جامعة الدكتور يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم الإعلام والاتصال

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية مستوى إدارة العلاقات العامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

دراسة حالة لمديرية الحماية المدنية بولاية المدية

تخصص : اتصال و علاقات عامة

من إعداد الطالبة:
هلة إيمان

تحت اشراف الأستاذ
بوهدة خير الدين

السنة الجامعية 2019/2018

الاهداء

اتقدم بالحمد الى رب العالمين الذي انعم علي بنور وهداني الى اتمام دراستي الى يومنا هذا .

والى اعز الناس والداي العزيزان اللذان احسنا تربيتي وتعبا من اجلي ، اللذان طالما حلما ان يبصرا نجاحي وتفوقي الدائم في دراستي اللذان كانا شمعة تحترق لتنير ظلمات الليالي التي سهراها طوال هذه السنوات فشكرا يا اعظم والدان على كوكب الارض .

اهدي اليهما ثمرة عملي والجهد المتواضع والى كل اخوتي و اخواتي (بشرى ، عائشة ، فتيحة ، فاطمة الزهراء ، ياسين). الى ابناء اخواتي (وصال ، مريم ، هاجر ، عائشة ، اكرام ، وابنائهم محمد ، امين معتصم ، زيد ، عبدالقادر ، ياسين)

والى كل زملائي في الجامعة والى كل من ساعدني في انجاز وإتمام هذا العمل .

والى كل من يعرفني .

هلة ايمان

مقدمة :

تعتبر العلاقات العامة من اهم العلوم والأساليب التي توصل اليها البشر من اجل ضبط وتنظيم العلاقات والأعمال داخل المؤسسات وخارجها ، ولهذا نجد جميع المنظمات او المؤسسات او المديريات وعلى اختلاف انواعها وأنشطتها سواء كانت عمومية او خاصة ، تهتم بإدارة العلاقات العامة وتخصص لها مكانة في هيكلها التنظيمي وعادة ما تكون مكانه ادارة العلاقات العامة في اعلى الهيكل التنظيمي وتأتي بالقرب من الادارة العليا ، وهذا راجع لمهامها الاستشارية والتنفيذية في نفس الوقت ، حيث تعمل ادارة العلاقات العامة على التخطيط والتنفيذ لبرامج اعلامية واتصالية والتي تسعى من خلالها الى ضبط العلاقات وبناء سمعة وصورة المنظمة ، وهو ما من شانه ان يعكس ايجابا على العلاقات والتفاهم بين مختلف الفاعلين في المؤسسة وهو ما يؤدي الى رفع مستوى الاداء وتنفيذ الاعمال ، وكذلك فان ادارة العلاقات العامة قادرة من خلال برامجها ضبط الاتصال الداخلي والخارجي والذي من خلالهما يمكن ضبط العلاقات وتنفيذ الاعمال وفق الخطط والبرامج المعدة ، ولا يمكن إلا ضبط الاتصال من دون استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ان الاتصالات اصبحت تتميز بسرعة وفاعلية كبيرة بفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي اصبحت عاملا مهما في نجاح وتطور المؤسسات الحديثة ونموها وتحقيق اهدافها .

والجزائر كغيرها من دول العالم تمتلك العديد من المؤسسات والمديريات متعددة الانشطة منها العمومية والخاصة ومنها الخدماتية ، بحيث تعمل هذه المؤسسات على اللحاق بالركب العالمي في مجال التطور التكنولوجي وأيضا الاداري لرفع من مستواها وتحسين من خدماتها فكان لزاما عليها الاستثمار في ادارة العلاقات العامة لما لها من اهمية في تحقيق الانسجام والفهم المشترك . وأيضا لقدرتها الكبيرة على ضبط الاتصال الداخلي والخارجي خاصة في ظل التطور التكنولوجي السريع وما تقدمه من وسائل في مجال الاتصال الداخلي والخارجي والذي تعرف تطور سريع وكبير يتطلب الكثير من الجهد والعمل للبقاء على كل ما يتم استحداثه في الاتصال الداخلي والخارجي الذي يعتبر احد اهم عوامل نجاح وتطور المؤسسات وللإطلاع على واقع او دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة قمنا بهذه الدراسة الميدانية وقد وقع اختيارنا على مديرية الحماية المدنية لولاية المدية بالنظر للأهمية الكبيرة التي تحتلها مديرية الحماية المدنية وأيضا الدور الكبير التي تلعبه المديرية في ترقية ادارة العلاقات العامة ومواكبتها لتطور التكنولوجي الحاصل بالاعتماد على الوسائل الاتصالية الحديثة في اداء مهامها وهذا ما جعل لها وجود حجم كبير من الاتصالات الداخلية والخارجية والتي تتطلب تنظيمها بشكل جيد لنجاح المديرية وتحقيق اهدافها في التنمية المحلية وعليه كانت هذه الدراسة للوقوف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة داخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية .

يعتبر الإطار المنهجي بمثابة مدخل إلي الدراسة حيث نتطرق من خلالها إلي عدة عناصر أولها طرح الإشكالية التي بني علي أساسها الموضوع ككل,ثم الفرضيات التي تكون إجابات مؤقتة لتساؤلاتنا إلي جانب أسباب إختيار الموضوع وأهميته وأهدافه ,ثم منهج الدراسة وعينته ,وأدواته وكذا الحدود الزمانية والمكانية وتحديد المصطلحات ولا بد من الإستعانة من الدراسات السابقة لإثراء دراستنا من خلال الإتيان بالجديد وتجنب الأخطاء السابقة

الاشكالية :

لا شك ان الاتصال في العصر الحديث اصبح اداة مهمة لربط العالم ببعضه ومتابعة اخر التطورات التي تحدث فيه عن طريق استخدام الوسائل الحديثة حيث تطورت العمليات الادارية بتطور تقنيات الاتصال الحديثة كالانترنت والتي كونت في مجملها البداية الحقيقية لبدء عصر جديد يعتمد على تقنيات الاتصال الحديثة كالانترنت في تسيير كافة الاعمال والمهام الادارية والميدانية والتدريبية وساعد التطور المذهل للتكنولوجيا الجديدة في الاعلام والاتصال على تغيير الكثير في حياتنا وحياة مؤسساتنا وفي ادارة العلاقات العامة في كافة المؤسسات على الصعيد الداخلي والخارجي ، ومن هذا المنطلق ارتأينا ان نقوم بهذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في النهوض بالمستوى الاداري للعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية هنا نطرح الاشكال التالي

- ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية بولاية المدية ؟

الفرضيات :

- حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من مستوى اداء مديرية الحماية المدنية لولاية المدية
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع كفاءة اداء موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية المدية
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اساليب الاتصال بين الوحدات الادارية داخل وخارج مديرية الحماية المدنية بولاية المدية
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية في تحقيق اتصال فعال مع جمهورها الخارجي

اسباب اختيار الموضوع :

ان اختيارنا للموضوع لم يكن عشوائيا بل لعدة اسباب نوجزها في النقاط التالية :

اهمية الموضوع : تنطلق اهمية الموضوع من اهمية اتصال المؤسسة بالإضافة الى اهمية ادارة العلاقات العامة اذ يعد الاتصال الاداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه وبالتالي اهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها ، كما اصبحت طرق اقتنائها وكيفية استخدامها والاستفادة من مزاياها الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال

حداثة الموضوع : تنطلق حداثته من حداثة التكنولوجيا الجديدة واستغلالها في ميدان الاتصال حيث ان اغلب الباحثين والدارسين ، لم يولوا بعض الاهتمام الكافي بهذا النوع من المواضيع ولم يعطوها حقها رغم دخول التكنولوجيات الحديثة الى مؤسسات عديدة ، وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا على الخصوص

- **التعمق ومواصلة البحث في الموضوع** : حيث قمنا لقراءات خاصة حول هذا الموضوع وهو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة وهذا ما دفعنا الى التفكير في البحث الجدي والتعمق حول دور التكنولوجيا الحديثة واستغلالها وتوضيح اهميتها ومدى استخدامها في ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة وآثارها .

اهمية الدراسة :

التعرف على واقع مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ومستواها في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى وعي مسيروها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من اجل ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة خاصة بعد ان عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الاخيرة

اهداف الدراسة :

- ابراز الدور الهام الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية
- اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين ادارة العلاقات العامة
- الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى استخدام الفعلي للتكنولوجيا الاتصال الحديثة والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام

منهج الدراسة :

تندرج دراستنا تحت الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف الى تصوير الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع والتعرف على الخصائص الممكنة لها ثم تصنيفها وتحليلها لاستخلاص النتائج النهائية وقد اعتمدنا في دراستنا على دراسة الحالة وهو حسب ما عرفه محمد منير حجاب : "اختيار عدد محدود من الحالات او المفردات الممثلة لمجتمع البحث ودراستها دراسة شاملة معمقة في محاولة لفهم ووصف كل حالة على حدى وتحليل العوامل والقوى الداخلة في كل منها والعلاقات بينها ومدى الترابط بين هذه العوامل ، وذلك بهدف التعرف على الخصائص المشتركة لهذه الحالات .

- كما انه المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بفرد او مؤسسة او نظام اجتماعي وهو يقوم على اساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة او دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول الى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة والمتشابهة [1]
- كما يعرف دراسة حالة على انه هو التركيز على وحدة ومعالجتها من جميع الجوانب ، كما يعرف على انه طريقة لدراسة وحدة معينة دراسة تفصيلية عميقة بغرض استيفاء جميع جوانبها والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة لها [2]

وفي دراستنا اعتمدنا على أنه يأخذ حالة واحدة سواء على انفراد او نظام او مجتمع فكانت مديرية الحماية المدنية لولاية المدية هي التي اخترناها لمعرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترقية مستوى ادارة العلاقات العامة وللقيام بهذه الدراسة بصفة معمقة تناولنا فيها جميع الجوانب المتعلقة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية وحاولنا معرفة الوصول لنتائج حقيقية بكل موضوعية بالاعتماد على مختلف ادوات البحث العلمي ومحاولة الالمام بجميع الجوانب المهمة للدراسة [3]

ادوات الدراسة :

نحتاج في دراستنا هذه لجمع البيانات الميدانية للمقابلة بصفة اساسية وللاستمارة بصفة ثانوية من اجل تدعيم البيانات المحصل عليها في الدراسة

1- المقابلة :

هي اداة من ادوات جمع المعلومات ووسيلة من الوسائل التي يتم عن طريقها ملا صحائف الاستقصاء من مفردات البحث وتعتبر المقابلة الشخصية وسيلة مستقلة شانها شان الاستقصاء او الملاحظة او التجربة في

[1] محمد منير حجاب الاتصال الفعال للعلاقات العامة الفجر للنشر والتوزيع عمان 2007 ص 56
[2] عماد بوحوش محمد محمود دراسات مناهج البحث العلمي وطرق اعداد
[3] ابراهيم محمد تركي دراسات مناهج البحث العلمي دار الوفاء الاسكندرية 2006 ص 115

الحصول على البيانات الاولية لاسيما في حالة الرغبة في الحصول على معلومات ممن لا يعرفون القراءة والكتابة[1] وقد إعتمدنا في دراستنا هذه علي المقابلة المفتوحة حيث تمثلت في اللقاء المباشر مع الأشخاص الذين أجريت معهم الدراسة في شكل مناقشة حول الموضوع المدروس قصد الحصول علي المعلومات الازمة

2- الاستبيان :

هي كلمة مشتقة من الفعل استبيان الامر بمعنى اوضحه وعرفه والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعرف لهذا الامر في البحث العلمي فان الاستبيان هو تلك القائمة من الاسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث فيه في اطار خطة البحث لتقدم للمبحوث من اجل الحصول على اجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة[2]

- يعرف الاستبيان في الاوساط البحثية العلمية تحت اسماء عديدة مثل الاستقصاء ، والاستفتاء ، والاستمارة وكلها كلمات تفيد الترجمة الواحدة questionnaire باللغة الفرنسية [3]
- يعتبر الاستبيان من الادوات الشائعة الاستعمال في العلوم الانسانية وخاصة في علوم الاعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوثين لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها [4]

والاستبيان في تصميمه قريب من الدليل المرشد المتضمن لسلسلة اسئلة التي تقدم للمبحوثين وفق تصور معين ومحدد للموضوعات قصد الحصول على معلومات خاصة بالبحث في شكل بيانات كمية تفيد الباحث في اجراء مقارنات رقمية ، للحصول على ما هو بصدد البحث عنه او شكل معلومات كيفية تعبر عن مواقف وأراء المبحوثين في قضية معينة

وهو اداة تمكن الباحث من جمع البيانات الخاصة بالدراسة في شكل اسئلة مقننة مفتوحة او مغلقة توجه الى المبحوثين قصد الحصول على معلومات حول قضية معينة او اتجاه معين [5]

---

[1] محمد عبدالحميد البحث العلمي في الدراسات الاعلامية عالم الكتب مصر 2004 ص 133

[2] احمد عبد الله مصطفى ومحمود ابو بكر البحث العلمي تعريفه خطواته مناهجه المفاهيم الاحصائية الدار الجامعية الاسكندرية 2001-2002 ص 55

[3] احمد بن مرسي مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجزائرية ص 89

[4] محمد محمود دنيبات وعمار بوحوش مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2003 ص 75

[5] احمد عبد الله ومصطفى محمود ابو بكر البحث العلمي تعريفه خطواته مناهجه المفاهيم الاحصائية الدار الجامعية الاسكندرية 2001-2002 ص 55

وقد إعتمدنا في الإستبيان علي جمع البيانات الخاصة بالدراسة في شكل أسئلة مقننة مفتوحة وأخري مغلقة وجهت إلي المبحوثين ,قصد الحصول علي معلومات حول دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في ترقية مستوي إدارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

مجتمع او عينة الدراسة

مجتمع البحث :

ان مجتمع البحث كما عرفه الباحثون هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث او هو مجموع محدود من المفردات محددة مسبقا حيث تصب الملاحظات ومجتمع بحثنا في هذه الدراسة هو جميع موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية المدية

عينة الدراسة :

تفرض العينة نفسها كأسلوب لجمع البيانات عندما يكون الباحث غير قادر على اجراء دراسته على جميع مفردات مجتمع البحث حيث يلجا عندها اختيار عينة تجري عليها الدراسة على شرط ان تكون العينة ممثلة للمجتمع والذي هو مديرية الحماية المدنية لولاية المدية فرصا متساوية للاختيار ضمن مفردات العينة .

ويعرف محمد عبد الحميد العينة على انها عبارة عن عدد محدد من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا ويسجل من خلال هذا التعامل الاولية المطلوبة ويشترط في هذا العدد ان يكون ممثلا لمجتمع البحث

في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع [1]

- كما ان العينة هي اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيارا عشوائيا او منتظما المعروف لدى الباحثين بأسلوب العدد العشوائي او تحكيما فصديا ليشكل هذا الجزء من وحدات المجتمع الاصلي المادة الاساسية للدراسة [2]

[1] قاموس المعجم الوسيط اللغة الفرنسية المعاصرة قاموس عربي عربي ص 1

[2] عبدالباسط محمد عبدالوهاب الحطامي تكنولوجيا الاتصال ولطاقاتها عمان الافاق المشرقة للنشر والتوزيع 2010 ص 22

- واخترنا العينة القصدية حيث يعرفها احمد بن مرسلي في كتابه البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال انها هي العينة التي يقوم بها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لأي مجال فيها للصدفة بل يقوم هو شخصيا باتقاء المفردات الممثلة اكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات تمثل عينة دراستنا في 86 مفردة من موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية المدية [1]

الحدود الزمنية والمكانية :

المجال المكاني :

يمثل مكان اجراء الدراسة الميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية والواقع مقرها بحي المصلى

المجال الزمني : من 2019/04/12 الى 2019/05/30

تحديد المصطلحات :

تكنولوجيا الاتصال :

لغة : كلمة تكنولوجيا تتكون من مقطعين المقطع الاول تكنو techno ، ويعني المهارة او الفن ، والمقطع الثاني هو لوجيا logy ، وتعني دراسة او علم ومن هنا تعرف كلمة تكنولوجيا مجتمعة بعدم المهارة ، اما المفهوم اللغوي للاتصال فيعود الى اصل كلمة communication الى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة communes ، بمعنى عام ومشترك ،[2] commun بمعنى الفرد حين يتصل بالآخر فهو يهدف عادة الى الوصول الى اتفاق عام او وحدة فكل بصدد موضوع الاتصال وتكنولوجيا الاتصال تعني علم المهارة العام يهدف لوحدة فكل بصدد موضوع الاتصال

اصطلاحا : مجموعة التقنيات او الادوات او الوسائل او النظم المختلفة التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الاجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر [3]

[1] فاطمة عوض صابر ميرقت حجاجة السن ومبادئ البحث العلمي ص . 22
[2] قاموس المعجم الوسيط اللغة الفرنسية المعاصرة قاموس عربي عربي ص1
[3] عبدالباسط محمد عبدالوهاب الحطامي تكنولوجيا الاتصال وتطبقاتها عمان الافاق المشرقة للنشر والتوزيع 2010 ص 22

وتعتبر كلمة حديثة التي تضاف الى تكنولوجيا الاتصال نسبية لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في اخر

التعريف الاجرائي : هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات ، والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة وتتمثل اساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات الانترنت ، الانترنت ، والاكترانت

الادارة :

لغة : القيام بخدمة الاخرين

اصطلاحا : يعرفها الجوهري انها هي تلك العملية المكونة من عدة وظائف تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وتعمل على تحقيق الاهداف المرجوة من خلال التأثير في السلوك الانساني بطريقة مباشرة ،

في اطار ملائمة سواء البيئة الداخلية او البيئة الخارجية السائدة في المحيط بالمشروع [1]

التعريف الجزائي : هي ذلك النشاط الذي يهدف الى تحقيق نوع من التنسيق والتعاون بين جهود عدد من الافراد من اجل تحقيق هدف عام

العلاقات العامة :

لغة : يعرف القاموس العالمي الجديد لويستر العلاقات العامة على النحو التالي :

هو الفن او العلم الذي يخلق الفهم المتبادل والثقة

اصطلاحا : هي الجهود الادارية المقصودة والمخططة والمستمرة والتي تهدف الى اقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها [2]

التعريف الاجرائي : هي وظيفة ادارية مخططة ومستمرة تسعى لتحسين صورة المؤسسة سواء مع الجمهور الداخلي او مع الجمهور الخارجي

الدراسات السابقة :

[1] احمد ماهر كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال الدار الجامعية الاراهية الجزائر 2008 ص 19

[2] فؤاد البكري العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال دار نهضة الشرق للطبع والنشر والتوزيع جامعة القاهرة بجوار كلية دار العلوم ، يناير 2001 ص 11

حتى لا تنطلق دراستنا من فراغ وحتى تستند دراستنا الى اساسا صحيح ارتأينا ان نبحث عن دراسات لها علاقة متشابهة بدراستنا فقد اخترنا ثلاثة دراسات :

الدراسة الاولى :

هي دراسة بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الاداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، وكالة ام البواقي – انموذجا – 2012 شهادة ماجستير للطالب علاوة محمد دراسة وصفية تحليلية تتمحور اشكاليتها حول متغير بين احدهما متنقل والممثل في العلاقة التي تربط الموظفين بالمؤسسة مدخل الدراسة

تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاداء المهني كمتغير تابع وذلك من اجل ضمان تحقيق الاداء المهني وإقناع الجمهور بالخدمة وقد تم طرح التساؤل الرئيسي التالي كيف اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على اداء الموظفين العاملين

وقد هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على اهم الجوانب التي اثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الاداء المهني كمتغير تابع وذلك من اجل ضمان تحقيق الاداء المهني وإقناع الجمهور بالخدمة وقد طرح التساؤل الرئيسي التالي كيف اثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على اداء الموظفين العاملين بها ؟

وقد هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على اهم الجوانب التي اثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الاداء المهني بالمؤسسة الخدماتية مع تحديد المعوقات التي تواجهها واقتراح بعض الحلول للاستفادة من التقنيات فكانت النتيجة الرئيسية ان اغلب موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة ام البواقي يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة بها الفضل في خلق ارتياح الاداء المهني ، وأنها على مستوى ادائهم المهني ايجابا وسهلت لهم الاداء

اوجه الاستفادة من الدراسة :

يظهر من خلال الدراسة ان هناك اشتراك في دراستنا في المجال المتعلق تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التأثير على اداء العاملين بالمؤسسة الخدماتية وهو مجال هام في دراستنا والمرتبط اساسا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا المؤسسة الخدماتية وقد استفدنا من هذه الدراسة ، فهي قد اتحت لنا المركز الذي يدفعنا في بحثنا

ما قد تساعدنا في بناء دراستنا منهجيا صحيحا وفي تحديد عينة ومنهج الدراسة وبناء الاطار المناسب نظريا لموضوع دراستنا .

