

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: اتصال جماهيري ووسائط متعددة

من إعداد الطالبة:

فرج كريمة

قسوم هاجر

بعنوان:

فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة

(دراسة حالة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة)

أجريت بتاريخ:/...../2021

بحضور اللجنة المكونة من:

مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (ب)	د-سويقات لبنى
رئيسا	أستاذ مساعد (أ)	أ-الزاوي محمد الطيب
مناقشا	أستاذ محاضر (ب)	د-بايوسف مسعودة

السنة الجامعية: 2020\2021

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: اتصال جماهيري ووسائط متعددة

من إعداد الطالبة:

فرج كريمة

قسوم هاجر

بعنوان:

فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة

(دراسة حالة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة)

أجريت بتاريخ:/...../2021

بحضور اللجنة المكونة من:

مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (ب)	د-سويقات لبنى
رئيسا	أستاذ مساعد (أ)	أ- الزاوي محمد الطيب
مناقشا	أستاذ محاضر (ب)	د-بايوسف مسعودة

السنة الجامعية: 2021\2020

شكر وتقدير

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث ، نحمد الله عزوجل على النعمة التي من بها علينا فهو العلي القدير ، وعليه نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للأستاذة الفاضلة " سويقات لبنى " على كل مجهوداتها المبذولة في الإشراف على مذكرتنا وإتمامها على أكمل وجه .

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من الاستاذ الفاضل "قانة مسعود" و"الزاوي محمد الطيب" اللذان لم يبخلا علينا بالنصح والإرشاد والتوجيه .

والى كل مسؤولي إدارة قسم علوم الإعلام والاتصال الذين سهلوا لنا الطريق لإنجاز هذه المذكرة

والى كل عمال جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، نخص بالذكر كل من المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية برمكي عبد المالك ، وكذا رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية سهيلة بن الزاوي ، والى كل من عائلة " فرج " و " قسوم "

راجين من العلي القدير أن يكون عملنا هذا عملا نافعا للإنسانية جمعاء.

المخلص:

تستهدف هذه الدراسة التعرف على أداء العلاقات العامة في ظل الوسائط الجديدة وما قدمته هذه الأخيرة من إضافات على هذه الوظيفة الهامة، والتي تسعى من خلالها المؤسسات الوصول إلى جمهورها عبر جميع الوسائل الممكنة، وكان عنوان دراستنا هذه فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة "دراسة حالة بجامعة قاصدي مرياح - ورقلة -"، وكان التساؤل الرئيسي لها هو: ما مدى فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة في جامعة قاصدي مرياح ورقلة؟

والتساؤلات الفرعية لها هي:

1- ما هي مكانة العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة الأنشطة التي تقوم بها؟
2- ما هي القنوات الاتصالية والوسائل المستخدمة بجهاز العلاقات العامة في جامعة قاصدي مرياح ورقلة؟

3- ما دور العلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة خلال الأزمات؟

ولإجراء هذه الدراسة اعتمدنا دراسة الحالة وكأداة لجمع البيانات استخدمنا أداة المقابلة والتي تم إجراؤها بمديرية جامعة قاصدي مرياح - ورقلة - وتوصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج وهي :
أن العلاقات العامة توجد كممارسة فقط دون وجودها كوظيفة ادارية قائمة بذاتها ،وتتمثل في أنشطة اتصالية تقوم بها نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية والتي تهتم بها مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات على وجه الخصوص.

- تعتمد الجهة المختصة بالنشاط الاتصالي بجامعة قاصدي مرياح ورقلة على الوسائل المختلفة وخاصة التكنولوجية منها كقنوات للوصول لجمهورها

- ساهمت الوسائط الجديدة في تفعيل الأنشطة الاتصالية بالجامعة أثناء أزمة كورونا .

الكلمات المفتاحية: الفاعلية، العلاقات العامة، العلاقات العامة التفاعلية، الوسائط الجديدة.

Abstract :

This study aims to identify the performance of public relations in light of the new media and the additions provided by the latter to this important function, through which institutions seek to reach their audience through all possible means. At the University of Kasdi Merbah-Ouargla-, the main question was: What is the effectiveness of interactive public relations through new media?

Its sub-questions are:

- 1- What is the status of public relations at the University of Kasdi Merbah, Ouargla, and what are the activities it does?
- 2- What are the communication channels and means used by the public relations apparatus at the Kasdi Merbah University of Ouargla?
- 3- What is the role of public relations through new media during crises?

To conduct this study, we adopted the case study and the data collection tool. We used the interview tool in addition to two auxiliary tools, which were conducted at the Directorate of the University of Kasdi Merbah - Ouargla - that exist as a practice only without its existence as a stand-alone administrative function, which is represented in communicative activities carried out by the Vice Rectorate for External Relations, Cooperation, Activation and Communication And scientific events, which interest the interest of activation, communication and demonstrations in particular.

- The authority concerned with communication activity at the University of Kasdi Merbah and Ouargla relies on various means, especially technological ones, as channels to reach its audience.

The new media contributed to activating the university's communication activities during the Corona crisis.

Keywords: Effectiveness, public relations, interactive public relations, new media.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
I	شكر وتقدير
II	ملخص
III	فهرس المحتويات
ا	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة	
05	تقديم الفصل
06	1- إشكالية الدراسة
08	2- تساؤلات الدراسة
08	3- أهداف الدراسة
08	4- أهمية الدراسة
09	5- أسباب اختيار الموضوع
09	6- منهج وأداة الدراسة
13	7- حدود الدراسة
14	8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
15	9- مصطلحات ومفاهيم الدراسة
19	10- الدراسات السابقة
28	11- المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة	
29	تقديم الفصل
30	المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة
36	المبحث الثاني: مكانة العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والأنشطة التي تقوم بها
41	المبحث الثالث: قنوات ووسائل الاتصال المستخدمة بجهاز العلاقات العامة
48	المبحث الرابع: العلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة أثناء الازمات
53	الاستنتاجات العامة للدراسة
54	خاتمة
57	قائمة المصادر والمراجع
61	ملاحق

مفصلة

مقدمة:

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فلا يمكنه العيش بمعزل عن الآخرين ولتحقيق هذه الحاجة كان عليه ابتكار وسائل تعينه في تكوين علاقات مع الأفراد الآخرين، ومن بين هذه الوسائل ابتكر الانسان الرموز والإشارات كوسيلة اتصالية في البداية، إلا أن وصل إلى وسائل أكثر تطورا كالصحف والجرائد والراديو والتلفزيون وغيرها.

ولأن الجانب الاتصالي يعد أحد الركائز الأساسية في الأعمال والأنشطة المؤسسية المختلفة لما يتحه من توطيد للعلاقة علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي ولا يتحقق ذلك إلا بوجود جهاز للعلاقات العامة بتلك المؤسسة إذ تتيح هذه الأخيرة العديد من الخدمات والمتميزة وكذا إستخدام الوسائل الاتصالية المتنوعة وذلك من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة لتعزيز الثقة المتبادلة بينهما وبين جمهورها .

كما أن الوسائل الاتصالية التكنولوجية بدورها تعددت خاصة بعد ظهور الانترنت ، إذا ساهمت هذه الأخيرة في تنوعها، حيث ظهرت جملة من الوسائط الجديدة وتتمثل في شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية المختلفة ، وبفضل خاصية الانتشار والسرعة والتفاعلية تم الاعتماد على هذه الوسائط الجديدة والتكنولوجيا الحديثة عند ممارسة الأنشطة الاتصالية المختلفة والتي تتم من خلال التواصل مع جمهور المؤسسة عبر هذه الوسائط كل هذا في اطار ما يسمى بالعلاقات العامة التفاعلية حيث يتفاعل الجمهور مع المحتوى الذي تبثه المؤسسة من خلالها وتتعرف كذلك من خلالها على متطلبات جمهورها .

ومن خلال دراستنا للموضوع سنحاول التعرف على مدى فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر هذه الوسائط ولمحاولة الإحاطة بجوانب الموضوع قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول : والذي يتضمن الإشكالية والتساؤل الرئيسي لها والتساؤلات الفرعية وكذا أهميتها وأهدافها وتحديد المفاهيم وكذا الدراسات السابقة والمقاربة النظرية بالإضافة إلى المجال الزماني والمكاني للدراسة والمنهج المعتمد بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات .

الفصل الثاني: وتضمن هذا الجانب المباحث التالية مبحث الإجراءات الميدانية للدراسة وفيه تطرقنا للتعريف بمكان إجراء الدراسة، وتتضمن المباحث الأخرى التعرف على مكانة العلاقات العامة بالجامعة والذي يليه استهدفنا فيه التعرف على القنوات الاتصالية المعتمدة ، وفي الأخير تطرقنا لدورها ومدى فاعليتها عبر الوسائط الجديدة خاصة خلال الأزمات .

الفصل الأول

الإطار المنهجي والنظري للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أسباب إختيار الموضوع
- 6- منهج وأداة الدراسة
- 7- حدود الدراسة
- 8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 9- مصطلحات ومفاهيم الدراسة
- 10- الدراسات السابقة
- 11- المقاربة النظرية للدراسة

تقديم الفصل:

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الإطار المنهجي والنظري للدراسة، والذي يتضمن عرض إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية، كما تطرقنا فيه إلى أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع وكذا الهدف منها. وصولاً إلى المنهج المعتمد في الدراسة وأدواتها بالإضافة إلى الحدود الموضوعية والزمانية، ثم عرض المفاهيم والمصطلحات الأساسية للدراسة وكذا الدراسات السابقة وتضمن المحلية منها والوطنية والعالمية، ثم تطرقنا إلى المقرب النظري

1- إشكالية الدراسة:

تعد العلاقات العامة إحدى النشاطات المؤسسية الهامة إذ لا تقوم للمؤسسة قائمة بدون هذا الجهاز، فالحاجة إليها تبدأ مع بداية المؤسسة في حد ذاتها، وعليه فإن كل مؤسسة بحاجة لبناء سمعة جيدة سواء كانت هذه المؤسسة حديثة أم قديمة العهد، فهي تساهم في بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتدعم علاقاتها بجمهورها وكذا في تعريف الجمهور بالمؤسسة وسياستها، أهدافها خدماتها أو منتجاتها، كما تسعى لتزويد إدارة المؤسسة بمعلومات عن إتجاهات جماهيرها وآرائهم وذلك لتسهيل على الإدارة التواصل والتعاطي مع الرأي العام نظرا لأثره على المنظمة، ورغم الأثر الكبير للعلاقات العامة فهي ليست بحديثة العهد حيث كانت العلاقات العامة تمارس في سلوكيات وتصرفات الإنسان منذ القدم قبل أن نعرفها بمفهومها الحالي.

فقد كان أهل العراق قبل حوالي 1800 سنة ينقشون نشراتهم على الحجارة حتى يطلع المزارعون على أخبار البذور والحصاد والري، كما أن القادة اليونانيين كانت لديهم القدرة على إقناع الجمهور بآرائهم وأفكارهم عن طريق الخطابة والمناقشات الحرة آنذاك، وكذا الأمر بالنسبة للرومان حيث ظهر عدة خطباء معروفين من أمثال سيسر ومارك أنطونيوس. كما أن المصريين القدماء كانوا يستخدمون النقوش في المعابد التي تزخر بالإنجازات الحربية للحكام، وفي الاوقات التي كان الإعلام يوجه إلى الأغراض الدينية والاجتماعية.¹

أما حديثا فيمكن القول أن العلاقات العامة نشأت في الو، م، أ بداية القرن 20 على يد Ivy Lee وأوقد ساهم في وضع مبادئ العلاقات العامة بربطها بالنزعة الإنسانية ، ومنذ ذلك الحين أصبحت العلاقات العامة تحظى باهتمام بالغ من طرف المؤسسات المختلفة سواء الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وفي جميع دول العالم، فلم يقتصر الأمر على الو، م، أ بل حتى العالم العربي بما فيه الجزائر.

فالمؤسسات الجزائرية بدورها لاحظت الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في الإدارة والإضافة التي تقدمها من خلال الربط بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، وذلك من أجل إزالة سوء الفهم وتفسير الحقائق للجماهير، وكذا إحاطة إدارة المؤسسة بمجريات الأمور سواء داخلها أو خارجها كما تسعى لكسب ثقة

¹ - محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة : مفاهيم وممارسات ، ط1، دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان - الأردن ، 2008، ص ص 23-24.

الجمهور في المنظمة وبناء سمعة جديدة لها وهذا من خلال العديد من الوسائل التي تساعدها في تفعيل أدائها وتحقيق أهداف المؤسسة ومن بين هذه الوسائل التي تستخدم في العلاقات العامة الإعلانات والندوات والملصقات والمطويات والمؤتمرات وكذلك الانترنت ، حيث ساهمت هذه الأخيرة وبفضل وسائطها المتعددة التي تعد ثورة بحد ذاتها إذ غزت جميع المجالات بما فيها المجال الإداري نظرا لخصائصها المتنوعة كالسرعة في الانتشار، التزامنية، اللامكانية، اختصار الوقت والجهد، سهولة الاستخدام ، التفاعلية، والتي تعتبر من أهم خصائص الوسائط الجديدة، وقد ساهمت هذه الخصائص في تطوير جهاز العلاقات العامة وذلك يعود أيضا للتقدم والتطور الذي طرأ على كل من الإتصالات والموصلات. مما سهل التفاعل بين الشعوب من خلال إيصال المعلومات إلى مساحات جغرافية أشمل وأكبر عدد من الجماهير سواء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك وتويتر واليوتيوب وغيرها ... والتي عززت عمل جهاز العلاقات العامة بصفة عامة و خلال الفترات الحساسة والأزمات كجائحة كورونا التي يمر بها العالم حاليا بصفة خاصة... وحالما تمكن هذا الجهاز من الوصول إلى جمهور المؤسسة في كل مكان وزمان والعكس صحيح أي تمكن الجمهور من الحصول على معلومات عن هذه المؤسسة هو ما يطلق عليها اصطلاح **العلاقات العامة التفاعلية**. كما برز دور هذه الأخيرة بالتطور الذي طرأ على كافة المجالات بسبب الأزمة التي يمر بها العالم والتي ساهمت في تعزيز نشاط العلاقات العامة التفاعلية فقد ضاعفت من استخدام الوسائط الجديدة نظرا لسياسة الحجر الصحي مما دفع بالمؤسسات إلى الاستعانة بها للوصول إلى جماهيرهم، وقد حذت المؤسسات الجزائرية حذو جميع المؤسسات في العالم فقد انتقلت بدورها إلى استخدام هذه الوسائط لتسيير أنشطتها عن بعد بما فيها الجامعات حيث لجأت إلى هذه الوسائط لمواصلة السنة الجامعية ومواجهة الجائحة عن طريق التدريس عن بعد، وعلى غرار جميع الجامعات في الجزائر جامعة قاصدي مرباح بورقلة هي الأخرى اعتمدت عليها ولأن جميع الأنشطة الإدارية أصبحت تسير عن بعد فجهاز العلاقات العامة في الجامعة كان له النصيب الأكبر من هذا، لذا ارتأينا ضرورة التعرف على فاعلية هذا الجهاز في خضم الأوضاع الإستثنائية وكذا في الأوضاع العادية، لذا سنحاول في دراستنا هذه التعرف عليها وذلك من خلال طرح الإشكال التالي :

- ما مدى فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟

2 - تساؤلات الدراسة: وتمخض عن هذا الإشكال جملة من التساؤلات وهي كالاتي:

1- ما هي مكانة العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة الأنشطة التي تقوم بها؟

2- ما هي القنوات والوسائل المستخدمة بجهاز العلاقات العامة في جامعة ورقلة؟

3- ما دور العلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة خلال الأزمات في جامعة ورقلة ؟

3- أهداف الدراسة :

1- التعرف على المكانة التي تحتلها العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والأنشطة التي تقوم بها

2- التعرف على الوسائط الجديدة المستخدمة في تفعيل جهاز العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

3- التعرف على الدور الايجابي للعلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة خلال الأزمات.

