وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس– المدية –

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبتين:

- فاطمة خديم
- هاجر غريبي

إشراف الأستاذة:

ربيعة فندوشي

السنة الجامعية:

2021/2020





شكر

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الحمد لله حمدا كثيرا الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

إن صعوبات الحياة ما كانت لتقف يوما عائقا في التفوق والوصول، فهنيئا لمن عرف معنى التفوق وهنيئا لمن كان سببا فيه، فحين تثمر الجهود وتتوقف الأقلام عن الكتابة تعود لتتذكر كل من كان سببا في هذا لنولي بكلمة شكر وتقدير بعد شكر الله على فضله فلا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة "ربيعة فندوشي" على رحابة صدرها وحكمة توجيهاتها وملاحظاتها التي لم تبخل بها فجزاها الله خيرا

كما نود شكر مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية على دعمهم الامتناهي واستقبالهم لنا رغم كل الظروف

كمانتوجه بالشكر والعرفان إلى كل من أمد لنا يد العون في سبيل إنجاز هذا العمل.

إهداء

هدي عملي هذا إلى أعز الناس إلى من كان عطاه بلا حدود وكان سندا لي فل وجود، إلى من كانت سعادتي غايته إلى الذي تعب لأجلي وحماني وأرخص لي كل غال ثمين إلى أبي العزيز أطال الله عمره.

إلى قرة العين، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها ....إلى التي حرمت نفسها وأعطتني، ومن نبع حنانها سقتني ....إلى من وهبتني الحياة ومنحتني الحب والحنان، إلى من ربتني بلطف إلى تلك المرأة العظيمة

أمي الحنونة

إلى من جمعتهم بي ظلمة الرحم إخوتي وأخواتي عائشة، بوعلام، وهيبة، كمال، دليلة، سهام، ، زهرة، إلى من كان سندا لي ودعمني دون مقابل أخي إبراهيم حفظه الله.

إلى رفيقات دربي:فاطمة الزهراء توأم روحي ، ربيعة، الجوهر، نور اليقين.

إهداء خاص إلى من سأكمل معه نصف ديني وما تبقى من مشوار حياتي فاتح حفظه الله ورعاه

وإلى من أوصوني أن أشكرهم ليكونوا في هذا المقام

إسلام، سلسبيل، وسام، ماريا، شيماء

إهداء



إلى الوالدين الكريمين حبا و عطفا وحنانا أدامهما الله

إلى قرة عيني وفلذة كبيدي التي أحبها فوق الحب حبا حماكي الله حبيبتي رؤى من كل شر وسوء وحزن

إلى إيمان و عبد القادر و روان الذين كانوا قوتي وقت ضعفي ارزقهم يارب من أوسع أبوابك

وإني أدين لأولئك الذين جبروا بخاطري يوما قاصدين أو بمحض الصدفة .

مقدمة

مقدمة

إن تقدم الحياة الاجتماعية و ازدهار الحياة الاقتصادية و السياسية أدى إلى زيادة اعتماد الأفراد على بعضهم البعض، و ذلك لأن الإنسان اجتماعي بطبعه يتطلع إلى الآخرين و يرجو عندهم المودة والاحترام و الفهم المتبادل، بحيث يتجه الأفراد إلى الجهد الجماعي منذ أقدم العصور لإشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والروحية، ويعد توفير القدرات الإدارية أمر ضروريا في العصر الحديث لتحقيق حاجات ورغبات الإنسان في كافة المجالات الاجتماعية والخدماتية والتجارية والصناعية ...الخ، فالإدارة مهنة لها مسؤولية اجتماعية وعليها واجبات اتجاه العاملين والمواطنين واتجاه كافة الأطراف المشاركة في نشاط المؤسسة في مجالات العمل المختلفة، وقد أفضت هذه المصالح المشتركة إلى تنمية فلسفة أو نشاط حديث للإدارة يطلق عليه العلاقات العامة وقد ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة مع اتساع حجم المنظمات و تزايد المنافسة و كذلك التقدم الذي طرأ على وسائل الإعلام، حيث بدأت الإدارة تعي جيدا إيجاد و إقامة أساس سليم في الفهم المتبادل أمرا ضروريا مع العاملين و كافة الجماهير الأخرى للمنشأة ، فقد صار المستهلكون و المالكون والعاملون و المنافسون وغيرهم جميعا لهم مصلحة مشتركة في رخاء وتقدم المجتمع.

تولي الإدارة للعلاقات العامة اهتماما بالغا لايقل عما توليه للتسويق والتمويل والإنتاج ومن ثمة عمت ممارسة العلاقات العامة في المنظمات الصغرى و الكبرى على حد سواء كما ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية و الاقتصادية والخدماتية، خاصة في ظل الإدارات الحديثة المعاصرة كونها المسؤولة عن تسيير المؤسسة والتركيز على تحقيق الرضا والتفاهم بين المؤسسة وجماهيرها وتسعى إلى تحسين الخدمات المقدمة لهم وبالتالي تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة مع جماهيرها، وسرعان ما ازدهرت العلاقات العامة بعد التطورات الجديدة المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الجديدة، التي أصبحت بفضل هذه الأخيرة أكثر أهمية وفاعلية وديناميكية والارتقاء بمكانة أفضل، وأضافت عليها الحداثة من حيث

الوسائل والمهام والنشاطات ومميزات السرعة والدقة وأصبح وجود مثل هذه التكنولوجيات مهما لخلق تواجد ومكانة لكل المؤسسات الحديثة، مما يجعل لهذه الأخيرة دور بارز وايجابي يزيد من رقي المؤسسة الخدماتية ولها القدرة على المنافسة.

كما أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة فعالية عالية، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة وبالتالي يكون للأداء الوظيفي دورا هاما في المنظمة لذا على المؤسسة الاهتمام بهذا المورد وذلك من خلال تفعيل دور العلاقات العامة ومساهمتها في تحسين أداء الموظف.

سعت هذه الدراسة في هذا الإطار إلى التركيز على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية باعتبارها مؤسسة خدماتية واقتصادية تستخدم مصلحة الاتصال والعلاقات العامة كوسيلة لتحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها، وأهم غاية لها هو الاهتمام بالعنصر البشري كما أنها تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لتحقيق هذه الأهداف والغايات، وباعتبار العنصر البشري هو المورد الأول المسؤول عن تحقيق هذه الأهداف والغايات فللعلاقات العامة مسؤولية الاهتمام به وتحسين أداءه باعتماد التكنولوجيا الحديثة ليكون أكثر فاعلية وكفاءة وبالتالي التحسين من أداءه، ومن هنا نريد معرفة دور ومساهمة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية وهو الهدف الأساسي المرجو بلوغه من خلال هذه الدراسة، وفي إطار تحقيق هذا الهدف قسمت هذه الدراسة إلى الاطار المنهجي وثلاثة فصول:

الإطار المنهجي للدراسة: يتضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وأسباب اختيار الموضوع وكذا أهداف وأهمية الدراسة، وضبط مصطلحات الدراسة أيضا ذكر المنهج المعتمد وأدوات الدراسة كذلك مجتمع وعينة الدراسة، والتطرق إلى حدود الدراسة وصولا إلى الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها.

الفصل الأول : سنتحدث عن الإطار النظري المتعلق بمتغيري العلاقات العامة والأداء الوظيفي حيث قسم إلى مبحثين الأول خاص بماهية العلاقات العامة يتضمن أربع مطالب تتحدث عن

مفهوم العلاقات العامة وتطورها التاريخي أهميتها ووسائلها ووظائفها والثاني ماهية الأداء الوظيفي يتضمن أيضا أربع مطالب من مفهوم ومحددات الأداء الوظيفي وقياسه وتحسينه

الفصل الثاني: يتضمن مبحثين الأول خاص بماهية التكنولوجيا الحديثة يتضمن أربع مطالب تتضمن مفهوم التكنولوجيا الحديثة واستعمالاتها وسائلها وايجابياتها وسلبياتها والمبحث الثاني كان بعنوان العلاقات العامة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي يتضمن أربع مطالب تتحدث عن تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات العامة والمهارات التكنولوجية للعلاقات العامة، أهمية التكنولوجيا في ممارسة العلاقات العامة و العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة والعلاقات العامة والأداء الوظيفي.

الفصل الثالث: يتحدث عن الجانب التطبيقي للدراسة يتضمن أيضا مبحثين الأول بطاقة فنية عن مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية يتضمن أربع مطالب للتعريف بالمؤسسة ومهامها وأهدافها وهيكلها التنظيمي والثاني تفريغ البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج التي توصلنا إليها ميدانيا يتضمن أيضا أربع مطالب.

الإطار المنهجي للدراسة

الإشكالية:

أصبحت العلاقات العامة نشاطا ومظهرا معاصرا وشرطا من شروط التكيف لمستلزمات الحياة لاسيما في المؤسسات العامة والخاصة مهما كان طابعها تجاري أو خدماتي باعتبارها ركيزة أساسية يستعان بها، فأصبحت من الوظائف الإدارية التي تؤمن حسن تسيير المؤسسة وأدائها لما لها من مكانة مميزة و مستقرة في إدارة المؤسسات الحديثة والاعتراف بها ضمن المصالح المهمة في هياكلها التنظيمية كونها جهد إداري مخطط و منظم ومستمر يعتمد طرق و فنون الاتصال الحديثة، تهدف من خلالها المؤسسات إلى تدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها من خلال إقامة علاقات ودية و تعزيز الثقة و بناء سمعة طيبة و خلق صورة ذهنية ايجابية عن المؤسسة.

في هذا السياق نجد أن إدراك أهمية العلاقات العامة انعكس بالإيجاب على العديد من المؤسسات التي تسعى جاهدة لتحقيق الانسجام المطلوب داخل العمل حتى يتحقق الصدى المطلوب و الحفاظ على التوازن بين مصالح المؤسسة و جمهورها سواء داخلي أو خارجي و هذا الأمر لا ينطبق على المؤسسات ذات الطابع التجاري الربحي فقط بل هي عبارة عن نسق مفتوح تضم أفراد تسعى لتحقيق أهداف مشتركة لتبادل المعلومات الأفكار و الاستراتيجيات والخطط و الاقتراحات لجميع المؤسسات منها الخدماتية، التي تساعدها على تقديم سائر خدماتها و أداء وظائفها هذا ما يجعلها من أكثر الوظائف أهمية و فاعلية، و في ظل التطور التكنولوجي الذي أصبح أثر واضح على كل النشاطات الإدارية ومنها العلاقات العامة التي واكبت هذا التطور لتكون قادرة على التعامل في هذا المجال و إثبات جدارتها وخصوصا بين المنظمة و موظفيها وكيفية التعامل معهم، فأحيانا تدرك المؤسسة أنها بحاجة لتحسين و تطوير قدرات و مهارات مواردها البشرية من أجل انجاز مهامها بفعالية و احترافية و كفاءة عالية هذا من خلال تفعيل أداء الموظفين بالمؤسسة أو ما يعرف بالأداء الوظيفي، فأداء الموظف هو التعبير عن أداء المؤسسة كونه لايعد انعكاس لمجهودات و قدرات العامل فقط، إنما هو انعكاس على أداء المؤسسات و

درجة فعاليتها و كفاءتها، فالأداء الراقي يرتكز على تأهيل علمي يوضح مهام العمل الذي يشجع تحقيق أهداف المؤسسة و ذلك من خلال أساليب متطورة التي تؤدي لزيادة فعالية و كفاءة الأداء وكذا تحسين معدلاته وهنا يندرج دور العلاقات العامة الحديثة داخل المؤسسة كونها المصلحة المسؤولة عن الاتصال و التواصل بين مختلف مصالح المؤسسة و العاملين لتأخذ دور السفير وذلك بتدعيم اتصالاتها ببعض و ربط أهداف المؤسسة بأهداف العاملين فيها، ولهذا تناولنا في دراستنا إلى معرفة العلاقات العامة الحديثة بأبرز وظيفة لها القائمة على النشاط الاتصالي و تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر بولاية المدية التي أنشئت لتسيير التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الحديثة، يتمثل منتوجها في الخدمات المقدمة لجمهورها الخارجي بأحسن نوعية و جودة و فاعلية، وغالبا ما يحتك مع جمهورها الداخلي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ولهذا لابد على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية التركيز على أداء موظفيها باعتماد العلاقات العامة المتطورة من حيث الوسائل و المهام و الاستراتيجيات كوسيلة لتحسين ورفع مستوى أداء الموظفين بالمؤسسة ومن خلال ماسبق نطرح الإشكال الآتي:

ما دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية ؟

تساؤلات الدراسة:

1)ما هي المهام التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة لضمان تحسين أداء الموظفين باعتمادها على التكنولوجيا الحديثة ؟

2)كيف يساهم التخصص في مجال تكنولوجيا الحديثة لدى القائمين بالعلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر من الرفع في الأداء الوظيفي ؟

3)ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمدها العلاقات العامة لتحسين أداءالموظفين؟

4)ماهي التحديات التي تواجهها اتصالات الجزائر في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة ؟

مصطلحات الدراسة:

1_ دور:

- لغة: داروا حوله و استداروا، واستدار القمر، و استدار فلان بما في قلبه: أحاط به.[1]

و يعرفه معجم الوسيط بأنه دار، دورا و دورانا: طاف حول الشيء: دار حوله و به و عليه.[2]

- اصطلاحا: هو سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين، و لدور معنى إستاتيكي و آخر معياري فالمعنى الاستاتيكي يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط به، مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين باعتبار أن ذلك أمرا بديهيا أو شائعا داخل المجتمع، أما المعنى المعياري فهو الذي يتوقع الدور و الدور المقابل و يتم تحديد هذا المعنى طبقا لما يعتقده أنه هو الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبعه.[3]
- إجرائيا: هو مجموعة السلوكيات و الاتجاهات و المعتقدات التي يتوقع الأفراد أن يروها في وظيفة ما، كما أنه يصف السلوك المتوقع من الفرد في موقف ما.

[1]- أبي قاسم محمود بن عمر الزمخشري : أساس البلاغة، الطبعة الأولى ،دار بيروت للطباعة و النشر، بيروت ،لبنان، 1992، ص:198.

[2]- إسماعيل ابن عباد: معجم الوسيط في اللغة، الطبعة الرابعة، دار مكتبة الشروق الدولية، (د.م.ن)،2005، ص:302.

[3]- عدلي عصمت: علم الاجتماع الأمني: الأمن و المجتمع، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية،مصر،2001، ص:15.

2_ العلاقات العامة:

- لغة: هي عبارة عن مفهوم لفظي مركب من كلمتين الأولى العلاقات والثانية العامة و العلاقات جمع العلاقة، التي يعرفها معجم الوسيط: الصداقة و ما يكتفي به العيش، و ما تعلق به.[1]
- اصطلاحا: هي مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة، أو هي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة طيبة و سليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين و المستخدمين و حملة الأسهم، و كذلك الجمهور بوجه عام، و ذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه.[2]

إن العلاقات العامة ينبغي أن تكون تعبيراً صادقا عن الواقع، كما أنها لابد أن تسمو بأعمالها إلى الدرجة التي تحظى باحترام الجمهور، فإذا كان الواقع سيئا أو تشوبه بعض الشوائب، فينبغي تنقية هذا الواقع و تدارك ما به من أخطاء بدلاً من محاولة إخفائها أو تزييفها بكلمات معسولة سرعان مايزول أثرها.

ويرى **بول جاريت paulgarrett** أحد رواد العلاقات العامة، و الذي تولى مسئوليتها في شركة جنرال موتورز الأمريكية عام 1931 أن "العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، و إنما هي جهود مستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه ".[3]

- إجرائيا: هي جهد إداري منظم و مستمر و مخطط و مدروس قائمة على الاتصال المتبادل و التفاعل بين المؤسسة و جماهيرها لتحقيق أهداف و مصالح معينة.

[1]- إسماعيل ابن عباد:، نفس المرجع السابق، ص622.

[2]- أحمد رشوان: حسين عبد الحميد: العلاقات العامة و الإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004م، ص: 13.

[3]- علي عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، الطبعة الأولى، دار عالم الكتب، القاهرة، 1983، ص:13.

3_ التكنولوجيا:

- لغة: هي كلمة ذات أصل يوناني، تتكون من مقطعين المقطع الأول: techno و يعني حرفة أو مهارة أو فن، أما الثاني logy: و تعني علم أو دراسة، و من هنا فأن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق و علم المهارات أو الفنون أي دراسة مهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.[1]
- اصطلاحا: التكنولوجيا هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد و التجهيزات و التقنيات التي يستخدمها الإنسان خدمة لأغراضه و تحقيق مستلزماته و قضاء حاجاته داخل المصنع أو المجتمع ، بمعنى أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تحتوي على موضوعات التنظيم و الإدارة و ممارسة عملية العمل و القيادة .....في شتى النواحي التنظيمية.[2]
- إجرائيا: هي آخر ما توصلت إليه الابتكارات من تقنيات في مجال الاتصالات و يمكن استخدامها في المؤسسات بما يطور العملية الاتصالية في المؤسسة.

4_ الأداء الوظيفي:

- لغة: هو عبارة عن مفهوم لفظي مركب من كلمتين الأولى : الأداء والثانية الوظيفي ,الأداء : يقال أدى الشيء، أي قام به و الأداء هو التأدية و قضاء الأمر أي تيسر به.[3]

الوظيفة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق في زمن معين و يقال وظفه أي عين له في كل يوم وظيفة.[4]

- اصطلاحا: أعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفء للمدرب فالأداء هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ما، أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص. [1]

---

[1]- مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، الأردن، 2012، ص: 44.

[2] - فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010م، ص: 22.

[3]- إسماعيل ابن عباد: مرجع سبق ذكره، ص: 10.

[4]- نفس المرجع السابق، ص:1042 .

- إجرائيا: هو مجموعة من المسؤوليات و الأنشطة و الواجبات و المهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به داخل المؤسسة لتحقيق نتائج و أهداف المؤسسة.

5-أهداف الدراسة :

1_ الهدف الرئيسي من دراستنا هو التعرف على دور العلاقات العامة الحديثة في تحسين أداء موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر في المدية.

2 _الوقوف على مساهمة العنصر البشري المتخصص في التكنولوجيا الحديثة في جهاز العلاقات العامة في رفع الأداء الوظيفي.

3_ التعرف على النشاطات و الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمدها العلاقات العامة في تحسين و تطوير الأداء الوظيفي.

4_ محاولة معرفة أهم التحديات و الصعوبات و حتى الأفاق التي تواجه اتصالات الجزائر في ظل التكنولوجيا الحديثة.

6-أهمية الدراسة:

- تقديم رؤية جديدة لتطوير العلاقات العامة و ترقية أداء الموظفين باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- قياس نجاح العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر في تسخير الإمكانيات التكنولوجية لتفعيل الأداء الوظيفي.
- دراستنا هذه إثراء علمي يستفيد منه الباحثين في مجال الإعلام و الاتصال و كذلك مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال اقتناء أوسع لتكنولوجيا الحديثة في إدارة برامج و نشاطات و استراتيجيات العلاقات العامة لتحسين أداء موظفيها.

[1]- فايز عبد الرحمان فروخ: التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان،2010 م، ص: 43.

- لقياس نجاح أو عدم نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر في تسخيرالإمكانيات التكنولوجيا الحديثة.

7-أسباب اختيار الموضوع:

أ _ أسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي و الرغبة في دراسة هذا الموضوع و الإحاطة به.
- إيماننا بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتبعة في العلاقات العامة في تفعيل الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

ب _ أسباب موضوعية:

- اعتبار إدخال التقنيات الحديثة على إدارة العلاقات العامة أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة و فاعلية الأداء.
- زيادة الاهتمام بمجال العلاقات العامة على المستوى العالمي و الاعتماد عليها وعلى التكنولوجيا كوظيفة إدارية لتحقيق الريادة.
- إهمال دور العلاقات العامة على مستوى الداخلي و اهتمام بدورها الخارجي.

8-مجتمع و عينة الدراسة:

1_ مجتمع الدراسة: يمثل المجتمع الكلي للدراسة الذي يتوافق مع أهداف البحث و يتم من خلاله اختيار حجم العينة و نوعها حتى تحل المشكلة قيد البحث، و يعرف مجتمع البحث على أنه جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها. [1]

[1]- سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي: بحوث الإعلام، الطبعة الثانية، عالم الكتب للنشر و التوزيع ،القاهرة ، 2006م ، ص:292.

و يذكر أحمد بن مرسلي: أن مجتمع البحث هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات المحدد مسبقا أي انه جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.[1]

وفي مجال دراستنا اخترنا مجتمع بحثنا المتمثل في جميع مفردات الدراسة وهي كل موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية الذي تمثل في 80مفردة.

لهذه المفردات خصائص مختلفة من حيث الخبرة المهنية للموظفين كذلك اختلاف في الوظائف وكذلك تخصص كل موظف و مستواهم الدراسي (ثانوي، جامعي....)و كذا المعلومات المكتسبة فتختلف نظرة العامل البسيط على نظرة الرئيس حول موضوع الدراسة.

2_ عينة الدراسة :تم اختيار العينة من المجتمع الأصلي لأنه من المستحيل دراسة جميع مفردات المجتمع الأصلي فضلا عن أن الاختيار العلمي الدقيق للعينة يؤدي إلى الوصول إلى نتائج متماثلة مع نتائج دراسة مفردات المجتمع الأصلي عن طريق الحصر الشامل بطريقة محسوبة حسابا دقيقا لذلك اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية، وتعرف على أنها:

العينة التي تتم عن طريق الاختيار العمدي أو التحكمي، أي الاختيار المقصود من جانب الباحث لعدد من وحدات المعاينة يرى الباحث _طبقا لمعرفته التامة بمجتمع البحث _أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا، وذلك في حالة الاقتصار على العينة العمدية أو التحكمية فقط[2].

- مبررات اعتمادها:

✓ اخترنا العينة القصدية لأنها مفيدة للوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة كون رئيسةخلية الاتصال المسؤول الوحيدة عن الاتصال.

✓ أنها تحقق أغراض دراستنا التي نقوم بها باعتبار رئيسة مصلحة الاتصال متخصصة في التكنولوجيا الحديثة.

[1]- أحمد بن مرسلي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 م، ص:166.

[2]- سمير محمد حسين: مرجع سبق ذكره، ص: 303.

- ✓ اعتمدنا العينة القصدية لأنها تمثل المجتمع الأصلي للبحث وتساعدنا في جمع المعلومات .

و تمثلت عينة دراستنا في مفردة واحدة من مفردات من مجتمع الدراسة (الأصلي) و المتمثلة في رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة من جنس أنثى مستواها التعليمي ماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة ولها خبرة مهنية 17 سنة.

9-منهج وأدوات الدراسة:

1_ منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة.

أ) تعريفه: يقصد به اختيار عدد محدود من الحالات أو المفردات الممثلة و دراستها دراسة شاملة متعمقة مستوعبة، بهدف الوصف والفهم الكاملين لكل حالة على حدة ولجميع العوامل المتشابكة والقوى الداخلة في كل منها والعلاقات بينها، و مدى الترابط بين هذه العوامل، و ذلك بهدف التعرف على كل الخصائص العامة لجميع الحالات أو المفردات تحت البحث واكتشاف نوع الخصائص المشتركة بين هذه الحالات و الخصائص التي تنفرد أو تتميز بها مفردة أو حالة واحدة أو عدد محدود جدا من الحالات و المفردات. [1]

ويعرفه الدكتور أحمد بن مرسلي: دراسة الحالة هي البحث المتعمق للحالات الفردية الذي تتفاعل فيه، حيث تقوم هذه الدراسة على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكون مع المجال الذي تتفاعل داخله وحدة و كلا. [2]

- مبررات استخدام منهج دراسة الحالة:

كون منهج دراسة الحالة من أهم المناهج التي تعتمد على التعمق والتعميم على المؤسسات المشابهة والدقة في دراسة مفردة واحدة أو مجموعة مفردات، لأنه منهج قائم بذاته يتضمن خطوات بحثية محددة ترسم بدقة الطريق الموصل إلى الغرض العلمي المطلوب.

[1]- سمير محمد حسين ، نفس المرجع السابق، ص: 161.
[2]- أحمد بن مرسلي : مرجع سبق ذكره، ص: 302.

اعتبار ان منهج دراسة الحالة من الدراسات التي لها مغزى في البحوث الإعلام في المؤسسات التي تدرس مفردة واحدة بحيث تصف اتجاهاتها وسياساتها وعلاقاتها المتداخلة بين الظواهر المختلفة بدقة.

