



جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



تخصص: اتصال وعلاقات عامة

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات  
الخدماتية

– دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة –

إشراف الدكتورة:

د. روابحية مريم

إعداد الطلبة:

- بن يوب حنان
- بوزيت كميلة
- عفايفية إيمان
- صوطة أميمة

السنة الجامعية: 2019 – 2020

## شكر والتقدير

الحمد لله تعالى كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والذي وفقنا في  
إتمام هذه المذكرة

نتقدم بالتشكرات الخاصة إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل  
المتواضع سواء من قريب او من بعيد ونخص بالذكر الأستاذة روابحية  
مريم " على تفضلها بالإشراف على هذه المذكرة، فكان لذلك أكبر  
الأثر في إثراءنا بأفكارها النيرة ونصائحها القيمة، وروح التواضع  
والمعاملة الجيدة، فجزاها الله عنا خير.

كما نشكر جميع الأساتذة الذين ساهموا ولو بإرشاداتهم في انجاز هذا  
العمل.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين اهدي هذا العمل

إلى :

من ربتي و أنارت دربي و أمانتي بالصلوات و الدعوات ، إلى أغلى إنسان في هذا

الوجود أمي الحبيبة .

و إلى رفيق دربي زوجي الغالي حمزة

إلى من عمل بك في سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوطني إلى ما أنا عليه أبي حفظه

الله لي .

إلى أخواتي : رابع وأسلام و اختي الحبيبة نرجس

إلى من عمل معي بك و جهد بغيرة إتمام هذا العمل ( أميمة وحنان وكميلة

إلى أقاربي منهم بنات عمي و عمتي

إلى كل صديقاتي أخص بذكر بشري و زينب

إلى كل من يحملهم قلبي و لا تذكرهم كلماتي .....

و في الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد منه جميع الطلبة.

إيمان

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين اهدي هذا العمل

إلى :

من ربنتي و أنارت دربي و أمانتني بالصلوات و الدعوات ، إلى أغلى إنسان في هذا

الوجود امي الحبيبة .

إلى من عمل بك في سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما انا عليه أبي حفظه

الله لي .

إلى أخواتي : محمد أمين و عبد العالي و بدر الدين و ياسمينة و مريم و الي كتكابت

العائلة أبناء أخوتي هارون ، شهد ، جنى .

إلى من عمل معي بك و جهد بغية إتمام هذا العمل أميمة وحنان و إيمان

إلى كل صديقاتي و أخص بذكر إلهام و عفاف و إكرام و بشري و هيام

و في الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد جميع الطلبة .

كميلة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين اهدي هذا العمل

إلى :

من ربّتي و أنارت دربي و أمانتني بالصلوات و الدعوات ، إلى أئمة إنسان في هذا

الوجود امي الحبيبة .

إلى من عمل بكف في سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما انا عليه أبي حفظه

الله لي .

إلى أختي الغالية هادية

إلى من عمل معي بكف و جهد بغية إتمام هذا العمل كميلة وحنان وإيمان

إلى كل صديقاتي وأخص بذكر لي ، آية ، جهينة ، خولة .

و في الأخير أرجو من الله تعالى إن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد جميع الطلبة .

أميمة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين اهدي هذا العمل

إلى :

من ربّتي و أدارت دربي و أمانتي بالصلوات و الدعوات ،إلى أغلى إنسان في هذا  
الوجود امي الحبيبة .

إلى من عمل بكّد في سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما انا عليه أبي حفظه  
الله لي .

إلى أخواتي وأقاربي : حسام وحمزة ومهدي وأحلام وفتيحة و الى كل عائلة

إلى من عمل معي بكّد و جهد بغية إتمام هذا العمل أميمة وكميلة وإيمان

إلى كل صديقاتي وأخص بذكر إلهام وحنان زينب

و في الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد جميع الطلبة.

حنان

## الفهرس :

2-1	1-مقدمة
7- 2	2- الاشكالية
8-7	3- أهمية الدراسة
8	4- أهداف الدراسة
11-9	5-تحديد المفاهيم
11	أسباب اختيار الموضوع
16-12	6-الدراسات السابقة
18-17	7- المقاربات النظرية
18	8- أدوات البحث.
19	منهج البحث
<b>الإطار النظري</b>	
<b>الفصل الأول: لمحة عن العلاقات العامة الالكترونية:</b>	
29 - 24	<b>المبحث الأول: العلاقات العامة الالكترونية</b>
<b>المبحث الثاني: الدور الجديد للعلاقات العامة وبداية ظهورها</b>	
30	1-2- الدور الجديد للعلاقات العامة.
31- 30	2-2- ظهور العلاقات العامة الالكترونية.

<b>المبحث الثالث: أدوات ووظائف العلاقات العامة الإلكترونية وإدارتها عبر الانترنت</b>	
43 - 32	3-1- الأدوات.
49 - 44	3-2- الوظائف
50 - 49	3-3- إدارة العلاقات العامة الإلكترونية عبر الانترنت.
<b>المبحث الرابع : أخلاقيات العلاقات العامة وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة</b>	
52 - 51	4-1 اخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت
54 - 53	4-2 مشكلات وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة.
55	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الأسس النظرية للخدمة العمومية</b>	
<b>أولاً: ماهية الخدمة العمومية</b>	
62 - 58	<b>المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية</b>
66 - 63	<b>المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية</b>
<b>المبحث الثالث: مظاهر ومعايير الخدمة العمومية</b>	

67	3-1- مظاهرها
70 - 68	3-2- معاييرها
	<b>المبحث الرابع: أنواع ومجالات الخدمة العمومية.</b>
72 - 71	4-1- أنواعها.
74 - 73	4-2- مجالات الخدمة العمومية.
76 - 74	<b>المبحث الخامس: مراحل تحسين الخدمة العمومية ومشكلاتها</b>
<b>ثانيا: الخدمة العمومية الإلكترونية:</b>	
78 - 77	<b>المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية</b>
81 - 79	<b>المبحث الثاني: مبادئ الخدمة العمومية</b>
<b>المبحث الثالث: أهداف ومراحل الخدمة العمومية الإلكترونية</b>	
82 - 81	3-1- أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية.
84 - 82	3-2- مراحل الخدمة العمومية الإلكترونية.
93 - 84	<b>المبحث الرابع: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية</b>

94	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العمومية الحكومية	
102-97	المبحث الأول: العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الحكومية
106-102	المبحث الثاني: أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.
109-106	المبحث الثالث: أهداف ومبادئ العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية
117-109	المبحث الرابع: واقع العلاقات الرقمية في المؤسسة العمومية الجزائرية.
118-117	المبحث الخامس: توظيف مواقع التواصل الاجتماعي لتحقيق الخدمة العمومية
124-119	المبحث السادس: تحديات العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الحكومية.
125	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي	
128 - 126	1-التعريف بمديرية الحماية المدنية.
137 - 128	2- المهام

138	3- أهداف
139	الهيكل التنظيمي.
148 - 140	4- تحليل البيانات.
150 - 149	5- النتائج العامة.
153 - 151	الخاتمة
154	التوصيات
161 - 155	قائمة المراجع
	الملاحق.

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم
140	العلاقات العامة الالكترونية	01
143	الخدمة العمومية للمؤسسة	02
146	أهمية ودور العلاقات العامة الرقمية في الخدمة العمومية	03

## المخلص:

نظرا للأهمية البالغة التي تحظى بها العلاقات العامة الرقمية في مجال الخدمات العمومية، فقد حاولنا تناول هذا الموضوع في دراستنا أين تمحورت إشكالية البحث حول قدرة الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الجديد للعلاقات العامة في ظل عصر الرقمنة وقدرتها على تحسين الخدمات العمومية، وخصت كل ما يتعلق بعمليات التحسين، التسهيل، التقريب للخدمات الإدارية منها، حيث كانت مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة هي المؤسسة التي تم اختيارها قصد دراسة حالة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة استمارة مقابلة واداة الملاحظة لجمع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة مدى تبني مديرية الحماية المدنية لمهنة العلاقات العامة الالكترونية كأسلوب إداري حديث تعتمد عليه في نقل وتبادل المعلومات والخدمات بين الموظفين وكافة المواطنين بمختلف الجهات والشرائح بالمجتمع.

وبالتالي تعتبر العلاقات العامة الرقمية أحد الركائز المهمة والفعالة بالمديرية التي تهدف إلى رفع الأداء وتحسين الخدمات.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة الرقمية، الخدمات العمومية، التحسين.

## RESUME

Vu l'importance considérable que possèdent les relations numériques dans le service public, c'est pourquoi nous avons pris ce sujet dans nos études où s'est basée la problématique électronique son rôle dans l'amélioration du service public où l'on mis la facilité pour l'approche du service administratif ou la protection civile de la wilaya de Guelma était la société choisie pour réaliser les buts de cette étude. On est basé sur l'imprimé administratif. Afin de rassembler tous les données de la protection civile et les relations électroniques comme méthodes administratives où elle se base dans les échanges le renseignement et services entre les employés et les citoyens alors les relations numériques et l'une des piliers importants pour assurer les différents services.

Les mots clés: Les relations numériques, les services public ,Amélioration.

مقدمة:

شهد العالم المعاصر سلسلة من التحولات الجذرية والتطورات المتسارعة التي أفرزتها مجموعة من العوامل كالتطور التكنولوجي والعولمة والانفتاح التجاري، وتزايد حدة المنافسة التي يشهدها السوق العالمي اليوم، مما دعوا كافة المؤسسات إلى مواجهة تحديات هذه المرحلة التي تسودها بيئة اقتصادية وإدارية تتسم بالصعوبة والتعقيد فضلا عن ثرائها بالفرص والتحديات.

وتقتضي أهمية بناء العلاقة بين المؤسسة وجماهيرها، تكييف الأساليب والوسائل التي تستعملها المؤسسة مع ما يتناسب ومتغيرات العصر، التي تعد التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات وما نتج عنها من أهم التطورات في المجال الاتصالي والمعلوماتي، إذا أثرت في كيفية ممارسة المهام والأنشطة الإدارية لاسيما العلاقات العامة التي احتلت مكانة مهمة لدورها الهام في تجسيد التفاهم والانفتاح بين المؤسسة وجمهورها، كما احتلت موقعا داخل الهيكل التنظيمي في إدارات معظم المؤسسات الحديثة على الرغم من تفاوت أهميتها بين مؤسسة وأخرى.

فقد اتاح استخدام التكنولوجيا الحديثة لإدارات العلاقات العامة، مجال تعريف الجماهير بالمؤسسة والخدمات والمنتجات التي تقدمها، وإقامة وتنمية علاقات الكترونية دائمة معهم، كما شكل أداة فعالة لبناء صورة وهوية المؤسسة وعنصرا ضروريا لتميزها، حيث أن استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة أخرجها عن الإطار التقليدي الذي تميزت به سابقا وعبر بها نحو فضاء جديد يعرف ب "العلاقات العامة الالكترونية".

وفي ظل التطورات والتحديات التي يشهدها العالم اليوم مع دخول الألفية الثالثة التي تميزت بالاتجاه السريع نحو آفاق العولمة في مختلف المجالات، ظهر اتجاه جديد في البيع المباشر.

ونظرا لخصوصية هذه المؤسسات، كان لزاما عليها السير نحو استيعاب طرق جديدة للعمل تتماشى مع طبيعتها وفي نفس الوقت تزيد من احترافيتها، ولهذا الغرض توجهت نحو توظيف العلاقات العامة الالكترونية لما لها من دور فعال في تحقيق امتياز تنافسي لهذه المؤسسات من جهة وبناء هوية لها عبر المنصات الالكترونية من جهة أخرى.

• ومن هذا المنطلق تحاول دراستنا إبراز فعالية العلاقات العامة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات الخدماتية مقسمة إلى 04 فصول:

• حيث احتوى الإطار المنهجي على إطار الدراسة ومنهجيتها وعلى الإشكالية التي انتهت بتساؤل رئيسي بالإضافة إلى المقاربة النظرية.

• في حين أن الفصل الأول بعنوان لمحة عن العلاقات العامة الالكترونية الذي ضم أربعة مباحث جاء أولها تحت عنوان: العلاقات العامة الالكترونية والمبحث الثاني بعنوان الدور الجديد للعلاقات العامة وبداية ظهورها إما المبحث الثالث أدوات ووظائف العلاقات العامة الالكترونية وإدارتها عبر الانترنت والمبحث الرابع بعنوان أخلاقيات العلاقات العامة الالكترونية وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة.

• أما الفصل الثاني بعنوان الأسس النظرية للخدمة العمومية مقسم إلى جزئين حيث كان الجزء الأول بعنوان ماهية الخدمة العمومية احتوى على خمسة مباحث، أما الجزء الثاني بعنوان الخدمة العمومية الالكترونية واحتوى على أربعة مباحث.

• أما الفصل الثالث بعنوان: العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العمومية الحكومية واحتوى على ستة مباحث حيث كان عنوان المبحث الأول بعنوان العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الحكومية والمبحث الثاني أهمية ودور العلاقات العامة في

المؤسسات الحكومية، والمبحث الثالث أهداف ومبادئ العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.

• أما المبحث الرابع بعنوان واقع العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

• المبحث الخامس مواقع التواصل الاجتماعي.

أما الإطار التطبيقي فاشتمل على نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال تحليل بيانات الاستثمار، كما دعمنا الاستثمار بأداة المقابلة وانتهت بمجموعة من الاستنتاجات وخاتمة وتوصيات يمكن أن تكون بداية لموضوع آخر.

## 1. الإشكالية

مع تطور الزمن واتساع رقعة النشاطات وكثرة الممارسات وتعددتها، منذ ظهور الثورة الصناعية إلى وقتنا الحالي، الذي أصبح يعرف بعصر العولمة، زاد نمو المؤسسات والمشروعات الضخمة التي عملت بدورها على تطوير وسائل وأساليب العمل فيها عما كانت عليه من قبل، بغرض تحقيق التفوق والتميز، أو حق البقاء والاستمرار في عالم الأعمال، وبهذا توجهها نحو الفكر الإداري الحديث.

فقد كانت العلاقات العامة ولا زالت أحد أهم مجالات الإدارة التي تعتمد عليها المؤسسات باختلاف أنظمتها وإيديولوجياتها، حيث أنها حققت قبولا متسارعا خاصة في الدول المتقدمة، فهي تعد المحدد الأساسي في إبراز مدى نجاح المؤسسة في وظائفها ومهامها الساعية من خلالها للتعريف بالمؤسسة ونشاطاتها ومنتجاتها، إلى جانب دراسة انطباع الجماهير عن تلك النشاطات والمنتجات، والأخذ بها في رسم صورة المؤسسة وذلك لمساهمتها في بناء جسر علاقات متين مفعم بالثقة والتفاهم المشترك المبني على أساس الشرح والتفسير والاقناع الذي يحقق استجابة.

وحتى تنجح العلاقات العامة في أداء وظيفتها لابد لها من أن تستعمل كافة الوسائل والتقنيات الاتصالية المتاحة، والتي لها أثر إيجابي على أدائها، فمنها المطبوع كالمجلات والكتيبات والمطويات والملصقات، وهناك ما هو مسموع مثل الراديو، كما أنه يوجد ما يزوج ويجمع بين هذه الخاصيات كالتلفزيون والفيديو والإنترنت، هذه الأخيرة التي ساهمت بما تحمله من تقنيات وبرمجيات وسهولة ومرونة في التعامل في اتساع المفهوم التقليدي للعلاقات العامة، باعتبارها من أكثر الوظائف الإدارية تأثراً بهذا التطور، حيث أن هذا التأثير لم يتوقف على الدراسات الأكاديمية للعلاقات العامة فقط وإنما امتد ليشمل ظهور اتجاه جديد يعرف بـ "العلاقات العامة الإلكترونية".

ويعد الانتقال من "العلاقات العامة التقليدية" إلى "العلاقات العامة الإلكترونية" أو كما يسميها البعض "الرقمية" مرحلة مهمة وضرورية على اعتبار أنها أكثر شمولية وتنوعاً وفعالية، فهي تسعى لمواكبة متطلبات العصر والابتكارات الجديدة، التي لو بقيت بعيدة عنها ستجد بأنها أصبحت عديمة التأثير والتأثر فالتركيز على توظيف هذه التقنيات الحديثة والتوجه نحو بناء ما يعرف بالهوية الرقمية يعزز من أدائها المهني ويضيف عليه الاحترافية، والذي يعتبر بدوره امتيازاً تنافسياً للمؤسسات التي تسعى لرقمنة إدارتها وأجهزتها بما في ذلك العلاقات العامة.

فهذا التطور السريع للإنترنت كوسيلة اتصالية أدى إلى ضرورة إعادة النظر في الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في كافة المؤسسات سواء كانت حكومية أو خاصة إنتاجية أو خدمية.

وفي سياق الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية بما فيها تقنيات المعلومات والاتصالات، ظهرت مئات المؤسسات التي تكيفت مع هذه البيئة المستحدثة، واتخذت من هذه التقنية استراتيجية أساسية لها، خاصة تلك الناشطة في مجال تقديم الخدمات العامة وبالتحديد ما يعرف بالمؤسسات العمومية.

تتكفل الدولة في إطار ممارستها لوظيفتها بتقديم الخدمات العمومية خاصة الأساسية منها لجميع المواطنين دون تمييز ولا استثناء كخدمة التعليم والصحة والأمن والحماية والرعاية، وغيرها من الخدمات هذا ما خلق المناخ الملائم في تسيير الحياة اليومية لأفراد المجتمع الواحد وذلك تجسيدا لسياسة التضامن الاجتماعي في إطار رعاية الدولة لمواطنيها، حيث ينقسم الجهاز الإداري في أي دولة إلى عدة مرافق عامة تهدف إلى تنفيذ الخطط والبرامج المختلفة للدولة، وإشباع الحاجات العامة أي تحقيق منفعة جماعية لجمهور المستفيدين من الخدمات التي تقدمها.

تعتبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقدمها الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة كالخدمات الإدارية والخدمات الاجتماعية والثقافية والخدمات الصناعية والتجارية.

فالجزائر باعتبارها جزء لا يتجزأ من هذا العالم معينة كغيرها من الدول بمواكبة المتغيرات المتسارعة التي أفرزتها العولمة، فهي مطالبة بعصرنة خدماتها العمومية، رغم التطورات التي حدثت في مختلف مسارات الإصلاح منذ الاستقلال إلى حاضرننا، فقد ظهرت العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية بإصلاحات التي باشرتتها في السنوات الأخيرة تماشيا مع التطور الاقتصادي والاجتماعي والتقني واحتياجات المواطنين، وذلك عن طريق عصرنة المؤسسات الإدارية العمومية لتحقيق تنمية مستدامة في كل المجالات المختلفة، رغم ذلك فإن واقع الخدمة العمومية اعترضته العديد من التحديات والعراقيل لتحقيق الأهداف المرجوة نظرا لضعف الهياكل والمؤسسات، بالرغم من المخططات والتدابير التي سطرتهها الحكومة المتعاقبة.

فنظرا للتطورات السريعة في شتى أرجا المجتمعات، وكذا دخول العالم في خضام ما يعرف بعصر الرقمنة والفضاء الالكتروني، هذا ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني الاستراتيجيات والمداخل الحديثة التي تساعد على الاستفادة القصوى من معطيات ثورة

تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتقديم خدمات أكثر جودة وإرساء مبادئ الحكم الراشد والعمل بشفافية وربط المواطنين والمؤسسات الحكومية حد من نسق الكتروني، حيث نتج عن التقدم العلمي وانتشار شبكة الانترنت بدور تأثيرات عديدة على طبيعة عمل النظم الإدارية، والتي طالت الخدمات العمومية وجعلتها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو العلاقات العامة الرقمية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود.

فالعلاقات العامة الالكترونية تعد ثمرة من ثمار التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال العلاقات العامة وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من الثورة التقنية للعلاقات العامة لتقديم الخدمات للمواطن بطريقة الكترونية، بهدف حل العديد من المشاكل وعدم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها من جهة، وبينها وبين المواطن من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الأداء الحكومية ليصبح فعالا وذو كفاءة عادية، كما أنها تتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات من مصادرها مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية.

فالمؤسسات العمومية الحكومية أصبحت تعمل بشكل كبير على تطوير الخدمات التي تقدمها، ومنه فالخدمة العمومية بدورها تنشط في مجالات عدة منها: المجال السياحي، المجال الثقافي، المجال الإعلامي، التربوية، الصحي، والمجالات الأمني، وغيرها.

حيث يعتبر موضوع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات العمومية الخدمانية من أهم المواضيع الجديدة في مجال الدراسات المهمة بمدى استخدام التقنية الالكترونية في مجال عمل العلاقات العامة.

تختلف المؤسسات العمومية باختلاف أنشطتها والخدمات التي تعني بها، فنجد على رأسها المؤسسات العمومية ذات الطابع الأمني.

تعد المؤسسة الأمنية مؤسسة عمومية حساسة ذات نشاط خاص يتمثل في تحصين أمن المجتمع وبناء علاقة متينة مع المواطن قصد إعدادهم وغرس قيم إيجابية فيهم لتحقيق الأمن والاستقرار، وبناء جسور الثقة والتعاون بينها وبين المواطن لأن المؤسسة الأمنية في حاجة إلى المواطن ليساعدها في أداء وإنجاز ما تصبو إليه، هذا لأن توفير الأمن هو مسؤولية كافة الأجهزة والأهلية وكل أفراد المجتمع، لذا من الضروري وجود علاقة قوية بين المؤسسة.

وعليه تعتبر مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة مؤسسة عمومية ذات طابع أمني، وهي مؤسسة عمومية كغيرها من المؤسسات المواكبة لعصر الرقمنة في مجال تقديم الخدمات لأفراد المجتمع، تعتمد على الأنترنت ووسائل الاتصال الالكترونية لتقديم خدماتها المتنوعة للمواطن، وهذا ما جسده جهاز العلاقات العامة الرقمية على مستوى إدارتها.

فقد كان لزاما على المؤسسات العمومية تكييف وتطوير الوظائف الإدارية بما يتناسب ويتمشى مع طبيعتها، بما في ذلك وضعه العلاقات العامة ومنع السير نحو توظيف العلاقات العامة الالكترونية التي أصبحت ضرورية لابد أن تمتلكها المؤسسة، وهذا انطلاقا من التساؤلات التي أثرت حول الإطار الاجتماعي الذي تعمل فيه المؤسسة والذي يفترض أن تكامل عمل ومهام العلاقات العامة لا يمكن نجاحه إلا من خلال اتصال المؤسسة مع قنوات الإعلام الاجتماعي الحديثة.

ومن هذا المنطلق يتضح توجه بحثنا من خلال محاولة دراستنا دور العلاقات العامة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، لكن بعيدا عن الخوض في غياهب الدور والهدف الذي تقوم به العلاقات العامة التقليدية عموما بتحقيقها، وإنما التوجه نحو دراسة الأهداف التي تستطيع العلاقات العامة الالكترونية تحقيقها بما في ذلك تأثيرها في تحسين الخدمات العمومية وتحقيق امتياز للمؤسسات العمومية بما في ذلك المؤسسات الأمنية، وانعكاس

طبيعة هذه الأخيرة بما تحمله من تطور لتقنياتها ورؤيتها على ممارسات ووسائل جهاو العلاقات العامة.

ومن هنا برزت حدود إشكالية بحثنا التي حاولنا اختصارها في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى فعالية العلاقات العامة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات الخدمائية؟

والذي تفرعت عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يمكن تبني أسلوب العلاقات العامة الالكترونية كاستراتيجية جديدة في مؤسسة الحماية المدنية في قالمة؟
- ما هي آليات تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية بقالمة ؟
- كيف تمارس العلاقات العامة الالكترونية في مؤسسة الحماية المدنية بقالمة؟
- بعد تقديم موضوع الدراسة وتقديم الإشكالية سنقدم أهمية و أهداف الدراسة وأسباب التطرق للموضوع المدروس والتعرف عليه بطريقة تسمح بإزالة اللبس والغموض . كما نجد أن المنهج هو أسلوب التفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها ، ونجد أن العينة هي جزء من مجتمع البحث الأصلي .

## 2. أهمية الدراسة:

تدخل هذه الدراسة في إطار تدعيم الدراسات العلمية المهمة بجانب توظيف التقنيات الالكترونية للعلاقات العامة أو ما يطلق عليه العلاقات العامة الالكترونية، لذا فيعتبر موضوع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات العمومية على قدر كبير من الأهمية، إلا أن أهمية الدراسة تكمن في أهمية الموضوع في حد ذاته، فحاجة المؤسسة اليوم لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أصبحت ضرورة ملحة في عمل العلاقات العامة، خاصة أن

نشاط العلاقات العامة أساسا يرتكز على عملية الاتصال وخلق جو من الثقة بين المؤسسة و جماهيرها.

ذلك أن هدف كل مؤسسة هو كسب تأييد وولاء من تتعامل معهم، وبما أن التقنيات الحديثة الالكترونية أصبحت وسيلة هامة في تحسين الخدمات العمومية والنهوض بجهودها، وبالتالي فأهمية هذا الموضوع تأتي في العناصر التالية:

- 1- بيان دور العلاقات العامة الالكترونية والتخلص من عيوب العلاقات العامة التقليدية.
- 2- دراسة آليات تحسين الخدمة العمومية في المؤسسات العمومية وأساليب تطبيقها.
- 3- إبراز دور العلاقات العامة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للوصول إلى قاعدة جماهيرية واسعة.

### 3. أهداف الدراسة:

لابد لأي بحث علمي على أن يكون له أهداف محددة حول الموضوع المدروس من أجل الوصول إلى الحقائق، وعليه كانت أهداف الدراسة كما يلي:

- 1- معرفة مكانة وواقع العلاقات العامة الالكترونية في المنظمات العمومية.
- 2- محاولة معرفة التقنيات الحديثة المستخدمة في العلاقات العامة ب مديرية الحماية المدنية.
- 3- دراسة الخدمة العمومية والصعوبات التي تواجهها.
- 4- إبراز دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسة.

**4. تحديد المفاهيم:****1- مفهوم العلاقات العامة:**

**لغة:** عبارة عن مفهوم لفظي مركب من كلمتين: الأولى: العلاقات، والثانية: العامة، والعلاقات جمع علاقة والعلاقة هي الربط بين موضوعين أو أكثر، فالعلاقات هي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك، فهي مجموع الصلات والاتصالات التي قد تكون هيئة أو شركة أو منظمة من جهة والجمهور الذي تتعامل معه من جهة أخرى، أما العامة تشير إلى الجماهيرية أي الجمهور المختلف الذي ترتبط مصالحه ونشاطاته بالهيئة أو المنظمة.

**اصطلاحاً:** رغم الامتداد التاريخي للعلاقات العامة كمنشأ إنساني وكذا البحوث، إلا أنه لم يتوصل العلماء والباحثين والدارسين في مجال العلاقات العامة لإيجاد تعريف جامع ومانع لهذا المفهوم، لذلك فقد جاءت هذه التعاريف مختلفة ويمكن ذكرها على أساس التصنيف التالي:

- عرفها قاموس ويسبر أنها مجموعة النشاطات تقوم بها هيئة أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين.
- أما قاموس Hachette عرفها أنها مجموعة الوسائل المستخدمة من طرف تنظيمات عمومية أو خاصة لبناء جو ملائم ومناسب داخليا وخارجيا من أجل إعلام الجمهور بمختلف نشاطاتها.
- قاموس المصطلحات الإعلامية: عرف العلاقات العامة على أنها العلاقات القائمة على الاحترام المتبادل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - بضياف عاطف، فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009، ص12.

- أما المعجم الإعلامي: لقد عرفها أنها الجهود الإدارية المخططة والمستمرة الهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والاقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف مصالح الاطراف المعنية.

## 2- مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية:

### التعريف الاصطلاحي:

- 1- هي عملية الاتصال من خلال الوسائل وتوزيع المواد كالمنشورات والمقالات بالشكل الالكتروني، بالاستفادة من أدوات وقواعد الانترنت والإنتاج التكنولوجي الحديث.
- 2- هي وظيفة تسيير الاتصال بين المنظمة وجمهورها باستخدام تطبيقات الاتصال الالكتروني بغرض التعريف بهويتها، تحسين صورتها، وتوطيد علاقتها بجمهورها، محققة بذلك الحوار التفاعلي المبني على المصادقية والشفافية وأخلاقيات المسؤولية الاجتماعية.
- 3- عرفت أيضا أنها استخدام وسائل الإعلام المختلفة على الانترنت لصنع ومشاركة محتوى عن المؤسسة أو الشخص، والوصول للجمهور المستهدف والتواصل معه عن طريق الإعلام الالكتروني<sup>1</sup>.

### التعريف الإجرائي:

هي كل الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها جهاز العلاقات داخل المنظمة عن طريق التقنيات الالكترونية من أجل تحقيق أهدافها المنشودة في المنظمة، وذكر من خلال المواقع الالكترونية.

<sup>1</sup> - محمودي محمد بشير، العلاقات العامة الالكترونية وتطور المنظمة، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد الأول، العدد 3-4، جامعة بسكرة، 2017، د-ص.

**3- مفهوم الخدمة العمومية:**

**التعريف اللغوي:** خدمة عامة، العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كإدارة الحكومية.

**اصطلاحاً:** هي مجموعة الخدمات العامة الموجهة للأفراد للاستعمال الشخصي، وعادة تتطلب الخدمات اتصالاً مباشراً<sup>1</sup>.

**إجرائي:** هي عبارة عن نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة موجهة لأشخاص وأفراد من طرف شخص لآخر، تقدمها جهات رسمية لصالح العام.

**5. أسباب اختيار الموضوع:**

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع و صياغة إشكالية و من أهمها :

1- تماشي الموضوع مع تخصصنا، حيث يعالج أهم مجال من المجال المهمة فيه أولاً و هي العلاقات العامة الرقمية.

2- إبراز قيمة الخدمة العمومية.

3- حداثة الموضوع وأهميته في المؤسسة ( تحسين الخدمة العمومية ).

4- أهمية قطاع الخدمات العمومية.

5- تنوع الخدمات العمومية.

<sup>1</sup> - قوادري عائشة، شيروف صارة، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال و علم المكتبات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2016/2017، ص15.

**6. الدراسات السابقة:**

تعتبر الدراسات السابقة من أهم المعايير التي يتم استخدامها والاستعانة بها في البحوث والدراسات، فهي كدليل أو مؤشر لفهم بعض الإشكاليات ويمكن الاستعانة بها كذلك عن تحليل النتائج التي تم التوصل إليها والدراسات السابقة تقسم إلى قسمين منها دراسات مشابهة ودراسات مطابقة، فالدراسات المشابهة هي الدراسات التي تتشابه مع البحث محل الدراسة في جانب معين يمكن أن يكمن هذا التشابه في متغير من متغيرات الدراسة، بينما الدراسات المطابقة فهي الدراسات التي تناولت نفس الموضوع في وقت أو زمان معين أو من زاوية أخرى.

وبالتالي فقد اعتمدنا في دراستنا على دراسات مشابهة من حيث طريقة تناولها للموضوع ومن بينها الدراسة المندرجة تحت عنوان:

"المواقع الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية": التي أجريت سنة 2014، تناولت هذه الدراسة إشكالية متمثلة في اعتبار الانترنت وسيلة اتصال جماهيرية، حيث أقيمت العديد من المنظمات الحكومية في الجزائر خاصة منها الجامعات على استخدامها أيا كانت الإمكانيات التي تقدمها الأنترنت والشبكة العنكبوتية (الويب) لاتصال المنظمة بجماهيرها، كما تم التركيب في إشكالية الدراسة على طرح طبيعة المواقع الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وهذا الطرح يعتبر جوهر وأساس الإشكالية.

كما اعتمد الباحث على المنهج المسحي وشملت الدراسة عينة قصدية، كما تم استخدام مجموعة من أدوات جمع البيانات والمتمثلة في أداة الملاحظة، تحليل المحتوى، المقابلة، ومن أهم النتائج المستخلصة في الدراسة ما يلي:

- تم التوصل من خلال الدراسة إلى أن مواقع العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لا تستفيد من كل الخصائص والميزات التي تتمتع بها هذه الوسيلة.
- كما أشارت الدراسة أن الموقع الإلكتروني يسعى لاستخدام عناصر سهلة الاستخدام حيث أن هذه العناصر تساهم في إعطاء الصورة الحسنة على الموقع وتعكس مدى حرص القائمين على الموقع على تسهيل عملية انتقال المعلومات إلى الجمهور.
- اختلاف مؤشر تحليل المواقع ما بين السرعة والبطء مما يؤثر على الزوار وهذا راجع إلى بعض العناصر.
- الدور الذي يلعبه الموقع الإلكتروني للجامعة هو ويسط تعريفي اتصالي ما بين المنظمة وجمهورها بأنواعه.
- التفاوت في استخدام القوالب والأساليب الاتصالية الإلكترونية في كل من الموقعين مما يدل على أن الموقعين لا يعتمد على أسلوب معين من أجل عرض المضمون.
- **تشابه** هذه الدراسة مع دراستنا في بعض الإجراءات المنهجية، من بينها اعتمادها على أداة المقابلة وكذا في النتيجة المتواصل إليها بأن تتوع معنا مابين المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة هذا التنوع يخدم هدف واحد وهو التعريف بالمؤسسة وأنشطتها، وكذا التشابه في الفصل الخاص بالعلاقات العامة، والمواقع الإلكترونية، وكذا تشابه في المؤسسة محل الدراسة (المؤسسات العمومية الحكومية).
- **وتختلف** هذه الدراسة عن دراستنا في تناولها للموضوع في الجانب الميداني باعتمادها على المقارنة بين مؤسستين باعتماد على أداة تحليل المضمون للمواقع الإلكترونية.
- **أفادتنا** هذه الدراسة في التعرف على بعض الجوانب النظرية لإدارة العلاقات العامة عبر الأنترنت.

إضافة إلى دراسة ثانية اعتمدنا عليها والمندرجة تحت عنوان:

"واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية": أجريت الدراسة سنة 2016 تمحورت إشكالياتها حول العلاقات العامة ظهورها وتجسيدها في المؤسسات عامة وفي المؤسسات الخدمائية خاصة، ومدى تطبيقها في المؤسسات الجزائرية ذات الطابع العمومية الخدماتي، اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي وكان نوع العينة: العينة العرضية، ولإنجازها اعتمد على أدوات جمع البيانات المتمثلة في أداة الاستبيان.