الدراسة الثانية :

دراسة مكملة لإنهاء رسالة الماجستير بعنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية للطالبة مسعودي كلثوم 2006 2007

دراسة وصفية تحليلية دارت اشكاليتها حول ابراز اهمية العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية حيث طرحة التساؤل التالي ما واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية ؟

ما مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصناعية هل هناك متخصص في العلاقات العامة

ما هي الوسائل الاتصالية الاكثر استعمالا في ادارة العلاقات العامة ولقد وضعت العينة التطبيقية العشوائية تم تقسيم مجتمع الدراسة الى طبقات حسب مجال العمل كانت الاستمارة الاداة الاساسية لجمع البيانات اضافة الى الملاحظة والمقابلة

وقد توصلت مسعودي كلثوم الى النتائج التالية :

لا يوجد موظف واحد على الاقل له مجال في الاتصال والعلاقات العامة

وظيفة العلاقات العامة هي وظيفة مشتركة بين عمال المؤسسة

لا يوجد جهاز او قسم قائم بحد ذاته العلاقات العامة وعوض عنه

يوجد مكتب الاعلام والاتصال وهو تابع لمكتب المدير العام بشرق عليه

موظف واحد مكلف من طرف المدير

تستعمل المؤسسة وسائل اتصالية تستخدمها تتفاوت حيث تعتمد على الاجتماعية واللوحات الاعلامية والدعوات بكثرة

وعن اوجه استفادتنا من هذه الدراسة ومجال اشتراكها مع دراستنا كونها اهتمت بدراسة دور العلاقات العامة في المؤسسة ، وهو جانب يمس دراستنا وقد استفدنا من هذه الدراسة كذلك من خلال كونها اتاحت لنا المركز الذي يدعمنا ما يساعدنا في بناء منهجا صحيحا وفي تحديد العينة والمنهج وأدوات جمع البيانات

الدراسة الثالثة :

هي دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام من اعداد الباحثة لبنى عبد الله العلاوين تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية مؤسسة الاذاعة والتلفزيون الاردنية انموذجا جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا سنة 2009 .

انطلقت هذه الدراسة من اشكالية فحواها يتلخص في التعرف على علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأداء المؤسسات الاعلامية محاولة ايجاد الفروق بين تقديرات عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الاذاعة والتلفزيون الاردنية ؟

مستوى تقييم افراد مجتمع عينة الدراسة لأداء وأنشطة الاذاعة والتلفزيون الاردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المؤسسة الاذاعة والتلفزيون الاردنية خلال السنة والبالغ عددهم 140 عامل وعاملة اختارت الباحثة عينة قدرت بـ 350 وفقا للعينة الطبقية العشوائية للتواصل في الاخير الى النتائج التالية

عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي المعنوي بين متغيرات افراد عينة الدراسة حول الاداء ككل

عدم تمكن العمال من توظيف تكنولوجيا الاتصال بالشكل اللازم الذي من شانه ان تستفيد منه المؤسسة الاذاعية والتلفزيونية الاردنية وعن اوجه استفادتنا من هذه الدراسة انه هناك جانب او مجال مشترك في دراستنا المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

وفي الأخير فقد إتبعنا الخطوات المنهجية الازمة في دراستنا هذه حتي لا تواجهنا صعوبات من الناحيه المنهجية للدراسة ونبني بحثنا علي طريقة منهجية سليمة تمكننا من بلوغ الهدف والوصول إلي النتائج الصحيحة والعامة

تحتل ادارة العلاقات العامة اهمية بالغة في النظم الادارية الحديثة وتستند اليها ادوارا حيوية تتعلق بإبراز الصورة المشرفة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات للمجتمعات وهي بذلك تشكل حلقة وصل وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها فنجاح المؤسسة سواء كانت حكومية او خاصة لا تتوقف على ما تحققه من انجازات اذ لم تتمكن من ابراز هذا الانجاز الى الفئات المستهدفة من جمهورها والمتعاملين معها من خلال عرض الخدمات المقدمة وبرامج التطوير وهذه المهنة يتحملها دخل العلاقات العامة بما لديهم من خبرات مميزة وما توفر لهم من امكانات ولهذا اصبح لإدارة العلاقات العامة اهمية بارزة على كافة الاصعدة .

المطلب الاول : مفهوم الادارة :

الادارة : هي ذلك الجزء المسؤول في المؤسسة المسؤولة عن تحقيق النتائج المرجوة والتي وجدت من اجلها في المجتمع بأقل التكاليف من خلال استخدام العناصر المادية والبشرية الاستخدام الافضل والأمثل لها بما يكفل لذلك المؤسسة البقاء والاستمرار في المستقبل [1]

هي تلك العمليات المكونة من عدة وظائف تشمل التخطيط والتنظيم و التوجيه والرقابة ويعمل على تحقيق الاهداف المرجوة من خلال التأثير في السلوك الانساني بطريقة مباشرة او غير مباشرة في اطار بيئة ملائمة سواء بيئة داخلية او خارجية [2]

من خلال ما سبق نستنتج ان الادارة هي العمليات التي يتم من خلالها اسناد وظائف التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة الى اشخاص مؤهلين للقيام بتلك الوظائف وهذا لتحقيق الاهداف المنتظرة [3]

المطلب الثاني : مفهوم العلاقات العامة وأهميتها

مفهوم العلاقات العامة وأهميتها :

- جاء في تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني ان العلاقات العامة هي الجمود الادارية المخططة والمستمرة التي تهدف الى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها اما جمعية العلاقات العامة الامريكية فقد عرفت العلاقات العامة بأنها نشاط أي صناعة او مهنة او هيئة او حكومة في انشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعملاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام [4]

[1] محمد ابو سمرة الاتصال الاداري والإعلامي دار اسامة للنشر والتوزيع عمان سنة 2011 ص 11
[2] محمد منير حجاب العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة دار الفجر لنشر والتوزيع سنة 2007 القاهرة مصر ص 91
[3] يحي مصطفى علنيان الاتصال والعلاقات العامة دار الصفاء للطباعة والنشر عمان 2005 ص 62
[4] محفوظ احمد جودة ادارة العلاقات العامة مفاهيم وممارسات مؤسسة وهراء للنشر والتوزيع الاردن 1971 ص 15

- ويعرفها احمد كمال العلاقات العامة بأنها عملية مستمرة تستخدم ادوات الاعلام بعد قياس اتجاهات الرأي وتفسير نفسية الجماهير المعنية المتصلة بالهيئات الاجتماعية بصفة مباشرة او غير مباشرة وكذلك العاملين بالتنظيمات الاجتماعية طبقا لمناهج علمي يمكن عن طريقة توصيل رأي المسؤولين في هذه التنظيمات الى جميع الفئات المذكورة من الجماهير بهدف ايجاد التفاهم والاتفاق والتكييف من المؤسسات وجماهيرها المختلفة وبذلك تحقيق الفائدة للجميع [1]
- ويعرفها بول جاريت بأنها نقل وتفسير المعلومات والآراء من المنظمة الى جمهورها ومن هذه الجماهير الى المنظمة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمنظمة وتنسجم معها [2]
- كما يعرفها الاتحاد الوطني للعلاقات العامة بالمدارس في الولايات المتحدة الامريكية بأنها وظيفة ادارية مخططة ومنهجية يصمم للمساعدة في تحسين وتطوير البرامج والخدمات التي تقدمها المنظمة ... الخ الى الجماهير الداخلية والعكس وذلك بهدف تنمية وتنشيط وفهم افضل لدور وأهداف وسياسات وانجازات المنظمة ... الخ وكذا القيام بالأنشطة الاعلامية اللازمة لكسب فهم وثقة وتأييد ومساندة الجماهير [3]
- وعرفها قاموس ويستر بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة او اتحاد او حكومة او أي تنظيم في البناء الاجتماعي من اجل خلق علاقات طيبة وجيدة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين مع جملة الاسهم ، وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه [4]
- من خلال ما سبق نلاحظ تعدد المفاهيم والتعريفات وهذا التعدد ناتج عن اختلاف الباحثين وأيضا للمداخل التي تم التعريف من خلالها فالبعض يعرفها على اساس نظري والبعض الاخر يعرفها من جانب العلمي وهناك من يعرفها من الجانب الاكاديمي وما يمكن ان نخلص اليه من خلال التعاريف المذكورة هو ان العلاقات العامة هي من المهام الادارية ذات الاهمية الكبيرة وهي تقوم على التخطيط المستمر والدائم وانجاز البحوث والدراسات وهذا من اجل ايجاد المشكلات والتنبؤ بها قبل وقوعها وإيجاد حلول لها وتسويتها وهذا عن طرق القيام بمختلف عمليات الاتصال والتواصل وبكل انواع وأساليب الاتصال خاصة الحديثة منها ولا يتوقف دور العلاقات العامة عند هذا الحد تمتد الى ادوار اكثر اهمية تقوم ببناء سمعة المؤسسة وبناء الثقة بين المؤسسة وجمهورها سواء كانت جمهور داخلي او خارجي ومع الاطراف التي تتعامل معها وحتى الجمهور العام فهي التي تؤسس لبناء علاقات قوية

[1] محمد فريد العلاقات العامة العيادة والتطبيقات دار الجامعي بيروت 1988 ص 16
[2] محمد عبد وحافظ العلاقات العامة دار الفجر والنشر والتوزيع مصر 2006 ص 17
[3] محمود محمد الجوهري الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة مكتبة انجلو مضية 197-ص125
[4] حسين عبدالحميد احمد رشوان العلاقات العامة من منظور علم الاجتماع المكتب الجامعي الحديث 1999 ص 110

ومتينة بين مختلف الفاعلين في المؤسسة من ادارات ومواطنين وعملاء من خلال التخطيط والتنفيذ لبرامج محكمة وهذا باستعمال مختلف وسائل الاتصال الحديثة لتحقيق اكبر قدر من التفاهم الذي يؤدي الى نجاح وتطوير المؤسسة [1]

- **اهمية العلاقات العامة :**

تنبثق اهمية العلاقات العامة من مضمون العلاقات العامة الذي يدور كونه نشاط متميز ينطوي عليه اقامة علاقات حسنة مع الجماهير بهدف تعزيزها باستمرار وصيانتها ، ويتفرع عن هذا الهدف اهمية وقائية وأخرى علاجية اذ ان الدور الوقائي يمنع حدوث المشاكل والتوترات مع الجمهور في جبن العلاجي يعمل على تصحيح الاوضاع والمواقف المتدهورة في حال ظهورها وإعادة التوازن في العلاقات الى الوضع الطبيعي وتتضح اهمية العلاقات العامة عندما توجه نحو ارساء صيغ دبلوماسية باستخدام الذكاء والكياسة في تعريف العلاقات الرسمية بين دول ذات سيادة ، فهي اداة مهمة في رسم السياسة الخارجية للدولة وتامين مصالح القومية وإرساء علاقات متكافئة في اطار الاجواء السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة في العالم والتي تتسم بظهور الصراعات وتنافر مراكز القوى والأيدلوجيات ان للعلاقات العامة دورا مهما في تلبية احتياجات قطاعات عريضة من الجماهير ولاسيما تلك الحاجات المتنوعة من الثقافة والدين والتوجيه والترفيه من خلال ما يتفرع من انشطة العلاقات العامة ووسائل الاتصال والتأثير بالجمهور ، اذ ان مدار عمل العلاقات العامة هو الانسان الذي كرمه الله سبحانه وتعالى بنص القرآن الكريم كرامة متميزة وبذلك فأهمية العلاقات العامة تنطلق من هذا التكريم [2] ولاسيما ان الانسان وعلى وجه التحديد في العالم الثالث الذي اصبح بحاجة ملحة ان يعاد في هذه المنطقة الى ذاته العربية الاسلامية في نقائها الاصل وأهدافها السامية التي حددها الله تعالى والتي ينبغي ان تكون منهجا للعلاقات العامة ، اذ ان قيم العلاقات الانسانية في اطار الاسلام هي ترجمة حقيقية للإنسان العربي في هذه المنطقة الى ذاته العربية الاسلامية في نقائها الاصل وأهدافها السامية التي حددها الله تعالى والتي ينبغي ان تكون منهجا للعلاقات العامة ، اذ ان الانسان في اطار الاسلام هي ترجمة حقيقية للإنسان الذي نال شرف التكريم الخالق جل شانه وبذلك تقدم العلاقات العامة شكلا ومضمونا للإنسان العربي في هذه المنطقة العون لممارسة دوره في صناعة الحضارة المادية دون ان يكون اسيرا لها ، وان تصاغ علاقاته في ضوء ما يؤمن به ويعتقد ضمن اطاره وتراثه الروحي وقيادة ذاته وعلى هذا النحو فان اهمية العلاقات العامة تتضح من خلال اسهامها [3] في تحديد المواصفات الكونية العامة كما اراد الله تعالى لكل الناس في اطار وضع دور الانسان في الكون والحياة وتهيئة المناخ الموزعة في كوكب الارض ، وكذلك استخدام وسائل الاعلام وتقنياته

[1] محمفوظ احمد جودة العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ط3 1999 ص 95
[2] الاستاذ طارق شريف يونس ادارة العلاقات العامة مبادئ ومفاهيم وسياسات اثراء للنشر والتوزيع سنة 2008 ص 196
[3] عبد الرؤوف محمد الدليمي العلاقات العامة والعولمة دار جدير للنشر والتوزيع عمان الاردن سنة 2005 ص 35

لتامين حالة توحيد المقاصد الانسانية والاجتماعية وصياغتها على اسس علمية خالية من الميول والوعائية او الميل الى اطلاق الاحكام والشعارات دون قاعدة شرعية ومن اجل ذلك كان الرسول صلى الله عليه وسلم امثل من مارس دعوته في بناء علاقات عامة اتخذت عدة اوجه [1]

المطلب الثالث : اختصاصات ادارة العلاقات العامة

تعتبر ادارة العلاقات العامة حلقة الوصل بين التنظيم والبيئة الخارجية ، وهذا الموقع يتطلب القيام بعدة نشاطات وواجبات ، إلا انه يمكن حصر اختصاصاتها في :

اولا : الاتصال بالجمهور الداخلي : حيث يترتب علميا العمل على تعزيز طرق الاتصال بالعاملين من خلال اللقاءات والاجتماعات والمقابلات لشرح وبيان اهداف المنظمة وسياستها والإجراءات المعمول بها ، كما تقوم من خلال هذا الاتصال بتحديد ودراسة البيئة الداخلية لمعرفة ما يواجه الافراد والأقسام من مشاكل ومعوقات من خلال المناقشات وطرح الافكار والآراء ونقلها للإدارة العليا على ايجاد الحلول المناسبة لها [2]

ثانيا : الاتصال بالجمهور الخارجي : ويكون الاتصال بالجمهور الخارجي للمنظمة سواء متلقي الخدمات او الزبائن والموردين للعمل على تعزيز الثقة بالتنظيم وبالإدارة من خلال اطلاعهم على سياسات المنظمة وأهدافها وطرق العمل المتبعة بها ، كما تقوم من خلال عمليات الاتصال واللقاءات بالتعرف على ما يواجه هؤلاء من معوقات او مشاكل والعمل على تقديم الحلول بعد اطلاع الادارة العليا عليها ، كما ويتطلب هذا الدور ضرورة اجداء الدراسات الصحية للبيئة الخارجية لقراءة اتجاهات الجمهور ومعرفة ردود افعالهم حول ما يتم تطبيقه من سياسات وأهداف وسلع وتوجهات جديدة

ثالثا : اعداد البرامج والنشاطات :

وتتضمن مثل هذه البرامج والنشاطات اللقاءات والاجتماعات والاحتفالات مع جمهورها الخارجي

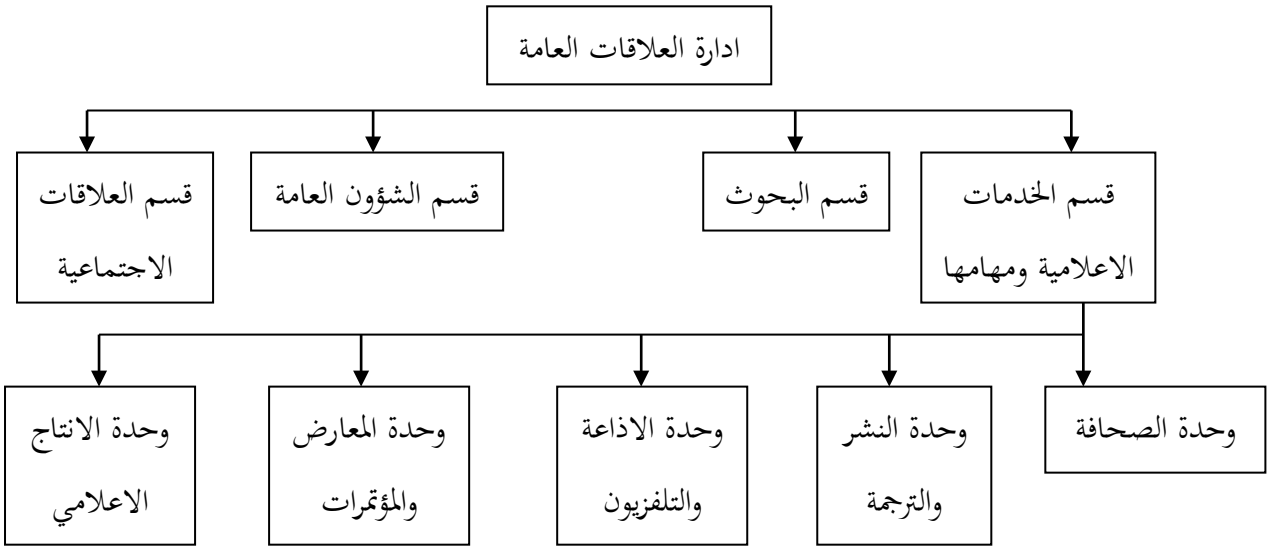
رابعا : نشاطات اخرى :

كإعداد التقارير السنوية والدورية للإطلاع على ما تم انجازه من خلال توزيع نشرات وكتيبات [3]

[1] الاستاذ طارق شريف يونس نفس المرجع السابق سنة 2008 ص 197-198
[2] صالح خليل ابو اصبع العلاقات العامة والاتصال الانساني دار ام للدراسات والنشر والتوزيع عمان 1998 ص 102
[3] الاستاذ الدكتور موسى اللوزي اسس العلاقات العامة المفاهيم والاسس كلية الاعمال الجامعية الاردنية 2010 ص 96

خامسا : الاتصال بوسائل الاعلام المحلية والعالمية :

كما تتضمن اقامة المعارض والزيارات وتنظيم اجراءات الحجز والإقامة واستقبال الضيوف وبالرغم من هذه الاشكال ، إلا انه يوجد شكل واحد لتنظيم العلاقات العامة حيث يختلف اسلوب تنظيمها من منظمة الى اخرى ، وفقا لطبيعة اعمالها وأهدافها وأنشطتها وكذلك الجمهور المتعامل معها ، وفي ذلك يقترح "احمدابراهيم ابو حسن" ، في كتاب "محفوظ جودة" العلاقات العامة نماذج لتنظيم اقسام العلاقات العامة وفقا للاتي [1]



قسم الخدمات الاعلامية حيث يتولى عملية الاتصال مع وحدات وأجهزة الاعلام والمتمثلة في الاذاعة والتلفزيون ، والصحافة ، والإنتاج السينمائي والمعارض والمؤتمرات ، ويتبع لهذا القسم المجدات التالية

وحدة الصحافة : ومن مهامها اصدار نشرات يومية بأخبار المنظمة وتسهيل مهمة الصحفيين ومتابعة ما ينشر ويذاع بالصحف وكذلك ما يتم من شكاوى وكذلك تنظيم المؤتمرات