4- أهمية الدراسة:

* تسلط هذه الدراسة الضوء على ما تقدمه الوسائط الجديدة من إضافات وتسهيلات لإدارة الجامعة ومدى تأثيرها في فاعلية أداء جهاز العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وانعكاسات استخدامها على المؤسسة وجمهورها .

* أن هذه الدراسة تهتم بإثراء البحوث العلمية في مجال العلاقات العامة بصفة عامة في ظل التطور التكنولوجي ووسائطه الجديدة وفي تخصص الاتصال الجماهيري بصفة خاصة.

* تكمن أهمية هذه الدراسة كذلك في تعريف المجتمع وكذا المؤسسات بدور هذه الوسائط في تفعيل جهاز العلاقات العامة وتعزيز استخدامها خاصة بالنسبة للمؤسسات المحلية.

5- أسباب اختيار الموضوع:

تعد مرحلة اختيار الموضوع من المراحل المهمة في البحث العلمي، وهذا يعود لصعوبتها فينبغي على الباحث أن يعدد جملة الأسباب التي دفعته إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره، وتتمثل في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية والتي سنتعرف عليها فيما يلي:

(أ) - الأسباب الذاتية:

- ❖ الرغبة في دراسة هذا الموضوع والتعرف على مجال العلاقات العامة عن كثب.
- ❖ الميل إلى هذا النوع من الدراسات والرغبة في إثراء المكتبة بدراسة علمية تعود بالفائدة للجامعة.
- ب) الأسباب الموضوعية :**
- ❖ نقص هذا النوع من الدراسات خاصة في تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة على مستوى الجامعة.
- ❖ تدخل هذه الدراسة ضمن التخصص وكذا لأهمية هذا الموضوع خاصة في ظل هذه المرحلة التي تستدعي استفادة الجامعة من الوسائط الجديدة.

6- منهج وأداة الدراسة :**أولا) مستوى الدراسة :**

تتمحور دراستنا حول عنوان **فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة**، وذلك من خلال إجراء مقابلة مع موظفي مكتب الاتصال والعلاقات العامة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة، وهذا من أجل الوصول إلى المعلومات المهمة بشأن ذلك، لهذا تعد الدراسات الوصفية الأنسب لموضوع دراستنا والتي **تعرف بأنها:** الدراسات أو البحوث التي ترمي إلى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي، أو تحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها هذه الظواهر في ظل معايير محددة مع تقديم توصيات أو اقتراحات من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه هذه الظواهر.¹ أي أنها البحوث التي تعني بوصف الظواهر في بيئتها الطبيعية بطريقة علمية محددة ويصل من خلالها الباحث لجملة من النتائج .

¹ - د- محمد سويلم البسيوني، أساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص 107.

ثانياً) منهج الدراسة :

يعتبر المنهج الركيزة الأساسية في كل بحث علمي، لأنه يعد السبيل الذي يستعين به الباحث ويتبعه في كل مراحل دراسته ونجد جل الدراسات بمختلف مجالاتها لا تخلو من إعداده بغية الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، إذا يعرف المنهج بأنه: "طريقة كسب المعرفة أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة، وهو الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها".¹

ويعرف أيضاً: أنه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة".²

من خلال التعريفين السابقين نجد أن المنهج هو الذي يقود الباحث للوصول للحقائق ومعلومات دقيقة وموضوعية وذلك وفق العديد من الخطوات المنظمة.

وفي هذه الدراسة تم الاستعانة بمنهج دراسة حالة حيث يعرف بأنه: "البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط التي تتفاعل فيه".³ أي أن هذا المنهج يركز على دراسة حالة أو جزء من محيطها دراسة معمقة.

ويعرف أيضاً: "هو نوع من البحث المتعمق في فردية وحدة اجتماعية سواء كانت هذه الوحدة فرداً أو أسرة أو قبيلة أو قرية أو نظاماً أو مؤسسة اجتماعية أو مصنعا أو مجتمعا محلياً أو مجتمعا عاماً".⁴ أي أن هذا التعريف ركز على تحديد نوع هذه الحالة وذلك عن طريق اعتبارها فرداً أو أسرة أو مؤسسة .

¹ - د- محمد راكان الدغمي، أساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الإسلامية، مكتبة الرسالة، عمان - الأردن، 1997، ص 33.

² - عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990، ص 19.

³ - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 203.

⁴ - د- فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص 96.

ويعرف كذلك: بأنه "يهتم بدراسة الوحدات الإجتماعية سواء كانت وحدات صغيرة أو وحدات كبيرة وقد تكون الوحدة الصغيرة جزء من حالة في إحدى الدراسات بينما تكون قائمة بذاتها في دراسة أخرى".¹ أشار هذا التعريف الى أن هذا المنهج يركز على دراسة مواضيع معينة قد تكون جزئية في دراسة ما ، وقد تكون دراسة قائمة بذاتها في موضوع آخر .

ومن خلال التعريفات السابقة توصلنا إلى أن لهذا المنهج جملة من الخصائص حيث تعد نتائجه أكثر عمقا ، كما أنه يختص بحالة واحدة من المحيط قيد الدراسة سواء كانت هذه الحالة فردا أم أسرة أم مؤسسة ، وبما أن دراستنا هذه تركز على جامعة قاصدي مرباح ورقلة كعينة لذا فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من أجل الوصول إلى نتائج المرجوة من هذه الدراسة .

ثالثا (أدوات جمع البيانات :

بعدما يتمكن الباحث من اختيار المنهج المناسب لدراسته ينتقل الى مرحلة جديدة وهي اختيار أدوات جمع البيانات التي تعتبر مرحلة مهمة في البحث العلمي ومن الأدوات المستخدمة في دراستنا هي :

1-المقابلة : تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية. كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية.²

وتعرف أيضا في البحث العلمي: هي اللقاء المباشر الذي يجرى بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء وموقف محدد.³

ويعرفها محمد علي : بأنها حوار لفظي وجها لوجه بين باحث قائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص آخرين عن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والإتجاهات أو الإدراكات أو المشاعر أو لدوافع في الماضي والحاضر .⁴

¹ - د- فاطمة عوض صابر وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص 96.

² -عمار بوحوش وآخرون ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط4 ، ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر ، 1999، ص 75.

³ - أحمد بن مرسلي، مرجع سبق ذكره، ص 214.

⁴ - د- محمد سويلم البسوني ، مرجع سبق ذكره، ص 200.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن أداة المقابلة هي إحدى الأدوات المستخدمة في البحث العلمي، حيث تمكن الباحث من خلالها الحصول على معلومات مفصلة تمكنه من التعرف على آراء المبحوثين واتجاهاتهم نحو الحالة المدروسة، كما تمكنه أيضا من التعرف على مشاعرهم ردود أفعالهم من خلال حوار مباشر يطرح فيه الباحث جملة من الأسئلة يصل بها الى نتائج أعمق.

2- **الملاحظة** تعتبر الملاحظة أداة مهمة من أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، حيث تعرف بأنها عبارة عن تبادل وتفاعل المعلومات بين شخصين أو أكثر أحدهما الباحث والآخر لمستجيب أو المبحوث لجمع معلومات محددة حول موضوع معين ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث¹.

وتعرف أيضا بأنها: عملية مراقبة ومشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف ويقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهر وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية حاجياته.²

وتعرف كذلك: هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه.³

من خلال التعريفات السابقة نستنتج ان الملاحظة تلعب دورا هاما كغيرها من الأدوات والأخرى إذ يقوم من خلالها الباحث بالمشاهدة عن كثب لما يحدث في محيط الدراسة وهذا يسهل عليه تغيير اللوكات الملاحظة، وكذا التعرف على خصائص المجتمع المدروس من خلال مراقبة الأحداث المختلفة بطريقة علمية منتظمة تعين الباحث في جمع المعلومات من خلال السلوكيات، ونظرا لأن الدراسة هي دراسة حالة لذا فإن أداة الملاحظة أداة جد هامة في هذه الحالة إذا تمكنا من ملاحظة بنية العمل في هذه المؤسسة عن قرب والتعرف على خصائصها.

¹ - ربحي مصطفى عليان وآخرون ، مناهج وأساليب البحث العلمي : النظرية والتطبيق ، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، 2000، ص 112.

² - ربحي مصطفى عليان وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 112.

³ - عمار بوحوش وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 81-82.

3- التحليل الوثائقي: (the Documentary Analysis) أو ما يصطلح عليه البعض بالتحليل الموضوعي (Subject Analysis) للوثائق، هو ميدان من ميادين علم المكتبات، وهو جملة من العمليات الفكرية والتقنية التي تهدف الى التعرف على المعلومات التي تحملها مصادر المعلومات مهما كان شكل ونوع هذه المصادر، ثم التعبير عنها (تمثيلا وتقديما) دون تفسير أو نقد. في شكل موجز ودقيق مثل الفهارس الموضوعية، الكشافات، المكانز والمستخلصات والهدف من ذلك هو السماح بتخزين المعلومات واسترجاعها، وزيادة نشرها أو حواملها (Supports) من المستندات .

ووفق الجمعية الفرنسية للتقييس (AFNOR) فالتحليل الوثائقي هو عملية تقدم بصورة دقيقة بيانات تميز المعلومات الواردة في وثيقة أو مجموعة الوثائق.¹

من خلال التعريف نستنتج أن التحليل الوثائقي عملية تستهدف التعرف على معلومات وبيانات ضمن وثيقة معينة تميزها عن غيرها من الوثائق وتكون هذه عن طريق تحليل هذه الوثيقة والوصول الى جملة من النتائج التي يستفيد منها الباحث في دراسته.

7- حدود الدراسة:

أ) الحدود الموضوعية : تتمثل الحدود الموضوعية في التعرف على أهم الوسائط الجديدة من مواقع إلكترونية ومواقع التواصل الإجتماعي التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة والتي من شأنها أن تساهم في تسهي وظائف وكذا تفعيل هذا الجهاز بشكل كبير .

ب) الحدود الزمانية : تمثلت الحدود الزمانية في دراستنا هذه فيما يلي :

الجانب المنهجي للدراسة: بعد الموافقة على الموضوع ،شرعنا في جمع المادة العلمية لتحديد إشكالية وتساؤلات الدراسة وكذا تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة، وإمتد هذا من 08-فيفري 2021 الى غاية 18- ماي 2021

الجانب الميداني : بعد استيفاء الجانب المنهجي ثم الانطلاق مباشرة في الجانب الميداني والذي امتد من 19 ماي 2021 الى غاية 10 جوان 2021، وتضمن هذا الجانب الزيارات الاستطلاعية والنزول الى الميدان وإجراء المقابلات .

¹ - جمال شعبان ، خرائط المفاهيم في التحليل الوثائقي أو الانطولوجية الوثائقية ، العدد 41، 2016.

(ج) **الحدود المكانية:** أي النطاق المكاني لإجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث أنشأت أول نواة لها في سبتمبر 1987، وعرفت تحولات عديدة منذ تأسيسها أولها المدرسة العليا للأساتذة في سنة 1988 بموجب المرسوم رقم 88\65 المؤرخ في 22 مارس 1988 مرت بعدة مراحل، أهمها في سنة 1997 حيث رقيت الى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 97-159 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تحتوي على 5 معاهد . وفي سنة 2001 تمت ترقيته الى جامعة بموجب المرسوم رقم 01-210 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 23 جويلية 2001 وشملت آنذاك 3 كليات و 3 مديريات . وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح منذ سنة 2005. وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها الى 6 كليات بمرسوم تنفيذي 09\19 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق ل 17 فيفري 2009 ، يحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة ورقلة وبلغ آن ذلك عدد الأقسام 21 قسما بقرار وزاري، أما في سنة الأخير 2013 وحرصا منا على تحقيق أداء بيداغوجي فعال وتسيير إداري في مستوى متطلبات المنظومتين البيداغوجية والعلمية ، تم إعادة هيكلة النظام البيداغوجي للجامعة بالمرسوم التنفيذي رقم 13-100 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1434 الموافق 14 مارس سنة 2013، حيث تحتوي على أربعة نواب المدير، أما الكليات 10 وهي كلية الرياضيات وعلوم المادة، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، كلية الآداب واللغات، كلية الطب، بالإضافة الى ذلك تحتوي على معهدين معهد التكنولوجيا، معهد علوم تقنيات النشاطات البدنية والرياضة.

8- مجتمع البحث وعينة الدراسة :

بعد أن يتمكن الباحث من تحديد منهجيته بدقة ويختار أدوات جمع البيانات التي تناسب دراسته، ينتقل الى مرحلة تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة، حيث يقصد بمجتمع البحث: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي".¹

¹ - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية ، ط2، تر.بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبية للنشر ، الجزائر، 2006، ص298 .

ويعرفه أحمد بن مرسلني: "هو مجتمع محدود أو غير محدود من المفردات أو العناصر أو الوحدات أي مجتمع البحث حسب هذا التعريف هو جميع الظاهرة التي يدرسها الباحث".¹

ويضم مجتمع البحث في دراستنا على كل الجامعات الجزائرية، ونظرا لاستحالة دراسته ككل، اكتفينا بالاعتماد على مكتب الاتصال والعلاقات العامة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة كعينة لدراستنا.

9 : مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

1-الفاعلية (Effectiveness) :²

1-1 - التعريف اللغوي "تعرف بأنها مدى أثر عامل أو بعض العوامل المستقلة على عامل أو بعض العوامل التابعة".³

1-2- التعريف المعجمي: "هي مدى صلاحية العناصر المستخدمة للحصول على النتائج المطلوبة، فهي علاقة بين نوع من العناصر وليس كميتها، ويقال فاعلية التنظيم ويقصد بها: مدى صلاحية المنظمة في الحصول على النتائج المطلوبة وتحقيق أهدافها بأفضل شكل ممكن، كما تعني قدرة المنظمة على التأقلم مع ظروفها الداخلية والخارجية وتقاس فاعلية التنظيم بمدى تحقق الكفاءة والإنسجام والتوازن بين العناصر والابعاد التنظيمية المختلفة".⁴

1-3- التعريف الإجرائي: هي مدى قدرة الجهاز الإداري لمؤسسة ما على تحقيق مخططاتها وأهدافها ومدى قدرة هذا الجهاز على تجاوز الأزمات التي تمر بها المؤسسة وإثبات جدارته في إدارة المؤسسة بشكل يحقق رؤيتها المستقبلية على أرض الواقع.

¹ - أحمد بن مرسلني، مرجع سبق ذكره، ص 199.

² - 05-03-2021 17:30. <http://www.google.com/translation>

³ - حسن شحاته، زينب النجار معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية القاهرة ، 2003، ص230.

⁴ -أ- بسام عبد الرحمان المشاقبة ، معجم مصطلحات العلاقات العامة ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن -عمان، 2013، ص 245.

