



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة د/ الطاهر مولاي سعيده - سعيده -  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر  
تخصص: اتصال وصحافة مكتوبة

الموسومة بـ:

# إسهامات الانترنت في مجال العلاقات العامة - البريد الإلكتروني - دراسة ميدانية بوحدة بريد الجزائر سعيده

إشراف الأستاذ:

لحمري محمد

إعداد الطالبة:

مكاتي أمال

لجنة المناقشة

أ/بختي.....رئيسا

أ/لحمري محمد ..... مشرفا ومقررا

أ/كانون جمال .....عضوا مناقشا

الموسم الجامعي: 2015-2016

بسم الله الرحمن الرحيم

: " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون "

الاية 105

وقال أيضا " يخشى الله من عباده العلماء "

الآية 28

سجدت له الكائنا

الله

نحمده سبحانه علي حسن التوفيق و التمكين و الصلاة و السلام علي اشرف المرسلين و

أجمعين و علي من اتبع الهدى الي يوم الدين.

بالشكر الجزيل الي من نصحنا و من علمنا و كان لنا مرشد او و الذي لم يبخل

علينا بالتشيع و التقويم في دراسة بحثنا هذا " "

كما نتقدم بالشكر الجزيل الي كل و الاتصال الذين رافقونا في

ن نقدم امتنانا و تقديرنا

قدم لنا يد العون من قريب و من بعيد ، و حفزنا على تمام هذا العمل.

زكى التسليم. ختمها بمسك الصلاة على طه الحبيب محمد عليه

# إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين والسائلين  
إليك يا منبع الأمل الصافي الحنون... و الأمل المشرق الذي لا يغيب ضوءه كالشمس و  
....إليك أهدي عباراتي ... و أزكى تحياتي... والدتي العزيزة.

إليك يا من غمرتني بعطفك و حنانك و زرعت بنفسي حب الخير  
إليك أهدي حبي و قلمي ... ... و جهدي و عمري...والذي العزيز.

... ..سفيان..نور الدين.. نصيرة.

إلى كل من أحببتهم في الله.....زملائي زميلاتي

إليكم ابعث أرق تحية و أعذب سمفونية سمعتها و أردد لها لكم بأنني احببتكم من كل قلب..

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الكبير الذي باتت تلعبه الانترنت بمختلف انواعها و خدماتها خاصة البريد الالكتروني في مجال العلاقات العامة و كيف فرضت على ممارسي العلاقات العامة إعادة النظر في اتجاهاتهم و أساليب عملهم و العمل وفق ما تتيحه هذه الأدوات و الوسائل من خدمات تدعم العلاقات العامة في تحقيق الاهداف التي تسعى إليها.

و لمعالجة هذا الإشكال اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي مستعينة في جمع المعلومات بأداة المقابلة للتعرف على بعض الخدمات التي توفرها الانترنت و البريد الالكتروني للعلاقات العامة.

و قد تضمنت الدراسة فضلا عن الاطار المنهجي فصلين نظريين و اطار تطبيقي بحيث تم التطرق في الإطار النظري إلى ماهية الانترنت و البريد الالكتروني ، و العلاقات العامة و التكنولوجيا الاتصال ( الانترنت و البريد الالكتروني) و ما شملته من انعكاسات إيجابية على وسائلها و أولوياتها و اتجاهاتها و قدرتها

و من هذا المنطلق توجهت دراستنا إلى التعمق في أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت عامة و البريد الالكتروني خاصة للعلاقات العامة، و قد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بمقر وحدة بريد الجزائر بسعيدة، و تضمن هذا الاطار عرض بيانات المضامين المدروسة و تحليلها للوصول إلى أنتقنية الأنترنت و البريد الالكتروني ساهمت في تغيير و تطوير اتجاهات و أساليب و وسائل العلاقات العامة كما اسهمت في التأثير في الجماهير.

L'étude vise à reconnaître le rôle important que joue l'internet , divers types et des services, surtout le courrier électronique en matière de relations publiques et comment imposé aux praticiens de relations publiques de revoir leurs attitudes et leurs méthodes de travail et d'emploi, et ce que offrent ces outils et ces moyens de service d'appui aux relations publiques dans la réalisation des objectifs poursuivis par

Et pour faire face à cette forme de la présente étude sur la méthode de descriptif faisant appel à la collecte de l'information un instrument d'interview pour identifier certains services assurés par l'Internet et le courrier électronique pour les relations publiques

Et a consisté à l'étude et le cadre méthodologique deux chapitres théoriques et le cadre opérationnel qui ont été abordées dans le cadre appliquée à la teneur de l'Internet et le courrier électronique, de relations publiques et de techniques de communication la voie de répercussions positives de leurs moyens et de leurs priorités et de leurs orientations et leur capacité

Et, dans cette optique acheminé notre à approfondir la plus importante des services de l'Internet en général et du courrier électronique précisément , en particulier pour les relations publiques et ont été recueillis après une étude de terrain au niveau du siège d'Algérie poste, et veiller à ce cadre de présentation des données contenues examinés et analysés pour les techniques de l'Internet et le courrier électronique ont contribué à changer et d'améliorer le développement des tendances et des méthodes et moyens de relations publiques ont contribué à influencer l'opinion publique.

# الفهرس

إهداء

## المنهـجـي

.....:	
.....: إشكالية الدراسة:	
.....: الفرضيات:	
.....: اسباب اختيار الموضوع:	
.....: أهمية الدراسة:	
.....: أهداف الدراسة:	
.....: المفاهيم الإجرائية:	
.....: منهج الدراسة:	
.....:	
.....:	
..... :	

17.....	: ماهية الانترنت والبريد الالكتروني.....
17.....	:
17.....	:
18.....	: مفهوم الانترنت .....
19.....	: مزايا وسلبيات الإنترنت.....
23.....	: خدماتها.....
24.....	: أخلاقيات استخدام الانترنت.....
27.....	: البريد الالكتروني .....
27.....	: مفهوم البريد الالكتروني:.....
28.....	: خصائص البريد الالكتروني:.....
29.....	: عناوين البريد الالكتروني.....
30.....	: ايجابيات وسلبيات البريد الالكتروني.....

31.....	: أخلاقيات البريد الالكتروني.....
36.....	: العلاقات العامة و تكنولوجيا الاتصال.....
36.....	: ماهية العلاقات العامة.....
36.....	: :
40.....	: مفهوم العلاقات العامة.....
41.....	: :
43.....	: أهداف وأهمية العلاقات العامة.....
45.....	: أخلاقيات و مبادئ العلاقات العامة.....
52.....	: تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العلاقات العامة.....
52.....	: .
56.....	: تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات و استخدامها في الاتصال الخارجي:.....
59.....	: :
65.....	:الاتصال الداخلي عبر الانترنت ودور العلاقات العامة.....
67.....	: ت شبكة الانترنت وأثرها على المنظمة.....
	الاطار التطبيقي
74.....	تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر وخدماتها:.....
86.....	.....
87.....	تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:.....
88.....	تحليل البيانات الشخصية:.....
90.....	تفريغ وتحليل إجابات المبحوثين.....
116 .....	: :
117 .....	التوصيات.....
119 .....	: :

:

- 1:البيانات الشخصية (تمثيل العينة): ..... 87
- 2:بداية التطبيق الفعلي للانترنت في وحدة بريد الجزائر - سعيدة -..... 90
- 3: أهم خدمات الانترنت التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة في وحدة بريد  
- سعيدة - ..... 92
- 4: كيفية توظيف الانترنت لتحقيق أهداف العلاقات العامة داخل وحدة بريد  
- سعيدة - ..... 95
- 5: إسهامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تطوير أساليب ووسائل العلاقات  
..... 97
- 6: الموقع الالكتروني لوحدة بريد الجزائر - سعيدة - ..... 99
- 7: دور البريد الالكتروني في مصلحة العلاقات العامة في مؤسسة بريد الجزائر  
..... 101
- 8: أهم الخدمات التي يقدمها البريد الإلكتروني..... 103
- 9: إسهامات البريد الالكتروني في تفعيل الاتصال بين العلاقات العامة وجمهورها  
..... 105
- 10: مدى اعتماد العلاقات العامة على البريد الإلكتروني..... 108
- 11: أهم الشركات التي تتعامل معها وحدة بريد الجزائر-سعيدة- بر البريد  
..... 110
- 12: الاحتياطات المتخذة لحماية الشبكات الاتصالية لوحدة بريد الجزائر-سعيدة-  
..... 112
- 13: الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وحدة بريد  
- سعيدة - ..... 114

:

خلال السنوات القليلة المنصرمة مر الأنترنت بعدة مراحل تراوحت ما بين الغموض والاحتكارية إلى مرحلة اليوم أصبح انتشاره واسع النطاق ليتحول إلى حدث

ت كتننية معلومات ذات صفة كونية

استخداماتها من قبل الأفراد و المؤسسات في مجالات لم يكن أحد يتصورها أو يحسب

لها حسابا فأصبحت المنظمات تستخدم قوة و إمكانية الأنترنت لإحداث تغييرات جوهرية

الها مثلا استغلالها في (التفاعلية (البريد الإلكتروني )

أصبح لا غنى عنه في ممارسة نشاطات الأعمال و خاصة تلك المتعلقة بجانب العلاقات

.

أدت التطورات المتلاحقة في التكنولوجيا الرقمية و من أهمها الأنترنت إلى خلق القدرة

لدى الأفراد التي تمكنهم من التعبير عن آرائهم في القضايا العامة و قد انعكست هذه

التطورات على مجال ممارسة العلاقات العامة كوظيفة إدارية و اتصالية

و المنظمات المختلفة بحيث أصبح لزاما على ممارسي العلاقات العامة إعادة التفكير في

استراتيجياتهم و جيا الرقمية و من أهمها

الأنترنت، حيث أن العلاقات العامة تعد من أكثر الوظائف الإدارية تأثرا بالأنترنت

كوسيلة بحيث تعتبر أداة للعلاقات العامة باعتبارها الواجهة الأساسية للمؤسسة

و لهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة واكتشاف التسهيلات التي تقدمها التقنية الحديثة

لإدارات العلاقات العامة في تنفيذ وظائفها و مدى أهمية خدمة البريد الإلكتروني كقناة

بين جهاز العلاقات العامة و جمهور المؤسسة الداخلي و الخارجي و هذا في

مؤسسة بريد الجزائر بسعيدة كميدان للدراسة بحيث سنركز على مدى تأثير تكنولوجيا

خاصة خدمة البريد

.

في إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة و أهدافها بحيث

المشكلة مرورا بوضع الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة اختيار

الموضوع و تحديد المفاهيم الإجرائية ثم السابقة و المشابهة، لننتقل

للإحاطة بأهم المداخل النظرية للدراسة بحيث أخذنا في هذا الإطار فصلين حيث يعرض  
ماهية البريد الإلكتروني يضم الفصل الثاني مبحثين الأول  
يتناول ماهية العلاقات العامة بينما يتعلق المبحث الثاني بتأثير تكنولوجيا  
،مرورا بالجانب التطبيقي و الذي تم فيه عرض بطاقة  
فنية عن المؤسسة محل الدراسة و مجالاتها ،ثم تفريغ و تحليل البيانات الميدانية وصولا

## إشكالية الدراسة:

ل الإعلانة والإعلامية الحديثة يستدعي بحثها ودراسنها ومعرفة فعاليتها كوسيلة اتصالية معاصرة في مجال العلاقات العامة حيث تعيش المنظمات ثورة التي تسهل وتغير أشكالها وأدواتها واستراتيجياتها وتسهل إمكانية الوصول إلى الجماهير المستهدفة لذا من الأهمية معرفة مدى سعي أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات إلى وصورة جيدة .

هذا الموضوع الذي نسعى في تحديده الحقائق المتصلة بواقعه من خلال محاولة إجابتنا على بعض التساؤلات التي بنينا عليها إشكاليته .

## الإشكالية:

لينقسم هذا السؤال إلى أسئلة فرعية بنيت عليها الإشكالية به:

- ما مدى فعالية البريد الإلكتروني في عمل أجهزة العلاقات العامة؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا الرقمية في العلاقات

## الفرضيات:

لصياغة مجموعة من الفرضيات لخدمة البحث  
فحوى حقيقة  
والمعطيات المختلفة  
بالموضوع خاصة ما تعلق منها  
أهم مفاهيم الدراسة أو الموضوع  
صياغة الفرضيات على النحو :

- تعتمد أجهزة العلاقات العامة على البريد الإلكتروني بشكل كبير في التفاعلات  
الاتصالية.

- لتكنولوجيا  
فعال في تطوير أساليب

وفي التأثير جماهيرها.

## أسباب اختيار الموضوع: الأسباب الذاتية:

- رغبتى الكبيرة في أن أغوص أكثر في التخصص والتطلع للعمل في هذا الميدان.  
- رغبتى في أن أتوج دراستى بهذه المذكرة المتواضعة حتى تكون مرجع  
فعالية استخدام

- لتنمية معلوماتي حول هذا الموضوع.

## الأسباب الموضوعية:

- قلة الأبحاث والدراسات في هذا المجال.  
- التطور الذي عرفه وكيف أنه غزا كل المجالات والمنظمات وكيف أنه أصبح  
لا يمكن الاستغناء عنه في كل المجالات.

- التطور الذي عرفته أجهزة العلاقات العامة و كيف أنها أصبحت تعتمد على الإنترنت في إدارة استراتيجيات عملها بحيث إحدى أدواتها و وسائلها.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بالنظر إلى كوسيلة ذات أهمية بالغة في تحقيق أهداف ووظائف العلاقات العامة بحيث تلعب بأدواتها المتعددة خاصة البريد الإلكتروني دورا هاما في تعرف جهاز العلاقات العامة على اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي بطرق متعددة مثلا البريد الإلكتروني مما يساعد الفريق في تعديل يجيات عمله.

كما تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيا الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها وكيفية وطرق اقتنائها وكذا استخدامها وأخيرا ثارها المفرزة الشغل الشاغل ولين عن هذا المجال.

### أهداف الدراسة:

01 تقديم ملامح عامة حول مدى أهمية

02 تقديم إطار نظري وتطبيقي حول المزايا والإمكانيات التي تتيحها

03 وتقويم الحالية للإنترنت في مجال العلاقات

أهداف علمية: ومدى تأثير والتكنولوجيا

الحديثة في هذا المجال

مساهمة هذه التكنولوجيا في العلاقات العامة إثراء البحوث العلمية في هذا

الميدان خصوصا لحدثة الموضوع .

**هدف عملي:** القيام بالبحوث الميدانية  
الإجراءات المنهجية وتقنيات  
اجتماعية.

**المفاهيم الإجرائية:**

:

أ - لغة: الشبكة أو الإنترنت و الإنترنت كلمة دخيلة أو الأنترنات أو الانترنت أو الإنترنت كما عرفت باسم الشبكة العنكبوتية و صاغ العرب المحدثون العديد من الكلمات التي تحل محل الكلمة الدخيلة مثل الشبكة - و الشبكة و الشبكة العنكبوتية و كلم الانترنت INTERNET هي اختصار الكلمة الإنجليزية INTERNATIONAL NETWORK معناها شبكة المعلومات العالمية<sup>1</sup>.

: يعرفها البعض على أنها شبكة دولية تضم مجموعة شبكات عامة و خاصة بينما عرفها الآخرون بأنها شبكة عالمية تضم مجموعة شبكات من الحاسبات الآلية<sup>1</sup>.

ج - المفهوم الإجرائي: هي شبكة عالمية يمكن من خلالها تبادل المعلومات و الرسائل تبعا لوحدات متفق عليها.

- البريد الإلكتروني:

: مصطلح البريد الإلكتروني مركب فهو يتألف من مفردتين البريد/

البريد لغة: ت في مختار الصحاح و البريد المرتب يقال حمل فلان على البريد و البريد أيضا عشر ميلا و صاحب البريد قد أبرد إلى الأمير فهو مبرد و الرسول بريد وقيل البريد البغلة المرتبة في الرباط تعريب (( بريده دم)) ثم سمي به الرسول المحمول عليها ثم سميت به المسافة .

<sup>1</sup>Http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar.15/01/2016-15 :00h

<sup>1</sup>عبد المالك دمان الدنانى ، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات.د.ط.د.م.ن.د.ت.ص.11.

" أصلها كلمة إنجليزية ELECTRONIC و هي عبارة عن شحنات كهربائية دقيقة جدا دائمة الحركة حول جسم هو النواة الذي هو جزء لا يتجزأ من الكهربائية.<sup>1</sup>

:  
لوثائق في نظام أو بين الحواسب وعادة ما يتم باستخدام  
طريقة نقل معينة.<sup>2</sup>

**ج - التعريف الإجرائي:** هو وسيلة لتبادل رسائل رقمية عبر الأنترنت او غيرها من شبكات حاسوبية متواصلة.

### إسهامات:

: أسهم في يسهم إسهاما فهو مسهم و إسهام مصدره أسهم كان إسهامه في العمل إيجابيا مشاركته كان لها نصيب وافر.<sup>3</sup>

:  
يه بشكل إيجابي يساعد على تحقيق أهداف  
هذا الأمر نجاحه.

**التعريف الإجرائي:** و المعاونة في نجاح مهمة ما و هي كل الجهود بذولة من أجل تحقيق أهداف المهمة.

### منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

والبريد الالكتروني

خاصة في العلاقات العامة فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد

1

<sup>2</sup> عبد الله سنومي،الاتصال في عصر العولمة.دار النهضة العربية،د.ط،لبنان،2001،ص.86.

<sup>3</sup>الموقع نفسه.

ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة.

ويعرف **المنهج الوصفي** على أنه أسلوب من أساليب التحليل الذي يعتمد على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة<sup>1</sup>.

:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات البحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، لهذا الغرض اعتمدنا على الأداة المنهجية التالية:

: تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي بفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء، اتجاهات، تصورات معايير... إلخ المبحوثين، هذه الجوانب النفسية والعقلية التي يصعب التعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وحتى استمارة الاستبيان في بعض الأحيان، وتعرف المقابلة عموماً بأنها: "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهاً لوجه بين القائم وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين"<sup>2</sup>

:

يعرف مجتمع البحث حسب " مادلين قرافيت " أنه " مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي تجري عليها البحث

3»

<sup>1</sup> علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. مطبعة سيرتا كوبي، د.ط، قسنطينة، 2005، ص.84.

<sup>2</sup> حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي. دار الطليعة، ط2، بيروت، 1996، ص.107.

<sup>3</sup> مورييس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون). دار القصة، ط2، الجزائر، 2006، ص.62.

ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة إسهامات (البريد الإلكتروني) وذلك من خلال معرفة أهم خدمات الانترنت التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة خاصة خدمة البريد الإلكتروني ومعرفة أثر استخدامها في تطوير أساليب ووسائل العلاقات العامة فإن مجتمع بحثنا يتكون من الموظفين الذين يستغلون الانترنت والبريد الإلكتروني في أداء وظائفهم.

### بينة الدراسة :

-نظرا لضخامة المجتمع الأصلي و استحالة كل الوحدات المكونة له لجأنا إلى أسلوب العينة ، بحيث تعرف على أنها منهج يستند إلى الطريقة الإحصائية للحكم على عدد محدد الظواهر باعتبارها عينة ممثلة.<sup>1</sup>

و في دراستنا هاته و فيما يتعلق بعمال وحدة بريد الجزائر - سعيده -، فإن عينتنا ستكون العينة القصدية و التي تعرف بأنها عينة تتكون من مفردات معينة تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا سليما ،فالباحث في هذه الحالة قد يختار مناطق أو أشخاص محددين أو مواد إعلامية متميزة.<sup>2</sup>

:

من المهم جدا لأي باحث ان ي بحثه لأن اضطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، و يمكنه من تفادي أخطاء الآخرين و قد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه واختيار الطرق و الإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي يها فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه و مصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان مشابهة لهذه الدراسة و قد أسفر جهدنا على الحصول

على دراستين سعودية و الثانية جزائرية.

<sup>1</sup>إسماعيل قباري محمد ، مناهج البحث في علم الاجتماع (مواقف و اتجاهات ) . منشأة المعارف ، د ط ، الإسكندرية ، 1982 ، ص.15.

<sup>2</sup> طلعت همام ،سين و جيم عن مناهج البحث العلمي . دار عمان ، د ط ، الأردن ، 1989، ص. 56.

:

العلاقات العامة بالمؤسسات السياحية

:

سنة حالة للهيئة العامة للسياحة و .

: ليلي بنت خالد بن محمد

: . . محمد بن عبد العزيز الحيران

: الإمام محمد بن سعود الإسلامية - كلية

ل متطلبات الماجستير 1431 1432 هـ.

إشكالية الدراسة:

المهمة لتنفيذ مهام ممارس العلاقات العامة، بل

أضحت تشكل أحد أهم الأدوات الفعالة لوظيفته خاصة بعد ن شهدت

السنوات الأخيرة تطورات سريعة و

استراتيجيات قد وفرت بدورها لممارسي العلاقات العا

فرصة تقديم مؤسساتهم لجماهيرها المستهدفة وبناء علاقات تفاعلية معهم و

تحقيق التواصل والحوار بينهم.

بناء عليه فإن . خيار لا بديل عنه لموظف العلاقات العامة من خلال المهام

المحددة المكلف بها ليبنى جسور التواصل مع الآخرين محققا للأهداف التي من أجلها

ؤسسة السياحة على وجه الخصوص، والتي كغيرها من المؤسسات الخدمية لا

تنفك تطلب التطور على جميع الأصعدة الإدارية لا سيما في إدارة العلاقات العامة، هي

التي تشكل جزءا حيويا منها وعاملا أساسيا في تطوير أدائها لتقديم خدمات أفضل خاصة

إن كانت تؤدي أكثر من دور على مستويات عدة ثقافية واجتماعية اقتصادية، فإنها

اتصالية حديثة يكفل لعملها الجودة التقدم وتوفير الوقت

. الجماهير على حد سواء .

الجهد على العاملين في إدار

من هنا تشكل أداة مهمة في إدار العلاقات العامة السياحية حيث تساهم تطبيقاتها المختلفة على حصر وتقديم الخدمات لجمهور المؤسسة ووضعها في أيديهم متى ما شاءوا، ومن خلالها تتدفق المعلومات وتعرض لهم في ق مسموعة و مرئية، الأمر المهم بالنسبة للقطاع السياحي الناشئ في المملكة العربية السعودية والذي يحتاج بدوره على وسيلة تكفل له النمو السريع و مساحات شاسعة في العرض الثري للمعلومات المصورة فساعد في تحقيق الهدف ن السياحة في المملكة مما ينعش المحلي و يصب في مصلحة التنمية

ومن هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة بدورها إلى التعرف على واقع في نشاط العلاقات العامة في المؤسسات السياحية في محاولة منها لتحديد مكانة كوسيلة اتصالية مهمة في هذا القطاع، ومدى مساهمتها في صناعة تعزيز الثقة مع الجماهير، متخذة الهيئة العامة للسياحة والآثار كحالة دراسية تناولها بالبحث في هذا المجال والتي تعتبر في حد ذاتها أهم سسة سياحية تنظيمية في التي منها تشرع القوانين التي تنظم السياحة في الدولة وتعمل على التنسيق مع مختلف المنشآت السياحية الأخرى للنهوض بالقطاع السياحي ككل.

:

سرعة تنفيذ المهام في العلاقات العامة بالهيئة وحسن الأداء بمدى المهارة التي يتمتع بها الموظف تطبيقاتها، مما يدعم أهمية ال يشكله في هذه الإدارة والذي أصبح أداة لا غنأ عنها لدى كل موظف .

الإيجابي بين المهنية العالية في طريقة

الخاصة بالهيئة لوسائد انتشارها وعرض صورة ذهنية وافية طيبة عنها .

الإيجابي بين تطوير العمل في الإدارة و

التطبيقات الحديثة في عالم و محاولات لتفعيلها في خدمة الهيئة بشكل عام و التي كان مشروع نظام المعلومات الجغرافية السياحية **GTS** أحدها .

أزاح الكثير عن كاهل موظف العلاقات العامة في الهيئة من خلال التفرغ للعمل المنوط به و المهام المكلف بها دو باستقبال المراجعين الشركاء سواء ضمن نطاق العمل المؤسسي أو لمن يريد الحصول على معلومات من الجمهور أو وسائل الإعلام .

الإيجابي بين تفعيل ليف الناتجة عن عمليات التسويق السياحي و كذلك تكاليف التشغيل والتوظيف .

الإيجابي بين تفعيل البريد الإلكتروني سهولة العمل في الهيئة .

الدراسة الثانية:

امة في عصر الوسائط المعلوماتية.

. محمد الأمين موسى جامعة الشارقة مايو 2004.

