وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال
تحت عنوان:

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية

دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية

الفترة الزمنية من 08-03 - 2019 إلي 30 -04- 2019

إعداد الطالبتين:
- خنفوف عقيلة.
- سعدي سهام .

إشراف الأستاذ:
بلقا سمي رابح .

السنة الجامعية 2019/2018.

بسم الله الرحمان الرحيم

دعاء

يا رب إن أعطيتني ملاذا فلا تأخذ سعادتي وان منحتني نجاحا فلا تأخذ تواضعي و إذا وهبتني تواضعا فلا تأخذ اعتزازي و كرامتي .

شكر وعرفان

أول حمد نحمده للذي تتم بحمده الصالحات

وأعظم شكر للذي سجدت له الكائنات

الذي لولاه ما كانت الموجودات نحمده سبحانه

على حسن توفيقه

لإتمام هذه الدراسات كما نتقدم بجزيل الشكر

إلى الأستاذ المشرف " بلقاسمي رابح "

الذي لم يبخل علينا بنصائحه إرشاداته

حفظه الله و أطال في عمره

كما نتقدم بالشكر الجزيل

لكل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال

كل باسمه ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الخاص والعرفان والامتنان

لكل أساتذة الأطوار الثلاثة الابتدائي، المتوسط والثانوي

و في الأخير لا ننسى أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

في إخراج هذه الثمرة إلى الوجود .

عقيلة وسهام

الإهداء01

إلى كل من امن بالله ربا و بالإسلام دينا و بمحمد رسول الله صلى الله عليه وسلم نبيا .

إلى كل من رفع راية اقرأ باسم ربك الذي خلق .

إلى من كله الله بالهيبة و الوقار ...إلى من علمني العطاء بدون انتظار ...إلى من احمل اسمه بكل افتخار ...إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة ...إلى القلب الكبير أبي العزيز أطال الله في عمره " احمد" .

إليك ياتاج راسي .

إلى ملاكي في الحياة ...إلى من أرضعتني الحب و الحنان ...إلى بسمة الحياة وسر الوجود ...إلى من كان دعائها سر نجاحي ...و حنانها بلسم جراحي ...إلى اغلي الحبيب ...و القلب الناصع بالبياض أمي الحنون " زينب " .

إلى شموع العائلة التي أضاءت حياتي إخوتي " العلاء" , "بوجمعة " ، " رفيق " .

إلى الذي أحب العلم، الشمعة التي انطفأت قبل أن ترى ثمرة هذا العلم إلى جدي الغالي "بوجمعة" رحمة الله عليه، و إلى روح جدي الطاهرة " التركي " .

إلى جدتاي " عائشة "و"بركاهم " أطال الله في عمرهما .

إلى من حملوا أقدس رسالة في الحياة كل أساتذتي من الابتدائي إلى الجامعة اخص بالذكر الأستاذ بوسيالة زهير .

إلى رفيقتي في الغرفة سهيلة و خديجة .

إلى شريكتي في العمل " سهام " و كل عائلتها .

إلى كتاكيت العائلة " نور اليقين, وسيم ,عبد الجليل , رانيا , إسحاق , ماريا , بوعلام "

إلى كل أخوالي و خالتي و أعمامي و عماتي كل باسمه .

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي اهدي ثمرة جهدي .

شكرا لكم لن أنسى فضلكم

عقيلة خنفوف

الاهداء2

إلى روح اعز إنسان عرفته في الوجود أبي رحمه الله

و اسكنه فسيح جنانه

إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحنونة أطال الله في عمرها وحفظها لنا

إلى أختي ليلى

إلى أختي سهيلة و زوجها و أولادها إلى إخوتي وزوجاتهم : محمد, كمال , يوسف , ياسين , عبد العزيز .

إلى كتاكيت العائلة :الاء، محمد امين،هشام، شيراز , بلقاسم , منيسا

إلى كل عائلة سعدي و بن إبراهيم

إلى رفيقتي و كل عائلتها عقيلة

إلى كل طلبة الإعلام و الاتصال

إلى كل من يحبني و يحترمني

إلى كل هؤلاء اهدي لهم ثمرة جهدي المتواضع .

سهام سعدي

ملخص الدراسة

الدور الهام الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين ورفع مستوى المؤسسات العمومية دفع بالعديد من الباحثين للتركيز على هذا العامل نظرا لدوره الكبير في تفصيل إستراتيجية المؤسسة العمومية مع البيئة الداخلية وبصفتها عنصرا فعالا لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطاتها و توجهها .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا معرفة دور ومدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة لدى الموظفين في المؤسسة العمومية من خلال دراسة الحالة بالمؤسسة العمومية مديرية التربية بالمدية , و لقد توصلنا في دراستنا إلى أن فعالية تكنولوجيا الاتصال لها دور بالغ ومؤثر وهام في رفع كفاءة الموظفين وتحسين علاقاتهم بالمديرية .

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا الاتصال، العلاقات العامة، المؤسسة العمومية .

Abstract :

The role That technology of information plays in upgrading the level of public institutions made many researchers investigate it. It is due to its important role in determining the strategy of the institution with its internal environment and by being an active element that orientation of the institution.

Through this study , we tried to know to what extent does it contribute in having better relation between employees in public institution, the case study was the public institution dirctorate of education in Medea, we found out that it is crucial and has an imporant rol in uployees performance and improving their relation atwork .

خطة الدراسة:

مقدمة

الإطار المنهجي:

الإشكالية

تساؤلات الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

تحديد المصطلحات

منهج الدراسة

أدوات الدراسة

مجتمع البحث

عينة الدراسة

الإطار الزمني للدراسة

الدراسات السابقة

صعوبات الدراسة

الإطار النظري:

الفصل الأول: العلاقات العامة.

المبحث الأول: نشأة العلاقات العامة وتطورها.

المبحث الثاني: أنواع العلاقات العامة.

المبحث الثالث: خصائص العلاقات العامة .

المبحث الرابع: أهداف العلاقات العامة.

المبحث الخامس: الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الرابع: مزايا تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الخامس: عيوب تكنولوجيا الاتصال.

الفصل الثالث: المؤسسة العمومية.

المبحث الأول: تعريف المؤسسة العمومية.

المبحث الثاني: نشأة وتطور فكرة المؤسسة العمومية.

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة العمومية.

المبحث الرابع: التمييز بين فكرة المؤسسة العمومية وفكرة المؤسسة ذات النفع العام.

المبحث الخامس: النظام القانوني للمؤسسة العمومية في مفهومها التقليدي.

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا الاتصال بالعلاقات العامة.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و تدريس العلاقات العامة .

المبحث الثاني: مواكبة العلاقات العامة للعصر.

المبحث الثالث: شبكة الانترنت.

المبحث الرابع: أهمية التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة.

الإطار التطبيقي:

الفصل الخامس: العلاقات العامة في مديرية التربية بالمدية باستخدام تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الأول: بطاقة فنية عن مديرية التربية لولاية المدية.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية.

المبحث الثالث: مهام وصلاحيات المديرية.

المبحث الرابع: تحليل البيانات وتفسيرها.

نتائج الدراسة.

خاتمة.

قائمة المراجع.

ملاحق الدراسة.

الفهرس العام.

فهرس الجداول.


مقدمة

مقدمة :

شهد العالم تطورات سريعة متعددة في كافة مجالات الحياة السياسية الاقتصادية الثقافية والاجتماعية والدليل على هذا التقدم ما نشهده من تطورات حاصلة نتيجة ثورة الإعلام والاتصال وما أفرزته من تكنولوجيا، فقد أحدثت هذه التكنولوجيا تغييرات عميقة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية والثقافية والفكرية، كما أثرت بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال، وأثرت أيضا على كافة مناحي الحياة وبالخصوص الجانب المعرفي والعلمي لما تمثله من أهمية في تطوير البحث العلمي حيث أن هذا التقدم والتطور الحاصل في المجال التكنولوجي الذي نعيشه اليوم لم يكن طفرة اجتماعية ولا تكنولوجية عشوائية وإنما هي في الحقيقة عبارة عن انسجا مات وتراكمات معرفية وتفاعلات بين العديد من العوامل فأصبحنا بفضل هذا التقدم نعيش في عصر يدعى بعصر المعلومات والاتصالات.

ففي المجتمع المعاصر والذي يتسم بتداخل العلاقات فيه تضطلع المؤسسات على اختلافها وكثرتها بمسؤولياتها اتجاه الجمهور الداخلي والخارجي، حيث تعمل على أن تكون في مستوى رغباته وطموحاته من اجل بناء صورة ذهنية حسنة عنها، وإن الاهتمام بهذه الوظيفة في أي مؤسسة أصبحت ضرورة لابد منها من اجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، ومما لاشك فيه أن نجاح المؤسسات يرجع السر فيه إلى تطوير الأبحاث والدراسات المتنوعة في مجال الاتصال بالجمهور الخارجي، وأيضا إلى الأهمية البالغة المعطاة للعامل الإنساني والاجتماعي، حيث تسعى المؤسسة جاهدة من أجل كسب رضاه وثقته بها.

ومن هنا كان الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال في الكثير من المؤسسات نظرا للدور الهام الذي تلعبه في تسهيل النظام وتطويره وتحقيق الأهداف، وخدمة مصالح الجمهور الداخلي والخارجي وبالتالي نسعى إلى تطوير تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة وخارجها.

فنظراً لأهمية العلاقات العامة والدور الهام الذي تقوم به ارتأينا أن نبرز مدى اهتمام المؤسسة بالعلاقات العامة وبتكنولوجيا الاتصال، كونها مؤسسة عمومية تستقطب الكثير من العمال والنقابات وعليه إن موضوع دراستنا هذا يبحث في دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة وقد أخذنا مديرية التربية بولاية المدية كنموذج، وهذا لمعرفة إن كانت تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا في تحسين الأداء في المؤسسة، ومن اجل هذا فقد قسمنا هذه الدراسة إلى قسمين أساسيين بعد تحديد الإطار المفاهيمي: قسم نظري وأخر ميداني.

الإطار المفاهيمي: وقد اختص بطرح الإشكالية ومجموعة من التساؤلات إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، كما شمل هذا الفصل بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالمفاهيم المتداولة في البحث وينقسم الفصل النظري إلى أربعة فصول هي:

الفصل الأول: العلاقات العامة وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى نشأة العلاقات العامة وتطورها وأنواعها وخصائصها وأهدافها وأيضا الوسائل الاتصالية لها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وقد تطرقنا فيه إلى مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال وخصائصها وأهميتها وأيضا مزاياها وعيوبها.

الفصل الثالث: وقد تضمن هذا الفصل المؤسسة العمومية تعريفها ونشأتها وتطورها وكذا التمييز بين المؤسسة العمومية والمؤسسة ذات النفع العام و النظام القانوني للمؤسسة العمومية.

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا الاتصال بالعلاقات العامة وقد تضمن هذا الفصل تكنولوجيا المعلومات وتدريس العلاقات العامة ومواكبة العلاقات العامة للعصر وشبكة الانترنت وأيضا أهمية التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة .

الفصل الخامس : يخص الجانب الميداني (التطبيقي) وقد تضمن العلاقات العامة في مديرية التربية بالمدية باستخدام تكنولوجيا الاتصال بتحديد كل من نشأتها ومهامها وصلاحياتها وكذا الهيكل التنظيمي.


الإطار المنهجي

الإشكالية :

ساهمت تكنولوجيا الاتصال في إلغاء جميع الحواجز الجغرافية والتغيير على مستوى النمط الاجتماعي من حيث تسهيل عملية النشاط الإداري ومع هذا التسارع في استخدام التكنولوجيا في كل المجالات وفي مختلف الأنظمة، أصبح هناك وعيا بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور في مختلف القطاعات الحيوية للمجتمع منها القطاع المؤسساتي، ما ساهم في ترسيخ الاتصال بين المؤسسة والجمهور وهذا ما يدخل في إطار العلاقات العامة في المؤسسة التي تعتبر الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة مهما كان نوعها، وأصبحت من الوظائف الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها من حيث كونها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر لبناء سمعة طيبة عن المؤسسة، التي أصبحت في هذه الوظيفة تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال حيث تقوم بتقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة كما أن هذه التقنيات الجديدة تمكنها من الوصول إلى قواعد البيانات على نحو سريع وفعال من اجل تسهيل العملية الاتصالية من القمة إلى القاعدة أو العكس وكذلك العمال بينهم وبهذا نجد أن إدراك أهمية التكنولوجيا الحديثة في ميدان العلاقات العامة تنعكس أيضا على أداء الموظفين بالمؤسسة وخاصة المؤسسة العمومية التي تقدم خدمة عمومية محل الدراسة فأصبحت لهذه التقنيات مكانة كبيرة في حياة المؤسسة ومن هذا المنطلق ارتأينا أن نقوم بهذه الدراسة بغرض التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة العمومية ومن هنا نطرح الإشكال التالي :

ما هي درجة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة العمومية ؟

تساؤلات الدراسة :

- ما هو واقع تكنولوجيا الاتصال للرفع من أداء العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية ؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي؟
- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال التي تستخدمها مديرية التربية لتحسين العلاقات العامة ؟
- هل تأثر تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات العامة في المؤسسة العمومية؟

أسباب اختيار الموضوع :

-.أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة في المؤسسات.

- اعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحد العوامل المهمة التي تزيد من كفاءة وفعالية أداء المؤسسات.

- الاعتماد المتزايد على التكنولوجيات الحديثة في الاتصال داخل المؤسسة.

أهداف الدراسة: نهدف من خلال دراستنا الوصول إلى:

- معرفة رأي موظفي مديرية التربية لولاية المدية حول انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال على أداء العلاقات العامة.

- التعرف على الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال المستخدمة من طرف مديرية التربية لولاية المدية.

- معرفة درجة إسهام التكنولوجيا الحديثة للاتصال في أداء العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراستنا لهذا الموضوع كونه يبرز استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية التربية لولاية المدية و إظهار مدى فاعليتها في تدعيم العلاقات العامة من خلال العملية الاتصالية بواسطة التقنيات الحديثة .

تحديد المصطلحات :

التكنولوجيا :

لغة: تكنيك والذي معناه "الطريقة أو الوسيلة" .

لوجي: التي تعني العلم و يكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة "والذي يستطيع به الإنسان أن يبلغ ما يريد[1].

اصطلاحا: هي مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث[2].

-التعريف الإجرائي: هي مجموع الأجهزة والوسائل الحديثة التي وجدت لمساعدة العمال في انجاز أعمالهم في أسرع وقت وبأقل جهد.

[1] وفاء درواوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية الخدماتية، دراسة حالة {مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية} مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ،جامعة د/ يحي فارس بالمدية، 2017، ص 07.

[2] معجم قاموس عربي عربي، www.almaany.com 2018/02/20 10:00

الاتصال :

لغة:الاتصال كلمة مشتقة من مصدر (وصل) بمعنى الربط والبلوغ والانتهاء إلى غاية ما.

وعموما: الاتصال هو الصلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من تلك الصلة[1].

اصطلاحا: يعتبر الاتصال نوع من النشاط الإنساني الذي يحدث باستمرار، وهو مرتبط مع الأنشطة الأخرى فهو متعدد المحاور لذا هناك صعوبة في ضبط تعريف موحد له من قبل الكتاب والباحثين، فيركز علماء النفس والإدارة على أن الاتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير، فيعرف على أنه: السلوك اللفظي أو المكتوب المستخدم من احد الأطراف للتأثير على الأخر[2].

التعريف الإجرائي: الاتصال هو حلقة وصل بين المرسل والمستقبل لتبادل ونقل الأفكار والمعلومات.

العلاقات العامة:

لغة: تعني الصلات والروابط التي تصل بين المؤسسة والعامة ويقصد بها عامة الشعب والناس الجماهير المتعامل داخل المؤسسة[3].

اصطلاحا: إنها وظيفة إدارية ذات طابع مستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب الثقة والمحافظة على التفاهم والعاطفة وتأييد أولئك الذي تهتم بهم عن طريق تقسيم الرأي العام المتعلق بها من اجل ربط بياناتها وإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق التعاون المستمر[4].

التعريف الإجرائي: العلاقات العامة هي ضبط الثقة وزرع الفهم المشترك بين جمهور المنظمة داخليا وخارجيا.

تكنولوجيا الاتصال:

التعريف الاصطلاحي: هي مجموع التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون الذي يراد توصيلها من خلال عملية الاتصال الجماعي أو الشخصي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب قصد نشر هذه الرسائل ونقلها من مكان إلى أخر و تبادلها .[5]

التعريف الإجرائي: هي نشاط إنساني ذو مركز أساسي تتبناه المؤسسات في ممارسة نشاطها باستخدام مجموعة من التقنيات و الأدوات و الوسائل لمعالجة المضمون.

---

[1] وفاء درواوي، مرجع سابق، ص 7.

[2] خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1997، ص 09.

[3] إبراهيم إمام، في العلاقات العامة والإعلام، ب ط، المكتبة الأنجو مصرية، عمان، 1986، ص 4.

[4] إبراهيم إمام، مرجع سابق، ص 66.

[5] علي فيصل فرحان المخلافي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية، دار المكتب الجامعي، 2005، ص 86-87.

منهج الدراسة:

تعريف المنهج:

هو الطريقة التي يتعين على الباحث أن يلتزمها في بحثه حيث يتقيد بإتباع مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير البحث، ويسترشد بها الباحث في سبيل الوصول إلى الحلول الملائمة لمشكلة البحث[1].

منهج دراسة حالة: الدراسة تتناول موضوع البحث في ميدان تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية لولاية المدية وأثره على العلاقات العامة، فالمنهج المتبع لمثل هذه الدراسات هو منهج دراسة الحالة الذي يأتي شرحه من خلال الخطوات التالية: إن كلمة حالة في اللغة العربية تعني حال الشيء، أي ما هو عليه من وضع سواء كان شخصا أو وهي تفيد كنية الشيء من حيث تكوينه الخاص في إطار المحيط المتفاعل معه، ويقابل هذه الكلمة في الفرنسية كلمة Le cas التي تشير إلى الوضعية التي عليها الشيء.[2]

بشكل عام يمكن تعريف منهج دراسة الحالة بحسب رأي بعض الكتاب بأنه عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة[3].

اعتبارا بان مديرية التربية مؤسسة عمومية يجب دراستها كحالة (دراسة جانب تكنولوجيا الاتصال بها) لذا اخترنا منهج دراسة الحالة باعتباره المنهج المناسب لجمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات وكذلك الوصف والتعمق في لب الوحدة المدروسة رغبة في الحصول على معلومات متعلقة بتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة محل البحث مع التركيز على دراسة حالة العلاقة الاتصالية بين الموظفين وأثرها على تحسين العلاقات العامة.

وتم استخدامه في هذه الدراسة لجمع المعلومات حول مديرية التربية لولاية المدية ومعرفة مواقف الموظفين اتجاه العملية الاتصالية مع الإدارة ومعرفة حالة العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال في هذه المديرية.

---

[1] عبد الفتاح خضر، أزمة البحث العلمي في العالم، سلسلة دراسات تصدر عن مكتب صلاح الحميلان للمحاماة والاستشارات القانونية، الرياض، م ع س ط 3، 1992، ص 17.

[2] احمد بن مرسلي,مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال (الجزائر ,ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 301-302.

[3] محمد عبيدات،محمد أبو نصار و عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات (الجامعة الأردنية ، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية 1999) ، ص 44.

أدوات الدراسة:

إن أدوات البحث متعلقة بنوع المنهج المستخدم في الدراسة، وبما إننا استعملنا منهج دراسة الحالة فان الأدوات التي يمكن استخدامها هي كالتالي:

1 المقابلة: لا تقتصر المقابلة كما يظن البعض على التبادل اللفظي بين شخصين أو أكثر عن طريق أسئلة بقصد الحصول على بيانات معينة، بل تشتمل على عنصر الملاحظة للمظاهر التعبيرية والحركية لأنها توسع معنى العنصر اللفظي، وكذلك التفسيرات أو التعليقات من جانب الباحث، بحيث تساعد على خلق جو غير رسمي يعاون المبحوث في التحرر من القلق أو الخجل الذي قد ينتابه أثناء المقابلة[1].

لذا قمنا بإجراء مقابلة مع مختلف إطارات مديرية التربية من كل المصالح للحديث عن مهام وهياكل هذه الإدارة وذلك لجمع المعلومات والإحاطة بجوانب الموضوع نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها المقابلة خصوصا أثناء صياغة أسئلة الاستبيان إلى جانب تزويدنا بمعلومات مكملة لجمع البيانات التوثيقية، وقد استخدمنا المقابلة الحرة التي تتميز بأنها طبيعية تتيح للمبحوث الشعور بالاطمئنان وتعطي له الحرية في الحديث والتعبير دون توجيه وهذا حتى نظفر بأكبر قدر من المعلومات الضرورية.

2 الملاحظة:

هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة وفق ظروفها الطبيعية، بحيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، والتعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية، وقد اعتمدنا بشكل كبير على الملاحظة لأنها تصف حالة تكنولوجيا الاتصال والعلاقات العامة وتجعل الباحث في اتصال مباشر مع العمال، كما مكنه الأمر من تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب في إطارها وظروف عملها العادية، وقد تم الاستعانة بها بهدف الحصول على معلومات كافية نوعية ووصفية لتصرفات ومواقف معينة من العملية الاتصالية بمديرية التربية إلى جانب ملاحظة تكنولوجيا الاتصال وأثرها على تحسين العلاقات العامة.

3الملاحظة بالمشاركة: تعني أن الباحث يخضع نفسه إلى الظروف المختلفة لمجتمع البحث من حيث المشاركة ومن حيث الحياة المادية لأفراده والقيام بأعمال وتصرفات من شانها أن تحافظ على الوضع العادي للمجال المدروس.[2]

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على الملاحظة بالمشاركة بحيث احتككنا بالنشاطات المختلفة في المؤسسة بفضل الملاحظة المباشرة كما عايشنا المبحوثين وكشفنا هدفنا وتوصلنا إلى نتائج حول دراستنا.

[1] مدحت أبو النصر ،قواعد ومرا حل البحث العلمي (مصر،مجموعة النيل العربية،2004)، ص 205.
[2] أحمد بن مرسلي، نفس المرجع السابق، ص 250.

3 الاستبيان :

يعتبر الاستبيان أداة أساسية نظرا لطبيعة الإطار التطبيقي وهو من الأدوات الشائعة الاستعمال في علوم الإعلام والاتصال حيث يعرف على انه تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الأفراد و يسمح باستجوابهم بطريقة موجهة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين وترسل لأشخاص معينين بالبريد أو عن طريق المقابلة للحصول على الأسئلة الواردة فيها[1].

وهو أداة تمكن الباحث من جمع البيانات الخاصة بالدراسة في شكل أسئلة مقننة مفتوحة أو مغلقة توجه إلى المبحوثين قصد الحصول على معلومات حول قضية معينة أو تجاه موقف معين[2].

وقد استخدمنا الاستبيان لأنه أكثر تناسبا لموضوعنا قصد الحصول على معلومات دقيقة لا نستطيع ملاحظتها وحتى نثري موضوع دراستنا أكثر، فالاستبيان يعتبر من الأدوات شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، وخاصة في علوم الإعلام 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 والاستبيان في تصميمه قريب من الدليل المرشد المتضمن لسلسلة أسئلة، التي تقدم للمبحوث وفق تصور محدد الموضوعات.

تبنى الاستمارة على أسئلة مغلقة ترتبط ارتباطا وثيقا بالموضوع المدروس، وعلى هذا النحو تضمن استبيان أسئلة موزعة كالتالي:

البيانات الشخصية .

المحور الأول: مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية .

المحور الثاني:واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية المدية .

المحور الثالث: اثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية .

وبعد إعدادها بشكل نهائي، تم عرضها على أساتذة محكمين وهم مختصين في الإعلام والاتصال من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بحيث تم الأخذ بجميع الملاحظات المقدمة والقيام بالتعديلات اللازمة.*

مجتمع الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث وهي تتطلب من الباحثين الدقة البالغة.

---

[1] عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية (الجزائر ،2001) ص223.

[2] غازي عناية، البحث العلمي في البكالوريوس، ماجستير ، دكتوراه، دار المناهج للنشر،عمان،ط1 ،2008، ص81.

* محمد بناولة، أستاذ محاضر ، قسم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

* هادف خديجة ، أستاذة محاضرة ، قسم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

مجتمع البحث: إن مجتمع البحث كما عرفه الباحثون: "هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث"، أو هو "مجموع محدود من المفردات (العناصر، الوحدات) محددة مسبقا، حيث تنصب الملاحظات".

ومجتمع دراستنا هو موظفي مديرية التربية وعددهم 146 موظف منهم إناث (40)الذكور (96) باعتبار البحث يندرج ضمن معرفة دور تكنولوجيا الاتصال وأثرها على العلاقات العامة.

عينة الدراسة :

العينة هي طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات فليست العينة إلا مثالا أو مجموعة أمثلة منتقاة من مجتمع بحث كبير لتعبر عنه.[1]

وبما أن دراستنا محدودة فقد اخترنا فئة معينة لتمثيل كافة مفردات المجتمع .

نوع العينة: اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية وهي التي اخترناها بطريقة قصدية لما رأيناه من خصائص وسمات تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث، وتتكون العينة من 60 مفردة وتتمثل في موظفي مديرية التربية (ذكور وإناث) .

وتعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة، الفرضية أو العينة النمطية وهي أسماء تشير إلى العينة التي يقوم الباحث باختبار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة.[2]

الإطار الزمني للدراسة:

1-المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني في مجتمع البحث الميداني الخاص بهذه الدراسة في مديرية التربية بولاية المدية.

2- المجال الزماني: انطلقت الدراسة الميدانية يوم 08 مارس 2019 لتستمر إلى غاية 30 أفريل 2019 وكانت عبارة عن زيارات متقطعة غالى مديرية التربية.

3- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة.

[1] عمار بوحوش، نفس المرجع السابق، ص 240.
[2] موريس أنجرس، مناهج البحث العلمي، وطرق إعداد البحوث الجامعية، الجزائر، 2001، ص 131.

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: وفاء درواوي " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمديرية الخدماتية"، دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية، مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة يحي فارس، المدية 2017/2016، حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية، والتي عالجت الإشكالية التالية: [1]

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية؟

لمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

1-ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ ما هي أهم أبعادها؟

2- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز؟

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية[2]:

-تكنولوجيا الاتصال والمعلومات هي ربط بين ما كان سابقا وما هو موجود حاليا مثل ربط الكمبيوتر بالانترنت وصولا إلى استعمال البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في فتح قنوات مختلفة للتواصل ومرور المعلومة داخل المؤسسة.

يساهم التحكم في الوسائط الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في فتح مجالات متعددة للعمل والتواصل فيما بينهم بشتى أنواع الاتصال الداخلي وإزالة عوائق مختلفة.

الدراسة الثانية: حورية بولعويدات "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، فر ع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق لولاية قسنطينة والتي عالجت الإشكالية التالية:

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟[3]

---

[1] وفاء درواوي: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية الخدماتية، دراسة حالة {مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية }، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة د/ يحي فارس بالمدية، 2017ص 05.

[2] وفاء درواوي، المرجع السابق، ص 138-139.

[3] حورية بولعويدات "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية "، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة 2007،2008، ص05.

و لمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات نذكر منها :

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة {جهاز الحاسوب، شبكة الانترنيت، شبكة الانترانيت، شبكة الاكسترانت} من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

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

وتوصلت للنتائج التالية: [1]

إن استخدام الحاسوب احتل المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام تليه الانترانيت ثم الانترنيت ثم الاكسترانيت نظرا لأهمية كل منها.

يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلت إلى أن نسبة استخدام التكنولوجيا تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي .

صعوبات الدراسة:

- قصر الوقت حيث أن الفترة المحددة لانجاز المذكرات لا تكفي.
- طابع السرية في بعض المعطيات مما يجعل تحليلها أمر صعب للغاية.
- صعوبة التوفيق بين الدراسة والانشغالات الأخرى.

[1] حورية بولعويدات، المرجع السابق، ص 135.

الإطار النظري

الفصل الأول : العلاقات العامة.

المبحث الأول : نشأة العلاقات العامة و تطورها .

المبحث الثاني : أنواع العلاقات العامة .

المبحث الثالث : .خصائص العلاقات العامة .

المبحث الرابع : أهداف العلاقات العامة .

المبحث الخامس : الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة .

تمهيد

تعتبر العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية وجدت بوجود الإنسان، فهي تخدم شريحة واسعة من المؤسسات في المجتمع ، كل على اختلاف أهدافه ولكنها تجتمع جميعا في هدف واحد يتمثل السعي إلى بناء وتطوير علاقة فعالة مع الجمهور المتعامل معها .

فالعلاقات العامة مهمتها دراسة وتحليل وتفسير الرأي العام لما لها من دور بالغ في تأسيس أسس التقدير والاحترام بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية، وذلك بالتأثير الايجابي على مشاعرهم وكسب تأييدهم لها.

ووظيفتها هي العمل على إيجاد صلات و علاقات قوية بين المنشاة وجمهورها، إذ تعتبر العلاقات العامة فن من فنون التواصل في تأسيس علاقات جيدة داخل المؤسسات أو الهيئات.

المبحث الأول : نشأة العلاقات العامة وتطورها .