2- العلاقات العامة (the public relations):¹

2-1- التعريف اللغوي: العلاقات العامة مصطلح مركب من لفظتين /العلاقات /العامة وتعني مايلي :

العلاقات: "هي التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابيا وتكون حصيلة علاقات اجتماعية تعاونية أو على العكس من ذلك..."².

العامة: حسب ابن منظور "هي خلاف الخاصة ويقال رجل عمي ورجل قصري فالعمي العام والقصري الخاص"³ ، وهي الجمهور العام مثل أفراد الشعب أو الجمهور الجزئي كجمهور الطلبة والمزارعين..."⁴

2-2- التعريف الموسوعي: "هي الأنشطة والسياسات التي تستخدم لخلق اهتمام جماهيري بشخص أو فكرة أو منتج أو مؤسسة أعمال، وتخدم المصالح الخاصة بتقديمها في أجمل صورة للجمهور ولتحقيق ذلك تستخدم طرق وأبحاث ووسائل اتصال مختلفة."⁵

2-3 -التعريف لإجرائي: هي جملة من المجهودات التي تبذلها إدارة مؤسسة ما من أجل تحقيق أهدافها المسطرة، لتوطيد علاقتها بجمهورها وبناء صورة جيدة في أذهانهم، كما تسعى من خلالها المؤسسة إلى تحقيق رغبات جمهورها ورضى العاملين لديها بجملة من الوسائل المختلفة كالإعلانات، المؤتمرات، وكذا الوسائط الجديدة.

مفهوم العلاقات العامة التفاعلية: هي نشاط مرتبط بشكل وثيق بتحسين العملية الاتصالية مع الجمهور من خلال شبكة الانترنت بما فيها وسائل شبكات التواصل الإجتماعي ومحركات البحث والمجتمعات الافتراضية بما يحقق التفاعل المباشر مع الجمهور تجاه القضايا المباشرة التي تهم المنظمة سواء كان لتعليق عن أحداث الراهنة أو الرد عن الشائعات والايخبار الكاذبة تحسين الصورة الذهنية في مخيلة

¹ - 05-03-2021 17:30. [www. google translation .com](http://www.google.com)

² -أ- بسام عبد الرحمان المشاقبة ، مرجع سبق ذكره ، ص 230.

³ - ابن منظور، لسان العرب ، ط1، دار الابحاث ، الجزائر ، 2008، ص 397.

⁴ -أ- بسام عبد الرحمان المشاقبة، مرجع سبق ذكره، ص 229.

⁵ -محمود محمد محفوظ وآخرون، الموسوعة العربية المسيرة ، ط3، المكتبة العصرية للنشر، بيروت، 2010 ، ص

الجمهور (الموظفين - المستهلكين - المستثمرين رجال الصحافة والإعلام) تعزيز الهوية للمنظمة من خلال رسم ملامح واضحة لترسيخها في أذهان وأصحاب العلاقة من الجمهور الداخلي والخارجي.¹

إجرائيا: هي استخدام شبكة الانترنت ووسائل التواصل الإجتماعي والمواقع الالكترونية المختلفة في العملية الإتصالية بين جهاز العلاقات العامة لمؤسسة ما وجمهورها وذلك لتسهيل التواصل معه وكذا لتعزيز أداء وعمل هذا الجهاز وتفعيله من خلال التفاعل المباشر مع متعاملها عبر هذه الوسائط لتحقيق أهداف المؤسسة .

3-التفاعلية (Entractivity):²

3-1- التعريف اللغوي: إن كلمة التفاعلية (Interactivité) مركبة من كلمتين في أصلها اللاتيني

أي من الكلمة السابقة (Inter) وتعني بين أو فيما بين، ومن الكلمة (activité) وتفيد الممارسة في مقابل النظرية وعليه، عندما يترجم مصطلح التفاعلية (L-interactivité) من اللاتينية، فيكون معناه ممارسة بين اثنين أي تبادل وتفاعل بين شخصين.³

3-2- التعريف المعجمي: هي قدرة مستقبل الاتصال على التعامل مع المشتركين الآخرين وتبادل ردود الأفعال المستمر لمعلومات ومكونات هذه الشبكة طبقا لما يروونه من رد الفعل. ولهذا تتميز التفاعلية بالتشبيك بمعنى الربط الكامل بين جميع مستخدمي الشبكة في اطار الصحافة الالكترونية.⁴

3-3 - التعريف الإجرائي: هي عبارة عن تبادل المعلومات والأفكار المختلفة بين جهاز العلاقات العامة لمؤسسة ما وجمهورها سواء الداخلي أو الخارجي وغالبا ما تكون بطريقة غير مباشرة أي بوجود وسيط.

¹ - اسعداني سلامي، ساعد ساعد، العلاقات العامة التفاعلية والصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية: مقارنة نظرية، مجلة البحوث الإعلامية، 2020، ص 180.

² -محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص156.

³ - فضيلة تومي، تكنولوجيا الاتصال التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي، مجلة العلوم الإنسانية عدد خاص، 2012، ص493.

⁴ - محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 156.

4- الوسائط الجديدة (New media):¹

4-1- التعريف اللغوي : الوسائط من مصدرٍ وسط، ووسط يسط وسطا وسطة²، أما الجديدة من مصدر جدة والجدة أي صار الشيء جديدا.³

4-2- التعريف الموسوعي: هي توليفة متفاعلة أو مزيج متكامل من النصوص والصور والصوت والرسوم الثابتة والمتحركة ولقطات الفيديو ضمن برامج متنوعة يمكن للمستفيد المساهمة في تشكيلها والمشاركة في توظيفها وتحريكها ضمن رحلة التصفح والملاحة والتجوال ومن ثم استرجاع المعلومات بشكل سريع ومفصل مرئي ومسموع بالإضافة الى تتبع مسارات النصوص أو المعلومات كشبكة كثيفة من العلاقات المتداخلة للتشعب التفاعلي والعرض الديناميكي المتناسق.⁴

4-3- التعريف الإجرائي: هي تلك الوسائل المتاحة التي تسهل على الفرد القيام بجملة من المهام المتعددة وتستخدم في أجهزة العلاقات العامة في عملية التواصل مع جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي كما تسهل الوصول اليه في كل مكان وزمان.

¹ - 05-03-2021 17:30. [www. google translation .com](http://www.google.com/translation)

² - مسعود جبران ، معجم الرائد لغوي عصري ، دار العلم للملايين ، بيروت ، 1992، ص ص 863.

³ - مسعود جبران ، مرجع سبق ذكره ، ص 269.

⁴ - محمود محمد محفوظ وآخرون، الموسوعة العربية الميسرة، ط3، المكتبة العصرية للنشر، بيروت، 2010 نقلا عن المذكرة لطالب عبد الجليل مبخوث، واقع الصحافة الساخرة عبر الوسائط الجديدة في الجزائر (دراسة تحليلية لعينة من صفحات على موقع الفايسبوك)، دراسة لنيل شهادة ماستر اكايمي، تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، 2018- 2019، ص 28.

10 - الدراسات السابقة:

أولا : محليا :

1-أمانة جعرون ، (2017-2018)¹

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول المهارات الاتصالية التي تعتمدها إدارة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حاليا تعد كافية لتحسين صورتها داخليا وخارجيا أم لا ؟ تفرعت منه أسئلة فرعية وهي:

- ما هي أهم المهارات الاتصالية التي تستعملها إدارة العلاقات العامة في تقديم صورة حسنة عن المؤسسة داخليا وخارجيا ؟

- هل تستعمل إدارة العلاقات العامة الوسائل والأساليب الاتصالية اللازمة في إدارة العلاقات العامة ؟

- كيف تتمكن إدارة العلاقات العامة من كسب ثقة موظفيها وجمهورها الخارجي ؟

هدفت هذه الدراسة الى :

- ابراز أهم المهارات الاتصالية التي يمكن لأخصائي العلاقات العامة استخدامها سواء على المستوى الداخلي أو في علاقته مع الخارج.

- معرفة مهارات الاتصال الناجحة المعتمدة لاستقطاب الجمهور.

- التأكيد على الدور الهام الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين أداء المؤسسة.

- تشخيص عملية الاتصال في الاطار الخدماتي انطلاقا من المهارات والأساليب الاتصالية.

- معرفة السبل الفعالة في استخدام مهارات الاتصال من طرف أخصائي العلاقات العامة بما يتماشى مع رضا أفراد المؤسسة والجمهور الخارجي.

¹- آمنة جعرون ، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة " دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة " ، مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2017-2018.

واعتمدت هذه الدراسة: على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة، وأداة المقابلة في جمع المعلومات والبيانات.

في حين: اقتصرت الحدود العلمية على إبراز مدى تأثير العلاقات العامة بالمهارات الاتصالية لموظف ادارة العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة. أما الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، الحدود الزمانية تم إجراء البحث الميداني خلال شهري (أفريل - ماي من سنة 2018) خلال هذه الفترة تم اجراء مقابلة مع المسؤول عن ادارة العلاقات العامة مع ملاحظة سير العمل بالمؤسسة قصد الحصول على اكبر قدر من المعلومات .

خلصت الباحثة في هذه الدراسة إلى جملة من النتائج اهمها:

- نشاط العلاقات العامة يمس الجمهور الخارجي وفي مقدمة وسائل الاعلام وهذا تقصير في ممارسة المفهوم العلمي للعلاقات العامة .
- تعاني إدارة العلاقات العامة من مجموعة من المشاكل في مقدمتها التهميش وسوء الفهم والتقدير الصحيح لعمل العلاقات العامة .
- عدم وضوح وغياب بطاقات التوظيف بالنسبة لإدارة العلاقات العامة ، وهذا ما يفسر وجود مكتب واحد يسيره موظف واحد قرابة 9 سنوات.

ثانيا : وطنيا :

2-آمنة عيادي، فاطمة كاتب، (2015-2016)¹

انطلقت إشكالية هذه الدراسة مفادها هو التعرف على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية المديرية الولائية للأمن بأم البواقي نموذجا، ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة بالإجابة على التساؤل الرئيسي: ما هو دور تكنولوجيا الإتصال في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ؟ وتفرعت منه أسئلة فرعية تكمن في:

- هل تسهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسن أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ؟
- ما رأي موظفي المديرية الولائية للأمن في انعكاسات التكنولوجيا الحديثة للاتصال في أداء العلاقات العامة؟
- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال التي تستخدمها المديرية الولائية للأمن لتفعيل أداء العلاقات العامة ؟ وهدفت هذه الدراسة الى :
- التعرف على مدى إسهام التكنولوجيا الحديثة للاتصال التي تستخدمها المديرية الولائية لتفعيل أداء العلاقات العامة.
- التعرف على أهم تكنولوجيات الإتصال الحديثة التي تستخدمها المديرية الولائية لمعرفة إذا كان ذلك يخدم مصالحها.
- واعتمدت هذه الدراسة: على المنهج المسحي ، وعلى الملاحظة والاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات والبيانات.

في حين: اقتصرت الحدود البشرية على الموظفين والعمال بالمديرية الولائية للأمن بأم البواقي ، أما الحدود الزمانية الفترة الممتدة من تاريخ البدء في الدراسة إلى غاية وصول نتائجها أواخر فيفري 2016.

¹- آمنة عيادي ، فاطمة كاتب ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية " المديرية الولائية للأمن بأم البواقي نموذجا " ، دراسة لنيل شهادة ماستر في الاعلام والاتصال ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2015-2016.

أما الحدود المكانية هو المكان الذي ستجرى على نطاقه الدراسة أي المديرية الولائية للأمن بأم البواقي، خلصت الباحثتان الى جملة من النتائج نذكر منها:

- الدور الإيجابي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة ويتمثل ذلك في:

تسريع وتيرة العمل ، تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي ، تسهيل العمل وتحسين نوعيته ...

- تكمن وظيفة العلاقات العامة في التنسيق بين كافة المصالح والمكاتب هذا على المستوى الداخلي أما على المستوى الخارجي ، تعمل على تحسين نوعية الإعلان عن الخدمات لإستقطاب أكبر ممكن من الجماهير.

اهتمت هذه الدراسة بدور التكنولوجيا الحديثة في تفعيل جهاز العلاقات العامة ومساهمتها في زيادة فعالية أداء العاملين في هذه الخلية، غير أنها ركزت على مدى مساهمتها في أداء العاملين بالمؤسسة وتسهيلها لأعباء العمل.

3- حياة سلمان، (2018-2019)¹

تكمن إشكالية هذه الدراسة في استكشاف واقع تطبيقات الوسائط المتعددة في مجال العلاقات العامة فكان السؤال الجوهرى لهذه الدراسة : فيما تتمثل إستخدامات الوسائط المتعددة من ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة باتيمتال ؟ وتفرعت منه أسئلة فرعية تتمثل في:

- ما هي الصورة الذهنية التي يحملها القائم بالعلاقات العامة على مستوى مؤسسة باتيمتال حول الوسائط المتعددة؟

- ما هي الوسائط المتعددة المستخدمة من قبل القائم بالعلاقات العامة على مستوى مؤسسة باتيمتال ؟

- فيما تتمثل مجالات استخدام القائم بالعلاقات العامة على مستوى مؤسسة باتيمتال ؟

- ما هي انعكاسات القائم بالعلاقات العامة للوسائط المتعددة في أدائه الوظيفي ؟

¹- حياة سلمان ، استخدامات الوسائط المتعددة لدى القائمين بالعلاقات العامة ، دراسة استطلاعية على عينة من القائمين بمكتب العلاقات العامة لمؤسسة باتيمتال ، دراسة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال جماهيري والوسائط المتعددة، جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة ، 2018-2019.

- كيف يمكن تفعيل تطبيقات الوسائط المتعددة في تطور وظيفة القائم بالعلاقات العامة بمؤسسة باتيمتال؟ كما هدفت هذه الدراسة إلى:

- تقصي الصور الذهنية التي يحملها القائم بالعلاقات العامة عن الوسائط المتعددة .
- معرفة الوسائط المستخدمة من قبل القائم بالعلاقات العامة وكيفية استخدامها في أداء مهامه.
- معرفة مجالات استخدام القائم بالعلاقات العامة للوسائط المتعددة.
- استكشاف الانعكاسات التي من الممكن أن تؤثر على تطبيق الوسائط المتعددة في ممارسة العلاقات العامة .

- معرفة كيفية تطبيق الوسائط المتعددة في تطور وظيفة القائم بالعلاقات العامة بمؤسسة باتيمتال. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي، وعلى المقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات ، في حين اقتصر الحدود المكانية على مؤسسة باتيمتال وحدة عين الدفلى ، أما الحدود الزمانية من 2019\05\06 توزيع الاستمارات وتم استرجاعها في نفس اليوم، اما الحدود البشرية اقتصر على القائمين بالعلاقات العامة في مؤسسة باتيمتال وحدة عين الدفلى.

***خلصت الباحثة في هذه الدراسة الى جملة من النتائج نذكر منها:**

- أن الوسائط المتعددة ساعدت المبحوثين في الاقتصاد في الجهد والوقت.
- أن الوسائط المتعددة تعمل على إرضاء الزبائن من خلال تحسين صورة المؤسسة وذلك بفضل تزويدها بالطابع المتجدد والعصري.
- يستخدمها المبحوثون في كتابة التقارير والقيام بإحصاءات نشاطات المؤسسة.

