

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



مذكرة هاستر

الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية
الفرع: العلوم الإنسانية
التخصص: اتصال وعلاقات عامة

رقم:

إعداد الطالب (ة): رهام درة التاج حملاوي
نيبو رميساء
يوم:

الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة وانعكاساتها على
أداء الأساتذة الجامعيين-دراسة مسحية على أساتذة قسم
علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر
_ بسكرة _

لجنة المناقشة:

رئيسا	أ. مساعد	جامعة بسكرة
مشرفا ومقررا	أ. مح ب	جامعة بسكرة
مناقشا	أ. مح أ	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024-2025



شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

في ختام هذا العمل المتواضع، لا يسعني إلا أن نتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة عسائي كريمة، على ما قدمته لنا من دعم وتوجيهات قيمة، وعلى حسن إشرافها، وصبرها، وتشجيعها المستمر، الذي كان له بالغ الأثر في إخراج هذا العمل إلى النور.

كما لا يفوتني أن نتقدم بالشكر لكل الأساتذة الذين درسوني وفتحوا لي آفاق العلم والمعرفة خلال مسيرتي الجامعية، ولكل من قدم لي يد العون والمساندة، من زملاء وأصدقاء وعائلة، فلهم مني كل الاحترام والتقدير.

أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، والحمد لله رب العالمين.

إهداء

أهدي تخرجي إلى معلم البشرية الهادي الأمين صلى الله عليه وسلم.
أهدي تخرجي هذا إلى أمي، مصدر قوتي وسر سعادتي، صاحبة الدعاء والسند
الدائم.

إلى أبي، العمد والوتد، من كان دعمه بركة وخيره لا ينضب

إلى أخي، سندي وملهمي، من دعمه يعطيني القوة والثقة

إلى أختي، رفيقات دربي ومصدر دعمي وتشجيعي الدائم

إلى خالاتي، من كن الأمان والحب الصادق دومًا

وإلى جدي الراحلة، التي تركت في قلبي أثرًا لا يمحي، أسأل الله أن يجعل مثواها
الجنة.

رهام درة التاج حملاوي

إِهْدَاء

الحمد لله رب العالمين تبارك وتعالى لها لكما لوحده والصلاة والسلام على سيدنا محمد خير المرسلين
الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه

قال تعالى: " يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات "

أخيرا ها انا اليوم اقف على عتبة تخرجني اقطف ثمار تعبني وارفع قبعتي بكل فخر

أهدي هذا العمل المتواضع وثمره جهدي الى من أحمل اسمه بكل فخر الى والدي مصدر الامان الذي استمد
منه قوتي الذي علمني معنى العمل والاجتهاد والذي سعى طوال حياته حتى نكون الافضل دائما اللهم
احفظه وارزقه وأكرمه

الى أمي الغالية التي كانت سندي وانا ارت طريقتي التي كان دعاؤها سر نجاحي الى بسمه الحياة وسر الوجود
اللهم احفظها وارزقها العفو والعافية
الى اهلي واخوتي.

رميساء نيبو

فهرس المحتويات



العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
اهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الرسومات	
مقدمة	أ
الإطار المنهجي	
الإشكالية	4
أسباب اختيار الموضوع	5
أهمية الدراسة	6
أهداف الدراسة	6
مفاهيم الدراسة	7
الدراسات السابقة	13
نوع الدراسة ومنهجها	24
مجتمع الدراسة وخصائصه	25
أدوات جمع البيانات	25
مجالات الدراسة	28
الإطار النظري	
تمهيد	32
المبحث الأول: ماهية الأساليب الاتصالية الحديثة	
المطلب الأول: تعريف الاتصال	33
المطلب الثاني: نشأة وتطور الأساليب الاتصالية الحديثة	33
المطلب الثالث: سمات الأساليب الاتصالية الحديثة	37

39	المطلب الرابع: أنواع الأساليب الاتصال الحديثة
	المبحث الثاني: العلاقات العامة
44	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة
46	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف العلاقات العامة
48	المطلب الثالث: مرتكزات ودعائم العلاقات العامة
49	المطلب الرابع: وظائف العلاقات العامة
	المبحث الثالث: الأداء الوظيفي
53	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
54	المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
55	المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي
57	المطلب الرابع: مكونات (أبعاد) الأداء الوظيفي
	خلاصة
	الإطار التطبيقي
62	تمهيد
78-63	تحليل ومناقشة البيانات العامة للدراسة
90	النتائج العامة للدراسة
91-90	نتائج الدراسة على ضوء تساؤلاتها
93	خاتمة
100-96	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول



فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الجدول
63	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1
64	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	2
66	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الأكاديمي	3
67	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	4
68	واقع استخدام الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات	5
71	دور الأساليب الحديثة وتطوير معارف الأساتذة الجامعيين اتجاه الوظيفة	6
73	دور الأساليب الحديثة للاتصال لزيادة مردود العمل المنجز الأساتذة الجامعيين	7
76	العوائق التي تواجه الأساليب الحديثة للاتصال في قسم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات	8

فهرس الأشكال



فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
63	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1
64	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن	2
66	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الأكاديمي	3
67	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	4

ملخص الدراسة:

استطاعت الأساليب الاتصالية الحديثة أن تفرض نفسها داخل البيئة الجامعية باعتبارها أدوات تواصلية فعالة، مكّنت مختلف الفاعلين، وخاصة مصلحة العلاقات العامة، من تطوير طرق الاتصال وتوسيع دائرة التفاعل، سواء داخلياً أو خارجياً. وقد ساهم هذا التحول الرقمي في تشكيل ديناميكيات جديدة في العلاقة بين الإدارة والأساتذة الجامعيين، مما دفعنا إلى دراسة انعكاس هذه الأساليب الاتصالية الحديثة على أدائهم داخل الجامعة.

انطلقت هذه الدراسة من واقع ملموس يتمثل في تطور استخدام الوسائط الاتصالية الحديثة داخل مؤسسات التعليم العالي، وتمحورت حول تجربة الأساتذة الجامعيين بقسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة-، لفهم مدى تأثير هذه الأساليب على أدائهم البيداغوجي والمهني.

وقد كشفت نتائج الدراسة أن أغلب الأساتذة باتوا يستخدمون هذه الأساليب بشكل متزايد، رغم وجود تفاوتات في مستويات الاستفادة منها، وهو ما يرجع إلى غياب التأطير أو التكوين في بعض الأحيان، وافتقار العلاقات العامة إلى رؤية استراتيجية واضحة في توظيف هذه الوسائل بما يضمن تحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسة.

من خلال هذا، يمكن القول إن الأساليب الاتصالية الحديثة تمثل فرصة حقيقية لتطوير الأداء الجامعي، لكنها في الوقت نفسه تُعد معركة تنظيم واستثمار وإِ، يتطلب من المؤسسات الجامعية العمل على تفعيلها بما يتماشى مع متطلبات العصر.

الكلمات المفتاحية: الأساليب الاتصالية الحديثة، العلاقات العامة، الأستاذ الجامعي، الأداء الوظيفي.

Study Summary:

Modern communication methods have successfully established themselves within the university environment as effective tools of interaction. They have enabled various actors—especially the public relations department—to enhance communication methods and broaden the scope of internal and external engagement. This digital transformation has contributed to shaping new dynamics in the relationship between administration and university professors, prompting us to examine the impact of these modern communication methods on their performance within the university.

This study emerged from a tangible reality, namely the increasing use of modern communication media in higher education institutions. It focused on the experience of university professors in the Department of Information and Communication Sciences and Library Science at Mohamed Khider University of Biskra, aiming to understand the extent to which these methods influence their pedagogical and professional performance.

The findings revealed that most professors are increasingly using these methods, although there are variations in how effectively they benefit from them. These differences are often due to the lack of training or guidance and the absence of a clear strategic vision within public relations departments to employ these tools in a way that achieves the institution's communication objectives.

In conclusion, modern communication methods represent a genuine opportunity to improve university performance. However, they also pose a challenge of organization and conscious investment—requiring universities to activate them in alignment with contemporary demands.

Keywords: Modern communication methods, public relations, university professor, job performance

مقدمة



في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، أصبحت المؤسسات الجامعية مطالبة بمواكبة هذه المستجدات من خلال تطوير أدواتها وأساليبها الاتصالية، لضمان فعالية أكبر في أداء مهامها وتحقيق أهدافها.

وتُعد العلاقات العامة من الوظائف الأساسية التي شهدت تحولاً نوعياً بفضل إدماج الوسائل الرقمية الحديثة، حيث أضحت هذه الأخيرة تمثل ركيزة محورية في تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز التفاعل بين مختلف الفاعلين داخل البيئة الجامعية، وعلى رأسهم الأساتذة. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة الموسومة بـ "الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة وانعكاسها على أداء الأساتذة الجامعيين" إلى الكشف عن طبيعة هذا التأثير، من خلال معالجة إشكالية محورية تتعلق بمدى فعالية هذه الأساليب في تحسين أداء الأستاذ الجامعي.

وقد تم تناول هذا الموضوع وفق إطار منهجي تضمن: عرض الإشكالية وتساؤلاتها، تحديد أسباب اختيار الموضوع، إبراز أهمية وأهداف الدراسة، توضيح مفاهيمها الإجرائية، استعراض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة، ثم تحديد نوع الدراسة ومنهجها، والتطرق إلى خصائص مجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات المستخدمة، إلى جانب تحديد المجالات الزمانية والمكانية والبشرية للدراسة.

كما تم دعم البحث بـ إطار نظري اعتمد على تقديم ثلاثة مباحث أساسية، تمثل أولها في مدخل مفاهيمي للأساليب الاتصالية الحديثة من حيث النشأة والتعريف والأهمية والأنواع، بينما تناول الثاني العلاقات العامة من حيث مفهومها، أهدافها، وظائفها، ومرتكزاتها، في حين خُصص المبحث الثالث لموضوع الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، من خلال تعريفه، عناصره، أبعاده، والعوامل المؤثرة فيه. ويأتي هذا التكامل المنهجي والنظري في سبيل تقديم تصور علمي دقيق حول واقع استخدام الأساليب الاتصالية الحديثة داخل المؤسسات الجامعية الجزائرية، وانعكاسها على تحسين المردود المهني والبيداغوجي للأساتذة.

الاطار المنهجي



الإطار المنهجي:

- 1-الاشكالية وتساؤلاتها.
- 2-أسباب اختيار الموضوع.
- 3-أهمية الدراسة.
- 4-أهداف الدراسة.
- 5-مفاهيم الدراسة.
- 6-الدراسات السابقة.
- 7-نوع الدراسة ومنهجها.
- 8-مجتمع الدراسة وخصائصه.
- 9-أدوات جمع البيانات.
- 10- مجالات الدراسة.

شهد العالم خلال العقود الأخيرة ثورة غير مسبوقة في مجالات العلم والتكنولوجيا، رافقتها تطورات هائلة في ميدان الاتصال، الأمر الذي أفرز تحولات عميقة مست مختلف مناحي الحياة، فقد أدى التقدم التقني المتسارع إلى ظهور وسائط اتصالية جديدة فرضت نفسها بقوة على المشهد الاتصالي، وأسهمت في إعادة صياغة مفاهيم التواصل، سواء على المستوى الفردي أو المؤسسي. فبفضل هذه الوسائط الحديثة - وعلى رأسها الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي والتطبيقات التفاعلية - أصبحت العملية الاتصالية أكثر انفتاحاً وتفاعلية، تتجاوز القيود التقليدية للمكان والزمان، وتُعيد تشكيل العلاقات بين الأفراد والمؤسسات.

في هذا السياق المتغير، لم تعد المؤسسات قادرة على الاكتفاء بالأساليب التقليدية في تسيير علاقاتها الاتصالية، بل بات لزاماً عليها أن تواكب هذا التطور بتبني استراتيجيات جديدة تعتمد على الوسائل الرقمية الحديثة، بما يضمن بقاءها في دائرة الفعالية والتأثير. ومن بين أهم المجالات التي تأثرت بهذا التحول، نجد العلاقات العامة، التي لم تعد تقتصر على إصدار البيانات الصحفية وتنظيم المناسبات، بل تطورت لتصبح نشاطاً استراتيجياً يقوم على توظيف الوسائط التكنولوجية الحديثة لبناء الصورة الذهنية، وتعزيز التفاعل، وتحقيق أهداف المؤسسة.

ويزداد هذا التحول أهمية في المؤسسات ذات الطابع العلمي والأكاديمي، وعلى رأسها الجامعات، التي تُعد فضاءات ديناميكية تقوم على التفاعل والتواصل المستمر بين مختلف مكوناتها. فالتحديات المتزايدة التي تواجه الجامعة الحديثة - سواء في ما يتعلق بجودة التعليم، أو البحث العلمي، أو التنافسية الأكاديمية - تجعل من العلاقات العامة أداة محورية في تحسين البيئة الجامعية وضمان انسيابية المعلومات بين الإدارة، الأساتذة، والطلبة.

وفي هذا الإطار، يُنظر إلى الأساتذة الجامعيين بوصفهم من أبرز الفاعلين في المؤسسة الجامعية، حيث يمثلون حلقة الوصل بين المعرفة والطلبة، وبين الجامعة والمجتمع ومن ثم فإن تحسين أدائهم وتيسير مهامهم المهنية يتطلب وجود بيئة اتصالية فعالة تدعمها علاقات عامة حديثة قائمة على تقنيات الاتصال الجديدة. هذه البيئة من شأنها أن ترفع من مستوى التفاعل، وتحسن من تدفق المعلومات، وتُعزز الانسجام بين مختلف الأطراف داخل الجامعة.

وعليه، تنطلق هذه الدراسة من الحاجة إلى فهم طبيعة التحول الذي طرأ على أساليب العلاقات العامة في ظل الثورة الرقمية، وتحديد مدى انعكاس هذا التحول الاتصالي على أداء الأساتذة الجامعيين داخل المؤسسات الأكاديمية وعليه نطرح التساؤل التالي:

ما هو اثر الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة في تحسين أداء الأساتذة الجامعيين بقسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة؟

وقد انبثقت عن هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية نذكرها تباعا فيمايلي:

- ماواقع استخدام الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات؟
 - هل استخدام الاساليب الاتصالية الحديثة للاتصال له دور في تطوير معارف الاساتذة الجامعيين اتجاه الوظيفة؟
 - هل الاساليب الحديثة للاتصال لها دور في زيادة مردود العمل المنجز للأساتذة الجامعيين ؟
 - هل الاساليب الحديثة للاتصال لها دور في تحفيز الاساتذة الجامعيين في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات على المثابرة في العمل ؟
 - ماهي العوائق التي تواجه الاساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات؟
- (2) اسباب اختيار الموضوع:

أ-الاسباب الذاتية:

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.
- الاهتمام بتأثير الأساليب الاتصالية الحديثة على أداء الأساتذة الجامعيين.
- الفضول العلمي لاستكشاف الاثار المحتملة لاعتماد الاساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة بالجامعة على الاساتذة الجامعيين.

ب-الاسباب الموضوعية :

- قلة الدراسات التي تتناول العلاقة بين استخدام الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة ومستوى أداء الأساتذة الجامعيين في السياق الجزائري وهذا حسب ما توصل له بحثنا المتواضع في التراث العلمي للدراسة .

-تزايد الفجوة الرقمية بين مختلف الفاعلين داخل الجامعة، ما يؤثر على فعالية الأداء المهني.

-التحول الملحوظ في اعتماد الجامعات الجزائرية للأساليب الاتصالية الحديثة في التواصل الداخلي والخارجي.

(3) أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب؛ أهمية بالنسبة للمجتمع بالاضافة لأهمية معرفية علمية ونظرية نورها فيما يلي:

من ناحية أهميتها بالنسبة للمجتمع فهذه الدراسة تعمل على رصد أهم التقنيات والأساليب الاتصالية الحديثة والتي يمكن توظيفها في الاتصالات الداخلية والخارجية ضمن جهاز العلاقات العامة خاصة ما ارتبط منها بالعلاقات التي يكون الاستاذ الجامعي طرفا فيها والذي يعتبر ممثلا لنخبة المجتمع ويمثل شريحة مهمة فيه، والبحث عن نوعية مخرجات أداء الاساتذة الجامعيين ومدى فاعليتها في زيادة مردودية العمل في ظل توفر أساليب اتصالية رقمية ومستحدثات تكنولوجية توفرها الجامعة للأساتذة الجامعيين قصد تسهيل مهامهم، وبالتالي تطوير العمل والاتصال بالجامعة التي تعد كمؤسسة منتجة للمعرفة والاشخاص المؤهلين وكذا الابحاث التي تعود بالنفع على المجتمع والحلول التي تقدمها تلك الطاقات البشرية ضمن ابحاثها في تنمية المجتمع.

كذلك البحث في مدى فعالية هذه الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي، مما يساهم في تعزيز فعالية وجودة العمل داخل الجامعة، وبالتالي تحسين مخرجاتها التي يستفيد منها المجتمع. بينما من ناحية أهمية هذه الدراسة بالنسبة للمعرفة العلمية والنظرية، فهي تعتبر شاملة لعدة جوانب من موضوع الدراسة حيث سنتطرق من خلالها للبحث في واقع الاتصالات الحديثة الممارسة والمعتمد عليها في الجامعة والتي من شأنها أن تؤثر على أداء الاساتذة الجامعيين، والبحث كذلك في طبيعة هذا التأثير من عدة جوانب تم حصرها في عناصر الاداء كتطوير المعارف، تحفيز العاملين وفي حالة دراستنا هذه الاساتذة الجامعيين، وللبحث في هذا الأمر تم تطبيق أدوات منهجية مناسبة لطبيعة الدراسة.

(4) اهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة من الناحية النظرية، إلى الكشف عن العناصر الإتصالية و طرقها و مدى إهتمام الجامعة بالحدثا و مدى اهتمامها بالتكنولوجيا الحديثة لأداء عملها و التحسين منه. كما تهدف إلى إبراز العلاقة بين الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة وأداء الاساتذة الجامعيين.
- أما من الناحية الميدانية فتهدف دراستنا إلى:

- معرفة وتحديد واقع استخدام الأساليب الاتصالية الحديثة في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة.
- دراسة تأثير الأساليب الاتصالية الحديثة على تطوير معارف الأساتذة الجامعيين في أداء وظائفهم الأكاديمية.
- تقييم أثر الأساليب الاتصالية الحديثة على زيادة إنتاجية الأساتذة الجامعيين وجودة العمل المنجز.
- دراسة دور الأساليب الاتصالية الحديثة في تحفيز الأساتذة الجامعيين في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات على المثابرة في العمل.
- تحديد العوائق والتحديات التي تواجه تطبيق الأساليب الاتصالية الحديثة في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.

5) مفاهيم الدراسة:

1- الأساليب الاتصالية الحديثة:

1-1- تعريف الأساليب:

• لغة:

جاء في لسان العرب: "يقال للسطر من النخيل أسلوب، وكل طريق ممتد فهو أسلوب. والأسلوب: الطريق، والوجه، والمذهب، يقال: انتم في أسلوب سوء، ويجمع على أساليب، والأسلوب الطريق تأخذ فيه، والأسلوب الفن. يقال: اخذ فلان في أساليب من القول، أي أفانين منه.¹

هذه المعاني التي نقلناها من ابن منظور قسماً: قسم حسي يمثل الوضع الأسبق لفظ، كسطر النخيل والطريق الممتد أو السلوك، والأسلوب عليه خطة يسلكها السائر. وقسم معنوي هو الخطوة الثانية في الوضع اللغوي حيث تنقل الكلمة من معانيها الحسية إلى هذه المعاني الأدبية أو النفسية، وذلك هو الفن من القول أو الوجه والمذهب في بعض الأحيان.¹

¹- ابن منظور، لسان العرب، ج 1، دار المعارف، 1290، ص 473.

• اصطلاحاً:

الطريقة الكلامية التي يسلكها المتكلم في تأليف كلامه واختيار ألفاظه، أو هو الطريقة التي انتهجها المؤلف في اختيار المفردات والتراكيب لكلامه.¹

1-2- تعريف الاتصال:

• لغة:

أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة communication وهو الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك وفعلها communicare أي يذيع أو يشيع ، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك² والاتصال لغوياً في القواميس العربية ، كلمة مشتقة من مصدر "وَصَلَ" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية.³

• اصطلاحاً:

أما **جودت شاكر محمود**، فيرى بأن: "الاتصال هو عملية عقلية تتم منذ لحظة قيام المرسل بتكوين رسالته ومحاولة إرسالها، إلى قيام شخص آخر باستقبال المعلومات المسموعة أو المرئية، ومحاولة الوصول إلى فك وتحليل وتفسير للرموز التي تتضمنها تلك الرسالة، ومحاولة الربط بينها وإقامة العلاقات الخاصة وذات المعنى والدلالة لما يعتقد أنه يقصده المرسل، ومن ثم القيام بإحداث استجابات معينة بناءً على تلك التفسيرات للمثيرات التي تتضمنها الرسالة".⁴

²-Hj. Rumadani Sagala, M.Ag Dosen Fakultas Tarbiyah dan, Keguruan, IAIN Raden Intan Lampung , p303.

²-محمد عبد الحميد :نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000. ص19.

³-بن منظور :لسان العرب، ج11، دار المعارف، د.م.ن.2003. ص868.

⁴- بن دالي فلة، فاعلية الاتصال التنظيمي في دعم جودة التعليم بالجامعات دراسة في المفهوم والمعوقات، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، جامعة خميس مليانة، العدد 01 2025، ص347.

