

# مجلة

## بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط



دورية علمية محكمة تصدرها الجمعية المصرية للعلاقات العامة - العدد الرابع - يوليو / سبتمبر ٢٠١٤

### ملخصات بحوث بلغات أجنبية:

- الثقة كأداة لتحليل وفهم العلاقات العامة  
أ.د. سعيد لوصيف (جامعة الجزائر ٣) ... ص ٩
- مشكلات الحجاج وأنماط الاتصال في حج عام ١٤٣٤ هـ: دراسة في البيئة الاتصالية لحجاج مجموعة جمهورية مصر العربية  
د. عثمان بن بكر قزاز (جامعة أم القرى) ... ص ١٣

### البحوث العربية:

- شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تفعيل الحراك السياسي: دراسة ميدانية على عينة من جمهور سعيد مصر  
د. محمد زين عبد الرحمن (جامعة بني سويف) ... ص ١٧
- فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية لجمعية الفجيرة الخيرية في دولة الإمارات العربية المتحدة  
د. شعبان حسن حمادة الناصري (جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا) ... ص ٥٣
- دور أجهزة العلاقات العامة في إدارة الأزمات الداخلية بالوزارات المصرية: دراسة ميدانية  
د. ماجدة عبد المنعم مخلوف (المعهد العالي للإعلام وفنون الاتصال ب ٦ أكتوبر) ... ص ١٠١
- العلاقة بين ملكية وسائل الإعلام ومعالجتها لقضايا التحول الديمقراطي  
السيد عبد الرحمن علي (مجمع اللغة العربية بالقاهرة) ... ص ١٣٣
- سوسيولوجيا الاستخدامات وأطر مقاربتها في علوم الإعلام والاتصال قراءة في التمثلات والاستخدام والتملك  
إسماعيل بن ديبلي (جامعة الجزائر ٣) ... ص ١٧١

### ملخصات الرسائل العلمية:

- معالجة مفهوم الوطنية في الدراما السياسية في التلفزيون المصري  
دعاء أحمد محمد البنا (الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات) ... ص ١٨٧

(ISSN 2314-8721)  
الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية  
(ENSTINET)  
جميع الحقوق محفوظة ٢٠١٤ @ EPRA  
[www.cpra.org.eg](http://www.cpra.org.eg)



# هيئة التحكيم العلمية للبحوث

## أ.د/ علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

### Prof. Dr. Thomas A. Bauer

Professor of Mass Communication - University of Vienna

## أ.د/ منى سعيد الحديدي

أستاذ الإذاعة والتلفزيون المتفرغ بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

## أ.د/ ياس خضير البياتي

أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

## أ.د/ انشراح الشال

أستاذ الإعلام المتفرغ بكلية الإعلام جامعة القاهرة (دكتوراه الدولة فى الآداب والعلوم الإنسانية من فرنسا)

## أ.د/ حسن عماد مكايي

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - عميد كلية الإعلام جامعة القاهرة

## أ.د/ نسمة يونس

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - كلية الإعلام جامعة القاهرة

## أ.د/ محمد معوض إبراهيم

أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس والعميد الأسبق لكلية الإعلام بجامعة سيناء

## أ.د/ سامي السيد عبد العزيز

أستاذ العلاقات العامة والاتصالات التسويقية المتفرغ - العميد السابق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

## أ.د/ عبد الرحمن بن حمود العناد

أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

## أ.د/ محمود يوسف مصطفى عبده

أستاذ العلاقات العامة ووكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

## أ.د/ سامي عبد الرؤوف محمد طايح

أستاذ ورئيس قسم العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

## أ.د/ بسيوني إبراهيم حمادة

أستاذ الإعلام السياسي والرأي العام بكلية الإعلام - جامعة القاهرة  
عميد شعبة الإعلام بالأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام ٦ أكتوبر

## أ.د/ شريف درويش مصطفى اللبان

أستاذ الصحافة - كلية الإعلام جامعة القاهرة

## أ.د/ حسن علي محمد علي

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنيا

## أ.د/ عابدين الدردير الشريف

أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

## أ.د/ محمود حسن إسماعيل

أستاذ ورئيس قسم الإعلام وثقافة الأطفال - معهد الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس

## أ.د/ حمدي حسن أبو العينين

أستاذ الإعلام وعميد كلية الإعلام والألسن نائب رئيس جامعة مصر الدولية

## أ.د/ عثمان بن محمد العربي

أستاذ العلاقات العامة والرئيس السابق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

## أ.د/ وليد فتح الله مصطفى بركات

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - كلية الإعلام جامعة القاهرة

## أ.د/ تحسين منصور رشيد منصور

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة اليرموك - الأردن

## أ.د/ محمد عبد الستار البخاري

بروفيسور متفرغ بقسم العلاقات العامة والدعاية، كلية الصحافة، جامعة ميرزة أولوغ بيك القومية الأوزبكية

## أ.د/ علي قسايسية

أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر ٣

## أ.د/ رضوان بو جمعة

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

(JPRR.ME)

دورية علمية محكمة

العدد الرابع - يوليو / سبتمبر ٢٠١٤

مؤسسها

ورئيس مجلس الإدارة

د/ حاتم محمد عاطف

رئيس EPRA

رئيس التحرير

أ.د/ علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد

الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مدير التحرير

أ.د/ سامي طايح

أستاذ العلاقات العامة

كلية الإعلام - جامعة القاهرة

مساعدو التحرير

أ.د/ رزق سعد عبد المعطي

أستاذ العلاقات العامة

جامعة مصر الدولية

أ.م.د/ الصادق رابح

أستاذ الإعلام المشارك بالكلية الإماراتية الكندية  
بالإمارات العربية المتحدة العميد الأسبق لكلية المعلومات  
والعلاقات العامة بجامعة عجمان

د/ السيد عبد الرحمن علي

باحث (مدرس) بمجمع اللغة العربية بالقاهرة

### المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية

الجيزة - الدقي

بين السرايات - ٢ شارع أحمد الزيات

Mobile: +201141514157

Tel : +2237620818

Www.epra.org.eg

Jpr@epra.org.eg

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة  
للجمعية المصرية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، سواءً بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة  
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية  
(ISSN 2314-8723X)

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة على العنوان التالي:

**EPRA Publications**

Egyptian Public Relations Association, Giza, Egypt  
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: [jpr@epra.org.eg](mailto:jpr@epra.org.eg) - [chairman@epra.org.eg](mailto:chairman@epra.org.eg)

موقع ويب: [www.epra.org.eg](http://www.epra.org.eg)

الهاتف : 818 - 02-376-20 (+2) - 151 - 14 - 15 - 0114 (+2) - 157 - 14 - 15 - 0114 (+2)

**التعريف بالمجلة :**

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيم هذه الأبحاث من قبل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، وهي تابعة للجمعية المصرية للعلاقات العامة أول جمعية علمية مصرية متخصصة في العلاقات العامة.

- المجلة معتمدة ولها ترقيم دولي ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة، ومصنفة من لجنة الترفقيات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تُقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تُقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- يُقبل نشر البحوث الخاصة بالترفقيات العلمية – وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه.
- يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

**قواعد النشر:**

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية – الإنجليزية – الفرنسية) على أن يكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوب باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهتم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكون البحوث قد تم تقييمها من قبل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعته ويراعى الكتابة ببنط Simplified Arabic (١٤) والعناوين الرئيسية والفرعية Bold.
- يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المرجع في متن البحث وفقاً لطريقة APA الأمريكية.

