتناولها بالمعالجة وفقا لمجموعة من التعليمات INSTRUCTIONS والأوامر الصادرة إليه، المنسقة تنسيقاً منطقياً حسب خطة موضوعة ALGORITHM مسبقاً لحل مسألة معينة معرفة بغرض الحصول على نتائج ومعلومات تفيد في تحقيق أغراض معينة، وتسمى التعليمات والأوامر بالجملة STATMENT، ومجموعة الجمل هذه تسمى برنامجاً PROGRAMM والشخص الذي يصمم البرنامج يسمى مبرمج PROGRAMMER.<sup>10</sup>

وكذلك يعرف الحاسوب أو الكمبيوتر على أنه آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقاً لبرامج موضوعة مسبقاً (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي

<sup>10</sup> مدونة عبد الكريم خيطاس، دليل الإداري والمسير المالي في الجزائر،

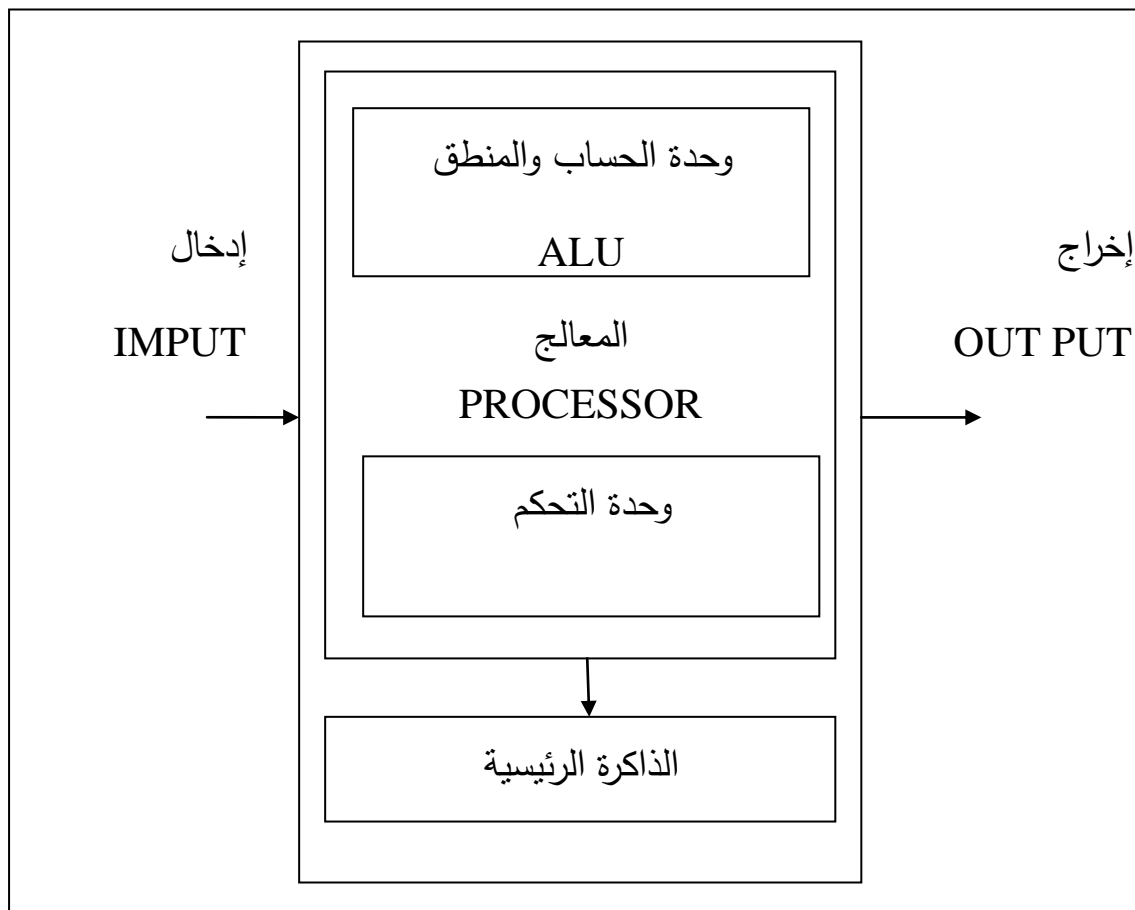
(2019/02/10) <http://khitasabdelkarim.wordpress.com>

تخرج (مخرجات) في شكل من أشكال المخرجات مثل شاشة العرض أو في صورة أو تقرير أو في شكل جدول بيانات.<sup>11</sup>

ويعرفه محمود علم الدين على أنه " مجموعة من الأجهزة تشكل معا نظاما تقنيا وظيفته حل المسائل المختلفة التي يمكن صياغتها رياضيا ( أي يشكل مجموعة من العلاقات الرياضية ) أو باستخدام قواعد المنطق الشكلي الصوري، وتشمل هذه الأجهزة: " وحدة المعالجة المركزية " وفيها يتم تنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الموجودة في جهاز آخر هو وحدة التخزين أو ذاكرة الحاسب، والذاكرة بدورها تتألف من قسمين، ذاكرة عامة وذاكرة ثانوية. وتتصف الذاكرة العامة بكونها ذات سعة تخزينية محدودة وتكلفتها عالية نسبيا ولكنها تستطيع تناول البيانات مع وحدة الحساب والمنطق بسرعة هائلة لأنها تتصل معها مباشرة، أما الذاكرة الثانوية كالأشرطة والأقراص والأسطوانات المغنطة وغيرها فهي ذات سعة تخزينية كبيرة ورخيصة التكاليف إلا أن سرعة تبادل البيانات بينها وبين وحدة المعالجة المركزية بطيئة نسبيا. وكذلك يضم الحاسب الإلكتروني أيضا أجهزة الإدخال والإخراج وتسمى أيضا بالأجهزة الطرفية أو المحيطة.. وظيفتها تأمين التعامل والاتصال بين وحدة المعالجة المركزية ووحدة التخزين والعالم الخارجي، فعن طريق هذه الأجهزة يتم إدخال البيانات إلى نظام الحاسب وإخراجها منه بعد معالجتها. وأخيرا فإن الحاسب يضم أيضا ما يسمى "وحدة التحكم" ووظيفتها الإشراف على عمل

<sup>11</sup> ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإحصاء العلمي، 2015، ص109-110.

الحاسب وتحديد التتابع اللازم ( التسلسل المطلوب) لأداء العمل فهي بمثابة غرفة القيادة في نظام الحاسب الالكتروني، ويقوم الحاسب بأداء العمل المطلوب منه بواسطة برنامج معين يوجد في الذاكرة، و " البرنامج " عبارة عن سلسلة من العمليات (الأوامر) موجهة إلى الحاسب لتدله على العمليات التي يجب أن ينفذها لأداء العمل المطلوب. تكتب مجموعة التعليمات هذه بإحدى لغات البرمجة أو بلغة الحاسب مباشرة.<sup>12</sup>



الشكل رقم(01): نموذج البنية المادية للحاسوب<sup>13</sup>

<sup>12</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، ب ط، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص51.

<sup>13</sup> مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان، دار أسامة، 2012، ص230.

وقد مرت الحواسيب الالكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:

➤ ظهر الجيل الأول من الحاسبات عام 1946 من خلال العلماء (جون موشلي)

(ايكارت) و ( جولد شياني) وهو الحاسب ENIAC، ثم تكونت أول شركة لإنتاج

الحاسبات على المستوى التجاري باسم UNIVAC.

➤ ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية في أوائل الستينيات بعد استخدام

عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة

.VACCUM TUBE

➤ أدى استخدام الدوائر الالكترونية INTERGRATED CIRCUITS إلى ظهور

الجيل الثالث من الحاسبات الالكترونية في عام 1969.

➤ ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر

الالكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة، وبعد تطويع المواد فوق الوصلة، وأشباه الموصلات

الحرارية SEMICONDUCTOR.

➤ ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي

PERSONAL COMPUTER وهو يتمتع بصغر الحجم، وسهولة التشغيل، والربط

من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التلفون والتلفزيون.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، القاهرة، الدار اللبنانية المصرية،

1993، ص 60.

### ومن أنواع الحاسبات الالكترونية :

تتفاوت أجهزة الحاسبات الالكترونية في أحجامها من نحو بوصة مربعة واحدة إلى حجرة ضخمة مليئة بالأجهزة والمعدات، كما تتنوع هذه الأجهزة من حيث اتساع الذاكرة وسرعة معالجة البيانات وحاليا تنقسم الحاسبات الالكترونية من حيث الحجم إلى خمس فئات على النحو التالي:<sup>15</sup>

#### - المعالجة الصغيرة جدا :

ويقصد بها الدوائر المتكاملة التي تتيح وظيفة التحكم، وتستخدم في إنتاج المعدات الكهربائية مثل الغسالات، والثلاجات، والأفراد وهي تعمل على التحكم في تشغيل وإيقاف الأجهزة الالكترونية.

#### - الحاسب الشخصي:

وهو الحاسب الذي يستخدمه الأفراد في المكاتب والمنازل، ويسمى أيضا الحاسب الصغير جدا ويضم هذا الحاسب مجموعة من الدوائر المتكاملة، كما يضم معالجا واحدا فقطن وهو يتعامل مع الرموز تبدأ من رمز واحد إلى 32 رمزا في الوقت نفسه.

<sup>15</sup> ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 111

**- الحاسب الصغير:**

وهو أكبر حجماً من الحاسب الشخصي، ويستخدم في الشركات الصغيرة والمحلات العامة والكليات الجامعية ويتراوح عند الرموز التي يتعامل معها من 16-32 رمزا في نفس الوقت.

**- الحاسب الضخم:**

وهو عبارة عن أجهزة ضخمة تستخدمها الشركات الكبرى، والجامعات، والمؤسسات الحكومية، ويمكن أن يتلقى هذا الحاسب ملايين التعليمات في الثانية، ويتيح رموز تتراوح ما بين 32-64 رمزا في نفس الوقت.

**- الحاسب العملاق:**

يعتبر من أكبر الحاسبات حجماً، وأسرعها أداءً، ويكثر استخدامه في مراكز البحوث، وتحليل بيانات الأقمار الصناعية، وعلاج المشكلات شديدة التعقيد، ويتلقى هذا النوع من الحاسبات عدة بلايين من التعليمات في وقت واحد، ويصل ثمن الجهاز الواحد إلى نحو 20 مليون دولار.<sup>16</sup>

**5-2- الانترنت:**

ساهمت الانترنت في خلق أنماط غير تقليدية من الجماعات ومن العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي لا ترتبط بهوية ولا ترتبط بجغرافية محددة، ولكنها تتم عبر الفضاء

<sup>16</sup> ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 112.

المعلوماتي الذي تشكل بفضل الانترنت، ولا يشترط في تأسيس هذه الجماعات بيئة جغرافية واحدة أو هيكل كما هو متعارف عليه في الجماعات التقليدية، ولكن تتم العضوية في هذه المجتمعات من خلال إمام العضو المتفاعل باستخدام تقنية العبور إلى الجماعة (الكفاءة التقنية والتطور التقني).<sup>17</sup>

الانترنت INTERNET مشتقة من (INTERNATIONAL NET WORK) أو الشبكة العالمية، وتستخدم لنقل المعلومات والاتصالات عن طريق شبكة الحاسبات ترتبط ببعضها وذلك بفرض أن العالم جهاز "كمبيوتر" واحد يستطيع أي جهاز كمبيوتر أن يصل إليه للحصول على أي معلومة، وتتم هذه الطريقة من أي نقطة في العالم. وتعد شبكة التلفونات (وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية بتقنياتها المختلفة) البنية التحتية لتلك الشبكة من الحاسبات.

تأتي أهمية شبكة الانترنت من تلك التطورات السريعة التي تشهدها سواء في خصائصها الفنية كوسيلة اتصال أو في عدد مستخدميها فقد زاد عدد مواقع الانترنت من 50 موقعا فقط عام 1991 إلى 74 ألف موقع عام 1994 وبلغ هذا العدد 200 مليون موقع و صفحة ويب على محركات البحث المختلفة 1997.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> العربي بوعمامة، الأنساق الافتراضية الجديدة -مدخل سوسيولوجي-، ط1، قسنطينة (الجزائر)، ألفا للوثائق، 2019، ص107.

<sup>18</sup> سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام "تكنولوجيا المعلومات"، القاهرة، دار المعرفة الجامعية، 2003، ص 111.

إن الانترنت هي أكثر الوسائل الإعلامية استفادة من تكنولوجيا الوسائط المتعددة  
MultiMedia لأنها تستفيد من الصورة والصوت واللمس.<sup>19</sup>

#### - خدمات الانترنت:

#### - نقل الملفات file Transfer protocol FTP:

مراسيم أو بروتوكول نقل أو تفسير الملفات هو الجد العجوز للانترنت إذا كانت هذه  
الوظيفة هي البداية. يتم من خلال هذه الخدمة نقل الملفات الكومبيوترية من حاسوب  
لآخر وهذه الملفات تكون في العادة على هيئة تقارير أو بحوثا في مختلف ميادين المعرفة  
أو قواعد بيانات Data Base أو حتى برمجيات Software خاصة بالحاسوب نفسه  
ويتم هذا التبادل بين الباحثين والعلماء والآخرين. أما البرمجيات المتاحة للنقل فهي تتبع  
في العادة أحد أقسام ثلاث برمجيات مجانية أي يتم نقلها مجانا Freeware أو برمجيات  
مشتركة Shareware ويتم نقلها وتجريبها لمدة قصيرة ومن ثم يتم دفع ثمنها، أما النوع  
الثالث من البرمجيات فهي برمجيات تجارية Commercial ware وهي لا يمكن نقلها  
إلا بعد شراؤها ودفع الثمن مقدما وعادة ما يحدد نوع البرنامج بطريقة واضحة.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال "قضايا معاصرة" التأثيرات السياسية والاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال،  
القاهرة، المدينة برس، 2003، ص 112.