2 _ أدوات الدراسة:

إن الشائع حول أدوات البحث العلمي هو أنها تلك الوسائل المختلفة، التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث، ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر ومن خلال هذا السياق اعتمدنا في دراستنا على المقابلة كأداة أساسية والملاحظة كأداة فرعية.

- **المقابلة** : تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي، حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات و البيانات غير الموثقة في أغلب الأحيان، و في إطار انجازه للبحث. [1]

ويعرفها الدكتور سمير محمد حسين: على أنها وسيلة مستقلة شأنها شأن الأدوات الأخرى في الحصول على البيانات الأولية لاسيما في حالة الرغبة في الحصول على معلومات ممن لا يعرفون القراءة الكتابة.[2]

- مبررات اعتمادها:

✓ كونها أداة و وسيلة لجمع البيانات الأولية لها درجة مرونة عالية بحيث تتيح للباحث شرح الأسئلة للمبحوث و توضيح معانيها إن كانت غامضة.

✓ إمكانية التعمق في دراسة ظاهرة والكشف عن الدوافع والمشاعر والحاجات الإنسانية لدى المبحوثين.

[1]-أحمد بن مرسلي: مرجع سبق ذكره، ص: 213.

[2]- سمير محمد حسين: مرجع سبق ذكره، ص: 199.

- ✓ إمكانية الحصول على إجابات لجميع الأسئلة عكس الأدوات الأخرى، كذلك إمكانية المقابلة تغطية مفردات عينة البحث.
- ✓ إمكانية الحصول على معلومات صريحة من المبحوثين من خلال التعبيرات الغير لفظية كالإيماءات الجسدية تعابير الوجه نبرة الصوت .....الخ

10-حدود الدراسة:

1. **الإطار الزمني للدراسة:** انطلقت دراستنا على مرحلتين:

المرحلة الأولى: احتوت الجانب المنهجي من بناء الإشكالية وغيرها والجانب النظري والمعاينة الأولية للجانب الميداني وذلك ابتدءا من 14 جانفي إلى نهاية شهر أفريل.

المرحلة الثانية: وتمثلت في الدراسة الميدانية حيث تم الاتصال المباشر بعينة دراستنا وتقديم أنفسنا كباحثين لإجراء مقابلات مع العينة لجمع المعطيات وتحليلها ذلك انطلاقا من 30 ماي إلى غاية

2. **الإطار المكاني للدراسة:** تمت دراستنا في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

11-الدراسات السابقة:

تعتبر دراسات السابقة نقطة انطلاق في بحث جديد من أجل معالجة نقائص البحوث السابقة، وهي مجموعة دراسات و الأبحاث التي تناولت الموضوع الذي يقوم الباحث بدراسته وتلعب هذه الدراسات دورا كبيرا في إعطاء فكرة عامة للباحث عن الدراسة التي يقوم بها وتساعد الباحث في عدم الوقوع في الأخطاء التي سبق ووقع فيها الباحثون، والتعرف على الأفكار التي تمت دراستها و بالتالي استبعادها والتركيز على أفكار إبداعية لم تدرس من قبل، وبعد اطلاعنا وبحثنا وجدنا دراسات مشابهة من طرف باحثين وكل باحث حسب كيفيته ومن بين هذه الدراسات نجد:

الدراسة الأولى:

قمر سويد أحمد، سلمى حمادي بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية "مديرية توزيع الكهرباء و الغاز SDC بتيندوف أنموذجا"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، كان تاريخ المناقشة 2019م.

كانت إشكالية هذه الدراسة: ما هو الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في خدمة مصالح المؤسسة الاقتصادية والمساهمة في تسييرها وتحقيق أهدافها ؟

وانطلق الباحث بمجموعة تساؤلات:

- فيما تكمن نشاطات العلاقات العامة ؟
- كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لعمال سونلغاز؟
- ماهي الصعوبات التي تواجه الموظف داخل شركة سونلغاز؟

كما اعتمدوا على المنهج الوصفي في هذه الدراسة وعلى المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات والملاحظة كأداة فرعية، و كانت عينة دراستهم عينة قصدية متمثلة في سبعة موظفين من المؤسسة ومن أهم نتائج التي توصلت إليها الدراسة:

_أن العلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز بتيندوف لم ترقى إلى المستوى المطلوب.

_غياب الدور الفعال لتحقيق الأهداف التي يرمي إليها المفهوم الأكاديمي لمصطلح العلاقات العامة باعتبار أغلبية الموظفين لم يكن لديهم مفهوم واضح للعلاقات العامة.

الدراسة الثانية:

أمينة عيادي، و فاطمة كاتب، بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية "المديرية الولائية للأمن بأم البواقي "أنموذجا، مذكرة لنيل شهادة

الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كان تاريخ المناقشة 2016 م.

تمثلت الإشكالية: ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ؟

حيث انطلق من مجموعة من التساؤلات:

- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المديرية الولائية للأمن؟
- ما رأي موظفي المديرية الولائية للأمن انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على أداء العلاقات العامة؟
- ماهي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال التي تستخدمها المديرية الولائية للأمن لتفعيل أداء العلاقات العامة ؟

كما اعتمدوا على المنهج المسحي و الاستمارة كأداة أساسية والمقابلة كأداة فرعية بالاعتماد على عينة عشوائية.

و من أهم نتائج هذه الدراسة:

_ هناك دور ايجابي لتكنولوجيا لاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة.

_ إن تكنولوجيا الاتصال ضرورية حتمية في المديرية الولائية للأمن وفي خلية الاتصال والعلاقات العامة وتعتبر أداة للتنسيق و الربط بين مختلف المصالح.

_ وظيفة العلاقات العامة لهذه المؤسسة هي التخطيط التنظيم و التنسيق.

الدراسة الثالثة:

عبد المالك البيهي، بعنوان دور التحفيز في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية دراسة حالة "الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب " فرع الوادي .مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات . جامعة الشهيد حمه لخضر (الوادي) . كان تاريخ المناقشة 2018م تمثلت إشكالية الدراسة :

كيف يساهم التحفيز في تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟ و تساؤلين:

- هل يساهم التحفيز الايجابي في تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يساهم التحفيز السلبي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة ؟

و اعتمدوا على منهج دراسة الحالة والاستبيان و المقابلة كأدوات للدراسة.

و من أهم نتائج هذه الدراسة:

_ أن سياسة التحفيز داخل الوكالة التي تحكمها قوانين صارمة تركز على الحوافز الايجابية المادية في حين تهمش الحوافز المعنوية الايجابية و هذا ما يؤثر سلبا على الروح المعنوية للعمال بالتالي الشعور بعدم الرضا الذي يكون عائق في تحسين أداء العاملين.

الدراسة الرابعة:

نمامسي عبير، شبابكي سمية، بعنوان دور الشبكات الرقمية في تفعيل العلاقات العامة دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بن يوسف بن خدة "البرواقية "، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة، بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية 2017. إشكالية الدراسة: كيف ساهم الإعلام الالكتروني في تفعيل العلاقات العامة ؟ و تساؤلات الدراسة *كيف زاد الإعلام الإلكتروني من فاعلية العلاقات العامة ؟

*ماهي الإضافات التي قدمها الإعلام الالكتروني للعلاقات العامة ؟

*كيف استخدم وسائل الإعلام الالكتروني في مجال العلاقات العامة ؟

*ما هو أثر الإعلام الالكتروني على العلاقات العامة ؟

و اعتمدوا على منهج دراسة الحالة والاستبيان كأداة للدراسة.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

_ زاد الإعلام الالكتروني من تفعيل العلاقات العامة في المؤسسة وخاصة في مجال الاتصال الخارجي حيث زاد من توسيع دائرة الاتصال بين المؤسسة و العميل حيث أصبح بإمكان العميل التواصل بالمؤسسة بصفة مستمرة .

_ استخدام وسائل الإعلام الالكتروني بشكل كبير وذلك نتيجة طبيعة العمل حيث يتطلب السرعة في تداول المعلومات.

_ أثر الإعلام الالكتروني إيجابا على العلاقات العامة قام بتسريع مهام المؤسسة، تنمية قدرات المؤسسة داخليا وخارجيا، تحسين صور الاتصال بأنواعه في أداء مهمة المؤسسة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

إن وجود الدراسات السابقة في البحوث و الرسائل الأكاديمية ضروري و مفيد حيث أن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في بحثنا تمثلت في:

_ أمكننا الاطلاع على الدراسات السابقة اقتراح موضوع جديد للدراسة و جمع مادة علمية من أفكار و معلومات.

_ التعرف على العناصر الأساسية اللازمة لعمل دراسة علمية و على كيفية عمل البحث و على النقطة التي تبدأ الدراسة من خلالها.

_ إبراز أهمية دراستنا و ذلك عن طريق إثبات تناول نقاط جديدة وزاوية جديدة غير موجودة في دراسات السابقة.

الفصل الأول

مدخل إلى العلاقات العامة والأداء الوظيفي

تمهيد:

إن إدارة العلاقات العامة يقع عليها الكثير من المسؤوليات المتنوعة مثل التخطيط الإستراتيجي للمنظمات و تحديد هوية المؤسسة وتسييرها من خلال ممارسة أنشطتها ومهامها على أكمل وجه، كون العلاقات العامة تقوم على خلق وتوطيد التفاهم والثقة والتعاون بين المؤسسة وجماهيرها، و تقديم النصح و المشورة للإدارة العليا و من ثم حماية المنظمة و سمعتها ولهذا تطورت أنشطتها نتيجة التعقيدات المتزايدة في المنظمات والمشكلات والمسائل التي تواجه المنظمة، وكذلك وعي المنظمات بأهمية العلاقات العامة. فالمنظمات وعلى اختلاف أنظمتها و أيديولوجياتها تحاول إيجاد و فهم دوافع الجمهور الداخلي المتمثل في العنصر البشري الذي يعتبر أهم مورد تمتلكه المنظمات و تتسابق على توفيره كماً وكيفاً وبشكل الذي يزيد فاعليتها فقد أصبحت هذه المنظمات تتعامل مع هذا المورد على أنه طاقة ذهنية و فكرية ومصدر للمعلومات والمعرفة و الإبداع و الإبتكار كما قامت بمضاعفة الإهتمام بهذا المورد وتهيئة البيئة اللازمة لأداء العمل من خلال إيجاد علاقات طيبة بين الموظفين وتعزيز ثقتهم بالمنظمة التي يعملون فيها وذلك باعتمادها على مهام ووظائف العلاقات العامة كون هذه الأخيرة نشاط إداري مخطط ومنظم تهدف من خلاله المنظمة إلى تحقيق التفاهم بين موظف و الإدارة وإقامة علاقات ودية وتعزيز الثقة المتبادلة ولقد حاولنا في هذا الفصل التعرف على ماهية العلاقات العامة من مفهوم و تطورها التاريخي وأهميتها و أهدافها وكذا وظائفها ووسائلها، وعلى ماهية الأداء الوظيفي من خلال

التطرق إلى مفاهيمه وعناصره ومحدداته وكيفية تحسينه وطرق قياسه لذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

المبـــحـث الأول: ماهية العـلاقـات العـامــة

إن دراسة العلاقات العامة نشاط يسمح بتحقيق أعمال ومنجزات إيجابية للأفراد والجماعات عن طريق التعايش والتفاهم وتبادل الثقة فيما بينهم ومع من حولهم، يمكن اعتباره أيضا نشاطا ذو أهمية بارزة لا يمكن الاستغناء عنه في الكثير من المؤسسات والهيئات على اختلاف أنشطتها وأنظمتها وطابعا، لكن على الرغم من الأهمية البالغة التي تتميز بها العلاقات العامة إلا أنها تحتاج إلى توضيحات و شروحات أكثر وهو الأمر الذي سنتناوله في هذا المبحث، من خلال التعرض لمفهوم ونشأة العلاقات العامة وأهم روادها إضافة إلى علاقاتها ببعض العلوم الأخرى والنظم الاجتماعية المختلفة و كذا مختلف التعاريف الخاصة بها زيادة على أهميتها وأهدافها وظائفها ،و وسائلها .

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة و تطورها التاريخي

قبل الخوض في تعريف العلاقات العامة رأينا أنه من الضرورة أن نقف أولا على أهم محطاتها خلال العصور وا لحضارات وهذا بالتطرق إلى نشأتها وتطورها عبر الحضارات.

يعتبر نشاط العلاقات العامة بإطاره العام نشاطا قديماً جداً إلا انه يمكن القول بأن جذور العلاقات العامة بشكلها و معناها الحديث، تعود إلى عام 1802م، حيث يذكر أن الرئيس الأمريكي الثالث **توماس جيفرسون** أول من استخدم اصطلاح العلاقات العامة في رسالته السابعة الموجهة إلى الكونغرس. وأشار الآخرون إلى أن ذلك كان عام 1807 م.

ويذكر أن أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة المحامي الأمريكي **دورمانأيتون** وذلك في عنوان محاضرته (العلاقات العامة وواجبات المهن الشرعية) و الملقاة في مدرسة **بيل** للقانون عام 1882م، كما استخدم اصطلاح العلاقات العامة عام 1906م، و كذلك في عام 1913 م،

من خلال أحاديث مديري شركات السكك الحديدية في بليتمور و أوهايو حول (السكك الحديد و مشكلات العلاقات العامة).[1]

عرفت العلاقات العامة بمفهومها الحديث مع بداية القرن العشرين حيث كان من نتيجة التقدم الصناعي في المجتمعات الغربية أن ظهور الثورة الصناعية الضخمة التي تعتمد على الإنتاج الكبير كما تضاعفت أعداد الجماهير التي تتعامل معها هذه المؤسسات الأمر الذي شكل صعوبة على أصحاب الأعمال في الاتصال بهذه الجماهير العديدة وكما حرصوا على كسب الجماهير والحصول على رضاهم.[2]

وفي رأي الدكتور علي عجوة أستاذ العلاقات العامة في كلية الإعلام بجامعة القاهرة، أن أول من استخدم تعبير العلاقات العامة هو **تيودرفيل** رئيس شركة التلفون و التلغراف الأمريكية عام 1908م، حين ظهر هذا التعبير على رأس تقرير الشركة المتضمن تأكيد حرص الشركة المتضمن على مراعاة مصالح الجماهير و تجنب ما يتعارض مع هذه المصالح.

قد نشأت العلاقات العامة في كنف الشركات التجارية التي آمنت بأن إرضاء الجماهير كفيل بالمحافظة على مركزها، فقد نمت من طفل صغير في نهاية القرن التاسع عشر حتى أصبحت شقيقة للإعلان في منتصف القرن العشرين، وبذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزءاً لايتجزأ من نشاط المؤسسات و الشركات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور و تأييده، مما أدى بأصحاب الأعمال و رؤساء المؤسسات إلى استخدام وسائل الإعلام كوسيلة اتصال للتأثير على الجماهير بمختلف أنواعها.

[1]–عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي: أسس العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق ، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص: 27.

[2]–محمد مصطفى كمال: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال و الأزمات : إدارة _عولمة _اتخاذ قرارات ، الطبعة الأولى ، دار المنهل اللبناني ، بيروت ، 2012م، ص:22.

ومنذ عام 1919م و خاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الأول ، ازدادت النشرات و الأبحاث عن العلاقات العامة[1]، كما أصبح لها قواعد و أصول و مبادئ أخلاقية و مهنية بفضل إنشاء جمعيات للعلاقات العامة كجمعية العلاقات العامة الأمريكية، المعهد البريطاني للعلاقات العامة وغيرها من المعاهد و الجمعيات العلمية و مع زيادة الاهتمام بهذا النشاط زاد عدد الكليات و المعاهد التي تدرس موضوع العلاقات العامة ضمن برامجها الدراسية و منح الشهادات العليا في هذا الموضوع. كما زاد وجود أجهزة مستقلة للعلاقات العامة في العديد من المؤسسات و الشركات.

والجدير بالذكر أن من أشهر المشتغلين بالعلاقات العامة و ساعد على تطويرها و إرساء قواعدها ووضع الكثير من مبادئها خلال رحلته مع هذه المهنة هو **أيفي لي** والذي يستحق فعلا لقب (أبو العلاقات العامة).

حيث كان من أوائل الذين نادوا بعدم جدوى الترويج ما لم يصاحبه أفعال طيبة، كما أنه أول من استخدم الإعلان كوسيلة من وسائل العلاقات العامة لتحقيق أهدافها. فهو أول من وضع أسس العلاقات العامة لأغلب مديري الشركات حيث فسرها بأنها عملية مزدوجة الاتجاه تبدأ بمعرفة اتجاهات و آراء الجمهور و نشر الحقائق و المعلومات عن الشركة بصدق و أمانة، والتي على ضوئها تقوم الشركات بإعادة النظر في خططها و سياساتها بما يتفق مع اتجاهات الرأي العام والمصلحة العامة.

كما يعد ادوارد **بيرينز**من أبرز الشخصيات بعد **أيفي لي** في دفع العلاقات العامة إلى الأمام وهو أول من استخدم عبارة (مستشار العلاقات العامة) عام 1920م.

[1]- عبد الناصر أحمد جرادات ، لبنان هاتف الشامي، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 27، 30.

ومن أبرز مفاهيم العلاقات العامة:

تعرف الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها "وظيفة إدارية ذات طابع مخطط و مستمر و تهدف من خلالها المنشأة العامة و الخاصة إلى كسب و المحافظة على تفهم وتعاطف و تأييد أولئك الذين تهتم بهم ، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام بها من أجل ربط سياستها و إجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مثمر و مقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة و نشرها ".

يعرف أحمد كمال عدلي سليمان في كتاب الخدمة الاجتماعية و المجتمع "العلاقات العامة بأنها عملية لقياس و تحليل الرأي العام لتوصيل رأي الجمهور للمؤسسات من ناحية أو لتوصيل رأي المسئولين في المؤسسات إلى الجمهور من ناحية أخرى ، و هي عملية مستمرة في نشاط المؤسسة ".

وضع المعهد البريطاني للعلاقات العامة التعريف التالي: هي الجهود المقصودة و المخططة و المستمرة لإقامة الفهم المتبادل بين أية منظمة و جماهيرها و استمراره. [1]

و تعرف جمعية العلاقات العامة الفرنسية العلاقات العامة بأنها " طريقة للسلوك وأسلوب للاتصال الإعلامي بهدف إلى إقامة علاقات تتسم بالثقة المبنية على المعرفة و الفهم المتبادلين بين المنشأة ذات الشخصية الاعتبارية التي تمارس وظائف وأنشطة موجهة للجماهير الداخلية و الخارجية التي تتأثر بتلك الأنشطة و الوظائف.

كل ذلك باختصار يعني أن العلاقات العامة هي جسر للاتصال الجماهيري تقيمه مؤسسة أو شركة أو حتى حكومة بينها وبين جمهورها، عبر وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة و المتعددة، لتحقق من خلاله تفهم هذا الجمهور لاستراتيجياتها و سياساتها وبرامج تشغيلها والوسائل التي تستخدمها في التطبيق لتصل في النهاية إلى النجاح و الأهداف التي ترجوها، وفي المقابل يوفر

[1]- محمد مرضي الشمري: المدخل إلى دراسة العلاقات العامة و الإعلام ،(د.د.ن)، بيروت، 2016م، ص: 09.

هذا الجسر الوسيلة للمؤسسة أو المنشأة لتتفهم متطلبات جمهورها وردة فعله إزاء ما تقوم به، لتقيس بذلك مدى نجاحها من جهة، ولتحدث التغيير حيثما يكون رد الفعل سلبيا من جهة ثانية. [1]

المطلب الثاني: أهمية و أهداف العلاقات العامة

تطور مفهوم العلاقات العامة في العصر الحديث ، ولم تعد تلك الوظيفة الهامشية، بل باتت واحدة من الوظائف الأساسية و الفاعلة داخل المنظمة، والتي تسهم إسهاما مباشراً و ايجابياً في تحقيق أهدافها.

فالعلاقات العامة في مفهومها الحديث لم تعد تمثل عبئًا مالياً على المنظمة، بل أصبحت أحد العوامل المهمة في زيادة تسويق أو ترويج السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة.

أ/ أهمية العلاقات العامة:

- عملها في مراجعة القرارات العامة للمؤسسة في مختلف النواحي الإدارية و التسويقية، و التأكد من سلامتها من حيث أثرها على العاملين و جمهور المؤسسة و الرأي العام بشكل عام، سواء كان ذلك في المدى القصير أو المدى البعيد، وواجبها في لفت نظر الإدارة العليا إلى السياسات و الإجراءات التي لا تتفق مع مصلحة المؤسسة.
- تعمل على دراسة الاتجاهات العامة للبيئة المحيطة بالمؤسسة و محاولة جعل سياسة المؤسسة و أهدافها تتفق مع تلك الاتجاهات.
- و تزداد أهمية العلاقات العامة في المنظمات التجارية حيث لايمكن لهذه المنظمات أن تعمل بنجاح دون ضمان التفاهم المتبادل بينها و بين الجمهور، أو بين العاملين الذين يعملون في المنظمة نفسها، فإن التفاهم المتبادل يعد عاملا أساسيا من عوامل النجاح في كل هذه الحالات.

[1]- سمير مطاوع: العلاقات العامة جسر الاتصال و النجاح الجديد، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع، (د.م.ن)، 2019، ص: 14.

- تقع على إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة مسؤوليات أخرى كمساعدة إدارتها و أقسامها، من خلال تقديم نصائحها فيما يتعلق بالعلاقة مع الصحافة و الإعلان عن السلع و الخدمات الجديدة، و خلق جو ودي يسهل على إدارة المؤسسة و أقسامها أداء واجباتها بشكل أفضل، و مساعدة الإدارة العليا بتقديم تقارير مستمرة عن المتغيرات التي تحدث في اتجاهات الجماهير الداخلية و الخارجية.[1]
- هي سلوك يقدر دور كل فرد في المنظمة من أجل تحقيق أهدافها و الوصول إلى أعلى درجات الأداء.
- هي وظيفة في المنظمات (إنتاجية /خدمية) تدخل ضمن حزمة الوظائف الأساسية التي تتكون منها المنظمة.[2]

وبشكل عام إن العلاقات العامة تساهم مساهمة فعالة في مد الجسور لإقامة أقوى العلاقات بين المؤسسة و جمهورها والمساهمة الجادة في رسم الصورة اللائقة عن نشاطات وسياسات هذه المؤسسة أمام الجمهور.

ب / أهداف العلاقات العامة:

يرى الدكتور "محمد توفيق رمزي "أن من أهداف العلاقات العامة أنها ترتكز على قاعدتين أساسيتين هما الأداء النافع الناجح أولا، والأخبار الصادقة على نطاق واسع ثانيا، والقاعدة الثانية مكملة للأولى ولايمكن أن تكون بديلا عنها لذلك فضلنا أن نستعمل كلمة الأخبار الصادقة بدلا من كلمة الدعاية، ولو أن الدعاية في حد ذاتها محايدة يمكن استعمالها في نواحي الخير والشر والخير أساسا لا الشر.

[1]–عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي: أسس العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، ص: 48.

[2]– حمدي شعبان: وظيفة العلاقات العامة الأسس و المهارات، مؤسسة الطوبجي للتجارة و الطباعة و النشر، القاهرة، مصر، 2008م، ص، ص: 22،23.

والإدارة سواء كانت إدارة عامة حكومية أو خاصة، أي إدارة أعمال تنظر إلى العلاقات العامة كوسيلتها المثلى في التعريف الصحيح المقنع بنشاطها، و في كسب استمرار هذا النشاط بتأييد الجمهور و الرضا عنه.[1]

نجد أن موقع العلاقات العامة في الخرائط التنظيمية يقع إلى جانب رئيس المنشأة، سواء كانت المنشأة صناعية أو خدماتية أو مصلحة حكومية، وذلك لاعتبار أن مهمتها استشارية للرئيس و رجال الإدارة العليا، وفي الرسم يوضح إدارة العلاقات العامة في أعلى الخريطة التنظيمية باعتبارها من الإدارات الفنية المعاونة لرئيس مجلس الإدارة أو رئيس المصلحة، و عندما تكتفي المنشأة بوجود مستشارين في العلاقات العامة و هؤلاء ليسوا موظفين بها فان مكانهم هو أيضا في أعلى الخريطة.[2]

إقامة علاقة طيبة و زيادة فرص التفاهم المتبادل والتوافق والانسجام بين المنظمة والجماهير سواء كان هذا (الجمهور داخليا) كالعاملين بالمنظمة حتى يشعرون بالرضا والارتياح، وترتفع الروح المعنوية بينهم فيرتفع إنتاجهم و ينمو إحساسهم بالانتماء و يأتي ذلك عن طريق تنفيذ برنامج كبير للتثقيف والإرشاد وآخر للتدريب على الأعمال الجديدة، وتحسين ظروف العمل ووضع نظام عادل منصف مناسب للتعويض و التثبت من أن الأجور و غيرها من مزايا العمل بالإضافة إلى تشجيع الأنشطة الثقافية والاجتماعية و الصلات والأنشطة الرياضية، وحل للمشكلات الخاصة بالعاملين و يبدأ هذا الاتصال من الإدارة العليا.[3]

[1]–حسن حلبي: مبادئ في العلاقات العامة، منشورات عويدات، بيروت، 1980، ص: 19.