أين تم التوصل في هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يقوم موظفي مؤسسة سونلغاز باستعمال معظم تقنيات العلاقات العامة بدون اتقان مع دمجها بالاتصال، وهذا لا يخدم إقامة العلاقات العامة بالمعنى الحديث لها.
- إهمال استخدام التكنولوجيا الحديثة بطريقة تكفل خدمة نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة.
- وجود جملة من المعوقات والمشاكل التي تواجه عملية الاتصال.
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا طرحها للموضوع المتمحور حول العلاقات العامة وتجسيدها في المؤسسات الجزائرية ذات الطابع العمومية الخدماتي.
- وتختلف عنها في كونها تدرس واقع العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الخدمائية، في حين تبحث دراستنا عن دور العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.
- أفادتنا هذه الدراسة على بعض من الجوانب النظرية.

وفي دراسة ثالثة المندرجة تحت عنوان:

"واقع تفاعلية المؤسسة عبر الوسائط الرقمية وأثره في تحسين وظائف العلاقات العامة": والتي أجريت سنة 2018، أين تناولت الدراسة إشكالية دور الوسائط الرقمية بأنواعها المختلفة (مواقع تواصل اجتماعي، المواقع الالكترونية، البريد الالكتروني...) في خلق ما

يسمى بتفاعلية المؤسسة، أين هذه الوسائط حلقة وصل بين المؤسسة وجمهورها ومكنت من التفاعل بينهما، وهذا ما يساهم في دوره في تحسين وظائف العلاقات العامة.

اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي، وكانت العينة قصدية كما تم الاعتماد على الأدوات جمع البيانات التالية: الاستمارة، المقابلة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يعتبر الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية أكثر الوسائط الرقمية استخدامات من طرف المؤسسات محل الدراسة بنسبة 75.5% وهذا راجع إلى إقبالها على إنشاء حساب خاص على الوسائط الرقمية المذكورة هو إجراء لا بد منه خاصة في مجال مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، وفي إطار سعي المؤسسات في البحث على زبائن لها، كان لزاما عليها التنقل إلى هذا الفضاء لتحصيل متابعين لها كمواجهة إعلانية لخدماتها ومنتجاتها.
- تساعد الوسائط الرقمية في تحسين الاتصال داخل وخارج المؤسسة بنسبة كبيرة قدرت ب 78.7%.
- أحدثت الوسائط الرقمية تغيير في التواصل والتفاعل مع جماهيرها المؤسسة وذلك لقدرتها الكبيرة على إيصال رسالتهم إلى الجمهور المستهدف بطريقة فعالة، ويؤكد موظفو العلاقات العامة في المؤسسات المدروسة فعالية هاته الوسائط في نجاح العملية الاتصالية.
- تتشابه الدراسة مع دراستنا في بعض الجوانب المنهجية كأداة جمع البيانات (المقابلة) إضافة إلى التشابه في الفصل النظري المتعلق بالعلاقات العامة وأدواتها.
- كما تتفق مع النتيجة المتواصل إليها والمتمثلة في أن الوسائط الرقمية للعلاقات العامة قد أحدثت تغييرا في التواصل والتفاعل مع جماهير المؤسسة، وذلك لقدرتها الكبيرة في إيصال رسالتهم إلى الجمهور المستهدف بطريقة فعالة، ويؤكد موظفو

العلاقات العامة في المؤسسات المدروسة فعالية هذه الوسائط في نجاح العملية الاتصالية.

- **وتختلف** معها في كونها تدرس واقع وأثر الوسائط الرقمية في وظائف العلاقات العامة، بينما نحن ندرس الدور الذي تلعبه هذه الوسائط في نشاط العلاقات العامة في المؤسسات العمومية.
- **وأفادتنا** في التعرف على العديد من المفاهيم في الإطار النظري وكذا في التعرف على بعض المراجع.

#### وفي دراسة رابعة:

"التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة": أجريت سنة 2015 تهدف هذه الدراسة إلى اختبار دور التقنيات الحديثة على أداء هذه الإدارة ومعرفة مدى مساهمتها في إحداث الارتقاء بمجال الاتصالات وقد تمحورت مشكلة الدراسة حول معرفة الدور الذي حققته التقنية على أداء هذه الإدارة وإلى أي مدى انعكست ذلك إيجابيا على الصورة الذهنية عن الشركة لدى جماهيرها الداخلي وشكل دعم نجاحها وتفوقها في هذا المجال، وبالتالي رفع كفاءة الأداء بإدارة العلاقات العامة للشركة السودانية، الاتصالات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات جمع البيانات متمثلة في استمارة استبيان، ومن أهم النتائج المتواصل إليها ما يلي:

- إدخال التقنيات الحديثة ساهم في زيارة فعالية أنشطة إدارة الفرع بالشركة السودانية للاتصالات سو دائل وتأثير هذه الأنشطة على جماهير الشركة.
- إدخال التقنية أدى إلى تغيير النظرة العامة للجمهور بل وأدى إلى تحسين الصورة الذهنية عن الشركة وخدماتها لدى الجمهور الخارجي.
- الاهتمام بالتقنية الحديثة جعل الشركة في مركز الريادة في مجال الاتصالات المحلية والإقليمية والدولية.

- **تشابه** الدراسة مع دراستنا كونها دراسة وصفية كما ساعدت في التعرف على بعض المراجع، كذلك اتفقت معها في النتيجة المتواصل إليها، والمتمحورة حول أن إدخال التقنيات الحديثة ساهم في زيادة فعالية أنشطة إدارة العلاقات العامة على المؤسسة وتأثير هذه الأنشطة على جماهيرها.
- **تختلف** عنها في بعض الجوانب النظرية ومتغيرات الدراسة.
- **أفادتنا** في الجانب النظري وكذا المنهجي.

### 7. المقاربة النظرية للدراسة:

إذا كانت المقاربة النظرية هي منهجية فكرية، وهي الطريقة التي يتناول بها الدارس الموضوع، وهي أساس نظري يتكون من مجموعة من المبادئ يتأسس عليها البحث. وبالنسبة لموضوعنا تعد مقاربة الاستخدامات والإشباعات الأقرب لتناول موضوع "دور العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية"، حيث تعرف مقاربة الاستخدامات والإشباعات بأنها تلك النظرية التي تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة فخلال عقد الأربعينيات من قرن 20 أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي إلى إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام، وكان ذلك تحولاً من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال إلى رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل والمضمون المفضل، تعتمد هذه النظرية على عدة فروض أهمها:

- أن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

- يستطيع أفراد الجمهور دائماً تحديد حاجاتهم، ودافعهم، وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات.
- يعتبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات واختلاف الأفراد.
- التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون وليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الأفراد.
- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.

وقد اعتمدنا على نظرية الاستخدامات والاشباعات للإحاطة بموضوع الدراسة -أثر العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية- وتسليط الضوء على أهم الافتراضات التي تخدم بحثنا، فهي تفترض أن جمهور وسال الاتصال فعال ويقتضي الوسائل التي تلبي حاجاته ورغباته، وبالتالي فالخدمة العمومية تعتبر حاجة من الحاجات الضرورية والعلاقات العامة الالكترونية لها الدور في ذلك من خلال مختلف الوسائل التي تستخدمها لتلبية حاجات الجمهور، وبالتالي فقد أفادتنا نظرية الاستخدامات والإشباعات في معرفة استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال الخاصة بالعلاقات العامة الالكترونية/ وكيف تؤثر في تلبية رغباته ومنه تحسين الخدمات التي تصادف حياته اليومية.

## 8. أدوات البحث :

بالنسبة لموضوع بحثنا استخدمنا استمارة مقابلة " حيث توجهنا الى المؤسسة محل الدراسة بغرض القيام بالمقابلة مع مسؤولي قسم العامة والاتصال تضمنت:

تضمنت الاستمارة أربعة محاور وكل محور يندرج ضمنه مجموعة من الأسئلة حيث كانت المحاور على النحو الآتي: محور متعلق بالبيانات الشخصية والمحور الأول بعنوان العلاقات العامة الالكترونية.

والمحور الثاني حول الخدمة العمومية وأخير المحور الثالث المندرج تحت عنوان أهمية ودور المواقع الرقمية في الخدمة العمومية.

كما اعتمدنا على أداة الملاحظة كأداة ثانية لنقيس البيانات أين ساعدتنا خاصة عند توزيع استمارة المقابلة والاجوبة التي قدمها المبحوثين.

### 9. منهج البحث:

نظرا لتعدد وتنوع مناهج البحث فإنه يتحتم على الباحث اختيار المنهج المناسب الذي يخدم بحثه بطريقة منهجية سليمة، وبما أن بحثنا يسعى إلى التعرف على فاعلية العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات الحكومية ومنه فالمنهج الملائم هو منهج دراسة الحالة.

يعتبر منهج دراسة الحالة هو البحث المتعمق الذي يهتم بجميع جوانب المتعلقة بموقف معين أو موضوع واحد وبصورة مفصلة ودقيقة، ويعد هذا المنهج الأسلوب المناسب لجمع معلومات تفصيلية وشاملة عن حالة محددة ومحاولة الدراسة وتحليلي ما تم جمعه من هذه المعلومات والبيانات دراسة عميقة شاملة وتفصيلية للوصول إلى النتائج الأفضل لتلك الحالة.<sup>(1)</sup>

ويعتبر الهدف من دراستنا ليس تعميم النتائج وإنما هو جمع المعلومات حول ظاهرة اتصالية بغية فهمها، دون تعميم النتائج على جميع المؤسسات.

(1) - دلال قاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي، دار حامد، عمان، 2008، ص 66.

وقد اخترنا هذا المنهج نظرا لأننا نريد البحث عن معلومات بخصوص المؤسسة ككل كما نريد الكشف عن واقع العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الحكومية ومن خلال دراستنا لهذه المؤسسات (مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة) سنقوم بتشخيص المشكلة والوصف الموضوعي للظاهرة ودراستها من كل جوانبها بدءا من المكانة التي تحتلها العلاقات العامة في المؤسسة وما هي الوسائط الرقمية التي تعتمد عليها هذه المؤسسة و كيف يمكن أن تساهم العلاقات العامة الالكترونية المجسدة لديها في تحسين الخدمة العمومية.

### **10. عينة الدراسة:**

وقد اعتمدنا في موضوعنا هذا على العينة القصدية وهي التي يتم انتقاء افرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم، ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة.

أما حجم العينة تم اختيار كل الإداريين في المؤسسة لجمع المعلومات والتي تساعدنا في موضوع بحثنا.



## الفصل الأول: لمحة عن العلاقات العامة الالكترونية

المبحث الأول: العلاقات العامة الالكترونية.

المبحث الثاني: الدور الجديد للعلاقات العامة وبداية ظهورها:

1.2- الدور الجديد للعلاقات العامة.

2.2- ظهور العلاقات العامة الالكترونية.

المبحث الثالث: أدوات ووظائف العلاقات العامة الالكترونية وإدارتها عبر الانترنت:

1.3- الأدوات.

2.3. الوظائف.

3.3- إدارة العلاقات العامة الالكترونية عبر الانترنت.

المبحث الرابع: أخلاقيات العلاقات العامة الالكترونية وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة:

1.4- أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت.

2.4- مشكلات وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة.

**مقدمة الفصل:**

لا يختلف اثنان اليوم على مدى التغيير الكبير الذي طرأ على مجال التواصل والعلاقات العامة، فقد أصبحت الحاجة إلى استخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة أمر ضروري ولأن هذه الأخيرة -العلاقات العامة- تتميز بالمرونة والحركية والتأقلم والتعامل مع كل ما هو جديد، إذ فتحت لها الانترنت لها مجالاً جديداً للإبداع والتميز ذلك بفضل تعدد الوسائط الرقمية الحديثة.

## المبحث الأول: العلاقات العامة الالكترونية

إن التنوع والتعدد في تعريفات العلاقات العامة، قاد إلى حدوث خلط وعدم وضوح في المفهوم وإبراز اتجاهات مختلفة كل منها يعمل على تحديد ماهية هذه الوظيفة بالطريقة التي يراها، حيث يعكس كل باحث مفاهيمه وأفكاره الخاصة في تعريفه للعلاقات العامة وشرحه لموضوعاتها، فهناك من الباحثين من اهتم بدراسة العلاقات العامة من الناحية القانونية، ومنهم بالسياسة وآخرون اهتموا بالجوانب الاقتصادية والإدارية، وبالتالي فلا يوجد تعريف واحد للعلاقات العامة حقق الإجماع.

### العلاقات العامة لغة:

هي عبارة عن مفهوم لفظي مكون من كلمتين: الأولى "علاقات" والثانية "العامة"، والعلاقات جمع علاقة، والعلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين أو أكثر، وبذلك فإن العلاقات هي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو أسلوب، والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية والعلاقة هي مجموعة الصلات والاتصالات التي تكون بين هيئة أو شركة أو منظمة من جهة، والجمهور الذي تتعامل معه ، من جهة أخرى، أما "العامة" فتشير إلى الجماهير ويقصد بها الجمهور المختلف الذي ترتبط مصالحه ونشاطاته بالمنظمة.<sup>(1)</sup>

### العلاقات العامة اصطلاحاً:

تنص أغلب التعريفات على أن العلاقات العامة عبارة عن وظيفة إدارية أو أنها إدارة للاتصالات في المؤسسات، والحقيقة كما سبق وذكرنا أننا في حاجة إلى تعريف للعلاقات العامة وممارستها بالطريقة التي تساعد على ادراكها من قبل الجماهير المختلفة باعتبارها ذات منفعة عامة.

(1) - محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004، ص364.

**تعريف قاموس ويسترن العالمي الجديد:**

العلاقات العامة هي تنشيط للعمليات الاتصالية وإيجاد الثقة بين الأشخاص أو المنظمة أو المشروع أو أشخاص آخرين أو جماهير معينة أو للمجتمع كله ومن خلال نشر المعلومات التي تفسر وتشرح، وكذا تنمية علاقات متبادلة ودراسة ردود الفعل وتقويمها.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه لم يتم حصر نشاطات العلاقات العامة مع جمهور معين أو هيئة بذاتها بل أنها وظيفة تمارس في كافة المؤسسات بغض النظر عن حجمها وعن طبيعة نشاطها.<sup>(1)</sup>

**تعريف قاموس Hachette:** العلاقات العامة مجموعة الوسائل المستخدمة من طرف تنظيمات عمومية أو خاصة لبناء جو ملائم ومناسب داخليا وخارجيا من أجل إعلام الجمهور بمختلف نشاطاتها.<sup>(2)</sup>

**تعريف قاموس المصطلحات الإعلامية:**

العلاقات العامة هي العلاقة القائمة على الاحترام المتبادل.<sup>(3)</sup>

**تعريف موسوعة علوم الإعلام والاتصال:** العلاقات العامة هي مجموع النشاطات الاتصالية الخاصة بمنظمة ما تهدف إلى التعريف بنشاطاتها ومنجزاتها لتحسين صورتها الذهنية لدى مختلف جماهيرها الداخلية والخارجية.<sup>(4)</sup>

(1) - سمير حسين، إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للحقوق، السعودية 1991، ص 27.

<sup>2</sup> - Dictionnaire Hachette Ency clo pedique, 1995, p 160.

(3) - محمد فريد محمود عزت، قاموس المصطلحات الإعلامية، ط1، دار الشروق، القاهرة، 1984، ص 288.

<sup>4</sup> - Lamijet B.Sihem A.Dictionnaire ency clo péctique des sicience de l'information et de la Commnication Ellipses Paris, 1997, P 473.

**تعريف المعجم الإعلامي:** العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة والهادفة، والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والاقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهدافها، ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر المعلومات والحقائق والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية إلى ذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة.<sup>(1)</sup>

**تعريف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية:** تقوم العلاقات العامة بعملية الاتصال بين المنظمة والجمهور، وتشرح كل منها للآخر، حتى يمكن لهذه المنظمات النجاح في كسب ثقة الجمهور وفهمه وتأييده، أي أن العلاقات العامة تعمل على إيجاد صلات ودية تقوم على أساس الفهم المتبادل.<sup>(2)</sup>

### تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية:

العلاقات العامة هي نشاط أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة ومنتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعلماء والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام.<sup>(3)</sup>

(1) - محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 364.

(2) - أحمد زكري بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي-فرنسي-عربي، مكتبة بيروت، لبنان، 1993، ص 339.

(3) - محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الإداري، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص 32.

-والعلاقات العامة هي أيضا: النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة والتفاهم والتبادل بين طرفين، الحاكم والمحكوم، القائد وشعبه، الحكومة والجماهير، المؤسسة وجماهيرها.<sup>(1)</sup>

-يعتبر حسن الاتصال من أهم علامات نجاح عمل العلاقات العامة وهو أيضا أحد عوامل التفوق للمجتمعات ولجميع الجهات العاملة فيه على الصعيدين العام والخارجي والعلاقات العامة تعلم إنساني إداري، لا يمكن أن يبقى معزولا في التطورات والابتكارات الجديدة في عالم تقنية الاتصالات والابتكارات الجديدة، وإلا وجد نفسه عديم التأثير والتأثر، خاصة في ظل اكتساح الإعلام التقني والرقمية ووصوله لكافة شرائح المجتمع.

فالعلاقات العامة الالكترونية وإن تعددت وكثرت تعريفاتها فهي وفق تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة، قيام الإدارة المعنية بالعلاقات العامة، بتوظيف وتسخير تقنيات الاتصال الحديث وقنوات الاتصال الرقمي لتنفيذ أنشطتها وذلك للإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة مع الجمهور أو المجتمع.<sup>(2)</sup>

فعلى سبيل المثال المادة الصحفية التي تنشرها إدارات العلاقات العامة في الصحف الورقية لا تتوقف عند نشرها في الجرائد يتم صياغتها لتتنشر عناوينها قبل نشرها في الصحف وتفاصيلها بعد نشرها على الورق على مواقع التواصل الرقمي (السوشال ميديا)، وقد أحدثت العلاقات العامة الالكترونية هذه التغييرات أضافتها إلى مواقع التواصل الرقمي كالاتمرارية، حيث تظل المادة منشورة ويمكن الرجوع لها والسرعة أي سرعة التفاعل والتواصل مع الإدارة المعنية على المنصة، وكذلك إضافة الشفافية على التواصل حيث لا

(1) - أسامة كامل، محمد العريفي، إدارة العلاقات العامة، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين 2006، ص 10.

(2) - نورة الزعبي، العلاقات العامة الرقمية، الوطن، يومية الشاملة، تفاعلية، الخميس 17 أبريل 2017، د، ص.

يكون على المنصة الرقمية دائما المتحدث الرسمي، صاحب الكلمة وأهم إضافة للعلاقات العامة الرقمية هي قياس أدائها وذلك من خلال تقييم تواصلها مع قاعدتها الجماهيرية.<sup>(1)</sup>

العلاقات العامة الرقمية أو العلاقات العامة الالكترونية هي الأحدث بين التقدم الأخير في التقنيات وإدارة الشركات، فالعلاقات العامة الالكترونية هي ممارسة العلاقات العامة من خلال تقنيات الاتصال المعلوماتية الجديدة، حيث أصبح يمكن ممارسة العلاقات العامة من خلال استخدام الكمبيوتر والانترنت والشبكة العالمية والنظام العالمي للاتصالات المتنقلة وغيرها من أنظمة المعلومات.<sup>(2)</sup>

العلاقات العامة الالكترونية يمكن تعريفها أيضا كمايلي: هو قيام إدارة العلاقات العامة بتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة لتنفيذ بعض أنشطتها للإسهام في تحقيق أهدافها.<sup>(3)</sup>

يرى الباحث أن العلاقات العامة الرقمية تعبر عن استخدام الوسائط الرقمية والالكترونية المتعددة في كافة أنشطة العلاقات العامة لزيادة فعالية نشاط المؤسسة والتواصل مع الجمهور لتحقيق أهدافها، ويرى الباحث أن كتابة الرسائل والنشرات والتقارير وإنتاج المواد الإعلامية باستخدام برامج الحاسب الآلي، كذلك تخزين وجمع البيانات واسترجاعها وحفظ الملفات المهمة، أيضا تصميم مجلة المؤسسة باستخدام الصور والرسوم والنصوص والفيديو والصور الثابتة والمتحركة فضلا عن أن رجل العلاقات العامة يمكنه إخراج الإعلانات وكتابة التقارير وإخراج النشرات والكتيبات وإدارة الحملات الالكترونية والتسويق للسلع

(1) - مرجع نفسه، د.ص

(2) - خالد عبير، زينب بن قيراط، واقع تفاعلية المؤسسة عبر الوسائط الرقمية وأثره في تحسين وظائف العلاقات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2017-2018، ص 82.

(3) - عبد العزيز بن سعد الخياط، العلاقات العامة الرقمية، مفهوما، أدوارها، تحدياتها، ورقة علمية قدمت إلى الملتقى الثالث للجمعية السعودية، للعلاقات العامة والإعلام، الخميس، 9 أبريل 2015.

والمنتجات باستخدام شبكة الانترنت وهو ما يسمح لخبير العلاقات العامة الرقمية بإنتاج المواد الإعلامية، كل ذلك يمثل العلاقات العامة الالكترونية.<sup>(1)</sup>

العلاقات العامة الالكترونية أو الرقمية هي استخدام وسائل الإعلام المختلفة على الانترنت، لصنع ومشاركة محتوى عن المؤسسة أو الشخص والوصول إلى الجمهور المستهدف والتواصل معه عن طريق الإعلام الالكتروني أي أنها بناء وإدارة سمعة المؤسسة ولهذا فإن تشكيل الصورة الصحيحة للمؤسسة في أذهان الناس يعتبر أمراً هاماً في توصيل الماركة أو المؤسسة لهوية متميزة ورائدة.

وتهدف العلاقات العامة الالكترونية أو الرقمية إلى تنبيه الناس بوجود المؤسسة في حياة الأعمال فهي تسعى لجعل المعلومات متاحة، وتسهل الوصول إلى المؤسسات أو الأشخاص.

وكذلك تعتبر العلاقات العامة الالكترونية فن دمج العلاقات العامة التقليدية بالمحتوى الرقمية والإعلام الاجتماعي، بالإضافة إلى عملية تحسين أداء محركات البحث مع الامكانيات الهائلة المتوفرة عبر العلاقات الالكترونية من وسائط رقمية مختلفة.<sup>(2)</sup>

(1) - حاتم محمد عاطف، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية، مجلة بحوث العلاقات العامة، الشرق الأوسط، العدد السادس، يناير/مارس 2015، ص 142.

(2) - خالد عبير، زينب بن قيراط، المرجع السابق، ص 102.

## المبحث الثاني: الدور الجديد للعلاقات العامة وبداية ظهورها.

### 1.2.1- الدور الجديد للعلاقات العامة:

يحتاج القائمون على العلاقات العامة الآن إلى ممارسة التفكير الخلاق والبعد عن الأنشطة اليومية البسيطة وذلك لدراسة الإمكانيات الالكترونية بالإضافة إلى العلاقات العامة عبر الشبكة وسمعة المؤسسة في هذا الوسط وقد أصبح لها جزءا من الأنشطة اليومية ويجب أن تصاحبها تأثيرات وأنشطة مقابلة خارج الشبكة.

إن الأنترنت ليس مكانا ينعزل فيه موظفو العلاقات العامة عن الإجراءات والوسائل الحالية وإنما هي امتداد لما يقومون به بشكل دائم ألا وهو التيسير في إرساء أفضل شكل من العلاقات مع توفير أكبر قدر من الشفافية أمام الجمهور العالمي، وتتطلب الديناميكية التي تعمل بها الأنترنت من موظف العلاقات العامة أن يأخذ دائما زمام المبادرة، وعدم تنفيذ الإجراءات والأساليب الخاصة بالأنترنت فسوف يضر بالإمكانات المتوفرة للمؤسسة.<sup>(1)</sup>

### 2.2.1- ظهور العلاقات العامة الالكترونية:

يعود ظهور العلاقات العامة الالكترونية إلى التطورات الحديثة المتلاحقة في ثورة التكنولوجيا الرقمية، التي أدت إلى التغيير في طبيعة المجال العام الذي يعيش فيه الأفراد، حيث أصبح لديهم القدرة على التعبير عن آرائهم في قضايا السياسة العامة، وقد انعكست هذه التطورات على مجال ممارسة العلاقات العامة كوظيفة إدارية واتصالية للمؤسسات والمنظمات المختلفة.

مما أصبح لزاما على ممارسي العلاقات العامة إعادة التفكير في استراتيجياتهم الاتصالية في ضوء التطور الحادث في التكنولوجيا الحديثة، ومن أهمها الأنترنت، لذا لا

(1) - عالية بوباح، دور الأنترنت في مجال التسويق، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2011، ص 126.

يمكن أن يبقى معزولا عن هذا التطور الحادث وإلا سيجد نفسه عديم التأثير والتأثر على كافة شراح المجتمع.

فأصبحت الحاجة إلى استخدام الانترنت في مجال العلاقات أمر ضروري حتى تتمكن من التواصل مع فئات جمهور المنظمة وتقديم المعلومات اللازمة له، لأن العلاقات العامة الرقمية تتميز بالمرونة والحركية والتأقلم والتعامل مع كل ما هو جديد، إذ فتحت الانترنت لها مجالا جديدا للإبداع والتميز. (1)

توسع نشاط العلاقات العامة الالكترونية إلى استخدام وسائل الاتصال الحديثة والتطبيقات الالكترونية والوسائل التكنولوجية الجديدة للتوصل مع أصحاب المنظمات، بعد أن أصبحت المعلومات والتكنولوجيا ضرورة حياتية لتحقيق أهداف المنظمة وبرامجها وخططها والوصول إلى الأسواق المحلية العالمية، مع الاستمرار في توطيد العلاقة بين الجمهور والمنظمات، وأصبح يتعامل معها مباشرة لكي يأخذ قراره، وتشبع له حاجاته وتلبي له متطلباته.

ومن هنا عرف الإعلام والاتصال الرقمي نجاحا كبيرا في تحقيق المزايا التنافسية من خلال التفاعلية والفورية التي تميزه.

واستطاع أن يفرض واقعا مختلفا على ما كان عليه في القديم سواء على الأصعدة الإعلامية أو الفكرية أو الاجتماعية أو الثقافية، بتطوير الإمكانيات الالكترونية لخدمة أهداف مستخدميها مع الجمهور الداخلي والخارجي. (2)

(1) - بلال وانيس، المواقع الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014، ص 86.

(2) - فؤادة عبد المنعم البكري، العلاقات العامة الالكترونية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2018، ص115.

المبحث الثالث: أدوات ووظائف العلاقات العامة الالكترونية وإدارتها عبر الانترنت.

### 1.3.1- الأدوات التي تستخدمها العلاقات العامة الالكترونية:

أتاحت شبكة الانترنت الكثير من قنوات الاتصال، ونمى هذه القنوات بمرور الأيام ومما لا شك فيه أن هذه الأمور مهمة للغاية لمسؤول العلاقات العامة في أية منظمة، وتتطلب الديناميكية التي يعمل بها الانترنت، أن يأخذ ممارس العلاقات العامة الالكترونية دائماً بزمام المبادرة، والاستفادة من أبرز القنوات المتوافرة على الشبكة لخدمة جمهور المنظمة، ومن أبرز تلك الأدوات المتعلقة بالعلاقات العامة الالكترونية.

#### أولاً: الموقع الإلكتروني: site web

مجموعة من ملفات الويب المرتبطة فيما بينها والمتضمنة لملف افتتاحي يسمى الصفحة الرئيسية home page التي يمكن الولوج من خلالها إلى بقية الوثائق المتضمنة في الموقع، ويتم الوصول إلى الموقع عبر كتابة اسم الموقع على المتصفح.

ويعرفها قاموس "كامبريدج" على أنها: مجموعة من صفحات المعلومات المتاحة على شبكة الانترنت حول موضوع معين تنتشر من قبل شخص أو منظمة، فالمواقع الالكترونية ليست هي الصفحات الالكترونية نفسها كما يعتقد البعض، فالمواقع الالكترونية هي مجموعة من الصفحات الالكترونية المتجمعة على سبيل المثال موقع أمازون AMAZON هو موقع الكتروني لكنه متكون من ملايين الصفحات الالكترونية.<sup>(1)</sup>

وتعرف بأنها مجموعة من الصفحات الالكترونية تحتوي على عدد من المواد الصحفية الثقافية، الترفيهية، وبعض الصور ومقاطع الفيديو، ظهرت على شبكة الانترنت في بداية تسعينات القرن الماضي، وكانت بدايتها نسخ الكترونية لكبريات الصحف في العالم،

(1) - محمد منصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقي، مذكرة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2012، ص 29.

وأصبحت فيما بعد مواقع حكومية، مؤسساتية، معلوماتية، شخصية، تجارية، ثقافية، رياضية وغيرها، وتحتوي المواقع الالكترونية على كم هائل من المعلومات الرئيسية في مختلف المجالات وعلى كافة الأصعدة.<sup>(1)</sup>

ويعد موقع الانترنت لكل شركة أو منظمة عبارة عن أداة علاقات عامة باعتباره الواجهة الأساسية للشركة وتمثيلية للناطق الرسمي باسمهم، باحتوائه على المعلومات والتصريحات الموثوقة، ويحتوي أيضا على معلومات عن المؤسسة ويصمم الموقع من قبل مختصين وخبراء تقنيين، حيث يحتوي على كل ما يمثل هوية المؤسسة مثل: الشعار، اللون الخاص بها، الشكل الذي تتميز به وتوظيف كل العناصر البصرية والسيميولوجية الدالة على هوية المؤسسة.

كما يجب أن يحتوي الموقع مساحات للتعليق الالكتروني وفتح فضاء للتفاعل مع الجمهور ومراسلة المؤسسة لتوصيل اهتماماتهم وأدائهم، وجمع معلومات كافية حول المؤسسة وخدماتها.

يتأتى عن استخدام المواقع الالكترونية كأداة للعلاقات العامة الالكترونية عدة مزايا أهمها التكلفة المنخفضة مقارنة بالوسائل الورقية المطبوعة وأيضا يعتبر دليلا على حداثة المؤسسة، سهولة وسرعة الوصول إلى الجمهور سواء الحالي أو المتوقع من خلال محركات البحث أو من خلال مواقع خاصة على الانترنت، عملها الأساسي هو العلاقات العامة حيث تقوم باستلام الأخبار من الشركة، وتتولى عملية توزيعها من خلال علاقاتها مع محركات البحث ومواقع البوابات.<sup>(2)</sup>

## ثانيا: البريد الالكتروني: Email

(1) - المرجع نفسه، ص 30.

(2) - عائشة قرّة، العلاقات العامة وتأثيرها في تحسين الأداء الاتصالي للمؤسسات-منظور حديث- مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الثالث، جوان 2018، ص 43-44.

وهو من أكثر الأشكال انتشارا في الانترنت، ويمكن أن يكون أداة فعالة من أدوات العلاقات العامة الالكترونية، يستخدم في إرسال الرسائل الإخبارية لعدد واسع من الجماهير المستهدفة حيث يتميز البريد الالكتروني بالسرعة والتوافر طوال اليوم والسهولة.

ويجب أن تتمتع رسائل البريد الالكتروني الصادرة من إدارة العلاقات العامة بمايلي:  
الاختصار-الوضوح- إضافة لمحة شخصية على الرسالة حسن الصياغة.

يعتبر البريد أقدم السمات التي يتميز بها الأنترنت، وهو أحد محركات تطور هذه الخدمة إذ تمكن المستخدم من الاتصال بصورة متبادلة بين أي شخص في أي مكان مهما بعدت المسافة، ويرتبط الكثير من الأفراد بطريقة أو بأخرى بالأنترنت، فيمكن من خلال البريد الإلكتروني أن يرسل الفرد رسالة واحدة إلى عدة أشخاص في وقت واحد وتبدأ الرسائل بالتجمع وقراءة كافة الرسائل المرسله.<sup>(1)</sup>

ويعد البريد الالكتروني أفضل بديل عصري للرسائل البريدية الورقية ولأجهزة الفاكس، فهو يمكن رجل العلاقات العامة من توزيع استطلاعات الرأي العام وسبر آراء جماهير المؤسسة حول مواضيع تخصها.

يحتوي البريد الالكتروني على خدمة القوائم البريدية the mailing list كآلية هامة وسهلة لتعميم الرسائل الالكترونية على جماهير المؤسسة المشتركين مسبقا في خدمات المؤسسات الالكترونية الذين تصلهم رسائل إخبارية، تمكنهم من التعرف على الأخبار والمعلومات الجديدة عن المؤسسة وخدماتها، كما ترسل هذه الرسائل الإخبارية إلى الجمهور المحتمل ليطلب منه ويانتظام معلومات عن المؤسسة ونشاطاتها وخدماتها.<sup>(2)</sup>

الاثنين 9 ديسمبر 2019، <https://snecialites.bayt.com/fr/specialties/9/115994/> -<sup>1</sup>  
17:02

(2) - عبد الحميد بن سعيد الخياط، مرجع سابق، د.ص.

ويتم استخدام البريد الإلكتروني اليوم في معظم عمليات تبادل المعلومات الشخصية والتجارية والدعائية، وعمليات البيع الكاملة، بالإضافة إلى توفير خدمة العملاء ودعمها، وتعد كل عملية اتصال تجارية تقوم بها الشركة أو المنظمة تعزيزاً أو إضعافاً لعلاقتها وسمعتها، فهو وسيلة لخلق المحافظة على اسم المنتج والمنظمة، فكل رسالة بريدية إلكترونية لها تأثير على اسم المنظمة، وتمكن لممارس العلاقات العامة في كل ابتكارات بكافة أنواعها وأشكالها ونشاطها الاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني الذي يمتاز بما يلي:

- **قلة التكاليف:** فغالبا ما يكون البريد أرخص من المكالمات الهاتفية أو البريد العادي.
- **الراحة:** إذ لا يحتاج لأن يكون المستلم موجودا لكي يستلم الرسالة، ذلك أن المستلم يمكن أن يقرأ الرسالة لاحقا.
- **القوائم البريدية:** إذ بإمكان المستخدم إنشاء قوائم بريدية، مكنه عن طريقها إرسال الرسالة نفسها بصورة أوتوماتيكية في وقت واحد إلى مجموعة من الأشخاص.
- **تسهيل المراسلات الدولية:** حيث يمكن التغلب على كل العوائق بسهولة ويسر.<sup>(1)</sup>

### ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

لقد شهدت مواقع التواصل الاجتماعي على الانترنت انتشارا واسعا خلال السنوات الأخيرة، وتعددت وتنوعت محاولة تقديم العديد من الخدمات وتحقيق مختلف الإشباعات، ويأتي في مقدمتها موقع الفاييسبوك، تويتر، اليوتيوب، وغيرها، وتعددت تعريفات مواقع التواصل الاجتماعي، وتختلف من باحث إلى آخر حيث يعرفها "بالاس Balas" 2006:

(1) - سمية بن طبولة: سميرة رقام، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2014/2013، ص 77.