- يقدم الباحث عدد (٢) نسخ مطبوعة من البحث ونسخة إلكترونية على CD مكتوبة بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصره عنه.
- فى حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمى بقبول البحث للنشر. أما فى حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمى وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له فى أسرع وقت.
- إذا تطلب البحث إجراء تعديلاً بسيطاً فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال أسبوع من استلام ملاحظات التعديل وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالى أما إذا كان التعديل جذرياً فيرسله الباحث بعد ١٥ يوم من إرسال الملاحظات له.
- قيمة نشر البحث ٨٥٠ جنيه مصرى للمصريين من داخل مصر وللمصريين المقيمين بالخارج والأجانب ٤٥٠ \$ .
- يتم رد مبلغ ٢٥٠ جنيه للباحثين من داخل مصر ورد مبلغ ١٣٠ \$ للباحثين المصريين المقيمين بالخارج والأجانب فى حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
- لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٣٥) صفحة A4- فى حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٢٠ جنيه مصرى للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب ٥ \$.
- يتم تقديم خصم خاص من قيمة النشر العلمى لعضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى بنسبة ١٠٪ ولأى عدد من المرات خلال العام.
- يُرسل للباحث عدد (٣) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٣) مستلة من البحث الخاص به.
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٢٥٠ للمصريين ولغير المصريين ١٥٠ \$.
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٣٥٠ جنيه للمصريين ولغير المصريين ١٨٠ \$.
- على أن لا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات. ويتم تقديم خصم ١٠٪ لمن يشترك فى عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة . ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولى.
- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين ٣٠٠ \$.
- يتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولى السريع. ويتم تقديم خصم ١٠٪ لمن يشترك فى عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة .
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه ومن خارج مصر ٣٥٠ \$ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ٨٥٠ جنيه ومن خارج مصر ٤٥٠ \$ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أى دخل بها.
- ترسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الجمعية المصرية للعلاقات العامة- جمهورية مصر العربية - الجيزة - الدقى - بين السرايات - ٢ شارع أحمد الزيات، والإمیل المعتمد من الجمعية [jpr@epra.org.eg](mailto:jpr@epra.org.eg) بعد تسديد قيمة النشر وإرسال صورة الإيصال التى تفيد ذلك.

## الافتتاحية

تتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام منذ بداية إصدارها في ديسمبر من العام ٢٠١٣م - ليصدر ثلاثة أعداد تضم أبحاثاً ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم. والآن نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال العدد الرابع من المجلة وهو يتضمن بحوثاً ورؤى علمية للأساتذة والأساتذة المساعدين والمدرسين وكذلك لطلبة مرحلة الدكتوراه.

وباعتراف اللجنة العلمية (تخصص الإعلام) لترقية أعضاء هيئة التدريس إلى أساتذة وأساتذة مساعدين بالمجلة بعد أن اطلعت على العدد الأول وتم تقييمها بنفس درجة المجالات العلمية لأقسام الإعلام في الجامعات المصرية؛ أتاحت مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط الفرصة للنشر العلمي بها كنافذة جديدة لنشر بحوث طلبة وطالبات مرحلة الدكتوراه - ولبحوث أعضاء هيئة التدريس الراغبين في التقدم للترقي لدرجتي أستاذ مساعد وأستاذ. ولكونها أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط. وجد الأساتذة الراغبون في تقديم انتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياته الفرصة للنشر على نطاق العالم العربي وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول، وأيضاً من خلال موقعها الإلكتروني.

ففي البداية نجد دراسة باللغة الفرنسية قدمها الدكتور سعيد لوصيف أستاذ الإعلام بجامعة الجزائر ٣ عن: "الثقة كأداة لتحليل وفهم العلاقات العامة" حيث يوضح الباحث دور الثقة كأداة لتحليل وفهم العلاقات العامة باعتبارها مكوناً من مكونات رأس المال الاجتماعي، وفي توطيد وتقوية علاقات الثقة بين المؤسسة وأطرافها المعنية.

كما يتضمن العدد بحوثاً مقدمة للنشر العلمي بهدف تكوين رصيد للباحثين من شباب أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية من عدة دول مختلفة وهم: د. عثمان بن بكر قزاز من (المملكة العربية السعودية) الذي تقدم بورقة علمية باللغة الإنجليزية تناولت: "مشكلات الحجاج وأنماط الاتصال في حج عام ١٤٣٤هـ دراسة في البيئة الاتصالية لحجاج مجموعة جمهورية مصر العربية"، د. محمد زين عبد الرحمن من (مصر) في موضوع: "شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تفعيل الحراك السياسي: دراسة ميدانية علي عينة من جمهور صعيد مصر"، د. شعبان حسن حمادة الناصري من (العراق) حول: "فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية لجمعية الفجيرة الخيرية في دولة الإمارات العربية المتحدة"، أما د. ماجدة عبد المنعم مخلوف من (مصر) فقدمت ورقة علمية حول: "دور أجهزة العلاقات العامة في إدارة الأزمات الداخلية بالوزارات المصرية: دراسة ميدانية".

وأخيراً تأتي البحوث المقدمة من الطلبة المسجلين لدرجة الدكتوراه لاستيفاء شرط النشر لبحثين من الرسالة قبل مناقشتها. والبحوث المقدمة للنشر في هذا العدد هي: "أثر الشائعات في الرأي العام في ضوء نظرية الفوضى الخلاقة" قدمها د. حاتم محمد عاطف من (مصر)، "سوسيولوجيا الاستخدامات وأطر مقاربتها في علوم الإعلام والاتصال قراءة في التمثلات والاستخدام والتملك"، للباحث إسماعيل بن ديبلي من دولة (الجزائر).

ومن (مصر) تقدم الباحث السيد عبد الرحمن علي بورقة علمية بعنوان: "العلاقة بين ملكية وسائل الإعلام ومعالجتها لقضايا التحول الديمقراطي".

وللاستفادة من الرسائل العلمية تقدمت الباحثة دعاء أحمد محمد البنا من (مصر) لنشر ملخص دراستها للدكتوراه بعنوان: "معالجة مفهوم الوطنية في الدراما السياسية في التلفزيون المصري".

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول جيل الأساتذة وبحثهم لا تخضع للتحكيم طبقاً للقواعد المتبعة للنشر العلمي في المجالات العلمية. أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين في التقدم للترقية للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجة الدكتوراه فتخضع جميعها للتحكيم من قبل الأساتذة المتخصصين.

وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

**رئيس تحرير المجلة**

أ.د/ علي عجوة



**فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية لجمعية الفجيرة الخيرية في دولة  
الإمارات العربية المتحدة**

إعداد

د/ شعبان حسن حمادة الناصري (\*)

---

(\*) أستاذ العلاقات العامة المساعد – رئيس قسم العلاقات العامة بجامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا .



## فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية لجمعية الفجيرة الخيرية في دولة الإمارات العربية المتحدة

د. شعبان حسن حمادة الناصري

جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

### ملخص الدراسة :

أدرجت دولة الامارات العربية المتحدة التي كان لها السبق في اطلاق أول حكومة الكترونية في الوطن العربي هي(حكومة دبي الإلكترونية عام 2001)، أهمية وفوائد تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالنسبة للفرد والمنظمات والمجتمع بشكل عام، وما لها من أثر كبير في توفير الوقت والجهد والمال وزيادة الفاعلية في تقديم افضل واسرع الخدمات للجمهور على مواقعها الحكومية والوزارية ذات العلاقة بشبكة الانترنت العالمية، وكذلك السبق في إطلاق هيئة تنظيم الاتصالات الموقع الرسمي للحكومة الذكية، الذي يمثل البوابة المعلوماتية لكل ما يتعلق بمبادرة الحكومة الذكية على مستوى دولة الامارات) ، وأيضاً كمبادرة هي الاولى من نوعها على مستوى الوطن العربي.

وانطلاقاً من ذلك تسعى هذه الدراسة الكشف عن مدى اهتمام دولة الامارات بصفة عامة في توظيف تقنيات الاتصالات والمعلومات لتطوير العمل الحكومي في إماراتها السبع وتحويلها الى حكومات الكترونية، ومنها تحديداً تطبيق المشروع الإلكتروني لحدى مؤسسات حكومة إمارة الفجيرة، وكذلك الكشف عن فاعلية الإتصال، ومدى تأثر عمل جهاز العلاقات العامة فيها بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، عبر تطبيقها الخدمة الإلكترونية الواسعة والمختلفة، المستخدمة من قبل احدى مؤسساتها كجمعية الفجيرة الخيرية الى جمهورها(نموذجاً)، اضافةً الى تحديد ماهية دور الخدمة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني لهذه الجمعية في تشكيل صورة ذهنية عنها لدى جمهورها، ومدى تحقيق الموقع اتصالاً فعالاً بين الطرفين عبر موقعها على شبكة الانترنت.

وتطمح هذه الدراسة في تحقيق هدفين رئيسيين الاول: معرفة حجم الاهتمام والتطبيق العملي الذي توليه حكومة إمارة الفجيرة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في مؤسساتها ودوائرها. والثاني: التعرف على الصورة الذهنية المكونة لدى جمهور تلك المؤسسات بعد استخدامها لهذا النمط الاتصالي الجديد، ومدى قدرة هذه الوسيلة على تحقيق اتصال متناسق بين المؤسسة وجمهورها.