1-3- تعريف الأساليب الاتصالية:

• اصطلاحاً:

هي الطرق التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في المنشآت، وتختارها حسب تكوين المؤسسة وظروفها المادية والبشرية والبيئية المحيطة بها.¹

1-4- تعريف الأساليب الاتصالية الحديثة:

الأساليب الاتصالية الحديثة هي الطرق والوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات للتواصل الفعال مع الجمهور المستهدف. هذه الأساليب تتضمن استخدام تقنيات ووسائل الاتصال المتطورة التي تمكن من تبادل الرسائل والأفكار بين الأطراف المعنية بشكل أسرع وأكثر تأثيراً، سواء كان ذلك على مستوى فردي أو جماعي. تعتمد الأساليب الحديثة على دمج وسائل الاتصال التقليدية مع الوسائل الرقمية الحديثة، مثل الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، بهدف تحقيق تفاعل أفضل وفهم أعمق للرسائل المرسله. يتم اختيار هذه الأساليب بناءً على تكوين المؤسسة، وظروفها المادية والبشرية، والبيئة المحيطة بها، لتوفير حلول فعالة ومستجيبة لاحتياجات المستفيدين، مع تعزيز النشاط الاجتماعي والتعبير الحضاري في مختلف السياقات.²

• التعريف الإجرائي:

هي مجموعة الأدوات والتقنيات الرقمية التي يعتمد عليها الأساتذة الجامعيون في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة للتواصل مع الطلاب والإدارة، وذلك من خلال وسائل تكنولوجية حديثة تهدف إلى تحسين وتسهيل عملية الاتصال.

2- العلاقات العامة :

• لغة:

تعني التواصل الناتج عن تفاعل بين فردين أو أكثر، إذ أن العلاقة بين أفراد المجتمع تتحقق بعد حدوث فعل ورد فعل متبادل بينهم. ومع استمرار هذا التفاعل، يتحقق التواصل ويأخذ هذا التفاعل اتجاهاً إيجابياً، فتكون الحصلة علاقات اجتماعية تعاونية تُحقق الترابط بين الأفراد.

¹-مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، المنهل للنشر والتوزيع، 2016، ص 87.

²-محمد بن ترار، وسائط الاتصال، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الشلف، العدد 2، ص 25.

فكلمة "علاقات" تعني حصيلة الاتصالات التي تتم بين المنظمة والجمهور التي تتعامل معها، أما كلمة "عامة" فيُقصد بها الجماهيرية، أي مجموعة الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها بالمنظمة.¹

• اصطلاحا :

عرّفها (سكوت كاتليب وآلن سنت) في كتابهما بأنها:

جهد مخطط للتأثير على الرأي من خلال أداء مسؤول ومقبول اجتماعياً، مبني على اتصال مرضٍ ومتبادل بين طرفين.²

• التعريف الاجرائي :

كل الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها الجامعة باستعمال الوسائل الحديثة بهدف تسهيل التواصل مع الأساتذة وتحسين بيئة العمل داخل قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات.

3- الأداء الوظيفي :

• لغة:

جاء في معجم الوسيط للمعاني التعريفات التالية :

ادى الشيء : قام به ، ادى الدين : قضاؤه ، ادى الصلاة : قام بها لوقتها ، ادى الشهادة : ادلى بها ، ادى اليه الشيء : اوصله اليه ، ويقابل اللفظ اللاتيني Performare التي تعني كلمة إعطاء الشكل لشيء ما ، والتي اشتق منها اللفظ الإنجليزي Performance التي تعني انجاز العمل او الكيفية التي يبلغ بها التنظيم اهدافه ، وهو نفس المعمر ذهب اليه قاموس petit laRousse.³

¹ - احمد جبار، العلاقات العامة بين الاتجاهات والمنطلقات الفلسفية ومركزاتها الأخلاقية، المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي، جامعة خميس مليانة، العدد 2، 2021، ص 11.

² - أيمن عبد النور، استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، العدد 1، 2021، ص 199.

³ - مريم أرفيس، الأداء الوظيفي العاملين في المنظمة _ دراسة نظرية _ جامعة بسكرة ، مجلة التغير الاجتماعي ، العدد 6 ، ص 474 .

• اصطلاحاً :

هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة ،وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.¹

• التعريف الإجرائي:

هو مدى التزام أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة في تنفيذ مهامهم الأكاديمية والإدارية، كما يتجلى ذلك في جودة التدريس، التفاعل الإيجابي مع الطلبة، المساهمة في الأنشطة العلمية والبحثية، والقدرة على توظيف الوسائل الاتصالية الحديثة في إطار العملية التعليمية، وذلك ضمن بيئة مهنية تسهم فيها العلاقات العامة من خلال دعم التواصل وتحفيز العمل الجامعي.

4-الاستاذ الجامعي :

• لغة:

أستاذ [مفرد]: ج أستاذون وأساتذة مُعلِّم، من يُمارِس تعليم علم أو فن.²

أستاذ جامعيّ: مَنْ يُدرِّس بِالْجَامِعَةِ³.

¹-بوالشرش كمال، استراتيجيات تقييم الأداء لتحقيق الرضا الوظيفي ،مجلة أبحاث نفسية وتربوية ،جامعة عنابة،العدد10،ص 288.

²- معجم اللغة العربية المعاصرة، مادة: "أستاذ" و"جامعي"، الطبعة الأولى، ص. 254.

³- معجم الغني، مادة "أستاذ جامعي"، ص. 1021.

• اصطلاحاً:

يعرف جون ديوي ان استاذ الجامعة بانه :هو الذي يدرب طلابه على إستخدام الآلة العلمية وليس الذي يتعلم بالنيابة عنهم ،فهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نمو ذاتي يصل إلى أعماق الشخصية ويمتد الى أسلوب الحياة.¹

هو ذلك الشخص الذي يمتحن مهنة التدريس في الجامعة والحاصل على شهادة الماجستير او الدكتوراه والذي يتميز بصفات ومميزات تجعل منه معلماً قائماً بالعملية التعليمية والتي تدفع بالطالب الى البحث عن التعلم².

• التعريف الاجرائي:

هو كل عضو في الهيئة البيداغوجية يشتغل داخل قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة، مكلف بمهام التدريس، التأطير، والمشاركة في النشاط العلمي والإداري داخل القسم، ويتناول كفاعل تنظيمي ضمن بيئة التعليم العالي يتم تحليل أدائه في ضوء تأثير الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة المعتمدة بالجامعة على نشاطه المهني والتواصلي، سواء من حيث تفاعله مع الطلبة، زملائه، أو الإدارة الجامعية.

¹ - نادية عيادي ، مراد كشيّش، السمات الشخصية والاكاديمية لعضو هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الاساتذة الجامعيين ، جامعة الطارف ، العدد 03 ، 2022 ، ص 66.

² - سبع هاجيرة ،مميزات الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطالب الجامعي ،المركز الجامعي عين تيموشنت ،العدد 01 ، 2017، ص247.

الدراسة رقم 01: (الوزارة قودة، مختار فرزولي، 2023)¹



الشكل رقم (01) : بطاقة تعريف من إعداد الباحثين

هدفت هذه الدراسة إلى :

- إبراز التحول الذي شهدته العلاقات العامة مع الانتقال إلى التقنية الرقمية، وتحديد أهم الوظائف الجديدة الناتجة عن هذا التحول، مع التركيز على استراتيجية إشراك الجمهور كعنصر أساسي لدعم المؤسسات في مواجهة الأزمات.
- تجسيد إستراتيجية إشراك الجمهور بمختلف فئاته ومحورية ودورها المستحدث وعلاقته في دعم المؤسسات في مواجهة الأزمات.

¹ - الوزارة قودة ، مختار فرزولي ،توظيف الاساليب الحديثة للعلاقات العامة الرقمية في تفعيل الجمهور كعنصر داعم في إدارة الالتزامات ،مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، جامعة بسكرة ، العدد 02، 2023 .

- مساهمة وسائط الاعلام الجديد في توصيفه ورصد تفاعلاته في ظل خاصية التسليم الاجتماعي الرقمي وهندسة بيئاتهم واستقدامه كفاعل كفاحل ارتكازي حامي المؤسسة ويدعم قراراتها أثناء الازمات.
- وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة بشكل علمي، بالإضافة الى استخدام دراسة تحليلية لنماذج حديثة لإدارة الأزمات التي مرت بها مؤسسات كبرى.
- وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة بشكل علمي، بالإضافة إلى استخدام دراسة تحليلية لنماذج حديثة لإدارة الأزمات التي مرت بها مؤسسات كبرى .

التعقيب على الدراسة رقم 01 السابقة :

• أوجه تشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية:

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في اهتمامها بالتحويلات التي فرضتها الأساليب الاتصالية الحديثة على الممارسات التقليدية للعلاقات العامة.
- تركيزها على أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء الإتصالي.
- كما تتشابه هذه الدراسة باستخدام منهج المسح الشامل كما هو الحال في دراستنا .
- تشترك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة كونها تهتم بمواضيع الوسائط الرقمية والعلاقات العامة .

• أوجه اختلاف الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية:

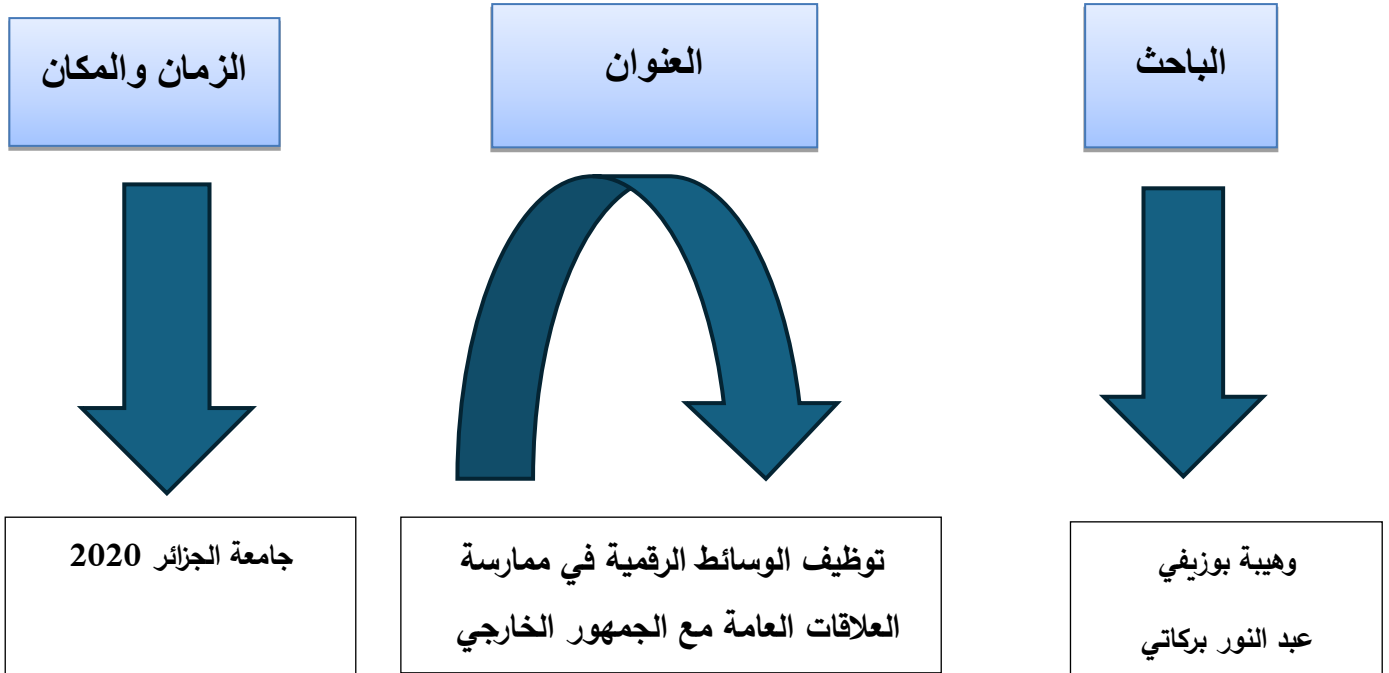
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الجمهور المستهدف ففي دراستنا تم اختيار كل اساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال وانعكاس الاساليب الاتصالية على ادائهم في الوسط الاكاديمي بينما في الدراسات السابقة لم يتم التطرق الى الجمهور بشكل صريح حيث تشير الدراسة إلى أهمية استباق الوصول إلى الجمهور أثناء الأزمات وتوجيهه ليكون عنصراً دائماً في إدارة الأزمات، مما يدل على أن الجمهور المستهدف يشمل الأفراد المتأثرين بالأزمات والمهتمين بتطوراتها.
- ومن خلال تحليل هذه الدراسة، يمكن الاستفادة من نتائجها في دعم الجانب التطبيقي لدراستنا، خصوصاً في فهم آليات التحول الرقمي في العلاقات العامة، وتأثيره على فعالية التواصل داخل المؤسسات الجامعية.

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة وذلك دراستنا ميدانية تحليلية انا دراسة السابقة تحليلية مقارنة .

• أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة:

- من حيث المنهج المستخدم في هذه الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي يساعدنا في وصف الظاهرة المدروسة وتحليل انعكاساتها على اداء الاساتذة الجامعيين .
- من حيث أداة الدراسة " الاستبيان الالكتروني " ساعدنا في معرفة اراء واتجاهات الاساتذة الجامعيين وممارساتهم المهنية في استخدام الاساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة.
- من حيث مجتمع الدراسة والعينة استخدام العينة القصدية اتاحت لنا الفرصة في اختيار قسم علوم الاعلام و الاتصال وعلم المكتبات من اجل اجراء الدراسة وتطبيقها عليهم .
- من حيث ضبط تساؤلات الدراسة وذلك من خلال صياغتهم والتدرج في طرح الاسئلة أتاح لنا بطريقة مشابهة في التدرج المنطقي وتحقيق الترابط بين اهداف الدراسة و الاشكالية هذا الأسلوب يساعد في بناء للتساؤلات ويضمن تغطية شاملة الموضوع وتوجيه البحث نحو نتائج دقيقة وواقعية .

الدراسة رقم 02: (وهيبة بوزيفي عبد النور، بركاتي، 2020)¹



الشكل رقم (02) : بطاقة تعريف من إعداد الباحثين

هدفت الدراسة الى :

- التعرف على كيفية توظيف المؤسسات الاقتصادية للوسائط الرقمية في ممارسات العلاقات العامة.
- تحليل نماذج من مؤسسات وطنية وعربية لمعرفة طرق تواصلها مع الجمهور الخارجي.
- إبراز دور الوسائط الرقمية (مثل مواقع التواصل الاجتماعي) في تعزيز الصورة المؤسسية وإدارة الأزمات.

التعليق على الدراسات السابقة :

- اوجه التشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية :

- كلتا الدراستين تتناولان العلاقات العامة في ظل الوسائط الرقمية الحديثة.

¹ - وهيبة بوزيفي ، عبد النور بركاتي ، توظيف الوسائط الرقمية في ممارسة العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي ، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية ، جامعة الجزائر 3 ، العدد 02، 2022 .

- الوسائط الرقمية: تركيز مشترك على توظيف الأساليب الاتصالية الرقمية كأدوات للعلاقات العامة.

-تحليل تأثيرات الاتصال: تهدف كلتا الدراستين إلى فهم تأثير الاتصال الرقمي، سواء على الجمهور الخارجي كما هو في الدراسة السابقة أو الأساتذة الجامعيين كما هو الحال في دراستنا الحالية.

• أوجه الاختلاف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية :

-الجمهور المستهدف: دراستك تستهدف الأساتذة الجامعيين، بينما دراسة وهيبة تستهدف الجمهور الخارجي للمؤسسات الاقتصادية.

-نوع الدراسة: دراستنا الحالية ميدانية تحليلية، أما نوع الدراسة في دراسات السابقة وصفية تحليلية تعتمد على الملاحظة وتحليل المحتوى.

-الشريحة التي ركزت عليها الدراسة السابقة هي: الجمهور الخارجي للمؤسسات الاقتصادية، وتشمل هذه الشريحة الزبائن، الشركاء، والمتابعين عبر الوسائط الرقمية (خصوصًا وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك) اما في دراستنا الحالية الشريحة المركز عليها هم الأساتذة الجامعيون، وباعتبارهم الفئة المستهدفة لقياس مدى تأثير الأساليب الاتصالية الحديثة كالوسائط الرقمية وأدوات (Web 2.0) في تحسين أو تغيير أدائهم الوظيفي والأكاديمي فهي تركز داخليا .

-المنهج المعتمد في دراسة السابقة هو المنهج الوصفي التحليلي بينما دراستنا الحالية اعتمدت على منهج المسح الشامل.

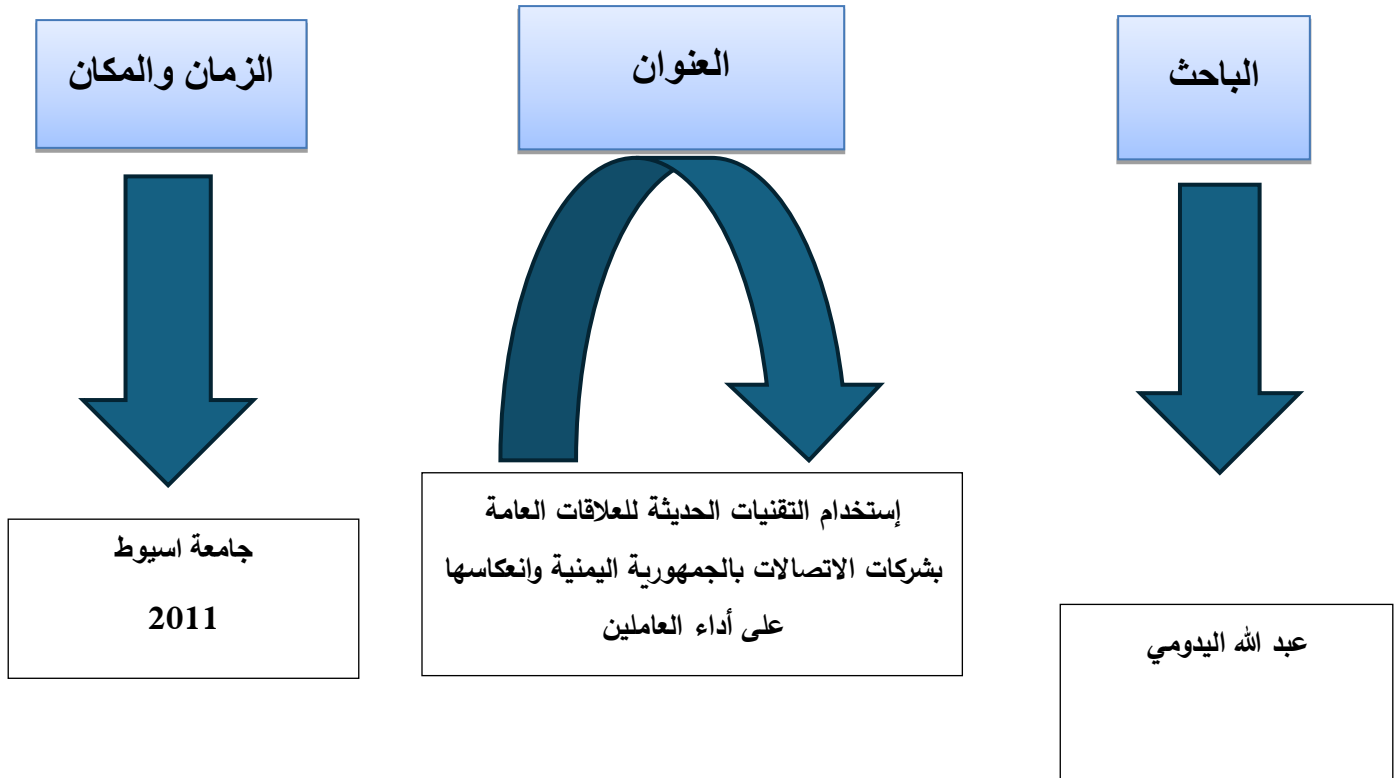
• أوجه الاستفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة :

- من حيث منهج الدراسة " المنهج الوصفي التحليلي " ساعدنا في تشكيل مرجعية مهمة في بناء دراستنا فهو مهم في تحليل الواقع الإتصالي للمؤسسات كونه يسمح لنا بدراسة العلاقة بين الأساليب الاتصالية الحديثة المعتمدة داخل المؤسسة الجامعية وانعكاسها على أداء الأساتذة .
- من حيث أداة الدراسة ساعدنا في تصميم الاستبيان الالكتروني المتعلق بدراستنا الوجه للأساتذة الجامعيين وإنحاز محتوى يتناسب مع طبيعة الجمهور الداخلي .

الاطار المنهجي

- من حيث مجتمع الدراسة والعينة ساعدتنا هذه الدراسة في التركيز على الجمهور الداخلي للجامعة والمتمثلين في الاساتذة و اختيار العينة اعطى لنا الفرصة في التنوع في المستوى والخبرة و المهام الاكاديمية لكل استاذة .
- من خلال تساؤلات الدراسة ساعدنا في معرفة كيفية التدرج في طرح الافكار وصياغتها في قوالب لتصبح اسئلة اكثر دقة ووضوح نستخرج منها نتائج بأسلوب علمي ومنهجي .

الدراسة رقم 03: (عبد الله اليدومي، 2011)¹



الشكل رقم (03) : بطاقة تعريف من إعداد الباحثين

¹-محمد عبد الله اليدومي ، إستخدام التقنيات الحديثة للعلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وانعكاسها على أداء العاملين ، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب (اعلام) ، كلية الادب ، قسم الاعلام ، جامعة اسبوط ، 2011 .