على أنها برنامج يستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الانترنت أين يمكن الأفراد أن يتصلوا ببعضهم البعض لعدد من الأسباب المتنوعة.<sup>(1)</sup>

تعرف أيضا: بأنها شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الانترنت منذ سنوات، وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم.

ويعرفها آخر بأنها: مواقع الكترونية اجتماعية على الانترنت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي.<sup>(2)</sup>

تعرف أيضا على أنها: فيها يجتمع الأفراد ذوو الاهتمامات المشتركة وتبادل الأفكار والمعلومات، ويتصلون مع بعضهم ويدردشون وينشرون الأخبار التي تهتم مجتمعاتهم وقد يكون المجتمع طائفا أو دينيا أو حتى علميا، تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي دورا هاما في نقل الأخبار والتعليقات والآراء ووجهات النظر بكل ما يحدث في البيئة المحيطة لذلك أصبح لها أهمية كبرى لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات مما جعل العلاقات العامة محيرة على استخدامها.<sup>(3)</sup>

قوة العلاقات العامة في وسائل التواصل الاجتماعي سهلت التواصل والتفاعل مع الآخرين بشكل أسرع من خلال الأجهزة والالكترونيات، إلا أن كل شخص لديه أكثر من

(1) - سيما هاني جبر، زينة ماجد باكير، استخدامات العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي، رسالة مقدمة لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال، كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، قسم العلاقات العامة والاتصال، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2018/2017، ص 29.

(2) - المرجع نفسه، ص 30.

(3) - عائشة قرة، مرجع سابق، ص 46.

جهاز كمبيوتر وأكثر من هاتف ذكي مرتبط مباشرة بالإنترنت، ولديه القدرة الكاملة على نشر ومشاركة المعلومات والأخبار ليس في محيطه فحسب بل مشاركتها دول العالم أيضا خلال دقائق معدودة لذلك الإنترنت والتطبيقات الرقمية أحدثت ثورة كبيرة في العديد من جوانب وبحوث وممارسات العلاقات العامة الرقمية.<sup>(1)</sup>

وتعد العلاقات العامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بمثابة واحدة من أقوى الأدوات التسويقية، حيث تقوم مختلف الشركات الكبرى أو الصغرى من خلال موقعها الشبكي بتقديم معلومات غنية حول كافة نشاطاتها وفعاليتها كما أن العاملين وأصحاب المصلحة يزورون الموقع الشبكي للاستفسار عن كل شيء يتعلق برسالة وأهداف ونشاطات الشركة.

إن أسلوب الشركات والمشروعات والمؤسسات عبر الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي قد تغير مع هذه التقنيات الجديدة، وبالتالي فإن أسلوب التواصل مع الجمهور وإطلاق تصريحات الشركة عن منتجاتها أو نشاطاتها قد اختلف، كذلك فإن طريقة عرض العلامات التجارية وإبراز هوية الشركة، والحفاظ على صورتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي تغيرت أيضا مما يستلزم معرفة الأسلوب الجديد في إدارة صورة أو سمعة المؤسسة في عالم الشبكات.<sup>(2)</sup>

يحاول ممارسو العلاقات العامة باستمرار توظيف وسائل التواصل الاجتماعي والحضور بشكل مستمر عبر تلك الشبكات بهدف استثمار أفضل إمكاناتها ومميزاتها لمواكبة تحديات العصر، وبناء صورة ذهنية حسنة في مؤسساتهم تلائم الجمهور لذلك فرض

(1) - ندي عبد الله، العلاقات العامة الرقمية، مركز سميت للدراسات، الأحد 12 نوفمبر 2017.

(2) - خالد غسان، ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 143.

على ممارسي العلاقات العامة، العمل على مواكبة التغييرات والتحديات المعاصرة، قيام بمهامها على أفضل وجه.<sup>(1)</sup>

ومن أشهر مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة في العلاقات العامة الرقمية مايلي:

### \*الفايسبوك Facebook:

يعد أحد مواقع التواصل الاجتماعي على الأنترنت، ويمكن الدخول إليه مجانا، يتيح للمستخدمين القيام بإنشاء قاعدة لملامحهم الشخصية والانضمام إلى شبكات اتصال مشتركة وعقد علاقات صداقة والاتصال مع مستخدمين آخرين والتفاعل معهم، ونشر الأحداث والتعليقات والتسجيل كمعجبين، وإضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور والخدمات والتعريف بالشركات كوسيلة متطورة للتعريف بنشاط الشركة والحفاظ على سمعتها ضمن فعاليات وسائل تواصل الاجتماعي لموقع الشركة.<sup>(2)</sup>

يعد الفايسبوك أداة حيوية في مجال العلاقات العامة، بحيث يمكن للقائم بالعلاقات العامة أن يرسل رسالته بشكل أكثر وضوحا وأن يصل إلى الجمهور المناسب، فشبكات التواصل الاجتماعي ومن بينها الفايسبوك هي أدوات للحوار لذلك أصبحت ضرورة معرفة استخدام تقنيات الفايسبوك أمر بالغ الأهمية لنجاح خطة العلاقات العامة.

(1) - سيما هاني جبر، زينة ماجد باكير، مرجع سابق، ص 40.

(2) - محمد جواد زين الدين، توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة سمعة الشركة، مجلة آداب الفراهيدي، العدد 27، كانون الثاني 2018، ص 402.

كما نجد أن معظم المؤسسات العالمية الكبرى قد حصدت نجاحات كبيرة بعد استخدامها لتقنيات التواصل الاجتماعي ومن بينها الفايستوك خاصة من خلال نشر التعليقات على الصفحة والمشاركة في استطلاعات الرأي العام.<sup>(1)</sup>

### \*التويتر twiter:

وسيلة للتدوين مختصر لا يتجاوز 140 كلمة يسمح بقراءة المعلومات متسارعة الوتيرة على الأنترنت أو إرسالها على شكل رسالة نصية على جهاز الحوال، ما يسمح بتداول المعلومات وتوزيعها بكثافة على نطاق واسع ويعتبر التويتر أكثر انتشارا من غيره من الأدوات الأخرى، ويكون أكثر فعالية في الاتصالات المتعلقة بالحالات المستعجلة، وحالات الطوارئ، وذلك بإرسال معلومات عن المواد المتاحة عند حدوث الازمات أو الحصول على المعلومات حول الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة.<sup>(2)</sup>

بالنسبة لعمل رجل العلاقات العامة سهل من وصوله إلى الجمهور ومعرفة ميولاتهم وآرائهم وذلك باستخدام الهاشتاغ الذي سهل عليه توجيه الجمهور إلى أي منحى يريد.

ويمثل "تويتر" شبكة معلوماتية آنية مدعومة من الناس في جميع أنحاء العالم تسمح بمشاركة واكتشاف ما يحدث الآن، بحيث يطرح الموقع في واجهته السؤال ماذا يحدث what's happening Now ويجعل الإجابة تنشر إلى الملايين عبر العالم على الفور، يعد موقع تويتر من بين التكنولوجيات الجديدة للإعلام الاجتماعي التي يجب على ممارس العلاقات العامة أن يستخدمها، حيث يسمح بنشر عدد من المعلومات على الأنترنت.<sup>(3)</sup>

(1) - أحمد كريمة حاج، محمد بشير، العلاقات العام وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص إعلام واتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2018/2017، ص 2019.

<sup>2</sup> - Alfred Hermida : twittering the News, the emergence of ambient journalism, journalism, practice, 2010, 300.297-308.

<sup>3</sup> - <https://www.techopedia.com/definition/26940/linkedin-li> 28/01/2020-18:30

**\*المدونات Blogs:**

هي دمج لكلمتي سجل والويب بالإنجليزية وهي نوع من المواقع الالكترونية أو جزء من أحد المواقع الالكترونية وتكتب فيها التدوينات لنقل الأخبار أو التعبير عن الأفكار وتسجيل المذكرات، ويتولى صاحب المدونة إدارتها وإضافة النصص والوثائق والوسائط المتعددة من صور ومقاطع صوتية ومرئية.

تمثل المدونات الوسيط أو القناة التي تمر من خلالها المواد التي يرغب المدون في نشرها وإبلاغها لغيره من مستخدمي الأنترنت وهي بذلك تشكل عملية إعلامية متكاملة بدءا جمع وتسجيل المدون للمحتوى أو المضمون ثم معالجة واختيار ما ينشر وصولا إلى المستقبل أو زائر المدونة لتتسجم مباشرة مع وسائل مع تنامي انتشار المدونات وتأثيرها كشفت العديد من الملامح أن وسائل الإعلام التقليدية تتناسب وشكل المدونات الالكترونية.<sup>(1)</sup>

إن ما يميز ال Blog هو أنها عامة أي أن المجتمع يستطيع أن يدخل إليها وأن يضع فيها الموضوع الذي يراه مناسباً، حيث نلاحظ أن ال Blog أنها تعتمد على التركيز على أقسام معينة مثل السياسة أو الصحة أو التكنولوجيا.<sup>(2)</sup>

يستخدمها رجال العلاقات العامة كأداة حيوية للحوار حيث تمكنهم من توصيل أفكارهم وآرائهم مباشرة إلى الجمهور بشفافية، ويمكن توصيل محتوى المدونات عن طريق البريد الالكتروني أو خدمة توزيع المحتوى المبسط RSS التي يتم جمعها في موجز بريدي وتمكن

(1) - فوزي شريطي مراد، التدوين الالكتروني والإعلام الجديد، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 132.

(2) - محمد زياد مخللاتي محمد علاء النجلاوي، العلاقات العامة الالكترونية، كلية التجارة والاقتصاد، قسم التسويق، جامعة دمشق، 2010، ص 5.

المدونات رجل العلاقات العامة من إجراء حوار تفاعلي ثنائي الاتجاه، ومعرفة احتياجات الجمهور وإبلاغهم، وهناك بعض الإرشادات يتبعها رجل العلاقات العامة للمدونات نذكرها:

- حتى لا تفقد جمهورك أكتب مرتين أو ثلاث في الأسبوع.
- قم بالتحديث المتكرر وبانتظام وبكل منسق وتأكد من كتابه اسمك حتى يعرفك الجمهور أكثر.
- قم بالتخطيط للمواضيع التي تنشرها وارفع من مستوى أدائك.
- استخدم العناوين البارزة لجلب اهتمام القراء وامنحهم أقصى قدر من المعلومات بأقل عدد من الكلمات.
- أكتب بأسلوب حوارى وقم بترويج مدونتك وضع روابط لها في كل محركات البحث.<sup>(1)</sup>

#### -اليوتيوب youtube:

هو موقع لمقاطع الفيديو متفرع من (جوجل) يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو وهناك أعداد كبيرة يمتلكون حساب فيه ويزرونه الملايين من البشر يوميا.

بدأ موقع اليوتيوب في الظهور على شبكة الانترنت في 15 فيفري عام 2005 بواسطة ثلاثة موظفين من شركة باي بال Paypol، ويعد من أشهر المواقع الالكترونية التي تقدم المواد المصورة المنتجة بواسطة المستخدمين، وتقوم فكرة الموقع على إمكانية إرفاق أي ملفات تتكون من مقاطع الفيديو على شبكة-الانترنت دون أي تكلفة مالية بمجرد أن يقوم

(1) - جمال الزرن، المدونات الالكترونية وسلطة التدوين، جامعة منوبة، تونس، 2003، ص 22.

المستخدم بالتسجيل في الموقع، يتمكن من إرفاق أي عدد من هذه الملفات ليراها الملايين من الأشخاص حول العالم.<sup>(1)</sup>

يفيد موقع يوتيوب رجل العلاقات العامة في تسهيل الاتصال مع من لديهم اهتمامات نفسها والاشتراك في خدمة تبادل مقاطع الفيديو المقصورة على الأعضاء وحفظ المقاطع المفضلة، كما يتمكن المشاهد من إدارة حوار جماعي حول مقطع الفيديو من خلال إضافة تعليقات لتقييم الفيديو من خلال إعطائه قيمة نسبية مكونة من خمسة درجات، وإضافة التعليقات المصاحبة لتعبر عن مدى أهمية ملف الفيديو من وجهة نظر المستخدم في الموقع.<sup>(2)</sup>

### -الأنستغرام Instagram:

برنامج مجاني يعمل على الهواتف الذكية يقوم على مشاركة الصور عبر البرنامج ومواقع التواصل الاجتماعي كالتويتر، فيسبوك، فليتر....يتميز بخاصية الهاشتاغ لتبين أن المناسبة ذات قيمة وتمكن الأصدقاء من المشاركة وله خاصية أخرى هي إمكانية التعديل على الصور وإضافة تأثيرات عليها، عن طريق أدوات مختلفة.

يساعد الانستغرام ممارس العلاقات العامة في التقرب أكثر من الجماهير وذلك بمشاركتهم الصور والفيديوهات القصيرة والسماح لهم بالتعبير بحرية وتقديم الاقتراحات عن طريق التعليقات عن المنشورات، كذلك يمكنه من لفت الانتباه للخدمات التي تقدمها المؤسسة من خلال الإعلانات التي يوفرها التطبيق، لذا يجب على ممارس العلاقات العامة أن يضع

(1) - عبد الرحمان، بن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 63-66.

(2) - عائشة قرّة، مرجع سابق، ص 50.

وصلات انستغرام على الموقع الالكتروني أو على مواقع التواصل الاجتماعي حتى يجمع أكبر قدر ممكن من المتابعين لي يحقق فعالية أكبر.<sup>(1)</sup>

### \*المنتديات Forum:

هي مواقع تجمع الأشخاص من ذوي الاهتمامات المشتركة ليتبادلوا الأفكار والنقاش عن طريق إنشاء موضوع من قبل أحد أعضاء المنتدى، ومن يقوم باقي الأعضاء بعمل مشاركات وردود وتعليقات داخل الموضوع للنقاش.

المدونات متاحة للمستخدم أن يكتب ما يريد بمجرد الاشتراك الذي لا يكلف سوى كتابة الإيميل وكلمة السر الخاصة، ثم يصبح عضواً في المجموعة، وتتيح للزوار فرصة كبيرة للمحادثة حول المواضيع المطروحة، وتعتبر المدونات من أبسط المواقع حيث لا تشترط من مؤسسها كفاءة ولا خبرة فنية إعلامية ولا صحفية لكنها تحتاج إلى توفر مهارات النقاش والتفاعل الشخصي مع الأعضاء والزوار، وهي مفيدة لممارس العلاقات العامة حيث تمكنه من إنشاء مدونة خاصة بمجال العلاقات العامة تمكنه من تبادل الخبرات والمعلومات حول العمل للقيام به على أكمل وجه مع الخبراء والمختصين في نفس المجال.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> - <https://arm.....org/wiki15:55>، جانفي، 12

<sup>(2)</sup> - عائشة قارة، مرجع سابق، ص 52.

**1-3-2- الوظائف والخدمات التي تقدمها الأنترنت للعلاقات العامة:**

1- لقد أتاحت الأنترنت فضاء شاسع لتمييز و إبداع العلاقات العامة فلقد فتحت الباب أمام ممارسي العلاقات العامة لاستكمال ما لم تستطيع قنوات الاتصال الأخرى إتمامه فمن بين الوظائف والخدمات التي تقدمها مايلي:

-**البحث عن المعلومات:** حيث يمكن للباحث أن يستدعي المعلومات من بنوك المعلومات وقواعد البيانات، وهذا يعني أن الأنترنت توفر سبيل جديد أمام ممارس العلاقات العامة للحصول على المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وسريعة بدل الطريقة التقليدية التي تتطلب وقت وجهدا كبيرا من أجل الحصول على المعلومات اللازمة ومثال ذلك يمكن عن طريق الأنترنت للحصول على قائمة بأسماء المؤسسات ذات نفس النشاط.

-**تلقي المعلومات:** حيث تتضمن الشبكة العديد من النشرات الاخبارية التي تلبى مطالب أدق التخصصات، وهذا يعني أن ما توفره الانترنت من خدمات وتطبيقات تجعل من ممارس العلاقات العامة في مصدر المتلقي، فهو يتلقى جل المعلومات المتعلقة بمؤسسته أو المؤسسات المنافسة.

-**التعليم والتعلم عن بعد:** وذلك من خلال الاتصال بمراكز التعليم والتدريب ويعني ذلك أن يمكن لممارسي العلاقات العامة القيام بدورة تدريبية في المؤسسة المختصة، فالوظائف التي أتاحتها الأنترنت في مجال التعليم قلصت المسافات ما بين مركز التعليم والمتعلمين فالتعليم عن بعد هو أبسط مثال في ذلك.

-**التحاور عن بعد:** وذلك من خلال إقامة حوار بين مستخدمي الشبكة ذوي الاهتمامات المشترك.

وتعتبر غرف الدردشة أو الحوار أكثر تطبيقات الأنترنت سرعة وفاعلية في الاتصالات مقارنة بنظيرها البريد الالكتروني، ويعد من النشاطات التي تحظى بشعبية واسعة مشابهة

لتلك التي يتمتع بها البريد الالكتروني، إذ يمارس الناس الحوار على الأنترنت بكثرة ولساعات طويلة وقد مرت خدمة الحوار بتطورات عديدة وحتى وصلت إلى شكلها الحالي الذي أصبح شكلا فوريا من أشكال الاتصال.

-**الحضور عن بعد:** يمكن حضور مؤتمرات أو محاضرات عبر الشبكة، حيث يقوم تصميم برامجها على إتاحة الفرصة للمحادثة والتفاعل بين المحرر والمتلقين أو بين المتلقين وبعضهم في الوقت الحقيقي مما يتيح قدرا أكبر من التفاعلية والمرونة في الاتصال، وإعطاء الجميع فرصة المشاركة المتزامنة في الاتصال والتفاعل.<sup>1</sup>

-**استطلاعات الرأي بالبريد الالكتروني:** تمثل استطلاعات الرأي بالبريد الالكتروني خيارا مهما لممارس العلاقات العامة لجمع البيانات من الجماهير بأنواعها المستهدفة، ويعتبر بديلا لاستطلاعات الرأي التي تعتمد على النماذج الورقية، أو استطلاعات الحوار التلفوني التقليدي، ومن أهم فوائدها أن الأفراد عندما يقومون بمراجعة بريدهم الالكتروني فإنهم يكونون مهيبين نفسيا للقراءة والإجابة عن الاستطلاع.

-**تلقي الشكاوي:** تعد الشكاوي المقدمة من الجمهور إلى المؤسسة الواحدة من أهم القنوات التي يتم من خلالها التعرف على ردود أفعال المتعاملين ورضاهم عن مستوى أداها فالعميل الذي يشعر بالرضى تجاه الخدمة المقدمة له فسوف يخبر عشرة أو أكثر من العملاء وبعد أن أنشأت المنظمات مواقع لها شبكة الانترنت، نجد أن العميل الذي لا يشعر بالرضى بمقدوره إخبار آلاف من العملاء عن طريق خدمة الشكاوي وتوضيح أسباب عدم الرضى.

-**مراقبة الموقع:** تخلق تكنولوجيا الاتصال فرصة كبيرة أمام الجمهور للحديث عن المنظمة وخدماتها فالأنترنت كوسيلة اتصالية تمثل نشاطا متاخلا بين الجماهير التي تستخدم موقع

<sup>1</sup> - أمينة حماني، أثر الاتصالات التسويقية الالكترونية في استقطاب السياح، مذكره ماجيستر، غير منشورة، جامعة الجزائر 2001 / 2012 ص 106-107.

المنظمة، وبالتالي يستطيع أي فرد أن يعبر عن رأيه دون أي قيود على خلاف وسائل الإعلام الأخرى.

**-المقابلات الشخصية على الأنترنت:** تعتبر المقابلات الشخصية غير الأنترنت منهجية بحثية جديدة ومفيدة، بحيث يمكن إجراؤها عن طريق البريد الالكتروني، أو بالمعلومات الإخبارية، وتستوجب المقابلة الشخصية على الأنترنت قيام الفرد بالإجابة عن مجموعة من الأسئلة.

ومن أهم مزايا هذا النوع من المقابلات على الأنترنت عدم الحاجة للقيام بالاستئذان في الدخول إلى الموقع حيث يمكن أن يتم الاتصال مباشرة مع صناع القرار، وإتاحة القائم بالمقابلة الشخصية أو الوقت الكافي للمبحوث حتى يفكر بتأني وحذر عند تقديم الردود، وهذا إلى جانب أنه في العديد من أشكال المقابلات على الأنترنت لا تكون هناك حاجة لجدولة مواعيد المقابلات حيث بإمكان القائم بالمقابلة استكمال العمل في الوقت الذي يختاره الخاضع للمقابلة<sup>1</sup>.

**-التسويق عن بعد:** وذلك عن طريق التجارة الالكترونية، وتشير هذه الأخيرة إلى استخدام الأنترنت في إتمام عمليات البيع والشراء للمنتجات التي يتم تمويلها إما بشكل مادي ملموس أو من خلال استخدام الأرقام وذلك من خلال موقع آخر كما تعد التجارة الالكترونية من الأعمال الالكترونية والتي يركز فيها على الأعمال وانتظام البيع والشراء من خلال الأنترنت، كما تعد التجارة الالكترونية شكلا من أشكال التبادل التجاري باستخدام شبكة الاتصالات بين المؤسسات ببعضها البعض وبعض المؤسسات وعملائها، وبين المؤسسات والإدارات العامة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- ليلي فيلالي، ( دور الأنترنت في تطوير عمل العلاقات العامة)، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإنسانية، قسنطينة، الجزائر، ص 8، 14.

<sup>2</sup>- الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2005، 2006، ص 75.

## 2-المزايا التي وفرتها الأنترنت لممارسة وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة:

### 1-تدعيم قدرة المؤسسة على تقديم المعلومات لجماهيرها المختلفة:

فقد مكنت الأنترنت إدارة العلاقات العامة من تقديم معلومات عن المؤسسة ومنتجاتها وأنشطتها وقياداتها إلى جماهيرها من عملاء ومستهلكين ومستثمرين ورجال إعلام وعاملين، وغيرهم من الجماهير الأساسية.

وقد أتاحت الأنترنت لممارسي العلاقات العامة القدرة على الوصول لهذه الجماهير بسرعة ودون تدخل من القائمين بالاتصال في وسائل الإعلام من تعديل المضامين، وبعد أن كان الإعلان هو الشكل الاتصالي الوحيد الذي يمكن المؤسسات من خلاله الوصول إلى الجمهور عبر وسائل الاتصال الجماهيري دون التدخل في مضمونه قدمت الأنترنت لممارسي العلاقات العامة وسيلة اتصال كاملة يمكنهم السيطرة على مضمونها دون تدخل ممن يعرفون بحراس البوابة.

2-تدعيم قدرة ممارسي العلاقات العامة على التأثير في تأطير مضامين وسائل الإعلام للقضايا التي تهم المؤسسة، فالأنترنت القدرة على تدعيم العلاقة مع الصحفيين ورجال الإعلام باعتبارها علاقة اعتماد متبادل وذلك تستهدف معظم مواقع المؤسسات على الأنترنت وسائل الإعلام مثلما تستهدف الجماهير الأخرى وتشمل هذه المواقع معلومات عن تاريخ المؤسسة ومنتجاتها وتصريحات قياداتها وعديد من الروابط المهمة التي يمكن أن يستفيد منها الصحفيين، وفي هذا الإطار فإن العلاقات العامة تسهم بنسبة 55% من التغطية الإخبارية للأخبار المحلية لوسائل الاتصال العامة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - خيرت معوض ، محمد عياد، اتجاهات العلاقات العامة نحو استخدام الانترنت، البحرين، ص 3.

3-زيادة قدرة ممارسي العلاقات العامة على بناء علاقات مع جماهير المؤسسة فالتحول من إدارة الاتصال إلى إدارة العلاقات يعتبر من التحولات الجديدة في مجال ممارسة العلاقات العامة.

فالعلاقة بين المؤسسة وجماهير تخضع لثلاثة أبعاد هي: البعد المهني والبعد الشخصي والبعد المجتمعي، ويقصد بالبعد المهني العلاقات المهنية بين المؤسسة وجماهيرها في ضوء طبيعية عمل المؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمة أو منظمة غير ربحية، فالجمهور يريد من المؤسسات أداء مهنيًا يتمشى إحتياجاته ومصالحه، ويقصد بالعلاقات الشخصية العلاقات التي تبنيها المؤسسة مع جمهورها على أساس شخصي، وليس باعتبارهم أفراد مجهولين، أي أنها عليها أن تسعى لكسب احترامهم وثقافتهم كأفراد، أما المجتمعي التزام المؤسسة في علاقاتها بجماهيرها باحتياجات واهتمام وقيم وأخلاقيات المجتمع الذي تعيش فيه وقد أتاحت الأنترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة القدرة على بناء هذه العلاقات من خلال تسهيلها لبناء علاقات شخصية وعلاقات حوار بين الممارس وجمهوره وفي الوقت الذي وفرت هذه الوسيلة لكل فرد من الجمهور الفرصة للحصول على المعلومات التي يريدها، خلقت في الوقت نفسه لديه الرغبة للتعامل مع هذه المعلومات من خلال ما توفره من مصادر معلومات متنوعة لنفس المعلومات وقد تطلب ذلك من ممارسي العلاقات العامة ضرورة التعرف على اهتمامات الجماهير المختلفة وتحديد خصائصهم وأسلوب تفكيرهم، والدوافع التي تفسر سلوكهم، وقد أتاحت الأنترنت هذه المعلومات من خلال تحليل ردود أفعال الجماهير وتعليقاتهم وآراءهم التي تتعلق بأنشطة المؤسسة وسلوكياتهم.

#### 4-زيادة قدرة المؤسسة على تحقيق الاتصال المتعامل في اتجاهين:

فثمة اتفاق بين الباحثين على أن الأنترنت مكنت المؤسسات من إنشاء نوعا من الاتصال المتماثل في اتجاهين من المؤسسة للجمهور، ومن الجماهير المختلفة للمؤسسة وقد ساهم

في قيام العديد من المؤسسات بإعادة تصميم برامجها الاتصالية وبلورة سياستها وبناء على ردود أفعال الجماهير.

فمن خلال مواقع المؤسسات على الأنترنت قامت هذه المؤسسات بتطوير قنوات اتصال شخصية مع الجماهير وعقد لقاءات ومؤتمرات عن طريق الفيديو وتحقيق التواصل بين المجموعات المختلفة من الجماهير من خلال المناقشات الحية، واعتبر الباحثون أن الحوار بين المؤسسة وجماهيرها عبر موقعها على الأنترنت يعني السماح لهذه الجماهير بطرح الأسئلة وإبداء الملاحظات والتعليقات حول مخرجاتها والإشادة بالمؤسسة أو توجيه النقد لسياستها وبدون ذلك يصبح الموقع مجرد نمط اتصالي في اتجاه واحد أو تقنية تسويقية جديدة<sup>1</sup>.

### 1-3-3- إدارة العلاقات العامة عبر الأنترنت:

تعتبر إدارة العلاقات العامة في من بين أهم الإدارات التي لها أهمية كبيرة داخل المؤسسة، فهي تقوم بمختلف العمليات الاتصالية، ومع التطور السريع الذي تشهده البشرية وبدخول التكنولوجيا الجديدة تطورت عملية الاتصال الإداري داخل المؤسسة لتطبق الاتصال الالكتروني بمختلف أشكاله وخدماته ووظائفه في جميع العمليات الاتصالية منها إدارة العلاقات العامة التي وظفت كل الوسائل الالكترونية منها الانترنت في مجال اتصالها.

حيث تتمثل أهداف الاتصال الإداري الالكتروني بصفة عامة في:

- تقليل تكلفة إجراءات الإدارة وما يتعلق من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع جمهورها.
- إلغاء كامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.

<sup>1</sup> - خبيرت معوض محمد عياد، مرجع سابق ، ص 5.

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن.
- تحسين الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات.<sup>(1)</sup>

كذلك العلاقات العامة تسعى من خلال نشاطاتها إلى تحقيق الأهداف التالية:

#### -بالنسبة للجمهور الداخلي للمؤسسة:

- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات التي ترى الإدارة ضرورة توفرها لديهم.
- تعريف العاملين بحقيقة ما يحدث داخل المؤسسة.
- توصيل أفكار وتوجيهات الإدارة العليا إلى العاملين.
- تنشيط التعاون بين أعضاء الجمهور الداخلي للمؤسسة.
- كسب ثقة الجمهور الداخلي للحصول على تأييدهم ومساعدتهم.

#### -بالنسبة للجمهور الخارجي للمؤسسة:

- تحقيق سمعة طيبة للمؤسسة وتدعيم صورتها الذهنية لدى مختلف فئات الجماهير التي تتعامل معها ولدى المجتمع.
- مساعدة الجمهور على تكوين رأي صحيح وذلك لتحسين علاقة المؤسسة بالمجتمع.
- الرد على كافة الأخبار الكاذبة أو غير الصحيحة التي تنتشر عن المؤسسة أو عن قيادتها أو عن نشاطها من خلال المراقبة المستمرة.<sup>(2)</sup>

(1) - بلال وانيس، المرجع السابق، ص 87-88.

(2) - خالد عبير، زينب بن قيراط، المرجع السابق، ص 73-74.

## المبحث الرابع: أخلاقيات العامة الالكترونية وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة:

### 1-4-1- أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت:

- تعد استخدام الانترنت في عمل العلاقات العامة وتبوأ مكانا بارزا حيث أن كل المؤسسات الآن بدءا من كبرى الشركات إلى الصغيرة منها غير الربحية لها مواقع على الشبكة، والذي بدوره بمثابة الوجه الأول لتلك المؤسسة أمام مئات الملايين من الجمهور وسخرت أقسام العلاقات العامة أخصائيين ومجموعات لتطوير تلك المواقع، بينما ازدهر عمل وكالات العلاقات العامة المتخصصة في وسائل الإعلام الجديدة والاتصالات المباشرة، ولا تختلف مبادئ وأخلاقية ممارسة العلاقات العامة على شبكة الانترنت عن أخلاقية ممارسي العلاقات العامة في الواقع قمتنا<sup>(1)</sup>:
- 1- توفر الأخلاقيات التي تكفل ممارسة العلاقات العامة على أسس سليمة وتتنوع الأخلاقيات لتشمل الصدق والأمانة والسلوك القويم والسمعة الطيبة، وغير من القيم والمعايير الأخلاقية التي تبعث على الاقتناع والأمان والاطمئنان والثقة والمصادقية في التعامل، فعلى أخصائي أو ممارس العلاقات العامة عبر الانترنت أن يتصف بهذه الصفات لكي يرسم الانطباع الحسن لدى الغير عن حسن تعامل المؤسسة فيجب أن تكون الممارسة التي يقوم بها عبر الانترنت ذات ثقة وصدق وأمانة.
- 2- الموضوعية في الأقوال والأفعال، والحكم على الأمور استنادا إلى الحقائق المدعمة بالبحوث والدراسات التجريبية التي تؤدي إلى تفسيرات عملية، والبعد هذا التحيز الشخصي وكذلك البعد عن كافة صور الانحراف أو التقصير لتحقيق منافع أو

(1) رزيقة لقصير، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006 / 2007، ص 76.

- أغراض ذاتية، فعلى الممارس للعلاقات العامة عبر الأنترنت أن يتصف بالموضوعية في ممارسته ومعالجة للأعمال الالكترونية ويجب تجنب الذاتية في هذه الممارسة.
- ومثال ذلك هو عدم التدخل في الشكاوى التي تصل إلى المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني والعمل على التعامل معها بكل موضوعية من أجل زيادة ثقة الجمهور بالمؤسسة.
- 3- المرونة والقدرة على التصرف والتأقلم مع متطلبات التكيف ومع متغيرات وهذا بدوره يتطلب توفر سرعة البديهة والفتنة والقدرة على تحليل المواقف والتقدير السليم للأمور فالأنترنت من مميزات وخصائصها هو الانتشار والتوسع وسرعة التطور فعلى أخصائي العلاقات العامة أن يتأقلم ويواكب كل التطورات والتطبيقات الجديدة للأنترنت ولأن تعامل الناس مع هذه الأخيرة دون قيود وقوانين فالأعمال الالكترونية التي يقوم بها معرضة دائما للخطر من طرف ما تمليه الأنترنت من مخاطر ولهذا يتطلب على الممارس أن يكون فطن وسرعة تحليل المواقف.
- 4- توفر ثقافة عامة وعريضة في مختلف المجالات والنواحي فالتعامل مع الأنترنت يعني التعامل مع جمهور عريض وواسع ومختلف ومتنوع الثقافات والأجناس فيجب الإلمام بأهم الثقافات جمهور المؤسسة.
- لكي يحسن التعامل معهم، وإعطائهم الصورة الطيبة الحسنة عن المنظمة.
- 5- توفر روح الالتزام بالجدية والانضباط في العمل بما يجعله قدوة لغيره من المتعاملين بالمؤسسة والمتعاملين معها، فالالتزام بمعالجة كل الأعمال الالكترونية في وقتها المناسب وعدم إغفال ولا عنصر من عناصر العمل يؤدي إلى زيادة ثقة الجمهور به<sup>(1)</sup>.

(1) - بلال وانيس، مرجع سابق، ص ص 94، 95.

## 1-4-2-مشكلات وصعوبات استخدام الأنترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة:

هناك عدد من الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة خاصة والمنظمات عامة عند استخدام الأنترنت والمواقع الالكترونية، وهناك صعوبات تتعلق بقياس تأثير الموقع على الجمهور، وصعوبات تتعلق بالمنافسة مع المواقع الأخرى للمنظمات المنافسة وصعوبات تتعلق بحماية الممتلكات الفكرية للمنظمة، إلى جانب صعوبات أخرى تتعلق بالجوانب التقنية، وهناك عدة أشكال من التهديد التي تواجه مواقع المنظمات ومنها مهاجمة المواقع من خلال أشخاص يرسلون رسائل سلبية انتقادية إلى بريد المنظمة الالكتروني.