وأظهرت نتائج الدراسة ان الغالبية العظمى من المستفيدين والمسجلين على موقع الجمعية الإلكتروني ممثل بمجال خدمة الزكاة والمساعدات المحلية بنسبة (٤٠%)، وان نسبة (٦١,٥%) من المبحوثين يفضلون الاتصال بالجمعية عن طريق الهاتف للأستفسار، كما غالبيتهم يفضلون الخدمات الاتصالية التقليدية بالجمعية، التي تثبت مدى امتلاك العاملين لمهارات الاتصال، بينما عبرت النسبة الغالبية منهم

(٧٨,٥%) عن رضاهم عن مستوى الاتصال الإلكتروني الذي تقدمه الجمعية على موقعها، وكذلك استخدام اغليبتهم الروابط الاتصالية المتوافرة على موقع الجمعية بنسبة (٧١,٥%)، بينما كان معدل فترة الرد للجمعية على أي استفسار أو اقتراح أو شكوى عبر موقعها الإلكتروني خلال أسبوع باستخدام معظم المبحوثين رابط ((أتصل بنا)) على موقع الجمعية الإلكتروني، وذلك عن طريق خدمة (Email Us)، واخيرا فان النتائج كشفت عن ان مستوى الصورة الذهنية للمبحوثين لموقع الجمعية الإلكتروني كانت أكثر ايجابية بنسبة (٨٦,٥%) .

وأهم ما اوصت به الدراسة هو ضرورة تقديم جمعية الفجيرة الخيرية المزيد من الدعم لموقعها الإلكتروني من خلال التطوير المستمر لخدماتها وزيادة فاعلية الروابط الاتصالية، وايضا ضرورة اهتمام المؤسسات بمفهوم الحكومية الإلكترونية بامارة الفجيرة باستخدام هذه الوسيلة الاتصالية بفعالية وتقنية عالية، وكذلك القائمين على تصميم المواقع الإلكترونية فيها بشكل عام والجمعية بشكل خاص، اضافة الى حتمية تطوير مفهوم العلاقات العامة لدى مؤسساتها بان يكون لها دور فعال على مواقعها الإلكترونية للتواصل بشكل أوسع مع جمهورها، في تقديم الخدمات لهم.

**مقدمة:**

يعصف العالم من حولنا بمتغيرات سياسية واجتماعية واقتصادية وعلمية، ويشهد تحولاً سريعاً وشاملاً في جميع المجالات وخاصة مجال المعلومات والاتصالات، الذي شهد ثورةً وأنفجاراً معلوماتياً متسارع الإيقاع، أدى الى تحولات مثيرة في الحياة الانسانية وطرقاً في العمل غير مسبوقه، مثلت حقبة مهمة في تاريخ البشرية المعاصرة، لانها أحدثت نقلات سريعة وعميقة ليس فقط في اساليب الاتصال والتعامل مع المعلومات، بل في انماط الحياة والعمل والتفكير التي أصبحت اكثر عقلانية وشفافية وتفاعلية، وهي((ثورة قادت البشرية الى قرية عالمية صغيرة تسري في أوصالها الشبكات المعلوماتية المتنوعة لتمدها بالحركة والديناميكية التي تحفظ لها استمرارها المستقبلي، لذا فقد استقر الرأي على اننا نعيش عصر المعلومات. وعلى هذا الاساس فقد تبارت الدول والحكومات وخاصة الدول الغربية على تغيير نظام العمل بما يواكب هذه المتغيرات العالمية بحيث تؤدي الخدمة التي تقدمها الدولة والادارة الحكومية بشكل يسير وسريع، بما يضمن توفير الوقت والجهد والمال، ويتم في ذات الوقت الكفاءة والفاعلية وحسن الاداء في العمل)).(د. عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني ، ص٩٧).

ولهذا فقد ((هزلت الحكومات الذكية الى التوجة نحو الحكومة الالكترونية باعتبارها النظام الذي سيؤدي الى هدم الاسلوب اليدوي او بالاحرى الكلاسيكي التقليدي في التنظيم والادارة الحكومية، والذي كان معول هدم او تحطيم للإدارة السليمة الناجزة السريعة ، وسيجعل هذا النظام الوليد او بالاحرى الجديد في الاخذ بأسلوب العلم والتكنولوجيا مقياساً جديداً في التخلص من سلبيات ومساوئ الادارة الحكومية البالية)). (رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، ١٧٤).

وعليه ((أصبحت دراسة الحكومات الالكترونية ضرورة من ضرورات هذا العصر، بل هي وسيلة فعالة ومتفاعلة لتحسين الاداء الحكومي لخدمات الافراد، وبناء الثقة بينها وبين جمهور المتعاملين معها من الافراد، نظرا لما تحققه من فوائد ومزايا تعجز الحكومات التقليدية السالفة قبل تطبيق نظام الحكومة الالكترونية عن تطبيقها)). (د. بشير علي باز ، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري والتصويت الالكتروني، ص١٨).

ومن اهم هذه الاهداف والمزايا هي :

١. تبسيط وتقليل الاجراءات الطويلة، والتحلل من الروتين والبيروقراطية المعقدة.
٢. الإرتقاء بكفاءة الجهاز الاداري للحكومة الالكترونية، والوصول بالخدمات الى مستوى عالي من الدقة والسرعة، ويوفر الجهد والمال والوقت.
٣. ضمان مستوى عالي من الكفاءة الانتاجية، مع ندرة وقوع الخطأ، مما يؤدي في النهاية الى تحقيق الشفافية الادارية.
٤. أهمية الحكومة الالكترونية يؤدي الى توفير في القوى العاملة، وتقليل الجيش الكثير من الموظفين، او بالاحرى العمالة الزائدة، حيث يمكن ان تؤدي الخدمة في أي وقت كان، حيث لا مجال للأجازات الرسمية والاعياد والمناسبات في ظل وجود الحكومة الالكترونية.

مما ساعدت كثيرا المتعامل مع الحكومة الالكترونية ان يقضي حاجاته في أقصر وقت ممكن، بل يمكن له ان يؤدي تلك الخدمة وهو جالس في منزلة، وهذا بالضرورة سيقضي على المشاكل التي تنشأ عن المواجهه المباشرة بين موظفي الدوائر والمؤسسات الحكومية وطالبي الخدمة، وما يترتب على ذلك من تعقيد اداري، وروتين ممل وطويل (د. ماجد راغب الحلو ، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة ص٦٠).

ومن أجل نجاح إقامة الحكومة الالكترونية فانها تتطلب رؤية والتزاماً وتوافر الموارد والتعاون بين الحكومة والاعمال والمواطنين. وفي تقرير لكتاب غربي مختص عن استخدام الانترنت من قبل الحكومة وتعداد الفوائد الاخرى للحكومة، (( أفاد هذا التقرير بعدة ايجابيات هي:

- أن الخدمات الفورية على شبكة الانترنت هي أقل تكلفة من تلك المسلمة شخصياً.
- يمكن ان يغير تقديم الخدمات الالكترونية أنماط توزيع الموارد البشرية وتحسين الاداء التنظيمي.
- الروتينية التي تعالجها بسهولة أجهزة الحاسبات.
- في بعض نماذج توصيل الخدمات فإن من شأن المستفيد منها أن يدفع التكاليف من اجل سهولة استخدامها، وخفض تكاليف الحصول على الخدمات عبرالشبكة، وهكذا يمكن ايجاد مصدر للدخل وتمويل رأس المال والتشغيل وتكاليف الصيانه للموقع على شبكة الانترنت، وثمة مصدر اخر لدخل الخدمات الالكترونية هو الوفورات الناتجة عن تخفيض التكاليف.
- لأن الخدمات الالكترونية تتطلب استثمارا في الحواسيب والبنية التحتية للاتصالات والبرمجيات وتصميم المواقع والموظفين والخبراء، فإن فوائد خفض تكاليف الخدمات تميل الى أن تقع في سنة مالية مختلفة عن تلك السنة التي يتم تكبد التكاليف فيها.
- أدى النمو السريع لشبكة الانترنت الى نمو الكثير من المنظمات التي تنتقد الحكومة وتعرض عليها وبالتالي تحقيق جودة الاداء وتحسين الخدمات.
- أصبحت شبكة الانترنت أداة قوية لزيادة المشاركة الشعبية في العملية السياسية.
- أصبحت شبكة الانترنت اقوى من اي وقت مضى كأداة اتصالات من اجل الديمقراطية القائمة على المشاركة الشعبية، وفي صميم اثرها التحويلي يمكن الاسلوب الذي تسمح باستخدام المعلومات عن طريقه (( (steven cohen & willin Eimicke. February,2001. repor t).