إشكالية:

امة هي فن وعلم تحليل جاهات التنبؤ بنتائجها قديم الاستشارة لقادة المنظمة، وتنفيذ برامج عمل مخطط لها لخدمة كل من المنظمة الجمهور يتضح لنا أهمية التكنولوجي نقصد في هذا وجيا اللصيقة بالمجال التواصلي والناتجة عن التقارب بين تكنولوجي

لمعلومات والوسائط الإعلامية، ويعرف التقارب بأنه تكنولوجيايات مختلفة معاً  
انصهار تكنولوجيايتين أو أكثر لتكون شيئاً جديداً مختلفاً يحمل صفات كل منها على  
حدة إلا أنه يكون منفرداً تماماً في صفاته .

في الواقع فإن تكنولوجيا ا  
لوجيا، حتى أصبح من النادر أن تخلوا المنتجات التكنولوجية الحديثة من تضمين  
التصنيع أو في المنتج نفسه  
INFORMATION TECHNOLOGY شيوعاً مكنه من الذي نعيش  
فيه بأكمله(عصر تكنولوجيا المعلومات).

و قد أصبحت تكنولوجيا المعلومات متمثلة في الوسائط المعلوماتية شديدة  
بطبيعة ، فقد أثرت هذه التكنولوجيا في قنوات  
وهوية جمهور المنظمة وتيرة وأساليبه. التواصلية ومضمونها  
والتغذية الراجعة أثرت تكنولوجيا المعلومات في المعنى المتداول للرسائل التواصلية  
و كيفية تصنيف المعلومات وإدارتها أثرت في هوية المنظمة .

ويتجلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في العلاقات العامة بوضوح عندما نتطرق لتطبيقاتها  
هـ وطريق

يكن المنطلق هو التعرف على مفهوم الوسائط المعلوماتية الذي هو أحد مظاهر  
العولمة الذي نحيا فيه الآن.

### توصيات المؤتمر:

صبحت تكنولوجيا المعلومات بعد أن هيمنت على مختلف أشكال التكنولوجيا، قاطرة  
تقود حياتنا في طريق واحد لا يتيح فرصة الأخطر من ذلك أن هذه القاطرة  
تسير بسرعة كبيرة تحول دون .

تمطرنا تكنولوجيا المعلومات بوسائطها المعلوماتية بوابل من البيانات و  
تجرفنا بسيل عارم من الوثائق التي لا قبل لنا بمطالعتها إلا ف

طالما أن هذه التكنولوجيا لا تهدد مهارتنا وخبرتنا و نسعى لاستبدالها بما يحيل  
مما فعله الإنسان الآلي بالعمال.

تطور تكنولوجيا المعلومات وشيوع الوسائط المعلوماتية في المجتمعات المعاص  
يضع مجموعة من التحديات التي لا مهرب منها أمام مهنة العلاقات العامة ويمكن  
تلخيصها كالتالي:

01 يا المعلومات حيث الأشياء أرخص وأكفاً و  
المنافسة بين المنظمات الأمر الذي يجعل المحافظة على الجمهور أمراً دقيقاً وقابلاً  
وهذا يستدعي قسام العلاقات العامة بكافة الوسائل التكنولوجية التي  
ساعدها على الكفاح من أجل البقاء.

02 - على مهنة العلاقات العامة خاصة في العالم العر  
المقزمة لطبيعة عمل العلاقات العامة و للمنشغلين بها.

03 - ثمة تحدي ينبثق لاقات العامة أصبحت علماً دقيقاً ومعقداً لا مجال فيه  
الارتجال بل لا بد من دراسته دراسة عميقة العزم على ممارسته بروح  
الماهر.

تضح لنا أن موضوع دراستنا الحالية يختلف  
عنها حيث أن هذه الدراسات تناولت

نظراً لحدثة الموضوع وشح الرسائل العلمية المتخصصة في جزئيات تطبيق الانترنت  
المتعلقة بالبريد الإلكتروني و دوره في العلاقات العامة فقد تبين لنا عدم وجود دراسات  
بشكل مباشر لمثل هذه الخدمة من جانب البريد الإلكتروني

تتشابه هذه الدراسات مع دراستنا كونها تبحث عن اثر استخداما  
العلاقات العامة و كيف ساهمت في تحسين أداء العمل و هذا ما ركزت عليه دراستنا

ى تركيزها على جزئية من تطبيقات و هي البريد الإلكتروني و اثره

وقد أفادتنا هذه الدراسات كثيرا خاصة في ما يتعلق بالدراسة الميدانية و ذلك بغض



## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

:

:

:مفهوم الأنترنت

:مزايا و سلبيات الانترنت

:

:اخلاقيات استخدام الانترنت

:البريد الالكتروني

:مفهوم البريد الالكتروني

:خصائص البريد الالكتروني

:عناوين البريد الالكتروني

:ايجابيات و سلبيات البريد الالكتروني

:أخلاقيات البريد الالكتروني

**مهيد :**

ت ثورة في عالم الكمبيوتر والاتصالات لم يسبق لها مثيل بحيث أنها قدرة  
بث فوري في جميع أنحاء العالم وآلية نشر المعلومات، ووسيط للتفاعل بين الأفراد  
وأجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بغض النظر عن الموقع الجغرافي، ويعد البريد  
ت بحيث تضع التقديرات نسبة

استخدام خدمة البريد الالكتروني ب 85%

: ماهية الانترنت والبريد الالكتروني

:

:

ت في بداية الأمر كفكرة حكومية عسكرية من قبل التجمعات العسكرية الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية ومن ثم أخذت إلى قطاع التعليم

1989 في أحد المعامل الفيزيائية في جنيف بسويسرا يدعى CERN بواسطة عالم يدعى Time Berners عندما قام هذا العالم بابتكاره لغة تحديد النصوص المرتبطة Html- Hypertextmarkuplanguage من الربط بين الصفحات بعيدا عن باقي ملفات الشبكة، وفي نهاية عام 1990 وبمساعدة عالم آخر يدعى RobetCailiau حيث قام هذا العالم بتطوير خام الويب Web server الذي يستخدم لقرءة النصوص

فقط وكان يستخدم هذا المتصفح لمجتمع الفيزيائيين عبر برنامج مكتبة CERN مكن عدد هائل من الجامعات ومكتبات الأبحاث من استخدامه وبعد ذلك بفترة وجيزة من الممكن استخدامه عبر الانترنت بداية عام 1993

المركز القومي لتطبيقات الحاسبات المتطورة بجامعة أليوني بالولايات المتحدة الأمريكية NCSA- National Center of Super Computing Application موزايك mosaic وكان مشهورا في أوساط البحث وبعد ذلك بفترة قصيرة تم إطلاق م تشغيل الحاسبات الشخصية PCS وأجهزة ماكنتوش

macintosh وقد أثر إصدار هذه النسخ بشكل كبير في انتشار الويب WWW<sup>1</sup>

نفس العام وافقت المفوضية الأوروبية على الاشتراك في معمل CERN ويب وتدعى Wise ومع نهاية 1993 كان يوجد أكثر من 500 خادم للويب

<sup>1</sup> مراد شلباية وآخرون، مقدمة إلى الانترنت. دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص. ص. 17-18.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

1994 هو بحق عام الويب ففي هذا العام تم عقد المؤتمر العالمي الدولي الأول لشبكة الويب العالمية ذات النطاق الممتد وحضره أكثر من 400 للشبكة، وعقب المؤتمر الثاني في أكتوبر من نفس العام في الولايات المتحدة الأمريكية تحت رعاية وتنظيم NCRN لدولية لمؤتمرات الويب وتدعى W3C2 1300 شخص، وفي نهاية عام 1994 وكان هناك عشرة آلاف خادم وعشرة ملايين مستخدم، وفي عام 1997 ومع وجود أكثر من ستمائة وخمسين ألف خادم للويب وظهر ألف خادم يوميا، وقد وصل حاليا عدد مستخدمي الانترنت 200 مليون وتنمو نترنت بشكل سريع حيث تصل إلى نسبة 100%<sup>1</sup>.

### : مفهوم الانترنت

هي شبكة عملاقة مكونة من مجموعة من الشبكات الحاسوبية المرتبطة على نطاق عالمي وكان ظهور هذه الشبكة نتيجة حتمية للتطورات الهائلة في مجال نظم المعلومات والتكنولوجيا لما له أهمية في نقل المع

TCP/IP

الحواسيب المختلفة على ال

رات المعلوماتية<sup>2</sup>.

ت هي عبارة عن شبكة كمبيوترات ضخمة متصلة مع بعضها البعض وتخدم ت أكثر من مئات الملايين من المستخدمين وتنمو بشكل سريع للغاية يصل إلى 100% سنويا، وقد بدأت فكرة الانترنت كفكرة حكومية عسكرية وامتدت إلى قطاع التعليم والأبحاث ثم التجارة حتى أصبحت في متناول الأفراد، في البداية كانت معرفة بروتوكولات ونظم تشغيل معقدة كنظام تشغيل Hnix

الآن فلا يلزمك سوي معرفة بسيطة با

ت خلال الشبكة الهاتفية باستخدام مودم ولكنه

<sup>1</sup> مراد شلابة و آخرون، المرجع السابق، ص.18.

<sup>2</sup> غسان قاسم داوود اللامي، أميرة شكرولي البياني، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات. دار الوراق، ط1 عمان، 2010، ص.102.

مع انتشار شركات توفير الخدمة تبذدت هذه الصعوبات حيث لم يعد الدخول

وأبسط شيء يمكن قوله أن الانترنت هي شبكة عالمية من الحاسبات الآلية Computers وبينما شبكة المنطقة المحلية LAN تحتوي على الحاسبات آلية موصلة مع بعضها خلال مبنى أو لخدمة شركة من

الشبكات المنفصلة موصلة مع بعضها حول العالم، توصيل شبكة واحدة مع ،يعطي كل مستعمل للانترنت (الشبكة العالمية)

البعيدة عن بعضها والشبكات الحالية البعيدة أيضا، يمكننا الاتصال بحاسب آلي في أي ت لأول وهلة شيء مثير حقيقة، عادة فإن الناس يفكرون في التعامل مع الحاسبات الآلية على مستوى محلي ويمكن إمرار بريد الكتروني Electronic mail لشخص ما في الدور الأسفل، أو التعامل مع جداول بين العاملين في الشركة التي نعمل بها.

ت تقدم مدخلا للعالم كله، والضغط على وصلة نص وافر Hyper text Link واحد قد يأخذنا لجامعة في مصر، والطقطقة الثانية قد تأخذنا إلى هونغ كونغ، إرسال خطاب خلال هذه المسافة هو شيء واحد استرداد المعلومات من أنحاء العالم في ثواني بضع، عالم المعلومات والناس قريبة من بعضها مثل مفاتيح لوحة المفاتيح<sup>1</sup>.

### مزايا وسلبيات الإنترنت :

**إيجابيه** : لقد أصبحت الاتصالات عبر الإنترنت من أبرز ظواهر المجتمع المعاصر في أوائل الألفية، حيث تغيرت صورة الحياة اليومية لدى أفراد المجتمع. وجدير بالذكر أن وسيلة إعلامية كالإنترنت أصبحت على هذه القوة من التأثير وهذا طبيعي أن تثير ردود أفعال مختلفة أشد الاختلاف من مؤيد بشدة إلى رافض بشدة، فالبعض يمجدها وينادي بضرورة تعميمها على غير القادرين، والبعض الآخر يدينها ويلعنها لما تسببه من أمراض اجتماعية

<sup>1</sup> فاروق حسين، الانترنت الشبكة الدولية للمعلومات. دار الراتب الجامعية، ط1، بيروت، 1997، ص.17.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

وأخلاقية وسيكولوجية وفريق ثالث يحلل هذه الظاهرة بشكل موضوعي مبينا مالها م إيجابيات وما عليها من سلبيات. ومن ثم يمكن أن الإنترنت له الكثير من الإيجابيات :

ربط العالم وإتاحة الفرصة للنحول حول العالم، وبداخله من خلال شاشة الكمبيوتر والحصول على نوع من المعلومات، وإجراء بحوث علمية، عمل ندوات من خلال دمة البريد الالكتروني استقبال . هذا بالإضافة إلى رخص ثمن المكالمات الدولية من

1 .

- (سوق العمل في الشرق الأوسط لا زالت غنية بفرص العمل ويتم من خلالها أيضا استقبال طلبة).
- الانفتاح على فروع المعرفة المختلفة سواء للمتخصصين أم غيرهم.
- إمكانية الوصول إلى أشخاص والأماكن والمؤسسات بسهولة ويسر وتكلفة مادية .
- الانفتاح على الثقافات المختلفة وسهولة التواصل بين المجتمعات الإنسانية وآلية .
- إمكانية قراءة الصحف العلمية التي تصدر يوميا فضلا عن المجلات والدوريات العلمية والأعمال الدرامية... .
- تتيح شبكة الإنترنت إجراء الحوار مع مختلف الأفراد حول العالم-  
- قضايا هامة كقضايا البيئة والسكان، والسياسة فضلا عن القضايا الاجتماعية الهامة.

<sup>1</sup>سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام: تكنولوجيا المعلومات. دار المعرفة، د.ط، الإسكندرية، 2000، ص.116.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

- تقدم الانترنت خدمات منزلية متنوعة كخدمة التسوق وشراء احتياجات المنزل دون الذهاب إلى الأسواق أو مغادرة المنزل.
- يمكن الاستفادة من شبكة الانترنت في عملية التعلم الذاتي و طريق ما يعرف اليوم بالجامعات الالكترونية.
- كومية أو الرسمية كوثائق السفر والتصريحات من لال الاتصال بالدوائر الحكومية و .
- تسهيل عمل الشركات والمؤسسات التجارية والصناعية الكبرى في عقد الصفقات وتوزيع المنتجات وتيسير عمليات الاستيراد والتصدير...<sup>1</sup>

### سلبيات الإنترنت:

- على الرغم من هذا الكم من الإيجابيات إلا أن هناك عدد من السلبيات لا يستهان به ارتبط بظهور الإنترنت أهمها:
- عائق اللغة فما زالت اللغة الإنجليزية لغة الانترنت مما يمثل عائق أمام الكثير سواء من أبناء المنطقة العربية لا يجيد الإنجليزية أو أيضا، فاللغة يمكن أن تمثل إحدى سلبيات الانترنت.
  - توجد بها بعض الرموز عند التخاطب من خلال الكمبيوتر قد تمثل تلك الرموز عدم فهم نظرا لعدم إدراك لمعناها مما يعمل على فقد لغة أسهل من التخاطب الحقيقي و هي لغة الرموز لأنها يمكن أيضا أن تكون عائقا للفهم.<sup>2</sup>
  - الإباحية الأخلاقية التي تتمثل في الصور الإباحية والأفلام الجنسية وغيرها التي تهدد القيم الأخلاقية والدينية للمجتمع العربي.
  - استخدام الانترنت في عمليات .

<sup>1</sup> محمد علي البدوي، دراسات سوسيو إعلامية. دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2006، ص.262.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي، \_\_\_\_\_، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1 2006 .117.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

- تسرب بعض الأفكار الهدامة ووصولها للشباب مما يؤدي إلى زعزعة القيم الاجتماعية التقليدية والقيم الأخلاقية والدينية.
- نشر ما لا يتناسب وطبيعة مجتمعنا العربي عقائديا وحضاريا وأخلاقيا والاتجار تجارة البغاء أو ما يعرف بالرقيق الأبيض.
- انغماس كثير من طلاب الجامعات وتلاميذ المدارس للهو على الانترنت وإهمال دراستهم و عليهم.
- إن الإدمان على الانترنت يؤدي إلى مشكلات صحية حيث أنه يؤدي إلى اضطراب النوم والتأثير على أداء العمل أو الدراسة، كما يؤثر على مناعة الأفراد ويجعلهم أكثر قابلية للإصابة بالمرض خاصة آلام الظهر والعينين.
- التأثير بالجوانب السلبية من الحضارة الغربية كالأخلاق الفاسدة والعقائد المختلفة كعبادة الشيطان وغيرها.
- أدى انتشار الانترنت والإدمان على استخدامه إلى تزايد معدلات التفكك الأسري وارتفاع نسبة الطلاق ومعدلات الانحرافات الأخلاقية والعنف.
- هناك الكثير من المعلومات المنشورة مجهولة المصدر وغير موثقة بشكل دقيق مما يفقد الأبحاث العلمية التي تعتمد على بعض هذه المعلومات مصداقيتها.
- يؤدي الانترنت إلى كثير من المشاكل الاجتماعية كالعزلة والانطواء والاعتزاز مما يزيد من حدة التوتر والخلاف داخل الأسرة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي، المرجع السابق، ص.117.

### : خدماتها.

البريد الالكتروني **E-Mail**: وهو اختصار لكلمة Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال رسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات<sup>1</sup>. وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شبكة ميكروسوفت Micro Soft أطلقت عليه اسم هوت مايل Hot Mail<sup>2</sup>.

### **Chat**: وهي مرحلة أخرى من كتابة الـ

مباشر يشبه البريد الالكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال علميا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

### : حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف

يت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

### **FTP**: وهو اختصار لـ File Transler Protocol ويوفر

هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات جهازة المضيفة Hosts البعيدة عن الانترنت ونقل ما نشاء منها، ونقل

الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> مراد شلبية وآخرون، المرجع السابق، ص.21.

<sup>2</sup> محمد بشير، الانترنت للمبتدئين. دار المعرفة، د. ط، الجزائر، 2002، ص. ص.33-34.

<sup>3</sup> بهاء شاهين، الانترنت والعولمة. عالم الكتب، د. ط، القاهرة، 1999، ص.315.

**نظام الفهرسة:** وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في ا وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التيليفونات والبريد<sup>1</sup>.

: وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر ويستطيع أي يشترك فيها.

**التيليننتTélé net:** وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات Databaz.

: ت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث<sup>2</sup>.

### : أخلاقيات استخدام الانترنت .

ت هي وسيلة الاتصال إذ يمكن بواسطتها إرسال الرسائل ومحاورة الآخرين وعرض الأفكار والآراء والإطلاع على أفكار الآخرين وآرائهم، فهي وسيلة للتفاعل والتعامل بين الأشخاص والمؤسسات والهيئات المختلفة وعند استخدام أي وسيلة اتصال ينبغي الالتزام بمجموعة من الأخلاق والآداب العامة. ومن هذا طلق جاء مفهوم آداب

### Net Etiquette المشتق من التعبير الانجليزي Net Etiquette

السلوكيات المهذبة عند استخدام الانترنت، ومن أهم آداب وأخلاقيات استخدام الانترنت:

<sup>1</sup> هشام مرسي، مجلة المستقبل الإسلامي، (الانترنت وثورة الانترنت). عدد 72 فيفري 1998، ص.18.

<sup>2</sup> عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر (دراسة تحليلية). مطبعة الانتصار، د.ط، القاهرة، 2001، ص.49.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

- 1- : إذ ينبغي أن نعلم أن هنالك شخصا أو أشخاصا كثيرين على بكة يتلقون رسائلنا وأفكارنا، وأنه ينبغي علينا احترامهم واحترام أفكارهم وآرائهم، وأن لا نسخر من الآخرين بل التحاور معهم ومجادلتهم بالتي هي أحسن، إضافة إلى تجنب الإساءة إلى الآخرين أو جرح شعورهم عند التخاطب معهم .
- 2- الالتزام بعدم الإضرار بالآخرين: كما يفعل المخربون الإلكترونيون Hackers وكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "المسلم من سلم المسلمون من لسانه ويده".
- 3- ألا يجاوز في طرح الأفكار ومحاورة الآخرين فخير الكلام ما قل ودل.
- 4- Netizen ) Net citizen ومعناها مواطن انترنت أو عضو في مجتمع الانترنت)، وان كل تصرف تقوم به يعبر عن شخصيتك، فاحرص دائما على تقديم الأفضل.
- 5- : فالتصرفات المخالفة للقانون في واقع الحياة تكون غالبا مخالفة لى الانترنت، ومن أهم أوجه هذا الالتزام احترام حقوق الملكية الفكرية للناشرين على الويب، لأن حقوق نشر ونسخ المواد الموجودة عليها ( التوضيحية والأصوات وعروض الفيديو) محفوظة ومملوكة لأصحابها، وليس من حق أحد أن يعيد نشرها أو أن يتصرف بها إلا بإذن مسبق من .
- 6- التسامح اتجاه ما يصدر عن الآخرين من أخطاء أو إساءات.
- 7- احترام الحوارات القائمة بين الأشخاص والمجموعات وتجنب مقاطعتها أو تعكير صفوها.<sup>1</sup>
- 8- احترام الخصوصية الشخصية للآخرين والإحجام عن اختراقها.
- 9- لا تحجب معرفتك بالانترنت والكمبيوتر عن الآخرين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.itep.ae/arabic/Educational Center/comm net/netiquette-asp> .02/02/2016.13:30.

ما يمكن تلخيص عملية التعامل الأخلاقي مع الانترنت فيما يلي:

- طلب العلم النافع، والعمل على إيجاد وتنشئة المواطن الانترنت الصالح.
- تحري الصدق والموثوقية والأمانة في طلب البيانات والمعلومات
- ت للبت والنشر، وليست للكتم أو الحبس.
- حماية حقوق الملكية الفكرية، وقوانين الفضاء الالكتروني.
- ت وما تقدمه من بيانات ومعلومات للتغيير إلى الأفضل في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.
- بيانات ومعلومات ت من اجل التواصل والتعرف على الأصعدة الوطنية والإقليمية والعالمية.
- كفالة امن البيانات والمعلومات وسيرتها، ومراعاة الخصوصية واحترامها.
- اتخاذ التدابير الوقائية لحماية أفراد المجتمع وجماعته من البيانات والمعلومات الضارة
- وهو التعامل الأخلاقي الذي لا بد أن تستجيب له الدول العربية، قبل غيرها حفاظا على هويتها الثقافية، أنساقها القيمة، لأن أخلاقيات الانترنت وأخلاقيات المعلومات تمثل بنية المعلومات وجوهرها، وتستمد مبادئها وضوابطها من التشريع الإلهي وعادات المجتمع وتقاليد وأعرافه خاصة تلك التي لا تتعارض مع التشريعات الإلهية إلى جانب دور التربية الحديثة التي تنمي الالتزام في جوهر الفرد<sup>2</sup>.

1

<sup>2</sup> محمد مجاهد الهلالي، ومحمد ناصر القصري، أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات العالمية الانترنت (الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات). الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، د.ط، تونس، 1999، ص.128.

: البريد الالكتروني

: مفهوم البريد الالكتروني:

- وهي إحدى خدمات الانترنت الشهيرة والتي تستطيع من خلاله إرسال الرسائل إلى أي مستخدم الانترنت أو استقبال أي رسالة منهم<sup>1</sup>.

- البريد الالكتروني هو وسيلة لتبادل الرسائل عبر الانترنت ويشترط أن يمتلك والمستقبل عنوان بريد خاص يكتب بهذا الشكل:

- anyname@anycompany.com or net

- anycompany: يعتمد على الشركة المزود الذي قدم لك حساب البريد

- anyname : يعتمد على اختيارك لاسم المستخدم عند حصولك على حساب البريد

2

يشبه البريد الالكتروني نظام البريد التقليدي باستخدام صناديق أكثر من نظام بريد آخر وهو في الحقيقة تجسيد الكتروني مجازي لذلك النظام، فالرسائل في البريد الالكتروني هي وثائق الكترونية مشفرة رقمياً ASCII

الكلمات وليست حبرا على ورق كما في البريد التقليدي، ويتم إرسال هذه الرسائل على شكل نبضات كهربائية عبر المودمات والأسلاك وليس ضمن مظاريف مختومة مزينة بالطابع الملونة وتستقر مثل هذه الرسائل في مساحة محددة من القرص الصلب وليس في صندوق خشبي في دائرة البريد

المحلية.

ومن أهم مزايا البريد الالكتروني مقارنة بالفاكس عدم تطلبه لجاهزية المرسل إليه لتلقي الرسالة، حيث لا يتطلب استعمال البريد الالكتروني أكثر من امتلاك عنوان، بتوفير مثل هذا العنوان يمكن استخدام أي جهاز حاسوب في أي مكان

<sup>1</sup> مراد شلباية و آخرون، المرجع السابق، ص.20.

<sup>2</sup> أمين شوكة الفزعة، عادة النعيمي، تكنولوجيا الانترنت. دار البداية، ط1، عمان، 2008، ص.12.

الرسائل الالكترونية وهو أرخص كلفة لعدم استهلاكه للورق وتعامله مع النصوص ASCII وليس كصور نقطية كما هو الحال مع الفاكس، وثمة ميزة أخرى هامة تتمثل في إمكانية استخدام هذه الميزة عن غير قصد لدى إرسال رسالة شخصية مما قد يؤدي إلى<sup>1</sup>.

