



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.  
جامعة أكلي محمد اولحاج بالبويرة  
كلية العلوم الإنسانية و العلم الاجتماعية  
قسم الاعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس  
في العلوم الاعلام و الاتصال  
تخصص: اتصال

تحت عنوان:

## دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى إدارة العلاقات العامة

من اعداد الطالبة:

تحت إشراف الدكتور:

عفان صونيا

مداني صليحة ياسمين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ  
مِنْ طِينٍ مِنْ دُونِ الْمُنَى  
أَلَمْ يَجْعَلْ لَكُمْ رَسُولًا  
مِنْكُمْ فَاعْبُدُوهُ  
وَارْتَضِعُوا مِنْ حَلْوَى  
مَوْلَاهُ فَبِذِكْرِ اللَّهِ  
تُتَّقُونَ

# شكرتكم

يسعدنا و يسرنا أن أتقدم بجزيل الشكر و وافر التقدير و عظيم الامتنان ، لاستاذتنا المشرفة على الموضوع مذكرتنا حتى ظهر هذا العمل إلى لراعية هذه الثمرة و المشرفة عليها حتى أكملت ، " لما قدمته من توجيه رشيد ، و رحابة صدرها و علو هامتها و كريم خلقها ، و حسن تعاملها و دقة ملاحظتها و إخلاصها في عملها أدعو لها الله سبحانه بخير الجزاء و الشكر الموصول إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد و آخر دعوانا أن الحمد لله ربي العالمين ....أمين



'وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا'

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها

إلى ريحانة حياتي وبهجتها أهدي هذا العمل المتواضع متمنيا أن تكون

فخورة بي، الصدر الحنون أمي الغالية حفظها الله

إلى من أفنى صحته و جهده في سبيل ناجحي

"والدي العزيز"

إلى من لا أستطيع رد فضله طول حياتي وكان لي درع أمان، مرشدي

وسندي في هذه الحياة، فاللهم احفظه واطل عمره

وإلى إخوتي وأخواتي



## فهرس المحتويات

الشكر

الاهداء

الفهرس

01.....المقدمة

### الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

04.....الإشكالية

05 .....أسباب الدراسة

06.....أهمية الدراسة

06.....اهداف الدراسة

07.....الدراسات السابقة

10.....المقاربة النظرية

12.....الفرضيات

12.....تحديد المفاهيم

مراجع الفصل الأول:

### الفصل الثاني: دور التكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى إدارة العلاقات العامة

15.....تمهيد

16.....مفهوم الاتصال

18.....أهمية الاتصال

21	..... خصائص الاتصال
23	..... أنواع الاتصال
27	..... نشأة العلاقات العامة
28	..... مفهوم العلاقات العامة
29	..... أنواع العلاقات العامة
30	..... العلاقات العامة و الاعلام
31	..... أسس العلاقات العامة
32	..... مبادئ العلاقات العامة
33	..... مكانة العلاقات العامة في المؤسسة
34	..... <b>تكنولوجيا الاتصال الحديثة و علاقتها بالمؤسسة</b>
35	..... خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الاطار المنهجي للدراسة</b>	
37	..... تمهيد
38	..... المنهج
38	..... مجتمع البحث
39	..... العينة
39	..... حدود الدراسة
39	..... أدوات جمع البيانات
41	..... خلاصة

43 .....خاتمة

47 .....الملاحق





يعتبر الاتصال في أي مؤسسة أهم وظيفة في العلاقات العامة وأوضحها، وهو مفهوم لا يعني فقط إعلام الناس، أو نقل المعلومات والأخبار، ولكنه يتجاوز هذه المرحلة، بل له فضل كبير في التأثير في نفسية المتلقين، لأنه يهدف إلى تحسين صورة المؤسسة لدى الرأي العام، وتكوين صورة ذهنية طيبة عنها، ولهذا أصبحت الوظيفة الرئيسية في العلاقات العامة هي الاتصال، وأصبحت المؤسسات تدرك أهمية هذه الوظيفة التي أصبحت عنصرا أساسيا في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة، و في تسيير المؤسسات . وسرعان ما ازدهرت هذه الوظيفة بعد التطورات الجديدة المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الجديدة، التي أصبحت بفضلها هذه الأخيرة أكثر أهمية وفاعلية وديناميكية، وأضفت عليها الحداثة، وميزات السرعة والدقة، وأصبح وجود مثل هذه التكنولوجيات مهما لخلق تواجد ومكانة لكل المؤسسات الحديثة، مما يجعل لهذه الأخيرة القدرة على المنافسة، تقوم عملية الاتصال في دوائر العلاقات العامة على أساس نقل المعلومات 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 عمليا 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 شيده 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 سيل على القائمين بها ممارسة مهامها

من خلال هذا الطرح كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية أداء ممارسي العلاقات العامة

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، مرورا بتحديد منهج الدراسة وصولا إلى الدراسات السابقة، يليه الإطار النظري والذي تطرقنا فيه إلى فصلين كان الفصل الأول تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي تطرقنا فيه إلى



## الإشكالية:

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية، حيث ألغت جميع الحواجز الجغرافية، وجعلت من العالم قرية صغيرة، ولقد اتضح أنها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوماً بعد يوم، حيث نشهد ملامحها في تغير نمط حياتنا، وسلوكياتنا، وأفكارنا، وعلاقاتنا، وقيمنا، وإدارة أنشطتنا، ونظراً لعمق هذا التطور الهائل الحاصل في تكنولوجيا الاتصال، فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا الحديثة في منظوماتها المختلفة، سعياً منها إلى تسريع وتيرتها التنموية، والحاصل، ولقد اتسعت وإدركا منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور استخداماتها في المجتمع، وشملت مختلف القطاعات، أهمها القطاع المؤسساتي، ما ساهم في تشكيل الروابط، ومد الجسور بين المؤسسة وجمهورها. ولعل من أبرز المؤسسات التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال نجد المؤسسة الخدمائية، على اعتبار أن هذه الأخيرة تنشط في مجالات مهنية، حيث تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، بوسائل خاصة تعتمد على تسهيل وظائفها ومهامها، كما تمكننا من الوصول إلى قواعد البيانات على نحو سريع وفعال، فالمؤسسة الخدمائية لا تستطيع الاستمرار بدون هذه التقنيات، من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة، وإرضاء الجمهور بتحقيق إشباعاته، كما أن هذه التقنيات أو الوسائل الحديثة تسهل العملية الاتصالية من القمة نحو القاعدة، أو العكس، وكذلك بين العمال فيم بينهم، وذلك لتقليل الجهد والوقت، نظراً لتمييز هذه التكنولوجيات بالآنية، كما أنها تضمن للمؤسسة استمرارية العملية الإدارية، لأنها توفر لها قاعدة البيانات الضرورية، فأصبحت هذه التكنولوجيات تعتمد كمعيار لنجاح أو فشل المؤسسة الخدمائية. وما زاد من فاعلية أداء العمال بالمؤسسة الخدمائية إضافة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة هو الدور الفعال للعلاقات العامة، والتي ظهرت في صورتها الجلية مع بداية القرن العشرين على الرغم من قدمها، ورجوع تاريخها إلى العصور العابرة، إذ تعتبر العلاقات العامة بمثابة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة، سواء كانت هذه المؤسسة إنتاجية أو خدمائية، أو تنتمي إلى القطاع العام أو الخاص، فهي أصبحت من الوظائف الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها، لامتلاكها