### أولاً - مشكلة البحث :

إن ظهور أساليب وأشكال جديدة ومتنوعة من البث المعلوماتي في ظل استمرار التقدم التكنولوجي، أحدثت تغيرات في عالم الوسائط الالكترونية التي دخلت في صلب عمل المؤسسات والمنظمات، مما أثرت على الركائز الأساسية للعلاقات العامة وممارسيها، واسهمت في اتجاههم نحو استخدام هذه الوسائل لتوطيد علاقة مؤسساتهم بالجمهور .

ويسعى الباحث في دراسته هذه الى معرفة حجم الخدمات الالكترونية المستخدمة على موقع جمعية الفجيرة الخيرية عبر شبكة الانترنت، والتعرف على الصورة الذهنية المكونة لدى جمهورها عن المؤسسة الحكومية بعد استخدامها هذا النمط الاتصالي الجديد، ومدى قدرة هذه الوسيلة الاتصالية على تحقيق اتصال متناسق بين المؤسسة وجمهورها، ومعرفة مدى الصلاحيات الممنوحة للعلاقات العامة في الجمعية في ممارسة مهماتها ووظائفها عبر موقع الجمعية على شبكة الانترنت. وعليه يمكن صياغة المشكلة البحثية لتحديد ماهية دور الخدمات الالكترونية على موقع الجمعية في تشكيل صورة ذهنية لدى المستفيدين الذين يتعاملون معها، ومدى تحقيق الموقع اتصالا فعالا بين الطرفين.

### ثانياً - أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تبحث مدى تأثر عمل العلاقات العامة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي جسدتها إمارة الفجيرة بتطبيقها مشروع الحكومة الالكترونية، في مؤسساتها ودوائرها منذ عام ٢٠٠٥، الذي أحدث تغيرات جذرية في سمات الادارة الحكومية، سواء في هيكلها او في اشكال اتصالها بجمهورها. كما تكمن أهميتها كونها اول دراسة تتناول واقع الاتصال الالكتروني في جمعية الفجيرة الخيرية للتعرف الى مدى تأثرت العلاقات العامة فيها بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والاتصال بالجمهور عبر موقعها على شبكة الانترنت، إضافة الى قياس الصورة الذهنية المبنية عن تلك المؤسسة لدى جمهورها ، إضافة الى كونها ستوفر صورة واضحة عن ماهية الصلاحيات الممنوحة لممارسي العلاقات العامة في جمعية الفجيرة الخيرية، من خلال استخدام موقع المؤسسة على شبكة الانترنت في تحقيق اتصال متكامل ومتناسق بين المؤسسة وجمهورها.

### ثالثاً - أهداف البحث: تطمح هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية :-

١. معرفة آراء الادارات الالكترونية واتجاهاتها في عدد من المؤسسات والدوائر الحكومية في إمارة الفجيرة بدولة الامارات العربية المتحدة .
٢. التعرف الى الصورة الذهنية المكونة لدى المستفيدين والمتعاملين المسجلين في موقع جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت، على ضوء المستجدات الاتصالية والممثلة باتصالهم بالجمعية عبر موقعها على شبكة الانترنت.
٣. مدى تحقيق الخدمات الاتصالية التي ت قدمها جمعية الفجيرة الخيرية عبر موقعها على شبكة الانترنت الى مستفيديها والمتعاملين معها.
٤. التعرف الى الفوائد والمميزات التي يحققها الاتصال الالكتروني لجمهور المستفيدين والمتعاملين وموقع جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت.

**رابعاً - تساؤلات أو فرضيات البحث :**

وضع الباحث مجموعتين من التساءلات التي تحقق اهداف البحث ، المجموعة الاولى تتعلق بالمقابلة الميدانية مع القائمين على موقع عدد من المؤسسات والدوائر الحكومية على شبكة الانترنت في امانة الفجيرة وهي :-

١- ما هي الصلاحيات التي تمنحها الجهة المسؤولة على موقع المؤسسات الحكومية على شبكة الانترنت للادارات الاخرى للمؤسسة بشكل عام، وجهاز العلاقات العامة بشكل خاص، للاشراف على الموقع وتزويده بالبيانات والمعلومات التي تتوافق واحتياجات الجمهور ومتطلباته ؟

٢- كيف يمكن لممارسي العلاقات العامة ان يتواصلوا بفعالية مع جمهور المؤسسات الحكومية عبر موقعها على شبكة الانترنت ، لتحقيق اتصال متبادل معهم من وجهة نظر القائمين على الموقع ؟

٣- كيف يمكن ان يساهم موقع المؤسسات الحكومية على شبكة الانترنت من وجهه نظر القائمين عليه، في بناء صورة ذهنية ايجابية للمؤسسة لدى الجمهور ؟

اما مجموعة الاسئلة التي تتعلق بالمستفيدين والجمهور المتعاملين المسجلين على موقع جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت فهي :

١- ما مدى استفادة المتعاملين والمستفيدين من الخدمات الموجودة على موقع جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت ؟

٢- ما هي الميزات التي يوفرها موقع جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت لجمهوره ومستفيديه من المتعاملين معه ؟

٣- الى اي مدى يستشعر المستفيد او المتعامل مع جمعية الفجيرة الخيرية لأهمية استخدام الاتصال الالكتروني لموقع الجمعية على شبكة الانترنت ؟

٤- ماهي القناة او الرابط الالكتروني الذي تحصل جمعية الفجيرة الخيرية على التغذية العكسية لتقوية علاقتها بجمهورها من المستفيدين والمستخدمين لموقعها على شبكة الانترنت ؟

**خامساً - منهجية البحث :**

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي التحليلي، وهو (( يُعد من اكثر المناهج ملائمة للدراسات الوصفية التي تهدف الى دراسة الافراد، والتعرف على وجهات نظرهم وما يفكرون فيه وما يعتقدونه )) (د. سامي طابع ، بحوث الاعلام ، ص ص ١٦٨\_٢٢٢).

واستخدم الباحث هذا المنهج للكشف عن مدى توظيف الاتصال الالكتروني وفائدته ، واسهامه في تحقيق توازن اتصالي بين المؤسسه والجمهور . ولجأ الى استخدام هذا المنهج نتيجة النقص الذي لاحظته في الدراسات التي اجريت على استخدام الاتصال الالكتروني عبر شبكة الانترنت في خدمة الجمهور للمؤسسات الحكومية في دولة الامارات بوجه عام وامارة الفجيرة بوجه خاص، وايضاً مدى تحقيق



الاتصال الفعال المتوازن بين كل ذلك، من أجل استخلاص النتائج الايجابية التي تؤدي الى زياده امكانية الاهتمام في اصدار تعميمات بشأن ظاهرة استخدام شبكة الانترنت كأداة ووسيلة فعالة في الاتصال بالجمهور، لتحقيق اتصال متناسق بين المؤسسة والجمهور، وبالتالي دراسة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة في جمعية الفجيرة الخيرية موقعها على شبكة الانترنت في اداء مهماتهم، واتصالهم بالجمهور عبر هذه الوسيلة الاتصالية الحديثة.

### سادسا - مجتمع البحث:

اختار الباحث جمعية الفجيرة الخيرية بوصفها مؤسسة شبه حكومية طبقت مفاهيم الاتصال الالكتروني وأسسه عبر موقعها على شبكة الانترنت بعد تطبيق مشروع حكومة الفجيرة الالكتروني، وقام بتحديد المدة الزمنية لعملية جمع البيانات من عينة الدراسة خلال فترة نهاية عام 2013.

### سابعا - عينة البحث:

اعتمد الباحث في اختيار مفردات الدراسة على ((عينة عمدية، طبقا للسمات والخصائص التي تتوافر في المفردات، بما يخدم اهداف البحث، وتم اختيار العينة العمدية عن طريق اختيار غير عشوائي، اي الاختيار المقصود من جانب الباحث عددا من وحدات المعاينة يرى المطلع - طبقا لمعرفته بمجتمع البحث - انها تمثل المجتمع الاصلي تمثيلا صحيحا)). (سمير محمد حسين ، دراسات في مناهج البحث العلمي ، ص ٣٠٢ - ٣٠٣).

وتم تطبيق الدراسة على عينة من جمهور مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية من المستفيدين والمتعاملين المسجلين والمستخدمين للاتصال الالكتروني لموقع الجمعية على شبكة الانترنت، من خلال اختيار عينة عمدية قوامها (200) مبحوث، من المستفيدين لمختلف مشاريع وبرامج الجمعية المتنوعة، التي تشمل كفالة الايتام، والزكاة، والمساعدات الاجتماعية، والاسر المنتجة، وصندوق مساعدة الطلبة، وحفظ النعمة، ومشاريع الانشائية والتنمية، والتعاون مع المؤسسات الخدمية.