### : خصائص البريد الالكتروني:

- (1) رسائل البريد الالكتروني هي مثل الرسائل العادية بمعنى انه يجب كتابتها ويمكن أن تكون رسائل غير رسمية مثل المكالمات الهاتفية.
  - (2) يمكن إرسال البريد الالكتروني مثل المكالمات الهاتفية عبر الخطوط الهاتفية لكنها Packets يمكن أن تتجول عبر مسارات متعددة ثم تجمع ثانية في مكان وجهتها.
  - (3) رسائل البريد الالكتروني هي مثل الفاكس ومغايرة للمكالمة الهاتفية من حيث أنه يمكن إرسالها في الوقت الملائم للمرسل وقراءتها في الوقت الملائم للمستلم، وهذه الميزة مفيدة عندما يكون الموقع الجغرافي الزمني للمتراسلين متباعدا وتتجنب مقاطعة انشغال المستلم لدى استلامه الرسالة مثل انشغال مسؤول المبيعات بنقاش .
  - (4) رسائل البريد الالكتروني هي مثل المكالمات الهاتفية من حيث أنها وسيلة فورية للاتصال مع الفرق الوحيد أنها رسالة مكتوبة<sup>2</sup>.
  - (5) خلاف المكالمات الهاتفية لا تسمح رسائل البريد الالكتروني بحصول الاتصال الثنائي في وقت واحد بين المرسل والمستلم رغم سرعة الإرسال والاستلام.
- رسائل البريد الالكتروني هي مثل الفاكس من حيث أنه يمكن ترحيلها من نقطة إلى احدة عن الرسائل الأصلية.

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية. دار وائل، ط2، عمان، 2009، ص.ص.267-268.

<sup>2</sup> يوب نورتون، كاثي سميث، التجارة على الانترنت. ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، د.ط، بيروت، 1997، ص.ص.38-39.

(1) رسائل البريد الالكتروني هي مثل الفاكس أو الرسالة العادية التي لا تعالج نصا واحدا فقط بل تضيف الرسوم التخطيطية.

(2) رسائل البريد الالكتروني هي مثل الرسالة العادية أو الفاكس أو المكالمات الهاتفية بمعنى أنها تفرض عليك معرفة عنوان الشخص الذي ترسل إليه الرسالة لكن من الممكن إرسال رسائل إلى مجموعة من الأشخاص عندما تعرف عنوانهم المشترك وليس عناوينهم الفردية، وهذه المجموعة الأخيرة تعرف بالمجموعات

### Discussion Lists

### الإخبارية Newsgroups

البريد الالكتروني مما يعطي قوة إضافية كبيرة لمستخدمي البريد الالكتروني ويسمح لهم بتبادل المعلومات والآراء مع أشخاص لم يقابلوهم من قبل.

(3) لا يكون على مستخدمي البريد الالكتروني التواجد في منازلهم أو مكاتبهم لقراءة

هذه الرسائل وكل ما يحتاجون إليه لقراءتها هو الاتصال هاتفيا بمقدم خدمة ترينيت الذي يعملون معه وعنوان البريد الالكتروني، يعني عدم

الارتباط بمكان محدد للوصول إليه كما يحصل في عناوين البريد العادي<sup>1</sup>.

### : عناوين البريد الالكتروني

- يمكن تشبيه العناوين الالكترونية بالعناوين البريدية القائمة على صناديق البريد،

ل هذه الحالة يتألف من اسم الشخص ورقم صندوقه البريدي واسم

مدينته وبلده، وتعين هذه العناصر مجتمعة صندوق بريد واحد على النطاق

العالمي، بدون أي احتمال للالتباس، وهذه هي الحال مع العناوين الالكترونية<sup>2</sup>.

- ويتألف العنوان الالكتروني في الحالة العامة من عدة مقاطع، لكل منها دلالة

اصطلاحية معروفة، مثل [zahrani@kacst.edu.sazahrani](mailto:zahrani@kacst.edu.sazahrani) صيغة

مختصرة لاسم صاحب العنوان ويترك أمر تحديده له شخصيا على أن يكون اسما

وحيدا في النطاق الذي يحدده المقطع التالي من العنوان، يلي اسم صاحب العنوا

<sup>1</sup> بوب نورتون ، كاثي سميث، المرجع السابق، ص.39.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي ، مرجع سابق، ص.269.

@ (يلفظ أت at) وهو مستخدم قياسي في سائر عناوين البريد الالكتروني

لشبكة الانترنت، ويمثل المقطع الثاني **kacst**

يطل من خلاله صاحب العنوان على شبكة الانترنت، ويسمى عادة باسم الجهة الموفرة للخدمة أو اسم الهيئة التي ينتمي إليها صاحب العنوان وهو في مثالنا مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقولوجيا، أما المقطع الأخير **sa** لاسم المملكة العربية السعودية.<sup>1</sup>

**: ايجابيات وسلبيات البريد الالكتروني**

**إيجابياته:**

يتميز البريد الالكتروني عن البريد العادي التقليدي بالآتي:

- 1- عة المتناهية في إرسال واستلام الرسائل، حيث أنه ومهما كانت المسافة بعيدة جغرافيا بين المرسل والمستلم، ومهما كان حجم الرسالة ومحتوياتها المباشرة أو المرفقة، فإنه يستغرق إرسالها واستلامها سوى ثواني.
- 2- المرونة العالية في إرسال مرفقات باستخدام إيعاز **Attachement**

المستخدم، كأن يكون بحثا أو مقالة أو فصول من كتاب، إضافة إلى ذلك فإنه بالإمكان إرسال معلومات من وسيلة تخزين خارجية، كالأقراص المرنة أو الأقراص المكنزة، أو أية وسيلة مناسبة أخرى.

- 3- فة المالية القليلة جدا مقارنة بالفوائد التي يجنيها المرسل والمستلم للرسائل فالتكلفة المالية لا تعتمد على المسافات الجغرافية بين موقع المرسل وموقع المستلم، أو على حجم الرسالة ومرفقاتها كما هو الحال في البريد العادي.

- 4- المرونة العالية والكفاءة الجيدة في إرسال نفس الرسالة ومرفقاتها إلى عشرات من المرسل إليهم في نفس الوقت، إضافة إلى إمكانات ترميز وتشفير الرسائل

<sup>1</sup> عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي ، مرجع سابق، ص.269.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

والمحافظة على سريتها، إذا تطلب الأمر ذلك، وكذلك الإجابة التلقائية على الرسائل، والتخزين الالكتروني في ملف خاص هو ملف المستقبلية، إضافة إلى التخزين الالكتروني<sup>1</sup>.

### سلبياته:

- 1- البريد الالكتروني ليس آمنا كثيرا حيث يمكن لأي كان اعتراض الرسالة وقراءتها.
- 2- يمكن أن تحصل إساءة استعمال البريد الالكتروني أو استعماله بشكل زائد.
- 3- البريد الالكتروني له ميزة فورية بمعنى أنه قد بحث على الإجابة الفورية وهذا ما لا يحصل في البريد العادي التقليدي.
- 4- يمكن أن يصبح صاحب البريد الالكتروني علبة بريد لأشخاص آخرين ليس لديهم حسابات في البريد الالكتروني.
- 5- يشجع البريد الالكتروني على إجابات سريعة قد تندم عليها لاحقا<sup>2</sup>.

### : أخلاقيات البريد الالكتروني.

- (1) المراسلات الالكترونية، خاصة في الرسائل الإعلامية أو الاشهارية أو خدمة أو فكرة.
- (2) عند إرسال رسائل الكترونية يجب مراعاة تقديم الاسم والمعلومات الشخصية في
- (3) احترام خصوصية الغير خاصة عدم إدراج أسمائهم على قائمة العناوين الضخمة من دون إذن منهم، لأن الخدمات التي تستعملها في مواضيع قد لا تقلق هؤلاء
- (4) تجنب استخدام البريد الالكتروني للتصرفات السيئة، كالسب والشتم والأفعال اللاأخلاقية، إضافة للتعامل مع الرسائل من هذا النوع بطريقة سليمة، فإما حذفها

<sup>1</sup> عامر ابراهيم، عامر فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص.ص.527-528.

<sup>2</sup> بوب نورتنون وكاثير سميث، مرجع سابق، ص.49.

## ماهية الانترنت و البريد الالكتروني

مباشرة من البريد والحاسب الشخصي، أو الإجابة عليها بما يتناسب مع الدين

(5) عند إرسال بريد الكتروني يجب مراعاة الاختصار والاهتمام بالمضمون، ويجب مراعاة المرسل إليه الذي سوف لن يقرأها إن لم تكن مهمة بالنسبة إليه<sup>1</sup>.

إن إرسال واستقبال البريد الالكتروني له مخاطره الخاصة، فإن افتقدنا مهارات التخطيط والتشفير أو أدنى حدود الحماية فإن بريدنا الإلكتروني يصبح تماما كرسائل دون غلاف ترسل عبر البريد العادي فيتمكن الجميع من قراءتها ومعرفة مضمونها.

كما أن للبريد الالكتروني في بيئة العمل قواعده التي تتيح حماية الخصوصية، ومن الأفضل للمستفيدين من بريد العمل الابتعاد عن استخدامه لأغراض شخصية، والاعتماد على صناديق البريد الالكتروني الخاص بعيدا عن بيئة العمل، لأن وبكل بساطة هذا النوع من البريد يكون مفتوحا ومراقبا من طرف المؤسسة وأعضاء الشبكة وأصحاب

2

<sup>1</sup> حسام شوقي، حماية وامن المعلومات على شبكة الانترنت. دار الكتب العلمية، د. ط، بيروت، 2010، ص.ص.104-105.

<sup>2</sup> بخيت السيد، الصحافة والانترنت. العربي للنشر والتوزيع، د. ط، القاهرة، 2000، ص.175.

:

و من هذ خلص إلي أنه عند الحديث عن الانترنت و البريد الالكتروني ينبغي أن نضع في اعتبارنا أن هاتين تقنيتين هي كغيرها من تقنيات العصر الحديث الأخرى – تمتلك إيجابيات و في نفس الوقت تعاني من عيوب – و عليه فإن التعامل معها يمكن أن يتم كطريقتين غما بمحاولة القضاء علي عيوبها، وهو أمر صعب جدا إن لم يكن مستحيلا، أو بالعمل علي الاستفادة من ميزاتها قدر الإمكان و تحويل بعض ما يمكن اعتباره عيبا الأنا لي ميزة مستقبلا.

ماهية العلاقات العامة:

:

مفهوم:

:

أهداف العلاقات العامة:

اخلاقيات:

تأثير تكنولوجيا اتصالات و المعلومات في

:

تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات و

استخدامها ف

:

:

متطلبات شبكة الانترنت و اثرها على

### تمهيد:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة هائلة في عالم العلاقات العامة فلم يقتصر تأثيرها على تغيير طرق التواصل التي يتبعها المتخصصون في هذا المجال فحسب بل ساعد على تغيير ملامح هذه العلاقات تغييرا كليا وجزئيا كما أن تعدد استخدام ت في عمل العلاقات العامة تبوأ مكانا بارزا حيث أن المؤسسات الآن بدءا من كبرى الشركات إلى الصغيرة منها غير الربحية لها مواقع على الشبكة، والذي ب بمثابة الموجه الأول لتلك المؤسسة أمام مئات الملايين من الجمهور، وسخرت العلاقات العامة أخصائيين ومجموعات لتطوير تلك المواقع.

: العلاقات العامة و تكنولوجيا

: ماهية العلاقات العامة.

:

لقد عرفت العلاقات العامة تطورات وتغيرات حافلة على مر التاريخ، وذلك منذ ظهورها في أولى أشكالها البدائية، إلى أن صارت على ما هي عليه اليوم، فقد تعددت الرؤى والمفاهيم للعلاقات العامة مع تعدد الديانات والحضارات، ومنها أهم المحطات التاريخية رت بها العلاقات العامة عبر التاريخ:

**العلاقات العامة في العصور القديمة:**

ظهرت العلاقات العامة في المجتمعات البدائية من خلال العلاقات التي كانت سائدة بين أفراد الأسرة الواحدة، والتي وسعت فيما بعد لتصبح عشيرة تنتسب إلى أصل واحد، حيث كان شيوخ وزعماء القبائل يحاولون إقناع الآخرين بحقوقهم، عن طريق محاولة إرساء التفاهم فيما بينهم والتعاون، عن طريق إقامة علاقات ودية متبادلة، خاصة

وكان زعيم القبيلة يلعب دور القائم بالاتصال أو ما ينوب عنه من أطباء وشعراء وحتى

1.

**ة الفرعونية:**

عرفت الحضارة الفرعونية هذا المفهوم كنشاط إنساني منذ القديم، حيث كان على لسان ملوكها وكهنتها، يتم نقل وتسجيل الانتصارات وشرح الإصلاحات والشعائر القديمة والطقوس الدينية وحتى الإرشادات الدينية المختلفة، وهذا من خلال النقوش والرسومات الحجرية والكت

<sup>1</sup> حسين عبد الرحمان رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث. د. ط، مصر، 1997، ص.167.

### العلاقات العامة في الحضارة البابلية والأشورية:

تجلى هذا المفهوم في قيام ملوك بابل وأشور في التأثير في عواطف الناس وأفكارهم، وحتى معتقداتهم واتجاهاتهم، خاصة في أوقات الأحداث والانقلابات السياسية والعسكرية.

الإضافة إلى الميدان الاقتصادي عن طريق القيام بتكليف الأذهان مع الظروف الراهنة من خلال الصحف الملكية التي تنشر فيها الأوامر والتعليمات مع مراعاة الأوقات المناسبة، كالأعياد والمناسبات باستخدام اللوحات الطينية التي تصور الحروب، وتنقل الإرشادات الزراعية للفلاحين.<sup>1</sup>

### يونان القدامى:

توضح تسجيلات اليونان القدامى اهتمامهم الكبير بنفوذ الرأي العام، فكانت أعمال الإتصال جزءاً من أعمال الحكومة الإغريقية، فقد أولوا أهمية كبيرة للإتصال بالجماهير أين بدأت الاهتمامات ببعض القادة والحكام والشعراء وغيرهم، ومن جهة أخرى يسمحون للشعب بالتعبير عن آرائه وأفكاره وتبليغها للمسؤولين، بغية إنشاء علاقات من المودة والثقة المتبادلة بين الشعب والحكومة<sup>2</sup>

### العلاقات العامة عن الإغريق والرومان:

تميز المجتمع إبان الحضارتين الإغريقية والرومانية بأكثر تفاعل واتصال بين الحكام والجماهير ومع ظهور مبادئ الديمقراطية في المدن اليونانية أخذت العلاقات العامة في الاتساع وخاصة بعد زيادة الاهتمام بالاتجاهات السائدة وميول الناس وتقاليدهم.

<sup>1</sup> حمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية: أسس ومبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر. د. ط، مصر، 1994، ص.166.

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد رشوان، مرجع سابق، ص. ص. 169-170.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

من أهم مظاهر العلاقات العامة في تلك الحضارتين هو استغلال "بوليوس قيصر" لجريدة **الوقائع اليومية** والتي بدأت بالظهور عام 59 م، لتسجيل نشاط مجلس الشيوخ وعرضه على الجمهور.

### العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية:

استطاعت الحضارة الإسلامية أن تظهر مفهوم العلاقات العامة من خلال اعتمادها في الدعوة للإسلام على أساليب اتصالية مختلفة، خاصة تلك التي جاء بها الرسول صلى الله عليه وسلم، ومن لقاءات ورسائل ومبعوثين واعتماد الصدق ومحاولة إقناع الناس بالعلاقات الطيبة.

فقد نجد أن الفاطميين والشيعة كانوا من أكثر المسلمين اتقانا للدعوة وفنونها، ومتمرسين في أساليب التأثير في النفوس، فقد استخدموا الاحتفالات والأعياد والمواسم وهذا ما يدخل في صميم العلاقات العامة، ويتجلى هذا بكل وضوح من خلال الآيات القرآنية العديدة والأحاديث النبوية الشريفة.<sup>1</sup>

:

عانت العلاقات العامة في المجتمعات الإدارية أثناء العصور الوسطى من التدهور والفساد وهذا إلى أن عرفت بداية التطور والازدهار في عصر النهضة الأوروبية، حيث تجسد الاعتراف بقيمة الإنسان وحقه في الحياة كما ازداد الميل للمعرفة والرغبة في التجربة وحب الاستطلاع وكشف المجهول وتضاعف الاهتمام بدراسة آراء الناس ومعرفة رغباتهم، كما ظهر

من هنا أخذ يتسع الاهتمام بالعلاقات العامة حيث أمكن استخدامها في المجالات الدينية والاقتصادية والسياسية، عن طريق المؤلفين والكتاب وغيرهم ممن ساهم في الإعلام والنشر، وخير مثال على ذلك الكنيسة الكاثوليكية.

<sup>1</sup> محمود يوسف مصطفى، مقدمة في العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، د. ط، د. م. ن، ص. 42.

### العلاقات العامة في العصور الحديثة:

استعمل مصطلح العلاقات العامة بالمفهوم الحديث لأول مرة في السنوات الأخيرة من 19 ، وكان ذلك في محاضرة ألقاها " ، في قاعة بكلية الحقوق جامعة ببيل سنة 1882م، كان موضوعها العلاقات العامة والواجبات المهنية القانونية.

أما المؤسس الفعلي للعلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية هو تيودور نفايل وهو رئيس شركة التلفون والتلغراف الأهلية، حيث أسس سنة 1907 الاشتراكات والشكاوي بالاشتراك ممهدا الطريق للذين جاؤوا بعده لتكملة ما بناه في العلاقات العامة، ومنهم الملقب بأب العلاقات العامة إيفي لي ليد بانر العديد من مبادئ العلاقات العامة منذ مطلع القرن العشرين وعلى غاية وفاته سنة 1934م، وكان قد استعمل تعبير العلاقات العامة لأول مرة سنة 1921 التي أصدرها مع مساعديه بعنوان " .

ليأتي بعده إدوارد بيرنابز الذي لعب دورا كبيرا في دفع العلاقات العامة إلى التقنين العلمي، حيث أصدر سنة 1923 " " من درس العلاقات العامة في جامعة نيويورك.

كما يعود إليه الفضل في إنشاء أول مجلة متخصصة في حقل العلاقات العامة ( Public relations quarterly ) والتي تعتبر مرجعا أساسيا للعلاقات .

وبعد أن نضجت ممارسة العلاقات العامة في أمريكا، بدأت بالانتقال إلى أوروبا في الدول الانجلوساكسونية أولا ثم الدول الفرانكفونية أهمها فرنسا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> علي برغوت، العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية. معهد البحوث والدراسات العربية، دط، القاهرة، 2007، ص.15.

### : مفهوم العلاقات العامة:

عرفت العلاقات العامة كمفهوم تطوراً سريعاً على مر السنين وهذا ما يمكن ملاحظته من خلال تعدد واختلاف التعاريف الخاصة بها، غير أنه هذا لا يمنع من استعراض بعضها مما ورد في كتب الباحثين والدراسات الأكاديمية المختلفة.

فوجد الجمعية الدولية للعلاقات العامة عرفتها على أنها: "وظيفة إدارية دائمة ومنظمة اصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم والتفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصي رأي الجمهور إزاءها، وأن تكيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع

1"

كما عرفتها على أنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر، تهدف من خلالها المنظمات إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية، والحفاظ على استمراره وذلك بدراسة الرأي العام وقياسه للتأكد من توافقه مع سياسات المؤسسة وأوجه نشاطها، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال والمصالح المشتركة بين المؤسسات وجماهيرها باستخدام المعلومات المخططة ونشرها<sup>2</sup>

ما عرفها نظام الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة على أنها: "الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق والجماهير المختلفة التي تنتفع

أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة<sup>3</sup>.

كما قام أبو قحف عبد السلام بتقديم تعريفا للعلاقات العامة، بحيث رأى أنها تنشيط العمليات الاتصالية وخلق الثقة بين شخص أو منظمة أو مشروع أو أشخاص آخرين

<sup>1</sup> سليمان فخري، العلاقات العامة. دار الكتاب، د.ط، العراق، 1981، ص.34.

<sup>2</sup> علي برغوت، مرجع سابق، ص.11.

<sup>3</sup> حسين الحلبي، مبادئ في العلاقات العامة. دار المنشورات عويدات، ط1، بيروت، 2003، ص. 223.

أو جماهير معينة أو المجتمع ككل من خلال نشر المعلومات التي تفسر وتشرح وتنمي علاقات متبادلة، ودراسة ردود الفعل وتقويمها<sup>1</sup>.

وخلاصة القول تعتبر العلاقات العامة من المصطلحات الحديثة التي استخدمت من أجل التعبير عن شتى الخدمات التي تستهدف الإتصال بالجمهور وتقوية الروابط بين المؤسسة والمجتمع، وهي كغيرها من المصطلحات الحديثة، التي تعددت تعاريفها بتعدد وجهات النظر بين الباحثين، فهناك من اعتبرها علم وهناك من اعتبرها مهنة والبعض الآخر اعتبرها فن.

:

**E. Lee** أهم وظائف العلاقات العامة في الآتي:

1- مساعدة الجمهور على التكيف حيث يقصد بالتكيف التقبل عن طريق الإقناع والمشورة الموجهة إليه.

2- استخدام وسائل الإعلام والاتصال بصورة علمية سليمة، ونؤكد هنا ضرورة دراسة الجماهير وتحليل اتجاهات الرأي العام والتعرف على أسباب عدم التقبل الظاهر منها والمستتر.

3- الإقناع أي خدمة اهتمامات الجماهير والعمل على حفظ مستوى هذه الاهتمامات.

أما عصام المصري فإنه قام بتحديد وظائف ومسئوليات تنظيم العلاقات العامة في الآتي:

تعتبر العلاقات العامة هي المصدر الرئيسي للمعلومات عن الوحدة والرئيسي للاتصال بين المنشأة والجمهور، ولذلك يجب على هذه الإدارة العامة أن تقوم باستطلاع اتجاهات الجماهير وتنسق الأنشطة التي تؤثر في تحسين العلاقة بينها وبين المؤسسة، والتخطيط لبرامج المعلومات التي تفي بمسئولياتها التي تتلخص في الآتي:

<sup>1</sup> أبو قحف عبد السلام، هندسة الإعلان والعلاقات العامة، مطبعة الإشعاع، بيروت، د. ط، 2003، ص.223.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

- 1- ات العامة وإدارتها في مجال علاقة واحدة ب جماهيرها الداخلية والخارجية.
- 2- الإشراف على الصحف أو الكتيبات او النشرات التي تصدرها الوحدة.
- 3- مراجعة كل ما ينشر عن الوحدة.
- 4- إعداد جميع الأخبار والمقالات والصور وجميع وسائل التعبير التي تنقل عن
- 5- إعداد التوصيات والنماذج عن البيانات أو خطب كبار المسؤولين عندما يطلب منها
- 6- نصح الإدارة فيما يتعلق بعلاقات العاملين على نحو يكفل شرح السياسة وإيضاح

1.

هذا ولقد اجمع العديد من الكتاب المهتمين بالعلاقات العامة على أن وظائفها لن تتعدى ما سوف نلخصه في النقاط التالية:

- 1- حث وقياس الاتجاهات والرأي العام واستجابات الجماهير ودراسة التغيير
- 2- تخطيط ورسم سياسة العلاقات العامة في المؤسسة، وتخطيط وإنشاء العلاقات السليمة والتفاهم والتبادل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى وبينها وبين وسائل الإعلام، وبينها وبين الهيئات الحكومية.
- 3- التنسيق بين المؤسسات والهيئات والمصالح المختلفة في المجتمع تحقيقا للتوافق في التفاعل الاجتماعي في المجتمع، والتنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة لتحقيق التوافق بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي.

مد مجلس الإدارة بالأراء الفنية والاشترك في وضع التخطيط العام لسيا على رد فعل سياستها بالنسبة لجمهورها الداخلي والخارجي

<sup>1</sup> عبد السميع غريب، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر. مؤسسة شباب الجامعة، د.ط، الإسكندرية، 2006، ص.63.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

4- إعلام الجمهور بالمؤسسة وشرح خدماتها والدور الذي تقوم به في المجتمع بأسلوب سهل صدق ودقيق، وإعلام الجمهور الخارجي بسياسة المؤسسة وتعريفه بأي تعديل أو تغيير أو إضافة إلى نشاطها، وتزويد الجمهور بكافة المعلومات لمساعدته وتكوين رأي عام على أساس من الحقائق.