وهناك مهاجمون يستهدفون تدمير الموقع أو السيطرة عليه وبث معلومات خاطئة من خلاله، وهناك فئة أخرى تمتلك حق الدخول للموقع والحصول على بيانات منه لكنهم يوظفون حق الدخول للموقع في تدمير الموقع أو بث معلومات خاطئة من خلاله، وهناك يقومون بتصميم مواقع مشابهة لموقع المنظمة الأصلي وبأسماء مشابهة لخداع الجمهور وتقديمه على أنه موقع المنظمة، كما أن هناك من ينشرون سلعا عبر الموقع دون دفع، أو يتم الاعتداء على حقوق الملكية الفكرية عن طريق استخدام مضامين أو أشكال خاصة بالمنظمة بما يخدم مصالحهم وعلى أساس أنهم أصحاب هذه المضامين، وتتعلق قرصنة البرامج والشبكات بسرقة أو توزيع الممتلكات الفكرية دون تفويض أو ترخيص أو استخدام مادة تتمتع بحقوق النشر والتأليف أو ببراءة اختراع، ومنها قرصنة البرامج وهي نسخ البرامج دون تفويض أو ترخيص لبرامج تتمتع بحق النشر والتأليف في صورة رقمية، وهناك أيضا الانتحال ويقصد به تجريد كانت من مكاتبه.<sup>(1)</sup>

أو نتائجها وتقديمها على أنها ملك شخص آخر، ولذلك فإن هناك أخلاقيات على المتعاملين من الأنترنت مراعاتها وأخذها في الاعتبار وتتلخص أهمها فيما يلي:

(1) - أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، دار العالم العربي، القاهرة، 2010،

- تجنب إيذاء الآخرين.
- الأمانة في عرض المعلومات.
- المساواة بين الجميع.
- احترام خصوصية الأفراد.
- الاستخدام السلمي لمصادر المعلومات.
- الالتزام بالقوانين والتشريعات.
- تدعيم الفهم المشترك بين الجميع.
- العمل على تحسين حياة الأفراد والمجتمع.<sup>(1)</sup>

---

(1) - المرجع نفسه، ص 35.

**خلاصة الفصل الأول:**

أضافت شبكة الأنترنت بعد آخر للعلاقات العامة فقد وفرت وسهلت المواقع أدوات وقنوات اتصالية لممارسة العلاقات العامة كما نجحت في ضبط الطريقة التي يتم بها توزيع معلوماتها، فالعلاقات العامة الالكترونية تعبر عن دمج العلاقات العامة التقليدية بالوسائط الرقمية.

## الفصل الثاني: الأسس النظرية للخدمة العمومية

### أولاً: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: مظاهر ومعايري الخدمة العمومية.

1.3. مظاهرها

2.3. معاييرها

المبحث الرابع: أنواع ومجالات الخدمة العمومية

1.4. أنواعها

2.4. مجالات الخدمة العمومية

المبحث الخامس: مراحل تحسين الخدمة العمومية ومشكلاتها

### ثانياً: الخدمة العمومية الالكترونية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية

المبحث الثاني: مبادئها

المبحث الثالث: أهداف ومراحل الخدمة العمومية الالكترونية

1.3. أهداف الخدمة العمومية الالكترونية

2.3. مراحل الخدمة العمومية الالكترونية

المبحث الرابع: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية

الالكترونية

## مقدمة الفصل الثاني:

يتصدر تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا قائمة انشغالات الحكومة وأجهزتها المختلفة بصفة خاصة، والمجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة، وما ادراج هذا الموضوع في برنامج عمل الحكومة، وتأسيس هيكل حكومي لهذا الغرض، إلا دليل على سعي الحكومة للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن وانزعاجه، مما يحتم ضرورة وأهمية استعادة ثقته في الإدارة التي يجب عليها أن تعمل في إدارة الشفافية الكاملة وتتجنب المحايدة والأساليب السلبية في إدارة شؤونها تجاهه، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة.

## المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب.

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها جميع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضرورية استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.<sup>(1)</sup>

تعرف الخدمة العمومية كأصل عام بأنها: الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهية والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين، وبالتالي فإن أساس ومبرر قيام الحكام بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة، باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين لخدمات هذه المرافق والتي تلبى حاجاتهم العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام.<sup>(2)</sup>

(1) - صالح بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، دفعة 2017-2018، ص 09.

(2) - المرجع نفسه، ص 12.

إن من أشهر وأهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية.

الدولة ليست السلطة التي تقود سيادة: إنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من قبل حاكمين، ومن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية: هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.<sup>(1)</sup>

الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية، تعرض هذه المصالح على أساسا مجموعة من التنظيمات مخصصة لإرضاء بعض الحاجات والمصالح الفردية والجماعية للأمة، المصالح العمومية هي التنظيمات المشكلة هيكلية الدولة.

أي نشاط لا يؤدي بمفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر عن مصلحة عمومية.

ولذلك فإن عندما تفضل الخدمات العمومية الكبرى لصفحتها التجارية والصناعية فإن الرأي العام يتهمها بالتخلي عن دورها كخدمة عمومية فإذا تخصصت مثلا فقط في العمليات المربحة والزيائن المربحين فإنها ستفقد بسرعة دورها كخدمة عمومية، لأن الهدف الأول والأساسي للنشاط العمومي هو إرضاء المصلحة العامة، وهذا ما يبرز في بعض الأحيان احتفاظ هذه المصالح العمومية ببعض النشاطات غير المربحة أيضا.<sup>(2)</sup>

(1) - عبد القادر براينس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، دفعة 2006-2007، ص 55.

(2) - المرجع نفسه، ص 56.

تعتبر الخدمة العمومية مدخلا رئيسيا في تحديد علاقة الدولة بالمجتمع من خلال درجة الاستجابة لمختلف المتطلبات المجتمعية، وتزداد أهمية هذا المدخل في عصر التكنولوجيا والعولمة الذي أتاح للفرد المعلومات وسبل المقارنة مع مجتمعات أخرى في مستوى أداء الدول وتقديم الخدمات لمواطنيها، ومع انهيار الثقة بين المواطنين وحكوماتهم في العديد من الدول الغربية في نهاية القرن العشرين قدم المصلحون مدخل تحسين الخدمة العمومية كتوجه جديد لتحقيق الفعالية والكفاية وبالتالي استرجاع العلاقة الصحية بين القمة والقاعدة.<sup>(1)</sup>

يطلق على الخدمة العمومية بمعناها الضيق والذي يشكل الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.<sup>(2)</sup>

كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات وهيئات ومجالس بلدية، ومراكز الشرطة ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائما.<sup>(3)</sup>

تعرف أيضا الخدمة العمومية على أنها مهمة عامة، وإداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها (الاستفادة منها).

(1) – كريمة لعرايبي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مجلة آفاق العلمية، المجلد 11، العدد 3، 2019/06/27.

(2) – عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في قانون إداري كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016/2015، ص 11.

(3) – الخميس 13 فيفري 2020، 18:21، <https://Maudoo.com/%09%85%9d%8>.

- هي نشاط ينفذ مباشرة من قبل الدولة (سواء كان محليا أو إقليميا)، تحت رقابتها، تهدف لخدمة المصلحة العامة.
- هي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق المؤسسات سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو الخدمية وعن طريق التدخل في الإدارة العامة.
- هي كل وظيفة يكون أدائها مضبوطة ومراقبا قبل الحاكمين لأن الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية.<sup>(1)</sup>

تعرف الخدمة العمومية وفقا للقانون الإداري الفرنسي بأنها: تلك التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيقها أن يحترم القانون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العامة.

يتضح من خلال التعاريف السابقة من أجل أن تحقق الخدمة العمومية الأهداف التي تسعى إليها الدولة كان من الضروري أن تخضع لمجموعة من القواعد تضمن تحقيق هذه الأهداف، وتتمثل هذه المبادئ في:

1- مبدأ المساواة: ويعني أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة.

2- مبدأ الاستمرارية: إذ تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، ولهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسيا لقيام الخدمة العمومية.

(1) - عائشة قوادري، سارة شيروف، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة 8 ماي 45، قالمة، 2016-2017، ص 49.

### 3- مبدأ التكيف أو المرونة: هي قابلة للتكيف مع كل طرف والاحتياجات.(1)

حسب كل التعاريف السابقة نجد أن وجود الدولة أو السلطة الحاكمة ضروري لتحقيق الخدمة العمومية لغرض تلبية حاجات ذات منفعة عامة، وهذا يعني أن الخدمة العمومية ترتبط ارتباطا وثيقا بالمنفعة العامة، الأمر الذي يستدعي تماشي الخدمة مع تطور الحاجات العامة.(2)

---

(1) - عمر سدي، أحمد برادي، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع

الجزائري، مجلة آفاق العامية، المجلد 11، العدد 3، 2019/05/28.

(2) - عائشة قواري، شيروف سارة، مرجع سابق، ص 52.

## المبحث الثاني: خصائص الخدمة العمومية

تتميز المؤسسة الخدمائية عن غيرها بميزات عديدة تتمثل في خصائص الخدمة التي تقدمها واختلافها عن السلعة وهذه الخصائص لا تعني بالضرورة أن المؤسسة الخدمائية تختلف عن المؤسسة الصناعية من حيث الهيكلية والوسائل ويمكن إجمال هذه الخصائص فيما يلي: (1)

### 1- الخدمات المنتجة غير ملموسة:

الخدمات على اختلاف أنواعها مصممة أساساً لإشباع رغبات معينة لدى مجموعة من العملاء إلا أنها غير ملموسة، وبالتالي فإن الحكم عليها أو تطويرها أو تقديمها يحتاج إلى معالجة خاصة من وجهة نظر تسويقية سواء إبلاغ العميل بالرسالة التسويقية أو جذبته للتعامل مع المؤسسة، إذن فالمؤسسة تعتمد على تسويق فكرة معينة تأخذ شكل خدمة ( منح قرض، فتح حسابات جارية) ومن ثم تلجأ إلى استخدام أدوات ووسائل إعلانية حديثة ذات قدرة ودلالة معينة على شرح مزايا وأبعاد الخدمة.

### 2- تكامل الخدمة في ذاتها:

تتميز الخدمة بعدم قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال فهي مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض منها، إذ لا بد من توفير الخدمات في المكان والوقت المناسبين وهنا تظهر أهمية سياسات البيع الشخصي المباشر باعتبارها السياسات المثلى لتوزيع الخدمات.

(1) - محسن أحمد الحضيبي، التسويق المصرفي، أيزك للنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص 38-39.

### 3- اعتمادها على نظام التسويق الشخصي بدرجة عالية:

تعتمد المؤسسة الخدمائية بدرجة كبيرة على القنوات التقليدية للتوزيع من خلال عمليات البيع الشخصي والتي تقوم على جهود العاملين فيها، والموزعين توزيعاً جيداً من خلال شبكة فروع المؤسسة إذ يجب اختيار موقعها بعناية حتى تكون في أقرب وأنسب مكان للعميل.

### 4- الحاجة إلى هوية ومفهوم خاص:

غالباً ما يلجأ رجل التسويق إلى خلق هوية مميزة للمؤسسة، هذه الأخيرة تتضمن تكامل عناصرها، موقعها وفروعها، إيطاراتها والخدمات التي تقدمها والسمعة التي تحصلت عليها والحملات الإعلانية التي تقوم بها وابتكار خدمات جديدة من وقت لآخر مما يمكن من بناء الهوية المميزة للمؤسسة الخدمائية والتي تساعد في إقناع العميل بتغيير المؤسسة التي يتعامل معها.

### 5- مدى واسع من المنتجات والخدمات:

يتعين على المؤسسة تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات الخدمية لمقابلة الاحتياجات المتنوعة للمستهلكين، فالمعتاد أن يركز العميل معاملاته مع مؤسسة واحدة تقدم له نوعاً معيناً من الخدمات (شركة تأمين مثلاً) وهنا يكمن السر في أن المؤسسة الخدمية دائماً التطوير والابتكار لتقديم الجديد لعملائها ليس فقط من أجل الاحتفاظ بهم ولكن من أجل جذب عملاء المؤسسات الأخرى التي تقدم نفس المنتج الخدمي.

## 6- الانتشار الجغرافي:

يجب أن تمتلك المؤسسة شبكة متكاملة من الفروع تنتشر جغرافيا بشكل متناسب لتقديم الخدمات وتحقيق المنفعة المكانية للعميل بشكل فعال سواء على المستوى المحلي أو القومي الدولي بمقابلة احتياجاته حيث يمارس نشاطه أو حيث تنتشر معاملاته.<sup>(1)</sup>

-تتعدد وتتنوع وسائل الاتصال المختلفة والمنافسة بينها جعل من إدارة العلاقات العامة مما يعني التسابق من أجل الظفر بالوسيلة الأكثر فعالية ولأن الأنترنت تعتبر من بين وسائل الاتصالات التي يمكن القول أنها عوضت وسائل الاتصال التقليدية فينبغي على ممارسي العلاقات العامة أن يحسنوا التعامل معها واستخدامها من أجل تعزيز الثقة وصلة الترابط ما بين المؤسسة و جماهيرها نوعية.

7-الالتزام باللغة الدقيقة والابتعاد عن اللغة البسيطة الغامضة، فيجب على ممارس العلاقات العامة عبر الأنترنت أن يستعمل اللغة الواضحة والدقيقة أثناء الرد على استفسارات الجمهور أو أثناء التحرير الإلكتروني، فاللغة الإنسان تعبر عن مستواه ولأن العلاقات العامة من مبادئ عمله هو التميز فيجب أن تكون كل الأعمال التي بها متميزة.

-ولأن الأنترنت تتميز بالشق الإيجابي والشق السلبي الخطير فإنه كان لازما على ممارسي العلاقات العامة على شبكة الانترنت أن يتعرفوا على طبيعة هذه الشبكة ومدى تأثيرها على الجمهور والمستخدم، ومدى الأضرار الجسيمة التي تقع والكوارث التي تحدث إذا أخل القائم بالاتصال بالشروط والضوابط الأخلاقية التي تحكم طبيعة هذا العمل وبالتالي يجب عليه أن

(1) - صبيحة قلاني، سهيلة تونسي، دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014/2015، ص 26-27.

يتحلى بالشروط ومواثيق الشرف الخاصة بالتعامل ومن بين هذه الضوابط والأخلاقيات مايلي:

- عدم استغلال الحوار عن بعد بغرض التمويه والتتكر.
- نزاهة آلات البحث والتصفح.
- الأمانة العلمية والملكية الفكرية.
- ضرورة أن تكون التكنولوجيا أمنية وآمنة ومستأنسة.
- تهديد حرية الإنسان وخصوصيته الفردية.<sup>(1)</sup>

وبهذا تظل الأنترنت وسيلة ذات طبيعة خاصة تتعدى الحدود الجغرافية ونتيجة لذلك تعجز الدول عن تطبيق قوانينها وأخلاقياتها الخاصة على كافة الممارسين وقد اتجهت العديد من الدول المتقدمة إلى إبرام اتفاقيات ثنائية لتنفيذ القوانين أو الانضمام إلى تحالفات دولية تضم عددا من دول العالم للتغلب على المشكلات المرتبطة بطبيعة الأنترنت كما سعت بعض المنظمات الدولية إلى إصدار مواثيق أخلاقية عالمية سعيا منها إلى تنظيم الممارسات عبر الأنترنت، ومع هذا مازال العالم خصوصا الدول النامية بحاجة إلى استحداث نظام أكثر فعالية وأكثر قدرة على ممارسة العمل على شبكة الأنترنت.<sup>(2)</sup>

(1) - بلاب وانيس، مرجع سابق، ص 96.

(2) - بلال وانيس، مرجع سابق، ص 96.

## المبحث الثالث: مظاهر ومعايير الخدمة العمومية

## 1.3 المظاهر:

في الجزائر تؤكد الحكومة عزمها على تحسين الخدمة العمومية من خلال تغيير نوعي لأنماط تنظيم وسير الإدارة وتسهر على ما يعزز تجسيد التحسين الدائم للخدمة العمومية من خلال المظاهر التالية:

- 1- تحسين الاستقبال عبر تهيئة وإقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين.
- 2- تكييف أيام ومواقيت استقبال المواطنين بالمرافق العمومية وفتح أبواب المصانع.
- 3- تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.
- 4- إقامة الشبائيك الوحيدة التي ستستمتع للمواطنين بإمكانية القيام بكل مساعيهم الإدارية في إطار منظم وعاجل.
- 5- وضع أنظمة وإجراءات للاتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالضمان المقدمة وتحسين وصولهم إلى المعلومة، وجمع آرائهم واقتراحاتهم.
- 6- التعميم التلقائي للتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال والتكوين ذي الصلة، بمثابة الأسس التي تقوم عليها عصنة الإدارة وتطوير الإدارة الالكترونية.<sup>(1)</sup>
- 7- المتابعة الصارمة والعاجلة لدراسة الطلبات وشكاوي المواطنين والرد على انشغالاته.
- 8- تعزيز قدرات الإدارة وفعاليتها، من خلال تكوين المستخدمين وتحسين مستواهم.
- 9- إنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية.

(1) - ب-بوعلام، مخطط عمل الحكومة الجزائرية، مجلة الجيش، العدد 611، جوان 2014، ص 21-

10- الانطلاق في مشروع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري.<sup>(1)</sup>

### 2.3. معايير الخدمة العمومية:

إن عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية لا بد لها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

-معيار المساواة: يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين في تقديم الخدمة لهم، وذلك على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء....الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ويجب تقديمها دون تقصير ونقص من طرف العاملين عليها.

-معيار الديمومة: إن ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي وذلك بصورة منتظمة، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع خطط تحفظ الخدمة العامة عن التوقف، وهذا المعيار يتطلب الأداء القائم والمستمر للخدمة لضمان الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة والضرورية لهم من خلال جميع قنوات الاتصال، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من خلال الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك الحفاظ على الحد الأدنى من العمال في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية خاصة في حالة الأزمات.

-معيار التطور: وذلك من خلال مواكبة أشكال التقدم والتطور ولاسيما التكنولوجيا منها كتحديث الوسائل وغيرها من ذلك وهذا المعيار يسمح بتكثيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، كمواكبة

(1)ب-بوعلام، المرجع السابق، ص 21 - 22.

مواقع التواصل الاجتماعي من خلال صفحات رسمية للمؤسسات قصد معالجة مختلف الاهتمامات والانشغالات وتقديم خدمات نوعية.<sup>(1)</sup>

- **معيار المجانية النسبية:** امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة من حيث مستوى الدخل، اعتماد سلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذه السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، تم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعود التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية.

- **معيار الفعالية:** يعتبر هذا المعيار الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستقلال غير متوازن بين مناطق الوطن (خلف الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة الخدمات العمومية تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية، حيث تتوقع أن تكون الخدمات العمومية فعالة وتحقق مكاسب ملموسة.

- **معيار الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن الخدمة العامة ينبغي أن تكون في متناول المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مناسبة لقدراتهم ومتطلباتهم ومستويات معيشتهم.

(1) - سمية بن طراد، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالم، 2014/2015، ص 64.

-معيار التضامن: يعتبر هذا المعيار الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الحرمان والفقر بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين، لا تصنف الخدمة العمومية مهامها وفق معيار التضامن إلى ثلاثة أصناف وهي:

مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين.

مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة<sup>(1)</sup>.

---

(1) - سمية بن طراد، المرجع سابق، ص 65.

## المبحث الرابع: أنواع ومجالات الخدمة العمومية

### 1.4. أنواعها:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة، ويمكن حصرها في عدة خدمات كالتالي:

#### أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة

**1.الخدمات الإدارية:** هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو على المستوى المركزي مثل: خدمة المحافظة لمواطنيها، الخدمات المرتبطة بالمجالس البلدية، خدمات مرفق الحالة المدنية.

**2.الخدمات الصناعية والتجارية:** تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثلاً: خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

**3.الخدمات الاجتماعية والثقافية:** تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلاً، المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة، خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

#### ثانياً: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

**1.خدمات فردية:** تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

2- خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل: الإنارة العمومية.<sup>(1)</sup>

كذلك هناك تقسيمات أخرى مختلفة للخدمات العمومية نذكر منها:

- خدمات ضروري لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، مثل: الخدمات التعليمية، وهي خدمات يفترض أن توفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات مثل: الإسكان.
- خدمات رأسمالية مكلفة، لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات.
- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العامة.
- خدمات ذات طابع اقتصادي: يطلق عليها خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، اتصالات الطاقة.....الخ.<sup>(2)</sup>

(1) - صالح بخالد، مرجع سابق، ص 11.

(2) - حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص سياسات العامة التنموية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2015-2016، ص 10.

## 2.4. مجالات الخدمة العمومية:

تعتبر المؤسسة الأمنية مؤسسة عمومية حساسة ذات نشاط خاص يتمثل في تحصين أمن المجتمع، وبناء علاقة متينة مع المواطن قصد غرس قيم إيجابية فيهم لتدقيق الأمن والاستقرار وبناء جسور الثقة والتعاون بينها وبين المواطن، لأنها في حاجة إلى المواطن ليساعدها في أداء وانجاز ما تصبو إليه، فوجود الأمن هو بمثابة مسؤولية كافة الأجهزة والأهلية وكل أفراد المجتمع، لذا من الضروري وجود علاقة قوية بين المؤسسة الأمنية والمجتمع لتحقيق الأمن.<sup>(1)</sup>

وعليه أصبح موضوع الخدمة العمومية في المجال الأمني من المواضيع المهمة في مجال تطوير ورقي المجتمعات (بصمام) الانسانية، حيث يعتبر عنصر الأمن بصمام الأمان ومؤشر الحياة الكريمة، مما جعلها توفر خدمة اجتماعية في قالب أمني ترمي من خلال ذلك إلى تطوير المجتمع بمختلف أطيافه وتحقيق نهج تنموي على كافة الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والقانونية، كما يجب أن تكون هذه الخدمة عصرية ومتطورة من خلال المواكبة المستمرة لكل ما هو حديث ومتطور في مجال التكنولوجيا الحديثة.<sup>(2)</sup>

ومنه فالخدمات التي تقوم بها المؤسسة الأمنية بتقديمها لمواطنيها هي ذات طابع خاص، تميز المؤسسة الأمنية عن باقي المؤسسات الأخرى، نذكر من بين هذه الخدمات:

- أعمال النجدة وهي الأعمال التي تقوم بها المؤسسات الأمنية استجابة لنداء أفراد المجتمع في أي طارئ على مدار الأربع والعشرين ساعة.
- المشاركة في حماية الآداب العامة إضافة إلى التبصير بمواقع الزلل الأخلاقي.

(1) - عائشة قرّة، إيناس رغييس، الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الخامس، نوفمبر/تشرين الثاني 2018.

(2) - نعيمة سليمي، تنمية الفترات المؤسسية للخدمات العامة الأمنية نحو تحقيق تميز إداري رشيد للمؤسسة الأمنية الجزائرية، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد 1، ص 130-144.

- حماية الأحداث من الانحراف والجريمة ومحاولة إشراك المجتمع في مسؤولية تحقيق الأمن.
- تقديم خدمات إنسانية متعددة لمساعدة المرضى والأطفال.
- التدخل في حالة الكوارث والنكبات بالمساعدة والإسعاف وتقديم الخدمات والعون.
- دعم وتكثيف التفاعل المجتمعي بين مختلف الفئات الفاعلة أي بين الأجهزة الأمنية والمحيط.<sup>(1)</sup>

### المبحث الخامس: مراحل تحسين الخدمة العمومية والمشكلات التي تعترضها

إن من أهم ملامح التحول المنشود في الخدمات العمومية هي:

- تحسين الجودة ضمن فكر إداري جديد ما يطلق عليه اسم إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين الأداء دون توقف "التحسين المستمر".
- الارتقاء بالخدمة العمومية لمستوى يضاهاه المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- السعي إلى اختصار الوقت لضمان مفهوم إداري معاصر "التنافس بالوقت".
- استبدال الإدارة بروى كبار الموظفين إلى الإدارة بروى وتوقعات طالب الخدمة العمومية.<sup>(2)</sup>

إلا أن هذه الآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية تعترضها مجموعة من المشكلات والتي تتمثل في:

- التمييز في أداء الخدمة سبب تفشي ظاهرة الوساطة.
- سوء تقديم الخدمة العمومية.

(1) - عائشة قرّة، إيناس رغييس، المرجع السابق، ص 20

(2) - حجاب عبد الرؤوف، المرجع السابق، ص 40.

- البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- تفشي ظاهرة الرشوة في أوساط الموظفين والافتتاع بأن الحصول على الخدمة لا يمكن أن يتم بدون رشوة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه في أداء للخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنين نحوها.
- افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات، والمنظمات الأكاديمية والبحثية.
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، وذلك بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية أو بسبب السرقات.
- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات إلى المواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.
- افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العمومية والتي يقصد بها نظافة وجاذبية الهياكل الخاصة بمنظمات الخدمة العامة، وسوء مظهر المكاتب والعديد من العاملين.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة، الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات وعلى قيم العمل، وعلى مستوى أداء الخدمة العمومية.
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة.

- نقص التأطير وعدم الاهتمام بالتكوين.
- قدم أنماط التسيير.
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها.
- عدم الاهتمام بالجانب الاستشراقي.<sup>(1)</sup>
- عدم تحديث الهيكل التنظيمي العام للإدارة والهيكل التنظيمية للمؤسسات خاصة في إطار التطور التكنولوجي الملحوظ.
- افتقاد الإدارات العامة إلى منهج التخطيط الاستراتيجي الذي هو سبب إيجابي في تحسين صورة المؤسسة.
- غياب الإطار التنظيمي الحديث لإدارة الموارد البشرية، مع نقص ملحوظ في الموارد البشرية عالية الكفاءة.<sup>(2)</sup>

---

(1) - المرجع نفسه، ص 40.

(2) - المرجع نفسه، ص 42-43.

## ثانيا: الخدمة العمومية الالكترونية

## المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية:

- هي تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.(1)
- من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية هي عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الالكترونية موجهة نحو العملاء وبناءا على هذا يمكن القول أن الخدمة العمومية الالكترونية ما هي إلا تقديم لخدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تعد الخدمة الالكترونية مجموعة الأنشطة التي يتولد عنها تأطير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق استخدام وسائل وأساليب الكترونية.(2)

هناك تعاريف أخرى للخدمة العمومية الالكترونية وهي كالاتي:

- 1- أنها تستخدم وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة لتسير سبل آراء الإدارات الحكومية لخدمتها العامة الالكترونية والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كالأنترنت والكمبيوتر.

(1) - كريمة جلام، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية 29/30 أكتوبر 2014 ص 45.

(2) - عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2014، ص 45-46.

2- يعرفها البنك الدولي: أنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية للتكنولوجيا مثل: أساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، شبكة الانترنت، التي تكون لديها القدرة على التغيير وتحول العلاقات بين المواطنين ورجال الأعمال، وهذه التكنولوجيا يمكن أن تقدم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال، وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات مما يوفر المزيد من الشفافية.

3- يعرفها ستانتون ( STANTON ) في قوله: " إن الخدمة العمومية هي النشاطات غير ملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة بيع سلعة أو خدمة أخرى أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية".<sup>(1)</sup>

4- هي ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ من قبل البرامج الشبكية.<sup>(2)</sup>

(1) - كريمة جلام، المرجع السابق.

(2) - فطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018.

## المبحث الثاني: مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية.

### 1- مبدأ الاستمرارية:

إن تأثير الإدارة الإلكترونية على تأكيد مبدأ دوان سير المرفق العام وتطويره إلى الأفضل، من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرافق واستمرارية أداء المرافق لخدماته.

ولاشك أن الخدمة الإلكترونية تتجه لتطبيق هذا المبدأ لكن مع الإبقاء على استمرارية العمل على مدار الساعة، حتى تتفادى خطورة إضراب الموظفين من خلال توفير البوابات الإلكترونية، وذلك بإتاحة الخدمة المرفقية لأي فرد يحتاجها في أي وقت شاء.<sup>(1)</sup>

ومن ثم يقتضي هذا المبدأ على أن يقوم المرفق العام بضمان تقديم الخدمات لجمهور المرتفقين بشكل منتظم، لاستمرارية متطلبات المصلحة العامة، فكل توقف أو تأخير قد ينجم عنه آثارا سلبية عليهم<sup>(2)</sup>، مما يتعين على الدولة أن تحافظ على السير المنتظم للخدمة العمومية واستمراريتها وهذا المتطلبات المصلحة العامة.

وقد أكد ميثاق الوظيفة العمومي بإفريقيا على أن عدم احترام هذا المبدأ يقلل من قيام مسؤولية الإدارة اتجاه أي مواطن قد يتضرر لسبب ذلك.<sup>(3)</sup>

### 2- مبدأ قابلية المرفق المتغير أو التعديل والتكيف:

(1) - ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة الإسكندرية، منشأة المعارف، 2005، ص 43.

(2) - سناء بولقواس، الإدارة بالقيم كمدخل مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 03، قسم الحقوق، جامعة جيجل، ص 94.

(3) - بوبكر بن غوالي، آليات تحسين ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2016/2017، ص 25.

يعتبر هذا المبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة والضرورية لجمهور المرتفقين، لذا يجب على المرفق العام مواكبة التطورات الحديثة الحاصلة من خلال إدخال التحديثات الضرورية، والأصل في المرافق العامة أن الدولة سلطة واسعة في تقدير حاجة المرفق للتطوير والتحديث دون أن يحتج المتعاقد معها<sup>(1)</sup>، وكذا للدولة الحق التدخل في إحداث تعديلات تنظيمية دون اعتراض المنتفعين بالمرفق مستعملة في ذلك سلطتها وامتيازاتها بغية تحقيق المصلحة العامة<sup>(2)</sup> والوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة وبطريقة أفضل لأجل بقاء المرفق وتلبية احتياجات طالبي الخدمة.<sup>(3)</sup>

### 3- مبدأ المساواة:

إن هذا المبدأ يقوم بتقديم الخدمة في المرفق العام لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها، دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي، والذي يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة لجميع أفراد المجتمع وشاوي جميع المواطنين حتى يحصلوا على جميع الضمانات بنفس الطريقة وبدون أي عوائق أمام المرافق العمومية.<sup>(4)</sup>

مما لا شك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية، لمواجهة التخلف الالكتروني، أي ضمان إلمام الجميع بالمعرفة

(1) - سناء بولقواس، المرجع السابق، ص 99.

(2) - سليمان المطاوي، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، الأردن 1992، ص 125.

(3) - سعد عباس الخفاجي، الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطلب، مجلة كلية بغداد للعلوم

الاقتصادية، العدد 23، بغداد الجامعة، المستنصرية، 2010، ص 14.

(4) - بوبكر بن عوالي، المرجع السابق، ص 29.

الإلكترونية وكذا إحياء المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تستطيع التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة.<sup>(1)</sup>

وأكد ميثاق الوظيفة العمومية بإفريقيا ضرورة احترام هذا المبدأ على غرار المبادئ الأخرى باعتباره من المبادئ العالمية، والذي تناول مضمونه على النحو التالي:

1- فرض مساواة المواطنين أمام القانون والأعباء العامة.

2- ضرورة التعامل مع الأشخاص المتواجدين في وضعيات مشابهة أمام الإدارة بنفس الطريقة دون تمييز.

3- يجب اتخاذ الإجراءات من طرف الإدارة بشكل مناسب لتحقيق هدف الصالح العام، دون المساس فيه بالمصالح الأخرى المتواجدة.<sup>(2)</sup>

### المبحث الثالث: أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية.

إن الخدمة العمومية الإلكترونية تمثل تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية، فالهدف الاستراتيجي للخدمة العمومية الإلكترونية هو دعم تلك الخدمات لجميع الأطراف المعنية كالمواطنين، الحكومة، مؤسسات الأعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في ربط الأطراف معا.

ومن هنا يمكن التمييز بين الأهداف المؤداة داخليا التي تسعى لتحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق التفاعل والتعامل مع الخدمة الإلكترونية المتاحة، وكذا الأهداف المؤداة خارجيا التي تركز على الأعمال الخارجية التي تتصف

(1) - فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق، 2013-2018، ص 11.

(2) - سناء بولقواس، المرجع السابق، ص 214.

بالسرعة والسهولة والشفافية في إدارة الأنشطة الإدارية ومساهمتها في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة.<sup>(1)</sup>

هناك العديد من أهداف الخدمة العمومية الالكترونية تتمثل فيمايلي:

- تعمل على توطيد العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الإدارة.
- تضمن استمرارية تقديم الخدمات الالكترونية والحرص على تركيز اعتماد المصادقة الالكترونية.
- كسب ثقة المستعملين، وحث وتشجيع المواطنين على الخدمات الالكترونية.
- توفير الرقمنة وملحقاتها عبر كافة المؤسسات لتقديم الخدمات الالكترونية بصفة عصرية.<sup>(2)</sup>
- تحسين أداء الخدمة باستخدام أساليب وتقنيات الكترونية تسهم بالكفاءة والفعالية.
- تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- تبسيط واختصار وإتقان الإجراءات الإدارية.
- تخفيض حدة جهاز البيروقراطية وتعقيده من أجل ارتباط أكبر بين المستويات الإدارية للمؤسسة الواحدة والذي من شأنها تقديم خدمات أفضل.<sup>(3)</sup>

### 2.3. مراحل التحول في الخدمة العمومية الالكترونية:

إن تقديم الخدمات العام الكترونيا لا يمكن تنفيذه دفعة واحدة، بل يتطلب وجود مراحل من أجل تحقيق الاهداف المرجوة منه.

(1) - فاطمة الزهراء مومنين، المرجع السابق، ص 12.

(2) - أسامة السيد محمود وآخرون، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2010، ص 36.

(3) - فاطمة الزهراء مومنين، المرجع السابق، ص 12-13.

من بين هذه المراحل نجد:

### 1-مرحلة الوجود:

تنشأ المنظمة الإدارية في المرحلة الأولى موقع على الشبكة العنكبوتية لتزويد المواطنين ورجال الأعمال بالمعلومات التي يحتاجونها، كما يمكن لمستعملي المرافق العامة الحصول على النماذج أو الاستمارات الإدارية من شبكة الأنترنت وتنزيلها في حاسوب، ثم سحب الاستمارة وإعادة إرسالها لإدارة المعينة بالبريد العادي.<sup>(1)</sup>

### 2-مرحلة التفاعل:

يتم في هذه المرحلة التفاعل بين الإدارة العامة والمستفيد من الخدمة، حيث تمكنهم من الدخول إلى المعلومات الضرورية على الأنترنت، بالإضافة إلى عناوين البريد الإلكتروني وباستخدام محركات البحث على شبكة المعلومات العالمية، واستلام الاستمارات والمستندات المطلوبة.

### 3-مرحلة التنفيذ:

شهدت هذه المرحلة تزييدا كبيرا من خلال التفاعل مع البرامج والأنظمة التي تتعرف على طالب الخدمة ومدى إمكانية إنجاز الخدمة له، ثم توافق الاستمارة الإلكترونية مع مسارات العمل والوثائق اللازمة لإنجاز المعاملة، وتتم هذه العملية دون الحاجة إلى الزيادة أو الذهاب إلى المؤسسة المعنية.<sup>(2)</sup>

### 4-مرحلة التكامل:

(1) - حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، القاهرة، دار للنشر والتوزيع، 2014، ص 34-35.