[2]–زهير عبد اللطيف عابد، أحمد العابد أبو السعيد: إدارة العلاقات العامة وبرامجها، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (د.م.ن)، 2016،ص: 69.

[3]– مروانبدر السمعيات، علي فلاح مفلح الزعبي: إدارة العلاقات العامة، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع،عمان،2018ص: 32.

لذا الهدف الرئيس للعلاقات العامة في المنظمة هو دعم الاستجابة المتبادلة بين المنظمة وبيئتها وكذلك بين إدارتها والعاملين فيها ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

_ كسب ثقة المجتمع الداخلي و دعمه

_ كسب ثقة المجتمع المحيط بها

_ توعية الإدارات المختلفة في المنظمة بأهمية كسب ثقة الجمهور

_ تعريف الجمهور بأهمية أهداف المنظمة و دورها في تنمية المجتمع

_ إعداد برامج وقائية لاتخاذ الاحتياطات بما يجنب المؤسسة التعرض للمشكلات

_التصدي لحرب الشائعات

_ تكوين الصورة الذهنية اللائقة بالمؤسسة

_ إبراز التخلف في القوانين التي تعجز عن توفير المرونة و الحرية لمواجهة الظروف المتطورة

_ تنشيط المناقشات الهادفة إلى تطور الجهاز الإداري

_ إعلام الجمهور بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول إليها

_ إيصال رغبات الجمهور و طلباته إلى الإدارة العليا في المنظمة

_ الاهتمام برغبات العاملين و حاجاتهم في المنظمة من الناحية الثقافية و الصحية و الترويجية

_ الاهتمام و التأكيد على الاتصال بين المنظمة و المنظمات الأخرى

_ إعلام الجمهور بسياسة المنظمة أو خدماتها أو منتجاتها حتى يتمكنوا على اطلاع متواصل.[1]

[1]– علي جبار الشمري: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر و التوزيع، (د.م.ن)، 2010م، ص: 21.

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

اقترحت المنظمات والمؤسسات إنشاء إدارات وأقسام للعلاقات العامة بعد اكتشافهم أنها من أهم أقسام المؤسسة، وإنها حيوية و ذات تأثير فعال و أنها يمكن أن تحل المشكلات التي تواجه المؤسسات، وفي الواقع إن نجاح إدارة العلاقات العامة في أعمالها ووظائفها يستلزم الإلمام بالواجبات الأساسية التي تلقى على كاهلها وفي الواقع تختلف مسئوليات هذه الإدارة من منظمة إلى أخرى، وذلك حسب طبيعة و حجم المنظمة والظروف المحيطة بها.

ويذهب العديد من الكتاب إلى أن هناك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة وهي:

1/ البـــحـــث: تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة أو الهيئة ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم، حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة، فبالنسبة للجامعة مثلا، يمكن معرفة اتجاهات الرأي بين الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور، وفي الشركات و الوزارات تدرس اتجاهات الرأي العام بين الموظفين والعمال، بالإضافة إلى ذلك تقاس اتجاهات الرأي بين الجماهير الخارجية كالمساهمين و المستهلكين والتجار، وتدرس العلاقات العامة كذلك التطورات المستمرة التي تحدث في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وتقوم كذلك ببحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا و رفعها إليها.[1]

2/ التخطيط الإداري: ويقصد به كل ما يحدد مقدما ما سوف يتم عمله وعلى أساسه تحدد عمليات التنظيم وحشد القوى المادية والبشرية و الإشراف والرقابة.[2]

3/ الاتـصـــال: يعني القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بالجماهير المستهدفة، وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور، وعقد مؤتمرات وإنتاج الأفلام السينمائية والصور والشرائح، والاحتفاظ بمكتبة تضم البيانات التاريخية وإقامة الحفلات، وإعداد المهرجانات والمعارض وغيرها.

---

[1]–نزار عوني اللبدي: إدارة العلاقات العامة و تنميتها، الطبعة الأولى، دار دجلة ناشرون و موزعون، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، ص: 64.

[2]– علي عجوة، يوسف محمود: إدارة و تخطيط العلاقات العامة، دار التعليم المفتوح كلية الإعلام، القاهرة، 2005م، ص: 3.

ولجهاز العلاقات العامة وظيفة إدارية فهو يقدم الخدمات لسائر الإدارات ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور، فهو مثلا يساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعمال وتدريبهم والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم وحل مشاكلهم، وإعداد ما يلزم للعناية بصحتهم ورياضتهم وثقافتهم، كما تسهل العلاقات العامة لقسم المبيعات مهمة إقامة علاقات طيبة بالموزعين والمستهلكين، من خلال تعرفها على اتجاهات الجمهور نحو السلع أو الخدمات التي تنتجها أو تقدمها المؤسسة أو الهيئة إلى عملائها وهي تسهل مهمة الإدارة القضائية في عرض الحقائق المتصلة بالقضايا المختلفة على الرأي العام، و تشترك إدارة العلاقات العامة في إعداد التقارير السنوية عن المركز المالي للمؤسسة وإخراجها في صورة جذابة يفهمها المساهمون والمستهلكون وغيرهم.

4/ التنسيق: تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة وبين المستويات الدنيا و المستويات العليا، كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلكين وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها.

5/ التقويم: و يقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة و القيام بالإجراءات الصحيحة لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها.[1]

و يرى الدكتور" حمدي شعبان ":إن مدير العلاقات العامة مسئول عن تحويل الأهداف التي حددها لوحدته (إدارته) إلى أنشطة تمارس يوميا بكفاءة وفاعلية وهذه الأنشطة لاتخرج كثيرا عما يلي:

[1]–نزار عوني اللبدي: مرجع سبق ذكره، ص، ص: 65،66.

_ تعريف الجمهور بالمنظمة وشرح السلعة أو الخدمة التي تنتجها بلغة سهلة بسيطة بغية اهتمام الجمهور بها.

_ شرح سياسة المنظمة للجمهور و شرح أي تعديل أو تغيير فيها بغية قبول إياها و تعاونها معها.

_ مساعدة الجمهور على تكوين رأيه وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنيا على أساس من الواقع والحقائق.

_ التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر للجمهور صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع.

_ مد المنشأة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.

_ حماية المنشأة ضد أي هجوم يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو غير صحيح عنها.

_ تهيئة جو صالح بين المنشأة والأفراد و بين الأفراد وبعضهم البعض داخل المنشأة.

_ بحث و تحليل و تلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها.

_مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية العليا والمستويات الدنيا والعكس.

_ التأكد من أن أهداف المنشأة وأغراضها وأعمالها تلقى اهتمام الكافي من فئات الجمهور المختلفة.

_ تعمل كمنسق بين الإدارات المختلفة في المنشأة لتحقيق الانسجام بين بعضها البعض وبينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي.

_ تعمل كمستشار شخصي لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع الأفراد في المستويات الإدارية العليا.

_ إخبار الإدارة العليا للمنشأة برد فعل سياستها بين فئات الجمهور المختلفة.[1]

[1]– حمدي شعبان: وظيفة العلاقات العامة: الأسس و المهارات، مؤسسة الطوبجي للتجارة و الطباعة و النشر، القاهرة، مصر، 2008م،ص،ص: 26،27.

المطلب الرابع: وسائل العلاقات العامة

1/ الوسائل المطبوعة:

*الصحف: إن الكثير من المنشآت تلجأ إلى نشر تقرير سنوي وميزانية المصروفات والواردات في الصحف بما يشغل مساحة صفحة أو صفحتين وفي ظل التكنولوجية جعل الصحف الكبرى تتجه إلى ربط مراكز المعلومات الصحفية ببنوك المعلومات الدولية والمحلية و تستعين بأقراص الليزر.

*المجلات: تصدر لجمهورها الخارجي مثل مجلات (المساهمين والموزعين) وهذه المجلات هي المظهر البراق للمنشأة وعن طريقها تقوم بالتعبير عن اتجاهاتها و آرائها و نقل أخبارها وذلك للتأثير على الجمهور الخارجي.

*الكتيبات: وتنقسم إلى ثلاثة أنواع:

_كتيب التعريف بالمنشأة: ويتم فيها شرح كل ما يتعلق بها و الترحيب بالموظفين.

_ كتيب الدليل و الإرشادات: وهو للتعريف بالخطط والانجازات.

_ كتيب التوعية الثقافية والسياسية: كنظام المشاريع الحرة والأمن القومي.

*لوحة الإعلانات : تستعمل هذه الوسيلة في كل قسم ،وتعتبر أحسن وسيلة يتمكن بواسطتها العمال والموظفين بالأقسام المختلفة للمؤسسة أن يتبادلوا التعليمات والأماكن ،ولذلك يجب أن توضع في الأماكن التي يوجد فيها ضغط الجمهور ، والبيانات الخاصة بكل قسم وعلى ارتفاع من ليستطيع الجمهور قراءتها بسهولة .

2/ الوسائل الحية أو المنطوقة:

*الإذاعة: تساهم الإذاعة وتشارك في تنفيذ خطط التنمية وتنبيه الجمهور وتوجيهه إلى اتجاهات معينة يضعها المخططون في أخبارهم.

*المناقشات: تعتبر المناقشة الجماعية إحدى الطرق التي تستعمل للكشف عن شعور الأفراد وتفكيرهم تجاه قضية سياسية معينة وفكرة وسلعة وخدمة أو برنامج من برامج العلاقات العامة وغيرها من الموضوعات والهدف من هذه الطريقة هو الوصول إلى حقيقة حاجات الجمهور واتجاهاته.

*الندوة: هي وسيلة اتصالية بأنها تتيح الفرصة للنقاش بين الجمهور والخبراء بتلقائية مع إتاحة الفرصة للاستماع لآراء الخبراء مما تجذب اتجاه الجمهور.

3/ الوسائل المرئية: وأبرزها

*الصورة الفوتوغرافية: تعد من أكثر الوسائل دلالة ووضوح للكثير من الأشياء التي يصعب التعبير عنها بالكلام أو الكتابة وقد يكون الطرف المقابل غير قادر على فهم أو قراءة الشيء المكتوب ولأسباب كثيرة، فتكون الصورة أفضل وسيلة للتعبير عن الفكرة، فضلا عن بقاءها في الذاكرة لفترة أطول قياسا بما هو عليه في الأشياء المكتوبة.

*الأفلام: يتم استخدام هذه الوسيلة في الغالب من قبل المنظمات الكبيرة لأنها مكلفة وبالتالي يصعب تقديمها من قبل المنظمات الصغيرة وتستخدم في مجال عرض و توضيح الانجازات أو أنشطة يصعب مشاهدتها من قبل الوسطاء والمستهلكين بالتالي فإنها تكون غير واضحة.

*التلفزيون: تستخدم العلاقات العامة من خلال الاشتراك في برامج معينة في هدف أو موضوع المبحوث والذي يحصل في الغالب شريحة واسعة من المجتمع أو الأطراف المتفاعلة في العملية التسويقية. [1]

[1]- فؤاد البكري: العلاقات العامة بين التخطيط و الاتصال، الطبعة الأولى، دار النهضة للطبع و النشر و التوزيع، القاهرة، 2001م، ص: 116.

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين في علم الإدارة لان العنصر البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات كما انه يعتبر احد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الانجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة، فسنتناول في هذا المبحث المفاهيم الأساسية للأداء الوظيفي وعنصراه بالإضافة للتعرض لمحددات الأداء الوظيفي وكيفية تحسين الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

تناولنا في هذا المطلب تقديم مفهوم واضح للأداء الوظيفي من خلال تسليط الضوء على أهم المفاهيم

الأساسية تناولها الباحثون في الساحة الإدارية.

- **مفهوم فايز عبد الرحمان الفروخ:** المعنى الاصطلاحي للأداء فتعددت تعريفاته:

أعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفؤ للمدرب

فالأداء هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ما، أو مجموعة نتائج معينة

لسلوك شخص معين، أو مجموعة أشخاص.

فمفهوم الأداء: هو تفاعل بين السلوك والانجاز، أو انه السلوك والنتائج التي تحققت معا مع الميل إلى إبراز الانجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الانجاز والنتائج من ناحية أخرى.[1]

- **مفهوم حسن رواية محمد:**

[1]- فايز عبد الرحمان الفروخ: مرجع سبق ذكره، ص: 42.

الأداء هو درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد إذ يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة يتضح بذلك بأن الأداء يوضح مدى قدرة العاملين على الإيفاء بمتطلبات وظائفهم والقيام بواجباتهم الوظيفية على أكمل وجه، وبالتالي فالأداء يمثل الطريقة التي يؤدي بها العامل مهامه وبين مدى تحكمه في وظيفته.

فالأداء قد يعكس وفاء الفرد العامل بمتطلبات مهمته فهو سلوك جهد مبذول يؤدي لنتائج قد تكون محققة مطابقة للأهداف المخططة أو تقل عنها حتى تتجاوزها وهذا يكون وفقا لمدى كفاءة وفاعلية الجهد المبذول لبلوغ النتائج، بحيث قد يكون الجهد المبذول كبيرا في العمل لكن الأداء منخفض.[1]

- **مفهوم عاشور احمد صقر:**

يعرفه على انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميزثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي عملية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء تعبر عملية الجهد عن الطاقة المبذولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة أما نمط الأداء فهو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد،وهو محصلة تفاعل بين كل من كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء.[2]

- **مفهوم حمزة الجبالي:**

يعرفه على انه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق المعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب. فهو نتاج جهد معين قام ببذله فردا أو مجموعة أفراد لانجاز عمل معين.[3]

- **يعرفه مصطفى عشوي:**

[1]- حسن رواية محمد: إدارة الموارد البشرية، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999م، ص216.

[2]- عاشور احمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005م، ص،ص: 25،26.

[3]- حمزة الجبالي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، الطبعة الأولى، دار الإسراء، (د.م.ن)، 2016م، ص: 25.

هو ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها فالأداء يكون امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما انه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.[1]

- **يعرفه آخرون:**

- الحصول على حقائق أو بيانات محددة، من شانها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءته والفنية والعملية والعلمية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل.
- مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسئولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية.
- تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وانجازاتهم وسلوكياتهم في عملهم الحالي، للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلا.

يتضح مما سبق تعدد تعاريف حول الأداء الوظيفي فمنهم من يرى انه حصيلة جهد، ومنهم من يرى انه أعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات، ومنهم من قال انه تضافر مجموع عوامل من كمية الجهد ونوعية ونمط الأداء فعموما ينطوي الأداء الوظيفي عل ما يلي:

- ✓ الجهد المبذول من طرف العامل بدقة و فاعلية وكفاءة عالية.
- ✓ النتيجة التي يحققها الموظف في وظيفته
- ✓ تفاعل بين السلوك والانجاز

[1]- مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1982،ص: 244.

- ✓ تحمل أعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات
- ✓ محطة تفاعل بين كمية الجهد ونوعية الجهد(نوع الوظيفة)، ونمط الأداء.

فالأداء الوظيفي: هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة وفق نمط معين، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة واقصر وقت ممكن واقل تكلفة ونتيجة لمحصلة.

كما أنه هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بإدراك الدور والهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه والقدرات اللازمة للعامل لتنفيذ مهامه وأعماله داخل المنظمة وصولا لتحقيق هذه المهام والنشاطات وتنفيذها وإتمام المهام الوظيفية بنجاح.

المطلب الثاني: محددات وعناصر الأداء الوظيفي.

إن أداء الفرد يحدد بالعديد من العناصر و المحددات المترابطة والمتداخلة وحتى يتسنى إدارة أداء الأفراد بكفاءة وفاعلية لابد من فهم أهم العناصر والمحددات التي من شانها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظائفه وقد سعى الباحثون في علم إدارة الموارد البشرية إلى تحديد محددات وعناصر الأداء الوظيفي وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا: محددات الأداء الوظيفي:

يذكر الأستاذ عبد المحسن إن محددات الأداء الوظيفي تتمثل في ثلاث عوامل وهي:

1. **المعرفة التقريرية:** وهي تمثل ما يمتلكه الفرد من معلومات حول الحقائق والأشياء مثال ذلك: فهم متطلبات عمل معين، والحقائق المرتبطة به ومبادئه وأهدافه.

2. **المعرفة الإجرائية:** هي عبارة مزيج من معرفة ما يجب القيام به، وكيفية القيام به وتنطوي على المهارات المعرفية والمادية والحسية والحركية والتفاعلية.

3. **الدافعية:** تنطوي على ثلاثة أنواع من الخيارات السلوكية:

_خيار بذل الجهد على سبيل المثال: سوف أذهب إلى العمل.

_خيار مستوى الجهد الذي سيتم بذله: هل سيتم بذل أقصى جهود ممكنة في العمل أم سيتم الاكتفاء بتقديم الحد الأدنى من الجهود.

_خيار الاستمرار في بذل المستوى ذاته من الجهد.[1]

هناك من يرى أن الأداء الوظيفي لا يتحدد بناءا على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، حيث إن الأداء ما هو إلى نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات رئيسية ثلاثة:

- ✓ **الدافعية**
- ✓ **مناخ العمل**
- ✓ **قدرة الفرد على أداء العمل،** مع العلم لا بد مراعاة ما يلي:

- أن محددات أداء فئة من العاملين ليست هي بالضرورة محددات أداء فئة أخرى.
- محددات أداء العاملين في مؤسسة معينة ليست بالضرورة محددات أداء العاملين في مؤسسة أخرى.

أن العوامل البيئية الخارجية لها أثرها في تحديد محددات الأداء.[2]

[1] -عبد المحسن نعساني: إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية، جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، السعودية، 2019م، ص165.

[2]- فاروق عبده فليه، عبد المجيد السيد محمد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، (د.م.ن)، (د.ت.ن)، ص: 266.

هناك من يحدد الأداء الوظيفي من خلال ثلاث محددات ترجع إلى حماس العامل نحو العمل والذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل وتتمثل هذه المحددات الثلاثة في:

- **أولا:** العلاقة بين العامل وعمله أو موقفه عن عمله.
- **ثانيا:** العلاقة بين العامل والإدارة.
- **ثالثا:** العلاقة بين العامل وزملائه.[1]

- يقول فايز عبد الرحمان الفروخ أن موضوع تحديد محددات الأداء الوظيفي جذب انتباه العديد الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة ماهية العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفرد كما يذكر أن هناك اتجاهات أخرى للباحثين في تحديد محددات الأداء الوظيفي بحيث يذكر أن هناك أربعة عوامل ينتج عن تفاعلها المعنى الذي يستشعره الفرد من الموقف فيما يتعلق بالأداء المطلوب والعوامل الأربعة هي:

– ما يعرفه الفرد عما يجب عمله في الموقف.

–الوسائل المتوافرة للعمل في الموقف.

–ما يمكن أن يشبعه الفرد من حاجات نتيجة العمل في الموقف.[2]

يحدد الدكتور أحمد صقر عاشور محددات الأداء الوظيفي في ثلاث عناصر أساسية وهي:

1. **الجهد المبذول** : يعكس هذا المحدد درجة حماس الفرد لأداء العمل، بمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعتيه لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

[1]- اهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة للنشر، (د.م.ن)، (د.ت.ن)، ص: 48.

[2]- فايز عبد الرحمان الفروخ: مرجع سبق ذكره، ص: 256.

2. **قدرات الفرد:** وهي تعكس ما لدى الفرد من خيارات ومهارات وخصائص شخصية تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول.
3. **إدراك الدور:** ويتضمن هذا المحدد تصورات وانطباعات الفرد عن المهام والأنشطة التي منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يؤدي بها دوره في المنظمة.[1]

يقول السيد محمد عبد المجيد وفاروق عبده فليه لا بد من مراعاة بعض العوامل في تحديد الأداء الوظيفي:

– إن العوامل البيئية الخارجية لها أثرها في تحديد محددات الأداء.

– إن محددات أداء فئة من العاملين ليست هي بالضرورة محددات أداء فئة أخرى.

– إن محددات أداء العاملين في مؤسسة معينة ليست بالضرورة محددات أداء العاملين في مؤسسة أخرى.[2]

وعليه يمكن القول أن هناك تقارب بين وجهات النظر في تحديد محددات الأداء الوظيفي فيما يخص قدرات الفرد وكذلك الجهد المبذول الذي يعكس مستوى دافعية الفرد لأداء الفرد عمله وكذا بيئة العمل أو ما يعرف بمناخ العمل التي لها دور مهم بحيث إن عدم ارتياح الفرد في بيئة عمله قد يسبب له ضغوطات في العمل بإمكانها أن تنعكس سلبا على أدائه ،فهذه المحددات تساعد في تحديد مستوى الأداء وكفائتة ومعرفة نقاط القوة والضعف لتصحيحها لرفع مستوى الأداء.

ثانيا: عناصر الأداء الوظيفي: يوجد عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي، بدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال وقد اختلف الباحثون في تحديد هذه المكونات أو العناصر.

[1]- أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة أسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1983م، ص:65.
[2]- فاروق عبده فليه، عبد المجيد السيد محمد: مرجع سبق ذكره، ص: 286.

- يذكر احمد صقر عاشور في كتابه إدارة القوى العاملة أسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي إن الأداء الوظيفي يتكون من عناصر أساسية لا يمكن التحدث عنه دونها ويعود ذلك لفاعليتها في قياس وتحديد مستوى الأداء الموظف داخل المنظمة وهي:

1. **أنشطة العمل:** أن أنشطة العمل أو الوظيفة والأهداف الرامية إليها، وأهميتها من حيث الوقت المستغرق والآثار المترتبة عنها هي الأساس في تحليل مكونات العمل الذي يؤديه الموظف ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى:

-الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن :وذلك تماشي مع متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل كمتغير مهام الموظف في نهاية السنة عن مهامه في بدايتها تبعا لطبيعة الوظيفة التي تشغلها أو نتيجة خبرته وبالتالي تغير أدائه.

-الأنشطة التي تتغير بتفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل: يتميز الفرد عن غيره بخصائص وخبرات، وهذا الاختلاف قائم على إن كثيرا من الأعمال لها أكثر من طريقة وأسلوب لانجازها وهناك بعض الوظائف التي تتيح للإفراد حريات كبيرة في تكييف نشاطاتهم وفق لخصائصهم.

-النشاطات التي تتغير بتغير الظروف المحيطة: مثل توقف الآلات، أو المعدات المستخدمة بالإضافة إلى المتغيرات المتعلقة بالأفراد الذين يشكلون البيئة الاجتماعية للعمل مثل: المشرفين، الرؤساء.....الخ

-العلاقة بين أنشطة العمل والتصميم المناسب للعمل: تجميعها إلى مهام والأعمال لتتمكن من معرفة عناصر الأداء.

2. **المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:**

– قدرات الفرد: الخبرات، المعارف، التعليم وغيرها من المؤهلات اللازمة ليشغل الموظف وظيفة ما.

– متطلبات الوظيفة: تشمل المهام، المسؤوليات الأدوار والمهارات التي يتطلبها عمل من الأعمال.

– بيئة العمل: تتكون من عوامل خارجية (اقتصادية، سياسية، اجتماعية، قانونية....الخ) والداخلية مثال ذلك: التنظيم وهيكلته وأهدافه وموارده.