وحدة النشر والترجمة : هناك نشرات تصدرها العلاقات العامة اضافة الى بعض المخاطبات والكتب والتي لها اهداف منها الوصول الى فئات الجمهور المختلفة والعمل على توعيتها وتثقيفها وإعطاء صورة واضحة عن المنظمة وطبيعة نشاطاتها [2]

[1] محفوظ جودة العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ط4 عمان الاردن 2008 ص 54

[2] الاستاذ الدكتور موسى اللوزي اسس العلاقات العامة ومفاهيم والاسس كلية الاعمال الجامعية الاردن 2010 ص 54

وحدة الاذاعة والتلفزيون : حيث يتم استخدام هذه الوحدة لتوثيق الصلات مع الجمهور باستخدام الاذاعة السمعية المرئية وإعداد برامج بثها للجمهور حول المنظمة وأهدافها ونشاطاتها وأعمالها

وحدة المعارض والمؤتمرات : وهذه الوحدة مسؤولية عن اقامة وتنظيم المعارض والمؤتمرات بكل ما تتطلبه من اجراءات وخطط وتجهيزات ، حيث تسعى من وراء ذلك الى تحقيق اهداف ، منها نشر كل ما يتعلق بالمنظمة وتعريف اكبر عدد من الجمهور بأهدافها وطبيعة اعمالها [1]

قسم البحوث : وفي هذا القسم يتم اعداد الدراسات المسحية للبيئة الداخلية والخارجية لمعرفة واقع المنظمة ومعرفة اتجاهات الجمهور وكذلك الرأي العام اضافة الى البحث في النشاطات والتطبيقات التي تؤثر على عمل المنظمة الادارية ، ومثل هذه الدراسات تساعد الادارات العليا على رسم وتحديد السياسة العامة وكذلك الاهداف وتوفير المعلومات واتخاذ القرارات

قسم الشؤون العامة : حيث يتولى الاتصال بجماهير المنظمة سواء متلقي الخدمات العامة او المستهلكين ، كما يقوم هذا القسم بدراسة مراكز القوى المؤثرة في لبيئة الخارجية المحيطة بالتنظيم ، حتى يتم الحصول على دعمهم وتأييدهم في عمليات تقديم الخدمات وطرح السلع وطرق التسويق

قسم العلاقات الاجتماعية : ويكون دور هذا القسم مرتبطا بالبيئة المحلية للمنظمة ، حيث تتركز نشاطاته على جمهور العاملين ومحاولة كسب رضاهم عن طريق ما يقدم لهم من خدمات ومشاركات في الندوات واللقاءات والنشرات وتقديم المساعدة لهم وتحسين احوالهم [2]

المطلب الرابع : مساهمات ادارة العلاقات العامة :

اضافة الى ما يقوم به ادارة العلاقات العامة لمديرية الحماية المدنية لولاية فإنها تساهم في جوانب كثيرة لتسهيل عملية الوصول للأهداف المخطط لها ، ويمكن الاشارة الى مساهماتها في الجوانب التالية :

اولا في البيئة المحلية :

وهي البيئة التي يتواجد بها المنظمة الخدمية او المنتجة للسلع وهي نسبة متفاعلة مع البيئة الخارجية فالبسمة لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية فهي تتضمن التواصل والتفاعل مع جمهورها من خلال

[1] صالح خليل ابو اصبع العلاقات العامة والاتصال الانساني دار الارم للدراسات والنشر والتوزيع عمان 1998 ص 102
[2] الاستاذ الدكتور موسى اللوزي اسس العلاقات العامة المفاهيم والاسس كلية الاعمال الجامعية الاردن 2010 ص 98

برنامج صباحيات الذي يبث على الارضية كل يوم خميس بالإضافة الى الحصة الاذاعية على مهلك التي تبث عبر اذاعة المدية الجهوية كل يوم اثنين وأيضا نسمات الصباح بالإضافة الى مخطط اتصال فيه ازيد من 31 عملية توعية تحسيسية طيلة السنة تقوم بها رفقة الشركاء والفاعلين مرات مع الفلاحة والغابات . والتربية والتعليم – الشباب والرياضة والمجتمع المدني كل هذه العمليات هي التي جعلت من الحماية المدنية ان تكون ركيزة في الوجود وتزويد الجمهور بالمعلومات اللازمة عن المؤسسة وأهدافها ونشاطاتها والسياسات المتبعة فيها بشكل يعزز الانتماء والدعم والتأييد وما تقدمه من مسؤوليات مترتبة عليها مثل المسؤولية الاجتماعية اضافة الى مجموعة اهداف تتمثل في دراسة اتجاهات الجماهير ورغباتهم واحتياجاتهم كما تقوم بتشخيص الواقع المحلي وما تتوفر فيه من امكانيات بشرية يمكن الاستفادة منها [1]

تثقيف الرأي العام : حيث تقوم مديرية الحماية المدنية للتثقيف الرأي العام من خلال الحملات التوعية والتحسيسية حول عدة مواضيع تهم المجتمع بصفة اساسية خاصة الحملات التحسيسية ضد حوادث المرور حرائق الغابات ... الخ وذلك للحصول على بأيدهم وكسب الثقة

ثانيا المسؤولة الاجتماعية : مثل تنمية وتطوير الجوانب الصحية والاجتماعية والثقافية من خلال ما تقدمه للجمهور من برامج توعية في هذه الجوانب [2]

ثالثا في القطاع الحكومي :

ان مديرية الحماية المدنية لولاية المدية هي نفسها قطاع حكومي كونها الجهة القائمة على تقديم تسهيلات والإجراءات الرقابية حيث تزداد الحاجة الى تنمية التعاون لأسباب عديدة مثلها العمل على اصدار وتوضيح وشرح الجوانب القانونية والتنظيمية ، مثل قوانين الضرائب والمالية والسياسات التشجيعية وما عليها الالتزام به من انظمة وتعليمات وقوانين كما تحدد الحكومة قوانين التجارة بكل نشاطاتها وتحديد الاسعار ومراقبة المنافسة بين الشركات وكل ما يتعلق بالعاملين من انظمة وتعليمات ، ويعتبر الجهات الحكومية المرجعية الاولى لكل جوانب النشاطات الاقتصادية وتعمل ادارة العلاقات العامة في القطاع الحكومي على انجاز المهام التالية [3]

[1] الاستاذ موسى اللوزي اسس العلاقات العامة كلية الاعمال الجامعية الاردنية 2010 ص 176
[2] عبدالرزاق الدبلمي العلاقات العامة في التطبيق عمان دار جدير للنشر والتوزيع 2005 ص 100
[3] موسى اللوزي مرجع سبق ذكره ص 176

1- كسب وتأييد الرأي العام للقوانين الجديدة وللتغيرات والتعديلات التي يجب ادخالها على الانظمة والقوانين القديمة لكي تلائم المتغيرات البيئية وتساعد على نجاح السياسات التخطيطية لكافة القطاعات

2- توعية الجمهور بأهمية الخدمات والوظائف الدولة للجمهور

3- نقل وجهات النظر وأراء الجماهير الى الاجهزة الحكومية لكي نأخذها بعين الاعتبار خلال عملية سن تشريعات جديدة

4- زيادة حس المواطن بالمسؤولية والانتماء بأهمية ودور الاجهزة الحكومية في تنفيذ السياسات العامة في مجالات الصحية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية

ثالثا مساهماتها في التأثير على الجمهور المستهدف :

ان عملية التأثير والإقناع للرأي العام تعتمد على وسيلة الاتصال المستخدمة ومدى مصداقية ما تقدمه من معلومات للتأثير على اتجاهات الجمهور وسلوكياته حيث تقوم ادارة العلاقات العامة باستخدام وسائل الاعلام وأدواتها للتأثير والإقناع من خلال اثارة دوافع الافراد وجلب انتباههم في قضايا معينة ، فتغير اتجاهات الافراد تكاد تكون من الامور الصب انجازها خلال فترة قصيرة ، لذلك لابد من وضع خطة طويلة الامد وباستخدام كل الوسائل حتى تشكل قناعات راسخة لدى الجمهور في ذلك حدد "جوزيف كلايار" مجموعة من التعليمات للأخذ بها في وسائل الاعلام الموجهة الى الجمهور هذه التعليمات هي

1- ان تأثير وسائل الاعلام لا يكون كافيا إلا اذا كانت هناك مجموعة من المتغيرات والتي من خلالها يتم التأثير

2- في حالة استخدام وسائل الاعلام ، لأحداث التغيير في أي مجال فانه لا يد من متطلبات اساسية لأحداث التغيير دون مقاومة

3- اضافة الى وسائل الاعلام فان المادة الاعلامية وتصحيحها وإعدادها يجب ان يتم من قبل اشخاص ذوي خبرة واسعة في هذا المجال ، مع ضرورة أي موضوع او سياسة

عامة او اهداف برنامج محدد وضرورة الالمام بالجوانب السلوكية ومكوناتها ومحركاتها مثل المشاعر – العواطف – الغرائز – الدوافع ... الخ

رابعا مساهمات ادارة العلاقات العامة في التحفيز :

يشير مفهوم التحفيز الى خلق التعاون بين العاملين بشكل يدفعهم لتحقيق اهداف الادارة ، من خلال ما يتم اتباعه من سياسات تحفيزية تشجع الافراد على اداء مهامهم بفاعلية وكفاءة عالية ويتم استخدام الحوافز المادية والمعنوية للتأثير على دوافع الفرد وزيادة رغبته في العمل فإدارة العلاقات العامة تستطيع من خلال هذا المفهوم حفز الافراد ودعمهم وتقديم الحوافز لهم وتقديرهم واحترامهم ان تعميق الذاتي والإحساس لدي العاملين واهتمامهم بنتائج عملهم هو احد [1] الاساليب المبدئية لأجهزة العلاقات العامة الذي يتحقق وبشكل اساسي من خلال الحوافز المادية والمعنوية التي تقدم لهم ولتحقيق ذلك يتطلب من ادارة العلاقات العامة الاستفادة من القوانين والتشريعات الخاصة بالأجور والرواتب في تنظيم مستويات ومعدلات الاجور والرواتب وتحديد علاقاتهما مع مستويات المهارة والكفاءة والمؤهلات لدى العاملين من خلال المؤثرات الموضوعية ومنها درجة الخطورة والجهد المبذول والمبادرات والإبداعات

خامسا : مساهمات ادارة العلاقات العامة في الجوانب الانسانية :

ان الاهتمام بالجوانب الانسانية قد بدا في مرحلة نظرية العلاقات الانسانية ، تلك النظرية التي دعت الادارة الى ضرورة الالمام والاهتمام بالجوانب الانسانية للعاملين والعمل على اشباع حاجاتهم ورغباتهم وتحقيق اهدافهم والاهتمام برفاهيتهم وسعادتهم عن طريق خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل الفعال بين العاملين وبين الادارة فمثل هذه السياسة تدفع العاملين الى الاعتزاز بعملهم وإخلاصهم وحبهم للمنظمة التي يعملون بها لذلك فإنها لهذا الدور والمساهمة درجة كبيرة

(تخطيط العلاقات العامة لإنجاح عمل ادارة العلاقات العامة لرفع الروح)

1- تخطيط العلاقات العامة لإنجاح عمل المنظمة وتحسين العلاقات الانسانية وتحسين ظروف اداء العمل وإمكانياته له اضافة الى الاهتمام المتزايد بأمور الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية

[1] موسى اللوزي مرجع سبق ذكره ص 177-178

2- اعتماد المنهج الديمقراطي في عمل ادارة العلاقات العامة لرفع الروح المعنوية للعاملين وخلق الشعور بالأمن الوظيفي بشكل ينعكس على توفير مناخ تنظيمي صحي اضافة الى فرض الابداع

سادسا رفع الروح المعنوية :

يتمثل مفهوم الروح المعنوية الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد المجموعة التي تحكم سلوكهم وتصر فاتهم وتؤثر فيها وتحدد رغبتهم في التعاون كما يتضمن هذا المفهوم مشاعر العاملين واتجاهاتهم وعواطفهم التي تشكل سلوكهم والتي تحدد من خلاله حالة الروح المعنوية من خلال مظاهر السلوك الايجابي المتمثلة في الرغبة في العمل ، والحماس والانتماء والمشاركة والمواظبة والالتزام والمبادرة والابتكار ، ان مثل هذه المفاهيم لا تظهر اذا كانت البيئة المحلية بيئة غير سليمة فإذا كانت الروح منخفضة فان الرضا الوظيفي سيكون منخفضا الامر الذي يشكل انماط سلوكية غير متوازنة تنعكس من خلال التصرفات السلبية المتمثلة في عدم الالتزام الغياب الاعذار المشاكل ، فالروح المعنوية العالية تعطي نتائج عالية في علاقة العاملين بإدارة العلاقات العامة وكذلك المنظمة مع الجمهور الخارجي وكذلك الداخلي ، فتقدم أي منظمة يعتمد على تقديم افرادها ومراعاة مشاعرهم وأحاسيسهم وتطلعاتهم وأمالهم فالمعنويات الانسانية تتأثر سلبيا ايجابيا بالحالات النفسية والمزاجية للأفراد العاملين ولذلك فان الروح المعنوية تقوم على

1- العنصر النفسي الشخصية العاطفية الوجدانية
2- العنصر الروحي عمق الايمان
3- العنصر العقلي (الفكر والتفكير العقائدي)
4- عنصر الحماس (الرغبة الشديدة في تحقيق الاهداف)

ان مثل هذه الامور تتطلب ضرورة قيام ادارة العلاقات العامة بإعداد برامج متخصصة في مثل هذه الامور يكون هدفها رفع الروح المعنوية

سابعا مساهمات العلاقات العامة في الازمات :

من مهام ادارة العلاقات العامة قياس ومعرفة اتجاهات الجمهور ومحاولة تحقيق درجة عالية من الثقة والاحترام والتفاهم لكسب تأييدهم ودعمهم والعمل على تحسين صورة المنظمة وسمعتها لدى

الجمهور ، ولكن ليست هذه هي المهام والأدوار الرئيسية فقط ، بل يمتد عمل العلاقات العامة الى مواجهة المواقف الطارئة والأزمات والعمل على تقديم الحلول من خلال ما تقوم به من بحوث ودراسات للتعرف على الازمات والعمل على تقديم الحلول من خلال ما تقوم به بتقديم الحلول دون ان يترتب مشاكل على المنظمة وعلى المجتمع وكذلك على جمهورها ، فالأزمة هي مواقف محددة تهدد مصالح المنظمة وصورتها امام جمهورها مما يتطلب ضرورة العمل على اتخاذ قرارات سريعة لمواجهاتها والتحقيق من اثارها

نستنتج من خلال ما سبق ان ادارة العلاقات العامة مجال واسع لا نستطيع ان نحصره في بضعة عناصر لأنه علم والعلم في تطور مستمر ولأنه فلسفة ادارة والإدارة تختلف طرق تسييرها وعليها فإدارة العلاقات العامة في تطور مستمر وهذا ما يجعلها مسؤولية كبيرة على عاتق ممثليها في المؤسسات من اجل تحقيق اهداف المؤسسة المرجوة

ادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتطوراتها المتعددة الاشكال الى احداث تغيرات وتحولات في المجتمعات المعاصرة وتقريبا في كل المجالات والأنشطة مما جعل الباحثين والمختصين يتناولون بالدراسة والتحليل نتائج وانعكاسات هذه التكنولوجيا الحديثة ، كما انها احدثت عدة تغيرات في الجانب المفاهيمي للكثير من المصطلحات حيث ، ان توظيف تكنولوجيا الاتصال هذه في مختلف الميادين سيؤدي الى ظهور اعمال وأنشطة جديدة وبالتالي استحداث مصطلحات جديدة مرتبطة بها .

المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ورد تعريفها في المعجم الاعلامي بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها الى الافراد والمجتمعات [1]

يمكن القول ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموع التقنيات او الادوات او الوسائل او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او التنظيمي او الجمعي او الوسطي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة او المكتوبة او المرسومة او المسموعة المرئية او المطبوعة من خلال الحسابات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ونشرها ونقلها من مكان الى اخر وتبادلها [2]

وبصفة اخرى فان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالي وتكنولوجيا الاتصال السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من اشكال جديدة للتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على انتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيرية والشخصي [3]

المطلب الثاني : اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- سرعة تبادل المعلومات بين الادارات داخل المنظمة وبين المنظمات الاخرى
- سهولة الحصول على المعلومات من الارشيف الالكتروني او من خلال شبكات الحاسب الالي
- امكانية القيام بالإجراءات الادارية واتخاذ القرارات عن بعد
- استخدام الهاتف المحمول اعطي مرونة اكبر لإجراء الاعمال والقدرة على اتخاذ القرارات عن بعد

[1] محمد منير حجاب المعجم الاعلامي دار الفجر القاهرة 2006 ص 166
[2] امل محمد خطاب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الاداء الصحفي 2010 ص 32-33
[3] ولاء يحي مصطفى تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة دار خونا للنشر والتوزيع القاهرة 2006 ص 25- 31

- عقد الاجتماعات بمرونة عن طريق شبكة التلفاز المغلق
- الحاسب الشخصي المحمول يسهل الاجراءات من خلال المكتب المتنقل
- الحصول على ميزة تنافسية تسعى اليها الادارات داخل المنظمة او بين المنظمات مع بعضها البعض
- لا يمكن تحديد اهمية تكنولوجيا الاتصال في نقاط محدودة وهذا كون التكنولوجيا الحديثة قد احدثت قفزة كبيرة في مجال العلاقات العامة وسهلت كثيرا من عمل القائمين على العلاقات العامة والتكنولوجيا قد اضافت سرعة كبيرة خاصة في مجال الاتصال والتواصل والتفاعل مع مختلف الجماهير الداخلية والخارجية وجهات التعامل مع المنظمة وكذلك فمن خلال التكنولوجيا يمكن كذلك جمع المعلومات والبيانات بسرعة كبيرة ونقلها وتبادلها مع مختلف الجماهير والمنظمات الاخرى [1]

بالإضافة الى السرعة فان التكنولوجيا قد سهلت من مهام رجل العلاقات العامة في مجال البحث وإجراء استطلاعات الرأي الذي اصبح في متناول أي مؤسسة عن طريق طرح السؤال على الموقع الالكتروني او مواقع التواصل الاجتماعي والجوانب لا يتطلب من الجمهور سوى الضغط على ازرار الحاسب او الهاتف النقال فقط وكما يمكن ان يقوم رجل العلاقات العامة بعمله في منزله او في سيارته دون الحاجة الى التنقل الى مكتبه الخاص او المكوث بالمكتب لفترات طويلة ، وحتى التخطيط للعلاقات العامة والذي يعتبر من اهم وأصعب المهام اصبح سهلا مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال البرامج والتطبيقات الموجودة في فضاءات الانترنت وأيضا المعلومات المتوفرة والتي يمكن استغلالها في التخطيط لبرامج العلاقات العامة [2]

كما يمكن من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة كسر حاجز المسافات حيث انها قامت بتقريب البعيد اذ يمكن لمدير أي شركة ان يجتمع برؤساء فروع شركته في مناطق مختلفة من العالم في نفس الوقت وكل هذا عن طريق تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما يمكن التواصل مع جماهير المؤسسة من منطقة في العالم واستهداف جماهير لم يكن بالإمكان ان تصل اليه المنظمة قبل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من اهم الاشياء التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو تخفيض التكاليف فلم تعد المؤسسات بحاجة لإنفاق الكثير من الاموال للقيام بإعلانات او اجراء البحوث واستطلاعات الرأي او ارسال وتبادل المعلومات او التنقل لمسافات طويلة من اجل القيام باجتماعات كل هذا اصبح في متناول جميع المؤسسات وبأقل التكاليف الممكنة [3]

المطلب الثالث : اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

[1] عبدالمالك ردمان الدناني تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات المكتب الجامعي الحديث 2000 ص 15
[2] ولاء يحي مصطفى مرجع سبق ذكره ص 25-31
[3] عبد المالك ردمان الدناني مرجع سبق ذكره ص 40

ان تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف انواعها وبعض النظر عن نشاطاتها ، وهنا نتطرق الى المؤسسة المعينة وهي مديرية الحماية المدنية لولاية المدية حيث ان متطلبات العمل باتت تحتم بضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل اساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات ، فما هو الحاسوب وما هي اهم الشبكات المستخدمة في المؤسسة أي بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

1- جهاز الحاسوب :