5- إنتاج الوسائل الإعلامية ونشر أخبار المؤسسة، وتحليل ما ينشر بوسائل الإعلام، والإجابة عن استفسارات الجماهير

من خلال مكاتب الاستعلامات، وتقدير مدي نجاح الحملات الإعلامية وحماية المؤسسة في نشر أية معلومات كاذبة عنها أو ترويح معلومات غير صحيحة.

6- مساعدة وتشجيع التفاعل الاجتماعي والاتصال بين المؤسسة والمؤسسات علاقات ودية وقوية قائمة على الفهم المتبادل بين

المؤسسة والأفراد، وبين الأفراد بعضهم وبعض.

7- خدمة العاملين ورعايتهم في شتى المجالات النفسية والصحية والاجتماعية<sup>1</sup>.

### : أهداف وأهمية :

#### أهدافها:

إذا كانت الاتصالات هي الوسيلة الكبرى للعلاقات العامة فإن من الخطأ أن تعتبر هذه الوسيلة كهدف نهائي للعلاقات العامة، وهذا إما يلاحظ على بعض الإدارات والتي من أخطائها العامة والشائعة الخلط بين الوسائل والغايات، فمن الخطأ اعتبار الاتصالات هدفا في حين أنها لا تعدو أن تكون مجرد وسائل اتصال، فالهدف الرئيس العامة هو نفسه الهدف الذي تسعى إليه المؤسسة في حد ذاتها.

<sup>1</sup> عبد السميع غريب، مرجع سابق، ص.ص. 64-65.

أما الأهداف الفرعية المؤدية لتحقيق هذا الهدف فهي:

- معرفة اتجاهات الرأي العام الحقيقية تجاه نشاط المؤسسة لتستفيد منها في تحقيق أهداف المنظمة أساليب تحقيقها.
- وبرامجها وأهدافها للوصول إلى إقناعه وكسب تقته وتعاونه<sup>1</sup>.
- ونجد أن فريد الصحن قد حدد أهداف العلاقات العامة في أربع نقاط:
- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة أو المنشأة وتدعيم صورتها الذهنية.
- المساعدة في ترويج المبيعات، وذلك عن طريق أنشطة المؤسسة وتقديم الخدمات نتجات للجمهور.
- كسب الجمهور الداخلي للمؤسسة فالعلاقات العامة تبدأ من الداخل، ويبرز دورها في تنمية الشعور بالإنماء للمؤسسة والاستقرار الوظيفي.
- كسب ثقة الجمهور الخارجي وذلك عن طريق قيام المنظمة بأنشطة تؤكد انتماءها للمجتمع عن طريق تقييم المنظمة لأفرادها<sup>2</sup>.

### هميتها:

- نتيجة لعدة تغيرات ظهرت العلاقات العامة وبدأت أهميتها تتضح لكل المجتمعات وتتزايد مع مرور الوقت، ويمكن توضيح أهمية برامج العلاقات العامة فيما يلي:
- تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة، وإيجاد جمهور يؤيد ويساند الهيئات والتنظيمات والمؤسسات، ما يقوي الروابط بين هذه الهيئات والجمهور ويوفر تعاوناً بينهما ويساعد على تماسك المجتمع.
  - توضح بحوث العلاقات العامة للهيئات والتنظيمات والمؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجمهور، وكذلك رغباتهم واحتياجاتهم وهذا التوضيح يساعد هذه الهيئات على إحداث

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد رشوان، المرجع السابق، ص. 138.

<sup>2</sup> فريد الصحن، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق. دار الجامعة، الإسكندرية، 1988، ص. 39-41.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

تعديلات مناسبة في سياستها وخطط عملها بما يتماشى مع رغبات الجماهير ويحقق لهم وللهيئات معا.

• تحقق العلاقات العامة لجمهور الهيئات الداخلي خدمات إنسانية متنوعة بما يعود عليهم بالنفع وبما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية والعدالة التامة، ويهيئ أسباب الحياة الكريمة للعاملين بالهيئات وبالتالي فإن ذلك يساعد على نشر روح الاطمئنان في نفوسهم.

• تحقق العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين الأجهزة والهيئات وبين الجماهير وهذا التكيف الإنساني أصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة وبدونه لا يمكنها أن تصل إلى أهدافها المنشودة<sup>1</sup>.

العامة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير وهذا يساعد المجتمع والتنظيمات على التغلب على العقبات التي تواجهها لأن المشاركة الجماهيرية لا تجعل هذه الهيئات في عزلة عن الجماهير.

ولهذا فإن الاتجاه السائد حاليا يؤمن بأن العلاقات العامة تؤدي وظيفة هامة وحيوية، في كافة المؤسسات، ولم يعد من الممكن إهمالها أو النظر إليها كنشاط ثانوي

2

### : أخلاقيات و

### ( أخلاقيات العلاقات العامة.

إن العلاقات العامة تعتمد على الصدق والأمانة وكشف الحقائق الكاملة للجمهور وهذا هو الطريق الأفضل والإسلام للحصول على ثقة الجماهير ويجب توفي الصدق دائما حتى في ظروف الأزمات كما يجب كشف الحقائق وعدم إخفاءها أمام الجمهور والصحافة أو وسائل الاتصال الأخرى فإخفاء الحقائق يؤدي إلى انتشار الشائعات والتي

<sup>1</sup> ابراهيم إمام، فن العلاقات العامة. مكتبة الأنجلو مصرية، د. ط، القاهرة، 1975، ص.ص.34-35.

<sup>2</sup> زياد رمضان، العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص (مفاهيم وواقع). دار الصفاء، ط1، عمان، 1998، ص.2.

كثيرا ما تكون أكثر تشويها لسمعة الشركة من أي شيء  
موضوع الأخلاقيات في العلاقات العامة وجعل منها قضية لها أهميتها ما يلي:

1- ظهور حركات الدفاع عن المستهلك في العالم والتي بدأ ظهورها في الولايات المتحدة الأمريكية حيث استطاعت القيام بدور أساسي في هذا المجال والضغط لأجل سن التشريعات بهدف حماية هؤلاء المستهلكين.

2- ارتفاع مستوى التعليم والثقافة حيث أن كافة الإحصاءات تدل على ارتفاع مستوى التعليم والثقافة في العالم وكلما زاد المستوى التعليمي والثقافي لدى الجمهور كلما زادت مطالباته وتوقعاته بإتباع الشركات للأسس الأخلاقية في تعاملها مع جماهيرها.

ما يقول الدكتور فخري جاسم سليمان وزملاءه أن: "أحد أهداف نشاط العلاقات العامة هو إعطاء المؤسسة (شخصية) بتثبيت صفات إنسانية لها في أذهان الجمهور كذلك تدعو فلسفة العلاقات العامة المؤسسة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق كالنزاهة والصدق والعدالة. وهكذا فهي لا تخدع الجمهور ولا تغشه بل تسعى إلى كسب ثقته بالقدوة الحسنة وليس

إن كسب ثقة الجمهور يكون بإتباع سياسة منصفة وممارسات عادلة مع جماهيرها المختلفة سواء الموظفين أو العملاء أو المساهمين أو غيرهم كما أن تحقيق الصالح العام يجب أن يكون هدف العلاقات العامة وفلسفتها. وهناك الكثير من المنظمات

التي وضعت دستورا أخلاقيا Code of Ethics

ذلك الدستور الأخلاقي الذي تم وضعه من قبل جمعية العلاقات العامة الأمريكية والذي اعتبر من أهم الدساتير الأخلاقية في العالم<sup>1</sup>.

ويشتمل هذا الدستور الأخلاقي على عدة مبادئ وقواعد هامة تبينها الجمعية للمحافظة على مستوى عالي من الخدمة والسلوك الأخلاقي بين أعضائها ومن أهم المبادئ ما يلي:

<sup>1</sup> محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة (المفاهيم و الممارسات)، دار زهران للنشر و التوزيع، ط4، عمان، 2009، ص.ص. 35-36.

1. على العضو أن يتعامل بطريقة عادلة مع الـ (السابقين وال الحاليين) والمتوقعين ومع الزملاء الممارسين ومع الجمهور الـ .
2. يكرس العضو حياته المهنية لما فيه المصلحة العامة.
3. على العضو أن يلتزم بالحقيقة والدقة والذوق السليم.
4. يلزم العضو بعدم تمثيل مصالح متعارضة أو متنافسة بدون أخذ موافقة صريحة من أصحاب هذه المصالح بعد الكشف عن كامل الحقيقة لهم ولا يجوز للعضو كذلك أن يضع نفسه في مواقف تتعارض فيه مصلحته الشخصية مع واجباته تجاه أصحاب العمل أو أطراف أخرى بدون الكشف الكامل لهذه المصالح إلى جميع الأطراف المعنية.
5. على العضو أن يحافظ على أسرار أصحاب العمل وكذلك الأطراف التي كشف عن أسرارها إليه في سياق الاتصالات الخاصة بالعلاقات المهنية المستقبلية معهم كما يجب عليه أن لا يستعمل هذه الأسرار لإضرار بالعملاء.
6. على العضو أن لا يقوم بالنشر المتعمد لأي معلومة كاذبة أو مضللة وعليه أن يكون حريصا على عدم تقديم مثل هذه المعلومات الكاذبة أو المضللة.
7. على العضو أن يعلن استعدادة للكشف عن أسماء العملاء أو أصحاب العمل الذين يقوم بعمل الاتصالات العامة نيابة عنهم.
8. على العضو أن لا يقوم بالإساءة إلى السمعة المهنية لأي لـدى العضو دليل على ممارسة أي عضو آخر لسلوك غير أخلاقي أو غير قانوني أو غير عادل فإن على العضو تقديم هذه المعلـ الجمعية لاتخاذ القرار المناسب طبقا للإجراءات المذكورة في اللائحة.
9. إذ تم استدعاء العضو كشاهد في أي دعوة تتعلق بالالتزام بهذه المبادئ فإنه يلتزم بالحضور إلا إذا كان لديه سببا كافيا لعدم حضوره.<sup>1</sup>

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

10. على العضو عند أداءه خدمات لعميل أو صاحب عمل أن لا يقبل أتعاب أو عمولة أو أي مكافأة قيمة من غير هذا العميل أو صاحب العمل بدون الموافقة الصريحة منهما بعد الكشف الكامل عن الحقائق.

11. على العضو أن يقطع علاقته مع أي منظمة أو فرد إذا كانت هذه العلاقة تتطلب منه سلوكا يتعارض مع بنود هذا الدستور.

لى التزام بعض الشركات بالأسس الأخلاقية والقيم الاجتماعية  
Johnson & Johnson والتي كانت لمرتين هدفا لاعتداء مغرض من قبل  
شخص مجهول كان يضع السم في كبسولات Tylenol بغية الإضرار بسمعة الشركة  
وقتل الناس الأبرياء، وفي كلتا المرتين تصرف المسؤولون بالشركة في  
مخزون من هذه الكبسولات وسحب الدواء الموجود بالسوق وفي النهاية اضطروا إلى  
إلغاء وضع هذا الدواء في الكبسولات حيث قاموا بإنتاجه على شكل حبوب، باتخاذ شركة  
Johnson & Johnson هذه الخطوات فإنها كانت تطبق الأسس الأخلاقية تجاه  
عملاءها وتجاه المجتمع على الرغم من الخسائر الكبيرة التي تعرضت لها بعد عملية  
التخلص من منتجاتها المسممة، وبذلك استعادت الشركة ثقة عملائها واحتفظت بولائهم  
الأشكال الجديد من الدواء Tylenol<sup>1</sup>

( :

لكي تؤدي العلاقات العامة دورها بنجاح وبتكامل لا بد أن

المبادئ والأسس ولتكون هذه الأخيرة الدليل الذي يقودها نحو تحقيق الهدف المنوط بها.

فللعلاقات العامة مبادئ يلتزم بها المختصون أثناء أدائهم لنشاطاتهم في العلاقات العامة

<sup>1</sup>محفوظ أحمد جودة ،مرجع سابق،ص.39.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

غلب المبادئ التي على العاملين بالعلاقات العامة الالتزام بها إلا أنه من الممكن أن يكون هنالك اختلاف من طرف تطبيقها وهذا راجع لعدة أسباب واعتبارات من أهمها.

### - طبيعة نشاط المؤسسة:

فالمؤسسات التي تشتغل بأعمال المرافق العامة أو التي تقوم بإنتاج وتوزيع السلع تهلاكية تحتاج إلى نوع معين من التنظيم الإداري لأعمال العلاقات العامة وكذلك طبيعة ونوعية الممارسة فيه.<sup>1</sup>

### - حجم ونوعية الجمهور:

والذي يكون على اتصال بالمؤسسة سواء كان داخليا أو خارجيا ومدى القدرة على التأثير فيه ومدى استجابة هذه الجماهير لنشاطات المؤسسة والنوع وسائل الاتصال مع الجمهور.

### - مدى اهتمام المؤسسة بالمسؤوليات:

وكافة الالتزامات الاجتماعية الملقاة على عاتق جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة بما يتماشى مع مصالح مختلف الجماهير المتصلة بها.

### - شخصية عامل العلاقات العامة:

من حيث استعداده وخبراته ومهاراته وقدرته على التعامل مع جمهور المؤسسة. ويختزل ادوارد بيرنابز مبادئ وأسس العلاقات العامة في نقطتين أو بالأحرى قاعدتين رئيسيتين هما: الأداء النافع أولا، والإخبار الصادق على نطاق واسع ثانيا، ويضيف أن القاعدة الثانية مكتملة للأولى ولا يمكن أن تقوم بدلا عنها. طلاقا من هنا يمكننا أن نستنتج ونوضح مجموعة من الأسس والمبادئ التي تقوم عليها العلاقات العامة وهي:

<sup>1</sup> السيد رمضان و اخرون، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الاجتماعية، دط، الإسكندرية، 2004، ص.39.

-1

:

أي أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون بها، فمن غير المنطقي أن تبدأ المؤسسة أو المنشأة بتحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجي وعلاقاتها مع الجمهور الداخلي على غير ما يرام، فيجب أولاً خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية ثم بعد ذلك يبدأ في تنمية وتوطيد العلاقات مع الجمهور الخارجي، عن أية مؤسسة هي تلك التي يراها في موظفيها وعمالها وطريقة معاملتهم للناس وأدائهم لواجباتهم وفي ذلك ما يبرر أن تبدأ العلاقات العامة من داخل المؤسسة حيث لا يمكن أن نتصور مؤسسة تسعى إلى كسب الجمهور الخارجي وتهمل الجمهور الداخلي وكسب ثقته ورضاه هو أول خطوة لنجاح المؤسسة لأن العاملين بالمؤسسة هم بمثابة مرآة عاكسة لصورة مؤسستهم، فهم ينقلون الانطباع الحسن عنها للجماهير الخارجية من خلال حديثهم عنها، أما إذا أهملت المؤسسة جمهورها الداخلي فإنه يسخط عليها وينقل عنها صورة سيئة.<sup>1</sup>

-2

:

يجب أن تتسم أعمال المنشأة بالصدق والأمانة وأن تتقيد بالعدالة والإخلاص في جميع تصرفاتها، لأن الحقيقة خير إعلام عن المنشأة، كما يجب أن يلتزم العاملون في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية والأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم.<sup>2</sup>

### 1- إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق:

إن الأساس السليم في  
مما هو نشر الحقائق التي تهتم الجماهير  
وسياسة عدم إخفاء الحقائق كفيلة بأن تقضي على الشائعات الضارة التي تولد عدم  
الثقة وتبني جسراً من التفاهم والتعاون المشترك.

<sup>1</sup> السيد رمضان وآخرون، مرجع سابق، ص. 41.

<sup>2</sup> محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة. دار المعرفة الجامعية، د. ط، الإسكندرية، 2003، ص. 47.

يجب على المؤسسة إتباع أسلوب المكاشفة وعدم إخفاء الحقائق لأن هذا يقضي على كل الأقاويل التي يمكن أن يستعملها بعض المعزفين لإلحاق الضرر بالمؤسسة

### مساهمة الهيئة في رفاهية المجتمع:

إن رفاهية المجتمع هدف عام تسعى جميع هيئات المجتمع على تحقيقه وتشارك المؤسسات مع بعضها البعض على انجاز، لذلك يجب أن تضع كل هيئة أهدافها في ضوء الأهداف العامة للمجتمع وبذلك تصبح عضوا نافعا فيه، فتقدم للمؤسسة وتطورها يساعد على تحقيق أهداف المجتمع وكذلك فإن تقدم المجتمع وتطوره ينعكس على المؤسسات القائمة، لذلك يجب ألا تتعارض أهداف المؤسسات مع أهداف المجتمع. بما أن الهيئة أو المؤسسة موجودة داخل المجتمع وبالتالي فهي جزء لا يتجزأ منه، ومن ضروري أن تساهم أهدافها المرسومة في رفاهية المجتمع، وهذا ما يكسبها ثقة جماهيرها.

### 1- نشر الوعي بين الجماهير:

يقع على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة وخططها للتنمية أو الهيئة في ذلك وعليها تقع مسؤولية توجيه الرأي العام ودفع الجماهير إلى تأييد السياسة العامة لمؤسسات الدولة وكسب ثقة الجماهير وتعاونها.

### 1- تعاون الهيئة مع الهيئات الأخرى:

لا يمكن أن تنجح في تأدية رسالتها ما لم تتعاون مع غيرها، فمن المسلم بع أن التعاون هو أحد أسس النجاح فلا يكفي مثلا أن تمارس نشاطها وتوطد علاقاتها بجماهيرها وتهمل تعاونها مع الهيئات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين الهيئات وبعضها البعض<sup>1</sup>

<sup>1</sup> السيد رمضان والأخرون، مرجع سابق، ص. 42-43.

: تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العلاقات العامة

تعتبر الانترنت وسيلة جيدة لإجراء بحوث العلاقات العامة بمختلف أشكالها والحصول على معلومات ضخمة عن العملاء وخصائصهم وانطباعاتهم وتوجيهاتهم إزاء المؤسسة وإدارتها وسياساتها.

إن مصطلح الانترنت جاء من شبكة المعلومات الدولية وهو بمثابة الغابة الدولية الكثيفة من مراكز تبادل المعلومات التي تخزن وتستقبل وتبث جميع أنواع فروع المعرفة، وفي جوانب الحياة كافة شؤون المعرفة الفلسفية والإعلانية والسياسية والاقتصادية والرياضية والدينية والعلمية ...

إن اسم شبكة المعلومات الدولية **الانترنت** على الشبكة التي تربط ملايين أجهزة لكمبيوتر من خلال بروتوكولات أي قواعد تصف عملية التنفيذ تتحكم في عملية تبادل المعلومات والتراسل بين هذه الأجهزة.

1995 **Warren Newmum** رئيس معهد العلاقات العامة في

الولايات المتحدة الأمريكية آنذاك قائلا: " الانترنت هي علاقات عامة ولكن في ذلك لوقت جاء ترتيب الانترنت السابع من حيث الأهمية من جانب ممارسي العلاقات العامة، اليوم وفي ضوء وصوله إلى الجمهور فإن الانترنت أصبح وسيلة لا يمكن أن يتجاهلها أي فرد داخل صناعة العلاقات العامة<sup>1</sup>.

إن الانترنت في الوقت الحالي يعد من أهم وسائل الاتصال الحديث وهو طريق سهلة ميسورة الاستخدام لكل من أراد استخدامها ويقدم خدمات كثيرة لمستخدمي الشبكة من أهمها:

<sup>1</sup> بسام عبد الرحمان جريدة، إدارة العلاقات العامة. دار أسامة، ط1، عمان، 2012، ص.297.

- 1- البريد الإلكتروني.
- 2- .
- 3- .
- 4- .
- 5- الشبكة العنكبوتية العالمية.

### مميزات الانترنت في مجال العلاقات العامة:

يمكن إجمال مميزات الانترنت على النحو التالي:

- 1- وسيلة جيدة لإجراء بحوث العلاقات العامة بمختلف الأشكال.
- 2- الحصول على المعلومات ضخمة عن العملاء وخصائصهم وانطباعاتهم وتوجهاتهم إزاء المؤسسة وإدارتها وسياستها.
- 3- كلفة الأبحاث من خلال الانترنت قليلة.
- 4- المساعدة في الحصول على معلومات جيدة ودقيقة بسرعة كبيرة.
- 5- أكثر فاعلية وأقل تكلفة مقارنة بوسائل الاتصال الأخرى.

يوفر على المؤسسات الأيدي العاملة والمعدات كما انه يستخدم وسائل تكنولوجية عديدة تحدث تأثيرا فعالا في نفوس متلقي الرسائل الاتصالية من الجماهير، ومن أهمها ما يسمى بالوسائط المتعددة، وهذه الوسائط تساعد في عملية دمج عناصر إعلامية رقمية متنوعة كالصور والنصوص والأصوات ومشاهدة الفيديو في بوتقة تفاعلية وهي تتيح أما مستخدمى الكمبيوتر الفرصة للتفاعل مع الطرف مصدر الرسالة<sup>1</sup>.

يكاد الباحثون المهتمون بالعلاقات العامة يجمعون على أن الانترنت – إيجابا في ممارسة العلاقات العامة وأثرها، إذ يعتقد شل هولتر أن الانترنت تمثل أكثر الأدوات التي تم استخدامها في ممارسة العلاقات العامة ، وأكثرها أهمية على الإطلاق، فقد غيرت الانترنت الطريقة التي تتواصل بها المنظمات

<sup>1</sup> بسام عبد الرحمان جريدة، المرجع السابق، ص.298.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

داخليا بين منتسبيها وخارجيا بين جمهورها، وهذا ما دعمته الدراسة المسحية. التي أجراها سبرينجستون Springston على عتبة من ممارسي العلاقات العامة بلغ عددها 750 فردا، حول استخدام الانترنت في العلاقات العامة حيث وافق معظمهم على أن الانترنت تتضمن أبرز مقومات التواصل، واتضح أن استخدام البريد الالكتروني وتصفح مواقع الويب من لدى ممارسي العلاقات العامة أصبح أمرا شائعا، وهناك من يرى بأن الانترنت أزال الحاجز النفسي بين المنظمة وجمهورها فأصبحت تبدو قريبة منهم وكأن الانترنت هي البوابة الأمامية للمنظمة وموقعها على الويب هو الردهة التي يتجول فيها الجمهور .

:

استخدام الانترنت كالولايات المتحدة الأمريكية، ينم عن ضعف وبطء واضحين في الإقبال على الاستفادة من خدماتها، حتى في درا المشار إليها سابقا  
عدة والأشكال التفاعلية للانترنت  
العلاقات العامة كما ينبغي.

ويعزو هولتر ضعف استخدام ممارسي العلاقات العامة للانترنت إلى ما يسمى - " منحنى تبني التكنولوجيا" Technology. Adoption Curve حيث التكنولوجيا الجديدة تضاعف وظائف التكنولوجيا الموجودة (باعتبارها قديمة) ويحتاج التكيف معها إلى وقت كاف لتطوير تطبيقات تتلاءم معها ، وهو يرى أن إقبال ممارسي العلاقات العامة على الاستخدام الفعال للانترنت رهين  
1.

<sup>1</sup> مؤتمر العلاقات العامة في ظل العولمة: الواقع الحالي وأفاق المستقبل، جامعة الشارقة، 4-5 مايو 2004، مداخلة محمد أمين موسى، المحور الثالث العلاقات العامة وثورة المعلومات، مستقبل العلاقات العامة في عصر المعلوماتية .

- . ازدياد نسبة مستخدمي الانترنت.
- . سهولة الاستخدام حيث يجد بعض الممارسين صعوبة في التعامل مع الانترنت.
- . السرعة في الولوج و التحميل من الشبكة : وهي من الأمور التي مازالت معقدة .
- . التقارب حيث إن جودة الصورة و الصوت لازالت محدودة.

:

كفاية ممارسي العلاقات العامة في استخدام الانترنت إلا أن هناك بعض المنظمات التي قطعت أشواطاً في الاستفادة من خدمات الانترنت و يمكن إجمال أوجه الاستفادة كالتالي:

### 1. استخدام قواعد البيانات على الشبكة Online Databases

المعلومات وكتابة التقارير الأمر

المشاركة في صنع القرار داخل منظماتهم.

لقد تضمنت شبكة الانترنت في أوساط التسعينات من القرن الماضي أكثر من 30 ألف قاعدة بيانات. وهذا الرقم يرتفع بمعدل 10% سنوياً.

2. استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال شخصي داخليا بين أف

و خارجيا من الجمهور ومع المنظمات الأخرى.

3. التواجد الدائم في الشبكة العنكبوتية من خلال الموقع الخاص بالمنظمة.

4. Online Interviewing :

البريد الإلكتروني والتصويت في الموقع المنظمة Web Surveys

Chat ( ) والهاتف عبر Newsgroups

1.

<sup>1</sup> المؤتمر السابق.

5. التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها قبل وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الانترنت.