هدفت هذه الدراسة الى :

- التعرف على مدى استخدام شركات الاتصالات في اليمن للتقنيات الحديثة في ممارسة العلاقات العامة.
- تحليل أثر استخدام هذه التقنيات على أداء العاملين في إدارات العلاقات العامة.
- الكشف عن طبيعة التقنيات المستخدمة، ومدى توافرها في بيئة العمل داخل الشركات محل الدراسة.
- معرفة التحديات التي تواجه العاملين عند استخدام هذه التقنيات.
- تقديم مقترحات وتوصيات لتحسين استخدام التقنيات الحديثة في تطوير وظائف العلاقات العامة وتحسين الأداء.

التعليق على الدراسات السابقة :

• اوجه التشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية :

- كلتا الدراستين تدوران حول نفس الهدف وهو دراسة تأثير الأساليب أو التقنيات الحديثة للعلاقات العامة على الأداء الوظيفي.
- الوسائل المدروسة: كلتا الدراستين تتناولان التقنيات أو الوسائط الحديثة (كأدوات رقمية، إنترنت، بريد إلكتروني، وسائل تواصل اجتماعي...) المستخدمة في التواصل المؤسسي.
- المنهج التحليلي الميداني: تتشارك الدراستان في جمع بيانات ميدانية وتحليل انعكاسات التكنولوجيا على فئة مهنية (العاملين لديهم، والأساتذة لديك) وذلك من خلال تحليل المعطيات للوصول إلى استنتاجات علمية.
- كلتا الدراستان تدرسان العلاقات العامة داخل مؤسسات خدمة .

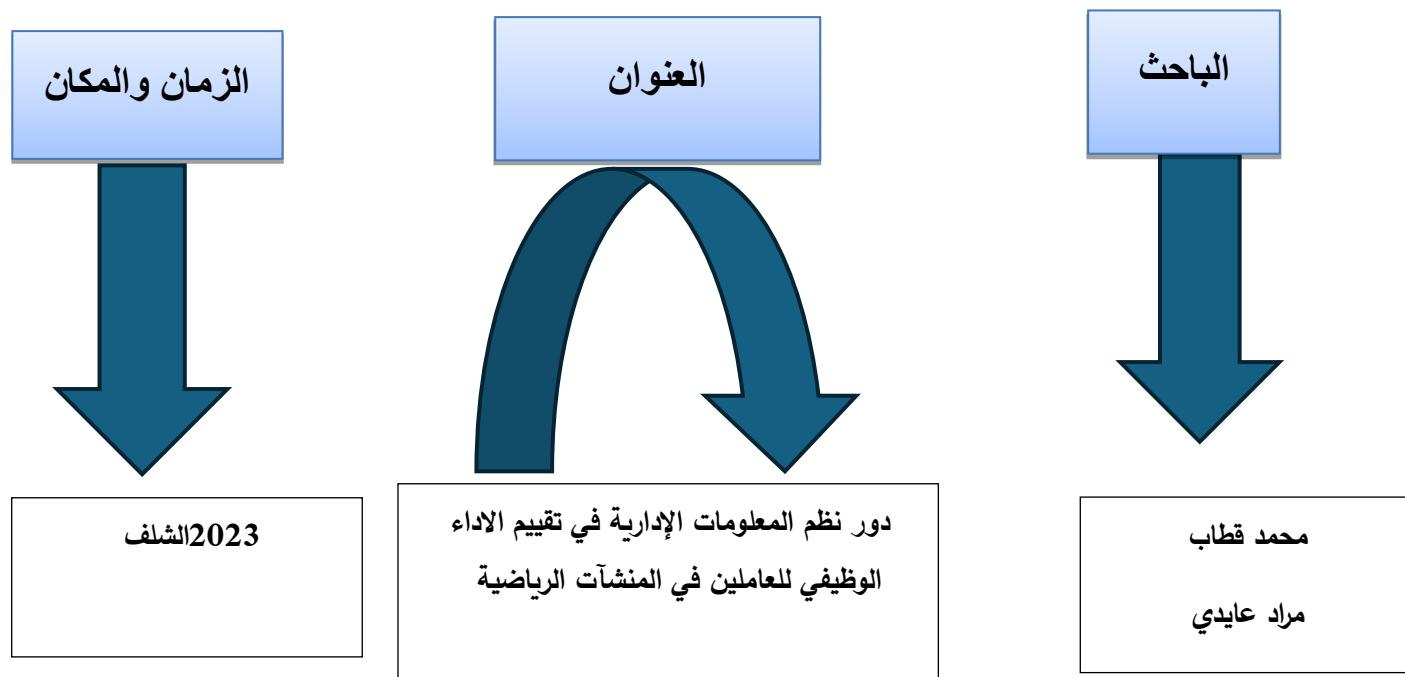
• اوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية :

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في الجمهور المستهدف دراسة سابقة جمهورها العاملون في إدارة العلاقات العامة بشركات الاتصالات اما دراستنا الحالية فجمهورها المستهدف هو الاساتذة الجامعيين بقسم علوم الاعلام و الاتصال .
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من ناحية أدوات البحث دراستنا اعتمدت على أداة الاستبيان والملاحظة بينما الدراسة السابقة اعتمدت على أداة الاستبيان فقط .

-تختلف دراسة السابقة مع دراستنا الحالية من حيث زاوية المعالجة دراسة السابقة تدرس أثر إستخدام العلاقات العامة الرقمية على اداء العاملين بها بانفسهم انا دراستنا الحالية تبحث كيف تؤثر العلاقات العامة على اداء الاساتذة كمستفيدين من الاتصال الداخلي.

• أوجه الاستفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة :

- من حيث المنهج المعتمد " المنتج الوصفي التحليلي " ساعدنا في دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة بشكل سلس .
- من حيث أداة الدراسة اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات لقياس تأثير الاساليب الاتصالية الحديثة على اداء الاساتذة الجامعي.
- من حيث العينة ومجتمع البحث اعطت لنا هذه الدراسة الفرصة في اختيار المجتمع المناسب لموضوعنا وهم
- الاساتذة الجامعيين لتقييم انعكاسات وممارسات الادارية و المهنية .
- من حيث تساؤلات الدراسة وهذا أتاح لنا الفرصة في معرفة كيفية صياغة الاسئلة وتبني هيكل منهجي يسمح لنا بالخروج بنتائج صحيحة .



الشكل رقم (04) : بطاقة تعريف من إعداد الباحثين

هدفت هذه الدراسة الى :

- التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (الموارد البشرية والمادية، الموارد البرمجية والبيانات، موارد الشبكات) في تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في المنشآت الرياضية.
- قياس العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية وتقييم الأداء الوظيفي للعاملين في ديوان المركب المتعدد الرياضات بالشلف.
- تحليل مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة المبحوثة.
- تقديم توصيات لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية بما يساهم في رفع كفاءة تقييم الأداء الوظيفي في المنشآت الرياضية.

¹ - محمد قطاب، مراد عايدي، دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم الاداء الوظيفي للعاملين في المنشآت الرياضية ، دراسة حالة ديوان المركب المتعدد الرياضات بالشلف ، المجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية ، العدد 02 ، 2023.

التعليق على الدراسات السابقة :

• أوجه التشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية :

تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة السابقة في انها درستنا ميدانين تحليليتين تعتمد على جمع البيانات وتحليلها ميدانيا.

- كلاتهما تبحثان في العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة والاداء الوظيفي.

- تهدفان الى تحسين الاداء المهنية من خلال إستخدام ادوات وتقنيات تنظيمية .

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أداة جميع البيانات المستخدمة وهي أداة الاستبيان.

- درستنا اكاديميتان ضمن مجال علوم الاعلام والادارة .

• أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

- الجمهور المستهدف للدراسة الحالية هم الأساتذة الجامعيين انا الدراسة السابقة العاملون في ديوان المركب الرياضي .

- الدراسة الحالية تدرس تأثير الاتصال المؤسسي الحديث على اداء الاساتذ الجامعي بينما الدراسة الحالية تدرس أثر نظم المعلومات على اداء الموظفين الاداريين .

• أوجه الاستفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة :

- من حيث المنهج المعتمد " المنتج الوصفي التحليلي " ساعدنا في دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة بشكل سلس .

- من حيث أداة الدراسة اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات لقياس تأثير الاساليب الاتصالية الحديثة على اداء الاساتذة الجامعي.

- من حيث العينة ومجتمع البحث اعطت لنا هذه الدراسة الفرصة في اختيار المجتمع المناسب لموضوعنا وهم الاساتذة الجامعيين لتقييم انعكاسات وممارسات الادارية و المهنية.

- من حيث تساؤلات الدراسة وهذا أتاح لنا الفرصة في معرفة كيفية صياغة الاسئلة وتبني هيكل منهجي يسمح لنا بالخروج بنتائج صحيحة.

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، وهي الدراسات التي تعتمد على دراسة الظاهرة كما نجدها في الواقع ، من خلال التعبير الكيفي الذي يصف الظاهرة ويوضح سماتها ، كما يمكن التعبير عنها كمياً من خلال إعطاء وصف عددي يظهر مقدار الظاهرة وحجمها.¹

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف الظواهر المرتبطة باستخدام الأساليب الاتصالية الحديثة في مجال العلاقات العامة داخل الوسط الجامعي ومدى تأثيرها على أداء الأساتذة الجامعيين، وقد تم تطبيق الدراسة على أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر بسكرة، وذلك باعتبارهم يمثلون فئة فاعلة في النشاط الأكاديمي والإداري، وتسعى الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام هذه الأساليب في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي، والكشف عن مجالات توظيفها في الأنشطة الأكاديمية والإدارية، إضافة إلى رصد انعكاساتها على تحسين الكفاءة المهنية والوظيفية للأساتذة الجامعيين هو طريقة يصل بها الإنسان إلى حقيقة أو معرفة²، وهو بذلك ينتمي إلى علم الإبستمولوجيا، أي علم المعارف أو نظرية المعرفة.³

-وبما أن دراستنا هذه تتدرج ضمن الدراسات الوصفية فإن منهج المسح الشامل هو الأنسب للوصول لنتائج علمية في هذا الموضوع ويعرف منهج المسح على أنه الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته بقصد تقديم برنامج إنشائي للإصلاح الاجتماعي.⁴

وقد تم اعتماد هذا المنهج في هذه الدراسة على اعتبار صغر حجم المجتمع الكلي وبالتالي فامكانياتنا المادية والزمنية تسمح لنا بتغطية هذا المجتمع بالدراسة بشكل شامل وليس باعتماد تجزئته الى عينة ، والمتمثل في أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة، ما يسمح

¹ - جديدي عفيفة، انواع العينة في الدراسات الوصفية، مداخلة حول الاستبيان في البحوث اللغوية والعلمية (اليات التصميم والتحليل) ،جامعة البويرة ،28أكتوبر 2023 ،ص01.

² - علي جواد الطاهر، منهج البحث الأدبي، ط.3، مكتبة اللغة العربية، بغداد - شارع المتنبى، 1974، ص. 17.

³ - عبد المنعم حنفي، المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة، ط.3، مكتبة مدبولي، القاهرة، 2002، ص. 17.

⁴ - عبد الفتاح العيسوي، عبد الرحمن العيسوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي الحديث، دار الراتب الجامعية، لبنان، 1997، ص 130.

بإجراء مسح شامل لكافة الأفراد ، وبالتالي تحقيق شمولية في البيانات ورفع مستوى المصادقية في النتائج. وهذا ما يحيلنا للعنصر الموالي المتعلق بمجتمع الدراسة وخصائصه.

(8) مجتمع الدراسة وخصائصه:

ان مجتمع البحث في العلوم الانسانية يعرف على انه مجموعة من العناصر التي لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى، والتي يجري عليها البحث او التقصي¹. كما يعتبر ايضا مجموعة منتهية او غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا، والتي تركز عليها الملاحظات.²

وعليه، فقد تم تحديد مجتمع البحث في هذه الدراسة انطلاقاً من قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، حيث توجهنا إلى هذا القسم باعتباره المجال الأكثر صلة بموضوع الدراسة. وقد تم اختيار الأساتذة الجامعيين كمجتمع للدراسة، نظراً لدورهم الفعّال داخل المؤسسة الجامعية، وكونهم الفاعلين المباشرين الذين تتجلى من خلالهم انعكاسات الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة ولكن عدد الأساتذة الذين استجابوا للاستبيان 20 أستاذاً من قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات. وهذا قد يرجع لعدة اسباب قد تعود لظروف خاصة بالاساتذة المعنيين (عدم تناسب الوقت او انشغالهم) مما تعذر عليهم التواجد ضمن مجتمع الدراسة المبحوث وبالتالي يصبح حجم المجتمع المبحوث 20 استاذاً تجاوزوا معنا وتعاونوا معنا للإجابة على التساؤلات التي حملتها اداة الدراسة بدلا من 30 استاذ باعتبار ان 10 الاخرون لم نجد منهم تعاوناً ولا رداً على اتصالاتنا.

¹-موريس انجرس، منهجية البحث في العلوم الانسانية (تدريبات علمية)، ترجمة مصطفى ماضي، ط2، دار القصة، الجزائر 2006، ص 298.

²- احمد بن مرسل، منهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان الطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 49.

تتعدد أدوات جميع البيانات التي يستخدمها الباحث في دراسته وهي من أهم التقنيات التي تساعده على جمع المعطيات الميدانية الدقيقة بحيث توصله الى نتائج جد واضحة ولهذا قد اعتمدنا في بحثنا علما للملاحظة و أداة الاستبيان (الاستمارة).

أولاً: الملاحظة

تعد الملاحظة العلمية بالنسبة لأي باحث أداة منهجية يعتمد عليها للكشف عن تفاصيل الظواهر المختلفة لمحاولة استكشاف العلاقات التي تربط بين عناصرها، فالباحث لا يرى الأشياء بطريقة عرضية، وإنما يعرف بالتحديد ما الذي يركز انتباهه عليه، وكيف يسجل ما يراه وما يسمعه وما يحسه بدقة تامة.

وبذلك فإن الملاحظة ستمكن الباحث من مشاهدة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو الحقل أو المختبر عن قرب، مما يتيح له إمكانية تسجيل ملاحظاته وتجميعها مستعينا بذلك اما على الملاحظة المباشرة او من خلال الاستعانة بالآلات السمعية والبصرية. والملاحظة بهذا الشكل هي كل ما يؤدي الى الكشف عن حقائق الظواهر المدروسة وعن العلاقات التي تربط بين عناصرها وعناصر الظواهر الاخرى المشابهة لها.¹

الملاحظة البسيطة:

وهي الملاحظة المستخدمة غالباً في الدراسات الاستكشافية. إذ يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون أن يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو الأهداف أو السلوك الذي سيخضعه للملاحظة، والهدف منها الحصول على معلومات وبيانات أولية عن الظاهرة لتكوين فكرة أو تصور مبدئي، وغالباً ما يكون مجال الملاحظة غير محدد بشكل دقيق فيما يتعلق بالظاهرة أو السلوك، لذلك تأتي على شكل مشاهدات عابرة كمقدمة للدراسات العميقة اللاحقة.²

ولقد كانت الملاحظة العادية البسيطة هي أول ما شد انتباهنا الى موضوع البحث الاساليب الاتصالية الحديثة وانعكاسها على اداء الاساتذة الجامعيين في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات الذي هو

¹ - بلحضري بلوفة ، الملاحظة العلمية مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، العدد 02 ، مستغانم ، 2024 ، ص255.

² - فاطمة الزهراء تتيو ، الملاحظة: تقنية كثيرة الورد ونادرة التوظيف ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة صالح بونبير ، العدد، 01، قسنطينة ، 2020 ، ص50.

من بين المواضيع الجديدة التي تفرض دراسة معمقة من الزاوية الاتصالية والسوسيومهنية داخل المحيط الجامعي الجزائري.

هذا ما دفعنا إلى طرح التساؤل التالي:

ما هو أثر الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة في تحسين أداء الأساتذة الجامعيين بقسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة؟

ومن خلال ملاحظتنا الميدانية، توصلنا إلى جملة من الملاحظات الأولية التي شكلت منطلقاً عملياً لفهم طبيعة العلاقة بين استخدام الأساليب الاتصالية الحديثة والأداء الوظيفي. كما شكلت مؤشرات لدراستنا تم الاستعانة بها في تفسير وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للأساتذة،

ومن أبرز هذه الملاحظات:

- ان استعمال أداة الملاحظة سمح لنا برسم صورة أولية عن الفضاء الجامعي من الناحية التنظيمية والتواصلية، سواء من خلال متابعة سير العمل الإداري أو شكل التفاعل اليومي داخل القسم.

- لاحظنا اعتماد عدد كبير من الأساتذة على الوسائط الاتصالية الحديثة مثل الهواتف الذكية، أجهزة الحاسوب، والبريد الإلكتروني في تسيير محاضراتهم والتواصل مع الطلبة، إضافة إلى استخدامهم لتطبيقات مثل Zoom، Google Meet، WhatsApp و Telegram و progress سواء في التدريس أو الاجتماعات.

- كما كشفت الملاحظة عن وجود شبكات تواصل غير رسمية بين الأساتذة، من خلال تبادل المعلومات، الوثائق، والجدول باستخدام تطبيقات المراسلة، وهو ما يعكس ديناميكية جديدة في الاتصال الداخلي داخل القسم.

- وخلال الأحاديث الجانبية، رصدنا وجود ثقافة تضامنية مهنية بين الأساتذة، تتجلى في توجيه الأساتذة لبعضهم البعض لاستخدام الأدوات الرقمية وتقديم الدعم التقني لمن يواجه صعوبات، وهو ما تم بلغات مختلفة، منها اللغة العربية الفصحى واللهجة المحلية، مما يعكس مرونة في التفاعل الاتصالي وخصوصية ثقافية للبيئة الجامعية.

ثانيا: الاستبيان (الاستمارة):

هو احد الوسائل الشائعة استعمالا للحصول على المعلومات ، وحقائق تتعلق بآراء وإتجاهات الجمهور حول موضوع معين او موقف معين .

ويعني الاستبيان أيضا أنه إستمارة يصممها الباحث على ضوء الكتابات ذات الصلة بالمشكلة التي براد بحثها او يحصل عليها جاهزة ويعدلها على ضوء أسس علمية ، تتضمن بيانات اولية عن المبحوثين وفقرات عن اهداف البحث ، ثم اعداها بصيغة مغلقة او مفتوحة او الإثنين معا او بالصور بحيث تصل اليهم بواسطة وسيلة معينة .¹

الاستبيان الالكتروني:

هو استبيان تم اعداده باستخدام جهاز الحاسوب حيث جرت كتابته وتنسيقه الكترونيا وكذلك ارساله الى عينة البحث بواسطة الربط الالكتروني عبر الشبكة العنكبوتية،تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح الشامل والذي يعود إلى كونه أكثر المناهج الملائمة لموضوع دراستنا، اذ يركز على تحليل وتفسير الظواهر لنظام الاجتماعي ثم يقوم بتصنيفها وتفسيرها وتعميمها .²

وقد تم تقسيم الدراسة الى اربعة محاور :

المحور الأول: واقع استخدام الاساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات.

المحور الثاني: دور الأساليب الاتصالية الحديثة في تطوير معارف الأساتذة الجامعيين اتجاه الوظيفة.

المحور الثالث: دور الاساليب الحديثة للاتصال في زيادة مردود العمل المنجز للأساتذة الجامعيين.

المحور الرابع: العوائق التي تواجه الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.

10) مجالات الدراسة:

تقوم الدراسة الميدانية على تحليل الميدان الذي يجري فيه البحث لهذا يتطلب تحديد مجالات

الدراسة المختلفة من مجال مكاني وزمني وبشري في دارستنا كالاتي:

أ-المجال الزمني:

¹- بحري صابر ،خرموش منى ،الاستبيان كأحد ادوات جمع البيانات بين دواعي الاستخدام ومعوقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية ، ، مجلة الباحث العلوم الرياضية والاجتماعيات،جامعة محمد امين دباغين سطيف 02 ، العدد 04 ، ص 345.

²- محمد سرحان علي المحمودي ،مناهج البحث العلمي، ط1، دار الكتب ،اليمن ،2019، ص126.

تم الانطلاق في انجاز هذه الدراسة منذ بداية السداسي الاول لعام 2024 .

ب-المجال المكاني:

انجزت هذه الدراسة بقسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات جامعة محمد خيضر-بسكرة-

ج-المجال البشري:

ويشمل الأساتذة الجامعيين لقسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة، باعتبارهم الفاعلين الرئيسيين في عملية التواصل الأكاديمي، والمستهدفين من استخدام الأساليب الاتصالية الحديثة في إطار العلاقات العامة داخل البيئة الجامعية. وقد تم اختيار هذه الفئة بناءً على خبرتها وممارستها اليومية في المجال الأكاديمي، مما يتيح إمكانية تقييم فعال لتأثير استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة على أدائهم الوظيفي والتواصل.

الاطار النظري



المبحث الأول : ماهية الاساليب الاتصالية الحديثة

المطلب الأول:تعريف الإتصال .

المطلب الثاني:نشأة وتطور الأساليب الاتصالية الحديثة.

المطلب الثالث :سمات الاساليب الاتصالية الحديثة.

المطلب الرابع:انواع الاساليب الاتصالية الحديثة.

المبحث الثاني :الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة

المطلب الأول:تعريف العلاقات العامة.

المطلب الثاني:مبادئ واهداف العلاقات العامة.