يعش اليوم عصر ثورة المعلومات وتعتبر الحسابات الالكترونية المختلفة هي الاساس جزء من هذا العصر المتطور ، حيث يعد هذا الاختراع من اهم الانجازات التكنولوجية الحديثة التي اثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة ذلك انه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها اغلب الاعمال ، وأصبح في اعلى اولويات المشتريات بالنسبة للأفراد والمؤسسات والحكومات

مفهومه ومكوناته :

يعرف الحاسب الالكتروني بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى انه يستلزم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات ، أي انه مصمم على اساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المطبقة المتعلقة بهاو اخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة [1] ويعرف ايضا على انه الالة التي تجمع بين عدة مهام تخزين وإرسال واستقبال في ان واحد بالصورة والصوت اذا اريد ذلك [2] وعليه فان تكنولوجيا الحاسب تقوم اساسا بانجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات تم اخراجها في شكل صوت او صورة او بهما معا ، ويتكون الحاسوب الالكتروني من وحدة التشغيل unité centrale ويحتوي على وحدة التخزين الداخلية unité intérieur de stockage ثم الوحدة الحسابية unité de calcule ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها l'unité de out put وحدة التغذية بالمعلومات وهي unité d'imput يضاف الى ذلك وحدات التخزين الخارجية unité de stockage وهي اما يكون في الشكل لتخزين البيانات معطاة غالبا لمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي disque dur [3]

[1] محمد شوقي شادي الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات بيروت دار النهضة 1983 ص 13
[2] محمد عبدالباسط استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني المكتب الجامعي الحديث ص 259
[3] هدي حامد قشقوش جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن القاهرة دار النهضة العربية ص 20-21

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب الى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الامريكية (USA) مع اول حاسوب الكتروني ENIAC ، تميز هذا الاخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية ، اما اول حاسوب تجاري فقد سمي UNIVAC وعرض للبيع سنة 1951 ووجه اساسا للأعمال الادارية فقط ليشمل حجما بعد قطاعات اخرى [1]

2- الشبكات les réseaux :

حتى يتمكن الكمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات كما يجب ان تتواجد مجموعة من الاساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب أي الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس ، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات والشبكة اساسا هي الربط بين البيانات الطرفية terminals للحسابات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الالي والنهايات الطرفية المتصلة به في اطار النقل على الخط المباشر online للبيانات [2]

ولعل من الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي انها يجب ان تكون سريعة ودقيقة ومتاحة على الدوام وأمنية ومرنة وسهلة الاصلاح وغير مكلفة واحد الشروط الرئيسية الاخرى هي ان نظم الربط يجب ان تكون سهلة الاستخدام او بمعنى اخر انها تعمل وفق اجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات كما يجب ان تعمل حسب مواصفات الكترونية سهلة مما يتيح ربط سلسلة من الاجهزة في الشبكة ومن الناحية التالية فانه يفترض ان تتم الوصلات خلال عملية الربط الفعلي بكابل قياسي ودون حاجة لاستخدام اجهزة خاصة للربط كما انه من المفترض ان تكون الشبكة غير ظاهرة للعيان او بمعنى اخر مخفية يشعر بها المستفيد ولا يراها [3]

وعموما توجد ثلاثة شبكات مستخدمة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية وهذه الشبكات هي الانترنت – الانترانت – والاكسترانت .

شبك الانترنت internet

تعد الانترنت احدى اهم انجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر ، بما ربما هي اكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي لا تحتاج الى شفرات او اجهزة كمبيوتر خاصة ، اضافة الى امكانية الولوج اليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت الى اقطابه كلها

[1] محمد محمد الهادي تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات القاهرة المكتبة الاكاديمية 2001 ص 130
[2] محمد محمد الهادي تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات القاهرة المكتبة الاكاديمية 2001 ص 130
[3] مارلين كلايتون ادارة مشاريع التشغيل الالي في المكتبات ترجمة علي سليمان الصوينع الرياض معهد الادارة العامة 1992 ص 143

مفهومها وتطورها :

الانترنت هي جزء من ثورة الاتصالات ويعرفها البعض بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الاخر بأنها شبكة المواصلات السريعة كما يعرفها بوب نورتن وكأتي سميث kaly Smith الانترنت كلمة انجليزية مختزلة لعبارة interconnexion of net Works وهي تتجزأ الى كلمتين interconnexion وتعني الربط بين عنصرين او شيئين و net Works وتعني الشبكة [1]

وشبكة الانترنت عبارة عن مئات الملايين من الحسابات الالية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض ، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحسابات امكن ارسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر ، بالإضافة الى تبادل الملفات والصور الثابتة او المتحركة او الاصوات ، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الانماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي [2]

بدأت الانترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الامريكية USA وكان من اهم اهدافها دعم الابحاث العسكرية في تلك الوزارة وكانت تتكون من اربعة حواسيب وقد شهدت اربانت arbpanet منذ ذلك الحين تطورات ، فقد انقسمت الشبكة الى شبكتين الاولى باسم ميل نات milnet وتقوم بوصل المواقع العسكرية الثانية احتفظت باسم arpanet ، واختصت بوصل المواقع غير العسكرية وقد عززت شبكة الانترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم "NCE" الامريكية باستعمال هذه الشبكة

خدمات الانترنت :

يمكن الاستفادة من العديد من الخدمات التي تقدمها الانترنت ، هذا لما تمتلك من قدرات كبيرة وواسعة في كل المجالات كل حسب مجاله ومن ابرز الخدمات التي تقدمها

أ- البريد الالكتروني :

يمتاز البريد الالكتروني بخواص تجعل منه وسيلة لتناقل الرسائل في أي مكان بالعالم والرد عليها ، ويوفر البريد الالكتروني سلسلة من الخدمات كتناقل البيانات ، والتواصل بين المرسل والمستقبل دون وجود أي وسيط يحول دون ذلك وإمكانية الحصول على الرسالة والرد في الوقت الذي يراه مناسبا او ارسال نفس محتوى الرسالة لأكثر من مستفيد في نفس الوقت ، كما اصبح البريد الالكتروني من اهم الوسائل التي تمكن من ارسال رسالة من كمبيوتر اخر ، ويمكننا من استخدام نظام البريد الالكتروني بالنسبة لجميع انواع الشبكات سواء المحلية التي

[1] سميرة رابح بوعيشة الدعوة الاسلامية عبر الانترنت الدعوة والاعلام قسنطينة 2003 ص 32
[2] ابراهيم بعزيز تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتاثيراتها دار الكتاب الحديث 2012 ص 68

تعمل على توصيل الحسابات المتواجدة في مبنى واحد او مؤسسة في مكان واحد او الشبكات التي تغطي مساحة جغرافية اوسع من ذلك [1]

ب- المجموعات الاخبارية :

هي عبارة عن مجموعة نقاش تناقش من خلال الرسائل المتبادلة الكترونيا عبر الانترنت آلاف الموضوعات المختلفة

وتمثل مجموعة الاخبار او النقاش نوعا من لوحات الاعلان الالكتروني وتتألف من جميع اجهزة الكمبيوتر التي Usenet المجموعات الاخبارية التي تعرف احيانا ب

تتلقى المعلومات والرسائل التي تبث عبر شبكة المجموعات الاخبارية وهي تعد بمثابة مجموعات او منتديات نقاش الكترونية وتقوم مجموعة الاخبار بنشر ما يقرب 170000 مجموعة ، وتحتوي مجموعة الاخبار على الالاف من الخدمات التي توجد في ملايين الملفات [2]

ج- نقل الملفات :

وهو يسمح للمستخدم بنقل الملفات من حاسب FTP وتعني بروتوكول نقل الملفات الى حاسب المستخدم ويطلق عليه host وهذا النقل من حاسب بعيد ، لآخر وقد يكون من حاسب المستخدم الى حاسب اخر downloadions في هذه الحالة وتسمح هذه الخدمة بالإضافة الى ذلك بنقل الملفات uploadions ويطلق عليه حاسب بعيد الى حاسب بعيد اخر

وتعد خدمة نقل الملفات من اولى الخدمات التي تم تطويرها على شبكة الانترنت ، وهذا وقد وصلت اعداد الاجهزة المضيفة لهذه الخدمة الى الشبكة الى نحو 1300 حاسب مضيف حتى نهاية عام 1996 ، كما بلغ عدد الملفات الموجودة عليها FTP power نحو مليونين ويسمى الحاسب القائم بهذه الخدمة خادم افتي بي

د- خدمة الاعلان والترويج :

بدأت حملات الاعلان والترويج في الظهور على الانترنت بشكل متزايد اعتبار من عام 1994 وهو نفس العام الذي دخلت فيه الانترنت المجال البخاري ويمكن استخدام الانترنت بطرف مختلفة في عملية التوزيع للإعلانات على الانترنت ولعل ابرزها البريد الالكتروني ، كما لا يقتصر الاعلان بالانترنت على الاهداف

[1] حسين شفيق حسابات الوسائط المتعدد والانترنت دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع د-ط-القاهرة ص 61
[2] منى محمد ابراهيم البطل تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة دار نشر ص 229

التجارية فالمؤسسات الثقافية والمناسبة تستفيد من امكانياتها في نشر المعلومات عن نشاطاتها المختلفة عبر الانترنت

هـ– خدمات العلاقات العامة :

للانترنت اهمية كبرى في توفير المعلومات والبيانات التي كان لها دور كبير في خدمة العلاقات العامة ، وقد تستخدم المنظمة الانترنت للبحث عن عملاء جدد لها او في الحصول على نتائج ابحاث خاصة بالرأي العام بالإضافة الى ما تقوم به من اعلانات في الشبكة عن اهدافها وسياستها كل ذلك من شانه ان يحسن صورة المنظمة ويقوم بتحقيق خدمة العلاقات العامة بالانترنت .

و– فهارس الصفحات البيضاء :

خدمة فهارس الصفحات البيضاء تقدم خدمة كبيرة للمستخدمين ، حيث تسمح له بإدخال اسم مستخدم معين لتبحث هذا الاسم وتعطي المستخدم عنوانه البريد الالكتروني الذي يمكن استخدامه في الوصول الى الحاسب الخاص واسترجاع المعلومات المطلوبة عنه [1]

ر– خدمة التشغيل البعدي :

ان استخدامات الانترنت يصعب جدا حصرها كما ان محتوياتها ضخمة وكثيرة ومتنوعة لدرجة يصعب الفصل فيها [2]

شبكة الانترنت :

التي تستخدم تقنيات parvate compurate net Works هي شبكة الشركة الخاصة الانترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل المعلومات والبيانات من عمليات وأنشطة المنظمة ، كما يتم تنفيذها في مقر الشركة او في فروعها ووحدات اعمالها الاستراتيجية [3]

وتسمى الانترنت بالشبكة الداخلية والشبكة الشخصية الفعلية وهي ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الانترنت ولكن على شبكة خاصة بمؤسسة او شركة وتتميز هذه الدوائر بانها تعطي مظهرا منتظما

[1] ماجد سالم تزبان الانترنت والصحافة الالكترونية رؤية مستقبلية الدار المصرية البنانية ط1 بلد 2008 ص 46
[2] علي محمد شمو الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة مطبعة ومكتبة الاشعاع ط1 الاسكندرية 2004 ص 246
[3] بشير عباس العلاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة المنظمة العربية للتنمية الادارية مصر 2007 ص 18

لقواعد بيانات العملاء وملفات الاتصال ومعلومات المنتجات مما يعني انها اسهل استخداما من قبل الموظفين ويهدف بناء الشبكات الداخلية لإدخال تقنيات الانترنت الى المؤسسات لتسهيل تسيير اعمالها اليومية [1]

وتعرف الانترنت على انها شبكة معلوماتية تتأسس على تقنيات الاتصال الخاصة بالانترنت المتمثلة في بروتوكول الانترنت لكنها خاصة بمؤسسة معينة تسمح بالربط الدائم بين العمال ومنحهم فرصة الدخول الى قاعدة البيانات والوثائق المشتركة مستخدمة في ذلك البريد الالكتروني محركات البحث روابط النصوص المتشبعة وهذا من اجل نقل وتبادل النصوص – الصور – الفيديو بين اعضاء المديرية

انواع شبكة الانترنت :

LAN الشبكة المحلية :

WAN الشبكة الواسعة :

أ- **الشبكة المحلية** : يعرفها معهد مهندسي الالكترونيات والكهرباء بانها نظام اتصال البيانات يسمح لعدد من الاجهزة المستقبلية بالاتصال في كل من الاخر في حيز يعتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات [2]

فإذا كانت الانترنت مبنية على شبكة الاتصال المحلي فان سرعتها تكون بنفس سرعة الشبكة المحلية تبدأ من 10 ميغابايت في الثانية وحتى 100 ميغابايت فهي تتولى ربط الحواسيب وأجهزة معالجة المعلومات الاخرى ضمن منطقة مادية محدودة

تستخدم تشكيلة متنوعة من وسائط الاتصالات السلكية واللاسلكية مثل الهاتف الارضي الاعتيادي والكابل من نوع (coaxial) وحتى الاجهزة اللاسلكية

ب- الشبكة الواسعة

[1] ماجد سالم تزبان الانترنت والصحافة الالكترونية رؤية مستقبلية الدار المصرية البنانية ط1 بلد 2008 ص 46
[2] محمد سيد فهمي تكنولوجيا الاتصال في الخدمة العمومية دط المكتب الجامعي الحديث 2006 ص 22

تطلق تسمية شبكات المنطقة الواسعة WANS على شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تغطي منطقة جغرافية كبيرة ، تتألف من عدد من شبكات المنطقة المحلية وما يعاب على هذه الشبكة انها مكلفة مقارنة بالشبكة المحلية [1]

مميزات شبكة الانترنت :

تتوفر هذه الشبكة على العديد من المميزات التي تجعلها متفردة وهي الاقتصاد في تكاليف الحوسبة وتوفير الوقت والسرعة في الاتصال بين ادارات وأقسام المنظمة الواحدة بالإضافة الى الاستقلالية والمرونة والقدرة الفائقة في النفاذ الى مصادر المعلومات وقاعدة بيانات مشتركة مبنية على الجهاز الخادم لشبكة العنكبوت الدولي ووسائل لإدارة وتامين الملفات على درجة من الدقة والاحتراف [2]

فوائد شبكة الانترنت :

الانترنت تعتبر وسيلة لتجميع المعلومات والمعرفة في مكان رئيسي داخل الشركة مما يمثل مصدر للمعلومة وخبرات الشركة متاح لكل من الادارة والموظفين حيث يستطيع المدراء الحصول على المعلومات وتحليلها عن طريق برامج ذكية وبالتالي تساعده في اتخاذ القرارات بشكل اسرع وفعال ومفيد للشركة لتحقيق اهدافها ، لذا يمكن تلخيص فوائد الشبكة المحلية للانترنت في الفوائد التالية :

- مشاركة مصادر الشبكة من طابعات وأجهزة الفاكس والملفات والمجلدات بين كل المستخدمين في المؤسسة
- كفاءة الاتصال والتنسيق بين مختلف اقسام المؤسسة وفروعها مما يسهل عملية الادارة والتحكم بكل النشاطات والعمليات داخل المؤسسة وخارجها
- تعتبر الانترنت وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب ونشر المعرفة والوعي والإرشادات المتعلقة بالعمل
- تعتبر الانترنت وسيلة اتصالات بين الموظفين وبمختلف الاقسام ومكلفة بسيطة جدا مقارنة مع استخدام اجهزة اخرى كالفاكس او اجهزة التليفون تساعد الانترنت في عمليات المراقبة والتحكم

[1] بشير العلاق مرجع سبق ذكره ص 18-22

[2] خضر مصباح البطيطي التعليم الالكتروني من منظور تجاري وفقي واداري دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الاردن 2008 ص 116

بالأجهزة والموظفين الوصول الى المعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين في المؤسسة [1]

استخدامات شبكة الانترنت :

- تستخدم شبكة الانترنت في المؤسسات للأغراض التالية
- نشر وثائق المنظمة اليكترونيا
- عندما تكون للمؤسسة كمية ضخمة من المعلومات والمطلوب مشاركتها مع الموظفين ، فهي الطريقة الوحيدة لإلغاء تكلفة الاتصالات ولإلغاء نشر وبث المعلومات بين الموظفين [2]

تطبيقات العمل الجهد الجماعي :

وذلك لإمكانية التعامل بلغة hyper text mark up language مع الاستمارات الالكترونية مما سهل تنفيذ الكثير من المعاملات عبر الشبكة مثل اجراء الاستبيانات كما يمكن استخدام هذه التقنية لجدولة عمل المجموعات وفي تطبيقات اكثر تقدما لمجموعات العمل

ج- توزيع البرمجيات :

يمكن استخدام شبكة الانترنت لتوزيع البرامج الجديدة او ترقية القديم وذلك بوضعها في مزود الشبكة وإتاحة الوصول اليها لموظفي المؤسسة التي يستخدمونها عند الحاجة

د- البريد الالكتروني :

مع شيوع استخدام الانترنت اصبح البريد الالكتروني وسيلة رئيسية للاتصال خاصة بالنسبة للاتصالات التي تجري بين فرد او مجموعة افراد تنمية الصلات الافقية بين زملاء العمل والحد من السلطات غير المبررة لبعض المراكز البيروقراطية للمؤسسة

و- تحول المؤسسة لمكاتب من دون اوراق :

فبفضل الانترنت تم التخلي عن الاوراق وسهلت العمل داخل المؤسسة [1]

---

[1] بشير العلاق مرجع سابق ص 18-22

[2] خضر مصالح الطيطي التعليم الالكتروني من منظور تجاري وفي واداري دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الاردن 2008 ص 116

شبكة الاكسترانت :

فكرتها في الاساس مثل فكرة الانترنت لكنها تتوسع الى جمهور خارج المؤسسة والذي قد يكون محدد ايضا وشفي بعناية حيث تمنح له المؤسسة كلمة السر حتى يتمكن من الولوج الى صفحاتها

مفهومها :

تعرف شبكة الاكسرانت على انها الشركة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الاخرى الموجودة في بيئة الاعمال [2]

والاكسرانت هي لشبكة التي تربط شبكات الاترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الابحاث التي تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد [3]

وتستند شبكة الاكسترانت الى تقنيات الانترانت وتتوجه الى المستفدين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها المؤسسة ، لذا تمكن القول ان شبكة الاكسترانت هي شبيهة الى حد ما بنظام التبادل الالكتروني للبيانات فكلاهما يؤسس جسور اتصالات مع المجتمع الخارجي

انواع شبكة الاكسترانت :

نشأت الاكسترانت استجابة لما يتطلبه قطاع الاعمال من شركات وتحالفات وما يقتضيه من امن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات مع العناية الشديدة بالصلاحيات ، اصلاح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض

B2 louisines to busines ولهذا فان بصفات شبكة الاكسترانت يعتمد على قطاع الاعمال الذي يقسمها الى ثلاثة انواع هي : [4]

شبكات اكسترانت التزويد :

---

[1] مني محمد ابراهيم البطل مرجع سبق ذكره ص 131
[2] بشير عباس العلاق مرجع سبق ذكره ص 38
[3] خضر مصباح البطيطي مرجع سبق ذكره 119
[4] حضر مصباح الطيطي مرجع سبق ذكره

تربط هذه الشبكة مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها اليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات ، قاعدة نقطة الطلب ، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع ، اضافة الى العديد من الخدمات الاخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون

شبكات اكسترانت التوزيع :

تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة الى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات اليا ، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما الى ذلك من خدمات اخرى

ج- شبكات اكسترانت التنافسية :

تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية ، ان تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرضه متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط هذه الشبكات كي تنقل فيما بينها الاسعار والمواصفات التقنية الدقيقة مما يرفع مستوى الخدمة القطاع ويعزز جوده المنتجات وتقضي على الاحتكار [1]

وباختصار يمكن القول ان شبكات الاتصال خلقت فرضا غير متوقعة للمؤسسات ، لأنها حققت التعاضد الداخلي عن طريق شبكة الانترنت ، والتعاضد الخارجي عن طريق شبكة الانترنت والاكسترانت ، وخلقت قيمة متجددة مكنت المؤسسات من التعامل الفوري مع عنصر التغيير في الوقت والمعلومات ذات العلاقة ومن ثمة وفرت تكنولوجيا الشبكات القدرات التقنية لتطبيق اساليب متقدمة في الادارة في الوقت المحدد بالضبط وإدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة الاعمال ، وغيرها من المداخل والأساليب الحديثة في العمل الاداري .