مكانة كبيرة ومتميزة في إدارة المؤسسات المعاصرة، والاعتراف بها من حيث كونها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر لبناء سمعة طيبة عن المؤسسة، خاصة في المؤسسة الخدمائية نجد العلاقات العامة من الوظائف التي لا يمكن الاستغناء عنها، لأنها تتيح للمؤسسة كسب تفاهم وتأييد الجماهير، لذلك نجد العلاقات العامة اليوم أصبحت تستخدم أحدث وأقوى التقنيات التكنولوجية في ممارسة نشاطاتها، لأنها تستهدف الجمهور الداخلي العمال كما تستهدف وتسعى لكسب أكبر عدد من الجماهير الخارجية ( الموردين، المستثمرين، المساهمين... ) ، فيما أن جمهورها واسع وعريض ال بد من اعتمادها على وسائل فعالة توفرها لها التكنولوجيا الحديثة للاتصال، سواء كانت هذه الوسائل كتابية، والمتمثلة في مواقع الأنترنت، البريد العادي، البريد الإلكتروني، المنشورات،...، أو عبر وسائل سمعية بصرية، كالهواتف الذكية وأجهزة أخرى، فهي سريعة وفعالة في نفس الوقت

و استقبال 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 عاتق مسؤولية الربط بين المؤسسة، و جمهورها الخارجي، من خلال إيجاد سبل لخلق التواصل المشترك أو المزدوج بين هذه الأطراف لتحقيق الرضا العام و المصالح المشتركة بيننا، و تعبر بصورة جيدة عن ثقافة المؤسسة

لذا تم طرح التساؤل الرئيسي التالي .:

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى إدارة العلاقات العامة؟

و تتفرع عدة تساؤلات فرعية من التساؤل الرئيسي وفقا للإطار العام للدراسة وهي :

هل تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العلاقات العامة في المؤسسة ؟

-ما رأي موظفي المؤسسة في انعكاسات التكنولوجيا الحديثة للاتصال على أداء العلاقات

العامة؟

- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتفعيل أداء العلاقات العامة؟

أسباب اختيار الموضوع :

اسباب ذاتية :

- الإهتمام الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع والإحاطة به.

- حب المعرفة والاطلاع وتقديم دراسة تترجم مجهوداتنا العلمية التي تحصلنا عليها طيلة المسار الدراسي.

- الميل الشخصي للبحث في قطاع الخدمات.

- إيماننا بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية

أسباب موضوعية:

اعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات.

- تزايد إحتياجات المؤسسات المتكررة في الوقت الحالي إلى الاعتماد على التكنولوجيات الاتصال الحديثة ومزايا تطبيقاتها على المستوى الشخصي للأفراد من جهة، والاعتماد عليها في العمل من جهة أخرى

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا كونها تثير الجوانب الإيجابية لاستخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ، ورفع المستوى الوظيفي للعمال. المؤسسة الخدمائية، وابرار فاعليتها في تدعيم العلاقات العامة كما تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لما تملكه من إمكانيات وقدرات تساعد على

تفعيل الأداء داخل المؤسسة الخدمتية من خلال الاتصال السريع، وتنمية القدرات الذهنية والمهنية بالمؤسسة الخدمتية

### أهداف الدراسة :

نهدف من خلال دراستنا إلى الوصول إلى:

- التعرف على مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة .

- التعرف على رأي موظفي المؤسسة في انعكاسات التكنولوجيا الحديثة للاتصال على أداء العلاقات العامة.

- التعرف على أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي يستخدمها المؤسسة لمعرفة إن كان ذلك يخدم مصالحها

-الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

هي دراسة بعنوان "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" واثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي -أنموذجا- 2012، شهادة ماجستير للطالب "علاوة محمد". دراسة وصفية تحليلية، تتمحور إشكلايتها حول متغيرين، احدهما مستقل، والمتمثل في العلاقة التي تربط الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وانعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع، وذلك من اجل ضمان تحقيق الأداء المهني، واقناع الجمهور بالخدمة .

وقد تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على أداء الموظفين العاملين بها؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في تحسين الأداء المهني



بالمؤسسة الخدمائية، مع تحديد المعوقات التي تواجهها، واقتراح بعض الحلول للاستفادة من التقنيات، فكانت النتيجة الرئيسية أن اغلب موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة ام البواقي) يرون أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الفضل في خلق ارتياح الأداء المهني، وأنها أثرت على مستوى أدائهم المهني إيجابا وسهلت لهم الأداء.

اوجه الاستفادة من الدراسة: يظهر من خلال الدراسة أن هناك اشتراك مع دراستنا في المجال المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في التأثير على أداء العاملين بالمؤسسة الخدمائية، وهو مجال هام في دراستنا، والمرتبط أساسا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا المؤسسة الخدمائية، وقد استفدنا من هذه الدراسة، فهي قد أتاحت لنا المرتكز الذي يدعمنا في بحثنا، ما قد يساعدنا في بناء دراستنا بناءا منهجيا صحيحا، وفي تحديد عينة ومنهج الدراسة، وبناء الإطار المناسب نظريا لموضوع دراستنا

### الدراسة الثانية

" دراسة مكملة لإنهاء رسالة الماجستير بعنوان "العلاقات العامة في المؤسسة" الصناعية للطالبة مسعودي كلثوم 2006-2007. دراسة وصفية تحليلية دارت اشكالياتها حول ابراز أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية، حيث طرحت التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية؟

اضافة إلى تدعيمها بأربع اسئلة فرعية هي:

- ما مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصناعية؟

-هل هناك متخصصين في العلاقات العامة .؟

-ماهي الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا في ادارة العلاقات العامة؟

-ماهي المشاكل التي تحد من فعالية ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية؟

و لقد وظفت العينة التطبيقية العشوائية تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات حسب مجال العمل، كانت الاستمارة الأداة الأساسية لجمع البيانات اضافة إلى الملاحظة والمقابلة .

وقد توصلت مسعودي كلثوم إلى النتائج التالية:

- لا يوجد أي موظف واحد على الاقل له شهادة في مجال الاتصال والعلاقات العامة.

- وظيفة العلاقات العامة هي وظيفة مشتركة بين جميع عمال المؤسسة.

- لا يوجد جهاز أو قسم قائم بحد ذاته للعلاقات العامة، و عوض عنه يوجد مكتب الاعلام والاتصال وهو تابع لمكتب المدير العام يشرف عليه موظف واحد مكلف من طرف المدير .

-تستعمل المؤسسة وسائل اتصالية تستخدمها بتفاوت حيث تعتمد على الاجتماعات واللوحات الاعلانية والدعوات بكثرة... وعن أوجه استفادتنا من هذه الدراسة ومجال اشتراكها مع دراستنا، كونها اهتمت بدراسة دور العلاقات العامة في المؤسسة، وهو جانب يمس دراستنا، وقد استفدنا من هذه الدراسة كذلك من خلال كونها اتاحت منهجيا صحيحا. وفي تحديد لنا المرتكز الذي يدعمنا ما يساعدنا في بناء دراستنا بناء العينة، و المنهج وأدوات جمع البيانات

. الدراسة الثالثة :

هي دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام. من إعداد الباحثة "لبنى عبد الله العالوين" تحت عنوان: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية أنموذجا، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، سنة 2009. انطلقت هذه الدراسة من اشكالية فحواها يتلخص في التعرف على عالقة تكنولوجيا الاتصال بأداء المؤسسات الاعلامية. محاولة ايجاد الفروق بين تقديرات عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الاردنية وقد حاولت الدراسة الاجابة على الاسئلة الاتية :

-ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الذاعة والتلفزيون الاردنية؟

-ما مستوى تقييم افراد مجتمع عينة الدراسة الأنشطة وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الاردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية، خلال السنة والبالغ عددهم (1401) عامل وعاملة، اختارت الباحثة عينة قدرت ب 350 موظف، وفق للعينة الطبقية العشوائية، لتتوصل في الأخير إلى النتائج اتية وكان اهمها :