(2) - علاء، عبد الرزاق، محمد حسين السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر، 2006، ص 86.

تتميز هذه المرحلة بالتحول إلى لا مادية الإجراءات إذ يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات المرتبطة بطلباته، من خلال الاستمارة الموجودة على شبكة الانترنت، ويتلقى من الإدارة رسالة لمتابعة حالة ملفه من خلال الشبكة، لذا يجب على الإدارة المعنية النظر في طلباته ومعالجتها آلياً.

ومنه فإن خدمات الإدارة الالكترونية تبدأ بنشر المعلومات على الموقع، ثم التفاعل المتبادل بين الإدارة وبين متلقي الخدمة ولإيجاد موقع موحد شخصي للمستخدم ويتناسب مع احتياجاته.<sup>(1)</sup>

**المبحث الرابع: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية.**

### **1- أسلوب الدفع الالكتروني:**

إن اتساع التكنولوجيات الحديثة سمح بخلق خدمة الدفع الالكتروني التي تتماشى مع خصوصية الخدمات الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لتسهيل معاملات الخدمة، حيث اتجهت خدمة الدفع الالكتروني على أنه مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن بصفة تلقي العلاقة المباشرة بين المدين

(1) - محمد الشايب، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد التحكم الجيد، (دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر-باتنة، 2008/2009م، ص 78.

والدائن<sup>(1)</sup>، كذلك يقصد به على أنه مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع.<sup>(2)</sup>

كما يعرف نظام الدفع الالكتروني بأنه العملة التي تتبادل بصفة الكترونية، إذ يساهم في تسهيل عملية تسديد رسوم الخدمات الالكترونية أو المنتجات عن طريق الأنترنت أو عبر وسائل آمنة ومضمونة.<sup>(3)</sup>

وأيضاً عرفه القانون الجزائري من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض ومن خلال المادة 69 والتي تنص على أن وسائل الدفع الالكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كانت قيمة الأسلوب التقني المستعمل.

وعليه فإن خدمة الدفع الالكتروني ظهرت كنتيجة حتمية للتطورات التقنية خليفة لخدمة الدفع التقليدية خاصة في مجالات الحاسب الآلي وثورة المعلومات، حيث تتجلى أهمية هذه الخدمة فيمايلي:

- 1- أنها تعتبر وسائل دفع ملائمة للتطور التكنولوجي والعلمي.
- 2- تعمل على إتمام ومعالجة الصفقات والمعاملات بشكل سريع عبر الأنترنت.
- 3- تعود بالمنفعة للفرد المتعامل بها في ربح الوقت والجهد وانخفاض التكلفة.

(1) -إيمان حمودة، حنان سقني، إسهامات الخدمة الالكترونية في تقريب الإدارة من الزبون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، كلية الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 45 قالمة، 2019/2018، ص 58.

(2) - رقية منصوري، الخدمات المصرفية الالكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2013، ص 45.

(3) - بسمة منوار، تطبيقات الإدارة الالكترونية في الغدارات العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2018/2017، ص 55.

ومنه فنجاح وتطوير الأعمال والمعاملات الإدارية الالكترونية في تطبيقها واستخدام العديد من وسائل الدفع الالكتروني<sup>(1)</sup> والتي تتمثل فيمايلي:

#### أ-النقود الرقمية أو الالكترونية:

هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، حيث تمكنه من القيام بعمليات الشراء أو البيع أو التحويل.<sup>(2)</sup>

تعرف شركة إيرنست آنديونغ النقود الالكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وفي الواقع فإننا نستطيع أن نعرف النقود الالكترونية بأنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة تقنية الكترونية، تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما لمعهدين تحظى بقبول واسع من غير ما قام بإصدارها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة.<sup>(3)</sup>

#### ب-أوامر الدفع المصرفية:

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع<sup>(4)</sup>، فهو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو

(1) - فاطمة الزهراء مومنين، المرجع السابق، ص 58.

(2) - رقية منصور، المرجع السابق، ص 65.

(3) - مصطفى كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011، ص 19.

(4) - محمد الفاتح محمود المغربي، التجارة الالكترونية، مذكر لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري-قسنطينة 2008-2009، ص 88.

تأخير وبنفس قيمة اليوم، فهذه اوامر الدفع تستخدم لشخص معين، وذلك بناء على طلب العميل التي كانت تتهم يدويا أما الآن أصبحت تستخدم إلكترونيا.<sup>(1)</sup>

### ج-الهاتف المصرفي:

مع تطوير الخدمات المصرفية على المستوى العالمي أنشأت البنوك خدمة "الهاتف المصرفي" لتفادي طوابير العملاء الذين لهم الاستفسار عن حساباتهم أو بعض الخدمات الأخرى.<sup>(2)</sup>

ويتم تأديتها لمدة 24 ساعة طوال العام وبدون إجازات، فيمكن للعميل برقم سري خاص سحب مبالغ من حسابه وتحويلها لدفع بغض الالتزامات مثل فواتير الغاز والكهرباء.....الخ. وكذلك الحصول على قروض فتح اعتمادات مستندية حين يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك.<sup>(3)</sup>

وبفضل التطور الحاصل للبنك بدأ يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ونشوب البنك المحمول أو الهاتف المصرفي الذي هو عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التليفون، أو عبارة عن عنوان إلكتروني موجود على شبكة الأنترنت العالمية.<sup>(4)</sup>

(1) - فاطمة الزهراء مومنين، المرجع السابق، ص 14.

(2) - عمار لوصيف، وسائل الدفع الإلكترونية، مذكر لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة 2008-2009، ص 88.

(3) - رقية منصور، المرجع السابق، ص 75.

(4) - عمار لوصيف، المرجع السابق، ص 110.

**هـ-البنوك الإلكترونية:**

لقد شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية، من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الإلكترونية التي تعد اتجاها حديثا مختلف عن البنوك التقليدية، فيقصد بالبنوك الإلكترونية منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف.

فيستطيع العميل الحصول على الخدمات المطلوبة ببسر وسهولة وبتكلفة أقل مقارنة مع البنوك التقليدية.<sup>(1)</sup>

وهناك تعريفات أخرى للبنك الإلكتروني على بعض التعريفات المختلفة منها:

1- هي وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الأنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك.

2- هي تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد للعملاء.<sup>(2)</sup>

(1) - عماد أحمد أبو شنب، الخدمات الإلكترونية، الأردن، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك، 2012، ص 116.

(2) - رقية منصور، المرجع السابق، ص 215.

وكتعريف شامل فالبنك الالكتروني هو إجراء العمليات بشكل الكتروني وقيام العميل بإدارة حساباته وإنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الأنترنت سواء كان في المنزل وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها بالخدمة المالية عن بعد.<sup>(1)</sup>

## 2-التوقيع الالكتروني:

هو ذلك التوقيع الناتج عن إتباع إجراءات محددة تؤدي في النهاية إلى نتيجة معروفة مقدما، وهو البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي، الذي أثار قلق العديد من الناس، لذا لجأت بعض المؤسسات إلى استخدام تكنولوجيا التوقيع الالكتروني، حتى يتم رفع مستوى الامن والخصوصية بالنسبة للمتعاملين على شبكة الأنترنت، حيث أنه ينقل هذه التكنولوجيا ويمكن له الحفاظ على سرية المعلومات، وكذا تحديد هوية المرسل والمستقبل الكترونيا.

وعليه فالتوقيع الالكتروني هو عبارة عن شهادة رقمية تحتوي على بصمة الكترونية توضع على الوثيقة وتؤكد منشأها، وهوية من وقع عليها.

وأیضا عرفه قانون التجارة الالكترونية المصري بأنه حروف أو أرقام أو رموز، أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد الشخص صاحب التوقيع وتمييزه عن غيره.<sup>(2)</sup>

## 3-أسلوب البوابات:

هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم الإدارة كمية كبيرة من المحتويات، فتصبح أشبه ما تكون بوابة تخيلية لتلك التي تقدمها مباشرة من بيئة أو مكتبة، كما أنها تعد نقطة دخول أو موقع بداية الجزئية من الويب، وتجمع مجيزا من الخدمات والمحتويات كالبريد

(1) - محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية، القاهرة، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2016، ص 90.

(2) - إيمان حمودة، المرجع السابق، ص 58.

الإلكتروني، الدردشة والمواقع الإخبارية، وهي تقدم روابط لوظائف موجودة في مواقع مختلفة.<sup>(1)</sup>

فمن بين خصائص البوابات قد لخصها philipp elefevre في 03 نقاط:

1- نقطة وصول موحدة لموارد المعلومات المتعددة.

2- تنظيم المعلومات المتاحة وقت نظام تصنيف ملائم للاحتياجات البحثية.

3- مراقبة مركزية لعمليات الوصول إلى المعلومات.<sup>(2)</sup>

#### 4- أسلوب النماذج الإلكترونية:

مجموعة نماذج الكترونية تفاعلية متاحة عبر الأنترنت، لتسمح بإدخال البيانات من طرف المواطنين، ثم إرسالها الطرف الثاني "المؤسسة"، لتدخل في نظام يقوم بمعالجتها الكترونياً، فيمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين جهات الإدارات سواء على شكلها نماذج مطبوعة تقرأ آلياً، أو ملفات الكترونية ترسل بشكل آمن وتقرأ آلياً.<sup>(3)</sup>

#### 5- نظم المعلومات الإدارية:

(1) - فاتن سعيد يا مفلح، أساسيات نظم استرجاع المعلومات الإلكترونية، مكتبة الفلك فهد الإلكترونية، الرياض، 2006، ص 225.

(2) - إيمان حمودة، المرجع السابق، ص 53.

(3) - أحمد محمد الحسن العوض، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، السمات، العناصر، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية، طرابلس، 2010، ص 88.

يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة، وعادة تتمثل في الأعمال الروتينية والتي تقوم بها مختلف الإدارات أو دائرة حكومية ما، مثل: نظم المحاسبة، ونظم لشؤون الموظفين، الاتصالات الإدارية للصادر والوارد.<sup>(1)</sup>

خلال السنوات الأخيرة ظهر ما يعرف بالنظم المتكاملة التي تحتوي على عدة نظم فرعية تكون متكاملة فيما بينها -وفي النهاية تجتمع لتكون نطاق شاملا لجميع الوظائف الإدارية- إلا أن هناك بعض الإدارات لا تجد (نظام) فيها النظم المتكاملة لتلبية احتياجاتها كما تريد، وبالتالي تلجأ إلى نظام خاص بها، فيتوجب على الإدارة أن تراعي المعايير القياسية قدر الإمكان حتى يتحقق التكامل مع التقنيات الأخرى، مثل: الأنترنت، بشرط أن تكون تلك النظم سواء كانت الجاهزة أو المطورة محليا يجب أن تكون سهلة الاستخدام وانسياب العمل فيها منطقيا.<sup>(2)</sup>

#### 6- نظم إدارة المحتويات:

هي برامج تتركب في مواقع الأنترنت لتسهل عملية إدارة المعلومات إضافة إلى القوالب الجاهزة، وذلك لإنتاج صفحات الويب الديناميكية تشكل في النهاية موقفا متكاملًا. وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى المواقع بسرعة وبواسطة أشخاص لديهم خلفية عن تقنيات الويب، وتخرج تلك المحتويات في شكل متناسق واحترافي.<sup>(3)</sup>

#### 7- تقنيات الأرشفة الالكترونية:

يعني بها كل ما يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات والجهزة والمعدات العلمية في مجالات الحياة المختلفة، وتشمل المعالجة والتسجيل والاستنساخ والبث

(1) - فاطمة الزهرة مومنين، المرجع السابق، ص

(2) - إيمان حمودة، المرجع السابق، ص 53.

(3) - أحمد محمد الحسن العوض، المرجع السابق، ص 90.

والتنظيم والاختزان والاسترجاع، وعند ظهور الأرشفة الالكترونية في عصر المعلوماتية كتطبيق معلوماتي جديد يقوم على أساس تخزين الملفات والمستندات عن طريق التقنيات الحديثة والماسح الضوئي.<sup>(1)</sup>

فهذه التقنية تستخدم المساحات الضوئية لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادلته عبر الشبكات المحلية أو الانترنت، ويستخدم لهذا الغرض مساحات سريعة جدا تعادل سرعة تصوير المستندات تقريبا، وتكون مرتبطة بنظام الأرشفة الالكترونية يقوم بتخزينها وفهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة إليها.<sup>(2)</sup>

## 8- محركات البحث:

لقد أصبحت في الوقت الحالي محركات البحث أكثر الأدوات البحثية استخداما على شبكة الانترنت لأغراض استرجاع المعلومات، فهي عبارة عن برمجيات مصممة لتزويد مستخدمي الانترنت بقائمة من مواقع الويب التي تتوافق مع استفساراتهم حول المواضيع البحثية.<sup>(3)</sup>

كما أنها تمثل أداة بحث لا تعتمد على البشر في عمليات تجميع المصادر تم ترتيبها وتكثيفها، وإنما تقوم على مجموعة برامج آلية تتولى هذه المهام<sup>(4)</sup> وتعد محركات البحث من نماذج نظم الاسترجاع الحرة التي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث،

(1) - محمد محجوب، واقع الأرشفة الالكترونية في شركة زين للاتصالات، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية الآداب، جامعة الخرطوم، 2005، ص 14.

(2) - أحمد محمد الحسن العوض، المرجع السابق، ص 88-90.

(3) - فايزة أحمد دسوقي، سياسات الخصوصية في محركات البحث، مجلة دراسات المعلومات، العدد 05، مصر، 2009، ص 50.

(4) - ناريمان-اسماعيل متولي، الانترنت والأطر البحثية في استرجاع المعلومات، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، العدد 21، مصر، 2004، ص 65.

كما يمكن لها أن تشمل جميع النصوص والخدمات التي يحتويها الموقع مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الاسترجاع.(1)

---

(1) - فايزة أحمد دسوقي، المرجع السابق، ص 54.

**خلاصة :**

وجدنا في هذا الفصل أن الخدمة العمومية تتميز بمجموعة من الخصائص والمعايير التي تسمى المؤسسات العمومية من خلالها إلى تحقيق التطور في المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمات العامة بجميع أنواعها، التي تقدم وفق أسس ومبادئ تنفرد بها عن غيرها إذ يخضع تقديم الخدمة العمومية للاستمرارية المساواة والملائمة والمجانية.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات العمومية الحكومية

**المبحث 01:** العلاقات العامة في المؤسسات العمومية الحكومية.

**المبحث 02:** أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.

**المبحث 03:** أهداف ومبادئ العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.

**المبحث 04:** واقع العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية

**المبحث 05:** توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة كمنفذ جديد لتحقيق الخدمة العمومية.

**المبحث 06:** تحديات العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الحكومية من خلال الخدمات العمومية.

### تمهيد:

تعتبر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية ذات أهمية في تطويرها سعت الى ايجاد دلالة لها في الفضاء الالكتروني من خلال توظيف العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي بما يضمن التفاعل مع الجمهور وديمومة الاستمرار و الارتقاء بالخدمات المقدمة الى الجمهور من قبل تلك المؤسسات .

## المبحث الأول: العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

العلاقات العامة في المؤسسات والهيئات لا تختلف عن العلاقات العامة للأفراد، وإنما تختلف فقط من حيث ضخامة المشروعات وعدد عمالها ومستخدميها وكثرة المتعاملين معها، لذلك نجد المؤسسة تغني بعدد من العمال والمستخدمين، فإن لم ترعى المؤسسة شؤون العمال والمستخدمين وتسهر على راحتهم وتعمل على تثقيفهم ورفع مستواهم واحترام شخصياتهم وفتح طريق التدريب والتأهيل أمامهم، فإن العلاقات الداخلية تصبح مزعزعة كثيرة الاضطرابات ويقل الإنتاج وقد تواجه المؤسسات أخطار كبيرة لذلك نجد مشكلة التفاهم والاتصال بين الأفراد بخلاف المؤسسات الكبرى أو الهيئات، فإن عملية التفاهم والاتصال تكون عسيرة وأشد تعقيدا فلا يمكن لمدير المؤسسة أن يتصل بمئات المستخدمين والعمال ويتفاهم معهم، اختلاف ثقافتهم ومشاريعهم من أجل حل مشكلة معينة، بل يدخل هذا في صميم عمل العلاقات العامة في المؤسسة وذلك بالاستعانة بوسائل الاتصال والنشر المختلفة كالخطابات، والنشرات والملصقات والأفلام والندوات والمؤتمرات وغيرها.

فالعلاقات العامة الغرض منها التنظيم وتجنب الاسراف ومحاولة الوصول إلى الهدف بأقصر طريق ممكن وبأقل النفقات دون اخلال المبادئ الأساسية والقيم الأخلاقية، كما يهدف التنظيم روح التعاون ووحدة الهدف بين العاملين في ميدان العلاقات في المؤسسات، يرى ابراهيم أمام أن واجبات العلاقات العامة تكمن في الآتي<sup>(1)</sup>: " دراسة الرأي العام وتحليله وتقديم تقارير دقيقة عنه للإدارة سواء كانت شركة أو هيئة أو منظمة أو جامعة، وعلى هذا الأساس ترسم الإدارة وسياستها وتعديل خطتها في العمل.

(1) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاتصال والعلاقات العامة والإعلان، قسم علاقات عامة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، للعلوم والتكنولوجيا، 2015/2013، ص 74.

وتفسر العلاقات العامة اتجاهات الرأي للإدارة كما تقوم بتفسير أعمال المؤسسة للجماهير وصولاً إلى التفاهم والتفاهم بين مؤسسات المجتمع والأفراد.

كذلك نجد الاتصال الذي تقوم به العلاقات العامة في أي مؤسسة يتأثر بالأنشطة الأخرى، لذلك لا بد أن تكون إدارة العلاقات العامة على اتصال دائم وتنسيق مع الإدارة العليا للمؤسسة وأن أي مؤسسة ترغب في الاستفادة القصوى من نشاط العلاقات العامة عليه أن تجعل موقع العلاقات العامة قريباً جداً من الإدارة العليا في الهيكل التنظيمي لها، ذلك من أجل إتاحة المجال لمسؤول العلاقات العامة للمشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات العامة في المؤسسة ورسم السياسات العامة لها التي تعكس فلسفة المؤسسة ومسؤولياتها الاجتماعية تجاه الجماهير المختلفة من أجل تقديم خدمة جيدة وعلى أحسن وجه ويتم ذلك عادة برفع مستوى إدارة العلاقات العامة إلى مستوى الإدارة العليا مثل أن يشغل مدير العلاقات العامة حلقة وهل بين المدير العام وباقي فروع المؤسسة حتى يتم تحقيق التنافس بين إدارات المؤسسة الأخرى.

ولكن هناك اتجاه يجعلنا من إدارة العلاقات العامة مسواً لبعض الإدارات الأخرى لذلك من أجل تسهيل مهمة التفاهم مع تلك الإدارات في رسم الخطط ووضع السياسات لتحقيق الأهداف المنشودة، لذلك نجد إدارة العلاقات العامة من خلال وجوها في الموقفين السابقين<sup>(1)</sup>.

تستطيع أن تؤدي أفضل الضمانات للمؤسسة التي تكون فيها، لأن وظيفة العلاقات العامة مهمة وذات أثر كبير على المؤسسة.

(1) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، المرجع السابق، ص 75.

ولكن للأسف نجد بعض المؤسسات لا تعطى إدارة العلاقات العامة الأهمية المطلوبة فقد تجدها أحيانا تحت اشراف مدير الإعلان وأحيانا مدير المبيعات وأحيانا يتبع لمدير المالية وهذا التباين لا يقدم نتائج مرضية.

إن معرفة وتحديد جماهير المؤسسة يعتبر شريان أو مركز المؤسسة نفسها حيث تحدد السمعة الرئيسية لعلاقات المؤسسة وجماهيرها فصادفوا سياسات المؤسسة ينبغي أن يكون موضوع الاهتمام الأول ونجد هنالك مديرين الأقل مستوى والمشرفين والعاملين والمستهلكين والمستثمرين.

ومن هذه الفئات يتحرك الاهتمام من خلال جهة عريضة من الفئات الخاصة إطار الجهود القائم ويتمثل هذه النقابات اتحادات الصناعات الجماعات السياسية التنظيمات النائية للمعلمين الشباب... الخ

لذلك نجد استخدام البحوث العلمية في تحديد أفضل الطرق للوصول إلى الفئات الجماهيرية بعد تحديدها ويتطلب هذا تحديد قنوات التأثير والاتصال ويعتبر التحديد الدقيق ضروريا حتى يمكن تصميم الرسالة بشكل دقيق يحقق كسب اهتمام الجمهور الموجه إليه وكلما زادت درجة العناية بتحديد الفئات الجماهيرية المختلفة كلما أمكن اكتشاف طرق أكثر للوصول إليها والتأثير فيها لذلك يمكن تصنيف العلاقات العامة في المؤسسات إلى نوعين من أنواع الجماهير هما<sup>(1)</sup>:

(1) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، المرجع السابق، ص 76.

## أولاً: الجمهور الداخلي:

يقصد بالجمهور الداخلي جمهور موظفي كافة المؤسسات العامة والشركات العامة والإدارة المحلية وتسعى إدارة العلاقات العامة في المؤسسات إلى إقامة علاقات جيدة مع الموظفين العاملين وتحقق عدة أهداف منها ما يلي:

- الحصول على ثقة الموظف وضمان تأييده لسياسة المؤسسة.
- رفع الروح المعنوية للموظف العام.
- اجتذاب أكفاء الأفراد لشغل الوظائف العامة.

## ثانياً: الجمهور الخارجي: ينقسم إلى نوعين رئيسيين هما:

**الجمهور المحلي:** ويتمثل في الجمهور الذي يكون موقعه داخل الدولة كالمراجعين من الأفراد والمؤسسات وكذلك الدوائر الحكومية الأخرى بالإضافة إلى وسائل الاعلام ويجب أن يكون التعامل مع هذه الجماهير يعتمد على الصدق و إبراز الحقائق لأن ذلك هو الطريق الأفضل لكسب ثقتهم وبقاء العلاقات جيدة معهم ويعتبر جمهور العملاء جمهور الموردين أيضاً من الجمهور الخارجي المحلي خاصة في المؤسسات الاجتماعية حيث أن كثير من المؤسسات تبيع السلع والخدمات إلى أفراد المجتمع وتشتري من الموردين الذين هم أعضاء في المجتمع لذلك نجد العلاقات العامة مع الجمهور المحلي لها جانبين أساسيين هما:

**1- الجانب الأول:** يعتمد على قياس الرأي العام والتعرف على اتجاهات نحو الأجهزة والمؤسسات الحكومية وكذلك إعلام المسؤولين بنتائج هذا القياس لتسهيل اتخاذ الاجراءات الضرورية ولا سيما تكثيف برامج العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية بهدف المحافظة على اتجاهات ايجابية لدى الجماهير<sup>(1)</sup>.

(1) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، المرجع السابق، ص 77.

## تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة العامة:

تعتبر ثورة المعلومات والاتصال التي يشهدها العالم حلقة جديدة ضمن اساليب التطوير الإداري الحديث، وهذا ما خلف رغبة في احداث تغييرات جذرية على أسلوب وعمل المؤسسات، كما أن اتقان هذه التقنيات الجديدة أصبحت تعتبر مميزة تنافسية وهذا كله بغية زيادة العطاء الذي تقدمه في صالح الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسة التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.

### أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل الاتصالات وشبكات الالكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة اذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه Contact Face to face أو الاتصال المباشر، مع تسجيل السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على اشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية في تميز الأنشطة الالكترونية، توفير اختصار للوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات<sup>(1)</sup>، المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطن والزبائن والشركاء سيمكن الإدارة الالكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة

(1) هيبية ذهبية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة، إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945م، قالمّة، 2016/2015، ص

روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي احدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة في وسط التجمعات، حيث توزع بالكمبيوتر المعلومات الأساسية وعمليات التوثيق والاستثمارات التي يجتاحها المواطنون الريفية، وبهذا العمل على توفير وقت للمواطنين، وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية<sup>(1)</sup>.

### المبحث الثاني: أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

تمثل العلاقات العامة جانبا هاما من جوانب الإدارة سواء في مؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية فهي لا تخرج من كونها نشاطا يسعى لكسب ثقة وتأييد الجماهير المختلفة لأهداف وسياسات وانجازات المؤسسة وخلق جو من الألفة والتعاون ما بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة الداخلية والخارجية، وهذا كله يعتمد على وجود سياسات سليمة وإعلام صادق على نطاق واسع في ذلك لا تختلف مسؤوليات العلاقات العامة وجمهورها في المؤسسات الحكومية عنها في المؤسسات والمشروعات الصناعية والتجارية، فهي كلها تهدف في النهاية إلى خلق جو من الثقة والاحترام والفهم المتبادل ما بين المؤسسة وبين الجمهور الداخلي والخارجي<sup>(2)</sup>.

(1) حميدة ذهبية، المرجع السابق، ص 65.

(2) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال، تخصص علاقات عامة واعلام، كلية علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015، 2013، ص 85.

العلاقات العامة في مجال المؤسسات الحكومية لها أهمية بارزة حيث تمارس الحكومة أعباء ضخمة ومسؤوليات عديدة تجاه أفراد المجتمع، وهذا ما أدى إلى توسع حجم الجهاز الحكومي ومن هنا كانت أهمية العلاقات الطيبة بين المؤسسة وجمهورها بما يكفل دعم ثقة الجمهور فيها عن طريق اطلاعه على الحقائق والمعلومات سواء عن أهداف المؤسسة وسياساتها وبرامجها وخططها وانجازها وكذلك اقناع الجمهور بأهمية الجهود التي تبذلها المؤسسة لخدمة المواطنين والدور الهام الذي يقوم به الموظفون العاملون في هذا المجال

ويجب اعلام الجمهور بصراحة بالمشكلات التي تواجهها المؤسسة في نهوضها برسالتها وشرح ما يصدر من تشريعات وقوانين وقرارات وزيادة وعي الجمهور في المجال المالي والاقتصادي من خلال تبسيط المعلومات المالية والاقتصادية<sup>(1)</sup>.

وتشجيع الجمهور على الاهتمام بأمور الإدارة العامة وتتبع أعمالها والوقوف على تقديمها وحشد الدعم والمساءلة للتصرفات والسياسات الحكومية من أجل جعل الجمهور يدرك ويفهم هذه التصرفات والسياسات.

كما يدخل في مجال العلاقات العامة في الحكومة اعلام الجمهور بحقيقة الموقف الداخلي للحكومة ووجهات نظرها للأحداث المحلية والعالمية وكذلك يدخل في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية النشاط الذي تقوم به الإدارة لوضع توجيه سياساتها بما يتفق مع مصالح الجمهور باعتبار أن الرأي العام له تأثير قوي على الحكومة لكونه يساهم في رسم السياسة العامة للدولة والقوانين والتشريعات تصدر وفقا لآراء جماهير الشعب

(1) - المرجع نفسه، ص 85.

بل لأن الحكومات تستمد سلطتها الحقيقية من الرأي العام ولهذا تبدو أهمية الوقوف على آراء الجماهير ووجهات نظرها لأخذها في الحسبان عند إصدارات التشريعات والقوانين<sup>(1)</sup>.

تشغل إدارة العلاقات العامة مكانا مميزا في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية وتختلف أهمية هذه الإدارة من مؤسسة عامة إلى أخرى تبعا لأهداف الجهة الحكومية وعلاقتها بالجمهور، وشكل الخدمات التي توفرها وما تهيؤه المؤسسة لهذه الإدارة من كوادر بشرية وقدرات مادية وصلاحيات.

فالوزارات التي تقدم الخدمات إلى قطاعاتها تحرص على إيضاح رسالتها ونوعية الخدمات التي توفرها، كما أنها تتجاوب مع احتياجات الجمهور في اطار ما يسمع به القانون وما تيسره الإمكانيات، كما أنها تحرص تقديم الخدمة بأجود صورها في حدود التحديث والتطوير لمواكبة المستجدات والمتغيرات التي تستحضر الدقة والسرعة في الأداء.

كما لا ينحصر اهتمام العلاقات العامة على توثيق العلاقة مع الفئات المستهدفة أو المتعاملة خارج اطار الجهة الحكومية، بل لها اهتمام بالعلاقات داخل هيكل المؤسسة وأفرادها، لخلق حالة من الانسجام والتنسيق والتكامل بين أجهزة المؤسسة لتحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها<sup>(2)</sup>.

(1) - المرجع نفسه، ص 86.

(2) - أحمد يوسف عبد اللطيف بوهزاع، دور العلاقات العامة في الارتقاء دوافع الادارات العامة في وزارة الداخلية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام والعلاقات العامة، قسم اعلام وعلاقات عامة، جامعة الآداب والعلوم الجامعة الأهلية المتاهاة 2017، د.ص.

إن مساندة تأييد الرأي العام لسياسات المؤسسة عامل قوي في نجاحها وتحقيق أهدافها وهنا يبدو أهمية توفير اتصال ذو اتجاهين بين المؤسسة وجمهورها هذا بدوره يساعد المؤسسة على التصرف بما يتفق مع اتجاهات الرأي العام وهناك وسائل عديدة لاتصال المؤسسة الحكومية بجمهورها ومنها الاستقصاءات أو الاستبيانات للوقوف على آراء ورغبات الجماهير بشأن مسائل معينة وكذلك المطبوعات والمنشورات والنشرات الإعلامية في الصحف والمجالات والإذاعة والتلفزيون وغيرها، من وسائل الاعلام وجلسات الاستماع hearing sessions وإتباع سياسة الباب opendoorpolicy وكفالة من الجمهور في تقديم الشكاوي والتظلمات إلى المسؤولين بالجهاز الحكومي وغير ذلك من أساليب ويؤكد ما سبق أهمية اعداد بحوث الرأي العام وتخطيط برامج العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي بدونها تكون اتصالات المؤسسة الحكومية غير واقعية حيث لن تعرف المؤسسة ما يرغب الجمهور في معرفته من معلومات وحقائق فضلا عن الوقوف على آراءه ومقترحاته وردة فعله لسياسات وقرارات وانجازات المؤسسة الحكومية وبديهي أنه في ظل هذه الظروف لن تحقق الاتصالات من طرف واحد أهدافها ولنا أن نتصور كيف سيكون الوضع في مؤسسة عامة تتفق عن أية نتائج أي عن رد فعل الجماهير لإنجازاتها ولسياستها ولقراراتها اضافة إلى الأثر<sup>(1)</sup>.

النفسي السيء الذي سيحل لدى الجماهير والتي ستشعر بأن آراءها ومقترحاتها ليست محل اهتمام ليس هناك من يبحث عنها ويهتم بها وأمر قد يدفع الجماهير لتكون أكثر انتقادا لسياسات وأوضاع وانجازات يدفع الجماهير لتكون أكثر انتقادا لسياسات وأوضاع وانجازات المؤسسة الحكومية وبالتالي عدم الثقة فيما بين المؤسسة والجمهورية إنه من الأهمية بمكان الاهتمام بتخطيط برامج العلاقات العامة في الجهاز الحكومي وتوفير المعلومات والحقائق التي تركز عليها خطط وبرامج العلاقات العامة والالتزام بالتخطيط كجزء هام وضروري لأي

(1) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، المرجع السابق، ص 85.

برنامج إعلامي ناجح أن التفاهم المتبادل هو جوهر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية أيضا هو بمثابة مجهودات أو محاولات معتمدة لخلق وتنمية نوع من الصلات تساهم في دعم الفهم والاحترام والود المتبادل ما بين المؤسسة وما بين الجمهور وأن جمهور المؤسسة بحاجة إلى خدماتها وفي ذلك الوقت يشد احترامها له ويقع على عاتق كافة العاملين بالمؤسسة أيا كانت وظائفهم وأيا كانت مستوياتهم أن توفر هذه المشاعر والأحاسيس للجماهير المتعاملة مع المؤسسة فالموظف البسيط الذي يعمل في مكتب الاستعلامات بالمؤسسة يمكنه أن يساهم إلى حد كبير في دعم سمعة المؤسسة (أي إظهار الصورة المشرفة للمؤسسة) لدى الجماهير المتعاملة معها واكتساب تأييدها من خلال حسن استقبالها للمتريدين على المؤسسة والرد على استفساراتهم وامدادهم بالتوجيهات والارشادات اللازمة الأمر الذي سيسهم في خلق جو من الثقة والتفهم المتبادل<sup>(1)</sup>.

ومن ثم فإن التقسيم لفروع الإدارة يتعلق أساسا بالمهام والواجبات فهناك قسم العلاقات الخارجية يقابله قسم العلاقات الداخلية، وفي حدود هذين القسمين تتوزع المسؤوليات والأدوار إضافة إلى الضمانات المساندة التي تحتاجها الإدارة من توثيق وطباعة واتصال وإشراف ومتابعة<sup>(2)</sup>.

### المبحث الثالث: أهداف ومبادئ العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

تحظى المنظمات بالنجاح عندما تحقق أهدافها المنبثقة من أهداف الجمهور، والمنظمة التي تبرع في الاتصال بجماهيرها، هي التي تعرف ما المتوقع من هذه الشرائح الجماهيرية، ويعرف هؤلاء ما يتوقعونه من تلك المنظمات، وعلى الرغم من أن المنظمة تقوم بإدخال أهداف الجماهير الاستراتيجية ضمن مهماتها، فإنها يجب أن تنجح إلى تغيير أهدافها بين فترة وأخرى بشكل يجعلها أكثر فعالية وتطابق بالنسبة إلى احتياجات الجمهور.

(1) - شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، المرجع نفسه، ص 87.

(2) - أحمد يوسف عبد اللطيف بولفراع، المرجع السابق، د.ص.

أمام أهداف العلاقات العامة في المنظمات الحكومية فهي:

- السعي الفعال نحو تحقيق أداء على مستوى عال من الجودة، وبخاصة في إعداد البرامج والنشاطات.
- التوعية بأهداف المنظمات وسياستها والعمل على إيضاح برامجها وخططها للجمهور داخل المنظمات وسياستها والعمل على إيضاح برامجها وخططها للجمهور داخل المنظمة وخارجها، وارشادهم إلى الخدمات التي يؤديها وكيفية الحصول عليها.
- تأسيس هوية وصورة قيادية للمنظمة في المجتمع، وتمييزها من غيرها ممن ينافسها، حتى تكون لها هويتها البارزة والمنافسة.
- تنمية شعور العاملين بالانتماء للمنظمة، بالإضافة إلى توفير<sup>(1)</sup>.
- جو يسوده الاستقرار في العمل، والاسهام قدر الامكان في حل مشكلات العاملين، والدفاع عن موقف المنظمة إذا تعرضت لأي انتقاد من الآخرين، وتدعيم العلاقة بالجمهور بوسائل الاتصال المختلفة<sup>2</sup>.
- كما تهدف العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية إلى:
- الحصول على تأييد الرأي العام ومد جسور الثقة والتواصل بينه وبين الحكومة وذلك من خلال امداده بالمعلومات الصحيحة والاعتماد على الصدق في ايصال المعلومات.
- القيام بشرح أهداف النظام السياسي والاقتصادي السائد في الدولة.
- تنمية الاحساس بالمسؤولية لدى الموظفين من خلال وسائل الاتصال المعروفة كالصحف والتلفزيون.
- ارشاد المواطنين بما فيه مصلحتهم والمصلحة العامة.