### ثامنا - آليات وادوات جمع البيانات ومصادر البحث:

اعتمد الباحث في دراسته على اليات وادوات جمع البيانات الاتية :

١- استماره الاستبيان : ((تعد استماره الاستبيان من اهم طرائق جمع البيانات، وتهدف الى جمع البيانات من الافراد ( المبحوثين )، خلال فترة زمنية محددة ، وهي بيانات كمية تتعلق بمجموعه المتغيرات التي يهدف الباحث لدراستها)) (د. سامي طابع ، بحوث الاعلام ، ص ١٦٧).

وتعتبر ((شبكات الاتصال الرقمية من الاساليب المستحدثة في جمع البيانات، إذ تم توظيف البريد الالكتروني في استقصاء البيانات والمعلومات وهذه الاساليب اصبحت بديلا علمياً ومنهجياً من الاساليب الورقية في جمع البيانات)). (محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم ، ص ٣٥٨ - ٣٥٩).

وأعدَّ الباحث استمارة استبيان للجمهور الخارجي الممثل بالمستفيدين والمتعاملين المسجلين على موقع مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية الإلكتروني، للتعرف إلى مدى استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لهم تلك المؤسسة عبر موقعها على شبكة الانترنت، ومدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتهم، والصورة الذهنية المكونة لديهم عن المؤسسة بعد استخدامهم موقعها الإلكتروني، ومدى تحقيق هذا النمط الاتصالي اتصالاً فعالاً ومتوازناً بين الطرفين وكذلك تحقيق التغذية العكسية.

٢. **المقابلة الشخصية:** استخدم الباحث أسلوب المقابلات المقننة أو الموجهة، وهي (( المقابلات ذات الاجراءات والخطوات والاسئلة المحددة مسبقاً، وهي التي لا يسمح فيها للقائم بالمقابلة بالخروج على الحدود المرسومة، فالاسئلة تحدد مقدماً، وتوجه لكل مبحث بالصيغة نفسها والترتيب الموجود في استمارة المقابلة ذاتها، وعادة ما تستخدم الاسئلة ذات النهايات المغلقة، وإذا ما استخدمت الاسئلة ذات النهايات المفتوحة فسكنون لاغراض الاستيضاح، أو معرفة الاسباب والدوافع، وأهم ما يميز المقابلات المقننة أو الموجهة سهولة حصر المعلومات وتحليلها )) (المصدر السابق، ص ٣٩٧).

وأجرى الباحث مقابلات مقننة مع عدد من مسؤولي ادارة الخدمات الإلكترونية في مؤسسات إمارة الفجيرة بوجه عام - والعلاقات العامة - بوجه خاص - لتزويد محتويات الموقع والتعرف إلى آرائهم بخصوص مدى أسهام موقع المؤسسة بالخدمات التي تقدمها في بناء صورة ذهنية ايجابية للمؤسسة لدى جمهورها الخارجي، ومعرفة الصلاحيات الممنوحة لممارسي العلاقات العامة لاداء مهماتهم واتصالهم بالجمهور الخارجي عبر موقع المؤسسة على شبكة الانترنت.

## تاسعاً - إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية :

١. **الصدق :** (( تم تطبيق مقياس الصدق على استمارة الاستبيان من خلال مراجعتها مع مسؤول ادارة الخدمات التقنية والإلكترونية في جمعية الفجيرة، وتم تعديل استمارة الاستبيان وفقاً لأرشاداته فضلاً عن الاستعانة ببعض أساتذة الاعلام في جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا بمقر الفجيرة) ) \* .

٢. **الثبات :** (( يعرف مفهوم الثبات بأنه الوصول إلى النتائج نفسها بتكرار تطبيق المقياس على العينة نفسها وفي المواقف والظروف ذاتها)) (محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ص ٤١٩).  
وللتأكد من استمارة الاستبيان قام الباحث باستخدام أسلوب اعادة الاختبار على العينة نفسها بنسبة ١٠% من العينة بعد أسبوع على الاختبار السابق، ومن ثم حساب قيمة الثبات بين نتائج الاختبارين.

(\*) **الاساتذة الذين قاموا بتحكيم استمارة الاستبانة هم :**

- أ.م.د. شيماء سالم السيد، كلية المعلومات والاعلام والعلوم الانسانية بجامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا بمقر الفجيرة.
- أ.م.د. بشير صالح، أستاذ الاعلام، كلية المعلومات والاعلام والعلوم الانسانية بجامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا بمقر الفجيرة.
- أ.م.د. مصطفى كاظم الطائي، أستاذ الاعلام، كلية المعلومات والاعلام والعلوم الانسانية ، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، عجمان.
- د. ماجدة خلف الله ، قسم الاجتماع ، كلية المعلومات والاعلام والعلوم الانسانية ، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا بمقر الفجيرة .
- د. ياسين آدم، أستاذ الاعلام ، كلية المعلومات والاعلام والعلوم الانسانية ، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا بمقر الفجيرة .

((ويُعد المقياس او الاداة ثابتين اذا كان اختلاف النتائج بسيطاً او ارتفع معامل الارتباط بين نتائج الاختباريين)) (المرجع نفسه ، ص ٤٢٠).

٣. آلية جمع البيانات: قام الباحث بتوزيع أستمارة الاستبيان على المبحوثين بطرق عدة، منها توزيع الاستبيان على المستفيدين الذين هم محل الدراسة في مركز خدمة العملاء في جمعية الفجيرة الخيرية خلال شهر أكتوبر من عام 2013، كما أستخدم البريد الإلكتروني في عملية توزيع واستقبال بيانات المبحوثين.

٤. المعالجة الاحصائية للبيانات: بعد الانتهاء من جمع البيانات قام الباحث بفرزها واعداد الجداول الخاصة بأسئلتها، وكذلك اعداد دليل الترميز للسئلة المغلقة والمفتوحة ونصف المفتوحة التي تنتهي بـ (أخرى تذكر)، ومن ثم ادخال البيانات الى الحاسب الآلي وتحليلها أحصائياً لخدمة النتائج.

### عاشراً – الدراسات السابقة:

يمكن تقسيم الدراسات السابقة الى ثلاثة انواع: الأولى: تضم الدراسات التي تناولت العلاقات العامة والصورة الذهنية في المؤسسات الحكومية، وأهمها: دراسة فؤاد علي سعدان، التي تناولت جميع الجوانب الادارية والتنظيمية والاتصالية واساليب ممارسة العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية في الجمهورية العربية اليمنية، بهدف التقييم الموضوعي لهذه الجوانب والاساليب، بالتطبيق على (٨٠) جهازاً حكومياً باستخدام المنهج المسحي. (فؤاد علي سعدان ، دور العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية ، ص ٥-٢٢٣).

أما النوع الثاني فيضم الدراسات التي تناولت تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في ممارسة العلاقات العامة وأهمها: دراسة عبدالعزيز الرقباني، التي ركزت على كيفية ادخال مفهوم الحكومة الالكترونية وتطبيقه في ادارة خدمات ادارة شؤون العمل في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، تطبيقاً على عينة من العاملين في الادارة التي هي موضوع الدراسة. (عبدالعزيز الرقباني ، الحكومة الالكترونية ، ص ٥).

وتناولت دراسات النوع الثالث نماذج العلاقات العامة انطلاقاً من موقع المؤسسة على شبكة الانترنت وكانت أهمها: دراسة د. محمد قيراط التي تناولت واقع العلاقات العامة في وزارة الصحة في دولة الامارات العربية المتحدة وتحديدًا في امارتي أبوظبي ودبي، باستخدام منهجي المسح ودراسة الحالة. (محمد قيراط ، العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ، ٥١).

وكذلك دراسة شريفة رحمة الله سليمان التي ركزت على دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية، وتحديدًا دراسة حالة على امارة دبي، حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الممثلة بشبكة الانترنت - في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية، والتعرف الى النموذج الاتصالي التي تستخدمه المؤسسة في اثناء الاتصال بجمهورها، تطبيقاً على الشركات المسجلة على موقع بلدية دبي

الإلكتروني بدولة الامارات العربية المتحدة.(شريفة رحمة الله سليمان ، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية ، ص٧١).

### ١-٣ مفاهيم وتعريفات الحكومة الإلكترونية:

يُنظر إلى (( العالم عبر العشرة آلاف سنة الماضية من عمر البشرية على أنه عبْرَ الجسر الموصول إلى عصر المعلومات من خلال ثلاثة عصور سابقة هي: عصر الصيد والقنص، ثم العصر الزراعي، ثم العصر الصناعي وصولاً إلى العصر الأخير الذي يطلق عليه الآن عصر المعلومات *information age*، وان كان بعض المتخصصين يفضلون إطلاق مصطلح عصر المعرفة على السنوات العشر الأخيرة، وهو الأمر الذي مازال محل جدال )) .(د. ياس خضير البياتي ، الاعلام الجديد ، ص٤١).