المطلب الرابع : وظائف وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمتلك تكنولوجيا الاتصال وظائف متعددة ومتكاملة وهذا نظرا لتنوعها وأيضا لأنها متاحة على نطاق واسع ومن اهم الوظائف نذكر ما يلي :

التحول من الصوتي الى الرقمي :

بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر كانت تلك الخدمات رديئة ولكن مع انتشار تطبيقات المعلوماتية تضاعف الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع رأسا على عقب ، وأصبحت الشبكات تصمم اصلا لنقل البيانات في حين اعتبرت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا .

[1] بشير عباس العلاق مرجع سبق ذكره ص 40

وادى نقل البيانات رقميا الى تحسين واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش وتقليص حجم معدات الاتصال والتخفيف من وزنها [1]

التحول نحو الرخيص المتاح دوما :

ادى استخدام التكنيك الرقمي في الاجهزة الالكترونية الى تصعيد في حجم الاجهزة والمعدات وتعددها وهذا ما ادى ايضا الى رخصها وإتاحتها للجميع دوما

التحول من الالكترون الى الفوتون :

ظلت الاشارة الهاتفية تنقل عبر الاسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف ما بقي من الالكترونات الى ان حدثت النقلة النوعية باختراع الالياف الضوئية وهكذا حل تيار الفوتون والتي تعتبر جسيمات من الضوء ، النقي الواسع محل التيار الالكتروني المعرض للتشويش والضوضاء [2]

التحول من الخاص الى العام ومن المتنوع الى المتكامل :

بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدثت اسلوب تحويل حزم الرسائل packet suitching بديلا عن تحويل الدوائر في ظل هذا الاسلوب تختزن الرسائل على هيئة وقفات معلوماتية متتالية يتم توحيدها بواسطة مراكز تحويل الرسائل message suitching الى غاياتها عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الاصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق اقصر مسار بينهما وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية او رسائل فاكس او بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة في هيئة دفقات الى ان تصل الى غايتها .

العمل على التحول من السلبي احادي الاتجاه الى التجاوبي ثنائي الاتجاه :

معظم نظم بث المعلومات تعمل على اساس الطور السلبي حيث تنقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل .

وظهرت اخيرا مرافق المعلومات التي تعمل على اساس الطور التجاوبي فظهرت شبكات الفيديو تكس ، ثنائية الاتجاه يمكن للمشترك في هذه النظم تبادل الرسائل مع مراكز للمعلومات [1]

[1] محمد عبد الباسط استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني دط المكتب الجامعي الحديث ص 67
[2] حسن عماد مكاوي محمود سليمان علم الدين تكنولوجيات المعلومات الاتصال ط3 دار نشر 2003 ص 315 -316

التحول من الثابت الى النقال :

لكي ينتقل الانسان بما يحتاجه من مصادر معلوماتية ومراجع وبيانات كثيرة ما عليه الا اقتناء كمبيوتر نقال وهاتف نقال ، الاول يحمل له ملفاته وبرامجه والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حيثما كان محققا بذلك اقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية [2]

وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

تمتلك تكنولوجيا الاتصال وظائف متعددة ومتكاملة وهذا نظرا لتنوعها وأيضا لأنها متاحة على نطاق واسع ومن اهم الوظائف نذكر ما يلي :

خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

التفاعلية :

وتطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تاثير على ادوار الاخرين ، واستطلاعاتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة او التفاعلية في هذه الخاصة المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر [3] ونتج عن هذا التفاعل انحصار تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤلا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدرته الادراكية

اللاتزامنية :

تعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين ان يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستقبليها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة

قابلية التحرك او الحركية :

---

[1] محمد عبدالباسط استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني دط المكتب الجامعي الحديث ص 259

[2] امل محمد حطاب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الاداء الصحفي ط1 دار العالم العربي القاهرة 2010 ص 57

[3] محمد عبد الباسط تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها دار الافاق للنشر والتوزيع عمان 2010 ص 194-193

هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن استخدامها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان في اثناء حركته مثل الهاتف النقال . هاتف السيارة او الطائرة ، الهاتف المدمج في ساعة اليد وهناك الى لتصوير المستندات وجهاز فيديو يوضع في الجيب وجهاز فاكس ميل يوضع في السيارة وحاسب الي مزود بطابعة [1]

قابلية التحويل :

هي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط الى اخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الالي وقد ظهرت مقدماته في نظام مينيتيل الفرنسي فالحدود او الفروق او السماعات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها الاخر في طريقه الى الزوال ، والأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما وعلى شاشة التلفزيون وعلى اشرطة الفيديو كاسيت وعلى الاسطوانات المندمجة على الرغم من اختلافها في الشكل .

قابلية التوصيل والتركيب :

لم تعد شركات صناعة ادوات الاتصال بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت انظمة الاتصال واتحدت الاشكال والوحدات التي صنعتها الشركات المتخصصة في صناعة ادوات الاتصال

ومن الامثلة الدالة على ذلك وحدات الهواتف المقعر التي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على اكمل وجه فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية الصحف من صنع شركة ايستون [2]

الشيوع الانتشار :

ويعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على انها ترف ثم تتحول الى ضرورة ونلمح ذلك في التليفون وبعده الفاكس ميل ، وكلما زاد عدد الاجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الاطراف المعنية .

الكونية :

---

[1] امل محمد حطاب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الاداء الصحفي ط1 دار العالم العربي القاهرة 2010 ص 57

[2] محمد عبد الباسط مرجع سابق ص 67

البيئة الاساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ، وحتى تستطيع المعلومات ان تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها راس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية ذهابا وإيابا من اقصى مكان في الارض في ادناه في اجزاء على الالف من الثانية الى جانب تتبعها مسار الاحداث الدولية في أي مكان في العالم [1]

فرضت تكنولوجيا الاتصال نفسها على المؤسسات وهذا نظرا لما تتميز به من خصائص جعلتها الخيار الامثل لدى هذه المؤسسات فهي تتغلب على عنصري الوقت والمكان بالإضافة الى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتمرير المعلومات ، كل هذه المميزات فرضت على المؤسسات وهذا اضافة الى ان الوسائل المستخدمة فيها تلخص جهود العاملين وتفتح المجال حتى لا يقتصر العمل داخل المؤسسة او محيطها بل تتسع لأكثر من ذلك بسرعة .

[1] حسن عماد مكاوي محمود سليمان علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ط3 دار النشر 2000 ص 316-315

كما انه تسعى المؤسسات للحصول على المعلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب وأصبح اهتمام كافة الباحثين والمسيرين في هذا المجال ، وحتى تواكب المؤسسة عليها الاطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا الاتصال في الاونة الاخيرة .

الحماية المدنية هيئة عمومية موضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية مكلفة بمهمة وطنية للأمن المدني ,مجسدة في عملية حماية الأشخاص والممتلكات والمحافظة علي البيئة ,وكذا تسيير الأخطار الطبيعية والتكنولوجية عن طريق قيامها بالنشاطات الدائمة المتعلقة بالوقاية والتدخلات في إطار التنمية المستدامة وهو قطاع شبه عسكري مبني علي أساس الهرم التسلسلي في الرتب .

المبحث الاول : عرض عام لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

المطلب الاول : نشأة الحماية المدنية لولاية المدية

اول مقاييس الحماية المدنية في العالم كانت في ظل الامبراطورية الرومانية بعد حريق روما الشهير ومن اهمها الحرائق التي تم تسجيلها في العالم ، حريق لندن سنة 1866 ، موسكو 1812 سان فرانسيسكو 1906 حيث كان نشوء الحربين العالميتين 01 و 02 سببا اساسيا في التفكير في وضع خطة عملية لمواجهة النتائج الوخيمة التي انجزت عن استعمال مختلف الاسلحة في الحرب ففي هذه الفترة وضعت اولى المقاييس الخاصة بالدفاع المدني في حالى الحرب ، وامتد هذا التأسيس في حالة السلم

عهد الاستعمار :

كانت وحدات الحماية المدنية متمركزة في المدن ، التي يقطنها المعمرون وكانت عبارة عن خلايا للدفاع عن المعمرين وممتلكاتهم ذلك بموجب قانون 1938 خاص بالفرنسيين بصفة عامة [1]

بعد الاستقلال :

بعد استعادة السيادة الوطنية وجدت الجزائر نفسها امام قطاع حساس يكاد يكون شبه مفقود في الميدان ، اين عمدت ... على تنظيمه بواسطة المرسوم رقم 64 ، 129 المؤرخ في 15 افريل 1964 المتعلق بتنظيم ادارة الحماية المدنية ، وبمقتض المادة الاولى فجهاز الحماية المدنية مؤسس على روح التضامن المشترك في الاطارين الطبيعي والدولي وتتمثل المهمة العامة للحماية المدنية في حماية الاشخاص والممتلكات تحت الشعار الثلاثي : الوقاية – التقدير – (التوقيع) ، والإسعاف وهذه المهمة النبيلة تستدعي مساهمة جميع المواطنين . حفاظا على الحياة البشرية والموارد المائية التي تمثل ثروة البلاد ، كما تجدر الاشارة الى ان مساعدة الاشخاص ، المهددين بالخطر ليست فقط واجب شرعي وإنما هي كذلك واجب تضامني نبيل والفهم الجيد لهذه الامنية .. يعتبر سند كبير يساهم .. ويسمح للحماية المدنية كجهاز بإتمام مهامها

[1] الموقع الرسمي للحماية المدنية 13-2-2019 12:45

- المرسوم رقم 167/70 ان وحدات الحماية هي المسؤول الاول من تقديم الوطني بموجب المرسوم رقم 167/70 المؤرخ في 1970/11/10 المتعلق بتطبيق وتاطير وتجهيز وحدات الحماية المدنية وتنظيم هذه الوحدات حيث تصنف وحدات الحماية المدنية على مستوى القطر الوطني حسب اهميتها ومهامها الى 4 انواع (الوحدات المركزية – الوحدات الفرعية – وحدات القطاع – المراكز المتقدمة)

سنة 1976 المرسوم التنفيذي رقم 3976 المؤرخ في 20 فيفري 1976 والمتعلق بإعادة التنظيم الادارة المركزية لوزارة الداخلية ، تم تحويل المصلحة الوطنية الى مديرية عامة للحماية المدنية مع اعادة تنظيم الادارة المركزية على مستوى وزارة الداخلية

سنة 1983 : المرسوم رقم 108/83 ينظم المدرسة الوطنية للحماية المدنية معدل ومتمم للمرسوم 318/98

سنة 1991 تم اصدار عدة مراسيم تنظيمية لدعم القطاع من اهمها المرسوم رقم 503/91 معدل ومتمم للمرسوم 147/93 ويتعلق بإعادة تنظيم الادارة المركزية للحماية المدنية

المرسوم رقم 274/91 المعدل والمتمم المرسوم 97/96 يتعلق بالقانون الاساسي لأعوان الحماية المدنية اين تم الغاؤها بالمرسوم التنفيذي رقم 106/11 المؤرخ في 2011/3/06 والمتضمن القانون الاساسي لأسلاك الخاصة التابعة للحماية المدنية

- المرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 1992 يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية التنظيم على مستوى الولايات المرسوم رقم 134/94 المحدد لقائمة المناصب العليا في المصالح الخارج للحماية المدنية وشروط الالتحاق بها وتقسيمها [1]

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية

يشكل الهيكل التنظيمي للمديرية من الوظائف التالية :

- **الادارة المركزية للحماية المدنية :**

ان التحولات المتعددة والمتتالية التي عرفتها الحماية المدنية سمحت لها بتدعيم مختلف مصالحها واستجابة لمتطلبات النشاطات والمهام غير مقسمة نظرا لتطور وتعقد الاخطار الطبيعية والتكنولوجية ومن هذا المنظور

[1] مرجع سبق ذكره

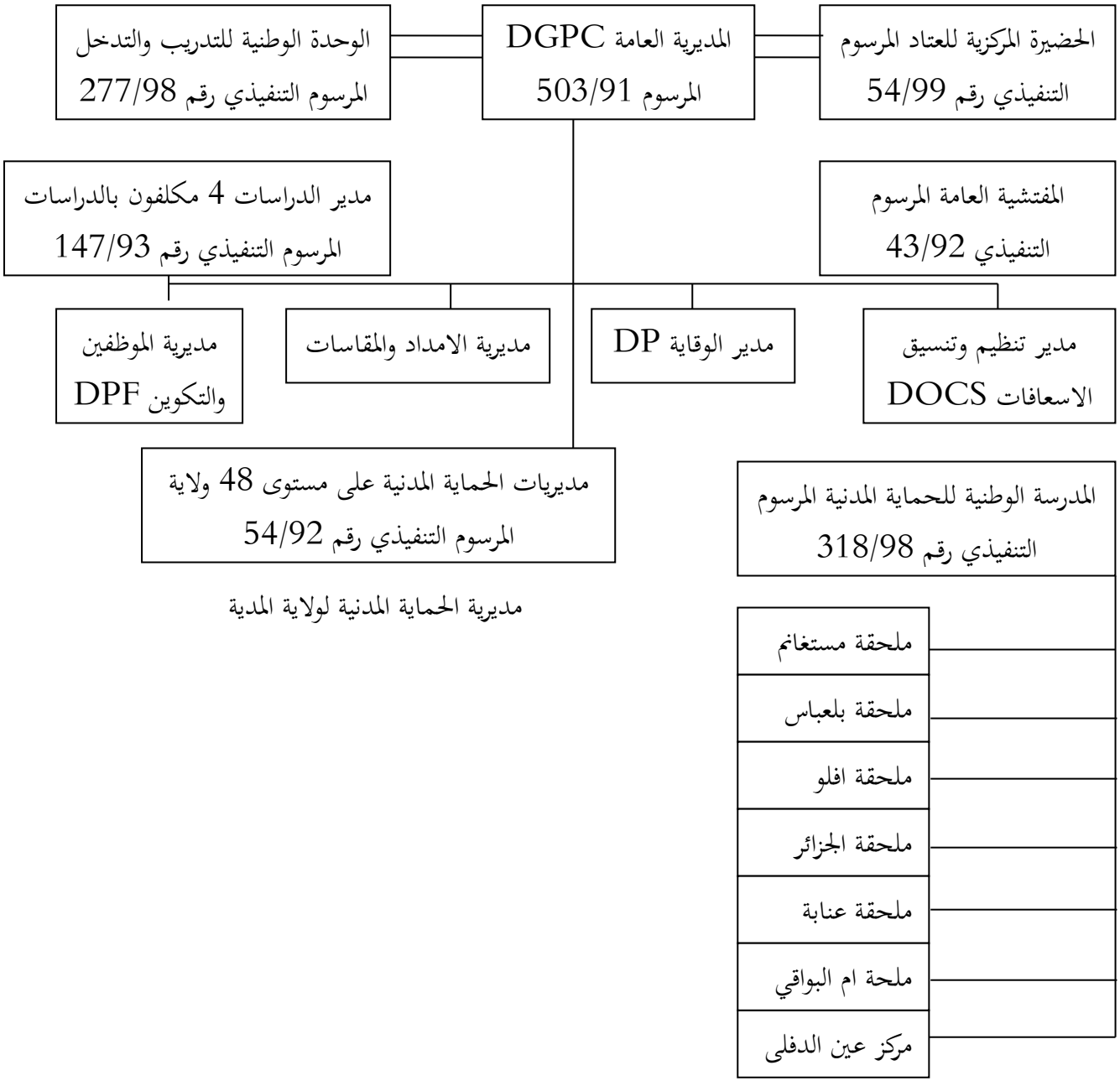
اتخذت مجموعة من الاحتياطات التنظيمية للقطاع بهدف تحسين الاطار التنظيمي والعملي للمصالح المرتبطة به وجاء الجمار القانوني سنة 1991 ليكرس هذا التغيير الجذري في الادارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية

يتمثل هذا الجهاز القانوني في المرسوم التنفيذي رقم 91-503 المؤرخ في 21 ديسمبر من سنة 1991 والمتعلق بتنظيم الادارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية والغاية من هذا التنظيم الجديد ، يمكن في تحسين سير وإدارة الحماية المدنية على المستوى المركزي وكذا التحكم الفعلي والنوعي في النشاطات التقنية المكلفة بأدائها

يتضمن المحتوى الجديد لهذا التغيير في الهيكلة الجديدة للمديرية العامة والتي تتمثل في :

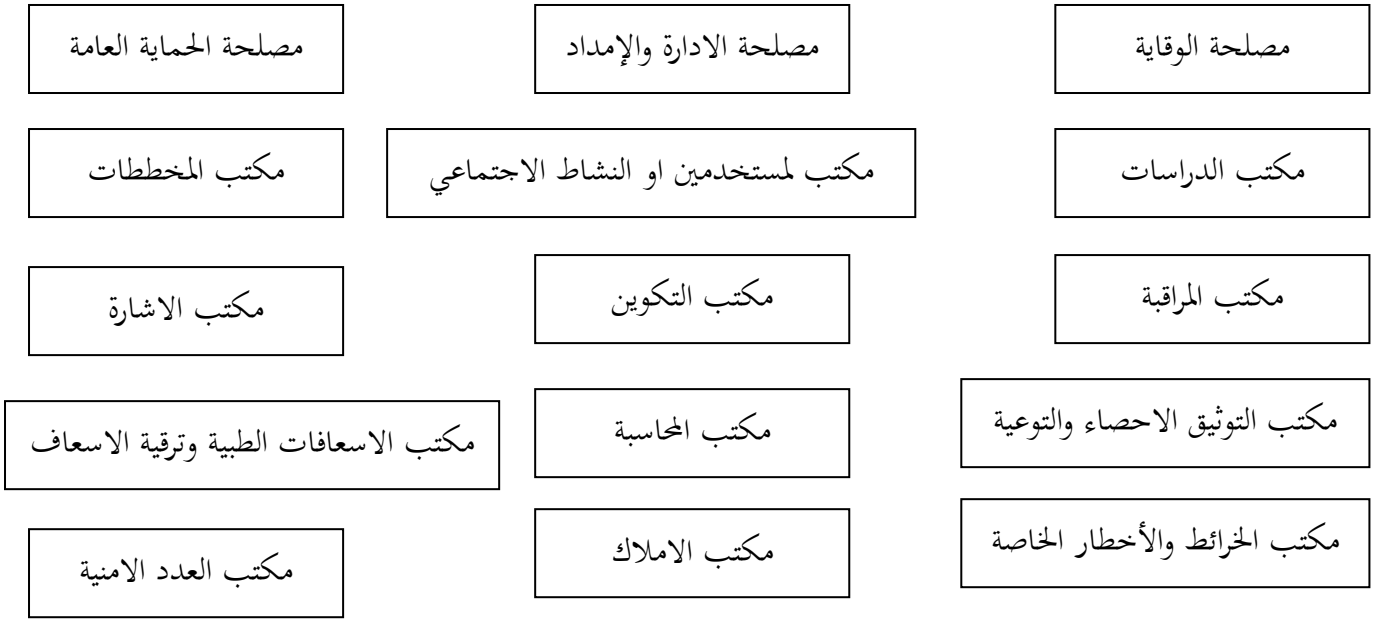
- المصالح المنتدبة للمدير العام
- المفتشية العامة للمصالح
- المديريات مديرية الوقاية
- مديرية تنظيم وتنسيق الاسعافات
- مديرية الامداد والمنشات
- مديرية الموظفين والتكوين

المخطط رقم 1 المخطط الرئيسي لتنظيم الحماية المدنية



مديرية الحماية المدنية لولاية المدية

المخطط رقم 2 هيكل تنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية



المطلب الثالث : مهام وأهداف مديرية الحماية المدنية

- **مهام مديرية الموظفين والتكوين DPF**

ان مديرية الموظفين والتكوين مكلفة بـ :

- تسيير وتوزيع الرسائل البشرية التي يتوفر عليها قطاع الحماية المدنية
- اعداد وتنفيذ سياسة الحماية المدنية الخاصة بالموظفين وكذا متابعة تنفيذها
- ادارة الحياة المهنية لمستخدمي قطاع الحماية المدنية