ثالثاً : دولياً :

4- يوسف عثمان يوسف محمد ،(2011-2013)¹

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول ضعف الإتصال المؤسسي والاتصال بال جماهير الداخلية والخارجية، لمؤسسات الأعمال والخدمات مما يتطلب استغلال تقنية نظم المعلومات الحديثة وخاصة الانترنت والوسائط المتعددة لتحسين أداء وظائف العلاقات العامة الحديثة في المجتمع الجديد.

وتجيب هذه الدراسة على التساؤلات التالية :

- هل يتم أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بصورة مثلى ؟
- ما مدى فاعلية المواقع على الشبكة العنكبوتية (الانترنت) في أداء مهام العلاقات العامة المختلفة ؟
- الى اي مدى استفاد الأفراد والمؤسسات من تقنيات الإتصال الحديثة في تسهيل وزيادة سرعة الأداء بالنسبة للأهداف والوظائف المطلوبة ؟
- ما هي الرؤى الجديدة لمفهوم العلاقات العامة في تقنية الانترنت ؟
- الى أي مدى تقوم العلاقات العامة بإنجاز وظائفها المطلوبة منها بواسطة الانترنت مستغلة إمكانياته الكبيرة ؟

وهدفتم هذه الدراسة إلى:

- تقديم إطار نظري يحدد واقع العلاقات العامة، وتدعيم الاستغلال الأمثل لتقنيات شبكات الإتصال والمعلومات في مجال تحقيق أهداف ووظائف العلاقات العامة.
- التعريف بالتطورات التي حدثت في مجال تقنيات الانترنت والمعلومة، وأثر ذلك على المؤسسات بمختلف تخصصاتها، وعلى إدارة العلاقات العامة في تلك المؤسسات بصفة خاصة.

¹ - يوسف عثمان يوسف محمد، فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة " دراسة وصفية تحليلية لعدد من المواقع الالكترونية السودانية " ، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الإتصال تخصص علاقات عامة ، جامعة السودان لعلوم التكنولوجيا ، 2011-2013.

- التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تساهم في وضع نموذج أمثل لاستغلال الطفرة التكنولوجية في أداء الوظائف العامة لإدارات العلاقات العامة .

* استخدمت هذه الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة البحث والمشكلة، وكذا اعتمدت أداة استمارة تحليل المضمون والملاحظة والمقابلة وكذا المصادر الثانوية كأدوات لجمع المعلومات والبيانات. في حين اقتصر الحدود المكانية على المواقع الإلكترونية لعدد من المؤسسات السودانية الكائنة بولاية الخرطوم والحدود الزمانية: الفترة من يناير 2011 حتى ديسمبر 2013.

وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى:

- لا يتم اداء وظائف العلاقات العامة بواسطة المواقع الإلكترونية السودانية بالصورة الفاعلة التي تحقق الاستفادة من مميزات الانترنت كوسيلة اتصال ثنائي الاتجاه .

- لا تهتم مواقع المؤسسات بإتاحة الفرصة للجمهور لتوصيل الرسائل والتعليقات للمؤسسة، وهي من الامور التي ينبغي الاهتمام بها، باعتبارها تمثل رجع صدى للجمهور على سياسات وأنشطة المؤسسة.

- لا يتم تشجيع الجمهور على الزيارة وتكرار الزيارة للموقع حيث تهمل المواقع تقديم خدمات إضافية مصاحبة للموقع مثل نقاط إلكترونية يمكن استخدامها في الشراء من المؤسسة.

اهتمت هذه الدراسة بالدور الذي تلعبه مواقع الانترنت في تفعيل خدمات العلاقات العامة وتعزيزها. كما تناولت كل مواقع التواصل الإجتماعي من فيسبوك وتويتر وغيرها..، وقد ركزت على مدى مساهمة هذه المواقع في تسهيل تواصل المؤسسة مع جمهورها عبر خلية العلاقات العامة .

5- سيما هاني جبر، زينة ماجد باكير، (2017-2018)¹

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول أهمية مواقع التواصل الاجتماعي "السوشال ميديا" في الاستغلال الأمثل في عمل العلاقات العامة؟ ويتفرع من التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية تتمثل في:

- إلى أي مدى يتم استغلال مواقع التواصل الاجتماعي في عما جهاز العلاقات العامة في روابي؟
- هل أدى استغلال مواقع التواصل الاجتماعي إلى الاستغناء أو تقليل الكادر البشري الموجود في روابي؟
- هل تتاح فرص للتدريب والتعرف على استخدام الأجهزة الرقمية الحديثة في مدينة روابي؟
- ما هي أبرز مواقع التواصل الاجتماعي التي يمكن توظيفها للقيام بعمل العلاقات العامة؟
- ما الفوائد التي تعود على روابي وعلى المستخدم عند توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة؟

* وتهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الدور الكبير التي تؤديه "سوشال ميديا" في مجال العلاقات العامة في روابي، حتى تتمكن روابي من توصيل سياستها وبرامجها وخدماتها للجمهور وتعاونها.

* هدفت هذه الدراسة أيضا للتعرف على المشكلات التي تواجه أجهزة العلاقات العامة في استخدام "السوشال ميديا" وإيجاد حلول لها .

* بيان جهود العلاقات العامة في روابي في إبراز دور مواقع التواصل الاجتماعي في عمل العلاقات العامة .

* قياس دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية لمدينة روابي.

* استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والحصول على المعلومات الدقيقة والأهداف الرئيسية والإجابة عن التساؤلات.

¹-سيما هني جبر، زينة ماجد باكير، استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي " مدينة روابي نموذجاً"، دراسة لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والإتصال، 2017-2018.

وتتمثل حدود الدراسة في: الحدود الزمانية: تم البدء في جمع المعلومات في كانون الثاني (يناير) وحتى منتصف شهر نيسان (أبريل)، أما الحدود المكانية: مدينة روابي التي أنشأتها شركة بيتي العقارية، أما الحدود البشرية: مختصون في مواقع التواصل الاجتماعي وفي مجال العلاقات العامة في مدينة روابي.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي العلاقات العامة في مدينة روابي من تعزيز علاقاتها مع الجمهور الداخلي والخارجي.

- يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الجمهور من التعرف على مدينة روابي وخدمتها بشكل أقل.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث إبراز فاعلية العلاقات العامة عبر مواقع التواصل ومدى مساهمة هذه المواقع في تعزيز خدماتها غير أن هذه الدراسة تختص بمواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة.

11- المقاربة النظرية للدراسة:

*نظرية الحتمية التكنولوجية لماكلوهان:

ظهرت هذه النظرية في الستينيات، وتقوم على فكرة مفادها أن وسائل الاتصال تؤثر أكثر مما يؤثر مضمون الاتصال فوسيلة الاتصال تؤثر حسب طريقة عرضها لمضمون الاتصال. وعليه فإن ماكلوهان يرى بأن وسائل الاتصال تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال.¹

ومنظر هذه النظرية مارشال ماكلوهان هو أحد أعمدة حقل الاتصال في النصف الثاني من القرن الماضي.²

وتقوم هذه النظرية على فرضيات أهمها:

- أن هذه الوسائل الاتصالية تعد امتدادا لحواس الإنسان أي أن الوسائل تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه، فكاميرا التلفزيون هي امتداد للعين والمكروفون امتداد للسمع، وهذا الامتداد يعدل ادراكنا للعالم من حولنا.
- يرى ماكلوهان ان الوسيلة هي الرسالة بمعنى ان الوسيلة هي محور الاهتمام وليس المضمون، اي ان الرسالة في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، ويرى أن اهتمام الجمهور بالوسيلة يفوق اهتمامه بمحتواها.
- وسائل الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة، فالوسائل الساخنة حسب ماكلوهان هي التي لا تحافظ على استخدام الحواس والتي تقدم المحتوى جاهزا مما يقلل من الحاجة إلى التخيل، بينما الوسائل الباردة فهي التي تحتفظ على التوازن وتثير خيال الفرد باستمرار.³
- فالراديو والوسائل المطبوعة حسب ماكلوهان هي وسائل ساخنة، أما السينما والتلفزيون وسائل باردة.

¹ - حسن عماد مكايي وآخرون، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص274.

² - بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2011، ص155-156.

³ - حسن عماد مكايي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 274-275.

* كما أن ماكلوهان يرى أن تطور الاتصال مر ب4 مراحل وهي:

1- المرحلة الشفهية: استغرقت معظم التاريخ البشري.

2- مرحلة الكتابة: دامت 2000 عام.

3 - مرحلة الطباعة: من 1500 إلى 1900 سنة.

4- مرحلة الوسائل الالكترونية من بداية القرن العشرين.¹

وفي المرحلة الأخيرة يرى ماكلوهان أن وسائل الاتصال الإلكترونية ساهمت في انكماش الكرة الأرضية وتقلصها زمانيا ومكانيا ، وأطلق عليه مصطلح القرية العالمية أو الكونية بالإضافة إلى زيادة وعي الإنسان، فهذا العصر يسمى بعصر القلق لأن الثورة الالكترونية تجبر الأفراد على المشاركة بعمق في الأحداث الدولية.²

الانتقادات التي وجهت إلى هذه النظرية :

يرى الباحث ريتشارد دبلاك أن القرية الكونية لم تعد موجودة بسبب التطور المستمر مما أدى إلى تحطيمها وأصبح العالم أشبه بالبنية.³

¹ - حسن عماد مكايي وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 275.

² - لبنى سويقات وآخرون، الحتمية التكنولوجية : مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ،المجلد 9، العدد 2، 2016، 875-899.

³ - بسام عبد الرحمان المشاقبة ، مرجع سبق ذكره ، ص 162-163.

توظيف النظرية:

عند المقارنة المنهجية بين دراستنا وهذه النظرية فإنه يمكن القول بأن الحتمية التكنولوجية أدت بجهاز العلاقات إلى استخدام هذه الوسائط الجديدة، فبفضل التطور المتواصل في المجال التكنولوجي أصبح من غير الممكن أن نجد إدارة ما لا تستخدم الوسائط الجديدة، إذ وفرت هذه الأخيرة العديد من الامتيازات والإضافات على هذه الأجهزة كما أن هذا لم يقتصر فقط على الإدارة فالأفراد بدورهم يستخدمون هذه الوسائط مما أدى إلى ضرورة مجازة هذا التطور. وحتمية استخدام هذه الوسائط لتمكن المؤسسة من الوصول إلى جمهورها وتعزيز التفاعل معه.

الفصل الثاني

الإطار الميداني للدراسة

تقديم الفصل :

بعد التطرق في الفصل السابق إلى الجوانب المنهجية، يبقى على الباحث النزول إلى الميدان الدراسة إلى تطبيق منهج وأدوات جمع البيانات والوصول إلى المعلومات التي تبين جوانب الظاهرة المدروسة ومن ثم تحليلها وتفسيرها وصولاً للنتيجة العامة، فالجانب الميداني مكمل للجانب النظري في إجراء البحوث الإنسانية والاجتماعية حيث يبرز الباحث قوته وقدرته على التحليل والتفسير، وكذلك تساعده في الوصول إلى حقائق ونتائج علمية أكثر دقة وموضوعية يتوج بها في مسيرته البحثية للظاهرة محل الدراسة.

وقد استعنا بذلك على الأجوبة التي أدلى بها المبحوثون في المقابلة وقسمت المباحث كالآتي:

المبحث 1: الإجراءات الميدانية للدراسة.

المبحث 2: مكانة العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والأنشطة التي تقوم بها.

المبحث 3: قنوات ووسائل الاتصال المستخدمة في جهاز العلاقات العامة.

المبحث 4: العلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة خلال الأزمات

المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة.

تمهيد:

سنتطرق في هذا المبحث الى التعرف على مكان إجراء الدراسة من خلال تقديم بطاقة فنية حول جامعة قاصدي مرباح ورقلة وكذا نشأتها وهيكلها التنظيمي.

1- تعريف بالجامعة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية. تتشكل الجامعة من هيئة (مجلس إدارة ومجلس علمي)، رئاسة الجامعة، كليات ومعاهد وملحقات في بعض الأحيان كما تتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة.¹

2- نشأتها:

نشأت جامعة قاصدي مرباح ورقلة منذ إحداث المدرسة العليا للأساتذة سنة 1987 بموجب المرسوم رقم 65-88 المؤرخ في 22 مارس 1988²، كمؤسسة عمومية مستقلة ذات طابع إداري تربوي، تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بعدها مرت بعدة مراحل أهمها في سنة 1997، حيث رقيت إلى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 159-97 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تحتوي على خمسة معاهد. وفي سنة 2001 تمت ترقيتها إلى جامعة بموجب المرسوم رقم 210-01 المؤرخ في 23 جويلية 2001 وشملت آنذاك ثلاثة كليات وثلاثة مديريات. وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح منذ سنة 2005 وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها الى ستة كليات بمرسوم تنفيذي 19-09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق 17 فيفري 2009.

¹ - المصدر: مصلحة المستخدمين والإداريين ولتقنيين وعمال الخدمات، الامانة العامة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة

² - مرسوم رقم 88 المؤرخ في 4 شعبان 1408، المتضمن إنشاء مدرسة عليا متخصصة في العلوم الاساسية بورقلة، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 12، 22 مارس 1988، ص 498.

أما في سنة 2013 وحرصاً على تحقيق أداء بيداغوجي فعال وتسيير إداري في مستوى متطلبات المنظومتين البيداغوجية والعلمية، تم إعادة هيكلة النظام البيداغوجي للجامعة إلى أربع نيابات وعشرة كليات ومعهدين جامعيين بالمرسوم التنفيذي رقم 13-100 المؤرخ في 14 مارس 2013 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 01-2010 المؤرخ في 23 جويلية 2001 والمتضمن إنشاء جامعة ورقلة وهو الآتي:¹

نيابات رئاسة الجامعة:

-التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.

- التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج.

- العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية.

- التنمية والاستشراف والتوجيه.

أما الكليات والأقسام المكونة لها هي:

1- كلية الرياضيات وعلوم المادة:

- قسم الرياضيات، قسم الفيزياء، قسم الكيمياء.

2- كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال:

- قسم الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام - قسم الإلكترونيات والاتصالات.

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 13 المؤرخ 01 جمادى الاولى 1422 ، المتضمن إعادة هيكلة النظام البيداغوجي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجريدة الرسمية، العدد 40، 23- جويلية - 2001 .

3- كلية العلوم التطبيقية:

- قسم هندسة الطرائق، قسم الهندسة الميكانيكية، قسم الهندسة المدنية والري، قسم الهندسة الكهربائية.

4- كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون:

- قسم الطاقات المتجددة، قسم علوم الأرض والكون، قسم إنتاج المحروقات، قسم التنقيب والميكانيك الورشات البترولية.

5- كلية علوم الطبيعة والحياة :

- قسم العلوم الزراعية، قسم العلوم البيولوجية.

6- كلية الآداب واللغات:

- قسم اللغة والآداب العربي، قسم الآداب واللغة الفرنسية، قسم الآداب واللغة الإنجليزية.

7- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

- قسم العلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، قسم علوم الإعلام والاتصال، قسم علم النفس وعلوم التربية.

8- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

- قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم التجارية.

9- كلية الحقوق والعلوم السياسية:

- قسم الحقوق، قسم العلوم السياسية.

10- كلية الطب:

- قسم الطب

المعاهد:

11- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

-قسم النشاط البدني الرياضي التربوي، قسم التدريب الرياضي.

12- معهد التكنولوجيا:

-قسم الهندسة التطبيقية، قسم المانجمنت.