(1) - أحمد يوسف عبد اللطيف بوهزاع، مرجع سابق، ص. 55.

(2) - المرجع نفسه، ص 55.

- تحسين العلاقات سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي<sup>(1)</sup>.

### مبادئ العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية:

يستند نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية على عدة أسس ومبادئ ونذكر منها مايلي:

- 1- أن المتطلبات الآلية لبرنامج العلاقات العامة الجيد هو توفير المؤسسة الحكومية ذاتها لخدمة جديدة وهذا الاعتبار للمسؤولية الاجتماعية.
- 2- يتوقف مستوى جودة الخدمة التي تؤديها المؤسسة الحكومية على مدى قبول واشباع هذه الخدمة لحاجات ورغبات معينة لأفراد المجتمع.
- 3- يجب تشجيع كل نقد بناء والرد على مختلف الانتقادات لسياسات أو خطط أو انجازات المؤسسة بصدق وصراحة وواقعية فإن محاولة الآراء الانتقادية دليل على فشل برنامج العلاقات العامة.
- 4- إن دراسة حاجات المجتمع ووضع الخطط اللازمة لإشباع هذه الحاجات، هي في حد ذاتها مواد جيدة للنشر والإعلام.
- 5- الأهمية بمكان ارتباط الإعلام بموضوعات تهم الجمهور والمتوقع نشرها في الوقت المناسب.
- 6- يجب أن تصاغ المادة الإعلامية بحيث توافق مقدار الوقت والاهتمام والتفكير الذي يحتمل أن يعطيه للمادة الإعلامية الموجهة له ذلك للدقة في اختيار والتفسير وإبراز الحقائق وتبسيطها بدون تحريف أو شتوية<sup>(2)</sup>.

(1) مختار التهامي، إبراهيم الداوق، مبادئ العلاقات العامة في البلدان النامية، ط1، 1980، ص، 30.

(2) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، مرجع سابق، ص 88.

7- يجب أن يكون برنامج العلاقات العامة بمثابة خدمة حقيقية للجمهور ويجب أن يعاون هذا البرنامج لجمهور في الحصول على أقصى قدر من الخدمات التي توفرها المؤسسة الحكومة ومن ناحية أخرى يجب أن ينقل ويفسر هذا البرنامج للعاملين في المؤسسة حاجات رغبات الجمهور<sup>(1)</sup>.

#### المبحث الرابع: واقع العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية:

يمكن القول أن الاعتماد على العلاقات العامة كوظيفة من وظائف تسيير وإدارة المؤسسات في الجزائر قد بدأ فقط من التسعينيات من القرن الماضي، مع دخول الجزائر عصر اقتصاد السوق، وخصوصة المؤسسات والانتقال من النظم الاقتصادي القائم على الاعتماد على القطاع العام إلى الاقتصاد القائم على سلطة المؤسسات الخاصة، ومع ظهور متغيرات عالمية جديدة كذلك كبروز ما يسمى بظاهرة: العولمة والتطور المذهل في مجال تكنولوجيات لإعلام والاتصال التي ادخالها في نشاطات المؤسسة، فأصبحت المؤسسات التي كانت تعتمد على التسيير التقليدي تستند إلى ما أنتجه العلم الحديث سواء في مجال العلوم التقنية أو العلوم الاجتماعية والانسانية.

ولهذا فالجزائر كانت متأخرة بركب الدول المتقدمة في مجال الاستفادة من العلوم التقنية والانسانية في تسيير وإدارة المؤسسات، فبالنظر لطبيعة البنية المعلوماتية التقنية المعتمد عليها كشبكة الأربانات مثلا، نجد عدد محدود من المؤسسات تتوفر على هذه الشبكات، كما أن العلاقات العامة كعلم في الجزائر فهو حديث الظهور، فقد تأسس في الجزائر معهدين اثنين فقط مع بداية التسعينيات من القرن الماضي، وهما معهد علوم الإعلام والاتصال بالجزائر العاصمة ومعهد علوم الاتصال بجامعة عنابة، إلى جانب أن هذا المعهدان لا يتخصصان فقط وبعمق في إعداد خبراء وقائمون على العلاقات العامة، وإنما يدرس فقط

(1) شاذلي عوض عبد الفضيل أحمد، المرجع نفسه، ص88.

كمقياس ضمن تخصصات أخرى في علوم الإعلام و الاتصال، لذلك يسجل غياب كبير للمتخصصين والخبراء في هذا المجال، الذي بإمكانهم ممارسة هذا العلم باحترافية ومهنية والابداع فيه<sup>(1)</sup>.

وقد توصلت العديد من الدراسات الاكاديمية التي تناولت موضوع واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية باختلاف طابعها وتنوع نشاطها، إلى عدم اهتمام المؤسسة الجزائرية بجهاز العلاقات العامة رغم المشاكل العديدة التي تعانيها على الصعيدين الإداري والاتصالي، التي كان من الممكن تجاوزها أو التقليل منها على الأقل بوجود جهاز العلاقات العامة وهذا ما عكسته النتائج الآلية لجملة من الدراسات السابقة التي تم رصدها:

- غياب جهاز العلاقات العامة في معظم المؤسسات الجزائرية واسناد نشاطها إلى خلية الإعلام والاتصال.
- أن الوظائف التي تقوم بها خلية الاتصال تعادل وظائف جهاز العلاقات العامة وبالتالي لا تؤدي المعنى الوظيفي الحقيقي لجهاز العلاقات العامة.
- أن المؤسسات الجزائرية تعاني مشاكل إدارية واتصالية كبيرة في ظل غياب جهاز العلاقات العامة الذي يعمل على توطيد العلاقات بين المستويات الإدارية المختلفة وتفعيل الاتصال والحوار والاستجابة لمطالب الجماهير الداخلية والخارجية.
- كل العمال والموظفين في المؤسسات الجزائرية يؤكدون بنسبة 98% حاجتهم الماسة إلى جهاز العلاقات العامة الذي يعمل على تحسين وضعيتهم والاهتمام بمشاغلهم وتقريبهم من الإدارات العليا.

(1) يامين بودهان، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 29، السنة الرابعة، يوليو 2009.د.ص.

- أقر غياب جهاز العلاقات العامة سلبا على الأداء داخل المؤسسة الجزائرية وخارجها وهذا حسب العمال والموظفون الذين أكدوا هذا الأمر بنسبة 7.78%<sup>(1)</sup>.

العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية باختلاف طابعها وتنوع نشاطها، إلى عدم اهتمام المؤسسة الجزائرية بجهاز العلاقات العامة رغم المشاكل العديدة التي تعانيها على الصعيدين الإداري والاتصالي التي كان من الممكن تجاوزها أو التقليل منها على الأقل بوجود جهاز العلاقات العامة وهذا ما عكسته النتائج الآلية لجملة من الدراسات السابقة التي تم رصدها:

- غياب جهاز العلاقات العامة في معظم المؤسسات الجزائرية واسناد نشاطها إلى خلية الإعلام والاتصال.

- أن الوظائف التي تقوم بها خلية الاتصال لا تعادل وظائف جهاز العلاقات العامة وبالتالي لا تؤدي المعنى الوظيفي الحقيقي لجهاز العلاقات العامة.

- أن المؤسسات الجزائرية تعاني مشاكل إدارية واتصالية كبيرة في ظل غياب جهاز العلاقات العامة الذي يعمل على توطيد العلاقات بين المستويات الإدارية المختلفة وتفعيل الاتصال والحوار والاستجابة لمطالب الجماهير الداخلية والخارجية.

- كل العمال والموظفين في المؤسسات الجزائرية يؤكدون بنسبة 98% حاجتهم الماسة إلى جهاز العلاقات العامة الذي يعمل على تحسين وضعيتهم والاهتمام بمشاغلهم وتقريبهم من الإدارة العليا.

- أثر غياب جهاز العلاقات العامة سلبا على الأداء داخل المؤسسة الجزائرية وخارجها وهذا حسب العمال والموظفون الذين أكدوا هذا الأمر بنسبة 7.78%.

(1) عبواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة والإدارة المحلية (دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2009، ص، 235.

- أن المؤسسات الجزائرية لم تولي أهمية كبيرة للعلاقات العامة في تسيير المؤسسة لحد الآن، بسبب غياب ثقافة استخدام هذا العلم لدى هذه المؤسسات، التي لم تمتلك الشجاعة أو تقتنع إلى درجة كافية بتخصيص هيئة للعلاقات العامة، وتوظيف موظفون يكلفون بإدارتها أو تخصيص ميزانية كافية تصرف على نشاطات العلاقات العامة<sup>(1)</sup> وتوسيع مهامها وصلاحياتها.
- أن الوضع التسييري الذي تعيشه المؤسسة الجزائرية جعلها لا تولي اهتماما كبيرا للأخذ باقتراحات الموظفين واعتماد سياسة الباب المفتوح والحوار وغيرها من أساليب العلاقات العامة لتفعيل علاقات العمل وتجسيدها<sup>(2)</sup>.
- البيروقراطية في الإدارة الجزائرية واحتكار الإدارة لبعض الصلاحيات وحتى المعلومات وعدم اطلاع المسؤول على العلاقات العامة أو حتى على مكتب الاتصال بكافة الحقائق.
- ربط وظيفة العلاقات العامة مع وظائف أخرى ما يحدث التداخل وسوء الفهم لأجهزة المؤسسة.

(1) - يامين بودهان، مرجع سابق. د.ص

(2) - رضا نيايس، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة الاسمنت بعين الكبيرة سطيف، جامعة منتوري، قسنطينة، 208، ص 93.

- عدم تخصيص ميزانية كافية لقسم العلاقات العامة أو حتى لقسم الاتصال واعتبارها مصاريف زائدة لا طائل منها<sup>(1)</sup>.

وعليه فإن نتائج هذه الدراسة تشير إلى واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية بوضوح، على أنه واقع مهمش غير معترف به، وأن جهاز العلاقات العامة لا يلقى الاهتمام الكافي، لذلك لا يوجد تجسيد حقيقي لهذه الوظيفة الهامة والفعالة، وأن ما يحل محل جهاز العلاقات العامة هو مجرد خلية الاتصال تقوم بمهام جزئية فحسب من مهام العلاقات العامة، هذا ما جعل المؤسسة الجزائرية تتخبط في مشاكل على الصعيدين الداخلي والخارجي.

وقد سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث والاعلام العلمي والتقني والذي من مهامه العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات اقليمية ودولية.

ونظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الاقتصادي فإنها أصبحت ملازمة لكل الأنشطة التجارية والصناعية والخدماتية وغيرها، ذلك أن هذه التكنولوجيا وخاصة الانترنت أثبتت أهميتها في الرفع من تنافسية المؤسسات، الأمر الذي فرض على المؤسسات الجزائرية ديناميكية أكبر في مجال المنافسة وتطوير الأداء بالاعتماد على الانترنت والتكنولوجيات الحديثة الأخرى، ذلك أن الانترنت تعتبر فرصة تسويقية تسمح بإنشاء علاقة حوارية تمكن من الوصول إلى عميل لم يكن بالاستطاعة الوصول إليه من قبل، كما أنها تمثل فرصة تجارية تمكن المؤسسات من البروز والظهور بشكل قوي وإعطائها

(1) ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى، الجامعي، ابن باديس قسنطينة، جامعة قسنطينة، 2009، د. ص.

قيمة أكبر<sup>(1)</sup>، وغيرها من الخدمات الإلكترونية التي توفرها الانترنت والتي يمكن للمؤسسات الاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.

وتبذل الجزائر في هذا المجال جهودا كبيرة لترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة وأنها تتفتح على السوق الاقتصادي العالمي، وتؤكد النسب التالية جهود الجزائر للاستفادة أكثر من تكنولوجيا المعلومات 80% كثافة هاتفية 20% وصل انترنت، 40% استعمال حاسوب<sup>(2)</sup>.

وتؤكد الدراسات الأكاديمية في ذات السياق أن المؤسسات الجزائرية تستخدم وسائل الاتصال كالهاتف الثابت، الفاكس، الهاتف النقال، الحاسوب، بمستويات مرتفعة تعامل مثيلاتها في الدولة الأوروبية حيث يستخدم الحاسوب بنسبة 100% ويستخدم الفاكس بنسبة 60% أما الهاتف وبنوعية الثابت والنقال فيستخدم بنسبة 100%<sup>(3)</sup>، مما يعني أن هذه التكنولوجيا تلعب دورا هاما في تسهيل العمل الإداري حيث تمكن من القيام به في أقل وقت ممكن، كما تدل هذه النتائج على حرص المؤسسات الجزائرية على توظيف التكنولوجيا الحديثة أحسن توظيف والاستفادة منها لتحسين أدائها.

كما تؤكد الدراسات بأن استخدام الانترنت في المؤسسات الجزائرية لم يسجل تلك المستويات التي سجلتها الوسائل التكنولوجية الأخرى، ما يعني أن استخدام الانترنت في المؤسسات الجزائرية لا يزال محدود بعيد عن المعدلات العالمية بحيث أن 43% من المؤسسات الجزائرية لا توفر شبكة الانترنت لكل الأقسام الإدارية، بل وإن 31% منها يوفر

(1) إبراهيم بختي، الانترنت في الجزائر، دراسة احصائية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ع1، 2002، ص 28-32.

(2) قيجي كريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا الزبون في المؤسسة المصرفية، جامعة ورقلة، 2012، ص 95.

(3) حورية بولويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة فرع تسيير شبكة الغاز بالشرق، قسنطينة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص 120.

خدمة الانترنت للمدير فقط، هذا ما يدل على أن استخدامات الانترنت في المؤسسة الجزائرية هي استخدامات محدودة تتمثل أساسا في استقبال البريد الالكتروني 100%، البحث عن المعلومات 70%.

الاتصال بالزبائن 25%، تحويل البيانات 30%، والملاحظ أن استخدام الانترنت لأغراض ترويجية هو استخدام ضعيف تمثل 15% بينما يسجل الدفع الإلكتروني والتسوق الإلكتروني والبيع عن طريق الانترنت غياب تام، ويستعمل الموقع الإلكتروني للتعريف بالمؤسسة ومختلف السلع والخدمات التي تقدمها، وتستعمل محركات البحث في جمع المعلومات والبيانات التي تحتاجها المؤسسة مثل البحث عن أسواق جديدة ما يجعل هذا الاستخدام لا يكفي لتدقيق استغلال أمثل للفرص التي تمنعها الانترنت والتوجه الفعلي للمؤسسات الجزائرية إلى الأعمال الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

(1) شاذلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بولاية الجزائر، مذكرة ماجستير، منصور، جامعة ورقلة، 2008، ص 15.

رغم هذا فإن ما يقارب 83% من المؤسسات الجزائرية تؤكد أن استخدام الأنترنت هو أمر أساسي وضروري لنشاط المؤسسة، كما ترى ضرورة اتاحة الأنترنت لكل المستويات الإدارية لتشجيع العمال الجماعي وبالتالي تحفيز الإبداع وتبادل الأفكار<sup>(1)</sup>.

ورغم هذه التأكيدات إلا أن اهتمام المؤسسات الجزائرية بالإنترنت مازال ضعيفا، حيث أنها مازالت تخصص 5% من ميزانية اتصالها التسويقي للأنترنت، وتعود أسباب عدم الاهتمام الكافي بتكنولوجيا الأنترنت إلى:

- ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسات الجزائرية والاقتصار على استخدامها في تسهيل الأعمال الإدارية اليومية من خلال معالجة النصوص وتخزين المعلومات والبيانات.
- عدم وعي الكوادر البشرية بالمؤسسات الجزائرية بالمزايا الممكن تحقيقها من التواجد على شبكة الأنترنت وممارسة الاتصالات لتسويقية الالكترونية.
- التقليل من جدوى الأنشطة الاتصالية عبر الأنترنت بدعوى ضعف استثمار الأنترنت في الجزائر، حتى إن القليل من المؤسسات الجزائرية من تمتلك شبكة داخلية (انترانات) أو شبكة تجارية مع شركائها (اكسترانت)، كما أن المؤسسات التي تمتلك موقع الكتروني لا تقوم بتحديثه إلا نادرا مما يقلل من أهمية المعلومات التي تحتويها ويتسبب في عزوف الجماهير عن زيارته.

(1) موسى سهام، مساهمة في بناء نموذج قياس أثر المحاذاة الاستراتيجية لتكنولوجيا الأنترنت، دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة الصناعية العلمية ، ولاية سطيف، جامعة بسكرة، 2014، ص، 160، 164.

وفيما يتعلق بأنشطة العلاقات العامة عبر الأنترنت فإنها تشهد غياب تام في ظل عدم اهتمام المؤسسات الجزائرية بهذه الأنشطة حتى في العالم الحقيقي مما يؤثر سلبا على صورتها وبهذه مستقبلها في تعرضها لحمولات لترويج الاشاعات<sup>(1)</sup>.

### **المبحث الخامس: توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة كمنفذ جديد لتحقيق الخدمة العمومية:**

يعتبر الاتصال العمومي أحد المفاهيم التي تتسم بطابعها المركب كظاهرة تتدخل فيها المستويات السياسية والإعلامية والمؤسسية والثقافية، باعتباره مفهوم تتجاوزه تخصصات علمية ومهنية مختلفة، باعتباره رابط حيوي بين الدولة والمواطنين يجيب على حاجياتهم من المعلومات والاستفسارات والانجازات المحققة من الفعل العمومي (Action publique).

كونه يقوم على توزيع المعلومات النافعة للجمهور الهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن، تعزيز الروابط وعليه فإن رهان الاتصال العمومي المنفعة العامة للمواطن<sup>(2)</sup>.

وعلى حد تعبير بيار زيمور جوهر الاتصال العمومي هو المصلحة العامة

(intérêt générale) باعتبارها ذلك النوع من التنافس والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة والدولة من جهة أخرى، بهذا الشكل يصبح الاتصال العمومي أقرب للتوعية بالحقوق والواجبات منه للدعاية التي تميز علاقة الاتصال بين الدولة ومواطنيها في المجتمعات غير الديمقراطية، ويضيف زيمور أن الاتصال العمومي مرتبط بشكل وثيق

(1) نور الدين شارف، خدمات الانترنت ودورها في زيادة فعالية مزيج الاتصال التسويقي للمؤسسة، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، جامعة الشلف، 2012، ع 8، ص 48.

(2) عائشة قرّة، إيناس رغييس، الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الدراسات الاعلامية، العدد الخامس، تشرين الثاني 2018، جامعة محمد لمين دباغين، الجزائر، د، ص.

بتقديم الخدمة العمومية من المؤسسات العمومية إلى المواطن، لا يهدف إلى تحقيق الأرباح بل هو اتصال ذو غاية اجتماعية وتسييرية بالدرجة الأولى، يراعي فيها استفادة المواطن من حقه الناجم عن انتمائه للدولة.

ولأن المشاركة والشفافية يعتبران أحد أهم العوامل المجسدة للثقة بين الإدارة والمواطنين من خلال عمل اتصالي، تعزز مع ظهور الأشكال التواصلية الجديدة التي سمحت للمواطنين بالانخراط في الفضاء العام وإثارة النقاشات حول المسائل العمومية، باستخدام أدوات مستحدثة كمواقع التواصل الاجتماعي والمدونات أو منتديات النقاش وغيرها، الذي يعد الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الواب في تكريس التفاعل بخاصية تناقل المعلومات ودعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وفي إبداء وتنشيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية، ويجسم الأسلوب الديمقراطي في تسيير شؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلى المعلومة، وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال التشجيع لمواطنة جديدة قائمة على الممارسة النقدية والاحتجاج وحرية الرأي العام وإمكانية المشاركة في النقاش العام.

من جهة أخرى أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي أداة هامة في إيصال وبث الأخبار والمعلومات الخاصة مع تضاعف عدد المستخدمين، كما تعد منبرا هاما في رفع قيود تبادل المعلومات وتداولها بين المستخدمين بسرعة كبيرة، كما أن لها مميزات أخرى كالتفاعلية والمشاركة ما جعلت منها منفا هاما لدى المؤسسات العمومية التي تحرص على الوصول إلى المواطنين وتقديم خدماتها وتعزيز العلاقة بينهما، لهذا لجأت المؤسسة العمومية إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على اختلافها والفايسبوك على وجه الخصوص لما لاقاه من رواج لدى أفراد المجتمع الجزائري<sup>(1)</sup>.

(1) عائشة قرّة، إيناس رغييس. المرجع نفسه، د. ص

## المبحث السادس: تحديات العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الحكومية من خلال الخدمات العمومية:

مع تطور وسائل التواصل في عصرنا هذا، ظهرت عدة تحديات لموظفي العلاقات العامة هي:

- عدم اقتناع أو غياب عدد من المنظمات الهامة في المجتمع، عن مواكبة التطورات الحاصلة في وسائل الاتصال، كوجود حسابات لديهم في مواقع التواصل الاجتماعي، أو عدم هيكلة إدارة العلاقات العامة في ظل هذه التطورات.

- عدم كفاية المخصصات المالية لإدارة الموقع الإلكتروني للمنظمة، أو أن تكون المخصصات منخفضة، وبالتالي قد لا يظهر الموقع الإلكتروني بالشكل والمضمون اللائقين.

- عدم وجود أو قلة المتخصصين في العلاقات العامة الرقمية من ناحية (التحرير الإلكتروني، إدارة المواقع الإلكترونية)، أو تخصيص موظف بمؤهلات متدنية لإدارة حسابات المنظمة في مواقع التواصل الاجتماعي مثلاً.

- غياب وندرة الدورات التدريبية المتعلقة بالعلاقات العامة الرقمية، في معاهد ومراكز التدريب في السعودية.

- عدم التفاعل المناسب أو بطء التفاعل - إن وجد - من مسؤولي العلاقات العامة الرقمية مع الزائرين للموقع الإلكتروني أو مع المشتركين أو مع المشتركين أو المتابعين لحسابات المنظمة، حيث أصبح الإعلام الجديد حقيقة ماثلة للعيان ولم تعد مجرد وهم أو خديعة اتصالية أو فرقعات تقنية في الهواء، بل هي واقع متنام ومؤثر، وفاعل في تغيير الاتجاهات والمواقف، وبناء المعارف الانسانية والحديثة في العالم.

- ظهور ما يعرف بـ " المواطن المرسل" الذين يعمل معظمهم بمبادرة فردية ويشمل هؤلاء الأفراد الشجعان الذين قرروا أن يشتغلوا كاميراتهم وألا يؤديوا دور المتفرج

السلبى، ومع أن هؤلاء الأفراد سيعودون إلى حياتهم العادية، فإن البعض الآخر منهم سيقفون ملتزمين بنقل الأخبار إلى أكبر عدد ممكن من الأشخاص، وذلك على الرغم مما ينطوي عليه هذا الأمر من مخاطر بالنسبة إليهم وكذلك بالنسبة إلى أسرهم ويجب بالتالي الإشادة بإسهاماتهم وإيلاء العناية اللازمة لسلامتهم<sup>(1)</sup>.

- الجمهور الكبير الذي يزور الموقع الإلكتروني للمنظمة، وكذلك الذي يتابع حساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي، يتطلب معه تخصيص عدد مناسب من الموظفين للتفاعل معهم، وهو قد لا يتوفر لأي منظمة سواء لأسباب مالية أو إدارية أو غيرها، مما قد يؤدي لغياب أو بطء التفاعل معهم.

- حصول عدد من حالات الاختراق للمواقع الإلكترونية لبعض المنظمات وحساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي.

- عدم التفاعل المناسب مع بعض الإدارات الداخلية في المنظمة، فالعلاقات العامة، كما هو معروف - لا تعمل لوصلها بل هي من ضمن إدارات المنظمة<sup>(2)</sup>.

- الجانب الأخلاقي في ممارسة عمل العلاقات العامة على شبكة الانترنت، حيث تعد الأطراف التي يمكن اجمالها بلغة رجال العلاقات العامة في الممارسة ورجال العلاقات العامة والجمهور والمجتمع، كل هؤلاء أصلحوا بحاجة إلى عملية لضبط ممارستهم في التفاعل مع مواقع الشركات، فلم يعد الآن الفاعل الوحيد هو رجل العلاقات العامة، بل أصبحت كل الأطراف قوة فاعلة بحاجة إلى ضبط، وهو ما يبرر بشكل ما تهميش دور جمعيات العلاقات العامة لم يعد يمثلوا أكثر من

(1) عبد العزيز بن سعيد الخياط، العلاقات الرقمية، مفهومها، أدوارها، تحدياتها، ورقة علمية مقدمة إلى المنتدى الثالث للجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، العلاقات العامة الرقمية 8-9 أبريل 2015، الرياض في: 22: 23/07/200.18

<http://alkhayat-a.blogspot.vom>

(2) عبد العزيز بن سعيد الخياط، المرجع نفسه. د.ص.

30% من الطاقة الفاعلة بالإضافة إلى الرادع القانوني لم يعد يشكل الخط الأحمر للانحرافات الاخلاقية لممارسات العلاقات العامة على الشبكة نظرا لصعوبة عملية التقاضي واثبات الضرر.

- كما أن تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وخاصة الانترنت، يضع أمام مهنة العلاقات العامة مجموعة من التحديات:

- في عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث الأشياء أرخص وأكفأ وأكثر وفرة تزداد المنافسة بين المنظمات، الأمر الذي يجعل المحافظة على الجمهور، أمرا دقيقا وقابلا للانفلات، وهذا يستدعي أن تزود العلاقات العامة بكافة الوسائل التكنولوجية التي تساعدها على الكفاح من أجل البقاء.

- لم يعد من السهل في ظل العولمة أن تنطلي الدعاية الفجة على الجمهور، كما لا يمكن اجباره على التعامل مع منظمات بعينها.

- أن أي تقاعس عن مواكبة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وعدم استيعاب لتأثيراتها على الحياة الاقتصادية، ينتج عنه فجوة يصعب على المنظمات تجاوزها<sup>(1)</sup>.

- النظرة القاصرة لطبيعة عمل العلاقات العامة والمشتغلين بها خاصة في الوطن العربي، الذين يلزمهم في عصر المعلومات التصدي للمعرفة المتدفقة بشكل كبير وللاشكالات التواصلية بدل الاكتفاء ببعض الأعمال الروتينية.

إضافة إلى ذلك فإن أبرز ما يعاني منه نشاط العلاقات العامة بشقيه الأكاديمي والمهني في المرحلة الراهنة عدم تبلور الرؤية لدى كثير من المتخصصين في معرفة ملامح ومكونات العلاقات العامة الرقمية، وأدى ذلك إلى قلة اسهامهم في تطوير تخصصهم بما يتكيف مع التغيرات الجذرية في عالم تقنية الاتصال، الأمر الذي يفوت الفرصة عليهم في تقديم

(1) وليدة حدادي، العلاقات العامة الالكترونية في الوطن العربي، الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، 2018، ع 30، ص 110.

نشاطهم على الوجه المطلوب، وهو ما أدى إلى فقدانهم لمهام في صميم هذا التخصص المهم لصالح تخصصات أخرى.

وإن كانت الشبكات الاجتماعية قد أدت إلى نمط جديد من العلاقات العامة في التواصل عبر الفضاء الرقمي على مستوى العالم فإن الأمر مر أكثر تعقيدا ويفرض العديد من التحديات الفريدة في نوعها في المجتمعات العربية، على سبيل المثال فإن اللغة العربية نفسها تفرض تحديات الخاصة على برمجيات تحلي الانطباعات وميول الآراء، وهي برمجيات ضرورية جدا لتمكين عمليات تواصل كفاء في ظل انفجار معلوماتي من ملايين التغريدات اليومية إلا أن اللغة العربية- والعامة بالأحرى- تضع الكثير عن المشاكل الرئيسية والقضايا البحثية المفتوحة التي تجعل تطوير واستخدام تلك البرمجيات يسير بوتيرة بطيئة جدا مقارنة بما يحدث في اللغات الأخرى سيما الانجليزية، أيضا عن نظائرها في دول العالم الأخرى، فعلى سبيل المثال فإن السعوديين يشاركون 60%.

من المحتوى الرقمي الذي يقرؤونه على شبكات التواصل الاجتماعي.

وهي النسبة الأعلى مستوى العالم حيث أن المتوسط العالمي للمشاركة<sup>(1)</sup> هو 24% فقط كما أن هذه النسبة في دولة اليابان لا تتعدى 5%.

هذه وغيرها من خصائص التواصل الرقمي في المجتمعات العربية والمملكات العربية السعودية تشكل واقعا مختلفا يحتاج إلى معالجة خاصة وحلول بعينها قد لا تتفق بالضرورة مع الاتجاهات والممارسات العالمية المعتمدة في هذا المجال<sup>(2)</sup>.

وفي السودان توصلت دراسة الرباطي (2014) إلى وجود قصور كبير في استخدام العلاقات العامة بشركات الاتصال السودانية لمواقع التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت

(1) وليدة حدادي، المرجع نفسه، ص 110.

(2) وليدة حدادي، المرجع نفسه، ص 110.

في الترويج للخدمات وعرض وتقديم البرامج والأنشطة المختلفة التي تؤدي إلى تحسين صورة المؤسسة، إضافة إلى ضعف استخدامها بالصورة المناسبة في التواصل مع الجمهور لكسب ثقته وتفاهمه<sup>(1)</sup>.

كما بينت دراسة خيرت (2008) أن المواقع الإلكترونية للمؤسسات الربحية وغير الربحية في كل من مصر والإمارات ركزت في المقام الأول على استخدام استراتيجية الإعلام، وهذا يعني أن المؤسسات على اختلاف طبيعتها ومكان وجودها تعتبر أن مواقعها الإلكترونية عبر الإنترنت هي وسيلة من وسائل الاتصال في اتجاه واحد من المؤسسة إلى الجمهور، بحيث يعبر عن وجهة نظر المؤسسة في المقام الأول، كما أن المؤسسات ميدان الدراسة لا تدعم استراتيجية الحوار التي يمثل تطبيق مبادئها أكثر الوظائف الاتصالية تطورا عبر الأنترنت، فإدارات العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة لازالت بعيدة كل البعد عن تطبيق مبادئ التفاعلية والحوار من خلال مواقع مؤسساتها عبر الأنترنت، وإذا كان هناك استخدام ضعيف لبعض مبادئ التفاعلية والحوار من خلال مواقع مؤسساتها عبر الأنترنت، وإذا كان هناك استخدام ضعيف لبعض مبادئ التفاعلية على مواقع بعض المنظمات، فإن ذلك يقتصر على نمط الاتصال الصاعد فقط.

أي أن يسمح لمستخدمي الموقع بإرسال آراءهم أو شكواهم ومقترحاتهم عبر البريد الإلكتروني، وإذا اعتبرنا أن نمط الاتصال الصاعد فقط<sup>(2)</sup>.

(1) معاوية مصطفى بابكر الرباطي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الترويج لشركات الاتصالات- دراسة مقارنة لعينة من مواقع لشركات الاتصالات- دراسة مقارنة لعينة من مواقع لشركات الاتصالات للفترة من يناير 2013- ديسمبر 2014، رسالة دكتوراه غير منشورة في علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2015، د. ص.

(2) خيرت معوض محمد عياد، المسؤولية الاعلامية للعلاقات العامة عبر الأنترنت (دراسة على المؤسسات الربحية وغير الربحية في مصر والإمارات)، بحيث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع عشر لكلية الإعلام، جامعة القاهرة بعنوان "الإعلام بين الحرية والمسؤولية" 24-26 يونيو 2008. د.ص

أي أن يسمح لمستخدمي الموقع بإرسال آراءهم أو شكاوهم ومقترحاتهم عبر البريد الإلكتروني، وإذا اعتبرنا أن نمط الاتصال الصاعد هذا يمثل خطوة ايجابية للاستفادة من إمكانيات الانترنت، فإنه تغيب أو تطول استجابة المؤسسات المختلفة لمستخدمي واقعها الالكترونية، لذا يمكن القول أن وجود بعض الروابط التي تشير إلى إمكانية تطبيق نمط الاتصال الصاعد على المواقع الالكترونية، لذا يمكن القول أن وجود بعض الروابط التي تشير إلى إمكانية تطبيق نمط الاتصال الصاعد على المواقع الإلكترونية للمؤسسات المختلفة إنما يعكس استكمال الجانب الشكلي على هذه المواقع فقط.

### خلاصة الفصل الثالث:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى اهمية العلاقات العامة الرقمية كجزء من الادارة الحديثة في المؤسسات المعاصرة وبالتحديد في المؤسسات الحكومية ذات الطابع الخدماتي نظرا لطبيعتها الخاصة و مختلف التحديات التي تواجهها .

**الفصل التطبيقي**

**الاطار الميداني**

**تمهيد:**

يمثل الإطار التطبيقي أو الميداني للدراسة المرحلة الأخيرة والمهمة من البحث والتي من خلالها يتم النزول للميدان لإثراء المعلومات التي تم جمعها كمادة خام للموضوع، ذلك بإتباع خطوات البحث العلمي الأمر الذي يعطي الدراسة طابعا علميا وموضوعيا أكثر، إذ يتم من خلال هذا الجانب الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها، بمطابقتها مع ما تم تناوله في الجانب النظري من جهة ومع ما أسفر عليه العمل الميداني من جهة أخرى، من خلال النتائج التي يتم الحصول عليها في نهاية المرحلة.

## 1- التعريف بالمؤسسة:

مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة تقع هذه المؤسسة على الطريق الوطني رقم 21 الرابط بين ولايتي قالمة وعنابة، أين تبعد عن مركز الولاية بحوالي 01 كلم.

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وخدماتي، وكانت هذه المؤسسة في السابق عبارة عن مصلحة تابعة للولاية وهذا قبل سنة 1992 وتسمى مصلحة الوقاية والإسعاف، ومع صدور المرسوم التنفيذي 54/92 الصادر في 1992/02/12 والذي يتعلق بتنظيم وجمع مصالح الحماية المدنية على مستوى الولايات في شكل مديريات، تأسست هذه المديرية وأصبحت مستقلة بذاتها، كما حدد هذا المرسوم قواعد تنظيم وعمل هذه المديريات في ثلاث مصالح تسيير وتنسق من طرف مديرية ولائية مكلفة ب: الوقاية، الحماية العامة، الإدارة والإمداد.<sup>(1)</sup>

## الموارد المادية والبشرية للمؤسسة:

• الموارد المادية: تحتوي مؤسسة الحماية المدنية لولاية قالمة على العديد من الوسائل المختلفة

لكل منها عمل معين ، وهذه الوسائل تتمثل في:

- 10 سيارات إسعاف .