<sup>20</sup> عبد الله الفراء عمر الفراء، تكنولوجيا التعليم والاتصال، ط 4، عمان، مكتبة دار الثقافة، 1999، ص 378.

### - البريد الإلكتروني Electronic Mail E-Mail:

يمكن تشبيه البريد الإلكتروني بالمحادثة التليفونية أو برسالة يقوم بإرسالها حاسوب معين ويقوم باستقبالها حاسوب آخر في مكان قريب أو بعيد وبكلفة بسيطة، وهذا ما يجعل من البريد الإلكتروني وسيلة اتصال ذات فوائد عظيمة سواء في تبادل الخبرات أو في مجال التعاون بين الأفراد أو المؤسسات، إن البريد الإلكتروني E-MAIL يعد من أكثر الأنظمة استخداماً على الإنترنت ويمكن عن طريق هذه الخدمة إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج والكثير من الخدمات.<sup>21</sup>

### - شبكة العنكبوت (الويب) العالمية world wide web w.w.w :

أول من فكر في إنشاء هذه الشبكة هم باحثون في مؤسسة CERN وهي مؤسسة تضم عدداً من الباحثين في مجال الفيزياء وينتمون إلى مجموعة من الدول الأوروبية وذلك بغية نقل أبحاثهم وأفكارهم عبر حواسيب المؤسسة. وبذلك يمكن تعريف هذه الشبكة والتي يطلق عليها اسم شبكة الويب أو شبكة العنكبوت ويرمز لها برمز WWW بأنها أيضاً مجموعة من أجهزة الكمبيوتر المتواصلة عن طريق شبكة الانترنت وتعرض معلومات متنوعة متبعة من أجل ذلك مراسم أو مراسيم (بروتوكول) خاص بها وهو **Hyper Text Transfer Protocol Http** وهو ما يمكن تعريفه بأنه بروتوكول نقل النص متعدد الطبقات، وهذا البروتوكول هو ما يميزها عن سواها من الأجهزة الأخرى المتصلة

<sup>21</sup> مجد الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 247.

بالانترنت، ويقضي هذا البروتوكول بأن تكتب النصوص **Texts** الموجودة على هذه

الأجهزة بلغة تعطي ميزات كبيرة وتسمى هذه اللغة **Hyper Text Markup**

**Language HTML** ويمكن فهمها على أساس أنها لغة ربط النص.<sup>22</sup>

### 5-3- الانترانت :

هي شبكة داخلية في المؤسسة حيث تكون كل الكمبيوترات اللواحق (نهايات الكمبيوتر)

داخل المؤسسة مرتبطة من خلال شبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف الأشخاص

والأقسام في المؤسسة. عن طريق الانترانت يكون انتشار المعلومات داخل المؤسسة أكثر

سهولة وسرعة، وبالتالي فهي تسمح بمضاعفة قواعد البيانات وإبطال الحواجز بين

مختلف الأقسام من خلال تطوير الاتصال الداخلي والربط بينهم وكذا تحسين فعالية

سلسلة القيم. كذلك تعتبر الانترانت تطبيقا لتكنولوجيا الانترانت داخل المؤسسة، كما تحدد

هندسة شبكة المؤسسة التي تربط أنظمة المعلومات الموجودة.<sup>23</sup>

ومن أنواعها:

- الشبكة المحلية.

- الشبكة الواسعة.

<sup>22</sup> عبد الله الفراء عمر الفراء، مرجع سبق ذكره، ص 380-381 .

<sup>23</sup> يزغش كاميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة للمطاحن الكبرى للجنوب، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة بسكرة، 2009/2008، ص 78.

### ➤ الشبكة المحلية LAN :Local Area Network

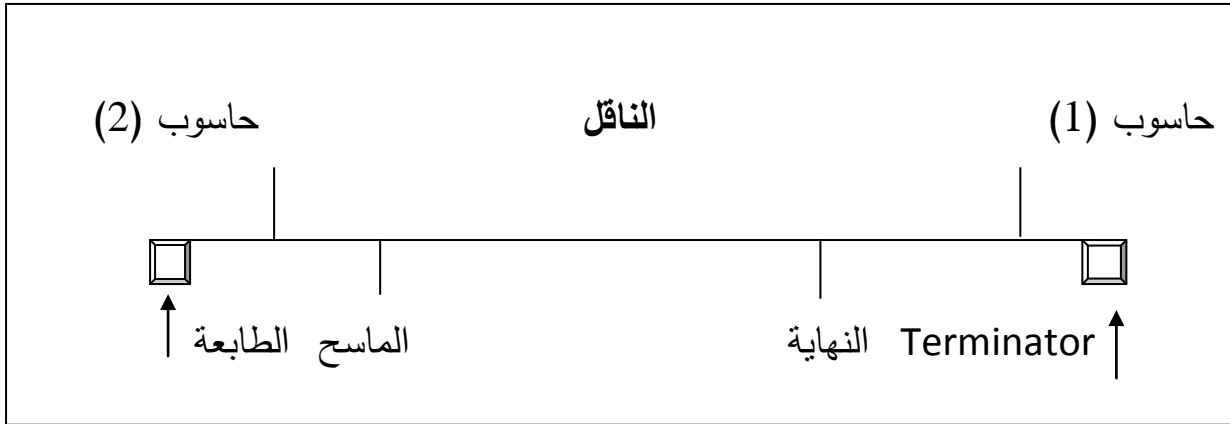
هي عبارة عن شبكة اتصالات تربط عدة أجهزة حواسيب مع بعضها ضمن مساحة جغرافية صغيرة وبالإمكان استخدامها لربط غرفة أو طابق في بناية أو بناية كاملة أو عدة مباني، بطريقة سلكية أو لا سلكية، تمتاز هذه الشبكة بسرعة عالية لنقل البيانات وبنسبة أخطاء منخفضة (Error Rate) بالنسبة للإرسال.

تربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل (Workstations) مع بعضها، وتسمح لهذه المحطات مشاركة موارد الشبكة من معدات مادية (Hardware) وبرمجيات (Software)، إضافة إلى تمكين مستخدمي الشبكة من تبادل الملفات والاتصال فيما بينهم عبر البريد الإلكتروني (Email) والجلسات الحوارية (Chat).<sup>24</sup>

هناك عدة أشكال أساسية للشبكة المحلية هي: الناقل، النجمة، الحلقة:

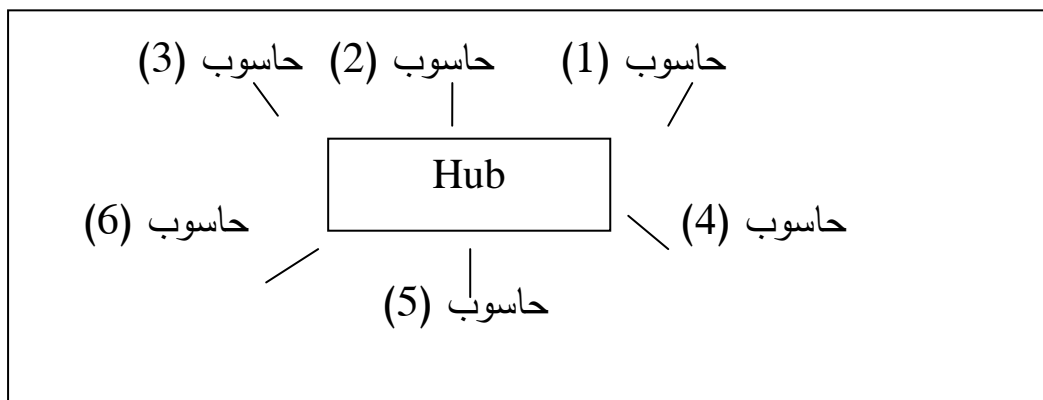
➤ **شبكة الناقل:** شبكة الناقل أول نوع استخدم في الشبكات المحلية، حيث أصبحت متوفرة تجارياً في أواخر سبعينيات القرن الماضي. الناقل عادة يكون عبارة عن سلك محوري تربط به الأجهزة عن طريق وصلات خاصة (Taps) ويوصل طرف الناقل بالنهاية (Terminator) وذلك لامتناع الإشارات الزائدة عند طرفي الناقل لمنع عملية انعكاس الإشارات التي تسبب التصادم.

<sup>24</sup> مزر العاني، باسل كساسبة، المرجع السابق، ص 128.



الشكل رقم (02): نموذج شبكة الناقل<sup>25</sup>

➤ **الشبكة النجمية:** الشبكة النجمية هي أكثر الأشكال شيوعاً بين الشبكات المحلية، جميع الأجهزة توصل مع بعضها البعض من خلال جهاز مركزي يسمى المحور (Hub) ويقوم جهاز المحور بإعادة إرسال البيانات الواصلة إليه إلى جميع الأجهزة الأخرى.



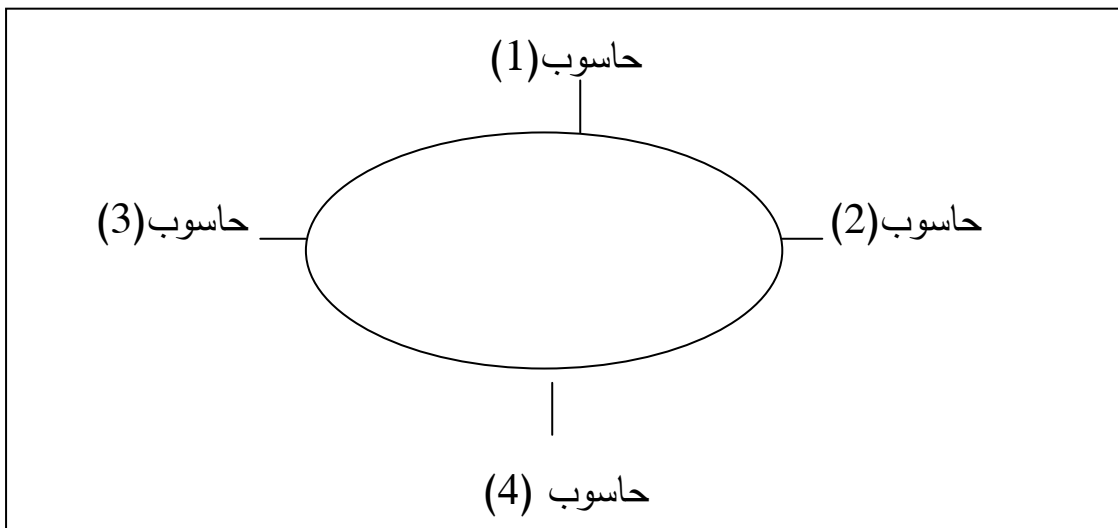
الشكل رقم (03): نموذج الشبكة النجمية<sup>26</sup>

<sup>25</sup> مزهر العاني، باسل كساسبة، المرجع السابق، ص 129.

➤ **الشبكة الحلقية:** الشبكة الحلقية افتراضا هي مجموعة من الأجهزة موصولة مع بعضها البعض بشكل دائري. وهي تعمل بتقنية الإشارة ضيقة النطاق ( Base Band Signal) ويعني أنها تستخدم إشارة رقمية واحدة في اللحظة الزمنية الواحدة، واتجاه الإرسال عادة يكون مع عقارب الساعة أو عكسها أي أنها أحادية الاتجاه (Uni-Directional)، ومن مميزات هذه الشبكة أنها سهلة التركيب ورخيصة التكاليف، ومن سلبياتها أنه عند حدوث أي مشكلة فمن الصعب تحديدها إضافة إلى أن الخلل في الحلقة يؤدي إلى عطل الشبكة بأكملها.

