وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

دور الانترنت في تطور الإدارة الجزائرية

تخصص : اتصال و علاقات عامة

إعداد الطالبين:

- بوزوان نبيل
- بن مزيان أبو بكر

الأستاذ المشرف :

- ✓ بوهدة

السنة الجامعية : 2019 / 2020

شكر وعرفان

قال تعالى :

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِيٓ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَٰلِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَٰلِحًا تَرْضَىٰهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ ٱلصَّٰلِحِينَ ﴿١٩﴾ ﴾

النمل: 19

أشكر **الله** العلي القدير على فضله العظيم الّذي منحني نعمة العلم والعقل وأمدّني بالقوة والإرادة والقدرة على تجاوز الصّعوبات والعراقيل فعلى الله توكّلت وعليه فليتوكّل المتوكّلون.

أتوجّه بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان والتقدير إلى أستاذنا الفاضل " **بـوهدة** " الّذي تفضّل بإشرافه على مذكّرتنا ولم يدّخر أي جهد فاستنرنا بنصائحه وتوجيهاته -جزاه الله عنا كل خير- كما أتوجّه بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة مذكرتنا.

ونتقدّم بالشكر أيضا إلى كلّ المعلمين والأساتذة اللّذين تتلمذنا على أيديهم طوال مشوارنا التعليمي من الطور الابتدائي إلى المستوى الجامعي .

مقدمة

مقدمة :

أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها الانترنت التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن, كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم، وفي هذا العصر يتزايد فيه دور الانترنت في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في مجابهة المجالات الحياتية ، إذ انه لابد أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايدا بالانترنت نحو تطور واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة .

ومع حلول الألفية الثالثة سارعت المؤسسات إلى دمج الانترنت في أداء أنشطتها لرفع من مرد وديتها وتسعى إلى تحقيق أهدافها .

فالمؤسسة الجزائرية جزء من هذه المؤسسات التي استفادت من الفرص التي إتاحتها الانترنت للمؤسسات الحديثة في ميدان الاتصالات، حيث احدث التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة إلا أنها لم تعمم على جميع المؤسسات الجزائرية ، فاغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لديها .

مما يؤثر سلبا على مرودية أدائها وحجم إنتاجها وبوتيرة منخفضة تحتل مراتب متدنية في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات والدول في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن والحصول على رضاه وتلبية حاجات والاستماع لانشغالاته وتوفير الحقوق المشروعة قانونا ، الأمر الذي دفع بوزارة الداخلية والجماعات المحلية الكائن مقرها بالجزائر العاصمة إلى إنشاء مركز النداء 00 11 لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وتسخير كل إمكانات السلطة للصالح العام .

اعتمدنا في هذه الدراسة على جانبين خصصنا الجانب الأول لمنهجية الدراسة التي تتضمن الإشكالية والتساؤلات الفرعية. المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ، مجتمع

البحث والعينة بالإضافة إلى تحديد المصطلحات ومجالات الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة وفي ختام الفصل تطرقنا إلى الدراسات السابقة أما **الجانب الثاني من** الدراسة فيعرض الإطار النظري الذي قسمناه إلى أربعة فصول و كل فصل يحتوي على ثلاثة مباحث ، حيث تطرقنا في الفصل الأول على ماهية **الانترنت** و في مبحثه الأول تعريف لانترنت ، تطورها و خصائصها و في مبحثه الثاني على استخدامات الانترنت و أهميتها .

و في المبحث الأخير تكلمنا عن ايجابيات و سلبيات الانترنت ، أما في **الفصل** الثاني المعنون بماهية العلاقات العامة و في مبحثه الأول تناولنا مفهوم العلاقات العامة و تطورها و خصائصها ، و في مبحثها الثاني مبادئ العلاقات العامة و أهميتها ، و في المبحث الثالث وظائف و أهداف **العلاقات العامة ، و في الفصل الثالث تحت عنوان** الإدارة و في مبحثه الأول تكلمنا عن نشأة الإدارة و تطورها و في مبحثه الثاني عن أنواع الإدارة و أهدافها و خصائصها ، أما المبحث الثالث فكان عبارة عن مبادئ الإدارة و وظائفها ، أما في الفص الرابع و الأخير تطرقنا إلى **دور الانترنت في تطور العلاقات العامة و تناولنا في مباحثه** عن استخدام أهمية و تطور و**علاقة الانترنت بالعلاقات العامة** .

1-تحديد مشكلة الدراسة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة، وانفجارا معلوماتيا ومعرفيا كبيرا ، سبب ظهور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، التي كان لها الدور الكبير في التأثير على جميع ميادين الحياة الاجتماعية ، الثقافية ، الاجتماعية ، والعلمية والاقتصادية وغيرها ، فقد ساهمت في ظهور مجتمع ذكي وافتراضي يتفاعل أفراده مع بعض دون إعطاء أي اعتبار للحدود الجغرافية.

فقد أضحى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجتمعاتنا أمرا ضروريا لا يمكن الاستغناء عنه.

وتعد شبكة الانترنت إحدى التقنيات الحديثة التي أسفرت عنها تكنولوجيا **الاتصال والمعلومات ، والتي** أحدثت ثورة في عالم الكمبيوتر والاتصال ، حيث جعلت العالم قرية صغيرة وألغت الحدود الجغرافية

والزمنية ، وجمعت حولها ملايين من المستخدمين في وقت وجيز ونظرا لأن الإنترنت قد شملت كافة مجالات الحياة وأصبحت توجد في جميع المؤسسات التعليمية و الخدماتية والاقتصادية والاجتماعية . . الخ وغيرها من المؤسسات فقد أصبحت ضروريات الحياة ولا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عنها كونها بمثابة مكتبة عالمية ضخمه يستوجب على كافة العاملين ، بمختلف القطاعات الاهتمام بها .

ولا تعتقد أن هناك من يخالف فكرة أن للانترنت مزايا عديدة من سرعة الحصول على المعلومات والتصرف فيها إلى تقريب المسافات وتبادل الخبرات , وعليه تسمح عملية استخدام الانترنت بتسهيل عملية نقل المعلومات وتسييرها وتوجيهها وبرمجتها ، مما جعل الإدارات بشتى أنواعها تولي اهتماما كبيرا لهذه الشبكة ، والتي تعتمد عليها كمحرك لتسيير ونجاح نشاطاتها ، والاستفادة من المزايا التي توفرها.

في ظل هذا المحيط المتسم بكثرة التطورات ، تمثل الإدارة المصدر الرئيسي للثروة المجتمعية التي توظف كل الإمكانات المتاحة والمتوفرة ، من أجل بلوغ الأهداف المسطر لها لتلبية **حاجات** المجتمع ، وكذلك تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.**وكذا السرعة في انجاز العمل** وتطوير آلية **العمل ومواكبة التطورات** .

إن عصر المعلوماتية فرض على الإدارة البنكية بصفه خاصة ضرورة الاعتماد على الانترنت كمحرك أساسي لتسيير ونجاح نشاطها بحيث تعد ركيزة مهمة للترويج ، والإعلام وإمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين . كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل ، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من **ثقة العملاء**.

زادت أهمية الانترنت في الإدارة البنكية نظرا للدور الذي تقوم به الإدارة في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجات العملاء المتزايدة ، وعليه فالانترنت باعتبارها وسيلة اتصالية وإعلاميه ، تسهل مهام الإداريين والعمال في تسيير العلاقات داخل الإدارة وخارجها ، وحتى تتمكن من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها أولا والدور الذي تلعبه الانترنيت في تطويرها .

وتعد البنوك الجزائرية من بين الإدارات التي تسعى دائما إلى الارتقاء بخدماتها ومواكبة أحدث التطورات، في مجال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ، والسعي إلى التخلص من الطرق التقليدية للاتصال والتسيير .

من بين الإدارات الجزائرية التي أدركت أهمية الانترنت ودورها في تطوير أدائها وعملها فبنك الشعب الجزائري ، الذي يحاول تقديم خدمات متميزة لتلبية احتياجات العميل ، من خلال الاستغلال الأمثل للانترنت،كشبكة اتصالات تسهل نشاطاتها .

ما هو الدور التي تلعبه الانترنيت في تطوير الإدارة الجزائرية ؟ (البنك الشعبي الجزائري كنموذج)

وعليه تتمحور إشكالية دراستنا في طرح التساؤل الرئيسي التالي:

1_ما هي أهمية استخدام الانترنت في تطوير الإدارة الجزائرية؟

2_ما هي عادات استخدام الانترنت في تطوير الإدارة الجزائرية؟

3_ما هي أهم العوائق في استخدام الانترنت في الإدارة الجزائرية؟

2_ أسباب اختيار الموضوع :

_ إن اختيار الباحث لموضوع معين لابد أن يكون مبني على مبررات للقيام بهذا الموضوع دون غيره ، فالاختيار لا يكون اعتباطيا أو عفويا ، إذ لابد أن يكون نتيجة لمجموعة من المعطيات .

2 _ 1 الأسباب الذاتية :

_الإحساس بالمشكلة المطروحة،حيث أن التطور الكبير الذي تشهده الانترنت ، أصبح لها دور كبير في التحولات التي تحصل في الإدارات.

_كون الموضوع في صميم تخصصنا (اتصال وعلاقات عامه).

_كون الموضوع قابل لدراسة من حيث الإمكانات البشرية والمادية والوقت أيضا.

2 _1 الأسباب الموضوعية :

_الأهمية العلمية التي يكتسبها الموضوع.

_محاولة التعرف على الدور الذي تلعبه الانترنت في تطوير الإدارة،ومدى مسايرتها للتطورات التكنولوجية.

_يعد هذا الموضوع من بين الموضوعات التي يمكن دراستها ميدانيا،من خلال تطبيق بعض الإجراءات المنهجية وبعض أدوات جمع البيانات.

_ محاولة تغطية النقص الذي لاحظناه في مكتبة الجامعة .

_ قلة الدراسات التي أولت الاهتمام بالموضوع داخل جامعة المدية.

3_أهمية الدراسة :

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة تتجلى فيما يلي:

_الاطلاع على الدور الذي تلعبه الانترنت في الإدارة ومواكبة تطورات العصر.

_الدور الفعال الذي تلعبه شبكة الانترنت في الإدارة الجزائرية.

_إبراز التحديات التي تواجهها الإدارة (**البنك الشعبي الجزائري**) ، **والتي تتماشى مع التطورات** العالمية.

4_ أهداف الدراسة :

_ إبراز أهمية الانترنت في تخزين ومعالجة المعلومات.

_ التعرف على تأثير الانترنت على عمل بنك الجزائر.

_ إعطاء صورة عن دور الانترنت في تطوير الإدارة الجزائرية، وخصوصا البنك الشعب الجزائري.

_ إبراز الدور الذي تساهم به الانترنت في تطوير العمل داخل الإدارة.

_ معرفة الصعوبات التي يجدها البنك الجزائر عند استخدام الانترنت داخل الإدارة الجزائرية.

_ معرفة الوسائل والأساليب التي تستخدمها الإدارة في العمل بالانترنت .

_ معرفة ما مدى نجاح إستراتيجية الاعتماد على خاصية الانترنت في الإدارة.

5_حدود الدراسة :

يعد تحديد مجال أو حدود الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية،كونها تساعد في قياس مدى تحقيق المعارف النظرية في الميدان .

ونقصد بحدود الدراسة ذلك النطاق الجغرافي و الزمني والبشري الذي أجريت فيه الدراسة وفقا لما يلي:

5 ـ1 ـ الحدود المكانية :

يقصد بها المكان الذي تمت فيه الدراسة،وبما أن دراستنا هذه تستهدف الكشف عن دور الانترنت في تطوير الإدارة الجزائرية،فقد كان لزاما علينا اختيار مكان البحث الميداني ولهذا الغرض فقد تم تحديد مكان إجراء هذه الدراسة في البنك الجزائر.

5 ـ 2ـ الحدود الزمنية :

5 ـ 3ـ الحدود البشرية :

اقتصر المجال البشري في هذه الدراسة على العاملين ببنك الجزائر بولاية المدية ، والبالغ عددهم..**عامل**.

6ـ تحديد المصطلحات :

الدور:

لغة : يشير مفهوم الدور من الناحية اللغوية إلى الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعض.

يقال: انفسخ دور عمامته.وعند المناطقة توقف كل من الشيء على الآخر،وهو جمع الأدوار[1]

كما عرفه في لسان العرب: دار الشيء دورا ودورا واستدار وأدرته أنا ودورته وأدار غيره وأدرت ، **واستدرت وداوره ومدارة**[2]

اصطلاحا:هو مجموعة الحقوق والواجبات التي يلتزم بها الفرد داخل التنظيم من خلال موقعه،ويتعدد الدور من خلال السلطة والمسؤولية والمساءلة.[3]

ويعرف أيضا" هو مجموعة من السلوكيات المتوقعة ، من طرف شخص داخل التنظيم،له مكانه معينة في الهيكل التنظيمي من خلال المهام التي تؤديها"[4]

التعريف الإجرائي: هو مجموعة من المهام والوظائف التي تساهم الانترنت ،من خلالها في تحقيق أهداف الإدارة وتحسين خدماتها،وكذا الأهمية التي تلعبها في تقديم الخدمة إلى العميل.

---

[1]ـ المعجم الوسيط:مكتبة الشروق الدولية،ط4،القاهرة،2005،ص303.
[2] جمال الدين بن مكرم(**ابن مظور**)،لسان العرب أو الفصل عدد أجزائه 15،**دار الصاورة**،ص324.
[3]المرجع نفسه،ص66.
[4] المرجع نفسه،ص66.

تطوير:

الإدارة:عرفها تايلور"بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به العاملون،ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وارخص التكاليف.[1]

عرفها فايول من خلال تحديده لعمل المدير بقوله " إن معنى المدير هو من يتنبأ ويخطط وينظم ويصدر الأوامر وينسق ويراقب"[2]

تعريف الإدارة الجزائرية :هي النشاط الذي يعتمد على وجود تنسيق وتعاون بين الموارد البشرية المتنوعة مما يساهم في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتميز بدرجة كفاءة مرتفعة.

7ـ أدوات جمع البيانات :

تعتبر أدوات جمع البيانات حجر الزاوية في عملية البحث العلمي ، وتتعدد هذه الأدوات حسب الغرض الذي يستعمل كل نوع منها ، وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة **الدرلسة،وللإجابة على** أسئلتها أو لفحص فرضياتها.

وتتمثل أهم أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها في دراستنا فيما يلي :

7ـ1ـ استمارة الاستبيان :

يعتبر الاستبيان وسيلة استيضاح لمعرفة سبيل مجتمع الدراسة سواء كان مجتمعا سويا أو غير سوي

فالاستبيان بمفهومه العام هو قائمة تتضمن مجموعة الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالباحث ، ويعرف بأنه صحيفة تحوي مجموعة كبيرة من الأسئلة التي يرى الباحث أن إجابتها تعني بما يتطلبه موضوع بحثه من بيانات ترسل بالبريد إلى الأفراد الذين يتم اختيارهم على أسس إحصائية يجيبون عليها بالبريد.[3]

ويمكن صياغة أو بناء الاستبيان وفق الأشكال التالية :

أ)_الاستبيان المغلق: والذي تكون أسئلته محددة الإجابات ، كأن يكون الجواب بنعم أو لا، قليل أو كثيرا.

[1] **محمد أبوسمرة**:الاتصال الإداري والإعلامي،دار أسامه للنشر والتوزيع،عمان،2011،ص18.
[2] المرجع نفسه:ص18.
[3] مروان عبد المجيد إبراهيم:**أسس** البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية،ط1،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2000،ص ص159،160.

ب)_الاستبيان المفتوح : وتكون أسئلته غير محددة الإجابات ، أي أن الإجابة متروكة بشكل مفتوح ومرن لإبداء الرأي.

ج)_ الاستبيان المغلق المفتوح : وهذا النوع من الاستبيان تحتاج بعض أسئلته إلى إجابات محددة والبعض الآخر إلى إجابات غير محددة.[1]

وقد اعتمدنا على هذا الأخير، حيث جاءت أسئلة الاستمارة لتشمل أسئلة مغلقة تحمل اختيارين بديلين أو بدائل متعددة ، وأسئلة مفتوحة تعطي فيها الحرية أكثر للمبحوثين لتحديد الجواب المناسب. لقد تضمنت الاستمارة التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة ...

7 ـ 2 ـ المقابلة:

تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي ، حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثقة في أغلب الأحيان،في إطار انجازه لبحث .والمقابلة كلمة مشتقة من الفعل قابل بمعنى واجه ، وهي بذلك المواجهة.

وتعتبر المقابلة من أفضل وسائل جمع البيانات في البحوث المسحية إذا ما أعد الباحث خطة تنفيذها بطريقة فعالة.[2]

والمقابلة هي فن مهني تقوم 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.[3]

8_منهج الدراسة :

يعرف المنهج بأنه " الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسته مشكلته والوصول إلى حلول لها أو إلى بعض النتائج ".[4]

ويعرف باتل" المنهج بصفة عامة على أنه:"الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها ".[1]

---

[1] _عامر قنديلجي:البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات،ط1،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان،1999،ص ص 159،160.
[2] _أحمد بن مرسلي:مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال،ط4،ديوان المطبوعات الجامعية،2013،ص218.
[3] _ فاطمة عوض صابر،ميرفت على خفاجة:أسس ومبادئ البحث العلمي،ط1،مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،الإسكندرية،2002،ص121.
[4] _ عقيل حسين عقيل:خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة،دار ابن كثير،ص243.

ويعرفه ابن خلدون : "عبارة عن مجموعة من القواعد المصاغة التي يعتمدها الباحث بغية الوصول إلى حقيقة العلمية بشأن الظاهرة أو المشكلة العلمية موضوع الدراسة والتحليل".[2]

وتندرج دراستنا ضمن البحوث المسحية الوصفية،ويعرف " ذوقان عبيدات" المنهج المسحي بأنه "المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها ".[3]

فدراستنا لا تتوقف على مجرد جمع البيانات وإنما معالجة المعطيات أيضا واستخلاص النتائج طبقا لأهداف الدراسة وما تنوي الوصول إليه ، حيث يعرف المنهج الوصفي هو منهج يوفر صورة دقيقة و وصفا محددا لظاهرة معينة ، ويساعد في تحديد المكونات الأساسية المؤدية إلى توصيف أو تشخيص هذه الظاهرة.[4]

واختيارنا لهذا المنهج تفرضه طبيعة الدراسة ، فالهدف من هذا البحث هو معرفة الدور الذي تلعبه الانترنت في تطوير الإدارة الجزائرية ، وكان اختياري لمنهج المسحي الوصفي باعتباره الأنسب نظرا لما يتميز به من خصائص تتلاءم وطبيعة الموضوع .