- 02 سيارة إسعاف طبية .

- 06 شاحنة المضخة والخزان

- 08 شاحنة الخزان الحرائق .

- 01 شاحنة الحرائق الخفيفة.

<sup>1</sup> - الجريدة الرسمية، العدد رقم 13، ص 341.

- 08 شاحنة الحرائق المتوسطة.
- 01 شاحنة متعددة الخدمات.
- 01 شاحنة السلم الميكانيكي
- 03 شاحنة نقل العتاد .
- 01 حافلة.
- 03 سيارة اتصال.
- 02 سيارة اتصال كل الأراضي.
- 13 مولد كهربائي محمول .
- 08 مضخات مياه عادية .
- 10 مضخات مياه عوامة .
- 02 حاملة أضواء كاشفة .
- 01 زورق مطاطي.
- 01 زورق نصف مرن .
- 01 زورق ذو قاعدة مسطحة.<sup>2</sup>

• الموارد البشرية: ويوجد بمؤسسة الحماية المدنية لولاية قالمة حوالي 756 عون وهي مقسمة

كالتالي:

<sup>2</sup>- مقابلة مع السيد: العقون فؤاد ، ملازم أول، المكلف بالإعلام، الأقدمية المهنية 09 سنوات. ،يوم 1سبتمبر 2020 على

- الضباط: 39.

- الأطباء: 07 .

- صف الضباط: 116 .

- الغطاسين: 04.

- الأعوان: 581.<sup>3</sup>

إن كل هذه الموارد المادية والبشرية موزعة على خمسة (05) قطاعات تشمل أو تمس جميع تراب الولاية، وهي كما يبينه الملحق رقم: 01، 02، 03، والتمثل في: الخريطة العملية لمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة .

## 2- مهامها :

تقسم المديرية الولائية للحماية المدنية إلى ثلاث مصالح وهي: الوقاية، الحماية العامة، الإدارة والإمداد، الوحدات العملياتية ومهامها معرف كما يلي :

### • مصلحة الوقاية (SP): ومن مهامها

- متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية والمقاييس الوقائية والأمنية المتعلقة بمجال الوقاية .
- المساهمة في عداد ومراقبة مخططات الوقاية والسهر على تطبيقها.
- القيام بدراسة الأخطار والأمن لفائدة الشركات والمؤسسات العمومية و الخاصة وتساهم في إعداد الدراسات المتعلقة بمجال الوقاية مع مختلف الأجهزة المعنية الأخرى الموجودة في الولاية.

- تنظيم حملات إعلامية وتحسسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص و الممتلكات .

\* مصلحة الوقاية منظمة على الشكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر في:

- مكتب الدراسات.

- مكتب المراقبة.

- مكتب التوثيق والإحصاء والتوعية.

- مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة.

**: مكتب الدراسات :** يشرف عليه ملازم أول يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

- يقوم بإعداد دراسة شاملة ودقيقة للأخطار المتوقعة عن إنشاء المؤسسات بعد تسلمها لنسخة من الملف من المصالح المعنية.

- تقوم بتحديد وضبط الشروط الإحتياطية الوقائية الواجب إتخاذها سواء في حالة بناء أو إستغلال المنشآت ذات الطابع التجاري أو الصناعي.

- تقوم بتسليم رخصة البناء إذا إستلم الملف من مديرية التنظيم والشؤون العامة بعد تطبيق المعني لكل التوصيات والإحتياطات الوقائية المحددة في الدراسة.

**مكتب المراقبة :** يشرف عليه ملازم أول

يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

- مراقبة المؤسسات المصنفة بنوعيتها ( المؤسسات الخطيرة المزعجة و الغير صحية وكذا المؤسسات المستقبلية للجمهور) ضمن البرنامج والمصادق عليه من طرف المديرية العامة للحماية المدنية وهذا بعد بداية الإستغلال.

- القيام بزيارات مراقبة ميدانية منذ إنشاء المؤسسة ( إيداع الملف).

- يقوم بعدة زيارات نذكر منها:

- زيارات ميدانية

- زيارات وقائية

- زيارات مراقبة

- زيارات مطابقة

**مكتب التوثيق، الإحصاء و التوعية:** تشرف عليه رقيب يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

- جمع الوثائق المتعلقة بتنظيم وسير مصالح مديرية الحماية المدنية.

- القيام بحملات إعلامية قصد التوعية و التحسيس حول الأخطار التي تهدد الأشخاص و الممتلكات.

- القيام بإحصاء التدخلات التي تقوم بها جميع وحدات الحماية المدنية على مستوى الولاية.

- إعداد جداول الإحصائيات الأسبوعية ، الشهرية ، الثلاثي الأول السداسية و السنوية و السهر على مداومتها اليومية.

- إصدار شهادات النكبة على حسب نوعية التدخل.

- العمل المباشر مع الجرائد الوطنية والقناة السمعية البصرية فيما يتعلق بالنشاط الميداني لأعوان الحماية المدنية. **مكتب الخرائط والأخطار الخاصة :** يشرف عليه ملازم أول يكلف المكتب بأداء الأدوار التالية:

- إحصاء كل الأخطار المتواجدة على مستوى الولاية

- إعداد الخرائط الخاصة بهذه الأخطار.

- إحصاء الأخطار الخاصة لإتخاذ الإحتياطات المنية في إطار العمليات ولفائدة المؤسسات .
- المشاركة في لجان ولأئية لدراسة الحوادث المترتبة عن الأخطار الخاصة.
- إعداد مخططات الوقاية.

• **مصلحة الحماية العامة (SPG):**

- إن مصلحة الحماية العامة في مجال إختصاصها مكلفة بـ:
- إعداد المخططات المتعلقة بالتنظيم و الإدراج حيز التطبيق والإسعافات عند حدوث الكوراث.
- إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار ومراقبة مدى نجاعتها.
- تنظيم الميدانية لمدى إدراج وسائل التدخلات في حالة حدوث الكوراث.
- تقوم وإدماج ومراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص و الممتلكات.
- تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف ، وتنمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة و النجدة بالتضامن مع الجمعيات والمنظمات ذات الطابع الإنساني.
- \* مصلحة الحماية العامة منظمة على شكل (04) مكاتب لتتوب في أداء المهام السابقة الذكر وهي:

- مكتب المخططات.

- مكتب الإشارة.

- مكتب الإسعافات الطبية وترقية الإسعاف.

- مكتب العدد الأمنية.

**مكتب المخططات :** هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- إعداد مخططات التدخل وتنظيم الإسعافات على مستوى الولاية ، البلدية ، و الوحدة.
- تقوم بإعداد مخططات البلدية الوحدة مع المصالح المعنية الأخرى.
- يجمع المعلومات والمعطيات الضرورية لإتمام المخطط من مختلف المصالح.
- إخضاع كل الوثائق إلى تأشيرة السلطات المعنية ( الوالي).
- إعداد الخريطة العملية للولاية
- المراقبة و الحرص على المداومة اليومية لمختلف المخططات
- إعلام مدير تنظيم وتنسيق الإسعافات تحت إشراف السلم الإداري بمدى تقدم الأشغال.
- التعاون مع مصلحة الوقاية على إدراج وتنفيذ المناورات و التمارين المبرمجة.

**مكتب الإشارة :** هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- السهر على تنفيذ ومتابعة وصيانة جميع وسائل الإشارة العملية
- المسك اليومي للسجل الخاص بالزيارات التقنية لمحطات الإرسال.
- تركيب وإدراج شبكات الإنذار
- مراقبة مدى فعالية سير المعلومات العملية
- القيام بعمليات الجرد العام المتعلقة بوسائل الإشارة.

**مكتب الإسعافات الطبية وترقية الإسعاف:** هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية :

- إدراج تنفيذ كل المقاييس و النشاطات التي من شأنها مساعدة ترقية و تطوير الإسعافات مع مختلف الجمعيات ذات الطابع الإنساني قصد تطوير روح التضامن الوطني.
- دراسة وتنفيذ ومراقبة التعزيزات المتعلقة بالإسعاف الطبي.

**مكتب أجهزة الحماية:** هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- تهيئة وتنفيذ ومراقبة الوسائل المادية والبشرية للحملات الخاصة بمكافحة حرائق الغابات ، مراقبة الشواطئ والفياضانات.....إلخ.

\*كل سنة يقوم المكتب بحملة مكافحة حرائق الغابات والمحاصيل الزراعية بحيث يقف على مدى جاهزية العتاد الخاص بالإطفاء في الحرائق وتوجيهه حسب كل حريق.

\*وضع مراكز متقدمة متنقلة عبر البلديات النائية أو التي تحتوي على غطاء نباتي كثيف أو مساحة زراعية كبيرة خاصة وقت الحصاد.

\*بالنسبة للفياضانات عند إستقبال BMS وهو نشرية خاصة بالأحوال الجوية يقوم المكتب بإعداد فرق خاصة بخطر الفيضان داخل الثكنات طيلة مدة التقلبات الجوية مجهزة بالعتاد اللازم ( مفرغ الدهاليز ، مضخات مجرورة، مضخات عائمة، ألبة خاصة، أضواء كاشفة ....إلخ)

- تحيين خريطة الوسائل العملية للجهاز:

\*من جهة التعداد البشري إحصاء كل منتسبي السلك المتواجدين في عطل (مرضية، تعويضية، عطل سنوية) أو التحويلات داخل أو خارج مديرية الحماية المدنية قائمة.

\*ومن جهة أخرى إحصاء العتاد (الخاص بالتدخل، الخاص بالدعم أو الإحتياطي) كذلك دخول وخروج العتاد من الولاية بالإضافة إلى تحويل العتاد خارج الخدمة.

- إعداد وإرسال تقارير نهاية الحملات.

- برمجة و متابعة تنفيذ المناورات التطبيقية بالتعاون مع مختلف مصالح القطاع العام والخاص
- معرفة جاهزية أعوان الأمن في مجال التدخلات للمؤسسات الإقتصادية والإجتماعية ، ومن جهة أخرى تعرف أعوان الحماية المدنية على المؤسسة، للتدخل الجيد في حالة الخطر.
- وضع أجهزة أمنية لمختلف الفعليات والتظاهرات الرياضية، الثقافية، الفكرية أو مختلف التجمعات وإعداد الإحصائيات اليومية، الأسبوعية، الشهرية والسنوية الخاصة بهذه الأنشطة.
- إعداد التقارير التقنية بعد كل عملية تدخل مهمة.

### مصلحة الإدارة والإمداد (S.A.L).

إن مصلحة الإدارة و الإمداد في مجال إختصاصها مكلفة ب:

- تقوم بتولي التسيير الغير ممرکز للوسائل المالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية.
- تتابع إنجاز برامج التجهيز و المنشآت و تتولى صيانتها
- تتابع وتناقش أعمال التكوين وتسهر على تطبيق برامج التدريب والمناورات الميدانية.
- تتولى تسيير المحاسبة العامة، ومسكك مختلف السجلات ودفاتر الجرد المتعلقة بدخول وخروج المعدات والأمدادات.
- تتابع وتراقب نشاط الحاضر والورشات الخاصة بعمليات الصيانة و المعاينة.
- تتولى تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال.

\*مصلحة الإدارة و الإمداد منظمة على الشكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة

الذكر:

- مكتب المستخدمين و النشاط الإجتماعي.

- مكتب التكوين.

- مكتب المالية والمحاسبة.

- مكتب الملاك.

**مكتب المستخدمين و النشاط الإجتماعي:** يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية:

- يسهر ويقترح سنويا توقعات الميزانية المخصصة للمستخدمين.

- يسهر في حدود صلاحياته على تسيير الحياة المهنية والإدارية لأعوان الحماية المدنية للولاية.

- يعمل على ترقية كل نشاط إجتماعي يومي إلى تحسين إطار وظروف الحياة والعمل لأعوان

الحماية المدنية في الولاية.

**مكتب التكوين:** يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية:

- يسهر على تطبيق برامج التكوين العام و إعادة تأهيل وتحسين المستوى التقني لأعوان الحماية

المدنية للولاية.

- يقترح وينفذ برامج تكوين أعوان الأمن لفائدة المؤسسات الإجتماعية و الإقتصادية

- يسير ملفات الإختصاصات.

- يسهر على مراقبة تطبيق البرامج التعليمية والمناورات وكذا تدريب أعوان الحماية المدنية.

**مكتب المالية و المحاسبة:** يكلف هذا المكتب بأداء المهام الملخصة فيما يلي:

- يسهر على إعداد و إقتراح توقعات ميزانية التسيير.

- تسيير كل القروض المنتدبة للحماية المدنية للولاية.

**مكتب الأملاك:** يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية

-السهر على التسيير التقني والإداري للوسائل و التجهيزات و المنشآت من تاريخ كسب ملكيتها إلى تاريخ إعفائها من النشاط العملي وفق طرق محددة لذاك.

- ضبط وتحديد طرق إستقبال أو شراء الوسائل والتجهيزات وكذا طرق ومقاييس توزيعها على مختلف وحدات الحماية المدنية الكائنة بالولاية.

- المداومة على المسك اليومي لسجلات الجرد العام : اليومية وبطاقة التخزين .

يتشكل مكتب الأملاك من (03) هياكل:

المخزن العام: ويتكلا بإستقبال وإخراج أو توزيع الوسائل و التجهيزات وكذا تخزينها وصيانتها وفق طرق وقواعد محددة لذلك.

الحضيرة: ويتمثل دورها في إستقبال العتاد و الوسائل وضمان صيانتها وتصليحها ( ميكانيك ، كهرباء، طلاء ، تصليح العجلات) ومراقبة إستغلالها حتى يتسنى توزيعه أو إعفائه من النشاط العملي.

المنشآت: وتتمثل في وحدات الحماية المدنية الموجودة على مستوى الولاية وكذا السكنات الوظيفية

وتعمل على صيانتها والتكفل بكل الأعمال التصليحية او الترقوية التي تتطلبها هذه المنشآت.<sup>4</sup>

<sup>4</sup>- الجريدة الرسمية العدد 13 ص 341

• وحدات التدخل

التصنيف و التوقيع : يتم تصنيف وحدات الحماية المدنية في كل ولاية بقرار من طرف وزير الداخلية باعتبار الأخطار الموجودة و المتوقعة.

01- الوحدة الرئيسية :

تقوم بتسيير المستخدمين المتواجدين بها و الصيانة و المحافظة على العتاد عند النداء الأول : تدافع على قطاع التدخل للولاية

عند النداء الثاني : تدافع على قطاع التدخل للدائرة التابعة لها و تدافع على كل تراب الولاية

02- الوحدة الثانوية :

عند النداء الأول : تدافع على قطاع التدخل للدائرة

عند النداء الثاني : تدافع على قطاع التدخل للبلديات التابعة لها

03- وحدة القطاع :

عند النداء الأول : تدافع على قطاع التدخل الخاص بالبلدية المتمركزة بها و البلديات

التابعة لها

04- مركز الإسعاف المتقدم :

عند النداء الأول : يدافع على مكان الخطر الموجود في المحيط العملي المحدد له.

## 3- أهدافها:

تقوم الحماية المدنية بكافة المهام المحددة لها أهداف خاصة بها تتولاها أثناء الطوارئ منها:

✓ تصنيف المخاطر بمختلف أنواعها ووضع الحلول المناسبة لمواجهتها.

✓ الوقاية من الأخطار الطبيعية والصناعية والحربية والتخفيف من نتائجها والعمل على استمرار

عمل المرافق الهامة ووضع الإجراءات والأعمال المناسبة لحماية الأرواح والممتلكات العامة والخاصة

✓ التخطيط لمواجهة حالات الطوارئ للمتضررين من آثار الحوادث والكوارث القدرية والصناعية

والحربية.

✓ وضع الخطط العامة للطوارئ ووضع الأسس التي يتم بها إعداد الخطط التفصيلية ومتابعة

اللجان الرئيسية.

✓ إعداد التدخل السريع في حالات التطور .

✓ إعداد الدراسات العلمية والميدانية لتحليل وتحديد المخاطر المحتملة والتنسيق مع كافة القطاعات

والمؤسسات الحكومية لإعداد الخطط العامة للتدخل في حالات الكوارث .

✓ إعداد خطط الإجلاء والإيواء في حالات الحروب والطوارئ.

✓ إعداد وتنفيذ الخطط والسياسات والبرامج لتطبيق ماورد في نظام الدفاع المدني ولوائحه المتعلقة

بأعمالها.

✓ تنفيذ ماتتص عليه لائحة المتطوعين وإعداد الخطط اللازمة للاستفادة منهم .

✓ التنسيق مع الجهات المختصة لإعداد خطط الإنذار من الأخطار ،والتنسيق الدائم مع كافة

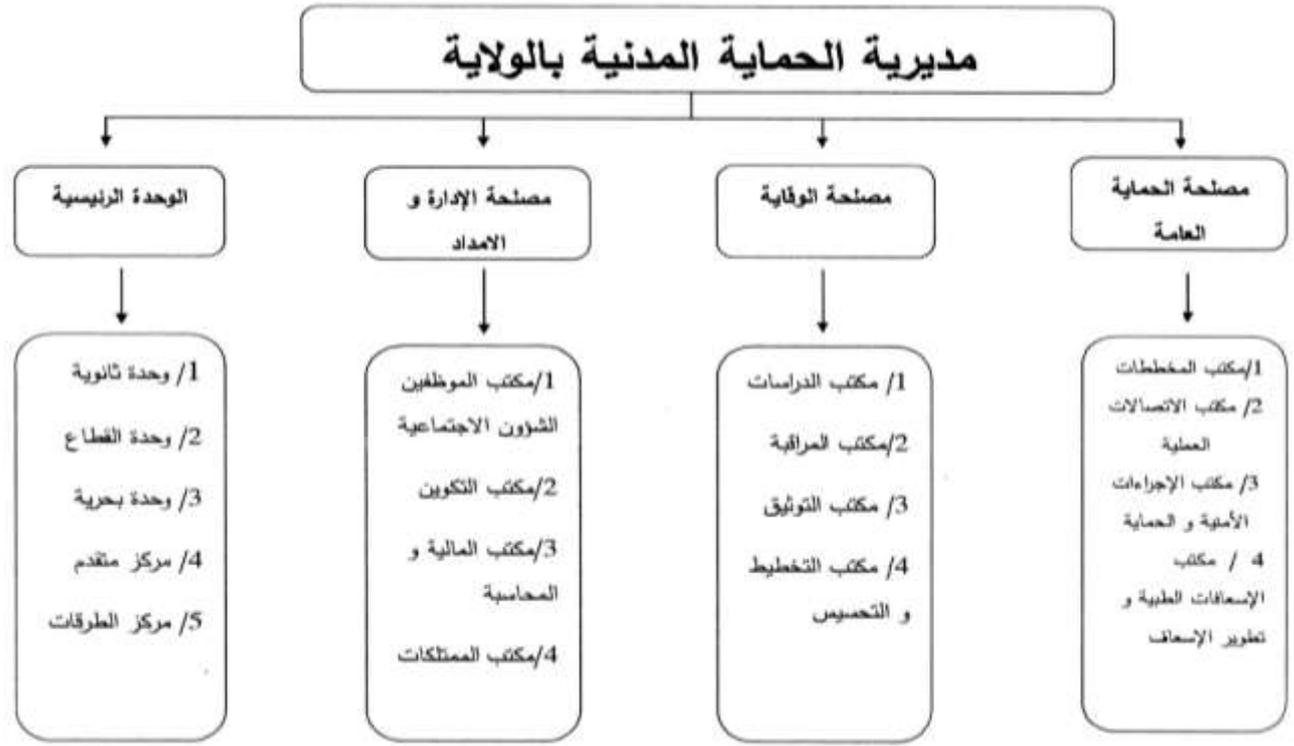
الوزارات والمصالح الحكومية المسؤولة عن تنفيذ أعمال الدفاع المدني.

✓ تأهيل وتدريب منسوبي الحماية المدنية لمواجهة المخاطر المختلفة.

✓ الحماية من المخاطر الكيماوية والجراثومية والنووية

✓ إقامة معسكرات الإيواء المؤقتة والثابتة لإيواء المتضررين والمتشردين.<sup>5</sup>

#### 4- الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة:<sup>6</sup>



<sup>5</sup> مقابلة مع السيد: العقون فؤاد ، ملازم أول، المكلف بالإعلام، الأقدمية المهنية 09 سنوات ،يوم 3سبتمبر 2020،على

الساعة 13:45 زوالا.

<sup>6</sup>المرسوم التنفيذي رقم 91 – 503 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل بالمرسوم 93-147 المؤرخ في 22 جوان 1993.

تحليل البيانات وتفسيرها:

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة في هذا البحث نسعى إلى تحليل وتفسير جميع البيانات والمعلومات التي تحصلنا عليها والمتعلقة بالعلاقة العامة الالكترونية في المؤسسة، وكذا المعلومات المتحصل عليها من خلال بعض المطويات التي تعتمد عليها المؤسسة، وكذا تصفحنا لمختلف مواقع المؤسسة، وعليه قمنا بتقسيم هذه المرحلة التحليلية وفقاً لثلاثة محاور رئيسية:

الجدول رقم (01): العلاقات العامة الالكترونية

السؤال	الإجابة
-فيما تستخدم الوسائل الرقمية للعلاقات العامة في المؤسسة؟	-الإجابة كانت على النحو الآتي: الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة، والحصول على المعلومات والتواصل والتفاعل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة. أيضاً تستخدم في تحسين صورة المؤسسة وكذا عملية التسيير.
-ما هي أبرز وظائف العلاقات العامة في المديرية؟	-تقوم العلاقات العامة في المديرية بوظيفة: الإعلام، التكوين، التحسين، جمع المعلومات.
-ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستعملة طرفكم؟	-وسائل الإعلام، الملصقات، الإعلانات، الاتصال المباشر.
-هل هناك تفاعلية مع الجمهور الخارجي؟	-كانت كل الإجابات بنعم.
-ما هي أهم الأهداف الأساسية التي تسعى	-اتفقت الإجابات على أن أهم الأهداف تمثلت

<p>في:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* بناء صورة ذهنية للمؤسسة.</li> <li>* تزويد الجمهور بالمعلومات.</li> <li>* إضافة إلى مواجهة الأزمات</li> </ul>	<p>العلاقات العامة إلى تحقيقها مع الجمهور الخارجي للمؤسسة؟</p>
--	--

### التحليل:

تجدر الإشارة أنه من خلال الدراسة الميدانية ومن خلال المقابلات التي أجريناها على مسيري المؤسسة المبحوثة، فقد صرح معظمهم أن المؤسسة تعتمد على العلاقات العامة الرقمية في عملها ويتضح ذلك من خلال استخدام المؤسسة للوسائط الرقمية للعلاقات العامة وهذا بغرض تحسين صورة المؤسسة والتعريف بها للجمهور الخارجي حيث سهلت هذه الوسائط عملية التواصل والتفاعل والتي شكلت حلقة وصل بين المؤسسة وجمهورها، وكذا تفعيل الاتصال بين موظفي المؤسسة عبر الوسائط الرقمية للعلاقات العامة حيث يتواصل مختلف الموظفين بما فيهم رؤساء المصالح ورؤساء المكاتب مع بعضهم البعض عن طريق مجموعات عبر المواقع المختلفة للمؤسسة، كذلك تستخدم في التواصل والتفاعل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة، حيث تعتمد المؤسسة بالدرجة الأولى على شبكات التواصل الاجتماعي والتي تعتبر وسيلة من وسائل العلاقات العامة الرقمية حيث تنشط المؤسسة عبر موقع الفيسبوك من خلال الصفحة الرسمية لها، أين تفتح هذه الأخيرة المجال أمام الفرد للتواصل مع المؤسسة من خلال إرسال الرسائل وإيصال مختلف انشغالاته واستفساراته.

تقوم العلاقات العامة بوظائف متعددة في المؤسسة محل الدراسة أبرزها وظيفة الإعلام أين تقوم بإعلام المواطنين والجهات المختلفة بمختلف المعلومات والمستجدات كحوادث المرور، حالات الغرق، زلازل، أيضا تقديم تصريحات عن عملية أو حادث ما،

ضف إلى ذلك وظيفة التحسيس من خلال الوضعيات والحملات التحسيسية كالتحسيس للوقاية من أخطار تسرب الغاز، كذلك من بين الوظائف تكوين أفراد المؤسسة والجمهور، بالنسبة للجمهور الخارجي تتيح المديرية للمواطنين فرصة التكوين من خلال دورة مجانية مسعف في كل عائلة تنظم أربعة مرات على مدار السنة.

إضافة لوظيفة جمع المعلومات وذلك بجمع كافة المعلومات المتعلقة بكافة المؤسسات الناشطة في المجتمع (مقرها، مصالحها، هيكلها التنظيمي) وهذا يساعد في عملية التدخل والإسعاف أثناء وقوع حادق أو أزمة ما في المؤسسة.

تعتمد مديرية الحماية المدنية على وسائل اتصالية أهمها وسائل الإعلام وعلى رأسها إذاعة قالمة الجهوية، حيث أنها على تواصل دائم مع صحافيي الإذاعة وهذا لنشر كل ما هو مستجد وكل عمل خاص بالمديرية بغرض إيصال ونشر المعلومات لكافة المواطنين والجهات المختلفة، كما تعتمد على الإعلانات والملصقات كالإعلان عن دورات تكوينية وغيرها، هذا بالنسبة للاتصال الخارجي أما الاتصال الداخلي فهي تعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال المباشر، ومنه فالعلاقات العامة تسعى لتحقيق أهداف أساسية مع الجمهور الخارجي للمؤسسة أهمها بناء صورة حسنة عن المؤسسة، إضافة إلى مواجهة الأزمات فهي تستخدم الوسائل الالكترونية للعلاقات العامة التي بدورها تساعد على تسهيل مهمة حل ومواجهة الأزمة، في الحالات الممكنة، وحسب قدراتها كما أن للمديرية تفاعلية بينها وبين جمهورها الخارجي وهذا عبر مختلف الدعائم الاتصالية المستخدمة من طرفها.

الجدول رقم 02: الخدمات العمومية المؤسسة

السؤال	الأجوبة
ماهي أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟	اتفقت الإجابات على أن أهم الخدمات هي: الوقاية، وإعداد خطط الإجلاء والإيواء، والتدخل السريع في حالات الطوارئ.
ما تقسيمك للخدمات المقدمة من قبل المؤسسة؟	جيدة
هل تسعى المديرية للتميز من خلال خدماتها؟	نعم
ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة العمومية؟	الراديو الانترنت
ما هي المشاكل المهنية التي تعترض تقديمكم للخدمات؟	نقص التأطير قلة الابتكار

التحليل:

-من بين الخدمات التي تقدمها المؤسسة هي خدمة الوقاية، وإعداد خطط الإجلاء والإيواء، والتدخل السريع في حالات الطوارئ، وكذا الإسعاف والإطفاء والاتخاذ والتحسيس والتوعية والإعلام من أجل حماية الأرواح والممتلكات.

ف نجد الإعلام الوقائي والعملياتي، فالوقائي نقوم به قبل حدوث العملية أو الحدث (حادث مرور، تسرب الغاز) أما الإعلام العملياتي عندما يقع حادث ينشر عبر الصحافة.

إضافة إلى تقييم الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة كانت كلها جيدة، لأنها في المستوى المطلوب وتوفر جميع احتياجات الجمهور هذا ما يدل على تنوع الخدمات حيث تكلف كل موظف بمهام في نطاق عمله ودون بذل جهد إضافي، مما يؤدي إلى وجود ديناميكية في العمل والتجديد والتطوير في خدماتها، وهذا راجع لأهمية العلاقات العامة من خلال ما تحقق من أهداف ودورها في تحسين الخدمات التي تقدمها المديرية من خلال تقديم معلومات جديدة، وتسهيل الوصول للمتعاملين بسهولة والتعريف بالخدمات المقدمة، حيث تسعى المديرية التميز في إطار إمكانياتها المتاحة من خلال مواكبة التطورات في جميع المجالات التكنولوجية العصرية، وكذا توظيفها واستخدامها لأحدث الأجهزة المتطورة، نذكر منها على سبيل المثال تجهيز عتاد جديد كسيارات الإسعاف وآلات الانقاذ، وتوفير مختلف الإمكانيات المادية المتطورة للحرص على راحة الموظفين حيث سهلت ويستر عملهم من ناحية السرعة والجودة واقتصار الوقت والتقليل من التكاليف والجهد.

ومنه فالوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة العمومية هي الراديو بما أن المديرية تقوم بين حصص أسبوعية توعوية تحسيسية عبر الراديو الجهوي لقائمة، وكذا الأنترنت من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت كوسائل اتصال حديثة تفاعلية فورية متعددة الاستعمالات، لذا تركز المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من التركيز عليها في الميدان خاصة عبر موقع الفيسبوك (الصفحة الرسمية للمديرية)،

عندما تروج للحملة وتشرها يقوم فرد آخر أو مجموعة ما بإعادة نشرها في مجموعة أخرى، وبالتالي تصل الرسالة إلى أكبر عدد من الجمهور المتلقي، فجمهور مواقع التواصل الاجتماعي أكبر بكثير من الجمهور في الميدان.

ضف إلى ذكر استخدام واتساب وأنستغرام وتويتر للتفاعل والتواصل مع الولايات الأخرى، بالإضافة إلى اليوتيوب فأنشأت قناة على اليوتيوب وذلك بنشر فيديوهات وصور، وتقديم نصائح وإرشادات، وحملات تحسيسية.

وعليه يمكن القول أن هذه الوسائل الاتصالية تساهم فعليا في تحسين خدمات المؤسسة، وساهمت في تغييرها من المرحلة التقليدية إلى المرحلة الحديثة.

-من بين المشاكل التي تعترض تقديم الخدمات بالمديرية أنها تعاني من نقص في التأطير، ووجود عامل واحد في كل مكتب مما يسبب مشكلة تعدد المهام، ونقص اليد العاملة، ويعود ذلك لعدم توفر الإمكانيات، وعدم تقبل الجمهور للخدمات المقدمة خاصة الجديدة منها، وهناك بعض الصعوبات أحيانا في التعامل من طرف المؤسسة مع الجمهور، وكذلك عدم تحقيق جميع الاحتياجات والرغبات.

-الجدول رقم ( 03): أهمية دور العلاقات العامة الرقمية في الخدمة العمومية

السؤال	الإجابة
ما هي وسائل العلاقات العامة الالكترونية المستخدمة للتفاعل والتواصل مع جمهور المؤسسة	اتفقت الإجابات على أن الوسائل المستخدمة هي: الشبكات الاجتماعية البريد الالكتروني
هل أحدثت الوسائل الرقمية للعلاقات العامة تغييرا في التواصل مع جمهور المؤسسة	اتفقت الإجابات على هذا السؤال بأن الوسائل الرقمية للعلاقات العامة أحدثت تغييرا كبيرا في التواصل مع جمهور المؤسسة.
ماهي مجالات تدخل العلاقات العامة الرقمية في أداء الخدمة العمومية	مجالات تدخل العلاقات العامة الرقمية في أداء الخدمة العمومية هي: توصيل المعلومات. التكوين والاقناع.
برأيك ما هي العقبات التي تواجه فاعلية ونشاط العلاقات العامة الالكترونية من خلال مؤسستكم.	اتفقت الإجابات هنا على أن أهم العقبات التي تواجه فاعلية ونشاط العلاقات العامة الالكترونية في المديرية هي نقص الإمكانيات والوسائل التكنولوجية وكذا نقص تدفق الأنترنت بالإضافة التفاعل السلبي للجمهور الخارجي للمديرية.

**التحليل:**

من خلال الدراسة الميدانية ومن خلال المقابلات التي أجريناها على مسيري المؤسسة المبحوثة، فقد صرح معظمهم أن المؤسسة تعتمد على وسائل العلاقات العامة الالكترونية من أجل التفاعل والتواصل مع جماهير المؤسسة ويتضح ذلك من خلال:

استخدام المؤسسة للشبكات الاجتماعية والتي أصبحت من الضروريات لكل مؤسسة باعتبار أن هذه الشبكات باتت بمثابة شرايين الحياة للبقاء على تواصل دائم مع جماهير أما بالنسبة لمجالات تدخل العلاقات العامة الرقمية في أداء الخدمة العمومية نجد: توصيل المعلومات والتكوين والإقناع وهذا ما يدل على أن المديرية تقدم خدمات متنوعة ومتعددة وحسب كل خدمة يتم تدخل العلاقات العامة الرقمية وذلك من أجل توصيل المعلومات اللازمة وتفعيل مختلف الخدمات المقدمة تواجه نشاط العلاقات العامة الالكترونية عدة عقبات هي عدم مواكبة التكنولوجيات الحديثة وضعف الإمكانيات وقلة الكفاءة من جيل العاملين القدامى وذلك لتعودهم على العمل بالطريقة القديمة وعدم التمكن الجيد من استخدام الوسائل الرقمية للعلاقات العامة الناتج عن عدم القيام بدورات تكوينية، وهذا ما تم التصريح به، كما أن المديرية لا تولي الاهتمام الكبير بهذا المجال أي مجال العلاقات العامة، وهذا ما تم ملاحظته خلال دراستنا، لتليها نقص سرعة تدفق الأنترنت التي هي من بين أهم العقبات وهذا ما أكده لنا المكلف بالإعلام بالمديرية والتي تحول في كثير من الأحيان إلى تأخير الكثير من الأعمال والمهام، لتأتي في المرحلة الأخيرة النقد السلبي وغير البناء الذي تتعرض له المديرية فيفضلون عدم الرد لتفادي النزاعات لأن بعض التعليقات سب وشتم وإهانات وتشهير، تسعى إلى تشويه سمعة المؤسسة بشكل جائر على مواقع التواصل الاجتماعي.

المؤسسة حيث تنشط هذه الأخيرة عبر موقع الفيسبوك من خلال الصفحة الرسمية للمديرية أين تفتح هذه الأخيرة المجال للتواصل والتفاعل مع الجمهور الخارجي تنشر المواضيع والأخبار المختلفة وكذا استقبال الرسائل ومختلف انشغالات واستفسارات الجمهور

الخارجي كذلك لدى المؤسسة صفحة رسمية على الانستغرام يتم النشر عليها والتواصل من خلالها، وحسب التوضيحات التي أفادنا بها المكلف بالإعلام بأنه يتم بتفعيل الاتصال بين موظفي المؤسسة عبر مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي فيتم التواصل مع الولايات الأخرى وكذا مجموعة من المكلفين بالإعلام عبر كل الولايات.