- ترقية النشاط الطبي والاجتماعي في قطاع الحماية المدنية
- تعريف سياسة التكوين والتأهيل والتخصص المشترطة لمستخدمي الحماية المدنية كما تسهر على تطبيقاتها ومراقبة هذا التطبيق

– **المديرية الفرعية للموظفين :**

ان المديرية الفرعية للموظفين مكلفة بالمهام التالية :

- تحديد التعداد الضروري لسير مصالح الحماية المدنية فيما يتعلق بالمستخدمين
- ادارة الحياة المهنية لمستخدمي قطاع الحماية المدنية
- برمجة ومتابعة سير الامتحانات والمسابقات المتعلقة بالانضمام الى مختلف اسلاك الحماية المدنية

– **المديرية الفرعية للتكوين :**

المديرية الفرعية للتكوين مكلفة بالمهام التالية :

- دراسة واقتراح السياسة الخاصة بتكوين وتأهيل مستخدمي قطاع الحماية المدنية
- تعريف وتقييم حاجيات التكوين الضرورية لنشاط مصالح الحماية المدنية المعنية مصالح المعنية الاخرى

– **مهام مديرية الموظفين والتكوين DPF [1]**

ان مديرية الموظفين والتكوين المكلفة بـ

- تسيير وتوزيع الوسائل البشرية التي توفر عليها قطاع الحماية المدنية
- اعداد وتنفيذ سياسة الحماية المدنية الخاصة بالتوظيف وكذا متابعة تنفيذها
- ادارة الحياة المهنية لمستخدمي قطاع الحماية المدنية

– اهداف الحماية المدنية

– التعريف بالحماية المدنية

– تقريب المواطن من الحماية المدنية

– ابراز المجال العملي التقني الوقائي للحماية المدنية

[1] مقابلة مع السيد محمد حمدوش المكلف الاعلام والاتصال يوم 16-4-2019 على الساعة 2:00 لمديرية الحماية المدنية

- زرع ثقافة الوقاية من الاخطار والحوادث في ذهن المواطن
- تحسيس المواطن بضرورة التربية الوقائية للأجيال القادمة
- ترسيخ فكرة التوعية لدى اعوان الحماية المدنية
- تحسين اداء الاعوان من خلال مشاهدة تدخلاتهم الميدانية عبر الصور او الافلام الملتقطة
- تطوير العمل الفني والتقني لمكتب الاعلام وبالتالي نشاط المديرية الولائية للحماية المدنية
- اعلام السلطات المحلية ووسائل الاعلام المختلفة بأحسن الطرق وأفضل الوسائل عن مستوى التدخلات وأداء الحماية المدنية

المطلب الرابع : شروط ومهام المكلف بمكتب الاعلام والاتصال

- يعمل على توطيد العلاقات الجيدة مع وسائل الاعلام
- عضو ضمن لجنة طاقم قيادة الاركان
- مستشار مدير الحماية المدنية في جميع المسائل المتعلقة بالإعلام
- يرسم ويدعم السياسة الاعلامية في القطاع
- يساعد المدير

المستوى الخارجي :

- ابواب مفتوحة على الحماية المدنية
- زيارات ومحاضرات عبر المؤسسات التربوية الادارية الخدماتية والصناعية والجامعات ، الجمعيات
- ايام دراسية متخصصة في الوقاية بكل انواعها كيفيات وسبل التدخل في حالة وقوع الاخطار
- العمل مع المؤسسات الاكاديمية فيما يخص اعداد مذكرات نهاية الدراسة والإشراف عليها
- الاتصال بوسائل الاعلام والإفادة بالوقائع الرسمية لأي حادث او نشاط خاص بالحماية المدنية

فمديرية الحماية المدنية لولاية المدية تبقي سباقة ورائدة في مجالها فهي وظيفة فوضتها وأمنتها التحولات الاجتماعية والاقتصادية بحيث ألزمت هذه التحولات والتطورات علي القطاع مواكبتها بما يضمن السلامة والأمن للمواطنين وممتلكاتهم وكذا المحيط الذي يعيشون فيه

استعملنا أداتين من أدوات المنهج الوصفي التحليلي المتمثلان في المقابلة المفتوحة حيث قمنا بجمع المعلومات لازمة التي تخدم دراستنا وتعطي لنا معلومات تفيدنا في دراستنا وتحليلنا بالإضافة إلي الاستبيان وكانت الأسئلة مقننة تراوحت بين المفتوحة والمغلقة

يعد محاولتنا لتغطية الجانب النظري للبحث حاولنا ان نحيط بالموضوع من الجانب التطبيقي بالقيام بدراسة ميدانية استطلاعية عن طريق اجراء مقابلة مع السيد أمين حفص المكلف بمكتب الإعلام والاتصال بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية والذي حاول الاجابة على الاسئلة المطروحة :

تحليل نتائج الدراسة :

- **نموذج اجابات اسئلة المحور الاول : ادارة العلاقات العامة**

- س1- ما هي مكانة ادارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ج1- مكانة إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية هناك مرسوم ينظم المصالح الخارجية لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية والمديرية تحتوي على ثلاث مصالح : مصلحة الإدارة والإمداد – مصلحة الوقاية – مصلحة الحماية العامة ومكتب الاعلام والاتصال هو من ضمن مهام وصلاحيات مصلحة الوقاية ومكتب الاعلام والاتصال لولاية المدية لديه استقلالية ذاتية حيث يسهر على شؤونه وعلى صلاحياته ومهامه المدير شخصيا وبالتالي مكتب الاعلام والاتصال هو ثاني محطة مهمة بعد ادارة المدير بمعنى المدير امانة المدير او ديوان المدير ثم مكتب الاعلام والاتصال لأنه هو الراس المفكر والمدبر في تسيير شؤون مديرية الحماية المدنية لولاية المدية

- س2- ما هي الخصائص التي يجب ان تتوفر في جهاز ادارة العلاقات العامة حتى يقوم بالمهام المنوط به ؟

ج2- الخصائص التي يجب ان تتوفر في جهاز ادارة العلاقات العامة حتى يقوم بالمهام المنوط به أولا التعداد البشري يكون كفء فجهاز الحماية المدنية منذ نشأته على مستوى ولاية المدية تداول على مصلحة الاعلام والاتصال ضباط اكفاء جعلوا من هذا القطاع ان يبرز وجوده في الساحة لأنه يعطي لنا الصورة الحقيقية لقطاع الحماية المدنية بولاية المدية بالإضافة الى الامكانيات المادية المتمثلة في مكتب محترم وسائل اتصال كأنها كفء الانترنت – جهاز الإعلام الالي – وحتى الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تستعملها المديرية المتمثلة في جهاز الراديو بالإضافة الى وجود العمل التشاوري فهناك سكة لعمل في مصلحة الاعلام والاتصال فهناك

مكلف بمعالجة الصور وأيضا الفيديوهات المصورة ومنه من هو اختصاصه التأثير على مواقع التواصل الاجتماعي فهذه الشبكة تعتبر خاصة اساسية في جهاز الاعلام والاتصال

- س3- ما هي مهام ووظائف ادارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ج3- مهام ووظائف إدارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية هي الصورة الحقيقية لقطاع سواء كانت للحماية المدنية او قطاعات اخرى فمن دون اعلام واتصال وتسويق الصورة الاعلامية في ذلك الجهاز لا يمكن لهذا الجهاز ان يفرض وجوده على مستوى المجتمع المدني إلا بالتسويق الاعلامي حيث يقوم جهاز الحماية المدنية بعمليات تدخل لإخماد النيران او حوادث المرور وحوادث الغرق ولو لم تتم التسويق إعلاميا لما يقوم به رجال الحماية المدنية في الميدان المجتمع المدني لا يعرف دور ومهام رجل الحماية المدنية بالإضافة الى وجوب وجود اسس في عملية الاتصال بين مديرية الحماية المدنية وقطاعات أخرى كمؤسسة الصحة – الدرك الوطني – ومؤسسة الامن الوطني اذ لم تكن لديهم علاقات فاعلة مع مختلف الشركاء تصعب عليهم اداء المهمة وبالتالي دور مكتب الاعلام والاتصال مهمة محورية تعتبر عمود في نشأة الجهاز وفي وجود الجهاز .

- س4- ما هي أهم الوسائل الاتصالية الحديثة الاكثر استعمالا في ادارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية ؟

ج4- أهم الوسائل الاتصالية الحديثة الاكثر استعمالا بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية هي الانترنت – الانترنت – وصفحات التواصل الاجتماعي بالإضافة الى وجود صفحة رسمية خاصة بجهاز مديرية الحماية المدنية تسمى D-P-S média وصفحة في الانستغرام وصفحة في التوتير كل هذه جعلت من مصالح الحماية المدنية مكتب الاعلام والاتصال انها ترقى لمستوى مرموق بالإضافة الى سرعة الاتصال وسرعة التدخل والتجاوب مع نداءات المواطنين وسرعة الاتصال للتدقيق في معرفة مكان الحادث وظروف الحادث وبالتالي وجود عدة وسائل اتصال حديثة جعلتها تتسارع مع الوقت ويكون التدخل بفاعلية ونجاع بالإضافة إلى سهولة وسرعة التواصل بين مديرية الحماية المدنية والفروع والمؤسسات المحيطة بها .

- س5- ما مدى مساهمة ادارة العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ج5- مدى مساهمة إدارة العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية بالنسبة للتخطيط الاستراتيجي بمديرية الحماية المدنية مكتب الاعلام والاتصال له جزء كبير في التخطيط الاستراتيجي فلما نتكلم عن التخطيط الاستراتيجي نتكلم عن رؤية الحماية المدنية في السنوات القادمة بخصوص التعداد البشري نتكلم عن رؤية الحماية المدنية في بناء الهياكل وأيضا التعداد المادي والذي يتمثل في سيارات الاسعاف

وشاحنات التدخل وأيضا نتكلم عن ترقية الاعوان من رتبة إلى رتبة – ترقية ضباط الصف – ترقية الضباط السامين – اقتراح ضباط سامين من ولاية المدية ليكون مدراء ولائيين لجهاز الحماية المدنية عبر مختلف ولايات الوطن التخطيط الاستراتيجي بالنسبة لمصلحة الاعلام والاتصال نتكلم عن مخطط الاتصال الذي تسير عليه مديرية الحماية المدنية لولاية المدية وجهاز مكتب الاعلام والاتصال هو الذي يعد مخطط الاتصال لمدة سنة بحيث ينطلق من 1-1 من السنة الجارية الى غاية 31-12 من السنة الحالية فهذا هو مخطط الاتصال الذي تسير عليه الحماية المدنية لسنة 2019

- س6- ما مدى تقييمك للعملية الاتصالية الداخلية والخارجية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ج6- تقييمي للعملية الاتصالية الداخلية والخارجية لو تكلمنا عن تقييم العملية الاتصالية للحماية المدنية من لا يشكر الناس لا يشكر الله المكلف بالإعلام والاتصال بمديرية الحماية المدنية هو عبارة عن نحلة لأنه يرعى من كل زهرة وبالتالي الذي يقيم العملية الاتصالية هو كل الافراد الفاعلين في القطاع هذا بالنسبة للاتصال الداخلي وبالنسبة للتقييم الخارجي فهو المواطن الكريم وما تم أفادته به وما قدم له من نصائح وإرشادات وخدمات هو الذي يعطي رجع الصدى لكن كتقييم المكلف وبالإعلام والاتصال أمين فحصي بان جهاز مكتب الاعلام والاتصال بمديرية الحماية المدنية اصبحت رائدة ومميزو وأصبحت يشهد لها في جميع المؤسسات

- س7- هل وفق قسم ادارة العلاقات العامة خلية الاعلام والاتصال في ترسيخ صورة طبية وانطباع حسن عن مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ج7- وفق قسم إدارة العلاقات العامة خلية الاعلام والاتصال هي تسريح صورة طبية وانطباع حسن عن المديرية وهذا راجع لأشهاد خلية الاعلام والاتصال بكل الطاقات حيث كل العاملين بمديرية الحماية المدنية لأنه هو صورة اعلامية او تسويق اعلامي وبالتالي الاشخاص العاملين هم الذين جعلوا من مكانة الحماية المدنية مكانة مميزة الزملاء الذين تعاقبوا على هذا المكتب كلهم تركو اثر وبصمة وقاعدة معطيات وبيانات الشيء الذي جعل مديرية الحماية المدنية تثبت قدرتها وجدارتها مع مختلف المؤسسات الاخرى

- **نموذج اجابات اسئلة المحور الثاني : تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة**

- س1- هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تحسيس مستوى أداء مديرية الحماية المدنية لولاية المدية؟

ج1- استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من ان تحسين اداء مديرية الحماية المدنية لولا هذه التطورات الحديثة في وسائل الاتصال لما كان هذا التطور الملحوظ والمشهود في الميدان سواء كانت الانترنت او الانترنت وكانت العملية عملية كلاسيكية تقليدية فهي اقتصرت علينا عامل الزمان والمكان وسهولة التواصل والربط الدائم والمستمر

- س2- ما نوع شبكات الاتصال التي تتواجد بمؤسستكم ؟

ج2- نوع شبكات الاتصال التي تتواجد بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية الانترنت والانترانت فهماالشبكتان التي يتم الاعتماد عليهم بشكل كبير من اجل التواصل الداخلي بين العمال وتكرس روح العمل الجماعي والتشاور بالإضافة الى سهولة وسرعة الاستخدام واختصار عامل الوقت والزمن فهذا ما زاد من سهولة مهام وعمل مديرية الحماية المدنية بالأخص مكتب الاعلام والاتصال لأنه في تواصل دائم مع مختلف الفاعلين سواء على المستوى الداخلي او الخارجي

- س3- ما هي اهم الخدمات او التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

اهم الخدمات او المهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالنسبة للمؤسسة هي :

- التواصل الدائم حقت الغت عامل المكان والزمان حيث اصبح التعامل عن طريق البريد الالكتروني بدل الهاتف
- سهولة التواصل عن طريق الوات ساب والشاة والفيسبوك
- افادة الصحفيين والفريق الاعلامي لمعلومات مهمة وانية من اجل التواجد في موقع الحدث
- انشاء فريق على الوات ساب فيه ازيد من 130 صحفي من الصحافة المكتوبة – المرئية والمقروءة
- س4- هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية من ان تساهم في تحسين اساليب الاتصال بين الوحدات الادارية داخل وخارج مديرية الحماية المدنية لولاية المدنية ؟

ج4- الأفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية هي خدمة الانترنت موزعة بين المصالح وبين المكاتب ، والوحدات التابعة لنا لأنها في تزايد في السابق كانت 14 وحدة واليوم 18 وحدة وسيتم فتح هذه الوحدات على مستوى بلدية سغوان ، القلب الكبير ، سيدي نعمان واستحداث مركز

متقدم على مستوى بلدية ذراع سير سمار حتى يضمن لنا القطب الحضري الجديد الذي يقام فنحن بعملية اتصالية نسعى جاهدين الى ان نكون كل هذه الوحدات مجهزة بخدمة الانترنت والانترانت التي تسهل لنا عملية الاتصال .

- س5- ما هي طرق التدريب المعتمدة في مؤسستكم ؟

ج5- طرق التدريب المعتمدة مديرية الحماية المدنية تخضع للمديرية العامة ، والمديرية الوقائية والمديرية الفرعية للإحصائيات الاعلامية ، التي هي كل مرة تتضم ملتقيات وطنية جهوية وولائية وتزويد بالمهارات ، المعارف ، السلوكات التي من شانها تحسين وتطوير سياسة الاتصال وتطوير كيفية وضع استراتيجية جديد للعملية الاتصالية وكذلك تزود المديرية بميكاريزمات متعارف عليها دوليا حتى تكون المديرية مواكبة لكل التطورات الجديدة

- س6- ما هي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ج6- احتياطات حماية الشبكات الاتصالية او امن المعلومات فالحقيقة المديرية اليوم تتعامل بصفحات التواصل الاجتماعي والصفحة الرسمية بمديرية الحماية المدنية والتي هي تحت مسؤولية كتب الاعلام والاتصال فلا يمكن لاي شخص من عمال الحماية المدنية ان نشير أي صورة او تدخلات او نشاطات الحماية المدنية عبر هذه الصفحة دون او رقابة مكتب الاعلام والاتصال هذه الصفحة مزودة برقم سري الذي لا يعرفه الا المكلفين بمكتب الاعلام والاتصال وهناك مشروع رقمنته المعلومات الخاصة لهذا الجهاز

وفي الأخير يمكن القول أن المقابلة والاستبيان هوما الأداتين الأكثر توظيفا في البحوث والدراسات الأكاديمية وذلك لما لهما من مزايا وأهمية بالغة في بحوث العلوم الإنسانية والإجتماعية

الجدول رقم (1): نتائج عملية توزيع الاستبيان

حجم عينة الدراسة	عدد الاستبيانات الموزعة	نسبة الاستبانات الموزعة إلى عينة الدراسة	عدد الاستبانات المرفوضة	نسبة الاستبانات المرفوضة إلى عينة الدراسة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل إلى عينة الدراسة
95	95	%100	09	9.47	86	90.52

المصدر: من إعداد الطالبين

يتضح من الجدول السابق أن حجم عينة الدراسة قد بلغ (95)، وقد تم توزيع 95 استمارة على الأفراد المنخرطين في الجمعيات وقد تم استرجاعها بالكامل، وبعد إدخال البينات الى برنامج Spss تبين أن نسبة (9%) وبمجموع 09استبانة تم رفضها بسبب الأخطاء في ملأ الخيارات وكثرة البينات المفقودة، وعليه بلغت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (86)أي ما نسبته (90%) .

أولا: تحليل البينات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

1- الجنس:

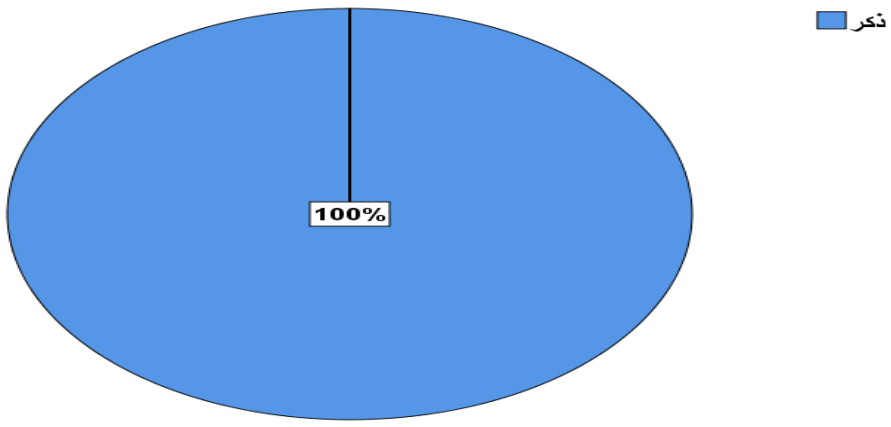
جدول رقم(1): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس

الجنس	ك	%
ذكر	86	%100
انثى	-	-
المجموع	86	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يظهر من بيانات الجدول رقم (1) بأن جميع أفراد عينة الدراسة المستجوبين من موظفي مديرية الحماية المدنية كانوا ذكورا بنسبة (100%)، وتعتبر هذه النتيجة منطقية حيث ان طبيعة العمل في هذا الجهاز الحساس يستدي بعض الصفات مثل القوة والتركيز والعمل ليلا ونهارا وهذا ما يتوفر في الذكور مقارنة بالإناث، كما أن نظرة المجتمع الجزائري السلبية للمرأة عند ممارستها لهذه الوظائف جعل منها غير متحمسة لمثل هذا النوع من الوظائف، والشكل التالي يوضح التمثل النسبي لافراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الشكل رقم (1): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب نوع جنس



المصدر: بناءا على الجدول رقم (1)

2-المستوىالتعليمي:

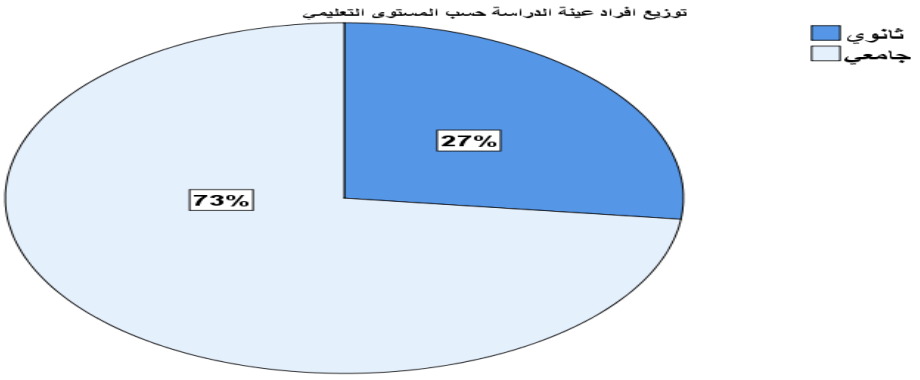
الجدول رقم (3): التوزيع النسبيلافراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ك	%
ثانوي	23	%27
جامعي	63	%73
المجموع	86	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss.