9_مجتمع البحث وعينة الدراسة :

يقصد بمجتمع البحث جميع المفردات أو الأشياء التي نريد معرفة حقائق عنها وقد تكون أعداد كما في حالة تعميم مضمون وسائل الإعلام ، كما قد تكون برامج إذاعية أو نشرات إخبارية وفي حالة الرأي العام فان مجتمع الأفراد الذين يفهمهم مجتمع الدراسة.[5]

ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا في عمال البنك الشعب الجزائري في ولاية المدية والتي يبلغ عددهم ... عامل.

واعتمدنا في هذه الدراسة على أسلوب المسح الشامل ويعرف بأنه محاولة منظمة لدراسة وفهم الوضع الراهن لموضوع الدراسة وتغيير الوضع في الزمن الحالي،ويمكن في ضوء تغيير وتحليل العناصر أن تقوم بتطبيق أو تطويع نماذج لعمل أو لتعديل مسار الظاهرة أو الحد من أثارها السلبية.[1]

---

[1] _عبد الرحمان العيسوي،عبد الرحمان محمد العيسوي:مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث،دار الراتب الجامعية،1996،ص13.

[2] _ أحمد عظيمي: منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية،2009،ص12.

[3] _أحمد بن مرسلي:مرجع سبق ذكره،ص256.

[4] _محمد صلاح الدين وآخرون:خطوات البحث العلمي ومناهجه،جامعة الدول العربية،د،ط،2010،ص26.

[5] _ محمد منير حجاب:الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية،ط3،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة،2000،ص29.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أسلوب المسح الشامل وذلك باعتبار مجتمع البحث صغيرا وكذا قدرتنا على الوصول إلى جميع مفردات البحث وكذا محاولة الوصول إلى نتائج دقيقة . وهذا لا يكون إلا عن طريق المسح الشامل،وقد أجرينا دراستنا هذه على المبحوثين الذين يعملون بالبنك الشعب الجزائر وعددهم ... عاملا ، حيث تم توزيع () **لاستمارة** عليهم.

10_الدراسات السابقة والمشابهة :

10_1_ **الدراسة الأولى**:

هي دراسة "مزغيش جمال" **بعنوان** : " التجارة الالكترونية على شبكة الانترنت"، دراسة حالة توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الالكترونية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في **العلوم** الاقتصادية فرع نقود ومالية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.

ـ تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي :

ـ **ما** هي التجارة الالكترونية على شبكة الانترنت؟

ـ إلى أي مدى استطاعت التجارة الالكترونية التأثير على عالم التجارة الأعمال ؟ وكيف يمكن اعتبارها أداة عالمية للتجارة ؟

ـ ما واقع استخدام المؤسسات الجزائرية للانترنت ؟

ـ ما هو مستوى توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الالكترونية ؟

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة منهجين هما ، المنهج الوصفي والتحليلي.حيث اعتمد على **المراجع والمصادر التي** تطرقت لهذا الموضوع أي التجارة الالكترونية على شبكة الانترنت لينتقل بعد ذلك في الفصل الخامس إلى منهج الدراسة الميدانية المنهج الاستقصائي ، حيث حاول معرفة مستوى تغلغل الانترنت بالجزائر، ومدى توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الالكترونية.

---

[1] _محمد خطار،أحمد مصطفى:استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية(العلاقة التلازمية في التطور،المناهج،نماذج ونظريات الممارسة)،المكتب الجامعي الحديث،ص159.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

ـ رغم الانتشار الواسع والذي تشهده الانترنت ونمو استخدامها عبر العالم إلا أنه هناك تباين وتفاوت واسع بين البلدان المتقدمة ، والذي يمثل الأغلبية الساحقة من مستخدمي الانترنت **مقارنة بمواطني** العالم الثالث فقارة إفريقيا مثلا لا تمثل **إلى** 0،69 %**من مستخدمي الانترنت عبر العالم.**

ـ زيادة على كون شبكة الانترنت أداة اتصال فهي أداة فريدة لممارسة النشاط التجاري ، والذي يتلاءم مع عصر المعلومات ووسائل معالجتها وخزنها وتبادلها محددا استراتجيا وأساسيا في مجالات **الاقتصاد والأعمال.**

ـ **تمتلك المؤسسات** الجزائرية حظيرة معلوماتية معتبرة إلا أن استغلالها من طرف المؤسسات يبقى ضعيف.

ـ معدل تواجد المؤسسات الجزائرية على شبكة الانترنت يبقى ضعيف في 1,49% **منها** فقط مرتبط **بالانترنت.**

10ـ 2 ـ الدراسة الثانية :

هي دراسة "سايح فطيمة ، بعنوان"الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع لإشارة إلى حالة الجزائر،مجلة نماء للاقتصاد والتجارة المركز الجامعي، غليزان، **الجزائر العدد** 4، 2018.

تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي :

ـ ما هو دور الإدارة الالكترونية في تفعيل إجراءات الخدمة العمومي ؟

تفرعت منها التساؤلات التالية :

ـ ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية ؟

ـ ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية ؟

ـ ما مدى نجاعة الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ؟

ـ **ما** هي المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة العمومية ؟

ـ أما المنهج الدراسة هو المنهج الوصفي وتحليلي ، لتحليل وتفسير مفهوم الإدارة الالكترونية وإسقاطه على التجربة الجزائرية ؟

وتمثلت أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي :

ـ مشروع الدفع الالكتروني باستعمال الهواتف النقالة والانترنت ، أطلق هذا المشروع من طرف بريد الجزائر بالاشتراك مع اتصالات الجزائر، حيث تم منح أزيد من 500,000 **كلمةسر لحاملي البطاقات** البنكية (المقدر عددهم ب1,3 مليون) في غضون أسابيع فقط عن تاريخ خدمة الدفع الا**لكتروني التي** خصت في البداية حوالي عشرة بنوك وعشر شركات .

ـ إنشاء مواقع الكترونية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على **الانترنت.**

_تحقق الإدارة الالكترونية ما يسمى بالعدالة الاجتماعية والمساواة وتحقيق السياسة الجوارية من خلال **تقريب** الإدارة من المواطن.

10ـ 3ـ **الدرلسة الثالثة** :

هي دراسة "**عبان عبد القادر" بعنوان**"تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر" دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة ، أطروحة نهاية الدراسة شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015_2016.

ـ تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي :

ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

تفرعت منها تساؤلات الفرعية التالية :

ـ هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

ـ ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

ـ هل هناك علاقة ارتباطيه بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

ـ أما المنهج المعتمد في الدراسة هما : المنهج الكيفي والمنهج الكمي ، الذين يكملان بعضهما البعض فالأول يعتمد على جمع المعطيات من خلال تشخيص الظاهرة السيوسيولوجية وفق ما هي عليه .

بينما الأسلوب الثاني يسعى لإعطاء وصف تدقيقي للبيانات المتحصل عليها من الأسلوب الكيفي وإعطائها دلالة إحصائية تتوافق والقوانين الإحصائية التي تثبت صحة الفرضيات المتبناة من قبل الباحث أو نفيها.

وتمثلت أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي:

هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية ، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتجيات الإدارية ، والتحديات الاجتماعية والتي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة .

والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الالكترونية ، ما جعل الإدارة الجزائرية لازالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي، ولازالت رهينة الإجراءات التقليدية التي بدورها لم يجعلها تسير وفق متطلبات الحكومة الالكترونية مثلما هو معمول به في الدول المتقدمة و العربية.

❖ **تعقيب على الدراسات السابقة :**

اتفقت الدراسات السابقة مع دراستنا في اهتمامها بالانترنت في الإدارة ومساهمتها في ترقية الخدمة.

أما أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا تكمن في كون دراستنا تهدف إلى معرفة دور الانترنت في تطوير الإدارة الجزائرية ، في حين الدراسات السابقة منها ما يهدف لمعرفة التجارة الالكترونية على شبكة الانترنت ، ومنها ما يهدف لمعرفة الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، ومنها ما يهدف إلى معرفة تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر.

11_المقاربة النظرية المعتمدة :

تعتبر المقاربة العلمية ضرورية في أي بحث علمي ، كونها تساعد في صياغة المشكلة وفرضياتها ، وتفسر نتائج الدراسة في ضوء هذه النظرية ، وبناءا على هذا فقد اعتمدنا على نظريتين تخدمان موضوع بحثنا وهما: النظرية البنائية الوظيفية ، ونظرية انتشار المبتكرات.

وفيما يأتي عرض لبعض جوانب النظريتين :

11_1_النظرية الوظيفية:

تقوم هذه النظرية من منطلق أنه في أي مجتمع هناك عوامل قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم لأداء وظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع،وفي هذا الصدد يقول"هيبرت" أن النظم الإعلامية تقدم وظائف هي :الإعلام والتحليل والتفسير والتعليم والتنشئة الاجتماعية والسياسية والإقناع والعلاقات العامة والترويج والإعلان والترفيه والفنون ، وهذه الوظائف التي تقوم بها النظم الإعلامية تقوم بدورها في تغيير المجتمع الذي قام بوصفها وتأثير وسائل الإعلام إن كان قابلا للنقاش ، إلا أنه من المتفق عليه أن وسائل الإعلام تسهم بدورها في تغيير المجتمع،وأي مجتمع صناعي آخر في العالم.[1]

ويشير مصطلح "**بناء**"إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في **المجتمع ، والواقع أن السلوك** الأسري ، والنشاط الاقتصادي والنشاط السياسي ، والعقيدة ، والسحر.

وغيرها من أشكال الأنشطة المجتمعية ،تعد على درجة عالية من التنظيم من وجهة النظر السلوكية ويشير مصطلح وظيفة إلى مساهمته بشكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على **استقرار وتوازن المجتمع**.[2]

فالنسق : يعتبر مجموعة تشكل وحدة متناسقة ومستقلة ، من الأشياء الحقيقية أو المفهمية (**عناصر** مادية ، أفراد ، أفعال...) منظمة طبقا لهدف (أو مجموعة من الأغراض ، الأهداف الغايات ، المشاريع) **بواسطة الأدوار** (علاقات بينية متبادلة،تفاعلات ديناميكية...)الكل تغمره بيئة. يرى"دافيد استون" أن النسق هو:أية مجموعة من المتغيرات تختارها للوصف والتفسير.[3]

ـ مسلمات النظرية البنائية :

ـ النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مرتبطة ، وتنظم لنشاط هذه بشكل متكامل.

ـ يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن ، فان القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن .

---

[1] _ بسام عبد الرحمان المناقشية:نظريات الإعلام،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،2014،ص99.

[2] _ حسن عماد مكاوي،ليلى حسن السيد:الاتصال ونظرياته المعاصرة،ط1،دار المصرية للنشر،1998،ص ص124،125.

[3] _ فضة عبلمي بصلي،محمد الفاتح حمدي:مدخل لعلوم الاتصال والاعلام(الوسائل النماذج،النظريات)ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،2017،ص ص 137،138.

ـ كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه ، تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام .

ـ **الأنشط**ة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده ، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته.[1]

ـ النقد الموجه للوظيفة :

قدمت عدة انتقادات للوظيفة المطلقة منها ما قدمها "ميرتون" وحصرها في ثلاث نقاط :

1ـ **إن** فرضية(الوحدة الوظيفية للمجتمع) **لدى** "مالينوفسكي" والقائلة بأن العناصر الثقافية والفعاليات الاجتماعية تعمل (للنظام بكامله) ، تصدق على مجتمعات البدائية الصغيرة فقط،لكنها تصلح على المجتمعات المعقدة المختلفة،ولا يمكننا تأكيد أن كل فعالية تملي وظيفة لصالح المجمو**ع** .

2ـ إن فرضية الوظيفة العامة القائلة بأن كل عنصر ثقافي أو اجتماعي يعبئ وظيفة

3ـ أو عدة وظائف ضرورية لكلية المجتمع ، ليس صحيحا .

4ـ الضرورة الوظيفية أي أن كل عنصر ضروري وأساسي وبالتالي يجب أن تبقى

5ـ الأمور على حالها غير وارد أيضا من الإفراط وغير الحق أن يقال ذلك.

ـ هناك العديد من العناصر لا وظيفة لها ولم تحصل على وظيفة سابقا.[2]

يعتبر بنك الجزائر نسقا كليا مترابط الأجزاء ومتكامل الوظائف حيث يتوقف استقراره وتوازنه على مدى التوافق والانسجام بين الأجزاء المكونة له والمترابطة بنائيا ، والمتساندة وظيفيا فكل **نسق** فرعي من هذه الأنساق يؤدي دور وظيفة معينة .

ـ وتعلب الانترنت دورا مهما في البنوك الجزائرية،من خلال من ما تحققه من كفاءة فوظيفة الانترنت تنعكس على أجزاء المؤسسة داخليا وخارجيا،من خلال الوظائف والمسلمات والخصائص التي تتم بها والتسهيلات التي تقدمها للمنشأة ما يؤدي إلى فاعلية وتطوير الإدارات الجزائرية.

_ إن حدوث خلل على مستوى نسق من الأنساق الفرعية المكونة للنسق الكلي(**البنك الجزائر**) **تؤثر** على بقية الأنساق الأخرى،فوجود معوقات تعرقل دور الانترنت ، يؤثر على بقية الأنساق الأخرى **المكونة للبناء الكلي(البنك الجزائر)** مما يؤثر على طبيعة الخدمات التي تقدمها للعملاء الخارجيين ،

[1] _مي العبد الله:نظريات الاتصال،ط1،دار النهضة العربية،بيروت،2016،ص175.
[2] _ مي العبد الله:مرجع سبق ذكره،ص175.

فتكون صورة سيئة والانطباعات السلبية ، وهذا ما يؤثر سلبا على استقرار توازن البناء الكلي ، للبنك الجزائر مما يؤدي إلى عدم التكيف بين الأنساق الكلية.

11_2_ نظرية انتشار المبتكرات:

الانتشار حسب تعريف "Everett Rogers" ،هو عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيا والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس...فالانتشار مرتبطان بالتجديدات والابتكارات ويقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة ، كما أن حداثة هذه الفكرة التي تحدد رد **فعل** الشخص اتجاهها.[1]

فالابتكار هو أي فكرة جيدة ، أو أسلوب،أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة.

- **الخصائص التي تؤثر في قبول وانتشار المبتكرات:**

ـ الميزة النسبية : مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

ـ **الملائمة** : درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة.

ـ درجة التعقيد : درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام.

ـ القابلية للتقييم والتجزئة : بعض الأفكار والأساليب المستخدمة يمكن تقسيمهما وتجزئتها مجزأة وكلما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء وبعض الأفكار والأساليب الأخرى تكون غير **قابلة للتجزئة** .

ـ قابلية التداول: سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد.[2]

[1] _ فضة عباس بصلي،محمد الفاتح حمدي:مرجع سبق ذكره،ص343.
[2] _ حسن عماد مكاوي،ليلى حسين السيد:مرجع سبق ذكره،ص ص 257،256.

- **مراحل تبني الابتكارات :**

حسب"Rogers" تمر عملية التبني الأفكار بخمس مراحل أساسية حسب الترتيب التالي:

أ_ مرحلة الوعي بالفكرة : في هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل التالية في عملية التبني .

ب_مرحلة الاهتمام : في هذه المرحلة يتولد لدى الأفراد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة ، **والسعي** إلى المزيد من المعلومات بشأنها ، ويصبح لدى الفرد ارتباطا من الناحية النفسية بالفكرة أو الابتكار.[1]

ج_مرحلة التقييم:في هذه المرحلة يزن الفرد ما جمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة **أو الابتكار.**

د_مرحلة التجريب:يختبر الفرد الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق من أجل اختبارها **ومعرفة**

فائدتها ، إذا اقتنع بفائدتها فانه يقرر أن يتبناها ويطبقها على نطاق واسع أما إذا لم يقتنع بجدواها فانه يقرر رفضها.

ه_مرحلة التبني : تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي ، فالفرد ينتهي إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد أن اقتنع بجدواها وفوائدها.[2]

وبما أن البنك الجزائر نسق منظم ومكون منه مجموعة من الهياكل البشرية والمادية ومواكبة للتطورات التكنولوجية المختلفة فانه يسعى من خلال السماح بمبتكر جديد إلى الاهتمام بالفكرة وتقييم الابتكار عن طريق تجربته ، حيث تسعى هذه الإدارة من خلال المبتكرات إلي العمل على تسهيل الخدمات وزيادة فعالية الأداء وتطوير الإدارة البنكية ، وباعتبار الانترنت جزء من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المرتبطة بالمعلوماتية فإنها تعتبر بحاجه لمبتكر جديد.

_وتهدف من خلال الاعتماد على نظرية انتشار المبتكرات إلى معرفة مدى تبني الإدارة للمبتكر الجديد المتمثل في الانترنت في استخدامها.

---

[1] _ فضة عباسي بصلي،محمد الفاتح حمدي:مرجع سبق ذكره،ص 346.
[2] _ فضة عباس بصلي،محمد الفاتح حمدي:نفس المكان.

تمهيد:

تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أبرز المظاهر التي دفعت بالمجتمعات إلى الرقي والتطور في مختلف ميادين الحياة، وقد أصبحت هذه التكنولوجيا ضرورة ملحة تستخدم في كافة المجالات، ومن أبرز هذه التكنولوجيات نجد**شبكة الانترنت التي أضفت** ميزة التفاعلية والتكامل بين التكنولوجيات الأخرى ومستعمليها ، **في المؤسسات عامة** ، والاقتصادية **خاصة** حيث سهلت عملية انجاز المشاريع التي كانت صعبة في وقت مضى ، وكذا القيام بالمهام والأعمال بسرعة وتبادل المعلومات في أوقات قياسية ، **وبأقل تكلفة** لانجاز أعمالها وأنشطته من إنتاج وتسويق وتجارة وغيرها،محاولة منها الرفع من أدائها **والبقاء في ظل المنافسة الشرسة**.

وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا الفصل إلى نشأة شبكة الانترنت ، وأهميتها وفوائدها وكذا خصائصها ومميزاتها ، إضافة إلى أهم المحركات البحث وصولا إلى ايجابياتها وسلبياتها.