6.

يطلق عليها تسمية "Dark" Web Sites وتستهدف جمهورا محددًا<sup>1</sup>.

**: تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات و استخدامها ف :**

المطلوبة في الوقت المطلوب و نقلها بالطرق المثلى الممكنة و أسرعها إلى الجمهور وتوفر الاتصالات عبر شبكة الالكترونية هذه الخدمة.

العامة من أكثر الصناعات نموا في العالم نتيجة تزايد الحاجة إلى الصناعة ، فلقد أدركت المؤسسات والمنظمات أن نجاحها يرتبط بقدرتها على الاتصال بال جماهير وتشكيل صورة إيجابية لنفسها وتحسين سمعتها والتأثير في الرأي العام وهكذا، فإن العلاقات العامة أصبحت تأخذ موقعها في قلب هذه التطورات. وهذا يتطلب منها الاعتماد على أدوات اتصال حديثة ومتطورة، يكون الهدف منها المحافظة على مستوى الثقة بين المنظمة وجمهورها.<sup>2</sup>

ة مهمة بالنسبة إلى ممارسي العلاقات العامة بوصفها القناة التي

تم نقل الرسالة من خلالها إلى الجمهور لذا يعد التعرف إلى خصائص الوسيلة وإمكانيتها أحد الجوانب الرئيسية التي يجب أن يهتم بها ممارس العلاقات العامة.

ومع تعدد الوسائل الاتصالية في مجال العلاقات العامة شهد العصر الحديث تقدما

ملحوظا في وسائل اتصالية أخرى أكثر فعالية وسهولة في الاستخدام أهمها شبكة

وتعد شبكة الانترنت أحد منجزات الثورة التكنولوجية والثورة الاتصالات في

العالم اليوم واستطاعت - بوصفها شبكة عالمية - أن تربط بين شبكات الحاسب الآلي أن

<sup>1</sup>المؤتمر السابق.

<sup>2</sup> شريفة رحمة الله سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية (دراسة حالة على امارة دبي). مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط1، أبو ظبي، 2009، ص.34.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

تكون مجتمعا كونيا يقوم أساسا على الاتصال ومن ثم فهي تمثل بداية ثورة اتصالية معرفية.

### ● استخدام المنظمات الحكومية لشبكة الانترنت:

تستخدم المنظمات الحكومية تقنيات الاتصال لكي تخدم المجتمع بشكل أفضل، وزيادة فاعلية الخدمات الحكومية وجودتها لا تقتصران على إدخال تقنيات جديدة فحسب، بل تتضمن رؤية واضحة وأهدافا محددة وإستراتيجية أعمال سليمة، وقد أدى إدخال الأشكال الالكترونية في الاتصال مثل البريد الالكتروني وإنشاء مواقع على شبكة الانترنت إلى تمكين المواطنين من أن يصبحوا أكثر مشاركة في السياسة والإدارة العامة، ومع ازدياد القدرة على الدخول إلى حيز معلوماتي أوسع فإن تقنيات مثل شبكة الانترنت ينظر إليها على أنها تتيح القدرة لتقريب الحكومات أكثر من الجماهير، الأمر الذي سيجعل الحكومة أكثر استجابة لمشكلات الجماهير وارتباطا بها

ولأن العلاقات العامة تعد عملية اتصالات في كل أوجهها ولأن للتغيرات التكنولوجية تأثيرا كبيرا في الاتصال فإن الآليات التي تدار من خلالها وظيفة العلاقات العامة في أي منظمة تتغير تدريجيا مع التطورات التكنولوجية الجديدة وخاصة في مجال الاتصالات بالجماهير.<sup>1</sup>

● وبإمكان المنظمة الحكومية التي تعتمد على الاتصال عبر شبكة الانترنت، أن تدعم أي هدف تسعى لتحقيقه، فبعض المنظمات يطالب الجهات التي تجري اتصالها بها أن تستخدم موقع المنظمة على شبكة الانترنت لملء أو عند إرسال التقارير، أو الاستفسار عن المعاملات، أو تقديم شكوى أو اقتراح ويستطيع ممارسو العلاقات العامة في المنظمات الحكومية التي لها مواقع على شبكة الانترنت أن يؤديوا عملهم بدمج المواقع ضمن مهماتهم الوظيفية، فشبكة الانترنت

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص.35.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

- ساعدت ممارسي العلاقات العامة في الحصول على ميزات أكثر فاعلية في أثناء اتصالهم بالجمهور، والقدرة على تشكيل الرأي العام وتغييره، ومن ثم تغيير السلوك.
- وأضافت شبكة الانترنت بعدا آخر للعلاقات العامة، فقد وفرت تلك الشبكة أدوات وقنوات اتصالية إضافية لممارس العلاقات العامة، كما نجحت في ضبط الطريقة التي يتم بها توزيع معلومات العلاقات العامة للإعلام فحلت خدمات البريد الإلكتروني محل قناة اتصال البريد الورقي.
- يعمل كثير من مسؤولي العلاقات العامة في منظمات يكون موقع الانترنت بها تحت إشراف أجزاء أخرى من المنظمة وإدارتها، وهذا لا ينفى مسؤولية موظف العلاقات العامة عن الاهتمام عن قرب بكيفية إنشاء الموقع، ونوع الزائرين وما يتم تحقيقه النهائية يمثل الموقع اتصالا قويا بين المنظمة والجمهور وهو بالنسبة إلى جميع الأشخاص الذين يتعلق بهم عمل المنظمة اول نقطة اتصال بينهما.<sup>1</sup>
- تتعاقد بعض المنظمات ومؤسسات العلاقات العامة لكي تصمم له مواقع على شبكة الويب وتشكيل قنوات اتصال جديدة لها، إذ غالبا ما يطلب إلى ممارسي العلاقات العامة ولو كانوا خارج نطاق تكنولوجيا المعلومات مشاوره العملاء حول كيفية إقامة مواقع على الويب وإدارة حملات على شبكة الانترنت.
- لقد حدد أحد الدارسين مجموعة من السمات لموقع المنظمة على شبكة الانترنت :  
تحديد خريطة للموقع بحيث يتسنى للمستخدم التعرف إلى أحدث المحتويات والوصول إليها مباشرة وتوافر محرك للبحث وروابط الكترونية تحقق الاتصال المتبادل والاهتمام بسياسة الخصوصية.
- وهناك مجموعة من الاعتبارات الخاصة المتعلقة بمضمون موقع المنظمة على شبكة الانترنت ومضمونه يدور حول رأي ممارس العلاقات العامة، أهمها:

<sup>1</sup> بسام عبد الرحمن جريدة، مرجع سابق ، ص.294.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

1- ن موقع المنظمة على شبكة الانترنت يعد بالنسبة إلى ممارس العلاقات العامة خط دفاعه الأول عندما تتعرض المنظمة للهجوم، ويرجع ذلك إلى قدرة شبكة الانترنت في توفير مزية الحديث المباشر مع الجمهور المستهدف.

2- أن مصداقية ممارس العلاقات العامة تقتضي أنه عند إنشاء موقع المنظمة على شبكة الانترنت لابد من أن تؤكد الإدارة العليا أن وعودهم التي يقطعونها لجمهور شبكة الانترنت تشمل على تأكيدات وأداء يجب أن يتميز بالأمان والثقة والتحديث.

أن ممارس العلاقات العامة في المنظمات التي لها مواقع على شبكة الانترنت يدرك أن الموقع يرمز إلى القدرة التنافسية بين منظمة وأخرى، ويحسن صورتها وينمي إحساس ممارسي العلاقات العامة باحترافهم<sup>1</sup>

:

إن استخدام تكنولوجيا الاتصالات مع الجمهور ليس بالشيء الجديد في مجالة لدى المنظمات الحكومية، ولكن القدرات الحاسبة المعتمدة عليها التقنيات الجديدة جعلت المنظمات تنظر إلى تلك التقنيات على أنها وسيلة للتواصل والجمهور بشكل متناسق ومتوازن، فضلا عما تتميز به من تكلفة رخيصة، وقد أتاحت شبكة الانترنت الكثير من قنوات الاتصال، وقد طورت هذه القنوات بمرور الأيام، ومن أبرز الخدمات المتوافرة على الشبكة لخدمة جمهور المنظمة، ما يأتي :

• **شبكة الويب The Word Wide Web** : توفر مواقع شبكة الويب الطريق أمام المنظمات لكي تبغ مستخدمي شبكة الانترنت بما تقوم به تلك المنظمات من مل دعاية لمشروعاتها وخدماتها وكسب التأييد لسياستها وقد قلدت شبكة الانترنت أدوارا جديدة وسطا للتسلية وواجهة عرض للشركات وآلية لتقديم شخصية

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص.37.

• **البريد الإلكتروني:** يعد البريد الإلكتروني أقدم مميزات شبكة الانترنت وهو أحد محركات تطور هذه الخدمة، إذ يتمكن المستخدم من الإتصال بصورة متبادلة بأي شخص في أي مكان مهما بعدت المسافة، كما يوجد نوع من البريد الإلكتروني يطلق عليه البريد الصوتي V.Mail، حيث يمكن أن تشمل الرسالة على ملفات إضافية تحتوي على الصوت والصورة والفيديو وسمي ذلك البريد المتعدد الأغراض

### Multiplurpose Internet Mail Extention (MIME)

العامة يستفيدون من البريد الإلكتروني في إرسال توصيات إعلامية، وتصريحات إخبارية، ونشر رسائل إخبارية للموظفين.

ووفقا لاستطلاع رأي قامت به مجلة " Fortune "

نجاحا وجد أن البريد الإلكتروني يحقق لهذه الشركات ميزات منها أنه يقلل تكلفة الاتصالات التي يجريها الموظفون ويزيد توزيع الرسائل على عدد أكبر من الجمهور إلى جانب أنه يعجل سرعة إتخاذ القرار ويستطيع ممارس العلاقات العامة أيضا استخدام البريد الإلكتروني في تبادل الخطابات بين العملاء و

الصحفية للمحررين وإرسال الأخبار العاجلة عن نشاطات المنظمة لمختلف

1.

### • استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني E.MailSurveys :

الرأي بالبريد الإلكتروني خيارا مهما لممارس العلاقات العامة لجمع البيانات من الشرائح السكانية المستهدفة، ويعد بديلا من استطلاع

الورقية أو استطلاعات الحوار التلفزيوني التقليدي، ومن أهم فوائدها أن الأفراد عندما يقومون بمراجعة بريدهم الإلكتروني فإنهم يكونون مهئين نفسيا للقراءة والإجابة على الاستطلاع وتساعد شبكة الانترنت ثانيا على حماية سرية البيانات وعد الكشف عن شخصية المشاركين في استطلاع الرأي ولكن ما يعيب استطلاع الرأي بالبريد الإلكتروني هو درجة التعقيد والتقنية العالية المطلوبة للإجابة على الأسئلة التي

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص.40

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

يتضمنها الاستطلاع، ودرجة مهارة الشريحة الجماهيرية التي تجرى عليها ومعرفة أفرادها كيفية التعامل والحاسب الآلي، فضلا على درجة الاستجابة المتوقعة في أفراد العينة.

: تعد الشكاوي المقدمة من الجمهور إلى المنظمة إحدى أهم القنوات التي يتم من خلالها التعرف إلى ردود أفعال المتعاملين ورضاهم عن مستوى أدائها، وفي طار التطوير الإداري الذي تشهده المنظمات القطاع الحكومي اهتمت المنظمات الحكومية في السنوات الأخيرة بتلقي شكاوي جمهورها.

فأصبح هذا أسلوبا إداريا لمراقبة الأداء ومراجعته، ووسيلة لبناء جسور الثقة بين المنظمة وجمهورها، وتتلقى المنظمة عادة الشكاوي على شكل رسائل صندوق الشكاوي أو عبر الهاتف، ولكن إنشاء تغيير شكل تقديم الشكاوي فأصبح الكترونيا، عبر البريد الإلكتروني، ويبدو دور ممارس العلاقات العامة ممثلا باستخدام مة في الشكوى ومعرفة ما يريده العميل، ثم رفع الشكوى إلى الإدارة العليا لذا لا بد لممارس العلاقات العامة للقيام بدور مستشار للعميل بدلا من البقاء من هو خط نقل وإيصال لما يريده العميل فقط.

• **المجموعات الإخبارية:** المجموعات الإخبارية هي مجموعة المناقشة التي يمكن بادل المعلومات والآراء وإياها في جميع أنحاء العالم، من خلال برنامج لقراءة الانترنت، مثل برنامج " Inernet Explorer ويستطيع ممارس العلاقات العامة الاستفادة من خاصية المجموعات الاخبارية في توزيع المعلومات عن نشاطات المنظمة وخدماتها للجمهور، وقد يستخدم لوحات إعلانية على موقع المنظمة لعرض تعليق أفراد على الرسائل والأخبار، والحصول على تغذية عكسية من الجمهور الذي يزور الموقع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص.40.

: يشتمل مجتمع شبكة الانترنت

خدمات شبكة الانترنت الاتصالية Chat Room وقوائم البريد وجماعات الأخبار لمناقشة موضوعات مشتركة، ومن هنا يستطيع هؤلاء المستخدمون إحداث تأثير في رأيهم على سمعة المنظمة وصورتها، والتعبير عن آرائهم بحرية حول وخدماتها.

كما تنتج العلاقات العامة في المنظمات والشركات الكبرى إلى وضع استراتيجيات معينة من شأنها تقليل الهجمات أو الشائعات المعرضة على شبكة الانترنت، إذ لا بد لممارس العلاقات العامة حال اكتشافه أي شائعات تروج ضد المنظمة أن يقوم بالحضور

1

وتأكيد خدمة العملاء، وإبلاغهم بالشائعات التي تروج ضدها والرد عليها.

### • **Public Relations Forum** : هي جماعات إخبارية

تفرغ نفسها للاتصالات في مكان معين حتى يستطيع الباحثون طلب المعلومات التي يريدونها، ويقوم الأشخاص الذين لديهم معرفة بالموضوعات بإرسال رسالة بالبريد حث، فعلى سبيل المثال قام احد ممارسي العلاقات العامة بطلب معلومات عن كيفية وضع استراتيجيات اتصال طلبها من أحد العملاء، وخلال يوم واحد أرسل إليه العديد من الإجابات التي شكلت قيمة للعميل، مثل ربط استراتيجيات الاتصال بأهداف المنظمة، وتجزئة الجماهير إلى شرائح، إلى جانب ضرورة فهم ما الذي يود الجمهور معرفته والسؤال عنه.

### • **المقابلات الشخصية على شبكة الانترنت On – Line Interviewing** :

المقابلات الشخصية عبر شبكة الانترنت منهجية بحثية جديدة ومفيدة، بحيث يمكن أن تجرى عن طريق البريد الالكتروني، أو بالمجموعات الإخبارية الشخصية على شبكة الانترنت قيام فرد بالإجابة على مجموعة من الأسئلة، ومن اهم ميزات هذا النوع من المقابلات عدم الحاجة إلى

<sup>1</sup>شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص.42.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

حيث يمكن أن يتم الإتصال مباشرة بصناع القرار، وإتاحة القائم بالمقابلة الشخصية افي للمبحوث حتى يفكر بتأن وحذر عند تقديم الردود.

وهناك خدمات أخرى تقدمها شبكة الانترنت لممارسي العلاقات العامة، مثل طلبات جمهور المنظمة على مدار الساعة من دون الحاجة إلى موظف لتلقي مكالمات هاتفية أو الإجابة على الاستفسارات، كما برز استخدام جديد لشبكة الانترنت ممثل بتصميم المطبوعات والرسوم الملونة والجداول بوصفها تكنولوجيا جديدة في الممارسة المهنية للعلاقات العامة.

ويساعد استخدام شبكة الانترنت في العلاقات العامة على تحقيق أهداف كثيرة في طليعتها الأهداف الإعلامية، مثل: الإخبارية إلى وسائل الإعلام ت عن المنظمة وتلقي التساؤلات والتفسيرات المختلفة من المحررين وإمكانية الرد عليها، إلى جانب قراءة النشرات الإخبارية الخاصة بالمنافسين والموردين والعملاء، ومن ثم تستفيد استفادة قصوى بالحصول على أكبر كم من المعلومات وتمكنها من الخروج من التوقع في الوسائل التقليدية الجامدة، إلى عالم أوسع ووسائل أكثر مرونة وتتيح شبكة الانترنت أيضا الفرصة أمام ممارسي العلاقات العامة للتعرف على حجم<sup>1</sup> الجماهير وعدد الزوار لزيارة وتاريخها والزمن الذي يستغرقه الزائر وموطنه.

لقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووسائل وأساليب جديدة بحيث أصبحت المنظمات تمتلك عددا أكبر تنوعا وأوسع في وسائل الإتصال الجماهيرية والشخصية التي تتعامل من خلالها والجماهير وأوجدت الأساليب الفنية التي توفر الرسائل التي تبنتها المنظمة عبر وسائل التقنية، فعالية كبرى وتأثيرا اعمق وفسحت المجال للمنظمة بحرية الاختيار بين الوسائل التي تستخدمها في تعاملها مع الجمهور

<sup>1</sup> شريفة رحمة سليمان، مرجع سابق، ص.44.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

فمن نشأة ظهور وسائل الإعلام جديدة وأكثر فعالية ونموها ان يزيد قيمة العلاقات العامة بوصفها مجالاً يعتمد على ص .

وكذلك فإن استخدام المنظمات تكنولوجيات الإتصال والمعلومات قد يتيح للمنظمة تحقيق اتصال متداخل ونشط وبين جماهيرها.<sup>1</sup>

إن هذه التكنولوجيا المتطورة لها أهمية بالغة في مجال العلاقات العامة، لأن تحولات وتغيرات سريعة سوف تلحق بطبيعة الجماهير التي تتعامل المنظمة وإياها وبمبادئ الإتصال والإقناع التي تعتمد عليها المنظمة في مواجهتها، والعلاقات والحكومات والعلماء ووسائل الإتصال الجماهيرية.

ومع إنشاء المنظمات مواقع لها على شبكة الانترنت، أصبحت أكثر قرباً من جمهورها، وكون هذا لدى مستخدمي شبكة الانترنت من الجمهور انطباعات معينة عن تلك المنظمة أضافت إليها نوعاً من المكانة.

وأكسبت خدمة شبكة الانترنت المنظمة خبرة في مجال استخدام التكنولوجيا واستخدامها وسيلة اتصالية حديثة، وخاصة لدى ممارسي العلاقات العامة، ويهتم ممارسو العلاقات العامة عند تنفيذ استراتيجيات الإتصال عبر شبكة الانترنت بتحقيق التغذية العكسية، أي سماع رأي الطرف الآخر، فالإتصال يكون أقل فعالية إذا لم يشارك الجمهور مرسل الرسالة، فتفقد الوسيلة الاتصالية - فعاليتها.<sup>2</sup>

كما تستفيد المنظمات من الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت في تحقيق اتصال ي الإتجاه بين المستخدمين المتباعدين جغرافياً والذين تربطهم مصلحة أو اهتمام

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص.44.

<sup>2</sup> محمد عبد العزيز الحيزان، استخدام الانترنت في نشاط العلاقات العامة بالمؤسسات السياحية (دراسة حالة للهيئة العامة للسياحة والآثار) رسالة ماجستير، منشورة، قسم الاعلام، كلية الدعوة و الاعلام، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، المملكة العربية السعودية، ص.

مشترك، حيث تتم عماية تبادل الرسائل وإتمام المحادثات عبر هذه الوسيلة في أي مكان  
1.

ويرى الباحثون أن أشكال الاتصال التي تتداخل والكمبيوتر بوصفها وسيطا هي طبيعتها متفاعلة وهي التي تعمل على تسهيل الاتصال الثنائي الاتجاه ومن هنا يتضح  
يستطيع دمج التطورات التكنولوجية ذات الأهمية في ممارسة  
وظائفها، بما يحقق فاعلية مثلى في الاتصال بالجمهور.

وإدراك قدرات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتاحة أيضا، والتسليم بأن هذا لا بد أن يتم استغلالها بشكل مناسب، ومتابعة آخر المستجدات التقنية في خدمة الجمهور وتأكيد عدم الإهمال لعملية الاتصال القائم على الحوار والمحادثة مع الجمهور

### الاتصال الداخلي عبر الانترنت ودور العلاقات العامة

تعد عملية الاتصال بين الموظفين بمنزلة تحديد وتأسيس العلاقات المفيدة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والمحافظة أيضا على هذه العلاقة التي يعتمد عليها نجاح العمل أو إخفاقه.

وإحدى الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة للجمهور الداخلي عبر شبكة الانترنت هي خدمة البريد الإلكتروني، حيث يستطيع ممارس العلاقات العامة تحقيق الاتصال الإلكتروني من خلال شبكة انترنت المنظمة، والدخول معهم في حوارات وإرسال الرسائل والتوجيهات والتعليمات الصادرة إليهم من الإدارة العليا.<sup>2</sup>

كما يستطيع ممارس العلاقات العامة تزويد الموظفين بمدخل لا حصر لها من ت التي توفرها شبكة الانترنت، مثل الوثائق وسجلات دليل الموظفين، وخطوط الاتصال بالجهات الخارجية فضلا عن توفير بيانات عن رصيد إجازات كل موظف ودرجته الوظيفية، والترقية القادمة التي ستمنح له.

<sup>1</sup> محمد عبد العزيز الحيزان، المرجع السابق، ص. 131.

<sup>2</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص. 44.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

ومن شأن التوسع السريع الذي تشهده شبكة الانترنت أن يساعد على زيادة د الموظفين على استخدامها، والاعتماد عليها بشكل أساسي، ويستطيع ممارس العلاقات العامة أن يستفيد من هذا التوسع في تقديم النصائح المباشرة للموظفين على الشبكة، والكتابة المباشرة إليهم.

وتتيح شبكة الانترنت لممارسي العلاقات العامة أيضا، إجراء البحوث، وهي تأخذ أشكالاً عدة، ومن ذلك المقابلات الشخصية مع الموظفين مباشرة على الشبكة واستطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني وتنظيم المجموعات الإخبارية والدخول في حوار مباشر معهم لتبادل الأفكار.

ومن الخدمات التي أصبحت تقدمها المنظمات للموظف بشكل الكتروني: توفير فرص التدريب المعتمد على شبكة الانترنت داخل المنظمة، وهي تشمل تقديم دروس بخصائص كاملة عن الشؤون الوظيفية، وإعداد دورات في مختلف المجالات الإدارية وتنظيم حلقات نقاش يمكن تقسيمها إلى مستويات عدة، تناسب الموظف، وقد قامت شركات متخصصة عدة بتنظيم دورات تدريبية للموظفين في إعداد تدريب للموظفين على الشبكة الداخلية للمنظمات، بدلا من إعدادها على شكل محاضرات ومن المتوقع أن تزيد مجالات التدريب على شبكة الانترنت على نطاق واسع، بحيث تشمل محاضرات مرئية على الشبكة، واستخدام الفيديو الرقمي الذي يحدث فيه تداخل والموظف المستخدم علاقات العامة تنظيم مثل هذه الدورات والمحاضرات بحسب حاجة الإدارة العليا للموظفين.

**كرايسلر Chrysler**—على سبيل المثال- لديها سبع شبكات للانترنت

داخل تنظيماتها، موزعة بأشكال عدة، منها: 6000 مهندس، والثانية

تستخدم في حساب التكاليف المعتمدة على النشاطات لمصلحة الموظفين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، المرجع السابق، ص. 48.

كما أن البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد الذين لا يستطيعون الاكتفاء ببعضهم البعض حيث يتم الإتصال عبر الشبكات وأجهزة الحواسيب من مناطق متعددة فهو يعد فضاء للقاءات ار بين أفراد المنظمة، دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار وبالتالي قصه بالنسبة للمدير للإطلاع على أعمال الاجتماع أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر محل عمله<sup>1</sup>.

### متطلبات شبكة الانترنت وأثرها على المنظمة

وتساعد القيم التنظيمية الخاصة في المنظمة على تحديد متطلبات الموظف من شبكة الانترنت، إذ لابد للمنظمة من التركيز على خمسة مكونات أساسية عند تطبيق نظام شبكة الانترنت، وهي : المحتوى، والرؤية، والربط، والدور، والدعم، حيث أنه لا يكفي بناء شبكة داخلية من دون معرفة احتياجات الموظف، ولابد من وضع استراتيجيات اتصال متفاعلة ومتداخلة لتحقيق مفهوم الخدمة الذاتية في الموظفين عبر هذه

2.