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية بين تقديرات افراد عينة الدراسة حول الأداة ككل

عدم تمكن العمال من توظيف تكنولوجيا الاتصال بالشكل اللازم الذي من شأنه ان تستفيد منه المؤسسة الإذاعية التلفزيونية الأردنية .وعن أوجه استفادتنا من هذه الدراسة أنه هناك جانب أو مجال مشترك مع دراستنا، والمتعلق بتكنولوجيا الاتصال، وقد استفدنا من هذه الدراسة في بناء الجانب المنهجي، من خلال أدوات جمع البيانات، والنتائج المتوصل إليها، وكذا الإطار النظري

**نظرية الدراسة:** حتى لا تتطرق دراستنا من فراغ أردنا أن تكون انطلاقا أو إسنادا الى نظرية محددة حتى نظفي الشمولية على دراستنا. ونظرا إلى أن موضوع دراستنا يدور حول دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل اداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، فارتأينا أنه من الأنسب أن نستند على النظرية البنائية الوظيفية، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج تخدم الدراسة .مفهومها: تعرف البنائية الوظيفية على أنها " مجموعة من البنى المترابطة والمفاهيم والتعارف والمقترحات التي تقدم وجهة نظر منهجية للظواهر عن طريق تحديد العالقات بين المتغيرات وذلك بهدف التنبؤ . " وغالبا ما تشير الوظيفية الى الاسهام الذي يقدمه الجزء الى الكل وهذا الاخير يكون ممثلا في المجتمع أو ثقافة إذن وعلى هذا الأساس يمكن القول أن جميع أجزاء النسق الاجتماعي وعناصره هي إما وظيفية أو غير وظيفية منال لمزاهرة، 2012، ص 72

إن مفهوم الوظيفة وفقا لتحليل الوظيفي يهتم بتفسير الاتجاهات والأنشطة بالمؤسسات في ضوء حاجات المجتمع ويفترض مسبقا أن الحاجات أساسا هي عملية مستمرة ومتكاملة تتطلب دوافع وتوجيه وتكيف. وينظر إلى المجتمع باعتباره مجموعة من الأجزاء المرتبطة أو الأنساق الفرعية .

**إسقاط النظرية على دراستنا:** البنائية الوظيفية ودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية: تكمن أهمية النظرية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة قصد التعرف على الدور الوظيفي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية نظرا للاهتمام الزائد الذي أصبح منصبا على العلاقات العامة من طرف كل المؤسسات، وفي جميع القطاعات، إذ أن التطور التكنولوجي الحاصل في وقتنا الحالي جعل من العلاقات العامة أحد أهم وظائف أي إدارة مهما كان مجالها .ومن هذا المنطلق يمكن تفسير دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات العامة انطلاقا من الوظيفة التي تؤديها هذه الأخيرة في المؤسسة ككل، فهذا من منظور وظيفي و الذي يهتم بالطريقة التي تؤديها بعض الظواهر في سير النظام الاجتماعي.

### فرضيات الدراسة:

تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المشتغلين بالعلاقات العامة

-تعتبر الأجهزة الحديثة اهم وسيلة تكنولوجية اتصالية استخداما من طرف العاملين في دائرة العلاقات العامة.

### تحديد المفاهيم:

#### تعريف الاتصال

يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار، والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، تختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العالقة المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين، أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي، أو قومي، أو حتى المجتمع الانساني ككل .هو عملية مشاركة بين المرسل

والمستقبل، وليس عملية نقل، إذ أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع أو المشاركة، فتعني الازدواج أو التواجد في الوجود، وهذا هو الأقرب إلى العملية الاتصالية.

ولذا فانه يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، عن طريق عمليات إرسال وبث للمعنى، وتوجيه، وتسيير له، ثم استقبال بكفاءة معينة بخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين \* .عرفه كارل هوفالند: هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات، عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد والآخرين مستقبلي الرسالة . خديجة بلعيا، 2011، ص 7

#### الدور:

الدور وظيفة الفرد، أو وظائفه داخل التنظيم الاجتماعي، أو هو الموقف الاجتماعي، أو ذلك السلوك الذي يحدثه الفرد في الجماعة .يعرف لينتن الدور: "هو المظهر الديناميكي للمكانة، فالسير على هذه الحقوق والواجبات معناه القيام بالدور . "من خلال التعريف تم ربط الدور بالحقوق والواجبات فقط، فعلى أساسه يتم تحديد المكانة ودور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتقها الآخرين، كما يعتقها الشخص نفسه، ويشير مصطلح الدور إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد دور الفرد على ضوء سلوكيات الآخرين منه وهذه الأخيرة تتأثر بهم محمد عاطف غيث، 1995، ص 392

**تعريف تكنولوجيا الإتصال:** تعرف على أنها الأجهزة المادية، والبرمجيات التي تربط المكونات، والعناصر المختلفة لعتاد الحاسوب، وتحويل البيانات من موقع إلى آخر .وتعرف كذلك على أنها 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 تظهر تكنولوجيا الإتصال من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصور الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية و اللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات، وتحليل مضامينها، و إتاحتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة .يعرفها الكاتب معالي فهمي خيضر بأن: "تكنولوجيات الإتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل، وتخزين المعلومات في شكل الكتروني. وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الإتصال، وشبكات الربط، وأجهزة

الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات " حسن عماد مكاوي، د س ، ص

23

### مفهوم العلاقات العامة.

العلاقات: هي الروابط والاتصالات المتبادلة، التي تنشأ استجابة لنشاط، أو سلوك مقابل، والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية، وفي الواقع الاجتماعي قد تكون العلاقات بين فرد وجماعة، وقد تكون عالقات متبادلة بين النظم والظواهر، وقد تكون العلاقات الخارجية بين جماعة وجماعات أخرى، ومعظم العالقات تقوم في الحقل الاجتماعي سببية أو وظيفية، ومن هنا تأتي أهمية دراسة العالقات كركيزة للوصول إلى القوانين العلمية، التي هي عبارة عن تقرير العالقات الضرورية الكامنة في طبائع الأشياء

العامة: أما العامة فهي عكس الخاصة، وتعني مجموع الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها، ونشاطاتها بالهيئة أو المؤسسة، فالعالقات العامة هي: تلك الصالات والروابط بين الهيئة والمؤسسة، وجماهيرها المختلفة

اصطلاحا: رغم كثرة التعريفات التي قدمت العالقات العامة من جانب الدارسين أو الممارسين، أو من جانب الهيئات المهمة بالعالقات العامة، فإن هناك سمة مشتركة بين هذه التعريفات منال طلعت، د س ، ص 22

## قائمة المراجع:

- محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1990، د.ط، ص392.
- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،
- منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال،(د، د، ن(، د، م، ن(، د، س، ن(، ص22.
- خديجة بلعلياء، سورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2511، ص7
- منال المزاهرة، نظريات الاتصال، ط1، دار الميسرة للنشر، الأردن، 2012. ص 162





### تمهيد:

يعد الاتصال وعبر مختلف وسائله ومستوياته أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها أو تهميش دورها بالنسبة لكل المجتمعات المتقدمة منها والنامية في أوقات الرخاء والاستقرار وفي أوقات الأزمات والمنازعات ، وعلى ضوء متغيرات العصر وما وصلت إليه المجتمعات البشرية اليوم من تطور تكنولوجي شمل مختلف مجالات الحياة ، حيث شهدت هذه الأخيرة نهضة حضارية تميزت بشموليتها وسرعتها ومست مختلف جوانب الحياة