ويذكر آخرون أن عناصر الأداء الوظيفي تتمثل في:

1. **كفاءات الموظف:** تعني ما يملك الموظف من معلومات ومهارات وقيم، وتمثل هذه الكفاءات خصائصه الأساسية الشخصية، وتكون سببا في إنتاج أداء فعال يقوم به ويختلف عن غيرة من العمال، فهي مميزة لعامل دون سواء تمكنه من الرقي في أدائه، وبالتالي فان هذه الخصائص تختلف من عامل لآخر كل حسب مكونات شخصيته.
2. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة و المهارات الفنية و المهنية، وكذا الخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها. يعتبر الإلمام بمتطلبات الوظيفة من الأسباب الرئيسة للأداء الجيد ذلك لان إحاطة العامل بكل ثنايا وخلفيات عمله يساهم في تحسين أدائه، لذلك فان المعرفة بمتطلبات المهنة يعد مؤشرا أساسيا لزيادة الأداء ويتم عن حذر وحيطة في أداء الأعمال.
3. **بيئة التنظيم:** تتكون من العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء من حيث التنظيم وموارده والإجراءات المستخدمة وكذا العوامل الخارجية من اجتماعية وتكنولوجية.....الخ. لطالما كانت البيئة التنظيمية ذات المناخ الملائم للعمل من العناصر الأساسية الواجب توفيرها في كل مؤسس

لما لها من انعكاس مباشر على أداء العامل ولهذا يرتبط الأداء بالبيئة إذا كانت مناسبة أم لا.[1]

[1]- نبيلة عدنان: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر، مصر، 2019م، ص56.

فعلى العموم نجد انه إذا نظرنا الأداء الوظيفي نجد انه يتكون من عدة عناصر أساسية هامة لا يمكن التحدث عنه دونها تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء الوظيفي ولا يمكن الحديث عنه دونها ويعود ذلك لفاعليتها وقدرتها في قياس وتحديد مستوى أداء الموظف داخل المؤسسة بحيث يتوقف هذا المستوى على درجة إتقان كل عنصر من عناصر هذا الأداء ولقد تعددت هذه العناصر بتعدد واختلاف آراء الباحثين ويمكن حصر هذه العناصر فيما يلي:

* القدرات و الكفاءات والمهارات الفنية والمهنية للموظف.

* نوعية العمل أي معرفة الموظف والأنشطة المطلوبة منه معايير هذا العمل من دقة وكفاءة وإتقان والتعرف على بيئة العمل التي تؤثر فيها عدة عوامل داخلية أو خارجية.

* كمية العمل الذي يستطيع الموظف القيام بها والحجم الساعي لهذا العمل وجميع الظروف المحيطة بهذه الوظيفة.

* الجدية في العمل مع بذل الجهد المطلوب وقدرة الموظف على تحمل هذا العمل وتحمل جميع المسؤوليات المطلوبة منه.

المطلب الثالث: قياس الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي واحد من أهم متغيرات العمل إذ تهتم المؤسسات بمتابعته ومراقبته وقياسه أكثر من أي متغير أخر، وهذه مسالة منطقية لان نجاح أو فشل أية مؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على أداء موظفيها، وهناك عدة أساليب وطرق لقياس و تقييم الأداء الوظيفي، تختلف هذه الطرق في التقسيمات حسب الباحثين، وعلى الجهة المقيمة أن تختار الطريقة التي تعتقد بأنها أكثر تناسبا مع طبيعة الأعمال التي ينفّذها الأفراد ومع حجم المؤسسة وطبيعة نوعية نشاطها وغيرها من المتغيرات والعوامل الأخرى. وفيما يلي سنعرض مجموعة من الطرق المعتمدة في عملية تقييم الأداء الوظيفي :

1-**طريقة معايير العمل:** تستخدم هذه الطريقة لتقييم الأفراد العاملين في مجال الإنتاج، ويعد شكلا من أشكال تحديد الأهداف لهذه الفئة من الأفراد وهذه الطريقة تتضمن تحديدا لبعض المعايير المتوقعة من الإنتاج والذي على أساسه يقيم الموظف ثم يقارن أداؤه لما هو متوقع، وبصفة عامة لا بد إن تعكس معايير العمل الإنتاج العادي للفرد.[1]

2_الطريقة المطلقة: وهي التي لا تعتمد على معايير كمية ويتم فيها تقييم العمال على أساس مقارنتهم ببعضهم البعض، بل يتم تقييمهم بصورة مطلقة، حيث يطلب من القائم بعملية التقييم أن يصف أداء العامل المراد تقييمه بكتابة تقرير يوضح فيه جوانب ونقاط القوة والضعف في أداء العامل والمهارات التي يتمتع بها وبعض الاقتراحات لتحسين أداءه.

وتمتاز هذه الطريقة بأنها لا تتطلب تدريبا عاليا للقائمين بعمليات التقييم، ولكن يعاب عليها استهلاكها لوقت طويل من قبل القائم بعملية التقييم في كتابة التقارير عن جميع الموظفين في إدارته، كما أنها معرضة للتحيز وعدم الموضوعية في النص المكتوب قد يحتمل تأويلات عديدة تختلف باختلاف الأشخاص، فإذا تعدد قراء المقال اختلف التقييم.[2]

3_طريقة استبانه التقدير: يمكن إن يتم تقييم الأداء بواسطة استخدام استبانه تشتمل على عبارات مأخوذة من تحليل العمل، وتمثل الجوانب الايجابية أو السلبية للأداء ولا تتجاوز مهمة المقدر في هذه الحالة التأكد من مدى انطباق كل عبارة على الفرد الذي هو بصدد تقييم أدائه. و لكل عبارة قيمة رقمية تعكس مقدار الكفاءة أو الفعالية المرتبطة بها، وفي نهاية عملية التقدير يتم جمع الدراجات لإعطاء صورة عامة عن أداء الفرد. وللتغلب على ميل المشرف الذي يستخدم استبانه التقدير، إلى إعطاء تقديرات ايجابية أو سلبية بصفة عامة، ثم تطوير مقياس لاختيار الإجباري، ففي حالة استخدام هذا المقياس يجهل المشرف مقدار ايجابية التقديرات التي يعطيها للفرد لان هذا الأسلوب يقدم للمشرف أو للمقدور، عدة عبارات وصفية عليه أن يختار منها العبارة الأكثر أو

[1]- حسن رواية محمد: مرجع سبق ذكره، ص: 214.

[2]- مراد نعموني: مدخل إلى علم نفس العمل والتنظيم، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014م، ص: 130.

الأقل انطباقا على الفرد الذي نقوم بفحص أدائه، ولعبارات قيم رقمية متباينة تضاف بعد لتعطي تقديرا عاما لأداء الفرد.[1]

4_طريقة الإدارة بالأهداف: هي طريقة شائعة لتقييم أداء العاملين والفنيين، وتتم هذه عملية الإدارة بالأهداف من خلال الخطوات التالية:

- ✓ يجتمع المرؤوس مع مشرفه ويتفقان على مجموعة من الأهداف لتحقيقها خلال فترة محددة من الزمن، وهذه الأهداف يجب أن تكون قابلة للقياس ومقبولة لكلا الطرفين.
- ✓ طوال هذه الفترة يجب مراقبة التقدم اتجاه الأهداف، ومع ذلك يترك الرئيس للمرؤوس الحرية تحديد كيفية الوصول لهذه الأهداف.
- ✓ في نهاية الفترة يجتمع الرئيس بالمرؤوس لتقويم فيما إذا تم تحقيق الأهداف ويتم تحديد مجموعة جديدة من الأهداف.

يجدر الإشارة إلى أن استخدام أسلوب الإدارة بالأهداف يحقق مجموعة من المزايا، فهو يشجع على الابتكار والإبداع وذلك على اعتبار انه يترك للمرؤوس الحرية في كيفية تحقيق أهدافه، كذلك يحقق ميزة التنسيق ، حيث إن مديري الإدارة العليا يضعون الأهداف مع أولئك الذين يتلونهم مباشرة في الهرم الإداري، والذين بدورهم يضعون الأهداف مع مرؤوسيهم وهكذا، حيث تساعد هذه السلسلة المنظمة في تنسيق الأنشطة على مستوى المنظمة ككل.[2]

5_ طريقة الاختيار الإجباري: سميت هذه الطريقة بهذا الاسم لان الرئيس مجبر على اختيار عدد محدد من الصفات، حيث يتم تصميم قائمة تتضمن مجموعات من العبارات والجمل التي تصف مستوى أداء العمل، وتحتوي كل مجموعة على جملتين وصفتين على شكل ثنائيات ايجابية أو سلبية ويطلب من القائم بعملية التقييم اختيار جملة واحدة من كل مجموعة تنطبق على أداء

[1]- فارس حلمي: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، الطبعة الثانية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2013م، ص: 123.

[2]- عبد المحسن نعساني: مرجع سبق ذكره، ص: 273.

العامل من وجهة نظره، ومن ثم يتم تحليل القائمة بإعطاء كل جملة وزن معين، وتتم تحديد نتيجة تقييم الأداء للموظف على النتيجة النهائية للمجموع الكلي للأوزان.

تمتاز هذه الطريقة بالسهولة في التنفيذ، وتساعد على الحد من مقدار التحيز بافتراض أن القائم بعملية التقييم ليس لديه علم بمقدار الأوزان لكل جملة كما أن هذه الطريقة تساعد في التغلب على التروع نحو التساهل أو التشدد في التقييم العام للعمال ولكن يعاب على هذه الطريقة جهل القائم بعملية التقييم بالأوزان المعطاة للجمل وتجاهلها النواحي التطويرية للعامل وأيضا تحتاج إلى جهد ووقت كبير في إعداد وتصميم القوائم.[1]

فعموما نجد أن هناك العديد من التصنيفات لطرق وأساليب تقييم الأداء الوظيفي وتختلف هذه الطرق من مؤسسة لأخرى فكل مؤسسة تعتمد الطريقة التي تراها مناسبة لتقييم أداء موظفيها.

المطلب الرابع: تحسين الأداء الوظيفي

يمكن تعريف تحسن الأداء الوظيفي بأنه تلك العملية المتمثلة في الجهود العلمية التي تعتمد على الأساليب العلمية والمتطورة لتحليل الأداء البشري في بيئة العمل للتعرف على مدى فاعليته وكفاءته لتحقيق أهداف المنظمة، فتحسين الأداء الوظيفي يأخذ إطارا واسعا بحيث يتم بطريقة منظمة.

ويعرف أيضا على انه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.

لذلك المنظمات تسعى إلى إيداع الموظفين وتحسين إنتاجيتهم للارتقاء التنافسي مع المنظمات الأخرى وذلك بان تتحرك هذه المنظمات إلى ما وراء التدريب والتطوير، إلى تحسين الأداء الوظيفي.

[1]- مراد نعموني: مرجع سبق ذكره، ص: 134.

وفي هذا الصدد يمكن تفسير معادلة تحسين وتطوير الأداء الوظيفي التي تقول إن الأداء هو نتيجة طبيعية لمجموعة من العناصر التي تتلخص في المعارف والمهارات والفرص والجهد والحافز الذي يدفع الشخص للأداء المميز ومن هذا المنطلق فإن المنظمات المتطورة تعمل دائما على تحسين وتطوير الأداء البشري من خلال التركيز على مكونات هذه المعادلة على مستويات مختلفة وهي مستوى المنظمة ومستوى العمل "الموظف" ومستوى العملية والإجراءات .

هناك من يدعو هذه المعادلة **بتحسين ظروف العمل:**

هي حركة تحسين العمل حديثة العهد في فلسفة الإدارة، الأهمية المعطاة لها تتباين من منظمة لأخرى تبعا للأهمية التي يعطيها المسؤول لهذا النشاط. وفي هذا المجال يحصل المسير لهذه الموارد وتحسينها على تفويض للسلطات من مدير المنظمة في مجال تحسين ظروف العمل، حيث يتمثل دوره أساسا في المشاركة في الهيئات المنشأة لهذا الغرض منها لجنة الأمن ولجنة تحسين ظروف العمل، حيث يعمل على تنشيط هذه اللجان ويساعد إدارة المنظمة على توفير الظروف الملائمة لتمكينها من ممارسة نشاطها بفاعلية، إضافة إلى ذلك يسهر المسير على تطبيق التشريعات المتعلقة بالنظافة والأمن وتحسين ظروف العمل في المنظمة.[1]

❖ **طرق تحسين الأداء الوظيفي:** يوجد العديد من الوسائل والأساليب التي تساعد في تحسين الإنتاجية والأداء الوظيفي في المنظمة، وهذه الوسائل تتضمن الهيكل التنظيمي، العنصر البشري، الآلات والمعدات التكنولوجيا المستخدمة ومن بين تلك الوسائل نجد:

- **رفع المعارف:** هي تلك الحقائق المجردة، والبيانات والمعلومات النظرية التي يتم عرضها في صورة مجردة لوصف حالة معينة
- **تطوير المهارات:** يقصد بها تطبيق المعارف والمعلومات بطريقة تمكن الاستفادة الكاملة منها من عمليات التحسين والتطوير للأداء الوظيفي.

[1]- عبد الفتاح بوخمخم: تسيير الموارد البشرية، مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2011م، ص: 24.

- **الفرص:** هناك فرص لتحسين الأداء الوظيفي بنسبة عالية عندما يتم تحقيق الأداء الوظيفي طبقا للأداء المعياري عندها يتحقق الكفاءة والقدرة العالية وبالتالي تطوير وتحسين الأداء الوظيفي.
- **التحفيز(الحوافز):** يعرف بأنه مجموعة الدوافع التي تدفع الموظف لعمل شيء ما ، والناجحون يتحفزون لأداء عمل ما يعتقدون انه أكثر ارتباطا بمصلحة مؤسستهم مما يقودهم إلى انجازات عظيمة وأعمال متميزة وكبيرة، وتختلف الحوافز من منظمة إلى أخرى إلى منصب أعلى فنجد الترقية من منصب أعلى في الهرم الإداري، كذلك زيادة الأجور القيام بنشاطات ترفيهية.. الخ.[1]
- تنمية القوى البشرية في التدريب
- المشاركة والعمل الجماعي
- إزالة العناصر الغير منتجة في العمل
  - استخدام أساليب عمل محسنة
  - الإدارة بالأهداف
  - توفير بيئة عمل ملائمة ذات جو مناسب

إن هذه الوسائل والأساليب ما هي إلى أمثلة لوسائل كثيرة تعتمدها المنظمات لتطوير وتحسين أداء موظفيها وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة في المؤسسة، وتختلف هذه الوسائل والطرق من مؤسسة إلى أخرى فكل مؤسسة تعتمد على الطريقة التي تراها مناسبة وملائمة لتطوير وتحسين أداء موظفيها.

فعملية تحسين أداء العاملين تعد عصب التطور الإداري، حيث يتم من خلالها متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية ولها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل، لتكون نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة وتعطي العامل القدرة على المهام والواجبات الموكلة إليها، وتحمل

[1]- نزار عوني اللبدي: تنمية الأداء الوظيفي الإداري، الطبعة الأولى، دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015م، ص: 80.

مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل، وبذلك استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة الإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره في الفاعلية الكلية للمنظمة.[1]

[1]- فايز عبد الرحمان الفروخ: مرجع سبق ذكره، ص: 09.

خلاصة الفصل:

لقد استعرضنا في هذا الفصل موضوعا جديرا بالذكر، نظرا لما له من أهمية بالغة في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، خاصة وأنه يرتبط بأهم نشاط إداري في المنظمة (العلاقات العامة) وقد اتضح مما ورد سابقا أهميتها و الحاجة إليها في المؤسسة من خلال ما تقدمه من ميزات إيجابية للهيكل الإداري في المؤسسة من تخطيط وتنسيق وتنظيم وهذا لتحقيق أهداف المنظمة بالإضافة إلى اعتماد العلاقات العامة على الإتصال كونه الأداة الأساسية لترسيخ العلاقات وتكوين الروابط الجيدة بين الموظفين في المؤسسة للوصول إلى أداء جيد وتحسينه وهذا ما تطرقنا إلية من خلال التعرف على العلاقات العامة والأداء الوظيفي القائم في المؤسسة الذي يعكس تماما مستوى جودة وكفاءة أداء هذه المنظمات.

الفصل الثاني:

العلاقات العامة في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي

تمهيد:

التطور الهائل للتكنولوجيا الاتصال أحدث ثورة في عالم العلاقات العامة فلم يقتصر تأثيرها على تغيير طرق التواصل التي يتبعها المتخصصون في هذا المجال فحسب بل ساعدت أيضا على تغيير ملامح هذه العلاقات تغييرا كليا أو جزئيا، وعليه أصبح من الضروري التأكيد على الأهمية التي صارت تلعبها تكنولوجيا الحديثة داخل العلاقات العامة إذ صارت هذه الأخيرة لها دور في تفعيل مهام العلاقات العامة لتحسين أداء الموظف من خلال تسريع خطى سير العمل و إعطاء الموظفين وسائل لتسهيل عملهم و تسريعه، وفي فصلنا هذا سوف نتطرق إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة من مفهوم وتطورها التاريخي ووسائلها وأهميتها واستخداماتها داخل وخارج المؤسسة وعلى تأثيرات التكنولوجيا الحديثة على العلاقات العامة والأداء الوظيفي لذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: العلاقات العامة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال

التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال يوحي ببساطة مفهومه، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهدته كون جل التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الماضية، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخدامها في مجال تسيير المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الانترنت،وللتوسع أكثر سنتطرق في هذا المبحث للتعرف على أهم مفاهيم التكنولوجيا الحديثة وتطورها التاريخي، وأنواع تكنولوجيا الاتصال وحتى واستخداماتها في المؤسسة وأهميتها وفي الأخير سنتطرق إلى إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال.

المطلب الأول: مفهوم و تطور تكنولوجيا الاتصال:

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم مفاهيم تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي جاء بها مختلف الباحثين، والتطرق إلى تطورها ونشأتها التاريخية وأهم المراحل التاريخية التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أولا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

عرفت تكنولوجيا الاتصال بأنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.

وهناك تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال بأنها مجمل المعارف، والخبرات المتراكمة، والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والجماعات.

ويشير مصطلح تكنولوجيا الاتصال إلى التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد. [1]

في حين يخلط البعض الآخر هذا المفهوم بتعريف الإتصال بشيء من الفلسفة فيقول" أن للاتصال دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات ويضمن تدفق المعلومات داخله وانسياب العمل بسهولة. كما يحاول معظمهم تقسيم المصطلح إن لم يكن إلى ثلاث عناصر: التكنولوجيا، المعلومات، والاتصال، كل على حدة، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصال، ربما كان هذا التقسيم صالح لفترة معينة، ولكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات، الذي سهل تدفق المعلومات من وإلى شبر في العالم وبفاعلية وسرعة عالية، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا الاتصال وتحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة، ومن هنا يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصال.[2]

ثانيا: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال:

إن أول الثورات في العصر العلمي الحديث هي ثورة الحاسب الآلي التي بدأت جديا في أعقاب الحرب العالمية الثانية وتطورت كبنية تحتية أولية للقطاعات الحكومية والصناعية والمعلوماتية وللقطاعات الاجتماعية الأخرى، أما الثورة الثانية فهي ثورة المعلومات التي جاءت متوازية مع ثورة الحاسب الآلي في أعقاب الحرب العالمية الثانية أيضاً حتى إذا ما أقبلت أيامنا هذه وجدنا المجتمع وقد أصبح معتمداً على المعلومات، وقد ظهرت آخر الثورات الثلاث بسرعة، وهي ثورة الاتصالات ويصل" كوربين " إلى استنتاج آخر حين يقول: إن المجتمع كما نراه اليوم

[1]- منال هلال المزاهرة : تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، 2014م، ص 42.

[2]- تامر كمال محمد: العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي ، مجلة العلوم السياسية، العدد: 37، ص: 288.

سوف ينهار في ظروف ساعات إذا اختفت الحاسبات الآلية و المعلومات و الاتصالات على حين غرة.

لقد تطورت الاتصالات تطورا كبيرا فقد انتظرت ملكة اسبانيا "إيزابيلا أوف كاستيل"ستة أشهر لتسمع عن اكتشاف كولومبس للعالم الجديد عام 1429م ، وتطلب الأمر (12) أسبوعا لكي تسمع الحكومة البريطانية بمقتل أبراهام لنكولن عام 1865م ، وقد علم العالم بهبوط أول إنسان على سطح القمر بعد(1.3) الثانية عام 1969م .

لقد حصلت تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثمرت في ظهور خدمات معلوماتية عديدة ومتنوعة تهدف جميعا إلى تلبية حاجات المستفيدين من المعلومات ، كما شملت هذه التطورات ظهور الحواسيب بأجيالها المتعاقبة والتي تعتبر بحق قمة انجازات الثورة العلمية والتقنية الحديثة ،فقد أتاحت هذه التكنولوجيا إمكان تخزين كميات كبيرة جداً من البيانات ومعالجتها واسترجاع المعلومات وبثها بسرعة هائلة جداً وبكلفة مناسبة، كما حصلت تطورات هائلة في نظم تشغيل هذه الحواسيب واستخداماتها في مجال الاتصالات التي شملها هي الأخرى التطور التقني فقد حل النقل الرقمي Digital transmission بدلا من النقل التماثلي Analogtransmissinو التحويل الالكتروني بدلا من الإلكتروميكانيك . وتعتبر الألياف الضوئية (Optical fibres) بديلا ممتازا إذ هي عبارة عن حزم شعيرات زجاجية لها مقدرة فائقة على توصيل إشارات ضوئية بإمكانها إرسال كميات هائلة من المعلومات خلال فترة وجيزة دون تداخلات وباتصال أفضل، في الوقت الذي يتمكن فيه سلك التلفزيون النحاسي بق لقد تطورت تقنية الألياف الضوئية بشكل سريع خلال عقد من الزمان حيث أصبحت هذه التقنية قناة الاتصال الرئيسية إذ وجدت لها سوقاً كبيراً في الشبكات الهاتفية وشبكات الحاسبات الآلية ونظم المعلومات وغيرها وساهمت في تخفيض تكاليف الاتصالات، ويتوقع لهذه التقنية أن تؤدي دور الالكترونيات خلال القرن الحادي والعشرين، إذ تشير الدلائل إلى أن هذه التكنولوجيا تبشر بتحويل عصر الالكترونيات إلى عصر البصريات

الذي ستصبح فيه الآلات والأجهزة المبنية على الأشعة الضوئية ضرورية ولا غنى عنها في المستقبل القريب.

إن التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل من الممكن معالجة المعلومات ونقلها وتحويلها بمختلف أشكالها وأنواعها من مكان لآخر في العالم بفاعلية وسرعة عالية ،وبذلك فإن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد حطمت الحواجز الجغرافية والزمنية وأخذت صناعة المعلومات وإنتاجها ونقلها إلى أي مكان في العالم بعداً إضافيا زاد من أهمية إيجاد نظم معلومات متطورة تواكب هذه التكنولوجيا الحديثة للاتصالات بهدف الإفادة منها بأعلى درجات الفاعلية خاصة مع تعدد أماكن نشر المعلومات وأساليبه ولغة الكتابة وتشعب مجالات المعرفة وتنوع احتياجات المستفيدين وعدم كفاءة الطرق التقليدية في جمع المعلومات وتنظيمها وبثها لتلبية هذه الاحتياجات[1] .

المطلب الثاني: أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

خلقت التكنولوجيا الحديثة إلى جانب التقدم السريع في استخدام الأجهزة الحديثة وأجهزة الكمبيوتر مؤخرا ثورة في الاتصالات أدت إلى استبدال استخدام التكنولوجيا التناظرية بالتكنولوجيا الرقمية، مما ساهم بشكل كبير في تعزيز قدرات الأجهزة وتطويرها بما يتواكب مع هذا التطور، وكمثال على هذا التطور، أجهزة التلفاز الرقمية الجديدة، التي تتيح للمستخدم الوصول لمئات القنوات بالمقارنة مع أجهزة التلفاز المعتمدة على التكنولوجيا التناظرية، إضافة لإمكانية ربط أجهزة التلفاز الرقمية مع شبكة الإنترنت، مما يضيف لها عدة مميزات من وسائل الترفيه، كقدرة الوصول إلى مختلف أشكال المحتوى الرقمي على الانترنت مثل الموسيقى، ومقاطع الفيديو، والصور وغيرها. ومكنت التطورات الحديثة في تكنولوجيا الاتصالات، والتي تضمنت البريد الإلكتروني والتطبيقات المعتمدة على شبكة الإنترنت الأشخاص من سهولة الوصول إلى بعضهم البعض،

[1]- عبد الرحمن خلف، ياسر :تكنولوجيا الإعلام والاتصالات ، الطبعة الأولى ، الجنادرية للنشر و التوزيع ، (د.م.ن) ،2017م،ص ص : 07،09.

متغاضين عن أية مسافة أو تكاليف ودون بذل أي جهد، وذلك من خلال إرسال رسائل البريد الإلكتروني للشخص أو لمجموعة الأشخاص المراد التواصل معهم بكبسة زر، إلى جانب القدرة على التفاعل مع الآخرين من خلال عدة منصات للتواصل الاجتماعي المختلفة كمنصتي فيسبوك، وتوتير، ومواقع الويب، والبودكاست، وغيرها. تلعب تكنولوجيا الاتصالات اليوم دورامهما في الأعمال والمجتمع بشكل عام، إذ إنها تساهم في تيسير عملية تبادل الأفكار والمعلومات وجعلها أكثر فعالية، وذلك من خلال تقنيات عديدة لعل أبرزها الاتصال بالإنترنت، وإمكانية مشاركة الوسائط المتعددة، وإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني، بالإضافة للهاتف وغيره من الوسائل التي يتم من خلالها الاتصال بالصوت والصورة.