الفصل الأول

مـاهيـة الانـتـرنـت

- المبحث الأول: تعريف الانترنت ، تطورها و خصائصها .
- المبحث الثاني : استخدامات الانترنت و أهميتها .
- المبحث الثالث: ايجابيات و سلبيات شبكة الانترنت .

الفصل الأول : مـاهية الانترنت

المبحث الأول : تعريف الانترنت ، تطورها و خصائصها

1- تعريف الانترنت:

يعرفه "عامر قنديلجي"وزملائه هي **الشبكة التي تظم عشرات الألوف من** الحواسيب المرتبطة مع بعضها في عدد من الدول،وتستخدم الحواسيب المرتبطة ببروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول انترنت الذي يرمز له TCP _IP، لتأمين اتصالات الشبكة كذلك فإنها أوسع شبكات الحواسب في العالم،وتزويد المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الالكتروني ونقل **الملفات والأخبار والوصول إلى** الآلاف من قواعد البيانات وفهارس المكتبات والتحاور مع جماعات المناقشة في مختلف أنحاء العالم وممارسة الألعاب الالكترونية كما تضم مختلف مصادر **المعلومات والخدمات.**[1]

وتعرف الانترنت على أنها شبكة ضخمة من شبكات حاسوب عالمية ممتدة عبر الكرة الأرضية مرتبطة بعضها البعض من خلال تكنولوجيا الاتصالات،حديثة قادرة على ربط آلاف الشبكات غير المتشابهة والتي أصلا غير مرتبطة بعضها البعض وليس لها علاقة مباشرة , تستعمل مختلف أنواع التجهيزات الفنية حيث تمكنت هذه التكنولوجيا من ربطها وتشغيلها في نظام اتصالات واحد،ولذلك تعتبر هذه الشبكة مفتوحة،وعملية فتحها على هذا الشكل تجعلها قادرة على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات لمختلفة في مجال المعلومات سهلة وميسرة إذا توفرت لهم وسائل الاتصال بهذه الشبكة.[2]

[1] ـ **المالكي مجل لازم**:اتجاهات حديثة في مجال المكتبات والمعلومات ،مؤسسة **الوراق،عمان**،2001،ص144.

[2] عليان ربحي مصطفى:المكتبات والمعلومات والبحث العلمي،عالم الكتب الحديث،عمان،2006،ص،ص196،195.

2- شبكة الانترنت ونشأتها وتطورها:

بدأت فكرة الانترنت سنة 1957م إبان الحرب الباردة، عندما فكرت وزارة الدفاع الأمريكية التي أوكلت لها مهمة تركيز شبكة تبادل للمعلومات والاتصالات قادرة على مواصلة الأشغال عند الإضرار بجزء منها، فقامت الوكالة بدراسة بهذا الغرض لحساب الطيران العسكري بالولايات المتحدة الأمريكية،اعتمدت على مبدأ الشبكات اللامركزية والسردية.[1] وفي عام 1969م عندما خشيت وزارة الدفاع الأمريكية أن يؤدي الهجوم بالأسلحة النووية إلى الولايات المتحدة الأمريكية في حالة نشوب حرب إلى انقطاع قنوات الاتصال بين المراكز الرئيسية للمعلومات في وزارة الدفاع الأمريكية ، فتم توصيل أجهزة الكمبيوتر فيما بينها.وسمي هذا النظام في البداية باسم"أرنابت".[2]

وقد بدأ هذا المشروع ب4 أجهزة في أربع أماكن مختلفة بعيدة عن بعضها البعض وتم تبادل المعلومات بواسطة خطوط التلفون، ومن هنا بدأت الجامعات في الدخول إلى هذا النظام.[3]

وفي عام 1983م خرجت شبكة" أرنابت" إلى العالمية حيث تم في هذا العام أول ربط دولي بالشبكة،وذلك بجامعة لندن،بالمحكمة المتحدة ومؤسسة"روبال ريدر" في النرويج.[4]

وفي عام 1983م ظهرت شبكة جديدة سميت باسم "ملنت"لتخدم المواقع العسكرية فقط وأصبحت شبكة "أرنابت" تتولى أمر الاتصالات غير العسكرية".[5]

---

[1] ـ إبراهيم بعزيز:الصحافة الالكترونية والتطبيقات الإعلامية الحديثة،ط1،دار الكتاب الحديث،2012،ص22.

[2] ـ عبد القادر تومي:العولمة فلسفتها،مظاهرها،تأثيراتها،كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر،ط1،2009،ص162.

[3] ـ محمد صلاح سالم:العصر الرقمي وثورة المعلومات،عين الدراسات والبحوث،ط1،2002،ص79.

[4] ـ أحمد الساري:وسائل الإعلام النشأة والتطور،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2011،ص368.

[5] ـ محمد علي النوبي:إدمان الانترنت في عصر العولمة،دار صفاء للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2011،ص24.

"وفي المختبر الأوروبي للفيزياء والجزيئات CERN نشر مشروع الشبكة العالمية الويب،من قبل العالم الانجليزي"تيم بيرنرولي"في عام 1989م.[1]

وفي عام 1990م تم إغلاق أربانت وانترنت تتولى المهمة في المقابل،وفي عام 1991م جامعة مينوسنوتا الأمريكية تقدم برنامج غوفر (Gopher)، وهو برنامج لاسترجاع المعلومات من الأجهزة الخادمة في الشبكة.[2]

ولكن الانفجار الحقيقي للانترنت لم يتم إلا بعد سنة 1993م ،حيث سمحت السلطة الأمريكية في عام 1994م،لظهور شركات خاصة تتاجر بارتباط العامة بخدمات الإنترنت.[3]

فقد تغلغلت الانترنت الآن في شتى أنحاء العالم لتقوم بدور القناة اللازمة لبث الثقافة الغربية وثمارها، ولوحظ أن استخدام الانترنت تزيد حيث بلغ عدد عام 1993م أكثر من 50% من حركة الاتصالات.[4]

وفي عام 1996م أصبحت "انترنت" و"ويب" كلمات متداولة عبر العالم وأصبحت انترنت من المواضيع الساخنة ابتداء من التصميم الأول للشبكة.[5]

أما حاليا فنجد أن شبكة الانترنت قد فرضت نفسها في كل مجال من مجالات الحياة الأساسية.

[1] ـ عبد الرزاق محمد الدليمي:الخبر في وسائل الإعلام،دار المسيرة للنشر والتوزيع،ط1،2012،ص100.

[2] ـ ريجي مصطفى عليان:المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،2010،ص232.

[3] ـ مجد الهاشمي:تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري،دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن،ط1،2012،ص246.

[4] ـ محمد منير سعد الدين:الاعلام،دار بيروت المحروسة للنشر والتوزيع ،بيروت،ط3، 2002،ص270.

[5] ـ محمد منير سعد الدين: مرجع سبق ذكره،ص232.

3- خصائص ومميزات شبكة الانترنت:

تتميز شبكة الانترنت بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن باق تكنولوجيا الاتصال الأخرى وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

- **موت المسافات**:الموقع الجغرافي لم يعد عاملا مهما يؤخذ بعين الاعتبار عند التعاون بين الشركاء التجاريين،مؤسسات سلاسل التزويد،أو الزبائن **أو حتى** عند المحادثة بين الأصدقاء على الشبكة (Chattig)، **الانترنت جعلت من** الموقع أقل أهمية ومكنت العديد من البائعين والمشترين من تخطي الوسطاء التقليدين.[1]
- تنوع المصادر التي يمكن الارتباط معها بدوره يؤدي إلى نوع المعلومات التي يمكن الحصول عليها،مكتبات،جامعات،مراكز البحث ، **أفراد**.
- شبكة الانترنت يمكن أن تكون أداة فعالة في تثقيف المجتمعات ، **وكسر** حواجز الأمية التكنولوجية وذلك من خلال نشر الوعي المعلوماتي عند المستخدمين وتطوير إمكاناتهم البحثية والحياتية.[2]
- إن استخدام شبكة الانترنت في المدارس يقلل من عزلتها عن العالم الخارجي،فمن خلال استخدام البريد الالكتروني وخدمات الانترنت الأخرى يمكن الاتصال بين المعلمين في العالم وتبادل الآراء والوثائق والدراسات،كما يمكن التواصل بأولياء أمور الطلبة واطلاعهم على مستوى أبنائهم ومشاركتهم في العملية التربوية.[3]

---

[1] ـ **محمد** طاهر نصير:التسويق الالكتروني،دار الحامد للنشر والتوزيع،الأردن،د،ط،2005،ص41.

[2] ـ **جعفر حسن جاسم**:المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها،دار البداية للنشر والتوزيع،عمان،ط1،2012،ص186.

[3] ـ يوسف أحمد عبادات:الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان،2004،ص183.

- تقوم بزيادة الكفاءة التشغيلية لهذه الأعمال والقدرات ، وقد أشار "أنتوني تجلن" إلى أهمية التوازن في طرح مسألة الانترنت،من حيث أن الاهتمام بالإنترنت يجب أن لا يركز على الفرص الممكنة التي تنتجها الإنترنت وإنما التركيز على كيف يمكن أن تعمل وتساهم الانترنت في الأعمال الجوهرية للشركة.[1]
- قلة التكاليف حيث تعد الانترنت منخفضة بوسائل التعليم الأخرى.[2]
- مصادر رقمية ، مصادر المعلومات الالكترونية المتداولة عبر الانترنت كلها مصادر رقمية، مكتوبة بالنظام الرقمي الثنائي 0.1 والتي يجعلها قابلة للقراءة من أجهزة الكمبيوتر بالاستعانة بالبرمجيات الآلية للحاسوب.
- مصادر متعدد الوسائط والمتمثلة في : النص،الصورة والصوت،الفيديو.[3]
- التوسعية والحركية:تأتي شبكة الانترنت الجمود ولا ترضى بالسكون،بل هي حركة دائمة ونشاط دائم ، ففي كل يوم ينظم آلاف المشتركين ، وتنشأ مئات المواقع وتحدث آلاف الصفحات.
- التنوع وتعدد الاستخدامات:تنوع شبكة الانترنت في كل شيء بدءا من مستخدميها الذين يضمون خليطا ممزوجا من الرجال والنساء ، والصغار والكبار،والعلماء والسياسيين، والاقتصاديين والأطباء والتجار.[4]

[1] ـ نجم عبود نجم:الإدارة والمعرفة الالكترونية،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،(دط)،2009،ص149.

[2] ـ جمال يوسف بدير:المكتبات الالكترونية والرقمية،عمان،ط1،2009،ص98.

[3] ـ وهيبة غرارمي:تكنولوجيا المعلومات في المكتبات،ديوان المطبوعات الجامعية،ط2،2012،ص165.

[4] ـ علي بن عبد الله عسيري:الآثار الأمنية لاستخدام الشباب للانترنت،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،ط1،2004،ص،ص،25،26.

المبحث الثاني : استخدامات الانترنت و أهميتها

1- الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت:

تستخدم شبكة الانترنت في مختلف المجالات وهي تقدم خدمات تتمثل في:

1-1- الصفحة الإعلامية العالمية (world with wed):

"وتسمى أيضا الويب (wed)، تجمع معا كافة الموارد المتعددة التي تحتوي عليها الانترنت للبحث عن كل ما تريد في الشبكات المختلفة وإحضارها بالنص والصوت والصورة ، والويب هو نظام فرعي من الانترنت لكن النظام الأعظم من الأنظمة الأخرى فهو النظام الشامل باستخدام الوسائط المتعددة.[1]

1-2- البريد الالكتروني:

"وتعتبر البريد الالكتروني من أهم الخدمات المتوافرة في شبكات الكمبيوتر الحالية،حيث يملك كل مشترك في شبكة الانترنت عنوانا الكترونيا يتلقى عليه رسائله.

ويتكون العنوان الالكتروني من اسم الشخص وعنوان نظام شبكة الكمبيوتر، والتي تتصل بها مع انترنت وهو على الشكل التالي :

(Use@ Domain Name) ".[2]

[1] ـ محمد صاحب سلطان:وسائل الإعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور،دار المسيرة للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،ص339.

[2] ـ جمال العيفة:مؤسسات الإعلام والاتصال،الوظائف،الهياكل الأدوار،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،(دط)،2010،ص179.

1-2-1. خدمات نقل الملفات(F T P):

"تمكن هذه الخدمة المشترك من استعمال الملفات الموجودة على شبكة الانترنت ونقلها من خلال مزود الخدمة،والملفات يمكن أن تكون وثائق أو برمجيات أو ملفات وسائط متعددة أو أي شيء آخر.والنظام المستخدم لنقل الملفات يسمى بروتوكول نقل (File Transfer Protocol) أو اختصار (FTP).[1]

2-2-1. خدمة التراسل الفوري (Instst Messaging):

"وهي الخدمة التي تساعد على تبادل البيانات والمعلومات والتحاور عبر الانترنت بين شخص وآخر، وتعدد خدمات التراسل الفوري التي تقدمها الشبكة بتعدد البرامج التي تقوم بتوفير هذه الخدمة عبر الانترنت،ويمكن تقسيم هذه البرامج التي تقوم بتوفير هذه الخدمة عبر الانترنت ، ويمكن تقسيم هذه البرامج إلى برامج حوارية متعددة المهام وأخرى غير متعددة المهام.[2]

3-2-1. مجموعات النقاش:

وتمثل مجموعة النقاش أو الأخبار منبرا مفتوحا عبر الساعة والمسافات للدخول في الحوار والنقاش مع من يشاطر الاهتمام بقضية أو موضوع ما ولا بد للمشارك أن يكون مسجلا في مجموعة وأن يستخدم برامج خاصة بقراءة الأخبار المساهمة في الحوار .

وتتكون مجموعات النقاش في إطار شبكة الانترنت بحكم الموقع الجغرافي أو بحكم الاهتمام بموضوع معين في مجال تخصص مشترك.[3]

---

[1] ـ محمد جهاد جمل:دلال هلالات:مهارات الاتصال الإنساني اللفظية ولغير لفظية في اللغة العربية،دار الكتاب الجامعي،الإمارات العربية المتحدة،ط1،ص 311،312.

[2] ـ فارس حسن الخطاب:الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن ،ط1،ص،ص44،43.

[3] ـ محمد هشام الهاشمي:تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2012،ص248.

1-2-4. البحث بكتابة عنوان(U R T):

وفيه يتم كتابة عنوان الصفحة أو الموقع الذي تريد الوصول إليه بصيغة (URT)في مستطيل العنوان بأعلى شاشة متصفح الانترنت،ثم النقر على زر(Earch) أو (Go)،ليتم البحث على العنوان وعرض موقعه بالشاشة.

علما بأنه عند البحث بالانترنت لا يتم التفرقة بين كتابة الكلمات بالأحرف الصغيرة أو الكبيرة في أي من أنواع البحث السابقة.[1]

1-2-5. خدمة المحادثة:

هذه المحادثة تتم كالآتي:

ندخل برنامج اتصل إلى حسابنا ونذكر رقمنا الخاص وحسابنا ثم اسم الدخول وكلمة السر...الخ ثم نخاطب الحاسب المطلوب عن طريق رقمه الخاص (Userid) ونفتح خط اتصال معه ونكتب على الشاشة فيستقبلها هو على شاشة حاسبه ويرسل لنا رسالة إلى حسابنا كذلك،فتظهر على شاشتنا وهكذا...،وذلك دون أن تتقاطع الرسائل مع بعض.[2]

1-2-6. خدمة التخطب المباشر(Intertnet Relay Chat_IRC_):

تسمح بالتواصل النصي بين مستخدمي الانترنت،في آن واحد،وعبر قناة واحدة،وكذا إمكانية الاتصال عن طريق الهاتف،بأسعار جد معقولة.[3]

---

[1] ـ المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج،الانترنت مالها وما عليها،ط1،ص33.

[2] ـ طريف أقبيق:الانترنت المعلومات الشاملة للبشرية الجمعاء،دار الإيمان،سورية ط1،1996،ص ص 41،42.

[3] ـ ربيعة قندوشي:الإعلان الالكتروني،دار هومة للنشر والتوزيع،الجزائر (دط)،2012،ص90.

1-2-7. التعليم الالكتروني:

في الوقت الحاضر أصبحت المواد التعليمية والتربوية وعلى كافة المستويات من المدرسة إلى ما بعد الدكتوراه متوفرة على مواقع الويب ،وتتراوح الأمثلة من (Cbeedies) خلال المدرسة وبرامج المدرسة العليا ، الجامعات الافتراضية إلى علوم الدراسات العليا (**الدكتوراه**) ومثال ذلك هو ما يعرض على موقع "**غوغل**" الذي يساعد في الدراسة الخارجية والمساعدة في إعداد التقارير والبحوث وغيرها من المهام أو المسائل العلمية التي يرغب الطالب أو الباحث الحصول عليها.[1]

1-2-8. المؤتمر الالكتروني(ELectronic Confèrence):

هو الصورة الالكترونية لعقد مؤتمر أو ما يسمى "**حوارا تفاعلي**" باستخدام الهاتف ، فيمكن لأي مستخدم التحدث مع الآخرين باستخدام الشاشة ولوحة المفاتيح ، **فنجد** شاشة الحاسوب تنقسم إلى قسمين :**علوي وسفلي** ، وكل متحدث يكتب ما يريد في القسم الخاص به.

ويمكن أن يمتد الحديث ليشمل عددا كبيرا من الأشخاص في وقت واحد.[2]

1-2-9. التسويق:

التسويق الالكتروني ويعرف أيضا باسم التسويق الرقمي أو التسويق عبر الشبكة،و يشمل جميع الأساليب والممارسات ذات الصلة بعالم التسويق عبر الانترنت وتحسين التجارة الالكترونية.[3]

---

[1] ـ محمود جاسم الصميدعي،ردينة عثمان يوسف:التسويق الالكتروني،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،ط1،2012،ص ص 29،30.

[2] ـ عمر موفق العباجي:الإدمان على الانترنت،دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2006،ص53.

[3] ـ مروى عصام صلاح:الإعلام الالكتروني الأسس وآفاق المستقبل،دار الإعصار للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2015،ص،94،95.