الحاجة الملحة إلى التجديد والتغيير في الحياة الإنسانية وظهور الثورة العلمية التي عجلت في انفصال العلوم عن بعضها البعض وبروز العديد من العلوم الحديثة، والعلاقات العامة من أحدث العلوم انفصلت عن العلوم الاجتماعية بالرغم من حداثتها للعلم فإننا نجد لها جذور تعود إلى البداية الأولى للإنسان[1]. وترجع أولى هذه العلاقات إلى تلك التي كونها الإنسان مع أسرته التي ولد فيها، ثم اتسعت هذه الوحدة الاجتماعية حتى صارت عشيرة تتكون من عدة أسس ثم تكونت القبيلة من جمع العشائر وكلما اتسع نطاق الوحدة الاجتماعية التي يرتبط بها الإنسان كلما اتسعت دائرة علاقاته ونشبت هذه العلاقات وأصبحت تتجه من البساطة إلى التعقيد.

أ- العلاقات العامة عند قدماء المصريين:

حرص ملوك مصر الفرعونية على الاتصال بالأهالي، حيث كان الكهنة ينقلون الأحكام الإلهية للناس كما ينقلون للملك المظالم التي يمكن أن يتعرض لها الشعب كما اهتموا بتسجيل مختلف الأحداث الهامة في مجتمعهم من انتصارات حربية وبعثات تجارية ومشروعات كبرى كحفر وإقامة الجسور، كل هذا كان بهدف الإعلام بها وكسب تأييد الجماهير وإقناعهم بان الحاكم يعمل من اجل رفاهيتهم، كل استخدم واجهات المعابر لنقش التعاليم الدينية وصور عليها الأحداث البارزة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو دينية .

ب- العلاقات العامة عند اليونان و الرومان:

توسع الرومان واليونان أكثر من البابليين في الأنشطة المتخصصة بالعلاقات العامة حيث كانت حضارة اليونان والرومان تعتمد على ثقة الجمهور وتأييد الرأي العام، فاليونان عرفت أهمية الإعلام، النشر وطرق التأثير في الجماهير، حيث كان الشعب اليوناني في حرية تامة في توضيح أرائه وأفكاره للمسؤولين وذلك لإنشاء علاقات من المودة والثقة بينه و بينهم [2]، كما كانت حكومة المدنية اليونانية تستمد سلطتها من رضا المحكومين حيث كانت تفسح المجال لتبادل الأفكار والمناقشة الحرة التي يندفع إلى المساهمة فيها جميع المواطنين واستخدم اليونان السوفسطائيين أهم عبارة عن أشخاص يحترفون الإقناع ويدرسون فنون الخطابة ويتقنونها وكان لهؤلاء السوفسطائيين مركزا هاما في المجتمع، يستخدمهم كل من الزعماء والقادة ة والعسكريون والسياسيون للدفاع عن قضايا معينة

[1]-محمد بهجت جاد الله لشرك ، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ، دون طبعة ، دار المعرفة الجامعية الحديثة الإسكندرية 2003, ص32.

[2]هناء حافظ بدوتي ، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية، أسس نظرية و مجالات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة 2001 ، ص 14.

أمام الجمهور وإقناعه بقوة الحجة والمنطق، كما يفعل اليوم رجال العلاقات العامة في المؤسسة، كما اعتمدت الحضارة الرومانية القديمة على كسب ثقة الناس وتأييدهم بنفس الطريقة التي اتبعها اليونانيون في مناقشاتهم ومحاوراتهم المشهورة، وعرف الرومان الكثير عن إدارة العامة أي إدارة الشعب واهتموا بذلك اهتماما بالغا، الرأي العام ذلك في مقولتهم المشهورة صوت الشعب هو صوت الله[1].

ج- العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية: استطاعت الحضارة الإسلامية تطوير العلاقات العامة بفضل الشعراء والكتاب والأطباء إذ عادة ما يصحب الإرشاد الديني في المسجد توجيه سياسي واجتماعي، وكان الفاطميون والشيعة من اشد الناس إتقان لفنون الدعوة إلى مذهبهم وابتدع لذلك الفاطميون إقامة الحفلات للدعوة لحكمهم، ثم بدأت تظهر العلاقات العامة الدينية وكانت المساجد من أفضل الأماكن التي ظهرت فيها العلاقات والاتصالات الطيبة بالناس والدعوة إلى الدين الإسلامي، وفي الجو الاجتماعي المفعم بتكريم الإنسان و احترام الفرد [2].

عرف المجتمع الإسلامي العلاقات العامة كفلسفة تحكم سلوك أفراد المجتمع وكنشاط إعلامي متخصص يهدف إلى ربط الدولة بالفرد والجماعة بشتى الوسائل وأساليب اتصال الفرد الجماعي.

د- العلاقات العامة في العصور الوسطى: ويطلق على هذه العصور بالعصور المظلمة وهي أسوء العصور التي مرت بها البشرية حيث نزلت المجتمعات في ظلمات التعصب والجهالة نتيجة الجهل والفساد والتعصب الديني، كما اتصفت هذه العصور بالانحلال الاقتصادي والاجتماعي وانتشار النفوذ الإقطاعي .

لكن الثورة الالبروتستانية التي قام بها "مارتن لوثر" وتحد بها سلطات الكنيسة جعل هذا الأخير يعيد النظر ويفكر في ضرورة توفير الرعاية المختلفة من أجل الدين، حيث عملت الكنيسة على تخريج متخصصين في الدعوة الدينية والتبشير عن طريق إنشاء معهد خاص، ومن هنا اتجه الاهتمام نحو العلاقات العامة واستخدمت في المجلات مجل بجانب المجلات الاقتصادية والسياسية عن طريق الكتاب والمؤلفين وغيرهم الذين ساهموا في النشر والإعلام لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم وتعاونهم[3]

ه-العلاقات العامة في العصور الحديثة: وقد كان دومان ايتون في مدرسة بيل للقانون أول من استخدم الاصطلاح في اصطلاح العلاقات العامة بمعناها الحديث، قد استخدم لأول مرة في السنوات الأخيرة

[1] جميل احمد خضر : العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، 1998، ص39.
[2] محمد مصطفى احمد ، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية ، 1999، ص10 .
[3] جميل احمد خضر : العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 48.

من القرن التاسع عشر، خطاب ألقاه سنة 1882 بعنوان "العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية" ثم ظهر الاصطلاح سنة 1906 كذلك 1913 في الأحاديث التي ألقاها مدير شركات السكك الحديدية في "بلتيمور" و"اومايو" حول السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة التي تتصل بها وقد أصبح الاصطلاح شائعا مألوفا في العشرينات عندما ابتدع " بيرنيز" عبارة مستشار العلاقات العامة، ما قوبل به من صخرية على انه اصطلاح مرادف لعبارة السكرتيرة الصحي وإن كان ينطوي على تفخيم سخيف [1]، ولم تظهر العلاقات العامة بشكل أكثر وضوحا حتى الثورة الأمريكية.

أسس علمية وخلقية سليمة، حيث يحددها نشاط مزدوج الاتجاه بمعنى أنها تتضمن أيضا إعلام الجماهير بحقيقة المؤسسة صريحا لا مواريا فيه ولا سرية ولا كتمان.

كما أن المؤسسات التعليمية والجماعات المهنية في الطب والقانون وغيرها والأحزاب السياسية والهيئات الحكومية تبدي اهتماما بالعلاقات العامة في الوقت الحاضر، وتكونت الجمعيات الوطنية والإقليمية والمحلية للعاملين في مجال العلاقات العامة وأضيفت المناهج الدراسية وأنشأت أقسام علمية بالجامعات لدراسة العلاقات العامة، وتمنح جامعة بوسطى في أمريكا مثلا درجات الماجستير والدكتورة في العلاقات العامة والاتصال وذلك في مدرسة العلاقات العامة والاتصال بالإضافة إلى حوالي 200 معهد أخر يمنح دراسات في العلاقات العامة بأمريكا وحدها .

أما في الوطن العربي فقد عرفت العلاقات العامة في مصر منذ الخمسينات و لعل "إبراهيم إمام" هو الرائد في هذا المجال إذ أصدر كتاب "العلاقات العامة والمجتمع" عام 1959، وقام بتدريس العلاقات العامة لطلبة الصحافة بجامعة القاهرة وهكذا كان كتاب إبراهيم إمام هو مقدمة دخول علم العلاقات العامة إلى الوطن العربي، ويتحدث إبراهيم إمام عن التجربة بقوله ولم أكن أتصور أن هذا العلم الذي قدمته لأول مرة سوف يلقى ذلك الاهتمام الكبير الذي لقيه داخل الجامعة وخارجها[2].

ومن بين العوامل التي ساعدت على نمو العلاقات العامة وزيادة فعاليتها ذلك التقديم الذي طرح على وسائل الإعلام مما سهل عليه الاتصال بكافة الجماهير وفي كافة أرجاء العالم في وقت قصير[3].

[1] محمد مصطفى أحمد، مرجع سابق، ص 12.
[2] صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط 1، دار الشروق، عمان، 1998، ص 89.
[3] أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، مختار، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1996، ص 122.

المبحث الثاني: أنواع العلاقات العامة.

إن لتقسيم العلاقات العامة عدة معايير يخضع لها كما يلي:[1]

أ- نجد التقسيم الأول يتناولها من حيث طبيعة الاتصال وتنقسم إلى:

- ❋ علاقات عامة بسيطة .
- ❋ علاقات عامة مركبة.

ب- كما نجد تقسيم للعلاقات العامة يأخذها من حيث طبيعة النشاط الممارس واختصاصاته ويقسمها إلى:

- ★ علاقات اجتماعية .
- ★ علاقات إنسانية .
- ★ علاقات صناعية .

ج- إضافة إلى ذلك هناك من يقسمها حسب مجالات تطبيقها إلى :

- ✧ علاقات عامة في المؤسسات الصناعية .
- ✧ علاقات عامة في المؤسسات المالية .
- ✧ علاقات عامة في المؤسسات المنافع العامة .
- ✧ علاقات عامة في المؤسسات الاجتماعية .
- ✧ علاقات عامة في المؤسسات الإعلامية .

د- وهناك تقسيم يتناولها وفقا لنوع الجمهور ويقسمها إلى:

- ☙ علاقات عامة مع الأفراد .
- ☙ علاقات عامة مع الموردين .
- ☙ علاقات عامة مع الموزعين .

أ- من حيث طبيعة الاتصال:

[1] محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالي، ط 2، دار الفجر، القاهرة، 1995، ص 61.

-**علاقات عامة بسيطة**: هي التي يكون فيها الاتصال بين طرفين اتصالا سهلا بسيطا و مباشر أي لا يشترط وجود وسيط وذلك لصغر حجم الجماهير ومحدوديتها مثال ذلك علاقة الطبيب بمرضاه.

- **علاقات عامة مركبة**: هي التي يتعذر الاتصال فيها بين الطرفين مباشرة أو يستوجب وسائل يتم بها هذا الاتصال كوسائل الإعلام الجماهيرية ومثال ذلك الوزارات، المؤسسات .

ب من حيث طبيعة النشاط الممارس واختصاصاته:

-**علاقات اجتماعية**: هي تلك العلاقات المتبادلة بين الأفراد والمجتمع وهي تنشا من طبيعة اجتماعاتهم وتبادل مشاعرهم وتنقسم بدورها إلى:

1-علاقات ايجابية: وهي التي من شانها الملائمة والوفاق بين رغبات أفراد الجماعة[1].

2-علاقات سلبية: وهي تظهر من خلال عناصر التفرقة والخلاف على التباعد والانعزال والكراهية.

- **علاقات إنسانية**: نجد هذا النوع بين كل الجماعات سواء ظهرت في شكل أسرة أو قبيلة أو في صورة هيئة أو شركة أو مؤسسة و قد زاد الاهتمام بهذا النوع من العلاقات في المؤسسات الحديثة كون أنها تخلق جوا من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون الفعال بهدف زيادة الإنتاج .
- **علاقات صناعية:** تعرف العلاقات بعلاقات العمل تنشا وتنمو بسبب الاستخدام، وهي تبعا لذلك تشمل العلاقات بين العمال والموظفين وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقتهم بالمنشاة التي تستخدمهم، لما تتجاوز ذلك إلى العلاقات بين الإدارة ونقابات العمال وبين أصحاب العمل ومنظمات الأعمال الحكومية، وتعتبر العلاقات الصناعية أساسا للعلاقات العامة ومعنى ذلك أنه كلما كانت الأولى طيبة ومستقرة انعكست على الثانية، فهي تأثر فيها تأثيرا ملحوظا وعلى العموم فإن أهداف هذه الأنواع الثلاثة متداخلة ومتفاعلة وتهدف جميعها إلى خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون الفعال بين المؤسسة وجماهيرها[2].

ج- تقسيم وفقا لمجالات التطبيق:

- **العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية**: بات المسؤولون عن الشركات الصناعية يؤمنون بضرورة وجود جهاز متخصص يكتنف ثقة الجماهير ودعمها والمحافظة عليها وذلك كون ثقة الجماهير في الشركات الصناعية هي الدعامة الرئيسية لاستمرار وازدهار هذه الأخيرة.

[1] محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المرجع السابق، ص 64.
[2] محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المرجع نفسه، ص 66.

- **العلاقات العامة في المؤسسات المالية**: يقصد بها البنوك بجميع أنواعها والثقة بالنسبة لها أمر حتمي وبالغ الحساسية، فنجاحها مرهون بكيفية تقديم خدماتها وهي تعتمد اعتمادا بالغا على العامل الإنساني.
- **العلاقات العامة في مؤسسات المنافع العامة**: والمقصود بهذه المؤسسات تلك التي تقدم خدمات ذات منفعة عامة كخدمات الكهرباء، المياه، الغاز، التلفونات والعلاقات العامة لابد أن تقوم هنا على أسس متينة ومستمرة وأن تكون إدارة هذه المنافع قادرة وواعية كما يجب أن تتمتع بالمرونة من أجل خلق علاقة إنسانية متينة ودائمة.
- **العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية**: وهي تلك المؤسسات التي تستهلك الربح مقابل ما تقدمه من أجل المجتمع المحلي من خدمات مثل مؤسسات رعاية الأحداث والمعوقين ومشوهي الحرب والأسر المنتجة وجمعيات الكشافة ومراكز رعاية الشباب، النوادي الرياضية ...الخ .

وتعمل العلاقات العامة بها على إقناع الجماهير بضرورة أنشطة هذه المؤسسات لتطوير حياتها تطويراً سليما.

- **العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية**: تحظى الوسائل الإعلامية بأهمية بالغة في مجال العلاقات العامة الحديثة كون أن هذه الوسائل تعد مجالا من المجالات التي تطبق فيها العلاقات العامة ومنه نستنتج أن الوسائل الإعلامية والعلاقات العامة تلعبان دورا تكامليا أي إنهما يكملان بعضهما البعض.

المبحث الثالث: خصائص العلاقات العامة.

إن العلاقات العامة لا تخلو من خصائص هامة تميزها عن غيرها من النشاطات، وعليه يمكن طرحها فيما يلي :

- أن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجماهير التي تتعامل معها سواء الداخلية للمؤسسة أم الخارجية، وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت ومن ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية والحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.

- أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف التي ينص عليها قانونها فحسب وإنما ينبغي أيضا أن تلعب دوراً اجتماعياً ولهذا فعلينا أن نضع الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.[1]

- العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور، بحيث هذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة .

- تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام، وكسب موافقة الجماهير، أي أنها تدير بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون.

- العلاقات العامة نشاط موقوت بمعنى أن اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنجاح هذا البرنامج، بل أن التقصير في توفير هذه القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله أو ضعف أثاره و نتائجه[2].

- العلاقات العامة نشاط علمي قائم على التخطيط وهذا يعني أنها ليست نشاطا عشوائيا وليست نشاطا مؤقتا يبدآ حين تقع المؤسسة في أزمة وينتهي حين تنتهي الأزمة وذلك لأن أنشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الأثر.

- العلاقات العامة جوهرها الاتصال بالمفهوم العلمي، فهي تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لكي تنشر المعلومات والأفكار وترشحها وتفسرها للجماهير[3].

- ترتكز العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية لتدعيم وبناء الثقة بين المؤسسة وجماهيرها .

---

[1] ياسين مسيلي,مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، 2008، 2009، ص17.

[2] عبد المحيي محمود صالح و آخرون ، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 2004، ص33 .

[3] عبد المحيي محمود صالح و آخرون ، نفس المرجع ، ص، ص 33-35 .

- تتصف العلاقات العامة بالشمولية فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون أخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية ...الخ وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها، كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة[1].

[1] ياسين مسيلي ،مرجع نفسه،ص17.

المبحث الرابع: أهداف العلاقات العامة.

على ضوء المفاهيم السابقة يمكن القول أن وظيفة العلاقات العامة تسعى لتحقيق عدة أهداف لا تختلف في جوهرها من مؤسسة لأخرى، وفي هذا الإطار يمكن تقسيم أهداف العلاقات العامة مع الجمهور كالأتي[1]:

-الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي ونرتبها وفق ما يلي:

- بناء الثقة بين المؤسسة والموظفين .
- الوعي بين العاملين وتعريفهم بدورهم وأهميتهم في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين.
- شرح و توضيح سياسة وأهداف المؤسسة ودور العاملين في انجاز هذه الأهداف .
- تقديم نصائح والمنشورة للإدارة العليا بشان القضايا التي تواجه المؤسسة.

- الأهداف المرتبطة بالجمهور الخارجي وتتمثل في:

- التحسين المستمر لسمعة وصورة المؤسسة لدى جماهيرها الخارجية .
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة للمؤسسة .
- توفير المعلومات للإدارة عن الأطراف المتعامل معها خارجيا .
- شرح دور المؤسسة في خدمة البيئة والمواطن بصفة عامة.

- أما الممارسين لمهنة العلاقات العامة أهدافهم كما يلي :

- زيادة شهرة المؤسسة عن طريق إتمام فهم الجمهور لما تقوم به المؤسسة من خدمات ونشاطات.
- بناء سمعة طيبة لأنشطة المؤسسة بين الجمهور الذي تتعامل معه وشرح سياستها وأهدافها كما تقدم كل المشروعات صغيرة كانت أم كبيرة حكومية أو خاصة وتفسرها جيدا حتى تضمن السمعة الجيدة لدى جمهورها[2].

ويكون ذلك عن طريق برامج توطيد العلاقة، تنظم الزيارات الجماهيرية للمؤسسة، أو تنظيم المعارض أو حتى من خلال مساهمة المؤسسة في أنشطة المجتمع المحلي التي تمكن زيادة المبيعات، كما تساهم أيضا في الأنشطة الثقافية والرياضية أو الفنية والاجتماعية، والهدف الكلي من ذلك هو:

[1]- جمال لخضر محمود، العلاقات العامة، دار المعرفة، ط1، الأردن، 1988،ص 23.
[2]-جمال لخضر محمود، مرجع نفسه، ص 24 .

" الترويج" لاسيما أن المؤسسة تسعي إلى تحسين سمعتها.

تكوين فهم واسع نحو المشاكل والصعوبات التي تواجه الإدارة .

المبحث الخامس: الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة.

تكتسي الوسائل الاتصالية أهمية بالغة وكبيرة في العلاقات العامة، وهي متنوعة ومتعددة، تختلف من حيث استعمالها من مؤسسة إلى أخرى وهذا ما سنتطرق إليه، إذ يتم استعمال هذه الوسائل الاتصالية من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى: [1]

- ❖ وسائل مباشرة .
- ❖ وسائل مكتوبة.
- ❖ وسائل مسموعة ومرئية.

1- **الوسائل المباشرة**: فهي تعتبر أكثر الوسائل فاعلية وتأثيرا في الجمهور لأن الاتصال بين المرسل والمستقبل يكون عادة مباشراً، وتأخذ هذه الوسائل الأشكال التالية:[2]

- **تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة**: سواء كانت هذه الحفلات للعاملين داخل المؤسسة والجمهور المتعامل معها.
- **الاشتراك في المسابقات العامة**: مثل مسابقة التلفزيون، الراديو، مسابقات شهر رمضان.
- **المشاركة في الحياة العامة**: وذلك بانتهاز المناسبات العامة والفرص المناسبة التي يشترك فيها عدد كبير من الجمهور مثلا الحفلات العامة، الحفلات الرسمية التي تقدمها الدولة، تساهم بعمل أو تقديم الهدايا.
- **رعاية العاملين بالمنشاة**: وذلك برعايتهم بالمواقف التي تستدعي وقوف المؤسسة إلى جوار عمالها وإشعارهم بحرصهم على راحتهم، وهذا يوطد الصلة بين الإدارة والعاملين.
- **مخاطبة الجمهور**: نعني بها إجراء الحوار المفتوح مع عينة الجمهور والتحدث إليهم في شكل خطاب معين يتم توضيح فيه وجهة نظر المؤسسة في تعريفها لهذا الجمهور .
- **المقابلات الشخصية**: والتي لها أصول وقواعد يجب أن يتقنها المقابل الذي يجري المقابلة.
- **الزيارات**: والتي نعني بها تنظيم زيارات للجمهور كموقع الشركة وخاصة المصانع أو أماكن العمل التي تتميز بالإتقان و التي تلفت نظر الجمهور، وتشجيعه على احترام المؤسسة.

[1] رشوان حسين عبد الحميد احمد ،العلاقات العامة و الإعلام ، المكتب [1]الحديث ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى، مصر، ص146 الجامعي

[2] رشوان حسين عبد الحميد احمد ، نفس المرجع السابق ، ص 147.

2- **الوسائل المكتوبة**: وتتمثل هذه الوسائل فيما يلي:

- **مجلة المؤسسة:** مضمون مثل هذا النوع من المجلات يجب أن يكون واضحا ومفهوما مثير الاهتمام بحيث يفهمه القارئ وينجذب إليه في قراءته ويمكننا أن نشير إلى أن أغلب مضمون هذه المجلات يقع ضمن الفئات التالية:

- **أخبار جماهير المؤسسة**: مثل إلقاء الضوء على جوانب تعامل الجماهير مع المؤسسة بالإضافة إلى الأخبار الاجتماعية .

- **أخبار العاملين**: وتشمل الأخبار الخاصة مثل: أعياد ميلادهم، والأخبار المتعلقة مثل بالرياضة التي يزاولونها والترقيات في العمل والحياة الاجتماعية.

- **أخبار المؤسسة**: وذلك بإلقاء الضوء على كل الجوانب الداخلية مثلا: الإطلاع على خطة المؤسسة، وأخبار منتجاتها الجديدة، السياسات والقواعد التي تتبعها[1].

- **المطويات**: تعتبر المطويات أداة من أدوات العلاقات العامة، فهي ملخص عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها والفئات التي تستفيد من هذه الخدمات .
- **البيان الصحفي**: يقصد به تلك الوثيقة الصادرة عن مؤسسة وتتضمن توضيحا لموضوع أو موقف ما يخص المؤسسة ويتطلب توضيح الحائق حوله من وجهة نظر المؤسسة وغالبا ما تصدره العلاقات العامة يجب إعدادها وصياغتها .
- التقرير السنوي: هو تقرير الإدارة لمن تعمل لديه، وهو تقرير موجه بشكل عام إلى المساهمين، إلى جماهير أخرى ذات العلاقة بالمؤسسة وأيضا مثل النقابات وكذا الجمعيات التعاونية.
- لوحة الإعلانات هي أداة أكثر استخداما من قبل إدارة العلاقات العامة فنادرا ما تخلو مؤسسة من لوحة الإعلانات.

3- الوسائل المسموعة المرئية وتتمثل في:

{الإذاعة والتلفزيون، الهاتف ، البريد الإلكتروني، المعارض}

[1] رشوان حسين عبد الحميد احمد ، نفس المرجع السابق ، ص 148 .

خلاصة الفصل

سمحت لنا دراسة وتحليل مختلف النقاط الواردة في هذا الفصل من التعرف على أهداف ووسائل العلاقات العامة، بحيث أصبحت العلاقات العامة تحتل أهمية بالغة في النظم الإدارية الحديثة فهي بذلك تشكل حلقة وصل وتواصل وأداة تفاعل بين الموظفين داخل المؤسسة وخارجها إذ تستمد إليها أدوار حيوية تتعلق بإبراز الصورة الحسنة والمرغوب فيها للمؤسسة وما تقدمه من خدمات للمجتمع , وعلى الرغم من تفاوت الاهتمام بها داخل المنظمات والمؤسسات الحديثة، إلا انه أصبح من المسلم به أن العلاقات العامة حاجة ضرورية في حياة الأفراد والمؤسسات لأنها تعتبر الجهاز الذي يربط المؤسسة بجماهيرها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الرابع: مزايا تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الخامس: عيوب تكنولوجيا الاتصال .

تمهيد

يشهد عالمنا المعاصر تطورا علميا متلاحقا، وتطورا تكنولوجيا هائلا بل أنه يشهد ثورة علمية وتكنولوجية متدفقة في مختلف مجالات الحياة، فقد فتحت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أفاقا جديدة، وأحدثت تغييرات عميقة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية والثقافية والفكرية والاجتماعية كما أثرت بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال، والمتأمل لهذه التكنولوجيات الحديثة للاتصال، يلاحظ التغيير الكبير في العلاقات الاجتماعية في مجتمعاتنا في ظل العولمة.

فتكنولوجيا الاتصال كانت ولازالت تثير الاهتمام وتطرح العديد من التساؤلات نتيجة لانتشارها الواسع .

المبحث الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال.

تتعدد التعاريف المعروضة لتكنولوجيا الاتصال تبعا للمرتكزات النظرية و التطبيقية التي انطلق منها المهتمين .

المفهوم:

تعرف تكنولوجيا الاتصال أكاديميا بأنها القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الكترونية.[1]

وهي أيضا مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جمع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات[2].

عموما فتكنولوجيا الاتصال تعرف بأنها مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل و النظم الجديدة المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري الشخصي، والذي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان لأخر و تبادلها[3].

يمكن القول بان تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة الأدوات و الأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم و استقبالها من أي مكان من العالم .

التطور :

يمكن تقسيم تطور الحضارة الإنسانية من خلال المنظور الاتصالي، وذلك عبر اكتشاف الأدوات والوسائل التي تساهم في توصيل أفكاره للآخرين من خلال قدراته الحسية، بحيث يمكن القول أن تطور تكنولوجيا الاتصال يعكس بالفعل تطور الحضارة الإنسانية، وذلك لكي يشارك الآخرين في المعلومات من خلال توصيل المعلومات إليهم، والحصول على معلومات منهم، فالإنسان كائن حي له ذاكرة.

---

[1] فاروق سيد حسين، تكنولوجيا الحاسبات الآلي، هلا للنشر والتوزيع، 2000، ص103

[2] محمد فتحي ،المعلومات و تكنولوجيا المعلومات عن أعتاب قرن جديد ، مكتبة دار العربية للكتاب ، 2005،ص44 .

[3] محي الدين محمد مسعي، ظاهرة العولمة {الأوهام والحقائق}، القاهرة، مطبعة الشعاع، 1999، ص26.

يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية :

المرحلة الأولى: المرحلة الطباعية:

وفي هذه المرحلة عرف الإنسان الطباعة، أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي، يتم استنساخه يدويا وبكميات وبشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، ويعود السبق في اختراع الطباعة إلى الفينيقيين الذين كان لهم الفضل في اختراع الورق, وقد بدأت الطباعة في قوالب خشبية ثم الفخار، حتى اخترع جونتبرغ الحروف الطباعية المتحركة عام 1445م[1].

وكان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري للكتب والجرائد والمجلات، مما حقق ديمقراطية الإعلام ونقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية، وأصبح كوسيلة اتصال وأداة للتعلم والاعتماد على الذات، ولكنه ساهم في عزل البشر وأخرجهم من الإطار الاجتماعي فأصبحوا يدرسون وحدهم و يكتبون وحدهم أيضا، وأصبح التعليم الواحد ممكنا مما شجع على استقلالية الفكر والاكتشاف[2].

المرحلة الثانية: المرحلة الالكترونية:

وهي مرحلة ظهرت في منتصف القرن التاسع عشر، واستمرت حتى أوائل التسعينات من القرن الماضي، وقد بدأت بتجارب واكتشافات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالاستمرار وانتشار أجهزة الاتصالات الجماهيرية التي تشكل الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الالكترونية أو مرحلة الوسائل الجماهيرية.[3]

وبفضل تزاوج وتعاون الحاسبات الالكترونية وغيرها من التقنيات، ظهر مجتمع المعلومات الذي تتراوح فيه نظم الاتصال ومعالجة البيانات وأصبح بالإمكان اندماج معدات تخزين الأصوات والصورة، آلات المعالجة والحساب، مع الأقمار الصناعية في شبكات الاتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع من الوصول إلى بنوك المعلومات أو البيانات في أي مكان في العالم، مما يزيد في قدرته على إنتاج المعلومات وبثها في الحال والتعامل معها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد إمكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، وتسهيلات أكثر ليتشارك الفرد مع الآخرين في معلوماته ومعارفه، وكذلك ليختار ويستمتع بكم المعارف المتوفرة

[1] محي الدين محمد مسعي، مرجع سبق ذكره، ص27 .
[2] حياة سعد جعط، الصحافة الالكترونية، التحديات و المستقبل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر،2008 - 2009 ، ص27.
[3] حياة سعد جعط ، مرجع سبق ذكره ، ص 28 .

لديه، ثم أن مجتمع المعلومات يتيح للفرد إمكانية توظيف وضبط تواصله، ليس مع الأفراد فقط، بل مع مؤسسات الإعلام والمعلومات التي يمكن أن تزوده بكل شيء يريده.

المرحلة الثالثة: المرحلة التفاعلية:

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن، وتتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على التكنولوجيا السائدة لهذه المرحلة: التكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا متعددة الوسائط .