أ/ الاتصال المتزامن: يطلق مصطلح الاتصال المتزامن على الاتصال، الذي يتضمن كافة أطراف الاتصال ممن يتبادلون المعلومات فيما بينهم في الوقت نفسه، تماما كالاتصال الهاتفي الجماعي، أو المكالمات المعتمدة على التطبيقات الذكية في الاتصال الرقمي، ويبين الآتي بعض الأمثلة الشائعة على استخدام الاتصال المتزامن:

* **الاجتماعات المباشرة:** وهي التي يجتمع خلالها كافة أعضاء الفريق في الموقع نفسه.

***المكالمات الجماعية:** وهي تتمثل بالمكالمات الهاتفية التي يتم إجراؤها بين اثنين أو أكثر.

***المؤتمرات الصوتية:** وهي تتمثل بالمكالمات التي يتم إجراؤها عبر تطبيقات مشابهة لتطبيق سكايب مع اشتراط الاتصال بالإنترنت.

* **المكالمات الصوتية الجماعية:** وهي المكالمات التي يتم إجراؤها بمساعدة أجهزة الكمبيوتر، والتي يتم من خلالها عرض البيانات وتحريرها من قبل كلا الطرفين.

***مؤتمرات الفيديو:** وهي تتم عن طريق إنشاء اتصال مرئي مباشر بين الطرفين مع ضرورة احتواء أجهزة الكمبيوتر على مرفقات ضرورية لإنشاء مثل هذا النوع من الاتصالات؛ كالكاميرا.

***الرسائل الفورية:** وهي نوع من أنواع المراسلات التي يتم من خلالها تبادل الرسائل، سواء كانت نصية أو صوتية بين المشاركين، ويتم عرضها على شاشة الكمبيوتر فور وصولها.

* **الرسائل النصية القصيرة:** يتم تبادل هذا النوع من الرسائل عادة بين أجهزة الهواتف المحمولة، وهي غالبا ما تتصف بقصرها وعدم رسميتها، ومن الجدير ذكره أن الرسائل النصية القصيرة من أكثر وسائل التواصل شعبية واستخداما لا سيما مع وجودها في متناول الجميع.

ب/**الاتصال غير المتزامن:** يتعلق مصطلح الاتصال غير المتزامن بطرق الاتصال التي لا يكون أطراف الاتصال موجودين خلالها في الوقت ذاته، وهنالك العديد من الأمثلة على أنواع الاتصال غير المتزامن، منها ما يأتي:

* **تسليم الطرود والبريد:** يسهل استخدام خدمة توصيل المستندات ونقلها من خلال البريد والطرود من إبرام العقود، وخاصة في الحصول على التوقيعات دون اشتراط وجود الشخص في مكان عقد الاتفاقيات.

* **الفاكس:** تستخدم أجهزة الفاكس منذ فترة طويلة وحتى الآن، وهي تعتبر من الوسائل الآمنة في نقل المستندات وإرسال المعلومات واستقبالها، وتجدر الإشارة إلى أن بعض الدول تشترط ضمان العمل بها وفق القانون، وإرسال الوثائق الأصلية فقط.

***البريد الإلكتروني:** يشيع استخدام البريد الإلكتروني والاستفادة منه بشكل واسع في التواصل والتنسيق الجيد بين كافة الأطراف في الفريق الواحد، كإرسال المعلومات، وحفظها، وإرفاق أية ملفات ضرورية.

***المدونة الرقمية:** يمكن تعريف المدونة على أنها بمثابة مجلة على الإنترنت، وهي تتميز بكونها متاحة للجميع، أو مخصصة لفئة معينة، وغالبا ما تتضمن ملخصا لما يريد صاحب المدونة إيصاله للفئة المستهدفة، ويمكن الرجوع لها في أي وقت لغايات التطوير والتعلم.

***صيغةبياناتآرإسإس:(RSS)** تسهل هذه الصيغة من حصول الأفراد على المعلومات والأخبار من المواقع الالكترونية التي تعتمد على هذه الصيغة، والتي تحتوي على كافة خلاصات الأخبار أية معلومات يعتمد عليها كافة الأطراف في عملهم.

المطلب الثالث: استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وأهميتها

يتضمن هذا المطلب استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، وأهمية استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

أولا: استعمالات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

تتعد استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، بحيث يمكن أن نجدها ضمن مجال داخلي أو تطبيقها خارجيا وفق ما يلي:

- **استعمالاتها داخليا:**

- تستعمل تكنولوجيا الاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات الخاصة بالمؤسسة في شكل بطاقة تحتوي على كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها، أهدافها...
- ربط أجزاء المؤسسة، مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة بحيث تسمح لكل جزء فيها من معرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.
- تحديد الوظائف وتجديد مهامها ومسؤوليتها.
- الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة.

- **استعمالاتها خارجيا:**

- نشر الإعلانات الخاصة بخدمات المؤسسة عبر وسائلها كالبريد الالكتروني والموقع الالكتروني.
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها.

- الحصول على معرفة خارجية من خبراء في مجال عملها لحل بعض المشاكل، دون دفع تكاليف الاستشارة أحيانا.
- اختيار خدماتها لمعرفة مدى رضا العملاء حتى يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من ناحية الخدمات.
- متابعة مدى تطور المؤسسة بمقارنتها مع المؤسسات الأخرى وذلك عن طريق الاتصال الدائم.

ثانيا: أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة:

استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الجزائر لا يعني التوسع في البنى التحتية فقط، بل يجب أن يكون توسع فعال ضمن إستراتيجية مدروسة هدفها الرئيسي إحداث تغيير في الإجراءات التي تؤدي إلى فاعلية الأداء بالإدارات والمنشآت الخدماتية والاقتصادية، فهذه التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تتيح الفرصة للمؤسسات ككل وللمؤسسة الخدماتية على وجه الخصوص بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير في هذا الوقت للحد من التجاوزات والأخطار البشرية.[1]

المطلب الرابع : ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال

قبل التحدث عن سلبيات ومخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، سوف نتحدث عن بعض الايجابيات هذه التكنولوجيا حيث نجد أنها تحتاج إلى ذكاء علمي بدلا من عضلي فهي تقدم العون البشري من خلال سهولة تخزين المعلومات ونقلها، واكتشاف ثقافات مغايرة ونختار أصدقاء جدد يجمعنا نفس الاهتمام، وسوف تتكون بهذه الوسائط الاتصالية سوق معلوماتية من الخدمات والربح الاقتصادي والتحرر من التقوقع والتركيز حول الذات، مما يتيح لنا الاتصال بثقافة أخرى كما لا ننسى ايجابياتها الكبيرة في مجال الاقتصاد أو عالم الاقتصاد الذي يطلق عليه اليوم الاقتصادي

[1]– أمينة عيادي، فاطمة كاتب: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية " المديرية الولائية للأمن بأم البواقي" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016م، ص: 90.

الجديد ويقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الحديثة .تتغير مواقف الأفراد اتجاه الحياة الاقتصادية و تستطيع أيضا أن تغير نمط التنمية والإصلاحات الاقتصادية التي تنتجها الحكومة.

أما سلبيات ومخاطر التكنولوجيا الحديثة: إن خطورة تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والعزلة وإفساد هاته الثقافات.

استحداث الفجوة الرقمية بالإنجليزيةDigitalDivide :بين الأفراد، والتي تعني اختلاف الأفراد في درجة امتلاكهم لمهارات تكنولوجيا الاتصالات، تشتيت الذهن وإضاعة الوقت، حيث يتم إرسال العديد من الإشعارات عند التعامل مع الوسائل الحديثة، إضافة إلى تلقي العديد من الرسائل والدردشات مع مختلف الأفراد، مما يسبب تشتتا للفرد الذي يتلقى ذلك العدد الكبير من الإشعارات والرسائل، وقد يضيع وقته، ويقلل من الإنتاجية، وبالتالي تقل الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي بالشكل الصحيح.

قلّة النشاط والتسبب بالكسل والخمول لدى بعض الأفراد، وتظهر السلوكيات الكسولة لدى الفرد عند قيامه باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية للتحدث مع الأفراد الآخرين الموجودين في نفس مكان وجوده[1].

[1] سعاد حيدرة: الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة ، جامعة عبد الحميد ابن باديس _مستغانم ،2012،2013 م، ص: 35.

المبحث الثاني: العلاقات العامة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات العامة

تتضح تأثيرات تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات على العلاقات العامة كممارسة مهنية في العديد من الجوانب:

أولا: القوى البشرية

هناك تأثيرات للتقدم التكنولوجي تقع على القائم بالاتصال وذلك حيث فرضت النتائج المنطقية المترتبة على الإمكانيات العديدة التي وفرتها التكنولوجيا الاتصالية و المعلوماتية الحديثة لوسائل الإعلام أن تكون الممارسة المهنية للعلاقات العامة في حاجه إلى عناصر بشرية على أعلى مستوى من المقدرة و الخبرة و التخصص الفني والمعلوماتي.

ويعني ذلك ضرورة إبلاء أولوية متقدمة من الاهتمام بإعداد و تأهيل الكوادر و الارتقاء بمستوى أدائهم و تنمية قدراتهم و مهاراتهم في مختلف مجالات العمل لمواكبة التطورات السريعة المتلاحقة و الاستفادة من كافة معطيات التكنولوجيا الاتصالية و المعلوماتية الحديثة تحقيقا لمتطلبات الوصول بالرسالة إلى مستوى العالمية كفاءة و انتشارا و ما من شك في أن الأمر يمثل أحد التحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة حيث تميز زيادة كفاءاتهم و قدراتهم على التعامل مع أجهزة الاتصال الحديثة و التكييف مع واقع العصر الالكتروني و الرقمي الجديد حيث أدى ذلك إلى انخفاض عدد العاملين من حيث الكم و اقتضى ذلك زيادة كفاءة العناصر الجديدة المطلوبة للعمل داخل الإدارة لمواجهة متطلبات العمل الجديدة.

وقد اختلفت أيضا الطريقة التي يتم من خلالها اتخاذ القرار فأصبحت أكثر سرعة و حسم وموضوعية وأكثر مشاركة من جانب جميع ممارسي العلاقات العامة.

ثانيا: التمويل:

على العكس من التنبؤات التي صاحبت ظهور الانترنت من زيادة تكاليف استخدامه والنظر إلى هذه التكاليف على أنها تكاليف باهظة إلا أن لاستخدام الانترنت في العلاقات العامة جانب اقتصادي حيث ظهر بوضوح انخفاض تكاليف العمل في إدارات العلاقات العامة من خلال تقليص ثمن المكالمات الدولية و الفاكسات و الانتقالات و تصغير الحيز المكاني الذي تشغله الإدارة نتيجة لتخفيض العمالة غير الماهرة والاستغناء عن مفهوم الأرشيف التقليدي والتقليل من الورق والأحبار.

ثالثا: البحث الالكتروني E .searching:

لقد وفرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لممارسي العلاقات العامة إمكانية الدخول إلى موارد هائلة بالنسبة للبحث و ذلك أن المعلومات التي ربما يستغرق ممارسي العلاقات العامة أشهر و أسابيع للحصول عليها أصبحت جاهزة و محدثة**Readyupdating**بقدر سرعة تغيير بيئة الانترنت.

وأصبح ممارسي العلاقات العامة لديهم قدرة أكثر فعالية على التعرف على سياسات أي منظمة و أهدافها من خلال تحليله للصفحة الرئيسية لموقع أي منظمة ،إضافة إلى تقنية **data mining**وهي تلك التقنية التي تسمح من خلال البرامج المتطورة بالتنقيب داخل قواعد البيانات الضخمة بحثا عن المعلومات المحددة في أي مجال يطلبه ممارسي العلاقات العامة، مثل معرفة اتجاهات العملاء

و عاداتهم الشرائية وتحفيزهم على شراء المنتجات.[1]

[1]– ولاءيحي مصطفى: تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في العلاقات العامة، دار جوانا للنشر و التوزيع، القاهرة، 2016م، ص، ص: 147، 148.

كما يمكن استخدام تلك التقنية كأداة فعالة من أدوات زيادة المبيعات كما يمكن الاستفادة من هذه المعلومات في تصميم صفحات الموقع و تنسيقه و طرق عرض المنتجات و تبويبها بحيث يؤدي كل ذلك إلى سهولة استخدام الموقع **webusability**.

كما أن هناك مواقع أخرى على الانترنت تقوم بجمع بيانات العملاء تلقائيا من خلال البرامج المساعدة الصغيرة و التي تعرف بال **cookies**والتي يتم تبادلها بين برامج التصفح و كمبيوتر العميل و من ثم يتم نقل المعلومات الخاصة بالعميل و جهازه في كل مرة يدخل فيها للموقع الذي يتبادل معه برامج الـ**cookies** و بعد انتهاء من جمع البيانات تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة تخزينها داخل قواعد البيانات المتخصصة بالعلاقات العامة حيث يمكن استخراجها بسهولة.

و من المهم أن تكون آلية التخزين سريعة و فعالة لان عملية استخراج المعلومات تكون عملية معقدة، و يمكن الاستفادة من عملية التنقيب **datamining**في العديد من الجوانب التالية:

1. تقدير الخدمات التي يحصل عليها العميل.
2. تحديد زمن الاستجابة لخدمة العملاء.
3. التعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
4. تقييم نتائج الحملات الإعلانية.
5. معرفة مدى جودة المنتج أو الخدمة من وجهة نظر العملاء.

***رابعا:التخطيط الالكتروني E_Planning:**

قد لا يختلف التخطيط الالكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لان كلاهما ينصب على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيق الأهداف.

_إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن تحدد في مجالات ثلاثة:

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة المدى وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلاف التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها للمدى الطويل وعادة ما يكون تغيير الأهداف ذو تأثير كبير على كفاءة التخطيط.
- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في الممارسة المهنية للعلاقات العامة بما فيها التخطيط مما يحوله من تخطيط زمني متقطع إلى التخطيط المستمر.
- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطيط و عاملين يقومون بالتنفيذ يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية فجميع العاملين يعملون في المساهمة بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة في كل وقت.

إضافة إلى التخطيط التقليدي بجوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل **plantopbottom**في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي **Horizontalpla** في إطاره العام و متداخل بشكل كبير بين الإدارة و العاملين.

*و يبين الجدول التالي التحول من القواعد القديمة إلى القواعد الجديدة في التخطيط الإلكتروني:

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال و أنشطة العلاقات العامة	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا تقل مداها عن سنة واحدة)	خطط قصيرة و آنية (مداها أيام _ شهور)
الخطة تحدد الأهداف ووسائل و مراحل تنفيذها	الخطة عبارة عن قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه و لا يقيده
الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغييرات
الخطة ترتكز على الأهداف العامة للمنظمة	الخطة ترتكز على حاجات العملاء المتغيرة و الآنية و المحتملة
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة
الابتكار ضروري من أجل الوصل إلى خطة أفضل	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
الإدارة العليا هي المخطط و العلاقات العامة هي المنفذ (مدخل أعلى _أسفل)	المخططون هم المبادرون من كل من الإدارة العليا و ممارسي و مديري العلاقات العامة
الأهداف واضحة و محددة و قابلة للقياس	الأهداف العامة غامضة و احتمالية بدرجة عالية
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء و تعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية في ماهو مطلوب إنجاحه من أجل المنظمة ككل

***خامسا: التنظيم الإلكترونيE_ organizing:**

إن التنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف العلاقات العامة بالمنظمات وهو الذي يعطي العلاقات العامة شخصيتها و ميراثها الإداري.

ويتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيما مرنا للاتصال و التعاون بين الأفراد و مع أن الأشكال الأولى للتنظيم الشبكي موجودة قبل ظهور الانترنت و لكن مع الانترنت يصبح هذا التنظيم هو الشكل الأساسي السائد الذي يتلاءم مع التشبيك الواسع و تبادل البيانات الالكتروني **EDI.**

و يقوم التنظيم الالكتروني على عدة مبادئ و هي:

- التنظيم ثنائي الرئيس المباشر أو تعدد الرؤساء المباشرين **two or multiple bosses.**
- تعدد مراكز السلطة و الذي تكون فيه الوحدات المستقلة و الفرق المدارة ذاتيا هي السمة الغالبة بالإضافة إلى:
- إتباع السياسات المرنة.
- الاعتماد على الفريق المدار ذاتيا أو إدارة الذات ذلك من خلال جداول العمل المرنة و المتغيرة.
- التنظيم المصفوفي أو المشروعي و الذي يعتمد على الهياكل القائمة على الفرق من خلال تنظيم الوحدات المصغرة .

غير أنه لابد من التعامل مع التكنولوجيا الحديثة للاتصالات و المعلومات على أنها ليست بالعصا السحرية التي سوف تغير و تمحو جميع المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة و لكن ما هي إلى أداة يمكنها الارتقاء بالعلاقات العامة إلى مستوى المحترفين أو تحويلها إلى مهنة تتكاتف عليها المشاكل و الصراعات.[1]

[1]– ولاء يحي مصطفى: مرجع سبق ذكره، ص،ص: 147،153.

المطلب الثاني: المهارات التكنولوجية لرجل العلاقات العامة

وفرت الانترنت فرصا عظيمة لتوظيف المهارات الإبداعية للعاملين في مجال العلاقات العامة حيث أصبح من الواضح الآن أن مهارات العلاقات العامة هي التي تحتاج إلى أن يتم نقلها إلى جميع العاملين بالمنظمة.

ومن هنا فإن مسؤولي العلاقات العامة لابد أن يتوفر لهم مجموعة من الاعتبارات وهي:

- ✓ يحتاج مسئولي العلاقات العامة إلى معرفة كيفية التجول عبر الشبكة وإنشاء مكتبات بالمصادر التي يمكن الاعتماد عليها على الشبكة.
- ✓ يحتاج القائمون على العلاقات العامة الآن وفي ظل انتشار استخدام الانترنت إلى ممارسة التفكير الخلاق و البعد عن الأنشطة الروتينية وذلك لدراسة الإمكانات الالكترونية والعلاقات عبر الانترنت.
- ✓ يحتاج القائمون على العلاقات العامة إلى فهم و إدراك كامل للعلاقات العامة كمهنة وعلم ومعرفة الإجراءات والخدمات الجديدة التي يمكن تقديمها للجمهور.
- ✓ أن يكون على دراية كبيرة بمدى شهرة موقع المنظمة التي يعمل بها.
- ✓ أن يكون لديه فكرة جيدة عن محتوى الموقع وعدد الزيارات ومعرفة نوعية الجمهور الأكثر زيارة للموقع.
- ✓ أن يكون لديه القدرة على تقييم موقع المنظمة من الجانب الاتصالي والاختبارات المستمرة للاتجاهات ووجهات النظر.
- ✓ أن يكون لديه معرفة عامة بكافة الوسائل المتاحة من خلال الانترنت وأي من هذه الوسائل يناسب أي فئة من فئات الجماهير.
- ✓ أن يكون لديه مهارة البحث عن المواقع والعثور عليها ومعرفة كيفية وضع قوائم بالمنشورات ذات الصلة على الشبكة بنفس الطريقة التي يعثر عليها محترف العلاقات العامة على العناوين

والمعلومات الخاصة بالصحف الورقية.

- ✓ أن يكون لديه القدرة على إتباع الأساليب الحديثة للتأكد من صحة المعلومات وذلك من خلال انتقائه الجيد للمصادر التي يحصل من خلالها على تلك البيانات.
- ✓ أن يتعرف على كيفية إنشاء الموقع وإنشاء الصفحات الموقع و كيفية تحميلها وذلك إلى جانب بعض الأمور الفنية الأخرى والتي تختلف وفقا لإمكانيات والخدمات المتاحة لموقع كل منظمة.[1]

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال في ممارسة العلاقات العامة

تساعد و تساهم في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها العلاقات العامة وهي:

*استخدام قواعد البيانات للحصول على المعلومات و كتابة التقارير.

*تحسين الصورة الذهنية للمنظمة و التعرف على صورتها الحقيقية من خلال ما ينشر من قبل وسائل الإعلام أو المنافسين.

*تسهيل عملية جمع وتحليل البيانات و آراء الجماهير النوعية و الرأي العام.

*تسهيل إجراء البحوث عن طريق المقابلات عبر الشبكة.

*وضع أجندة اهتمامات المنظمة بحيث تعكس احتياجات الجمهور وصولا إلى التوفيق بين سياسة المنشأة أو المنظمة والرأي العام والجمهور.

*استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلي و خارجي.

فالانترنت تقدم لمهنة العلاقات العامة التكنولوجيا اللازمة لإشباع حاجتها إلى الاتصالات التفاعلية و المزدوجة و المتكافئة بين المنظمة و جماهيرها و الوصول إلى العلاقات العامة التفاعلية وتفيد العلاقات العامة من التكنولوجيا سواء إنشاء موقع للمنظمة و إثراء المواقع الخاصة أثناء الأزمات

[1]- ولاء يحي مصطفى: مرجع سبق ذكره، ص ص: 155، 157.

لشرح وجهات نظر المنشأة و العمل المبكر لاحتواء الأزمة، وصياغة إستراتيجية دفاعية للتصدي لمواجهة حدة الهجوم.

ويرى الباحثون أن العلاقات العامة باستخدامها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلت جماهير المنظمات إلى مرحلة الجمهور النشط والمتفاعل حيث تقدم الانترنت للعلاقات العامة الوسيلة المثالية للوصول إلى شرائح الجمهور المستهدف وتقدم أيضا الوسيلة الفعالة للدخول في حوار مع هذه الجماهير.

إلى جانب مجموعة من الخدمات التي تنجح الانترنت في القيام بها أكثر من أي وسيلة أخرى. الخدمات التي تحققها الانترنت للعلاقات العامة:

_ نقل الملفات، وهو ما يعتبر عملية هامة في الربط بين أجزاء المؤسسة وبين المؤسسات المختلفة.

_ تبادل الآراء ووجهات النظر المختلفة بين المؤسسة و جماهيرها المختلفة المنتشرة في كل مكان.

_ تقديم معلومات عن المؤسسة و خدماتها لجماهيرها المستهدفة من خلال تقاريرها الدورية و الرسائل الاتصالية التسويقية التي تعدها.

_الإعلان عن المنتج أو الخدمة حيث تستخدم تكنولوجيا الوسائط المتعددة من قبل المعلنين لتقديم إعلاناتهم بشكل جذاب خاصة بعد التوسع في استخدام شبكة الانترنت.

_ تطبيق أنشطة العلاقات العامة و برامج الرعاية: حيث يمكن إرسال تنويهات عن الأدوار والخدمات حول المنتجات الجديدة، وتقارير المؤسسات حول آرائها ووضعها المالي و نشرات المؤسسة من خلال الشبكة بالإضافة إلى رعاية البعض لمواقع معينة على الانترنت وبعض المؤتمرات والأحداث الخاصة الرياضية والقومية بالإضافة إلى خلق بعض المواقع لجمع التبرعات لحدث معين.

_ تستفيد العلاقات العامة من جهود تنشيط المبيعات: حيث يمكن استخدام موقع المؤسسة في خلق علاقة طويلة المدى بين المؤسسة وجماهيرها المستهدفة من أجل توجيه الرسائل الاتصالية مباشرة لهم لتوضيح العروض الخاصة المقدمة من المؤسسة لعملائها.

_ من خلال تطبيق الاتصالات التسويقية المتكاملة، حيث تعد العلاقات العامة عنصرا رئيسيا بها تتلاءم العلاقات العامة مع البيع المباشر: حيث يسهل الانترنت هذه العملية بالمقارنة بين المنتجات وأسعارها لاختيار الأفضل للمستهلك بسهولة و يسر.

_ البحوث التسويقية: من خلال إجراء البحوث العلمية المعروفة للتعرف على آراء الجمهور المستهدف واهتماماتهم بالإضافة إلى ذلك إجراء **discussions focus group**مجموعات مناقشة المتعمقة.

_ إقامة علاقة قوية بين المؤسسة وجماهيرها: حيث يمكن جمع معلومات حول جماهير المؤسسة وتوثيق علاقاتها بهم.