ولكن من (( الشائع تسمية العصر الحالي باسم عصر المعلومات، حيث تبين ان نظم المعلومات والاتصالات قد بدأت في اعادة تحديد وتعريف قضايانا الاجتماعية والثقافية والتجارية. وبالتالي يمكننا القول بأن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة المستمرة ستلعب دوراً أساسياً في اعادة صياغة الحكومة والادارة العامة وفقاً للأهداف الموضوعه لها، والخدمات المتعددة والمختلفة التي تقدمها للجمهور في مجالاته الحياتية كافة، ولهذا فان من سمات هذه الحكومات والادارات والمنظمات المعاصرة أن انشطتها تقوم على المعرفة والمعلوماتية. وتبلورت على هذا الأساس العديد من المفاهيم، منها مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي اخذت تقدم خدماتها للمواطنين والمؤسسات، وسائر المستفيدين من خدماتها الإلكترونية دون الدخول في الانشطة الورقية، وذلك عبر الشبكات، ووفق مبدأ الإصلاح الإداري والحكومي الذي يقوم على تعميق مشروع الحكومة الإلكترونية، من منطلق الإصلاحات الاستراتيجية. لذا يتطلب الدخول الى عصر الحكومة الإلكترونية توافر مقومات عديدة، تتقدمها الإرادة السياسية، والوعي المناسب لدى المواطنين، وتوافر التقنيات والمهارات، وكذلك النية المخلصة والصادقة والعزم على بناء عقد جديد بين الحكومة والمواطنين)).(محمد الطعمنة و طارق العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، ص٩-١٠).

### أ\_ مفهوم الإدارة والحكومة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي (( استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الاجراءات أو التجارة أو الاعلان، ويطل هذا المفهوم الامور غير الادارية. وتتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض بتحقيق الاهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء او بالعكس فهي ممارسة تتسم بتكامل تام للعلاقات بين الحلقات الضرورية او المستويات الادارية في البنية المنظمة. ان التوسع في مفهوم الإدارة الإلكترونية يفتح افاقاً جديدة وواعدة لمزيد من التوقعات ، لاسيما ان الإدارة الإلكترونية ستعمل حتماً خارج اطار الانطباع الذهني الذي يراود الكثيرين حينما يتصورون بانها لا تخرج عن كونها تنفيذ عمليات روتينية او تبادل بيانات إلكترونية *Electronic data exchange*، وأنها عملية تسوق او اتجار إلكتروني او

عرض إلكتروني، لذا تتطلب الإدارة الإلكترونية على النحو الذي اشرنا اليه سابقا الى كفاءات ومهارات متخصصة، فضلا عن حاجتها الى عناوين وظيفية ومساقات عمل جديدة ((مجلة المجمع العربي للحاسبين القانونيين ، ص ٢٠) .

ويشير (( منصف قرطاس الى ان الإدارة الإلكترونية تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات ، كما تشمل ادارة المنظمة والتفاوض التجاري والعقود، والاطار التنظيمي والتشريعات، وكذلك التسويات المالية والضرائب)).(منصف قرطاس ، التجارة الإلكترونية ، ص ١٢) .

أما مفهوم الحكومة الإلكترونية (( فلا يزال في الوقت الحاضر مفهوماً غير متبلور مع وعد غير محقق، وتشبه هدفاً متحركاً يعني اشياء مختلفة لمختلف المؤسسات، وهو هدف لم يتكون بعد ليُمكن التعرف على كيانه بوضوح، ولكن من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية ينطلق في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية فيها، إذ يُعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والاعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها)).(محمد حربي حسن ، استراتيجية الحكومة الإلكترونية ، ص ٦) .

وإذا (( كان البعض يستخدم اليوم العبارة ( الحكومة الإلكترونية ) للحديث عن عملية استخدام وسائل الاعلام والاتصال وتقنيات الحديثة لتطوير اداء الإدارة ، ولا سيما تلك التي لديها علاقة مباشرة بالمواطنين ، فإن البعض الاخر لا يرى موجبا لاستعمال مثل هذه العبارة ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة (الإدارة الإلكترونية) لتأدية المعنى ذاته)).(د.محمد الطعمنة ود.طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، ص ١٣) .

ولكن عموما فإن عبارة (( الحكومة الإلكترونية انتشرت مؤخرا في عدد من البلدان الصناعية، والبلدان الخليجية، خاصة دولة الامارات العربية المتحدة والدول الأوروبية، سعياً من هذه الدول الى ايجاد ارضية مشتركة لتوحيد وتنميط وتقييس الاجراءات الادارية ومحاولة تيسير العلاقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة .وفي هذا السياق فإن الحكومة الإلكترونية هي معرفة متطورة في تطور المعرفة الادارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الاداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية)).(مصدر سبق ذكره ، ص ١٦) .

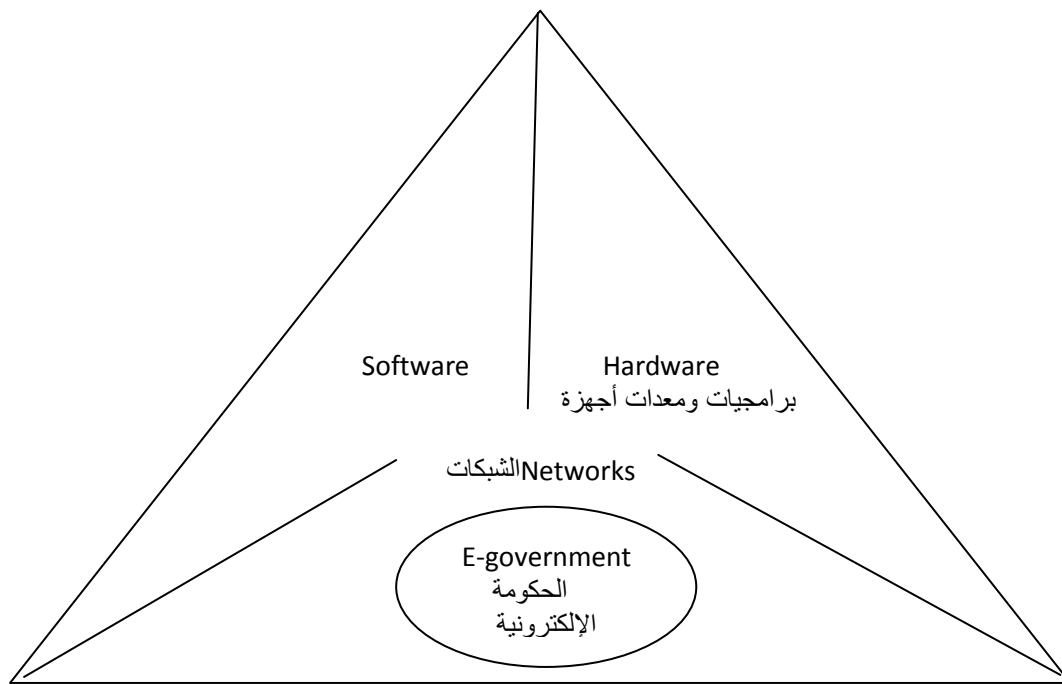
وعليه (( تمارس الإدارة بعناصرها المختلفة كما تتضح في الشكل رقم (1)، الذي يعكس صلة الحكومة الإلكترونية بتكنولوجيا المعلومات من تخطيط وتنظيم واتصالات وتوجيه ورقابة، وفقا للمعطيات الإلكترونية وادواتها المتمثلة بالاتي:

١. الحاسب الالي: ممثلا للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها.
٢. نظم الاتصال (الشبكات): ممثلا لشبكة الاعصاب بما توفره من سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الادارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.

٣- المعلوماتية (البرمجيات): ممثلاً للمعرفة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها الى معلومات.

إن متغيرات ادارة القطاع الحكومي على نحو الكتروني واسعة ومعقدة، فضلا عن ان تداخل متغيراتها يوحي بصعوبة السيطرة عليها، الا ان عملية تصنيفها وتبويبها ضمن عوامل ومتغيرات يسهل على الباحثين اختيار ما هو مناسب للوجود في تطوير بنية مفهوم الحكومة الالكترونية)). (محمد حربي حسن ، استراتيجية الحكومة الالكترونية) .