وفي هذه المرحلة تظهر الحاسبات الالكترونية، وتتطور جيلا بعد جيل وتدخل في كل مجالات الحياة وقد أدى امتزاج الحاسبات الالكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور شبكات المعلومات المحلية و الدولية، ويمكن القول أن هذه المرحلة أحدثت ثورة في نظم المعلومات والاتصال، وحولت العالم إلى قرية عالمية الكترونية.

إن أبرز ملامح المرحلة الثالثة التي نعيشها الآن في تكنولوجيا الاتصال، هي ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات، أو ظاهرة الانتقاء الرقمي.

وتقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات، غير أنها على الرغم من ذلك لا تعدوا في نظر الكثيرين من المهتمين بعالم الوسائط الآن أكثر من كونها مجرد علامة، ومرتكز هذا الالتقاء الرقمي هو الثورة الرقمية، وهو تغيير جذري طرأ على وسائل الاتصال، وهذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب .

ويمكن حصر ابرز سمات هذه المرحلة الاتصالية في الجوانب التالية[1] :

أ-استقرار بعض الأنظمة المستحدثة في الثمانينات:

- أنظمة النشر المكتبي desk top
- أنظمة البريد الالكتروني electronic mail
- أنظمة النصوص المتلفزة
- أنظمة اللقاء عن بعد .

[1] بومالي أمينة ، أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، اتصال الأزمات ، جامعة الجزائر ، 2009 ،2010 ، ص69 .

ب- التطوير المستمر للوسائل الاتصالية التقليدية :

- الوسائل الالكترونية.
- الوسائل المطبوعة.
- التصوير الفوتوغرافي.

ج- الوسائط المتعددة: وتعني الملتيميديا من حيث الترجمة إلى اللغة العربية أو"الوسائل المتعددة" أما من حيث الدلالة فهي تشير إلى وسيلة الاتصال الواحدة في عصر مجتمع المعلومات، تتضمن عدة وسائل في الوقت نفسه، فهي تتضمن الصوت والصورة الثابتة والمتحركة والنص المكتوب وقد دخل مصطلح الملتيميديا إلى القاموس سنة 1993 – 1994.

ويقول عنها " جون ميشال سيدرو" أن الملتيميديا هي شجرة ذات ثلاث جذور: الكمبيوتر، التلفزة، الهاتف جذع وثلاث أغصان: النص، الصوت، الصورة، وفي نهاية الأغصان توجد الثمار، الأقراص المضغوطة، أقراص الصور، الانترنت، وأن التزاوج بين عدة تكنولوجيات الاتصال هو الذي منح الميلاد لهذا المنتج والخدمات الجديدة. [1]

[1] بومالي أمينة، مرجع نفسه، ص 70.

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال.

لقد سمحت تكنولوجيا الاتصال بأن يخرج كل فرد أو مؤسسة من موقعه الاجتماعي الذي يحتله في المجتمع الحقيقي، ويلتحق بتجمعات جديدة تقوم على أساس نظام رقمي وتجمعات لغوية تشمل فضاء الانترنت، وهو ما أطلق عليها المجتمعات السيبرية ونجد ذلك مجسدا خاصة في البريد الالكتروني والمنتديات، ويضمن ذلك السرية وحرية المستقبل الذي يقوم بتسيير استهلاكه[1].

وعلى الرغم من أن التكنولوجيات الجديدة للاتصال التي أفرزتها الثورة التكنولوجية تكاد تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الراهنة ومن أبرزها :

التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد {أ} أن يأخذ فيها موقع الشخص {ب} ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من المصادر، ومثال ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة[2].

ونتج عن هذا التفاعل انحصار تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية.

اللا تزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه،فمثلا قي نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة[3].

قابلية التحرك أو الحركية: تتجه وسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى أخر وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك،عكس العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل: الهاتف النقال، التلفزيون النقال، الحاسوب المحمول المزود بالطابعة الالكترونية.

---

[1] مليكة هارون، الاتصال في أوساط الشباب، في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال، دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة، رسالة ماجستير، قسم الإعلام، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 139.

[2] محمود علم الدين، تكنولوجيات المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005، ص 117.

[3] عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية للمكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص 262.

قابلية التحويل: و هي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى أخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الأخر في طريقه إلى الزوال فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور العرض أو شاشة التلفزيون أو الأقراص المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل. [1]

قابلية التوصيل: هذه السمة تتمثل في إمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تنقل المعلومات للمستفيدين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة[2].

اللا جماهيرية: ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال على ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته[3].

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن توجه إلى فرد أو إلى جماعة معينة، وليس جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا يقضي من هم اقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة عن مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية إيابا

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي، مرجع سبق ذكره، ص 263 .
[2] الهجرسي سعد محمد ، الاتصالات و المعلومات و التطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية ،الإسكندرية ، 2001 ، ص 201.
[3] محمد شطاح ، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين تكنولوجيا و الإيديولوجي ، دار الهدى ، الجزائر ، 2006 ، ص25 .

وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم[1].

[1] محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 27.

المبحث الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال.

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق الرفاهية للأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، حيث جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت أو أي مكان، وهذا لانتشارها الواسع وسعة تحملها لعدد المشتركين أو حجم المعلومات المنقولة.[1]

وتوفر تكنولوجيا الاتصال أداة قوية لتجوز الانقسام الإنمائي بين الدول الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع، الأمية، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل المنافع إلى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال هذه التكنولوجيات يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن أيضا نشر رسائل خاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمؤسسات وغيرها[2].

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا، بالإضافة تمكن الأشخاص المهمشين والمعزولين من آن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكانهم وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، ويمكنها المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية .

[1]-محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، دار الهومة، الجزائر، ط1، 2007، ص50 .
[2]- منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012،ص ص 16-17.

المبحث الرابع : مزايا تكنولوجيا الاتصال .

تتلخص هذه المزايا في: عملها في جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد و الكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في العلاج ...الخ[1].

وساهمت تكنولوجيا الاتصال في رفع مستوى جودة المنتوج وذلك لما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها أيضا سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

ومن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث :

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والزمن الواقعي.

- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو لنقلها كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

- **البعد الخاص بالوسيلة:** حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات.

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل في:

- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا الاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمؤسسة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا الاتصال.

- **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا الاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية للحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج تطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي، مرجع سبق ذكره، ص 265 .

- **تخفيض التكاليف:** تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا كبير في التقليل من مصاريف المؤسسة وذلك من خلال بدلا دفع تكاليف المكالمات البعيدة يمكن إرسالها للبريد الالكتروني باستبدال تكاليف الإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد بتقديم نقص المواد على الانترنت، إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجتنبها المؤسسات جراء استخدامها لهذه التكنولوجيات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية آلية كذلك استخدام الحاسبات كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب.[1]

- **تحسين الجودة:** إن احد أهم استخدام هذه التكنولوجيا تحنيت الجودة المخرجات والمساعدة على التصميمات بالحاسب الآلي، وخير مثال استخدام المهندس الحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها بكل سهولة من اجل تحسين جودتها وعليه فان هذا النظام يوفر الجهد ويقلل الحاجة .

يمكن استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الالكتروني للبيانات حيث تستخدمه المؤسسة للاتصال بمؤسسة أخرى الكترونيا ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الالكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار الإجراءات.

- **فعالية اتخاذ القرار**: دون شك تساعد تكنولوجيا الاتصال على نشر أفضل المعلومات ووصول أسهل لها ومنه المشاركة في عملية اتخاذ القرار وهنا يظهر أثر هذه التكنولوجيا على اللامركزية القرار، وبحيث يسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات إلى المستويات المتوسطة من التنظيم الإداري فعالية دوران المعلومة بفضل وجود نظام معلوماتي أو أنظمة الكترونية مساعدة على اتخاذ القرار وهذا ما حسن في نوعية القرارات المتخذة[2].

[1] إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004 – 2005 ، ص 50.
[2] إبراهيم بختي ، مرجع نفسه، ص51 .

المبحث الخامس: عيوب تكنولوجيا الاتصال

إن هذه التكنولوجيا اقتصادية، اجتماعية وعاطفية على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان بأن هذه التكنولوجيا سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس كما أن تقنية الاتصال أو اللا جماهيرية تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع والتكنولوجيا شانها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص علينا.

كما أنها تزيد من الفجوة بين الذين لديهم الأموال للحصول على هذه التكنولوجيات ومن لا يملكون هذه التكنولوجيا وبالتالي تقسيم المجتمع إلى فئتين فئة الثراء المعرفي لمن يمتلكون هذه الوسائل وفئة الفقر المعرفي لمن لا يمتلكونها.

عدم استطاعتها حماية المستخدم لها وخاصة المشترك في الانترنت من بذاءة بعض المواقع المجهولة الهوية والمكان فيفاجئ المشترك في الانترنت على موقعه بغض المناظر المخلة القذرة ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب[1].

[1]-عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي، مرجع سابق، ص 269.

خلاصة الفصل

مع التقدم الذي يشهده العالم اليوم بفضل تكنولوجيا الاتصال، قد فرضت هذه الأخيرة نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى المتطلبات الضرورية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، إضافة إلى سهولة تنقل المعلومات وتبادلها بين الأفراد والمؤسسات، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من تطبيقات.

كما تم في هذا الفصل أيضا بيان أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات، الذي تعدى الحدود، فلم تعد تلك الثورة تعترف بالمواقع الجغرافية ولا بالحدود السياسية، ولم تعد وظيفة الاتصالات تقتصر على العمل داخل المؤسسة أو بينها بل اتسعت بسرعة، وقد حولت هذه التكنولوجيا العالم إلى قرية الكترونية صغيرة وهذا كله بسبب انتشارها الواسع .

كذا إن المؤسسات تسعى إلى الحصول على معلومات قيمة والاستفادة من قيمتها في الوقت المناسب وقد بات من الضروري على المؤسسات الاطلاع على التطورات الحاصلة نتيجة تكنولوجيا الاتصالات والعمل على اكتسابها في كل المؤسسات لاستغلالها .

الفصل الثالث: المؤسسة العمومية .

المبحث الأول: تعريف المؤسسة العمومية.

المبحث الثاني: نشأة وتطور المؤسسة العمومية.

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة العمومية.

المبحث الرابع: التمييز بين المؤسسة العمومية والمؤسسة ذات النفع العام.

المبحث الخامس: النظام القانوني للمؤسسة العمومية في مفهومها التقليدي.

تمهيد

تعتبر المؤسسة مهما كان نوعها نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بمختلف عوامل المحيطة بها، لذلك فقد كان لأهمية قطاع الخدمات العمومية التطور الملحوظ الذي شهده، الأثر البالغ في توليد الاهتمام بتسويق الخدمات، ونظراً للدور البالغ الذي يلعبه الاتصال في حياة المؤسسات كان لزاما على المؤسسة العمومية التي تقدم خدمة أن تحافظ على استمراريتها من خلاله، ومن أجل ذلك كان جديرا بأي مؤسسة تقدم خدمة عمومية تبني منهجا جديدا يمكنها من فرض نفسها في السوق وزيادة فعالية أنشطتها.

المبحث الأول : تعريف المؤسسة العمومية .

يشوب فكرة المؤسسة العمومية غموض شديد من حيث تعريفها وتحديدها تحديداً جامعاً مانعاً، وذلك لغياب تعريف تشريعي أو قضائي لها، إضافة إلى شدة اختلاف الفقهاء وعدم اتفاقهم حول معنى المؤسسة العمومية، نتيجة لسرعة وعمق التطور الذي أصاب المفهوم التقليدي للمؤسسة العمومية كمقابل لتطور وظائف الدولة، من دولة حارس إلى دولة تدخلية، وكذلك كثرة التسميات والتطبيقات للمؤسسة العمومية باختلاف النظم السياسية والاجتماعية والاقتصادية .

هناك جملة من التعاريف للمؤسسة العمومية :

المؤسسة العمومية لغة: يقصد بالمؤسسة لغة جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية. يقال مؤسسة علمية مؤسسة صناعية.[1]

أما كلمة عمومية فهي من فعل عم، عموما، يقال عم المطر الأرض أي شملها وعم القوم بالعطية أي شملهم. وعم ضد خصص و العام خلاف الخاص.

يقال جاء القوم عامة، أي جميعا، والعمم الكثرة، الاجتماع اسم جمع العامة وهي خلاف الخاصة[2].

1- المؤسسة العمومية هي منظمة تنشئها الدولة ولها الكلمة الأخيرة في تنظيمها وتسييرها وإخضاعها للنظام القانوني الذي تراه مناسبا وبالتالي فهذه المنظمة هي منظمة عامة لارتباطها المطلق بسيادة الدولة و إدارتها[3].

2-الهدف من إنشاء هذه المنظمة العامة هو إدارة نشاط معين مهما كانت طبيعة هذا النشاط سواء كان إداريا أو صناعيا و تجاريا أو زراعيا، ومهما كانت الغاية من هذا النشاط سواء تقديم الخدمات العامة أو تحقيق التراكم المالي، أي أن المنظمة العامة تخضع لمبدأ التخصص في إدارة هذا النشاط.

3- طريقة إدارة المنظمة العامة لهذا النشاط المتخصص هي الأسلوب اللا مركزي والذي يشتمل على عنصرين متقابلين هما:

1- الاستقلال في إدارة النشاط، ويكون هذا من خلال تمتع المنظمة العامة بالشخصية المعنوية، التي تكفل لها التخصص في إدارة النشاط لتحقيق الأهداف المتوخاة منه وهذا من خلال الآثار القانونية المترتبة عن التمتع بالشخصية المعنوية من أهلية اكتساب الحقوق وتحمل الالتزامات.

2-الرقابة التي تمارسها السلطة المركزية على المؤسسة العمومية، أي وجود رابطة عضوية تحد من استقلال المؤسسة العمومية، وذلك عن طريق الوصايا الإدارية.

---

[1] المنجد في اللغة العربية، الطبعة الحادية والثلاثون،بيروت، دار المشرق، 1991، ص 10.

[2] المرجع نفسه، ص 528.

[3] بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ص 17.

من خلال هذه العناصر يمكننا اقتراح التعريف التالي للمؤسسة العمومية .

-المؤسسة العمومية هي منظمة عامة تنشئها الدولة لإدارة نشاط متخصص بالأسلوب اللا مركزي .

المبحث الثاني: نشأة وتطور المؤسسة العمومية.

أولاً: نشأة المؤسسة العمومية :

تستلهم مبادئ المذهب الحر مقومات وجودها من الفرد، فيقوم هذا المذهب على أساس أن للأفراد حقوقا لصيقة بهم، ولدت معهم ولا يمكن للدولة أن تمسها أو تسن ما يخالفها، فهي إذا سابقة عن نشأة الدولة، وفي مرتبة تعلو الدولة، لأن الغاية من قيام الدولة حماية تلك الحريات الفردية، وبهذا يكون المذهب الفردي قد أرسى مبدأين هما[1] :

- الحرية

-عدم تدخل الدولة .

من هذين المبدأين استلهمت الدولة الحارسة مبررات سلطانها، واستقت منها أبعاد تدخلها، فقد كان هذا التدخل مقصورا على ضرورة تامين متطلبات الأمن والعدالة، والقيام ببعض الأعمال العامة والمنشات التي لا يقوى الأفراد على مباشرة القيام بها.

ويمكن القول بصورة عامة أن الجذور التاريخية لفكرة المؤسسة العمومية، ترجع إلى تلك الهيئات التي أنشأتها السلطة العامة في فرنسا في غضون القرنين السابع عشر والثامن عشر، لتقوم بأداء بعض الخدمات العامة في مجالات التعليم والصحة والبر والإحسان[2].

إن تعبير المؤسسة العمومية الذي ظهر في هذه الفترة كان يتسم بالغموض، واستمر الحال كذلك في الفترة الممتدة من الثورة الفرنسية، حتى منتصف القرن التاسع عشر، حيث لم تكتسب فكرة المؤسسة العمومية سمات الوضوح ومن ثم فقد ظلت غامضة ينقضها التحديد والتأصيل.[3]

ولقد ساهم المشرع المدني الفرنسي بدوره في إلقاء المزيد من الغموض، حيث استخدم في مناسبات عديدة تعبير المؤسسة العمومية دون تفريق كامل بين هذا المفهوم والمفاهيم الأخرى القريبة، فأحيانا يظهر تعبير المؤسسة العمومية مساويا لتعبير شخص معنوي من القانون العام أو إداري وهذا هو حال البلدية، وأحيانا على العكس ينطبق تعبير المؤسسة العمومية على شخص معنوي من القانون الخاص، يستفيد من حماية معينة من الإدارة وهو المؤسسات ذات النفع العام[4].

ثانيا: تطور فكرة المؤسسة العمومية:

تعرضت فكرة المؤسسة العمومية لتطور بالغ الأهمية وصفه بعض الفقهاء بأنه أزمة، وذلك لكون المؤسسة العمومية بدأت في أول الأمر في نطاق ضيق فاقتصرت على منح بعض المرافق

[1] جلول شيتور، الحرية الفردية في المذهب الفردي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد العاشر، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2006، ص 140.

[2] -سعد العلوش، نظرية المؤسسة العامة،رسالة دكتوراه الدولة في الحقوق، جامعة القاهرة، 1967 ص ص 08 - 09.

[3] مرجع نفسه، ص 12

[4] جورج قوديل، بيار دلقولفيه، القانون الإداري، ترجمة منصور القاضي، ط1، ج 2، لبنان، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2001، ص 443.

العامة الإدارية الشخصية المعنوية، وترتب على ذلك وجود نظام قانوني خاص وموحد تقريبا خضعت له المؤسسات العمومية التقليدية[1] .

لكن مع تطور دور الدولة ونشاطاتها تعددت المؤسسات وتمايزت لدرجة أنها وضعت كليا موضوع الاتهام المفهوم التقليدي ونظامه القانوني[2].

وبالفعل فان النظام القانوني الإداري البحت، سيتقهقر شيئا فشيئا بحيث بدأت تظهر مرافق عمومية يتضمن نظامها القانوني تطبيق قواعد من القانون الخاص، و بدا تمييز جديد يفرض نفسه بين المرافق العامة الإدارية التي تتكفل بها المؤسسة العمومية الإدارية EPA والذي استمر نظامها القانوني في خضوعه كليا لقواعد القانون العام، والمرافق العمومية الصناعية والتجاريةSPIC التي تتكفل بها المؤسسة العمومية الصناعية والتجارية EPIC الخاضعة جزئيا للقانون العام والقانون الخاص[3] .

إن الاعتراف القانوني بهذه الفئة الجديدة من المؤسسات العمومية بدا مع القرار الشهير لمحكمة التنازع الفرنسية بتاريخ 22 جانفي 1921 في القضية المسماة " مركب ايلوكا " أو الشركة التجارية لغرب إفريقيا ، [4] فهذا الاعتراف من طرف القضاة لفئة جديدة داخل مفهوم المؤسسة العمومية، يعتبر الفجوة الأولى في المفهوم التقليدي للمؤسسة العمومية، كما أن انتشار الأفكار الاشتراكية والاقتصاد الموجه ساهم في ظهور الأنواع الجديدة من المرافق العامة الاقتصادية، إلى جانب ذلك ظهرت المرافق العامة المهنية، وأخيرا بلغ تدخل الدولة مرحلة القمة نتيجة لجوئها إلى إتباع سياسة التأميم، وبالتالي اتسعت رقعة القطاع العام نتيجة ظهور المشروعات العامة وليدة التأميم أو الإنشاء المبتدأ من قبل الدولة.

وبالتالي نشأت أشخاص عامة مرفقية رفض مجلس الدولة الفرنسي الاعتراف لها بصفة المؤسسة العمومية وظهر هذا الرفض في قرارMONPEURT في 31 تموز 1943 في صداد لجان التنظيم، مع أن المشرع لم يعتبرها مؤسسات عمومية وهي مكلفة بتنفيذ نشاط مرفقي وتتخذ قرارات تشكل أعمالا إدارية[5].

وفي قرار BOUGUEN في 02 نيسان 1943 في شان نقابات مهنية لا تشكل مؤسسات عمومية مع أنها تشارك في عمل مرفق عام.

---

[1] سليمان محمد الطماري، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص 84.

[2] أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة الدكتور محمد عرب، صاصيلا، الطبعة الرابعة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2006، ص 445.

[3] ناصر لباد، القانون الإداري، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، الجزائر، لباد للنشر، 2004، ص 185.

[4] ناصر لباد، المرجع السابق، ص 185.

[5] جورج قوديل ، بيار دلفولقيه ، المرجع السابق ، ص 448 .

كما أطلق اصطلاح المؤسسة العمومية على بعض الأشخاص المعنوية العامة، التي تدير مشروعات عامة لا تتوافر لها صفة المرفق العام، وأفضل مثال على ذلك هو:Houilleres de Bassin et Charbonnages de Frence(المكونتان عقب تأميم الوقود المكون من المعادن الخام)، ومؤسسة البحث والنشاط النفطي، والمؤسسة المنجمية والكيميائية، إذا كان نشاطها للمصلحة العامة فلا يعترف لها بطابع المرفق العام، وإن كان هذا النشاط يمكن أن يستفيد من بعض المنافع فذلك على أساس نظام خارجي عن المؤسسات العمومية نفسها (النظام المنجمي)[1]. وبذلك أصبح تعريف المؤسسة العمومية غير جامع ولا مانع، فهو غير جامع لان القضاء الإداري رفض الاعتراف لبعض الأشخاص المرفقية بصفة المؤسسة العمومية، وبذلك لا تدخل هذه الأشخاص في إطار التعريف وهو غير مانع لأنه ينطبق على بعض الأشخاص العامة التي لا تدير مرافق عامة [2].

وقد دفع تباين أنواع المؤسسات العمومية واختلاف أنظمتها القانونية، كثيرا من الفقهاء إلى التساؤل عما إذا كان تعبير المؤسسة العمومية لا يزال يعني طائفة قانونية معينة، أم انه أصبح خاويا من كل معنى محدد.

[1] جورج قوديل ، المرجع نفسه ، ص 449 .
[2] ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، الإسكندرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1994 ، ص 445 .

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة العمومية .

من التعريف المقترح للمؤسسة العمومية يمكننا استنتاج خصائص المؤسسة العمومية وهي كما يأتي:

أولا: المؤسسة العمومية منظمة عامة .

ثانيا: خضوع المؤسسة العمومية لمبدأ التخصص.

ثالثا: المؤسسة العمومية أسلوب إداري لا مركزي.

أولا: المؤسسة العمومية منظمة عامة:

لما كانت المؤسسة العمومية منظمة عامة فإنه يجب التمييز بين المنظمات العامة والمنظمات الخاصة، فان وجدت نصوص تشريعية تحدد الطبيعة القانونية للمنظمة التي يراد معرفة تكييفها القانوني فانه يتعين التزام حكم هذه النصوص.[1]

فإذا لم يوجد نص تشريعي وجب البحث عن معيار يمكن بمقتضاه التمييز بين المنظمات العامة والخاصة، لذلك اضطلع الفقه بمحاولة إجراء هذا التمييز ووضع لذلك المعايير الآتية :

1- الغرض الذي تستهدفه المنظمة: على أساس هذا المعيار تستهدف المنظمة العامة تحقيق المصلحة العامة، بخلاف المنظمة الخاصة التي تستهدف تحقيق المصلحة الخاصة، فالشركات منظمات خاصة إذ يساهم الأفراد فيها بوصفها مشروعات مالية بقصد تحقيق مصلحة خاصة واقتسام ما تدره من أرباح[2] .

يعاب على هذا المعياران فكرة المصلحة العامة، فكرة مطاطة ومرنة لا يعول عليها وحدها للتمييز بين المنظمات العامة والخاصة، حيث توجد منظمات خاصة تستهدف تحقيق المصلحة العامة مثل المشروعات الخاصة ذات النفع العام[3].

2- طبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمة: وفق هذا المعيار المنظمة العامة هي التي تقوم بالنشاط العام، بينما المنظمة الخاصة تقوم بالنشاط الخاص.

يعاب على هذا المعيار إنه غير جامع ولا مانع إذ أن هناك منظمات عامة كالبنوك المؤممة تقوم بذات النشاط الذي تقوم به البنوك و المصارف الخاصة[4].

3- مصدر موارد المنظمة: حسب هذا المعيار تكون المنظمة عامة إذا توافرت لها وسائل المرافق العامة، وهي الوسائل والموارد المالية والموظفون، فإذا لم يدخل موظفو منظمة معينة في عداد

---

[1] محمد بكر القباني، نظرية المؤسسة العامة المهنية في القانون الإداري، رسالة دكتوراه الدولة في الحقوق، جامعة القاهرة، 1962، ص 17.

[2] المرجع نفسه، ص18 .

[3] عمار عوابدي، القانون الإداري، الطبعة الثالثة، الجزء الأول، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005 ، ص 196 .

[4] محمد بكر القباني، المرجع السابق، ص 19.

موظفي الإدارة، ولم تكن لمواردها الصفة العامة، كانت هذه المنظمة منظمة خاصة وإلا فهي منظمة عامة[1].

القول بالصفة الخاصة للمنظمة إذا لم يدخل موظفوها في عداد موظفي الإدارة العامة مردود لان خضوع المؤسسات العمومية الاقتصادية لنظام القانون الخاص لا يرفع الصفة العامة عن هذه المؤسسات .

4- امتيازات السلطة العامة :

وفق هذا المعيار تكون المنظمة عامة إذا كانت تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة، كفرض الرسوم، وإجبار الأفراد على الالتحاق بها، أما إذا كانت المنظمة لا تتمتع بهذه الحقوق والامتيازات اعتبرت منظمة خاصة[2].

5- حرية الانضمام إلى المنظمة: يؤخذ على هذا المعيار وجود منظمات عامة، لا يعتبر الانضمام إليها إجباريا ووجود منظمات خاصة لا يعتبر الانضمام إليها اختياريا.[3]

6- **أصل نشأة المنظمة**: يرى هذا المعيار أن المنظمة العامة هي التي تكون من خلق وإنشاء الدولة، أما المنظمة الخاصة فتكون من إنشاء الأفراد. يؤخذ على هذا المعيار وجود منظمات خاصة قام الأفراد بإنشائها وتحولت بعد إنشائها إلى منظمات عامة كما هو الحال بالنسبة للمشروعات المؤممة.

ثانيا: خضوع المؤسسة العمومية لمبدأ التخصص:

ويقصد به أن كل مؤسسة عمومية يناط بها القيام بأعمال محددة في نص إنشائها، وهي ملزمة بأن لا تحيد عنها وتمارس نشاط غير النشاط المذكور في نص إنشائها[4].

فالمؤسسة العمومية إذن تنشا لتحقيق أغراض محددة ليس لها الخروج عليها، ولذلك يترتب على هذه القاعدة نتيجة رئيسية مقتضاها أن المؤسسة العمومية لا تستطيع قبول هبة أو وصية لتحقيق غايات ليس منوطا بالمؤسسة تحقيقها[5].

وفي حالة ممارستها لنشاط خارج عن تخصصها يعتبر هذا العمل غير مشروع تترتب عليه مسؤوليتها في حالة الضرر[6].

---

[1] المرجع نفسه، ص20.

[2] -المرجع نفسه، ص23 .

[3] محمد بكر القباني ، المرجع السابق، ص 25.

[4] عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2007، ص 351.

[5] سليمان محمد الطما ري، مبادئ القانون الإداري، القاهرة، دار الفكر العربي، 1979، ص 34.

[6] olivier Du GRIP ;LUCSAiDj.Les établissements publics nationaux ; Librairie Générale de Droit et de jurisprudence ; paris 1992 ; p 25 .

فهي تسعى فقط لتحقيق الأغراض المحددة، والخدمات المعينة بالذات وذلك وفقا لنص إنشائها، وبذلك تتعدد الأنظمة التي تحكم المؤسسات العمومية وهذا باختلاف نوع المؤسسة[1].

ثالثا: المؤسسة العمومية أسلوب إداري لا مركزي:

يرتكز كل تنظيم إداري على أساس المركزية أو اللامركزية، ويعتبر النظام الإداري مركزيا، عندما يتجه لتوحيد كل السلطات بين يدي السلطة المركزية[2].

وتتشكل هذه المركزية على أساس نظام السلم الإداري لموظفي الدولة فهي تمثل صورة التدرج الهرمي، الذي يندرج فيه هؤلاء الموظفون حيث يكون رئيس السلطة التنفيذية في قمة الهرم، وتملك السلطة المركزية توجيه جميع الشؤون الإدارية وبالمثل سلطات التقرير والتنسيق والتوحيد.

أما اللجوء إلى الأسلوب اللا مركزي في الإدارة، فانه يعني الاعتراف بوجود مراكز للمصلحة مستقلة، لا تخضع في إدارتها للمعايير التي يقوم عليها عمل السلطة المركزية، وبالتالي فان اللامركزية الإدارية تقوم على عنصرين رئيسيين:

-الاستقلال الذي يكفل التخصص للشخص اللا مركزي .

-الخضوع لرقابة السلطة المركزية.

[1]-أعاد علي حمود القيسي، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الأولى، القاهرة، دار وائل للنشر، 1998، ص 181.

[2]احمد محيو، المرجع السابق، ص 105.

المبحث الرابع: التمييز بين فكرة المؤسسة العمومية وفكرة المؤسسة ذات النفع العام.

منذ عام 1880 وبعد مرور فترة من التقصي والبحث تأكد التمييز بين المؤسسة العمومية والأشخاص الإقليمية، حيث أصبح تعبير المؤسسة العمومية مقصورا على المرافق العمومية المتخصصة، التي تتمتع بالشخصية المعنوية واتجهت كل الجهود إلى إيجاد معيار للتمييز بين المؤسسة العمومية والمؤسسة ذات النفع العام[1].