إن اختيار الشكل المناسب للشبكة المحلية عادة يعتمد على البيئة التي تبنى فيها

الشبكة والمواصفات التقنية والسعر لكل واحدة.<sup>27</sup>



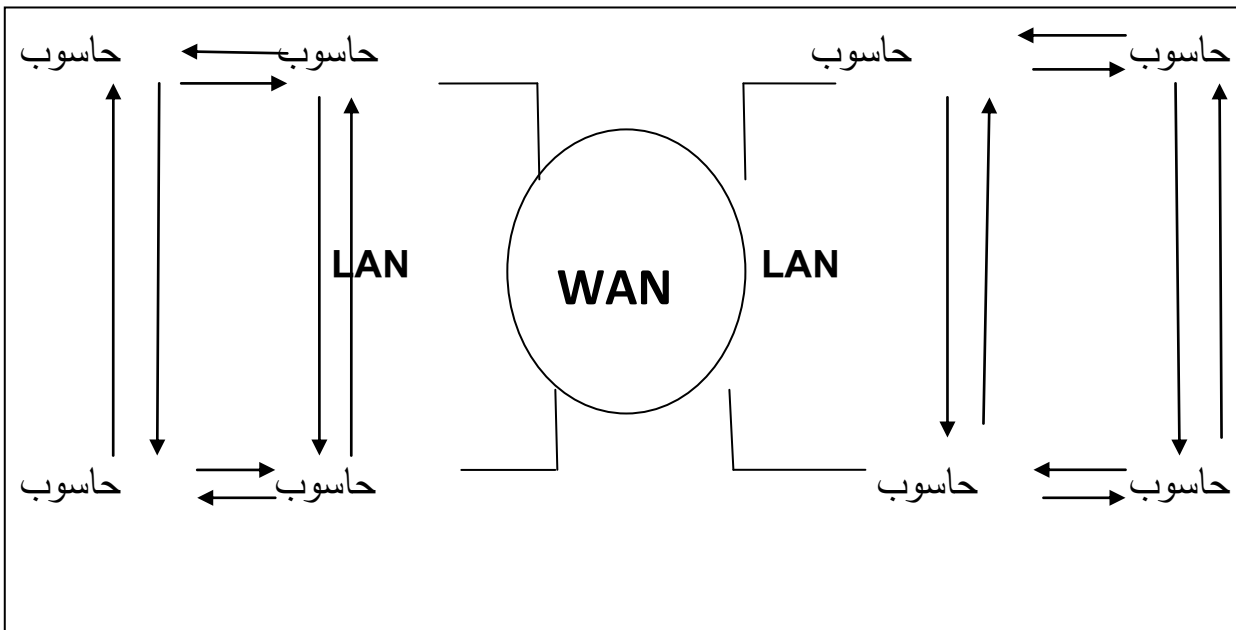
الشكل رقم (04): نموذج الشبكة الحلقية<sup>28</sup>

<sup>26</sup> المرجع نفسه، ص 136.

<sup>27</sup> مزهر العاني، باسل كسابية، مرجع سبق ذكره، ص 137.

### ➤ الشبكة الواسعة Wide Area Network WAN :

الشبكة الواسعة تمثل شبكة الحاسوب التي تمتد أو تغطي منطقة واسعة نسبياً وأغلب الشبكات الواسعة تستخدم لتغطية أماكن متباعدة أو لربط الشبكات المحلية مع بعضها البعض. الحواسيب التي تربط إلى الشبكة الواسعة هي غالباً ما تربط من خلال الشبكات العامة كأنظمة الهاتف (Telephone System) وأنظمة الأقمار الصناعية (Satellite System)، تستخدم هذه الشبكة في نقل كم كبير من البيانات إضافة إلى خدمات البريد الإلكتروني والدخول إلى الانترنت ولكن سرعتها لنقل وتبادل البيانات تكون قليلة مقارنة بالشبكة المحلية.<sup>29</sup>



الشكل رقم (05): نموذج الشبكة الواسعة<sup>30</sup>

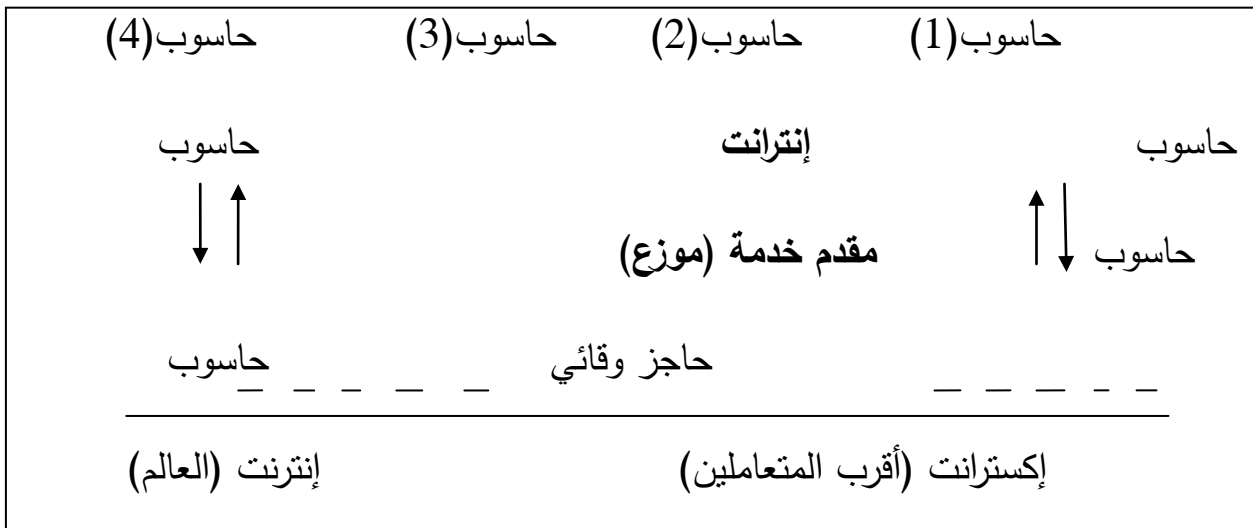
<sup>28</sup> مزهر العاني، باسل كسابية، مرجع سبق ذكره، ص 138.

<sup>26</sup> المرجع نفسه، ص 26.

<sup>30</sup> المرجع نفسه، ص 27.

4-5- الإكسترانت :

قد تقوم المؤسسة بتوسعة شبكة الانترنت لتشمل أقرب متعاملها (الزبائن، الموردون، المنتجون الوسطاء، الموزعون، المستشارون...) فتنشأ عنها شبكة الإكسترانت (Extranet) ولحمايته تضمنه كلمة سر تسمح بالاطلاع على بعض مواقع إنترنت المؤسسة المعنية. وهذه الشبكة عملية جدا وتوفر ديناميكية حقيقية بين المتعاملين كما تقوي روح الانتماء إلى جماعة مصالح واحدة وتوثق من علاقات أعضائها. ولتحويل الإنترنت إلى الإكسترانت، يجب أن تتوفر لدى كل حواسيب الشبكة بطاقة شبكية تسمح بتواصلها من خلال خطوط خاصة أو عن طريق الانترنت بالنسبة للذين زدوا بعنوان خاص أو بكلمة سر. والشكل الموالي يوضح ذلك:<sup>31</sup>



الشكل رقم (06): شكل يوضح هندسة الإنترنت بتوسعاتها المحتملة<sup>32</sup>

<sup>31</sup> فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبعض تطبيقاتها التقنية، ط1، الجزائر، دار هومة، 2014، ص 248.

<sup>32</sup> ، فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص 249.

**خلاصة الفصل :**

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمتمثلة في مساهمتها في ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من العوائق، والانحرافات التي تتعرض لها العملية الاتصالية داخل المؤسسات، وقد أدى ربط المؤسسات بالأجهزة الالكترونية مثل الحاسب الآلي و الشبكات المعلوماتية مثل الانترنت، الانترنت، الإكسترانت، إلى ترقية العمل وتفعيله داخليا وخارجيا.

# الفصل الثاني

## جهاز العلاقات العامة: الخصائص

## وأساسيات الممارسة

تمهيد

- 1) تعريف ممارس العلاقات العامة
- 2) صفات وشروط رجل العلاقات العامة
- 3) المؤهلات العلمية للقائم بالعلاقات العامة
- 4) الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة
- 5) العلاقات العامة في ضوء تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعرف جهاز العلاقات العامة بأنه تنظيم إداري لمجموعة من الأعمال والأنشطة تستهدف تحقيق فهم متبادل مشترك يؤدي إلى التوافق بين منظمة ما وبين جماهيرها وينظم العمل بتوزيعه على وحدات بنائية أصغر تتكون كل وحدة من مجموعة من المكنات التي يشغلها متخصصون في العلاقات العامة ولهم مجموعة من الأدوار ويربطهم هدف مشترك واحد ويقوم كل جزء من هذا البناء أو التنظيم بأداء المهام التي تتطلبها مسؤوليات العلاقات العامة.

قد أثبتت التجارب أن نجاح الجهاز التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة يعتمد على الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف المختلفة، وذلك باختيار العاملين الملائمين وتعيينهم في الوظائف التي تناسب استعداداتهم وصفاتهم الشخصية، والقيام بتدريبهم لتحقيق تفهمهم للأعمال المسندة إليهم ليشعر العامل بالرضا النفسي عم العمل الذي يقوم به والذي ينعكس على كفاءته الإنتاجية.

يتضح من هنا أهمية العناية بوظيفة العلاقات العامة وضرورة إعطائها الموقع المناسب في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهمية إسناد هذه الوظيفة لأشخاص مؤهلين ومتخصصين في تنفيذ أنشطتها وذلك لرفع مستوى أدائها.

في هذا الفصل سنعرض بعض الصفات والشروط الخاصة برجل العلاقات العامة و الخصائص الواجب توافرها في الممارسين لهذه المهنة من أجل الارتقاء بهذا المجال.

**1- تعريف ممارس العلاقات العامة:**

يعرف الممارس PRACTITIONER بأنه "الشخص الذي يزاول مهنة أو وظيفة أو أسلوب عمل متخصص".

يعرف ممارس العلاقات العامة PUBLIC RELATIONS PRACTITIONER بأنه "ذلك الشخص الذي يعمل على تحقيق المنفعة المتبادلة بين الناس وبين المنظمة التي يعمل بها بتوطيد العلاقات الطيبة بينهم عن طريق الإعلام بالقدر الكافي وتصحيح المعلومات الخاطئة لدى الرأي العام".<sup>1</sup>

يقصد بالجهاز الذي يضم مجموعة من ممارسي مهنة العلاقات العامة "ذلك التنظيم الإداري لمجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق فهم متبادل ومشارك يؤدي إلى التوافق بين منظمة ما وبين جماهيرها، ويتم توزيع عمل الجهاز على وحدات بنائية صغيرة تتكون كل منها من مجموعة من الوظائف التي يشغلها متخصصون في العلاقات العامة لهم مجموعة من الأدوار، ويربطهم هدف مشترك ويقوم كل جزء من هذا البناء بأداء المهام التي تتطلبها مسؤوليات العلاقات العامة.

ويطلق بعض الباحثين مسمى "كاتب العلاقات العامة" على من يعمل في إدارة العلاقات العامة والذي يعرف بأنه:

<sup>1</sup> محمد حجاج العلاطي، المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، 2010-2011، ص 28.

"شخص يعمل تحت إشراف مدير مؤسسة معينة، ويقوم بربط علاقات المؤسسة مع الأشخاص والجهات التي تدعم أنشطتها، وقيم علاقات مع عملاء المؤسسة ويتصل بأجهزة الصحافة والإذاعة والتلفزيون وينظم نشر عرض المواد والصور التي تدعم أنشطة المؤسسة، ويحضر اجتماعات العمل والمناسبات الاجتماعية ويستخدم مهارته في فنون العلاقات العامة لصالح المؤسسة.

يُعرف أخصائي العلاقات العامة PUBLIC RELATIONS SPECIALIST بأنه "الشخص الحاصل على دراسات نظرية وخبرة عملية في مجال العلاقات العامة والتي تمكنه من فهم اتجاهات وتطورات الرأي العام والاستفادة من كل فرصة لخدمة الجمهور سواء بنقل الجمهور إليه أو بالرد على أسئلته والاستجابة لملاحظاته".

يُميز الباحثون بين ممارس مهنة العلاقات العامة وبين محترف المهنة PUBLIC RELATIONS PROFESSIONAL وهو "الشخص الذي يتقاضى أجرا مقابل أدائه لوظيفة يعرفها جيدا بسبب مهارته وخبرته الخاصة في أداء هذه الوظيفة، وهذا في مقابل ممارس المهنة الذي يطلق عليها مسمى CAREERIST والذي لا تتوافر لديه هذه الخبرة أو المهارة المتميزة التي تجعله محترفا للمهنة".<sup>2</sup>

<sup>2</sup> محمد حجاج العلاطي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

## 2- صفات وشروط رجل العلاقات العامة :

### 2-1- الصفات:

يمكن تقسيم الصفات التي يجب أن يتحلى بها رجل العلاقات العامة إلى قسمين، قسم يتعلق بالصفات الذاتية والآخر بالصفات الفكرية.

#### أ- الصفات الذاتية :

- السيرة الحسنة.
- حب المهنة والتفاني في إنجازها.
- الانفتاح على المشاكل الإنسانية والشعور بضرورة حلها بما يؤمن توطيد علاقات البشر وتعزيز تفاعلهم في إطار الجماعات التي تضمهم.
- الثقة بالنفس.
- الدبلوماسية في التصرف.

#### ب- الصفات الفكرية:<sup>3</sup>

- اللياقة الفكرية.
- القدرة على الإقناع.
- القدرة على التعبير بوضوح.
- الموضوعية.

<sup>3</sup> حسن الحلبي، مبادئ في العلاقات العامة، بيروت، منشورات عويدات، 1980، ص 81.

- التجرد.
- البعد عن التخيلات وعن رؤية الأمور على غير واقعها.
- حسن الدراية في تحليل الوقائع وتركيبها.<sup>4</sup>

## 2-2- الشروط:

الشروط التي يجب توفرها هي التالية:

أ- الثقافة العامة الواسعة.