وعلى الرغم من حداثة موضوع الحكومة الالكترونية، فإن جهوداً مهمة بذلت لتطوير شامل لهذا الموضوع ، إذ يشير مصطلح الحكومة الالكترونية الى (( مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات



شكل (1) الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات .

المقدمة الى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون ذلك مرتبطاً باستخدام وتيسير تكنولوجيا الانترنت)). (رأفت رضوان و رشا عوض و ولاء الحسين ، الضرائب في عالم الاعمال الالكترونية ، ص١٧).

ان (( مضمون مصطلح الحكومة الالكترونية ارتبط باستخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تطوير اهداف عمل المؤسسات الحكومية، وهي اشارات فلسفية ينطوي عليها اجراء تغيير نوعي على اعادة النظر بمفاهيم الادارة العامة ومضامين الخدمة العامة، فضلا عن توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة ، واتاحتها للجميع (Accessibility) وتحسين أساليب تقديمها للمواطنين ، ويمكن ان تصاغ في ضوءها العلاقات التبادلية بين الاجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة اخرى في اي زمان ومكان)). (نائل عبد الحافظ العواملة ، الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة ، ص١٠٥) .

من هذا كله نستطيع ان نقول ان مفهوم الحكومة الالكترونية يشهد اليوم اتساعاً لدى المجتمعات المعلوماتية واصبح اوسع من كونها وجود حواسيب وبرامجيات وانترنت وغيرها من تقنيات، اذ انها ادارة شاملة لمختلف اوجه العمليات الوجستيه والاعمال الالكترونية وادارة الامداد وادارة العلاقات العامة، وعرض الكتالوجات الخاصة بخدمات الخدمة العامة، وضبط طلبات الحصول على الخدمات، وتلبية حاجات عميل الحكومة، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص، والهيئات الرسمية وغير الرسمية، والسيطرة على امور المستودعات والتزويد والسيطرة على جودة اعمال ومهام الدولة، كذلك تمكين المؤسسات المختلفة من تمشية اعمالها الكترونيا دون العوده في مهام كثيرة الى المراكز القيادية العليا.

### ب - تعريفات الحكومة الالكترونية :

ان (( مفهوم الحكومة الالكترونية تواجد في البداية دون تعريف صارم لها ، وبالنسبة للبعض فهو يمثل حكومة تقليدية مع حرف اضافي من ابجدية اللغة الانكليزية (E) يدل على الطريقة الالكترونية لتوفير بديل لطرق توصيل الخدمات الحكومية للاخرين .وفي ابسط المعاني وبإيسر التعريفات يمكن الادعاء بان الحكومة الالكترونية تعني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل عمليات الحكومة والادارة العامة )) .(عبد الحميد بسيوني ، الحكومة الالكترونية والديمقراطية الالكترونية، ص٥٣).

كما يقصد بالحكومة الالكترونية حسبما يرى جانب من الفقه القانوني: (( استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الادارية ، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية )) .(Meghan E.coak &others . Making acase for local E.Government , p.3.)

ويطلق عليها في بعض الاحيان (( حكومة عصر المعلومات، او الادارة بغير اوراق، او الادارة الالكترونية، وهذا هو التعبير الأدق )) (د.هشام عبدالمنعم عكاشة ، الادارة الالكترونية للمرافق العامة ، ص٢٥-٢٦).

وهناك من يعرف الحكومة الالكترونية كذلك بانها: (( قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وبين قطاعات الاعمال بسرعة ودقة عالية، وباقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة (في اي وقت واي مكان)، معتمدة على مبدئين: الأول فني: ويتمثل في اعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنت، وضمان دقتها وسريتها، والثاني إجرائي: ويتمثل: في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صدقها ومصداقيتها )) (د. بسام الحمادي ، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية ، ص١-٦).

ووفقا لخبراء تكنولوجيا المعلومات فان (( الحكومة الالكترونية تهدف الى تزويد جهات الادارة بالمعلومات والبيانات الكافية الصحيحة والدقيقة، وامكانية نقلها وتداولها بين سائر الادارات )) .(سيد أحمد محمد مرجان ، دور الادارة العامة الالكترونية والادارة المحلية في الارتقاء في الخدمات الجماهيرية ، ص٦٢).

فيما يرى جانب اخر ان الحكومة الالكترونية لها مفهومان، (( الاول واسع، والثاني ضيق، فالمفهوم الموسع يعني بالحكومة الالكترونية: تقديم كافة الخدمات والمعاملات الحكومية عبر وسائط الكترونية

سواء كانت عبر شبكة المعاملات الدولية الانترنت او غيرها، والمفهوم الضيق يعني بالحكومة الالكترونية: تقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت حيث تشكل النسبة الاعظم من هذه الخدمات (المعاملات)). (محمد المتولي ، ادارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، ص٧٧-٧٨) .

ويعتقد الباحث ان استخدام مصطلح الادارة الالكترونية بدلاً من الحكومة الالكترونية هو الاشمل من الناحية العلمية والأصطلاحية، لكونها تتناول كافة الاعمال التي تتم بشكل الكتروني في نطاق الحكومة والقطاع الخاص، ومنعاً للتضارب بين الحكومة الدستورية والحكومة الالكترونية والتي تعني تحول الخدمات والمصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص في تقديم خدماتها للجمهور او فيما بينها أو بعضها البعض الكترونياً، من خلال تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة لاداء هذه المهامات.

## ١\_ أهداف ووظائف الاتصال والعلاقات العامة في المنظمات الحكومية:

نتيجةً (( لتطور دور الدولة والاهتمام بالعلاقات الجيدة بالجمهور كان من الضروري انشاء ادارة متخصصة في العلاقات العامة يكون هدفها الاساسي بناء جسور من الثقة والتواصل بينها وبين جمهورها، لذا أقتصر دور العلاقات العامة في المنظمات الحكومية في اول ظهور لها على تزويد وسائل الاعلام بالاخبار والاعداد للمناسبات المختلفة، ولم يكن هناك اسلوب منظم وآلية لتصور رغبة الحكومة في تعبئة الدعم الجماهيري لجميع برامجها ونشاطاتها التي تؤثر في حياة الجماهير على جميع المستويات، ولم تكن هناك ادارة مستقلة للعلاقات العامة في المكاتب الحكومية، أما النشاطات المرتبطة بالعلاقات العامة كان يعهد بها الى قسم يخضع للسيطرة المباشرة للمدير العام)). (G.C Bankl , Effective Public Relation in Public & Private Sector, p.71).

### أ - الأهداف :

ان أهداف العلاقات العامة في المنظمات الحكومية هي (( السعي نحو تحقيق اداء على مستوى عال من الجودة، خاصة في اعداد البرامج والنشاطات، والتوعية باهداف المنظمات وسياساتها والعمل على ايضاح برامجها وخططها للجمهور داخل المنظمة وخارجها، وارشادهم الى الخدمات التي تؤديها وكيفية الحصول عليها، وتأسيس هوية وصورة قيادية للمنظمة في المجتمع، وتمييزه عن غيرها ممن ينافسها، وتنمية شعور العاملين بالانتماء الى المنظمة بالإضافة الى توفير جو يسوده الاستقرار في العمل والاسهام في حل مشكلات العاملين، والدفاع عن موقف المنظمة اذا تعرضت لاي انتقاد من الاخرين، وتدعيم العلاقة بالجمهور بوسائل الاتصال المختلفة)). (لبنان هاتف الشامي، العلاقات العامة في الإدارة، ص ١٩٤).

### ب - الوظائف:

● **وظيفة البحوث والدراسات :** ويقصد بها جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، سواء كانت هذه البحوث تجرى على الجمهور الداخلي او الخارجي او عن سلعة او خدمة او فكرة .



● **الوظيفة الاعلامية والمعلوماتية:** وتهدف هذه الوظيفة الى اعلام الجمهور بالقوانين والنظم الحكومية الى جانب اعلام صانعي السياسات والقرارات بردود الافعال السريعة للرأي العام.

● **الوظيفة الاقتناعية:** وتهدف الى اقناع الرأي العام بضرورة اتخاذ اجراءات معينة، او اعتماد سياسات محددة.

● **الوظيفة الدفاعية والوظيفة التصحيحية:** ويقصد بهما حماية المنظمة من اي هجوم اعلامي قد يقع عليها من الاخرين، او نشر اخبار غير صحيحة حولها، وتستخدم في ذلك قنوات الاتصال الفعالة والمناسبة.