إن أول من ميز بين هذين النوعين هو حكم محكمة النقض الصادر في 05 مارس 1855، المتعلق بصندوق ادخار كايين Caisse d Epargne de CAEN حيث أقام تفرقة شهيرة بين المؤسسات العمومية والمؤسسات ذات النفع العام. إذ اعتبر الأولى جزء لا يتجزأ من الإدارة وهي لذلك من الأشخاص العامة أما الثانية فهي على العكس ليست إلا مجرد تجمعات خاصة Groupements Prives تتمتع ببعض امتيازات السلطة العامة.

وأخذ المشرع بهذه التفرقة في القانون الصادر في 21 فبراير 1862، المتعلق بقروض الأشخاص المعنوية العامة دون أن يعطي معيار لذلك[2]. ولإجراء التمييز يلجا لمعيار نية أو إرادة المشرع، فالمشرع هو سيد في تحديد الطبيعة القانونية للهيئة المحدثة أو المسيرة فإذا كانت هذه النية صريحة، فان القانون نفسه هو الذي يعلمنا أننا بصدد أما مؤسسة عمومية أو مؤسسة ذات نفع عام، ولكن حين لا تكون نية المشرع ظاهرة أي لا يحدد النص بوضوح طبيعة الهيئة، يجب البحث عن معايير أخرى، فالقضاء يلجا أحيانا إلى أصل المؤسسة وأحيانا أخرى إلى امتيازات السلطة العامة.

بالنسبة لأصل الهيئة، عادة يعتبران المبادرة لإنشاء المؤسسة العمومية تصدر عن السلطات العمومية، وبالنتيجة فان كل مؤسسة تحدثها السلطات هي مؤسسة عمومية، أما إذا كانت المبادرة الخاصة هي التي أنشأت الهيئة فتعتبر مؤسسة ذات نفع عام[3]. إلا أن القاضي غالبا ما يلجا لمعيار امتيازات السلطة العمومية، فعندما يعطي المشرع لمؤسسة ما مثل هذه الامتيازات (منح السلطة التنظيمية، تحصيل الرسوم ...) فإنها تعتبر مؤسسة عمومية[4].

وهكذا تمخض عن هذا التطور في مسالة التمييز بين المؤسسات العمومية والمؤسسات ذات النفع العام، ظهور المفهوم التقليدي للمؤسسة العمومية، أو كما يسميها بعض الفقه المؤسسة الإدارية

---

[1] سعد العلوش، المرجع السابق، ص 15.

[2]Georges VEDEL : Droit administratif . Presses Universitaires de France ;6 eme édition ; 3 e trimestre ; 1976 ;p : 730 .

[3]احمد محيو، المرجع السابق، ص445.

[4]احمد محيو، المرجع نفسه، 445 .

نظرا لارتباطها بالوظائف التقليدية للدولة، على أنها لا تعدو أن تكون مجرد مرفق عام مزود بالشخصية المعنوية[1].

[1]سعد العلوش، المرجع السابق، ص 20.

المبحث الخامس: النظام القانوني للمؤسسة العمومية في مفهومها التقليدي.

لقد عرفت المؤسسة العمومية بشكل استقر عليه الفقه، بأنها مرفق عام منح الشخصية المعنوية وهي الصورة التطبيقية لفكرة اللا مركزية الإدارية في القطاع المصلحي أو ما يسمى باللامركزية المصلحية.[1]

وبذلك فان المؤسسة العمومية هي شخص معنوي تعطي للمرفق العام تنظيما إداريا عاما يتمتع بقدر من الاستقلالية نتيجة للاعتراف له بالشخصية المعنوية[2].

تخضع المؤسسة العمومية في مفهومها التقليدي إلى قواعد القانون العمومي ولاسيما قواعد القانون الإداري وإلى اختصاص القاضي الإداري، ومن جهة أخرى ترتبط المؤسسة العمومية دائما بمجموعة إقليمية، قد تكون إما الدولة إذا كانت المؤسسة العمومية وطنية، وإما المجموعات المحلية إذا كانت المؤسسة ذات طابع محلي.

إن هذا الارتباط بمجموعة إقليمية ما. يمكن هذه الأخيرة من ممارسة رقابة على المؤسسة أي رقابة على أجهزتها و على أعمالها[3].

وهذا يعني بعبارة أخرى أن النظام القانوني للمؤسسة التقليدية يتسم بتجانس وتماسك شديدين، ومقتضى ذلك أن تكون أموالها أموالا عامة، والقرارات التي يتخذها القائمون على الإدارة فيها تعتبر قرارات إدارية، قابلة للطعن فيها بتجاوز السلطة أمام القضاء الإداري، وتتمتع المؤسسة لغرض تنفيذ أوجه نشاطها بامتيازات السلطة العامة، ويعتبر موظفوها من قبيل الموظفين العموميين وعقودها إدارية وأشغالها أشغال عامة[4].

---

[1] 1-Georges VIDEL ; Op. Cit . p734 .

[2] محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1987، ص 31 .

[3] ناصر لباد، المرجع السابق، ص 184 .

[4] سعد العلوش، المرجع السابق، ص 21 .

خلاصة الفصل

نستخلص من الفصل الثالث أن المؤسسة العمومية كغيرها من المؤسسات، تعمل جاهدة لإرضاء زبائنها، لذلك فهي تضطر لتوسيع مجال علاقاتها معهم لكي تضم أكبر عدد ممكن منهم، لأن هذا التوسيع يسمح للمؤسسة العمومية مهما كان نوعها بالاطلاع السريع والمباشر على رغبات الزبائن وهذا من اجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة لهم، ولأن المؤسسة العمومية تهدف لإنشاء قيمة غير مادية لإشباع رغبات ومتطلبات الزبون، فقد اقتحمت هذه المؤسسة العمومية العديد من المجالات وأصبح لزاما عليها أن تحافظ على استمراريتها من خلال الاتصال والتواصل مع زبائنها.

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا الاتصال بالعلاقات العامة .

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و تدريس العلاقات العامة.

المبحث الثاني: مواكبة العلاقات العامة للعصر.

المبحث الثالث: شبكة الانترنت.

المبحث الرابع: أهمية التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة.

تمهيد :

شهدت تكنولوجيا الاتصال الكثير من التطورات المتلاحقة التي كان من نتائجها انتشار تطبيقاتها واتساع استخداماتها في المجتمعات، فتكنولوجيا الاتصال كانت ولازالت تمثل أحد الموضوعات التي تثير الاهتمام وتطرح العديد من التساؤلات والتوقعات، لأنها استطاعت أن تحدث بعض التغييرات المجتمعية التي امتدت لتشمل جميع المجالات وهذا كله ليس بسبب انخفاض تكلفتها ولا بسبب سرعتها و إنما بسبب انتشارها الواسع.

ففي المجتمع المعاصر الذي أصبحت فيه العلاقات العامة ضرورة حتمية لابد من وجودها في كل مؤسسة، لما لها من أهمية لا يمكن الاستغناء عنها على كل المستويات سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات، انبثقت وظيفة العلاقات العامة كونها الوسيط الذي يعمل على رسم الخطط عن طريق فهم مصالح الجمهور والتنسيق بينها وبين مصالح المؤسسة، فلذلك العلاقات العامة أصبحت تعتبر من بين التقنيات الاتصالية التي تهتم في إقامة و تدعيم علاقات طيبة ودائمة بين المؤسسة وجمهورها.

تعد العلاقة بين ممارسي العلاقات العامة ووسائل الإعلام والاتصال علاقة اعتمادية متبادلة لذلك أوضحت دراسات عديدة أن العلاقات العامة تسهم بنسبة 50% من التغطية الإخبارية لوسائل الاتصال العامة فالعلاقات مع وسائل الإعلام تقوم على التوازن بين الوصول إلى الجمهور المستهدف من جانب ومراعاة الاعتبارات والقيود الخاصة بوسائل الاتصال من جهة أخرى وعلى ذلك تحرص المنظمات على بناء علاقات إستراتيجية مع وسائل الاتصال في هذا الإطار توجد ثلاثة مداخل أساسية توضح أنشطة المنظمات في علاقاتها مع وسائل الاتصال وهي رد الفعل، الاستعداد للتفاعل، ومدخل التفاعل المتكامل، لذلك لا يختلف أحد من الباحثين على أهمية وسائل الاتصال الحديثة لبرامج العلاقات العامة فهي تشكل إدراكات الأفراد ومعتقداتهم حول الأحداث والأشخاص والمؤسسات وخاصة تلك التي لا يكون هناك اتصال مباشر معها ومن ثم فان وسائل الاتصال الحديثة تمثل أهمية خاصة للمنظمات المختلفة باعتبارها الوسائل التي تساعدها على بناء سمعتها وهويتها وتشكيل الرأي العام حولها أو تعدها كنظام يراقب سير هذه المؤسسات و يضبط تصرفاتها [1].

المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال و تدريس العلاقات العامة.

لقد كانت العلاقات العامة منذ أيام ايفلي iveylee و ادوارد بيرنيز Edward Bernays وهارولد لاسويل Harold lasswel، مرتبطة بالتواصل ممارسة ودراسة وهذا ما جعل ممارسة مهنة العلاقات العامة أو دراستها تتأثر بالتطورات التي تلحق بالعملية التواصلية سواء على مستوى تأثر الممارسة بالتكنولوجيات الحديثة، فقد أجبرت المؤسسات التعليمية التي تدرس الإعلام والعلاقات العامة على تعديل خططها الدراسية لكي تواكب تكنولوجيا الوسائط التفاعلية[2].في دراسة مسحية أجريت سنة 1998، شملت 135 قسما جامعيا لتدريس العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، سعت الباحثتان "باتريسيا كيرتن" و"ويذرسبون ايليزابث" لمعرفة ما هي المهارات الحاسوبية التي يرى المدرسون بأنها يجب تعليمها لطلبة العلاقات العامة حتى يتمكنوا من الاندماج في سوق العمل، وما الذي يرغب فيه الطلبة من مهارات حاسوبية، وفي المقابل ما الذي يتوقعه خريجي العلاقات العامة في مجال إتقان التعامل مع تكنولوجيات المعلومات.

وقد بينت النتائج أن مهارات الحاسوب تعد مطلبا سابقا ضروريا لدارس العلاقات العامة وتصدرت النتائج، المهارات التالية:

---

[1] كموش مراد، **العلاقات العامة و إدارة الأزمة** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، يوسف بن خدة، 2007 - 2008 ، ص ص 47 -68 .

[2] فرانك كيلش، **ثورة الانفوميديا: الوسائط المعلوماتية و كيف تغير عالمنا وحياتك ؟** - ترجمة حسام الدين زكريا – الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب سلسلة "عالم المعرفة"، العدد 253 ، يناير 2008 ، ص 89 .

أ- استخدام برمجية الو ورد ms word

ب- استخدام محركات البحث search engineعبر البحث .

ج- استخدام البريد الالكتروني

د-اكتساب مهارات النشر المكتبي . publishing desk top

ه- إنشاء موقع على الويب و الإشراف عليه .

و- استخدام البرمجيات الإحصائية .

و قد استنتجت الدراسة أن معظم مدرسي العلاقات العامة مندمجون في التعامل مع التكنولوجيا الجديدة، وجلهم لديهم حاسوب في المنزل وارتباط بشبكة الانترنت وبالرغم من أن التركيز على تدريس تكنولوجيا المعلومات لطلاب العلاقات العامة كهدف في حد ذاته، قد يؤدي إلى تخريج ممارسين تقنيين أكثر منهم ممارسين قادرين على المشاركة في صنع القرار، إلا أن الباحثتان حذرتا خريجي العلاقات العامة، بأنهما قد لا تضمنان لهم مستقبلا مهنيا جيدا إذا لم يلموا بالمهارات الكافية التي تمكنهم من الاندماج في عصر تكنولوجيا المعلومات.[1]

[1] محمد الأمين موسى، مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية، مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة، الواقع الحالي وأفاق المستقبل، المحور الثالث، العلاقات العامة وثورة المعلومات، جامعة الشارقة، 2006، ص 8 .

المبحث الثاني : مواكبة العلاقات العامة للعصر .

إن الباحث والدارس في تاريخ العلاقات العامة من نشأتها وبروزها و تطورها من علاقات إنسانية بسيطة إلى ممارسات قبلية بدائية وصولا إلى نشاط إداري علميا منظم يدرس في الجامعات والمعاهد الخاصة يلاحظ أنها كممارسة قد كانت تعمل في كل عصر من العصور بما يتناسب وذلك العصر من أساليب وطرق وأيضا كفكر فالعلاقات العامة في العصور البدائية حين كان البشر يعيشون في قبائل متناحرة كانت تستخدم الساحر والشاعر وقرع الطبول، حيث كان في تلك الفترة الساحر يعتبر من أهم الرجال في قبيلته وكذلك بالنسبة للشاعر فقد كان آنذاك أفراد القبيلة قليلون من حيث العدد فكان يمكن جمعهم والتكلم معهم ومحاورتهم عن طريق الساحر والشاعر وهذا يتم في المناسبات الهامة كاحتفالات الانتصار على قبيلة معادية وقد كان الأسلوب الأفضل في تلك الفترة وهذا بالنظر إلى أنه كان يحقق الهدف من تلك العلاقات.

لم تتوقف العلاقات العامة عند القبيلة البدائية وأسلوبها البسيط بل تطورت مع تطور العصر فبروز الحضارات الإنسانية القديمة وظهور المدن التي تتميز بكثرة سكانها واختلافهم لم يعد بالإمكان استخدام أسلوب القبيلة فطورت العلاقات العامة أسلوب أكثر ملائم حيث كان يتم الكتابة على جدران المعابد والقصور والأماكن التي يرتادها اكبر عدد من سكان المدينة كما قام الرومان ببناء مسارح كبيرة والتي تتسع لآلاف الأشخاص.

تطورت بعدها الحضارات الإنسانية بشكل أكبر وأصبحت المدن تضم ملايين السكان وتطورت العلوم والتكنولوجيا وخاصة في مجال الاتصال حيث يعتبر العصر الحالي هو عصر السرعة والتكنولوجيا بامتياز والتي حولت العالم إلى قرية صغيرة بفعل التطور السريع والهائل لتكنولوجيا الاتصال، ولهذا فان العلاقات العامة كان لزاما عليها مواكبة هذا التطور واستغلال الابتكارات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال من أجل استغلال التكنولوجيا الحديثة في انجاز مهامها وتحقيق أهدافها فقد نجحت العلاقات العامة في استغلال تكنولوجيا العصر حيث استغلت الهاتف والحاسب الآلي والانترنت في التواصل والاتصال والتفاعل مع مختلف الفاعلين، وأيضا من خلال إنشاء موقع الكتروني والذي يعد فضاء هاما لجميع المؤسسات وكذلك استغلت هاته التكنولوجيا في إجراء البحوث واستطلاعات الرأي، أيضا استفادة من البرمجيات والتطبيقات في التخطيط والتنفيذ لبرامج العلاقات العامة استفادة العلاقات العامة من التكنولوجيا الحديثة جعلها تحتل مكانة أعلى في المؤسسات ولها أقوى وأوسع وبأقل التكاليف الممكنة فبفضل مواكبة العلاقات العامة لتكنولوجيا العصر الحديث، أصبح بإمكان موظفي العلاقات العامة التواصل مع ألاف الأشخاص في وقت قصير

جدا من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، وأيضا يمكنها إنشاء شبكة انترنت داخلية (انترانت) وخارجية (اكسترانت)، وأيضا شبكات التلفزيون والإذاعة الداخلية وغيرها من الإمكانات التي أصبحت في متناول العاملين بالعلاقات العامة بفضل مواكبة هذه الأخيرة للعصر.

المبحث الثالث: شبكة الانترنت.

تعد الانترنت من أهم العلوم التي توصل إليها الإنسان والتي تركت تأثيرها على كافة المجالات وهذا بالنظر إلى تعدد استخداماتها ويمكن تعريف الانترنت بأنها : [1]

"شبكة كمبيوتر دولية تتكون من ألاف من شبكات الكمبيوتر المتصلة ببعضها" وقد قدمت الانترنت خدمات كبيرة لمختلف الميادين والمجالات ومن بينها العلاقات العامة والتي استفادت من الانترنت من خلال:

1- الاتصال والتواصل من خلال البريد الالكتروني الذي سمح بإرسال واستقبال الرسائل وهذا بسرعة كبيرة مقارنة بالبريد العادي.

2- جمع المعلومات والبيانات حول المستهلكين أو الأسواق أو حتى المنافسين من خلال استغلال المعلومات المتوافرة بكثرة في الفضاء الافتراضي وعلى الموسوعة الحرة ويكيبيديا.

3- التخطيط لبرامج العلاقات العامة من خلال البرمجيات والتطبيقات الذكية والتي يمكن تحميلها عبر الانترنت.

4- إنشاء الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة والذي أصبح ضرورة حتمية لا تخلوا منه أي مؤسسة أو منظمة فهو الفضاء الذي يتيح للقائم بالعلاقات العامة نشر المعلومات الخاصة بالمؤسسة وكل جديد يتعلق بها كذلك فهو فضاء للحوار والتواصل مع مختلف الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة، وأيضا فهي تساعد في انجاز بحوث صبر الآراء أو استطلاع الجماهير من خلال طرح أسئلة للجمهور في الموقع الالكتروني، وأيضا نشر الصور والفيديوهات والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالمؤسسة وأنشطتها وكذلك تقديم العروض الترويجية والإعلانات والإشهارات التي تكون مجانية.

5- إنشاء صفحة فيسبوك والذي يعتبر من مواقع التواصل الاجتماعي أكثرها انتشار واستعمال حيث يمكن استغلالها في الإعلان والترويج والتعريف بالمؤسسة ومهامها وكذلك الاتصال والتواصل.

6- من فوائد الانترنت كذلك هو إمكانية الاتصال المفتوح 7/7 سبعة أيام على سبعة و24/24 أربعة وعشرون ساعة على أربعة وعشرون.

كما يمكن من خلال الانترنت إنشاء شبكة انترنت داخلية انترانت وشبكة خارجية اكسترانت.

[1] ولاء يحي مصطفى، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة، دار جوانا، للنشر والتوزيع ، القاهرة، طبعة أولى، 2006، ص 66 .

والانترانت هي: أو ما يطلق عليه بالانترنت الداخلي هو عبارة عن شبكات كمبيوتر داخلية وهي تتيح تقاسم ومشاركة في المعلومات داخل المنظمة ويمكن استخدامها بمعرفة المستخدمين المرخص لهم بذلك أو أطراف أخرى مشتركة مع المنظمة وهي تستخدم تكنولوجيات الانترنت وبروتوكولاتها[1].

ومن أهم فوائد و مزايا الانترنت ما يلي:

1- اتصالات داخلية متزايدة وأقل تكلفة وصديقة للبيئة.

2- تكاليف أقل للحصول عليها وإنشائها .

3- إدخال معلومات متزايدة.

4- تكاليف أقل في الصيانة.

5- إتاحة المعلومات الجارية في حينها.

6- النشر والتوزيع السهل للمعلومات والتدريب .

7- وجود حالة من التعاون والتنسيق أكثر فعالية من أعضاء قوة العمل.

8- تزيد من استفادة المنظمة من قدرة الأفراد على الابتكار والمشاركة في المعرفة التنظيمية.

أما الاكسترانت فهي: "تسمى أيضا بالانترنت الخارجية عبارة عن شبكة كمبيوتر تعاونية تعتمد على تكنولوجيا الانترنت وتربط المنظمة بأنواع معينة من الجماهير، حيث تمكن الاكسترانت بعض جماهير المنظمة الوصول إلى المعلومات التي تمتلكها المنظمة مثل قوائم الجرد" .[2]

مما سبق نخلص إلى أن الانترنت قد سهلت الكثير من المهام والأعمال على العاملين بالعلاقات العامة كإجراء البحوث أو استطلاع الرأي الذي أصبح في المتناول من خلال طرح سؤال على الموقع الالكتروني أو الصفحة الرسمية للفيسبوك مثلا، كما وقد سهلت الأنترنت من العمليات الاتصالية "فالانترنت تقدم لمهنة العلاقات العامة أدوات التكنولوجيا اللازمة لإشباع حاجاتها إلى الاتصالات المزدوجة والمتكافئة والتفاعلية بين المنظمة وجماهيرها والوصول إلى علاقات عامة تفاعلية"[3].

[1] ولاء يحي مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص ، 70 - 72 .
[2] ولاء يحيى مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 72.
[3] ولاء يحيى مصطفى، مرجع نفسه، ص 154.

المبحث الرابع: أهمية التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة :[1]

- سرعة تبادل المعلومات بين الإدارات داخل المنظمة وبين المنظمات الأخرى.

- سهولة الحصول على المعلومات من الأرشيف الالكتروني أو من خلال شبكات الحاسب الآلي.

- إمكانية القيام بالإجراءات الإدارية واتخاذ القرارات عن بعد.

- استخدام الهاتف المحمول أعطى مرونة اكبر لإجراء الأعمال والقدرة على اتخاذ القرارات بعيدا عن المكتب.

- عقد الاجتماعات بمرونة عن طريق شبكة التلفاز المغلق.

- الحاسب الشخصي المحمول يسهل الإجراءات من خلال المكتب المتنقل.

- الحصول علة ميزة تنافسية تسعى إليها الإدارات داخل المنظمة أو بين المنظمات مع بعضها البعض.

لا يمكن تحديد أهمية التكنولوجيا الحديثة في نقاط محدودة وهذا كون التكنولوجيا الحديثة قد أحدثت قفزة كبيرة في مجال العلاقات العامة وسهلت كثيرا من عمل القائمين على العلاقات العامة، فالتكنولوجيا قد أضافت سرعة كبيرة خاصة في مجال الاتصال والتواصل والتفاعل مع مختلف الجماهير الداخلية والخارجية وجهات التعامل مع المنظمة وكذلك فمن خلال التكنولوجيا يمكن جمع المعلومات والبيانات بسرعة كبيرة ونقلها وتبادلها مع مختلف الجماهير والمنظمات الأخرى.

بالإضافة إلى السرعة فان التكنولوجيا قد سهلت من مهام رجل العلاقات العامة في مجال البحث العلمي وإجراء استطلاعات الرأي والذي أصبح في متناول أي مؤسسة عن طريق طرح سؤال على الموقع الالكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعي والجواب لا يتطلب من الجمهور إلا ضغط على أزرار الحاسب أو الهاتف النقال فقط وكما يمكن أن يقوم رجل العلاقات العامة بعمله من منزله أو في سيارته دون الحاجة إلى التنقل إلى مكتبه الخاص أو المكوث بالمكتب لفترات طويلة، وحتى التخطيط للعلاقات العامة والذي يعتبر من أهم و أصعب المهام أصبح سهلا مع تكنولوجيا العصر الحديث من خلال البرامج والتطبيقات الموجودة في فضاءات الانترنت وأيضا المعلومات المتوفرة والتي يمكن استغلالها في التخطيط لبرامج العلاقات العامة.

[1] ولاء يحيى مصطفى،مرجع نفسه، ص 29.

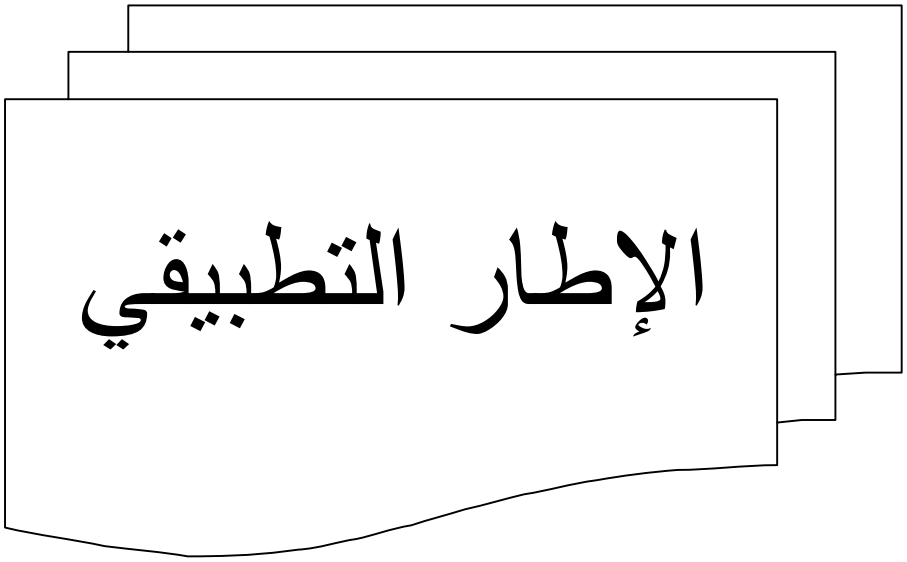
كما يمكن من خلال التكنولوجيا الوصول إلى ابعد الجماهير فالتكنولوجيا كسرت حاجز المسافات حيث أنها قامت بتقريب البعيد إذ يمكن لمدير أي شركة أن يجتمع برؤساء فروع شركته في مناطق مختلفة من العالم في نفس الوقت وكل هذا عن طريق التكنولوجيا كما يمكن التواصل مع جماهير المؤسسة من أي منطقة في العالم واستهداف جماهير لم يكن بالإمكان أن تصل إليها المنظمة قبل التكنولوجيا.

من أهم الأشياء التي جاءت بها التكنولوجيا هو تخفيف التكاليف فلم تعد المؤسسات بحاجة لإنفاق الكثير من الأموال للقيام بالإعلانات أو إجراء البحوث أو استطلاعات الرأي أو إرسال و تبادل المعلومات أو التنقل لمسافات طويلة من اجل القيام باجتماعات كل هذا أصبح في متناول جميع المؤسسات وبأقل التكاليف الممكنة و بفعالية كبيرة جداً.

خلاصة الفصل

نجحت العلاقات العامة في استغلال تكنولوجيا العصر حيث استغلت كل من الانترنت،الهاتف والحاسب الآلي وغيرها في التواصل والاتصال والتفاعل مع مختلف الفاعلين، وأيضا من خلال إنشاء موقع الكتروني والذي يعد فضاء هاما لجميع المؤسسات ولهذا كان لزاما على العلاقات العامة مواكبة هذا التطور واستغلال الابتكارات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال من أجل استغلال التكنولوجيات الحديثة في انجاز مهامها وتحقيق أهدافها.

استفادت العلاقات العامة من التكنولوجيات الحديثة جعلها تحتل مكانة أعلى في المؤسسات ولها تأثير أقوى وأوسع وبأقل التكاليف الممكنة فبفضل مواكبة العلاقات العامة لتكنولوجيا العصر الحديث أصبح بإمكان موظفي العلاقات العامة التواصل مع ألاف الأشخاص في وقت قصير جدا.


الإطار التطبيقي

الفصل الخامس: العلاقات العامة في مديرية التربية بالمدية باستخدام تكنولوجيا الاتصال .

المبحث الأول: بطاقة فنية لمديرية التربية لولاية المدية .

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية التربية.

المبحث الثالث: مهام و صلاحيات مديرية التربية لمديرية التربية.

المبحث الرابع: تحليل البيانات وتفسيرها.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول مديرية التربية لولاية المدية .

نشأة مديرية التربية :

كان التنظيم المعمول به في الجزائر بعد الاستقلال مباشرة، هو النظام المعمول به في فرنسا إلى غاية 09/25 / 1962 الذي يرتكز على وجود وزارة تشرف وتسير جميع مستويات التعليم وكان مدير جامعة الجزائر هو نفسه يتقلد منصب مدير الأكاديمية، أي انه المشرف على جميع مستويات التعليم في الجزائر، ويوجد على مستوى كل عمالة موظف سامي تابع لوزارة التربية يدعى "مفتش الأكاديمية (اسم عاصمة العمالة) " يشرف على جميع التعليم في العمالة التي يقيم بها وإذ أردنا أن نتتبع مسيرة مديرية التربية نجد أنها مرت بعدة مراحل:

1-المرحلة الأولى: مفتشيه الأكاديمية (1962 م - 1969):

تمتد هذه المرحلة من 1962/09/25م إلى غاية 1969م أي منذ تأسيس وزارة التربية إلى غاية صدور قانون الولاية والمتمثل في الأمر رقم 69/38 المؤرخ في 1969/05/23م ويرأس مفتشيه الأكاديمية خلال هذه المرحلة مفتش الأكاديمية، يمثل وزير التربية الوطنية في الولاية، ويسهر على السياسة التعليمية حسب تعليمات الوزير.

المرحلة الثانية: مديرية التربية والثقافية (1969م – 1986) :

بصدور المرسوم رقم 70/83 المؤرخ في 1970/06/12م والمتضمن تنظيم المجلس التنفيذي للولاية، وبصدور القانون الوزاري المشترك المؤرخ في 1971/09/09م تحولت التسمية من مفتشيه الأكاديمية إلى مديرية التربية والثقافة وأصبح الموظف الذي يتكفل بالتعليم في الولاية المقيم بها يدعى "مدير التربية والثقافة" وصار عضوا بمقتضى المرسوم 70/83 المذكور أعلاه في المجلس التنفيذي للولاية، مثل مديري القطاعات الحيوية الأخرى المتواجدة على مستوى الولاية ويعين مدير التربية والثقافة بموجب مرسوم رئاسي باقتراح من وزير التربية.

وخلال هذه المرحلة، اتخذت عدة مراسيم في شان تنظيم المجلس التنفيذي وأخذت هذه المديريات عدة تسميات تختلف حسب الولايات كما يختلف عدد المديريات الفرعية من مديرية إلى أخرى ثم توحيد التسمية وأطلق عليها مديرية التربية في جميع الولايات.