3-الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

تتكون جامعة قاصدي مرباح ورقلة من مديرية الجامعة والأمانة العامة للعامة .

1- مديرية الجامعة: تتكون من رئاسة المدير والذي يتضمن أمانة المدير والمحاسب المعتمد وتتفرع

الى 4 نيابات تتمثل في:

- نيابة مدير الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية وتضم مصلحتين هما:

- مصلحة العلاقات الخارجية والتعاون.

- مصلحة التنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية.

- نيابة مدير الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه وتضم 3 مصالح:

- مصلحة الإحصاء والاستشراف.

- مصلحة التوجيه والإعلام.

- مصلحة متابعة برامج بناء وتجهيز الجامعة.

- نيابة التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج وتتفرع الى 3 مصالح:

- مصلحة التعليم والترصات والتقييم.

- مصلحة التكوين المتواصل.
- مصلحة الشهادات والمعادلات.
- نيابة مدير الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج وتتفرع الى 3 مصالح:
- مصلحة متابعة البحث وتأمين نتائجه.
- مصلحة التأهيل الجامعي.
- مصلحة التكوين فيما بعد التدرج.
- 2- الأمانة العامة: وتتكون من الامين العام للجامعة والذي يتضمن أمانة الأمين العام والمصالح المشتركة وكذا مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي ويتفرع الى 4 مديريات تتمثل في:
- المديرية الفرعية للمستخدمين : وتضم 3 مصالح وهي:
- مصلحة المستخدمين الاداريين والتقنيين وعمال الخدمات.
- مصلحة الأساتذة.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.
- المديرية الفرعية الميزانية والمحاسبة: وتضم منها 3 مصالح:
- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة أنشطة تمويل البحث.
- مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة: وتضم 3 مصالح:
- مصلحة الصيانة والنظافة.

- مصلحة الوسائل والجرد.

- مصلحة الأرشيف.

• المديرية الفرعية لأنشطة العلمية والثقافية والرياضية: وتضم مصلحتين:

- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية.

- مصلحة الأنشطة الرياضية والثقافية.

المبحث الثاني: مكانة العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والأنشطة التي تقوم بها.

تمهيد:

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على مكانة العلاقات العامة والأنشطة التي تقوم بها جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وهذا من خلال التعرف على المصلحة المكلفة بذلك وكذا موقعها في الهيكل التنظيمي وعلاقتها مع المصالح الأخرى، وكذا على برامجها المسطرة وكيف يتم التخطيط لها وتقييم نتائجها.

أولاً: المصلحة أو القسم المكلف بتسيير أنشطة الاتصال والعلاقات العامة بجامعة ورقلة.

المصلحة المكلفة بتسيير أنشطة الاتصال والعلاقات العامة بالمؤسسة هي نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.¹

وتتضمن هذه النيابة بدورها مصلحتين إحداهما مكلفة بالعلاقات الخارجية والتعاون تهتم بتنظيم الملتقيات الدولية وغيرها، في حين تختص الأخرى بالأنشطة والتظاهرات العلمية وتنظيم ندوات وإحياء الأيام الوطنية والعالمية من خلال المحاضرات.

ومنه نستنتج أن هذه الأنشطة الاتصالية تهتم بجانب واحد فقط من جوانب العلاقات العامة المتعددة والمتمثل في الأنشطة الثقافية والتظاهرات وهذا يتوافق مع إحدى الدراسات السابقة إذ ترى الباحثة أمينة جعرون في دراستها "بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة" بأن هناك تقصير في ممارسة المفهوم العلمي للعلاقات العامة وكذا في مهامها والأنشطة التي تقوم بها²، لذا يمكن القول أن هذا الحال يعمم على كافة المؤسسات الجزائرية أيا كان نوعها تجارية خدماتية... .

¹ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:41 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

² - أمينة جعرون ، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة " دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة " ، مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2017-2018.

ثانيا: موقع المصلحة المكلفة بتسيير أنشطة الاتصال والعلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

من خلال الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة، نجد أن الخلية المكلفة بتسيير الأنشطة الاتصالية هي نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية تابعة لمدير الجامعة، بالإضافة إلى المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية التابعة للأمين العام للجامعة.¹

ما يمكن ملاحظته أنه لا يوجد كيان مستقل بذاته وبمعزل عن غيره من الإدارات ، لذا فإن هذه النشاطات تكون محدودة وغير كافية بحكم تبعيتها للمصالح الأخرى وهذه النقطة تتوافق مع نتائج دراسة إحدى الباحثات فهي ترى أنه من الضروري الاهتمام بإدارة العلاقات العامة من خلال وجود قسم إداري مستقل بذاته به مجموعة من الموظفين المؤهلين لتسييره.²

ثالثا: علاقة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة بمختلف المصالح والمكاتب الأخرى .

من خلال المقابلات التي قمنا بها مع رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية سهيلة بن الزاوي، وكذا المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية عبد المالك برمكي بجامعة ورقلة، التمسنا أن هذه العلاقة هي علاقة وظيفية إدارية يحكمها التبادل الوظيفي والمهام المشتركة، وذلك من خلال التواصل الدائم والمستمر مع بقية المصالح الأخرى.³

وعلى ضوء الدراسات السابقة فإن للعلاقات العامة العديد من الوظائف كالتخطيط وتهيئة الجو الصالح بين المؤسسة وجمهورها غير أنها في المؤسسات الجزائرية على وجه الخصوص تتمثل وظائفها في جملة الأنشطة الإعلامية خاصة، لكنها في الحقيقة تتعدى ذلك فهي تعد صلة الوصل بين المصالح المختلفة كما أنها لا تسعى فقط لتبادل المعلومات بل تتعداها إلى رسم سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها

¹ - سهيلة بن الزاوي، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31 ، 11:20 ، بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

² - آمنة جعرون ، مرجع سبق ذكره ، 2017-2018.

³ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:43 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

فمهمتها هي مهمة إدارية اتصالية وهذا راجع لعدم وجود هيكل تنظيمي لما يسمى بجهاز العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وتدرج هذه الأنشطة في إطار الممارسة فقط .

وعليه تعد ممارستها على أرض الواقع دون وجود هيكل ينظمها يجعل من وظائفها غير مفعلة بأكملها ، وغالبا ما يرجع هذا إلى نقص الوعي بأهمية ودور العلاقات العامة في التسيير والإدارة هذا حسب ما أشارت إليه الباحثة.¹

رابع : دراسات وأبحاث علمية تخص آراء واحتياجات جمهور المؤسسة.

من خلال المقابلات التي أجريناها مع رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية سهيلة بن الزاوي وكذا المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية عبد المالك برمكي والملاحظات التي شاهدناها سجلنا أن نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية وكذا المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية في بعض الأحيان تقوم بدراسات وأبحاث علمية وهذا عند الضرورة فقط.²

ومنه نستنتج أن هذا النوع من الأبحاث يعد نادرا نوعا ما نظرا لعدم وجود جانب يتكفل بهذه الدراسات وهذا راجع إلى تعدد المصالح التي تمارس كل منها جزء معين من مهام العلاقات العامة ، كما يغيب هذا العنصر الجوهرى حسب ما وصفته الباحثة "آمنة جعرون" في دراستها "بمؤسسة اتصالات الجزائر - بورقلة -" والمتمثل في البحث والدراسة والتخطيط الاستراتيجي النابع من وجود ثقافة تؤمن بالحاجة إلى المعلومات³ ، أي أن هذه القضية قضية إيمان بضرورة هذه الأبحاث وفوائدها المختلفة خاصة بالنسبة لتطوير المؤسسة .

خامسا : البرامج المسطرة من طرف مصلحة الاتصال والعلاقات العامة .

البرامج التي تسطرها نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون الدولي والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية وكذا مصلحة المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية تتمثل في تنظيم

¹ - آمنة جعرون ، مرجع سبق ذكره ، 2017-2018.

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية 2021\05\30 ، 10:45 ، ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

³ - آمنة جعرون ، مرجع سبق ذكره ، 2017-2018.

الندوات الصحفية، استقصاءات حول آراء على البرامج والتظاهرات العلمية، إنشاء دليل الكتروني خارجي، عملية التواصل، إحياء أيام وطنية وعلمية من خلال برامج خاصة (محاضرات، حفلات)¹، أيام دراسية، تظاهرات ، ورشات الاتصال بالشركاء الاجتماعيين².

وما يمكن ملاحظته هنا أنه هناك اهتمام ببعض الوظائف كبعض الأنشطة الوظيفية البنائية للعلاقات العامة وإهمال الوظائف الأخرى المتمثلة في قياس اتجاهات الجمهور والأنشطة التدريبية وكذا الأنشطة البحثية والأنشطة العلاجية (التصحيحية)³،

كما تعد البرامج المذكورة من خلال الإجابات أنها تهتم بالجانب الإعلامي فقط وموجهة للجمهور الخارجي للمؤسسة بالدرجة الأولى ونجد أن دراستنا هذه تتوافق في هذه النقطة مع دراسة الباحثة "جعرون أمينة" إذ ترى أن نشاط العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة يمس الجمهور الخارجي وفي مقدمته وسائل الإعلام، وهذا تقصير في ممارسة المفهوم العلمي للعلاقات العامة حسبها وكذا تقصير في التواصل الداخلي مع العاملين وهذا يعود حسبنا تقول إلى سوء الفهم والتقدير الصحيح لعمل العلاقات العامة بناء على ما توصلت عليه نتائج دراستها⁴، ويمكن أن نضيف لندرة المختصين في هذا المجال وإن وجدوا فإن المهام لا توكل إلى أصحابها من ذوي الكفاءة والخبرة.

سادسا: التخطيط للبرامج الاتصالية.

تتم عملية التخطيط للبرامج الاتصالية داخل المؤسسة من خلال القيام باجتماع تنسيقي بين الفاعلين والذين لهم علاقة مباشرة (كمصلحة الاتصال، خلية الإعلام)⁵، والمسؤول الأول وذلك باتباع السياسة

¹ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31 ، 11:25 ، بمدينة جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:46 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

³ - محمد علي برغوت ، العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية ، معهد البحوث والدراسات العربية ، القاهرة ، 2007، ص 24.

⁴ - أمينة جعرون ، مرجع سبق ذكره ، 2017-2018.

⁵ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:48 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

المنهجية في المؤسسة¹، والتخطيط لجملة من البرامج من طرف المصالح المعنية ثم تتم مناقشتها والموافقة عليها من طرف الإدارة العليا في حال كانت مناسبة.

وما ينبغي التعرّيج عليه هو أن هذه العملية تتم بشكل تنازلي أي أن المصلحة العليا هي من تتولى تخطيط هذه البرامج والموافقة عليها مما يؤدي إلى محدودية هذه النشاطات ومركزيتها وكذا عدم تنوعها إذ أن وجود مصلحة واحدة تخطط للبرامج هو ما يحول دون فاعلية هذه الأنشطة بالإضافة إلى أن هذه المصلحة غير متخصصة بالعلاقات العامة فهي تقوم ببعض النشاطات الاتصالية لا غير وهذا يحد من فاعلية النشاط الاتصالي مما ينعكس على المؤسسة، وما يمكن ملاحظته أن هذه البرامج تتم وفق طرق روتينية غير مخطط لها جيدا، وفي ظل الدراسة ترى الباحثة "أنه من الضروري وضع الخطط وبرامج للأنشطة الاتصالية التي تقوم بها الإدارة وكذا تقييم أنشطتها وذلك لضمان مدى فاعلية هذه الأخيرة."²

سابعا: تقييم البرامج الاتصالية.

تركز عملية التقييم في الحصول على معلومات حول طبيعة الأداء والنتائج التي أسفرت عنها هذه البرامج والوقوف على الإيجابيات ونقاط القوة من أجل تعزيزها واستثمارها³.

ومن خلال المقابلات التي أجريناها مع رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية سهيلة بن الزاوي، وكذا المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية برمكي عبد المالك وجدنا أن تقييم النتائج حسب الجهات المختصة بالأنشطة الاتصالية يكون ذاتي من خلال الفحص اليومي ويقاس من خلال مدى الإقبال والاندماج والتغطية الإعلامية⁴، ثم في نهاية الموسم يتم تقييم النتائج المحققة على مستوى العلاقات العامة⁵.

¹ - سهيلة بن الزاوي، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية)، مقابلة بحثية، 2021\05\31، 11:26، بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

² - آمنة جعرون، مرجع سبق ذكره، 2017-2018.

³ - محمد علي برغوت، مرجع سبق ذكره، ص 81.

⁴ - سهيلة بن الزاوي، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية)، مقابلة بحثية، 2021\05\31، 11:27، بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

⁵ - عبد المالك برمكي، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية)، مقابلة بحثية، 2021\05\30، 10:49، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

يمكن القول أن دور هذه العملية هو التعرف على الخلل في النشاط الاتصالي ومحاولة تقويمه فعملية التقييم تستهدف تطوير الأنشطة الاتصالية من مختلف الجوانب والرفع من مستواها وهذا لا يتم إلا عن طريق المتابعة الدائمة لهذه البرامج والتقييم المستمر فالتقييم مهم مثله مثل وظيفتي التخطيط والتنفيذ.

المبحث الثالث: قنوات ووسائل الاتصال المستخدمة بجهاز العلاقات العامة.

تمهيد:

سوف نتعرض في هذا المبحث إلى أهم القنوات والوسائل المستخدمة بجهاز العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة، وهذا من خلال التعرف على الوسائل المستخدمة في التواصل مع جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي، وكذا الوسائل الجديدة والتكنولوجية المعتمدة، وكذلك التعرف على أهم المجالات التي تستخدم فيها هذه الوسائط، والمزايا التي تتميز بها والإنعكاسات الناتجة عن استخدامها.

أولا : قنوات الاتصال المستخدمة للتواصل مع جمهور المؤسسة.

أصبح استخدام التكنولوجيا في تسيير مختلف الأنشطة ضرورة لا يمكن إنكارها وهذا بفضل ما تقدمه من إضافات على كافة المستويات وبدورها المصالح المسيرة للنشاط الاتصالي لجامعة قاصدي مرياح ورقلة أدركت أهمية هذه التقنيات المختلفة لضمان تسيير أنشطتها بشكل فعال أكثر .

ومن خلال المقابلات التي قمنا بإجرائها تمكنا من التعرف على جملة القنوات التي تستخدم بين هذه المصالح لتسيير الأنشطة الاتصالية والمتمثلة في الإعلانات والتقارير، السجلات والهاتف، الاتصال الشخصي والمباشر¹، الصحافة بالإضافة إلى مواقع التواصل الاجتماعي وكذا البريد الإلكتروني المهني، قناة الجامعة عبر اليوتيوب، موقع الرسمي للجامعة².

ومنه نستنتج أن القنوات المعتمدة هو مزج ما بين القنوات الاتصالية التقليدية والحديثة، إذ سمحت هذه الأخيرة بتقوية الروابط ما بين الجامعة وجمهورها إذ مكنتها من نقل المعلومات والتواصل مع

¹ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 10\05\2021 ، 10:50 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

² - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 31\05\2021 ، 11:28 ، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

الجمهور الداخلي والخارجي بدقة أكثر من ذي قبل ويعود هذا إلى الثورة التقنية الحديثة وتطويرها لمجال الاتصالات والعلاقات العامة، ووفقا للمقترح النظري في هذه الدراسة فإن الحتمية التكنولوجية فرضت استخدام هذه القنوات فقد أصبحت هذه التكنولوجيات تلعب دورا أساسيا في هذه المؤسسات.¹

ثانيا: الوسائل المعتمدة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة.