## مفهوم الاتصال :

يعيش الإنسان في حياته اليومية العادية في عالم من الإحتكاك والاتصال الإجتماعي الدائم، في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته. ففي الصباح حين يستمع لصوت الآذان أو الراديو أو المنبه، فإن ذلك يعطي رسالة أو معنى يشير إليه بالإستيقاظ. وعندما يرتدي ملابسه فإنه ذلك يكون نتيجة اتصال مسبق، لأنه لم يولد وهو مزود بقدرات أو معلومات تمكنه من أداء تلك الأفعال

الاتصال الاجتماعي : "هو علم نقل الأفكار من طرف إلى طرف ثان ، انه الركيزة الأولى التي يعتمد عليها من اجل تطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي وتقويم السلوكيات في الاتجاه السليم ، وهو بذلك يبحث عن تغيير السلوك المعاكس للطبيعة السليمة للإنسان لصالح المجتمع ، ويصبح الهدف الأساسي للاتصال الاجتماعي التصحيح بالإقناع ، بمعنى تصحيح سلوكيات تترتب عليها آثار سلبية وانفق الجميع أنها مضرّة بالصالح العام ، وهكذا فالاتصال الاجتماعي يغطي حقلا كبيرا في مجال الوقاية من الأمراض والحوادث وفي مجال التطوير والمشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة ، وما يميز هذا النوع من الاتصال خدمة المصلحة العام إسماعيل محمد حسن، 2003، ص 86

" والاتصال الاجتماعي يؤخذ طابعا غير ربحي ويعمل من اجل رفع مستوى الوعي حول الموضوعات ذات المصلحة العامة ، ويصبح هنا أداة للدول لمواجهة وحل المشكلات الاجتماعية المعقدة ، كما يعتبر من الأدوات الفعالة بيد السلطات العمومية للنهوض بالمجتمع أو التصدي لبعض المشكلات التي قد يعاني منها ذات المجتمع أو بعض فئاته فضيل دليو، 2003، ص

22

أصله الاشتقاقي: الاتصال يأتي من اللاتينية، بالضبط من "Communicatio" الذي هو نتيجة لمجموع عدة أجزاء متباينة: البادئة "con-" والتي تعني "معا" والاسم "munus" ، وهو مرادف لـ "البضائع"؛ عنصر "icare-" ، الذي يمكن ترجمته كـ "تحويله إلى" واللاحقة "cion" ، والتي تستخدم للإشارة إلى "العمل والتأثير" ، ومعناها هو "العمل وتأثير إرسال واستقبال رسالة". (إبراهيم أبو عرقوب ، 1993، ص 17) الاجتماعية أيضا مستمد من اللاتينية. في حالتها، تنبثق من

"socialis"، التي يتم تشكيلها من قبل الاتحاد من جزأين مختلفين: الاسم "socius"، الذي هو مرادف "شريك". واللاحقة "al-"، والتي تشير إلى "نسبة إلى"

اصطلاحياً يتعلق الاتصال الاجتماعي بالقدرة على الاتصال وظيفياً في المواقف الاجتماعية باستخدام الوسائل اللفظية مثل: التحدث، وغير اللفظية مثل: الإيماءات أو التأشير. نفس المرجع ، ص 17 كما أنه يشمل القدرة على تقديم الطلبات وتحية الأشخاص، بالإضافة إلى إنشاء علاقات مع العائلة، الأصدقاء، والمعارف. ويتضمن الاتصال مهارات المحادثة مثل البقاء في الموضوع وتناوب الأدوار، كما يتضمن أيضاً دعم محادثتك بمهارات غير لفظية مثل: تعبيرات الوجه والإيماءات نفس المرجع ، ص 18

## 2. أهمية الاتصال:

يؤكد العلماء أن الاتصال الاجتماعي ضرورة اجتماعية لحياة الأفراد والجماعات داخل المجتمع واستمراره متوقف على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار إلى الناشئين. فمن دون الاتصال الاجتماعي لا توجد حياة اجتماعية لأنه يعمل على نقل القيم والآراء من الأفراد الراحلين عن حياة الجماعة إلى أولئك الوافدين عليها، إذا يلعب الاتصال دوراً مهماً في بناء المجتمع، وتقوية أواصر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات المختلفة، وتوطيد أسس النسيج الاجتماعي، سواء بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمع ككل أبو النجا العمري، 1986، ص 18 ومعنى ذلك، أن الاتصال الاجتماعي شرط أساسي لتكوين الجماعة والحياة الاجتماعية. فقد أكد العلماء على أن الجماعة نسق من الأفراد يتفاعل بعضهم مع بعض، ما يجعلهم مرتبطين معا بعلاقات اجتماعية، مباشرة أو غير مباشرة/ ويكون كل منهم على اتصال ومعرفة بالأعضاء الآخرين.

ومن هنا يساعد الإتصال الإجتماعي على تحقيق مجموعة من النتائج المهمة للفرد والجماعة و تكون على النحو التالي : جبري خليل جبري ، 1997، ص 9

1- من خلال اتصال الفرد مع الجماعة ،التي يعيش فيها، يكتسب الأنماط السلوكية المختلفة والمعارف والمهارات، التي يحتاج إليها في حياته اليومية داخل المجتمع.

- 2- نمو الشخصية ورفع مستواها الثقافي إلى مستوى ثقافة الجماعة ، التي يتفاعل معها، يؤدي إلى الوصول أو الاقتراب من الشخصية الاجتماعية المطلوبة.
- 3- تنمية قيم الإنتماء، فمن خلال اتصال الفرد بالآخرين ومعايشته المستمرة للجماعة ينمو لديه حب الأرض والوطن الذي يعيش فيه، والإعتزاز بقيم الجماعة والانتماء إليها.
- 4- صقل الثقافة العامة للمجتمع، فمن خلال احتكاك الفرد بأعضاء الجماعات والثقافات الأخرى والتأثر بها والتأثير فيها ، تصقل ثقافته ويحسن كثيرا من عناصرها.
- 5- تحقيق التكيف الاجتماعي، فعندما يتصل الفرد بأفراد مجتمعه خلال مراحل حياته، يتعرف على عاداتهم وتقاليدهم وقيمهم وأنشطتهم الحياتية المختلفة، ويتشرب تلك الأنماط فتصبح جزءا من شخصيته، ويصل إلى حالة من التكيف والتلاؤم معهم، فلا يشعر بالعزلة أو الغربة.
- 6- تحقيق الراحة النفسية، فعندما يتفاعل الفرد مع المجتمع الذي يعيش فيه، يأخذ منهم ما يحتاجه من أسباب العيش، ويقدم عليه من خدمات، فإنه يشعر بحبهم له ويحقق الراحة النفسية في تعامله معهم.
- 7- زيادة الإنتاج، فعندما يصل الفرد إلى الشعور بالراحة النفسية والطمأنينة بين أفراد مجتمعه ، فإنه يبذل قصارى جهده في سبيل رفعة مجتمعه وتقدمه وزيادة إنتاجه.

### 3. خصائص الاتصال :

تمتاز العملية الاتصالية بعدة خصائص أهمها بن عامر زوليخة، 2002، ص 19

الاتصال عملية ديناميكية :

تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكنا من التأثير في الآخرين والتأثر بهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع المختلفة، فعملية الاتصال تعني التغيير.