وتتطلب شبكة الانترنت لكي تكون ذات فاعلية مثل موقع المنظمة على شبكة الانترنت، القواعد الأساسية الآتية:

- أن تكون آمنة بحيث يستطيع الموظفون استخدامها بثقة.
- أن تكون جديرة بالثقة لئلا يشعر الموظفون بأي خوف من استخدامها.
- أن تكون مناسبة لطبيعة العمل حتى تساعد في تعزيز العمل وتقويته.
- أن تكون سريعة لتوفير الوقت والمساعدة في الوصول إلى المحتوى بسرعة.

<sup>1</sup> حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز)، رسالة ماجستير، منشورة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص.96.

<sup>2</sup> شريفة رحمة الله سليمان، المرجع السابق، ص.46.

- أن يتم تطويرها بانتظام بحيث تكون المعلومات المتوافرة هي أحدث المع<sup>1</sup>.  
وأصبحت معظم المؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنت في أداء أعمالها المتنوعة لتأثيرها الإيجابي على الأداء حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء.  
وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسة إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الانترنت قد ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمنظمة العديد من الخدمات أهمها:

● : ساهمت الانترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي منظمة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على وأنسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاجة إليها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص46.

<sup>2</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات. المكتبة الأكاديمية، د. طه، القاهرة، 2001، ص.258.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

- عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المنظمات من منظمات مغمورة إلى منظمات عالمية وساهمت الانترنت أيضا في :
  - 1/ الوصول إلى العميل في كل موقع وأيضا كان ووجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية ...
  - المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا إلى المعني المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.
  - 2/ توفير الوقت، حيث عن طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل إلى سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الانترنت<sup>1</sup>.

كما أن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل المعلومات والبيانات سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة الاتصال حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة<sup>2</sup>.

الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المنظمة والأفراد على استخدامها، وخدمات المؤتمرات هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الانترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه وبذلك فإن من مزايا هذه الخدمة:

1- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، المرجع السابق، ص.260.

<sup>2</sup> عجلان محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة. منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، د. ط، الرياض، 1999، ص.69.

## العلاقات العامة وتكنولوجيا الإتصال

---

2- سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.

3- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الانترنت.

4- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.<sup>1</sup>

وبذلك فإن الانترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المنظمة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي سبق وأن تطرقنا لها.

---

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، المرجع نفسه، ص.261.

:

ومن خلال هذا الفصل نستطيع القول أن إدارة العلاقات العامة من الإدارات الضرورية والمهمة التي تربط المؤسسة، ولكن ارتباط هذه الإدارة بالانترنت زاد من فعاليتها، حيث أن للانترنت إمكانية في تسهيل التواصل والحوار التفاعلي مع الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة لهم بحيث مس هذا التطور جل المنظمات وشمل تأثيره العلاقات العامة حيث أسهمت الانترنت بجل خدماتها في تطوير أساليبها ووسائلها مما أدي إلي تحقيق أهدافها بشكل أحسن وفي وقت أسرع.

# الاطار التطبيقي

### تمهيد:

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن استغلال تكنولوجيا ات في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف العلاقات العامة وسنحاول في الجانب التطبيقي هذا ودراسة ووصف واقع تكنولوجيا ات والدور الذي ألقته بخدماتها المقدمة وسنركز على خدمة البريد الإلكتروني ومدى استغلاله من قبل مصلحة العلاقات العامة حيث أخذنا وحدة بريد الجزائر بولاية سعيدة كميدان لإجراء هذه الدراسة.

تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر وخدماتها:

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـ بريد

### تعريف بمؤسسة بريد الجزائر:

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا

### نشأة مؤسسة بريد الجزائر:

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 89-75 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد مية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق

39 1

ونتيجة للتطور التكنولوجي لا سيما في ميدان الاتصال كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدر القانون رقم 2000-03 05 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على المستهلك (دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006، ص. ص. 101-103.

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.
  - تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين.
  - تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية.
  - تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلوكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.
  - وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.
- أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:

- المرسوم التنفيذي رقم 417-01 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى " كشركة مساهمة من أجل إقامة واستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلوكية واللاسلكية<sup>1</sup>.

المرسوم التنفيذي 418-01 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد، فبموجب هذا المرسوم أخضع خدمات البريد الحوالات البريدية الصكوك البريدية إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص Régime d'exclusivité أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام Régime d'autorisation وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء نذكر:

<sup>1</sup> وهاب محمد، مرجع السابق ، ص.103.

المرسوم التنفيذي رقم 2002-43 14 2002

"بريد الجزائر" تقع مؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من "هوارى بومدين"<sup>1</sup>.

## 2 - مهام مؤسسة بريد الجزائر :

لها مهام تجارية و دة عامة منها :

- نقل المراسلات الشخصية و الرسمية .
- إرسال المراسلات التلغرافية .
- .
- مسك الحسابات البريدية الجارية .

حيث تمتلك كل مؤسسة بريد الجزائر جملة من المؤهلات التي تساعد علي أداء هذه المهام منها:

- تنظيم مركزي و محلي محكم بإمكانه الرد علي احتياجات الزبائن.
- اتفاقية جماعية من شأنها تحسين و تحفيز المردود الفردي و الإبداع .
- الحرية في تحديد تسعيرة الخدمات ذات القيمة المضافة والمفتوحة علي أب .
- .
- الاستقلالية في التسيير .

هذه المهام الكلاسيكية المنوطة بها باشرت مؤسسة بريد الجزائر بعد

ظهورها اهتمام علي تحسين نوعية الخدمات المقيدة الي الزبون تماشيا مع التطورات التقنية في

2 .

<sup>1</sup> مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الاتصال لبريد الجزائر العاصمة.

<sup>2</sup> موقع وزارة البريد و التكنولوجيا الاعلام و الاتصال <http://www.mptic.dz/ar/site/page=rec>

### 3 - أهم هذه الخدمات :

- كشف رصيد الحساب الجاري عبر الخدمة الصوتية أو الانترنت .
- التصوير الرقمي لتوقيعات مالكي حسابات البريد الجاري لتمكينهم بشكل جزئي أو كلي من سحب رصيدهم لدى أي مركز بريدي مجهز بالنظام الإعلام الآلي .
- معالجة عملية الادخار (CNEP) (CNEP en temps réel) .
- معالجة البريد في مختلف أطواره في الإعلام الآلي (Système ips).
- تزيد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الإلكترونية و الشروع في لنموذج الموحد لإجراء العمليات التي ستسمح مستقبلا بإلغاء الصك البريدي القديم ، وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تزويد كل أصحاب الحسابات بهذه البطاقة و التقدير و عددهم أكثر من 10.000.000<sup>1</sup> .
- عمليات الموازنة عن بعد ( ) (Télé compensation)، وهو نظام وطني للدفع الإجمالي البين البنكي (inter bancaire) به بتاريخ 15 2006 ، أين كانت عملية الموازنة معمول بها سابقا تستغرق شهرين من الزمن و بإستعمال هذه الطريقة الحديثة فإن الموازنة لأ تستغرق 5 أيام .

### 4 إصلاحات البريد : ل أهم محاور الإصلاح فيما يلي :

- فتح سوق البريد تدريجيا للمنافسة بغية تنشيط هذا القطاع .
- رفع مستويات البريد عبر تدعيمه بالهيكل الضرورية وتطويقه بالإطار القانوني والتشريعي الملائم لإكسابه حقبة من الخدمات المنتجات ذات نوعية تساير .
- إعداد إطار تنظيمي من شأنه تدعيم النشاطات الاقتصادية لهذا القطاع.
- رفع مردودية قطاع البريد .

<sup>1</sup> موقع وزارة البريد و التكنولوجيا الإعلام و الاتصال

- تتبع و استغلال المستجدات التي تساهم في تدعيم .
- تطوير الخدمات المالية البريدية لتحفيز الادخار الوطني و توسيع باقة الخدمات المالية .

### 5 نشاطات بريد الجزائر :

تتمثل العناصر الرئيسية في حقيقة نشاطات مؤسسة بريد الجزائر في ما يلي :

- .
- البريد السريع (EMS).
- الطرود البريدية.
- لية البريدية (الصكوك البريدية ، حوالات ، الادخار، المعاشات ...)
- ما يزيد عن 3200 مكتب بريد موصلة بجهاز الإعلام لتمكينهم من تقديم

أنية

و موحدة لمختلف أصناف الجزائر و منها :

- السحب أو الإيداع علي الحساب الجاري البريدي أو الحساب الادخار .
- تحويل الالكت
- الجمع و التوزيع و التتبع الالكتروني للبريد السريع (EMS).
- 1 .

### 6 أهم أدوار مؤسسة بريد الجزائر :

- إصدار الطوابع البريدية و غيرها من علامات المخالصة و قيم البريد الانتمائية .
- بق علي الرسائل البريدية التي
- لا يتجاوز وزنها علي التوالي 205 2006 50 2008
- ( 397/03 6 ديسمبر 2004 ) و الخدمات المالية البريدية
- كل خدمات الأخرى المتعلقة بجمع ونقل و توزيع الطرود و السلع .

<sup>1</sup> موقع وزارة البريد و التكنولوجيا الاعلام و الاتصال ،مرجع سابق.

- جمع الأموال لفائدة المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط .
- جمع رؤوس الأموال لدي مصالح الصكوك البريدية .
- إصدار و تسديد قيم الحوالات البريدية .
- تسديد المعاشات .
- تسديد المنح.
- تسديد المنح الجزافية و تعويضات المصلحة العامة لفائدة وزارة العمل و الحماية الاجتماعية
- بيع قسيمة السيار<sup>1</sup> .
- تعريف الوحدة الولائية لبريد الجزائر "سعيدة" :

هي واحدة من 48 وحدة ولائية للبريد علي مستوى الوطني و تجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لبريد الجزائر لتطوير القطاع و هيا تتكون من المصالح الأساسية التالية :

- 1) المصلحة المالية البريدية و التجاري .
- 2) مصلحة الموارد البشرية و الوسائل العامة .
- 3) مصلحة المحاسبة و الميزانية .
- 4) خلية التفتيش .
- 5) .

- الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية لبريد سعيدة :

الهيكل البريدية : تحتوي ولاية سعيدة علي شبكة بريدية مكونة من 44 مكتب بريدي مصنفة كما يلي :

- 41 مكتب بريدي مه (Plein Exercice) .
- 04 شبابيك ملحقة (Guichet annexe) .

<sup>1</sup> موقع وزارة البريد و التكنولوجيا الاعلام و الاتصال ،مرجع سابق.

1 . مصلحة التفتيش : تتكون من مسؤول الخلية و عدد من المفتشين و المفتشين الرئيسيين لهم مهام رئيسية منها :

- مراقبة و تفتيش المصالح البريدية ( .
- القيام بدراسة تنظيم المصالح و المستخدمين بالإضافة القيام بالتحقيقات علي مستوي جميع المصالح و المكاتب البريدية .
- القيم و الإشراف علي عملية التنصيب و إنهاء مهام قابضة البريد و مختلف
- السهر علي ضمان السير نحو لمختلف المصالح البريدية و العمل علي تحسين
- العمل علي تحسين مردودية الموظفين .
- القيام بمراقبة مختلف الوسائل و الظروف الأمنية المتوفرة بمكاتب البريد .
- السهر علي الاستغلال العقلاني لوسائل العمل المتوفرة .
- المفتش الرئيسي يعد الممثل الشخصي للمنسق الولائي للبريد لدي جميع المكاتب و المصالح البريدية كما يعتبر المفتش بمثابة الأذن و العين الساهرة للمنسق للبريد .

## 2 . المصلحة المالية البريدية و التجارية :

من مهامها تنظيم و تسيير المكاسب البريدية عبر تراب الولاية و المراقبة المالية و الخدمات المقدمة وهي كالاتي :

- مكتب المالية : نقل إرساليات البريد السريع ، الطرود البريدية ، الأكياس البريدية ، بيع خاص بالطابع البريدية الإحصائيات التوقيت لفتح المكاتب البريدية ، توزيع الرسائل ، الأرشيف ، استقبال نوعية الخدمات النظر إلي الاحتياجات المودعة من طرف الزبائن مسك المحاسبة المالية للمكاتب البريدية بة المالية .

### - مكتب المالية و التجارية :

البريدية و السهر علي السير الحسن لكل العمليات المالية علي مستوي مكاتب ولاية سعيدة، و كذا ضمان نقل و تزويد المكاتب البريدية بالأموال، من مهامها :

### - تحويل الأموال :

تحويل هذه من مكاتب رئيسية مكاتب ثانوية و يقوم هذه العملية القابض الرئيسي الذي يقيم بمدينة سطيف حيث يتم الاتصال به عبر الهاتف مساء من جميع المصالح البريدية الموجودة عبر تراب الولاية من أجل طلب المبلغ و ذلك لتسديد العمليات اليومية التي تقوم بها كل مكاتب الولاية : تسديد الحوالات - تسديد الصكوك البريدية - تسديد المعاشات ..... الخ، و تتم هذه العملية يوميا.

### - الحوالات البريدية :

تقوم هذه العملية من طرف أي مواطن يرغب في تحويل الأموال من مكتب بريدي إلي مكتب آخر عن طريق الحوالة و هناك عد أنواع من الحوالات نذكر منها :

- حوالة البرقية : و تتم الحوالة عن طريق التلغراف .
- الحوالة البطاقية : و يتم تحويل هذه الأموال بطريقة عادية .
- (التحويل الالكتروني للأموال ) و تجري هذه العملية بطريقة إلكترونية بحيث تمتاز هذه العملية بتقصير المسافة ووصول الأموال في وقت قصير.
- : تتم هذه العملية بتحويل الأموال من حساب جاري إلي آخر و تستفيد البريد من كل هذه العمليات برسومات حسب أنواع الحوالة و حسب

- :

كلفت هذه المهام لمصالح البريد من طرف مصلحة المعاشات التابعة لوزارة المجاهدين و تنقسم هذه المعاشات الي عدة أصناف نذكر منها: ( - بنات الشهداء- تعويضات - أرمل ضحايا الألغام.... )

و تصرف هذه الأموال لكل شخص تتوفر فيه هذه الصفات حيث يوجب عليه التقدم إلي أقرب مكتب بريدي مرفوقا بملف يحتوي علي جميع الوثائق اللازمة، و تتقدم هذه الوثائق لوكيل الشباك كل ثلاثة أشهر كما يقوم هذا الوكيل بفحص الدفتر المعاشي و البطاقة و هوية المستفيد مع كل الوثائق المطلوبة، يقوم وكييل الشباك بصرف المبلغ الممنوح له حسب المادة المحددة له من طرف صندوق المعاشات.

### - الصكوك البريدية :

لكل مواطن الحق في فتح حساب بريدي جاري و هو د تقدمه إلي أي مكتب بريدي و لكن بشرط أن يكون مرفوقا بنسخة من بطاقة التعريف الوطنية و شهادة عمل أو شهادة مدرسية و هذا بعد ملئه للوثائق المقدمة له من طرف وكييل الشباك حيث يقوم هذا الوكيل بفحصها أولا ثم يسلم له وصل الإيداع.

و بعدما يقوم هذا الوكيل بإصدار تلك المعلومات إلي مركز الصكوك البريدية، يفتح له مباشرة دفتر حساب خاص به و يحتوي علي إسم الطلب ( ) و رقم حسابه البريدي الشخصي، ثم تقوم هذه المصلحة بإصدار دفتر الصكوك إلي المكتب البريدي القريب من مقر سكن الطالب الزبون حيث يقوم هذا الوكيل باستدعاء هذا الشخص و تسليمه دفتر الصكوك مقابل تقديم هويته و إمضائه علي تسلمه للدفتر.

### - مصلحة المحاسبة و الميزانية :

و تتكون هذه المديرية من خمسة أفراد يتوزعون علي مكاتبين و عاملين في مكتب المحاسبة و عاملين في مكتب الميزانية زيادة علي المدير الفرعي للمديرية و تتمكن مهام هذه المديرية الفرعية في :

- 1- تنفيذ و تنظيم الميزانية الخاصة بالبريد.
  - 2- تدقيق الفواتير.
  - 3- متابعة صرف الميزانية.
  - 4- التدعيم بالاحتياجات المالية للميزانية.
  - المراقبة اليومية للمحاسبة الخاصة بالمكاتب البريدية و هذا عن طريق شبكة نظام المعلومات المتوفر لدى المديرية ( )
  - 5- تحقيق و مراقبة و متابعة محاسبة رؤساء المكاتب البريدية.
  - 6- متابعة عملية و حركة الأموال.
  - / مصلحة الموارد البشرية و الوسائل العامة :
- تتكون هذه المصلحة من عدة مكاتب هامة هي:

- مكتب المستخدمين (تسيير الموارد البشرية).

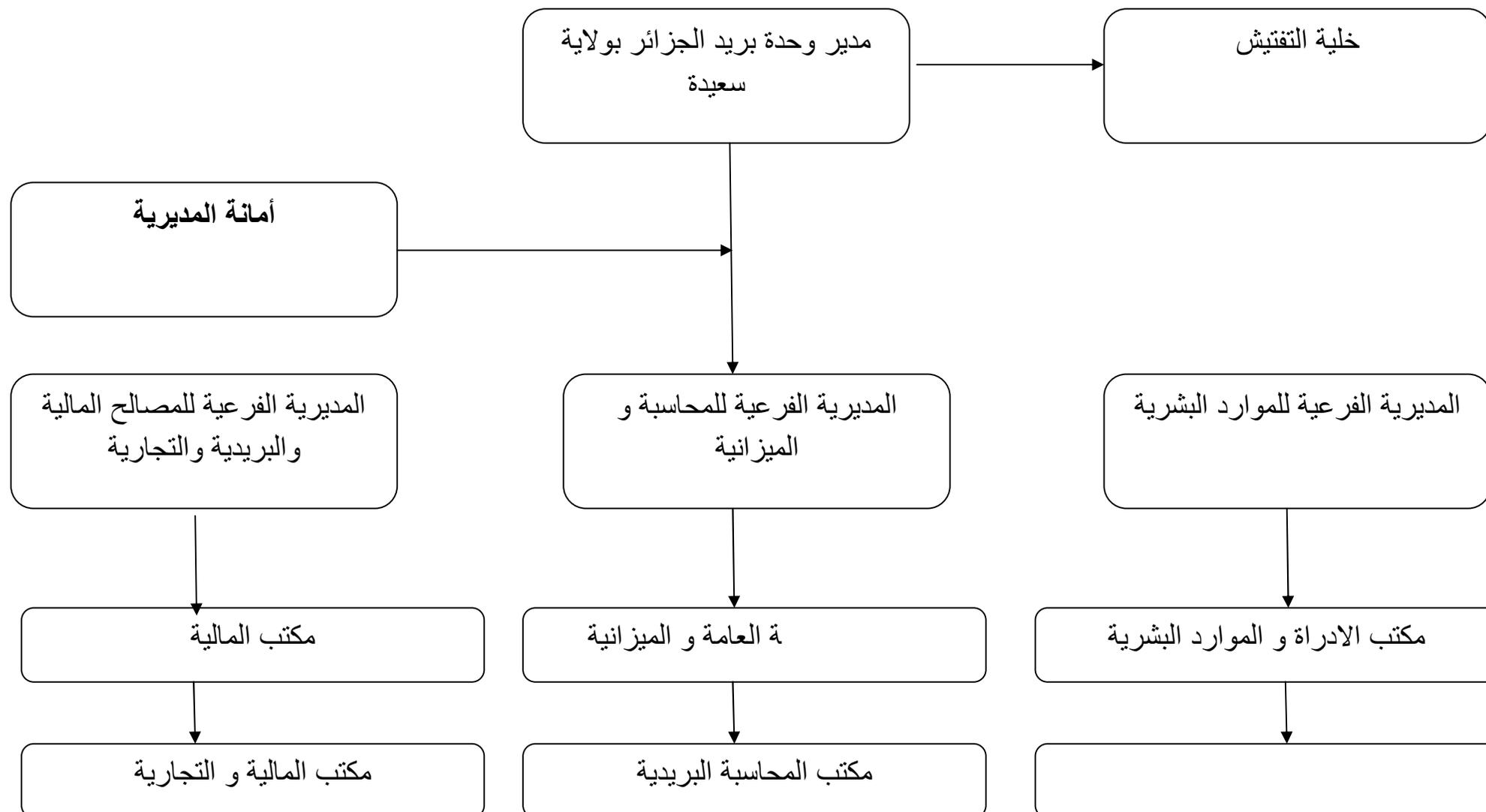
- .  
- .  
- .  
- .

و تكمن مهام هذه المديرية في:

- 1- تطبيق القوانين و إجراءات التسيير للممتلكات و جرد الموجودات.
- 2- التسيير التقني للوازم المكاتب البريدية و هياكل المؤسسة.
- 3- تسيير حظيرة السيارات.
- 4- تسيير المخازن.
- 5- توجيه عمليات التسيير لمجموع العمال ( + بريرية)
- 6- تطبيق القوانين و الإجراءات المتعلقة بتسيير المستخدمين.
- 7- تسيير المستخدمينو هياكل المؤسسة.

- 8- الإعلان عن احتياجات الخاصة بالمستخدمين من حيث التوظيف، التكوين و الترفيه.
- 9- المساهمة و المتابعة في العلاقات العملية و الاجتماعية.
- 10- تسيير المهار المهني للعمال.
- 11- ظيم التربصات التكوينية للعمال.
- 12- السهر علي سلامة و صحة العمال بتنظيم الفحوصات الطبية السنوية.
- 13- تطبيق برنامج الخدمات الاجتماعية بالتنسيق مع الفروع النقابية.
- 14- توفير كشوف الرواتب و شهادات الدخل السنوي و شهادات العمل للعمال.
- 15- دراسة ملفات المترشحين للمسابقات الداخلية الخارجية للمؤسسات.

الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية لبريد الجزائر - سعيده -



: تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه

ن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني

ني، فهي في دراستنا كآتي:

-1 :

أجريت هذه الدراسة بوحدة بريد الجزائر الكائن مقرها بولاية سعيدة يتمثل نشاطها في تقديم خدمات مالية وبريدية للمواطن وتضم العديد من المصالح والأقسام.

اختيرت هذه المؤسسة بذات كمجال للدراسة لأنها:

- نولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة وعلى الشبكات الاتصالية المدرسة (شبكة الانترنت البريد الالكتروني).
- معرفتنا للمكان ومن ثم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ولو نسبيا.
- كونها فرع محلي وبالتالي حاجتها الكبيرة للاتصال بالمديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر بالعاصمة وباقي الفروع الجهوية.

-2 :

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة 2015

الإنجاز انقسمت إلى جانبين:

- استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من ديسمبر 2015
- أبريل 2016.
- ميداني: شرع فيه ابتداء من 20 مارس إلى غاية 20 أبريل بحيث تم فيه إجراء المقابلات مع بعض الموظفين بالوحدة.

تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:  
1البيانات الشخصية (تمثيل العينة):

	المستوى التعليمي	الوظيفة			
14	ماجستير مهنية في تسيير	مدير فرعي	36		
3			27		بوكرياسمهان
8	ماجستير مهنية في تسيير		34		
15			45		
8	ليسانس		34		شيخي خيرة
10	ماجستير مهنية في تسيير		35		قطاف عبد الكريم
6	ليسانس		37		
5	ليسانس هندسة مدنية		28		زيان
3	ليسانس علوم تجارية مالية		26		بجياوي وليد
8	ليسانس		34		الكريم

### تحليل البيانات الشخصية:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية ولهذا فهي على جانب كبير من الأهمية إذ أن نصادف بحثا ميدانيا لم يتخذها إطارا موجها له.

ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة البيانات الشخصية للمبحوثين في هذه الدراسة (6) السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، والخبرة.

يوضح جدول البيانات الشخصية توزيع المبحوثين وذلك حين:

- بحيث بلغ عدد الذكور 6 ذكور بينما بلغ عدد الإناث 4 عدد الذكور يفوق عدد الإناث، ويرجع سبب انخفاض عدد المبحوثين الإناث إلى اعتذار عن المساهمة في إجراء المقابلة لأسباب ذاتية.
- يعد تحديد السن من أهم محددات وخصائص العينة المدروسة وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، ومن خلال جدول البيانات الشخصية نلاحظ أن المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم بين 34 37 سنة يحتلون (6) مبحوثين من مجموع (10) ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 26 28 سنة ويقدر عددهم ب(3) مبحوثين من مجموع (10) يضم طاقة شبابية تستوعب العمل في المؤسسة ويأتي في المرتبة الثالثة المبحوثين الذين يبلغون من العمر 40 مبحوثين وهذه الفئة هي التي تتحمل المسؤوليات ولديها الأقدمية والخبرة في العمل.
- **الوظيفة ( )**: من خلال قراءة البيانات الخاصة بخانة الوظيفة يتبين أن المكلفين بالدراسات لوحدة بريد الجزائر هم أكثر المبحوثين بحيث بلغ عددهم (7) (10) ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من المكلفين

بالدراسات، ويلاحظ أن عدد المدراء هنا هو مدير فرعي واحد يتولى إدارة المصلحة بكل مكاتبها، كما ضم الجدول محققين، ويعود ذلك إلى المهام التي تتكفل بها المكاتب الولائية من بينها تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

**المستوى التعليمي:** يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثير مباشر على تبين المبتكرات ويتوزع أفراد العينة ليمي إلى ثلاث فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون (ليسانس) المرتبة الأولى بحيث قدروا بعدد (5) مبحوثين من مجموع (10) مبحوثين، وهذا العدد يرجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب مجهودات فكرية وليست عطلية، بينما قدر عدد المبحوثين ذوي المستوى الجامعي ما بعد (ماجستير) (3) مبحوثين توزعوا على مستوى المناصب العليا في المؤسسة وفئة تضم طاقة فكر وتساعد على تنظيم العمل وإعطائه أكثر ديناميكية.