المطلب الثالث : مرتكزات ودعائم العلاقات العامة.

المطلب الرابع :وظائف العلاقات العامة.

المبحث الثالث: الأداء الوظيفي

المطلب الأول:مفهوم الاداء الوظيفي.

المطلب الثاني:أهمية الاداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الثالث : عناصر الاداء الوظيفي.

المطلب الرابع: أبعاد الاداء الوظيفي.

خلاصة

تمهيد:

يُعتبر الاتصال عنصرًا محوريًا في حياة الإنسان، وأداة لا غنى عنها لضمان الانسجام داخل المجتمعات والمؤسسات. ومع التغيرات المتسارعة التي يعرفها العصر الحديث، خاصة في مجال التكنولوجيا الرقمية، ظهرت أساليب اتصالية حديثة ساهمت في تطوير طرق التواصل وتنظيم العمل داخل البيئات المهنية، وقد أدّى اعتماد هذه الأساليب إلى تحسين العلاقات الداخلية وزيادة الكفاءة، مما انعكس بشكل مباشر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم مكتبات، باعتباره أحد المؤشرات الأساسية التي تعكس فعالية المؤسسة وجودة تسييرها المعتمدة.

المبحث الاول: ماهية الاساليب الاتصالية الحديثة

المطلب الاول: تعريف الاتصال

التعريف اللغوي:

يعود أصل كلمة (Communication) في اللغات الأوروبية والتي اقتبست وترجمة الى اللغات الأخرى وشاعت في العالم الى جذور الكلمة اللاتينية (Communis) تعني الشيء المشترك ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة (Commune) التي كانت تعني في القرنين العاشرة والحادي عشر الجماعة المدنية .

يعرف قاموس أوكسفورد الاتصال بأنه يعني : نقل وتوصيل وتبادل الافكار والمعلومات بالكلام و بالكتابة او بالإشارات حيث يتم تبادل المعلومات و الافكار بين مرسل و مستقبل او مرسل ومستقبلين .

- بالإضافة إلى أنه يعني المشتركة في الرأي واتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات و المشاعر و الاتجاهات وهذا يعني أن الاتصال يمثل عملية تفاعل أخرى تهدف الى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل الافكار و المشاعر والمعلومات و التخاطب او التباغض .¹

المطلب الثاني: نشأة وتطور الاساليب الاتصالية الحديثة

لعبت وسائل الاتصال دورا كبيرا في نمو الفكر الإنساني وتقدم الحضارة الإنسانية واتخذها كثير من العلماء و الباحثين معياري عند المقارنة بين الحضارات والشعوب المختلفة بحيث يقاس مدى رقيها بمقدار ما احرزته من تقدم في هذا المجال ولو نظرنا الى تاريخ الإنسانية لرأينا كيف استعان الانسان منذ بدء الخليقة بأساليب متنوعة ووسائل كثيرة للتعامل في الحياة والتفاهم مع الناس و التعبير عن افكاره وآراءه وما يجول في نفسه من احساس ومشاعر ولم تكن الكلمة المنطوقة هي اسلوبه الوحيد في ذلك بل لجأ الى

¹- نادية امينة كاري ، بن عمر عواج ، مفهوم الإتصال بين تفسير المقاربة النظرية والمقاربة الصراعية ، مجلة مدارات اجتماعية ، جامعة تلمسان ، العدد 03 ، 2019 ، ص 145 ، 146 .

الرموز والاشارات وجعل منهم لغة التفاهم كما استعان بالوسائل المحسوسة في التعامل وفي اتمام كثير من عمليات البيع و الشراء.¹

ومن أهم وسائل الاتصال التي عملت على تقدم الانسانية هي كما يلي:

1- مرحلة الاساليب التقليدية:

ابتداء من القرن 14، عرف الإعلام المكتوب بعض السريان، فأصدر عدد من النشرات المخطوطة لصالح الأمراء والتجار والصرافين كنوع من الخدمات مقابل أسعار معينة، إلى أن ظهرت الطباعة في القرن 15م على يد المخترع يوحنا غوتنبرغ، حيث كانت هاته الآلة مصنوعة بالحروف المعدنية المنفصلة، التي تمثل الفاصل الإعلامي الحقيقي بين العصر القديم والعصر الوسيط والحديث ، وكذلك بعد أن شعر الناس بالحاجة الملحة إلى الأخبار المطبوعة التي تطلعهم على أهم الأحداث المحلية والعالمية في القرن 15 م وجزء من القرن 15م، مما ساهم في ظهور الأوراق الطائرة والمطبوعة، فجاءت صحيفة القازيطة الإيطالية، وكانت عبارة عن اوراق اخبارية مطبوعة فجاءت خصيصا بمناسبة الأحداث الكبرى و الاحتفالات والاعياد والمعارك والكوارث الطبيعية.²

اما الإذاعة فتعتبر كوسيلة اتصال تطوراً للراديو اللاسلكي والتلفون، وليست اختراعاً جديداً بحد ذاته، وقد استُخدم الراديو في مجالات أخرى عديدة، ولم تكن للإذاعة أسبقية في استخدام الموجات الكهرومغناطيسية فقد استُخدمت السفن والطائرات اللاسلكي، كما استخدمه رجال الأعمال في عقد الصفقات التجارية ، وقد واجهت الإذاعة مشكلات فنية تتعلق باستقبال الإشارات، وأمكن التغلب على هذه المشكلات، وقد اكتُشفت إمكانات البث الإذاعي مصادفةً؛ ففي أحد أيام عام 1919، كان المهندسون في شركة تصنيع في بيتسبرغ بالولايات المتحدة الأمريكية يجرون تجارب على إرسال صوتي، وخطر له فكرة إرسال الموسيقى الصادرة عن أسطوانات الحاكي على التناوب مع الكلام، ولدهشتهم تلقوا طلبات لمزيد من الإرسال الموسيقي من مستمعين غير هواة متوقعين، كانوا يستخدمون معدات استقبال منزلية الصنع.

¹ - محمد حسين حمدي الطوبجي ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، كلية الادب و التربية ، ط8، 08 ، دار القلم، الكويت، 1987، ص21.

² - منير طبي وسائل الإعلام و الإتصال عبر التاريخ الحديث كرونولوجيا التطور من الإتصال غير اللفظي الى الميديا الجديدة ، مجلة المعارف للبحوث والدراسات التاريخية ، جامعة تبسة ، العدد03، 2020 ص 11- 12 .

لقد كان مطلع العشرينات من القرن العشرين بداية للبث الإذاعي ففي كندا انطلق أول بث نظامي عام 1920، وفي أستراليا افتتحت أول محطة في ملبورن عام 1921، وفي بريطانيا أُحدثت شركة البث البريطانية BBC عام 1922، وفي فرنسا بدأ أول بث منتظم وكان من برج إيفل في العام نفسه، وتزامن ذلك أيضًا مع بداية البث في الاتحاد السوفييتي السابق، ومع نهاية عام 1923، كانت قد أسست محطات بث إذاعي في كل من بلجيكا وتشيكوسلوفاكيا السابقة وألمانيا وإسبانيا، ثم في فنلندا وإيطاليا عام 1924، والنرويج وبولندا والمكسيك واليابان عام 1925، والهند عام 1927، ثم بقية الدول تباعا .

أما ولادة السينما فبدأت عندما أُخترع التصوير الفوتوغرافي عام 1839، وهو العام الذي اخترع فيه لويس داكير الفرنسي عملية لإظهار صورة فوتوغرافية على لوح مغطى بمادة كيميائية ومن ثم اتخذت خطوة أخرى نحو التصوير السينمائي عندما اخترع إتيان جيل ماري في عام 1882م "المدفع الفوتوغرافي" لتصوير الطيور، وقد صنع ماري مدفعه على أساس نظرية السدس ، وبدلاً من وضع الرصاص، وضع ألواحاً فوتوغرافية لتسجيل الصور عندما ينطلق الزناد وقد نُسبه لتوماس إديسون، لكن الأقرب إلى الدقة هو أن إديسون قام بتنسيق أفكار غيره من المخترعين ، فتوصل في معمله إلى عملية تركيب كل من آلة التصوير وآلة العرض السينمائي.¹

أسهم العديد من العلماء في اختراع وتطوير التلفزيون، ولا نستطيع نسبه إلى شخص بعينه بوصفه المُخترع الوحيد لهذا الجهاز، فلقد أصبح وجود التلفزيون شائعاً في القرن التاسع عشر، حينما تعلم الناس كيفية إرسال إشارات الاتصال خلال الهواء بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية، وهو ما عُرف بالاتصال اللاسلكي.

يعود تاريخ التلفزيون إلى عام 1884، عندما اخترع الألماني بول نيبكو (Paul Nipkow) قرصاً ميكانيكياً دواراً بفتحات صغيرة منظمة على شكل حلزوني. عند تسليط الضوء عليه، يتسرب الضوء من خلال هذه الفتحات، ما يعطي إحساساً سريعاً بحركة الصور المسجلة على هذا القرص.

وقد فتح قرص نيبكو المجال أمام المخترعين للتفكير في إمكانية نقل الصور بطريقة ميكانيكية عبر الأسلاك إلى مكان آخر، وأصبح هذا القرص هو الأساس الذي بُنيت عليه التجارب اللاحقة لتطوير تكنولوجيا نقل الصور المتحركة من مكان إلى آخر سواء عن طريق الأسلاك أو باستخدام الموجات الهوائية وتعتبر حقبة الخمسينات بمثابة العصر الذهبي للمرناة (التلفزيون) وسط منافسة حامية ما بين شركات التلفزة الأمريكية الثلاث الكبرى، CBS ، ABC NBC ،

¹ - منير طبي، المرجع السابق ، ص 13-14.

كانت هيئة الإذاعة البريطانية في بريطانيا، وشركتا سي بي إس و الإذاعة القومية بالولايات المتحدة، هي الرائدة في تجارب البث التلفزيوني الأولى في العالم وبدأت هيئة الإذاعة البريطانية أول بث تلفزيوني منتظم عام 1936، وذلك من قصر ألكسندرا في لندن. وتُعتبر أيضًا أول مؤسسات التلفزي التي تقدم التصوير والبث الحي من خارج الاستوديوهات المغلقة وفي العام نفسه وضعت شركة لاسلكي الأمريكية التي تمتلك شركة الإذاعة القومية ان بي أس أجهزة استقبال في 150 منزلًا بمدينة نيويورك، وبدأت محطة نيويورك التابعة لشركة الإذاعة اليومية أول بث تلفيزيوني تجريبي لهذه المنازل، وكان أول برامجها برامج رسوم متحركة.¹

ومع حلول عام 1939، بدأت الشركة أول بث تلفزيوني منتظم في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1935، عرف الألمان لأول مرة خدمة الإرسال التلفزيوني عام 1935 استطاعت فرنسا، ان تدشن أول إرسال تلفزيوني منتظم من برج إيفل عام 1939، و منحت حكومة فيشي التابعة للألمان - حق امتلاك وتطوير وسائل الإعلام المرئي للقطاع الفرنسي الخاص، وهو ما أبطلته الدولة الفرنسية بعد انتهاء الحرب. البث التلفزيوني المنتظم المرة الأولى في موسكو عام 1939، حيث وظف السوفييات ريادتهم في مجال الفضاء في الإرسال عبر الأقمار الاصطناعية، لتصبح محطة موسكو من بين أوائل المحطات التلفزيونية في العالم التي بثت برامجها فضائيًا إلى العالم، وفي اليابان يعود تاريخ البث التلفزيوني التجريبي إلى عام 1939، وحتى بداية الستينات، كان مصدر الجزء الأعظم المتحدة تُعد المصدر الرئيسي الجزء من المواد المعروضة على الشاشة الصغيرة هو الولايات المتحدة لكن سرعان ما بدأ اليابانيون إنتاج برامج ومسلسلات محلية، ليتراجع نصيب البرامج الأمريكية إلى 5% في المئة من المعروض في الشاشة.²

2- مرحلة الاساليب الحديثة وظهور الانترنت :

يُعتبر ظهور الأقمار الصناعية بداية مرحلة جديدة في تاريخ وتطور وسائل الإعلام والاتصال، فمن خلالها برزت العديد من الوسائل الحديثة مثل الكمبيوتر والانترنت والتلفزيون الفضائي والبث الرقمي. فالنسبة للأقمار الصناعية، اعتمدت الاتصالات الإلكترونية البعيدة المدى حتى الستينات من القرن الماضي إما على الكابلات أو على انعكاسات الإشارة الراديوية من الغلاف الجوي، ومن المعروف ان هذه الكابلات تحوي على عدد محدود من الاسلاك أما الإشارات المنعكسة فكانت تتداخل بسرعة مما يجعل الاتصال ذو نوعية سيئة، وفي عام 1945، اقترح العلماء فكرة استخدام الأقمار الصناعية التي تطير فوق الكرة الأرضية،

¹ - منير طبي، المرجع سابق، ص 16 - 17.

² - منير طبي، مرجع سابق، ص 16 - 17.

لزيادة فعالية الاتصالات الإلكترونية، حيث يمكن رؤية القمر الصناعي من منطقة شاسعة من الأرض، ونظرا لإرتقاعه العالي يستطيع ان يحقق الاتصال ما بين عدة محطات بطرق متعددة خلاف للحابل الذي يستطيع ان يصل بين محطتين فقط .

فقدما كانت تُعد الأقمار الصناعية والفكرة الخاصة بها أشبه بالخيال، ويُذكر أن إدوارد إيفرت هيل قد عمل خلال الزمن السابق بكتابة قصة قصيرة متضمنة تخيلا له عن إطلاق قمر صناعي في الفضاء الخارجي، وذلك خلال عام 1903، وبعدها توالت البحوث عن الأقمار الصناعية وكيفية الدفع بها للفضاء لخارجي، للعمل على تطوير تلك الصناعة و ذلك حتى عام 1957، وهو العام الذي قد شهد اطلاق أول قمر صناعي للفضاء الخارجي من قبل الاتحاد السوفييتي، وقد أطلق عليه اسم "سبوتنيك".¹

وقد تمكن هذا القمر الصناعي من إحداث ثورة كبيرة في علوم الكون، حيث سبق السوفييتي الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المجال، وقد تمكن من تحديد الكثافة الخاصة بطبقات الغلاف الجوي الخارجي وخلال شهر نوفمبر من العام ذاته، عمل الاتحاد السوفييتي على اطلاق القمر الصناعي الثاني "سبوتنيك 2"، القمر الصناعي الذي حمل معه أشهر كلية في التاريخ وهي الكلية "لايكا" في رحلته إلى الفضاء الخارجي وفي عام 1958، تمكنت الولايات المتحدة الأمريكية من الدخول إلى هذا المجال من خلال إطلاق القمر الصناعي الأول المستكشف 1، لتتوالى بعدها الإصدارات حتى وصلت إلى ما نحن عليه اليوم.²

المطلب الثالث: سمات الاساليب الاتصالية الحديثة

تتميز الأساليب الاتصالية الحديثة بعدة سمات، يمكن إبراز أهمها فيما يلي:

التفاعلية Interactivity :

في هذه السمة، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ويُطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر، وبهذا تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل : الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، المشاركين، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

¹- منير طبي، المرجع السابق، ص18.

²- منير طبي، المرجع السابق ص19.

الاجماهيرية Demassification :

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

اللاتزامنية:

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلاً في نظم البريد الإلكتروني تُرسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة.¹

قابلية التحرك أو الحركية Mobility:

فهناك وسائل اتصالية كثيرة لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته، مثل التلفزيون، النقال، تليفون السيارة أو الطائرة، الهاتف المدمج في ساعة اليد، جهاز فيديو يوضع في الجيب، وهناك آلة لتصوير المستندات وزاوية الفاكسيميل يوضع في السيارة، حاسب آلي نقال مزود بطابعة.

قابلية التحويل Convertibility :

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام "مينيتيل" الفرنسي.

¹ - وهيبية عيشاوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة واثرها على المؤسسة ، مجلة علوم الانسان والمجتمع ، جامعة البليدة الجزائر ، 2017 ، ص99.

قابلية التوصيل Connectivity:

وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعات كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.

الشيوع أو الانتشار Ubiquity:

ويعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، ثم تتحول إلى ضرورة، كل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أرفف، مثل التلفون، وبعده الفاكسيميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "الفن توفلر"، أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرفاً لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقصي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

الكونية Globalization :

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة وتعد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء من الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها المسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم¹.

المطلب الرابع: أنواع الاساليب الاتصال الحديثة

1-مواقع التواصل الاجتماعي:

هي مواقع على الانترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات أو تخصصات معينة، ويتاح الأعضاء هذه الشبكة مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وإنشاء المدونات وإرسال الرسائل وإجراءات المحادثات الفورية، و....وصف الشبكات الاجتماعية أنها تتيح التواصل مع الأصدقاء وزملاء العمل وتقوي الروابط بين أعضاء هذه الشبكات في فضاء الانترنت².

¹ - وهيبه عيشاوي، نفس المرجع السابق ، ص 100.

² - عثمان محمد الدليمي، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، ط1، دارعيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2020.

ويعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي بأنها منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها.¹

وهناك من يعرفها بأنها: خدمات توجه على شبكة الانترنت الويب، تتيح للأفراد بيانات شخصية خاصة أو شبه عامة خلال نظام محدد، ويمكنهم وضع قائمة لمن يرغبون في مشاركتهم الاتصال ورؤية قوائمهم أيضا للذين يتصلون بهم وتلك القوائم التي يصنعها الآخرون خلال النظام.²

2- البريد الإلكتروني:

• لغة:

يتضمن اصطلاح البريد الإلكتروني لفظان أولهما وهو البريد وثانيهما الإلكتروني، والبريد كما جاء في مختار الصحاح، البريد الدابة التي تقل صاحبها أو الرسول بين اثنين، والبريد أيضا اثنا عشر ميلا، وصاحب البريد قد أبرد إلى الأمير فهو مبرد والرسول البريد والمسافة بين المنزلين بريد.

أما كلمة إلكتروني فهي مستمدة من إلكترون وهو مستمد من الكلمة الإنجليزية Electron وهي عبارة عن شحنات كهربائية سالبة شحنتها هي الجزء الذي لا يتجزأ من الكهربائية.

• اصطلاحا :

أما من الناحية الاصطلاحية فيقصد بالبريد الإلكتروني نقل الرسائل أو الملفات في نظام أو بين الحواسيب، وفي الغالب ما يتم هذا باستخدام مخزن وطريقة نقل معينة أو طريقة إرسال النصوص إلكترونيا من حاسوب مركزي أو نهاية طرفية إلى نهاية أخرى.³

¹ - محمد جابر، دراسة تحليلية في الاعلام الجماهيري ، ط1 دار معتر للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2018، ص305 .

² - ابراهيم بن داود، اشرف شعت، الاطلاع على البريد الإلكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة، دفا تر السياحة والقانون، العدد 16، كلية القانون جامعة الغرير، دبي الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص25.

³ - ابراهيم بن داود، اشرف شعت، الاطلاع على البريد الإلكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة، دفا تر السياحة والقانون، جامعة الغرير دبي الإمارات العربية المتحدة، العدد 16، 2017، ص25.

3- المدونات :

المدونة هو عبارة عن موقع ويب يتيح إمكانية مشاركة الافكار والمعلومات بشكل سريع، حيث تحتوي السجلات على عمليات نشر مؤرخة وموضوعة في قائمة الترتيب زمني عكسي، والتي يمكن للمستخدمين التعليق علي عمليات النشر الخاصة بالمدون، بالإضافة إلى أن السجلات توفر الارتباطات لمواقع وصورة شيقة وسجلات مرتبطة .

ويمكن تعريف المدونة بتطبيق من تطبيقات شبكة الانترنت، حيث تكتب فيها التدوينات لنقل الاخبار أو التعبير عن الافكار ، وهي تعمل من خلال نظام ادارة المحتوي ،وهو في أبسط صوره عبارة عن صفحة ويب علي شبكة الانترنت تظهر عليها تدوينات مدخالات (مؤرخة ومرتبطة ترتيبيا زمنيا تصاعديا ينشر منها عدد محدد يتحكم في مدير أو ناشر المدونة ، كما يتضمن النظام آلية لأرشفة المدخلات للقارئ من الرجوع إلى تدوينه القديمة ويكون لكل مداخلة منها مسار دائم لا يتغير منذ لحظة نشرها يمكن لقارئ من الرجوع إلى تدوينه معينة.¹

4- المنصات الرقمية :

المنصات الرقمية هي أجهزة أو برامج تستخدم تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام التشغيل وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات لمعالج معين.

يمكن تعريفها بأنها أروضيات عن بعد، قائمة على تكنولوجيايات الويب وتتكون من عرض تقني وتجاري متماسك من أجل النفاذ إلى عالم من الخدمات البعيدة التفاعلية أو غير تفاعلية والتي يمكن بثها أو توفيرها على الخط، والتي يمكن أن تخضع إما لمدفع أو تكون مجانية والوصول إليها إما محدود أو غير محدود، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين مع كل من مشغل لمنصة ما.²

¹ - صفية خليفة محمد بن مسعود، المدونات النشأة والتطور، الاستاذ، العدد 13، 2017، ص3.

² - بوعتمي محمد، سامي ليمية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة المدبر، عدد خاص، 2022، ص14.

5-المواقع الالكترونية:

- لغة:

يعرف الموقع الالكتروني بأنه " مجموعة من الصفحات والنصوص والصور والمقاطع الفيديوية المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف الى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان وله عنوان محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت.¹

- اصطلاحا:

هي مجموعة من الصفحات و النصوص و الصور ومقاطع الفيديو المرتبطة وفق هيكل متماسك و متفاعل يهدف الى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما حيث يكون الوصول إليه غير محدد بالزمان والمكان و له عنوان فريد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت .

كما تتعدد تعريفات المواقع وفق الخلفيات المعرفية و التقنية من مطوري الشبكات والمبرمجين يركزون على الوصف التقني للموقع مثل طبيعة اللغة البرمجية المستخدمة في كتابة الوثائق و البروتوكولات التي تنظم التواصل بينما يركز مستخدمو الويب عن تعريف الموقع باستخدام محرك البحث غوغل أبرزها ذلك الذي يعرف الموقع بأنه مجموعة من ملفات الويب المرتبطة فيما بينهما و المنظمة لملف افتتاحي يسمى الصفحة الرئيسية التي يمكن التلوج من خلالها الى بقية الوثائق المنظمة في الموقع و يتم الوصول الى الموقع عبر كتابة اسم الموقع على المتصفح.²

6-الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي فهو محاكاة لذكاء الانسان وفهم طبيعته عن طريق عمل برامج للحاسب الالي قادرة على محاكاة السلوك الانساني المتمم بالذكاء، ويوجد الذكاء الاصطناعي حاليا في كل مكان حولنا،

¹ - مدروس نادية، أثر أبعاد جودة الموقع الالكتروني في تحقيق رضا العملاء،دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر،مجلة مجاميع المعرفة ،العدد02،مغنية ،2020،ص451.

² - تقوى اروي ، المسؤولية للمواقع الالكترونية الاعلامية ، جملة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، العدد الاول، دمشق ، 2014.

بداية من السيارات ذاتية القيادة والطائرات المسيرة بدون طيار وبرمجيات الترجمة أو الاستثمار وغيرها الكثير من التطبيقات المنتشرة في الحياة.¹

يعرف الذكاء الاصطناعي على أنه فرع من فروع الحاسبات وهو العلم الذي يجعل الآلات تفكر مثل البشر، بمعنى حاسوب له عقل، ويعرف بأنه اتسام البرامج الحاسوبية بسلوك وخصائص معينة تجعلها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها .

8- منصة بروقرس PROGRES :

منصة PROGRES في عام 2017، أعلنت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عن إطلاق مشروع لإنشاء منصة رقمية تسمى PROGRES، كتعويض عن المنصة الحالية (SEES). وتعتمد الجامعة الجزائرية على أن تكون نظاما معلوماتيا شاملا، يوفر قاعدة بيانات متكاملة عن الطلبة والأساتذة، ويعد افتتاح هذه المنصة دليلا على الجهود المبذولة لتحديث قطاع التعليم العالي، فضلا عن تحسين الإدارة والأداء على المستويين الأكاديمي والتعليمي، ستسمح هذه المنصة الرقمية الآن للجامعات في جميع أنحاء البلاد بتحديد وتوحيد مواعيد التسجيل للمسابقات المختلفة، فضلا عن احترام مبدأ الشفافية في إدارة ملفات المرشحين. تتيح هذه المنصة إدارة كافة شؤون الجامعة، بدءًا من تسجيل الطلاب في كافة التخصصات والمسارات، من البكالوريوس إلى الدكتوراه. كما أنه يساعد في إدارة شؤون الجامعة ومواردها البشرية، وأشارت المذكرة الوزارية رقم 364 بتاريخ 16 مايو 2018 إلى أنه اعتبارًا من هذا التاريخ، سيتم تنفيذ إجراءات التسجيل للحصول على درجتي الماجستير والدكتوراه من خلال هذا النظام، وذلك لدراسة البيانات الرقمية وإدخالها بسهولة وشفافية، كما سيقبل من أوقات المعالجة.²

PROGRES- عبارة عن نظام أو أرضية رقمية تم الاعتماد عليها في إطار رقمنة قطاع التعليم العالي بالجزائر، من خلال رقمنة الخدمات البيداغوجية والخدمات المساندة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وهو متكون من مجموعة من المقاييس التي تهدف إلى تحقيق الشفافية من خلال تحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشق البيداغوجي أو دراسات ما بعد التدرج، وكذا البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق الشهادات عن بعد، وهو نظام متكامل فيه العديد من الأنظمة الفرعية ويوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة

¹ - مركز البحوث والمعلومات، الذكاء الاصطناعي، 2021، ص 05

1- imad benhamla, najd ilitime, electronic environment and its promotion for the performance of the of the Algerian university professor, -a sociological reading - ,journal of research and human studies, n01, algeria ,2023, p1173.

التي تقوم بها المؤسسات الجامعية في الجزائر، وكثيرة أولية له كانت سنة 2016 في جامعة باب الزوار ثم عمم على باقي الجامعات بالجزائر.¹

7- منصة مودل MOODLE :

كلمة MOODLE هي اختصار الحروف الأولى للعبارة " ORIENTED OBJECT MODULAR ENVIRONMENT LEARNING DYNAMIC"، ويقصد بها بيئة التعلم الديناميكي الموجه بالموضوع ومودل هي عبارة عن منظومة حديثة مفتوحة المصدر لإدارة أنشطة التعلم والتعليم والتعلم الإلكتروني وتعد إحدى:

- منظومات إدارة المقررات SYSTEM MANAGEMENT COURSES .
 - منظومات إدارة التعلم SYSTEM MANAGEMENT Learning .
 - منظومات إدارة محتوى التعلم SYSTEM MANAGEMENT CONTENT LEARNING .
 - منصات التعلم الإلكتروني E-LEARNING PLATFORM .
- MOODLE هي منظومة يتم الاستعانة بها لاعداد وانجاز مقررات على الانترنت بهدف دعم المقررات التقليدية المقدمة في التعليم و جها لوجه.²

المبحث الثاني: العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

مصطلح العلاقات العامة يتكوّن من كلمتين: الكلمة الأولى هي "علاقات"، وهي تعني حُسن الصلات والاتصالات التي تقوم بين وحدتين من السلوك: سلوك المنظمة أو المؤسسة والجمهور، وعلى ذلك فإن كلمة "علاقات" تتضمن اتصالاً ثنائي الاتجاه بين طرفين.

¹- سميرة صالح، كنزة بودهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات progres في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية -ورقلة-، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزراتك)، المجلد 12، العدد 01، 2022، ص285.

²- غريب ساعد، مسعودي كمال، أثر اكتساب مستويات الوعي الرقمي في تنمية مهارات استخدام برمجيات إدارة المحتوى الرقمي لدى الاساتذة الجامعيين: دراسة تطبيقية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، العدد 02، 2024، ص02.

والكلمة الثانية هي "عامة"، وهي تترجم شريحة من المجتمع تكون للمنظمة أو المؤسسة علاقة بها، سواء بحكم العمل مثل العمال والموظفين، أو بحكم النشاط والمصلحة مثل العملاء والموردين والمساهمين، أو بحكم التواجد المكاني في البيئة مثل جمهور المنظمة التي توجد بها المنظمة أو المؤسسة.

وقد عرّف "جريز ويمز" العلاقات العامة بأنها:

"الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور، وتنفيذ برنامج يهدف إلى كسب رضا الجمهور وتفاهمه."

من خلال هذا التعريف، يتأكد لنا أهمية البحوث والتخطيط والاتصال في تحقيق التفاهم بين المؤسسة وجماهيرها، كما يؤكد ضرورة الحرص على مراعاة مصالح الجمهور.

أما الجمعية الدولية للعلاقات العامة فقد عرفت من ناحية وظيفية على أنها:

وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر، تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تتعامل معهم، والحفاظ على ثقتهم، عن طريق تقويم الرأي العام المتعلق بها، من أجل ربط سياساتها وإجراءاتها قدر الإمكان، ومن أجل تحقيق تعاون مستمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة، عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها.¹

وقد عرفت الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة، والتي تُعرفها كما يلي:

"الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه، وبين الفريق والجماهير المختلفة التي تنتفع مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة".

أما قاموس "ويبستر" فقد عرّف العلاقات العامة بأنها:

"مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة وأي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين، أو

¹ - خزيم سالم الخالدي، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة: منظور حديث، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الارين، ص5.

المستخدمين وجملة الاسهم وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه".¹

قد عرّفها الدكتور محمود محمد الجوهري بأنها: "مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في الدولة، السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعسكرية، للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي والخارجي، وذلك بالأخبار الصادقة والأداء النافع الناجح في جميع مجالات العمل وفقاً للتخطيط العلمي السليم، حتى يصبح عملها مرشداً وهادياً ومميزاً في بناء الوطن ورسم سياسته في إطار ميثاقها الوطني".

وقد عرّف الدكتور هادي نعمان الهيّتي العلاقات العامة بأنها: "تشاط إداري يستعين بالاتصال بقصد بلورة انطباعات إيجابية عن الهيئة التي تتولى القيام به، بين العاملين فيها وبين المتعاملين أو الذين يُحتمل أن يتعاملوا مع الهيئة، اعتماداً على تنظيم تفاعل اتصالي أساسه المعاني والمعلومات التي تحقق أهدافاً اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية".²

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف العلاقات العامة

تستند العلاقات العامة على مجموعة من المبادئ التي تعد بمثابة الضوابط التي تنظم أنشطتها وهي:

أولاً - المسؤولية الاجتماعية:

النظريات الإدارية الحديثة تؤمن بأن المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر بها وتتأثر به، ولذلك فإن هناك مسؤولية اجتماعية تقع على عاتق المنظمة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه، والتي تتمثل في تقدمه، من خلال مساهمات المنظمة في دعم النشاطات التعليمية

¹ - إيمان لحمر، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية -مديرية التربية لولاية جيجل انموذجاً-، المجلة الجزائرية للابحاث والدراسات، العدد 04، 2018، ص 105-106.

² - قندز كريم، امال حمو زروقي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في ممارسة أنشطة العلاقات العامة ، مجلة اضافات اقتصادية ،العدد 02، 2024، ص 505.

والثقافية والرياضية والخيرية في المجتمع، بحيث تؤدي هذه المساهمات الإيجابية إلى تعزيز نظرة المجتمع للمنظمة وتقديرها، وهذا بدوره ينعكس على نجاحها الاقتصادي.

ثانيًا - عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور

إن إخفاء المعلومات يثير الشك ويفسح المجال أمام الشائعات الكاذبة والمغرضة، ويؤدي إلى وجود شرح في الثقة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي، وبالتالي فإن على العلاقات العامة كشف كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور وتهمه، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة عدم إفشاء أسرار العمل التي قد تضر بمصالح المنظمة أمام منافسيها.

ثالثًا - الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة:

تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والعدالة، وهكذا فهي لا تخذع الجمهور ولا تغشه، بل تسعى إلى كسب ثقته بالقوة الحسنة وليس بالأقوال فقط، على اعتبار أن العلاقات العامة هي إعلام وسلوك، فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالمثل والأخلاق السامية، بينما يقوم الجانب الإعلامي على استخدام كافة وسائل الإعلام والاتصال لتفسير نشاط المنظمة وتحليل رد فعل الجمهور نحوها¹.

رابعًا - إتباع الأساليب العلمية في البحوث:

إن من أهم مبادئ العلاقات العامة إجراء البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام تجاه المنظمة، وفي هذا المجال لا بد لموظفي العلاقات العامة من إتباع الطريقة العلمية في البحث، والابتعاد عن التحيز الشخصي، والتحلي بالموضوعية في عملية إجراء البحث للوصول إلى نتائج دقيقة وذات مصداقية.

خامسًا - العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية:

إن تحقيق المنظمة لأهدافها بكفاءة يقوم أساسًا على معرفة موظفيها بهذه الأهداف وبالدور المطلوب منهم في هذا المجال، فالمنظمة تؤدي عملها بشكل أفضل إذا كان موظفوها يلمون بكل ما يحدث فيها من إنجازات وتغييرات ومشاكل، وهنا يبرز دور العلاقات العامة في توثيق الصلة مع الجمهور الداخلي من

¹ - طايبي رتيبة، دور العلاقات العامة في إدارة الالتزامات في المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، العدد 09، ص 40.

الموظفين، وإعلامهم بالمستجدات والتطورات وأهداف المنظمة وآفاقها المستقبلية، وهذا حتى يتم الحصول على دعمهم وتأييدهم لإدارة المنظمة وسياساتها وترسيخ الانتماء.¹

ويمكن تقسيم أهداف العلاقات العامة مع الجمهور كما يلي :

1-الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي، وترتب وفق ما يلي:

- بناء الثقة بين المؤسسة والموظفين.
- نشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بدورهم وأهميتهم في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين.
- تخفيض معدل دوران العمالة.
- شرح وتوضيح سياسة وأهداف المؤسسة ودور العاملين في إنجاز هذه الأهداف.
- تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا بشأن القضايا التي تواجه المؤسسة.

2-الأهداف المرتبطة بالجمهور الخارجي تتمثل في:

- التحسين المستمر لسمعة وصورة المؤسسة لدى جماهيرها الخارجية.
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة للمؤسسة.
- توفير المعلومات للإدارة عن الأطراف التي تتعامل معها خارجياً.
- شرح دور المؤسسة في خدمة البيئة والمواطن بصفة عامة.²

المطلب الثالث:مرتكزات ودعائم العلاقات العامة

إن أهم الاسس والدعائم التي تستند إليها الممارسة الرشيدة للعلاقات العامة في منظمات الأعمال

هي :

¹- طايبي رتيبة ،نفس المرجع السابق ،ص41.

²- مانع فاطمة،أهمية العلاقات العامةفي تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة،مجلة الاقتصاد الجديد،جامعة حسيبة بن بوعلي، العدد10 ،الشلف،2014،ص272.

- الاستناد الى أداء دافع وإنجازات ملموسة .
- الاعتماد على مبدأ المبادأة والمبادرة .
- الاعتماد على المنهج العلمي .
- الاعتماد على المعلومات والأخبار الصادقة.
- الرأي العام هو المادة الخام لعمل العلاقات العامة .
- الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة لدى الرأي العام هي الهدف الأساسي لعمل العلاقات العامة.
- العلاقات العامة لا من ان يمارسها كل من يعمل بالمنظمة .
- العلاقات العامة وظيفة اساسية من وظائف الإدارة العليا .
- للعلاقات العامة خاصية الديناميكية ¹.

المطلب الرابع: وظائف العلاقات العامة

فكرة تخصيص ميزانية لنشاط العلاقات العامة اعتراضات كثيرة عند الإدارة العليا ولكن من هم أخصائيو العلاقات العامة؟.. وماذا يفعلون؟.. وما هو عملهم؟.. فقد وصف كثير منهم بأنهم متحدثون لبقون، ويعدون الناس بالكثير، ولكنهم لا يفعلون الا القليل، وهم يسعون في غالبية الامر إلى الحصول على مكاسب شخصية، حتى ولو كان ذلك على حساب الشركة التي يعملون بها !.. وهذه كلها أوصاف التي تنسجم مع حقيقة العلاقات العامة.

وقد اقترحت المنظمات والمؤسسات إنشاء إدارات وأقسام للعلاقات العامة، بعد أن اكتشفوا أنها من هم أقسام المؤسسة، وأنها حيوية وذات تأثير فعال، وأنها يمكن أن تحل المشكلات التي تواجه المؤسسات، وحتى المؤسسات التي ليس لديها قسم للعلاقات العامة، فإنها تلجأ إلى مكاتب ومستشاري العلاقات العامة في خارج المؤسسة، وذلك نظير أجر، ومن هنا بدأت وظيفة ومسؤوليات إدارات وأقسام العلاقات العامة ، وتبدو أهمية ضرورة تحديد وظائف وأنشطة العلاقات العامة في أن عدم تحديد هذه الوظائف يترتب عليه النظر إلى نشاط العلاقات العامة على انه عمل فرد في المنظمة، والذي يحتاج إلى أفراد متخصصين لأداء هذه الوظيفة، وإن كل من ينتمي إلى المنظمة يستطيع القيام بهذا العمل، ويمكننا القول بأن المنشأة كلها

¹ - علي فلاح المفلح الشعبي ، مروان بدر السميعات، إدارة العلاقات العامة مدخل صناعة العلاقات العامة ،اليازوري،

عمان ،أيار 2018 ، ص 39 .

يجب أن تكون موجهة بالعلاقات العامة، ولكن هذا يعني عدم وجود إدارة متخصصة تكون مسؤولة عن تخطيط وتنفيذ أنشطة العلاقات العامة، كما يؤدي عدم تحديد نشاط العلاقات العامة إلى الخلط بينها وبين غيرها من الأنشطة الأخرى.¹

مثل الاعلان والدعاية، مما يترتب عليه زيادة الصراعات بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى مثل إدارة التسويق حول مدى أحقية كل إدارة في ممارسة النفوذ والرقابة على هذه الأنشطة وليس لقسم العلاقات العامة سلطة على بقية أقسام المنشأة، وبذلك يكون من سلطة مدير أو رئيس قسم العلاقات العامة إعطاء أوامر للأقسام الأخرى، فهو يرسل وجهة نظره إلى الأقسام المختلفة، في شكل مقترحات واستشارات، والجهة التي تصدر منها الأوامر الإدارية الخاصة بأعمال العلاقات العامة هي الإدارة العليا للمنشأة، ممثلة في عضو مجلس الإدارة أو أي شخص آخر يكلف بالإشراف على أعمال العلاقات العامة. وفي الواقع فإن نجاح إدارة العلاقات العامة في أعمالهما ووظائفها يستلزم الإلمام بالواجبات الأساسية التي تلقى على كاهلها .

وفي الواقع تختلف مسئوليات هذه الإدارة من منظمة إلى أخرى، وذلك حسب طبيعة وحجم المنظمة والظروف المحيطة بها. وعموما تهتم إدارة العلاقات العامة بالبيئة أو المناخ الاجتماعي، ومن ثم فإن العاملين في مجالها يجب أن يهتموا اهتماما كبيرا بالنظريات والاكتشافات التي سيخرجها علماء الاجتماع وعلماء الإدارة.²

ويذهب العديد من الكتاب إلى أن هناك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة وهي:
البحث، والتخطيط، والاتصال، والتنسيق، والتقييم.

1- البحث:

تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة أو الهيئة، ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم، حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة، فبالنسبة للجامعة مثلاً، يمكن معرفة اتجاهات الرأي بين الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وفي الجيش يمكن معرفة الرأي بين الجنود، والضباط وغيرهم من الفنيين، وفي الشركات والوزارات تدرس اتجاهات الرأي العام بين الموظفين

¹ - محمد محب عبد الحميد ، مدخل الى العلاقات العامة ، ط1 ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية والإقتصادية ، ألمانيا ، ، 2024 ص28.

² - محمد محب عبد الحميد ، مدخل الى العلاقات العامة ،كلية الاعلام والتنسيق ، جامعة ميداوشن وجامعة سيناء ،لمركز الوطني العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية والإقتصادية ،ألمانيا/برلين ، ط 01، 2024 ص 28.

والعمال، بالإضافة إلى ذلك تقاس اتجاهات الرأي بين الجماهير الخارجية كالمساهمين والمستهلكين وتدرس العلاقات العامة كذلك التطورات المستمرة التي تحدث في الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية والسياسية، وتقوم كذلك ببحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها. وتشمل الأبحاث أيضاً المبادئ الفنية للعلاقات العامة، وتحليل وسائل النشر كالصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما، وتقدير مدى نجاح الحملات الاعلامية التي تقدمها، وتحديد أي الوسائل الإعلامية أكثر فعالية، فضلا عن البحوث التي تتناول التطور الذي يطرأ على العلاقات العامة، وتدرس كذلك آراء واتجاهات قادة الرأي في المناهج، كالمعلمين ورؤساء النقابات ورجال الأعمال وغيرهم.¹

2- التخطيط:

يقوم جهاز العلاقات العامة برسم السياسة العامة للمؤسسة، ورسم السياسة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة في إطار السياسة العامة للمؤسسة وخططها، في ضوء البحوث والدراسات التي يقوم بها الجهاز، وذلك بتحديد الأهداف والجماهير المستهدفة، وتصميم البرامج الإعلامية، من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديدا دقيقا، مما يعاون في إدخال تعديلات على السياسة العامة للمؤسسة بالإضافة إلى ذلك، فهي تقوم بشرح سياسات المنشأة للجمهور، أو أي تعديل أو تغيير بغية قبوله إياها، والتعاون معها.²

3- الإتصال:

الإتصال يعني القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بالجماهير المستهدفة، وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور، وعقد المؤتمرات، وإنتاج الأفلام السينمائية والصور والشرائح، والإحتفاظ بمكتبة تضم البيانات التاريخية وإقامة الحفلات، وإعداد المهرجانات والمعارض والمباريات المختلفة، وتنظيم الندوات والمحاضرات، والأحاديث، والمناظرات ولجهاز العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهو يقدم الخدمات لسائر الإدارات ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور، فهي مثلا تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعمال وتدريبهم، والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم وحل مشاكلهم، وإعداد ما يلزم للعناية بصحتهم ورياضتهم وثقافتهم كما تسهل العلاقات العامة لقسم المبيعات مهمة إقامة علاقات طيبة بالموزعين والمستهلكين، من خلال تعرفها على اتجاهات الجمهور نحو السلع أو الخدمات التي تنتجها أو تقدمها المؤسسة أو الهيئة إلى عملائها، وهي تسهل مهمة الإدارة القضائية، في عرض الحقائق المتصلة بالقضايا

¹- محمد محب عبد الحميد، المرجع نفسه، ص 28.

²- محمد محب عبد الحميد، المرجع نفسه، ص 28.