الاتصال عملية مستمرة :

الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، فالالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة

الأخرة. نفس المرجع ، ص 20

## الاتصال عملية موضوعية وواقعية:

الاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما لا يخضع للعوامل الموضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام ولا بد أن يعبر الاتصال عن نفسه من خلال المشاعر الحقيقية والواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين وزمن معين . وعليه فالاتصال يستمد أصوله من الواقع وما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه **نفس المرجع**،

ص 20

## 4. أنواع الاتصال:

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري - والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي **فضيل دليو، مرجع سابق، ص 26**

الاتصال الذاتي: Personal Communication

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام . كما نراه ونحس به . في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرهما، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها. ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

## الاتصال الشخصي: Personal Communication

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء . و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل **حسن عماد مكاوي، 2001، ص 32** وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد. وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشاركة فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل **فضيل دليو، مرجع سابق، ص 16**

#### الاتصال الجمعي: Group Communication

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس **فضيل دليو،**

#### مرجع سابق، ص 17

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم ( بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه **عدي علي أبو طاحون، د س ، ص 150**

#### الاتصال الجماهيري: ( Mass Media Communication )

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة

يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان. ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

### الاتصال الثقافي: ( Intercultural Communication )

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها. ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في الملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربعة الأولى ( الذاتي والشخصي والجمعي والجماهيري ). أما الاتصال الثقافي فإنه قد يأتي على أي من هذه الأنواع فضيل دليو، مرجع سابق، ص 24

## نشأة العلاقات العامة

يقول الدكتور إبراهيم إمام : "لم يكن العالم محتاجاً إلى العالقات العامة في الأزمنة الغابرة ألن العلاقات العامة كانت عادية وبسيطة في المجتمعات الأولى ثم أخذت تتعد بتطور الحضارة، فتطورات جماعات متخصصة في الزراعة والصناعة والتجارة "، كانت بحاجة أكثر إلى هذا النشاط، لكن رغم هذا فالعالقات العامة كنشاط، قديمة قدم البشر مارسها الإنسان منذ القدم كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، وعلى مر التاريخ تفهم القادة والزعماء مدى أهمية التأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم بأفكارهم وآرائهم، فقد كان أهل العراق قبل 1800 عام قبل الميلاد ينقشون نشراتهم على الحجارة حتى يتمكن المزارعون من الاطلاع عليها، وتعلم آخر و سائل البذر والحصاد .ومع تطور المجتمعات مراحل انتقال المجتمعات تطور مفهوم العلاقات العامة " مع أن هذا من المصطلحات الحديثة جدا فإن الاعتراف بقوة الرأي العام والسعي لكسبه يمتد إلى عصور ما الأخير قبل التاريخ ، فالمحاولات للتفاهم مع الآخرين والتأثير في آرائهم قديمة قدم البشرية نفسها ولكن الاختلاف في الوسائل المستخدمة وسعة النشاط في الوقت الحاضر عنه في الأزمنة القديمة هنا حافظ بدوي، 2001،

ص 14

## مفهوم العلاقات العامة

من المفاهيم المعاصرة التي دخلت أدبيات الإدارة الحديثة، إلا أن العلاقات العامة نفسها قديمة قدم التجمعات الإنسانية، فهي تهتم بإقامة علاقات طيبة بين المنظمة (شركة، مؤسسة، هيئة...إلخ) وجمهورها .والملاحظ من الناحية العملية أن العلاقات العامة ترتبط بمختلف الأنشطة، فهناك من يرى أنها مجرد عملية اتصالات تظهر في شكل تصريحات منشورة في الصحف والمطبوعات، وهناك من ينظر إليها على أنها نوع من الدعاية والإعلام والترويج، وآخرون يعتبرونها مرادفة للعلاقات الإنسانية. ولأن وضع تعريف شامل ومانع لأي مصطلح في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية ليس بالأمر الهين، فإن مفهوم العلاقات العامة يختلف باختلاف واضعيه، فكل ممارس



للعلاقات العامة له تعريف مختلف عن زملائه استقاه من تجربته الخاصة في مضمار العلاقات العامة، هذه التجربة التي تتأثر

طبعاً بالبيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تحيا فيها المؤسسة. وإذا كان تعبير العلاقات العامة غير معبر وسطحي حسب رأي جولدن فقد اقترح كبديل له تسمية العلاقات مع الجماهير publics with Relations، على أساس أنها تحقق فهما أحسن لهذا المجال فيصبح واضحاً أن علاقات المؤسسة بالجمهور هي المقصودة، وأن كلمة جمهور تعني كل جماعة أو شريحة من المجتمع تكون للمنظمة علاقة بها جميل احمد خضر، 1998، ص 39

### أنواع العلاقات العامة

- إن لتقسيم العلاقات العامة عدة معايير يخضع لها وهي كما يلي :
- نجد التقسيم الأول يتناولها من حيث طبيعة الاتصال وتنقسم إلى :
    - علاقات عامة بسيطة .
    - علاقات عامة مركبة.
  - كما نجد تقسيم العلاقات العامة يأخذها من حيث طبيعة النشاط الممارس و اختصاصاته و يقسمها إلى :
    - علاقات اجتماعية .
    - علاقات إنسانية.
    - علاقات صناعية.
  - بالإضافة إلى أن هناك من يقسمها حسب مجالات تطبيقها إلى :
    - علاقات عامة في المؤسسات الصناعية .
    - علاقات عامة في المؤسسات المالية .
    - علاقات عامة في مؤسسات المنافع العامة .
    - علاقات عامة المؤسسات الاجتماعية.
    - علاقات عامة في المؤسسات الإعلامية.

- و هناك تقسيم يتناولها وفقا لنوع الجمهور و يقسمها إلى:

علاقات عامة مع الأفراد .

علاقات عامة مع المساهمين .

علاقات عامة مع الموردين .

علاقات عامة مع الموزعين **جمال احمد الخضر، نفس المرجع، ص 45**

### العلاقات العامة و الاعلام

الإعلام هو عبارة عن بيانات أو معلومات تنشر بقصد تنوير الرأي العام ومثالها النشاط الإعلامي الذي تقوم به الدولة لتوضيح سياستها للرأي العام ومبررات تلك السياسة، وكذلك نشر البيانات والمعلومات المتعلقة بالسلع والأفكار في وسائل النشر المختلفة بقصد تنوير الرأي العام ليكون فكرة راجحة على أساس من الواقع. وقد أصبح الإعلام اليوم علما أكاديميا يدرس، ومهنة تمتهن في الصحافة ووكالات النشر والأنباء ووسائل الاتصال الجماهيري ويتفرع إلى فنون كثيرة كفن الخبر الصحفي وفن الإعلان وفن التحقيق الصحفي وفن المقالة . ويعتمد نشاط العلاقات العامة في العصر الحاضر اعتمادا كبيرا على الاتصال الإعلامي أي نشر الأخبار والأفكار والآراء على جماهير المؤسسة بوسائل الإعلام المختلفة بغية التفاهم وكسب تأييد وثقة الجماهير، وهنا توجد الصلة القوية والدائمة بين الإعلام والعلاقات العامة وهي الوصول بالرسالة الإعلامية إلى الجماهير، وتقبل رد الفعل من الجماهير **حسين عبد الحميد احمد رشوان، 2003، ص 173**

### أسس العلاقات العامة

ترتكز العلاقات العامة على مجموعة من الأسس والمبادئ التي تضمن استمرار المؤسسة وتحقيق أهدافها في جذب انتباه الجمهور وكسب الثقة والمصداقية، وتحقيق التفاهم المتبادل، من خلال الاهتمام بجميع الأطراف وقنوات الاتصال آخذة في الحسبان التمسك بالمبادئ الأخلاقية التي ترسو بها في المسار الصحيح، وتتحصر هذه المبادئ والأسس فيما يلي:

أ- **العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة**: تبدأ العلاقات السليمة من داخل المؤسسة، أي من مستوى معارف ومعنويات القوى العاملة بها. فالإدارة الناجحة هي التي تبدأ بتحسين علاقاتها مع