3- المرحلة الثالثة: قسم استثمار الموارد البشرية (1986 – 1990):

كانت الإدارة المدرسية الولائية إلى غاية 1990/09/16م تسمى "قسم استثمار الموارد البشرية" والذي يجمع بين نشاطات أربعة قطاعات هي:

التربية، التكوين، الشبيبة والرياضة والثقافة ويضم ستة مصالح ويعين رئيس قسم استثمار الموارد البشرية بموجب مرسوم تنفيذي باقتراح من والي الولاية.

4- <u>المرحلة الرابعة</u>: 1990 إلى يومنا هذا:

من المعلوم أن وزارة التربية الوطنية والتعليم تقوم بتغطية كل النشاطات التربوية على المستوى الوطني ولكن نظرا للعدد الهائل للمؤسسات التربوية كان من الضروري أن تكون هناك هيئات جهوية أو ولائية تسهر على تسيير هذه الموارد البشرية الهائلة[1].

وتتمثل هذه الهيئات في مديريات التربية وهذا بناء على المرسوم التنفيذي رقم 174/90 المؤرخ في 1990/06/9م المحدد لكيفية تنظيم مصالح التربية على مستوى الولاية وعملها، ثم تغير تنظيم الإدارة المدرسية الولائية وأطلق اسم "مديرية التربية" على الهيكل المشرف في الولاية على قطاع التربية.[2]

ويرأس هذه المديريات مدير التربية على مستوى كل ولاية وهو المسؤول المشرف عليها ويتم تعيين هؤلاء المدراء من قبل وزير التربية على أن تكون لهم طريقة التسيير فيما يخص برمجة الأعمال المختلفة داخل الولاية وذلك تحت إشراف وزارة التربية للمراقبة.

أو الرفض أو التعديل كما أن لمدير التربية صلاحية تعيين كاتب ينوب عنه في معظم الأعمال، ويقوم بالتنسيق مع كل المصالح، ثم على ذلك تعيين رؤساء المصالح الذين تكون لهم صلاحية تسيير المصالح وفق برامج معينة وقوانين تحددها الوزارة كما أن لكل رئيس مصلحة رؤساء مكاتب يسهرون على سير كل مكتب على حدا مما يضفي نوع من النظام على تسيير مديريات التربية عبر الوطن، و لقد عرفت هذه الأخيرة عدة تطورات ومراحل كما ذكرنا سابقا إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن.

فمديرية التربية لولاية المدية تحتل موقعا جد استراتيجي إذ تتوسط المدينة كما أنها محاطة بأكبر المؤسسات الإدارية في الولاية ما منحها موقعا متميزاً سهل الاتصال بها من قبل الموظفين غير تراب الولاية ومسؤولي المؤسسات التعليمية فنجد:

من الشمال: مديرية الأمن الوطني .

من الشرق: مقر ولاية المدية .

من الجنوب: مديرية المصالح الفلاحية .

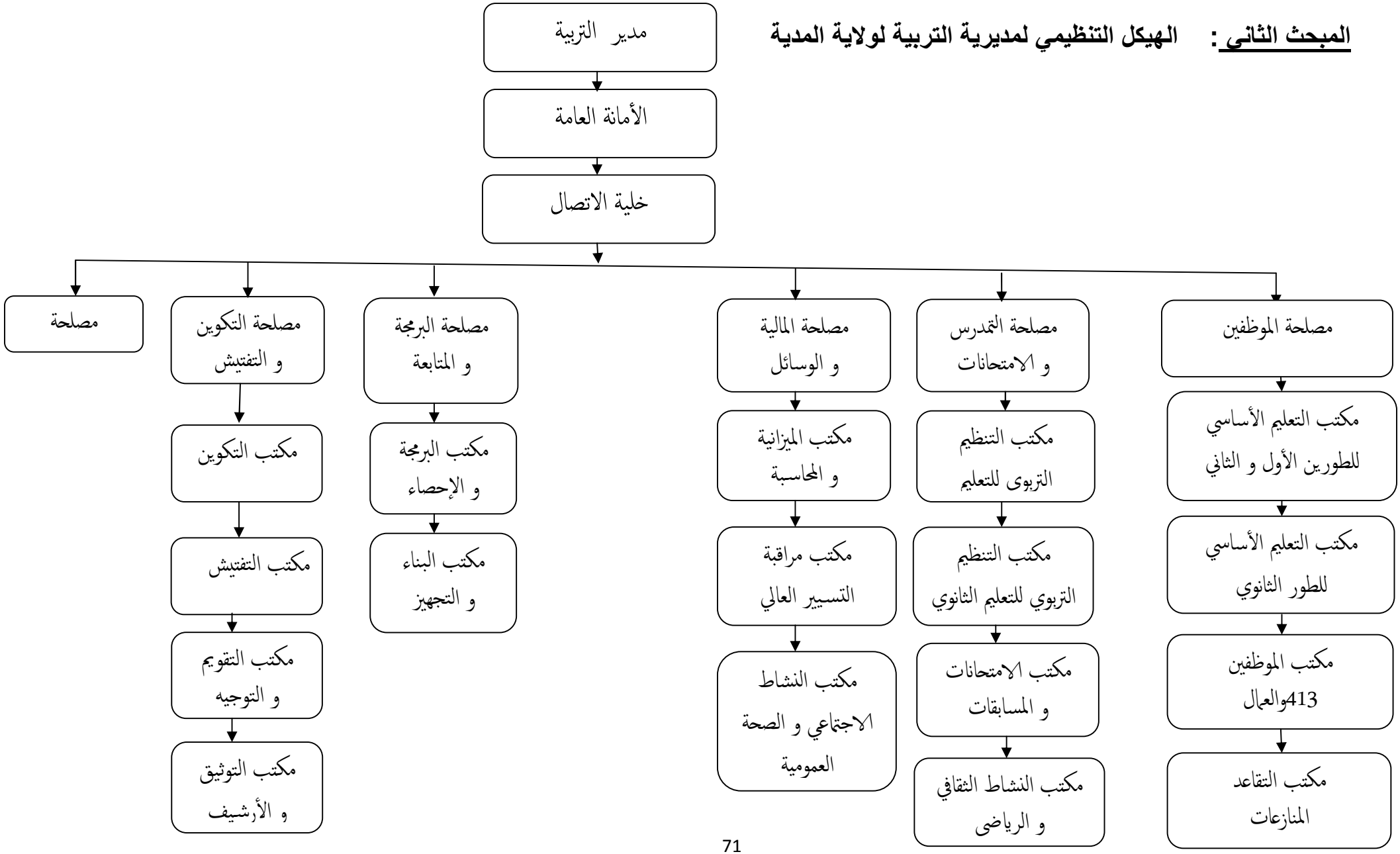
من الغرب: بنايات ومحلات.[3]

[1] أسماء بولحبال، مديرة التربية لولاية المدية، يوم 2019/04/09 على الساعة 11.00.

[2] مرجع سابق.

[3] -نفس المرجع السابق.

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية المدية



المبحث الثالث: مهام و صلاحيات مديرية التربية.

يحدد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1991/09/09 م صلاحيات مدير التربية كما يلي:

1- في مجال التخطيط والانجازات: تقييم الاحتياجات وتحديد حالة الانجازات.

2- في المجال التربوي:

- ★ إعداد برنامج الهيكل الأساسي الإداري والمدرسي .
- ★ متابعة الانجاز.

3- في مجال التنظيم التربوي: تنشيط المؤسسات التربوية ومواقيتها.

4- في مجال التنشيط الثقافي:

- ❋ تنظيم مجموع الأعمال التربوية وتنسيقها وتفتح السنة المدرسية .
- ❋ تنشيط ومراقبة الأعمال الثقافية.

5- في مجال التوجيه المدرسي: تطبيق التعليمات بقصد توجيه التلاميذ توجيها عقلانيا.

6- في مجال التكوين:

- ❖ المراقبة التربوية لمؤسسات التكوين الخاصة بموظفي التربية.
- ❖ تنظيم وتأطير التكوين الأولي.
- ❖ متابعة التكوين أثناء الخدمة.
- ❖ وضع خريطة التكوين التربوية.
- ❖ حصر حاجات التعليم من الموظفين و الإطارات .

7- في مجال الموظفين:

- ✧ توزيع الموظفين على المستوى الولائي.
- ✧ إدارة الموظفين وتسيير ملفاتهم.
- ✧ تكوين ملفات التقاعد والريوع والمعاشات الخاصة بحوادث العمل ورأس مال الوفاة .

8- في مجال الوصاية المالية و الوسائل :

- دراسة مشاريع الإصلاحات الكبرى .
- دراسة الوثائق الحسابية للمؤسسات الكبرى واستغلالها .
- مراقبة التسيير المالي للمؤسسات.
- دراسة مشاريع ميزانية التسيير للمؤسسات.

9-مجال الخدمات الاجتماعية :

- السهر على الوقاية الصحية والتغذية المدرسية والأمن في المؤسسات.
- تنفيذ التدابير المقررة لفائدة الموظفين وذوي الحقوق. [1]

بالإضافة إلى هذه الصلاحيات هناك مهام أخرى تقوم بها مديرية التربية تتمثل فيما يلي:

- تنشيط وتنسيق وتنفيذ البرامج الوطنية والمحلية للتربية ولاسيما في مجال الأحكام المطبقة على الموظفين الذين ينتمون إلى الأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية وتحديد الرتب والمناصب المطابقة وكذا شروط الالتحاق بها.
- تحدد مديرية التربية وتأثر الترقية في الدرجات المطبقة على الموظفين الذين يحكمهم القانون الأساسي الخاص حسب المدد الثلاث: الدنيا والمتوسطة والقصوى وهذا طبقا للمرسوم 12 من المرسوم الرئاسي رقم 304/07 المؤرخ في 2007/09/29 .
- تشجيع وتطوير كل أنشطة الاتصال الاجتماعي لمختلف أسلاك التربية.
- تشرف وتسهر على السير الحسن للمسابقات والامتحانات المهنية الخاصة بالتوظيف قطاع التربية والتعليم .
- السهر على احترام تطبيق المقاييس التربوية في مجال البناءات والتجهيزات المدرسية والتربوية.
- القيام بتعيين الموظفين والإداريين والتقنيين وأعوان الخدمة في المؤسسات ومتابعتهم وتسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري المعمول به.
- ترقية الأنشطة التربوية والثقافية والرياضية في المؤسسات التربوية بالاتصال مع القطاعات والأجهزة والجمعيات المعنية.

[1] حفيظة عبري، مسؤولة خلية الإعلام والاتصال، 2019/04/20، 10:00.

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

المبحث الرابع: تفريغ البيانات وتحليلها.

نتناول في هذا الجانب من دراستنا، تفريغ بيانات الدراسة الميدانية استنادا إلى المعطيات المتحصل عليها، من الاستبيانات التي تم توزيعها على المبحوثين وجمعها، وهذا باستخدام الطريقة اليدوية، ومن ثم تبويب الإجابات في شكل جداول تحتوي على تكرارات ونسب مئوية للإجابات بعد ذلك تأتي مرحلة تحليلها والتعليق عليها، كما وكيفا ومحاولة إيجاد تفسيرات للأجوبة المتحصل عليها من طرف المبحوثين.

كما نشير إلى أننا حددنا العينة ب 60 مبحوث، وقمنا بتوزيع الاستمارات على موظفي مديرية التربية لولاية المدية كما أننا لمسنا 05 استمارات ملغاة .

عرض خصائص أفراد العينة .

جدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكر	29	53%
أنثى	26	47%
المجموع	55	100%

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس نرى أن نسبة الذكور أكبر بالنسبة للإناث حيث قدرت 53 % أما نسبة الإناث قدرت بـ 47 %.

نظراً لطبيعة عمل المديرية نجد أن الذكور أكثر العاملين فيها لما تتطلبه هذه المديرية أحيانا من خرجات ميدانية مما يصعب الأمر على الإناث وبالتالي يقتصر عمل الإناث على الأعمال المكتبية أو الاستقبال والأمانة كما أن أوقات دوام المديرية تعتبر مناسبة لأنها من بين أكثر المديريات عمالا من حيث الحجم الساعي لأهمية المديرية ودورها الفعال و الهام في المجتمع ككل.

جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .

الإجابة	التكرار	النسبة
من30-39 سنة	25	45%
من 40- 49 سنة	14	25%
من 50-59 سنة	16	30%
أكثر من 60 سنة	00	00%
المجموع	55	100%

يظهر لنا من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير السن أن أكبر نسبة مسجلة في أعمار العاملين بالمديرية هم العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و39 سنة والذين قدرت نسبتهم بـ 45% وتليها بنسبة 30% الذين تتراوح أعمارهم من 50 إلى 59 سنة ثم تليها بنسبة 25% الذين تتراوح أعمارهم من 40 – 49 سنة ثم بنسبة 0% الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 60 سنة (أي تنعدم).

أغلب الفئات العاملة في مديرية التربية هي أقرب ما تكون فئة الشباب لما تتميز به المديرية من حيوية وفاعلية كما أن أغلب العاملين في الميدان هم من الأقل سنا ويرتكز عمل رؤساء المصالح والمدراء على الذين يكبرونهم سنا وخبرة في نفس الوقت وهذا يدل على أن المديرية تعتمد على الشباب والطاقات دون أن تهمل أصحاب الخبرة كما أن المستوى المطلوب حاليا للتوظيف يتطلب حاملي الشهادات وخرجي الجامعات من الشباب.

جدول رقم (03) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي .

الإجابة	التكرار	النسبة
متوسط	06	11%
ثانوي	14	25%
جامعي	35	64%
المجموع	55	100%

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن الأغلبية من موظفي مديرية التربية يحملون المستوى الجامعي والمقدرة نسبتهم 64% تليها مباشرة بنسبة اقل الموظفين الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 25% ثم تليها مباشرة بنسبة اقل الموظفين الذين لديهم مستوى متوسط بنسبة 11% .

في كثير من الأحيان أو في الغالب نجد أن اغلب الموظفين من خريجي الجامعات حاملي الشهادات الجامعية لان معظم المصالح والمناصب المفتوحة في المديرية تتطلب مستوى جامعي لكون أن المديرية تستقطب العديد من الزوار (العمال) من مختلف الشرائح مما يستدعي الاتكال على ذوي المستوى الثقافي إلا القلة القليلة من الموظفين الذين يمكنهم شغل مناصب اقل مستوى أو تحصلوا على هذه المناصب منذ زمن بعيد مما تتيح لهم خبرتهم تقلد مناصب إدارية في الواجهة داخل مديرية التربية كما أن الوسائل المستعملة سواء كانت تتعلق بالتجهيزات أو الوسائل الاتصالية تتطلب موظفين ملمين بهذه التكنولوجيا الحديثة للاتصال و طريقة استعمالها.

جدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الوظيفة .

الإجابة	التكرار	النسبة
من 1 سنة إلى 05 سنوات	20	36%
من 06 سنة إلى 10 سنوات	18	33%
من 11 سنة إلى 15 سنة	06	11%
أكثر من 15 سنة	11	20%
المجموع	55	100%

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة نرى أن أعلى نسبة بلغت 36% للموظفين في المديرية الذين لديهم أقدمية في الوظيفة من 01 سنة إلى 05 سنوات بينما تليها بنسبة أقل الموظفين الذين لديهم أقدمية في الوظيفة من 06 سنة إلى 10 سنوات بنسبة 33% ثم تليها بنسبة اقل الموظفين الذين لديهم أقدمية في الوظيفة أكثر من 15 سنة بنسبة 20% بينما يقابلها كأقل نسبة الموظفين الذين لديهم أقدمية في الوظيفة من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 11%.

بالنظر إلى معدل أعمال الموظفين كما سبق لنا وأشرنا في الجدول رقم (03) فانه حتما سنجد أن نسبة الذين لديهم أقدمية في الوظيفة من 01 سنة إلى 50 سنوات تكون مرتفعة بسبب إنهم التحقوا بمديرية التربية حديثا بعد استكمالهم للدراسات الجامعية مباشرة هذا من جهة ومن جهة أخرى نظر

لعمرهم المتراوح من 30-39 سنة بينما الذين لديهم أقدمية في الوظيفة هم عادة الذين تتراوح أعمارهم ما فوق 50 سنة .

المحور الأول : مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية .

<u>جدول رقم (05)</u> : يبين لنا كيفية استخدام مديرية التربية لتكنولوجيا الاتصال .

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	38	69%
أحيانا	13	24%
أبدا	04	7%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول نرى أن 69% من أفراد العينة يقرون أن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال تتم دائما داخل المديرية، تليها بنسبة 24% يقولون أنها تتم أحيانا بينما 7% يقولون أنها لا تتم أبدا.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن كيفية استخدام المديرية لتكنولوجيا الاتصال تكون بصفة دائمة وضرورة حتمية لتطوير أنشطتها وزيادة فعاليتها لأن أغلبية العاملين في المديرية يمتلكون مستوى جامعي وهم في مرحلة الشباب ومن أصحاب الخبرة الطويلة والبقية يرون أنها تتم أحيانا وهم من أصحاب المستوى الأقل من الجامعي ويبقى القليل منهم من أصحاب المستوى المحدود أو الذين مازالوا يزاولون الأعمال التقليدية أو لا يحسنون استخدام التكنولوجيا .

<u>جدول رقم (06)</u> : يبين رأي أفراد العينة حول الذين يمتلكون خبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	52	95%
لا	03	05%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول نرى أن 95% من أفراد العينة الذين يمتلكون خبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال تتم بنسبة عالية بينما تليها بنسبة جد قليلة 05% الذين ليس لديهم خبرة .

أغلبية الموظفين في المديرية هم من فئة الشباب وهم ذو خبرة، وهو ما يساعد على عملية الاتصال داخل المديرية و يجعل علاقات العمل ذات فعالية، وأيضا يساهم في جعل المعلومة تسري في أحسن حال.

جدول رقم (07): يبين استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال الكلاسيكية في معاملاتها.

الإجابة	التكرار	النسبة
الإعلانات	29	30%
المراسلات الخطية	28	28%
السجلات	41	42%
المجموع	98	100%

من خلال الجدول نرى 42% من أفراد العينة يقرون أن استخدام وسائل الاتصال الكلاسيكية السجلات تتم بنسبة كبيرة، ثم تليها بنسبة أقل 30% الإعلانات ثم تليها بنسبة أقل 28% المراسلات الخطية.

استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال لم يلغي الوسائل الكلاسيكية فالسجلات تعتبر الوسيلة المناسبة للاتصال من خلال أنها تشمل أدق التفاصيل تليها الإعلانات لسهولة توفرها بينما السجلات الخطية تعتبر أيضا وسيلة حسنة للاتصال لكونها متوفرة بسهولة .

جدول رقم (08): يبين وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية.

الإجابة	التكرار	النسبة
الانترنت	51	28%
الانترانيت	26	14%
الاكسترانت	19	10%
الفاكس	45	24%
الهاتف النقال	44	24%
المجموع	185	100%

من خلال الجدول نرى أن 28% من أفراد العينة يرون أن الانترنت تستخدم بنسبة كبيرة ثم تليها بنسبة أقل 24% كل من الفاكس والهاتف النقال ثم تليها الأنترنيت بنسبة 14% ثم تليه بنسبة 10% يقولون الاكسترانت.

لاشك أن هذه النتائج تعكس بوضوح أن أغلبية الموظفين يستخدمون الانترنت والفاكس والهاتف النقال كوسيلة للاتصال ويرجع ذلك للتداول الكبير عليها من طرف الجميع على اعتبارها أنها الطريقة الأكثر تأثيراً على المتلقي كما أنها الأسهل والأكثر انتشاراً أما القلة القليلة التي تتمثل في الانترنيت والاكسترانت فيعود عدم تواصلهم بالأساس لعدم توفر الخبرة الكافية في استخدامها .

جدول رقم (09) : يبين رأي أفراد العينة حول مزايا تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية .

الإجابة	التكرار	النسبة
سرعة العمل	45	38%
توفير الجهد	38	32%
جودة العمل	35	30%
المجموع	118	100%

من خلال الجدول نرى أن 38% من أفراد العينة يقرون أن مزايا تكنولوجيا الاتصال سرعة العمل تتم بنسبة كبيرة ثم تليها بنسبة أقل 32% توفير الجهد، ثم تليها بنسبة أقل 30% جودة العمل.

يتبين لنا أن مزايا تكنولوجيا الاتصال تتمثل في سرعة العمل وتوفير الجهد وجودة العمل وهذا ما يفسر وجود موظفين يحسنون استخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء عملهم لما تقدمه من مزايا وتسهيلات تسهل وصول المعلومة .

جدول رقم (10) : يبين مدى الموافقة على قيام مديرية التربية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا الاتصال .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	33	60%
لا	22	40%
المجموع	55	100%

نرى من خلال الجدول 60% من أفراد العينة يرون أن الموافقة على القيام بدورات تكوينية لتطوير الأداء تكون بنسبة كبيرة ثم تليها بنسبة أقل 40% عدم الموافقة.

يجمع أغلبية العمال على أن التكوين يمكننا من التحكم في تكنولوجيا الاتصال وبالتالي تحسن العلاقات العامة داخل المؤسسة وهذه النسبة تعبر عن الفئة الغالبة التي لديها مستوى تعليمي جامعي التي تحسن التأقلم مع وسائل التكنولوجيا الحديثة فكلما كان استخدام هذه الوسائل بشكل سليم كانت نسبة النجاح أكبر.

جدول رقم (11) : يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل تكنولوجيا الاتصال .

الإجابة الإجابة	التكرار	النسبة
جيد	32	58%
متوسط	21	38%
ضعيف	02	04%
المجموع	55	100%

نرى من خلال الجدول 58% من أفراد العينة يرون أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال تتم بشكل جيد داخل المديرية، تليه بنسبة 38% يقولون أنه يتم بشكل متوسط بينما 04% يقولون انه يتم بشكل ضعيف.

من خلال النتائج المحصل عليها بعد تحليل الجدول يتبين لنا أن معظم الموظفين في المديرية يحسنون استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال بشكل جيد على اعتبار أن غالبيتهم من خريجي الجامعة وكذلك لديهم خبرة في استخدام هذه الوسائل ويعود دلك للاستخدام المتكرر لها أما القلة القليلة فيحسنون استخدام هذه الوسائل لكن بشكل متوسط وأحيانا بشكل ضعيف وذلك راجع لكون أن بعض الموظفين في المديرية لا يتطلب عملهم استخدام هذه الوسائل .

<u>جدول رقم (12)</u> : يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	14	19%
لا	41	55%
عدم تجاوب الطرف المتصل معه	03	04%
الوسائل	08	11%
الخبرة	08	11%
المجموع	74	100%

نرى من خلال 55% من أفراد العينة يرون أنه لا تواجههم صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال بينما يرى 19% أنهم لا يحسنونها تواجههم صعوبات.

من خلال البرامج التي تقوم بها المديرية بالقيام بدورات تكوينية للموظفين للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة للاتصال يمكن رفع أداء العمال وتحسين مستواهم وبالتالي لا يواجهون صعوبة في التعامل معها خاصة وأن الأغلبية منهم لديهم مستوى جامعي مما يتيح لهم القابلية للتعلم وتكون متاحة ومتوفرة للجميع ويبقى القليل منهم من أصحاب المستوى الأقل أو الذين تعودوا على أجواء العمل التقليدية والذين لم يواكبوا التطور الحاصل في التكنولوجيا يجدون صعوبة في استخدامها، بينما الأمر مختلف لدى الأغلبية التي تحاول تدارك النقص وتغطيته عبر التكوين للرفع من مستواهم.

<u>المحور الثاني</u>: واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية المدية.

جدول رقم (13): يبين وجود خلية للاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	54	98%
لا	01	02%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول نرى أن 98% من أفراد العينة يقرون أنه يوجد خلية للاتصال والعلاقات العامة داخل المديرية بنسبة كبيرة، تليه بنسبة 02% يقولون انه توجد خلية للاتصال والعلاقات العامة بصفة جد قليلة.

أغلبية الموظفين في المديرية على علم بوجود خلية للاتصال والعلاقات العامة والقلة القليلة يجهلون ذلك وهذا ما يفسر قصر المعلومة بالمؤسسة، وبالتالي التأثير على حسن انتقالها وعلى فعالية العلاقات العامة والاتصال وهذا إن دل يدل على عدم سير المعلومة بشكل سليم و أيضا عدم تداولها بطريقة فعالة وجيدة.

جدول رقم (14) : يبين لنا معنى ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية .

الإجابة	التكرار	النسبة
عملية روتينية	10	15%
نشاط من أنشطة الإدارة	23	33%
ضرورة لابد منها	36	52%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 52% من أفراد العينة يرون أن ممارسة العلاقات العامة داخل المديرية ضرورة لابد منها، أما بنسبة اقل قدرت ب33% يرون أنها نشاط من أنشطة الإدارة العادية بينما البقية المقدرة ب 15% يرون أنها عملية روتينية لا طائل منها.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن الفئة التي ترى أن ممارسة العلاقات العامة للمديرية هي ضرورة لابد منها غالبا ما تكون الفئة المثقفة التي تملك مستوى جامعي والذين هم في مرحلة الشباب يتفاعلون مع بعضهم البعض والبقية يرون أنها نشاط من أنشطة الإدارة حيث تقوم بإبلاغهم بالمعلومة دون أن تشكل فارقا عندهم وكذلك الحال بالنسبة للذين يرون أنها عملية روتينية هم من أصحاب الخبرة الطويلة والذين أصبحت لديهم هذه العملية الأحدث.

جدول رقم (15) : يبين لنا رأي أفراد العينة في اعتبار العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	41	75%
لا	14	25%
المجموع	55	%100

نرى من خلال الجدول **75%** من أفراد العينة يقرون أن العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة بنسبة عالية، تليها بنسبة 25% لا يقرون بذلك.

من خلال الجدول يتبين لنا أن أغلبية الموظفين يرون أن العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة وهذا راجع إلى وجود علاقات جيدة تسهل وصول المعلومة بين الموظفين فيما بينهم والإدارة وبسرعة، كذلك تضمن الاتصال الفعال لأن العلاقات العامة تعتبر طريقة لتبادل المعلومات بشكل سليم، أما القلة القليلة فيرون أنها ليست عامل رئيسي لجهلهم للدور الذي تلعبه العلاقات العامة في سير المعلومة.

جدول رقم (16) : يبين الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها

الإجابة	التكرار	النسبة
الاتصال الشخصي	26	21%
الهاتف	46	37%
الانترنت	51	42%
المجموع	123	100%

من خلال الجدول نرى أن 42% من أفراد العينة يقرون أن الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها تتمثل في الانترنت تليها بنسبة 37% يقولون أنها الهاتف تليها بنسبة 21% يقولون أنها الاتصال الشخصي.

لا شك أن هذه النتائج تعكس بوضوح أن أغلبية الموظفين يستخدمون الانترنت كوسيلة للاتصال ويرجع ذلك للتداول الكبير عليها من طرف كافة أفراد المجتمع على اعتبارها أنها الطريقة الأكثر فاعلية، كما أنها الأسهل والأسرع والأكثر انتشاراً أما الهاتف فيعتبر أحسن وسيلة اتصال بين

الموظفين بعد الانترنت ويعود السبب في ذلك إلى أنه الأسرع في تبادل المعلومات بينما الاتصال الشخصي يأتي في المرتبة الأقل استخداما لكونه أصبح في طريق الزوال بسبب انتشار وسائل التكنولوجيا.

جدول رقم (17) : يبين لنا رأي أفراد العينة حول الوسائل الحديثة للاتصال التي تخدم العلاقات العامة في المديرية .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	55	100%
لا	00	00%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول نرى أن 100% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يقرون أن الوسائل الحديثة للاتصال تخدم العلاقات العامة بينما الذين أجابوا بلا 00% يقرون أنها لا تخدم العلاقات العامة.

يتبين لنا من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة يرون أن الوسائل الحديثة للاتصال تخدم العلاقات العامة كون هذه الوسائل سهلة الاستخدام والانتشار فقد عممت على جميع الفروع وأصبحت تعرض وتمرر الرسائل والمعلومات إلى كافة الأقسام والمصالح في مدة زمنية قصيرة.

جدول رقم (18) : يبين لنا رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية التربية .

الإجابة	التكرار	النسبة
سريع	51	93%
بطيء	04	07%
المجموع	55	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 93% من أفراد العينة يرون أن وصول المعلومة داخل المديرية يتم بشكل سريع، بينما يرى 07% منهم أنه بطيء.

بالنظر إلى الذين قالوا أن وصول المعلومة يكون سريعا هم نفس الفئة التي رأت أن العلاقات العامة ضرورة لابد منها وهذا راجع إلى وجود تبادل للعلاقات بين الموظفين داخل المديرية

والتعاملات التي تتم من خلال الاتصال للمديرية تشكل يوميات العمال بها خاصة بما يتعلق بالمصالح والمعلومات التي تهم العامل بالمديرية كما أن الفئة القليلة التي لا ترى فيه السرعة هي الفئة التي لا تبالي به فهي بذلك تراه بطيء .

جدول رقم(19) : مدى حسن استخدام مديرية التربية التطور التكنولوجي في بث رسائلها .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	37	67%
لا	18	33%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول نرى أن 67% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يرون مدى حسن استخدام التطور التكنولوجي في بث الرسائل بينما يرى الذين أجابوا بلا 33% أنهم لا يحسنون استخدام التطور التكنولوجي.

التطور التكنولوجي الحاصل نتيجة استخدام وسائل التكنولوجيا أدى إلى بث الرسائل بصفة جيدة خدمة للعلاقات العامة وهذا لمواكبة مختلف التطورات الحاصلة لتكوين موظفيها من خلال عقد جلسات من طرف إطارات المديرية لبقية العمال، واستغلال مختلف المواقع التكنولوجية لإرسال المعلومات، هذا ما يوفر الوقت والجهد والتكاليف.

جدول رقم (20) : يبين رأي أفراد العينة حول نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية .

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	29	53%
أحيانا	22	40%
نادرا	04	07%
المجموع	55	100%

نرى من خلال الجدول أعلاه 53% من أفراد العينة يقرون أن نشاط العلاقات العامة يتم دائما داخل المديرية، تليه بنسبة 40% يقولون انه يتم أحيانا بينما 07% يقولون أنه نادرا ما يتم.

بالنظر إلى الذين قالوا أن نشاط العلاقات العامة يكون دائما هم نفس الفئة التي رأت أن العلاقات العامة ضرورة حتمية لابد منها في أي مؤسسة وهذا راجع إلى وجود خلية للعلاقات العامة داخل المديرية والتعاملات التي تتم من خلال الاتصال للمديرية تشكل يوميات الموظفين بها، وخاصة في الشق الذي يتعلق بالمصالح ومتطلبات الجمهور أما الفئة القليلة التي ترى انه نادرا ما يتم هي الفئة التي لا تبالي به .

المحور الثالث: اثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية.

جدول رقم (21): يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة لخلية العلاقات العامة في المديرية.

الإجابة	التكرار	النسبة
سرعة انجاز المهام	45	34%
سرعة الحصول على المعلومات	42	32%
تسهيل العمل	44	34%
المجموع	131	100%

من خلال الجدول نرى أن 34% من أفراد العينة يقرون أن مزايا تكنولوجيا الاتصال داخل المديرية سرعة إنجاز المهام وتسهيل العمل، أما بنسبة اقل قدرت بـ 32% يقرون أنها سرعة الحصول على المعلومات .

استخدام تكنولوجيا الاتصال قدم العديد من المزايا لخلية الاتصال والعلاقات العامة كسرعة انجاز المهام وسرعة الحصول على المعلومة وسهل عمل الموظفين، أي وفرت الجهد لكسب ود الجمهور وتطوير أداء المؤسسة، ورفعت هذه التكنولوجيا مردودية المؤسسة.

جدول رقم (22): يبين رأي أفراد العينة حول توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديد في أداء المديرية.

الإجابة	التكرار	النسبة
تحسين الاتصال الداخلي	18	12
تحسين الاتصال الخارجي	24	16%
السرعة في أداء العمل	34	23%
ربح الوقت و التكاليف	34	23%
تحسين نوعية العمل	39	26%
المجموع	149	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 26% من أفراد العينة يرون أن توظيف تكنولوجيا الاتصال أحدث تجديد في أداء المديرية بنسبة كبيرة من ناحية تحسين نوعية العمل تليه بنسبة 23% يقولون أنه أحدث تجديد من ناحية ربح الوقت والتكاليف والسرعة في أداء العمل تليه بنسبة أقل 16% يقولون تحسين الاتصال الخارجي تليه بنسبة 12% يقولون تحسين الاتصال الداخلي.

يتبين لنا أن توظيف وسائل تكنولوجيا الاتصال أحدث تجديدا في مديرية التربية من ناحية تحسين نوعية العمل ويعود السبب في ذلك إلى حسن استخدام الموظفين لوسائل التكنولوجيا تليه من ناحية ربح الوقت والتكاليف وهذا إن دل يدل على أن هذه الوسائل ألغت جميع الحواجز الزمانية والمكانية تليها السرعة في أداء العمل مع الاتصال بنوعيه فتوظيف وسائل التكنولوجيا في المكان المناسب يحقق نجاحا كبيراً ويجدد الأداء في المؤسسة.

جدول رقم (23): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل مديرية التربية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	54	98%
لا	01	02%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 98% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يرون أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تسهيل المهام الإدارية بنسبة كبيرة أما بنسبة اقل يرى الذين أجابوا بلا 02% أنها لا تساهم في تسهيل المهام الإدارية .

يجمع أفراد العينة على أنه هناك تأثير كبير لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على تسهيل المهام الإدارية لما تتميز به من مرونة وليونة الاستخدام مع توافر التكوين و التربص وهذا لما لها من تأثير في إيصال المعلومة وتفسير النتائج وإيصالها لمختلف المصالح و الأقسام .

جدول رقم(24) : يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	53	96%
لا	02	04%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول يتبين لنا أن 96% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يرون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الاتصال الخارجي بنسبة عالية أما بنسبة اقل 04% الذين أجابوا بلا يرون أنها لا تساهم في تحسين الاتصال الخارجي .

مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي أدت إلى إلغاء الحواجز، لان الاتصال يعتبر القناة التي تتضح به الأمور وتزيل سوء التفاهم ويجعل تبادل المعلومات والخبرات تتم بشكل سليم وهذا ما يؤدي إلى تطور الإنتاجية وزيادة مردود المؤسسة، بينما ترى القلة القليلة أنها لم تساهم وهي الفئة التي لم تتعود على الأعمال ذات المستوى العالي والتي لم تستطع استعمال الوسائل الحديثة للاتصال أنها أثرت سلبا لعدم تمكنها من استغلال هذه الوسائل .

جدول رقم (25) : يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة .

الإجابة	التكرار	النسبة
بشكل ايجابي	52	95%
بشكل سلبي	03	05%
المجموع	55	100%

نرى من خلال الجدول أعلاه 95% من أفراد العينة يرون أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة تكون بشكل ايجابي بينما يرى قلة قليلة مقدرة بـ 05% انه اثر سلبا .

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق أهداف المؤسسة أدى إلى زوال سوء التفاهم وزيادة الإنتاج وتطور الأداء مما جعل أجواء العمل في أريحية تامة وتبادل المعلومات بشكل سليم، أما الفئة التي ترى أنه أثر سلبا هي الفئة التي تعودت على الأعمال الروتينية التقليدية والتي لم تستطع مواكبة هذه الوسائل وبالتالي أثرت سلبا، وعدم تمكن هذه الفئة من استعمال التكنولوجيات أدى إلى ابتعادهم عنها وتأخرهم عن ركب العمال وإنتاجهم المتزايد.

جدول رقم (26) : يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل مديرية التربية .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	48	87%
لا	07	13%
المجموع	55	100%

نرى من خلال الجدول أعلاه 87% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يرون أن تكنولوجيا الاتصال أثرت في ضبط العلاقات بين الموظفين بنسبة عالية أما بنسبة اقل قدرت بـ13% الذين أجابوا بلا يرون أنها أثرت بنسبة قليلة.

استعمال التكنولوجيا الحديثة للاتصال يزيل الغموض وسوء التفاهم لأنه القناة التي تربط بين الموظفين وتوضح الأمور، مما يجعل العمل يسير في أريحية عبر مختلف القنوات وهذا ما ينتج عنه زيادة الإنتاجية لدى الموظفين ويطور من أدائهم، أما القلة القليلة التي ترى أنه اثر سلبا هي الفئة الغير متمكنة من استعمال التكنولوجيا وهو ما أدى بهم إلى الابتعاد عنها.

جدول رقم (27) : يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال للرفع من أداء العامل بالمؤسسة .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	53	96%
لا	02	04%
المجموع	55	100%

نرى من خلال الجدول 96% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يقرون أن استخدام وسائل الاتصال للرفع من أداء العامل أثرت بنسبة عالية أما بنسبة قليلة قدرت بـ04% الذين أجابوا بلا فيرون عكس ذلك.

يتضح جليا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال وحسن استخدامها يؤثر وبشكل كبير في رفع أداء العامل بالمؤسسة لما لها من سبل للاتصال وإيصال المعلومة وفك الغموض بين المصالح وهذا كذلك راجع إلى توفير المؤسسة لهذه التكنولوجيا و جعلها من الأولويات والتمرس عليها من طرف العمال حيث أصبحت تعد هي العمود الفقري للمؤسسة، هذا ما جعل الفعالية في الإنتاج في تزايد كون كافة العمال يتفاعلون معها .

جدول رقم (28): يبين رأي أفراد العينة حول تحسن العلاقات العامة يرفع مردودية مديرية التربية.

الإجابة	**التكرار**	**النسبة**
نعم	40	73%
لا	15	27%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 73% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يقرون أن تحسن العلاقات العامة يرفع مردودية المؤسسة بنسبة كبيرة أما بنسبة أقل قدرت بـ 27% فيرى الذين أجابوا بلا أنها لا ترفع المردودية .

استعمال تكنولوجيا الاتصال احدث تحسن في العلاقات العامة من حيث الوسائل المستعملة كالانترنت والبريد الالكتروني وغيرها حيث سهلت هذه الوسائل عمل رجل العلاقات العامة ووفرت له الجهد و ربح الوقت وأيضا التكاليف، هذا ما أدى إلى رفع الإنتاج وزيادة مردودية المؤسسة.

المحور الأول :مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية .

جدول رقم (29): يبين كيفية استخدام مديرية التربية لتكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	03	50%	08	57%	27	77%	38	69%
أحيانا	01	17%	04	29%	08	23%	13	24%
أبدا	02	33%	02	14%	00	00%	04	07%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 50% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال تتم دائما بينما 17% منهم يقولون أنها تتم أحيانا و33% لا تتم أبدا بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 57% يقولون أنها تتم دائما وتقابلها 29% أحيانا و14% أبدا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 77% يقرون أنها تتم دائما وتقابلها 23% أحيانا و 00% أبدا.

يتبين لنا أن اغلب موظفي المديرية يستخدمون تكنولوجيا الاتصال دائما وهم من أصحاب المستوى الجامعي وهذا لان لهم ثقافة تعليمية واسعة أما القلة القليلة من أصحاب المستوى الثانوي والمتوسط يجهلون استخدام المديرية للتكنولوجيا وهذا راجع إلى تقليل هذه الفئة من أهمية ودور تكنولوجيا الاتصال.

جدول رقم (30): يبين رأي أفراد العينة حول حول الذين يمتلكون خبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي .

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	05	83%	12	86%	35	100 %	52	95%
لا	01	17%	02	14%	00	00%	03	05%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 83% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون امتلاكهم خبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بينما 17% يقرون عدم امتلاكهم خبرة في استخدامها بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 86% يقرون امتلاكهم خبرة و تقابلها 14% لا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 100% يقرون امتلاكهم خبرة وتقابلها 00% لا .

توضح هذه النسب المئوية أن أغلبية موظفي المديرية يملكون خبرة وهم من ذوي مستوى تعليمي جيد على اعتبار أن غالبيتهم من خرجي الجامعة، وكذلك لديهم ثقافة تعليمية جيدة فيما يخص وسائل التكنولوجيا بينما الذين لا يملكون خبرة ذلك راجع لكون أن بعض الموظفين في المديرية لا يتطلب عملهم مستوى تعليمي عالي جدا ولا يتطلب استخدام وسائل التكنولوجيا.

<u>جدول رقم (31)</u>: يبين استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال الكلاسيكية في معاملاتها حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الإعلانات	03	27%	07	27%	19	31%	29	30%
المراسلات الخطية	03	27%	08	31%	16	27%	27	28%
السجلات	05	46%	11	42%	25	42%	41	42%
المجموع	11	100%	26	100%	60	100%	97	100%

نرى من خلال الجدول 27% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون استخدام المديرية الوسائل الكلاسيكية في معاملاتها والتي تتمثل في الإعلانات والمراسلات الخطية وتقابلها السجلات بـ5% بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 27% يقولون أنها تتمثل في الإعلانات وتقابلها المراسلات الخطية 31% وتقابلها 42 السجلات بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 31% يقولون أنها تتمثل في الإعلانات وتقابلها المراسلات الخطية 27% و تقابلها السجلات 42%.

يتبين لنا أن السجلات هي الوسيلة الأولى المستعملة كأحسن وسيلة للاتصال الكتابي مقارنة بالوسائل الأخرى ويعود السبب في ذلك إلى أنها تشمل كافة التفاصيل ومتوفرة بسهولة.

أما لوحة الإعلانات والمراسلات الخطية تأتي في المرتبة الأقل استخدام لكونها غير متوفرة بسهولة.

جدول رقم (32): يبين وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية حسب المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الانترنت	06	30%	12	23%	33	30%	51	28%
الانترانت	02	10%	07	13%	17	15%	26	14%
الاكسترنت	02	10%	08	15%	09	8%	19	10%
الفاكس	05	25%	12	23%	27	24%	44	24%
الهاتف النقال	05	25%	13	25%	26	23%	44	24%
المجموع	20	100%	52	100%	112	100%	184	100%

نرى من خلال الجدول 30% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن الوسائل المستخدمة في المديرية تتمثل في الانترنت بينما 10% يقولون أنها الانترانيت والاكسترانت بينما 25% يقولون أنها الفاكس والهاتف النقال بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 23% يقولون أنها الانترنت وتقابلها 13% الانترانيت وتقابلها 15% الاكسترانت وتقابلها 23% الفاكس 25% الهاتف النقال بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 30% يقولون أنها الانترنت وتقابلها 15% الانترانت وتقابلها 8% الاكسترانت وتقابلها 24% الفاكس و23% الهاتف النقال.

يرجع سبب استخدام حجم كبير من أفراد العينة للانترنت إلى كونها الوسيلة المرنة والمتوفرة بالنسبة لأغلبية الموظفين فبدل استخدام الكمبيوتر المزود بالانترنت الذي كان متوفرا من قبل فقط لدى رؤساء المصالح والأقسام أصبح بإمكان كل الموظفين التواصل والاتصال بواسطة الانترنت في أي وقت أما من جهة من يستخدمون الهاتف النقال والفاكس الذي يعتبر وسيلة مرنة وسهلة الاستخدام أصبح بإمكان مستخدمي الهاتف والفاكس التواصل في أي وقت و بمبلغ رمزي أما من جهة الانترانت فهي متصلة تلقائيا مع الحواسيب التي يستعملونها وعليه فإنهم يتعرضون لما تعرضه وتمرر من خلالها الكثير من الرسائل و تليها الاكسترانت فهي الوسيلة الأحدث والتي لازالت طور التجربة ولم تعمم على كل الفروع والمؤسسات.

جدول رقم (33): يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سرعة العمل	05	36%	12	39%	27	37%	44	38%
توفير الجهد	03	21%	10	32%	25	35%	38	32%
جودة العمل	06	43%	09	29%	20	28%	35	30%
المجموع	14	100%	31	100%	72	100%	117	100%

نرى من خلال الجدول 36% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن مزايا تكنولوجيا الاتصال هي سرعة العمل بينما 21% يقولون أنها توفير الجهد و43% يقولون جودة بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 39% يقولون أنها سرعة العمل وتقابلها 32% يقولون أنها توفير الجهد و تقابلها 29% يقولون أنها جودة العمل بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 37% يقولون أنها سرعة العمل وتقابلها 35% توفير الجهد و28% جودة.

يتبين لنا أن أغلبية الموظفين يرون أن مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال تتمثل في سرعة العمل وتوفير الجهد وحتى جودة العمل وهذا ما يفسر وجود موظفين يحسنون استخدام تكنولوجيا الاتصال من أصحاب المستوى الجامعي و حتى الثانوي بينما يرى أصحاب المستوى المتوسط الذين لا يحسنون استخدام هذه الوسائل أن هذه المزايا تكون بنسبة محدودة.

جدول رقم (34): يبين مدى الموافقة على قيام المديرية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	04	67%	11	79%	19	54%	34	62%
لا	02	33%	03	21%	16	46%	21	38%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 67% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون على مدى موافقة المديرية على القيام بدورات تكوينية وتقابلها 33% لا بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 79% يقولون نعم و21% لا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 54% يقولون نعم و46% لا.

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفين الدين استفادوا من دورات تكوينية لاستخدام وسائل التكنولوجيا لن تواجههم أية عوائق في العمل والنسبة المتبقية التي أجابت بلا.

وهذا يفسر وجود صعوبة محدودة عند استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال مما أنشا مقاومة طبيعية لاستخدام هده الوسائل لدى بعض موظفي المؤسسة .

جدول رقم (35): يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل تكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيد	02	33%	09	65%	21	60%	32	58%
متوسط	04	67%	03	21%	14	40%	21	38%
ضعيف	00	00%	02	14%	00	00%	02	04%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 33% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن وسائل التكنولوجيا تستخدم بشكل جيد بينما 67% متوسط و00% ضعيف بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 65% يقولون جيد و21% متوسط و14% ضعيف بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 60% يقرون أنه جيد و40% متوسط و00% ضعيف .

توضح هذه النسب المئوية أن أغلبية موظفي المديرية يحسنون استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال وهم يملكون مستوى تعليمي جيد على اعتبار أن غالبيتهم من خرجي الجامعة أما بالنسبة للمرتبة الثانية والذين يملكون مستوى ثانوي وأقل ذلك راجع لكون أن بعض الموظفين في المديرية لا يتطلب عملهم مستوى تعليم عالي جدا وفيما يخص المرتبة الثالثة والتي تخص فئة ذات المستوى المتوسط فهذا راجع لصعوبة الحصول على هده الدرجة من التعليم.

جدول رقم (36): يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	03	27%	02	11%	27	63%	32	44%
لا	03	27%	12	67%	08	19%	23	32%
عدم تجاوب الطرف المتصل معه	00	00%	00	00%	02	05%	02	03%
الوسائل	02	19%	02	11%	04	09%	08	11%
الخبرة	03	27%	02	11%	02	05%	07	10%
المجموع	11	100%	18	100%	43	100%	72	100%

نرى من خلال الجدول 27% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقولون أن هناك صعوبات تواجههم وتقابلها 27% يقولون أنه لا تواجههم صعوبات بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 11% يقولون أن هناك صعوبات تواجههم و67% يقولون لا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 63% يقولون هناك صعوبات و19% يقولون لا.

يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين يملكون مستوى تعليمي جيد على اعتبار أن معظمهم من خرجي الجامعة ولديهم خبرة في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لذلك يرون أنه لا تواجههم صعوبات في العمل.

ويبقى القليل منهم من أصحاب المستوى المحدود أو الذين تعودوا على استخدام الوسائل الكلاسيكية والذين لم يواكبوا التطور الحاصل في التكنولوجيا يجدون صعوبة في استخدامها .

المحور الثاني: واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية المدية .

<u>جدول رقم (37)</u>: يبين وجود خلية للاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	06	100%	13	93%	35	100%	54	98%
لا	00	00%	01	07%	00	00%	01	02%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 100% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون بوجود خلية للاتصال والعلاقات العامة وتقابلها 00% لا بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 93% يقرون بوجود خلية و07% لا يقرون بدلك بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 100% يقرون بوجود خلية.

من خلال النتائج المحصل عليها بعد تحليل الجدول يتبين لنا أن معظم الموظفين في المديرية على علم بوجود خلية للاتصال والعلاقات العامة وهذا من خلال إجابة معظم أفراد العينة بنعم أما الذين كانت إجابتهم بلا وهي نسبة قليلة جدا وهذا إن دل يدل على جهل هؤلاء الموظفين بوجود خلية للاتصال من عدمه وهو ما يكرس قصر المعلومة بالمؤسسة وبالتالي التأثير على حسن انتقالها وعلى فعالية الاتصال والعلاقات العامة وهو ما يعتبر عائقا كبيرا يؤثر على حسن تسيير المؤسسة وسير المعلومات فيها وتداولها بطريقة جيدة و فعالة.

جدول رقم (38): يبين لنا ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
عملية روتينية	01	12%	04	19%	05	12%	10	14%
نشاط من أنشطة الإدارة	02	25%	09	43%	12	30%	23	33%
ضرورة لابد منها	05	63%	08	38%	23	58%	36	53%
المجموع	08	100%	21	100%	40	100%	69	100%

نرى من خلال الجدول 12% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن ممارسة العلاقات العامة هي عملية روتينية بينما 25% يقولون أنها نشاط من أنشطة الإدارة و63% فيقولون أنها ضرورة لابد منها بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 19% يقولون أنها عملية روتينية و تقابلها 43% يقولون أنها نشاط من أنشطة الإدارة و38% يقولون أنها ضرورة لابد منها بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 12% يقولون أنها عملية روتينية و30% يقولون أنها نشاط من أنشطة الإدارة وتقابلها 58% ضرورة لابد منها.

نستنتج من خلال الجدول أن الفئة التي ترى أن ممارسة العلاقات العامة هي ضرورة لابد منها غالبا ما تكون الفئة المثقفة التي تمتلك مستوى جامعي والذين هم في مرحلة الشباب يتفاعلون مع بعضهم البعض والبقية يرون أنها نشاط من أنشطة الإدارة حيث تقوم بإبلاغهم بالمعلومة دون أن يعبا بها أو تشكل عندهم فارقا كما أن تقاربهم في السن يزيد من التفاعل بينهم ما يجعل جو العمل ملائم للتواصل والبقية يرون أنها عملية روتينية الذين لديهم خبرة طويلة والذين أصبحت لديهم هذه العملية الأحدث والأكثر تداولاً.

جدول رقم (39): يبين لنا العلاقات العامة في مديرية التربية عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	04	67%	08	57%	28	80%	40	73%
لا	02	33%	06	43%	07	20%	15	27%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 67% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة بينما 33% يقولون لا بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 57% يقولون نعم و تقابلها 43% يقولون لا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 80% يقولون نعم و20% يقولون لا.

حسب الوارد يتبين لنا أن أغلبية الموظفين يرون أن العلاقات العامة بالمؤسسة لها أهمية وتعتبر عامل رئيسي في عملهم في حين أن البقية لا يرون هذا الرأي فمنهم من يرى بان لها دور محدود ومنهم من يرى بأنه لا دور لها إطلاقا في أداء عملهم داخل المؤسسة وهذا راجع لثقافة بعض الموظفين الذين يقللون من أهمية العلاقات العامة.

جدول رقم (40): يبين الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاتصال الشخصي	02	15%	07	22%	17	22%	26	21%
الهاتف	06	46%	13	41%	27	35%	44	36%
الانترنت	05	39%	12	37%	34	43%	51	42%
المجموع	13	100%	32	100%	78	100%	121	100%

نرى من خلال الجدول 15% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن الوسائل المعتمدة للاتصال بالجماهير هي الاتصال الشخصي بينما 46% يقرون انه الهاتف و39% يقرون أنها الانترنت بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 22% يقولون انه الاتصال الشخصي بينما 41 %يقولون انه الهاتف و37% يقولون أنها الانترنت بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 22% يقرون أنه الاتصال الشخصي و35% يقرون أنه الهاتف وتقابلها 43% الانترنت .

لاشك أن هذه النتائج تعكس بوضوح أن أغلبية الموظفين يستخدمون الهاتف كوسيلة للاتصال بالجمهور ويرجع ذلك إلى كونه الوسيلة المرنة والمتوفرة بالنسبة لكل العمال وتليها الانترنت التي بدأت في الانتشار وتبادل الوثائق بوسائط متعددة أما من جهة الاتصال الشخصي هو الوسيلة الأقل استخداما ويعود السبب في ذلك لكونها غير متوفرة بسهولة .

جدول رقم (41): يبين لنا رأي أفراد العينة حول الوسائل الحديثة للاتصال التي تخدم العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%
لا	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 100% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط والثانوي والجامعي يقرون أن الوسائل الحديثة للاتصال تخدم العلاقات العامة .

نستنتج من خلال الجدول أن كافة الموظفين في المديرية من جميع المستويات يرون أن الوسائل الحديثة للاتصال تخدم العلاقات العامة وهذا راجع إلى سهولة استخدام هذه الوسائل وجعلها المعلومة تصل في أوانها ودون عوائق كما أنها تبسط العملية الاتصالية وتحل العديد من المشاكل إضافة إلى أنها تساير متطلبات العصر لتسهل عمل رجل العلاقات العامة .

جدول رقم (42): يبين لنا رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سريع	05	83%	12	86%	34	97%	51	93%
بطيء	01	17%	02	14%	01	03%	04	07%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 83% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن وصول المعلومة يتم بشكل سريع بينما 17% يقولون أنها تتم بشكل بطيء بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 86% يقولون أنها تتم بشكل سريع و تقابلها 14% بشكل بطيء بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 97% يقولون أنها تتم بشكل سريع و03% بشكل بطيء.

يجمع أفراد العينة أن أغلبية الموظفين يرون أن كيفية وصول المعلومة تكون سريعة هم نفس الفئة التي رأت أن العلاقات العامة ضرورة لابد منها في أي مؤسسة وهذا راجع إلى وجود علاقات جيدة بين الموظفين داخل المديرية والتعاملات التي تتم من خلال الاتصال للمديرية تشكل يوميات العمال بها كما أن الفئة القليلة التي ترى أنها بطيئة فهي التي لا تبالي بقيمة العلاقات العامة ودورها الرئيسي.

جدول رقم (43): مدى حسن استخدام مديرية التربية التطور التكنولوجي في بث رسائلها حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	04	67%	06	43%	27	77%	37	67%
لا	02	33%	08	57%	08	23%	18	33%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 67% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقولون أن المديرية تحسن استخدام التطور التكنولوجي بينما 33% يقولون لا بينما أصحاب المستوى الثانوي

فمنهم 43% يقولون نعم وتقابلها 57% لا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 77% يقولون نعم وتقابلها 23% لا.

يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين يحسنون استغلال التطور التكنولوجي في بث رسائلهم وهم من ذوي المستوى الجامعي وهذا لأن لديهم ثقافة تعليمية واسعة ويواكبون مختلف التطورات الحاصلة في المديرية ومحاولة مسايرة متطلبات المهنة حيث أن امتلاك المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة للاتصال يؤدي إلى تنوع خدماتها وأيضا إلى التعامل بها أما القلة القليلة الذين لا يحسنون ذلك فيعود السبب في ذلك إلى عدم معرفة أهمية التكنولوجيا في المؤسسات.

جدول رقم (44): يبين رأي أفراد العينة حول نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	01	17%	08	57%	21	60%	30	55%
أحيانا	03	50%	04	29%	14	40%	21	38%
نادرا	02	33%	02	14%	00	00%	04	07%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 17% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن نشاط العلاقات العامة يمارس دائما بينما 50%يقولون أحيانا و33% نادرا بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 57% يقولون أنه يتم دائما و29% أحيانا و14% نادرا بينما أصحاب المستوى الجامعي 60% يقولون انه يتم دائما و تقابلها 40% أحيانا و00% نادرا.

بما أن العلاقات العامة أصبحت ضرورة حتمية لابد منها إلى حد كبير في كل المؤسسات أصبح لزاما على هذه الأخيرة ممارسة نشاط العلاقات العامة بصفة دائمة والسبب في ذلك يعود إلى أن العلاقات العامة تعتبر تلك الطريقة التي يسير من خلالها كل الموظفين و يحصلون على المعلومة الحديثة بطرق مختلفة وتختلف نظرة الموظفين إلى العلاقات العامة باختلاف مستوياتهم حيث أن الجامعيين هم الأكثر إقبالا على ممارسة نشاط العلاقات العامة ومعرفة قيمته أما البقية الذين يرون انه يمارس أحيانا ونادرا هم الذين يجهلون قيمة وأهمية العلاقات العامة .

المحور الثالث: اثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية.

جدول رقم (45): يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة لخلية العلاقات العامة في المديرية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سرعة انجاز المهام	06	40%	11	34%	28	33.5%	45	34%
سرعة الحصول على المعلومات	05	33%	09	28%	28	33.5%	42	32%
تسهيل العمل	04	27%	12	38%	28	33.5%	44	34%
المجموع	15	100%	32	100%	84	100%	131	100%

نرى من خلال الجدول 40% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن مزايا تكنولوجيا الاتصال تتمثل في سرعة انجاز المهام بينما 33% منهم يقولون أنه سرعة الحصول على المعلومات و27% يقولون أنها تسهيل العمل بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 34% يقولون أنه سرعة انجاز المهام و تقابلها 28% يقولون سرعة الحصول على المعلومات و38% يقولون تسهيل العمل بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 33.5% يقولون سرعة انجاز المهام وسرعة الحصول على المعلومة وتسهيل العمل.

من خلال الجدول يتبين لنا أن مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة للعلاقات العامة تتمثل في سرعة انجاز المهام وتسهيل العمل وسرعة الحصول على المعلومات وهذا إن دل يدل على استعمال الوسيلة وحسن استعمالها هو الذي يؤدي إلى نتائج ايجابية وهذه النسبة تعبر عن الفئة الغالبة التي لديها مستوى عالي التي بإمكانها التفاعل والتأقلم مع هذه الوسائل الحديثة ففهم كيفية التعامل مع الوسيلة يعطي لصاحبها مزايا تقدم للعلاقات العامة، وعدم فهم كيفية التعامل معها يعطي السلبيات.

جدول رقم (46): يبين رأي أفراد العينة حول توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديد في المديرية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تحسين الاتصال الداخلي	02	14%	01	03%	14	14%	17	12%
تحسين الاتصال الخارجي	02	14%	02	06%	21	21%	25	17%
السرعة في أداء العمل	03	22%	09	29%	21	21%	33	22%
ربح الوقت و التكاليف	02	14%	10	31%	21	21%	33	22%
تحسين نوعية العمل	05	36%	10	31%	24	23%	39	27%
المجموع	14	100%	32	100%	101	100%	147	100%

نرى من خلال الجدول 14% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديد يتمثل في تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي و ربح الوقت و التكاليف بينما 22% منهم يقولون السرعة في أداء العمل و36% يقولون تحسين نوعية العمل بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 03% يقولون أنه الاتصال الداخلي وتقابله 06% الاتصال الخارجي و29% يقولون السرعة في أداء العمل وتقابله 31% ربح الوقت والتكاليف وتحسين نوعية العمل بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 14% يقولون الاتصال الداخلي وتقابلها 21% تحسين الاتصال الخارجي والسرعة في أداء العمل وربح الوقت والتكاليف وتقابلها 23% يقولون تحسين نوعية العمل.