ب- الإحاطة التامة بالعلوم الإنسانية.

ج- معرفة تقنيات الإعلام.

ومن الشروط الواجب توافرها كذلك هي:

- قابلية التنظيم:

كرجل إداري، يحتاج موظف العلاقات العامة إلى قدرة على تنظيم أعماله بشكل مرتب، وإلى تبويب موارده المتوفرة وترتيب أعماله ومواعيده وجدولتها بدقة حسب الأولويات.

- حب الاستطلاع:

إن موظف العلاقات العامة هو بحاجة دائمة إلى المعلومات، وهذا يتطلب منه السعي الدائم وبرغبة قوية لاستطلاع الأخبار والمعلومات المتعلقة بعمله من أجل كشف الحقائق وتفسيرها.

<sup>4</sup> حسن الحلبي، مرجع سبق ذكره، ص 81.

■ الإعداد العلمي:<sup>5</sup>

إن رجل العلاقات العامة هو رجل إداري وإعلامي في آن واحد حيث أن عمله يمتد باتجاهين فحتى يساهم في تحقيق أهداف مؤسسته، لابد أن يشمل إعدادة الدراسي المواضيع التي تساعد في أداء وظيفته الإدارية الإعلامية ومن المهم أن يكون ملما بالآتي:

■ اللغة:

ينبغي على العامل في مجال العلاقات العامة أن يكون متمكنا من اللغات الأجنبية الشائعة إضافة إلى لغته الأم.

■ الخبرة الصحفية والكتابة:

لابد له من أن يكون ملما بفن الكتابة والصحافة لأنها أقرب الخبرات لرجل العلاقات العامة.

■ علم النفس:

■ يحتاج موظف العلاقات العامة إلى مقدار من الإلمام بعلم النفس البشرية، حتى يستطيع التأثير في الأفكار وشخصيات الجماهير التي يقابلها.

<sup>5</sup> المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، <http://hrdiscussin.com/hr11223.html>، (2019/02/20).

## ■ علم الاجتماع:

يعيش الفرد ضمن جماعة أو حتى جماعات متعددة ذات تأثير على سلوكه ونمط تفكيره، وعليه لابد لرجل العلاقات العامة أن يتفهم طبيعة هذه الجماعات وأساليب اتصالها وقوة ارتباطها.

## ■ الإدارة والاقتصاد:

لابد للعاملين في مجال العلاقات العامة من الإلمام بأوليات الاقتصاد والإدارة، لمعرفة ما يجري في إدارته ومؤسسته إداريا وماليا كما ويجب أن يكون مطلعاً على المستجدات والمؤثرات الاقتصادية السائدة في الداخل والخارج.

## ■ الإحصاء وأصول البحث:

يعتمد نجاح العلاقات العامة على أسلوب البحث العلمي والإحصاء، وجمع المعلومات والمعالجة بالحاسوب وتقنياته، وصولاً إلى تحليل الظواهر وإدخال المعطيات وتبويب النتائج ومعرفة اتجاهات الرأي العام.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، <http://hrdiscussin.com/hr11223.html>، (2019/02/20).

## 3- المؤهلات العلمية لرجل العلاقات العامة :

إضافة إلى الصفات التي تم استعراضها لابد من توفر مؤهلات علمية والتي تتلخص بما يلي:<sup>7</sup>

- أن يكون مزودا بالأصول العلمية في علم وفن العلاقات العامة كدراسة علوم الاجتماع والنفس والإدارة إلى جانب دراسة المنهج العلمي في العلاقات العامة وأساليب قياس اتجاهات الرأي العام وتعديلها وتوجيهها وأن يكون ممارس العلاقات العامة حاصلًا على شهادة علمية من معهد أو كلية بإحدى اختصاصات الإدارة أو اللغات أو الإعلام أو الصحافة أو السياحة أو المكتبات أو علم الاجتماع.
- له القدرة على القراءة واستيعاب المعلومات وتأثيرها وكما لابد أن يتمتع باليقظة والانتباه والاستماع للجماهير أو وسائل الإعلام فإن ممارس العلاقات العامة الناجح هو الذي يراقب الناس وهو الذي يستمع إليهم.
- كما يجب أن تكون له قدرة على الكتابة والتعبير بهدف الإقناع، وأن تكون الكتابة خالية من المصطلحات المعقدة، فالكتابة وظيفتها نقل الأفكار والمعلومات والأحداث، مما لابد منه أن تكون الكتابة بسيطة وواضحة ومؤثرة.
- الخطابة أي القدرة على التحدث للأفراد والجماهير وبشكل جذاب ومنطقي لنقل الأفكار إلى الجمهور والتأثير فيهم.

<sup>7</sup> إيمان الحاج علي محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص 41.

- الصحافة أي لابد أن يتمتع ممارس العلاقات العامة بخبرة حتى وأن كانت بسيطة على أسلوب التحرير الصحفي والتحقيقات الصحفية والمقال وفن الإخراج.
- الاطلاع الفني أي يستخدم ممارس العلاقات العامة بالإضافة إلى الوسائل المطبوعة، الأفلام، المعارض، والإذاعة الداخلية، الشرائح المصورة، وكذلك وسائل الاتصال السمعي والمرئي والسينما، كما لابد أن يتوفر رجل العلاقات العامة مقدار من الاطلاع والحس الفني.<sup>8</sup>

#### 4- الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات :

- الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة هي :
- الأخلاق الفاضلة: يجب أن يكون من ذوي الأخلاق الفاضلة من: صدق وأمانة وسمعة جيدة في التعامل مع الناس، لأن هذه الصفات توفر مصداقية لموظف العلاقات العامة أمام الجمهور.
- أن يكون اجتماعيا: بالتأكيد أن مهنة أو مرتبة مثل هذه تحتاج إلى فرد اجتماعي بطبعه وقادر على إقامة علاقات جيدة مع الناس، وبالتالي يستطيع كسب ثقتهم وتأييدهم.
- الهدوء: بالإضافة إلى كونه اجتماعي يجب أن يتصف بالاستقرار النفسي وتكون لديه القدرة على الصبر، وعدم الانفعال في التعامل مع الآخرين.
- المظهر والحديث اللائق.

<sup>8</sup> إيمان الحاج علي محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص 44.

- سريع البديهة: حسن التصرف في الاستجابة للتغيرات ولاسيما عند الأزمات فيجب أن يكون حكيم في اتخاذ قراراته المطالب بها بسرعة.
- الموضوعية: عدم التحيز في السلوك وإصدار الأحكام والاستنتاجات بحيث يكون متعففا عن التأثير بشعوره الشخصي أو منفعة خاصة.
- توافر المهارات الإنصائية: نعم فالإنصات مهارة لا تقل أهمية عن الكتابة والقراءة وغيرها.
- توافر مهارات الكتابة وتعني القدرة على وضع المعلومات والأفكار على الورق بوضوح وبإيجاز وبلغة سليمة، هذا إلى جانب مهارات التحرير والإلمام بالفنون التخطيطية كالتمثيل وإعداد الرسوم البيانية... الخ.
- الإلمام بسياسات الشركة وأهدافها وكذلك بمواصفات المنتج الذي تنتجه أو الخدمة التي تقدمها.
- تحمل ضغط العمل: مثل أي عمل يمكن أن يحتمل ولكن هنا يأتي التحمل ليس فقط لعدد الساعات والسفر وإنما إلى الاختلاط أحيانا والتعامل مع أشخاص من بيئة أخرى وثقافة أخرى في اللباس والأكل والكلام.<sup>9</sup>

##### 5- العلاقات العامة في ضوء تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد أتاحت ثورة الاتصالات فرصة القفز من البدائية إلى أقوى درجات الكفاءة والتقدم والقدرة على التأثير المباشر وغير المباشر على كافة المجالات خاصة في مجال

<sup>9</sup> منال طلعت محمود، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص

العلاقات العامة وكانت وسائل ذلك عديدة منها الحاسبات الالكترونية و شبكات الانترنت المختلفة.

✓ الحاسوب الآلي : أمكن استخدام الحاسب الآلي في تخطيط أنشطة العلاقات العامة الستينات حيث تم التوصل إلى نظام أطلق عليه اسم التخطيط والمراجعة الآلية للعلاقات العامة.<sup>10</sup>

كان الهدف من هذا النظام أساسا مراقبة تدفق كل نوع من الرسائل الإعلامية إلى الجماهير المحددة له، وقد أخذت هذا النظام شركة تأمين أمريكية وقامت بتعديله لكي تحصل على العلاقة بين ما يخرج من إدارة العلاقات العامة من بيانات وما يرد إليها من قصاصات إعلامية بالإضافة إلى تسجيل درجة كفاءة العاملين بالإدارة.

استخدمت وكالة هيل اند نلتون HILL AND KNOWLTON وهي أكبر وكالة للعلاقات العامة الحاسب الآلي في الأغراض الآتية :

- إعداد الكشوف المرتبات والمكافآت.
- تصنيف وتقويم نتائج النشر في وسائل الإعلام والمستمعين للمواد.
- تجهيز سجل يتضمن تحليلا لخصائص الجمهور من القراء والإعلامية الفنية والتجارية للاستعانة به في التخطيط لأي برنامج إعلامي.
- استخراج وتحليل نتائج أبحاث الرأي العام التي تجري عن طريق قسم البحوث بالشركة.

<sup>10</sup> محمد علي أبو العلا، العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دمشق، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2013، ص 93.

من المؤكد أن قدرات رجال العلاقات العامة على الخلق والابتكار سوف تزداد مع استخدام الحاسب الآلي في تحليل المعلومات والبيانات الأساسية عن أهداف المنظمة وإمكاناتها وخصائص جماهيرها ووسائل الإعلام التي تلائم هذه الجماهير وتتفق مع إمكانيات المنظمة، فلذلك سوف يوفر كثير من الوقت والجهد الذي يستهلك في التحليل اليدوي لهذه البيانات بالإضافة إلى عامل الدقة الذي سيؤدي حتماً إلى سلامة الأسس التي يبني عليها التخطيط وإذا كان ذلك سيهيئ لإدارة العلاقات العامة ظروفًا أفضل لممارسة أنشطتها وتحقيق أهدافها فلا ينبغي أن يخطر على بال أي مشغل بالعلاقات العامة أن الحاسب الآلي سيقوم بالخلق والابتكار الذي يتميز به العقل الإنساني.

إن نستطيع أن نؤكد على أهمية تدريب مسؤولي العلاقات العامة على أجهزة الحاسب الآلي وكيفية العمل عليها حتى يمكن أن تخلق كوادر من العاملين والمشتغلين والممارسين للعلاقات العامة على درجة عالية من الكفاءة والقدرة في إعداد وتخطيط برامج للعلاقات العامة نستطيع من خلال هذه الكوادر تنفيذ الخطط على أكمل وجه وكذلك معرفة مواطن القوة والضعف ومعالجة مواطن الضعف وتنمية مواطن القوة.<sup>11</sup>

✓ **شبكة الانترنت:** لقد أحدثت الانترنت ثورة هائلة في عالم العلاقات العامة، فلم يقتصر تأثيرها على تغيير طرق التواصل التي يتبعها المتخصصون في هذا المجال فحسب، بل قد ساعدت أيضاً على تغيير ملامح هذه العلاقات تغييراً كبيراً.

<sup>11</sup> محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص 94-95.

ويعمل جهاز العلاقات العامة داخل الإدارة إلى مسايرة كل التطورات السائدة والتأقلم معها منها الانترنت حيث تعتبر من بين أهم التطورات في هذا العصر من خلال ما تنتجه من خدمات وتطبيقات جعلتها تتميز وتتفوق على وسائل الاتصال الأخرى، إذ تعتبر الانترنت العصر الذهبي للعلاقات العامة، فلقد أضفت بعدا آخر لها باعتبارها وظيفة إدارية متميزة تساعد على إقامة ودعم خطوط الاتصال والفهم المتبادل والتعاون المشترك بين المؤسسة وجمهورها، كما تساعد الإدارة على حل كل المشاكل وتبقيها على علم بنبض الرأي العام كما أنها ترصد وتنشأ الاتجاهات والتوقعات من خلال استخدام الاتصال والبحوث وفق ما تلميه عليها مواثيق الأخلاق لتنفيذ مهامها.<sup>12</sup>

وعليه سنعرض بعض استخدامات الانترنت في العلاقات العامة:

#### - موقع المنظمة الالكتروني:

على شبكة الانترنت العالمية، بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المنظمة والعالم الخارجي بشكل عام، ويعكس صورة حسنة للمنظمة.

#### - استخدام قواعد البيانات:

في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام.

<sup>12</sup> إسهامات الانترنت في مجال العلاقات العامة، <http://fr.slideshare.net>، (2019/02/22).

- استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال بين :

▪ أعضاء المنظمة داخليا.

▪ مع إدارة المنظمة.

▪ الجمهور المستهدف.