_أن تدعيم الاتصالات الداخلية مع العاملين في المؤسسة أو المنظمة بجانب تدعيم الاتصالات الخارجية مع العملاء وجماهيرها من خلال تبادل المعلومات حول المنظمة وخدماتها مع جماهيرها، وتحقيق الاتصالات الثنائية هو ما تسعى إليه العلاقات العامة وتعمل على تحقيقه من خلال التكنولوجيا.

المطلب الرابع: وظائف العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم وظائف العلاقات العامة في المؤسسة في ظل التكنولوجيا الحديثة

التفاعلية:

تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال وتبادل المعلومات تأثيرا على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها و يطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وذلك نتيجة لما توفره التقنيات الموضوعة لاستخدام الأجهزة الالكترونية في الاتصالات وتبادل المقترحات.

اللاجماهيرية:

حيث أتاحت المعلوماتية إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة وكذلك التحكم في نظام الاتصال ونقل المعلومات بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتجها إلى مستهلكها.

اللاتزامنية: (Synchronisation):

وتعني إمكانية الإتصال ونقل المعلومات والحصول عليها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام الإنترنت والبريد الإلكتروني ترسل الرسالة من منتجها إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى وجود المستقبِل.

قابلية التحرك أو الحركية: (Mobilité):

فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أتاحت وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الحصول على المعلومات ونقلها من أي مكان لآخر أثناء حركته ومن أمثلة

ذلك الحاسب الآلي النقال المزود بقابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، وكذلك تحقيق نظام للترجمة الآلية ظهرت مقدماته في نظام مينيل الفرنسي.

الكونية: (Convertibility):

فالمعلوماتية جعلت من العالم قرية صغيرة بفعل الترابط المعلوماتي الذي نتج من تقدم وسائل تسجيل ونقل وتخزين ومعالجة المعلومات، ولقد أتاحت المعلوماتية تفسيرات عند الأفراد، من هذا تكونت بناءات ذاتية ومشتركة مع الآخرين عن معنى الواقع المادي والإجتماعي للمعلومات فترتب عليه التفاعل النفسي الإنساني المشترك، لذا أصبحت التقنيات أو تكنولوجيا المعلومات والفضائيات الرقمية شديدة التأثير على طبيعة النشاط الاتصالي بإدارة العلاقات العامة. [1]

ولممارسة هذه الأنشطة يتطلب مراعاة مجموعة من الاعتبارات وهي:

1/ **التخطيط والمنهجية:** أدى التنافس الشديد بين مؤسسات العلاقات العامة التي تسعى للوصول إلى جمهورها عبر الانترنت إلى حتمية الاهتمام بالتخطيط لأنشطة وبرامج العلاقات العامة والحرص على الأداء المنهجي و المدروس لها، وتعتبر السرعة الخاطفة في عملية التواصل وصعوبة إمكانية التراجع عن المحتوى المقدم في رسائل العلاقات العامة من أهم الأسباب التي تجعل مؤسسات العلاقات العامة تحذر كثيرا الاعتماد على الصدف و العشوائية في ممارسة مهامها.

2/ **الاهتمام بالمضمون:** تشكل كثرة المجالات التي أتاحها الانترنت لتقديم المعلومة أو المضمون أو المحتوى واحدة من الهموم أمام ممارسي العلاقات العامة عند التفكير في اختيار أفضل

[1]– وجدي محمد بركات : المعلوماتية و الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور للمجلس الأعلى للجامعات ،القاهرة ، 2013م .

المسارات أو أحسن الوسائل فاعلية في الوصول إلى الجمهور المستهدف، فيمكن أن تعرض المعلومة عن طريق الانترنت في شكل سردي أو مواد سمعية أو صور ورسوم وروابط ووصلات أو غرف دردشة أو غيرها من المجالات، لكن السؤال الهام هنا: ما هي المعلومة أو ما هو المضمون الذي يحقق هدف العلاقات العامة عبر الانترنت من بين كل الخيارات المتعددة ؟

رغم صعوبة الإجابة على هذا السؤال في ظل تعقد عملية التواصل في العلاقات العامة عبر الانترنت إلا انه يمكن تحديد بعض المؤشرات التي تجعل من مضمون رسالة العلاقات العامة أكثر جاذبية للجمهور وأقرب إلى تحقيق الأهداف ومن تلك المؤشرات:

_ ثراء المعلومة و قوة قيمتها: و نستطيع وصف رسالة العلاقات العامة عبر الانترنت بهذا الوصف عندما يحس الجمهور بأنها قدمت له ما يريده أو ما يبحث عنه من بين الكم الهائل من المعلومات المقدمة عبر صفحات الويب ومواقعه.

_ سهولة وصول المعلومة: من الضرورة هنا أن نتذكر تعقد مسارات البحث عن المعلومات في الانترنت بشكل عام ورسائل العلاقات العامة بشكل خاص، ما يجعل متصفح الرسائل في حيرة ليست من أجل الاختيار من بين تلك الرسائل بل من أجل كيفية الوصول إليها فكلما كان طريق الوصول لرسالة العلاقات العامة عبر الانترنت سهلاً أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف من تلك الرسائل و المضامين.

_ موثوقية المضامين: إذا تخيلنا العلاقات التجارية والمعاملات المالية عبر الانترنت بين مؤسسات العلاقات العامة والجمهور يمكن لنا أن نتصور أهمية الثقة والأمان الذي يجب أن يكون متبادلا بين طرفي هذه العلاقة، حيث يجب على مؤسسات العلاقات العامة أن تبني جسرا آمنا من العلاقات المعلوماتية والتعاملات الحقيقية التي تجعل الجمهور واثقا في الإقبال على التعامل معها، وتعتبر الثقة عرفاً هاماً من أعراف العلاقات العامة عبر الانترنت يؤدي إلى بناء العلاقات الايجابية بين الجمهور والمؤسسات.

_ جاذبية الرسائل: من الضروري أن تتسم رسائل العلاقات العامة عبر الانترنت إلى التشويق والمتعة التي تكون سببا في إغراء الجمهور وجذبه للتعامل مع مضامينها، فلو أن مجموعة من أصناف الطعام وضعت أمام الفرد فانه سيقوم بالتذوق لاختيار ما يناسبه منها فكذلك صفحات الويب والمواقع الالكترونية للمؤسسات والشركات تعج بالملايين من الرسائل والمضامين التي يحتار الجمهور أمامها في عملية التفضيل والاختيار، وقد يستوجب هذا الأمر على ممارسي العلاقات العامة عبر الانترنت أن يحرصوا على عوامل جذب والمتعة والتشويق التي يميزون بها رسائلهم عن بقية المضامين الموجودة عبر الانترنت.

3/ تنظيم العلاقة مع الجمهور: مرت عملية الاتصال بالجمهور في العلاقات العامة بالعديد من التطورات عبر التاريخ قسمها الباحثون إلى مراحل أهمها:

*المرحلة الأولى: و التي بدأت ببدايات التواصل الإنساني واستمرت حتى قبل اكتشاف وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية، وقد تميزت هذه المرحلة باعتبار جمهور العلاقات العامة على أنه(جمهور عام)أي أي أن الرسائل ومضامين العلاقات العامة كانت تخاطب الجمهور بشكل عام وتخصص لفئة بعينها أو شريحة مجتمعية بشكل خاص، ويعتبر عدم القدرة على توفر الإمكانات لدراسة الجمهور وتحديده بشكل دقيق أهم الأسباب للتعامل معه بشكل عام.

*المرحلة الثانية: وقد بدأت مع بدايات اختراع وسائل الاتصال الجماهيرية التقليدية وقد تميزت هذه المرحلة بتحديد الجمهور من رسائل العلاقات العامة وتخصيصه وسميت بمرحلة الجمهور المستهدف حيث عملت مؤسسات العلاقات العامة على تصنيف الجمهور بحسب الرسائل والمضامين المستهدفة ما أدى إلى زيادة عملية التنافس وازدهار الجهود التسويقية والترويجية من قبل مؤسسات العلاقات العامة.

*المرحلة الثالثة: وهي التي بدأت بدخول الانترنت في عالم الممارسة الفعلية في علمية التواصل من قبل مؤسسات العلاقات العامة، ورغم أن الجمهور في هذه المرحلة يشبه إلى حد كبير

الجمهور في المرحلة الأولى كانت سمته التلقي فقط أما جمهور المرحلة الثالثة فميزته التفاعل والتشارك إلى درجة أن شخصا واحدا يمكن أن يقوم بتلقي رسائل العلاقات العامة عبر الانترنت و بثها عن طريق الآلاف بل الملايين من الروابط ويتسبب في نشر تلك الرسائل محققا عملية تواصل ناجحة.

وتتطلب إدارة العلاقة مع جمهور العلاقات العامة عبر الانترنت المزيد من الجهد خاصة بالنظر إلى تعقد عملية الرغبات والميول والاتجاهات التي تربط الجمهور بالسلع والخدمات والأنشطة والأعمال التي تقدمها مؤسسات العلاقات العامة، فالشخص الواحد من بين هؤلاء الجمهور قد تتجمع لديه مجموعة من الاهتمامات المتداخلة نتيجة تواصله المباشرة مع أكبر قاعدة بيانات معلوماتية هي الانترنت. [1]

المطلب الرابع: العلاقات العامة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي

يرى بعض الباحثين إن هناك رباطا وثيقا وقويا بين العلاقات العامة بمفهومها الاتصالي وبين الأداء الوظيفي فكلاهما يكمل الآخر ولا يمكن الاستغناء عن أحدهما.[2]

يذكر آخرون إن هناك علاقة سببية بين والعلاقات العامة التي ساهمت في تقدم أساليب متعددة للعلاقات الإنسانية بهدف زيادة كفاءة العاملين وتعددت هذه الأساليب مثل المشاركة في الإدارة والإشراف.

كما أن العوامل التنظيمية التي تشمل الأنظمة والحوافز المعنوية وأساليب اتخاذ القرار، والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وبيئة العمل كل هذه العوامل التنظيمية التي هي في إطار تخطيط العلاقات العامة تعد فرصة تفرضها للرقي في الأداء بالعمل.[3]

---

[1]- عماد الدين تاج فقير عمر: إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، الطبعة الأولى ، دار البداية للنشر و التوزيع، عمان، 2013م، ص: 188الى 191.

[2]- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر: مرجع سبق ذكره، ص 47.

[3]- محمد موسى أحمد: إدارة الأفراد(الموارد البشريةHR)بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية للنشر،الإسكندرية،2014م، ص:84 .

يذكر في بعض الدراسات أن العلاقات العامة تساهم بأكثر نشاط لها (الاتصال) في تكوين المناخ التنظيمي وتحديد خصائصه وفاعليته، فالعلاقات العامة بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم وهي بذلك تؤثر كثيرا في تحديد البعد النفسي والاجتماعي للمناخ التنظيمي، لذا يعد وجود الاتصالات الفعالة مؤشرا هاما على وجود مناخ تنظيمي جيد، فغياب قنوات الاتصال الفعالة الرئيس والمرؤوس وما يرتب عليها من غياب الأسس الموضوعية في التعامل مع العاملين وعدم ترسيخ علاقات مبنية على الثقة والتقدير،

فاستخدام الوسائل والأنواع الاتصالية للعلاقات العامة ذات كفاءة عالية ترفع كفاءة العامل وفاعليته، وتنمي روح التعاون والتقارب والانسجام بين العاملين.[1]

العلاقة بين العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعد العلاقة بين ممارسي العلاقات العامة، ووسائل الإعلام والاتصال علاقة اعتمادية متبادلة لذلك أوضحت في هذا الصدد دراسات عديدة إن العلاقات العامة تساهم بنسبة 50 من التغطية الإخبارية لوسائل الاتصال العامة.

فالعلاقات مع وسائل الإعلام تقوم على التوازن بين الوصول إلى الجمهور المستهدف من جانب، ومراعاة الاعتبارات الخاصة بوسائل الاتصال من جهة أخرى، وعلى ذلك تحرص المنظمات بناء علاقات إستراتيجية مع وسائل الاتصال الحديثة لبرامج العلاقات العامة فهي تشكل إدراكات الأفراد ومعتقداتهم حول الأحداث والأشخاص والمؤسسات، وخاصة ذلك التي لا يكون هناك اتصال مباشر معها، ومن ثمة فان وسائل الاتصال الحديثة تمثل أهمية خاصة للمنظمات المختلفة باعتبارها الوسائل التي تساعدها على بناء سمعتها، وهويتها، وتشكيل الرأي العام حولها.[2]

[1]- يوسف حمداني، خيرة بوصيد: المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة يحي فارس المدية، 2015م، ص: 58.

[2]- أمينة عبادي، فاطمة كاتب: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، المديرية الولائية للأمن بأم البواقي، مذكرة ماجستر علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2016م، ص: 98.

تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي:

إن التطورات التكنولوجية الحديثة تعتبر من أكثر العوامل توفير المناخ التنظيمي يتلاءم مع الأفراد والمنظمة فالتطورات التكنولوجية ذات تأثير ايجابي على العاملين كرفع الروح المعنوية للموظفين بطريقة منظمة وإذا تم اعتمادها بالشكل الصحيح بحيث تساهم في تحقيق:

- ✓ تساهم التكنولوجيا في توزيع المهام والواجبات والعمل بشكل سليم بين العاملين.
- ✓ تساهم في إيجاد وتحديد بشكات الاتصال بطريقة يحقق معها التلاحم التنظيمي بأقصى كفاءة وفاعلية.
- ✓ تساهم في تحسين الظروف المادية للعمل من حيث الضوء والحرارة والصوت وغيرها بما يتلاءم مع تحقيق أعلى كفاءة ممكنة في الأداء.
- ✓ رفع كفاءة الأداء في المنظمة من حيث السرعة وتقليص الجهد.[1]

يتضح مما سبق بان استخدام التكنولوجيا المتطورة في المنظمة من شانها أن تخلق المناخ التنظيمي الملائم للإنجاز الفعال والقادر على قتل روتينية الأداء الوظيفي للعاملين ورفع كفائتة.

[1]- يوسف دحماني، خيرة بوصيد: مرجع سبق ذكره ص 58.

خلاصة الفصل:

لقد استعرضنا في هذا الفصل موضوعا جديرا بالذكر، نظرا لما له من أهمية بالغة في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، إلا وهو التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت المؤسسة بفضلها أكثر أهمية وفاعلية وأضافت عليها الحداثة والسرعة والدقة إذ صارت هذه الأخيرة تتبنى وبصورة جيدة الرهانات الحالية للاتصال، لما لها من استعمالات داخلية وخارجية، فل المؤسسة كما سمحت بتطور الوسائل من تقليدية إلى حديثة من إيميل ومدونات رقمية وغيرها وبالرغم من هذه الميزات الايجابية إلا انه لها سلبيات لا يمكن غض النظر عنها، كما نجد أن لهذه التكنولوجيا تأثيرات على العلاقات العامة والأداء الوظيفي بحيث سهلت ممارسة العلاقات العامة لنشاطاتها من حيث السرعة والدقة من بحث الكتروني وتخطيط الكتروني وغيرها، كما كان لها الأثر البالغ على أهم مورد في المؤسسة وهو العنصر البشري فالتكنولوجيا الحديثة لها تأثير ايجابي على العاملين كرفع الروح المعنوية للموظف بطريقة منظمة، كما تساعد في تحسين ظروف العمل وبالتالي تحسين أداء الفرد والرفع منه الذي يعكس تماما مستوى جودة وكفاءة أداء هذه المنظمات.

الفصل الثالث

العلاقات العامة في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

تمهيد:

عرفت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية تطورا سريعا وتحولا حاسما في مجال الاتصالات، خصوصا بعد دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أحدثت نقلة نوعية وثورة حقيقية في المؤسسة إدراكا بأهمية هذه التكنولوجيا واستخدامها في مجال الاتصالات، وباعتبار مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية من المؤسسات الخدماتية و الاقتصادية التي تسعى لتقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة بوسائل خاصة لتسهيل مهامها ووظائفها، فمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية تعتمد هذه التقنيات لتحسين نوعية الخدمات وإرضاء الجمهور وتسهيل العملية الاتصالية بين الموظفين وبالتالي التحسين من أدائه وما زاد من فاعلية الأداء الوظيفي هو دور مصلحة الاتصال والعلاقات العامة باعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في القيام بمهامها، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى بطاقة فنية عن مؤسسة اتصالات الجزائر من تعريف بالمؤسسة وتطورها التاريخي وأهداف ومهام هذه المؤسسة وواقع التكنولوجيا الحديثة فيها هذا من جانب ومن جانب آخر التعرف على مهام العلاقات العامة ودورها في رفع أداء الموظفين باعتمادها على التكنولوجيا الحديثة ومقارنتها بالسنوات الماضية والتعرف على الوسائل المتطورة والتخصص في التكنولوجيا لدى القائمين بالعلاقات العامة والتعرف على أهم التحديات والآفاق التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، وقد قمن بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: بطاقة فنية عن مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

المبحث الثاني: تحليل البيانات

المبحث الأول: بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وذلك بإعطاء لمحة تاريخية عن نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر وكذلك التعرف على المديرية العملياتية بولاية المدية والتطرق لهيكلها التنظيمي وأهم الأهداف والمهام والخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية والتعرف على تأثير التكنولوجيا على المؤسسة بعد إدخالها على المؤسسة.

المطلب الأول: عرض عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية

يتضمن هذا المطلب التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية من خلال التطرق إلى نشأتها وتطورها التاريخي، والتعرف على المؤسسة ومقرها وبندها الضريبي والجنائي وأهداف التي سطرتها منذ بداياتها.

أولا: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر:

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في التكنولوجيا الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م حيث جاء هذا القانون لأنها احتكار الدولة لنشاطات البريد و الموصلات، و تطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا مستقلة في تسيرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لهنا مهام المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأسمال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات بعد أزيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تبعا للقرار 2000/03 أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة مجسدة في 01 جانفي 2003م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها حتى الفاتح من جانفي سنة 2003م

لكي تبدأ الشركة في إتمام مشاورتها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد و مجبرة على إثبات وجودها في العالم.

ثانيا: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

إن مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية ملك للدولة بنسبة 100 بالمائة تنشط بقطاع الاتصالات ذات أسهم قدرت ب 99عام بدأت بالعمل فعليا في الفاتح جانفي سنة 2000 م، يقع مقرها الاجتماعي بالطريق رقم 05، الديار الخمس بالمحمدية، الجزائر العاصمة ولديها:

* رأسمال عمومي مقدر بـ : 50.000.000.000 دينار جزائري في بداية نشأتها و أصبح يقدر بـ : 61.275.180.000 دينار جزائري

* رقم سجلها التجاري: 00180.83B02

* الرقم الجبائي: 000216.2990330049

* بندها الضريبي: 1629838021

* رقم التعريف الإحصائي : 00021622906569.6[1]

و تهدف مؤسسة اتصالات الجزائر لتحقيق ثلاث أهداف رئيسية سطرتها إدارة مجتمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية و هي:

- الجودة
- الفاعلية
- نوعية الخدمات

[1] الموقع الالكتروني www.algerietelecom.dz تاريخ الاطلاع 2021/05/7 على الساعة (10.38)

و سمحت هذه الأهداف التي أسفرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة و جعلها المعامل رقم 01 في سوق اتصالات بالجزائر.

المطلب الثاني: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بولاية المدية

سنتناول في هذا المطلب المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية من خلال تقديم لمحة تاريخية عن نشأتها و تقديم هيكلها الوظيفي من مختلف المصالح و الدوائر والأقسام.

أولا : نشأة المديرية العملياتية لاتصالات بالمدية: بتاريخ 11 نوفمبر 2002 تم وقف قرار رقم 15 / 02 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر تأسيس المديرية العملياتية لاتصالات عبر كافة القطر الوطني ، الحديث عن ولاية المدية وولايات الجزائر و منها المديرية العملياتية بالمدية و كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في الفاتح من جانفي 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر و اتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم و قد كانت تسمى في بداية 2003 م بالوحدة العملية لاتصالات إلى غاية جوان 2011 م أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى وحدة عملياتية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتيةD . O . T

المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية هي مديرية تابعة للمديرية الجهوية للاتصالات D.R.Tالبليدة و تنقسم المديرية إلى:

1 . دائرة الممتلكات و الوسائل العامة: التي بدورها تنقسم إلى:

- **مصلحة الإمداد:** و تهتم هذه المصلحة بتوفير و إمداد المصالح و الدوائر الموجودة على مستوى المديرية بالوسائل اللازمة كالتدعيم بالسيارات و التجهيزات، لتمكينهم من القيام بأعمالهم على أحسن وجه.
- **مصلحة الشراء:** تهتم بشراء كل ما يلزم المؤسسة

- **_مصلحة الممتلكات:** تهتم بعملية الجرد المادي و حماية ممتلكات المؤسسة كما تقوم بالسهر على جلب عقود الممتلكات المؤسسة من المصالح المختصة مثل أملاك الدولة.

- **مصلحة الوقاية والأمن:** تهتم بالسهر على أمن المؤسسة و ممتلكاتها و أفرادها من كل تخريب و نظافة المحيط و وقايته.

_مصلحة النشاطات الاجتماعية: تهتم بالأنشطة الاجتماعية و مساعدة العمال.

2. دائرة الموارد البشرية: و التي بدورها تنقسم إلى:

- **مصلحة تسيير الوظائف:** و تهتم بتسيير المسار المهني للعمال من بداية العمل حتى التقاعد
- **مصلحة التكوين:** تهتم هذه المصلحة بتكوين العمال حسب المتطلبات الموجودة في السوق، و هذا لضمان جودة عالية مقدمة من طرف العمال حفاظا على مركزها التنافسي في السوق.
- **مصلحة الاتصال والعلاقات العامة:** تهتم هذه المصلحة الاتصال والتواصل مع جمهور المؤسسة وضمان جو مناسب للعمال و توفر كل ما يحتاجه من الناحية الإدارية.
- **3 – دائرة المالية و المحاسبة:** و تضمن المصالح التالية:
- **مصلحة الميزانية:** تهتم بإعداد بالميزانية
- **مصلحة الخزينة:** تهتم بالدفع النقدي
- **مصلحة المحاسبة:** تهتم بالتدقيق و مراجعة المحاسبة العامة للمؤسسة
- **الدائرة التجارية:** و تتضمن المصالح التالية:

1.**مصلحة البيع:** تهتم ببيع الخدمات الموجودة في الهاتف و الإنترنت و إيصالها للزبائن

2.**مصلحة التحصيل:** تتكفل بعملية تحصيل ديون الزبائن العالقة

3.**مصلحة العلاقات مع الزبائن:** تهتم بخدمة الزبائن بعد البيع

4.**دائرة خاصة بالمؤسسات:** تهتم بمعالجة الشكاوي و الفاترات

5.**دائرة التقنية تتضمن:**

- **مصلحة الهندسة:** تهتم بوضع مخططات لشبكات الهاتف
- **مصلحة التطوير:** تطوير الشبكات الموجودة
- **مصلحة التهيئة و استغلال الشبكات:** تقوم بتجديد الشبكات القديمة
- **مصلحة التهيئة و استغلال الآلات:** تقوم بتجديد الآلات كالخزائن الهاتفية
- **المركز التقني للمؤسسات:** تقوم بإصلاح الشبكات الجوال الخاصة بالمؤسسات كالبنوك
- **رئيس مشروع AMSAN** يهتم هذا المشروع بتطوير خدمات الإنترنت ذو التدفق العالي بواسطة التقنية جديدة تسمى **AMSAN**
- **وحدة الهياكل القاعدية** إنجاز الهياكل القاعدية من أجل وضع الألياف البصرية و الكوابل الهاتفية.

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية:

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مختلف المهام التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى أهدافها.

1. مهام مؤسسة اتصالات الجزائر:

تتكفل مؤسسة اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي الجزائري، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية بتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد اتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزبائنها كما يلي:

✓تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الإرساليات عبر الأقمار الصناعية، حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها أصوات، صور، معطيات، عن طريق أي واسطة كهربائية وذلك بغية رفع تحديات معقدة ومتعددة.

✓العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من مهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.

✓زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصال إلى عدد كبير من المواطنين، خاصة ف المناطق الريفية.

✓تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصوت والصورة والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

✓التطوير والاستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

✓إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

✓محاولة تصميم نظام معلوماتي متميز (GAIA)، وفاء الزبائن، وذلك عن طريق مايلي:

كل زبون له شباك وحيد على مستوى الوكالة التجارية اتصالات الجزائر، التي تحفظ طلب الزبون، ومعلومات خاصة به، عنوانه....الخ

2. أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر تعمل في عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال ذلك بأربع أهداف هي:

✓زيادة في نسبة العرض بالنسبة للخدمات الهاتفية، وتسهيل الولوج لخدمات الاتصالات وذلك للوصول لعدد أكبر من المستعملين، وبالخصوص المناطق الريفية.