1-2-10. **خدمة الجوفر**:

وهي أداة من أدوات استرجاع المعلومات والاستعراض،وقد سبق ظهورها على شبكة الويب،وقد تم تطويرها عام 1991**في جامعة "منسوتا** "الأمريكية،وكانت الأولى نوعها والتي يمكن من خلالها الوصول إلى المعلومات من خلال أمر من **عناصر** القائمة التي تظهر على الشاشة،حيث اكتسبت هذه الخدمة شعبية كبيرة،وتفوقت على غيرها من الأدوات حتى إيجاد شبكة الويب العالمية. [1]

1-2-11. **المبيعات :** حيث تساهم الانترنت في زيادة حجم المبيعات من **خلال الوعي بالأصناف والمنتجات ، ودعم للشراء** ، وتمكين **للشراء على الخط**.[2]

1-2-12. خدمة تلنت (Telnet):

هي أداة اتصال شبكية تستخدم للعمل عن بعد , تسمح لك هذه التقنية بالدخول إلى حاسوب آخر وتعمل عليه،غير حاسوبك الخاص، **أي تمكنك من استخدام حاسوب** بعيد مثل حاسوب الشركة أو الجامعة كما لو كنت جالسا أمام حاسوبك الخاص،وتقوم بمشاهدة بيانات وأعمال وقواعد بيانات حاسوب آخر.[3]

2- أهم محركات البحث على شبكة الانترنت:

أصبحت حركات البحث،من أكثر وأشهر وسائل البحث استخداما لاسترجاع المعلومات من الانترنت،حيث يمكن للمستنفدين من شبكة الانترنت استخدام عدد من المحركات التي بدورها تستخدم العديد من التقنيات والإمكانيات **تستخدم من محرك لآخر**.[4]

---

[1] ـ جودت أحمد سعادة،عادل فايز السرطاوي:استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم،دار الشروق للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2010،ص98.

[2] ـ بشير عباس العلاق:التسويق عبر الانترنت،الوراق للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2002،ص39.

[3] ـ سليم لحسنية:نظم المعلومات الالكترونية نما،الوراق للنشر والتوزيع،عمان،ط3،2006،ص189.

[4] ـ عباس مصطفى صادق:الانترنت والبحث العلمي،الإمارات العربية المتحدة،مركز الدراسات والبحوث الإستراتجية،ط1،2007،ص245.

ومن أشهر محركات البحث:

2-1- محرك البحث جوجل (Google):

وهو المحرك الذي يتربع على عرش محركات البحث منذ مدة طويلة،حيث أصبح جزءا من حياتنا.

وهو من أشهر محركات البحث وإبرازها على الإطلاق إذ يستحوذ على نسبة كبيرة من عمليات البحث التي تجري حول العالم.

2-2- محرك البحث (Bing):

هو ثاني أفضل محرك بحث بعد محرك بحث Google،فهو أيضا مدعوم من مايكروسوفت و ياهو، وصفحته الرئيسية لها خلفية تتغير باستمرار.

2-3-محرك البحث (Duckhduck Go):

هو واحد من أسرع المحركات نموا على شبكة الانترنت التي اكتسبت شعبيتها بسبب خططها في الحفاظ على خصوصية المستخدم،فهذا المحرك يجمع نتائج البحث بين المحركات الأخرى،ويقدم شكل نهائي وشخصي للمستخدم،كما أنه مفتوح المصدر،ويتميز بجودة إعلان واحد في الصفحة ويدعم البحث الصوتي .

2--4 محرك البحث (Yahoo !Serach):

هو محرك البحث ياهو يوفر الوصول فيما يصل إلى 38 لغة عالمية،ويوفر خصوصية أفضل لمستخدميه،كما به معرفة ميزة الطقس.

2-5 محرك البحث(Wolfram Alpha):

هو محرك يبدو في مظهره كمحرك خاص بمهووسي الرياضيات أو كآلة حاسبة،ولكنه محرك بحث رائع وجدير بالثقة فهو يقوم بعرض كل المعلومات حول الكلمة التي تبحث عنها.

6-2 محرك البحث (Ask.Com):

هو محرك سؤال وجواب بدلا من محرك بحث كامل،حيث يمكنك أن تجد إجابات على مجموعة واسعة من استعمالات البحث.

7-2 محرك البحث (Yandex):

ويعتبر رابع أكبر محرك بحث على الويب في العالم،وتوفر ياندكس لمستخدميه الكثير من الخدمات مثل الصور أو مقاطع الفيديو والبريد والخرائط.

8-2- محرك البحث (Lxquick):

هذا المحرك يقوم بتخزين تفاصيل محددة للمستخدم ، ويسمح بالبحث عن الصور والفيديو وهو أسرع محركات البحث نموا على شبكة الانترنت ويعتمد على 17 لغة مختلفة.[1]

ومن فوائد استخدام محركات البحث:

- الحصول على معلومات حديثة.
- الوصول غالى كم كبير وشامل من المعلومات.
- تعتبر أفضل لبدء البحث عن موضوع معين.[2]

3- أهمية وفوائد شبكة الانترنت:

- تعتبر الانترنت إحدى التقنيات الهامة التي يمكن استخدامها في التعليم العام بصفة عامة، وقد أكد على هذه الأهمية (Ellsworth1994) حيث قال:"انه من المفرح جدا للتربويين أن يستخدموا شبكة الانترنت التي توفر العديد من الفرص للمعلمين والطلاب على حد سواء بطريقة ممتعة "أما (watson

[1] ـ .(http://Rebles_Tech.Com /Altematives/3953 ,17/02/2020 h:19:33
[2] ـ موسى توفيق الأخرس،إيمان موسى المومني:مهارات استخدام الانترنت في البحث العلمي،زمزم ناشرون وموزعون،عمان ط1،2011،117.

(1994 **فقل**:"تعتبر وسائل الاتصال الحديثة من أهم الأدوات التي استخدمت في التدريس."[1]

- **الاشتراك مجانا** بمجلات الكترونية عبر البريد الالكتروني (Mail Glis) لكافة مجالات الحياة الأكاديمية والغير أكاديمية وفي الجانب الآخر سهولة معلومات معينة إلى عدد من المشتركين .
- تسهيل إمكانية التعاون بين أفراد و المؤسسات في الوطن الواحد وفي العالم **أجمع**.[2]
- **الحوار وتبادل الآراء** من خلال جميع فنون العمل الإعلامي.
- دراسة علمية حيث يمكن الحصول على المعلومات العلمية والمنهجية والاقتصادية وغيرها.
- الإعلام فقد ساهمت **الإنترنت** في توسيع حركة النشر وزيادة عدد أفراد **الصحف**.[3]
- استرجاع المعلومات لمختلف الموضوعات غير الحواسيب المنتشرة في **العالم**.
- تؤمن الشبكة الحصول على أي ملف أو وثيقة بأسرع وقت ممكن.
- **إتاحة النشر الالكتروني والنشر الفوري للمعلومات**.[4]

المبحث الثالث : ايجابيات وسلبيات شبكة الانترنت :

1- ايجابيات شبكة الانترنت:

- سرعة وصول المعلومة إلى الجماهير وزيادة تطوير البحث العلمي،وتسهيل عملية الاتصال بين الباحثين والعلماء.

---

[1] ـ أنيس عبد الخالق رشراش،أمل أبو دياب عبد الخالق،تكنولوجيا التعليم وتقنياته،دار النهضة العربية،لبنان،ط1،2008،ص82.

[2] ـ محمد عبد الكريم الملاح:المدرسة الالكترونية ودور الانترنت في التعليم رؤية تربوية،دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1،2010_2012،ص21.

[3] ـ **مصطفى نمر دعمس**:الإعلام المدرسي،دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2002،ص،ص44،45.

[4] ـ **أحمد نافع المدادحة**:المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها،دارالمعتز للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،ص104.

- دفع عجلة التقدم العلمي في مختلف التخصصات العلمية.
- تشجيع التجارة الالكترونية بين دول العالم.
- زيادة وسائل الترفيه والتسلية لشغل وقت الفراغ. [1]
- إمكانية استرجاع المعلومات التي تعالج مختلف الموضوعات عبر ملايين من الحاسبات المنتشرة في جميع أنحاء العالم.[2]
- تسهيل تبادل المعلومات بين المشتركين في المواقع المختلفة.
- لها العديد من الاستخدامات في مناحي الحياة المختلفة ، ولا تقتصر منافعها على اختصاص أو مجال معين بحد ذاته،وهو من حق دوائر الإعلام والمؤسسات والجامعات والأفراد العاديين استخدامها. [3]

2- سلبيات وعيوب شبكة الانترنت:

- احتوائها على معلومات غير أخلاقية وتافهة ، أي انتشار ما يسمى" بالإباحية الالكترونية".[4]
- صعوبة الرقابة على المعلومات وتنوع المعلومات المتوفرة خاصة الضارة التي لا تتماشى مع قيم المجتمعات.[5]
- استخدام الانترنت لا يكون من الوقت الضائع وإنما يؤثر في عادات الناس اليومية ونمط معيشتهم،وقد بدل الانترنت علاقة المستخدمين بأسرهم وعلاقتهم بأصدقائهم.[6]
- صعوبة المحافظة التامة على سرية وأمن المعلومات وهو ما يشكل اختراقا للخصوصية من قبل العابثين والمخربين.
- صعوبة أو بطء فتح الملفات الكبيرة جدا والتي تحتوي على صور ورسوم.[1]

---

[1] ـ محمد الفاتح حمدي،ياسين قرناني،مسعود بوسعدية:تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة،كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،الجزائر،(دط)،2011،ص93.

[2] ـ غالب عوض النوايسة:الانترنت والنشر الالكتروني،دار صفاء للنشر والتوزيع،2011ط1،ص84.

[3] ـ رضوان بلخيري: مدخل إلى الإعلام الجديد جسور للنشر والتوزيع،الجزائر،ط1،2014،ص228.

[4] ـ عبد الرزاق الدليمي:الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية،دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2011،ص61.

[5] ـ وهيبة غرارمي سعيدي،عبد الحميد أعراب:تكنولوجيا المعلومات في المكتبات،قسم علم المكتبات والتوثيق،ط1،2008،ص185.

[6] ـ مي عبد الهسنو:الاتصال في عصر العولمة،دار النهضة العربية للطباعة والنشر،لبنان،ط2،2001،ص194.

- الاختراقات القانونية:القرصنة "الهاكر"،غسيل الأموال، المخدرات ، القمار بيع وصناعة الممنوعات...الخ.[2]
- إن الدوافع وراء إنشاء هذه الشبكة في بادئ الأمر هو "التجسس" لصالح أمريكا ضد الاتحاد السوفيتي السابق ، وان شبكة العنكبوت هذه بلا حدود،بلا شخص يقول

... لا، وهي أول شبكة اتصالية عالية تعلن عن انتهاء دور حارس البوابة ، كما تعلن

عن عدم قدرة الدولة في السيطرة عليها وبالتالي فهي تهدد أمنها وسيادتها.[3]

[1] ـ ماهر عودة الشمايلة،محمود عزت اللحام،مصطفى يوسف كافي:الإعلام الرقمي الجديد،دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع،الأردن،ط1،2015،ص47.

[2] ـ فضيل دليو:تاريخ وسائل الإعلام والاتصال،دار الخلدونية للنشر والتوزيع ،الجزائر،ط4،2013،ص164.

[3] ـ سعيد غالب ياسين،بشير عباس العلاق:التجارة الالكترونية،دار المناهج للنشر والتوزيع،الأردن،(دط)،2009،ص256.

خـلاصـة :

ما يمكن الخروج به في هذا الفصل أن الانترنت من أهم الانجازات التي عرفتها البشرية ، إذ تحتل مكانة في مختلف المجتمعات ، سواء المتقدمة منها أو النامية ، وقد أصبح لها دور رئيسي في مختلف الميادين والمجالات خاصة الاقتصادية منها والخدماتية ، حيث تستخدم هذه التقنية في المؤسسات الاقتصادية بشكل واسع ، وذلك من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية خاصة ونحن في زمن السرعة ، وأيضا جعل الإدارات تساير تغيرات العصر والتي تساعده في أداء دوره ومهامه التي تنعكس بشكل ايجابي على الإدارة بصفة عامة وهذا ما سنتناوله فيما بعد .

الفصل الثاني

ماهية العلاقات العامة

- المبحث الأول : مفهوم العلاقات العامة و تطورها و خصائصها.
- المبحث الثاني : مبادئ العلاقات العامة و أهميتها.
- المبحث الثالث : وظائف و أهداف العلاقات العامة.

الفصل الثاني : ماهية العلاقات العامة

المبحث الأول : مفهوم العلاقات العامة و تطورها و خصائصها :

1- مفهوم العلاقات العامة :

أكد أفي لي عبارته التي تقول: " **إنني أحاول دائما ترجمة الدولارات** والأسهم والسندات إلى مصطلحات إنسانية"، بهذه الأفكار وضح أيفي لي إن الحس المؤسس **لا** يكون فقط فيما تمثله المؤسسة من قيم مادية، وإنما في القيم الاجتماعية والحضارية والإنسانية التي **تجسد الإطار** العام الذي يجب إن توضع فيه منصب مساعد المدير العام في الشركة بنسلفانيا للسكك الحديدية قال أنها : "تفسير الشركة للجمهور وتفسير الجمهور **للشركة** "، إن هذه العبارة القصيرة المختصرة تبوح بالكثير مما كان يعنيه أيفي لي في تحديده لمفهوم العلاقات العامة أنها - **أي العلاقات العامة** - التي يجب أن تنقل الصورة السابقة عن الفرد أو الهيئة أو الشركة ، وهذا النشاط يتم من خلال المعلومات والأخبار الدقيقة والصحيحة فهي الضمان لكسب ثقة الجمهور وتقديره

أما المعهد البريطاني فقد أوضح بان العلاقات العامة هي: " الجهود الإدارية

والمخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها.

إلا أن هذا التعريف ينقصه التركيز والتحديد فهو لا يتطرق إلى طبيعة تلك الجهود على أية جهة من المؤسسة تقع مسؤوليتها .كما انه ليوضح المقصود بجماهير المؤسسة "

في حين عرفت جمعية العلاقات الفرنسية نشاط العلاقات بأنه صورة من سلوك وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف بناء وتدعيم العلاقات العامة المليئة بالثقة والتي تقوم على أساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة تلك المؤسسة.

إن التعريف الفرنسي المتقدم ذكره يجمع بين مفهومي العمل والإعلام لغرض تدعيم

العلاقات المتبادلة.[1]

وقدمت دائرة المعارف البريطانية التعريف التالي للعلاقات العامة، هي عبارة عن مظاهر النشاط المتصلة بتفسير وتحسين الصلة أو العلاقة بين هيئة ما سواء كانت هذه ذات شخصية اعتبارية أو ذات صلة فردية أي يملكها فرد واحد، وبين جمهور لهارتباط أو اتصال بهذه الهيئة .

ويقدم احمد كمال احمد التعريف التالي للعلاقات العامة والذي يقول فيه : " العلاقات العامة عملية مستمرة ، تستخدم أدوات الإعلام ووسائل الاتصال بعد قياس اتجاهات الرأي العام وتحليل نفسية الجماهير المعنية المتصلة بالهيئات الاجتماعية بصفة مباشرة أو غير مباشرة وكذالك العاملين بالتنظيمات الاجتماعية، طبقا لمنهج علمي يمكن عن طريقه توصيل رأي المؤولين في هذه التنظيمات إلى جمع الفئات المذكورة من الجماهير بهدف إيجاد التفاهم والاتفاق والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة وبذالك تتحقق الفائدة للجميع ".[2]

2- تطور العلاقات العامة :

هناك عدة عوامل أدت إلى تطوير العلاقات العامة، نذكر منها :

أ. تطور الفكر السياسي عند الناس خصوصا بعد الثورة الصناعية حيث تحولت من أنظمة دكتاتورية إلى أنظمة هدفها إرضاء الجمهور العام والسير باتجاهاته وفق رغباته الأساسية كما كان في المجتمع الفرنسي كذالك الأمريكي والألماني .

ب. اهتمام الإدارة بالإعلام : ساعد تطور وسائل الإعلام سواء منها المسموعة أو المكتوبة إلى تطور العلاقات العامة من خلال تسهيل عمليات الاتصال والتواصل بين الجمهور والإدارات .

ج. الأحزاب السياسية : لعبت دورا مهما في العلاقات من خلال الحملات

[1] ـ ربحي مصطفى عليان، اتصال وعلاقات عامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،ط1 2005، ص220-229.
[2] ـ غريب عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية،ص47.

الانتخابية التي تهدف إلى التأثير على الرأي العام ولكسب أصوات الناخبين .

د. الدعاية والعلاقات العامة : الدعاية عبارة عن وسيلة من وسائل كسب ثقة الجمهور لمصلحة المنشات بينما العلاقات العامة وسيلة من وسائل كسب ثقة الجمهور للصالح العام .

ه. تأثير الحروب : تسعى الحكومات في الحروب إلى بذل جهد إعلامي مكثف وواسع لتوثيق التعاون والوفاق بينها وبين الجمهور فيما يتعلق بالصالح العام وتنظيم وتوزيع المحروقات وضبط الأسعار وتحديد الأجور وتنظيم أمور العمال خاصة في المصانع الحربية أو أي أمور أخرى كتلك[1]، التي تتعلق بكيفية دعم الجهد الحربي بكل وسائله وإجراءاته الممكنة.

وهناك ثلاث تطورات تاريخية مهمة نسخت اهتمام المشروعات التجارية والصناعية في أمريكا بالعلاقات العامة وهذه التطورات هي:

أ. رد فعل الذي أحدثه اللصوص من أقطاب الصناعة الذين سيطروا على تلك الفترة في توسعها الصناعي المندفع بعد الحرب الأهلية، فبينما كانوا يقطعون أشجار الغابات ويستخرجون النفط والمعادن من الأرض وينشئون السكك الحديدية والمصانع كانوا يتحكمون في العمال بغلظة ويعاملونهم معاملة سيئة ويتمثل موقفهم في أذهان الناس في تلك العبارة التي قالها فاندربيلت VANDERBIT سحقا للجمهور .

وعندما تعرضت المؤسسات لحط الرأي العام في الصحافة والمجلات ومنابر الخطابة بدأت المشروعات التجارية والصناعية تهتم بآثار سياساتها على الجمهور في السنوات الأخيرة من القرن التاسع عشر (ق19)، وكانت الرائدة في هذا المجال سنة 1983شركة Bell للتليفونات بقناة تيدورفيل theodor veill .

ب. أما التطور التاريخي الثاني فهو الحرب العالمية الأولى عندما ثبتت قدرة الكلمات.

[1] ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره ص227-228.