▪ الشركات ذات الصلة.<sup>13</sup>

- أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت:

تعدد استخدام الانترنت في عمل العلاقات العامة وتبوأ مكانا بارزا حيث إن كل المؤسسات الآن بدءا من كبرى الشركات إلى صغيرها منها غير الربحية لها مواقع على الشبكة، والذي بدوره بمثابة الوجه الأول لتلك المؤسسة أمام مئات الملايين من الجمهور وسخرت أقسام العلاقات العامة أخصائيين ومجموعات لتطوير تلك المواقع، بينما ازدهر عمل وكالات العلاقات العامة المتخصصة في وسائل الإعلام الجديدة والاتصالات المباشرة، ولا تختلف مبادئ وأخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت كثيرا عن أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة في الواقع فمنها:

▪ توفر الأخلاقيات التي تكفل ممارسة العلاقات العامة على أسس سليمة وتتسع الأخلاقيات لتشمل الصدق والأمانة والسلوك القويم والسمعة الطيبة، وغيرها من القيم والمعايير الأخلاقية التي تبعث على الاقتناع والأمان والاطمئنان والثقة والمصادقية في التعامل،

<sup>13</sup> إسهامات الانترنت في مجال العلاقات العامة، <http://fr.slideshare.net>، (2019/02/22).

فعلى أخصائي أو ممارس العلاقات العامة عبر الانترنت أن يتصف بهذه الصفات لكي يرسم الانطباع الحسن لدى الغير عن حسن تعامل المؤسسة فيجب أن تكون الممارسة التي تقوم بها عبر الانترنت ذات ثقة وصدق.

■ يجب على ممارس العلاقات العامة عبر الانترنت البعد عن التحيز الشخصي، وكذلك البعد عن كافة صور الانحراف أو التقصير لتحقيق منافع ذاتية، فعليه أن يتصف بالموضوعية في ممارسته ومعالجته للأعمال الالكترونية.

■ القدرة على التصرف والتأقلم مع المتغيرات، وهذا بدوره يتطلب توافر سرعة البديهة والفتنة والقدرة على تحليل المواقف والتقدير السليم للأمور فالانترنت من ميزاتها وخصائصها هو الانتشار والتوسع وسرعة التطور فعلى أخصائي العلاقات العامة أن يتأقلم ويواكب التطورات والتطبيقات الجديدة للانترنت ولأن تعامل الناس مع هذه الأخيرة وقوانين فالأعمال الالكترونية التي تقوم بها معرضة دائما للخطر من طرف ما تمليه الانترنت من مخاطر ولهذا يتطلب على الممارس أن يكون وسرعة تحليل المواقف.<sup>14</sup>

■ توفر ثقافة عامة وواسعة في مختلف المجالات والنواحي فالتعامل مع الانترنت يعني التعامل مع جمهور عريض وواسع ومختلف ومتنوع الثقافات والأجناس، فيجب الإلمام

<sup>14</sup> وليد خلف الله، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت، <http://www.alnoor/>، (2019/02/22).

بأهم ثقافات جمهور المؤسسة لكي يحسن التعامل معهم وإعطائهم الصورة الطيبة الحسنة عن المنظمة.<sup>15</sup>

- توفر روح الالتزام بالجدية والانضباط في العمل بما يجعله قدوة لغيره من المتعاملين بالمؤسسة والمتعاملين بها، فالالتزام بمعالجة كل الأعمال الالكترونية في وقتها المناسب وعدم إغفال ولا عنصر من عناصر العمل يؤدي إلى زيادة ثقة الجمهور به.
  - تعد وتنوع وسائل الاتصال المختلفة والمنافسة بينها جعل من إدارة العلاقات العامة مما يعني التسابق من أجل الظفر بالوسيلة الأكثر فعالية ولأن الانترنت تعتبر من بين وسائل الاتصالات التي يمكن القول أنها عوضت وسائل الاتصال التقليدية فينبغي على ممارسي العلاقات العامة أن يحسنوا التعامل معها واستخدامها من أجل تعزيز الثقة وصلة الترابط ما بين المؤسسة و جماهيرها.
- ولأن الانترنت تتميز بالشق الايجابي والشق السلبي الخطير فإنه لزاما على ممارسي العلاقات العامة على شبكة الانترنت أن يتعرفوا على طبيعة هذه الشبكة ومدى تأثيرها على الجمهور وعلى المستخدم، ومدى الأضرار الجسيمة التي تقع والكوارث التي تحدث إذا أخل القائم بالاتصال بالشروط والضوابط الأخلاقية التي تحكم طبيعة هذا العمل وبالتالي يجب عليه أن يتحلى بالشروط ومواثيق الشرف الخاصة بالتعامل ومن بين هذه الضوابط والأخلاقيات ما يلي:

<sup>15</sup> وليد خلف الله، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت، <http://www.alnoor/>، (2019/02/22).

- عدم استغلال الحوار عن بعد بغرض التمويه والتتكر.
- نزاهة آلات البحث والتصفح.
- الأمانة العلمية والملكية الفكرية.
- ضرورة أن تكون التكنولوجيا أمنية وآمنة ومستأنسة.

وبهذا تظل الانترنت وسيلة ذات طبيعة خاصة تتعدى الحدود الجغرافية ونتيجة لذلك تعجز الدول عن تطبيق قوانينها وأخلاقياتها الخاصة على كافة الممارسين وقد اتجهت العديد من الدول المتقدمة إلى إبرام اتفاقيات ثنائية لتنفيذ القوانين أو الانضمام إلى تحالفات دولية تضم عددا من دول العالم للتغلب على المشكلات المرتبطة بطبيعة الانترنت كما سعت بعض المنظمات الدولية إلى إصدار مواثيق أخلاقية عالمية سعياً منها إلى تنظيم الممارسات عبر الانترنت ومع هذا مازال العالم خصوصاً الدول النامية بحاجة إلى استحداث نظام أكثر فعالية وأكثر قدرة على ممارسة العمل على شبكة الانترنت.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> وليد خلف الله، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت، /<http://www.alnoor/>، (2019/02/22).

## ملخص الفصل :

إن استعراض الصفات والمؤهلات المذكورة، يبين بأن بعضها يوجد بالفطرة وبعضها يكتسب بالأعداد والخبرة، الأمر الذي يحملنا على التأكيد بضرورة إعداد أخصائي العلاقات العامة إعداداً علمياً يتلاءم مع احتياجات مهنتهم ووظيفتهم.

لابد لهذا الإعداد من أن يتناول الأمور السياسية التي تتصل بواقع وظيفة أخصائي العلاقات العامة، والأساليب والطرق التي يستدعيها قيامهم بتلك الوظيفة خير قيام.

على هذا الأساس يمكن تحديد الأهداف التي يجري تقريرها لإعداد رجل العلاقات العامة على النحو التالي:

- تأمين ثقافة واسعة، تهيأ لهم المجال الكافي لتفهم الأمور والأحداث والمشاكل التي يواجهونها أو يتعرضون لها من خلال مهنتهم.
- تحقيق المعرفة الواسعة في مجال العلوم الإنسانية، مما يساعدهم عن تفهم عقلية الفرد مع الجماعات التي يعيش معها وطريقة تفاعله مع تلك الجماعات، والقواعد التي ترعى تلك التصرفات وهذا التفاعل.
- معرفة كافية لمختلف وسائل الإعلام، وخبرة واسعة في ممارستها، للتعبير عن آرائهم وشرحها والدفاع عنها بصورة فعالة، وتأمين إيصالها للجمهور في أحسن الظروف وبأفضل الطرق.

ومهما يكن من أمر هذا الإعداد، لابد من الإشارة إلى الصعوبة الكامنة في إيجاد الشخص الذي يتحلى بجميع هذه الصفات التي أوردناها ويجوز المؤهلات التي حرصنا على ذكرها، بالإضافة إلى أن طرق الإعداد في مجال العلاقات العامة مازالت في حداثتها عهدتها وهي تحتاج إلى التطوير والانطلاق لكي تسهم بقدر أفضل في تحضير العناصر المؤهلة اللازمة في هذا الحقل المهم إن المعنى الذي أعطيناه لأخصائي العلاقات العامة الذين لا يرتبطون بأجهزة الإدارة أو المؤسسة، كما يشمل الأخصائيين العاملين في تلك الأجهزة كموظفين أو مستخدمين، وإذا كانت الصفات أو المؤهلات هي في الحالتين، إلا أن الأعمال قد تختلف بعض الشيء بالنسبة لكل منهما، بالنظر لطبيعة الارتباط القائم بين الإدارة أو المؤسسة وبين كل من هاتاه الفئتين.

# الإطار التطبيقي

# الإطار التطبيقي

- 1) تقديم ميدان الدراسة
- 2) عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة
- 3) اختبار فرضيات الدراسة
- 4) النتائج العامة للدراسة

### 1.1. التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية بشار:

هي شركة تهتم بتوزيع الكهرباء والغاز عبر تراب الولاية، وهي هيئة تابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، تحت وصاية وزارة الطاقة، يقع مقرها الرئيسي في شارع مدوني رشيد بولاية بشار، وللمديرية فروع في مختلف الولاية. فرع العبادلة، فرع تاغيت، فرع بني ونيف، فرع لحر، فرع كرزاز، فرع بني عباس.<sup>1</sup>

### 2.1. مهام المؤسسة:

تتمثل مهام الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز فيما يلي:

- ✓ تكييف الشبكات الحالية مع التكنولوجيات الحديثة للغد من أجل البقاء دوما على استعداد لتلبية حاجيات الزبائن.
- ✓ تأمين الهياكل والبنىات الأساسية لمواجهة تزايد الاستهلاك وخاصة استهلاك الطاقة الكهربائية (قدرات الشبكات والمحولات الرئيسية، تأمين الخطوط من العوامل المناخية) من جهة، والتزايد المستمر في الإنتاج والحوادث واسعة النطاق.
- ✓ تلبية طلبات الربط بالكهرباء والغاز في أحسن الظروف.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لمؤسسة سونلغاز ، <http://www.sdc.dz/sdcara/spip.php?article2> ، (2019/03/15).

✓ المساهمة في بناء السياسة الاجتماعية انسجاما مع قيمنا وأهدافنا في إطار برامج الدولة مرافقة وإنجاز مشاريع التنمية وفقا لمهام الشركة وعليه وفي إطار مهامها وتخصصها، تضمن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز توزيع وتسويق الطاقة الكهربائية والغازية، ومن أجل ذلك وضعت الشركة في خدمة زبائنها الذين يفوق عددهم 8 810 312 زبون في الكهرباء و 4 921 959 زبون في الغاز 190 مقاطعة للكهرباء و 181 مقاطعة للغاز بالإضافة إلى 353 وكالة تجارية.

✓ تسير الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز شبكات كهربائية تتكون من 172 508 كلم في التوتر المنخفض و 143 825 كلم في التوتر المتوسط بمجموع 316 333 كلم من الشبكات، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، شبكات للغاز الطبيعي تفوق 92 107,35 كلم منها 85 074 كلم من البولي إيثيلين PE وبتعداد إجمالي للعمال يفوق 30 060 عامل معظمهم من الموارد الشابة والمؤهلة، تسعى الشركة إلى تسخير كل طاقاتها وإمكانياتها في تحسين نوعية خدماتها التقنية والتجارية المقدمة لزبائنها وهذا من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل منظومة تسيير الزبائن واستغلال الشبكات الكهربائية والغازية.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> الموقع الرسمي لمؤسسة سونلغاز، (2019/03/15).

### 3.1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة: أنظر الملحق رقم (02)

#### 4.1. التعريف بالأقسام:

➤ **مدير التوزيع:** المسؤول الأول عن إدارة المديرية والإشراف على جميع المصالح والأقسام.

➤ **الأمانة:** هي الفرع المتصل بمدير التوزيع.

➤ **المكلف بالاتصالات:** يكون على دراية بكل ما يخص المديرية في جانب الإعلام الداخلي والخارجي.

➤ **المكلف بالأمن الداخلي:** يكلف بقضايا الأمن الداخلي للمديرية.

➤ **مكلف بالنظافة والأمن والبيئة:** يتكفل بكل ما يتعلق بنظافة أماكن العمل وكذا أمن العمال أثناء أداء مهامهم الميدانية وكذا قضايا البيئة.

➤ **قسم تقنيات الكهرباء:** تتكفل بصيانة الشبكة والدراسات والانجاز، الاستغلال ومراقبة التوزيع.

➤ **قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال:** هي تقوم بتلبية حاجيات ومتطلبات السكان في توصيل الكهرباء والغاز وهذا بعد الدراسات المحصل عليها.

➤ **قسم العلاقات التجارية:** تسيير شؤون الزبائن.

- **قسم استغلال أنظمة المعلومات:** تسيير قاعدة البيانات، صيانة شبكات الإعلام الآلي وأنظمة الاستغلال لعتاد الإعلام الآلي للمديرية.
- **قسم المالية والمحاسبة:** تتكف بالمهام المالية للمؤسسة.
- **مصلحة الشؤون العامة:** توفير الوسائل المادية الضرورية للسير الحسن للمديرية.
- **قسم تقنيات الغاز:** تتكف بصيانة الشبكة والدراسات والانجاز، الاستغلال ومراقبة التوزيع.
- **قسم الموارد البشرية:** تقوم بتسيير الموظفين، وتسديد الأجور ومنح العطل وكل ما يخص الموظف، كما يقوم بدراسة التوظيف ويتكف بكل فترات الترقية للموظف في إطار المنصب وقد تكون عن طريق الخبر أو التكوين.
- **مصلحة الشؤون القانونية:** يهتم بكل القضايا القانونية التي تخص المديرية.
- **قسم تسيير الصفقات:** تقوم بتسيير جميع المشاريع المبرمجة من طرف المديرية.
- **قسم التخطيط:** تقوم بالتخطيط والاستشراف المستقبلي لشبكة توزيع الكهرباء والغاز.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> الملحق رقم (03).

2. عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة

جدول رقم (01) يبين السمات العامة للمبحوثين

رقم المبحوث	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الرتبة المهنية	الخبرة المهنية
01	ذكر	45	ماجستير في الاقتصاد	مدير التوزيع	18
02	أنثى	38	ليسانس في الاتصال	مكلفة بالاتصال	15
03	ذكر	48	مهندس في الأمن الصناعي	رئيس قسم الأمن الداخلي	19
04	ذكر	53	ماستر في الحقوق	المكلف بالشؤون القانونية	18
05	ذكر	40	تقني سامي	إطار بقسم التخطيط	15
06	ذكر	49	مهندس مدني	رئيس قسم التخطيط	20
07	أنثى	48	شهادة عليا في تسيير الموارد البشرية	مسؤولة قسم الموارد البشرية	20
08	ذكر	35	ماستر في التسيير	إطار بمصلحة الشؤون العامة	09
09	ذكر	45	ماستر في الإعلام الآلي	مسؤول قسم استغلال أنظمة المعلومات	19
10	ذكر	33	ماستر في العلوم التجارية	رئيس قسم العلاقات التجارية	09
11	ذكر	50	ليسانس في الإعلام الآلي	رئيس مصلحة الشؤون العامة	25
12	ذكر	47	ليسانس مالية	إطار بقسم العلاقات التجارية	14

يبين الجدول أعلاه السمات العامة للمبحوثين (السن، الجنس، المستوى التعليمي، الرتبة

المهنية، سنوات الخبرة) فمن خلال إجراءنا المقابلة مع عينة البحث والذي يقدر عددهم

12 إطار، تبين لنا أن عدد الذكور بلغ نسبة أكبر من عدد الإناث، ويعود السبب أن المرأة في الجزائر مازالت بعيدة عن تولي مناصب ذات مسؤولية بالرغم من أنها اكتسحت ميدان الشغل وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، أما أعمار المبحوثين فنجد أغلب الأعمار ما بين 38 سنة إلى 48 سنة يحتلون أكبر نسبة ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة العمرية مرحلة العطاء وبذل الجهود، بينما تأتي في المرحلة الثانية الفئة ما بين 33 سنة و35 سنة يعني أن الفئة الشبابية تستوعب العمل في المؤسسة بشكل تدريجي، في حين بلغت نسبة المبحوثين الذي تتجاوز أعمارهم 49 سنة فما فوق المرتبة الأخيرة وهؤلاء الأفراد هم الذين لديهم أقدمية ويشغلون مناصب ذات مسؤولية، أما فيما يخص المستوى التعليمي للعينة فنجد الأغلبية الساحقة للمبحوثين لديهم مستوى جامعي وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة حيث يتطلب هذا النشاط ضرورة اعتماد المستوى التعليمي العالي للموظفين، بينما عادت المرتبة الثانية للشهادات المعادلة، أما فيما يخص الرتبة المهنية فمن خلال المعلومات المعروضة على الجدول يتبين أن رؤساء الأقسام والمصالح هم أكثر المبحوثين، نظرا لكون هذه الفئة تقوم بوظائف العلاقات العامة بشكل مختلف وأنها موصولة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، يلاحظ من خلال الجدول توفر رتبة مدير لكونه ممارس للعلاقات العامة في المؤسسة.

أما فيما يخص سنوات الخبرة فمن خلال معطيات الجدول يتبين أن من لديهم أقدمية ما بين 15 سنة إلى 25 سنة يمثلون الفئة الغالبة، ويأتي في المرحلة الثانية المبحوثين ذو خبرة أقل من 15 سنة، والملاحظ أن من لديهم خبرة وأقدمية أكثر من 15 سنة هم أكثر نسبة نظرا لكون القطاع الاقتصادي قطاع حساس يعتمد في تسييره على طاقات بشرية ذات خبرة مهنية طويلة من أجل الدفع به في عجلة التنمية.

**المحور الأول: وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة**

**س1: هل تتوفر وسائل تكنولوجيا اتصالية حديثة بمؤسستكم ؟**

اجتمعت إجابات كل المبحوثين حول وجود وتوفير وسائل تكنولوجيا حديثة بمؤسسة التوزيع بولاية بشار وهذا راجع حسب تصريحاتهم إلى الوقت الراهن وطبيعة العمل الذي يمارسونه والذي يتطلب التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وصرح المبحوث رقم 01، الجنس ذكر، 45 سنة، مدير التوزيع، قائلا ( أنه بالرغم من توفر هذه التكنولوجيا إلا أنها تبقى حسب وجهة نظره ناقصة بما هو حاصل اليوم من تطورات جمة في المجال التكنولوجي)، في حين أضافت المبحوثة رقم 02 الجنس أنثى، 38 سنة، بصفتها المكلفة بالاتصال:

قائلة ( أن المؤسسة كانت السباقة في إدخال الوسائل الحديثة مقارنة مع المؤسسات الأخرى في المجال الاقتصادي نظرا لمكانتها وأهميتها في الاقتصاد الوطني للبلاد).

**التعليق:** من خلال إجابات المبحوثين وتصريحاتهم وما تم انتقائه من الجانب النظري لدراستنا يمكن القول أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار تتوفر حقا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنها كانت من أولى المؤسسات التي سعت إلى إدخالها من أجل مسايرة التطور التكنولوجي، حالها حال المؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، و ذلك لتوفير المعلومات و البيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي.

س2: ما هي طبيعة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في عملك ؟ الوسائل التقليدية أم الحديثة؟

صرح المبحوثين بنسبة كبيرة على اعتمادهم الكلي للوسائل الاتصالية الحديثة في عملهم حيث صرح المبحوث رقم 09، ذكر، 45 سنة، مسؤول قسم استغلال أنظمة المعلومات قائلا (أنه طبيعة عمله تفرض التعامل الكلي مع التكنولوجيا) أما النسبة المتبقية علاوة عن اعتمادهم على الوسائل الحديثة بشكل كبير إلا أنهم لا يزالوا يعتمدون في عملهم على الوسائل التقليدية في عملهم مثل الاتصال المباشر والاجتماعات والتقارير، حسب نظرهم أنه لا يمكن الاستغناء عنها.

**التعليق:** من خلال إجابات المبحوثين يتبين أن طبيعة الوسائل الاتصالية التي يستخدمها موظفي المؤسسة في عملهم تتنوع بين ما هو تقليدي وما هو حديث وهذا راجع إلى أهمية

كل منهما وأنه لا يمكن الاستغناء عن أي نوع منهما فالتكنولوجيا هي ضرورة حتمية يجب مواكبتها و الوسائل التقليدية مرجع لا يمكن الهروب منه.

س3: هل تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية ؟ وهل يتم تحديث أنظمة المعلومات بانتظام؟

اجتمعت إجابات المبحوثين حول أن المؤسسة تقوم بالتغيير والتجديد في وسائلها في حين صرح المبحوث رقم (09) بصفته مسؤول قسم استغلال أنظمة المعلومات قائلاً ( في الآونة الأخيرة وبمدة تقدر خمس سنوات لم تقم المؤسسة بإدخال وسائل جديدة وهذا راجع إلى الوضع الاقتصادي الذي تشهده البلاد، أما فيما يخص تحديث أنظمة المعلومات فالمؤسسة حريصة على التغيير والتجديد المستمر وإدخال كل ما هو حديث في أنظمة المعلومات فأجمع المبحوثين على أنهم مزودين برنامج الكتروني "OX" أو ما يسمى "تنسيق" وهو عبارة عن فضاء الكتروني حديث يستخدمه إطارات وكوادر الشركة في تعاملاتهم مع بعض وتبادل المعلومات تم تبنيه من طرف المؤسسة) وحسب تصريحاتهم هذا البرنامج هو آخر إصدارات الانترنت.

التعليق: من خلال تصريحات المبحوثين المختلفة يظهر أن المؤسسة محل الدراسة عادة ما تقوم بالتجديد في وسائلها الاتصالية بشكل دوري حيث تتوقف قوة هذه الأخيرة على امتلاكها لأكبر قدر ممكن من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها و تنظيمها

ثم إرسالها، لكن الملاحظ أنها في الآونة الأخيرة لم تقم بالتغيير نظرا للوضع الراهن الذي يعيشه اقتصاد البلاد وبالنسبة لأنظمة المعلومات فالمؤسسة حريصة على تزويد موظفيها بكل ما هو حديث وعملي في مجال المعلومات من أجل توفير بيئة عمل مناسبة وكذلك من أجل كسب رضا زبائننا.

س4: من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المؤسسة؟

صرح المبحوث رقم (09) مسؤول قسم استغلال أنظمة المعلومات قائلاً (هادي خدمتنا) بمعنى أنه من المفروض أن هذه المهمة تكون مسندة إلينا لكن نظرا لمستوى وخبرة إطارات المؤسسة في مجال الإعلام الآلي كل فرد يحسن استخدام الوسائل التي يتعامل بها وهذا ما جاء على لسان المبحوثين البقية أن كل موظف هو من يشرف على الوسائل التي يستخدمها في حين أضافت المكلفة بالاتصال أنها في عدة أحيان تستعين بالمتخصصين في هذا المجال بالمؤسسة من أجل توجيهها لتجاوز بعض العراقيل بحكم متطلبات عملها الذي يفرض التعامل الجيد مع التكنولوجيا الحديثة.

**التعليق:** يتبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أن إطارات المؤسسة في غنى عن التوجيه والإشراف حول استخدام الوسائل التكنولوجية وهذا راجع للمستوى التعليمي العالي الذي يتمتعون به ولكن من الأحسن أن يتم تخصيص حصص تدريبية حول التعاملات مع

التكنولوجيا من أجل ضمان مواكبة التطور وعدم الوقوع في الانزلاقات التكنولوجية المحتملة.

الاستنتاج: من خلال إجابات وتصريحات المبحوثين كافة على أسئلة المحور الأول والمتمثل في "وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة" استنتجنا ما يلي:

✓ مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار تتوفر حقا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنها كانت من أولى المؤسسات التي سعت إلى إدخالها من أجل مسايرة التطور التكنولوجي.

✓ تنوع طبيعة الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة بين التقليدية والحديثة نظرا لأهمية الاثنين.

✓ قيام المؤسسة بالتجديد الدوري في الوسائل الاتصالية الخاصة، وفيما يخص أنظمة المعلومات فالمؤسسة تقوم بتحديثها بشكل دائم.

✓ عدم تلقي الإشراف والتوجيه للموظفين في المؤسسة حول استخدام الوسائل التكنولوجية.

المحور الثاني: فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء القائمين بالعلاقات العامة.

س1: في رأيك هل لوسائل الاتصال الحديثة تأثير على طريقة أدائك لعملك؟ كيف تساهم؟

أجمع المبحوثين كافة على كلمة "نعم" على أن لوسائل الاتصال الحديثة تأثير على طريقة أداء عملهم لكن كيفية ذلك تختلف من موظف لآخر فقد جاء على لسان المبحوث رقم (06) الجنس ذكر، 49 سنة، بصفته رئيس قسم التخطيط "أنها تساهم بشكل كبير في طريقة عمله فقد سهلت عليه أداء وظيفته نظرا لأهمية التخطيط على مستوى المؤسسة فهو إحدى أهم وظائف العلاقات العامة" وكذلك أضافت المكلفة بالاتصال قائلة "أن الاتصال سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي يتطلب وسائل فعالة وهذا ما ألمسه في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أنها تفي بالغرض بنسبة كبيرة وتساهم بشكل إيجابي" في حين صرح المبحوث رقم (04) المكلف بالشؤون القانونية قائلاً "لا ننكر أن لوسائل الاتصال الحديثة دور كبير في تحسين ظروف العمل لكم من وجهة نظري أفضل بعض الشيء الاعتماد على التعامل بالوثائق المكتوبة فهي أكثر مصداقية".

التعليق: من خلال الإجابات المختلفة للمبحوثين وما تم التطرق إليه في الجانب النظري يتبين لنا أن وسائل الاتصال الحديثة تؤثر بشكل أو بآخر على طريقة أدائهم لوظائفهم بين ما هو مؤيد لها بشكل كلي لأن من مزاياها جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر ومنهم من يفضل الاعتماد على الوسائل التقليدية لأن تكنولوجيا الاتصال لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها .

س2: ما هي اتجاهاتك نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

أجمع المبحوثين على أن اتجاهاتهم نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في اعتمادهم على الوسائل المتاحة في المؤسسة فقط والتي تتمثل في (الحاسوب، الانترنت، الانترنت...) وأنه ليس لديهم الحق في إدخال وسائل أخرى أو التعامل بها في مجال عملهم لأن نظام العمل المركزي يفرض ذلك.