المختلفة على الرأي العام، وتشترك إدارة العلاقات العامة في إعداد التقارير السنوية عن المركز المالي للمؤسسة، وإخراجها في صورة جذابة، يفهمها المساهمون والمستهلكون وغيرهم، وكذلك تساعد إدارة المشتريات في إقامة علاقات طيبة بالمتعهدين، وغيرهم من مصادر الإنتاج.¹

وتعمل العلاقات العامة على تنمية العلاقات مع المؤسسات والجماعات الأخرى الموجودة في المجتمع، وذلك عن طريق النشاطات ذات الفائدة المشتركة، فإذا أريد أن يقام معرض ناجح للكتاب، فإن المعرضينظم بحيث يتلاقى مع رغبات أمناء المكتبات وأصحابها.

كما تقوم العلاقات العامة بتعريف الجمهور بالمنشأة وتشرح السلعة أو الخدمة التي تنتجها، بلغة سهلة بغية اهتمام الجمهور بها.

وتسعى العلاقات العامة الى إقامة علاقات طيبة مع قادة الرأي في المجتمع بوضع الحقائق أمامهم، سواء في مكتبة المنظمة أو مكتب الإعلام، أو الدوريات السنوية.

كما تعمل على إقامة علاقات طيبة مع معاهد التدريب، حتى يتسنى تدريب موظفيها وعمالها مد هذه المعاهد بمساعدات التعليم والسماح لطلاب المعاهد لزيادة المنظمة.

وتساعد العلاقات العامة الجمهور على تكوين رأي، وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنيا على أساس من الحقائق الصحيحة، كما تعمل على إحداث تغيير مقصود في اتجاهات الرأي العام وتحويله إلى صالح المؤسسة، وهي تمد المنشأة كذلك بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.²

4-التنسيق:

تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة، وبين المستويات الدنيا والمستويات العليا.

كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلكين، وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها.

5-التقويم:ويقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة، والقيام بالإجراءات الصحيحة لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها.³

¹ - محمد محب عبد الحميد، نفس المرجع السابق، ص 29.

² - نفس المرجع السابق، ص 29.

³ - نفس المرجع السابق، ص 30 .

المبحث الثالث: الأداء الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم الاداء الوظيفي

تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم الأداء الوظيفي، ومن بين هذه التعريفات نذكر ما يلي:

يُعرف الأداء بأنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث خلط أو تداخل بين مفهومي الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيُقاس بناءً على النتائج".

كما يُعرّف أيضاً على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، والطريقة التي ينجز بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والمراقبة لها، باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحولية الكمية والكيفية.

وانطلاقاً من هذه التعريفات، يمكننا القول بأن الأداء هو نتيجة لتفاعل ثلاثة عناصر أساسية تُكوّن جهد الفرد، وهي: القدرات، إدراك الدور، وأداء المهام.¹

ويقصد به ايضاً: تنفيذ الموظف لآعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة، او الجهود الي ترتبط وظيفته بها ، يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.

ويقول توماس جلبرت thamas gilbert: انه التفاعل بين السلوك والانجاز ، انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.²

يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه درجة مساهمة الموظف في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال انجاز مهام محددة والقيام بواجبات ومسؤوليات معينة.

ويعتبر الأداء الوظيفي أحد المؤشرات المهمة في تقييم الأداء التنظيمي، بحيث يعبر عن سلوكيات ونتائج يشترك فيها الموظفون ويلتزمون بتحقيقها وهي مرتبطة وتتعلق بالأهداف التنظيمية.

¹ - اسماعيل محادي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية لعمال شركة ليندغاز ورقلة-، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 01، 2023، ص 165.

² - منصور تجاني، الاداء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة-، مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 04 ، 2020 ، ص 60.

وفي هذا السياق، يعرف Schermerhorn الأداء الوظيفي هو الجودة والكمية التي يحققها الأفراد أو المجموعة بعد انجاز المهمة.¹

المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد، والمنظمة، والدولة. ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين بها أداءً مميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقياديتها بمستوى الأداء، عادة ما يفوق اهتمام العاملين به. وعليه، فإن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها، لا يُعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو أيضاً انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة. وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، وهي:

- مرحلة الظهور،
- مرحلة البقاء والاستمرارية،
- مرحلة الاستقرار،
- مرحلة السمعة والفخر،
- مرحلة التميز،
- ثم مرحلة الريادة².

ومن ثم، فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.

¹ - شيخي مليكة، دحو خضرة، سعيدي عامر برزوق، تأثير التمكين النفسي على الاداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل ، العدد03، 2020، ص49.

² - بوخلوة باديس، قمو سهيلة، اثار انماط القيادة الادارية على الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن جديع تقرت ورقة -مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد01، 2015، ص215.

وتظهر أهمية ثلاثة عوامل تؤثر في الأداء على وجه الخصوص، وهي:

1. **الموظف** :وما يمتلكه من معرفة، ومهارات، واهتمامات، وقيم، ودوافع، واتجاهات.
2. **الوظيفة** :وما تتصف به من متطلبات وتحديات، وما تقدمه من فرص عمل.
3. **البيئة التنظيمية** : وما تتضمنه من مناخ للعمل، وإشراف، ووفرة الموارد، والأنظمة الإدارية، والهيكل التنظيمي، حيث تؤدي الوظيفة من خلالها وضمن هذه العوامل¹.

مطلب الثالث: عناصر الاداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر :

أولاً: المعرفة بمتطلبات الوظيفي :

وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .

- المعرفة الاجرائية :

وهي مجموعة من الخطوات الواجب اتباعها لإنجاز عمل ما ، وهي خطوات مرتبة التطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها ،لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الاساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الاهداف ، ومع أن الاجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد ونظم وتعليمات الا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل ،حتى تكون الصورة واضحة لجميع الاطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب احد العاملين .

وهذا لا ينافي عمليات الابتكار و الإبداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم وعدم مخالفته النظام والتعليمات واللوائح و القوانين.

¹ - بوخلوة باديس، قمو سهيلة ، المرجع نفسه، ص215.

- المعرفة الوظيفية :

وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الإجابة على كيف يعمل شيء ما ؟ هذه الخريطة تساعد العامل في تفهم العلاقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويد بصورة ذهنية الموقف ، والمعروفة الوظيفية تنشط وتزود المهارات التنظيرية .¹

- المعرفة الادارية :

أن الاداء يتطلب توفر المعرفة، والتي تمثل مشاكل معلوماتيا ذهنيا يستخدمه العامل لإختيار السلوك المناسب .

- معرفة المسؤولية:

إن مصطلح المسؤولية يستخدم التعبير عن العمل المخصص الفرد ، او الإلتزام المترتب على تخصيص هذا العمل .

وهو يعني الواجبات اللازم إنجازها لإتمام عمل ما ، وبناء عليه فإن المدير يتولى تحديد المسؤولية لإعفاء الآخرين .²

- معرفة السلطة:

بعد تحديد المسؤولية لابد من منح السلطة الضرورية لإنجاز العمل بهذا المعنى فإن السلطة تتضمن ناحيتين هما التمكين والنيابة .

¹- مريم أرفيس ،الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية- مجلة التغير الإجتماعي والعلاقات العامة ،جامعة بسكرة -الجزائر، العدد 06، ص442 .

²-مريم أرفيس ،المرجع نفسه ،ص442 .

- نوعية العمل :

وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهاراتي وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء ، كما تتنثل درجة الإلتقان جودة المنتج ، وذلك بما يتناسب و الامكانيات المتاحة .

- كمية العمل المنجز :

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ، ومقدار سرعة هذا الإنجاز .

- المثابرة والثوق :

وتشمل الجسدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل مسؤوله .

- الوقت :

ترجع أهمية الوقت الى كونها مورد غير قابل التجديد أو التعويض ، فهو رأس مال وليس دخل ، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الامثل في كل لحظة ، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ¹.

- التكلفة:

وهي كلفة تحقيق النتائج والأهداف، ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الإختلاف الناتج بينهما².

المطلب الرابع: مكونات (أبعاد) الأداء الوظيفي :

تركز الأبحاث الحديثة بقوة على ان اداء العامل يعد أداء متعددة الابعاد ، وعلى الرغم وعلى الرغم من تحديد عدة جوانب مختلفة لأداء العامل، إلا أن هناك اختلافا جوهريا واحد يوجد بين هذه

¹-مريم أرفيس ،المرجع السابق ،ص442 .

²- مريم أرفيس، المرجع السابق، ص443.

السلوكيات ويكون محوريا بالنسبة لتأدية عمل الفرد (ويدعى عادة بأداء المهمة) ، بينما تظل السلوكيات الأخرى ذات قيمة بالنسبة الاداء الفعال للفريق او القسم او المؤسسة ككل.

وتركز معظم جهود التدريب على المجموعة الاولى من السلوكيات خصوصا تلك المتعلقة بتأدية المهام الصعبة المرتبطة بعمل معين ، لكن النوع الثاني للسلوكيات مهم ايضا ، فالسلوكيات المنضوية تحت هذا النوع تأخذ أسماء مختلفة (كسلوك المواطنين التنظيمية)، والسمة المحورية لهذه الاخيرة هي أنها بالمحصلة تسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية .

كما ينظر الاداء على أنه نحتاج العلاقة المداخلة بين كل من :

- **الجهـد** : يشير للطاقة الجسمية و العقلية التي نبدلها الفرد لأداء مهمته.
- **القدرات** : الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة .
- **إدراك المهام (إدراك الدور الوظيفي)** : بتوجيه جهوده وقدراته لأداء دور محدد يخدم وظيفته .¹

ولتحقيق مستوى مرضي من الاداء لا بد من وجود حد ادنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء حيث يؤدي الارتفاع في مستوى مكون واحد وانخفاض نكون آخر الى نتائج سلبية.

_اما الدكتور محمد هلال فيرى أن الاداء يتحدد وفقا ل :

- **الرغبة في الاداء** : فإذا كان العامل يقوم بأداء المهام ولديه الرغبة في ذلك ، فإن مستوى الاداء سيكون عاليا ومتقنا مع المعايير .
- **القدرة على الاداء** .
- **فرصة الاداء** : فالفرص المرغوب فيها لأداء المهام المطلوبة والتي تساهم بقوة في إتجاه إنجاز المهام وتحقيق أهداف المؤسسة من الممكن أن تكون سببا قويا الحصول على أداء أكثر فعالية من جانب العامل .

¹-سامية بن خيرة ، باديس بوجلوه ، أثر أداء العاملين في الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بنقريت ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة ، جامعة ورقلة (الجزائر)، العدد01، 2021 ، ص 06.

وكون أن أداء العامل يتأثر بالكثير من العوامل ،هناك من يحدد عناصر الاداء كما يلي :

- **الموظف العامل :** مما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع ¹.
- **الوظيفة :** ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة ، والتي تتضمن منها العمل ، الإشراف ، وفرة الموارد والانظمة الادارية والهيكل التنظيمي

وبالتالي يكون الفرد العامل في حاجة الى دراسة كل هذه العناصر بحثا عن الطرق و الاساليب المناسبة لتحسينها ، وقد يؤدي لتغيير في إحداها الى تغير مفاجئ ومثير في الأداء يرجع الى أحد هذه العناصر أو اكثر ².

¹ - سامية بن خبرة، باديس بوخلوه، مرجع سبق ذكره، ص06.

² - سامية بن خبرة، باديس بوخلوه، المرجع نفسه، ص06.

خلاصة:

على ضوء ما سبق نلخص الى ان هذه الدراسة جاءت للحديث عن الاساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة و انعكاسها على اداء الاساتذة الجامعيين تناولنا في الإطار النظري المبحث الاول من الدراسة تعريف الاساليب الاتصالية ونشأتها ومراحل تطورها سماتها وانواعها ثم تطرقنا في المبحث الثاني الذي كان إطار مفاهيم للعلاقات العامة تناولنا فيه الى تعريف العلاقات العامة التي تعرف لانها الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها ، ثم تطرقنا الى مبادئها واهدافها ، مرتكزاتها ودعائمها ، ثم وظائفها كما تطرقنا في المبحث الثالث الى الاداء الوظيفي الذي جمعنا فيه معلومات حول عناصر الاداء الوظيفي وابعاده .

الاطار التطبيقي



تمهيد:

بعدما قمنا بجمع المعلومات النظرية والمعرفية حول الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة وانعكاسها على أداء الأساتذة الجامعيين، سنقوم بتطبيق هذه المعطيات في الميدان، وذلك على عينة من أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات بجامعة محمد خيضر - بسكرة، من أجل معرفة مدى تأثير الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة على مستوى أداء الأستاذ الجامعي، خاصة في ما يتعلق بالجوانب الأكاديمية والإدارية والتواصلية، من خلال الانطلاق من الإجراءات الميدانية وتحليل البيانات وعرضها، وصولاً إلى استخلاص النتائج .

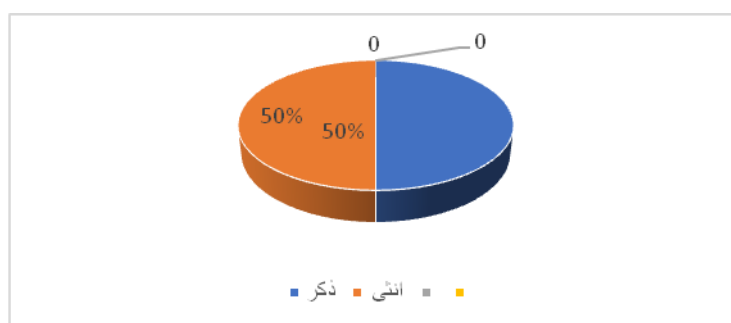
1- تحليل اسئلة الدراسة:

تحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
أنث	10	50
ذكر	10	50
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الباحثين.



الشكل رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

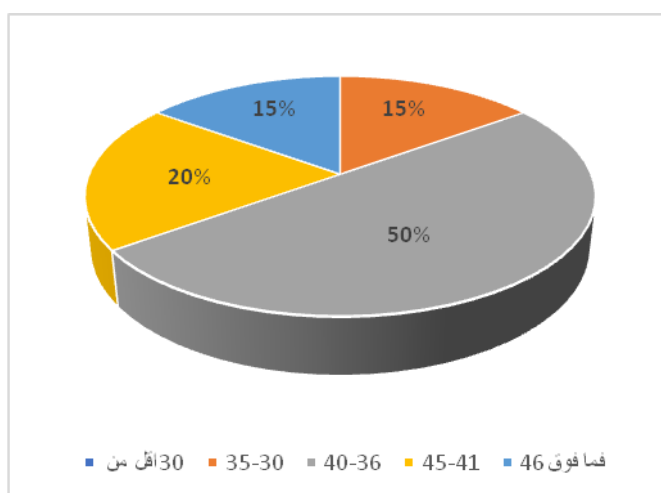
المصدر: من اعداد الباحثين من مخرجات الجدول رقم 01

يلاحظ من خلال الجدول (01) ان عدد الذكور بلغ 10 بنسبة 50% وعدد الاناث 10 بنسبة 50% وبالتالي فنسبة الاناث في المجتمع المبحث لهذه الدراسة يتساوى مع نسبة الذكور، ولا يمكننا بأي حال من الاحوال القول ان المجتمع الكلي يتميز بتوافق في عدد كلا الجنسين على اعتبار ان المجتمع المبحوث منقوص منه 10 مبحوثين لم نجد منهم تجاوبا وبالتالي خسرناهم ضمن الدراسة.

الجدول رقم (2) توزيع افراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 30	0	0
35-30	03	15
40-36	10	50
45-41	04	20
46 فما فوق	03	15
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الطالبتين



الشكل رقم (2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن.

المصدر: من اعداد الباحثتين من مخرجات الجدول رقم 02

من خلال نتائج الجدول المتعلق بتوزيع مفردات العينة حسب متغير السن، يتضح لنا أن أعلى نسبة مثلها الاساتذة ذوي العمر من 36 الى 40 سنة بينما النسبة التي تليها فكانت للاساتذة الذين يتراوح عمرهم بين 41-45 سنة وذلك بنسبة 20% وأقل نسبة مثلثها الأعمار من 30-35 سنة و الفئة العمرية 46 فما فوق، والتي جاءت متساوية من ناحية النسبة التي قدرت ب 15% بينما نسبة أقل من 30 سنة فلم تحظى بتواجد في المجتمع المبحوث فكانت نسبتها معدمة

كنفسير لهذا التفاوت في النسب العمرية بين المبحوثين يمكننا القول أن الاستاذ الجامعي حتى يتحصل على منصب في هذه الرتبة العلمية فهو يصل لمرحلة عمرية تتجاوز 30 سنة فبالتالي خيار اقل من 30 سنة لن يكون متاحا، وقد ضمناه ضمن خياراتنا اقضاء لاي احتمال قد يرد من ناحية انه قد يكون هناك استاذ صغير السن، بينما النسبة العالية التي احتلتها الفئة العمرية من 36 الى 40 سنة والتي قدرت ب 50% فهي نسبة واقعية ومنطقية جدا وقد نجدها في معظم الجامعات الجزائرية.

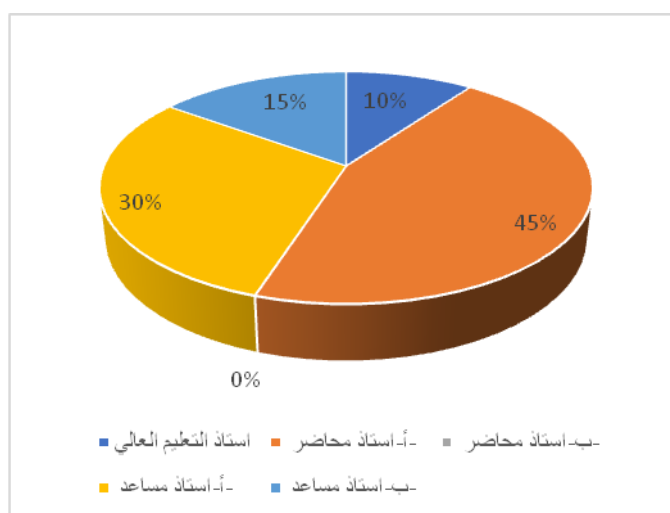
وبناء على هذا يمكن القول ان المجتمع المبحوث يتركز بشكل واضح في الفئات العمرية المتوسطة.

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الأكاديمي

المستوى الأكاديمي	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ التعليم العالي	02	10
أستاذ محاضر -أ-	09	45
أستاذ محاضر -ب-	0	0
أستاذ مساعد -أ-	06	30
أستاذ مساعد -ب-	03	15
المجموع	20	100

اعداد الباحثين

المصدر: من



الشكل رقم (3): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الأكاديمي

المصدر: من اعداد الباحثين من مخرجات الجدول رقم (3).

الاطار التطبيقي

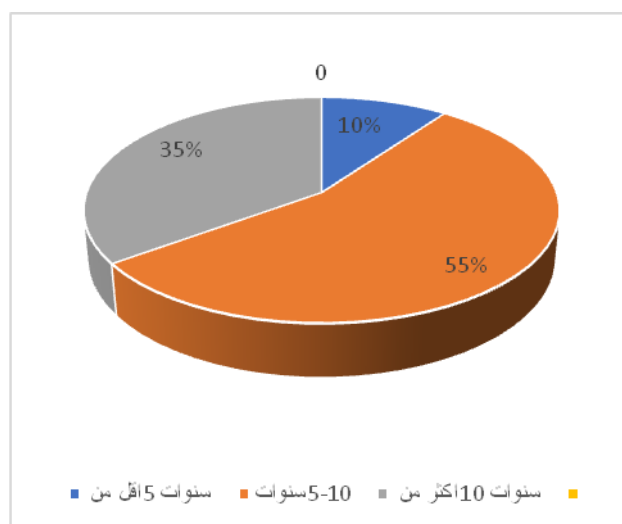
يتضح من توزيع العينة ان أغلب الاساتذة ينتمون الى رتبة استاذ مساعد -أ- بنسبة 45% ، ثم تليها رتبة استاذ مساعد -أ- بنسبة 30% ، ثم رتبة استاذ مساعد -ب- بنسبة 15% ثم رتبة استاذ التعليم العالي بنسبة 10% .

يشير هذا التوزيع الى أن اغلبيه العينة تنتمي الى مستويات اكاديمية متوسطة الى عليا مما يضيف مصداقية علمية على نتائج الدراسة .

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	02	10
5-10 سنوات	11	55
أكثر من 10 سنوات	7	35
المجموع	20	100

المصدر: من اعداد الباحثين.



الشكل رقم (4): يوضح توزيع العينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

المصدر: من اعداد الباحثين من مخرجات الجدول رقم (4).

يلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق ان سنوات الخبرة الاكثر تكرارا هي من (5-10) سنوات بنسبة 55% ، ثم تليها السنوات من (اكثر من 10 سنوات) بنسبة 35% ، ثم إليها السنوات (اقل من 5 سنوات) بنسبة 10% .

المحور الأول: واقع استخدام الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات.

رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المتوسط	النسبة	اتجاه العينة	رتبة السؤال
1	8	12	0	0	0	4.4	88	موافق بشدة	1
7	5	15	0	0	0	4.25	85	موافق بشدة	2
9	4	16	0	0	0	4.2	84	موافق	3
10	5	14	1	0	0	4.2	84	موافق	4
5	4	15	0	0	0	4.05	81	موافق	5
3	4	12	4	0	0	4	80	موافق	6
6	5	13	0	0	2	3.95	97	موافق	7
8	0	13		0	0	3.65	73	موافق	8
2	0	4	1	8	7	2.1	42	معارض	9
4	0	4	1	6	9	2	40	معرض	10

1-نلاحظ في الجدول اعلاه ان السؤال رقم (01)الذي يتمثل في (تعتمد الإدارة على البريد الإلكتروني كأداة اتصال رسمية وفعالة لتوجيه التعليمات والتنسيق مع الأساتذة) تعبر بموافق بشدة كانت أعلى نسبة حيث قدرت ب 88% ، بأن الإدارة تعتمد على البريد الالكتروني كأداة اتصال رسمية وفعالة ،ذلك بمتوسط حسابي يساوي 4.4 .

2- السؤال رقم (07) الذي يتمثل في (يتم انتقال المعلومات داخل القسم بسرعة باستخدام الأساليب الحديثة للاتصال) نلاحظ ان أفراد العينة انهم أجابوا بموافق بشدة تقدر ب 85% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,25.

- 3- السؤال رقم (09) الذي يتمثل في (يتم التواصل بين رئيس القسم والاساتذة بشكل منتظم عبر وسائل الاتصال الحديثة مما يعزز التنسيق السريع) ، نلاحظ ان أفراد العينة انهم اجابو بموافق بنسبة تقدر ب 84% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,2 .
- 4- السؤال رقم (10) الذي يتمثل في (تعتمد الإدارة بشكل كبير على الاساليب الحديثة للاتصال في التواصل مع الاساتذة) ، نلاحظ ان أفراد العينة انهم اجابو بموافق بنسبة تقدر ب 84% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,2 .
- 5- السؤال رقم (05) الذي يتمثل في (تخصص الإدارة منصات رسمية موقع الكتروني ،صفحة فيسبوك لتوفير المعلومات الاكاديمية والادارية للأساتذة) نلاحظ ان أفراد العينة انهم أجابوا موافق بنسبة تقدر ب 81% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,05 .
- 6- السؤال رقم (03) الذي يتمثل في (يتم نقل الاعلانات والمستجدات الاكاديمية للأساتذة بانتظام عبر المنصات الرقمية مثل مودل وبروغرس) ، نلاحظ ان أفراد العينة انهم أجابوا بموافق بنسبة تقدر ب 80% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4 .
- 7- السؤال رقم (06) الذي يتمثل في (يعتبر الاتصال الرقمية هو الوسيلة الاساسية في إدارة العلاقات بين الإدارة والاساتذة داخل القسم) ، حيث تجد إجابة أفراد العينة هي موافق بشدة بنسبة 84% و، بانه يتم انتقال المعلومات باستخدام اساليب الحديثة للاتصال ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,95 .
- 8- السؤال رقم (08) الذي يتمثل في (يمتلك قسم علوم الاعلام و الاتصال وعلم المكتبات بنية تكنولوجية تؤهله الاعتماد على الاساليب الحديثة للاتصال في تأدية العمل) ، نلاحظ ان أفراد العينة انهم اجابو بموافق بنسبة تقدر ب 73% ، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3,65 .
- 9- السؤال رقم (02) الذي يتمثل في (نستخدم الإدارة تطبيقات التراسل الفوري مثل الواتساب ، تيلغرام ، التواصل الاداري الفوري مع الاساتذة) ،حيث نرى ان أفراد العينة انهم اجابو بمعارض بنسبة قدرت ب 42% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2,1 .
- 10- السؤال رقم (04) الذي يتمثل في (تقعد بعض الاجتماعات داخل باستخدام وسائل الاتصال الرقمية) ، نلاحظ ان أفراد العينة انهم اجابو بمعارض بنسبة تقدر ب 40% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2 .

- تشير نتائج هذا التحليل ان اغلب الاساتذة انعكست اجاباتهم بدرجة ايجابية على ان الادارة تستخدم و سائل الاتصال هذا ما أبداه اغلب المستجوبين وهو ما يشير الى ان هذه الوسائط اصبحت جزءا من الممارسات الاتصالية اليومية داخل القسم مما يدل على إدراك واضح لأهميتها نظرا لما تقدمه من تنسيق وتسهيل في عملية تبادل المعلومات ، كما أبدى الأساتذة موافقتهم على تخصيص الإدارة لمنصات رسمية ونقل المستندات عبرها، ما يعزز حضور البنية الرقمية في التسيير الأكاديمي ومع ذلك، تُظهر بعض الإجابات ميلاً إلى "معارض" و"محايد" في استخدام تطبيقات التراسل الفوري وعقد الاجتماعات الرقمية، ما يشير إلى وجود قصور نسبي في تفعيل بعض الوسائط الحديثة هذا التفاوت يعكس أن استخدام الإدارة لوسائل الاتصال الرقمية قائم لكنه غير متكامل، ويحتاج إلى تطوير من حيث الاستمرارية والتوسع في الاستخدام التفاعلي والمنهجي.

المحور الثاني: دور الأساليب الاتصالية الحديثة في تطوير معارف الأساتذة الجامعيين اتجاه الوظيفة.

رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايدة	معارض	معارض بشدة	المتوسط	النسبة	اتجاه العينة	رتبة السؤال
8	4	15	1	0	0	4.15	83	موافق	1
1	2	18	0	0	0	4.1	82	موافق	2
4	4	13	3	0	0	4.05	81	موافق	3
7	1	19	0	0	0	4.05	81	موافق	4
3	0	20	0	0	0	4	80	موافق	5
2	2	15	2	1	0	3.9	78	موافق	6
5	1	18	0	0	1	3.9	78	موافق	7
6	1	18	2	2	0	3.75	75	موافق	8

1 -السؤال رقم (08) الذي يتمثل في (تساهم الاساليب الاتصالية الحديثة في تعزيز قدراتي على التواصل الفعال بين الطلبة وتحفيزهم على المشاركة داخل القسم) ، حيث نرى ان أفراد العينة انهم اجابو بموافق بنسبة تقدر ب83% وهي الاعلى في مستوى التكرارات وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,15 .

2 -السؤال رقم (01) الذي يتمثل في (ساعدني الأساليب الاتصالية الحديثة مع الإدارة على تعزيز معرفتي بالاجراءات الادارية المتبعة داخل القسم) ، نلاحظ ان أفراد مجتمع العينة انهم اجابو بموافق بنسبة تقدر ب 82%% و ذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1 .

3 -السؤال رقم (04) الذي يتمثل في (تُدمج الأساليب الاتصالية الحديثة ضمن البرامج التدريبية الموجهة للأساتذة، مما يسهم في رفع كفاءتهم وتحسين مهاراتهم التدريسية) ، حيث نلاحظ ان أفراد العينة أجابو بموافق بنسبة تقدر 81% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,05 .

4 -السؤال رقم (07) الذي يتمثل في (تساعدني الأساليب الاتصالية الحديثة على متابعة التطورات البحثية والعلمية في مجالي، مما يدعم جودة تدريس المواد الأكاديمية) نرى ان أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة تقدر ب 81% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,05 .

- 5 -السؤال رقم (03) الذي يتمثل في (تشجيع الاساليب الاتصالية الحديثة على البحث المستمر والاطلاع على المستجدات الاكاديمية المرتبطة بمهامك الوظيفية) ، نلاحظ ان أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة تقدر ب 80% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4 .
- 6 -السؤال رقم (02) الذي يتمثل في (ساعدني التواصل مع الزملاء عبر المنصات الرقمية في تبادل المعارف المهنية وتحسين الاداء الوظيفي)، نلاحظ ان أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة تقدر ب 78% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,9 .
- 7 -السؤال رقم (05) الذي يتمثل في (تمكنني الاساليب الاتصالية الحديثة من تقديم محتوى تعليمي اكثر تفاعلية وجاذبية للطلبة)، نرى بان أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة قدرت ب 78% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,9 .
- 8 -السؤال رقم (06) الذي يتمثل في(اتاحت لي الاساليب الاتصالية الحديثة عبر التطبيقات الفورية واتساب ، تيلغرام ، مودل فرصة تنسيق المهام الاكاديمية مع الزملاء بسرعة وكفاءة نرى بان أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 75% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,75 .
- تعكس هذه النتائج وعيا ايجابيا لدي الاساتذة حول مساهمة الاساليب الاتصالية الحديثة في تعزيز قدراتهم وتحفيز الطلبة على المشاركة داخل القسم ، كما ان ارتفاع نسب الموافقة في اغلب العبارات يظهر مدى فعالية هذه الاساليب في تعزيز المعرفة بالاجراءات الادارية المتبعة داخل القسم حيث وتُظهر النتائج كذلك أن استخدام هذه الوسائل لا يقتصر فقط على التواصل الإداري، بل يمتد ليُدمج في البرامج التدريبية والتكوينية الموجهة للأساتذة مما يُعزز من تطوير كفاءاتهم الرقمية والتربوية وهذا ما يعكس توجهاً مؤسسياً نحو الرقمنة الشاملة ، كما يمكن القول إن هذا القبول العام للأساليب الاتصالية الحديثة يعكس استعداداً من الأساتذة للانخراط في نمط جديد من العمل الأكاديمي يعتمد على التكنولوجيا، ويُهدد لتكريس ثقافة رقمية فعالة ومستدامة .

المحور الثالث: دور الأساليب الحديثة للاتصال في زيادة مردود العمل المنجز للأساتذة الجامعيين.

رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المتوسط	النسبة	اتجاه العينة	رتبة السؤال
3	8	11	1	0	0	4.35	87	موافق بشدة	1
1	6	13	1	0	0	4.25	85	موافق بشدة	2
2	9	9	1	0	1	4.25	85	موافق بشدة	3
9	5	15	0	0	0	4.25	85	موافق بشدة	4
7	5	14	1	0	0	4.2	84	موافق	5
8	6	12	0	2	0	4.1	82	موافق	6
5	2	17	1	0	0	4.05	81	موافق بشدة	7
10	3	15	2	0	0	4.05	81	موافق	8
11	2	16	2	0	0	4	80	موافق	9
6	2	15	0	1	1	3.9	78	موافق	10
4	4	11	3	2	0	3.85	77	موافق	11

1-السؤال رقم (03) الذي يتمثل في (وفرت لي الاساليب الاتصالية الحديثة وقتا وجهدا في التواصل مع الإدارة والطلبة) ، بحيث نلاحظ ان اغلب مجتمع العينة اجابو انهم موافقين بشدة بنسبة تقدر ب 86 % بمستوى عالي في خانة التكرارات ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,3 .

2- السؤال رقم (01) الذي يتمثل في (اسهمت الاساليب الحديثة في تعزيز التنسيق الفعال بين الزملاء داخل القسم مما رفع من كفاءة العمل الجماعي) ، نرى ان اجابة افراد العينة موافقين بشدة بنسبة قدرت ب 82% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1 .

3- السؤال رقم (02) الذي يتمثل في ساعدتني الانظمة الالكترونية مثل مودل وبروغرس على تنظيم الأنشطة التدريسية بكفاءة اكبر وتحسين متابعة الاداء الاكاديمي للطلبة) كانت إجابة أفراد العينة موافقين بشدة بنسبة تقدر ب 85% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,25 .

4- السؤال رقم (09) الذي يتمثل في ساني البريد الالكترونية على متابعة المستجدات الادارية بسرعة وبدقة مما قال التأخير في إنجاز المهام) نلاحظ ان أفراد العينة اجابو بموافق بشدة بنسبة تقدر ب 85% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,25 .

5- السؤال رقم (07) الذي يتمثل في (اسهمت الاساليب الاتصالية الرقمية في رفع سرعة الاستجابة لمتطلبات العمل الاكاديمي) نرى ان أفراد العينة كانت اجابتهم موافقين بنسبة تقدر ب 84% ، على ان الاساليب الاتصالية الحديثة ترفع من سرعة الاستجابة لمتطلبات العمل الاكاديمي ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,2 .

6- السؤال رقم (08) الذي يتمثل في استخدم الوسائل الرقمية لمتابعة وتقييم الطلبة بشكل اسرع واكثر فعالية) نلاحظ ان أفراد العينة كانت اجابتهم موافقين بنسبة تقدر ب 82% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1 .

7- السؤال رقم (05) الذي يتمثل في (مكنتني الاساليب الرقمية من إعداد تنظيم المهام اليومية وتحديد الاولويات بشكل أفضل) كانت إجابة أفراد العينة موافقين بشدة بنسبة تقدر ب 81% بأن الاساليب الرقمية تمكنهم من إعداد وتنظيم مهامهم اليومية وتحديد الاولويات وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1

8- السؤال رقم (10) الذي يتمثل في (يساعد بروقرس في توثيق وتحليل الاداء الاكاديمي مما يعزز من دقة التقييمات ويسهل مراجعة النتائج) ، نلاحظ ان أفراد العينة اجابو بموافقين بنسبة تقدر ب 81% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1 .

9- السؤال رقم (11) الذي يتمثل في (توفر المنصات الرقمية مثل مودل امكانية تقديم الأنشطة التفاعلية للطلبة مما يزيد مشاركتهم وتفاعلهم مع المحتوى التعليمي) حيث نرى ان اجابة أفراد العينة كانت بموافقين بنسبة تقدر ب 80% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4 .

10 -السؤال رقم (06) الذي يتمثل في (توفر لي ادوات الاتصال امكانية العمل عن بعد دون التأثير على المردود) حيث نرى ان أفراد العينة كانت اجابتهم موافقين بنسبة تقدر ب 78% بأن ادوات الاتصال توفر لهم امكانية العمل عن بعد دون التأثير على المردود وهذا بمتوسط حسابي يساوي 3,9 .

11 -السؤال رقم (04) الذي يتمثل في (اسمها الاساليب الحديثة في تعزيز التنسيق الفعال بين الزملاء داخل القسم مما رفع من كفاءة العمل الجماعي) حيث نلاحظ ان أفراد العينة كانت اجابتهم بموافقين بنسبة تقدر ب 77% بان الاساليب الحديثة تساهم في تعزيز التنسيق الفعال بين الزملاء داخل القسم وهذا ما يؤدي الى رفع كفاءة العمل الجماعي وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,85 .

تعكس نتائج الاستبيان وجود قبول وإيجابية واضحة لدى أفراد العينة حول الدور الذي تلعبه الأساليب الاتصالية الحديثة في تسهيل وتحسين أداء العمل داخل القسم الأكاديمي ،إذ نجد غالبية المشاركين يؤكدون بأن هذه الأساليب وفرت عليهم وقتاً وجهداً في التواصل مع الإدارة والطلبة، مما يعكس تقديرهم لسهولة وسرعة تبادل المعلومات، حيث اظهرت هذه النتائج أن الأساليب الرقمية ساهمت بفعالية في تعزيز التنسيق بين الزملاء ورفع كفاءة العمل الجماعي، وهو ما يعكس تأثيرها الإيجابي على بيئة العمل والتعاون داخل القسم إضافة إلى ذلك، قدم المشاركون توافقاً كبيراً على أن الأنظمة الإلكترونية مثل مودل وبروغرس تساعد في تنظيم الأنشطة التدريسية بشكل أفضل وذلك من خلال متابعة الأداء الأكاديمي، مما يدل على دور التكنولوجيا في دعم العمليات التعليمية والإدارية كما أكدوا أن هذه الأساليب تعزز سرعة الاستجابة لمتطلبات العمل الأكاديمي، وتساهم في متابعة وتقييم الطلبة بشكل أكثر فعالية ودقة، مما يساهم في رفع جودة التعليم ولاحظت النتائج أيضاً أن الأدوات الرقمية تمكن الأساتذة من تنظيم مهامهم اليومية وتحديد الأولويات، وتوفير إمكانية العمل عن بعد دون التأثير على الإنتاجية، مما يعكس مرونة هذه الوسائل في تلبية احتياجات العمل الحديثة في المجمل، تعكس هذه النتائج وعياً وإيجابية كبيرة تجاه أهمية الأساليب الاتصالية الحديثة، مع إدراك واضح لدورها في تحسين الكفاءة الإدارية والتربوية، وتعزيز التفاعل بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، مما يشير إلى نجاح المرحلة الحالية من دمج التكنولوجيا في بيئة العمل الأكاديمي.

المحور الرابع: العوائق التي تواجه الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.

رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المتوسط	النسبة	اتجاه العينة	رتبة السؤال
3	6	14	0	0	0	4.3	86	موافق بشدة	1
4	4	15	0	1	0	4.1	82	موافق	2
11	4	11	4	2	2	4.1	82	موافق	3
1	3	14	3	0	0	4	80	موافق بشدة	4
10	7	6	7	0	0	4	80	موافق	5
2	5	10	2	3	0	3.85	77	موافق	6
7	5	6	6	3	0	8.65	73	موافق	7
9	2	4	8	5	1	3.05	61	موافق	8
5	1	7	4	7	1	3	60	محايد	9
6	1	5	8	5	1	3	60	محايد	10
8	0	3	8	7	2	2.6	52	معارض	11

1- السؤال رقم (03) الذي يتمثل في (غياب برامج التدريب على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة يقلل من فعاليتها)، حيث نرى ان أفراد العينة كانت اجابتهم موافقين بشدة بنسبة تقدر ب 86 % وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3 .

2 -السؤال رقم (04) الذي يتمثل في (ضعف شبكة الانترنت في بعض القسمين يؤثر سلبا على استخدام الاساليب الحديثة للاتصال)، نلاحظ ان أفراد العينة قد أجابوا بموافقين بنسبة تقدر ب 82% على ان ضعف الانترنت في القسمين يؤثر بالسلب على استخدام الاساليب الحديثة للاتصال وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1 .

- 3- السؤال رقم (11) الذي يتمثل في (تؤثر إجراءات البيروقراطية على سرعة اعتماد الاساليب الحديثة للاتصال) ، نرى ان أفراد مجتمع العينة كانت اجابتهم بموافقين بنسبة تقدر ب 82% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4,1 .
- 4- السؤال رقم (01) الذي يتمثل في (ضعف البنية التحتية الرقمية يؤثر على استخدام الاساليب الحديثة للاتصال) ، كانت إجابة أفراد العينة بموافقين بشدة بنسبة تقدر ب 80% بأن ضعف البنية التحتية الرقمية يؤثر على استخدام الاساليب الاتصالية الحديثة) وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4 .
- 5-السؤال رقم (10) الذي يتمثل في (تواجه المنصات الرقمية مثل مودل مشكلات تقنية تؤثر على سرعة الاداء) ، حيث كانت إجابة أفراد العينة موافقين بنسبة تقدر ب 80% على ان المنصات الرقمية توجد فيها مشكلات تقنية التي تؤثر على سرعة الاداء وذلك بمتوسط حسابي يساوي 4 .
- 6- السؤال رقم (02) الذي يتمثل في (عدم كامل الانظمة الرقمية يعيق فعالية الاتصال) حيث تجد ان اجابة أفراد العينة كانت موافقين بنسبة تقدر ب 77% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,85 .
- 7- السؤال رقم (07) الذي يتمثل في (غياب برامج تحفيزية لتشجيع الاساتذة على استخدام الاساليب الحديثة للاتصال يقلل من اهتمامهم بها) ، حيث تجد ان أفراد العينة كانت اجابتهم موافقين بنسبة تقدر ب 73% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,65 .
- 8- السؤال رقم (09) الذي يتمثل في (انتشار بعض المفاهيم الخاطئة حول إستخدام الاساليب الاتصالية الرقمية يؤدي الى رفضها من قبل بعض الاساتذة) حيث نرى ان اجابة أفراد العينة كانت موافقين بنسبة تقدر ب 61% ، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3,05 .
- 9- السؤال رقم (05) الذي يتمثل في (يواجه بعض الاساتذة صعوبة التكيف مع الاساليب الرقمية الحديثة في الإتصال) ، نلاحظ ان أفراد مجتمع العينة كانت اجابتهم بمحايد بنسبة تقدر ب 60 % وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3 .
- 10 -السؤال رقم (06) الذي يتمثل في (غياب الدعم الملي الكافي لتوفير ادوات الاتصال الحديثة) ، حيث نرى ان أفراد العينة كانت اجابتهم محايدين بنسبة تقدر ب 60% وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3 .
- 11-السؤال رقم (08) الذي يتمثل في (تعتبر بعض المنصات الرقمية مثل بروغرس معقدة الاستخدام بالنسبة لبعض الاساتذة) ، نوجد ان إجابة أفراد العينة كانت معارضين بنسبة تقدر ب 52% بأن بعض المنصات الرقمية لا يمكن أن تكون معقدة لبعض الاساتذة وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2,6 .

تبرز هذه النتائج ان أفراد العينة يدركون تحديات وعقبات التي تواجه الاساليب الاتصالية الحديثة في قسم علوم الاعلام و الاتصال وهذا ما ينعكس درجة عالية من الوعي النقدي والتشخيص الواقعي للبيئة الاكاديمية حيث اظهرت هذه النتائج ان غياب برامج التدريب على إستخدام تقنيات الاتصال الحديثة يقلل من فعاليتها اذا نجد غالبية المشاركون قدموا توافقا بشدة حول على هذه العبارة ، كما أكدوا ان ضعف شبكة الانترنت في القسمين يؤثر بشكل سلبي على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ، كما لوحظ في هذه النتائج ان الإجراءات البيروقراطية تدل على أن وجود تنظيمات إدارية معقدة، وتسلسل هرمي صارم، وكثرة الإجراءات الرسمية والموافقات الإدارية، قد يُبطئ أو يُعيق عملية إدخال وتطبيق تقنيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسات، خاصة في البيئة الجامعية أو الإدارية حيث تشير هذه النتائج الى ان ضعف البنية التحتية له أثر على الاساليب الاتصالية الحديثة اي أن نقص أو عدم كفاءة التجهيزات والتقنيات الرقمية داخل المؤسسة مثل ضعف شبكة الإنترنت، قلة الأجهزة الحديثة، نقص البرمجيات المناسبة، أو غياب الدعم التقني يشكل عائقاً أساسياً أمام تبني واستعمال وسائل الاتصال الحديثة ، في حين أن هناك اجابات تظهر ميلا الى المعارض والمحايد بأن غياب الدعم المالي الكافي لتوفير ادوات الاتصال و توجد ايضا ان هناك اساتذة يجدون صعوبة في التعامل مع هذه المنصات بسبب تصميمها التقني أو كثافة خصائصها التي قد تتطلب مهارات رقمية متقدمة فهذه الصعوبات ليست بالضرورة تؤثر بالسلب على استخدام الاساليب الاتصالية الحديثة.