في إطار تعزيز الاتصال الداخلي يتم الاعتماد على جملة من الوسائل بين الموظفين والإدارة العليا وكذا الموظفين فيما بينهم والتمثلة في الوسائل الداخلية كالانترنت والإعلانات والتقارير الدورية والمراسلات بالإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني المهني واللوحات الإشهارية الإلكترونية التي توجه جمهور المؤسسة الداخلي إلى مختلف المصالح بالمؤسسة، وكذا تنشر فيها أبرز التظاهرات والأيام الدراسية والملتقيات وعرضها في شكل صور ، إضافة إلى الاتصال المباشر والهاتف بين الموظفين.² أما بالنسبة للجمهور الخارجي فتشمل هذه الوسائل الموقع الرئيسي للجامعة www.univ.ouargla.dz،³ بالإضافة إلى المواقع التعليمية المختلفة كمنصة مودل moodal "وهي أرضية تسمح بتنظيم الدروس عن طريق نظام الشعب ثم الأقسام ثم التخصصات وفيها يضع كل أستاذ الدروس ، المحاضرات وكل ما يهم الطلبة"، كذلك موقع **Dspace** : "وهو موقع تنشر فيه المذكرات والمقالات والاطروحات لتسهيل عملية تحميلها". إضافة إلى موقع **Système National de Documentation en Ligne (SNDL)** "وهو موقع يسمح بالدخول إلى المواقع الإلكترونية الوطنية والدولية غني جدا بالوثائق المختلفة التي تلمس جميع المجالات التعليمية والبحث العلمي ويمكن الطالب من تحميل الكتب والوثائق و.... الخ" ، إضافة إلى المكتبة عبر الخط **sgmgeb** : "وهي أرضية تسمح لنا بالبحث عن الكتب المتوفرة في المكتبة من مراجع ومقالات ومجالات وغيرها، موقع **Espace E-Learning** " يسمح للأساتذة بنشر الدروس للطلبة عبر

¹ - لبنى سويقات وآخرون ، الحتمية التكنولوجية : مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، المجلد 9، العدد 2، 2016، 875-899.

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية 2021\05\30 ، 10:51، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

³ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31 ، 11:29، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

الخط وبتحميلها من طرف الطلبة بأي وقت ومن أي مكان".¹ مما يتيح تسهيل التواصل مع الطلبة وتعزيز أداء العلاقات العامة .

وكذا مواقع التواصل الاجتماعي كصفحة الفايسبوك Universite kasdi merbah ouargla والذي يبلغ عدد متابعيها 52,649 والتي تنشر فيها كل المستجدات وكل هذا يندرج في إطار الممارسة المتعلقة بالساحة الجامعية من تظاهرات وأنشطة ثقافية وعلمية وحتى الاتفاقيات مع الجامعات الدولية...وبالإضافة الى قناة الجامعة عبر اليوتيوب والبريد الإلكتروني الذي يمكن الجمهور الخارجي للمؤسسة من طرح استفساراتهم والذي يوجد أسفل الموقع الرسمي للجامعة بالإضافة الى الهاتف.²

وقد أصبح من الضروري اعتماد هذه الوسائط في اطار مايسمى بالحنمية التكنولوجية لذا فالمؤسسة التي تعتمد هذه الوسائط تثبت وجودها نظرا لأهميتها خاصة في وقتنا الحاضر لذا يجب مجاراة هذه التكنولوجيات الحديثة واستغلال مميزاتها إذ يرى ماكلوهان. بضرورة السيطرة على التكنولوجيا واستخدامها في الوقت الذي نريده...³

ثالثا: الوسائط الجديدة التكنولوجية المستخدمة في مصلحة.

كما تم التعرّيج أنفا على دور التكنولوجيا الحديثة في تفعيلها لمختلف الأجهزة المؤسسية، وذلك بفضل الوسائط الجديدة التي يتيح استخدامها توفير العديد من الامتيازات من بينها تسهيل التواصل فيما بين الموظفين وكذا المصالح المختلفة، ومن الوسائط الجديدة المعتمدة بمديرية جامعة قاصدي مباح ورقلة، نجد مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، وكذا منصة zoom والتي ساهمت بشكل فعال في تسيير الأنشطة عن بعد من خلال عقد الاجتماعات بالنسبة لموظفي المؤسسة والمؤتمرات والمحاضرات العلمية والتي تعقد بين الأساتذة والتي تثبت عبر صفحة الفايسبوك التي يستفيد منها

¹ - أمنة إسماعيلي، (مساعد مهندس)، مقابلة بحثية، 30-05-2021، 11:15، بمديرية جامعة قاصدي مباح ورقلة.
² - سهيلة بن الزاوي، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية)، مقابلة بحثية، 31\05\2021، 11:29، بمديرية جامعة قاصدي مباح ورقلة .

³ - لبنى سويقات وآخرون، الحنمية التكنولوجية : مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد 2، 2016، 875-899.

الطلبة¹، إضافة إلى google meet والذي يتيح التواصل عن بعد عن طريق المحاضرات، وكذا البريد الإلكتروني، اليوتيوب، الواتساب،... الخ.² نظرا لما وصل إليه العلم والتطور التكنولوجي خاصة في المجال المؤسساتي والذي يسعى أيضا إلى رقمنة هذا المجال.

بشكل أساسي تسعى الجامعة الجزائرية بدورها إلى السير على نفس النهج من خلال الاعتماد على الوسائط الجديدة على وجه الخصوص والتكنولوجيات على وجه العموم فقد أصبح استخدامها حتمي لإرادتي هذا ما يراه أحد الباحثين إذ يعتقد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حتمية ضرورية لضمان اتصال فعال ولا يمكن استمرار العمل من دونها.³

رابعا : المجالات التي تستخدم فيها الوسائط الجديدة والتكنولوجية .

من خلال المقابلات التي قمنا بإجرائها مع رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية سهيلة بن الزاوي والمدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والملاحظات التي شهدناها سجلنا أن أهم المجالات التي تستخدم فيها الوسائط الجديدة والتكنولوجية هي التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي والشركاء الاجتماعيين⁴، وحتى طلبة وأساتذة من خارج الجامعة، فهي تستخدم على الصعيد الداخلي والخارجي⁵.

بما أن هذه التكنولوجيا الحديثة أتاحت للمؤسسة للوصول إلى جمهورها، لذا فإن الجامعة تعتمدها في عدة مجالات وهو ما توصلت إليه الباحثتين آمنة عيادي وفاطمة كاتب في دراستهما "بالمديرية

¹ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30، 10:51، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

² - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية 2021\05\31 ، 11:30، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

³ - حياة سلمان ، استخدامات الوسائط المتعددة لدى القائمين بالعلاقات العامة ، دراسة استطلاعية على عينة من القائمين بمكتب العلاقات العامة لمؤسسة باتيمتال، دراسة لنيل شهادة ماستر اتصال جماهيري والوسائط المتعددة ، 2018-2019.

⁴ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30، 10:52، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

⁵ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31، 11:30، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

الولائية للأمن بأم البواقي" إذ يريان أن المؤسسة تعتمد التكنولوجيا في التنسيق والربط بين مختلف المصالح وغيرها...¹

خامسا: إقتصار الوسائط الجديدة والتكنولوجية إلى مجالات أخرى.

بفضل الخصائص التي تحظى بها الوسائط التكنولوجية الجديدة، أصبحت مجالات استخدامها متعددة فلا يقتصر استخدامها على التواصل بين المؤسسة وجمهور بل أدت إلى تحديث خاصية التفاعلية، فجمهور المؤسسة لم يعد مجرد متلقي بل أصبح يتفاعل مع المؤسسة ويبدى آراءه واقتراحاته بخصوص ما تطرحه هذه المؤسسة من معلومات وأخبار، كما ساعدت هذه الوسائط في تعريف المؤسسة بحاجات جماهيرها، كما ساهمت في تفعيل أنشطتها وتحسين صورتها بالنسبة لجمهورها²، من خلال نشاطات التي تعرض على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي والتي من شأنها أن ترقى بالجامعة والطالب على حد سواء.³

وعليه يمكن القول أن هذه التكنولوجيات يتعدى استخدامها مجال التواصل مع الجمهور إذ يتم استخدامها لأغراض متعددة تساهم في تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي وكذا إعطائها طابعاً عصرياً وهذا ما ينبغي الأخذ به ومحاولة الاعتماد عليها وهذا ما وصفته الباحثة حياة سلمان في دراستها " على عينة من القائمين بمكتب العلاقات العامة لمؤسسة باتيمتال وحدة عين الدفلى ".⁴

سادسا: المزايا التي تقدمها الوسائط الجديدة .

- 1 - أمنة عيادي ، مرجع سبق ذكره ، 2015-2016 .
- 2 - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30، 10:52، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .
- 3 - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31، 11:30، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .
- 4 - حياة سلمان، استخدامات الوسائط المتعددة لدى القائمين بالعلاقات العامة ، دراسة استطلاعية على عينة من القائمين بمكتب العلاقات العامة لمؤسسة باتيمتال، دراسة لنيل شهادة ماستر اتصال جماهيري والوسائط المتعددة ، 2018-2019.

للسائط الجديدة العديد من المزايا والخصائص التي تتيحها لمستخدميها وتجعلهم لاغنى لهم عنها، وكذلك هو الحال بالنسبة للاتصال المؤسسي إذ لا يمكن الاستغناء عنها فهي توفر قدرا كبيرا من الوقت، حيث ما كان ينجز في أيام أصبح ينجز في يوم واحد أو بضع ساعات، كما أنها تختصر الجهد فما كان يتطلب جهدا عضليا كبيرا أصبح تحقيقه بضغطة زر فقط.

بالإضافة الى اختصار المسافات فأصبحت تمكننا من إجراء محاضرات أو مؤتمرات مع مختلف الأساتذة والخبراء من مختلف الدول وإزالة عناء التنقل في الحضور للملتقيات والاجتماعات ، وكذا البرمجة للتظاهرات. السرعة في الأداء حيث لا تتطلب الوقت الكبير بالإضافة إلى سهولة الاستخدام¹، إذ لا يواجه مستخدمها صعوبات تقنية لاستعمالها ولا تتطلب مستوى تعليمي عالي، ومن مزاياها أيضا المصادقية نظرا لتميزها بالسائط المتعددة كالصوت والصورة والفيديو، وكذلك تتميز بالتفاعلية إذ تتيح هذه الأخيرة للمؤسسة التواصل مع جماهيرها أينما كانوا، كما تتيح للجمهور التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم والاستفسار عن ما يهمهم².

ومنه نستنتج أن إجابات المبحوثين تتوافق مع النتيجة التي توصلت إليها الباحثتان في دراستهما "بالمديرية الولائية للأمن بأم البواقي"، إذ يريان أن لهذه التكنولوجيات الحديثة الدور الإيجابي من حيث تسريع وتيرة العمل وتفعيل الاتصال الداخلي والخارجي، تسهيل العمل وتحسين نوعيته والحصول على المعلومة وإيصالها في وقت قياسي³، ويمكن القول من خلال هذا أن المزايا جعلت من اعتماد المؤسسات لهذه السائط ضروري لا يمكن الاستغناء عنها.

سابعا: انعكاسات استخدام السائط الجديدة والتكنولوجية.

نظرا للخصائص التي تتيحها هذه السائط إنعكس استخدامها إيجابيا حسب ما أدلى به المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية عبد المالك برمكي وكذا رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية سهيلة بن الزاوي، وهذا من جانب تسهيل العديد من أعباء العمل ومن حيث آنية

¹ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31، 11:31، بمدينة جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30، 10:53، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

³ - آمنة عيادي ، فاطمة كاتب ، مرجع سبق ذكره ، 2015-2016 .

وصول المعلومة¹، كما أنها ساهمت وبشكل كبير في تحسين صورة المؤسسة والترويج لها بين جماهيرها وخلقت صورة ذهنية لها.²

ومنه نستنتج أن استخدام الوسائط الجديدة انعكس إيجابيا على المؤسسة من خلال إضفاء الجو الاتصالي وديناميكية حققت التفاهم والتفاعل وكذا إلتحام الآراء من أجل تحقيق الأهداف التي سطرتهها المؤسسات، كما زادت من فعالية أداء العاملين، وهذا حسب ما توصلت إليه الباحثتان في دراستهما "بمديرية الولاية للأمن بولاية عين الدفلى".³

ثامنا : الآفاق المستقبلية لاستخدام الوسائط الجديدة والتكنولوجية.

في ظل التطور التكنولوجي المستمر المتواصل وزيادة الحاجة إلى استخدام هذه الوسائط الجديدة في مختلف المجالات فيمكن القول أن هناك آفاقا واعدة وهذا يتمثل في رقمنة هذا المجال والاستغناء عن كل ماهو تقليدي.⁴

إلا أن ماتجدر الإشارة إليه أن رقمنة هذا المجال بعيدة نوعا ما إذ لا يوجد هيكل للعلاقات العامة تدرج ضمنه مختلف المصالح بالدرجة الأولى وعدم ممارستها كوظيفة إدارية ذات جهات مهيكلة ولها صلاحيات كاملة ومستقلة بذاتها، لذا يجب إنشاء هيئة علاقات عامة مستقلة مرقمنة، هذا المجال لازال الطريق إليه طويل.

وكذا هو الحال بالنسبة للجامعة الجزائرية وكذا مختلف دول العالم الثالث حسب ما توصل إليه الباحث في دراسته " لعدد من المواقع الالكترونية السودانية"، إذ يرى أن المؤسسات تعاني بشكل كبير

¹ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31 ، 11:32 ، بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:53 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

³ - آمنة عيادي ، فاطمة كاتب ، مرجع سبق ذكره ، 2015 - 2016 .

⁴ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:44 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

من نقص التكنولوجيا الحديثة بسبب نقص الإمكانيات وكذا عدم الاهتمام بهذا الجانب بشكل كبير وعدم الاستفادة منه¹، وهذا يعود لندرة الوعي بضرورتها في تسيير المؤسسات خاصة في وقتنا الحالي .

المبحث الرابع: العلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة أثناء الأزمات.

تمهيد :

سنتعرض في هذا المبحث إلى الآليات المستخدمة في المؤسسات لمواجهة الأزمات وكذا التعرف على أهم الوسائط الجديدة والتكنولوجية المستخدمة أثناءها ووضع الحلول البديلة للخروج منها .

أولاً: الآليات المستخدمة لمواجهة الأزمات.

تعرف الأزمة بأنها " حادث خطير يؤثر على أمن الإنسان أو البيئة أو سمعة المؤسسة ويؤدي إلى سير العمل بشكل معاكس لما هو مقرر"²، وعلى حسب المبحوثين فإن الآليات المعتمدة هي القيام باجتماعات مع الإدارة العليا أو مع المسؤول الأول للمصلحة من أجل مناقشة المشاكل التي تعترض سير العمل ووجود حلول لها وفق لما يمليه هذا المسؤول وما يملكه من صلاحيات تخوله إلى اتخاذ القرارات المناسبة لتجاوز هذه الأزمة.³

ومن بين الأخطاء التي تقع فيها المؤسسات الجزائرية بصفة عامة هو التقليل من شأن العلاقات العامة ولا يوجد وعي بضرورتها، لذا عند وقوع الأزمات نجد المؤسسة نفسها أمام معضلة كبيرة حول من المسؤول عن تسييرها والخروج منها بأقل الأضرار وتحمل الإدارة كل عواقب هذه الأزمة الأمر نفسه تراه الباحثة أمينة جعرون إذ توصلت إلى أنه لا يوجد مكتب به موظف واحد يسيّر العلاقات العامة وينفذ ما يقرره المدير، بالإضافة إلى التهميش وضعف المستوى الإداري وكذا يعود هذا النقص

¹ - يوسف عثمان يوسف محمد ، فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة " دراسة وصفية تحليلية لعدد من المواقع الالكترونية السودانية " ، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال تخصص علاقات عامة ، جامعة السودان لعلوم التكنولوجيا ، 2011-2013.