يتضح من الجدول رقم (2) بأن النسبة الأكبر (73%) من افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي هم من الجامعيين، ، أما أدنى نسبة (27%) فكانت لذوي المستوى التعليمي الثانوي، ويمكن تفسير هذه النتيجة بان المؤسسات العمومية ومن بينها مديرية الحماية المدنية أصبحت تولي أهمية كبيرة للمستوى التعليمي عند شروع في عملية التوظيف، والسبب الثاني هو العدد الهائل للمتخرجين الجامعيين الباحثين عن مناصب الشغل،والشكل التالي يوضح التمثيل النسبي لافراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

الشكل رقم (2):التوزيع النسبي لافراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: بناءا على الجدول رقم (2)

4- الخبرة المهنية:

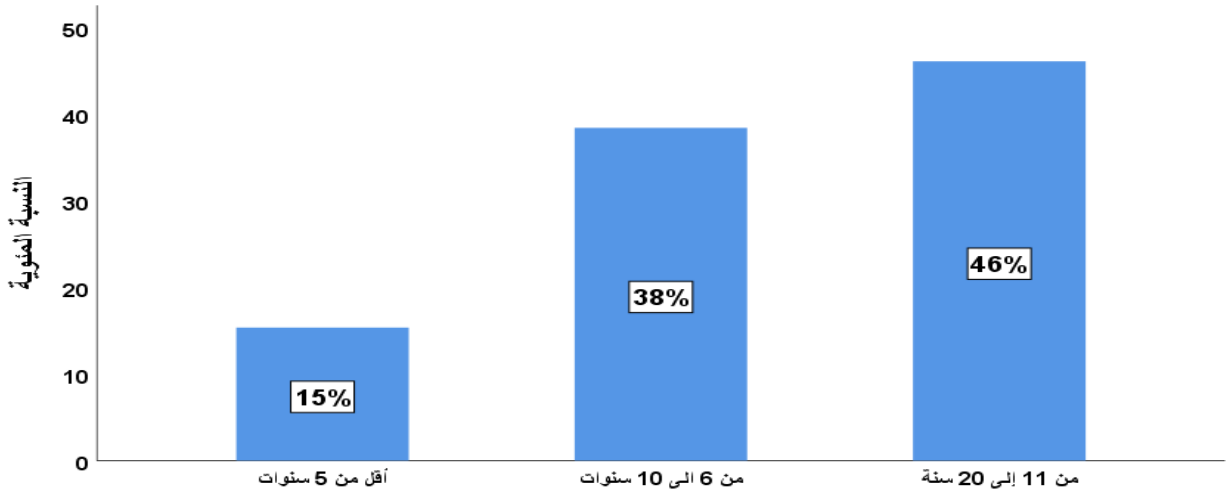
الجدول رقم (4): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	ك	%
اقل من 5 سنوات	13	%15
من 6 إلى 10 سنوات	33	%39
من 11 إلى20 سنة	40	%46
من 21 سنة فما فوق	-	-
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss.

يلاحظ من الجدول رقم (4) بأن النسبة الأكبر (46%) من أفراد عينة الدراسة حسب نوع الخبرة المهنية ينشرون فيفئة [من 11 إلى 20 سنة]،ويأتي في المرتبة الثانية ذوي الخبرة [من 6 إلى 10 سنوات] بنسبة (39%)، أما أدنى نسبة (15%) فكانت لذوي الخبرة المهنية [اقل من 5 سنوات] ، في حين غاب أفرد عينة الدراسة من ذوي الخبرة المهنية [من 21 سنة فما فوق]وبناءا على هذه النتائج يمكن القول ان افراد عينة الدراسة المتمثلين في عناصر الحماية المدية يتمتعون بخبرة مهنية جيدة ، كما أن غياب فئة [من 21 سنة فما فوق] دليل على أن مديرية الحماية المدنية تتكون من فئة الشباب التي تكون اكثر قابلية للعمل واكثر مسايرة لتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة .والشكل التالي يوضح التمثيل النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الشكل رقم (4):التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: بناءا على الجدول رقم (4)

تحليل عبارات المحور الثاني:

1- تحليل عبارة هل انت مهتم بقسم الإتصال والعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

الجدول رقم (5): معرفة مدىإهتمام افراد عينة الدراسة بقسم الاتصال والعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

البينات		المستوى التعليمي		المجموع
		ثانوي	جامعي	
مدى إهتمام افراد عينة الدراسة بقسم الاتصال والعلاقات العامة	نعم	10	4	14
		8%	%50	%58
	لا	5	11	16
		%2	10%	%12
	المجموع النسبي			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

المعطيات الواردة في الجدول رقم (5) تبين أن نسبة (58%) من افراد عينة الدراسة أبدت اهتمامها بقسم الاتصال والعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية، ويعد الجامعين أكثر الفئات داخل المديرية اهتماما بهذا القسم بنسبة (50%) مقارنة بالأفراد من ذوي المستوى الثانوي بنسبة (16%)،

وفي المقابل نجد (10%)من الأفراد لا يهتمون بقسم الاتصال والعلاقات العامة وتدعمها نسبة (16%) من الجامعيين مقارنة بنسبة (12%) من ذوي المستوى التعليمي الثانوي .

وعليه تبين هذه النتائج أن الجامعيين يعتبرون أكثر اهتماما بقسم الاتصال والعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية وذلك لأن الجامعيين قد تناول هذا التخصص في مشوارهم الجامعي فهو يعد من إختصاصهم

2- تحليل عبارة : إذا كانت الإجابة بنعم فماهي المهام المنوطة بهذه المصلحة

الجدول رقم (6): المهام المنوط بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة.

البينات		المهام المنوط بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة			المجموع
		إجتماعات	اعماليدانية	وسائل الإتصال	
مدى إهتمام افراد عينة الدراسة بقسم الاتصال والعلاقات العامة	نعم	10	20	36	66
		12%	23%	42%	77%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول رقم (6) أن النسبة الأكبر(42%) من أفراد عينة الدراسة الذين يهتمون بقسم الاتصال والعلاقات العامة داخل مديرية الحماية المدنية يعتبرون أن وسائل الاتصال هي أكثر المهام المنوط بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة، تليهم نسبة (23%) من الأفراد ترى بأن الأعمال الميدانية من أهم المهام المنوط بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة.أما أدنى نسبة من أفراد عينة الدراسة فكشفت أن الاجتماعات هي أهم المهام المنوطةبمصلحة الإتصال والعلاقات العامة داخل المديرية.

إذن وحسب ما تقدم يتبين أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عناصر الحماية المدنية تؤكد على أن وسائل الاتصال هي من أهم المهام المنوط بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة.

3– تحليل عبارة : ما هي الوظائف التي يقوم بها مكتب إدارة العلاقات العامة

الجدول رقم (7): الوظائف التي يقوم بها مكتب إدارة العلاقات العامة.

الوظائف التي يقوم بها مكتب إدارة العلاقات العامة	ك	%
الاتصال بالموظفين	23	%27
التعريف بالمؤسسة	16	%19
الاتصال بوسائل الإعلام	47	%54
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

تبين المعطيات الواردة في الجدولرقم (7) أن (54%) من أفراد عينة الدراسةداخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ترى بأن الاتصال بوسائل الإعلام تعتبر من أهم الوظائف التي يقم بها مكتب إدارة العلاقات العامة، كما أن (27%) منهم ترى بان الاتصال بالموظفين تعتبر من أهم الوظائف التي يقوم بها مكتب إدارة العلاقات العامة، في حين يرى (19%) من الأفراد تعتبر أن التعريف بالمؤسسة من الوظائف الرئيسية لمكتب إدارة العلاقات العامة.

إذن وحسب ما تقدم يتبين أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عناصر الحماية المدنية تؤكد على أن وسائل الاتصال هي من أهم المهام المنوط بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة. إذن وحسب آراء افراد عينة الدراسة فإن وظيفة الاتصال بوسائل الإعلام تعد أهم وظيفة لمكتب إدارة العلاقات العامة.

4- تحليل عبارة : هل تنظم نشطات مصلحة إدارة العلاقات العامة

الجدول رقم (8): معرفة النشطات التي تقوم بها مصلحة إدارة العلاقات العامة .

هل تنظم نشطات مصلحة إدارة العلاقات العامة من خلال:	التكرار	النسبة%
تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل	10وهناك من يري انها تنضم من خلال تنظيم نشاطات إتصالية لأأ	%12
تكوين علاقات جيدة مع مختلف المديريات والمصالح	66	%76
تنظيم النشطات الاتصالية داخل مديرية الحماية المدنية	10	%12
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

تبين المعطيات الواردة في الجدول رقم (8) أن (76%) من أفراد عينة الدراسة داخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ترى بان نشطات مصلحة إدارة العلاقات العامة تنظم من خلال تكوين علاقات جيدة مع مختلف المديريات والمصالح، بينما (12%) كانت للأفراد التي ترى بأن نشطات مصلحة إدارة العلاقات العامة تنظم من خلال تكوين علاقات جيدة مع الزملاء، و كذلك للأفراد التي ترى بأن تنظم نشطات مصلحة إدارة العلاقات العامة يكون من خلال تنظيم النشطات الاتصالية داخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية . نستنتج من خلال هذه النسب أن النسبة الأعلي بأن نشاطات مصلحة إدارة العلاقات العامة تنظم من خلال تكوين علاقات جيدة مع مختلف المديريات والمصالح لأن المديرية تسعي لإقامة علاقات جيدة وطيبة فهي الخاصية الأساسية التي تسعي مديرية الحماية المدنية لتحقيقها بينما يري البعض أنها تنظم من خلال تكوين علاقات جيدة مع الزملاء فالمديرية تسعي إلي كسب عمالها من خلال المعاملة الحسنة وتبادل والتشاور بين العمال وتبادل الأدوار فيما بينهم والشعور بالمسؤولية وروح المبادرة وايضا هناك من يري أنها تنضم من خلال النشاطات الإتصالية مديرية الحماية المدنية تتعامل بكثرة مع الصحافة ومعظم أشغالها تعتمد علي العملية الإتصالية بصفة أساسية وضرورية في متابعة مهامها والتعامل مع جمهورها

5- تحليل عبارة هل انت مهتم بقسم الإتصال والعلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

الجدول رقم (9): معرفة مدى مساهمة الإتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الحماية المدنية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة

البينات		المستوى التعليمي		المجموع
		ثانوي	جامعي	
هل تعتقد أن الإتصال الداخلي ساهم في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الحماية المدنية	حسنة	3	30	33
		4%	34%	38%
	متوسطة	20	30	50
		23%	35%	58%
	ضعيفة	0	3	03
		%0	%04	%04
	المجموع النسبي			100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من بينات الجدول رقم (9) أن نسبة (58%) من افراد عينة الدراسة تعتقد أن الإتصال الداخلي ساهم في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الحماية المدنية بالمدية بدرجة متوسطة ، ويعد الجامعين أكثر الفئاتالتي تعتبر بأن الإتصال الداخلي عمل على تحسين الصورة الذهنية للمديرية بدرجة متوسطة وهذا بنسبة (35%) مقارنة بالأفراد من ذوي المستوى الثانوي بنسبة (23%)، كما ونجد أن نسبة (38%) منأفرادعينة الدراسة التي ترى بأن الإتصال الداخلي ساهم في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الحماية المدنية بالمدية بدرجة حسنة. في حين ترى نسبة (04%) من افراد عينة الدراسة أن أن ا لإتصال الداخلي ساهم في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الحماية المدنية بالمدية بدرجة ضعيفة.

وبناءا على ما تم ذكره نستطيع القول أنالإتصال الداخلي يساهم في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الحماية المدنية بالمدية بدرجة متوسطة وأن الجامعيين هم أكثر الفئات التي تؤكد على ذلك.

6- تحليل عبارة هل ترون أن مسؤول إدارة العلاقات العامة يؤدي دوره كما يجب:

الجدول رقم (10): معرفة أراء أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان مسؤول إدارة العلاقات العامة يؤدي دوره كما يجب

البينات		المستوى التعليمي		المجموع
		ثانوي	جامعي	
هل ترون أن مسؤول إدارة العلاقات العامة يؤدي دوره كما يجب	دائما	14	36	50
		16%	42%	58%
	أحيانا	10	23	33
		11%	27%	38%
	نادرا	0	3	3
		%0	%04	%04
	المجموع النسبي			%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (10) يظهر لنا ان نسبة (58%) من افراد عينة الدراسة يرون بأن مسؤول إدارة العلاقات العامة يؤدي دوره كما يجب دائما والذي تدعمه النسبة الغالبة (42%) عند الأفراد من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، مقارنة بنسبة (16%) لذوي المستوى التعليمي الثانوي ، بالمقابل نجد نسبة (38%) من الأفراد الذين يرون بأنه أحيانا ما يؤدي مسؤول إدارة العلاقات العامة دوره كما يجب وهذا بنسبة (27%) عند الأفراد من ذوي المستوى التعليمي جامعي، مقارنة ب(11%) للجامعين، في حين ان نسبة الأدنى (04%) من افراد عينة الدراسة ترى بانه نادرا ما يؤدي مسؤول إدارة العلاقات العامة دوره كما

يجب وهذا الرأي يوافقه جميع أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي ثانوى مع غياب الجامعيين في هذا التصنيف.

وبالتالي يظهر لنا جليا أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة ترى أن مسؤول إدارة العلاقات العامة يؤدي دوره كما يجب دائما وان أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الجامعي هم أكثر الأفراد الذي تدعم هذا الرأي.فهم من ذوي الإختصاص علي دراية تامة بالمهام التي يقوم بها رجل العلاقات العامة لأنه يمارس عمله داخل المديرية علي الملأ بحيث يمكن لأي شخص أن يلاحظه وهو في الميدان أي بالعين المجردة بعيدا عن التحيز بكل شفافية ومصداقية

7- تحليل عبارة : ما هي أهم الصفات التي يجب أن تتوفر في رجل العلاقات العامة

الجدول رقم (11): معرفة آراء افراد عينة الدراسة حول الصفات الواجب توفرها في رجل العلاقات العامة .

ما هي أهم الصفات التي يجب أن تتوفر في رجل العلاقات العامة	ك	%
فن التعامل مع العمال	36	%42
الحيوية والنشاط	10	%12
القدرة على الإتصال	27	%31
روح المبادرة	13	%15
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (11): ان النسبة الأعلى (42%) من أفراد عينة الدراسة ترى بأن رجل العلاقات العامة يجب أن تتوفر فيه صفة فن التعامل مع العمال، تليها نسبة (31%) من الأفراد التي ترى أن القدرة على الإتصال هي أهم الصفات الواجب توفرها في رجل الحماية المدنية، بينما نجد أن نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة تعتبر أن روح المبادرة صفة مهمة يجب أن تتوفر في رجل العلاقات العامة، وفي الأخير تكشف لنا نسبة (12%) من أفراد عينة الدراسة على أن أهم الصفات التي يجب أت تتوفر في رجل العلاقات العامة هي الحيوية والنشاط.

د8 هل سبق وأن تلقيت الدعم المادي أو المعنوي من طرف الإدارة

نستنتج أن أغلبية العمال تلقو الدعم المعنوي من طرف الإدارة وهم من ذوي المستوي التعليمي الثانوي تم تليها الدعم المادي وهم من أصحاب المستوي التعليمي الثانوي لأن المديرية علي دراية تامة أن الجامعيين متمكنين من خلال ما تلقوه من دروس تدعيمية في مشوارهم الجامعي أما أصحاب المستوي التعليمي الثانوي تنقصهم الخبرة والمعرفة لأن هذا النوع من الحصص التدريبية غير متاحة في برنامجهم الدراسي .

هل هناك وسائل إتصالية تستخدم في إدارة العلاقات العامة

نستنتج أن الأغلبية أجابو بنعم فمديرية الحماية المدنية لولاية المدية تستخدم الوسائل الإتصالية في إدارة العلاقات العامة فهي تسهل من عملية التواصل بين العمال بالإضافة إلي السرعة في تلقي المعلومة وأكثر الوسائل إستخداما هي الأنترنت والأنترانت ومواقع التواصل الإجتماعي .

11ماهي العراقيل التي توجد بإدارة العلاقات العامة

نستج أن أغلبية العراقيل التي تواجه إدارة العلاقات العامة بمديرية حسب إجابات الأغلبية هي وصول المعلومات متأخرة نوعا ما ثم تليها عدم التحاور والتشاور بين العمال بالإضافة إلي البيروقراطية .

10- تؤثر تكنلوجيا الإتصال الحديثة على إدارة العلاقات العامة بشكل فعال:

الجدول رقم (12): معرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إدارة العلاقات العامة بشكل فعال.

البينات		المستوى التعليمي		المجموع
		ثانوي	جامعي	
تؤثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إدارة العلاقات العامة بشكل فعال	موافق	20	56	76
		23%	65%	88%
	موافق جدا	3	7	10
		04%	08%	12%
	المجموع النسبي			100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) يظهر لنا ان نسبة (88%) من افراد عينة الدراسة يوافقون على ان تكنولوجيا الإتصال الحديثة تؤثر على إدارة العلاقات العامة بشكل فعال لمدعمة بالنسبة الغالبة (65%) عند الأفراد من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، مقارنة بنسبة (23%) من ذوي المستوى التعليمي الثانوي ، بالمقابل نجد نسبة (12%) من الأفراد يوافقون جدا على ان تكنو لوجيا الإتصال الحديثة تؤثر على إدارة العلاقات العامة بشكل فعال بنسبة (08%) عند الأفراد من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، مقارنة ب(04%) لأصحاب المستوى التعليمي الثانوي.

وعليه نرى بأن جميع أفراد عينة الدراسة يوافقون بالإجماع على ان تكنو لوجيا الإتصال الحديثة لها تأثير فعال على إدارة العلاقات العامة داخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية وذلك لما لها من أهمية كبيرة داخل المديرية فبدونها لاتستطيع المديرية مباشرة مهامها فهي تلعب دور رئيسي ومحوري في عملية الإتصال والتواصل .

على إدارة العلاقات العامة بشكل فعال ويظهر لنا جليا أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة ترى أن إدارة العلاقات العامة تؤدي دوره كما يجب دائما وان أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي الجامعي الداعم الريئيسي مقارنة بأصحا ب المستوي التعليمي الثانوي فهي ندم هذه الفكرة بنسبة أقل وذلك لعدم إعتماده بشكل فعال علي هذه التكنولوجيا فهو يجد نوع من الصوبة في التعامل معها مقارنة بالجامعيين

تحليل عبارات المحور الثالث

1– هل هناك استخدام فعلي لتكنلوجيا الإتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية:

الجدول رقم (13): معرفة أراء أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان هناك إستخدام فعلي لتكنلوجيا الإتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

البينات		الخبرة المهنية			المجموع
		أقل من 5 سنوات	من 6 الى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	
هل هناك استخدام فعلي لتكنلوجيا الإتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية	نعم	13	33	30	76
		15%	38%	35%	88%
	لا	–	–	10	10
		–	–	12%	12%
	المجموع النسبي				100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بناءا على الجدول رقم (13) يظهر لنا ان نسبة (88%) من افراد عينة الدراسة يوافقون على انه يوجد استخدامفعلي لتكنلوجيا الإتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية، منها نسبة (38%) عند الأفراد من ذوي الخبرة المهنية [أقل من 5 سنوات]، تليها نسبة (12%) لذوي الخبرة [من 11 إلى 20 سنة]،ونسبة (15%) للأفراد ذوي الخبرة المهنية [من 6 الى 10 سنوات]، بالمقابل نجد نسبة (12%) لا يوافقون على انه يوجد استخدامفعلي لتكنلوجيا الإتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية، وقد مثل هذه النسبة جميع الأفراد الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح [من 11 إلى 20 سنة].