نستنتج من خلال الجدول أن توظيف تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية أحدث تجديد من خلال استخدام هذه الوسائل بالمكان المناسب يتمثل هذا التجديد في تحسين الاتصال بنوعيه وربح الوقت والتكاليف وغيرها وهذا ما ساعد على انتشار وسائل التكنولوجيا داخل المديرية وجعل هذه الأخيرة تواكب مختلف التطورات الحاصلة .

جدول رقم (47): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	06	100%	14	100%	34	97%	54	98%
لا	00	00%	00	00%	01	03%	01	02%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 100% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط والثانوي يقولون أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تسهيل المهام الإدارية بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 97% يقولون نعم تساهم و03% يقولون لا تساهم.

يجمع أفراد العينة على أنه هناك تأثير كبير لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية لما تتميز به هذه التكنولوجيا من سهولة في الاستخدام ومرونة وفاعلية في إيصال المعلومة وبالتالي فهي من الضروريات داخل كل مؤسسة لما لها من مزايا كسرعة إنجاز المهام وتسهيل العمل وغيرها وحتى إلغاء العوائق التي تشوب طريق أي مؤسسة أثناء تأدية عملها، في مدة زمنية قصيرة على غرار ما كانت عليه في السابق حيث انتقلت من التقليدي والندرة إلى المتوفر والمتطور .

جدول رقم (48): يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	06	100%	13	93%	34	97%	53	96%
لا	00	00%	01	07%	01	03%	02	04%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 100% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقولون أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تحسين الاتصال الخارجي بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 93% يقولون نعم تساهم و07% يقولون لا تساهم بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 97% يقولون أنها تساهم و03% يقولون لا تساهم.

استعمال تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين الاتصال الخارجي إلى حد كبير حسب رأي أغلبية أفراد العينة من الموظفين والسبب يعود في ذلك إلى وجود مرونة في العلاقات بين الموظفين ووجود فهم مشترك بينهم.

جدول رقم (49): يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي .

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
بشكل ايجابي	05	83%	12	86%	35	100%	52	95%
بشكل سلبي	01	17%	02	14%	00	00%	03	05%
المجموع	06	%100	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 83% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقولون أن تكنولوجيا الاتصال تأثر على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل إيجابي بينما 17% منهم يقولون أنها تأثر بشكل سلبي بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 86% يقولون أنها تأثر بشكل إيجابي و14% يقولون بشكل سلبي بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 100% يقولون أنها تأثر بشكل إيجابي.

يجمع أفراد العينة على انه هناك تأثير كبير لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة ويظهر ذلك من خلال المزايا التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال من مرونة وسهولة الاستخدام من خلال القيام بدورات تكوينية لتحسين الأداء وبالتالي فهي من الضروريات في كل مؤسسة لما لها من تأثير في بث المعلومة وتوضيح اللبس وإيصالها لمختلف الأقسام في مدة زمنية قصيرة.

جدول رقم (50): يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل المديرية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	05	83%	10	71%	33	94%	48	87%
لا	01	17%	04	29%	02	06%	07	13%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 83% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقولون أن تكنولوجيا الاتصال تأثر في ضبط العلاقات بين الموظفين بينما 17% يقولون لا تأثر بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 71% يقولون أنها تأثر و تقابلها 29% لا تأثر بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 94% يقولون أنها تأثر و06% يقولون لا تأثر.

استعمال تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين يزرع الفهم المشترك والثقة المتبادلة وحتى يزيل سوء التفاهم ويوضح العديد من الأمور مما يجعل أجواء العمل تكون في أريحية تامة وتبادل المعلومات والخبرات بشكل سليم.

جدول رقم (51) : يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال للرفع من أداء المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي .

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	06	100%	12	86%	34	97%	52	95%
لا	00	00%	02	14%	01	03%	03	05%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 100% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقولون أن المديرية تحسن استخدام وسائل الاتصال للرفع من أداء المؤسسة بينما أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 86% يقولون نعم تحسن و14% يقولون لا تحسن بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 97% يقولون تحسن و03% يقولون لا تحسن.

يتبين لنا من خلال الجدول أن معظم الموظفين في المؤسسة يحسنون استخدام وسائل التكنولوجيا ويعود السبب في ذلك إلى اعتبار أن غالبيتهم من خرجي الجامعة ويملكون مستوى جيد في استخدامها فهذه الوسائل تؤثر وبشكل فعال في الرفع من أداء المؤسسة لما لها من سبل في إيصال المعلومة وفك الغموض داخل المؤسسة وبسرعة فائقة.

جدول رقم (52): يبين رأي أفراد العينة حول تحسن العلاقات العامة يرفع مردودية مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الإجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	05	83%	05	36%	31	89%	41	75%
لا	01	17%	09	64%	04	11%	14	25%
المجموع	06	100%	14	100%	35	100%	55	100%

نرى من خلال الجدول 83% من أفراد العينة من أصحاب المستوى المتوسط يقرون أن تحسن العلاقات العامة يرفع مردودية المؤسسة بينما 17% منهم يقولون لا يرفع المردودية بينما

أصحاب المستوى الثانوي فمنهم 36% يقولون يرفع وتقابلها 64% لا يرفع بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 89% يقولون انه يرفع و11% يقولون لا يرفع.

يتضح لنا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تؤثر بشكل كبير في رفع مردودية المؤسسة لما لها من سبل للاتصال وفك اللبس داخل المؤسسة وهذا راجع إلى توفير المؤسسة لهذه التكنولوجيا وجعلها من الأولويات وهذا ما جعل الفعالية في الإنتاج في تزايد كون كل العمال يتفاعلون معها .

المحور الأول: مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية.

جدول رقم (53): يبين لنا كيفية استخدام مديرية التربية لتكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	16	80%	11	61%	04	67%	07	64%	38	75%
أحيانا	04	20%	03	17%	02	33%	04	36%	13	25%
أبدا	00	00%	04	22%	00	00%	00	00%	00	00%
المجموع	20	100%	14	100%	06	100%	11	100%	51	100%

نرى من خلال الجدول أن ما نسبته 80% من ذوي خبرة من 1 – 5 سنوات أن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال تتم بصفة دائمة، وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 61% 67% 64% على التوالي، بينما الذين يقولون أنها تتم أحيانا 20% من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6-10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 17% 33% 36% على التوالي، بينما الذين يقولون أنها لا تتم أبدا 22% من أصحاب خبرة من 6- 10 سنوات.

مثل كل المؤسسات التي تعمل على الرقمنة ومحاولة مواكبة مختلف التطورات الحاصلة على جميع الأصعدة أصبح لزاما على المؤسسات مهما كان نوعها التدرب على استخدام وسائل التكنولوجيا التي تتماشى وطموحاتها من جهة ومن جهة أخرى متطلبات الموظفين وهذا ما وجدناه في مديرية التربية حيث أنها تعتمد كليا على وسائل تكنولوجيا حديثة ومتطورة تشمل جميع المصالح والمكاتب

المتواجدة في المديرية كما أن الموظفين لديهم مستويات ثقافية متفاوتة في كيفية التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.

جدول رقم (54): يبين لنا مدى وجود خبرة في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في المديرية .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	20	100%	15	83%	06	100%	11	100%	52	95%
لا	00	00%	03	17%	00	00%	00	00%	03	05%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 100% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 1-5 سنوات الذين أجابوا بنعم بنسبة عالية وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6 – 10 و من 11 – 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 83% و100% و100% على التوالي بينما الذين أجابوا بلا بنسبة اقل فنجد 17% من أصحاب الخبرة من 6 – 10 سنوات.

بين أن الأغلبية هم شباب ذو خبرة، وهو ما يسهل ويساعد على التواصل والتفاعل داخل المؤسسة وبين الموظفين وهذا ما يجعل سيرورة المعلومة في أحسن حال ويقوي التفاهم والصلات بين المؤسسة وموظفيها ويجعل علاقات العمل ذات فعالية .

جدول رقم (55): يبين استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال الكلاسيكية في معاملاتها حسب متغير الاقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الإعلانات	12	32%	10	37%	03	21%	05	22%	30	29%
المراسلات الخطية	11	30%	06	22%	04	29%	08	35%	29	29%
السجلات	14	38%	11	41%	07	50%	10	43%	42	42%
المجموع	37	100%	27	100%	14	100%	23	100%	101	100%

يرى ما نسبته 32% من أفراد العينة من ذوي الخبرة من 1 – 5 سنوات من ناحية الإعلانات أن استعمال الوسائل الكلاسيكية أثر بنسب قليلة وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11-15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 37%، 21%، 22% على التوالي بينما من ناحية المراسلات الخطية 30% من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 22%، 29%، 35% على التوالي بينما من ناحية السجلات 38% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 41%، 50%، 43% على التوالي أثرت بنسب قليلة.

يتبين لنا أن المديرية لم تلغي الوسائل الكلاسيكية من إعلانات وسجلات وحتى المراسلات الخطية و يعود السبب في ذلك كون الإعلانات هي الوسيلة الأولى المستعملة كأحسن وسيلة للاتصال الكتابي مقارنة بالوسائل الأخرى ويعود السبب في ذلك إلى أنها تشمل كامل التفاصيل.

أما السجلات والمراسلات الخطية تأتي في المرتبة الأقل استخداما لكونها ليست متوفرة بسهولة.

جدول رقم (56): يبين وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الانترنت	19	27%	17	29%	06	26%	09	28%	51	28%
الانترانيت	11	16%	09	15%	02	09%	04	13%	26	14%
الاكسترانت	09	13%	04	07%	04	17%	02	06%	19	10%
الفاكس	14	20%	16	27%	05	22%	09	28%	44	24%
الهاتف النقال	17	24%	13	22%	06	26%	08	25%	44	24%
المجموع	70	100%	59	100%	23	100%	32	100%	184	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 27% من أفراد العينة من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 1- 5 سنوات يرون أن وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية هي الانترنت وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 29% 26% 28% على التوالي بينما الذين قالوا الهاتف النقال 24% من أصحاب الخبرة من 1-5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6-10 و11-5 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 22% 26% 25% على التوالي تليها الذين أجابوا الفاكس 20% من أصحاب الخبرة من 1-5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6-10 و 11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 27%، 22%، 28% على التوالي تليها الانترانت 16% من أصحاب خبرة من 1-5 سنوات كذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 15%، 09%، 13% على التوالي تليها الاكسترانت 13% من أصحاب خبرة من 1-5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 07%، 17%، 06%، على التوالي .

يرجع سبب استخدام حجم كبير من أفراد العينة للانترنت إلى كونها الوسيلة الأسهل الأكثر تداولاً وانتشاراً بالنسبة لجميع العمال فبدل استخدام الهاتف النقال والفاكس الذي كان متوفرا لدى رؤساء المصالح أصبح بإمكان كل العمال امتلاك هاتف للاتصال في أي وقت وبمبلغ زهيد أما من جهة من يستخدمون الانترانت فهي متصلة تلقائيا مع الحواسيب التي يستعملونها فهي تمرر العديد من الرسائل في وقت قياسي أما فيما يخص الاكسترانت فهي الوسيلة الأكثر حداثة والتي لازالت طور التجربة ولم تعمم على كل الفروع والمؤسسات .

جدول رقم (57): يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سرعة العمل	16	40%	15	39%	06	35%	08	35%	45	38%
توفير الجهد	12	30%	11	29%	06	35%	09	39%	38	32%
جودة العمل	12	30%	12	32%	05	30%	06	26%	35	30%
المجموع	40	100%	38	100%	17	100%	23	100%	118	100%

يرى ما نسبته 40% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات أن مزايا تكنولوجيا الاتصال من ناحية سرعة العمل تتم بنسبة قليلة، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 39%، 35%، 35% على التوالي بينما من ناحية توفير الجهد 30% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 29%، 35%، 39% على التوالي بينما من ناحية جودة العمل 30% من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 32%، 30%، 26% على التوالي هذه المزايا تتم بنسب قليلة.

استعمال تكنولوجيا الاتصال خلق العديد من المزايا في المؤسسات من ناحية توفير الجهد وجودة العمل وسرعة العمل والسبب في ذلك يعود إلى عدم وجود عقبات في استخدام هذه الوسائل

وإلى حسن استغلالها في المكان المناسب وحتى إلى تبادل المعلومات والخبرات بشكل سليم مما يجعل أجواء العمل في أريحية تامة.

جدول رقم (58): يبين مدى الموافقة على قيام مديرية التربية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	08	40%	14	78%	05	83%	08	73%	35	35%
لا	12	60%	04	22%	01	17%	03	27%	66	65%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	101	100%

يرى ما نسبته 40% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات الذين قالوا نعم للموافقة على القيام بدورات تكوينية، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 78%، 83%، 73% على التوالي بينما الذين قالوا لا 60% من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 22%، 17%، 27% على التوالي عدم الموافقة.

مثلما سبق واشرنا فهذا التسلسل المنطقي في التكوين واستعمال الوسيلة وحسن استعمالها هو الذي يؤدي إلى نتائج ايجابية فالتكوين يمكننا من التحكم في تكنولوجيا الاتصال وبالتالي تحسن العلاقات العامة داخل المؤسسة وهذه النسبة تعبر عن الفئة الغالبة التي لديها مستوى تعليمي جيد التي بإمكانها التفاعل والتأقلم مع الوسائل الحديثة.

جدول رقم (59): يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيد	11	55%	09	53%	05	83%	07	64%	32	59%
متوسط	09	45%	06	35%	01	17%	04	36%	20	37%
ضعيف	00	00%	02	12%	00	00%	00	00%	02	04%
المجموع	20	100%	17	100%	06	100%	11	100%	54	100%

يرى ما نسبته 55% من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 1-5 سنوات أن وسائل التكنولوجيا ساهمت بشكل جيد في تحسين العلاقات العامة وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الأقدمية في الوظيفة من 6-10 ومن 11-15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 53% و83% و64% على التوالي بينما الذين أجابوا بشكل متوسط نجد 45% من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 1-5 سنوات و35% من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 6-10 سنوات و17% من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 11-15 سنة و 36 من أصحاب الأقدمية في الوظيفة أكثر من 15 سنة بينما الذين أجابوا بشكل ضعيف نجد 12 من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 6-10 سنوات.

بالنظر إلى الوسائل التي كانت تستعمل في أغلب المؤسسات قبل ظهور الوسائل التكنولوجية الحديثة والوسائل المستعملة في يومنا هذا نرى أن هناك تغير كبير وجذري وتام حيث بدا من الكمبيوتر والطابعة وصولا إلى البريد الالكتروني تغير الكثير وبالتالي تغير عمل المؤسسة وتغيرت طرق تعاملاتها وطرق تتبعها للمعلومة وكيفية تواصلها مع العمال داخل المؤسسة في وقت وجيز، ويزيد من وضوح الرسائل.

جدول رقم (60): يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	04	15%	04	17%	01	12.5%	04	27%	13	18%
لا	16	62%	14	58%	05	62.5%	07	47%	42	57%
عدم تجاوب الطرف المتصل معه	01	04%	01	04%	00	00%	00	00%	02	03%
الوسائل	02	08%	03	13%	01	12.5%	02	13%	08	11%
الخبرة	03	11%	02	08%	01	12.5%	02	13%	08	11%
المجموع	26	100%	24	100%	08	100%	15	100%	73	100%

يرى ما نسبته 15% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات الذين قالوا نعم تواجههم صعوبات كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 17%، 12.5%، 27% على التوالي بينما الذين قالوا لا 62% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات، وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 58%، 62.5%، 47% على التوالي لا تواجههم صعوبات.

من خلال الأعمال التي تقوم بها المؤسسة بالقيام بدورات تكوينية للموظفين للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة يمكن رفع أداء الموظفين وتحسين مستواهم وبالتالي لا يواجهون صعوبة في التعامل معها خاصة وأن الأغلبية منهم لديهم مستوى تعليمي جيد أما القلة القليلة الذين تعودوا على أجواء العمل التقليدية والذين لم يواكبوا التطورات الحاصلة يجدون صعوبة.

المحور الثاني: واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية المدية.

جدول رقم (61): يبين وجود خلية للاتصال و العلاقات العامة بمديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	20	100%	17	94%	06	100%	11	100%	54	98%
لا	00	00%	01	06%	00	00%	00	00%	01	02%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 100% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات الذين أجابوا بنعم أنه يوجد خلية للاتصال والعلاقات العامة وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11-15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 94%، 100%، 100% على التوالي بينما الذين أجابوا بلا 06 من أصحاب خبرة من 6- 10 سنوات على أنه لا يوجد خلية للاتصال والعلاقات العامة.

من خلال النتائج المتحصل عليها بعد تحليل الجدول يتبين لنا أن معظم الموظفين على علم بوجود خلية للاتصال والعلاقات العامة وهذا من خلال إجابة معظم أفراد العينة بنعم، أما الذين كانت إجابتهم بلا وهي نسبة قليلة جدا وهذا إن دل يدل على جهل هؤلاء الموظفين بوجود خلية من عدمه وهو ما يكرس قصر المعلومة بالمؤسسة و بالتالي التأثير على حسن انتقالها وهو ما يعتبر عائقا كبيراً يؤثر على حسن تسيير المؤسسة وسير المعلومة فيها وتداولها بطريقة فعالة وجيدة.

جدول رقم (62): يبين لنا ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
عملية روتينية	00	00%	05	21%	01	13%	03	23%	09	13%
نشاط من أنشطة الإدارة	12	52%	07	29%	01	12%	03	23%	23	34%
ضرورة لابد منها	11	48%	12	50%	06	75%	07	54%	36	53%
المجموع	23	100%	24	100%	08	100%	13	100%	68	100%

يرى ما نسبته 21% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 6- 10 سنوات أن ممارسة العلاقات العامة عملية روتينية وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 13%، 23% على التوالي بينما الذين يرون أنها نشاط من أنشطة الإدارة 52% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 29%، 12%، 23% على التوالي بينما الذين يرون أنها ضرورة لابد منها 48% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 50%، 75%، 54% على التوالي بنسب متوسطة.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن العلاقات العامة بمديرية التربية ضرورة لابد منها إلى حد كبير وهذا ما يجعل استعمالها من الضروريات لتمرير المعلومات والرسائل دون معيقات تجعل محيط العمل صعب فالعلاقات العامة هي تلك الطريقة التي يسير من خلالها كل الموظفين ويحصلون على المعلومة الفورية الآنية والحديثة بطرق مختلفة وباستخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة.

جدول رقم (63): يبين لنا العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	17	85%	11	61%	04	67%	09	82%	40	74%
لا	03	15%	07	39%	02	33%	02	18%	14	26%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	54	100%

يرى ما نسبته 85% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات الذين أجابوا بنعم أن العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 61%، 67%، 82% على التوالي بينما الذين أجابوا بلا 15% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 39%، 33%، 18% على التوالي بنسب قليلة.

حسب الوارد في الجدول نجد أن أغلبية الموظفين يرون أن العلاقات العامة بالمؤسسة لها دور وأهمية فعالة، وتعتبر عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة في حين انه هناك بعض الموظفين لا يرون هذا الرأي فمنهم من يرى بان لها دور وأهمية محدودة، ومنهم من يرى بأن ليس لها أي أهمية في عمله وهذا راجع إلى جهل بعض العمال لوظيفة العلاقات العامة وأهميتها.

جدول رقم (64): يبين الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاتصال الشخصي	08	19%	09	24%	03	20%	06	24%	26	22%
الهاتف	16	39%	13	34%	06	40%	10	38%	45	37%
الانترنت	17	42%	16	42%	06	40%	10	38%	49	41%
المجموع	41	100%	38	100%	15	100%	26	100%	120	100%

يرى ما نسبته 19% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات أن الوسائل المعتمدة للاتصال بالجماهير من ناحية الاتصال الشخصي تكون بنسب قليلة، وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 24%، 20%، 24% على التوالي بينما من ناحية الهاتف 39% من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 34%، 40%، 38% على التوالي بينما من ناحية الانترنت 42% من أصحاب خبرة من 1– 5 سنوات، كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 42%، 40%، 38% على التوالي هذه الوسائل تخدم العلاقات العامة بنسب قليلة.

الظاهر أن المديرية لم تتخلى عن الوسائل التقليدية مثل الهاتف والاتصال الشخصي وأضافت إليهم التكنولوجيا الحديثة باستعمال الانترنت التي هي خاصة بالمؤسسات كتكنولوجيا حديثة وعملت على تزويد أجهزة الكمبيوتر بالانترنت لتستغل الهاتف كذلك وبالتالي حافظت على الأصالة في التكنولوجيا وأضافت المعاصرة لتشكل وسائل حديثة و متطورة.

جدول رقم (65): يبين لنا رأي أفراد العينة حول الوسائل الحديثة للاتصال التي تخدم العلاقات العامة في المديرية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	37	100%
لا	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	37	100%

يرى ما نسبته 100% من أفراد العينة من أصحاب الخبرة من 1- 5 و من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة الذين أجابوا بنعم أن الوسائل الحديثة للاتصال تخدم العلاقات العامة بنسب متساوية 100% بينما الذين أجابوا بلا يرون أنها لا تخدم العلاقات العامة بنسب متساوية 00%.

يجمع أفراد العينة على أن الوسائل الحديثة للاتصال تخدم العلاقات العامة من خلال تسهيل المهام وسرعة وصول المعلومة، كذلك توفير الوقت والجهد وحتى تفسير النتائج والمعطيات وإيصالها لمختلف المصالح على اعتبار أن الوسائل الحديثة للاتصال ساهمت أيضا في رفع الإنتاجية وتطوير الأداء أصبحت بطبيعة الحال تخدم العلاقات العامة في المؤسسات .

جدول رقم (66): يبين رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11 -15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سريع	20	100%	15	83%	06	100%	10	91%	51	93%
بطيء	00	00%	03	17%	00	00%	01	09%	04	07%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 100% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5 سنوات وصول المعلومة يتم بشكل سريع و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة

حيث سجلت النسب 83%، 100%، 91% على التوالي بينما الذين قالوا تتم بشكل بطيء 17% من أصحاب خبرة من 6- 10 سنوات حيث سجلت النسبة 09% من ذوي خبرة أكثر من 15 سنة.

بالنظر إلى الذين قالوا أن وصول المعلومة يكون بشكل سريع هم الفئة التي تمتلك خبرة طويلة وهم نفس الفئة التي رأت أن العلاقات العامة ضرورة لابد منها وهذا راجع إلى كون أن العلاقات العامة هي الطريق الذي تسير عليه المعلومة إلى الموظفين داخل المديرية وخاصة في الجانب الذي يتعلق بالمصالح ومتطلبات الجمهور كما أن الفئة القليلة التي لا ترى فيها السرعة هي الفئة التي لا تبالي بأهمية العلاقات العامة ودورها لذلك ترى أنها بطيئة.

جدول رقم (67): مدى حسن استخدام مديرية التربية التطور التكنولوجي في بث رسائلها حسب متغير الأقدمية في الوظيفة

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6- 10 سنوات		من 11- 15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	17	85%	11	61%	02	33%	07	64%	37	67%
لا	03	15%	07	39%	04	67%	04	37%	18	33%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 85% من أفراد العينة من أصحاب خبرة من 1- 5سنوات الذين أجابوا بنعم أن حسن استعمال التكنولوجيا أثر بنسبة كبيرة كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6-10 و من 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 61%، 33%، 64% على التوالي بينما الذين أجابوا بلا 15% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6-10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب على التوالي 39%، 67%، 37% على التوالي أثرت بأقل نسبة.

استعمال المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هو نتاج التطورات الحاصلة في هذه الأخيرة ومحاولة مواكبة مختلف متطلبات العمل وامتلاك المؤسسة للتكنولوجيات يؤدي حتما إلى التعامل بها لما لها من تبسيط للعملية الاتصالية وربح الوقت والوصول إلى العاملين بالمؤسسة وبنفس الوقت وهذا ما ساعد انتشار تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.

جدول رقم (68): يبين رأي أفراد العينة حول نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6- 10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	13	65%	07	39%	04	66%	06	55%	30	55%
أحيانا	07	35%	07	39%	02	34%	05	45%	21	38%
نادرا	00	00%	04	22%	00	00%	00	00%	04	07%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 65% من أفراد العينة من أصحاب الخبرة من 1- 5 سنوات يقرون أن نشاط العلاقات العامة يمارس بصفة دائمة وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 39%، 66%، 55% على التوالي بينما الذين يرون أنه يتم أحيانا 35% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6- 10 و من 11- 15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 39%، 34%، 45% على التوالي بينما الذين يرون أنه يتم نادرا 22% من ذوي خبرة من 6-10.

نستنتج من خلال الجدول أن نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية هو ضرورة حتمية لكل مؤسسة وهذا إن دل يدل على أهمية العلاقات العامة في المؤسسات وعلى أن هذه العملية الأحدث والأكثر فعالية خاصة بالنسبة لأصحاب الخبرة الطويلة .

المحور الثالث: اثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية.

جدول رقم (69) : يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة لخلية العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير الاقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6- 10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سرعة انجاز المهام	15	31%	14	35%	06	38%	10	37%	45	34%
سرعة الحصول على المعلومات	16	33%	15	37%	04	25%	07	26%	42	32%
تسهيل العمل	17	35%	11	28%	06	37%	10	37%	44	34%
المجموع	48	100%	40	00%1	16	100%	27	100%	131	100%

يرى ما نسبته 31% من أفراد العينة من أصحاب الخبرة من 1- 5 سنوات أن مزايا تكنولوجيا أثرت من ناحية سرعة انجاز المهام وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 35%، 38%، 37% على التوالي بينما الذين أجابوا سرعة الحصول على المعلومات 33% من ذوي خبرة من 1-5 سنوات كذلك الحال بالنسبة لذوي خبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 37%، 25%، 26% على التوالي بينما الذين أجابوا تسهيل العمل 35% من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات كذلك الحال بالنسبة لذوي خبرة من 6-10 و11-15 وفوق 15 سنة حيث سجلت النسب 28%، 37%، 37% على التوالي أثرت بنسب متوسطة.

يتبين لنا أن مزايا تكنولوجيا الاتصال أثرت إلى حد ما من ناحية سرعة انجاز المهام وسرعة الحصول على المعلومة تليها تسهيل المهام ويعود السبب في ذلك إلى حسن استخدام هذه الوسائل في المكان المناسب وإلى خبرة الموظفين في مجال استخدام هذه الوسائل .

جدول رقم (70): يبين رأي أفراد العينة حول توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديدا في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1- 5 سنوات		من 6- 10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تحسين الاتصال الداخلي	09	15%	04	10%	01	07%	05	14%	19	13%
تحسين الاتصال الخارجي	10	17%	05	13%	02	15%	07	20%	24	16%
السرعة في أداء العمل	12	20%	11	27%	03	21%	06	17%	32	22%
ربح الوقت و التكاليف	11	19%	11	27%	03	21%	09	26%	34	23%
تحسين نوعية العمل	17	29%	09	23%	05	36%	08	23%	39	26%
المجموع	59	100%	40	100%	14	100%	35	100%	148	100%

يرى ما نسبته 15% من أفراد العينة من أصحاب الخبرة من 1- 5 سنوات أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديدا من ناحية الاتصال الداخلي وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6- 10 و من 11- 15 وفوق 15 سنة سجلت النسب 10%، 07%، 14% على التوالي كذلك الحال بالنسبة للاتصال الخارجي 17% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6- 10 ومن 11- 15 وفوق 15 سنة سجلت النسب 13%، 15%، 20% على التوالي كذلك الحال بالنسبة للسرعة في أداء العمل 20% من ذوي الخبرة من 1-5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة سجلت النسب 27%، 21%، 17% على التوالي كذلك الحال بالنسبة لربح الوقت والتكاليف 19% من ذوي خبرة من 1-5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6-10 ومن 11-15 و فوق 15 سنة سجلت النسب 27%،

21%، 26% على التوالي كذلك الحال بالنسبة لتحسين نوعية العمل 29% من ذوي خبرة من 1-5 سنوات وكذلك الحال بالنسبة لذوي خبرة من 6-10 ومن 11-15 و فوق 15 سنة سجلت نسب 23%، 36%، 23% على التوالي ساهمت بنسب قليلة.

يتبين لنا أن توظيف تكنولوجيا الاتصال أحدث تجديدا من ناحية الاتصال بنوعيه الداخلي والخارجي وحتى من ناحية السرعة في أداء العمل وهذا راجع إلى حسن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة من خلال إيصال المعلومة والتأثير على حسن انتقالها وعلى فعالية الاتصال والعلاقات العامة بين جماهير المؤسسة الداخلية والخارجية فتوظيف الوسائل في المكان المناسب يحدث أثر إيجابي للمؤسسة.

جدول رقم (71): يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل المديرية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	19	95%	18	100%	06	100%	11	100%	54	98%
لا	01	05%	00	00%	00	00%	00	00%	01	02%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 95% من أفراد العينة ذوي خبرة من 1- 5 سنوات الذين قالوا نعم أثرت بنسب بالغة ومثل ذلك يرى أصحاب الخبرة من 6- 10 و من 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 100% نفسها بينما سجلنا فيمن قالوا لا من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات بنسبة 5% أثرت بنسب جد ضعيفة .

يتبين لنا أن هناك تأثير كبير لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية لما تتميز به من سهولة في الاستخدام فهي من الضروريات داخل المؤسسة لما لها من تأثيرات في إزالة الغموض وتوضيح اللبس وإيصال المعلومة إلى كافة الأطراف في مدة زمنية قصيرة على غرار ما كانت عليه في السابق حيث انتقلت من التقليدي إلى الحديث والمتطور.