ويحتل المرتبة الأخيرة المبحوثين ذوي المستوى التعليمي الثانوي وقدر عددهم بمبحوث (10) تم اختياره ضمن المبحوثين كونه لديه خبرة طويلة في العمل استطاعت هذه الأخيرة تغطية نقص التعليم.

: قدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على سسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين جدول البيانات الشخصية للمبحوثين بيانات خاصة بأقدميتهم في العمل بحيث نلاحظ أعلى عدد للموظفين ذوي أقدمية تتراوح من (3) (8) سنوات بحيث قدروا ب (6) مبحوثين من مجموع (10)

المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدمية تتراوح بين 10 15

(3) مبحوثين من مجموع (10) الأقدمية من 8

تحت، هم الأكثر نسبة نظرا لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية.

تفريغ وتحليل المبحوثين : ( 30 15 فريل )

2: بداية التطبيق الفعلي للانترنت في وحدة بريد الجزائر - سعيدة -

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
01	متى بدأ التطبيق الفعلي للانترنت في وحدتكم؟	منذ بداية مؤسسة بريد الجزائر توفرت على شبكة داخلية خاصة	منذ سنة 2000	منذ سنة 2000 وذلك نتيجة للتطور التكنولوجي الذي حتم عليها مواكبته ومسايرته.
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		منذ سنة 2011	منذ سنة 2000	منذ سنة 2000

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
منذ سنة 2000	منذ سنة 2000 نتيجة للتطور الذي فرض مسابرة وموابرة	منذ سنة 2000	
إجابة المبحوث العاشر			
بدأ التطبيق الفعلي للإنترنت في مؤسسة بريد الجزائر منذ سنة 2000			

كانت معظم إجابات المبحوثين حول بداية التطبيق الفعلي للإنترنت في وحدة بريد الجزائر مشابهة، فكانت البداية سنة 2000م نتيجة لتطور العالم وحدث تغييرات وتطورات تكنولوجية خاصة في ميدان الاتصال الذي حتم عليها موابرة ومسابرة، كما تمحورت إجابة البعض حول أن منذ بداية مؤسسة بريد الجزائر توفرت على شبكة داخلية ( ).

3: أهم خدمات الانترنت التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة في وحدة بريد الجزائر - سعيدة -

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
02	ما هي أهم خدمات الانترنت التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة في وحدتكم؟	<p>-البريد الالكتروني.</p> <p>-الواجهة الالكترونية للمؤسسة (الموقع).</p> <p>-البرقية الالكترونية عن طريق الانترنت</p> <p>-تبادل المعلومات عبر الانترنت (FTP) مثل: نشر وبت مقررات...</p> <p>-أرشيف الكتروني للمقررات.</p>	<p>البريد الالكتروني.</p> <p>التفاعلية</p> <p>إدارة العلاقة مع الزبائن عبر مجموعة من أدوات الانترنت.</p>	<p>إرسال بعض المعلومات الإدارية و تفعيل تكوين العمال و إطارات الوحدة كخدمة ELEARNING مثلا.</p>
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		<p>وحدتنا لا تتوفر على جهاز العلاقات العامة بل توجد على مستوى المديرية العامة بالجزائر العاصمة و هي تستعين بخدمة الويب ، البريد الالكتروني ، المجموعات الإخبارية ، المقابلات الشخصية على شبكة الانترنت...</p>	<p>البريد الالكتروني</p> <p>المعلومات الخاصة بمكاتب البريد عبر خدمة خاصة شبكة الويب</p> <p>المجموعات الإخبارية</p> <p>و إجراء البحوث و الدراسات</p>	<p>تصفح البريد الالكتروني الخاص بالمؤسسة</p> <p>تبادل المعلومات عبر الانترنت (FTP)</p> <p>مراقبة الموقع</p> <p>وغيرها من الخدمات</p>

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
البريد الإلكتروني، شبكة الويب، تعد وسيلة لإيصال المعلومات الصحيحة.	شبكة الويب، البريد الإلكتروني المجموعات الاخبارية توفر امكانية اختيار المنظمة لجمهورها واختيار الجمهور للمنظمة.	استطلاعات الرئي بالبريد الإلكتروني،وسيلة الى تبادل المعلومات بشكل أسرع. البريد الإلكتروني،	
إجابة المبحوث العاشر			
البريد الإلكتروني تتيح المعلومات الصحيحة الخاصة بإجراء الدراسات و البحوث. تسهيل عملية تبادل المعلومات بشكل سريع و فعال.			

أما فيما يخص أهم خدمات الانترنت التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة المبحوثين على أن وحدة بريد الجزائر لا تتوفر على جهاز للعلاقات العامة وإنما يوجد على مستوى المديرية العامة لبريد الجزائر بالجزائر العاصمة، يتعاملون معه باعتبار ان الوحدة فرع من فروع المؤسسة المركزية لبريد الجزائر فكانت إجابات المبحوثين تضم مجموعة من الخدمات التي يستعين بها جهاز العلاقات العامة أهمها: البريد E.Mail بحيث يعد من أقدم السمات التي تتميز بها الانترنت، شبكة الويب The Word Wide Web بحيث تعد شبكة الويب واجهة عرض للشركات وتفتح الطريق أمام العملاء والجمهور المنظمة لمعرفة ما تقدمه هذه المنظمة، المجموعات الإخبارية التي يتم من خلالها إدارة العلاقة مع الزبائن من خلال توزيع المعلومات عن أنشطة وخدمات المنظمة للجمهور، إجراء البحوث والدراسات، مراقبة الموقع التي تخلق الفرص للجمهور للحديث عن المنظمة وخدماتها وبالتالي التعرف على السمعة والصورة الذهنية لدى الجمهور عن المنظمة، استطلاع رأي بالبريد الالكتروني بهدف جمع البيانات والمعلومات الكاملة التي تمكنهم من معرفة الاتجاهات وخصائص الجمهور المقابلات الشخصية عبر الانترنت التي يمكن إجراؤها عن طريق البريد الالكتروني أو المجموعات الإخبارية، تلقي الشكاوي من الجمهور بحيث يتم من خلالها التعرف على ردود أفعال المتعاملين وهذا ما يقوي جسور الثقة بين المنظمة وجمهورها.

كما أضافوا بعض الخدمات منها : إمكانية اختيار الجمهور للمنظمة واختيار المنظمة لجمهورها تتيح المعلومة الصحيحة الخاصة بإجراء الدراسات والبحوث، كل هذه الخدمات ساعدت العلاقات العامة على تحقيق أهداف كثيرة أهمها بناء جسور الثقة بين المؤسسة وجمهورها وبالتالي تكوين صورة ذهنية إيجابية .

4: كيفية توظيف الانترنت لتحقيق أهداف العلاقات العامة داخل وحدة بريد الجزائر – سعيدة -

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
03	كيف توظف الانترنت لتحقيق اهداف العلاقات العامة داخل الوحدة؟	من خلال الاعتماد عليها توسيلة اتصالية لتمرير المعلومات بين المديرية العامة و المصلحة المكلفة بتطبيق التعليمات و القرارات.	توظيف الانترنت لتحقيق أهداف العلاقات العامة داخل الوحدة عن طريق ارسال النشرات و القرارات و الاستعلامات و كذا المواد الاعلامية على المواقع الالكترونية.	من خلال شبكة معلوماتية داخلية INTERNET تسهل عملية التواصل بين مختلف المصالح كما توظف لتبادل المعلومات ومتابعة سير العمل.
		بالاعتماد عليها توسيلة اتصالية متعددة الأدوات فهي تلعب دورا هاما في تعرف جهاز العلاقات العامة على اتجاهات الجمهور الداخلي و الخارجي كما تستفيد منها في تفعيل الاتصال بين جهاز العلاقات العامة في المديرية العامة و وحدتنا.	إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس
		تعد عامل أساسي لا يمكن الاستغناء عنه في معظم المعاملات خاصة الاستعجالية منها ، كما أصبحت أداة من أدوات اجراء البحوث و الدراسات.	بشكل عشوائي لا يتسم بالنزاهة في العمل و ما يليه الضمير المهني.	

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
تعد الانترنت وسيلة لنقل التعليمات والقرارات والنشرات الاعلامية والابخارية وهذا يكون عبر انتقال المعلومات من المديرية العامة الى الوحدة.	توظف الانترنت وسيلة من وسائل العلاقات العامة التي تمنحها جل الأدوات والاستراتيجيات التي تمكنها من تحقيق أهدافها.	من خلال الاعتماد عليها وسيلة اتصالية فعالة تسهل تمرير المعلومات الصحيحة كما لها دور فعال في معرفة اتجاهات الجمهور.	
إجابة المبحوث العاشر			
اصبحت الانترنت بأدواتها وسيلة من وسائل العلاقات العامة في تحقيق اهدافها بحيث تعد وسيلة هامة تمكنها من اجراء بحوثات ودراسات الجمهور بشكل سهل وسريع.			

: الذي يدور حول كيفية توظيف الانترنت لتحقيق أهداف العلاقات العامة فتمحورت جل الاجابات حول أن للانترنت دور فعال في تحقيق أهداف العلاقات العامة فهي تعتمد على كوسيلة اتصالية لتمرير المعلومات والنشرات والقرارات، كما أنها تساعد جهاز العلاقات العامة على التعرف على اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي واكتشاف رغباته و... كسب تأييده .

5: إسهامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تطوير أساليب ووسائل العلاقات العامة

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
04	يُف تساهم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أساليب ووسائل	تساهم وسائل التكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تطور أساليب ووسائل العلاقات العامة انها ساعدت المنظمة في ان تكون أكثر قربا من جمهورها كما ساعدت العلاقات العامة في تنفيذ استراتيجياتها الاتصالية عبر الانترنت مما يحقق التغذية العكسية.	ذلك من خلال اعتمادها على وسائل الالكترونية في ارسالها للتعليمات و المواد الاعلامية و تعاملها مع زبائنها بدلا من اعتمادها على الوسائل التقليدية.	تساهم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطور أساليب ووسائل العلاقات العامة من خلال تسهيل تواصل المؤسسة مع جمهورها الداخلي والخارجي.
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		تساهم تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تطور أساليب العلاقات العامة من خلال اعتمادها في عملها على وسائل متطورة مما أدى إلى تجنب الوقوع في الخطأ.	ورفع الأداء. ملائمة الأفكار. توفير الجهد والوقت.	

إجابة المبحوث السابع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث التاسع
تساهم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بشكل فعال في تطور أساليب العلاقات العامة بحيث أصبحت تتيح إمكانيات أزالته كثير من المشكلات التي كان تعوق الاتصالات بين أفراد جهاز العلاقات العامة وجمهورها الداخلي جمي	أصبحت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من العوامل الأساسية المساعدة على تطور .	أدت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إلى دفع العلاقات العامة إلى البحث وإعادة النظر في استراتيجيات عملها ووسائلها وأساليبها من أجل تقديم خدمة مثلى للجمهور.
إجابة المبحوث العاشر		
إن التطورات الناجمة عن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أدت إلى زيادة فعالية الاتصال باستخدام الوسائل الحديثة مما يؤدي إلى توفير المعلومات الكافية والصحيحة.		

**وفيما يخص السؤال الرابع** نجد أن أغلب إجابات المبحوثين أكدت على أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ساهمت بشكل فعال في تطوير أساليب ووسائل العلاقات العامة بحيث وفرت لها وسائل وأساليب جديدة ومتنوعة تتعامل من خلالها مع الجمهور كما ساعدتهم في اكتساب مهارات جديدة.

6: الموقع الالكتروني لوحدة بريد الجزائر – سعيدة -

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
05	ما هو موقعكم الالكتروني؟	<p><a href="http://www.poste.dz">www.poste.dz</a>:</p> <p>اما في ما يخص البريد الالكتروني الخاص بالجمهور الخارجي فهناك موقع خاص بالشكاوى و الاقتراحات</p> <p><a href="mailto:clientageriepost@poste.dz">clientageriepost@poste.dz</a>:</p> <p>وفيما يخص البريد الالكتروني الخاص بالجمهور الداخلي أي تعامل افراد وحدة بريد الجزائر بسعيدة والمديرية العامة باعتبار الوحدة فرع من المديرية.فتعامل معها عن طريق أكثر من بريد الكتروني واحد هو يختلف من عامل إلى آخر</p>	UPW.SAIDA@outlook.com	UPW.SAIDA@outlook.com
	إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس	
	<a href="http://WWW.POSTE.DZ">WWW.POSTE.DZ</a>	<a href="http://WWW.POSTE.DZ">WWW.POSTE.DZ</a>	<a href="http://WWW.POSTE.DZ">WWW.POSTE.DZ</a>	<a href="http://WWW.POSTE.DZ">WWW.POSTE.DZ</a>
	UPW.SAIDA@outlook.com	وهناك بريد الكتروني خاص بالاقتراحات و الا .	CLIENTAGERIEPOST@	POSTE.DZ

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
<a href="http://WWW.POSTE.DZ">WWW.POSTE.DZ</a>	<a href="mailto:UPW.SAIDA@outlook.com">UPW.SAIDA@outlook.com</a>	<a href="mailto:UPW.SAIDA@outlook.com">UPW.SAIDA@outlook.com</a>	
UPW.SAIDA@outlook.com			إجابة المبحوث العاشر
			<a href="mailto:UPW.SAIDA@outlook.com">UPW.SAIDA@outlook.com</a>

وكانت إجابات المبحوثين حول سؤالنا عن موقعهم الإلكتروني فكانت:

موقع مؤسسة بريد الجزائر وهو: [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

موقع وحدة بريد الجزائر بسعيدة: [upw\\_saida@outlook.com](mailto:upw_saida@outlook.com)

وهناك موقع الكتروني خاص بالجمهور الخارجي يختص بالشكاوي والاقتراحات هو: [clientalgeriepost@poste.dz](mailto:clientalgeriepost@poste.dz)

## 7: دور البريد الإلكتروني في مصلحة العلاقات العامة في مؤسسة بريد الجزائر

رقم السؤال	الأستلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
06	ما هو دور البريد الإلكتروني في العامة في مؤسستكم؟	إرسا واستقبال التعليقات والمنشورات والقرارات والتوصيات الإعلامية من المديرية العامة وتنفيذها مباشرة إرجاع المعلومة بسرعة مما يساعد في سيرورة العمل . كما له دور في تلقي الشكاوى والاقترحات فيساعد على بناء الثقة بين المنظمة وجمهورها.	- يعتبر إحدى وسائل الاتصال سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي - تسهيل نقل المعلومات وتبادلها في ال وتسجيلها بشكلها في ملف الكمبيوتر بشكل أسهل.	تسهيل نقل المعلومات بين مختلف المصالح لربح الوقت بالإضافة إلى نشر كافة المناصب الشاغرة المقترحة لشغلها. بالإضافة إلى إرسال المذ الإخبارية الإعلامية و التعليقات من المديرية إلى . . الشكاوي. . الرئي بالبريد الإلكتروني
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		للبريد الإلكتروني دور فعال في مصلحة العلاقات العامة بحيث يمكنها من تمرير الاستعلامات الى وحدتنا في وقت قصير و ارسال توصيات اعلامية و غيرها	يساعد في التغلب على العامل الزمني والمكان وحتى البشري بحيث يسهل الاتصال بعدد كبير في وقت زمني قصير مهما كانت المسافة بعيدة.	له دور فعال ومهم لأنه يوفر الوقت والجهد مدلا من ارسال البرقية عن طريق ساعي البريد يمكن من ارسالها الكترونيا بحيث يصل في الوقت المناسب الى المكان المناسب ويمكن له اخراجه . له

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
<p>للبريد الالكتروني دور فعال في العلاقات العامة بحيث يسمح لها بتميزها بشكل أسرع ويسهل عملية الاتصال بعدد كبير في وقت قصير</p>	<p>يعد اهم وسيلة من الاتصال سواء مع الجمهور الداخلي او الخارجي بحيث تستفيد العلاقات العامة من البريد الالكتروني في ارسال تعليمات وتوصيات ويكون هذا من المديرية العامة الى الوحدة.</p>	<p>ارسال واستقبال التعليمات والقرارات من المديرية العامة الى الوحدة وتنفيذها فور وصولها مع ارجاع المعلومات في وقت قصير مما يضمن سير العمل</p>	
		<p>إجابة المبحوث العاشر</p> <p>يلعب البريد الالكتروني دور فعال في إدارة العلاقة بين العلاقات العامة وجمهورها من خلال زيادة التفاعلية ونجاح الاتصال.</p>	

لمبحوثين أن البريد الالكتروني يلعب دور بارز وفعال في مصلحة العلاقات العامة بحيث يكمن دوره

في ارسال واستقبال التعليمات والقرارات والتوصيات الإعلامية من المديرية العامة إلى الوحدة وتنفيذها مباشرة مع إرجاع المعلومة بسر وهذا ما يدل على تخفيف التغذية العكسية مما يساهم في سيرورة العمل كما يساعد البريد الالكتروني على نقل المعلومات وتبادلها بشكل أسرع وأسهل مما يساعد على توفير الوقت والجهد وحتى التكلفة، وهذا ما يدل على أن للبريد الالكتروني دور فعال في مجال العلاقات العامة وهو يساعدها في أداء وظيفتها بشكل أفضل، سواء مع جمهورها الداخلي أو الخارجي.

## 8: أهم الخدمات التي يقدمها البريد الإلكتروني

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
07	ما هي أهم الخدمات التي يقدمها البريد الإلكتروني لجهاز	إرسال معلومات كبيرة الحجم ومختلفة الأنواع (مكتوبة، صور، رسومات، بيانات...) في وقت قصير وكذا يضمن التأكد من وصول المعلومة عكس البريد العادي التقليدي.	يوفر البريد الإلكتروني فرصة مشاركة الجمهور الداخلي والخارجي مما يمنح للمؤسسة صورة ذهنية جيدة وثيقة لدى الجمهور.	- استطلاع الرأي العام بالبريد الإلكتروني - تفعيل الاتصال الداخلي و الخارجي - إرسال إلى ء المستخدمين في وقت واحد - أو التعلية أو الخدمة في الوقت نفسه و استرجاعها في وقت أسرع يساعدا في سير
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		- يقلل تكلفة الاتصالات - تفعيل الاتصالات داخليا و خارجيا - يضمن وصول التعلية في الوقت المناسب	يمكننا من التأكد من وصول الخدمة المطلوبة وكذلك حجم المعلومة ونوعها وزمنها غير محدود وفي أي مكان	الشبكة الداخلية (الانترانت) تفعيل الاتصالات استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني هذه الخدمة على مستوى المديرية العامة باعتبار انه لا تتوفر وحدة بريد الجزائر بسعيدة على مصلحة العلاقات العامة و انما تعمل وفقا للتعليمات الصادرة اليها من المديرية العامة بالعاصمة عن طريق البريد الإلكتروني او الفاكس في بعض الاحيان

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
يمكن للعلاقات العامة من خلال استطلاعات الرئي بالبريد الالكتروني معرفة اتجاهات ورغبات الجمهور وبالتالي نَسب ثقة وتأييده.	. ء أي بالبريد الالكتروني وسيلة اتصالية فعالة.	تفعيل الاتصال داخليا وخارجيا. ارسال المعلومات الصحيحة إلى الشخص الصحيح وفي الوقت المناهب استطلاعات الرئي.	
إجابة المبحوث العاشر			
استطلاعات الرئي عبر البريد الالكتروني تلقي الشكاوى يمكنها من التأكد			

وكانت إجابات المبحوثين حول السؤال السابع في أهم الخدمات التي يقدمها البريد الالكتروني لجهاز العلاقات العامة، متشابهة تقريبا قدرات حول أن البريد الالكتروني يوفر فرصة مشاركة الجمهور الداخلي والخارجي وهذا ما يساعد على تكوين صورة ذهنية جيدة لدى الجمهور كما أنه يمكن من إرسال معلومات كثيرة ومتنوعة في حجم صغير ووقت قصير إلى عدد كبير عكس البريد التقليدي، وبالتالي فهو يساعد على التغلب على عاملي الزمان والمكان، وبالتالي فكانت جل الإجابات تؤكد بأن البريد الالكتروني يقدم العديد من الخدمات التي تمكن العامة من أداء وظيفتها وتحقيق أهدافها.

## 9: إسهامات البريد الإلكتروني في تفعيل الاتصال بين العلاقات العامة وجمهورها

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
08	تيف ساهم البريد الإلكتروني في تفعيل العلاقات العامة وجمهورها الداخلي	ذلك في انه يمكن من استقبال القرارات والمنشورات الاعلامية عبر البريد سواء كانت مباشرة (مصلحة المختصة) أو غير مباشرة (السكرتارية) وهذا بالنسبة لنا يعد اتصال داخلي باعتبار وحدتنا فرع من المديرية العامة يحقق البريد الإلكتروني التغذية العكسية في وقت أسرع مما يؤدي إلى تفعيل الاتصال وزيادة فعاليته. أما بالنسبة للجمهور الخارجي فتتعامل معه المديرية العامة عن طريق البريد الإلكتروني	كان للبريد الإلكتروني دور كبير في تفعيل الاتصالات الداخلية والخارجية فالنسبة للجمهور الداخلي فيتم التعامل بالبريد الإلكتروني مع المديرية العامة وذلك لأننا نعد فرع منها فيعد اتصال داخلي. أما فيما يخص الجمهور الخارجي فتتعامل مع مصلحة العلاقات العامة بالمديرية العامة عبر البريد الإلكتروني.	من خلال نشر المعلومات حول مختلف الخدمات الموجهة للجمهور وتسهيل نقل المعلومات واسترجاعها من خلال البوابة الرئيسية <b>Algerieposte:portail web</b>
	جي	إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		البريد الإلكتروني ساهم بشكل ملحوظ في الاستفادة المطلقة من المعلومات وتبويبها وإعادة استرجاعها في الوقت المناسب مما يحقق فاعلية الاتصال سواء داخليا أو خارجيا	يساهم البريد الإلكتروني في تفعيل الاتصال الداخلي من خلال تسهيل تمرير الرسائل والتعليمات من المديرية العامة الى وحدتنا وارجاعها في الوقت المحدد مما يضمن سير العمل اما فيما يخص الاتصال او الجمهور الخارجي فتعتمد مصلحة الاتصالات العامة على هذه الخدمة في تواصلها مع الجمهور الخارجي مما يعني جسور الثقة لدى الجمهور و يكون صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة	للبريد الإلكتروني أهمية كبيرة في تفعيل الاتصالات وذلك لما يوفره من حشد ووقت وتكلفة في ارسال وتبادل المعلومات المختلفة بشكل سهل سواء مع الزبائن او العمال

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع
<p>للبريد الإلكتروني دور فعال في تفعيل الاتصالات وذلك حسب التفاعلية التي يتسم بها ولما يوفره من جهد ووقت وتكلفة في تبادل المعلومات بشكل أسرع.</p>	<p>يساهم البريد الإلكتروني في تفعيل الاتصالات داخليا من خلال ضمان سير العمل وذلك لما يوفره من قدرة على تبادل المعلومات وارسالها وخارجيا أي مع الجمهور الخارجي وذلك من خلال استطلاع رأي الجمهور ومعرفة</p>	<p>يساهم البريد الإلكتروني في تمرير الرسائل والقرارات والتعليمات وتنفيذها وإعادة استرجاعها في الوقت المناسب وهذا بدوره يحقق الاتصال سواء مع الجمهور الداخلي أو جـي.</p>
<p>إجابة المبحوث العاشر</p>		
<p>فيما يخص الجمهور الداخلي: يتم التعامل بالبريد الإلكتروني من خلال استقبال التعليمات والنشرات الإعلامية وغيرها التي يكون مصدرها المديرية العامة ويتم تنفيذها فور وصولها ثم إعادة ارجاعها أما الجمهور الخارجي تتعامل معه مصلحة العلاقات العامة في المديرية العامة</p>		

فكانت أغلب إجابات المبحوثين تدور حول أن البريد الإلكتروني ساهم بشكل فعال في تفعيل الاتصال بين جهاز العلاقات العامة وجمهورها الداخلي والخارجي، فبالنسبة للجمهور الداخلي فإن الوحدة تتعامل بالبريد الإلكتروني مع المديرية العامة لبريد الجزائر باعتبارها فرع من فروعها من خلال تمرير المعلومات والتعليمات من الإدارة العليا إلى الوحدة وإرجاعها في الوقت المحدد مما يضمن سير العمل وزيادة فعالية الاتصال أما على مستوى الوحدة فيتم التعامل بما يسمى بالبرقية الإلكترونية، وهي عبارة عن خدمة يتم التعامل بها عن طريق الانترنت تعد وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، أما فيما يخص الجمهور الخارجي فتتعامل معه العلاقات العامة بالمديرية العامة، ومن هنا فإن البريد الإلكتروني له دور بارز في زيادة تفعيل الاتصال وذلك من خلال سمة السرعة التي يتسم بها وكذلك تحقيقه للتغذية العكسية.