نتائج الدراسة



ظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أفراد العينة هم من الأساتذة الجامعيين من الجنسين، تتراوح أعمارهم بين 30 و 46 سنة فما فوق، ويتوزعون بين أساتذة مساعدين وأساتذة محاضرين من قسمي علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، وتتمثل أغلب خبراتهم المهنية في أكثر من 5 سنوات.

أوضحت النتائج أن نسبة معتبرة من الأساتذة يستخدمون الأساليب الاتصالية الحديثة بشكل دوري في التواصل مع الإدارة والطلبة، مثل البريد الإلكتروني المهني، المنصات البيداغوجية، والمجموعات على تطبيقات التراسل الفوري.

كشفت الدراسة أن الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة ساهمت في تسهيل نقل المعلومات وتنظيم العمل البيداغوجي، خاصة ما تعلق بتنسيق البرامج التعليمية، ومتابعة نشاطات الطلبة، والإعلان عن المستجدات الأكاديمية.

بينت النتائج وجود تأثير إيجابي واضح لهذه الأساليب على أداء الأستاذ الجامعي، حيث أشار غالبية الباحثين إلى أنها ساعدتهم على تعزيز التفاعل، تحسين الاستجابة للمستجدات، وتوفير الوقت والجهد في أداء مهامهم.

في المقابل، أكدت شريحة من الأساتذة وجود بعض الصعوبات في استخدام هذه الوسائل، أبرزها نقص التكوين التقني، وغياب الدعم الإداري في بعض الأحيان.

أظهرت النتائج أن ضعف البنية التحتية الرقمية يُعد من أبرز العوائق التي تحدّ من فعالية استخدام الأساليب الاتصالية الحديثة داخل الكلية، مما يعكس حاجة ملحة لتطوير البيئة التقنية الداعمة.

أكدت الدراسة أن تحقيق فعالية أكبر في العلاقات العامة يستلزم توفير دورات تكوينية دورية للأساتذة، وتحسين الهيكلية الرقمية للجامعة، مع ضرورة وضع استراتيجية اتصال مؤسسي واضحة تعتمد على الوسائط الحديثة بما يخدم تحسين الأداء العام.

نتائج الدراسة على ضوء تساؤلاتها:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة تعتمد على البريد الإلكتروني كأداة اتصال رسمية وفعالة لتوجيه التعليمات والتنسيق مع الاساتذة.

2. أظهرت نتائج الدراسة ان الاساليب الاتصالية الحديثة تساهم في تعزيز قدراتهم على التواصل الفعال مع الطلبة في تحفيزهم على المشاركة داخل القسم.
3. أظهرت نتائج الدراسة ان الاساليب الاتصالية الحديثة وفرت لهم وقتا وجهدا في التواصل مع الادارة والطلبة.
4. أظهرت نتائج الدراسة ان غياب برامج التدريب على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة يقلل من فعاليتها.

خاتمة



لقد أصبح العالم الرقمي، بما يحمله من خصائص ومميزات، محركاً رئيسياً لمختلف العمليات داخل المؤسسات، لا سيما الجامعية منها، حيث أحدث ثورة حقيقية في مجال الإعلام والاتصال، ولم تعد العلاقات العامة بمنأى عن هذا التطور، بل أصبحت تستند في ممارستها إلى أساليب اتصالية حديثة تواكب هذه المتغيرات.

ومن خلال دراستنا، يمكن القول إن الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة داخل الجامعة الجزائرية لا تزال في طور التبني والتكيف، حيث كشفت النتائج أن هذه الأساليب تؤثر بشكل متفاوت على أداء الأستاذ الجامعي من الناحية العلمية، الإدارية، وحتى التفاعلية. وقد برز هذا التأثير من خلال تعزيز سرعة التواصل، وتسهيل تبادل المعلومات، وفتح قنوات تواصل جديدة بين الأستاذ والجهات الإدارية أو الطلبة.

لكن في المقابل، أظهرت الدراسة أيضاً وجود تحديات تعيق الاستفادة المثلى من هذه الوسائل، من بينها نقص التكوين في مجال الاتصال الرقمي، وغياب تخطيط استراتيجي واضح للعلاقات العامة داخل بعض الكليات. كما أن بعض الأساتذة يتعاملون مع هذه الوسائل بطريقة تقليدية، دون إدراك كامل لما يمكن أن تقدمه من فرص لتحسين الأداء.

وعليه، فإن نجاح العلاقات العامة الجامعية في مواكبة التطور التكنولوجي، رهين بتعزيز ثقافة الاتصال الحديث، وتأهيل الفاعلين الأكاديميين في هذا المجال، ووضع سياسات اتصالية واضحة تساهم في الارتقاء بالأداء العام للمؤسسة الجامعية.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم اللغوية:

1. ابن منظور، لسان العرب، ج 1، دار المعارف، 1290.
2. ابن منظور، لسان العرب، ج 11، دار المعارف، د.م.ن. 2003.
3. معجم اللغة العربية المعاصرة، مادة: "أستاذ" و"جامعي"، الطبعة الأولى.
4. معجم الغني، مادة "أستاذ جامعي".
5. عبد المنعم حنفي، المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة، ط.3، مكتبة مدبولي، القاهرة، 2002.

الكتب:

1. احمد بن مرسلني مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان الطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
2. خزيم سالم الخالدي، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة: منظور حديث، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الأردن.
3. عبد الفتاح العيسوي، عبد الرحمن العيسوي ، مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي الحديث، دار الراتب الجامعية ، لبنان ، 199.
4. عثمان محمد الدليمي، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، ط1، دارعيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
5. علي جواد الطاهر ،منهج البحث الأدبي، ط.3، مكتبة اللغة العربية، بغداد - شارع المتنبي، 1974.
6. علي فلاح المفلح الشعبي ، مروان بدر السميعات، إدارة العلاقات العامة مدخل صناعة العلاقات العامة، اليازوري، عمان ،أيار 2018.
7. محمد جابر، دراسة تحليلية في الاعلام الجماهيري ، ط1، دار معتز للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2018.
8. محمد حسين حمدي الطوبجي ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، كلية الادب و التربية ، ط8، دار القلم، الكويت، 1987.
9. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط1، دار الكتب ، اليمن ، 2019.
10. محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000.

11. محمد محب عبد الحميد ، مدخل الى العلاقات العامة ، ط1 ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية والإقتصادية ، ألمانيا ، 2024.
12. محمد محب عبد الحميد ، مدخل الى العلاقات العامة ، كلية الاعلام والتنسيق ، جامعة ميداوشن وجامعة سيناء ، لمركز الوطني العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية والإقتصادية ،ألمانيا/برلين ، ط01 ، 2024.
13. مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة ، المنهل للنشر والتوزيع ، 2016، ص87.
14. مركز البحوث والمعلومات، الذكاء الاصطناعي، 2021.
15. مورييس انجرس، منهجية البحث في العلوم الانسانية (تدريبات علمية) ، ترجمة مصطفى ماضي، ط2، دار القصبه ،الجزائر ، 2006.
16. نادية عيادي ، مراد كشيئب ، السمات الشخصية والاكاديمية لعضو هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر لاساتذة الجامعيين ، جامعة الطارف ، العدد 03 ، 2022.

المجلات والملتقيات الجامعية:

1. ابراهيم بن داود، أشرف شعت، الاطلاع على البريد الالكتروني بين متطلبات النظام العام والحق في سرية المراسلة، دفاتر السياحة والقانون، جامعة الغرير دبي الإمارات العربية المتحدة، العدد2017.
2. احمد جبار، العلاقات العامة بين الاتجاهات والمنطلقات الفلسفية ومركزاتها الأخلاقية، المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي، جامعة خميس مليانة، العدد2، 2021.
3. اسماعيل محادي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية لعمال شركة ليندغاز ورقلة -،مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ،العدد01، 2023.
4. الويزة قودة ، مختار فرزولي ،توظيف الاساليب الحديثة للعلاقات العامة الرقمية في تفعيل الجمهور كعنصر داعم في إدارة الازمات ،مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، جامعة بسكرة ، العدد 02.
5. إيمان لحمر، واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية -مديرية التربية لولاية جيجل انموذجا-، المجلة الجزائرية للابحاث والدراسات، العدد04، 2018.
6. أيمن عبد النور، استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام،العدد1، 2021.
7. بحري صابر ، خرموش منى ،الاستبيان كأحد ادوات جمع البيانات بين دواعي الاستخدام ومعيقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية ، ، مجلة الباحث العلوم الرياضية والاجتماعيات، جامعة

- محمد امين دباغين سطيف 02 ، العدد 04.
- بلحضري بلوفة ، الملاحظة العلمية مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، العدد 02 ، مستغانم، 2024.
8. بن دالي فلة، فاعلية الاتصال التنظيمي في دعم جودة التعليم بالجامعات دراسة في المفهوم والمعوقات، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، جامعة خميس مليانة، العدد 01، 2025.
9. بوالشرش كمال، استراتيجية تقييم الأداء لتحقيق الرضا الوظيفي، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة عنابة، العدد 10.
10. بوخلوة باديس، قمو سهيلة، اثار انماط القيادة الادارية على الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن جديع تقرت ورقلة -مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 01، 2015.
11. بوعمتي محمد، سامي ليمية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة المدير، عدد خاص، 2022.
12. تقوى اروى ، المسؤولية للمواقع الالكترونية الاعلامية ، جملة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، العدد الاول، دمشق ، 2014.
13. جديدي عفيفة، انواع العينة في الدراسات الوصفية ،مداخلة حول الاستبيان في البحوث اللغوية والعلمية(اليات التصميم والتحليل) ،جامعة البويرة ،28 أكتوبر 2023.
14. سامية بن خبرة ، باديس بوخلوه ، أثر أداء العاملين في الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة ، جامعة ورقلة (الجزائر)، العدد 01، 2021.
15. سميرة صالح، كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات progres في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية -ورقلة-، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزراتك)، المجلد 12، العدد 01، 2022.
16. سبع هاجيرة ، مميزات الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطالب الجامعي ،المركز الجامعي عين تيموشنت، العدد 01، 2017.
17. شيخي مليكة، دحو خضرة، سعيدي عامر برزوق، تأثير التمكين النفسي على الاداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل ، العدد 03، 2020.
18. صفية خليفة محمد بن مسعود، المدونات النشأة والتطور، الاستاذ، العدد 13، 2017.
19. طايبي رتيبة، دور العلاقات العامة في ادرة الازمات في المنظمات، مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، العدد 09.

20. غريب ساعد، مسعودي كمال، أثر اكتساب مستويات الوعي الرقمي في تنمية مهارات استخدام برمجيات ادارة المحتوى الرقمي لدى الاساتذة الجامعين :دراسة تطبيقية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، العدد 02، 2024.
21. فاطمة الزهراء تنيو، الملاحظة: تقنية كثيرة الورد ونادرة التوظيف ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة صالح بوبنيدر ، العدد، 01، قسنطينة ، 2020.
22. قندز كريم، امال حمو زروقي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في ممارسة أنشطة العلاقات العامة ، مجلة اضافات اقتصادية ، العدد 02، 2024.
23. مريم أرفيس ، الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية- مجلة التغير الاجتماعي والعلاقات العامة ،جامعة بسكرة -الجزائر، العدد 06.
- 24.
25. مانع فاطمة، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة حسية بن بوعلي، العدد 10، الشلف، 2014.
26. محمد بن ترار، وسائط الاتصال، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الشلف، العدد 2.
27. محمد قطاب، مراد عايدي، دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم الاداء الوظيفي للعاملين في المنشآت الرياضية ، دراسة حالة ديوان المركب المتعدد الرياضات بالشلف ، المجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية ، العدد 02 ، 2023.
28. مدروس نادية، أثر أبعاد جودة الموقع الالكتروني في تحقيق رضا العملاء، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة ، العدد 02، مغنية ، 2020.
29. منصور تجاني، الاداء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة-، مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 04 ، 2020.
30. منير طبي وسائل الإعلام و الإتصال عبر التاريخ الحديث كرونولوجيا التطور من الإتصال غير اللفظي الى الميديا الجديدة ، مجلة المعارف للبحوث والدراسات التاريخية ، جامعة تبسة ، العدد 03، 2020.
31. نادية امينة كاري ، بن عمر عواج ، مفهوم الإتصال بين تفسير المقاربة النظرية والمقاربة الصراعية ، مجلة مدارات اجتماعية ، جامعة تلمسان ، العدد 03 ، 2019.
32. وهيبه بوزيفي ، عبد النور بركاتي ، توظيف الوسائط الرقمية في ممارسة العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي ، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية ، جامعة الجزائر 3 ، العدد 02، 2022.

33. وهيبة عيشاوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة واثرها على المؤسسة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، جامعة البليدة الجزائر، 2017.

الرسائل الجامعية:

1. محمد عبد الله اليدومي ، إستخدام التقنيات الحديثة للعلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وانعكاسها على أداء العاملين ، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب (اعلام) ، كلية الادب ، قسم الاعلام ، جامعة اسويط ، 2011.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Hj. RumadaniSagala, M.AgDosenFakultasTarbiyahdan,Keguruan, IAIN RadenIntan Lampung , p303.
2. imadbenhamla, nadjilitime, electronic environment and its promotion for the performance of the of the Algerian university professor,–a sociological reading – ,journal of research and human studies, n01, algeria ,2023..

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية - قطب شتمة -

قسم: علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة مذكرة ماستر حول:

"الأساليب الاتصالية الحديثة للعلاقات العامة وانعكاسها على أداء الأساتذة الجامعيين - دراسة مسحية على أساتذة قسم العلوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات -"المكتبات- جامعة بسكرة

من إعداد الطالب(ة):

حملاوي رهام درة التاج

نيبو رميساء

تحت اشراف الاستاذة:

د.عساسي كريمة

ملاحظة :

نرجو منكم مساعدتنا في ملء هذه الاستمارة، مع العلم أن جميع البيانات ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض علمية بحثية.

لذلك نرجو منكم الإجابة عن الأسئلة الواردة بكل صدق وموضوعية.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

شكراً لتعاونكم.

السنة الجامعية: 2024 / 2025

البيانات الشخصية:

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر: أقل من 30 ☐ 30-35 ☐ 35-40 ☐

40-45 ☐ 50 فما فوق ☐

المستوى الأكاديمي: ☐ أستاذ مساعد "ب" ☐ أستاذ مساعد "أ" ☐

☐ أستاذ محاضر "ب" ☐ أستاذ محاضر "أ" ☐ أستاذ التعليم العالي

سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: واقع استخدام الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات.

الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
01	تعتمد الإدارة على البريد الإلكتروني كأداة اتصال رسمية وفعالة لتوجيه التعليمات والتنسيق مع الأساتذة.					
02	تستخدم الإدارة تطبيقات التراسل الفوري (مثل واتساب وتليغرام) للتواصل الإداري الفوري مع الأساتذة.					
03	يتم نقل الإعلانات والمستجدات الأكاديمية للأساتذة بانتظام عبر المنصات الرقمية الرسمية (مودل، بروغرس).					

					04	تُعقد بعض الاجتماعات باستخدام وسائل الاتصال الرقمية.
					05	تُخصص الإدارة منصات رسمية (موقع إلكتروني، صفحة فيسبوك) لتوفير المعلومات الأكاديمية والإدارية للأساتذة.
					06	يُعتبر الاتصال الرقمي الوسيلة الأساسية في إدارة العلاقات بين الإدارة والأساتذة داخل القسم.
					07	يتم انتقال المعلومات داخل القسم بسرعة باستخدام الأساليب الحديثة للاتصال.
					08	يملك قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات بنية تكنولوجية تؤهله للاعتماد على الأساليب الحديثة للاتصال في تأدية العمل.
					09	يتم التواصل بين رئيس القسم والأساتذة بشكل منتظم عبر وسائل الاتصال الحديثة مما يعزز التنسيق السريع.
					10	تعتمد الإدارة بشكل كبير على الأساليب الحديثة للاتصال في التواصل مع الأساتذة.

المحور الثاني: دور الأساليب الاتصالية الحديثة في تطوير معارف الأساتذة الجامعيين
اتجاه الوظيفة.

الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
01	ساعدتني الأساليب الاتصالية الحديثة مع الإدارة على تعزيز معرفتي بالإجراءات الإدارية المتبعة في القسم.					
02	ساعدني التواصل مع الزملاء عبر المنصات الرقمية على تبادل المعارف المهنية وتحسين الأداء الوظيفي.					
03	تشجعت الأساليب الاتصالية الحديثة على البحث المستمر والاطلاع على المستجدات الأكاديمية المرتبطة بمهامك الوظيفية.					
04	تُدمج الأساليب الاتصالية الحديثة ضمن البرامج التدريبية الموجهة للأساتذة، مما يساهم في رفع كفاءتهم وتحسين مهاراتهم التدريسية.					
05	تمكنني الأساليب الاتصالية الحديثة من تقديم محتوى تعليمي أكثر تفاعلية وجاذبية للطلبة.					

					أتاحت لي الأساليب الاتصالية الحديثة عبر التطبيقات الفورية (واتساب، تليغرام، مودل) فرصة تنسيق المهام الأكاديمية مع الزملاء بسرعة وكفاءة.	06
					تساعدني الأساليب الاتصالية الحديثة على متابعة التطورات البحثية والعلمية في مجالي، مما يدعم جودة تدريس المواد الأكاديمية.	07
					تساهم الأساليب الاتصالية الحديثة في تعزيز قدراتي على التواصل الفعال مع الطلبة وتحفيزهم على المشاركة داخل الفصل.	08

المحور الثالث: دور الأساليب الحديثة للاتصال في زيادة مردود العمل المنجز للأساتذة الجامعيين

الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
01	تُساهم الأساليب الاتصالية الحديثة في رفع جودة وكفاءة إنجاز العمل الأكاديمي لدى الأساتذة.					
02	ساعدتني الأنظمة الإلكترونية مثل (مودل، بروغرس) على تنظيم الأنشطة التدريسية بكفاءة أكبر وتحسين متابعة الأداء الأكاديمي للطلبة.					
03	وفرت لي الأساليب الاتصالية الحديثة وقتًا وجهدًا في التواصل مع الإدارة والطلبة.					
04	أسهمت الأساليب الحديثة في تعزيز التنسيق الفعال بين الزملاء داخل القسم، مما رفع من كفاءة العمل الجماعي.					
05	مكنتني الأساليب الرقمية من إعادة تنظيم					

					المهام اليومية وتحديد الأولويات بشكل أفضل.	
					توفر لي أدوات الاتصال الحديثة إمكانية العمل عن بُعد دون التأثير على المردود.	06
					أسهمت الأساليب الاتصالية الرقمية في رفع سرعة الاستجابة لمتطلبات العمل الأكاديمي.	07
					أستخدم الوسائل الرقمية لمتابعة وتقييم الطلبة بشكل أسرع وأكثر فعالية.	08
					ساعدني البريد الإلكتروني على متابعة المستجدات الإدارية بسرعة ودقة، مما قلل من التأخير في إنجاز المهام.	09
					يساعد بروغرس في توثيق وتحليل الأداء الأكاديمي، مما يعزز من دقة التقييمات ويسهل مراجعة النتائج.	10
					توفر المنصات الرقمية مثل مودل إمكانية تقديم الأنشطة التفاعلية	11

					الطلبة، مما يزيد من مشاركتهم وتفاعلهم مع المحتوى التعليمي.	
--	--	--	--	--	--	--

المحور الرابع: العوائق التي تواجه الأساليب الحديثة للاتصال في قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.

الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
01	ضعف البنية التحتية الرقمية يؤثر على استخدام الأساليب الحديثة للاتصال					
02	عدم تكامل الأنظمة الرقمية يعيق فعالية الاتصال.					
03	غياب برامج التدريب على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة يقلل من فعاليتها.					
04	ضعف شبكة الإنترنت في بعض القسمين يؤثر سلباً على استخدام الأساليب الحديثة للاتصال.					
05	يواجه بعض الأساتذة صعوبة في التكيف مع الأساليب الرقمية الحديثة في الاتصال.					
06	غياب الدعم المالي الكافي لتوفير أدوات الاتصال الحديثة.					
07	غياب برامج تحفيزية لتشجيع الأساتذة على استخدام الأساليب الحديثة للاتصال يقلل من اهتمامهم بها.					
08	تعتبر بعض المنصات الرقمية مثل بروغرس معقدة الاستخدام بالنسبة لبعض الأساتذة.					

					انتشار بعض المفاهيم الخاطئة حول استخدام الأساليب الرقمية يؤدي إلى رفضها من قبل بعض الأساتذة.	09
					تواجه المنصات الرقمية مثل مودل مشكلات تقنية تؤثر على سرعة الأداء.	10
					تؤثر الإجراءات البيروقراطية على سرعة اعتماد الأساليب الحديثة للاتصال.	11