بالإضافة إلى أن المديرية لديها موقع بريد الكتروني وهذا راجع إلى أن موقع الأنترنيت لكل مؤسسة يعتبر الواجهة الأساسية لها وبمثل الناطق الرسمي باسمها لاحتوائه على المعلومات والتصريحات الموثوقة، وأيضا على معلومات عن خدمات المؤسسة فهو أيضا يحتوي على روابط الشبكات الاجتماعية وأرقام الهواتف وهذا سهل للمؤسسة عملية التفاعل بالإضافة إلى استخدامه من قبل المكلف بالإعلام للتواصل مع الصحافة عن طريق نشر معلومات وأخبار وغيرها.

وعليه أكد مسيري المؤسسة محل الدراسة بأن وسائط العلاقات العامة الرقمية قد أحدثت تغييرا كبيرا في التواصل مع الجمهور الخارجي من خلال تقديم المعلومات لجمهور المؤسسة بطريقة فيها اختصار للوقت ومحاولة التقرب منهم وتبادل الخبرات والمعارف ونستج أن المؤسسة تعمل على إرضاء الجمهور الخارجي من خلال تحسين صورتها وإعطائها الطابع العصري والرقمي وأيضا المساعدة في تقديم المعلومات لجمهور المؤسسة بطريقة مختصرة وسريعة وكل هذا يؤكد أن خدمات المؤسسة جيدة وفي المستوى المطلوب وأيضا يبرهن على فعالية الوسائط الرقمية في أداء نشاط العلاقات العامة، مثلا في الحملات التحسيسية أصبح التركيز على مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من التركيز عليها في الميدان خاصة عبر موقع فيسبوك (الصفحة الرسمية للمديرية) فعندما يروجون لفكرة عبر الصفحة يقوم أفراد آخرون بالتفاعل معها وإعادة نشرها وبالتالي تصل إلى أكبر عدد من الأفراد لأن جمهور مواقع التواصل الاجتماعي أكبر من الجمهور في الميدان وهنا نلمس التغيير الذي أحدثته الوسائط الرقمية للعلاقات العامة في التواصل مع الجمهور.

نتائج الدراسة:

انطلاقاً من الإيمان العميق بأهمية جهاز العلاقات العامة الالكترونية قمنا بدراسة هذا الموضوع والمتمثل في دور العلاقات العامة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة الذي يهدف جمع المعلومات وتحليلها للوصول إلى نتائج الدراسة.

هي عرض لأهم النتائج المتوصل إليها:

- يوجد جهاز علاقات عامة في مديرية الحماية المدنية بقالمة ولكنه ينتمي إلى مكتب الإحصاء والتوعية والإعلام وليس له مكتب مستقل خاصا به.
- يحتل مكتب الاتصال والعلاقات العامة مكانة هامة ضمن الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية قالمة.
- يرى أغلبية الموظفين الموجودين بمدرسة الحماية المدنية قالمة بأهمية وجود مكتب العلاقات العامة بالمؤسسة.
- يتحكم مدير مكتب الإحصاء والتوعية والإعلام بجهاز العلاقات العامة، ولا توجد جهات تتدخل فيه.
- يوجد موظف واحد يهتم مدير مكتب الاتصال والعلاقات العامة.
- تخصص المكلف بمكتب الإحصاء والتوعية والإعلام في المديرية هو تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- يقوم مكتب الاتصال والعلاقات العامة في مديرية الحماية المدنية قالمة بعدة مهام أهمها:
  - إحصاء جميع تدخلات الحماية المدنية.
  - تقديم شهادات إثبات التدخل سواء للمواطنين أو للمؤسسات.
  - التوعية.

- الإعلام والاتصال والعلاقات العامة.
- تحسين صورة المؤسسة مع جمهورها الداخلي والخارجي مع الحفاظ على هذه الجماهير وكسب ثقتهم.
- تحضى العلاقات العامة للمديرية بأهمية كبيرة، لاعتباره عنصر فعالا وجسر للتواصل، وتعتمد على العديد من الوسائل الاتصالية لتحسين خدماتها العمومية، كما أنها تساعد على جمع المعلومات وتقديم الخدمات الجيدة، باعتبارها أحد الركائز المهمة والفعالة التي تهدف إلى رفع الأداء وتحسين الخدمات.
- لذا أغلب المسيرين في المؤسسة يعتبرون أن العلاقات العامة لها دور كبير في تحسين الخدمات العمومية باعتبارها محركا لمختلف أنشطة المؤسسة مع التأكيد على دورها في المساعدة على تلبية حاجيات الجمهور وتحقيق المنفعة العامة، من خلال تنمية معارفه وزيادة وعيه بتلك الخدمات العمومية المقدمة.
- تعد كل من شبكات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني أكثر وسائل العلاقات العامة تأثيرا أو مساهمة، في تحسين الخدمات العمومية المقدمة.
- التركيز على مواجهة العوائق المؤثرة في العلاقات العامة (الإدارية منها والمادية) يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة ويحلل على توصيل المعلومات اللازمة والإقناع بالمستجدات.

## الخاتمة

## خاتمة:

ومما سبق نستنتج أن الأنترنت خاصة مع ظهور وتطور الويب 2 استطاعت أن تؤثر بشكل إيجابي على مختلف الأنشطة الإدارية والاتصالية في المؤسسات بكل أنواعها، وخاصة أنشطة العلاقات العامة، مما أدى إلى ظهور العلاقات العامة الالكترونية التي أتاحت لممارسيها أساليب ووسائل جديدة لأداء مهامهم بشكل أفضل.

ونظرا لما لها من أهمية بالغة على مختلف الأصعدة، باعتبارها تقنية اتصالية تعتمد عليها المؤسسات من أجل تحسين خدماتها المقدمة والتواصل مع محيطها الخارجي عن طريق تحديد حاجاته ورغباته، ثم وضع خطة شاملة ومتكاملة تكون قادرة على تحقيق الرغبات والحاجات وتحسين الخدمات المقدمة، باستعمال العديد من الوسائط كشبكات التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني وغيرها، وهي موجهة لتشجيع الجمهور وحثه على تقبل الخدمات.

ومن هنا قمنا بدراسة فعالية العلاقات العامة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمة العمومية وذلك بربط تحسين الخدمات العمومية بالوسائط والتقنيات الحديثة للعلاقات العامة من أجل تحقيق المنفعة العامة والوصول إلى الأهداف المسطرة.

وقد تمكنت هذه الدراسة من الإجابة على التساؤل الرئيسي للبحث حيث أن للعلاقات العامة الالكترونية دورا إيجابيا كبير في تحسين الخدمات العمومية، وذلك لأهميتها البالغة في المؤسسة عامة وقطاع الخدمات خاصة وأن الوعي بأهميتها ودورها في تزايد مستمر يوم بعد يوم، وهذا ما يدفعنا إلى القول بأن هذا المجال سيعرف تطورا كبيرا في المستقبل وسيكون من أولوية كل مؤسسة في الجزائر بإنشاء قسم خاص بالعلاقات العامة يشرف عليه موظفون مختصون نظرا لتزايد المنافسة وظهور وتنوع خدمات عمومية جديدة، باعتبار أن

مجال الخدمات هو مجال واسع، ولهذا سيطر هذا الموضوع محل لأي دراسة قادمة في المستقبل، لاعتبار أن الخدمات العمومية ثروة من ثورات القطاع.

إلا أن ظهور وتطور العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات الحديثة أصبح تحديا كبيرا أمام ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية، التي لا تزال تعاني من القصور في توظيف واستغلال الوسائل الالكترونية الهامة التي أتاحتها شبكة الأنترنت، مما أدى إلى ضعف المضامين الالكترونية وغياب التفاعلية فيها أو بطئها بين ممارسي العلاقات العامة الالكترونية وجمهور المؤسسة، مما أثر سلبيا على فعاليتها ونجاحاتها، بسبب قلة الخبرات الفنية والتقنية لديهم، وعدم المخصصات المالية للمؤسسات، وعدم وجود أو قلة المتخصصين في العلاقات العامة الالكترونية وغيرها من التحديات التي تقف عائقا أمام مواكبة هذه المؤسسات التطورات التكنولوجية الهامة في مجال الإعلام والاتصال.

فمن خلال الجانب التطبيقي للدراسة ومن خلال التقرب من مديرية الحماية المدنية بمدينة قالمة حاولنا تسليط الضوء على دور العلاقات العامة الالكترونية في تقنية الخدمة العمومية، أين توصلنا أن معظم وظائف العلاقات العامة الرقمية تتم عن طريق الوسائط الرقمية من خلال شبكة الأنترنت بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني وذلك للتفاعل المباشر وتحسين العملية الاتصالية مع الجمهور.

لكن تظل هناك بعض الصعوبات التي تعرقل ممارسة العلاقات العامة الرقمية كضعف لإمكانيات التكنولوجية ونقص سرعة تدفق الأنترنت وعدم القيام بدورات تكوينية للعاملين بالمؤسسات من أجل حسن استخدام هذه الوسائط.

وقد واجهتنا خلال بحثنا مجموعة من الصعوبات منها: ندرة المراجع المتخصصة في العلاقات العامة الالكترونية.

وكذلك عدم تفرقة بعض المراجع بين المصطلحات ما بين الإدارة الالكترونية والعلاقات العامة الالكترونية، كذلك ضيق الوقت والظروف الاستثنائية التي حصلت خلال فترة إجرائنا للبحث.

## -التوصيات والاقتراحات:

من خال دراستنا نقترح التوصيات الآتية:

- ضرورة أن تعتمد المؤسسة على العلاقات العامة الالكترونية ضمن مخططاتها التنموية من خلال سياسات واضحة، والاهتمام بفعالية المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي وتحديث محتواها، والتركيز على توفير التفاعلية عبرها مع مختلف جماهير المؤسسة.
- التنسيق والتعاون بين ممارسي العلاقات العامة والإدارة العليا والإدارات الأخرى في المؤسسة لتحديد المضمون الذي يعرض على مواقع الأنترنت.
- التدريب المستمر لممارسي العلاقات العامة على توظيف المستحدثات التكنولوجية التي تفيدهم في مجال عملهم، بالاستعانة بالخبراء والمتخصصين.
- الاستعانة بتجارب المؤسسات الرائدة في مجال استخدام الأنترنت وتبادل الخبرات معها.
- تنظيم المؤسسة بالتنسيق مع المختصين ومختلف مؤسسات المجتمع لدورات تكوينية من أجل التوعية بأهمية تطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأثرها على وظائف العلاقات العامة.
- تعميق الدراسات حول الخدمة العمومية بغرض تفعيلها وتوسيع فائدتها.
- إعطاء العلاقات العامة الالكترونية المكانة التي تليق بها من خلال توفير الإمكانيات المادية والمالية اللازمة.
- تكاثف جهود كل الأطراف الفاعلة بالمؤسسة من أجل تحسين الخدمات العمومية.
- توعية الموظفين والعاملين بمديرية الحماية المدنية حول الفائدة العملية للعلاقات العامة الالكترونية.

ولفتح آفاق جديدة للبحث في هذا المجال بعد التطرق لموضوعها لجوانب مهمة نقترح إدراج بعض المواضيع للدراسة، وعلى رأسها:

- فاعلية مواقع الأنترنت في العلاقات العامة.
- تأثير الفيسبوك على تمييز أداء الخدمة العمومية.

## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

### قواميس والمعاجم:

- أحمد زكري بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي-فرنسي-عربي، مكتبة بيروت، لبنان، 1993.
- محمد فريد محمود عزت، قاموس المصطلحات الإعلامية، ط1، دار الشروق، القاهرة، 1984.

### الكتب:

- أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، دار العالم العربي، القاهرة، 2010.
- أسامة السيد محمود وآخرون، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2010.
- أسامة كامل، محمد العريفي، إدارة العلاقات العامة، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين 2006.
- جمال الزرن، المدونات الالكترونية وسلطة التدوين، جامعة منوبة، تونس، 2003.
- حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، القاهرة، دار للنشر والتوزيع، 2014.
- خالد غسان، ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- خيرت معوض، محمد عياد، اتجاهات العلاقات العامة نحو استخدام الانترنت، البحرين.
- دلال قاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي، دار حامد، عمان، 2008.
- سليمان المطاوي، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، الأردن
- سمير حسين، إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للحقوق، السعودية 1991.
- عبد الرحمان، بن إبراهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2014.
- علاء، عبد الرزاق، محمد حسين السالمي، الإدارة الالكترونية، عمان، دار وائل للنشر، 2006.

- عماد أحمد أبو شنب، الخدمات الالكترونية، الأردن، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك، 2012
- فاتن سعيد يا مفلح، أساسيات نظم استرجاع المعلومات الالكترونية، مكتبة الفلك فهد الالكترونية، الرياض، 2006.
- فؤادة عبد المنعم البكري، العلاقات العامة الالكترونية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2018.
- فوزي شريطي مراد، التدوين الالكتروني والإعلام الجديد، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- ليلي فيلالى، ( دور الانترنت في تطوير عمل العلاقات العامة)، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإنسانية، قسنطينة ، الجزائر .
- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة الإسكندرية، منشأة المعارف، 2005.
- محسن أحمد الحضيرى، التسويق المصرفى، أيزك للنشر والتوزيع، مصر، 1995.
- محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية، القاهرة، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2016.
- محمد زياد مخللاتي محمد علاء النجلاوي، العلاقات العامة الالكترونية، كلية التجارة والاقتصاد، قسم التسويق، جامعة دمشق، 2010.
- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004.
- محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الإداري، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995.
- مصطفى كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.

### المجلات والدوريات والمؤتمرات:

- أحمد محمد الحسن العوض، الإدارة الالكترونية، المفاهيم، السمات، العناصر، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية، طرابلس، 2010.
- ب-بوعلام، مخطط عمل الحكومة الجزائرية، مجلة الجيش، العدد 611، جوان 2014.
- حاتم محمد عاطف، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية، مجلة بحوث العلاقات العامة، الشرق الأوسط، العدد السادس، يناير/مارس 2015.
- سعد عباس الخفاجي، الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطلب، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 23، بغداد الجامعة، المستنصرية، 2010.

- سناء بولقواس، الإدارة بالقيم كمدخل مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 03، قسم الحقوق، جامعة جيجل.
- عائشة قرة، العلاقات العامة وتأثيرها في تحسين الأداء الاتصالي للمؤسسات-منظور حديث- مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الثالث، جوان 2018.
- عائشة قرة، إيناس رغيص، الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الخامس، نوفمبر/تشرين الثاني 2018.
- عمر سدي، أحمد برادي، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق العامية، المجلد 11، العدد 3، 2019/05/28
- فائزة أحمد دسوقي، سياسات الخصوصية في محركات البحث، مجلة دراسات المعلومات، العدد 05، مصر، 2009.
- فطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018.
- كريمة جلام، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية 30/29 أكتوبر 2014.
- كريمة لعرايبي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مجلة آفاق العلمية، المجلد 11، العدد 3، 2019/06/27.
- محمد جواد زين الدين، توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة سمعة الشركة، مجلة آداب الفراهيدي، العدد 27، كانون الثاني 2018.
- ناريمان-اسماعيل متولي، الانترنت والأطر البحثية في استرجاع المعلومات، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، العدد 21، مصر، 2004.
- ندي عبد الله، العلاقات العامة الرقمية، مركز سمات للدراسات، الأحد 12 نوفمبر 2017.
- نعيمة سليمي، تنمية الفترات المؤسسية للخدمات العامة الأمنية نحو تحقيق تميز إداري رشيد للمؤسسة الأمنية الجزائرية، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد 1.
- نورة الزعبي، العلاقات العامة الرقمية، الوطن، يومية الشاملة، تفاعلية، الخميس 17 أبريل 2017.

## الرسائل والاطروحات:

- أحمد كريمة حاج، محمد بشير، العلاقات العام وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص إعلام واتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2018/2017.
- أمينة حماني، أثر الاتصالات التسويقية الالكترونية في استقطاب السياح، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2001 / 2012 .
- إيمان حمودة، حنان سقني، إسهامات الخدمة الالكترونية في تقريب الإدارة من الزبون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، كلية الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 45 قالمة، 2019/2018.
- بسمة منوار، تطبيقات الإدارة الالكترونية في الغدارات العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2018/2017.
- بلال وانيس، المواقع الالكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014.
- بوبكر بن غوالي، آليات تحسين ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2017/2016
- حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص سياسات العامة والتنمية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2015-2016.
- خالد عبير، زينب بن قيراط، واقع تفاعلية المؤسسة عبر الوسائط الرقمية وأثره في تحسين وظائف العلاقات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2017-2018.
- الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2005، 2006.
- رزيقة لقصير، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006 / 2007.

- رقية منصور، الخدمات المصرفية الالكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2013.
- سمية بن طبولة: سميرة رقام، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2014/2013.
- سمية بن طراد، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2015/2014.
- سيما هاني جبر، زينة ماجد باكير، استخدامات العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي، رسالة مقدمة لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال، كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، قسم العلاقات العامة والاتصال، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2018/2017.
- صالح بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، دفعة 2017-2018.
- صبيحة قلاني، سهيلة تونسي، دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية، مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2015/2014.
- عالية بوباح، دور الأنترنت في مجال التسويق، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2010.
- عائشة قوادري، سارة شيروف، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة 8 ماي 45، قالمة، 2017-2016.
- عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في قانون إداري كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016/2015.

- عبد القادر براينس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، دفعة 2006-2007.
- عمار لوصيف، وسائل الدفع الالكترونية، مذكر لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة 2008-2009.
- فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق، 2013-2018.
- محمد الشايب، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد التحكم الجيد، (دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر-باتنة، 2008/2009م.
- محمد الفاتح محمود المغربي، التجارة الالكترونية، مذكر لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري-قسنطينة 2008-2009.
- محمد محجوب، واقع الأرشفة الالكترونية في شركة زين للاتصالات، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية الآداب، جامعة الخرطوم، 2005
- محمد منصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقي، مذكرة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2012.

## مواقع الانترنت:

<https://snecialites.bayt.com/fr/specialties/9/115994->

<https://Maudoo.com/%09%85%9d%8>. ، 21:

[-https://www.techopedia.com/definition/26940/linledin-li](https://www.techopedia.com/definition/26940/linledin-li) 28/01/2020-18:30

<https://arm.....org/wiki15:55>، 12 جانفي،

## مراجع بالغة الأجنبية :

1. Alfred Hermida : twittering the News, the emergence of ambient journalism, journalism, practice, 2010, 300
2. Dictionnaire Hachette Encyclopedique, 1995.
3. Lamijet B.Sihem A.Dictionnaire encyclopedique des sciences de l'information et de la Communication Ellipses Paris, 1997.



جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



تخصص: اتصال وعلاقات عامة

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة مقابلة حول موضوع:

فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات  
الخدماتية

– دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة –

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

إشراف الدكتورة:

د. روابحية مريم

إعداد الطلبة:

- بن يوب حنان
- بوزيت كميلا
- عفايفية إيمان
- صوطة أميمة

ملاحظة: معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو

منكم الإجابة بكل موضوعية.

ضع علامة (X) في خانات الإجابة التي تعبر عن إجاباتكم مع إمكانية اختيار أكثر من خانة.

\* شكرا لكم على المساهمة \*

السنة الجامعية: 2019 – 2020

## محور البيانات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- العمر:

أقل من 20 سنة

من 20 سنة إلى 30 سنة

من 31 سنة إلى 41 سنة

من 42 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

متوسط

ثانوي

جامعي

تكوين مهني

.....أخرى تذكر:

4- التخصص الدراسي:

.....

5- سنوات نشاطك في المؤسسة:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 سنة فما فوق

## المحور الأول: العلاقات العامة الإلكترونية.

6- فيما تستخدم الوسائط الرقمية للعلاقات العامة في المؤسسة؟

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة

الحصول على معلومات

عملية التسيير

التواصل والتفاعل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة

تحسين صورة المؤسسة

.....أخرى تذكر:

7- ما هي أبرز وظائف العلاقات العامة في المديرية؟

- الإعلام بالخدمات
- التكوين
- التحسين
- جمع المعلومات

أخرى تذكر: .....

8- ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستعملة من طرفكم؟

- وسائل الإعلام
- الملصقات
- الإعلانات
- الاتصال المباشر

أخرى تذكر: .....

9- هل هناك تفاعلية مع الجمهور الخارجي للمؤسسة؟

- نعم  لا

10- ما هي أهم الأهداف الأساسية التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها مع الجمهور الخارجي للمؤسسة؟

- بناء صورة ذهنية حسنة للمؤسسة
- تزويد الجمهور بالمعلومات اللازمة عن المؤسسة
- البقاء على تواصل مع جماهير المؤسسة
- التعرف على احتياجات ورغبات الجماهير
- مواجهة الأزمات

أخرى تذكر: .....

## المحور الثاني: الخدمات العمومية للمؤسسة.

11- ما هي أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟

- الوقاية من الأخطار الطبيعية والاصطناعية
- إعداد خطط الإجماء والإيواء في حالات الحروب.
- إعداد التدخل السريع في حالة الطوارئ
- تأهيل وتدريب منسوبي الحماية المدنية لمواجهة المخاطر المختلفة

12- ما تقييمك للخدمات المقدمة من قبل المؤسسة؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

13- هل تسعى المديرية للتميز من خلال خدماتها؟

نعم  لا

14- ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيراً في تحسين الخدمة العمومية؟

التلفزيون

الراديو

الإنترنت

المطبوعات

أخرى تذكر: .....

15- ما هي المشاكل المهنية التي تعترض تقديمكم للخدمات؟

نقص التآطير

سوء تقديم الخدمة

قلة الابتكار

قلة الخبرة والتكوين

ضعف المتابعة والتنسيق

أخرى تذكر: .....

### المحور الثالث: أهمية ودور العلاقات العامة الرقمية في الخدمة العمومية.

16- ما هي وسائل العلاقات العامة الإلكترونية المستخدمة للتفاعل والتواصل مع جمهور المؤسسة؟

الموقع الإلكتروني

الشبكات الاجتماعية

اليوتيوب

المدونات

البريد الإلكتروني

التطبيقات

أخرى تذكر: .....

17- هل احدثت الوسائط الرقمية للعلاقات العامة تغييرا في التواصل مع جمهور المؤسسة بشكل:

ضعيف  متوسطة  كبير

18- ما هي مجالات تدخل العلاقات العامة الرقمية في أداء الخدمة العمومية؟

توصيل المعلومات

تفعيل الخدمة

التكوين

الإقناع بالمستجدات

أخرى تذكر:.....

19- برأيك ما هي العقبات التي تواجه فاعلية ونشاط العلاقات العامة الالكترونية في تحسين الخدمة

العمومية من خلال مؤسساتكم؟

.....

.....

.....

.....

.....



المديرية العامة للحماية المدنية  
مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة



**الوقاية من حوادث المرور**



**أخي الكريم تمهل ربما تكون سبب  
في قتل أو إعاقة طفل صغير**



DPC GUELMA



14

الرقم الأخضر

10-21



## أثناء التساقط الغزير للأمطار وبداية تشكل السيول



لا تغامر بقطع السيول  
راجلا قد تجرفك المياه  
وأنصح الآخرين بذلك

لا تقطع السيول بأي  
مركبة ولا تستهن بقوة  
التدفق قد يزيد بسرعة



لا تحاول السباحة في  
السيول لأنك لا تستطيع  
مقاومة التيار القوي

عند السياقة ابتعد قدر  
الإمكان عند الوديان  
والسيول ابتعد عن الخطر



لا تحمي داخل الأنفاق أو  
فوق الجسور قد تدهمك  
السيول أو تقطع طريقك

إختر طريق وجهتك  
الأكثر أمانا بالنخطيط  
الجيد وكل الاحتمالات



رقم النجدة في خدمتكم 114

## نصائح لمستعملي الطريق



تغيير العجلات المتآكلة  
التي تسبب إنزلاق  
المركبة لعدم نفوذ الماء

تغيير مساحات الزجاج  
وملأ خزان الماء الخاص  
بالزجاج الأمامي



تقليل السرعة عند  
القطرات الأولى للمطر  
التي تشكل طبقة وحل

ترك مسافة أمان كافية  
بين المركبات لتفادي  
الإرتطام الخلفي



عند سقوط الأمطار بغزارة  
خفف السرعة وأشعل  
الأضواء أو أركن المركبة

تقليل السرعة عند  
البرك والتي يمكن أن  
تفقد المركبة توازنها



CNI-DGPC

## تقبل الإخطار بإيات الجوية



ضرورة تحضير حقيقتي  
النجدة والإسعاف  
تسببا لأي طارئ

تابع الأحوال الجوية عبر  
النشرات ومواقع  
التواصل الاجتماعي



عدم ترك مخلفات  
البناء والرمل في  
الشوارع وإبعادها

يجب تنظيف البالوعات  
ومجري تصريف المياه  
من النفايات



لا ترمي الفضلات من  
نافذة السيارة إجمعها  
في كيس

إرمي النفايات في مكانها  
المخصص وفي الوقت  
المحدد لرميها



الرقم الأخضر 10-21 رقم النجدة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الدفاع والطاقات والمياه والتهيئة العمرانية

المرور والبناء للبيئة والتنمية

مركز الوقاية

المرور والفرقة للإحصائيات والإعلام

توصيات أمنية للوقاية من

خطر الأمطار الموسمية

السيول والفيضانات



CNI - DGPC



## ماذا تفعل بعد الفيضانات؟



أنصت للمذيع ربما تجد نصائح من السلطات المحلية للفائدة العامة

لا تشرب ماء الحنفية حتى التأكد من نظافته واستعمل المياه المعدنية



نظف المنزل جيدا بمواد التعقيم وافتحه جيدا للتهوية

لا تشغل الكهرباء والغاز حتى التأكد من أنهما لا يشكلان أي خطر



ساهم في نظافة الحي خاصة الشوارع الحيوية لتسهيل التنقل

إخواننا الكرام تذكروا ما قال أجدادنا قديما: "الواد - مخازر"



لسلامتكم اتبعوا تعليمات الحماية المدنية

## أثناء حدوث الفيضانات



قطع إمدادات الكهرباء والغاز وتوقيف التدفئة المركزية لتفادي الخطر

رفع المواد السامة والخطيرة لمكان أعلى لمنع حدوث التلوث

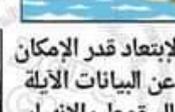


في حالة الخطر توجه إلى المكان الأعلى الآمن

الانتباه من الأسلاك الكهربائية أو أعمدة الإنارة المغمورة بالمياه



الإبتعاد قدر الإمكان عن البيانات الآيلة للسقوط والانهييار



لا تنسى مساعدة المرضى وكبار السن أو جيرانك الغير قادرين



مهمتنا حمايتكم غايتنا سلامتكم



وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية  
الجمهورية العامة للحماية المدنية  
مديرية الحماية المدنية الولائية قائمة



الوقاية من فيروس كورونا Covid-19

طرق انتقال فيروس الكورونا

- 1 الانتقال المباشر من خلال الرذاذ المتطاير من المريض أثناء الكحة أو العطس
- 2 الانتقال غير المباشر من خلال لمس الأسطح والأدوات الملوثة ومن ثم لمس الفم أو الأنف أو العين
- 3 المخالطة المباشرة للتصايب

أعراض الإصابة بفيروس الكورونا

الحمى  
احتقان أو سيلان الأنف  
التهاب الحلق  
صعوبة في التنفس  
الأوجاع والآلام

ما هو فيروس كورونا الجديد

الفيروس التاجي (كورونا) الجديد هي سلالة جديدة من فيروس كورونا تم التعرف عليها لأول مرة في مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي في مدينة ووهان بمقاطعة هوبي الصينية

متى يجب عليك غسل اليدين؟

قبل تناول الطعام  
قبل وبعد إعداد الطعام  
قبل وبعد رعاية شخصي مرضي  
بعد السعال أو العطس  
بعد لمس الفماعة  
بعد لمس حطبات الخلل  
بعد لمس الحيوانات  
بعد لمس العملات

طرق تجنب الإصابة بفيروس الكورونا

تجنب لمس العينين والأنف والفم  
تجنب الاتصال بالخاصة  
تجنب الأماكن المزدحمة  
تجنب الاتصال بالحيوانات أو المنتجات الحيوانية  
تجنب أكل الطعام الحيوانية  
تجنب التجموع والجماع في الأماكن المغلقة

الأمور الواجب مراعاتها عند ظهور أعراض فيروس الكورونا

تجنب الذهاب للأماكن العامة  
ارتداء كمامة طبية  
تجنب الاتصال بالأسطح  
تجنب الذهاب للمواصلات  
تجنب الاتصال بالآخرين  
تجنب العطس والنفث في الأماكن العامة  
تجنب التجموع في المساحات المغلقة

أسببه عين فقط  
ولك القرار.....!

14 يوم إنتشار  
إمسا إنحسار

نصائح للمسافرين لتجنب فيروس الكورونا

تجنب السفر إلى المناطق المتأثرة بالفيروس  
تجنب السفر بالقطار أو الطائرة  
تجنب السفر بالقطار أو الطائرة

الطريقة الأصح لغسل اليدين

1. رطب يديك بالماء  
2. ضع الصابون على يديك  
3. افرك يديك مع الصابون لمدة 20 ثانية  
4. اشطف يديك بالماء الجاري  
5. جف يديك طبيعياً

الحماية ال... - dpc guelma →

قوائم التشغيل

الفيديوهات

الصفحة الرئيسية



الحماية - dpc guelma  
المدنية قالمة

104 مشتركين

اشترك





25 138 176  
يتابع المنشورات المتابعون

Dpc Guelma

مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة

[www.protectioncivile.dz](http://www.protectioncivile.dz)



مراسلة

متابعة



المديرية العامة للحماية المدنية  
مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة  
مصلحة الوقاية  
خلية الإعلام والاتصال

**حريق سيارة**

تدخلت الوحدة الرئيسية للحماية المدنية يوم أمس على الساعة 19 سا 05 بعد تسخير شاحنة اول نجدة وسيارتين إسعاف من أجل حريق سيارة من نوع (شيفروليه أتيو) بمحطة البنزين ببلدية جباله خميسي، حيث خلف إصابة 05 أشخاص تتراوح أعمارهم بين 29 و38 سنة بحروق خفيفة في اليدين والرجلين. تم تقديم الإسعافات الأولية لهم في عين المكان وتحويلهم لمستشفى الحكيم عقبي. وقد تم حماية السيارة وأثف جزء من المقاعد الخلفية فقط. الحيلة وكثرت من الحوادث

DPC GUELMA

**نشرة خاصة**

نسبة من المستوى الثاني خاص بأمطار غزيرة تكون أحيانا على شكل زخات رعدية، تكمنات تتراوح ما بين 30 إلى 40 ملم، وتصل إلى 60 ملم محليا. نبدأ اليوم ولاي جيجل وسكيكندو صلاحية هذه النشرة نهار اليوم إلى غاية الساعة 15 زوالا إعتبار رعدية كذلك كميات تتراوح ما بين 20 إلى 30 ملم، وتغوي ال 40 ملم محليا نتميز الولايات الأتية: مسلة، قسطنطين، قالمة، سوق الهراس، غابة الطارف صلاحية هذه النشرة نهار اليوم إلى غاية الساعة 21 ليل.

نرجوا منكم أخذ الحيطة والحذر

Matéo Algérie

مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة

**الوقاية من حوادث المرور**

أخفى الكبريم تمهل ربما تكون سبب في قتل أو إعاقة طفل صغير

**الوقاية قبل وأثناء الاضطرابات الجوية**

- التعاون على صيانة البنايات ومجاري تصريف المياه في محيط المنزل والحي.
- تجنب رمي الغباريات ومخلفات البناء أو التراب والرمل على حافة الطريق.
- تسجيل أرقام الوحدة للحماية المدنية (14) و(1021) والثابت للوحدة الأترب.
- التأكد من أن حشيش الإسعاف والطورين جاهزان بكل مستلزماتها الضرورية وتوفر وسائل الإزالة الاحتياطية صحاح بدوي بطاريات أو شح.
- تابع الشرات الجوية عبر وسائل الإعلام المحلية ومواقع التواصل الاجتماعي.
- لا تغادر المنزل إلا للضرورة وعدم السماح للأطفال باللعب في الخارج.
- تجنب الوقوف تحت الأتجار العالية والمنفردة وأصدة الكهرباء وجانب الوادي.
- لا تحاول السير أو السباحة في المياه المندفقة أو مجاري الأودية.
- لا تستخدم السيارة للتنقل في المناطق المعطورة بالماء ولا تسنهن بقوة التدفق.
- تجنب استخدام الهاتف النقال والعمل في الأماكن المرتفعة وعلى أسطح المباني والتي فيد الإنشاء.
- أخذ في الحسبان الحرائق التي قد تسبب في نشوبها الضوايق بتحضير وإعداد وسائل ومعدات الإطفاء المناسبة.
- تحزير الحيوانات إذا غمرت المياه اصطلاها بفتح أبوابها وفك أربطها.
- تجنب الرعي على طول الأودية في مثل هذه الظروف المنطفة.
- عند السباقة استخدم الإشارات التحذيرية والصماح وتخفيف السرعة وعدم التجاوز وترك مسافة كافية بين المركبات وفي حال أصدمت الحاجة بغسل إبطاف المركبة نهائيا خارج الطريق.
- القيادة بحذر شديد على الطرقات أثناء لحدوث الأتراق أو اختفاء معالم الطريق.

**نشرة خاصة**

نشرة خاصة لصحولة الأرصاء الجوية تضع تحذير من الدرجة الثانية باللون البرتقالي لتساقط أمطار رعدية غزيرة على الولايات الوسطي والشرقية، الأمطار متوقعة بدء من اليوم الأربعاء الساعة 15 سا بعد الزوال إلى غاية يوم الخميس كميته قد تتعدى 40 ملم محليا بحول الله.

نرجوا منكم أخذ الحيطة والحذر

Matéo Algérie

المديرية العامة للحماية المدنية  
مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة  
مصلحة الوقاية  
خلية الإعلام والاتصال

**سقوط طفلة من الطابق الرابع**

تدخلت الوحدة الرئيسية للحماية المدنية على الساعة 11 سا 35 بحمي بن عويبة العصادة بلدية بوعاتي محمود، لأجل سقوط طفلة من الطابق الرابع لعمارة، خلف إصابة (ن،ب) البالغة 18 شهرا بجرخ خفيف في الرأس، كدمات وضعوبة في التنفس. تم نقلها من طرف عائلتها واستلمها أعوان الحماية المدنية وقاموا بتقديم الإسعافات الأولية ونقلها بواسطة سيارة الإسعاف إلى مستشفى الحكيم عقبي.