10: مدى اعتماد العلاقات العامة على البريد الالكتروني

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
09	تما جھ العلاقات العامة على البريد الالكتروني؟	يعتمد جھاز العلاقات العامة على البريد الالكتروني على ما يقارب 65% والباقي 35% بوسائل أخرى كالهاتف، والبريد العادي التقليدي، والاتصال الشخصي...	يعتمد جھاز العلاقات العامة بالمديرية العامة لبريد الجزائر بنسبة كبيرة في تفعيل الاتصال داخليا وخارجيا إضافة إلى اعتماده على وسائل أخرى كالبريد التقليدي ...	بما أن مؤسسة بريد الجزائر تواءم جميع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فإنها تتوفر تقريبا على جل الوسائل التكنولوجية الحديثة
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		تتوفر الوحدة أو المؤسسة كل وسائل الاتصال الحديثة وتستغل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أداء عملها بشكل ملحوظ ولهذا في احتياج إلى تكوين في هذا المجال.	تتوفر وحدة بريد الجزائر على كل ما هو جديد في هذا المجال.	تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى تحقيق أقصى قدمت التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ولذلك فهي تستغل أي تطور جديد في هذا المجال.

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع
يعتمد جهاز العلاقات العامة على البريد الإلكتروني في تفعيل الاتصال بنسبة 70%	يعتمد جهاز العلاقات العامة بالمديرية العامة على البريد الإلكتروني بشكل ملحوظ ونبير بالإضافة إلى اعتماد على وسائل أخرى.	بما أن مؤسسة بريد الجزائر تواءم التطور التكنولوجي في مجال الاتصال فإنها تعتمد على البريد الإلكتروني وغيره من الخدمات الإلكترونية في زيادة فعالية الاتصالات داخليا وخارجيا.
إجابة المبحوث العاشر		
يعتمد جهاز العلاقات العامة بالمديرية العامة على البريد الإلكتروني في تفعيل الاتصالات على ما يقارب 68% وكما يعتمد على وسائل أخرى إلكترونية متطورة أو تقليدية.		

وفيما يخص السؤال التاسع حول مدى اعتماد جهاز العلاقات العامة على البريد الإلكتروني فكانت أغلب الإجابات تتقارب من حيث النسبة فقد أكد جل المبحوثين على أن جهاز العلاقات العامة يعتمد على البريد الإلكتروني بما يقارب 70 % بالإضافة إلى اعتمادهم على وسائل أخرى وهذا ما يؤكد مدى استفادة العلاقات العامة من البريد الإلكتروني.

**11: أهم الشركات التي تتعامل معها وحدة بريد الجزائر-سعيدة- عبر البريد الإلكتروني.**

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
10	ما هي اهم الشركات التي تتعامل معها وحدتكم عبر البريد الإلكتروني؟	لحد الآن لا يوجد تعامل مع أي شركة عبر الانترنت على مستوى الالكتروني وحدة بريد الجزائر بسعيدة، أما المديرية العامة فيوجد تعامل مع جل الشركات ( البنوك، مؤسسات، جيزيوموبيليس...)	لحد الساعة لا تتعامل وحدتنا مع أي شركة أو مؤسسة أما المديرية العامة لبريد الجزائر فتتعامل مع جل المؤسسات سواء كانت مالية أو خدماتية.	موبيليس .
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		لا .	على المستوى المحلي لا يوجد.	وحدتنا لحد الساعة لا تتعامل مع أي مؤسسة أما المديرية العامة لبريد الجزائر فهي تتعامل مع جل الشركات سواء كانت مالية أو خدماتية.

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع
وحدة بريد الجزائر بسعيدة لا تتعامل مع أي مؤسسة أو شركة عبر البريد الإلكتروني أما المديرية العامة فتتعامل مع جل المؤسسات.	لحد الساعة لا تتعامل وحدتنا مع أي شركة أما المديرية العامة فتتعامل مع كل المؤسسات تقريبا.	وحدتنا تتعامل مع المديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر فقط والمديرية العامة بدورها تتعامل مع كل المؤسسات سواء كانت خدماتية أو مالية عبر البريد الإلكتروني.
إجابة المبحوث العاشر		
تتعامل وحدة بريد الجزائر بسعيدة بالبريد الإلكتروني مع الإدارة العليا فقط أما الإدارة العليا فتتعامل مع جل المؤسسات مثل موبيليس، جيزي، البنوك...		

فقد أكد كل المبحوثين على ان وحدة بريد الجزائر بسعيدة لا تتعامل لحد الساعة مع أي مؤسسة أو شركة، أما المديرية العامة فتتعامل مع جل المؤسسات (الخدماتية – المالية).

12: الاحتياطات المتخذة لحماية الشبكات الاتصالية لوحددة بريد الجزائر-سعيد -

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
11	ما هي الاحتياطات المتخذة لحماية الشبكات الاتصالية في وحدتكم؟	<p>- لحماية الالكترونية الخاصة بوحددة بريد الجزائر.</p> <p>- نا parefeu مخصص لحماية البريد الالكتروني</p> <p>WWW.poste.dz</p>	<p>تتوفر الوحددة على برامج حماية من القرصنة والفيروسات.</p>	<p>تتوفر وحددة بريد الجزائر على شبكة داخلية مغلقة تخص الوحددة INTERNET لذلك فهي محمية بشكل محكم.</p>
		<p>إجابة المبحوث الرابع</p> <p>لا يوجد مشرفين للحماية.</p>	<p>إجابة المبحوث الخامس</p> <p>الاحتياطات المتخذة لحماية الشبكات الاتصالية في وحددة بريد الجزائر شبه ضئيلة.</p>	<p>إجابة المبحوث السادس</p> <p>تتوفر وحددة بريد الجزائر على برامج الحماية من القرصنة و الفيروسات.</p>

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع	
تتوفر وحدة بريد الجزائر على برنامج حماية للشبكات الاتصالية خاصة البريد الالكتروني.	تتخذ الوحدة جل الاحتياطات اللازمة لحماية الشبكات الاتصالية فهي تتوفر على برامج الحماية من الفيروسات وا وغيرها...	تتوفر وحدة بريد الجزائر على شبكة داخلية محمية بشكل محكم وهناك برامج الحماية من القرصنة مثل برنامج .PAREFEU	
إجابة المبحوث العاشر			
تتوفر وحدة بريد الجزائر على برامج حماية خاصة بالشبكات الاتصالية لها.			

وفيما يخص الاحتياطات المتخذة لحماية الشبكات الاتصالية في وحدة بريد الجزائر فأكد معظم المبحوثين على أن الوحدة تتوفر على برامج متعددة لحماية الشبكات من القرصنة والفيروسات.

13: الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وحدة بريد الجزائر – سعيدة -

رقم السؤال	الأسئلة	إجابة المبحوث الأول	إجابة المبحوث الثاني	إجابة المبحوث الثالث
12	ماهي الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الحديث في وحدتكم؟	تتوفر وحدة بريد الجزائر على كافة وسائل التكنولوجيا الاتصالية الحديثة حيث أنها تستغل وتتبنى أي وسيلة اتصالية حديثة فور انتشارها	تسعى المؤسسة إلى توفير كل وسائل التكنولوجيا والاتصال الحديثة وستتوفر على أي جديد في هذا المجال.	البريد جميع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتعتمد عليها بشكل فعال خاصة وأن جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا الحديثة كالانترنت.
		إجابة المبحوث الرابع	إجابة المبحوث الخامس	إجابة المبحوث السادس
		التكون في مجال تكنولوجيا الاتصال أي تطبيق درو متواصلة في هذا الإطار.	تتوفر وحدة بريد الجزائر على كل ما هو جديد وحديث في هذا المجال.	لا توجد دراسة فعلية.

إجابة المبحوث التاسع	إجابة المبحوث الثامن	إجابة المبحوث السابع
تتوفر وحدة بريد الجزائر على كل ماهو جديد في هذا	تسعى مؤسسة بريد الجزائر الى تحقيق أقصى قدر من التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ولذلك فهي تستغل أي تطور جديد في هذا المجال	بما ان مؤسسة بريد الجزائر تواءم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات فإنها تتوفر تقريبا على جل الوسائل التكنولوجية الحديثة
إجابة المبحوث العاشر		
تتوفر الوحدة على كل وسائل الاتصال الحديثة وتستغل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أداء عملها بشكل ملحوظ ولهذا فهيا تحتاج الى تكوين في هذا المجال		

الذي تمحور حول الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوحدة فكانت أغلب الإجابات تؤكد على أن المؤسسة عامة والوحدة خاصة تتوفر على كافة الوسائل التكنولوجية الاتصالية باعتبارها مؤسسة تواكب جميع التطورات مجال تكنولوجيا الاتصال وهذا ما يدل على مدى الاستعانة بها والاستفادة منها والاعتماد عليها بشكل فعال نظرا لأهمية خدماتها واسهاماتها في تحسين عمل المؤسسة.

من خلال إجابات المبحوثين اتضح لنا ان استخدام الانترنت عامة والبريد لعامة في مؤسسة بريد الجزائر، أخذ مكانا بارزا وذلك لما له من أهمية كبيرة في أداء عمل العلاقات العامة بحيث أصبحت الانترنت والبريد الالكتروني من أهم الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها دوائر العلاقات العامة في التعرف على اتجاهات جمهورها الداخلي والخارجي واكتشاف رغباته واتجاهاته والعمل وفقها مما يحقق تكوين صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة.

:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول اسهامات الانترنت في مجال العلاقات العامة وبالضبط في البريد الالكتروني، على مجموعة نتائج ساهمت في رضيات المقترحة وكذا التساؤلات ويمكن حصرها فيما يلي:

- تلعب الانترنت دورا بارزا في اصال المعلومة الصحيحة للجمهور سواء عبر البريد الالكتروني أو عبر النشر على موقع المؤسسة أو بواسطة المجموعات الإخبارية وغيرها.

- الانترنت وسيلة فعالة في دراسات وأبحاث العلاقات العام واتجاهاته وانطباعاته على المؤسسة.

- ساهمت الانترنت بشكل فعال في تطوير اتجاهات وأساليب عمل العلاقات العامة من خلال انعكاساتها الإيجابية على وسائل الاتصال التي تستخدمها.

- تلعب الانترنت بأدوارها المتعددة دورا هاما في تعرف دوائر اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة بطرق متعددة وفورية مثل البريد

- يساهم البريد الالكتروني في توطيد العلاقة بين المنظمة وجمهورها من خلال انعكاساته الإيجابية على الاتصال مما ينعكس على شخصية المنظمة.

- يساعد البريد الالكتروني العلاقات العامة على تحقيق أهدافها من خلال خدماته المتعددة المتمثلة في أنه يقلل تكلفة الاتصالات، يزيد من فرص التعامل مع عدد

أكبر من العملاء وبالتالي كسب ثقتهم، يزيد توزيع الرسائل على عدد أكبر من الجمهور، إضافة إلى أنه يمنح فرصة إتخاذ القرارات بشكل أسرع مما يضمن سيرورة العمل.

- لعب البريد الإلكتروني دور فعال في تفعيل الاتصالات الداخلية بحيث يمكن ممارسي العلاقات العامة من تحقيق الاتصال الإلكتروني من خلال إدارة حوارات وارسال الرسائل والتوجيهات الصادرة من الإدارة العليا، كما يساهم في زيادة فعالية بحيث يسمح لرجل العلاقات العامة من تبادل الخطابات مع العملاء بالإضافة إلى أنه يمنح فرصة معرفة اتجاهات ورغبات الجمهور وتلقي شكاوي العملاء وبالتالي يكون وسيلة في بناء جسور الثقة بين المنظمة وجمهورها.

### التوصيات:

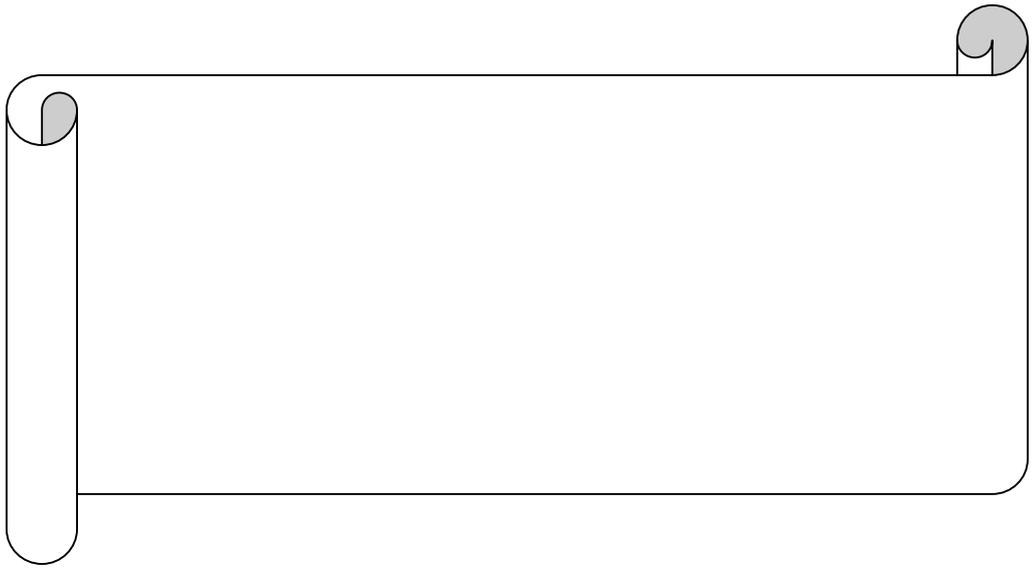
- بناء على نتائج الدراسة وفرضياتها نقدم مجموعة من التوصيات وهي كالتالي:
- من الأهمية أن ينتبه مسؤولو العلاقات العامة إلى عامية الانترنت والاعتماد على امكانياتها التي تقدمها والاستفادة الحقيقية من مزاياها وفوائدها.
  - استخدام الانترنت بالتكامل مع وسائل الاتصال التقليدية والشخصية لتحقيق الأهداف الإقناعية للعلاقات العامة وبناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة.
  - إن استفادة ممارسي العلاقات العامة من الشبكة الانترنت سيكون مرهونا بزيادة مستخدمي الانترنت وبمدى قدرة العاملين في مجال العلاقات العامة على التعامل مع شبكة الانترنت واستخدام التقنيات الحديثة في هذا المجال مما يفرض تطوير مهارات وقدرات ممارسي العلاقات العامة من خلال خلق دورات تدريبية هدفها التكوين في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.
  - إن هذا التطور يتطلب من موظفي العلاقات العامة مواكبته وأن يأخذوا بالاعتبار ضوابط وأخلاقيات ممارسة وظيفتهم على شبكة الانترنت بحيث يجب على ممارس

:

- 1- منع إساءة استخدام البريد الإلكتروني لإرسال عروض أو أسعار لا يرغبها الجمهور.
- 2- منع إرسال الرسائل التي تخذش الحياء.
- 3- الالتزام بالصدق والمصادقية في نقل المعلومات إلى الزبائن مع مراعاة الإيجاز والوضوح.

:  
حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لاسهامات الانترنت  
والبريد الالكتروني في مجال العلاقات العامة ومدى تأثيرها عليها بوصفها إحدى المهن  
الاتصالية في أي منظمة بحيث أدت التطورات المتلاحقة للانترنت كوسيلة اتصالية إلى  
ضرورة إعادة التفكير والنظر في الوسائل والاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في  
كافة المؤسسات والمنظمات، كما غيرت الانترنت طبيعة وسائط الاتصال مع الجمهور  
ولم يقتصر تأثيرها في تغيير طرق التواصل التي يتبعها المتخصصون في هذا المجال  
بل وسع نشاطات وفعاليات العلاقات العامة كليا، بحيث ساعدت تقنية الانترنت بأدواتها  
العلاقات العامة على تحقيق أهدافها، فالبريد الالكتروني اسهم في توثيق الاتصال وتفعيله  
بين المؤسسة والجمهور أو المنظمات الأخرى مما يؤدي إلى كسب تأييدهم وبناء جسور  
الثقة بين المنظمة وجمهورها وبالتالي تكوين صورة ذهنية جيدة عن المنظمة وهو الهدف

لقد شهدت العلاقات العامة تطورات كبيرة عبر مسيرتها في طريق هذا التقدم  
الحاصل في التكنولوجيا الرقمية، كما أصبحت تقنيات الانترنت بشكل عام والبريد



:

1. ابراهيم إمام، فن العلاقات العامة. مكتبة الأنجلو المصرية، د. ط، القاهرة، 1975.
2. أبو قحف عبد السلام، هندسة الإعلان والعلاقات العامة. مطبعة الإشعاع، بيروت، 2003 .
3. إسماعيل قباري محمد ، مناهج البحث في علم الاجتماع ( مواقف و اتجاهات ) . د ، ط ، الإسكندرية ، 1982 .
4. أمين شوكة الفزعة، غادة النعيمي، تكنولوجيا الانترنت. دار البداية، ط1 2008.
5. بحى مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة. صفاء للنشر و التوزيع، ط1 2006.
6. بخيت السيد، الصحافة والانترنت. توزيع، د. ط، القاهرة، 2000.
7. بسام عبد الرحمان جرايدة، إدارة العلاقات العامة. 1 2012.
8. بهاء شاهين، الانترنت والعولمة. ط، القاهرة، 1999.
9. بوب نورتون ، كاثي سميث، التجارة على الانترنت. : مركز التعريب ية للعلوم، د.ط، بيروت، 1997.
10. حسام شوقي، حماية وامن المعلومات على شبكة الانترنت. العلمية، د. ط، بيروت، 2010.
11. حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي. الطليعة، ط2، بيروت، 1996 .
12. حسين الحلبي، مبادئ في العلاقات العامة. ت عويدات، ط1 بيروت، 2003.
13. حسين عبد الرحمان رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث. . 1997.

14. حمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية: ومبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر. . 1994.
15. زيا (مفاهيم وواقع). 1998 1.
16. سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام: تكنولوجيا ط، الإسكندرية، 2000.
17. سليمان فخري، العلاقات العامة. 1981.
18. السيد رمضان و اخرون، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الاجتماعية، د.ط، الإسكندرية، 2004.
19. شريفة رحمة الله سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية ( راتيجية، ط1 2009 .).
20. طلعت همام، سين و جيم عن مناهج البحث العلمي . 1989 .
21. عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر (دراسة تحليلية). ط، القاهرة، 2001.
22. عامر ابراهيم، عامر فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. الوراق للنشر والتوزيع، ط1 2009.
23. عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر. ط، الإسكندرية، 2006.
24. النهضة العربية، د. 2006.
25. عبد المالك دمان الدنانى ، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة

26. عجلان محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية  
. منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، د. ط، الرياض،  
1999.
27. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية.  
2 2009.
28. علي برغوت، العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية. معهد  
البحوث والدراسات العربية، د. ط، القاهرة، 2007.
29. علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. مطبعة سيرتا  
ط، قسنطينة، 2005.
30. غسان قاسم داوود اللامي، أميرة شكرولي البياني، تكنولوجيا المعلومات  
: الاستخدامات والتطبيق . 1  
2010.
31. فاروق حسين، الانترنت الشبكة الدولية للمعلومات. راتب الجامعية،  
1، بيروت، 1997.
32. فريد الصحن، العلاقات العامة المبادئ و التطبيق. الدار الجامعية،  
الإسكندرية، 1988.
33. (المفاهيم و الممارسات). دار زهران  
للنشر و التوزيع، ط4 2009.
34. محمد بشير، الانترنت للمبتدئين. . 2002.
35. محمد علي البدوي، دراسات سوسيو إعلامية. نهضة العربية، ط1  
بيروت، 2006.
36. محمد مجاهد الهاللي، ومحمد ناصر القصري، أخلاقيات التعامل مع شبكة  
المعلومات العالمية الانترنت(الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات).  
. 1999.

37. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات.  
الأكاديمية، د. القاهرة، 2001.
38. محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة.  
المعرفة الجامعية، د. ط، الإسكندرية، 2003.
39. محمود يوسف مصطفى، مقدمة في العلاقات العامة. كلية الإعلام، جامعة  
القاهرة، د. . . .
40. مراد شلبيية وآخرون، مقدمة إلى الانترنت. لمسيرة للنشر والتوزيع،  
1 2010.
41. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد  
(. 2 2006.

:

42. مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 2006، تصدر عن مديرية  
الاتصال لبريد الجزائر العاصمة.
43. هشام مرسي، م  
72 فيفري 1998.

:

44. :  
4-5 مايو 2004، مداخلة محمد أمين موسى، المحور الثالث

المعلوماتية.

:

45. محمد عبد العزيز الحيزان، استخدام الانترنت في نشاط العلاقات العامة بالمؤسسات السياحية ( دراسة حالة للهيئة العامة للسياحة و الآثار ) ماجستير، منشورة، قسم الاعلام، كلية الدعوة و الاعلام، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، المملكة العربية السعودية.

46. وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على المستهلك ( مؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، الجزائر، 2005-2006.

47. حورية بلعويذات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز)، رسالة ماجستير، منشورة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.

مواقع الكترونية :

48. <http://www.itep.ae/arabic/Educational Center/commnet/netiquette-asp>

49. موقع وزارة البريد و التكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

<http://www.mptic.dz/ar/site/page=rec>



Direction de l'unité postale de la wilaya de Saida – Cité Administrative 20000

Tel : 048.41.17.18 – Fax : 048.41.19.25 / Email : [upwsaida@outlook.fr](mailto:upwsaida@outlook.fr)





12/4/2016

Re : A/S CONVENTION ET NUMÉRO DE DÉPARTEMENT - UPW SAIDA

Re : A/S CONVENTION ET NUMÉRO DE DÉPARTEMENT

SAOUDI.YASMINA@poste.dz

dim. 27/03/2016 13:34

À : UPW SAIDA <UPWSAIDA@outlook.fr>;

2 pièce(s) jointe(s) (66 Ko)

ATT00001.htm; CONTRAT Département 2016.docx;

Bonjour Monsieur

En réponse à votre mail, veuillez trouver ci-joint le modèle de convention à signer avec le client

Le dépôt du courrier se fait contre une décharge à signer par les deux parties, sur la décharge il y a lieu d'indiquer le nombre d'envois, le poids des envois, courrier recommandé ou ordinaire, courrier avec ou sans accusé de réception).

La facturation se fait chaque fin de trimestre, le règlement se fait soit par chèque ou par virement CCP ou bancaire.

Après la signature de la convention entre les deux parties, il ya lieu de nous envoyer une copie.

le numéro de département MAI attribué à ce client est                      il sera ouvert au niveau de SAIDA RP.

Cordiales salutations.

----- Message d'origine -----

De: UPW SAIDA

Date: Jeudi, Mars 24, 2016 10:17 am

Objet: A/S CONVENTION ET NUMÉRO DE DÉPARTEMENT

À: "SAOUDI.YASMINA@poste.dz"

> J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir nous transmettre  
> la convention et le numéro de département. cordialement  
>

Algérie Poste  
Division Courrier & Colis  
Direction Organisation Métier  
Chef de Projet Central MAI  
Mlle  
Mob :  
Tél : 021 32 10 poste 10  
Fax : 021 32 82

dz post@postprojet.dz



ALGERIE

Poste Algérie - Algérie - pour vos opérations de travail, il suffit dans les bureaux de poste.

Accueil

Accès

Nos Services

Philatélie

Appels d'offres

Contact

*Pour être près de vous,  
Nous nous engageons à être partout.*



Pour vos réclamations, doléances et suggestions envoyez vos messages à :

client@postprojet.dz

Poste Algérie

Algérie

Poste Algérie