الجمهور الداخلي من خلال تكريس الروح الجماعية والتعاون بين أفرادها . لأنه من غير المعقول أن تسعى المؤسسة إلى كسب ثقة الجمهور الخارجي وعلاقتها بجمهورها الداخلي سيئة . فالصورة التي يطبعها الجمهور الخارجي في ذهنه تنطلق من رؤيته للجمهور الداخلي الذي يعد مرآة عاكسة يحكم من خلالها الجمهور الخارجي في المؤسسة التي يعمل بها الموظف، فطريقة معاملة هؤلاء وأدائهم لواجباتهم ورضاهم عن مؤسساتهم يعتبر مؤشرا واضحا على السياسات الوظيفية للمؤسسة وتسعى إدارة العلاقات العامة إلى إشراك العاملين في إدارة المؤسسة وصنع القرار ووضع الأهداف، من خلال المساهمة بأفكارهم وابتكاراتهم ومقترحاتهم في تخطيط سياسة المؤسسة، وخلق مشاعر الاحترام والتقدير بين الإدارة والعاملين فيها بدلا من التنازع والخصام التي غالبا ما تؤثر سلبا على علاقة الموظفين بالإدارة العليا للمؤسسة. ومن هنا يستطيع العاملون فض مشكلاتهم في جو من الثقة المتبادلة بدلا من استخدام أسلوب الضغط الجماعي كالإضرابات والتهديد **حسين**

### **عبد الحميد أحمد رشوان، نفس المرجع السابق ، ص 180**

**ب.العنصر الأخلاقي في العلاقات العامة:** لقد كان التمسك بالسرية وحجب المعلومات هو أسلوب الإدارة التقليدية في القرن الماضي، أما الإدارة الحديثة فإنها تعتبر المؤسسة كالبنت المصنوع من الزجاج الذي يكشف عما بداخله لكل ناظر .لهذا تتحرى إدارة العلاقات العامة الصدق والأمانة، فينبغي أن تكون صلة المؤسسة ب جماهيرها قائمة على الصدق والصراحة والوضوح، لا على الكذب والتضليل والغش والدعاية الكاذبة، لأنه سرعان ما ينقشع الضباب وتتكشف الأمور فتتزعزع ثقة العامل بالمؤسسة. والإدارة الناجحة هي التي تشرح لجماهيرها بكل نزاهة وصدق المشاكل التي تعترضهم لتضمن تأييدهم والتعاون معها للخروج من الأزمات. وكما يقول رواد العلاقات العامة: إن أداء المؤسسة الحقيقي وإنجازاتها الواقعية هي التي ينبغي أن نتحدث عن المؤسسة. لهذا وجب أن تتفق أعمال المؤسسة مع أقوالها وإلا فقدت الثقة لدى جمهورها، وأن تتصف بكل ما يمكن اعتباره أخلاقيا حسب ما أدلى به السيد إدجار كويني Queeny Edgar رئيس مجلس إدارة شركة (Corporation Chimical Monsanto) للكيماويات مونسانتو فالأساس السليم في العلاقات

العامة إذا هو نشر الحقائق التي تهم الجمهور، فهي وحدها الكفيلة بالقضاء على الشائعات الضارة التي تتغلغل في أوساط الجماهير فتتمس بسمعة المؤسسة.

ج. **مساهمة الهيئة في رفاية المجتمع:** تسعى معظم هيئات المجتمع إلى تحقيق رفايته، وبما أن المؤسسة جزء لا يتجزأ من البيئة الاجتماعية التي تستمد منها بقاءها، عليها أن تضع في اعتبارها أن تصميم أهدافها يجب أن يكون في ضوء أهداف المجتمع برمته لتحقيق التقاهم بين لأن هدف المؤسسة القديم في تحقيق الربح المادي قد تغير وأصبحت كليهما تعطي اهتماما كبيرا

لمصالح الجماهير البدر حمود العزيز، 2000، ص 14

### مبادئ العلاقات العامة

في الحقيقة لا يوجد اختلاف كبير في معنى ومفهوم المبادئ مقارنة بالأسس لسبب بسيط وهو أن جميع هذه الخصائص تصب في بوتقة واحدة وهي تلك المتمثلة في تدعيم وتقوية المؤسسة، ومن المبادئ التي يمكن ذكرها ما يلي:

- إعداد خطة أو وسيلة للعلاقات العامة موضحة المثل العليا للمؤسسة في شكل كتيب يمكن توزيعه على المستخدمين بحيث يمكنهم أن يتفهموا أهداف الإدارة في العلاقات العامة .
- تشكيل مجلس فرعي للإدارة يتكون من الصف الثاني للإداريين في كل إدارة من الإدارة الهامة وتحميل هذا المجلس مسؤولية تنفيذ برنامج تقديم للعلاقات العامة .
- إخراج تقرير سنوي يوزع على المستهلكين والمساهمين يشرح سياسة المؤسسة وتجاربهما إلى جانب تلخيص نواحي التقدم التي أحرزتها .
- إعداد تفسير صريح ومبسط عن المركز الراهن للمؤسسة لتوزيعه على المستخدمين مؤكدا الخدمة التي تؤديها المؤسسة بوجه عام وللمجتمع المحلي بوجه خاص .
- تخصيص حيز معين في كل عدد من أعداد نشرة الموزعين لبيان الإجراءات التي تتخذها الإدارة بشأن طلبات الموزعين .

- تحديد فترة في كل عام تفتح فيها المؤسسة أبوابها لاستقبال أصدقاء المستخدمين والعمال ومودعيهم حتى يمكنهم أن يشاهدوا المكان الذي يعمل فيه أصدقاؤهم ولكي يقابلوا الأشخاص الذين يعملون من أجلهم .
  - إدخال عادة الاهتمام بأعياد ميلاد جميع المستخدمين والعمال الذين أمضوا في خدمة المؤسسة أكثر من عشرة أعوام وذلك بنشر تهنئة لهم في صحيفة المجلة .
  - دعوة بعض الجماعات الترفيهية المحلية وغيرها لتنظيم حفلات قصيرة للمودعين أثناء زيارتهم لمصانع المؤسسة، ومن المستحسن تقديم بعض المرطبات لهم أو دعوتهم لتناول الغذاء زياد
- محمد الشومان، 2001، ص 23**
- اعداد مجموعة من الخطابات المعنوية التي تميز كل إدارة من إدارات المؤسسة لاستخدامها في الاتصالات البريدية مع المستهلكين الحاليين والجدد عند مخاطبتهم لها أو تصدير المبيعات إليهم .
  - إقامة حفل سنوي بمناسبة رأس السنة لأطفال المستخدمين والعمال وأصدقائهم .
  - تخصيص مبلغ معين في كل عام للإعلانات الخاصة بالمؤسسة في الصحف المعنية بالصناعة التي تمارسها المؤسسة، بالإضافة إلى المجهود العادي الذي يبذل للنهوض بالمؤسسة .
  - تشجيع الإداريين وعلى الخصوص مديري الفروع في أن يمارسوا أنشطتهم بالأندية المحلية والمنظمات الدينية والأخوية، وبذلك تتزايد الاتصالات الشخصية بين المؤسسة والقادة في المجتمع المحلي .
  - دعوة ممثلي الصحف من المحوريين إلى وليمة غداء أو عشاء سنوية حتى يمكنهم أن يتقابلوا مع هيئة الإدارة في المؤسسة .
  - تعريف مدير المؤسسات ببعض البرامج الإنشائية في الإصلاح الاجتماعي والتأكد من أن الصحافة على علم بنشاطه .