**التعليق:** من خلال ما سبق التصريح به من طرف المبحوثين نستنتج أن اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مقتصرة على ما هو متاح في ميدان العمل ومحدودة ولكن بالنسبة للوقت الراهن الذي نعيشه والتطور الحاصل في العالم نرى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل العديد من الأمور التي كانت عائق أمام انجازات الفرد، فوسائل تكنولوجيا الاتصال تيسر التعامل بين الموظفين داخل المؤسسة و تجعل سيرورة العمل سلسلة، لذا حان الوقت لإعادة النظر في مثل هذه المسائل وإطلاق العنان للكفاءات من أجل التعامل مع تكنولوجيا أخرى في إطار ما يتطلبه مجال العمل.

س3: ما هي انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عملك ؟

صرح أغلبية المبحوثين بنسبة كبيرة إلى أن انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي انعكاسات ايجابية بشكل كبير وهذا راجع إلى حسن التعامل معها، واستغلالها في الإطار

المشروع، حيث صرحت المبحوثة رقم (07) جنس أنثى، 48 سنة، بصفتها مسؤولة قسم الموارد البشرية قائلة "بحكم طبيعة عملي كمسؤولة على قسم حيوي ونشط في المؤسسة والذي لديه تعاملات مع الجمهور الداخلي للمؤسسة من المدير إلى عون الأمن، لولا وسائل الاتصال الحديثة لما تفوقت في عملي" وأضافت المبحوثة رقم (02) المكلفة بالاتصال على مستوى المديرية "أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعدها في أداء الكثير من مهامها خاصة مهمة الاتصال والتنسيق".

التعليق: من خلال ما جاء على لسان المبحوثين يمكن لنا أن نستخلص بأن هي انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي انعكاسات كلها ايجابية فبفضلها يقوم الموظف بأداء مهامه على أكمل وجه، مثل ما بيناه في الجانب النظري فإن لها بعدين وهما:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من الساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها كما أنها تكاد تحدد عناصر المسافة مهما بعدت.

س4: ماهي السلبيات المترتبة عن استخدام هذه الوسائل داخل بيئة العمل؟

صرحت نسبة كبيرة من المبحوثين بأنه لا توجد سلبيات منجزة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل بيئة العمل، أما من اشتكوا من بعض فقد وصفت نسبتهم

بالضئيلة وحسب ما صرح به كل من المبحوث رقم (04) و(06) و(11) الجنس ذكر،  
50 سنة، رئيس مصلحة الشؤون العامة، "توجد بها بعض السلبيات الصحية والتي  
تتمثل في (ألم الظهر، الصداع، التأثير على العين)".

التعليق: بالرغم من الإيجابيات و المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال إلا أن هذا لا  
يمنع من وجود سلبيات و أضرار ناجمة عن هذه الأخيرة لكن من خلال ما استنتجناه من  
إجابات المبحوثين أنه لا توجد سلبيات لاستخدامهم للوسائل التكنولوجية في عملهم وهذا  
راجع للكّم الهائل لإيجابياتها التي تغطي عن إي نقص أما حسب من صرحوا بأنه تترتب  
عنها سلبيات صحية فهذا يمكن أن يكون راجع للفئة العمرية التي ينتموا لها حيث تتجاوز  
أعمارهم 49 سنة فما فوق وهذا طبيعي.

الاستنتاج: بعد التعليق على إجابات عينة بحثنا حول أسئلة المحور الثاني الموسوم  
بعنوان "فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء القائمين بالعلاقات العامة" تمكنا من  
استخلاص النقاط التالية:

✓ تأثير وسائل الاتصال الحديثة على طريقة أداء العاملين وتضارب الآراء حول  
تأييدها ورفضها.

✓ تقييد اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة  
حول ما هو متوفر في المؤسسة.

✓ إيجابية انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على طريقة أداء العمال.

✓ ترتب سلبيات صحية عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

### المحور الثالث: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

س1: ما هي أهم الوسائل الحديثة استخداما من طرفك ؟

أجمع المبحوثين ككل على استخدامهم لأهم الوسائل الحديثة في أداء وظيفتهم فالنسبة الكبيرة تعود للحاسوب بالدرجة الأولى.

**التعليق:** من خلال إجماع المبحوثين على أن الحاسوب هو أهم الوسائل استخداما من طرفهم، فهذا من وجهة نظرنا ومن خلال الملاحظات التي سجلناها وكذلك من خلال ما جاء في الجانب النظري أن الحاسوب يعتبر أهم الانجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، لأنه يقوم بإجراء العمليات التي يصعب تنفيذها يدويا وقدرته الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها كما يستطيع انجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات والضمان الكامل ضد تلفها، وكذلك بدونه لا يستطيع الفرد استخدام الشبكات الالكترونية.

س2: ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الآتية حسب استخدامك لها ؟

- الانترنت

- الانترنت

- الإكسترنات

صرح المبحوثين بترتيب الوسائل التكنولوجية كآآتي: شبكة الانترنت تستولي على النسبة الأكبر كونها شبكة اتصالية داخل المؤسسة تسمح للمبحوثين بالقيام بوظائفهم بكل سهولة في حين احتل استخدام شبكة الانترنت المرتبة الثانية، وهذا حسب رأي المبحوث رقم (10)، جنس ذكر، 33 سنة، رئيس قسم العلاقات التجارية، رئيس قسم العلاقات التجارية قائلاً "أن متطلبات العمل لا تستدعي في غالب الأحيان شبكة الانترنت"، أما النسبة القليلة فعادت إلى شبكة الإكسترنات حيث صرح جل المبحوثين عن عدم استخدامهم شبكة الإكسترنات كلياً وبأي شكل من الأشكال حسب أقوالهم أنهم يتعاملون مع الجهات الخارجية بشكل تقليدي عن طريق الرسائل المكتوبة أو عن طريق البريد الإلكتروني.

**التعليق:** من خلال تصريحات المبحوثين نستنتج أن الانترنت تحتل المرتبة الأولى في ترتيب استخدام الموظفين للوسائل التكنولوجية فمن الطبيعي هذا كونها شبكة اتصالية داخلية والملاحظ كذلك أن الانترنت تأتي في الرتبة الثانية بالرغم من أنه تم إدخالها إلى الشركة منذ بدايات سنة 2000، بالرغم من أن الانترنت ساهمت في خلق أنماط غير تقليدية من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي لا ترتبط بجغرافية محددة، ولكنها تتم عبر الفضاء المعلوماتي الذي تشكل بفضل الانترنت، أما المرتبة الأخيرة فعادت إلى

شبكة الإكسترانت، بالرغم من أن هذه الشبكة عملية جدا وتوفر ديناميكية حقيقية بين المتعاملين كما تقوي روح الانتماء إلى جماعة مصالح واحدة وتوثق من علاقات أعضائها، لكن هذا التهميش لشبكة الإكسترانت يدل هذا على أن المبحوثين لم يدركوا بعد أهمية و كمية التسهيلات التي يمكنها أن تقدمها لهم.

س3: هل تستخدم الوسائل التكنولوجية بصفة أكبر في : التخطيط للأنشطة ، الاتصال مع البيئة الداخلية الخارجية، في تقييم الأنشطة التي تقوم بها؟

صرحت المبحوثة رقم (02) المكلفة بالاتصال قائلة "ساهم إدخال الحاسوب و الشبكات الالكترونية إلى المؤسسة في القيام بالمهام الإدارية بشكل سريع و سهل وأنا أعتمد على الوسائل التكنولوجية في إنجازي لكافة المهام الموكلة لي سواء التخطيط، الاتصال، التنسيق...الخ" وأضاف المبحوث رقم (01) بصفته مدير المؤسسة فإنه يستخدم هذه الوسائل في الاتصال مع البيئتين الداخلية والخارجية أكثر، في حين أجمع باقي المبحوثين على استخدامهم للوسائل التكنولوجية في الأنشطة الإدارية الأخرى.

**التعليق:** في سياق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اتجهت مؤسسة سونلغاز إلى إدخال أشكال عدة منها نظرا للخصائص الكثيرة التي تقدمها من تخزين واسترجاع وتطوير ما أنتجه الفكر البشري، في أقل حيز متاح، وبأسرع وقت ممكن.

وهذا ما لمسناه من خلال تصريحات المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعتمد عليه في إنجاز كافة الأنشطة الموكلة لهم كل حسب منصبه.

س4: في حالة توقفت هذه الوسائل عن العمل هل يمكنك القيام بالأنشطة يدويا؟

أجمع المبحوثين على أن طبيعة عملهم تفرض التعامل مع هذه الوسائل بنسبة كبيرة وأنه في حال وقوع عطب تتعطل مصالح المؤسسة والزبائن وتتجر عنها خسائر كبيرة، في حين صرحت النسبة المتبقية بأنها يمكن أن تقوم بالأنشطة يدويا نظرا لطبيعة عملها الذي لا يدعي بالضرورة الأسلوب الآلي، مثل ما جاء على لسان المبحوث رقم (04) "أنه يعتمد في عمله على الوثائق والتقارير الورقية و بشكل كبير" وكذلك أفادت المبحوثة رقم(02) المكلفة بالاتصال "أنها في حال حصل عطب ما يمكن لها أن تقوم ببعض الأنشطة يدويا".

➤ **التعليق:** ليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف، فهناك من المؤشرات التي تشير إلى العكس، وهذا ما تبين في خلاصة إجابات المبحوثين أن الموظفين يستعينون بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية في إنجاز مهامهم وغير مؤهلين لإنجازها يدويا في حال تعطلها كون طبيعة عملهم تفرض ذلك، فهنا يغلب الطابع السلبي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهو ازدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة في هذا المجال ( التقنيات والبرامج والاستعمال على حد سواء).

س5: هل الوسائل الحديثة تفعل أكثر الاتصال الداخلي أو الخارجي ؟

أجمع كل من المبحوث رقم (01) والمبحوثة رقم (02) على أن هذه الوسائل تفعل الاتصال على المستويين الاثنين بشكل متساوي أما بقية المبحوثين أنه من وجهة نظرهم أن هذه الوسائل تفعل الاتصال الداخلي أكثر من الخارجي وهذا راجع إلى طبيعة عملهم التي تكون على المستوى الداخلي فقط.

**التعليق:** من خلال ما تم إدراجه في الجانب النظري لدراستنا أن من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ميزة التفاعلية حيث تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، ومن خلال ما تم التصريح به نستنتج أن الوسائل التكنولوجية الحديثة تفعل الاتصال داخليا وخارجيا حسب كل منصبه و المهام المخولة له.

س6: ماهي الآفاق المستقبلية لاستخدام هذه الوسائل داخل مؤسستكم ؟

أجمع نصف المبحوثين على رغبتهم بإدخال وسائل تكنولوجيا حديثة أخرى لمؤسستهم مثل ما جاء على لسان المبحوث رقم (09) بصفته مسؤول قسم استغلال أنظمة المعلومات مصرحا " نظرا لمكانة مؤسسة سونلغاز والتي تعد القلب النابض للاقتصاد الجزائري يجب على المسؤولين بها أن يقوموا بالتجديد الدوري والتغيير في الوسائل نظرا للعصر التكنولوجي الذي نعيشه" وأضاف المبحوث رقم (12)، جنس ذكر، 47 سنة، إطار قسم

العلاقات التجارية، "أن الوسائل الاتصالية الموجودة بالمؤسسة لا يمكن أن نطلق عليها اسم حديثة مقارنة بالوسائل التكنولوجية الموجودة فـالعالم"، أما نصف المبحوثين الباقين صرحوا بأنه ليست لديهم رغبة في إدخال وسائل حديثة أخرى وهذا راجع حسبهم إلى أن هذه الوسائل يمكن أن تساعدهم في القيام بمهامهم على أكمل وجه.

**التعليق:** من خلال الإجابات نستخلص أن معظم المبحوثين لديهم رغبة وتطلعات مستقبلية لإدخال تكنولوجيات جديدة بعملهم من أجل ضمان مواكبة التطور الحاصل في العالم، ونظرا للنمو الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي أدى إلى حدوث التغيير بصفة محسوسة في نظام المؤسسة خاصة منها الاقتصادية التي تطمح لركوب موجة التطورات من أجل تحسين وظائفها وأنشطتها على المستويين الداخلي والخارجي، علاوة عن مزايا هذه الأخيرة وما تقدمه من تسهيلات وتحسينات في ميدان العمل.

**الاستنتاج:** من خلال ما أجمع عليه المبحوثين وما اختلفوا عنه في إجاباتهم عن أسئلة

المحور الثالث المعنون بـ"استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة" تمكنا من استنتاج ما يلي:

- ✓ اعتبار الحاسوب أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة استخداما من طرف العاملين.
  - ✓ احتلال الانترنت المرتبة الأولى في ترتيب استخدام الموظفين للوسائل التكنولوجية
- ثم جاءت الانترنت في الرتبة الثانية أما المرتبة الأخيرة فعادت إلى شبكة الإنترنت.

- ✓ الاختلاف حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كل حسب متطلبات عمله.
- ✓ الوسائل التكنولوجية الحديثة تفعل الاتصال داخليا وخارجيا.
- ✓ رغبة الموظفين في إدخال تكنولوجيات جديدة للمؤسسة.