² - محمد علي برغوت ، مرجع سبق ذكره ، ص 85.

³ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية 2021\05\31 ، 11:33 ، بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

لإمكانيات¹. لذا فإن غياب جهاز العلاقات العامة يحيلنا مباشرة إلى أن الآليات المستخدمة من قبل الإدارة هي آليات تقليدية (كالاتصالات، الهاتف، الاتصال المباشر...) .

ثانيا: مساهمة الوسائط الجديدة أثناء أزمة كورونا

أزمة كورونا هي أزمة يمر بها العالم حاليا أدت إلى تغيير موازين وأنماط العيش والعمل، حيث بسبب انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19) تغير العديد من المفاهيم والرؤى فقد لجأت جميع الدول في العالم إلى فرض إجراءات الحجر الصحي، مما أدى إلى توقف كل مظاهر الحياة وللتكيف مع الوضع وإيجاد حلول بديلة لتسيير الأنشطة الحياتية ثم اللجوء للعديد من الحلول ومن بينها استغلال التكنولوجيا الحديثة والوسائط الجديدة لتجاوز هذه الأزمة²، فأصبحت الأعمال تسير عن بعد بفضل هذه الوسائط وكذلك هو الأمر بالنسبة لجامعة قاصدي مرياح فقد لجأت إلى استحداث موقع للطلبة (موقع مودل) من أجل مواصلة الدراسة عن بعد وكذا استغلال مواقع التواصل الاجتماعي وكذا قناة اليوتيوب وغيرها من الوسائط³.

وقد ساهمت هذه التكنولوجيات بشكل كبير أثناء الأزمة، فقد مكنت الطلبة من استكمال دراستهم دون الحاجة إلى الحضور والاحتكاك المباشر وهذا الفضل يعود لما توفره هذه الوسائط من سبل التواصل عن بعد، وانطلاقا من فكرة القرية الكونية لمارشال ماكلوهان فإن هذه الوسائط فعلا جعلت من غير الممكن ممكنا فعوضت الحضور بالصفة المعروفة لمقاعد الدراسة، ساهمت هذه الوسائط في جمع هؤلاء الطلبة في نفس الصف لكن عن بعد.

وكما يقول ماكلوهان "أنا نعيش في قرية عالمية وأن الوسائل الالكترونية الحديثة ربطت كلامنا بالآخر.....فقد تغلبت الوسائل الالكترونية على قيود الوقت والمسافة، فأصبح الإنسان يشارك في غرفة جلوسه في الأحداث العالمية بالصوت والصورة وكأنه حاضر⁴.

¹ - آمنة عيادي ، فاطمة كاتب ، مرجع سبق ذكره ، 2015- 2016 .

² - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية، 2021\05\31 ، 11:34 ، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

³ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية 2021\05\30 ، 10:45 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

⁴ - لبنى سويقات وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 891-892.

ثالثا: استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال أثناء إدارة الأزمة .

من بين وظائف العلاقات العامة نجد الوظيفة الوقائية والتي تسعى من خلالها إلى توقع الأزمة أو التخفيف من آثارها في حالة حدوثها واستعادة النشاط بعد انتهائها، وإدارة الأزمة "هي الإجراءات المتخذة من طرف المؤسسة للحد من مضاعفاتها وتتضمن إدارة الأزمات الاتصال المستمر بكل الأطراف والجمع المستمر للمعلومات" ¹ ، ولا يتم هذا إلا باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة فهي التي تتيح الاتصال الفوري والتواصل بين الأطراف المعنية بفضل تقنياتها الحديثة .²

إذ أن حاجة المؤسسات لهذه التكنولوجيا كما ذكرنا سابقا أصبحت ضرورية في فالمؤسسة بدونها لا يمكنها تسيير أعمالها ولأن هذه التكنولوجيا تستخدم في كافة الميادين بما فيها الأزمات التي تمر بها المؤسسات، فهي عززت التواصل فيما بين الموظفين والتنسيق بين المصالح خلال الأزمة وأبرز من ذلك استخدامها أثناء أزمة كورونا .³

رابعا: أهم الوسائل المستخدمة لتعويض الدراسة خلال جائحة كورونا .

تم الاعتماد على العديد من الوسائل لتعويض الدراسة الحضورية ويتمثل هذا في منصة مودل والتي توفر للطلبة كل ما يتعلق بانشغالاتهم من خلال أداء الفروض والواجبات وحتى الإمتحانات مباشرة عبر الموقع، وكذا الأمر بالنسبة للدروس والمحاضرات، فقد ساهمت في التخفيف من حدة الأزمة على القطاع التعليم بصفة خاصة، بالإضافة إلى مواقع التواصل الاجتماعي والتي يتم نشر كل المستجدات، وكذلك اعتماد نظام المحاضرات عن بعد من خلال google meet وكذا منصة zoom⁴، كل هذه الوسائل لجأت إليها كل الجامعات بما فيها جامعة ورقلة من أجل الخروج بأقل الخسائر من هذه الجائحة .

¹ - ناصر قاسمي ، مصطلحات أساسية في علم الاجتماع والإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2017، ص 27.

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:45، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

³ - آمنة عيادي ، فاطمة كاتب ، مرجع سبق ذكره ، 2015- 2016 .

⁴ - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30، 10:46، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

استعانت جامعة ورقلة بما يسمى الإعلام الجديد أو الإلكتروني كمواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من الشبكات لإيصال المعلومات والأخبار والأحداث التي تهم الطلبة، فقد فرض الإعلام الإلكتروني بمختلف أشكاله ومظاهره إلى واقع اتصالي جديد¹، ولعبت هذه الوسائل دور هاماً وفعلاً خاصة خلال الجائحة.

خامساً : الوسائل المستخدمة من طرف المكلف بالاتصال لنقل وتبادل المعلومات خلال الأزمات.

لا يوجد مكلف بالاتصال إلا أن الوسائل المستخدمة في نقل وتبادل المعلومات والمتمثلة في البريد الإلكتروني، الهاتف النقال، الإتصال المباشر من خلال الاجتماعات (المواقع التواصلية المختلفة) (الواتساب، فيسبوك...) ² أما خلال الجائحة فتم الاعتماد على منصة **zoom** و **google meet** من أجل عقد الاجتماعات ³.

من بين المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الجزائرية هي عدم توفير البيئة المناسبة للعمل ومنه عدم وضوح الأنشطة والتداخل في الاختصاصات مع الإدارات الأخرى هذا حسب ما توصلت إليه الباحثتان أمينة عيادي وفاطمة كاتب في دراستهما ⁴، وتتفق مع دراستنا في نقطة إذا أن العلاقات العامة موجودة كممارسة لكن لا توجد هيئة تنظم هذه الممارسة.

سادساً: الحلول المعتمدة في جهاز العلاقات العامة خلال الأزمات .

يتم اللجوء الى العديد من الحلول خلال الأزمات وتتمثل في اللجوء إلى الإدارة العليا ومناقشة الأزمة ومحاولة التخفيف منها والخروج بأقل الأضرار، ويتم هذا عن طريق تجنيد جملة من الموظفين لإيجاد سبب الأزمة كذلك يتم الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة خاصة خلال جائحة كورونا، إذ ساهمت في توفير العديد من الحلول كاستخدامها للتعليم عن بعد وكذا تسيير كل الأمور الإدارية في فترة الحجر الصحي .

¹ - لبنى سويقات وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 894.

² - عبد المالك برمكي ، (المدير الفرعي للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\30 ، 10:46 ، بالأمانة العامة للجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

³ - سهيلة بن الزاوي ، (رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية) ، مقابلة بحثية ، 2021\05\31 ، 11:35 ، بمديرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

⁴ - أمينة عيادي ، فاطمة كاتب ، مرجع سبق ذكره ، 2015 - 2016 .

يعد إيجاد الحلول خلال الأزمات إحدى أهم وظائف العلاقات العامة ونظرا لعدم وجود قسم خاص بها ، فإن الحل يكمن في الإدارة العليا لكنهما غير كافية إذ من غير الممكن أن تقوم بوظيفة العلاقات العامة على أكمل وجه وتبقى قراراتها وحلولها آنية فقط وليست إستشرافية فالحلول المسطرة من طرف جهاز العلاقات العامة يكون مخطط لها وبناءا على استراتيجية معينة، لذا يمكن القول بما تراه الباحثة "آمنة جعرون" بأنه ينبغي الاقتناع بأن الاتصال والعلاقات العامة مهمة إدارية والتوقف عن اعتبارها وظيفة للمراسيم والبرتوكول والتعامل فقط مع وسائل الاعلام.¹

¹ - آمنة عيادي ، فاطمة كاتب ، مرجع سبق ذكره ، 2015 - 2016 .

الاستنتاجات العامة:

لقد سلطت دراستنا هذه الضوء على فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة، وقد أخذنا جامعة قاصدي مرباح كعينة لهذه الدراسة وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- من خلال أجوبة المبحوثين وتحليلها تبين لنا أن الجهة المكلفة بتسيير الأنشطة الإتصالية بالجامعة بدورها تضم مصلحتين إحداهما مختصة بالعلاقات الخارجية والتعاون والأخرى مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية، بالإضافة إلى مصلحة أخرى وهي المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية، ونستنتج مما سبق وحسب ما شهدناه أن العلاقات العامة توجد كممارسة فقط وذلك من خلال القيام ببعض أنشطتها وحصرتها في التواصل مع الصحافة وتغطية التظاهرات عبر الوسائط الجديدة وإهمال الاتصال الداخلي بين الموظفين والإدارة العليا وهذا يعود لعدم وجود جهاز مستقل للعلاقات العامة إذ توجد مصالح منفصلة عن بعضها البعض وتقوم كل واحدة منها بجزء بسيط من وظائف العلاقات العامة .

- من خلال الاجابات التي قمنا بتحليلها وجدنا أن أهم القنوات المستخدمة في جملة الوسائل التكنولوجية الحديثة منها وكذا التقليدية ويتم الاعتماد وبشكل كبير على مختلف الوسائط الجديدة وعليه يمكن القول أن الجهات التي تقوم ببعض الأنشطة الاتصالية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة تستخدم جميع القنوات المتاحة من بينها الوسائل الاتصالية التقليدية (كالاتصال المباشر، المراسلات، الإعلانات الدعوات) ولكن الاعتماد على الوسائل التكنولوجية يعد أكبر مقارنة بنظيره التقليدي إذ يتم استخدام المواقع الالكترونية المختلفة، وكذا مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني وغيرها من الوسائط الجديدة وهذا بفضل خصائصها المتعددة كالسرعة والانتشار والتفاعلية وغيرها... الخ .

- من خلال عرض النتائج استنتجنا أن للوسائط الجديدة الدور الكبير في تجاوز الأزمات بصفة عامة ونخص بالذكر أزمة كورونا ، حيث برزت أهميتها بشكل كبير، إذ ساهمت في تسهيل التواصل عن بعد وتسيير كافة النشاطات العلمية وغيرها . وقد استخدمت من طرف مديرية الجامعة بشكل كبير كمحاولة لتجاوز الأزمة وعليه يمكن القول أن للوسائط الجديدة الدور الكبير والفعال في تفعيل النشاط الاتصالي خلال الأزمات، وفي الأخير نستنتج أن العلاقات العامة التفاعلية توجد كممارسة رغم غيابها كهيكل قائم بذاته.

الخلافة

خاتمة :

تعتبر العلاقات العامة من أهم الوظائف التي تقوم عليها المؤسسات العصرية ، حيث لا يمكن لمؤسسة أن تدير مصالحها بشكل متكامل إلا من خلال جهاز علاقات عامة يقوم بكافة وظائفه على أكمل وجه ونظرا للتطور التكنولوجي المتسارع الذي غزا جميع الميادين أصبح استخدامها حتمية لا مفر منها. ولأن هذه الوسائط عززت من أداء العلاقات العامة وسهلت من مهامها من خلال خاصية التفاعلية بين المؤسسة وجماهيرها.

من خلال دراستنا هذه التي ركزنا فيها على فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة، والتي لم نجد لها كوظيفة وهيكل قائم بذاته بل هي عبارة عن أنشطة اتصالية متفرقة تقوم بها عدة مصالح مختلفة أي أن العلاقات العامة بالجامعة عبارة عن ممارسة لجملة من الأنشطة الاتصالية موجهة للجمهور الخارجي بالدرجة الأولى.

كما أن تعدد المصالح التي تمارس هذه الأنشطة الاتصالية تعد من أهم الصعوبات التي واجهتنا إذ لم نجد مصلحة واحدة تجيب عن كافة أسئلة مقابلتنا، إلا أننا حاولنا جمع الأجوبة من جميع المصالح المعنية بالنشاط الاتصالي للمؤسسة.

رغم أن إشكالية وجود ممارسة لوظائف العلاقات العامة دون وجود هيكل مستقل عن الإدارة العليا ، ويجب الذكر أن هناك محاولة إنشاء خلية للاتصال قائمة بذاتها في المستقبل القريب بجامعة ورقلة .

* بناء على نتائج هذه الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي قد تساعد

المؤسسة الجامعية بصفة خاصة والمؤسسات الأخرى بصفة عامة:

- الاعتراف بضرورة وجود هيكل واحد ينظم الأنشطة الاتصالية للجامعة وهو جهاز العلاقات العامة مع توسيع صلاحياته واستقلالته عن الإدارة العليا .

-
- الاهتمام بالاتصال الداخلي بنفس مستوى الاهتمام بالاتصال الخارجي نظرا لما يخلقه من تفعيل لأداء الموظفين وكذا تحسين صورة المؤسسة في نظرهم .
 - ضرورة التركيز على جميع وظائف العلاقات العامة والاستفادة منها في تسيير المؤسسة ومن أمثلتها الوظيفة العلاجية التي تستفيد منها في الأزمات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

I. قائمة القواميس والمعاجم والموسوعات:

- 1- ابن منظور: لسان العرب، ط1، دار الأبحاث، الجزائر، 2008.
- 2- المشاقبة بسام عبد الرحمان : معجم مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013.
- 3- جبران مسعود: معجم الرائد لغوي عصري، دار العلم للملايين، بيروت، 1992.
- 4- شحاتة حسن، النجار زينب: معجم المصطلحات التربوية والنفسية ، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
- 5- حجاب محمد منير: المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2004.
- 6- قاسمي ناصر : مصطلحات أساسية في علم الاجتماع والاعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2017،
- 7- محفوظ محمود محمد: الموسوعة العربية الميسرة ، ط3، المكتبة العصرية للنشر، بيروت، 2010.

II. قائمة الكتب:

- 8- البيسوني محمد سويلم: أساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية ، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2013.
- 9- الدغمي محمد راكان : أساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الإسلامية ، مكتبة الرسالة ، عمان -الأردن ، 2008.