ج. على التأثير في تشكيل اتجاهات الجمهور، وقد رأى ذالك إلى تعميق الاهتمام بموضوع الرأي العام بكل جوانبه العريقة، كما انه أتاح لبعض الناس خبرة في تشكيل الرأي على نطاق واسع، حتى وإذا حل السلام آخذو يستخدمون مهاراتهم لصالح المشروعات التجارية.

د. أما التطور الثالث الذي اثر على العلاقات العامة في الأزمة الاقتصادية في الثلاثينات من القرن الماضي عندما ضعف الإيمان بمشروع الاقتصاد الحر واخذ الآلاف من الأمريكيين يعطون الانتباه إلى الإنباء الجدد الذين يبترون بنظمهم في المشاركة في الثروة وغيرها عن طريق علاج الإمراض الاقتصادية ، ففضلا عن بيع المنتجات كان على المشروع إن يبيع نفسه للجمهور وكانت العمالية (مشاكل العمل) وعدم الاستقرار يقعد من هذا العمل.[1]

وتذكر إحدى المجلات الأمريكية انه في سنة 1949 أصبح لدى 4000 (أربع ألاف) مؤسسة أقسام أو برامج للعلاقات العامة، بالإضافة إلى 500 (خمسمائة)شركة علاقات عامة تجارية تدعمها المشروعات التجارية أساسا، كما أصبح للكنائس والمدارس والكليات الجامعية .

و الاتحاديات الطلابية والجمعيات الخيرية والهيئات والمنظمات الحكومية ، جميعا أقساما للعلاقات العامة.

أما في وطننا العربي أولى أهمية للعلاقات العامة خاصة عندما أنشأت كثير من الهيئات والمؤسسات الصناعية والتجارية اقسما قوية للعلاقات العامة بدءا بكلية التجارة ثم كلية الآداب بجامعة القاهرة عام 1958 إلى تدريسها كمادة مستقلة للطلبة

- ليسانس صحافة - وقد كانت قبل ذلك تدرس في أقسام أخرى بالجامعات العربية كجزء من منهاج مواد أخرى.[2]

[1]-غريب عبد السميع، مرجع سبق ذكره، ص38-39.
[2]-احمد كمال احمد، العلاقات العامة، القاهرة ، مكتبة انجلو المصرية،ط3، 1995، ص25.

تتعلق بالعلاقات العامة أن نشير إلى حقيقة هامة مرتبطة بهذا التطور وهو أننا نجد إن بعض المؤسسات الصناعية كانت برامج العلاقات العامة بها قاصرة على جمهور المزارعين فقط ثم في حالات أخرى تطورات الفكرة إلى جمهور العملاء والمستهلكين ، ونجد تطور جديد في مفهوم العلاقات العامة حيث أصبح هذا الجمهور شاملا جميع العاملين داخل المنظمة والهيئات والمؤسسات ، كما يشمل أيضا الجماهير بصفة عامة في المجتمع بعد إن كان سائدا حتى بداية الحرب العالمية الثانية إن العلاقات العامة تهتم بجماهيرها وعملائها فقط أي المستهلكين والمنتفعين بسلعها وخدماتها.[1]

3-خصائص العلاقات العامة :

إن العلاقات العامة تعتبر الفلسفة اتصالية وهذه الفلسفة تفترض أي مؤسسة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية ، وإنما ينبغي أيضا إن تلعب دورا اجتماعيا، ولهذا ينبغي عليها إن تقع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المؤسسة .

إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية للمؤسسة بل هي تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المؤسسات، فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث.

إن العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كل إدارة، ويجب على الإدارة إن تستخدمها في كل ما تقوله أو تفعله.

إن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجماهير التي تتفاعل معها، سواء جمهورها الداخلي أو الخارجي وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت.[2]

ويمكن ذكر خصائص أخرى للعلاقات العامة تتمثل فيما يلي:

- العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع

[1]-ابراهيم امام، العلاقات العامة والمجتمع، القاهرة، مكتبة انجلو المصرية، ط4، 1981، ص39.
[2] عبد المحيي محمود صالح وآخرون، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الأردن، ص33.

كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوينات نفسية متغيرة .

- تتصف العلاقات العامة بالشمولية في نشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية، والاقتصادية والاجتماعية...الخ غير ذالك وكافة المؤسسات وأنواعها، كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة .
- العلاقات العامة جوهرها الاتصال بمفهوم العلمي، فهي تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لكي تنشر المعلومات والأفكار وتفسيرها للجماهير.
- العلاقات العامة نشاط قائم على تخطيط، وهذا يعني أنها ليست نشاط عشوائي وليس وقتي يبدأ حين تقع المؤسسة في الأزمة، وينتهي بانتهاء الأزمة ، وذالك لان أنشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الأثر وهي ليست نوعا من السحر يشفي العلل ويداوي العيوب، وليس وظيفة للدفاع عن أخطاء المؤسسة دائما وإنما للسمعة الحسنة التي تبنيها ولا يمكن بناؤها على مرور الزمن، وعن طق الأداء الطيب والإعلان الجيد عنه بعد ذالك.
- كما إن العلاقات العامة ترتكز على مبادئ أخلاقية لتدعيم الثقة والتفاهم بين المؤسسة ورضا جمهورها.
- العلاقات العامة نشاط موقوت بمعنى إن اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برامجها أو نشاط معين للعلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنشاط هذا البرنامج أو النشاط بل إن تقتصر في توفير القاعدة، قد يعني فشل البرنامج كله أو ضعف آثاره ونتائجه.[1]

المبحث الثاني : مبادئ العلاقات العامة و أهميتها

1- مبادئ العلاقات العامة :

تسند العلاقات العامة على مجموعة من الأسس ادمجها (أدوار ليزنيز) في أساسين هما: الأداء النافع أولا والأخبار الصادقة على نطاق واسع ثانيا، وأوضح أن القاعدة الثانية

[1] عبد المحيي محمود صالح وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص33.

مكملة للأولى ولا يمكن إن تقوم بديلا عنها .

وفي ضوء ذلك يمكن أن نوضح مجموعة الأسس والمبادئ التي تقوم عليها العلاقات العامة :

1-1 العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة :

أي يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون بها فمن غير المنطقي أن تبدأ المؤسسة أو المنشأة بتحسين علاقتها مع الجمهورالخارجي وعلاقتها مع جمهورها الداخلي على خير ما يرام، فيجب أولا خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية ، وأدائهم لواجباتهم وفي ذلك ما يبرر أن تبدأ العلاقات العامة من داخل المؤسسة.

2-1 مراعاة الصدق والأمانة وإتباع الأسلوب العلمي:

يجب إن تتسم أعمال المؤسسة بالصدق والأمانة وان تتقيد بالعدالة والإنصاف والإخلاص في جميع تصرفاتها لان الحقيقة خير إعلام عن المؤسسة ويجب أيضا أن تتفق أعمال المؤسسة مع أقوالها وإلا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلي والخارجي .

كما يجب إن يلتزم العاملون في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية والأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم والواقع أنهما مظهران متكاملان .

3-1 إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق :

إن الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق كفيلة بان تتقاضى الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة، وتبني جسر من التفاهم والتعاون المشترك.

4-1 نشر الوعي بين الجماهير:

يقع على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة وخططها للتنمية ودور المؤسسة أو الهيئة في ذلك وعليها تقع مسؤولية توجيه الرأي العام ودفع الجماهير إلى التأييد السياسية العامة لمؤسسات الدولة وكسب ثقة الجماهير وتعاونها.

5-1 تعاون الهيئة مع الهيئات الأخرى:

يعتبر التعاون احد أسس النجاح في أي عمل، لذلك فلا يمكن إن تمارس هيئة نشاطها وتوطد علاقتها بالجماهير تسهل تعاونها مع الهيئات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين الهيئات وبعضها للاتفاق على أساس التعاون بينها لاسيما في برامج العلاقات العامة.[1]

كما تسند العلاقات العامة إلى مجموعة من المبادئ وهي:

- إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تحتاج إلى ممارسة العملية
- الإدارية كالتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى.
- تقوم بين طرفي كلاهما مؤثر ومتأثر في الوقت نفسه فهي تتصف بالديناميكية والحيوية وقوة الفاعلية فالعلاقات العامة تقوم على الأخذ والعطاء والفهم المتبادل ولاستجابة المباشرة و الايجابية من جانب كل الطرفين، وهي سياسات وأعمال ثم اتصال وإعلام فهي تعكس وجهة نظر فئات الجمهور للمؤسسة ، وتعكس وجهة نظر المؤسسة لفئات الجمهور فهي بذالك اتصال ذو اتجاهين.
- إنها لا تقتصر على مؤسسات معينة بل تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة إن كانت تجارية أم اجتماعية.
- معرفة الأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الاتجاهات وتغيرها، وهذا يستوجب تفهما لطبيعة السلوك البشري .

[1]-محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص24-25.

- ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا حيث لابد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مع مصالح الجماهير المختلفة.

وتتجسد مبادئ العلاقات العامة في المكتسبات ومراكز المعلومات بما يلي :

1. المسؤولية الاجتماعية : فالأساس في العلاقات العامة أن تراعي المكتبات ومراكز المعلومات مصالحها ومصالح جمهورها بذات الوقت كما تقع عليها المساهمة في بناء مجتمعه المحيط وتقدمه.
2. العلاقات العامة تبدأ من الداخل إلى الخارج : ويقصد بهذا المكتبات ومراكز المعلومات لتي تسعى إلى الوصول على رضا جمهورها وثقته.

2- أهمية العلاقات العامة :

لقد أصبحت العلاقات العامة في المجتمع الحديث معقدة وليست بسيطة ذلك أن المجتمع الحديث أصبح نفسه معقدا، فقد اتسع العمران وساد النشاط الصناعي والتقدم العلمي والتكنولوجي وظهرت المؤسسات الكبيرة التي تضم آلاف العاملين وتتعامل على ملايين البشر ليس المجتمع المحلي فحسب بل على نطاق واسع من العالم ، لقد تضخمت أعداد الجيوش وزاد أعداد الطلاب -طلاب العلم- واتسعت النقابات والاتحادات العمالية وأصبحت نظم الحكم السياسية معقدة سريعة التغيير وأفرزت المخترعات العلمية التي غيرت وجه التاريخ والعلاقات الدولية والسلوك الدولي وأصبح على رجل العلاقات العامة في المجتمع الحديث أن يوجهوا عناية خاصة إلى الدراسات العلمية العلاقات الإنسانية والجماعية وبين فئات الجمهور المختلفة وبين المؤسسات الحكومية والأهلية وحتى بين الدول بعضها البعض على أسس جديدة تضع في حساباتها، هذا التطور الفخم والتقدم المستمر في شتى المجالات في الصناعات وفي القوات المسلحة وفي التربية والتعليم وفي الإعلام ....الخ.[1]

[1] محمد طلعت عيسى، العلاقات العامة والإعلام، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ط3، ص.37

ولقد تميز المجتمع الحديث بتغيرات واسعة في شكله وتكوينه وطبيعته من النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية ولعل أهم التغيرات التي طرأت عليها تبدو فيما يلي[1]:

أولا: ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام وخاصة المجتمعات الديمقراطية وهذا النمو في تزايد مستمر من يوم لأخر، فحتى تستمر الحكومات في الحكم لابد أن تحصل على تأييد الرأي العام ولا بد للحكام حتى يضمنوا لأنفسهم البقاء أن يكونوا على اتصال مستمرا بالشعب .

ولا بد للمؤسسات حتى تنجح أعمالها أن تكون على اتصال دائم بالجماهير التي تتعامل معها و المجتمع الذي تباشر نشاطها فيه .

ثانيا: كبر حجم المؤسسات الصناعية والتجارية وازدياد التنافس بينهما، فأصبح وجود الشركات الضخمة ذات التجهيزات الآلية الكبير ويعمل فيها ألوف من العمال وتنتج ضخما من السلع وتتعامل مع الملايين من البشر، هذه التغيرات في حجم هذه المؤسسات تجعلها في حاجة إلى دراسة جماهيرها لإقامة تفاهم متبادل من الجانبين لتحقيق نجاحها واستمرارها.

ثالثا: التحول الذي حدث في المجتمعات من اعتماد اقتصادها على الزراعة إلى الاعتماد على صناعة صاحبها تحول أيضا في السكان أنفسهم فانخفضت نسبة سكان الريف وارتفعت نسبة السكان الحضر، ولم تدخر الحكومات جهدا في سبيل هذا التحول والذي أصبح يحتاج إلى جهود إعلامية ضخمة لمواجهة التغيير الاجتماعي والعمل على استمرار المجتمع وتحقيق مصالحه.

[1] مجمد بهجت كشك، مرجع سبق ذكره ص27.

رابعا: ظهور قوى مختلفة تحاول كل منها جذب الرأي العام نحوها، وذلك إيمانا منها بأهمية الرأي وقوته وتأثيره، لذلك كان لابد من الاهتمام به ودراسته والتعرف على خصائصه وتوجيهه الوجهة الصحيحة بما فيه صالحه وصالح المجتمع ومنظماته.

خامسا: تطور وسائل الإعلام نتيجة للتقدم الفكري والفني الكبير فهناك تقدم فني كبير في الطباعة وتطور فني في خراج الصحف والمجلات كما ظهرت وسائل إعلام لم تكن معروفة من قبل هذا التطور سهل مهمة العلاقات العامة في الاتصال بالجماهير المختلفة في الأماكن المختلفة واستخدام الوسائل الملائمة مع الجماهير المتنوعة وفي الأوقات المناسبة .

ومن جانب آخر فان العلاقات العامة أهمية تقوم به في تخفيض معاناة الجماهير في بعض المؤسسات ، من خلال تقليل حدة السلبيات والأمراض الدارية من جهة وتحسين صلة الجمهور وتدعيم ثقته بها من جهة أخرى ، فهي في واقع الأمر تمثل ضمير المؤسسة كالجهاز الحساس تستشعر اتجاه الرأي العام نحو كل قرار تصدره المؤسسة ، وتعمل على تحليل آراء واتجاهات الجماهير وتنقلها إلى دائرة المؤسسة وبذالك هي حلقة وصل آمنة بين المؤسسة وجماهيرها وبشكل عام أن العلاقات العامة تساهم مساهمة فعالة في مد جسور لإقامة أقوى العلاقات بين المؤسسة وجمهورها والمساهمة الجادة في رسم الصورة اللائقة عن نشاطات وسياسات هذه المؤسسة أمام الجمهور،كما تساعد المجتمع على تفهم حقيقة المؤسسة كعضو فعال فيه .

بمعنى عام تساهم العلاقات العامة في تنفيذ العمل بنجاح اكبر على كل المستويات .[1]

[1] كليراوشن، العلاقات العامة الناجحة، دار العربية للعلوم،ط1، 1998، ص28.

المبحث الثالث : وظائف و أهداف العلاقات العامة

1. وظائف العلاقات العامة :

طرح الباحثون والمختصون العديد من التقسيمات لوظائف العلاقات العامة نذكر منها: التقسيم الذي طرحه "كاتليب" و "سنتر" و "بروم" حيث رأوا إن وظائف العلاقات العامة كوظيفة إدارية تنهض بأداء الوظائف التالية:

- توقع اتجاهات الرأي العام وتحليلها وتفسيرها، ودراسة القضايا ذات التأثير الإيجابي والسلبي على خطط المؤسسة وعملياتها وسلوكياته .
- تقديم النصح والمشورة الإدارية المنظمة عبر مختلف المستويات فيما يتعلق بصناعة قرارات المنظمة و أفعالها واتصالاتها ومسؤولياتها الاجتماعية.
- مزاولة عمليات البحث وإعداد البرامج الاتصالية وتنفيذها وتقويمها بهدف تحقيق الهداف المؤسسة.
- إعداد الخطط بما يشمل عليه ذالك من وضع الأهداف وتحديد الميزانيات وتجنيد العناصر اللازمة لأداء الوظائف إليها وتدريبهم.[1]

وهناك مجموعة من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة هي:

البحث: الدراسة الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المؤسسة الداخلية والخارجية.

التخطيط : رسم السياسة بالنسبة للمؤسسة وذالك بتحديد الأهداف وتعميم برامج الدعاية والإعلام من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية.

التنسيق : الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمؤسسات و الجماهير في الخارج .

[1] محمد يوسف، حنان، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، كلية الإعلام، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 2000، ص80

الإدارة: وتعني تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على إدارة وظائفها المتصلة بالجماهير .

التنفيذ: أي القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور وعقد المؤتمرات وإنتاج الأفلام السينمائية والصور والشرائح slides [1] **بالإضافة للوظائف** السابقة هناك بعض الوظائف التي لا يمكن غض النظر عنها ونذكر منها:

- كتابة التقارير والبيانات الصحفية والكتيبات ونصوص وبرامج الراديو والتلفزيون والخطب ومقالات والمجلات وإنتاج المواد الإعلامية والفنية .
- تحسين صورة المؤسسة من خلال الأحداث الخاصة والحفلات التي تقام **لرجل الصحافة** .
- تحرير النشرات العمالية والصحفية وتقرير المساهمين وسائر الخطابات الموجهة من الإدارة إلى كل أفراد المؤسسة أو الجماهير .
- استخدام الإعلانات الإعلامية إعلاء اسم المؤسسة والتنسيق المستمر **مع قسم الإعلان بالمؤسسة.**
- تحديد الاحتياجات والأهداف اللازمة لتنفيذ المشروع .
- **خبرة** واسعة في العلاقات العامة ومقدرة خاصة في توجيه النصح **والمشورة لرجل الإدارة.**
- تنفيذ البرامج الثقافية والترفيهية والرياضية والاجتماعية للعاملين .

التعاون مع كافة الوحدات الداخلية في المؤسسة ومساعدتها على انجاز أهدافها وتوصيل رسالتها عن مصالحها .

[1] زكي مصطفى عليان، عدنان محمود الطرابلسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2005، ص252.

1- أهداف العلاقات العامة :

من المعروف إن العلاقات العامة تشد لإقامة العلاقة الطيبة المبنية على الثقة بين المنظمات والعاملين فيها من جهة وبينها وبين المتعاملين معهم من جهة أخرى ومن ثم أمكن للحفاظ على هذه العلاقات بصورة مستمرة وفي هذا الإطار يمكن تحديد الأهداف العامة للعلاقات العامة فيما يلي كما يوضح الأستاذ "**جودت ناصر محمد**".[1]

2-1 تحسين السمعة الحسنة للمنظمة ودعم الانطباعات الجيدة عنها:

من المعروف أن أي مشروع سواء صغيرا أو كبير، حكوميا أو خاصا يملك شخصية اعتبارية خاصة به وهذه الشخصية مماثلة إلى توجيه الانطباعات الشعورية واللاشعورية عند الجماهير اتجاه هذه المؤسسة أو منشاة لتكوين صور حسنة وانطباعا جيدا عن المؤسسة وذالك في ضوء ما ترغب إن يكون لدى الجماهير من اجل التمكن من تخطيط أعمالها بناء على ممارسته في أذهان الجماهير.