✓الزيادة والتنمية في جودة الخدمات المعروضة، وسلسلة أو مجموعة التشكيلات المقدمة، وجعلها أكثر تنافسية في مجال خدمات الاتصالات.

✓تطوير شبكة وطنية محلية للاتصالات مرنة وموصولة بطرق الإعلام.

✓المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برنامج تطوير المؤسسة الإعلام والاتصال في الجزائر، وتتمحور نشاطات المؤسسة حول تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية – إنشاء واستثمار وتسير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

المطلب الرابع: واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من أولى المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية التكنولوجيا الحديثة، نظرا لأهمية هذه التكنولوجيا على المؤسسات الخدماتية والاقتصادية، حيث تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر في مجالات متعددة في سوق الشبكات الخاصة بالاتصالات والخدمات، ودخلت المؤسسة رسميا عالم التكنولوجيا الحديثة بتاريخ الفاتح من جانفي 2003م منذ بداياتها وذلك عند تقسيم وهيكلة قطاع البريد و المواصلات إلى اثنان، قطاع البريد و مؤسسة اتصالات الجزائر فل البدايات الأولى كانت في 2003،و في 2004 بدأت المؤسسة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ انقسامها لكن برؤى مغايرة تماما وذلك لإثبات نفسها أفضل بما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد و مجبرة على إثبات وجودها إضافة إلى العمل على تطوير بعدها الدولي والمساهمة في ترقية قطاع الاتصالات وخدمات الاتصال الالكترونية وذلك باعتمادها على التكنولوجيا المتطورة.

- حددت وقتها مجموعة من الأهداف لبلوغها:

- ترتكز أساسا في أن تصبح الفاعل الرئيسي لتطوير استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر وإرضاء الزبون والمستخدم.
- إضافة إلى ضمان الفاعلية والنجاعة وتحقيق مردودية وربحية لضمان ديمومة نشاط المجمع.
- تحقيق مستوى عالي من الفاعلية التقنية والتكنولوجية لضمان تموقع دائم في السوق الذي تنشط فيه، مع مسايرة ومراعاة واقعه الذي يعرف انفتاحا ومنافسة كبيرة.
- كما تسعى اتصالات الجزائر إلى ضمان مكانة لها على المستوى العالمي والمساهمة في ترقية مجتمع المعلومات "مجتمع رقمي"في الجزائر وبناء اقتصاد مبني على المعرفة.

واعتمدوا على مخططات وبرامج مؤسسة اتصالات الجزائر لمواكبة التطورات التكنولوجية كالآتي:

باشرت مؤسسة اتصالات الجزائر لبلوغ طموحاتها بإقامة برنامج مخطط تنمية ابتدءا من 2010م يتمحور أساسا حول عصرنة وتطوير وتأمين روابط الاتصالات من خلال الرفع من القدرات، كما على عاتقها مهمة مصاحبة مشاريع التجديد المنتهجة من قبل الحكومة في مجال الحكومة الجزائرية الالكترونية وبلوغ هدف الجزائر الالكترونية سنة 2013م.

كما زامنت مؤسسة اتصالات الجزائر توفير عروض خاصة في مجال الاتصال بتكنولوجيا (*أف تي تي اكس*)، وهي خدمة جديدة من شأنها ضمان خدمات اتصال بالصوت والصورة وشبكة الانترنت معا "سمعي بصري".

في30 مارس 2014م، أطلقت اتصالات الجزائر مجموعتها الجديدة من عروض الانترنت الغير محدودة المسماة **Idoom ADSL** بسرعات تتراوح من 1الى 8 ميغابيت. وفي 25 أفريل 2016م، وفرت سرعة غير محدودة تصل إلى 20 مبغابيت.

المبحث الثاني: تحليل البيانات

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية لماهية العلاقات العامة و الأداء الوظيفي والأساسيات العامة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي سنحاول إسقاط ذلك على واقع مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية المدية لتكون حقلا للدراسة الميدانية لمعرفة الدور الذي تلعبه مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة، بحيث قمنا بإجراء مقابلة مع المبحوثة رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة ثم تفريغ إجاباتها إلى أربعة مطالب.

المطلب الأول: مهام مصلحة العلاقات العامة لضمان تحسين أداء الموظفين باعتمادها على التكنولوجيا

من خلال هذا المطلب ستتم معرفة مهام مصلحة الاتصال العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وتأثيرها على الموظفين، و تغيرات هذه المهام في ظل التكنولوجيا

ودور مصلحة الاتصال و العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا في خلق صلات وعلاقات جيدة بين الموظفين و كيفية الحفاظ عليها، و ستتم معرفة إذا ما كان جهاز العلاقات العامة قد حقق أهدافه بشكل سريع وأفضل بعد اعتماده على التكنولوجيا الحديثة مقارنة بالسنوات الماضية، ومعرفة و جهة نظر المبحوث عن عمل جهاز العلاقات العامة في المؤسسة و دوره في رفع الأداء الموظفين بالنظر إلى الإمكانيات التكنولوجية الحديثة.

تمارس مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية مهامها طيلة السنوات الماضية حسب ما ورد من إجابات رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة وكانت تعتمد على:

- التخطيط الذي يعتبر أول مهام جهاز مصلحة الاتصال والعلاقات العامة من خلال التخطيط لأنشطة العلاقات العامة بوضع خطط وبرامج واستراتيجيات طويلة المدى للتنبؤ بالمستقبل، ووضع التدابير اللازمة.[1]وهذا يتوافق مع إجابة المبحوثة كون التخطيط يعني: " التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل من الاستعداد لهذا المستقبل وسوء التخطيط أو غياب التخطيط يجعل الأمور تسير في عشوائية، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع الجهود سدى."[2]

وبعد اعتماد مصلحة الاتصال والعلاقات على التكنولوجيا الحديثة عملية التخطيط أصبحت أكثر مرونة فأصبح بإمكان رجل العلاقات العامة وضع خطط آنية وقصيرة وفق للظروف المتغيرة، التي تفرضها بيئة العمل، و قابلة للتجديد والتطوير فجميع العاملين يقومون بالمساهمة في التخطيط مع كل فكرة وفي كل وقت ليصبح التخطيط مستمر لمواكبة التطورات والتقنيات الحديثة التي تتبناها المؤسسة.

[1]- حورية سياوي: رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة، مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، بتاريخ 8جوان 2021م على الساعة 10صباحا.

[2]- محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي: مبادئ علم الإدارة الحديثة، (د.د.ن)، (د.م.ن)، 2014م، ص: 56.

فالتخطيط تطور في ظل التكنولوجيا إلى الأفضل ليصبح أكثر مرونة وفاعلية حسب إجابة المبحوثة وهذا ما يعرف بالتخطيط الإلكتروني: هو عملية ديناميكية أفقية مستمرة وقابلة للتجديد بحيث يمكن إعادة كتابة الخطة إلكترونيا يتميز بالدقة ومرونة عالية جدا.[1]

- كما تقوم مصلحة الاتصال والعلاقات العامة بالتنسيق فمصالح المؤسسة متداخلة مع بعضها البعض كالسلسلة كل مصلحة تكمل مصلحة وكل خدمة تكمل الخدمة الأخرى، وهذا لتحسين صورة المؤسسة الذي يعتبر هدف رئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

فمصلحة الاتصال والعلاقات العامة لها مجهودات في القيام بالتنسيق بين مصالح وأقسام المؤسسة وبين الإدارة العليا للمؤسسة حيث شبهته المبحوثة بمستشار شخصي بين مصالح المؤسسة والإدارة العليا كون التنسيق يساعد على:

" تحقيق الجهود الرئيسية للمنظمة لهذا تتضافر جميع الجهود وتتوحد في سبيل تحقيق الغاية " فمن البديهي أن نشاطات العلاقات العامة لا تتحقق دون تضارب أو تداخل أو ازدواج فذلك يستلزم وجود التنسيق بين الجهات التي تساهم في ممارسة هذا النشاط فالتنسيق هو المجهود الذي يرمي إلا التعاون بين مختلف الأقسام والمصالح المختلفة للمنظمة. [2]

وبعد تبني مصلحة الاتصال والعلاقات العامة أصبح التنسيق بين المصالح ورفع الانشغالات من مصلحة لأخرى يكون عبر الايميل، والموقع الالكتروني وأعطت مثالا عن ذلك عند دخول تقنية جديدة تقوم خلية الاتصال والعلاقات العامة بالتنسيق مع المصلحة التقنية من أجل إقامة أبواب مفتوحة للتعريف بهذه التقنية.

"فالتكنولوجيا الحديثة أصبحت أهم أداة تعتمد عليها مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في التنسيق والربط بين مختلف المصالح والمكاتب والأقسام داخل المؤسسة هذا من جهة ومن جهة أخرى تعتمد عليها المصلحة في الاتصال والتنسيق بين مختلف الأطراف الخارجية التابعة

[1]- مصطفى يوسف كافي: الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2009م، ص: 94.

[2]- علي جبار الشمري: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010م، ص: 58.

للمديرية في مختلف بلديات الولاية وكذا الهيئات والمؤسسات التي تتعامل مع المؤسسة".[1] وهذا يتوافق مع إجابة المبحوثة السابقة.

- كذلك كانت تقوم مصلحة الاتصال والعلاقات العامة بعملية تنظيم الاجتماعات بطريقة تقليدية وذلك بجمع الموظفين من مختلف المصالح واحدا بواحد، وإعطاء المعلومات عن الاجتماع في ملاحظات ورقية، فهنا كانت الاجتماعات دورية عددها 10 اجتماعات في الشهر.

وبعد تبني التكنولوجيا الحديثة أصبح تنظيم الاجتماعات جد سهل ويستغرق لحظات فقط وذلك بإعلان الموظفين عن طريق لإيميل وجود اجتماع، وحتى المعلومات عنه تنشر في الموقع الإلكتروني للمؤسسة الخاص بالموظفين، كما أن الاجتماعات تقلصت ولا يتم تنظيمها إلا عند الضرورة فقط أصبحت هناك بدائل أخرى(فيسبوك، إيميل، موقع الكتروني..) فتقلص عدد الاجتماعات لتصبح 3 اجتماعات على الأقل في الشهر مع الاجتماعات الظرفية (عندما يكون هناك عروض وتخفيضات).

وكدليل أثناء جائحة كورونا اعتمدوا على التكنولوجيا الحديثة لتفادي الالتقاء الموظفين مع بعضهم البعض فأصبح تنظيم الاجتماعات عن طريق الفيديو (سمعي بصري) بالاعتماد على تطبيق Zoom.

أيضا أصبح تنظيم الزيارات الترفيهية للموظفين ودعوتهم عن طريق الهاتف أو برسالة إلكترونية فقط.

- كما نجد أن العلاقات جيدة بين موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، إلا أن مصلحة الاتصال و العلاقات العامة لها دور في هذه العلاقات كونها المسؤولة عن الاتصال والتواصل بين مختلف المصالح والموظفين منذ القدم لذا فإن من مهامها خلق علاقات وصلات بين الموظفين و الاستماع لآراء واقتراحات الموظفين، وطرحها على الجهات المسؤولة وحتى

[1]- أمينة عيادي، فاطمة كاتب: مرجع سبق ذكره ص: 143.

الاستماع لشكاوي ومشاكل الموظف ومحاولة معالجتها، وكذلك القيام بمختلف التدريبات وذلك بفتح المجال أمام الموظف لإثبات ذاته وتطوير قدراته.

وبعد تبني التكنولوجيا الحديثة أصبحت العلاقات بين الموظفين أفضل من السابق وتحسن أداء الموظفين إلى الأفضل.

"فأداء العاملين في أي مؤسسة يعتمد بشكل أساسي على العلاقات العامة والتكنولوجيا الحديثة اللتان أضافتا جوا اتصاليا وديناميكيا، يتحقق بفضلها التفاهم والتفاعل وتلتحم الآراء من أجل تحقيق الأهداف التي سطرتها المؤسسات، وهذا ما يثبت أهمية ومساهمة خلية الاتصال والعلاقات العامة و التكنولوجيا الحديثة ودورهما في زيادة وفاعلية أداء الموظفين في المؤسسة".[1]وهذا يتوافق مع ما قالته المبحوثة: كون التكنولوجيا الحديثة ساعدت مصلحتهم في توطيد هذه العلاقات وخلق روابط بين الموظفين من خلال فتح جسر التواصل عبر وسائلها التكنولوجية من أيميل وهاتف وموقع إلكتروني خاص بالمؤسسة، فللموظفين الحق في المشاركة في المؤسسة –من خلال طرح آرائهم واقتراحاتهم وحتى مشاكلهم للإدارة العليا.

- حسب ما أدلت به رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة فإن مهام المصلحة لا تقتصر على التخطيط والتنظيم والتنسيق فقط،بل هي المصلحة المسؤولة عن المراقبة والتقويم لمصالح المؤسسة المختلفة ومراقبة الموظفين وتقييم عملهم.

وعند تبني التكنولوجيا الحديثة أصبحت الرقابة عن طريق برامج الحاسوب حيث تتيح لخلية الاتصال الوصول إلى جميع مصالح المؤسسة، وتقويم المسؤوليات الموكلة للموظفين وتقييم كيفية تنفيذها ومراقبة برامج الإدارة والنشاطات المختلفة للمؤسسة، فمثلا قبل رمضان 2021م أعطيت

[1]- أمينة عيادي، فاطمة كاتب: مرجع سبق ذكره، ص:.144

مهمة لرئيس مصلحة التسويق من أجل الترويج لسلعة فلم تحقق الأرباح المطلوبة فقامت مصلحة الاتصال والعلاقات العامة بإنذاره ومراقبة عمله.[1]

- كما نجد أن التكنولوجيا الحديثة أضافت لمهام العلاقات العامة مهام جديدة أهمها الدورات التكوينية على التكنولوجيا الحديثة وذلك حسب الاحتياج مثل التكوين على التقنيات التكنولوجية الجديدة.

فقالت المبحوثة أن مهام العلاقات تغيرت إلى الأفضل من حيث السرعة والدقة.

استنتاج: من خلال ما سبق نستنتج ما يلي:

✓ إن للتكنولوجيا تأثير كبير على تحقيق أهداف مصلحة العلاقات العامة بشكل سريع مقارنة بالسنوات الماضية، فقد أصبحت هذه الأهداف أكثر موضوعية كون جميع الموظفين لهم الحق في المشاركة.

✓ أصبح طرح اقتراحات وانشغالات الموظفين بحرية عبر وسائلها التكنولوجيا

✓ أمكنت التكنولوجيا الحديثة مصلحة الاتصال العلاقات العامة من تحقيق أهم هدف وهو الاتصال والتنسيق بين مختلف المصالح، ففي السنوات الماضية كان هناك صعوبة في الاتصال بين الموظفين إلا أن التكنولوجيا الحديثة وبمختلف وسائلها أتاحت للموظف الاتصال مع موظف آخر بمكالمة هاتفية أو رسالة الكترونية فقط.

✓ فمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية بعد مواكبتها التكنولوجيا الحديثة حققت أهدافها بشكل أسرع وهذا كون: "التطور التكنولوجي في هذا العصر سريع جدا وتحتاج كل منظمة إلى مواكبة هذا التطور في مجال الاتصالات ونظم المعلومات والتي تؤثر على تطوير العمليات الإنتاجية وتقليل الوقت وزيادة إنتاجية الموظفين"[2]

[1]- حورية سياوي: مرجع سبق ذكره

[2]- محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي: مرجع سبق ذكره، ص: 15.

✓ لمصلحة الاتصال والعلاقات العامة الدور الكبير في رفع أداء العاملين بالنظر للإمكانيات الحديثة، والتي سمحت بتحقيق الاتصال بين الموظفين وتوطيد العلاقات بينهم.

✓ ساهمت مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي وذلك بعد اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة وإمكانياتها من خلال الاهتمام بالمورد البشري وتدريبه وتكوينه وتحفيز الموظف على تقديم عمله بكفاءة وبالتالي الرفع من أداءه.

" إن رفع مستوى أداء الموظفين يساعد على تطوير أداء المنظمة، وبذلك يصبح من الضروري تدريب و تنمية قدرات العاملين مما له أثر ايجابي على إنتاجياتهم وتحقيق أهداف المنظمة هذا بالإضافة إلى الاهتمام بالأجور وظروف العمل أيضا "[1]

✓ فنجد أن التكنولوجيا الحديثة ضرورة حتمية تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية لضمان أداء فعال، فهي الركيزة الأساسية المعتمد عليها في المؤسسة ككل، وفي خلية الاتصال والعلاقات العامة بصفحة خاصة.

المطلب الثاني: التخصص في التكنولوجيا الحديثة لدى القائمين بالعلاقات العامة ومساهمته في رفع الأداء الوظيفي

سيتم في هذا المطلب معرفة الإطارات المتخصصة في التكنولوجيا الحديثة لدى القائمين بالعلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، وعن استخدامها لهذه التكنولوجيا ووسائلها المتطورة وعن تكوين الموظفين على التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على أداء الموظفين والتطرق إلى أهم المهارات التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة على جهاز الاتصال والعلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.

1. الإطارات المتخصصة في التكنولوجيا الحديثة:

[1]- نفس المرجع السابق، ص: 14.

من خلال رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة تبين أن مصلحة الاتصال والعلاقات العامة مواكبة التطور التكنولوجي فهي تتقن هذه الأجهزة الالكترونية والتكنولوجية الجديدة باحترافية، وعليها أن تزيد من إمكانياتها لتصل لدرجة الرضا حيث أدلت المبحوثة أنها تحصلت على الكثير من الشهادات من بينها شهادة تكوين في التقنيات الحديثة.

فتكنولوجيا الاتصال عبارة عن مجموعة التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة حيث توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الشخصي أو التنظيمي أو الجماهيري.[1]

فالتكنولوجيا الحديثة لعبت دور كبير في رجل العلاقات العامة بتأهيله وتكوينه.

2.استخدام العنصر البشري المتخصص في التكنولوجيا الوسائل المتطورة:

يستخدم المتخصص الوسائل المتطورة في التواصل مع جميع مصالح وأقسام المؤسسة وإدارة الأحداث والمعلومات والنشر مع وسائل الإعلام المختلفة، والاهتمام بالسياسة الإعلامية في المؤسسة وتنظيمها، أيضا تنظيم فعاليات الشركة (مثال عندما أمر الرئيس عبد المجيد تبون الاهتمام بمناطق الظل ، باشرت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية وعلى رأسها خلية الاتصال والعلاقات العامة بالتوجه إلى مناطق الظل للتعريف بالوسائل والتقنيات الحديثة وإدخالها إلى تلك المناطق)[2]

3.مواكبة المتخصص في التكنولوجيا الحديثة التطور التكنولوجي:

صرحت رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة أن مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية لها اهتمام كبير بخليه الاتصال والعلاقات العامة، من خلال تأهيل موظفين المصلحة تقنيا من أجل مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الحاصل في العالم، وهذا من خلال تدريبهم

[1]- علي نبيل: العرب وعصر المعلومات سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1994م، ص: 184.

[2]- حورية سياوي: مرجع سبق ذكره.

وتكوينهم على التقنيات والمعدات الحديثة داخل وخارج الجزائر، ومن بين الدول التي تقام فيها الدورات التكوينية:

الصين التي تأتي في المرتبة الأولى نظرا لتطورها في مجال تكنولوجيا الاتصال، وثمنها المنخفض تأتي بعدها السويد، وكانت قبل سنوات قليلة تكوينات في فرنسا.

4.دور خلية الاتصال والعلاقات العامة في التدريب و تأثيرها على أداء الموظفين:

صرحت رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة أن مواكبة التقنيات الحديثة ساعدها في تدريب وتكوين موظفين المؤسسة، بالتنسيق مع مصلحة الموارد البشرية والمصلحة التقنية من أجل المساهمة في إحداث الارتقاء والتقدم في المؤسسة، وأعطت المبحوثة مثال عن ذلك(تذهبالمبحوثة إلى مصلحة الزبائن من أجل توجيههم وإعطائهم معلومات على كيفية الاتصال والتواصل الزبائن مع المؤسسة عن طريق موقعها الالكتروني).

استنتاج: يتم استنتاج من خلال ما سبق مما يلي:

✓تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعبت دور وتأثير كبير في رجل العلاقات العامة من خلال تطوير مهاراته وكفاءته، فمواكبته للأساليب الحديثة أمكنه من التأكد من صحة المعلومات وذلك بانتقائه الجيد للمصادر الالكترونية التي يحصل من خلالها على تلك البيانات، أمكنته أيضا من إنشاء موقع خاص بالمؤسسة لجمهورها الداخلي والخارجي...الخ

✓ساعدت التكنولوجيا الحديثة رجل العلاقات العامة من تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف ضغوط العمل وتعزيز الشفافية، وتوضيح المعلومات وتنمية روح المبادرة.

✓ساعدت التكنولوجيا الحديثة رجل العلاقات العامة في تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة من خلال تنشيط دورات تكوينية بخصوص الوسائل والمعدات التكنولوجية الحديثة ما أدى إلى تحسين أدائهم.

المطلب الثالث: الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمدها العلاقات العامة لتحسين الأداء الوظيفي

سنتناول في هذا المطلب وسائل مصلحة الاتصال والعلاقات العامة قبل وبعد تبنيها التكنولوجيا الحديثة، والتحدث عن أهمية الوسائل المتطورة على مصلحة الاتصال والعلاقات العامة من جهة وعلى الموظفين من جهة أخرى وفي الأخير سنتطرق على الفرق بين الوسائل التقليدية والحديثة للمؤسسة.

1.وسائل جهاز الاتصال والعلاقات العامة قبل تبنيها التكنولوجيا الحديثة:

تتمثل وسائل مصلحة الاتصال و العلاقات العامة قبل تبني التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة حسب ما ورد من إجابات رئيسة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة: تقارير، ملصقات، مطويات، الهاتف (الثابت)، الفاكس، الاجتماعات المباشرة.

وعلى سبيل المثال عندما تكون هناك دعوات، واقتراحات وانشغالات وحتى شكاوي الموظفين كانت تنقل عن طريق التقارير الورقية.

2.وسائل جهاز الاتصال والعلاقات العامة بعد تبنيها التكنولوجيا الحديثة:

الملاحظ أن وسائل جهاز الاتصال و العلاقات العامة تغيرت بعد تبني التكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما ذكرته لنا المبحوثة وتتمثل هذه الوسائل في:

الوسيلة الأولى المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية هي الايميل بحيث يعتبر كوثيقة رسمية مهمة جدا إلى جانب الهواتف الذكية، الحاسوب، لوحات إعلانية، داتا شو Data Show" جهاز عرض البيانات والمعلومات"...الموقع الالكتروني الداخلي الخاص بالمؤسسة ، وكذلك الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك (الصفحة الرسمية للمؤسسة اتصالات الجزائر في الفايسبوك، انستغرام).

والملاحظ أثناء إجراء المقابلة وصل المبحوثة بريد الكتروني من موظف طرح فيه انشغاله فكان هناك سرعة في الرد.

ويعد البريد الإلكتروني E-mail : من أهم وسائل التكنولوجيا الحديثة،إذ هو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني (أي إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية)، وفي معظم الأحوال يكون عبر شبكة الانترنت، وكي تتمكن من استخدامه يجب أن يكون لديك برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني وأن تعرف عنوان البريد الالكتروني للمرسل إليه، يتميز البريد الالكتروني ب: السرعة في نقل الرسائل بأحجام متنوعة وكبيرة، وجود رقم سري لكل بريد لحمايته من الدخلاء.[1]

1.أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جهاز الاتصال والعلاقات العامة وعلى الموظفين:

أدى استخدام مصلحة الاتصال والعلاقات العامة للوسائل التكنولوجيا الحديثة في زيادة كفاءتها الإدارية، وتحقيق مهامها بمرونة كبيرة من خلال توطيد العلاقات بين الموظفين، وانجاز أنشطتها بفاعلية دون جهد وتكاليف و في أقل وقت ممكن.

كما ساعدتها الوسائل التكنولوجية الحديثة على قراءة الأحداث والبحث فيها وتفسير الظواهر لاقتراح الحلول عند الأزمات.

كما أدى استخدام هذه الوسائل المتطورة في التخفيف من ضغوطات العمل على الموظفين، وتخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية في أداء العاملين، بحيث يساهم الشكل الالكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها.