- 10- المشاقبة بسام عبد الرحمان : نظريات الإتصال ، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2011 .
- 11- أنجريس موريس : منهجية البحث العلمي في العلوم والإنسانية : تدريبات علمية ، ط2 ، ترجمة .بوزيد صحراوي ، كمال بوشرف ، سعيد سبعون ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2006 .
- 12- برغوت محمد علي : العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية ، معهد البحوث والدراسات العربية ، القاهرة ، 2007 .
- 13- بن مرسلّي أحمد : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال ، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 .
- 14- بوحوش عمار : دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ، ط2 ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1990 .
- 15- جودة محفوظ أحمد : العلاقات العامة : مفاهيم وممارسات ، ط1 ، دار الزهران للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2008 .
- 16- ربحي مصطفى عليان، محمد عثمان غنيم : مناهج وأساليب البحث العلمي : النظرية والتطبيق ، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2000 .
- 17- عوض صابر فاطمة. ميرفت علي خفاجة : أسس ومبادئ البحث العلمي ، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية ، 2002 .
- 18 - مكاوي حسن عماد ، ليلي حسن السيد : الإتصال ونظرياته المعاصرة ، ط1 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1998 .

III . قائمة الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 19- بلة فريدة: أثر التفكير الإبداعي على جودة خدمة التعليم العالي (دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة)، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2016-2017 .

- 20- جبر سيما هاني، باكير زينة ماجد: إستخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الإجتماعي - مدينة روابي نموذجاً، دراسة لنيل درجة البكالوريوس تخصص علاقات عامة، 2017-2018.
- 21- جعرون آمنة: آثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة دراسة حالة بمؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة ورقلة، 2017-2018.
- 22- سلمان حياة : استخدامات الوسائط المتعددة لدى القائمين بالعلاقات العامة " دراسة استطلاعية على عينة من القائمين بمكتب العلاقات العامة لمؤسسة باتيمتال "، دراسة لنيل شهادة ماستر إتصال جماهيري والوسائط المتعددة ، 2018-2019.
- 23- عثمان يوسف محمد يوسف : فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة " دراسة وصفية تحليلية لعدد من المواقع الالكترونية السودانية "، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال ، تخصص علاقات عامة ، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا، 2011-2013.
- 24- عيادي آمنة، كاتب فاطمة: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمتية المديرية الولائية للأمن بأم البواقي، دراسة لنيل شهادة ماستر في الاعلام والاتصال جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016 .

IV. قائمة الدوريات والمقالات:

- 25- اسعداني سلامي، ساعد ساعد، العلاقات العامة التفاعلية والصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية: مقاربة نظرية، مجلة البحوث الاعلامية 2020.
- 26- تومي فضيلة: تكنولوجيا التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي، مجلة العلوم الانسانية، عدد خاص، 2012.
- 27- سويقات لبنى و آخرون الحتمية التكنولوجية : مدخل نظري لدراسة استعمالات الاعلام الالكتروني، مجلة الوحات للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 02، 2016.
- 28 - شعبان جمال: خرائط ومفاهيم في التحليل الوثائقي أو الانطولوجية الوثائقية، العدد 41، 2011.

V. المواقع الالكترونية :

29 - 05-03-2021 : 32: 17 google translation. com \ \ www :

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص : اتصال جماهيري ووسائط الجديدة

استمارة مقابلة بعنوان :

فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة

(دراسة حالة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة)

أضع بين أيديكم هذه الاستمارة حول " فاعلية العلاقات العامة التفاعلية عبر الوسائط الجديدة – دراسة حالة بجامعة قاصدي ورقلة " وفي إطار لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة.

نرجوا منكم الاجابة على الأسئلة المتضمنة في هذه الاستمارة ، كما نحيطكم علما أن هذه الاستمارة تستخدم لأغراض البحث العلمي ، ونشكركم على تعاونكم الجدي معنا .

تحت إشراف

* لبنى سويقات

من إعداد :

الاستاذة :

* فرج كريمة

* قسوم هاجر

الموسم الجامعي : 2020\2021

البيانات الشخصية :

- 1- المستوى التعليمي :
- 2- التخصص :
- 3- نوع المنصب :

المحور الأول : مكانة العلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والأنشطة التي تقوم بها .

- 1- ماهي الخلية أو القسم المكلف بالإتصال والعلاقات العامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
- 2- هل الخلية المكلفة بالاتصال والعلاقات العامة مستقلة بذاتها أم تنتمي لإدارة أخرى ؟
- 3- ماهي علاقة خلية الإتصال والعلاقات العامة بمختلف المصالح والمكاتب الأخرى ؟
- 4- هل تجرى دراسات وأبحاث علمية من طرف خلية الإتصال والعلاقات العامة للتعرف على آراء واحتياجات جمهور المؤسسة ؟
- 5- ماهي البرامج المسطرة من طرف خلية الإتصال والعلاقات العامة لديكم ؟
- 6- كيف يتم التخطيط للبرامج الإتصالية وبرامج العلاقات العامة ؟
- 7- كيف يتم تقييم نتائج هذه البرامج الإتصالية ؟

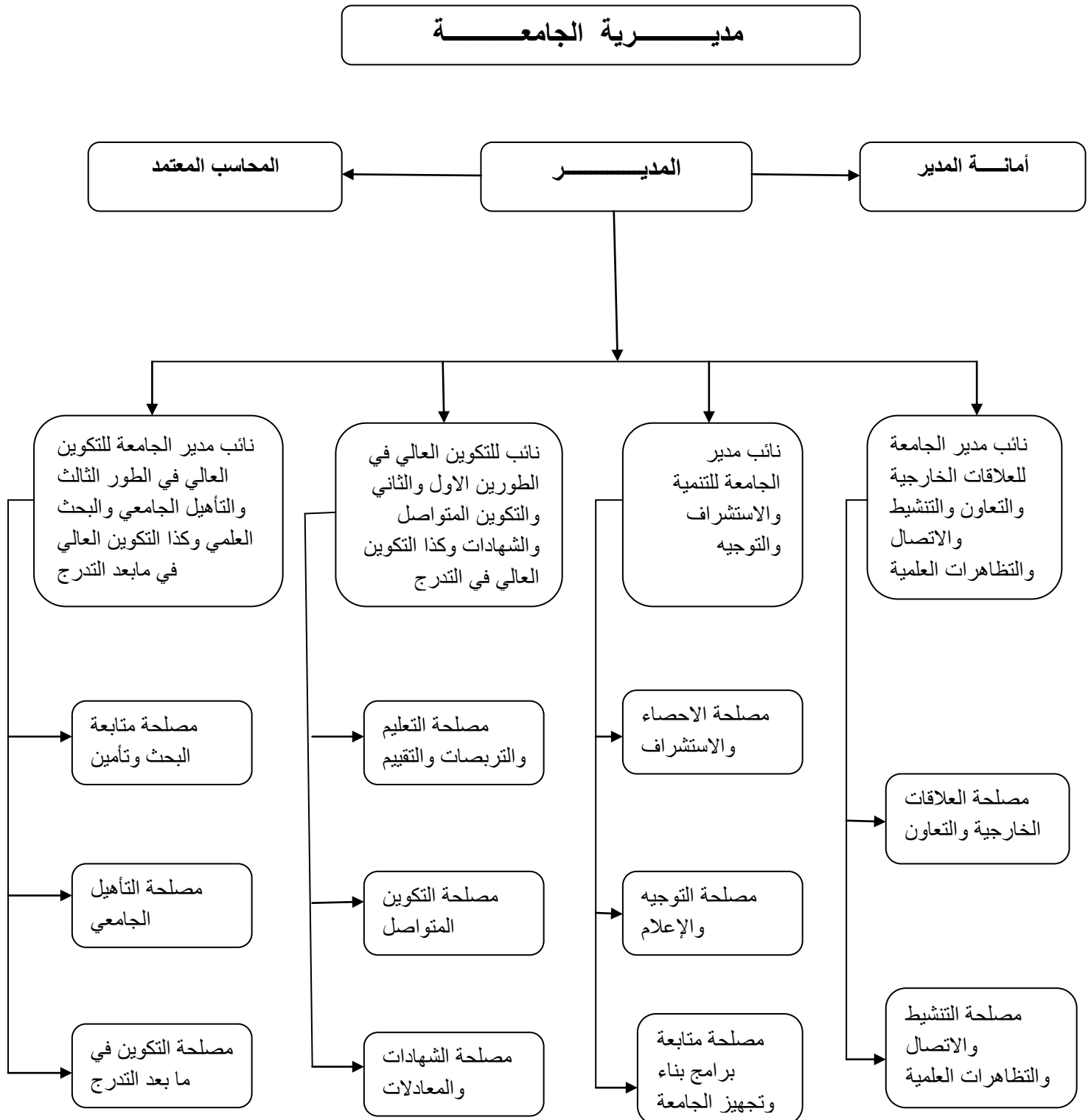
المحور الثاني : قنوات ووسائل الإتصال المستخدمة بجهاز العلاقات العامة .

- 8- ماهي القنوات الإتصالية التي تستخدمها خلية الإتصال والعلاقات العامة في التواصل مع جمهور المؤسسة ؟
- 9- ماهي الوسائل الاتصالية المعتمدة من طرفكم للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي؟
- 10- ماهي الوسائل الجديدة والتكنولوجية التي تعتمدونها في خلية الإتصال والعلاقات العامة ؟
- 11- ماهي أهم المجالات التي تستخدم فيها الوسائل الجديدة والتكنولوجية ؟
- 12- هل يقتصر استخدام الوسائل الجديدة والتكنولوجية في التواصل مع جمهور المؤسسة أم يتعداها الى مجالات أخرى ؟
- 13- ماهي المزايا التي تقدمها الوسائل الجديدة لخلية الإتصال والعلاقات العامة ؟
- 14- كيف إنعكس استخدامك للوسائل الجديدة والتكنولوجية في ممارسة عملك اتجاه الجمهور الخارجي للمؤسسة؟
- 15- ماهي الآفاق المستقبلية لإستخدام الوسائل الجديدة والتكنولوجية في خلية الإتصال والعلاقات العامة ؟

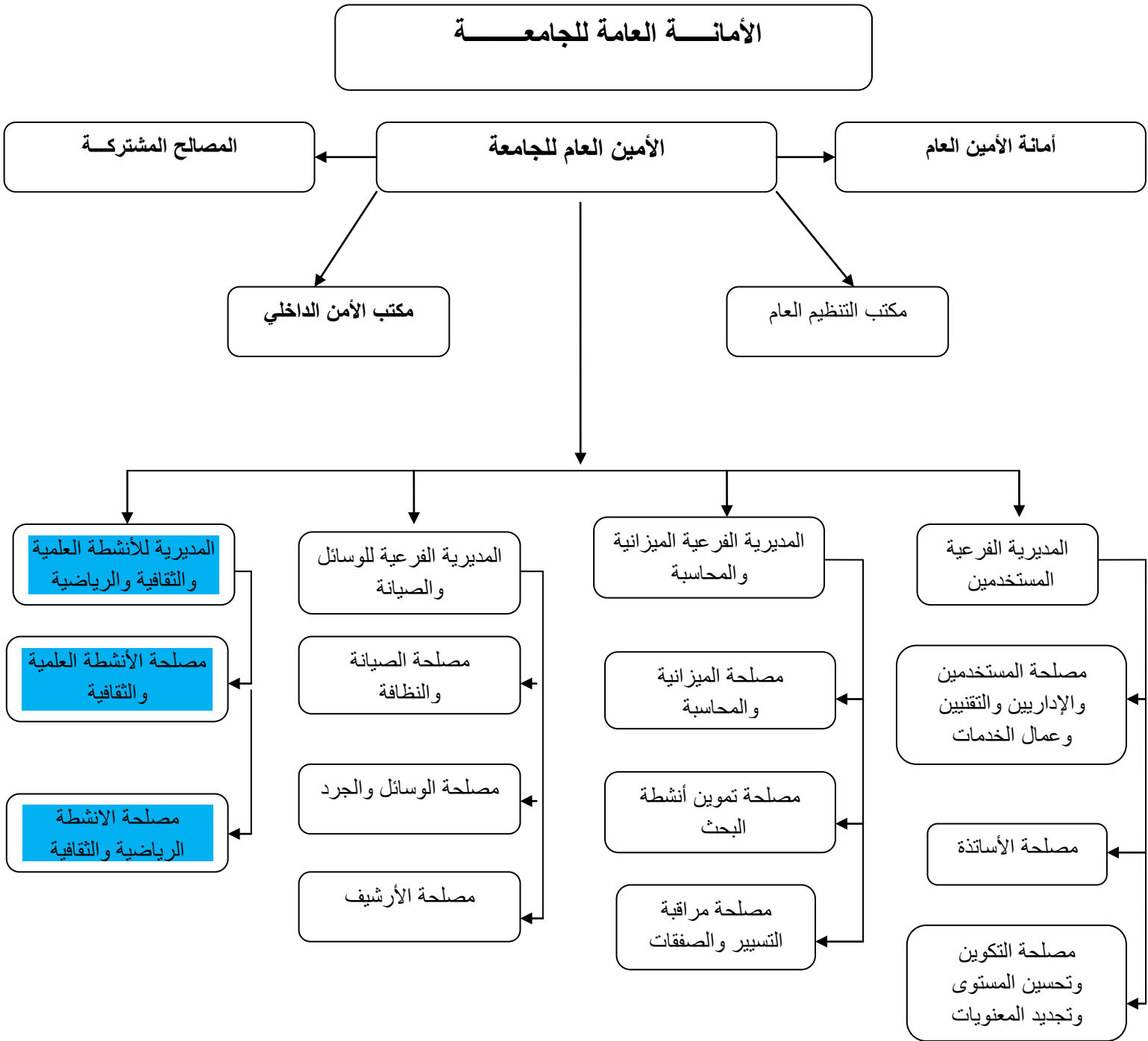
المحور الثالث : العلاقات العامة عبر الوسائط الجديدة خلال الأزمات

- 16- ماهي الآليات المستخدمة من طرفكم لمواجهة الأزمات ؟
- 17- مامدى مساهمة الوسائط الجديدة بخلية الإتصال لديكم أثناء أزمة كورونا ؟
- 18- هل يتم إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام والإتصال أثناء إدارة الأزمة ؟
- 19- ماهي الوسائل التي تم اللجوء اليها لتعويض الدراسة خلال جائحة كورونا ؟
- 20- ماهي الوسائل التي يستخدمها المكلف بالاتصال لنقل وتبادل المعلومات خلال الأزمات ؟
- 21- ماهي الحلول البديلة المعتمدة من طرفكم خلال الأزمات ؟

المحلقة رقم (2) : يبين الهيكل التنظيمي لمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة .



الملحق رقم (3) : يبين الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجامعة .



المصدر : مصلحة المستخدمين والإداريين والتقنيين وعمال الخدمات .

الملحق رقم (04) : يوضح المجالات الالكترونية عبر موقع جامعة ورقلة

تطالعون النسخة الإلكترونية لمجلة ومضات جامعية عبر موقع جامعة قاصدي مرباح
www.univ-ouargla.dz **على الويب**

**جامعة قاصدي مرباح ورقلة**
UNIVERSITE KASDI MERBAH OUARGLA
RESTAURANT - ORGANES - FACULTÉS, INSTITUTS - LABORATOIRES - SERVICES - VIE ESTUDIANTE - ACTIVITÉS CULT., SC. ET SPORTIVES



المصدر: مركز السمعي البصري