2-2 الترويج لمنتجات المؤسسة أو خدمتها وتنشيط المبيعات :

تلعب العلاقات العامة دورا مساعدا ومتمما لنشاط التسويق في ترويج عن منتجات الشركة الحالية ، أو التي تستنتج فيما بعد، ويظهر دور العلاقات العامة بالنسبة للمنتجات الحالية من خلال قيامها في ترويج المنتجات الهامشية، إذ تقوم بالترويج لها عن طريق برنامج أو طريق المعارض المختلفة.

2-3 تنمية شعور العاملين بالانتماء للمنظمة وكسب ولائهم وتأييدهم:

إذ يعتبر أهم هدف تسعى العلاقات العامة لتحقيقه وكون العلاقات العامة يجب إن تنطلق من داخل المؤسسة ويتم خلق هذا الشعور عن طريق القيام بالإجراءات التالية:

- العمل على إيجاد التفهم المتبادل بين الجماهير ها الداخلي، ويعني إشعار كل واحد بأهميته .

[1] محمد جودة ناصر، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة، دار مجدلاوي للنشر، عمان 1998،ص231.

- تقدير المؤسسة لعمل الأفراد، وتحقيق الذات لهم .
- المساهمة في استخدام كافة وسائل الاتصال الداخلي لإبلاغ العاملين **بالمعلومات** .
- الضرورية على سياسات وأهداف المؤسسة.
- توفير ظروف عمل مناسبة تناسب الأوضاع الصحية للعاملين .
- المساهمة بما أمكن في حل المشكلات الخاصة بالعاملين.[1]

2-4- كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي المتعامل في المؤسسة:

إن عمل العلاقات العامة بهذا الخصوص ينحصر فيما يلي:

- السعي أولا وقبل كل شيء إلى تحديد جماهير متصلة بالمؤسسة **والمتعاملة** معها من اجل العمل على إقامة العلاقات الطيبة مع هذه الجماهير، وتدعيم **العلاقات المؤسسة مع**هم، والعمل على إرضائهم بما يحقق الفائدة والمنفعة.
- تحقيق التوافق والتماسك بين أهداف مختل**ف الأطراف المتعاملة مع المؤسس** كالمستهلكين، الموردين، الموزعين، و البنوك، والمجتمع المحلي والهيئات الحكومية والتشريعية من جهة، وبين أهداف المؤسسة في حد ذاتها من جهة **أخرى**.
- المساهمة في أنشطة المجتمع المحلي المختلة التي تؤكد انتساب **المؤسسة للمجتمع** ، وتؤكد تفاعله مع أفراد مؤسساته عن طريق تمويل العديد من النشطة الثقافية ، الرياضية ، الفنية...**الخ**.

كما يرى **أ**حمد كمال، إن تحديد أهداف العلاقات العامة يكمن في الجوانب الرئيسية الآتية:

1- **الجانب الاجتماعي:** حيث تهدف العلاقات العامة إلى مساعدة المواطنين على تكييف المواطنين على الجماعة تبعا لحاجاتها والانطواء على خطيرة **الرأي العام**.

[1] محمد جودت ناصر، مرجع سبق ذكره،ص231-232.

2- **الجانب الأخلاقي:** وفيه تحاول العلاقات العامة إقامة مبادئ تستند على احترام كيان التشويق والإقناع القائمين على عمليات التوضيح النفسي والمعاونة السلمية.

3- **الجانب السلوكي:** هو أهم جانب فيها، حيث تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوين نفسي متغير من فرد لآخر، لذا يجب إن يقوم بتنفيذ برامج العلاقات العامة أفراد لهم دراية بأساليب قادة الرأي وان يكونوا من المؤمنين بأهمية الرأي العام، وكيفية الوقوف على الطبيعة البشرية وطريقة استخدام أساليب الاستثمار الفعالة على الجماهير .[1]

[1] محمد جودت ناصر، مرجع سبق ذكره،ص232.

الفصل الثالث

الإدا رة

- المبحث الأول: نشأة و تطور الإدارة.
- المبحث الثاني : أنواع الإدارة ، أهدافها و خصائصها .
- المبحث الثالث : مبادئ الإدارة و وظائفها .

الفصل الثالث : الإدارة

تمهيد:

تلعب الإدارة دورا كبيرا في تقدم الأمم والمجتمعات في مختلف أنحاء العالم ، حيث ظهرت أهميتها منذ ألاف السنين، وبصفة خاصة عندما انتقل الإنسان من عيش العزلة إلى العيش وسط التجمعات البشرية من اجل تحقيق الهدف المشترك وهو تلبية مختلف حاجياتهم، ومع تطور الحياة تعاظمت أهمية الإدارة وواجهت الجماعات والمنظمات بمختلف أشكالها فرص وتحديات ، وبصفة خاصة في علاقتها بالعولمة ، أصبحت بذلك الإدارة تمثل مفتاح التقدم في أي مجتمع باعتبارها التنظيم البشري الجماعي الهادف فهي ظاهرة اجتماعية تقوم على التمازج بين مجموعة من الأفكار كما أنها تعتبر من أهم الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في شركات ومنظمات الأعمال ومما لا شك فيه إن تقدم المجتمعات يتوقف على مدى فعالية الإدارة.

إن المجتمع اليوم يتميز بالسرعة والتعقيد وهذا يتطلب زيادة الجهود لتحسين وتطوير العملية الإدارية التي تستند إلى فلسفة إدارية واضحة والتي تقوم بدورها على مجموعة من المبادئ والقيم والاتجاهات التي من المفروض إن تتبناها الإدارة حتى تستند إليها قي مختلف تعاملاتها داخ المنظمة .

المبحث الأول : نشأة وتطور الإدارة:

ظهرت الإدارة منذ ألاف السنين، بدا هذا الظهور من خلال انتقال الإنسان من العيش في عزلة عن الآخرين إلى العيش في تجمعات بشرية،من اجل تحقيق الهدف المشترك لهم ، وهو ضمان تلبية احتياجاتهم المادية و المعنوية الأساسية للحياة التي عجز الإنسان على تحقيقها بمفرده،أدى هذا الانتقال إلى ظهور علاقات وسط هذه التجمعات البشرية.

نتيجة احتكاكهم ببعض و التعاون من اجل الحصول على جميع متطلباتهم هنا جاءت الإدارة لتنظيم و تطوير هذه العلاقات،حيث تنوعت أساليبها.

وبدأت تتعاظم أهميتها من خلال مواكبتها للتطورات الحاصلة في شتى المجالات كالتطورات السياسية و الاجتماعية و التكنولوجية.[1]

وقد طرا على الإدارة تطورات ملحوظة نظرا لتطور الظروف المحيطة بها و ظهور عدد من المهتمين من رجال الأعمال ممن حاولوا صياغة مفاهيم عامة للإدارة و تعتمد على الأصول العلمية في حل المشاكل الإدارية، ويمكن تقسيم مراحل الإدارة إلى ثلاث مراحل:

- **الإدارة في مرحلة الصناعات اليدوية:**

تنحصر هذه المرحلة بين بداية حياة الإنسان و اعتماده على المهارات اليدوية في أداء الأعمال مرورا بالثورة الصناعية،التي غيرت وجه الحياة حول الإنسان ونحته أفضلية مطلقة على غيره من المخلوقات في السيطرة إلى حد كبير على مجهودات طبيعية و كائناتها،حيث خلقت هذه الثورة تطورات في مجال الصناعة ، و ظهور الشركات الكبرى ، وتدخل الدولة في تنظيم مهام العمال الصناعية والتجارية وصولا إلى ظهور النقابات.[2]

ثم جاءت ثورة المحركات التجارية في القرن التاسع عش، مما أتاح للإنسان أن يجوب العالم وبحاره و أراضيه، بفعل تلك المحركات التجارية التي مكنته في وقت من الأوقات من أن ينظر للأرض من ارتفاع تجاوز ألاف الأميال لتبدو أمامه شيئا صغيرا أمام طموحاته التي تجاوزت سقف عالمه إلى سمائه.[3]

- **الإدارة في مرحلة الصناعات اليدوية:**

هي التي أخذت فيها الإدارة مسارا جديدا في تطويرها ونضجها،ويتضمن هذا التطور إرساء أسس عملية تستخدم في حل المشكلات الإدارية، واتخاذ القرارات بدلا من

[1] ـ علي فلاح الزعبي،عبد الوهاب بن بريكة،مبادئ الإدارة –الأصول والأساليب العلمية،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1،2013، ص.28

[2] مزهر شعبان العاني ،شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1 2014، ص19

[3] حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص17

الاعتقاد على مهارات القائمين على العمل الإداري وقد تم خلال هذه المرحلة الاستعانة بمفاهيم عدد من العلوم كعلم الرياضيات و علم نفس و الاجتماع إلى جانب الاستعانة بالأساليب الكمية في إدارة الأعمال.

- **الإدارة في مرحلة المعلومات وتكنولوجية الاتصالات:**

هي المرحلة التي أخذت فيها الإدارة الاعتماد على البيانات و المعلومات للحفاظ على تواصل التفاعل مع ما يجري في البيئة المحيطة بالمنظمة , إذا أصبحت البيئة التي تزاول من خلالها المنظمة أعمالها على درجة عالية من التعقيد ،يفوق ما كان عليه الأمر سابقا , **إزاء ذلك اندفعت الإدارة إلى الأخذ بالاختراعات و الاكتشافات** التي جاءت بها مرحلة المعلوماتية وتكنولوجية الاتصالات ،ومنذ عهد قريب لاح في الأفق ما يدعى بالعمل عن بعد والاستفادة من الأجهزة والمعدات والوسائل المتطورة كالحاسوب وشبكة الانترنت ،وقد أتاح كل ذلك فرصا جديدة لا يمكن الاستفادة منها دون الاعتماد على الدعم التكنولوجي للمعلومات و بالأساليب الالكترونية.[1]

المبحث الثاني : أنواع الإدارة ، أهدافها و خصائصها

1- أنواع الإدارة:

ب. حسب مجال التطبيق:

هناك أربعة مجالات إدارية رئيسية لها سواء من حيث الهدف أو الأسلوب أو طبيعة التكوين و تنحصر فيما يلي:

- **تطبيق الإدارة في القطاع العام :** أو ما يعرف بالإدارة العامة ، هي إدارة حكومية تستهدف تقديم خدمة .**عامة للمجتمع** ، وتتحمل الدولة عبء تكاليفها المالية ، فضلا عن ارتباطها بالسياسة العامة للدولة ممثلة في أجهزة مثل :

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص19-ص20

الوزارات و المجالس و الإدارات و الهيئات وغيرها، ولكل من هذه الأجهزة مهام تضطلع بها لتحقيق هدف معين.[1]

- **تطبيق الإدارة في القطاع الخاص:**نعرف أيضا بإدارة الأعمال تتمثل في إدارة **القطاع** الخاص و هو مجال يتعلق بالمشروعات الاقتصادية والتي ينصب هدفها في تحقيق الربح سواء كانت زراعية أو صناعية وخدمية تعود ملكيتها إلى أفراد أو شركات مساهمة , فهي مستقلة عن السلطات العامة،تتحمل جميع مصروفاتها المالية.[2]
- **تطبيق الإدارة في المنظمات الدولية:**وهو مجال يتعلق بالمنظمات التي ينشئها المجتمع الدولي مثل هيئة الأمم المتحدة و الهيئات الدولية و الإقليمية .

مثل :جامعة الدول العربية.

- **مجال نظم المعلومات الإدارية :** مجال حديث يعتمد على استخدام التقنية في العمل الإداري بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ، **مثل استخدام** الحواسيب والبرمجيات اللازمة لاتخاذ القرارات الرشيدة.[3]

ج. **حسب المستوى الإداري:** المؤسسة تقسم في غالب الأحيان إلى ثلاث مستويات إدارية لكل منها طبيعتها، ويقصد بذلك توزيع الإداريين فيها، وعادة ما يظهر التقسيم الإداري للمستويات الإدارية بالمؤسسة في نهاية مرحلة التنظيم وهذه المستويات هي:

- **مستوى الإدارة العليا:**

تمثل الإدارة العليا أعلى سلطة في الهرم الإداري ،حيث تتكون من أعضاء مجلس الإدارة كالرئيس التنفيذي أو العضو المنتدب ، تتولى هذه الإدارة تحديد الأهداف و اختيار الاستراتيجيات المناسبة للعمل تصدر التعليمات اللازمة لإعداد الميزانيات , **ووضع برامج العمل** , كما تقوم باختيار وتعيين الأفراد شاغلي المناصب الأساسية

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص24-ص25
[2] بشير العلاق، إدارة الحملات الإعلامية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن دط، 2009 ص36
[3] إبراهيم عبد العزيز الدعيلج، الدارة العامة والإدارة التربوية، دار الرواد للنشر والتوزيع الأردن، ط1، 2009 ص13

في المنظمة . تراقب الأنشطة وتتابع خطط سير العمل وتحافظ على التناغم و التناسق بين أنشطة وفعاليات الوحدات الإدارية والتنظيمية في المنظمة ،وهي مسؤولية أيضا عن إدارة وصيانة العلاقات مع العالم الخارجي ، كما أنها تعتبر مصدر إرشاد وتوجيه لمختلف الوحدات الإدارية إذا اقتضت الضرورة ،وهي أيضا الإدارة المسؤولة عن إدامة مصالح الأطراف الداخليين و الخارجيين ومن لهم شأن بالمنظمة المعنية.

- **مستوى الإدارة الوسطى:**

تقع هذه الإدارة بين مستويين الإدارة العليا و الدنيا،وتمثل عادة أكبر عدد من الإداريين، يمثلها مدراء الأقسام تشرف هذه الإدارة على تنفيذ السياسات و الاستراتيجيات التي حددتها الإدارة العليا،العاملين في هذه الإدارة عادة ما يتميزون بالإبداع و التطوير كما تقوم هذه الإدارة بترجمة ما تستلزمه من الإدارة العليا تمهيدا لإرساله إلى الإدارة التنفيذية من مهام هذه الإدارة:

- وضع الأهداف الزمنية لإنجاز الأعمال.

- إنشاء معايير تقييم الأداء.

- تفسير وتوضيح فلسفة الاستراتيجيات و السياسات.

- توجيه التقارير و الرسائل المهمة إلى أعضاء الإدارة العليا.[1]

- **مستوى الإدارة التنفيذية:**

في هذا المستوى يكون هناك عدة أنواع من المديرين قد يحملون عدة مسميات:مدير دائرة مساعد مدير دائرة، مشرف...الخ،تتولى هذه الإدارة تنفيذ الخطط و الأهداف التي تضعها الإدارة العليا .

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص76-ص77

والإدارة الوسطى على أرض الواقع بإشراف ومتابعة وبتميز عاملي هذه الإدارة بالمهارات الفنية و التخصص الدقيق.[1]

2- خصائص الإدارة:

أدى التوسع الهائل في الأدوار التي تؤديها الإدارة إلى بلورة مجموعة من الخصائص تتمثل في النقاط التالية:

- **الإدارة عملية :** بمعنى أنها نشاط حركي،يقوم بعدد من الممارسات التي تتضمنها وظائف الإدارة الرئيسية.

- **الإدارة عملية اقتصادية:**تعمل الإدارة على تحقيق الكفاية الإنتاجية وذلك من خلال تعظيم المخرجات مقارنة بالمدخلات ، حيث تقوم المنظمة باستقطاب مخرجات من البيئة الخارجية و تقوم بتوظيفها وفق الأساليب العلمية الحديثة من خلال مختلف العمليات الإدارية بهدف الحصول على المخرجات المناسبة بأقل تكاليف ممكنة.

- **الإدارة عملية اجتماعية:**تعمل الإدارة على مراعاة البعد الاجتماعي حيث يعتبر العنصر البشري هو البعد الأساسي في الإدارة ،ويكون ذلك من خلال تحديد الحاجات الرغبات وحسن استخدام الحوافز لتحقيق مفهوم الانتماء **المنظم** ، ومن هنا فإن فاعلية الإدارة تتوقف على المارد البشرية وليس التنظيمات القائمة.[2]

- **الإدارة عملية ذات طابع سياسي :** يوجد اتفاق على أنه هناك ارتباط وثيق بين حقل الإدارة و حقول السياسة ، ويتجسد ذلك في البناء السياسي الدستوري للدولة **فالإدارة** هي أساس تحقيق الأهداف و تنفيذ السياسات و صنع القرارات،و اقتراح القوانين.

[1] بشير علاق، مرجع سبق ذكره ص15

[2] زكرياء الدوري وآخرون، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،الأردن دط 2010 ص26

وينعكس ذلك على الأسلوب الذي تمارس به المنظمات العامة أنشطتها و أعمالها المختلفة ومن هنا يمكن القول و بصفة أساسية أنه يمكن فهم الإدارة بدراسة الاعتبارات و العوامل السياسية التي تعمل بها و في إطارها هذه الإدارة.[1]

- **الإدارة عملية مستمرة :** توجد عمليات إدارية تحقق مفهوم الاستمرارية خاصة في تكامل وظائفها الإدارية خاصة عملية الاتصال وحل المشكلات و اتخاذ القرارات.

- **الإدارة عملية رشيدة : وذلك من** خلال خضوعها لقواعد و أصول أطرت لها النظريات الإدارية المختلفة،ابتداء بمدرسة الإدارة العلمية و التي اعتبرت (**القواعد و الأصول**) ركيزة أساسية في العملية الإدارية.

- **الإدارة عملية هادفة :** حيث تضمن للمنظمة غايتها في البقاء و النمو و المنافسة.

- **الإدارة عملية شاملة:**يمارس أفراد التنظيم العملية الإدارية كل حسب تخصصه و مجال عمله و مستواه الإداري .