- تشجيع هيئة الإدارة على التعاون مع محرري الصحف المعنية بشؤون الصناعة في إعداد موضوعات تتناول سياسة الإدارة وأساليبها .
  - تعيين مراقب لمرسلات المؤسسة لفحص الرسائل التي تحمل اسم المؤسسة والتأكد من أنها تعد بأسلوب ودي لطيف، ومن المفيد منح جوائز لأحسن الرسائل التي كتبت .
  - أتباع سياسة إرسال خطاب ترحيب يحمل توقيع أحد رؤساء المؤسسة لجميع العملاء الجدد.
- زياد محمد الشرمان وعبد الغفور عبد السلام ، نفس المرجع السابق ص 24**

**مكانة العلاقات العامة في المؤسسة:** لن نبالغ إذا قلنا إن العلاقات العامة تمثل ضمير المؤسسة، وهي أشبه ما يكون بجهاز حساس يستشعر اتجاهات الرأي العام نحو القرارات التي تتخذها المؤسسة، مما يجعل إساءة النصح للمسئولين والرؤساء عند إصدار القرارات، أو تعديل سياسة المؤسسة من أهم واجبات التي يقوم بها جهاز العالقات العامة .وعلى الرغم من ذلك تختلف الآراء حول المركز الذي ينبغي أن يحتله جهاز العلاقات العامة في المؤسسة، واختلاف ذلك ناجم عن وجهتين متباعدتين لهذا الجهاز، الأولى تؤمن بأهمية إدارة العلاقات العامة، والثانية ترى في العلاقات العامة ضرورة له، وبذلك لا يدرك ممثلو وجهه النظر الثانية مغزى العلاقات العامة في المجتمع، وأهمية التوافق بين نشاط المؤسسات والأفراد، بعبارة أخرى إن هؤلاء المعارضين لا يعترفون برأي الجمهور الداخلي والخارجي .وتشير البحوث الميدانية الحديثة بوضوح إلى صلات المؤسسات عامة، والمؤسسة الخدمية خاصة بال جماهير من أدق الأمور التي ينبغي إسنادها إلى الخبراء والمتخصصين في حقل العالقات العامة، وترى هذه البحوث أن العالقات العامة وظيفة أساسية من وظائف الإدارة العليا، ومدير المؤسسة هو المسؤول الأول عن سمعة المشروع الذي يتولى إدارته .ولما كانت كل إدارة لها صالحتها بالجمهور، ومديرها غير متخصص في العالقات العامة في معظم الأحيان فإن شؤون العالقات العامة تسند إلى إدارة متخصصة تضم ضلعين في قياس الرأي العام، وتحليل اتجاهات الجماهير من خلال أجهزة النشر وغيرها، فضال عن أن هذه

الإدارة تستطيع أن توجه سياسة المؤسسة وجهة سليمة على ضوء دراستها الدقيقة . أبو نجا العمري، مرجع سابق، ص 79

تكنولوجيا الاتصال الحديثة و علاقتها بالمؤسسة :إن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساعد على جعل كل معلومة مسموعة ،أو رمزية ،أو مرئية أو تقرا على الحاسوب ،أو الكتب، أو المذكرات تخزن في مذكرات الكترونية .وتعتبر ثورة الاتصالات لاسيما الإنترنت من أبرز العوامل التي ساهمت في بلوغها تلك المكانة، فبالإضافة إلى أنها خدمة كونية موضوعة في متناول المجتمعات، يقول فيها كل فرد كلمته، فهي تشجع الممارسة الحقيقية للديمقراطية، برفع نسبة المشاركة لدى المواطن في اتخاذ القرار، كما تشجع تعاون الأمم في المجال الاقتصادي . هذا الكلام يختصر الوجه التقدمي للاتصالات من حيث شموليتها، و سهولتها، وغايتها، وأهميتها فهي المحرك الأساسي للممارسات الإدارية حاليا وهي السبيل إلى إنتاج المعرفة، ومن ثم تعميمها، ولهذا فتكنولوجيا الاتصال اليوم تعتبر البنية التحتية للدول المتقدمة .ويلعب الكمبيوتر، و الهاتف النقال، وغيرها دورا محوريا فيها، وتتطلب هذه التكنولوجيات اتجاهات جديدة تعتمد على محركات، ودوافع أهمها التنافس في أجواء ما يعرف بالعولمة الجديدة، والتي من شأنها التخفيف من الأعباء والتكاليف، وهذا جزء يسير مما تقدمه . وعليه يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبارة عن توليفة من الدعائم الاتصالية التي تمثل مصدر التعبير في المنشآت، فهي أدوات مساعدة على التوجيه والحركية المهنية . دائما وفي الجانب المتعلق بعلاقة تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة نجد إنها تسهل بدون شك من عمل هذه الأخيرة عن طريق إمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة، و في الوقت المطلوب وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت وجهد اقل بالنسبة لتنظيم المؤسسة، حسين عبد الحميد وُشوان/ مرجع سابق، ص

### قائمة المراجع:

- إسماعيل محمد حسن ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع الكويت الطباعة الأولى، 2003، ص 86
- فضيل دليو، اتصال المؤسسة : إشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص22
- إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي دار مجدلاوي، عمان 1993، ص 17.
- أبو النجا لعمرى الاتصال في الخدمة الاجتماعية دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1986، ص18
- خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1997، ص 9
- بن عامر زوليخة، واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع -تنظيم وعمل- جامعة باتنة، الجزائر، 2001-2002، ص 19
- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2 ، الدار المصرية اللبنانية، مصر ، 2001 ، ص32
- عدلي علي أبو طاحون، في النظريات الاجتماعية المعاصرة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، ص ص 150-156
- هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص:14
- جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 1998 ، ص.ص: 39-40
- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط4، الأزاريطة، المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص ص: 173-174
- البدر حمود العزيز، أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، الرياض، دار العلوم 2000 ، ص: 14
- زياد محمد الشerman وعبد الغفور عبد السلام، مبادئ العلاقات العامة، ط1 ، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، : 23ص، 2001





**تمهيد :**

تعتبر الدراسة الميدانية الجانب العلمي للبحث السوسولوجي مكملة للدراسة النظرية التي تهدف إلى جمع المعلومات و البيانات للاقترب أكثر إلى موضوع الدراسة بشكل علمي عملي للوصول إلى نتائج أكثر دقة و موضوعية فاعتمدنا في هذا الفصل إلى التطرق للإجراءات المنهجية المتبعة من اجل دقة البحث و موضوعيته

## 1-منهج الدراسة:

إن مجال البحث العلمي يعتمد على اختيار المنهج المناسب لكل مشكلة على طبيعة المشكلة نفسها وتختلف المناهج المتبعة باختلاف الهدف الذي يود الباحث التوصل إليه.

### أ-المنهج الوصفي:

نظرا لطبيعة موضوعنا ومن أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها وتقصي العلاقة بين عناصرها،بمعنى معرفة العلاقة بين المتغيرات اعتمدنا على المنهج الوصفي ويعرف المنهج الوصفي:على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أهداف محددة اتجاه مشكلة اجتماعية ما،ويعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة،وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مدققة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة.(ايت منصور، 2003، ص: 18)

وأهم ما يميز هذا المنهج أنه يوفر بيانات خصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو خضوع البحث،كما أنه يقدم في نفس الوقت تفسيرًا واقعيًا للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة تساعد على قدر معقول من التنبؤ للظاهرة على الجانب الآخر،يعاني هذا الأسلوب من بعض العيوب أهمها سمة التحيز الشخصي للباحث عند جمعه البيانات المختلفة حول الظاهرة الأمر الذي قد يؤدي إلى الحصول على بيانات غير دقيقة لا يمكن أن تؤدي إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة وبالتالي فإن مصداقية هذا المنهج قد تصبح ضعيفة بالمقارنة مع مزايا المناهج الأخرى للبحث العلمي.(عبيدات وآخرون، 1998، ص47).

## 2- مجتمع البحث:

### مجتمع الدراسة:

إن أولى خطوات في اختيار العينة هو تحديد المجتمع موضوع الاهتمام،بمعنى على أي مجموعة يريد الباحث أن يعم نتائج الدراسة.نعني بمجتمع الدراسة ( مجتمع البحث ) جميع المفردات

الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث.وتكون مجتمع الدراسة من امهات اطفال متلازمة داون بالمركز النفسي البيداغوجي الاخضرية ولاية البويرة.