جدول رقم (72): يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6- 10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	20	100%	17	94%	06	100%	10	91%	53	96%
لا	00	00%	01	06%	00	00%	01	09%	02	04%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 100% من أفراد العينة من أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 1- 5 سنوات الذين أجابوا بنعم أن هناك أثر كبير جداً ومثل ذلك يرى أصحاب الأقدمية في الوظيفة من 6-10 و من 11-15 وفوق 15 سنة خبرة بالنسب التالية 94%، 100%، 91% على التوالي , بينما سجلنا في من قالوا لا أثرت بنسبة أقل نجد 06% من ذوي خبرة من 6-10 سنوات و09% من ذوي خبرة أكثر من 15 سنة.

يجمع أفراد العينة على انه هناك تأثير كبير لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على تحسين الاتصال الخارجي لما تتميز به من مرونة و سهولة الاستخدام مع توافر التكوين والتخصص وبالتالي فهي من الضروريات داخل المؤسسة لما لها من تأثير في إيضاح اللبس وتفسير النتائج والمعطيات وإيصالها لمختلف المصالح و في مدة زمنية قصيرة .

جدول رقم (73): يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة في المديرية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1-5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
بشكل ايجابي	20	100%	15	83%	06	100%	11	100%	52	95%
بشكل سلبي	00	00%	03	17%	00	00%	00	00%	03	05%
المجموع	200	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 100% من أفراد العينة ذوي خبرة من 1-5 سنوات أن هناك اثر إيجابي ومثل ذلك يرى أصحاب الخبرة من 6-10 ومن 11-15 وفوق 15 سنة خبرة بالنسبة التالية 83%، 100%، 100% على التوالي، بينما سجلنا في من قال أن تكنولوجيا الاتصال أثرت بشكل سلبي نجد 17% من ذوي خبرة من 6-1.

أساس العلاقات العامة هو التواصل والاتصال بين الموظفين فيما بينهم والتفاعل والتقارب الذي حصل بوجود وسائل التكنولوجيا الحديثة ما هو إلا رابط جيد بين الموظفين ووسيلة لمرور المعلومة بكل وضوح وشفافية ووصولها في أوانها وتخفيف العناء عن الموظفين وتقرب المسافات بينهم وكل هذا يعود بالفائدة على إنتاج المؤسسة .

جدول رقم (74): يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1- 5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	19	95%	14	78%	05	83%	11	100%	49	89%
لا	01	05%	04	22%	01	17%	00	00%	06	11%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	100	100%	55	100%

يرى ما نسبته 95% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 1-5 سنوات الذين قالوا نعم أن هناك أثر بالغ ومثل ذلك يرى أصحاب الخبرة من 6 – 10 و من 11 – 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب التالية 78%، 83%، 100% على التوالي بينما الذين قالوا لا لذوي خبرة من 1 – 5 سنوات ومن 6 – 10 سنوات ومن 11 – 15 سنة حيث سجلت النسب 05%، 22%، 17% على التوالي أثرت بنسبة ضعيفة.

يتبين لنا أن العلاقة التي تربط بين الموظفين داخل المؤسسة جيدة في المجمل وهذا ما قد يعكس أداء عالي في تكنولوجيا الاتصال ويعرف مرونة في العلاقات بين الموظفين ويرفع من المستوى العام للمؤسسة ويضمن خدمات سليمة .

جدول رقم(75): يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال للرفع من أداء المؤسسة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير الإجابات	من 1- 5 سنوات		من 6-10 سنوات		من 11-15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	18	90%	18	100%	05	83%	11	100%	52	95%
لا	02	10%	00	00%	01	17%	00	00%	03	05%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 90% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 1-5 سنوات الذين قالوا نعم أن هناك أثر كبير ومثل ذلك يرى أصحاب الخبرة من 6 – 10 و من 11-15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 100%، 83%، 100% على التوالي بينما الذين أجابوا بلا ذوي خبرة من 1- 5 و من 11-15 سنة حيث سجلت النسب 10%، 17% على التوالي أثرت بنسب قليلة.

استعمال المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هو نتاج التطور الحاصل في هذه الأخيرة ومحاولة مسايرة متطلبات العمل حيث أن اتساع المؤسسة وتنوع خدماتها وازدياد عدد موظفيها

وامتلاك المؤسسة للتكنولوجيا يؤدي حتما إلى استغلالها في عملها لما لها من مزايا كحل المشاكل وربح الوقت والتكاليف والوصول إلى كافة الموظفين بالمؤسسة وفي نفس الوقت.

جدول رقم (76): يبين رأي أفراد العينة حول تحسن العلاقات العامة يرفع مرد ودية مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة .

المتغير الإجابات	من 1- 5 سنوات		من 6- 10 سنوات		من 11- 15 سنة		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	15	75%	14	78%	03	50 %	08	73%	40	73%
لا	05	25%	04	22%	03	50%	03	27%	15	27%
المجموع	20	100%	18	100%	06	100%	11	100%	55	100%

يرى ما نسبته 75% من أفراد العينة من ذوي خبرة من 1- 5 سنوات الذين أجابوا بنعم أثرت بشكل كبير ومثل ذلك يرى أصحاب خبرة من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 78%، 50%، 73% على التوالي بينما الذين أجابوا بلا ذوي خبرة من 1- 5 و من 6- 10 ومن 11- 15 و فوق 15 سنة حيث سجلت النسب 25%، 22%، 50%، 27% على التوالي أثرت بنسب متوسطة.

يتضح جليا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تؤثر وبشكل فعال في رفع مردودية المؤسسة وتطور أدائها لما لها من سبل للاتصال وإيصال المعلومة وفك الغموض في المؤسسة وبين المصالح وهذا راجع كذلك لتوفير المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال والتدرب عليها من طرف العمال أدى إلى زيادة الفعالية في الإنتاج كون أن كل العمال يتفاعلون معها .

من إعداد الطالبتين : خنفوف عقيلة وسعدي سهام

نتائج الدراسة :

1- تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتوفر عليها مديرية التربية لولاية المدية أداة فعالة تعتمد عليها العلاقات العامة في التخطيط والتنظيم وأيضا التنسيق والربط بين مختلف المصالح والمكاتب والأقسام داخل المديرية .

2- تعتمد المؤسسة في تواصلها مع مختلف المصالح وبين موظفيها على تكنولوجيا الاتصال.

3- تعتبر تكنولوجيا الاتصال محرك ثابت للعلاقات العامة حيث أصبحت تتم بكل سهولة وفعالية وخاصة أن أغلبية الموظفين من ذوي الشهادات أو الخبرة.

4- منذ بداية استعمال تكنولوجيا الاتصال زالت الكثير من العوائق والعقبات التي كانت تشوب العلاقات العامة في المؤسسة.

5- لقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل إيجابي في تحسين العلاقات العامة داخل المديرية ويتمثل هذا في تسهيل العمل و تحسين نوعية الحصول على المعلومات وإيصالها في وقت قياسي، تسريع إنجاز الأعمال وتفعيل الاتصال داخليا وخارجيا.

6- تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورة لابد منها لضمان الاتصال داخل مديرية التربية ولا يمكن استمرار العمل دونها فهي العصب الأساسي للمديرية ككل.

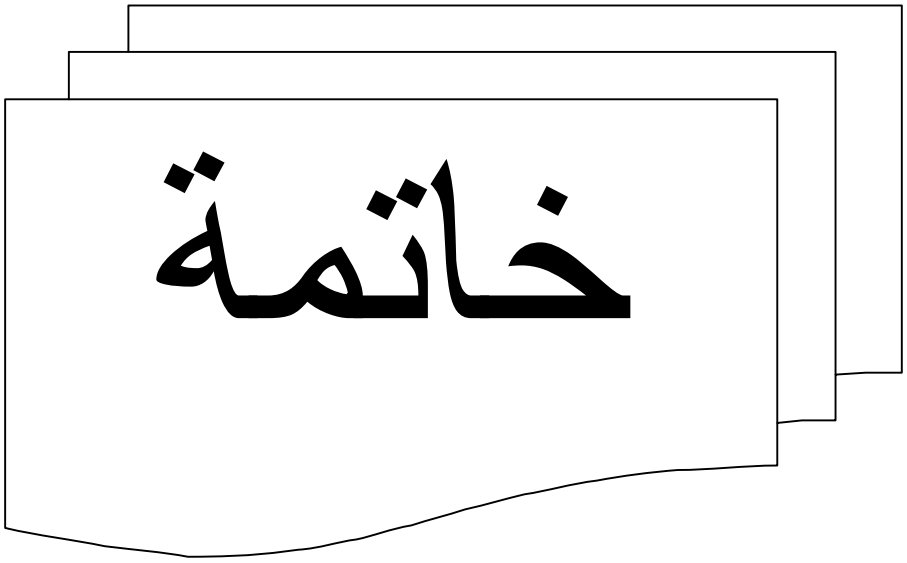
7- تستخدم مديرية التربية في خدماتها كل الوسائل الحديثة لتكنولوجيا الاتصال كالانترنت – الانترانت – الاكسترانت – الفاكس.

8- تعد مديرية التربية من المؤسسات الرائدة في الجزائر في مجال الرقمنة بحيث تسعى جاهدة لرقمنة القطاع في كل المستويات .

9- لقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال بشكل فعال في ضبط العلاقات العامة في مديرية التربية.

10- وجود علاقة تربط بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي في مديرية التربية.

11- أصبح من الضروري بمكان أن تحوز كل مؤسسة على تكنولوجيا الاتصال لما لها من فوائد ومزايا مختلفة تخدم أهداف المؤسسة.


خاتمة

خاتمة :

تحتل تكنولوجيا الاتصال دوراً مهماً في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من الخصائص والمميزات التي تتمتع بها، وعلى رأسها تحسين صورة وأداء المؤسسات إضافة إلى تحسين الجودة وغيرها فهذه الأخيرة لعبت دوراً هاماً في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية باعتبارها عنصر ضروري لترقية المنظمات العمومية بحيث ساهمت وبشكل كبير في تطوير العمل الإداري من الإدارة الكلاسيكية إلى الإدارة الرقمية التي تسعى للوصول إليها كل المنظمات من أجل مسايرة التطور العالمي في المجال التكنولوجي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المعاجم

www.aLmaany.com 2018/02/20معجم قاموس عربي عربي

المنجد في اللغة العربية ، الطبعة الحادية و الثلاثون ،بيروت ، دار المشرق ،1991 .

الكتب

1. إبراهيم إمام ، في العلاقات العامة و الإعلام (ب،ط) المكتبة الانجو مصرية ، عمان ، 1986 .
2. احمد بدر ، أصول البحث العلمي و مناهجه ، مختار ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 1996 .
3. احمد بن مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2005) .
4. احمد محيو ،محاضرات في المؤسسة الإدارية ، ترجمة د. محمدعرب صاصيلا،الطبعةالرابعة ،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية،2006 .
5. أعاد علي حمود القيسي،الوجيز في القانون الإداري،الطبعة الأولى،القاهرة،دار وائل للنشر،1998 .
6. جمال لخضر محمود ، العلاقات العامة ، دار المعرفة ، ط1، الأردن ، 1988 .
7. جميل احمد خضر ، العلاقات العامة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى ، 1998 .
8. خيري خليل الجميلي : الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الكتاب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1997 .دار الفجر ، القاهرة ، 1995 .
9. رشوان حسين عبد الحميد احمد ، العلاقات العامة و الإعلام ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى، مصر .
10. سليمان محمد الطماري ، مبادئ القانون الإداري ، القاهرة ، دار الفكر العربي ،1979 .
11. صالح خليل أبو أصبع ، العلاقات العامة و الاتصال الإنساني ، ط1 ، دار الشروق ، عمان ، 1998 .
12. عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني ، دراسة ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ، 2005 .
13. عبد الفتاح خضر، أزمة البحث العلمي في العالم ، سلسلة دراسات تصدر عن مكتب صلاح الحميلان للمحاماة و الاستشارات القانونية ، الرياض م ع س ط 3 ، 1992 .
14. عبد المحيي محمود صالح وآخرون ، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 2004 .
15. علي فيصل فرحان المخلافي ، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات ، الإسكندرية ، دار المكتب الجامعي ، 2005 .
16. عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2001 .
17. عمار بوضياف،الوجيز في القانون الإداري،الطبعة الثانية ،الجزائر،جسور للنشر والتوزيع،2007 .

18. عمارعوابدي،القانون الإداري،الطبعة الثالثة،الجزء الأول ،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2005 .
19. فاروق سيد حسين ، تكنولوجيا الحاسبات الآلي ، هلا للنشر و التوزيع ، 2000 .
20. ماجد راغب الحلو،القانون الإداري،الإسكندرية،ديوان المطبوعات الجامعية ،1994 .
21. محمد الأمين موسى ،مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية ،مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة ،الواقع الحالي وأفاق المستقبل ،المحور الثالث:العلاقات العامةوثورة المعلومات ،جامعة الشارقة 2006 .
22. محمد بهجت جاد الله لشرك ،العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، دون طبعة ، دار المعرفة الجامعية الحديثة ، الإسكندرية ، 2003 .
23. محمد شطاح ، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين تكنولوجيا والإيديولوجي ، دار الهدى ، الجزائر ، 2006 .
24. محمد عبيدات ، محمد أبو نصار و عقلة مبيضين ، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات (الجامعة الأردنية ، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية 1999) .
25. محمد فاروق عبد الحميد،نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية ،1987 .
26. محمد فتحي ، المعلومات و تكنولوجيا المعلومات عن أعتاب قرن جديد ، مكتبة دار العربية للكتاب ، 2005 .
27. محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية ، دار الهومة ، الجزائر،ط1، 2007 .
28. محمد مصطفى احمد ، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، 1999 .
29. محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي ، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ،المدخل الاتصالي ، الطبعة 2 ،
30. محمود علم الدين ، تكنولوجيات المعلومات و الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب ، القاهرة ، 2005 .
31. محي الدين محمد مسعى ، ظاهرة العولمة (الأوهام و الحقائق) ، القاهرة ، مطبعة الشعاع ، 1999 .
32. مدحت أبو النصر ، قواعد و مراحل البحث العلمي (مصر، مجموعة النيل العربية 2004) .
33. منصر هارون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية ، دار الألمعية للنشر والتوزيع ، الجزائر،2012 .
34. موريس أنجرس ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث الجامعية ، الجزائر 2001 .
35. ناصر لباد،القانون الإداري،الطبعة الأولى،الجزء الثاني ،الجزائر ،لباد للنشر ،2004 .
36. الهجرسي سعد محمد ، الاتصالات و المعلومات والتطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية الإسكندرية ، 2001 .
37. هناء حافظ بدوتي : العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ، أسس نظرية و مجالات تطبيقية المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2001 .
38. ولاء يحي مصطفى،تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة ،دار جواتا للنشروالتوزيع،القاهرة ،طبعة أولى ، 2006 .

الرسائل الجامعية

-وفاء درواوي : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية الخدماتية ، دراسة حالة (مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية) مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة د/يحي فارس بالمدية ،2017 .

- غازي عناية ،البحث العلمي في البكالوريوس،ماجستير،دكتوراه ، دار المناهج للنشر ،عمان،ط1، 2008 .

- حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز،فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق قسنطينة ،رسالة ماجستير ،تخصص اتصال و علاقات عامة ، جامعة منتوري قسنطينة ،2007،2008 .

- ياسين مسيلي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ،العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ،2008 ،2009 .

- حياة سعد جعط ، الصحافة الالكترونية ، التحديات و المستقبل ،رسالة ماجستير، جامعة الجزائر،2008، 2009 .

- بومالي أمينة ، أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ،اتصال الأزمات ، جامعة الجزائر، 2009، 2010 .

- مليكة هارون ،الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيا الحديثة للاتصال ،دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة، رسالة ماجستير ، قسم الإعلام جامعة الجزائر ،2004 ، 2005 .

- إبراهيم بختي ،مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2004، 2005 .

- بوزيد غلابي ،مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

- سعد العلوش، نظرية المؤسسة العامة ، رسالة دكتوراه الدولة في الحقوق ،جامعة القاهرة ،1967 .

- محمد بكر القباني ،نظرية المؤسسة العامة المهنية في القانون الإداري ، رسالة دكتوراه الدولة في الحقوق ، جامعة القاهرة ،1962 .

- كموش مراد ، العلاقات العامة وإدارة الأزمة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر يوسف بن خدة ، 2007 ، 200

المجلات

-جلول شيتور، الحرية الفردية في المذهب الفردي ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد العاشر،جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر، 2006 .

- فرانك كيلش، ثورة الانفوميديا، الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا و حياتك ؟ ترجمة حسام الدين زكريا – الكويت : المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب ، سلسلة "عالم المعرفة " العدد 253 ، يناير 2008 .

المقابلات

-أسماء بولحبال ، مديرة التربية لولاية المدية .

- حفيظة عبري ، مسؤولة خلية الإعلام و الاتصال .

- طالب رابح ، مدير مركز التوجيه و الإرشاد المدرسي .

المراجع باللغة الفرنسية

-olivier Du GRIP , LUcsAiDj.Les établissements publics nationaux Librairie, Générale de droit et de jurisprudence, paris 1992 .

-Georges VEDEL : Droit administratif, presses universitaires de France ,6eme édition,3eme trimestre.1976 .

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة استبيانيه بعنوان :

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة

دراسة حالة مديرية التربية بالمدية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

في إطار انجاز مذكرة ماستر بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة , نرجو من سيادتكم ملا هذه الاستمارة بعناية علما أن الهدف من المعلومات المقدمة من طرفكم لا تخرج عن نطاق البحث العلمي النزيه و ستحظى بالسرية التامة .

ضع علامة (×) أمام الإجابة التي تراها مناسبة .

من إعداد الطالبتين :

_ خنفوف عقيلة .

_ سعدي سهام

تحت إشراف :

د. بلقاسمي رابح .

السنة الجامعية 2018 _ 2019

الاستمارة

البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن : 30 – 39 ☐ 40- 49 ☐ 50-59 ☐ أكثر من 60سنة ☐

المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الأقدمية في الوظيفة : من 1 سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 سنة إلى 10 سنوات ☐

من 11 سنة إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

المحور الأول :مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية.

س1 _ هل تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ .

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

س2 _ هل تمتلك خبرة في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

س3 _ هل مازالت مؤسستكم تستخدم الوسائل الاتصالية الكلاسيكية في معاملاتها ؟

الإعلانات ☐ المراسلات الخطية ☐ السجلات ☐

س4 _ ما هي أهم الوسائل المستخدمة في هذه التكنولوجيات ؟

الانترنت ☐ الانترانيت ☐ الاكسترانت ☐ الفاكس ☐

الهاتف النقال ☐

س5_ ما هي مزايا استخدامك لوسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

☐ ☐

سرعة العمل توفير الجهد ☐ جودة العمل

س6_ هل استفدت من دورات تكوينية من طرف مؤسستكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

س7_ إلى أي مدى تحسن مؤسستكم استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

س8_ هل تجد صعوبات أثناء استخدامك لوسائل تكنولوجيا الاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

_ هل يعود ذلك إلى :

عدم تجاوب الطرف المتصل معه ☐ الوسائل ☐ الخبرة ☐

المحور الثاني : واقع العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية المدية .

س9_ هل توجد خلية للاتصال و العلاقات العامة بمديرية التربية لولاية المدية ؟

نعم ☐ لا ☐

س10_ هل تعتبر ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية ؟

عملية روتينية ☐ نشاط من أنشطة الإدارة ☐ ضرورة لابد منها ☐

س11_ هل تعتبر العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال ؟

نعم ☐ لا ☐

_ لماذا ؟ .....

س12_ ما هي الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة للاتصال بجماهيرها ؟

الاتصال الشخصي ☐ الهاتف ☐ الانترنت ☐

س13_ هل تجد أن الوسائل الحديثة للاتصال بجمهورها تخدم العلاقات العامة في المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

س14_ هل يكون وصول المعلومة داخل المؤسسة في مجال العلاقات العامة بشكل ؟

سريع ☐ بطيء ☐

س15_ هل تستغل مديرية التربية التطور التكنولوجي كما ينبغي في بث رسائلها لخدمة العلاقات العامة ؟

نعم ☐ لا ☐

_ إذا كانت إجابتك بنعم كيف ذلك ؟

.....

.....

س16 _ هل تعتبر العلاقات العامة في مديرية التربية نشاط ممارس؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

المحور الثالث : اثر تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقات العامة في مديرية التربية لولاية المدية .

س17_ ما هي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لخلية الاتصال و العلاقات العامة ؟

سرعة انجاز المهام ☐ سرعة الحصول على المعلومات ☐

تسهيل العمل ☐

س18_ حسب رأيك هل توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تجديدا في أداء العلاقات العامة في المؤسسة ؟

☐ ☐

تحسين الاتصال الداخلي تحسين الاتصال الخارجي السرعة في أداء العمل ☐ ربح الوقت و التكاليف ☐ تحسين نوعية العمل ☐

س19_ هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية داخل مؤسستكم ؟

نعم ☐ لا ☐

س20_ هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلية الاتصال و العلاقات العامة أدى إلى تحسين الاتصال الخارجي ؟

نعم ☐ لا ☐

س21 _ كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال العلاقات العامة على تحقيق أهداف المؤسسة ؟

بشكل ايجابي ☐ بشكل سلبي ☐

س 22 _ هل تأثر تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

س23_ هل استخدام الوسائل الحديثة للاتصال ساهم في الرفع من أداء العامل في المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

س24 _ هل تحسن العلاقات العامة في المؤسسة يزيد من مردودية المؤسسة في رأيك ؟

نعم ☐ لا ☐

كيف ذلك ؟.....

.....

الملحق رقم 02

دليل المقابلة

- ما هي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في مجال تكنولوجيا الإعلام داخل مديرية التربية لولاية المدية ؟

- هل هناك مخطط بمديرية التربية لولاية المدية لتحسين شبكة العلاقات العامة ؟

- ما هي فائدة وسائل التكنولوجيا الحديثة في بناء العلاقات العامة ؟

- هل تأثر العلاقات بين الموظفين على السير الحسن لأعمال المديرية ؟ وكيف ذلك ؟

- هل تستخدم مديرية التربية لولاية المدية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين علاقتها مع الموظفين ؟

- ما مدى التنسيق بين مختلف المصالح و المكاتب ؟

مقدمة..... أ-ب

الإطار المنهجي

الإشكالية 4

تساؤلات الدراسة 4

أسباب اختيار الموضوع 5

أهداف الدراسة.....5

أهمية الدراسة 5

تحديد المصطلحات 5

منهج الدراسة.....7

أدوات الدراسة 8

مجتمع البحث.....10

عينة الدراسة.....11.

الإطار الزمني للدراسة 10

الدراسات السابقة 11

صعوبات الدراسة.....12

الإطار النظري:

الفصل الأول: العلاقات العامة.

المبحث الأول: نشأة العلاقات العامة وتطورها.....16

المبحث الثاني: أنواع العلاقات العامة.....19

المبحث الثالث: خصائص العلاقات العامة 22

المبحث الرابع: أهداف العلاقات العامة.....24

المبحث الخامس: الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة.....25

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال.....30

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال.....34

المبحث الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال.....37

المبحث الرابع: مزايا تكنولوجيا الاتصال.....38

المبحث الخامس: عيوب تكنولوجيا الاتصال.....40

الفصل الثالث: المؤسسة العمومية.

المبحث الأول: تعريف المؤسسة العمومية.....44

المبحث الثاني: نشأة وتطور فكرة المؤسسة العمومية.....46

المبحث الثالث: خصائص المؤسسة العمومية.....49

المبحث الرابع: التمييز بين فكرة المؤسسة العمومية وفكرة المؤسسة ذات النفع العام... 52

المبحث الخامس: النظام القانوني للمؤسسة العمومية في مفهومها التقليدي.....54

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا الاتصال بالعلاقات العامة.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و تدريس العلاقات العامة 58

المبحث الثاني: مواكبة العلاقات العامة للعصر.....60

المبحث الثالث: شبكة الانترنت.....62

المبحث الرابع: أهمية التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة.....64

الإطار التطبيقي:

الفصل الخامس: العلاقات العامة في مديرية التربية بالمدية باستخدام تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الأول: بطاقة فنية عن مديرية التربية لولاية المدية.....69

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية.....71

المبحث الثالث: مهام وصلاحيات المديرية.....72

المبحث الرابع: تحليل البيانات وتفسيرها.....44

نتائج الدراسة.....130

خاتمة.....133

قائمة المراجع.....

ملاحق الدراسة.....

الفهرس العام.....

فهرس الجداول.....

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .	65
02	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	66
03	يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	66
04	يبين توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الوظيفة	67
05	يبين لنا كيفية استخدام مديرية التربية لتكنولوجيا الاتصال	67
06	يبين رأي أفراد العينة حول الذين يمتلكون خبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية	68
07	يبين استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال الكلاسيكية في معاملاتها.	68
08	يبين وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية	69
09	يبين رأي أفراد العينة حول مزايا تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية	69
10	يبين مدى الموافقة على قيام مديرية التربية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا الاتصال .	70
11	يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل تكنولوجيا الاتصال	70
12	يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال .	71
13	يبين وجود خلية للاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية	71
14	يبين لنا معنى ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية	72
15	يبين لنا رأي أفراد العينة في اعتبار العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال .	72
16	يبين الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها	73
17	يبين لنا رأي أفراد العينة حول الوسائل الحديثة للاتصال التي تخدم العلاقات العامة في المديرية .	73
18	يبين لنا رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية التربية	74
19	مدى حسن استخدام مديرية التربية التطور التكنولوجي في بث رسائلها	74
20	يبين رأي أفراد العينة حول نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية	74
21	يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة لخلية العلاقات العامة في المديرية	75

22	يبين رأي أفراد العينة حول توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديد في أداء المديرية.	75
23	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل مديرية التربية	76
24	يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي .	76
25	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة	77
26	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل مديرية التربية .	77
27	يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال للرفع من أداء العامل بالمؤسسة	78
28	يبين رأي أفراد العينة حول تحسن العلاقات العامة يرفع مردودية مديرية التربية	78
29	يبين كيفية استخدام مديرية التربية لتكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي	79
30	يبين رأي أفراد العينة حول حول الذين يمتلكون خبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	79
31	يبين استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال الكلاسيكية في معاملاتها حسب متغير المستوى التعليمي	80
32	يبين وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية حسب المستوى التعليمي	80
33	يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	81
34	يبين مدى الموافقة على قيام المديرية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها حسب متغير المستوى التعليمي	82
35	يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل تكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي	82
36	يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير المستوى التعليمي	83
37	يبين وجود خلية للاتصال والعلاقات العامة بمديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	83
38	يبين لنا ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	84

39	يبين لنا العلاقات العامة في مديرية التربية عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال حسب متغير المستوى التعليمي	85
40	يبين الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها حسب متغير المستوى التعليمي	85
41	يبين لنا رأي أفراد العينة حول الوسائل الحديثة للاتصال التي تخدم العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	86
42	يبين لنا رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	86
43	مدى حسن استخدام مديرية التربية التطور التكنولوجي في بث رسائلها حسب متغير المستوى التعليمي	87
44	يبين رأي أفراد العينة حول نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	87
45	يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة لخلية العلاقات العامة في المديرية حسب متغير المستوى التعليمي	88
46	يبين رأي أفراد العينة حول توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديد في المديرية حسب متغير المستوى التعليمي	89
47	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	90
48	يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي	90
49	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة في مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	91
50	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل المديرية حسب متغير المستوى التعليمي	91
51	يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال للرفع من أداء المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي	92
52	يبين رأي أفراد العينة حول تحسن العلاقات العامة يرفع مردودية مديرية التربية حسب متغير المستوى التعليمي	92

53	يبين لنا كيفية استخدام مديرية التربية لتكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	93
54	يبين لنا مدى وجود خبرة في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في المديرية	93
55	يبين استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال الكلاسيكية في معاملاتها حسب متغير الاقدمية في الوظيفة	94
56	يبين وسائل التكنولوجيا المستخدمة في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	95
57	يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	96
58	يبين مدى الموافقة على قيام مديرية التربية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	96
59	يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	97
60	يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	98
61	يبين وجود خلية للاتصال و العلاقات العامة بمديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	99
62	يبين لنا ممارسة العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	100
63	يبين لنا العلاقات العامة عامل رئيسي في السير الحسن للمعلومة إلى العمال حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	101
64	يبين الوسائل التي تعتمد عليها مديرية التربية للاتصال بجماهيرها حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	101
65	يبين لنا رأي أفراد العينة حول الوسائل الحديثة للاتصال التي تخدم العلاقات العامة في المديرية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	102
66	يبين رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	103

67	مدى حسن استخدام مديرية التربية التطور التكنولوجي في بث رسائلها حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	103
68	يبين رأي أفراد العينة حول نشاط العلاقات العامة الممارس في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	104
69	يبين مزايا تكنولوجيا الاتصال المقدمة لخلية العلاقات العامة في مديرية التربية حسب متغير الاقدمية في الوظيفة	105
70	يبين رأي أفراد العينة حول توظيف تكنولوجيا الاتصال احدث تجديدا في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	106
71	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل المديرية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	107
72	يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الخارجي في مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	107
73	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال على تحقيق أهداف المؤسسة في المديرية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	108
74	يبين تأثير تكنولوجيا الاتصال في ضبط العلاقات بين الموظفين داخل مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	108
75	يبين مدى إحسان استخدام مديرية التربية لوسائل الاتصال للرفع من أداء المؤسسة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	109
76	يبين رأي أفراد العينة حول تحسن العلاقات العامة يرفع مرد ودية مديرية التربية حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	109