وبالتالي يتضح لنا وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة حول الاستخدام الفعلي لتكنلوجيا الإتصال الحديثة بمديرية

الحماية المدنية لولاية المدية.فمن خلال لقائتنا المتكررة وجدنا التطبيق والتواجد الفعلي لهذه اللأجهزة فل يمكن للمديرية للإستغناء عنها بحيث توجد الأنترنت والأنترانت ومواقع التواصل الإجتماعي

2–تحليل عبارة :هل تكنلوجيا الحديثة مستخدمة (دائما، أحيانا، نادرا)

الجدول رقم (14): معرفة آراء افراد عينة الدراسة حول مدى توافر تكنلوجيا الحديثة المستخدمة.

هل تكنلوجيا الحديثة مستخدمة	ك	%
دائما	53	%62
أحيانا	33	%38
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (14): أن النسبة الأعلى (62%) من أفراد عينة الدراسة ترى بأن تكنولوجيا الحديثة مستخدمة دائما داخل مديرية الحماية المدنية، في حين أن أدنى نسبة (38%) من الأفراد التي ترى أن تكنولوجيا الحديثة مستخدمة نادرا داخل مديرية الحماية المدنية.

وبالتالي يتضح لنا من الجدول أن لتكنلوجيا الإعلام والإتصال أهمية بالغة داخل مديرية الحماية المدنية لولاية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة .ولأن معظم أعمالهم تعتمد عليها فبدونها تتعطل مهام وأعمال المؤسسة فهي الداعم الأكبر لها

8-تحليل عبارة :فيما تستخدم شبكة الإنترنيت

الجدول رقم (15): معرفة آراء افراد عينة الدراسة في ماذا تستخدم شبكة الإنترنيت.

فيما تستخدم شبكة الإنترنيت	ك	%
الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة	10	%11
الإتصال بالموظفين في فروع المؤسسة	03	%04
الحصول على المعلومات	53	%62
عملية التسيير	20	%23
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

من الجدول رقم (15) يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة وبنسبة (62%)ترى بأن شبكة الأنترنيت تستخدم في الحصول على المعلومات، يليهم نسبة (23%)من افراد العينة الذين كشفوا أن شبكة الإنترنيت تستخدم في عملية التسير، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين عبروا على أن عملية الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة تعد من أهم استخدامات شبكة الأنترنيت (11%)، أما أدنى نسبة (04%) من أفراد عينة الدراسة فترى أن شبكة الأنترنيت تستخدم في الإتصال بالموظفين داخل فروع المؤسسة

وعليه يبدوا من الجدول تباعد النسب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول إستخدامات شبكة الإنترنيت داخل مديرية الحماية المدنية لولاية، حيث أقرت الغالبية منهم على أن شبكة الإنترنيت تستخدم في الحصول على المعلومات.وذلك لسرعة الإستخدام بالإضافة إلي سرعة إتصال وتسهيل المهام والأعمال الميدانية

4 هل سبق وأن قمت بدورات تكوينية عن كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تحليل عبارة: هل سبق وأن تلقيت حصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة

الجدول رقم (16): اكتشاف أراء افراد عينة الدراسة ماإذا كان افراد عينة الدراسة قد تلقوا دورا تدريبية حول إستخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة

البينات	المستوي الثانوي		المجموع
	ثانوي	جامعي	

هل سبق وأن تلقيت حصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة	نعم	10	10	20
		12%	12%	%23
	لا	13	53	66
		15%	62%	77%
البينات		الخبرة المهنية		المجموع
		أقل من 5 سنوات	من 6 الى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة
هل سبق وأن تلقيت حصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة	نعم	7	3	10	20
		8%	4%	%12	23%
	لا	6	30	30	66
		7%	35%	%35	77%

المصدر: من إعداد طالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (16) الجدول المزدوج بين عبارةهل سبق وأن تلقيت حصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة وكل من متغير المستوى التعليمي والخبرة المهنية، كما وتحتوي الخلايا على كل من عدد القيم ونسبة المئوية.

-بنسبة لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي نجد ان نسبة (77%) منهم لم يتلقوا حصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة وهذ ما أقر به (62%) الأفراد من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، مقارنة بنسبة (15%) لذوي المستوى التعليمي الثانوي.

بالمقابل نجد نسبة (23%) من الأفراد قد تلقواحصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنلوجيا الإتصال الحديثة وهذا بنسبة (12%) لكل من الأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي و ثانوي.

-أما فيما يخص افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية نجد ان نسبة (77%) لم يتلقوا حصص تدريبية عن كيفية استخدام تكونلوجيا الإتصال الحديثة وهذا ما تدعمه نسبة (35%)لكل من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [من 6 إلى 10 سنوات] و[من 11 إلى 20 سنة]، مقارنة بنسبة (07%) للأفراد الذين لديهم خبرة[أقل من 5 سنوات]، وفي المقابل نجد نسبة (23%) من الأفراد قد تلقواحصص تدريبية عن كيفية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذا ما دعمته نسبة (12%) من الأفراد الذين تتروح خبرتهم [من 11 إلى 20 سنة]،تليها نسبة (08%) لذوي الخبرة من [أقل من 5 سنوات]،في حين نجد ان أدنى نسبة (04%) كانت للأفراد الذين لديهم سنوات خبرة من [من 6 إلى 10 سنوات] .

وقد بينت النتائج على عدم وجود علاقة بين المشاركة في الحملات التحسيسية للجمعية ومتغير الجنس، حيث بلغت قيمة الدلالة (0.27) وهي أكبر من (0.05).

وعليه تكشف لنا هذه النتائج أن مديرية الحماية المدنية لا تعطي أهمية لتكنولجياالإتصال الحديثة أثناء عملية تدريب عناصرها وهذا ما أثبته غالبية أفراد عينة الدراسة

نستنتج أن أغلبية العمال تلقو حصص تدريبية عن كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لأنهم حظو بالفرصة المناسبة بحيث كونو خبراتهم وكتسبوها من خلال مستواهم الدراسي في الجامعة وما قدمت لهم من معارف ودورات تكويتية حول مها رات الإتصال ثم تليها نسبة العمال الذين لم يتلقو حصص تدريبية وذاك لأنهم لم يحظو بالفرصة المناسبة

6– تحليل عبارة : هل التكوين الذي تلقيته يعد (كافيا، أو غير كافي)

الجدول رقم (17): معرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول ماإذا كان التكوين الذي حصلوا عليه يعد كافيا أو غير كافي

البينات		العمر			المجموع
		أقل من 5 سنوات	من 6 الى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	
هل التكوين الذي تلقيته يعد	كافي	07	10	13	30
		8%	12%	%15	35%
	غير كافي	6	23	27	56
		8%	27%	%31	65%
	المجموع النسبي				100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (17) ان (65%) من افراد عينة الدراسة ترى في التكوين الذي تلقته أنه غير كافي و نجد من الأفراد الذين أكدوا على ذلك نسبة (31%) من ذوي الخبرة المهنية [من 11 إلى 21

سنة]، تليها نسبة (27%) لذوي الخبرة [من 06 إلى 10 سنوات]،وأدنى نسبة (08%) للأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم [أقل من 5 سنوات].

بالمقابل نجد أن (35%) تعتبر أن التكوين الذي تلقته يعد كافيا ،وهذا بنسبة (15%) لذوي الخبرة المهنية [من 11 إلى 21 سنة]، تليها نسبة (12%) للأفراد الذين تتراوح خبرتهم [من 06 إلى 10 سنوات]، وأخيرا نسبة (08%) للأفراد من ذوي الخبرة المهنية [أقل من 5 سنوات].

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة تأكد على أن التدريب الذي تلقته من قبل مديرية الحماية المدنية يعد غير كافي.وذلك لأن المديرية لا إمتيازات في عملهم فتكافئهم علي المجهود الإضافي تقدم دورات تكوينية لكل الأشخاص فقط الذين يتحصلون علي

7- تحليل عبارة : هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم في تحسين الإتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18): معرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كان استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم في تحسين الإتصال داخل المؤسسة	الدورات التكوينية	%
كثيرا	29	%34
قليلا	50	%58
لا تحسن	07	%08
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Spss

يتبين من الجدول رقم (18) أن النسبة الغالبة (58%) من أفراد عينة الدراسة ترى أن استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم في تحسين الإتصال داخل المؤسسة بنسبة قليلة، بالمقابل نجد نسبة (34%) من أفراد عينة الدراسةترى أن استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم كثيرا في تحسين الإتصال داخل المؤسسة ، أما أدنى نسبة (08%) من أفراد عينة الدراسة فإنها إستخدامهالتكنولوجيا الإتصال الحديثة لا يحسن من مستوى الإتصال داخل المؤسسة.وذلك لصعوبة التدفق في الشبكة بالإضافة إلي العطل المتكرر للأجهزة وعدم وجود متخصص لصيانتها

ثم تليها النسبة التي تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة اثناء ممارسة المهام داخل مديرية الحماية المدنية، وأن النصف من هؤلاء الأفراد يعتبرون أن استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم كثيرا في تحسين الإتصال داخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية.وذلك اسهولة وسرعة الإستخدام وإختصار عامل الزمان والمكان ولأن مختلف الأعمال والتطبيقات تعتمد عليها وبشكل كبير وفعال

8- تحليل عبارة : هل استخدامك لتكنو لوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية الإتصال الخارجي

الجدول رقم (19):): معرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كان استخدامهم لتكنلوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الإتصال الخارجي

البينات		الخبرة المهنية			المجموع
		أقل من 5 سنوات	من 6 الى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	
هل استخدامك لتكنلوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية الإتصال الخارجي	نعم	13	30	36	79
		15%	35%	%42	92%
	لا	0	3	4	07
		0%	4%	%4	8%
	المجموع النسبي				100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (19) ان (92%) من افراد عينة الدراسة ترى أن استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية الإتصال الخارجي وتدعم ذلك نسبة (42%) من ذوي الخبرة المهنية [من 11 إلى 21 سنة]، تليها نسبة (35%) لذوي الخبرة [من 06 إلى 10 سنوات]،وأدنى نسبة (15%) للأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم [أقل من 5 سنوات].

بالمقابل نجد أن (08%) من أفراد العينة لاترى أن استخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية الإتصال الخارجي ، وهذا بنسبة (04%) لذوي الخبرة المهنية [من 11 إلى 21 سنة] و [من 6 إلى 10 سنوات].

نتنتج أن أغلبية العمال كانت إجابتهم بنعم بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة زادت من فعالية الإتصال الداخلي و ذلك لسرعة وسهولة الإستخدام وتبادل المعلومات بين أفراد المؤسسة بطريقة مرنة وهناك من يري أن التكنولوجيا الحديثة لم تزد في فعالية الإتصال الخارجي وذلك لوجود أشخاص غير مؤهلين ولا يعرفون كيفية إسخدام وإستعمال هذه الوسائل مما يعرقل مهام وأعمال مديرية الحماية المدنية بولاية المدية .

9تحليل عبارة :هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

الجدول رقم (20): معرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة	ك	%
كثيرا	13	%15
قليلا	07	%81
منعدمة	03	%04
المجموع	86	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Spss

يتبين من الجدول رقم (20) أن النسبة الغالبة (81%) من أفراد عينة الدراسة ترى أن هناك سلبيات كثيرةلإستخدام تكنولوجياالإتصالالحديثة، تليها نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة ترى أن سلبيات إ

ستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة قليلة ، أما أدنى نسبة (04%) من أفراد عينة الدراسة فترى بأن سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة منعدمة.

نستنتج أن الأغلبية أكدو علي وجود سلبيات منها صعوبة التدفق في الشبكة بالإضافة إلي عدم التحاور والتشاور بين العمال فمعضم تعاملاتهم تكون عن طريق الإتصال الإالكتروني مما يخلق حواجز بين العمال ويهد من عزيمتهم في مواجهة التحديات التي يواجهونها فيبالإضافة إلي إستخدامها في أغراض أخري

وهناك من يري أنه لأتوجد سلبيات لأنه لم تصادفه أي مشكلة عن إستخدامه لهذه التكنولوجيا

خاتمة الفصل :

وأمام هته الوضعية تبقي المؤسسات الجزائرية مجبرة علي التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية والاندماج في الجو الحديث وإما أن تهمش لذا يجب عليها أن تتعلم كيف تتكيف مع المتغيرات الجذرية التي يشهدها العالم من تطورات تكنولوجية حديثة ومتسارعة ولابد أن تدرك أن الابتكار يمدها بالتفوق التنافسي في مواجهة التحديات المطروحة لكي تستطيع تأسيس علاقات عامة مضبوطة ومبرمجة علي قاعدة عالمية لأنها أصبحت جزء لا يتجزأ من وظيفة المؤسسة حيث أن نجاح الكثير من المؤسسات مرهون بقوة إدارة العلاقات العامة وتوظيف تكنولوجيا الاتصال في خدمتها .

خاتمة:

وكمخرج عام لموضوع دراستنا نكون قد كشفنا عن الدور المعطي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية وكانت مديرية الحماية المدنية لولاية المدية نموذجا ميدانيا لدراستنا بحيث تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخاصة او العمومية دور مهما لمالها من اهمية وعلى رأسها التقليل في نسبة التدخل العنصر البشري في العمليات المكررة وتحسين صورة وأداء المؤسسات كما تعمل على تسريع وتبادل المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة والسريعة المنسبة على الحقائق والمعلومات وأحدثت تحولا تدريجيا في الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية فتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي والخارجي بالمؤسسات زاد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجز الزمان والمكان

وعليه يستلزم على المؤسسات انشاء التقنيات الملائمة للعملية الاتصالية وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات الاتصال وتطبيقاتها وتبين لنا في الاخير من خلال الدراسة التي قمنا بها الدور البارز الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة في الجانب المتعلق بتفعيل الاداء داخل المؤسسة .

قائمة المصادر والمراجع

الكتب باللغة العربية

1- أبو جودة محفوظ أحمد ,إدارة العلاقات العامة ,مفاهيم وممارسات ,مءسسة زهراء للنشر والتوزيع 'الأردن ,1971.

2- أبو أصبع صالح, العلاقات العامة والإتصال الإنساني ,دار الأرام للدراسات والنشر والنوزيع ,عمان 1998.

3- أبو جودة ,محفوظ أحمد ,العلاقات العامة مفاهيم وممارسات .

4البكري ,فؤد ,العلاقات العامة بين التخطيط والإتصال ,دار النهضة الشرف للنشر والتوزيع جامعة القاهرة ,بجوار كلية العلوم يناير 2001 .

5 - الجوهري ,محمد محمود ,الإتجاهات الجديدة في العلاقات العامة ,مكتبة أنجلو مضية ,197.

6- الديلمي ,محمد عبد الرؤف ,العلاقات العامة والعولمة ,جدير للنشر والتوزيع ,عمان الأردن ,2010 .

7- اللوزي ,موسي أسس العلاقات العامة ومفاهيم ,كلية الأعمال الجامعية ,الأردن 2010 .

8- الديلمي ,عبد الرزاق ,العلاقات العامة في التطبيق ,عمان دار جدير للنشر والتوزيع ,2005 .

9- الصوينع ,سليمان ,العلاقات العامة في التطبيق ,الرياض 1992.

10- العلاق ,بشير العباس ,تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتطبيقاتهافي مجال التجارة ,المنظمة العربية للتنمية الإدارية ,مصر ,2007

11- البطيطي ,خضر مصباح ,التعليم الإلكتروني من منظور تجاري وفني وإداري ,دار الجامد للنشر والتوزيع ,عمان الأردن ,2008

12- بوعشبة ,سميرة ,توزيع الدعوة الإسلامية عبر الأنترنت ,2003

13- شريف ,طارق يونس ,إدارة العلاقات العامة مبادئ ومفاهيم وسياسات ,إثراء للنشر والتوزيع ,سنة 2008

14- شفيق حسين ,حاسبات الوسائط المتعددة والأنترنت ,دار شريف يونس ,للنشر والتوزيع ,القاهرة,أحمد

-15خطاب أمل محمد ,تكنواوجيا الإتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي .

16- عبد الباسط محمد ,تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ,المكتب الجامعي الحديث ,

17- مصطفي ,ولاء يحي ,تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة ,دار جونا للنشر والتوزيع القاهرة

18- ماهر ,أحمد ,كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال ,الدار الجامعية الإبراهمية ,الجزائر 2008

19- مكاوي حسن عماد ,علم الدين محمود سليمان ,تكنولوجيا الإتصال ,دار النشر ,2003
20 - مارلين ,كلايتون ,إدارة مشاريع التشغيل 'في المكتبات ,ترجمة علي سليمان ,الصوينع 'الرياض ,معهد ,الإدارة العامة 1992

المعاجم

قاموس المعجم الرشيد ,اللغة الفرنسية المعاصرة ,قاموس عربي عربي

المقابلات

1- مقابلة مع السيد ,أمين ,حفصي ,مسؤول خلية الإعلام والإتصال ,يوم12 ,4 2019 ,
2- مقابلة مع السيد ,محمد حميدوش ,المكلف بخلية الإعلام والإتصال يوم 17 4. ,2019

المواقع

الموقع الرسمي لمديرية الحمايةلولاية المدية

اسئلة المقابلة :

المحور الاول : ادارة العلاقات العامة

س1- ما هي مكانة ادارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

س2- ما هي الخصائص التي يجب ان تتوفر في جهاز ادارة العلاقات العامة حتى يقوم بالمهام المنوطة به ؟

س3- ما هي مهام ووظائف ادارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

س4- ما هي اهم الوسائل الاتصالية الحديثة الاكثر استعمالا في ادارة العلاقات العامة بمديرية الحماية المدنية ؟

س5- ما مدى مساهمة ادارة العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

س6- ما مدى تقييمك للعملية الاتصالية الداخلية والخارجية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

س7- هل وفق قسم ادارة العلاقات العامة خلية الاعلام والاتصال في ترسيخ صورة طبية وانطباع حسن عن مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

المحور الثاني : تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة

س1- هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تحسيس مستوى اداء مديرية الحماية المدنية لولاية المدية؟

س2- ما نوع شبكات الاتصال التي تتواجد بمؤسستكم ؟

س3- ما هي اهم الخدمات او التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

س4- هل استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية من ان تساهم في تحسين اساليب الاتصال بين الوحدات الادارية داخل وخارج مديرية الحماية المدنية لولاية المدنية ؟

س5- ما هي الافاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

س6- ما هي طرق التدريب المعتمدة في مؤسستكم ؟

س7- ما هي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

فهرس المحتويات	
خطة البحث	
مقدمة	أ
الاطار المنهجي	
تمهيد	5
الاشكالية	5
الفرضيات	5
اسباب اختيار الموضوع	6
اهمية الدراسة	6
اهداف الدراسة	6
منهج الدراسة	6
ادوات الدراسة	7
مجتمع وعينة الدراسة	9
الحدود الزمانية والمكانية	10
تحديد المصطلحات	10
الدراسات السابقة	11
الاطار النظري	
تمهيد	16
المبحث الاول ادارة العلاقات العامة	16
المطلب الاول مفهوم الادارة	16
المطلب الثاني مفهوم العلاقات العامة وأهميتها	16
المطلب الثالث اختصاصات ادارة العلاقات العامة	19
المطلب الرابع مساهمات ادار العلاقات العامة	21
المبحث الثاني ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة	28
تمهيد	28
المطلب الاول مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	28

المطلب الثاني اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة	28
المطلب الثالث اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	29
المطلب الرابع وظائف وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة	39
المبحث الثالث المراحل التي مرت بها مديرية الحماية المدنية	45
تمهيد	45
المطلب الاول نشات الحماية المدنية لولاية المدية	45
المطلب الثاني الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية	46
المطلب الثالث مهام واهداف مديرية الحماية المدنية لولاية المدية	49
المطلب الرابع شروط ومهام المكلف بمكتب الاعلام والاتصال لمديرية الحماية المدنية لولاي المدية	51
الاطار التطبيقي	
تمهيد	52
تحليل نتائج الدراسة	52
تحليل الكمي و الكيفي	57
خاتمة الفصل	78
خاتمة	80
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	التوزيع النسبي لافراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس	58
(1-2)	التوزيع النسبي لافراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	59
(1-3)	التوزيع النسبي لافراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	60