كما ساعد استخدام الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة من تمكين وتأهيل الموظفين في المؤسسة من خلال الدورات التكوينية على الوسائل المتطورة، كما ساعدهم على مشاركتهم في اتخاذ القرار وتقوية روح الانتماء للمؤسسة وبالتالي الولاء لها.

استنتاج: يتم استنتاج من خلال ما سبق ذكره ما يلي:

✓أصبحت العلاقات العامة بعد اعتمادها على الوسائل التكنولوجيا الحديثة ذات فعالية عالية و كفاءة أكبر من ذي قبل، وذلك بسبب ما منحته التكنولوجيا من سهولة في الاتصالات وتقليل

[1]- جعفر الجاسم: تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005م، ص،ص: 101، 104.

التكلفة والجهد، فاعتماد الوسائل التكنولوجيا الحديثة ساعد بوضوح في تقليص ثمن المكالمات و الانتقالات على عكس استخدام الوسائل التقليدية ذات الثمن الباهظ والجهد الكبير.

✓ساعد اعتماد وسائل التكنولوجية الحديثة على التقليل من استعمال الورق، وأدلت المبحوثةعلى أنهم قاموا بمشروع بعنوان "صفر ورقة " وكان هذا المشروع ناجح.

✓وفر استخدام وسائل الحديثة لممارس العلاقات العامة إمكانية البحث عن المعلومات بدقة وسرعة هائلة مقارنة بالسنوات الماضية، فعند اعتماد الوسائل التقليدية كان يستغرق جهد ووقت طويل.

المطلب الرابع: التحديات التي تواجهها اتصالات الجزائر في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة :

سنتحدث في هذا المطلب عن التحديات التنظيمية والقانونية التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وأيضا التحديات التكنولوجية التي قد تعرقل أداء الموظف في عمله والتحدث عن الآفاق التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة من تحفيزات ودورات تكوينية وغيرها.

1. التحديات التنظيمية و القانونية التي فرضتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

حسب ما أدلت به المبحوثة فإن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى للبقاء في القمة بالرغم من وجود مؤسسات اتصالية منافسة (اوريدو، جيزي)، ومن أجل البقاء في الريادة في مجال الاتصالات قامت المؤسسة بشراء أسهم من كلتا الشركتين، لهذا ميزة المنافسة مع المؤسسات الأخرى غير شرسة، فلهذا لها الأولوية في مجال الاتصالات.

أما بالنسبة للتحديات القانونية فالمؤسسة لديها قانون داخلي خاص بالمؤسسة خاضع للقانون العام للدولة، ولديهم محامين ومستشار قانوني ولتأكيد كلامها أعطت مثال على ذلك: أنه عندما كان هناك اتفاقية مع المؤسسة الوطنية للتأمين من اجل تأمين الأجهزة والموظفين مقابل التخفيض مؤسسة اتصالات الجزائر من تكاليف خدمات الانترنت، ذهبت كل من المبحوثة

ومحامي المؤسسة من اجل الاتفاق على شروط كلتا المؤسستين لتحقيق الرضا وأهداف كلا الطرفين.

2.التحديات التكنولوجية التي تعرقل أداء الموظف:

باتت التقنيات الحديثة من المتطلبات الأساسية للمؤسسة لضمان نجاحها واستمرار التقدم في مجالها، فيتوقف نجاحها على مدى قدرتها في مواكبة التغيرات التكنولوجية المستمرة، والتي توفر الوقت والجهد وزيادة الكفاءة الإنتاجية والتشغيلية لديها، وتقديم منتجات جديدة من خلال الابتكار الذي أصبح من أهم شروط نجاح المؤسسة ومن أبرز التحديات التكنولوجيا التي واجهت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية حسب ما أدلت به المبحوثة:

عدم تقبل التغيير التكنولوجي في المؤسسة من قبل موظفي كبار السن

صعوبة السيطرة على أمان بيانات المؤسسة ومعلوماتها خصوصا في ظل انتشار القرصنة الالكترونية.

عدم مزامنة مؤسسة اتصالات الجزائر بعض الدول المتقدمة في تبنيها للتقنيات الحديثة نظرا لسعرها الباهظ، فمثلا ألغت مؤسسة اتصالات الجزائر اتفاقية مع فرنسا في مجال تكنولوجيا الاتصال سنة 2017م نظرا لسعرها الباهظ.[1]

3.التحفيزات المقدمة للموظفين:

تولي اتصالات الجزائر أهمية بالغة للتدريبات والتكوينات وتخصص لها ميزانية ضخمة، وأعطت مثال على ذلك عندما تكون هناك تدريبات في الخارج تقوم المؤسسة بالتسهيلات اللازمة للموظف للحصول على تأشيرة السفر في ظرف قياسي جدا، وذلك بهدف التحسين من أداءه وبالتالي التحسين من أداء المؤسسة.

[1]- حورية سياوي: مرجع سبق ذكره.

أول تحفيز أدلت به المبحوثة هو التحفيز المالي "مبالغ مغرية "،الترقيات فكلما كان العمل متقن كان هناك ترقيات في مناصب العمل، الزيارات مثل الذهاب للمؤسسة الأم، الدورات تكوينية، الرحلات فعند وجودنا كان هناك تنظيم رحلة في نهاية العطلة الأسبوعية للجزائر العاصمة" صابلات"، حتى أبناء الموظفين لديهم حفلات وتكريمات عند نجاحهم في شهاداتهم " شهادة البكالوريا هدية حاسوب نقال، شهادة التعليم المتوسط هدية لوحة الكترونية، شهادة التعليم الابتدائي هدية ساعة الكترونية.

استنتاج:

✓نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية تواجه تحديات تنظيمية وتكنولوجية إلا أنها تقوم باحتكار السوق وقلة المنافسة اللذان يفسحان المجال الواسع لاستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

✓كما أنها تقوم بتحفيزات مادية ومعنوية لموظفيها من أجل تحسين أداءهم وبالتالي البقاء في الريادة.

النتائج العامة للدراسة:

بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع و تفريغ وتحليل البيانات باعتماد أداة المقابلة، ها نحن في آخر خطوة لدراستنا المعنونة "بدور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية " وتم استنتاج ما يلي:

1_ عرفت مهام مصلحة الاتصال والعلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية تطورات ملحوظة في ظل التكنولوجيا الحديثة، بحيث تحسنت هذه المهام مقارنة بالسنوات الماضية من حيث الجودة، السرعة، الكفاءة والفاعلية، الدقة والآنية (خطط آنية و قصيرة)و أثرت هذه المهام على أداء الموظفين من حيث تقليص الوقت، نقص في الجهدو التكاليف حيث أصبح الموظف لا ينتقل كثيرا، تسهيل العمليات الإدارية بكفاءة وبطرق الكترونية تضمن للموظف الشفافية في عمله، أمن وجودة وكثرة المعلومات الالكترونية التي تتعدى صفة المعلومات الورقية وتكدساتها، تحقيق

مرونة في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية ما يوفر التقارب الوظيفي من جهة وتوطيد العلاقات بين الموظفين من جهة أخرى، تحقيق مرونة في الاتصال من خلال مختلف الشبكات والوسائل الحديثة.

2_ ساعد التخصص في مجال التكنولوجيا الحديثة لدى القائم بالعلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر من الرفع في الأداء الوظيفي من خلال القدرة على التحكم في التدفق الهائل للمعلومات التكنولوجية التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة من جهة وذلك بتطور مهاراته وكفاءته التكنولوجية، وتكوين الموظفين وتدريبهم على استخدام الوسائل والمعدات والتقنيات الحديثة من جهة أخرى وذلك بتنشيط دورات تكوينية تتماشى وظروف عمل الموظفين واحتياجات الموظف ، أيض االتوعية بأهمية التقنيات التكنولوجية لتقبل كل ما هو جديد على كافة الموظفين وفي كل المستويات، توعية الموظفين من إمكانية التأكد من صحة المعلومات من خلال الاقتناء الجيد للمصادر الالكترونية، تأهيل الموظف تقنيا لمواكبة التطورات الحديثة في المؤسسة من خلال تسطير دورات تكوينية في الخارج والإشراف على وضع التسهيلات القانونية وغيرها للالتحاق الموظفين بها، تخطيط برامج تكوينية في المؤسسة الأم إلى جانب تكثيفها والإشراف على الاستعانة بخبراء في مجال التكنولوجيا الحديثة.

3_ أهم الوسائل التكنولوجيا الحديثة التي تعتمدها مصلحة الاتصال و العلاقات العامة لتحسين أداء الموظفين هي الايميل الذي يعتمد كوثيقة رسمية في المؤسسة والذي أضاف ميزة السرعة في نقل الرسائل الالكترونية والرد عليها ووجود رقم سري لكل بريد لحمايته، الحاسوب الذي ساعد الموظف في أداء عمله من خلال مختلف برمجياته فالشكل الالكتروني للوثائق ساعد الموظف في اعتماد معلومات دقيقة وتسهيل استخدامها بشفافية فمثلا يعتمد الموظف الحاسوب في كتابة التقارير ونقلها للإدارة العليا عن طريق الايميل والاستغناء عن التقارير الورقية، الهواتف الذكية للاتصال الفوري وتسهيل العملية الاتصالية فيما بينهم وتخفيض التكاليف، اللوحات الالكترونية التي تعتبر من أهم الأجهزة الاتصالية في المؤسسة التي تتميز بأسلوب التفاعلية الجاذبية

والتشويق تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات ساعدت في توسيع خبرات الموظف من خلال المؤثرات الخاصة بها من إمكانية التفاعل الموظف واعتمادها الصوت والصورة والألوان المؤثرة، جهاز عرض البيانات (داتاشو) الذي يسهل على الموظف إمكانية عرض البيانات الخاصة بعمله بشكل مكبر وإمكانية وصله بحاسوبه الشخصي، كما اعتمدت على مواقع التواصل الاجتماعي التي أتاحت للموظفين ميزة التفاعلية وطرح الآراء والانشغالات والاقتراحات للإدارة العليا بحرية .....إلخ

4_ تتمثل التحديات التي تواجهها اتصالات الجزائر لتحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة في عزوف بعض الموظفين من شريحة كبار السن على اعتماد بعض التقنيات الحديثة وعدم تقبل التغيير الذي فرضته التكنولوجيا الحديثة، أيضا صعوبة السيطرة على أمان بيانات المؤسسة ومعلوماتها في ظل انتشار القرصنة الإلكترونية، عدم مزامنة مؤسسة اتصالات الجزائر بعض الدول المتقدمة في تبنيها للتقنيات الحديثة نظرا لثمنها الباهظ ، رغم هذه التحديات التي تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر، إلا أنها تقوم بتحفيزات مادية ومعنوية كآفاق للبقاء في الريادة حيث تولي اتصالات الجزائر أهمية بالغة للتدريبات والتكوينات وتخصص لها ميزانية ضخمة من أجل التحسين من أدائه وبالتالي التحسين من أداء المؤسسة.

الخاتمة

الخاتمة :

إن العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر تعتبر إحدى المجالات الإدارية التي شملتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرت في كافة أنشطتها و ممارساتها بقدر يساهم في تمكين رئيس مصلحة العلاقات العامة من تقوية علاقاته واتصالاته بالجمهور الداخلي للمؤسسة وتعزيزها بشكل جعلها تتحول من التقليدية في الاتصال إلى أساليب ووسائل جديدة و متطورة تخدم المنظمة وموظفيها فأصبحت أكثر مرونة وآنية ، بل و تعد التكنولوجيا عاملا بالغ الأهمية في صناعة القرار و هياكل الإدارة واستراتجياتها وخططها مما يحقق قدرا من التقارب بأشكاله المتنوعة الاقتصادي و التنظيمي و القانوني و التقني وهذا ما استدعي رئيس مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية إلى ضرورة المتابعة الدقيقة لمتغيرات التكنولوجيا من خلال تدريبات و تربصات حتى يصبح على دراية تامة بآخر المستجدات في مجال تكنولوجيا الاتصال بغرض الاستفادة منها في الممارسة خاصة وكذا تكوين الموظفين إذا نظرنا لمفهوم العلاقات العامة من منطلق أنها فن وعلم تحليل الاتجاهات والتنبؤ بنتائجه بقدر يتطلب سرعة الاستجابة وتحقيق أفضل النتائج .

نظرا للمجهودات المبذولة من طرف مصلحة الاتصال والعلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية فإنها رقت إلى المستوى المطلوب ، حيث برز فيها الدور الفعال لتحقيق المفهوم الأكاديمي للمصطلح ومن خلال هذا نستنتج أن مصلحة الاتصال والعلاقات العامة هي عصب المؤسسة باعتمادها على التكنولوجيا الحديثة التي أضافت جوا اتصاليا ديناميكيا يتحقق

بفضلها التفاهم ومشاركة الأفراد بأفكارهم واقتراحاتهم وتوفير المعلومات وسهولة انسيابها بين الإدارة العليا والموظفين من خلال التنسيق بين مصالح المؤسسة باعتمادها على الوسائل الحديثة والتقنيات والبرامج المتطورة التي بدورها تبرز قدرات العاملين وتحفزهم للقيام بوظائفهم على أكمل وجه وبالتالي الرفع و التحسين من أدائهم و وهذا ما تسعى اليه مؤسسة اتصالات الجزائر وهي المحافظة على الريادة وصورتها الجيدة .

الملاحق

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس _المدية _

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دليل مقابلة حول موضوع:

دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبتين:

- هاجر غريبي
- فاطمة خديم

تحت إشراف الأستاذة:

ربيعة فندوشي

السنة الجامعية:

2020م /2021م

البيانات الشخصية :

الاسم و اللقب: تاريخ إجراء المقابلة:

اسم الوظيفة: ساعة إجراء المقابلة:

الخبرة المهنية: مكان إجراء المقابلة:

أسئلة المقابلة:

1. ماهي مهام مصلحة الاتصال والعلاقات العامة وعلاقتها بالموظفين ؟

2. كيف تغيرت هذه المهام في ظل التكنولوجيا الحديثة ؟

3. كيف تقوم مصلحة الاتصال و العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا الحديثة في خلق علاقات وصلات جيدة بين الموظفين و الحفاظ عليها ؟

4. هل حققت هذه المصلحة أهدافها بشكل سريع و أفضل في ظل التكنولوجيا الحديثة مقارنة بالسنوات الماضية ؟

5. كيف تقيمون عمل مصلحة الاتصال و العلاقات العامة في اتصالات الجزائر في رفع أداء موظفين بالنظر إلى الإمكانيات التكنولوجية المتطورة ؟

6. هل يوجد في جهازكم إطارات متخصصة في التكنولوجيا الحديثة ؟

7. كيف يستخدم المتخصص الوسائل المتطورة وهل ساعدته في عمله ؟

8. كيف ساعده التخصص في تدريب الموظفين ؟

9. هل أثر هذا التخصص على أداء الموظفين ؟

10.كيف يتأقلم المتخصص مع التطور التكنولوجي ؟

11.ماهي الوسائل التي تعتمدونها بكثرة أثناء تأديتكم بعملكم ؟والتي تساعدكم على التواصل مع الموظفين ؟

12.ماهو دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين أداء الموظفين ؟ وما هي استخداماتها ؟

13.ماهي أهمية هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة على مصلحة الاتصال و العلاقات العامة وعلى الموظفين؟

14.ماالفرق بين الوسائل التقليدية و الحديثة ؟

15.هل تأقلم الموظفين مع هذه الوسائل المتطورة ؟

16.هل هناك تحديات تنظيمية وقانونية فرضتها التكنولوجيا الحديثة على الموظفين ؟

17.ماهي التحديات التكنولوجية التي تعرقل أداء الموظف ؟

18.ماهي التحفيزات والدورات التكوينية المقدمة للموظفين لتحسين أدائهم ؟

19.هل يوجد تغيير على الموظفين بعد اعتمادهم على التكنولوجيا الحديثة ؟

20.ماهو تقييمك لأداء الموظفين في ظل التكنولوجيا المتطورة ؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ/ الكتب

1. أحمد جرادات عبد الناصر، هاتف الشامي لبنان: أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2009م.
2. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، أسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1983م.
3. أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005 م.
4. بدر السمعيات مروان، فلاح مفلح الزعبي علي: إدارة العلاقات العامة، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2018م.
5. بركات وجدي محمد: المعلوماتية والخدمة الاجتماعية، المجلس الأعلى للجامعات للنشر، القاهرة، 2013م.
6. البكري فؤاد: العلاقات العامة بين التخطيط و الاتصال، الطبعة الأولى، دار النهضة للطبع و النشر و التوزيع، القاهرة، 2001م.
7. بن مرسلي أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2010م.
8. بوخمخم عبد الفتاح: تسيير الموارد البشرية، مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار مليلة، الجزائر، 2011م.
9. تاج فقير عمر عماد الدين: إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان، 2013م.
10. الجاسم جعفر: تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005م.
11. جبار الشمري علي: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2010م .

12. الجبالي حمزة: تنمية الأداء الوظيفي و الإداري، الطبعة الأولى، دار الإسراء، (د.م.ن)، 2016م.
13. جراد علياء، الصيفي فاطمة : ادارة الموارد البشرية ، مدخل وظيفي، جامعة الاسكندرية، (د.ت.ن).
14. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004م .
15. حلبي حسن: مبادئ في العلاقات العامة، منشورات عويدات، بيروت، باريس، 1980م.
16. حلمي فارس: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، الطبعة الثانية، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، 2013م.
17. دليو فضيل: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010م.
18. رواية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999م.
19. شعبان حمدي: وظيفة العلاقات العامة، الأسس و المهارات، مؤسسة الطوبجي للتجارة و الطباعة و النشر، القاهرة، مصر، 2008م.
20. عبد الرحمان الهيتي خالد: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003م.
21. عبد الرحمان فروخ فايز: التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان،عمان،2019م.
22. عبد اللطيف عابد زهير، العابد أبو السعيد أحمد: إدارة العلاقات العامة و برامجها، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2016م.
23. عبده فليه فاروق، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، (د.م.ن)، (د.ت.ن).

24. عجوة علي محمود، يوسف: إدارة و تخطيط العلاقات العامة، دار التعليم المفتوح كلية الإعلام، القاهرة، 2005م.
25. عجوة علي: العلاقات العامة و الصورة الذهنية، الطبعة الأولى، دار عالم الكتب، القاهرة، 1983م.
26. عدنان نبيلة: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر، مصر،2019م.
27. عشوي مصطفى: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1982م.
28. عصمت عدلي: علم الاجتماع الأمني: الأمن والمجتمع، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001م.
29. عوني اللبدي نزار: إدارة العلاقات العامة وتنميتها، الطبعة الأولى، دار دجلة ناشرون وموزعون، المملكة الأردنية الهاشمية،2015 م.
30. عوني اللبدي نزار: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، الطبعة الأولى، دار دجلة ناشرون وموزعون، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015م.
31. عيسى المصري إيهاب، عبد الرؤوف عامر طارق: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني: مفهومه عوامله نظرياته، الطبعة الأولى، دار النشر المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، (د.م.ن)، 2014م.
32. فؤادة البكري: العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات، الطبعة الأولى،(د.د.ن)، القاهرة، 2014م.
33. محمد حسين سمير: دراسات في مناهج البحث العلمي: بحوث الإعلام، الطبعة الثانية، عالم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2006م.
34. مرضي الشمري محمد: المدخل إلى دراسة العلاقات العامة و الإعلام،(د.د.ن)، بيروت، 2006م.

35. مصطفى كمال محمد: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال و الأزمات: إدارة _عولمة _اتخاذ القرارات، الطبعة الأولى، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2012م.
36. مطاوع سمير: العلاقات العامة جسر الاتصال والنجاح الجديد، دار اليازوردي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2019م.
37. موسى أحمد محمد: إدارة الأفراد (الموارد البشرية HR) بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، الإسكندرية، 2014م.
38. نبيل علي: العرب وعصر المعلومات سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1994م.
39. نعساني عبد المحسن: إدارة الأداء الوظيفي: مدخل لتحسين الفعالية التنظيمية، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، 2017م.
40. نعموني مراد: مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، الطبعة الأولى، الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014 م.
41. الهاشمي مجد: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، الأردن، 2012م.
42. هلال المزاهرة منال: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2014م.
43. الهواسي محمود حسن، البرزنجي حيدر الشاكر: مبادئ علم الإدارة الحديثة، (د.د.ن)، (د.م.ن)،2014م.
44. ياسر عبد الرحمن خلف: تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، الطبعة الأولى، الجنادرية للنشر والتوزيع، (د.م.ن)،2017م.
45. يحي مصطفى ولاء: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة، دار جوانا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016م.

46. يوسف كافي مصطفى: الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2009م.

ب/ المعاجم:

1. ابن عباد إسماعيل: معجم الوسيط في اللغة، الطبعة الرابعة، دار مكتبة الشروق الدولية، 2005م.
2. بن عمر الزمخشري أبي قاسم محمود: أساس البلاغة، الطبعة الأولى، دار بيروت للطباعة و النشر، بيروت، لبنان،1992 م.

ج/ الأطروحات والرسائل الجامعية :

1. حمداني يوسف ، بوصيد خيرة :المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة يحي فارس المدية ،2014م/2015م .
2. حيدرة سعاد :الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة دراسة ميدانية وكالة اتصالات الجزائر _مستغانم_ مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، مستغانم ،2012م/2013م .
3. عيادي أمينة ، فاطمة كاتب :دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ،مديرية الولائية للأمن بأم البواقي _أنموذجا _ مذكرة ماجستير علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،2015م/2016م .

د/ المجلات:

كمال محمد تامر: العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حركاتها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية العدد 37.

هـ/ المواقع الالكترونية:

www.algerietelecom.dz ،تاريخ الاطلاع :2021/05/7 على الساعة: (10.38)

الفهرس

فهرس المحتويات

شكر

إهداء

مقدمة.....1

الإطارالمنهجي للدراسة

الإشكالية.....5

2_ العلاقات العامة: 8

3_ التكنولوجيا: 9

4_ الأداءالوظيفي: 9

5-أهداف الدراسة : 10

6-أهمية الدراسة: 10

7-أسباب اختيار الموضوع: 11

8-مجتمع وعينة الدراسة:.....11

9-منهج وأدوات الدراسة: 13

10-حدود الدراسة:.....15

11-الدراسات السابقة: 15

الفصل الأول : مدخل إلى العلاقات العامة والأداءالوظيفي

تمهيد 21

المبـحث الأول: ماهية العـلاقـات العـامـة 22
المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة وتطورها التاريخي 22
المطلب الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة 26
المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة 30
المطلب الرابع: وسائل العلاقات العامة 33
المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي 35
المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي 35
المطلب الثاني: محددات وعناصر الأداء الوظيفي. 38
المطلب الثالث: قياس الأداء الوظيفي 44
المطلب الرابع: تحسين الأداء الوظيفي 47
خلاصة الفصل: 51
الفصل الثاني: العلاقات العامة في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرهاعلى الأداء الوظيفي
تمهيد 52
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال..... 53
المطلب الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال: 53
المطلب الثاني: أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة. 56
المطلب الثالث: استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وأهميتها 59
المطلب الرابع : ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال..... 60
المبحث الثاني: العلاقات العامة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي..... 62

المطلب الأول: تأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات العامة 62

المطلب الثاني: المهارات التكنولوجية لرجل العلاقات العامة..... 68

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال في ممارسة العلاقات العامة 69

المطلب الرابع: وظائف العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا..... 72

المطلب الرابع: العلاقات العامة الالكترونية وأثرهاعلى الأداء الوظيفي 76

خلاصةالفصل: 79

الفصل الثالث: العلاقات العامة في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الأداءالوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

تمهيد 81

المبحث الأول: بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية 82

المطلب الأول: عرض عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية 82

المطلب الثاني: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بولاية المدية 84

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية: 86

المطلب الرابع: واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية 88

المبحث الثاني: تحليل البيانات..... 89

المطلب الأول: مهام مصلحة العلاقات العامة لضمان تحسين أداءالموظفين باعتمادها على التكنولوجيا 89

المطلب الثاني: التخصص في التكنولوجيا الحديثة لدى القائمين بالعلاقات العامة ومساهمته في رفع الأداء الوظيفي..... 95

المطلب الثالث: الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمدها العلاقات العامة لتحسين الأداءالوظيفي 98

المطلب الرابع: التحديات التي تواجهها اتصالات الجزائرفي تحسين الأداء الوظيفي في ظل التكنولوجيا الحديثة 100

النتائج العامة للدراسة: 102

الخاتمة 101

الملاحق 104

قائمةالمراجع 108