3- أهداف الإدارة:

للإدارة و ما تطوي عليه من طرق و أساليب التعامل مع مختلف المارد انعكاسات ايجابية واضحة و فوائد جمة إذ سخرناها بالشكل السليم ويمكن حصر أهداف **الإدارة** فيما يلي:

- **الحصول على أكبر قدر ممكن من المخرجات بالحد الأدنى من الجهد و التكاليف :** يتحقق ذلك من خلال استثمار عناصر الإنتاج.وتقديم السلع أو الخدمات إلى الجمهور المعني بأقل جهد و أقل تكلفة , قصد تحقيق الكفاءة و الفعالية ،حيث تعمل الإدارة على تهيئة السبل و الأساليب العملية لاستقطاب أفضل المدخلات من البيئة الخارجية وتوظيفها وفق الأساليب العلمية الحديثة من خلال مختلف العمليات الإدارية بهدف الحصول على المخرجات المناسبة لرغبات و أذواق الجمهور و بأسعار المناسبة.

[1] نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيني، تحليل أسس الإدارة العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن ط 2009، ص42-ص43

- **زيادة كفاءة عوامل الإنتاج :** بعد توفير عناصر الإنتاج و المزج بينها بالشكل المناسب تأتي مرحلة استخدامها ،فعلى الإداري الكفء الاستخدام الأمثل لمختلف عناصر الإنتاج دونإسراف أو تقصير وكذلك التوظيف الجيد لها،كل شيء في مكانه المناسب و هذا ما يدفع بالمنظمة إلى التقدم والنمو.[1]

- خلق قيادات واعية تتمتع بخبرات إدارية تمد المشروع بالخلق و الإبداع.

- توجيه الموظفين و تحفيزهم.

- دفع الأفراد لاستقبال القرارات و تنفيذها،ويكون ذلك عن طريق تحفيزهم و التأكد من أن لديهم المعلومات الصحيحة و المهارات الضرورية للقيام بعملية التنفيذ .

- اكتشاف الانحرافات في التنظيم و تصحح تلك الانحرافات ويتحقق هذا الهدف انطلاقا من وظيفة الرقابة.[2]

- **بناء سرعة المظمة :** تهدف الإدارة بالدرجة الأولى إلى بناء سمعة جيدو و صورة حسنة للمنظمة سواء بالنسبة لجمهورها الداخلي أو الخارجي.

هذا ما يجعل المنظمة تتمتع بقوى مؤثرة تكسبها مميزة التنافسية اتجاه منافسيها في السوق ، وينشأ ذلك عن طريق تداخل الجهود و الطاقات وتناغمها عبر وظائف لمنظمة وبشكل منظم و منسق .

- **أحدث الثبات النسبي و التوازن :** تهدف الإدارة إلى تحقيق الثبات النسبي و التوازن اللذان يضمنان لها استمراريتها ، ونظرا للمتغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي للمنظمة ، إذا تمكنت المنظمة إستراتيجية مرنة وطوعت إستراتيجيتها وفقا للتغيرات الحاصلة و بأسلوب ديناميكي حركي.

وتمكنت من التواصل مع المتغيرات استطاعت بذلك أن تحافظ على علاقاتها الخارجية،وبذلك تضمن بقاءها و إستمراريتها.[1]

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص78
[2] ابراهيم عبد العزيز الدعيلج، مرجع سبق ذكره ص01

المبحث الثالث : مبادئ الإدارة و وظائفها

1- **وظائف الإدارة :** الإدارة عملية تتألف من أعمال و نشاطات **و وظائف** محددة يؤدي القيام بها على أحسن وجه إلى حسن سير العمل في المنشأة وبالتالي تحقيق أهدافها و المتمثلة في البقاء و الاستمرارية و النمو وفيما يلي لمحة عن كل وظيفة من وظائف العملية الإدارية و هي خمسة :

أ- **التخطيط :** من الوظيفة الرئيسية للإدارة،وهو يسبق جميع الوظائف الأخرى فعلى الإداري الكفء أن يفكر أولا بالهدف الذي يسعى لتحقيقه و الوسائل الكفيلةبأقل تكلفة ممكنة ، و في الوقت المناسب تشترط عملية التخطيط على **الإداري** التنبؤ بالمستقبل من خلال معلومات صحيحة و دقيقة متوفرة ويكون هذا التنبؤ بالمتغيرات التي تحدث المتغيرات التي تحدث في البيئة سواء كانت تغييرات تكنولوجية ، اقتصادية وسياسية ...**أو** في طبيعة المنافسة لأن هذه المتغيرات تؤثر تأثيرا كبيرا على قدرته لتحقيق الأهداف ولانجاز الأهداف لابد من وضع الخطط الكفيلة بذلك كوضع الاستراتيجيات و السياسات و القواعد والإجراءات والبرامج و الميزانيات التقديرية اللازمة ، وليس بالضروري توفر كهذا المخطط في منشأة ، بل على المنشأة أن تختار من هذه الخطط ما يناسبها في تحقيق أهدافها.[2]

تقوم وظيفة التخطيط على بعض المبادئ الأساسية :

- **الواقعية : بمعنى أن تكون الخطة في إطار المعرفة** الواقعية لأحوال المنشأة في ظل الإمكانات و الموارد المتاحة لهذه المنشآت .

- **الشمولية :** ينبغي أن تسيطر الخطة على كافة النشاطات و مجلات المنشأة.

---

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص81

رضا صاحب أبو احمد آلي علي**سنان كاظم الموسوي،الادارة** –لمحات معاصرة،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،الاردن،د 2011 [2] ص33-34

- **مركز التخطيط و لا مركزية التنفيذ :** بمعنى أنه يجب أن تكون كل أمور قبول **المشاركة من** الجهاز التنفيذي من خلال التوصيات و المقترحات وربما تكون الحاجة ماسة إلى مركزية في بداية لنمو المشروع من أجل الاستغلال الأمثل للإمكانيات الفنية و الخبرات المتاحة.[1]

- **التنسيق :** يجب **أن** يكون هناك تناسق بين الأهداف فيما بينها و بين الأهداف و الوسائل المتاحة و كذلك بين حجم الموارد المتاحة و الاستخدامات المخطط لهذه **الموارد.**

- **المرونة : أن** تكون الخطة قابلة للتغيير و التعديل تبعا للمتغيرات.

- **الإلزام :** الخطة إلزامية على جميع **الأقسام و الوحدات.**

- **الاستمرارية :** عند وضع خطة جديدة يجب اخذ بعين الاعتبار الخطة السابقة مما يضمن التواصل والاستمرارية.[2]

ب- **التنظيم :** يقدم التنظيم الإداري الوسائل التي يستطيع من خلالها العمل جماعيا

وبفعالية نحو تحقيق الأهداف المرسومة،ولتحقيق هذه الأهداف يقوم المدير بتحديد و ترتيب الوظائف و الأقسام و الاختصاصات و تحديد العلاقة فيما بينها ومن ثم يقوم بتوزيعها على جميع أفراد المنظمة وتحديد مسؤولية كل منهم ، **و**من جهة أخرى على أفراد المنظمة إدراك طبيعة الوظيفة الموكلة لهم وحدود هذه الوظيفة .

وهكذا فإن وظيفة التنظيم تضمن تحقيق وحدة التناسق بين القوى العاملة و **الموارد المتاحة،** بما يكفل تنفيذ الخطة بكفاءة و فاعلية.[3]

و إجمالا فان التنظيم يعبر عن الهيكل والبناء الخاص للمنظمة ذلك **أن** التنظيم ينطوي **على:**

[1] محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص69-70
[2] محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص70
[3] بشير العلاق مرجع سبق ذكره ص29-30

- تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف.

- تجزئة الأفراد بالمهام وتحديد الواجبات.

- تحميل المسؤوليات و تفويض السلطات.

- تحديد شكل العلاقة الرسمية بين التكوينات التنظيمية.[1]

- تجزئة الأنشطة و تصنيفها إلى مجموعات.

ج- التوجيه :هي وظيفة إدارية خاصة بالمسؤوليات العليا تتمثل في إصدار الأوامر و تحديد السلطات و المسؤوليات و تعمل **على إر**شاد العاملين في التنظيم الإداري إرشادا سليما وفقا لقواعد وقوانين و إجراءات عمل مضبوطة من أجل تحقيق الأهداف **المرجوة** فوظيفة التوجيه تعمل على خلق بيئة عمل مناسبة من خلال فهم طبيعة سلوك و تصرفات الأفراد داخل التنظيم الإداري.[2]

د- الرقابة : وظيفة إدارية أساسية تشمل متابعة الأعمال، حتى إذا ما **اكتشفت الإدارة** فيها **انحرافا** أو خطأ عما هو مقرر انجازه بإمكانها تصحيح ذلك الخطأ ، **بعض** الأحيان تجنب الوقوع أصلا في الخطأ أو الانحراف وهذا في حالة إذا ما كانت الرقابة فعالة ومن أهم أدوات الرقابة الرقابة و**من** أهم أدوات الرقابي وجود معاييرثابتة ومقاييس .

2- مبادئ الإدارة:

حتى تحقق الإدارة أهدافها و تساير التقدم العلمي ،و حتى تتمكن من مواجهة المتغيرات وجميع تحديات العصر يجب أن تقوم على مجموعة من المبادئ وقد **اعتمدنا مبادئ** "هانري فايول"باعتباره الأب الحقيقي لمبادئ الإدارة الحديثة ، **وقد** تجسدت هذه المبادئ فيما يلي:

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص87-88
[2] محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله، مرجع**سبق ذكره**، ص23

أ- **مبدأ تقسيم العمل :** يعتبر تقسيم العمل من مبادئ الإدارة المهمة حيث أنه يشير إلى مبدأ التخصص الذي يعتبر من المهام المفروضة في العمل و الذي يهدف إلى الحصول على أكبر قدر من الإنتاج بنفس الجهد الذي يبذله العامل، وقد تم الإشارة إلى انه يجب تقسيم كافة **لأ**عمال على الأفراد وفقا لخبراتهم ومستوياتهم في مجال العمل،ثم يطلب منهم تنفيذ هذه الأعمال ،يعمل تقسيم العمل و التخصص على رفع وضمان مستوى كفاءة الأداء في مجال العمل .

ب- **تخويل الصلاحيات أو السلطات:**يقصد بعملية تخويل الصلاحيات **منح الأفراد** المرؤوسين جزءا من الصلاحيات التي يتمتع بها المدير لتسهيل تنفيذ الأعمال و تقليل عدد المرات الرجوع إلى المدير عادة تناسب الصلاحيات من أعلى الهرم التنظيمي حتى قاعدته.

أما المسؤولية فيقصد بها التعهد و الالتزام الذي يفرضه الفرد على نفسه للقيام بما يجب عليه القيام به .

تختلف المسؤولية باختلاف المسؤوليات الإدارية فمثلا المدير:**باعتباره مسؤولا على** الآخرين فإن مسؤولياته تزداد فهموم سؤول عن عمله من جهة و مسؤول عن أعمال العاملين تحت إشرافه .[1]

ويرى فايول أن السلطة و المسؤولية مرتبطان فالمسؤولية تتبع **السلطة و تنبثق** منها،والسلطة في نظره هي مزيج من السلطة الرسمية المستمدة من مركز المديرو السلة الشخصية التي تتكون من الذكاء ،الخبرة والقيم الخلقية.[2]

ج- **مبدأ وحدة الأمر :** يقصد بهذا المبدأ أن يتلقى المرؤوس الأوامر من رئيس واحد تفاديا لأي تضارب أو إحداث خلل في العمل.

د- **مبدأ وحدة التوجيه :** بمعنى أن يكون هناك مدير واحد يعمل على توجيه و إرشاد المرؤوسين ،كما يقتضي هذا المبدأ أن كل مجموعة من النشاط تعمل لتحقيق هدف

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص90-ص91
[2] علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة، مرجع سبق ذكره ص52

واحد وفق خطة واحدة،و الالتزام بهذا المبدأ يحقق العمل ووحدة القيادة.[1]

الفرق بين وحدة الأمر ووحدة التوجيه: هو أن وحدة الأمر تنطبق على الأفراد العاملين بينما وحدة توجيه تنطبق على عمليات المؤسسة و أنشطتها.

ه- مبدأ خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة:بمعنى أنه عندما تتعارض المصلحة الشخصية للفرد العامل مع المصلحة العامة، فهذا يجب خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة.

و- مبدأ الكفاءة و التعويض : يقصد بهذا المبدأ تعويض الأفراد تعويضا عادلا عن جهودهم المبذولة سواء في أجورهم ،أو باستخدام المكافآت أو في تقسيم الأرباح ،حيث يعمل ذلك على تحقيق رضا العاملين و أصحاب العمل و بالتالي كسب ولاتهم وهذا ما يزيد من كفاءة الأداء .

ز- مبدأ الاستقرار: بمعنى أن يجب المحافظة على العامل الذي يتمتع بكفاءة عالية لان يبحث و توظيف ومن جهة أخرى الاستقرار في العمل و الثبات يؤدي إلى .....

ح- مبدأ تدرج السلطة : بمعنى تسلسل السلطة من أعلى الهيكل التنظيمي إلى القاعدة ، ويكون ذلك عن طريق انسياب الأوامر و التوجيهات من الأعلى إلى الأسفل،يكون حجم السلطة أقل كما اتجهنا إلى أسفل الهرم الإداري ،وهذا ضروري لتأمين وحدة إصدار الأوامر في المؤسسة.[2]

ط- مبدأ الترتيب : يقصد به وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ، ووضع جميع المعدات في الأماكن المناسبة لها،على اعتبار أن المكان المناسب لكل شيء في مكانه المناسب ، هذا ما سيفعل على رفع كفاءة الأداء.

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص92
[2] علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة، مرجع سبق ذكره ص52

ي- مبدأ العدل و المساواة : يقصد به عدم التحيز و التمييز خلال التعامل الإداري مع الأفراد العاملين حيث يجب أن يكون العدل هو أساس التعامل معهم من أجل كسب الرؤساء لولاء و ثقة المرؤوسين .

ك- مبدأ النظام : بمعنى احترام السلطة و القانون و التعليمات وانضباط السلوك ، هذا المبدأ يفرض وجود رؤساء كفء حتى يتمكنوا من فرض النظام[1]

ل- مبدأ المركزية : يقصد بالمركزية تمركز السلطة بين الإدارة العليا دون تحويلها إلى الإدارات الدنيا بمعنى تمركز عملية اتخاذ القرار دون السماح للآخرين بالتصرف إزاء المواقف لعدم حصولهم على التفويض اللازم.[2]

م- مبدأ المبادرة : تشجيع الرؤساء لمرؤوسهم على التفكير المتجدد و الابتكار.

ن- مبدأ التعاون : يقصد به العمل الجماعي،أي يجب أن يكون هناك روح فريق بين العاملين من أجل تحسين الأداء و إتقانه ،وذلك انطلاقا من شعار:"**الاتحاد قوة**".[3]

من خلال هذه المبادئ يتضح لنا أنه يمكن تطبيقها في أي منظمة، فهي مبادئ مرنة وليست مقيدة بنظام معين ويمكن تطبيقها بغض النظر عن الظروف المحيطة بها.

[1] محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله، الادارة علم وتطبيق، دار المسيرة والنشر والطباعة الاردن ط3 2005، ص41
[2] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص96
[3] علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة، مرجع سبق ذكره ص53

الفصل الـرابـع

دور الانترنت في تطور العلاقات العامة

- علاقة الانترنت بالعلاقات العامة .
- استخدام الانترنت في العلاقات العامة .
- أهمية الانترنت في مجال العلاقات العامة .

الفصل الرابع : دور الانترنت في تطور العلاقات العامة

1- علاقة الانترنت بالعلاقات العامة

لقد تسبب الانترنت في حدوث ثورة في تواصل من خلال إعطاء صوت لمن لم يكن من الممكن سماعه من قبل . وقد فتح هذا عالما جديدا تماما من الفرص لشركات والأفراد الذين لم يتخيلوها في عصر الإعلام التقليدي ، لا يزال هؤلاء يلعبون دور مهما في تشكيل الرأي العام ، ولكن مع انتقال العالم بأسره إلى عالم الانترنت للبحث عن المعلومات وشراء المنتجات / الخدمات . لا يمكن للعلاقات العامة التي لا تتواصل بشكل فعال مع مجتمع الانترنت أن تعمل بشكل فعال على تشكيل الصورة العامة المطلوبة.

على الرغم من أن الانترنت هي واحدة من أعظم الاختراعات في تاريخ البشرية. فقد غيرت العالم بشكل كبير. وقبل كل شيء التواصل. لقد فتحت الشبكة العالمية عددا من الفرص ، لكنها فتحت أيضا عددا من التحديات ، خاصة بالنسبة لقطاع العلاقات العامة الذي أتقن التواصل مع وسائل الإعلام التقليدية ومن خلالها .

وبينما لم يكن للمتخصصين في مجال العلاقات العامة منافسة في عصر الإعلام التقليدي فقد أجبرتهم ديموقراطية الانترنت على التنافس مع العالم بأسره ، لقد أعطت شبكة الانترنت للجميع القدرة على المشاركة رأيهم حول كل شيء مع العالم بأسره في غضون ثوان . حيث القدرة على الوصول إلى الآلاف أو الملايين من الناس في أي وقت تقريبا ، قد أعطت الأخصائيين في العلاقات العامة أداة قوية ولكنها جعلت وظائفهم أكثر صعوبة ، خاصة في حالة الهجوم على نزاهة عملائهم تخيل استعادة سمعة العميل إذا كانت الصفحة الأولى من نتائج محرك البحث تحتوي على محتوى ضار أو ضار بشكل أساسي .

ونظرا لظهور الانترنت ، لم تع المؤسسات تعمل فقط في سوق (بيئة الخارجية). فهي تعمل ألان في مساحة السوق (البيئة الالكترونية) . فتح الانترنت العديد من الفرص الجديدة أمام منظمات للانخراط في تواصل . بما في ذالك التواصل ثنائي الاتجاه ، مع

أصحاب المصلحة.تمثل مواقع الويب الخاصة بالشركات والرسائل الإخبارية الالكترونية والبريد الالكتروني بعض الطرق التي تتيح فرصا جديدة ومثيرة للمؤسسات لبناء علاقات مع أصحاب المصلحة.وفي ظل الثورة الهائلة في سوق التكنولوجيا الرقمية ومن أهمها تقنية الانترنت.أصبحا لزاما إن تقوم المنظمات بالاستفادة منها وتطوير اعتمالها وتواصل مع الجمهور بصورة اقرب ، فأصبح من ضروري على مدير العلاقات العامة في المنظمة تكيف مع وسائل الاتصال الحديثة بما فيها شبكات التواصل الاجتماعي.[1]

2- استخدام الانترنيت في العلاقات العامة :

وبما أن العلاقات العامة وظيفة إدارية (داخل المنظمة) فهي ليست بما عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والانترنيت بشكل خاص، والتي صارت أكثر من ضرورية للمزايا الكثيرة التي تقدمها ويمكن إجمال أوجه الاستفادة من الانترنيت في مجال العلاقات العامة كالأتي :

- استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات وكتابة التقارير .
- استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصل شخصي داخليا بين أفراد المنظمة وخارجيا .
- مع الجمهور ومع المؤسسات الأخرى.
- التواجد الدائم في الشبكة العنكبوتية من خلال الموقع الخاص بالمنظمة .
- إجراء البحوث في شكل مقابلات في الشبكة عبر البريد الالكتروني والتصويت.
- التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الإعلام

والمنافسين والمستخدمين، وغيرهم في الانترنيت.