### **العينة:**

غالبا ما يجد الباحث أمامه عدة طرق للمعاينة يستطيع أن يستخدمها في البحث الواحد و لذلك وجب عليه أن يفاضل بين الطرق المختلفة لاختيار العينة التي تعطيه أدق التفاصيل بأقل التكاليف. ( عبد الباسط محمد الحسن، 1986، ص 437 )

و في بحثنا هذا استخدمنا العينة القصدية و التي تعرف على أنها اختيار كيفي من قبل الباحث للمسحوبين استنادا لأهداف بحثه. ( خليل عمر المحسن، 2004، ص 28 )

### **3-مجالات الدراسة :**

تتمثل مجالات الدراسة في المجالين المكاني و الزمني إضافة الى البشري الذي تتم فيهم الدراسة الميدانية من البحث:

#### **• المجال المكاني :**

كان من المفروض أن تجرى هذه الدراسة على مؤسسة خدماتية لمعرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة

#### **المجال البشري :**

و يعني العينة المأخوذة و التي تتكون من مجموعة من الموظفين في المؤسسة

### **4-أدوات جمع البيانات :**

توجد طرق كثيرة و مختلفة لجمع البيانات و يعتمد اختيار احد منها على عوامل عدة منها أهداف

الدراسة و مدى توافر الإمكانيات المادية و الوقت. ( عدنان احمد مسلم، 2001، ص 91 )

و في بحثنا اخترنا تقنية المقابلة كونها من أهم الوسائل التعليمية في جمع المعلومات و أكثرها ،

انتشارا

المقابلة هي الأداة الأساسية لعملية الاستبيان و هي محطة التي تلي تحديد و اختيار العينة ان تصميم الاستمارة مسالة بمنتهى الأهمية فعليها يتوقف تجميع المعطيات و المعلومات و الوقائع.

(عبد الغني عماد، 2002، ص 86)

و قد احتوت المقابلة على :

- المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية
- المحور الثاني: وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
- المحور الثالث: فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء القائمين بالعلاقات العامة
- المحور الرابع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

## خلاصة الفصل :

نظرا لطبيعة مشكلة بحثنا الحالي استدعى منا التعريف بالبحث ومنهجه وإجراءاته في هذا الفصل فطرحنا من خلال مشكلتنا معتمدين في ذلك على المعاينة الميدانية، لأجل تثمينها بدراسة استطلاعية للتأكد من أن المشكلة موجودة فعلا . ويعتبر هذا الفصل بمثابة الدليل والمرشد الذي ساعدنا على تخطي كل الصعوبات وبالتالي الوصول إلى تحقيق أهداف البحث بسهولة كبيرة في هذا البحث، كما تناولنا فيه أهم العناصر التي تفيد الدراسة بشكل مباشر (منها) المنهج المتبع، متغيرات البحث، الدراسة الاستطلاعية، مجتمع الدراسة، أدوات البحث .

### قائمة المراجع:

- عبد الغني عماد ، البحث الاجتماعي منهجته مراحلته تقنياته ، طرابلس ، لبنان، 2002،
- عدنان احمد مسلم ,و امين صلاح عبد الرحيم ، دليل الباحث في البحث الاجتماعي ،دار الملك فهد الوطنية ، الرياض ، السعودية ، 2011،
- عبد الباسط محمد الحسن،أصول البحث الاجتماعي ، دار التضامن للطباعة ، القاهرة ، 1986
- خليل عمر المحسن،مناهج البحث في علم الاجتماع ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2004،
- عدنان احمد مسلم , د امين صلاح عبد الرحيم , دليل الباحث في علم الاجتماع , مكتبة العبيكان , الرياض , السعودية, ط1 , 2011,
- عبد الغني عماد ,البحث الاجتماعي منهجته مراحلته و تقنياته , مكتبة نرجس , ط1 , طرابلس لبنان , 2002 ,
- العسكري عبود عبد الله ،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،دمشق ،





## خاتمة:

أدت التطورات العملية 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 أنيا تعتبر مطلب أساسي للواجهة تحديات الحياة، ومما لا شك فيه أن هذه التكنولوجيا الحديثة أثرت ولا زالت تؤثر على الأفراد والمجتمعات والمؤسسات باختلاف نشاطاتها على غرار منظمات العالم كانت السبابة 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 أدائها 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 و جماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية، كل هذا يندرج تحت ما يسمى بالعلاقات العامة. 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.



دليل المقابلة:

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 اتصالية 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؟

ج .....س4

من يقوم بالإشراف والتوجيه حول استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المؤسسة؟

ج.....

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

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

ج.....

ما هي اتجاهاتك نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ج.....

ما هي انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عملك؟

ج.....

ماهي السلبيات المترتبة عن استخدام هذه الوسائل داخل بيئة العمل؟

ج.....

**استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة**

ما هي أهم الوسائل الحديثة استخداما من طرفك؟

ج.....

ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الآتية حسب استخدامك لها؟

-الانترنت -الانترانت -الإكسترانت

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

الداخلية الخارجية، في تقييم الأنشطة التي تقوم بها؟

ج.....في حالة

توقفت هذه الوسائل عن العمل هل يمكنك القيام بالأنشطة يدويا؟

ج.....

هل الوسائل الحديثة تفعل أكثر الاتصال الداخلي أو الخارجي ؟

ج.....

ماهي الأفاق المستقبلية لاستخدام هذه الوسائل داخل مؤسساتكم ؟

ج.....

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

- إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي دار مجدلاوي، عمان 1993 ،ص 17.
- أبو النجا لعمرى الاتصال في الخدمة الاجتماعية دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1986،ص18
- إسماعيل محمد حسن ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع الكويت الطباعة الأولى، 2003، ص 86
- البدر حمود العزيز، أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، الرياض، دار العلوم 2000 ،ص: 14
- بن عامر زوليخة، واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع -تنظيم وعمل- جامعة باتنة، الجزائر، 2001-2002،ص 19
- جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 1998 ،ص.ص: 39-40
- حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،
- حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2 ، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2001 ،ص32
- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط4 ،الأزاريطة، المكتب الجامعي الحديث،2003، ص ص: 173-174
- خديجة بلعلياء، سورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2511 ،ص7
- خليل عمر المحسن، مناهج البحث في علم الاجتماع ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن،،2004

- خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1997، ص 9
- زياد محمد الشerman وعبد الغفور عبد السلام، مبادئ العلاقات العامة، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، : 23ص، 2001
- عبد الباسط محمد الحسن، أصول البحث الاجتماعي، دار التضامن للطباعة، القاهرة، 1986
- عبد الغني عماد، البحث الاجتماعي منهجيته مراحل و تقنياته، مكتبة نرجس، ط1، طرابلس لبنان، 2002،
- عبد الغني عماد، البحث الاجتماعي منهجيته مراحل تقنياته، طرابلس، لبنان، 2002،
- عدلي علي أبو طاحون، في النظريات الاجتماعية المعاصرة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، ص 150-156
- عدنان احمد مسلم، د امين صلاح عبد الرحيم، دليل الباحث في علم الاجتماع، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، ط1، 2011،
- عدنان احمد مسلم، و امين صلاح عبد الرحيم، دليل الباحث في البحث الاجتماعي، دار الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 2011،
- العسكري عبود عبد الله، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دمشق
- فضيل دليو، اتصال المؤسسة : إشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص22
- محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1990، د.ط، ص392.
- منال المزاهرة، نظريات الاتصال، ط1، دار الميسرة للنشر، الأردن، 2012. ص 162
- منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، (د، د، ن، (، د، م، ن، (، د، س، ن، (، ص22.
- هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص:14