### 3. اختبار فرضيات الدراسة:

✓ **الفرضية الأولى:** توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة.

لاختبار هذه الفرضية تم عرض مختلف إجابات عينة البحث وتبثت صحة هذه الفرضية وذلك من خلال ما توصلنا إليه بأن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار تتوفر حقا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنها تتنوع بها طبيعة الوسائل الاتصالية..

✓ **الفرضية الثانية:** تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المشتغلين بالعلاقات العامة.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم طرح مجموعة من الأسئلة حولها بحيث معظم الإجابات أكدت لنا صحتها من خلال أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها تأثير إيجابي وفاعلية كبيرة على أداء القائمين بالعلاقات العامة في المؤسسة.

✓ **الفرضية الثالثة:** يعتبر جهاز الحاسوب أهم وسيلة تكنولوجية اتصالية استخداما من طرف العاملين في دائرة العلاقات العامة.

تبثت صحة هذه الفرضية حسب ما جاء على لسان جل المبحوثين وذلك من خلال اعتبار الحاسوب أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة استخداما من طرف ممارسي العلاقات العامة.

#### 4. نتائج الملاحظة:

✓ إن واقع العلاقات العامة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار هو عبارة عن نشاط فقط يمارس من قبل موظفي المؤسسة.

✓ لاحظنا خلال فترة تربصنا بالمؤسسة تذبذب وانقطاعات على شبكة الانترنت لمدة نصف يوم.

✓ احترام الوقت ودقة المواعيد وحسن استقبال المواطنين.

✓ اهتمام مؤسسة سونلغاز بإحياء المناسبات و الأعياد الوطنية.

✓ العلاقات ما بين العمال هي علاقة أخوة تتسم بالتفاهم والتعاون.

#### 5. نتائج المقابلة:

✓ مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار تتوفر حقا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنها كانت من أولى المؤسسات التي سعت إلى إدخالها من أجل مسايرة التطور التكنولوجي.

✓ تنوع طبيعة الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة بين التقليدية والحديثة.

✓ قيام المؤسسة بالتجديد الدوري في الوسائل الاتصالية الخاصة، وفيما يخص أنظمة المعلومات فالمؤسسة تقوم بتحديثها بشكل دائم.

- ✓ عدم تلقي الإشراف والتوجيه للموظفين في المؤسسة حول استخدام الوسائل التكنولوجية.
- ✓ تأثير وسائل الاتصال الحديثة على طريقة أداء العاملين وتضارب الآراء حول تأييدها ورفضها.
- ✓ تقييد اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حول ما هو متوفر في المؤسسة.
- ✓ إيجابية انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على طريقة أداء العمال.
- ✓ ترتب سلبيات صحية عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ اعتبار الحاسوب أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة استخداما من طرف العاملين.
- ✓ احتلال الانترنت المرتبة الأولى في ترتيب استخدام الموظفين للوسائل التكنولوجية ثم جاءت الانترنت في الرتبة الثانية أما المرتبة الأخيرة فعادت إلى شبكة الإنترنت.
- ✓ الاختلاف حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كل حسب متطلبات عمله.
- ✓ الوسائل التكنولوجية الحديثة تفعل الاتصال داخليا وخارجيا.
- ✓ رغبة الموظفين في إدخال تكنولوجيات جديدة للمؤسسة.

6. النتائج العامة للدراسة:

بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع وتفرغ وتحليل البيانات باستعمال مختلف الأدوات (ملاحظة - مقابلة)، ها نحن في آخر خطوة لدراستنا المعنونة "مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة" وبالضبط في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار SDC توصلنا إلى عدة نتائج وهي كما يلي:

✓ أكدت الدراسة على الوجود الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية التوزيع لولاية بشار، وكذلك بينت حرص المؤسسة على التجديد في وسائلها وأنظمة معلوماتها باستمرار لضمان مواكبة التطور التكنولوجي، ومن أجل توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها وكذلك من أجل كسب رضا زبائنها.

✓ عدم تلقي الأطر البشرية الإشراف والتدريب حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصورة كافية بما يحقق أهداف العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية.

✓ أثبتت دراستنا إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، كما استطاعت أن تثبت فعاليتها على طريقة عملهم بشكل ايجابي.

✓ ومن بين النتائج التي خلصت إليها دراستنا بعد تحليل معطيات البحث اتضح أن جهاز الحاسوب الآلي يعتبر من بين الوسائل التكنولوجية الحديثة استخداما من طرف

ممارسي العلاقات العامة، كما بينت الدراسة أن للشبكة الالكترونية (الانترنت) لها دور كبير في ترقية أداء العاملين أكثر من شبكات الأخرى (الانترنت - الإكسترانت).

خاتمة

### خاتمة:

أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي أصبحت من ضروريات الوقت الراهن، وقد أتاحت هذه الأخيرة فرصة القفز من البدائية إلى أقوى درجات الكفاءة والتقدم، كما أنها تعتبر مطلب أساسي لمواجهة تحديات الحياة، ومما لا شك فيه أن هذه التكنولوجيا الحديثة أثرت ولا زالت تؤثر على الأفراد والمجتمعات والمؤسسات باختلاف نشاطاتها.

المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (سونلغاز) على غرار منظمات العالم كانت السباقة على المستوى الوطني في إدخال هذا النوع من التكنولوجيا إليها من أجل تغيير نمط العمل وكذلك من أجل ركوب موجة التطور الذي يشهده العالم، وتطوير أدواتها وتسهيل انجاز المهام الموكلة لها وكسب رضا زبائنها، ومن بين الجوانب التي ركزت المؤسسة على النهوض بها هو محيط المؤسسة واتصالها الداخلي والخارجي وعملت على رسم جهود مخططة يقصد منها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية، كل هذا يندرج تحت ما يسمى بالعلاقات العامة.

مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية بشار وبالرغم من عدم وجود قسم مستقل للعلاقات العامة إلا معظم الإطارات بها يمارسون مختلف وظائف هذه الأخيرة، من المؤكد أن قدرات ممارسي العلاقات العامة ازدادت فعالية مع وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ساهمت في ترقية أدائهم الوظيفي.

قائمة المصادر

والمراجع

✓ المعاجم والموسوعات:

1. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، معجم مصطلحات عصر العولمة، ط1، القاهرة، الدار الثقافية، 2004.
2. أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، 1978.
3. محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، الأردن، دار أسامة، 2006.
4. محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، الأردن، دار أسامة، 2014.
5. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، القاهرة، دار الفجر، 2004.
6. محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، مجلد1، القاهرة، دار الفجر، 2003.
7. مي العبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط1، بيروت، دار النهضة العربية، 2014.
8. طارق سيد أحمد الخليفي، معجم مصطلحات الإعلام (إنجليزي-عربي)، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2008.
9. كرم شلبي، معجم المصطلحات الإعلامية (إنجليزي-عربي)، ط2، بيروت، دار الجيل، 1994.

✓ الكتب:

10. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات الوطنية، 2010.

## قائمة المصادر والمراجع

11. العربي بوعمامة، الأنساق الإفتراضية الجديدة -مدخل سوسيوولوجي-، ط1، قسنطينة (الجزائر)، ألفا للوثائق، 2019.
12. حسن حلبي، مبادئ في العلاقات العامة، بيروت، منشورات عويدات، 1980.
13. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة، ط2، القاهرة، الدار اللبنانية المصرية، 1993.
14. حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، بيروت، دار الطليعة، 1996.
15. رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، الأردن، دار دجلة، 2007.
16. سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام "تكنولوجيا المعلومات" القاهرة، دار المعرفة الجامعية، 2003.
17. سعيد إسماعيل صيني، قواعد أساسية في البحث العلمي، ط1، المدينة المنورة، مؤسسة الرسالة، 1994.
18. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال "قضايا معاصرة" التأثيرات السياسية والاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، المدينة برس، 2003.
19. عبد الله الفرا عمر الفرا، تكنولوجيا التعليم والاتصال، ط4، عمان، مكتبة دار الثقافة، 1999.

## قائمة المصادر والمراجع

20. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث 2005.
21. عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط3، الكويت، وكالة المطبوعات، 1977.
22. عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، كتابة البحث العلمي صياغة جديدة، الرياض، مكتبة الرشد، 2002.
23. عبود عبد الله، العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط1، دمشق، دار النمير، 2002.
24. عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط1، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 2002.
25. عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي (من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة) دمشق، دار ابن كثير، 2010.
26. فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، الأردن، دار أسامة، 2015.
27. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، الأردن، دار الثقافة، 2010.
28. فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعض تطبيقاتها التقنية، ط1، الجزائر، دار هومة، 2014.

29. ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي، 2015.
30. مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان، دار أسامة، 2012.
31. محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر، دار الهدى، 2006.
32. محمد عثمان الخشت، فن كتابة البحوث العلمية وإعداد الرسائل الجامعية، القاهرة، مكتبة ابن سينا، 1990.
33. محمد علي أبو العلا، العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دمشق، دار العلم والإيمان، 2013.
34. محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1، بيروت، دار النهضة العربية، 1999.
35. محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، ط1، بيروت، دار المنهل اللبناني، 2012.
36. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 1992.

## قائمة المصادر والمراجع

37. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، ب.د، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 1990.
38. منال طلعت محمود، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003.
39. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق، 2000.
40. مزهر العاني، باسل كساسية، شبكات الحاسوب وتراسل البيانات، ط1، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011.
41. نبيل عارف الجودي، مقدمة في علم الاتصال، مكتبة الإمارات، دمشق، 1985.
- ✓ **المجلات:**
42. حديد يوسف، براهيمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 17، 2014.
- ✓ **الرسائل الجامعية:**
43. إيمان الحاج علي محمد حسين، اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاتصال، كلية الدراسات العليا، السودان، 2017.

## قائمة المصادر والمراجع

44. حنين خالد ناظر ناظر، أثر تقنيات التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات الزبائن، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017.
45. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007.
46. دبدوش الهاشمي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص تكنولوجيا وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة مستغانم، 2017/2016.
47. عطا الله غوثي، ممارسة الوسائط في المواقع الإخبارية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة مستغانم، 2017/2016.
48. عمر أوسامة، تكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصال والاعتراق الرقمي للطالب الجامعي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص تكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة مستغانم، 2018/2017.
49. محمد حجاج العلاطي، المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2011/2010.

## قائمة المصادر والمراجع

---

50. محمد علي بابكر، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلاقات العامة والإعلان، قسم الاتصال، كلية الدراسات العليا، السودان، 2015.

51. يزغش كاميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2010/2011.

✓ مواقع الانترنت:

52. <http://khitasabdelkarim.wordpress.com/>
53. <http://hrdiscussin.com/hr11223.html>
54. <http://fr.slideshare.net>
55. <http://www.alnoor.se/>
56. <http://www.sdc.dz/sdcara/spip.php?article2>
57. <http://fr.scribd.com>

الملاحق

الملحق رقم (01):

## دليل المقابلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة تحت عنوان:

**مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة**

**دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز sdc - بشار -**

إشراف الأستاذة:

د. رقاد حليلة

إعداد الطالبة:

بوشتة إسمهان

السنة الجامعية: 2019/2018

## ملاحق

### البيانات الشخصية

1. السن:
2. الجنس:
3. المستوى التعليمي:
4. الرتبة المهنية:
5. سنوات الخبرة:

### وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

س1: هل تتوفر وسائل تكنولوجيا اتصال حديثة بمؤسستكم؟

ج.....

س2: ما هي طبيعة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في عملك؟ الوسائل التقليدية أم

الحديثة؟

ج.....

س3: هل تقوم المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية؟ وهل يتم تحديث أنظمة

المعلومات بانتظام؟

## ملاحق

ج.....

س4: من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المؤسسة؟

ج.....

### فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء القائمين بالعلاقات العامة

س1: في رأيك هل لوسائل الاتصال الحديثة تأثير على طريقة أدائك لعملك؟ كيف ذلك؟

ج.....

س2: ما هي اتجاهاتك نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج.....

س3: ما هي انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عملك؟

ج.....

س4: ماهي السلبيات المترتبة عن استخدام هذه الوسائل داخل بيئة العمل؟

ج.....

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

س1: ما هي أهم الوسائل الحديثة استخداما من طرفك ؟

ج.....

س2: ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الآتية حسب استخدامك لها ؟

- الانترنت

- الانترنت

- الإكسترنانت

س3: هل تستخدم الوسائل التكنولوجية بصفة أكبر في: التخطيط للأنشطة ، الاتصال

مع البيئة الداخلية الخارجية، في تقويم الأنشطة التي تقوم بها؟

ج.....

س4: في حالة توقفت هذه الوسائل عن العمل هل يمكنك القيام بالأنشطة يدويا؟

ج.....

س5: هل الوسائل الحديثة تفعل أكثر الاتصال الداخلي أو الخارجي ؟

ج.....

س6: ماهي الآفاق المستقبلية لاستخدام هذه الوسائل داخل مؤسساتكم ؟

ج.....

## الملاحق

الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية بشار.



الملحق الأصلي تمت ترجمته من طرف الطالبة.