- هناك من يرى بان استخدام الانترنيت في مجل العلاقات العامة أزل الحاجز النفسي .

[1] ـ أمير محمود الهاشمي ، موقع مقال منصة مقالات عربية حرة

- بين المنظمة وجمهورها، فأصبحت تبدو قريبة منهم.[1]

3- أهمية الانترنت في مجال العلاقات العامة:

ونرى أن من الأهمية الحديث عن أن استخدام الانترنيت بالمؤسسات وإطلاق العمل بالتجارة الالكترونية في الجزائر قد يصادفه القناعات وتصورات نمطية عند الناس و عند الإدارة العليا .

وهذا يتطلب قيام وعى مجتمعي يبدد الخوف عند الناس والمؤسسات من أمر لم يعرفوه ولم يألفوه سابقاً ، وهنا يبرز دور العلاقات العامة في توعية وتعبئة الأفراد بأهميته وضروراته في عصر عولمة القضايا. إن استخدام الانترنيت في مجال العلاقات العامة يتطلب فهماً عميقاً وتصوراً واضحاً من قبل مسؤولي العلاقات ألعامة والإدارة العليا للدور الذي يمكن أن تلعبه شبكة الانترنت في تدعيم العلاقات العامة مثل توجيه الرأي العام وزيادة الرقعة الجغرافية لنشر الأخبار والأحداث الخاصة بالمؤسسات وتحسين الصورة أو بنائها ، وهذا يستوجب ألا تستخدمه المؤسسات وأجهزة العلاقات العامة لإثبات حضورها فقط ، ومن الأهمية أن ينتبه مسئولو العلاقات العامة والمسئولون عن مواقع المؤسسة إلى عالمية الانترنت وشبه مجانية الاستفادة من الشبكة لكي لا تتحول المواقع إلى ما يشبه الدرهشة في الساحة الخلفية للمؤسسة، والتحدث عن الذات بدون مخاطبة الآخرين.

[1]- حسين عبد الحميد، احمد رشوان : العلاقات العامة و الإعلام ،ط 4 ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر 2004، ص 117

و ألا يتم الاعتماد والاستناد على أسلوب النشر التقليدية وخاصة ما يتعلق بالشكل العام للموقع و أدواته المساعدة ، بل على العكس يجب أن يعتمد على الإمكانيات التفاعلية التي تقدمها الإنترنت ومن الأهمية بمكان أنه حين تطلق المواقع وتطلق التجارة الالكترونية أن يتم إطلاقها بمبالغ محددة ، وفي قطاعات محددة، وسلع محددة , مما سيكون له كبير الأثر في عمليات التبادل التجاري في الجزائر عبر الانترنيت بشكل ملحوظ.[1]

[1]- 17 Relations: Stratégies and tactics, the3ed. Ed (NY: Harper Collinns Publishers, 1993) p

مجلة الامن, العدد 552-543 (319) , السنة السابعة العشرون 2001, الصفحة 17

خاتمة

خـاتـمـة :

تناولت الدراسة موضوعا يعتبر من المواضيع الجديرة بالاهتمام ويتمثل في استخدام الانترنت في المؤسسة الجزائرية و الاشباعات المحققة منها حيث حققت الانترنت نقلة نوعية وبالغة في مجال العمل الإداري في المؤسسات الخدماتية على الصعيد الحكومي بصفة عامة والقطاع الخاص بصفة خاصة لما تتميز به من مميزات وخصائص تنفرد بها الانترنت عن باقي وسائل التكنولوجيا الحديثة، وقد تمكنت الانترنت من تحسين العمل داخل المؤسسة والقضاء على كل ما يعرقل سيرها وتطورها، ولقد عادت بنقاط ايجابية وفعالة على الموظف أثناء أداء مهامه، كاختصار الوقت والجهد في تلبية حاجات ومتطلبات الجمهور .

ومن هنا جاءت هذه الدراسة في استخدام الانترنت في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والاشباعات المحققة لها، حيث حاولنا الإلمام بالموضوع من عدة جوانب أهمها معرفة دور التي تقوم به الانترنت في المؤسسة، باعتبار محرك أساسي أصبح لا يمكن الاستغناء عليها في أغلبية الإدارات الجزائرية .

قائمة المصادر والمراجع

- أمير محمود الهاشمي ، موقع مقال منصة مقالات عربية حرة .

- (http://Rebles Tech.Com /Altematives/3953 ,17/02/2020 h:19:33

- **أحمد بن مرسلي** : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ،ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية ،2013 .

- عامر قنديلجي : **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات** ،ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، **عمان** ،1999 .

- عبد الرحمان العيسوي ، عبد الرحمان محمد العيسوي: مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث ، دار الراتب الجامعية ، 1996 .

- إبراهيم بعزيز : الصحافة الالكترونية والتطبيقات الإعلامية الحديثة ،ط1 ، **دار الكتاب** الحديث ، 2012 .

- **أحمد السماري** : **وسائل الإعلام النشأة والتطور، دار أسامة للنشر** والتوزيع ، **الأردن** ،ط1 2011 .

- **أحمد نافع المدادحة** : المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها ، **دار** المعتز للنشر والتوزيع **الأردن** ،ط 1 .

- **المالكي مجبل لازم** : اتجاهات حديثة في مجال المكتبات والمعلومات ، **مؤسسة الوراق ، عمان** 2001 .

- المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج ، الانترنت مالها وما عليها ،ط1، ص33.

- أنيس عبد الخالق رشراش ، أمل أبو دياب عبد الخالق ، تكنولوجيا التعليم وتقنياته ، دار النهضة العربية ، **لبنان** ،ط 1، 2008 .

- بشير عباس العلاق : التسويق عبر الانترنت ، الوراق للنشر والتوزيع، **الأردن** ،ط1، 2002.

- **جعفر حسن جاسم** : المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها ، دار البداية للنشر والتوزيع ، **عمان** ، ط 1، 2012 .

- جمال الدين بن مكرم (**ابن منظور**) لسان العرب أو الفصل عدد أجزائه 15، **دار الصاورة** .

- جمال العيفة : **مؤسسات الإعلام والاتصال ، الوظائف** ، الهياكل الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية ، **الجزائر** ، (د ،ط) 2010 .

- جمال يوسف بدير: المكتبات الالكترونية والرقمية ، **عمان** ،ط 1، 2009 .

- **جودت أحمدسعادة** ، عادل فايز السرطاوي : استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، **الأردن** ،ط1 2010 .

- حسين عبد الحميد ، **احمد رشوان** : **العلاقات العامة و الإعلام** ،ط 4 ، **المكتب الجامعي** الحديث ، مصر 2004 .

- **حمدي محمد الفاتح** : منهجية البحث في علوم والاتصال (دروس نظرية وتطبيقات) ، ط 1 دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان ،2017 .

- ربيعة قندوشي : **الإعلان الالكتروني** ، دار هومة للنشر والتوزيع ، **الجزائر**(د ،ط)،2012.

- رضوان بلخيري : مدخل إلى الإعلام الجديد جسور للنشر والتوزيع ، **الجزائر**،ط1، 2014 .

- ريجي مصطفى عليان : المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية ، **دار صفاء للنشر** والتوزيع،عمان ، 2010 .

- سعيد غالب ياسين ، بشير عباس العلاق : التجارة الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع **الأردن** (دط) 2009 .

- سليم لحسنية : نظم المعلومات الالكترونية نما ، الوراق للنشر والتوزيع **عمان** ،ط3 2006 .

- طريف أقبيق : الانترنت المعلومات الشاملة للبشرية الجمعاء ، **دار** الإيمان ، سورية ط1 1996 .

- **عباس مصطفى صادق** : **الانترنت والبحث العلمي** ، الإمارات العربية المتحدة ، **مركز** الدراسات والبحوث الإستراتجية ،ط1 ،2007 .

- عبد الرزاق الدليمي : الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ،ط1، 2011 .

- عبد الرزاق محمد الدليمي : **الخبر في وسائل الإعلام** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،ط1 2012 .

- **عبد القادر تومي** : العولمة فلسفتها ، مظاهرها ، تأثيراتها ، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر،ط1، 2009 .

- علي بن عبد الله عسيري : الآثار الأمنية **لاستخدام الشباب للانترنت** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ،ط1، 2004 .

- عليان ربحي مصطفى : **المكتبات والمعلومات والبحث العلمي** ، عالم الكتب الحديث، عمان 2006 .

- **عمر موفق العباجي** : **الإدمان على الانترنت** ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع الأردن ، ط1 2006 .

- غالب عوض النوايسة : **الانترنت والنشر الالكتروني** ، **دار صفاء** للنشر والتوزيع ،2011 ط1 .

- **فارس حسن الخطاب** : الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن ،ط1.

- فضيل دليو : تاريخ وسائل الإعلام والاتصال ، **دار** الخلدونية للنشر والتوزيع ، **الجزائر**،ط 4 2013.

- ماهر عودة الشمايلة ، محمود عزت اللحام،مصطفى يوسف كافي : الإعلام الرقمي الجديد،دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ، **الأردن** ،ط1، 2015.

- مجد الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، **دار أسامة للنشر** والتوزيع ، **الأردن** ط1، 2012 .

- **محمد أبوسمرة** : **الاتصال الإداري والإعلامي** ، دار أسامه للنشر والتوزيع ، **عمان**، 2011.

- **محمد الفاتح حمدي** ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية : تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، **الجزائر**، (د ،ط)،2011.

- محمد جهاد جمل : دلال هلالات : مهارات الاتصال الإنساني اللفظية ولغير لفظية في اللغة العربية ، **دار الكتاب الجامعي** ، الإمارات العربية المتحدة ،ط1 .

- محمد صاحب سلطان : وسائل الإعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن،ط1.

- محمد صلاح سالم : العصر الرقمي وثورة المعلومات ، عين الدراسات والبحوث ،ط1 2002 .

- محمد طاهر نصير: التسويق الالكتروني ، دار الحامد للنشر والتوزيع ،الأردن(د ،ط) 2005.

- محمد عبد الكريم الملاح : المدرسة الالكترونية ودور الانترنت في التعليم رؤية تربوية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط 1 ،2010 _2012 .

- محمد علي النوبي : إدمان الانترنت في عصر العولمة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ط1 ،2011 .

- محمد منير سعد الدين : الإعلام ، دار بيروت المحروسة للنشر والتوزيع ، بيروت ،ط3 2002 .

- محمد هشام الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن ،ط1، 2012 .

- محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف : التسويق الالكتروني ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ،ط1، 2012 .

- مروان عبد المجيد إبراهيم : أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2000 .

- مروى عصام صلاح : الإعلام الالكتروني الأسس وآفاق المستقبل ، دار الإعصار للنشر والتوزيع ، الأردن،ط1، 2015 .

- مصطفى نمر دعمس : الإعلام المدرسي ، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن ط 1، 2002 .

- موسى توفيق الأخرس ، إيمان موسى المومني : مهارات استخدام الانترنت في البحث العلمي ، زمزم ناشرون وموزعون ، عمان،ط1 ، 2011.

- مي عبد الله سنو : الاتصال في عصر العولمة ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان

ط 2 ، 2001 .

- نجم عبود نجم : الإدارة والمعرفة الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع (د ط) 2009 .

- وهيبة غرارمي سعيدي ، عبد الحميد أعراب : تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ، قسم علم المكتبات والتوثيق،ط1 ،2008 .

- وهيبة غرارمي : تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ، ديوان المطبوعات الجامعية ط2 2012 .

- يوسف أحمد عبادات : الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان ، 2004 .

- أحمد عظيمي : منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية ، 2009 .

- بسام عبد الرحمان المناقشية : نظريات الإعلام ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن ،2014.

- حسن عماد مكاوي،ليلى حسن السيد:الاتصال ونظرياته المعاصرة،ط1،دار المصرية للنشر ، 1998 .

- عقيل حسين عقيل :خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة ، دار ابن كثير.

- فطمة عوض صابر ، ميرقت على خفاجة : أسس ومبادئ البحث العلمي ،ط1 ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية ،2002 .

- فضة عبلي بصلي ، محمد الفاتح حمدي : مدخل لعلوم الاتصال والاعلام (الوسائل النماذج النظريات)،ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2017 .

- محمد منير حجاب : الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية ،ط 3، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2000 .

- محمد خطار، أحمد مصطفى : استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية (العلاقة التلازمية في التطور، المناهج ، نماذج ونظريات الممارسة)،المكتب الجامعي الحديث .

- محمد صلاح الدين وآخرون : خطوات البحث العلمي ومناهجه ، جامعة الدول العربية

(د ،ط) ، 2010 .

- مي العبد الله : نظريات الاتصال ،ط 1، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2016 .

- Relations: Stratégies and tactics, the3ed. Ed (NY: Harper Collinns 17Publishers, 1993) p

_ إبراهيم إمام ، العلاقات العامة والمجتمع، القاهرة ، مكتبة انجلو المصرية ،ط4، 1981.

_ إبراهيم عبد العزيز الدعيلج ، الدارة العامة والإدارة التربوية ، دار الرواد للنشر والتوزيع الأردن ،ط 1 ، 2009 .

_ احمد كمال احمد ، العلاقات العامة ، القاهرة ، مكتبة انجلو المصرية ،ط 3، 1995 .

_ بشير العلاق، إدارة الحملات الإعلامية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان الأردن (د ،ط) ، 2009 .

_ حسين محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية ، المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن ،ط 1، 2011 .

_ ربحي مصطفى عليان ، اتصال وعلاقات عامة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ،ط1 2005 .

_ رضا صاحب أبو احمد آلي علي ،سنان كظم الموسوي ، الادارة ، لمحات معاصرة مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الاردن (د ،ط)،2011 .

_ زكرياء الدوري وآخرون ، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن (د ،ط) ،2010 .

_ زكي مصطفى عليان ، عدنان محمود الطرابلسي ، الاتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2005 .

_عبد المحيي محمود صالح وآخرون ، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية المكتبة الجامعية ، الأردن .

_علي فلاح الزعبي ، عبد الوهاب بن بريكة ، مبادئ الإدارة ، الأصول والأساليب العلمية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن،ط1 ، 2013 .

_ غريب عبد السميع ، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية .

_ كليراوشن ، العلاقات العامة الناجحة ، دار العربية للعلوم ،ط 1، 1998 .

_ مجلة الأمن , العدد 552-543 (319) , السنة السابعة العشرون 2001 .

_ محمد بهجت كشك ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية .

_محمد جودة ناصر، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة ، دار مجدلاوي للنشر، عمان 1998 .

_محمد رسلان الجيوسي ، جميلة جاد الله، الادارة علم وتطبيق ، دار المسيرة والنشر والطباعة الاردن ،ط 3 ، 2005 .

_ محمد طلعت عيسى ، العلاقات العامة والإعلام ، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة، ط3 .

_ محمد يوسف ، حنان، إدارة وتخطيط العلاقات العامة ، كلية الإعلام ، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح ، 2000 .

_ مزهر شعبان العاني ،شوقي ناجي جواد ، الإدارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع الأردن،ط1 2014 .

_ المعجم الوسيط : مكتبة الشروق الدولية ،ط4 ، القاهرة ،2005 .

_ نعمة عباس الخفاجي ، صلاح الدين الهيني ، تحليل أسس الإدارة العامة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 .

فهرس الموضوعات

الرقم	الموضوع	
-	**الإهـــــداء**	-
-	الـشـكـر و الـتـقـديـر	-
-	الـمـقـدمـــة	أ
-	الـتـمـهـيـد	ع
-	**الفصل الأول : مـاهية الانترنت**	1
-	**المبحث الأول : تعريف الانترنت ، تطورها و خصائصها**	2
1	تعريف الإنترنت	2
2	شبكة الانترنت ونشأتها وتطورها	3
3	خصائص ومميزات شبكة الانترنت	5
	المبحث الثاني : استخدامات الانترنت و أهميتها	7
1	الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت	7
2	أهم محركات البحث على شبكة الانترنت	11
3	أهمية وفوائد شبكة الانترنت	13
	المبحث الثالث : ايجابيات وسلبيات شبكة الانترنت	14
1	ايجابيات شبكة الانترنت	14
2	سلبيات وعيوب شبكة الانترنت	15
-	خـــلاصـــــــة	17
-	**الفصل الثاني : ماهية العلاقات العامة**	18
-	**المبحث الأول : مفهوم العلاقات العامة و تطورها و خصائصها**	19
1	مفهوم العلاقات العامة	19
2	تطور العلاقات العامة	20
3	خصائص العلاقات العامة	23
-	**المبحث الثاني : مبادئ العلاقات العامة و أهميتها**	24
1	مبادئ العلاقات العامة	24
2	أهمية العلاقات العامة	27
-	**المبحث الثالث : وظائف و أهداف العلاقات العامة**	30
1	وظائف العلاقات العامة	30
2	أهداف العلاقات العامة	32

-	**الفصل الثالث : الإدارة**	35
-	التمهيد	36
-	**المبحث الأول : نشأة و تطور الإدارة**	36
-	**المبحث الثاني : أنواع الإدارة ، أهدافها و خصائصها**	38
1	أنواع الإدارة	38
2	خصائص الإدارة	41
3	أهداف الإدارة	42
-	**المبحث الثالث : مبادئ الإدارة و وظائفها**	44
1	وظائف الإدارة	44
2	مبادئ الإدارة	46
-	**الفصل الرابع : دور الانترنت في تطور العلاقات العامة**	50
1	علاقة الانترنت بالعلاقات العامة	51
2	استخدام الانترنيت في العلاقات العامة	52
3	أهمية الانترنت في مجال العلاقات العامة	53
	الخاتمة	54
	قائمة المصادر و المراجع	
-	فهرس الموضوعات	-