● **الوظيفة الاستشارية:** تعمل العلاقات العامة في المنظمات الحكومية على تقديم المشورة الى الادارة العليا بين فترة واخرى، مادامت نشاطا منظما ومخططا له وموجها نحو تحقيق اهداف معينة. وتعددت جماهير العلاقات العامة وتنوعت، فمنها الداخلي ومنها الخارجي، وأختلفت الاهتمامات والمصالح من جمهور الى اخر، وكلاً بحسب موقعه ومصالحه. (شريفة رحمة الله سليمان ، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية ، ص ١٢-١٣).

ويقصد بالجمهور الداخلي ((جميع العاملين الذين تظمهم المؤسسة او المنظمة في اقسامها ومستوياتها الادارية المختلفة ويعد نقطة البدء في العلاقات العامة حيث ان الجمهور الداخلي يكون اكثر اهتمام وتأثراً بالتطورات التي تتم في المؤسسة او المنظمة ، وهو يتداخله وانتسابه الى جماعات كثيرة في المجتمع ينقل الاهتمام والتاثير الى الخارج في كثير من الاحيان)). (اليسون فيجر ، دليل العلاقات العامة ، ص ٥٩).

أما الجمهور الخارجي في المنظمة الحكومية فيشمل ((جميع الافراد الذين يقيمون خارج المنظمة ويرتبطون بها ارتباطا مباشرا او غير مباشر، واهم وظائف العلاقات العامة اتجاه الجمهور الخارجي في المنظمات الحكومية: شرح نظم المنظمة للجمهور وتفسيرها والاهتمام بالرأي العام، والتطورات الحاصلة في اتجاهات الجمهور واهتماماتهم، وتزويد الجمهور بالمعلومات والحقائق التي تساعد على تكوين رأيه عن المنظمة بحسب الواقع والحقيقة، والاهتمام بشكاوي الجمهور ومقترحاته كالاهتمام في الرد على الشكاوي والمقترحات المقدمة وبيان ما اتخذ حيالها، وهذا الامر له أهمية بالغة في دعم العلاقات بين الحكومة والجمهور، اضافة الى استقبال الزوار والخبراء وتيسير اقامتهم، وتنظيم المؤتمرات والندوات والحفلات التي تقام في المناسبات الخاصة والوطنية وغير ذلك)). (عوض رزق الله ، واقع العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية في دولة الامارات ، ص ٢٧).

### ج - تكوين الصورة الذهنية للمنظمة :

تعرف الصورة الذهنية بأنها (( الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تكون عند الافراد والجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو شعب، أو جنس بعينه، أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو منظمة دولية، أو أي شيء اخر له تأثير في حياة الإنسان، وهذه الانطباعات تكون من خلال التجارب

المباشرة وغير المباشرة، وترتبط بعواطف الافراد واتجاهاتهم وعقائدهم، ومن دون النظر إلى صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، او عدم صحتها، فهي تمثل بالنسبة الى اصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله الى ما حولهم، ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها)). (علي عوجة ، العلاقات العامة والصورة الذهنية ، ص ٩-١٠) .

وتقوم عملية تكوين الصورة على (( التفاعل بين كل ما يملكه المرء من معارف ومعلومات وخبرات واتجاهات وأفكار مستمدة من البيئة التي تحيط به، ويأتي في مقدمة المؤثرات في عصرنا الحالي وسائل الاتصال الجماهيرية، وبهذا تكون الصورة التي يكونها الفرد تأليفا صناعيا للواقع، ولذلك تتمتع بقدر كبير من الذاتية، ومن الطبيعي ان يتمسك بها تمسكا شديدا، ويعتقد صحتها، ويدافع عنها، وتصبح جزءا من ثقافته وتكوينه العقلي وتكوينه العاطفي فيما بعد)). (مسعد صالح ، دور الاعلان في تكوين الصورة الذهنية والخدمات المعلن عنها ، ص ٢٨) .

#### د - تشكيل الاتصال والعلاقات العامة للصورة الذهنية في المنظمات الحكومية :

يعتقد أغلب الباحثين والمنظرين في دراسات الاتصال أن (( سياسات الصورة الذهنية واليات استخدامها هي من أسس اقامة العلاقات، فالمفاهيم الخاصة باستراتيجيات الاتصال بالجمهور وادارة الصورة القومية للبلاد وتنظيمها، بالاضافة الى مفهوم دبلوماسية وسائل الاعلام، كلها ساعدت على زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة لدى الحكومات والدول، حيث ان اغلب حكومات العالم تقيم حملات نشيطة لتنظيم الصورة الذهنية الخاصة بها وادارتها عبر وسائل الاعلام )) . (C. Giffard & K.N. Rivenburgh, "New Agencies", National Images, and Global Events. P.8) .

ومن البرامج التي تعدها العلاقات العامة لبناء صورة جيدة للمنظمة (( اعداد الحملات الاعلامية، وهي على انواع مختلفة، فمنها: حملات الادراك والتعريف والتوعية الاعلامية، وحملات التعليم وتقوية وتدعيم الاتجاه والسلوك، وهناك ايضا حملات اقناع الافراد باكتساب سلوكيات معينة، او تعديل سلوكيات وعادات بالية. وكذلك تستطيع العلاقات العامة من خلال المؤتمرات الجماعية، ورعاية الاعمال الخيرية على المستوى المحلي جذب انتباه الجمهور، وتحسين صورة المنظمة لدى افراده، وجذب وسائل الاعلام لتغطية هذه البرامج)). (مي الخاجة ، دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات العلاجية في دولة الامارات العربية المتحدة ، ص ١١١) .

ولأن كل منظمة تأخذ على عاتقها مسألة كيفية تشكيل شخصيتها في أذهان افراد الجماهير وكيفية تذكيرهم بها ووصفهم لها لذا ((لا بد لها من ان تستخدم برامج العلاقات العامة بشكل فعال لتصحيح الأفكار الخاطئة والأوهام التي قد تظهر نتيجة عدم الاعداد الجيد لهذه البرامج ، فالصورة السيئة قد تأتي نتيجة الجهل بالامور والتحامل واللامبالاة، وتستطيع العلاقات العامة - من خلال برامجها المختلفة -

تحويل كل ذلك الى معرفة وفهم ، بالإضافة الى اثاره الاهتمام لدى الجمهور)). (فيليب هينسلو ، العلاقات العامة ، ص ١١).

وهناك مجموعة من الارشادات لبرنامج الصورة الذهنية التي تعدها العلاقات العامة، حتى تحقق النتائج الايجابية منها: (( وضوح الهدف الذي يجب ان يضعه مسؤولوا الادارة العليا، ومعرفة الذات والدراية بالجمهور المستهدف، وتحديد ميزانية البرنامج، والجدول الزمني الخاص بالبرنامج، وابرار جوانب التميز والتفوق في المنتجات والقدرات والخدمات. وقد يستدعي هذا احيانا احداث تغيير في خطة البرنامج، نتيجة التغيرات في بيئة المنظمة، أما برامج العلاقات العامة الفعالة فقد تمتد وتطول وتستلزم وقتا حتى تظهر نتائج ملموسة )) ( M. Jim, "Image Building with Public Relation," op. cit., p.80 )

وعليه لابد من اعداد العلاقات العامة لبرنامج فعال يشتمل على استراتيجيات محددة لتغيير اتجاهات الجمهور وصورة المنظمة لدى افراده، لتحقيق نتائج ملموسة تستطيع من خلالها المنظمة ان تتجز اهدافها وتكوين اتصال قوي بينها وبين جمهورها ، والوصول الى صورة ذهنية إيجابية لها .

### ١ - ٥ أثر التقنية الحديثة في استخدام اساليب الاتصال والعلاقات العامة :

أتاحت التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال فرصاً جديدة لجميع افراد المجتمع ، فغيرت نمط تبادل المعلومات واسلوبه وكيفية اتصال بعضهم ببعض اولا، واصبحت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات جزءاً لا يتجزأ من البناء التنظيمي في المؤسسات والمنظمات، وغدت تشكل عنصراً ضرورياً للتميز، واداة فعالة لتحديد صورة المنظمة ثانياً، وذلك من خلال انتهاج المنظمات سياسات جديدة تكون موجهة للجمهور تستشعر حاجاتهم ورغباتهم. وتعد شبكة الانترنت من اهم التطورات في المجال المعرفي والمماتي لتأثيرها في كيفية ممارسة المهام الادارية والتنظيمية سواء على المستوى الحكومي او المستوى الخاص. بينما تعتبر العلاقات العامة احد المجالات الادارية التي شملتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرت فيها، ولا سيما شبكة الانترنت التي تعد احد اكبر اشكال الاتصال الحديثة تأثيراً بالافراد والمنظمات، والذي مكن لممارسي العلاقات العامة والاتصال من تقوية ممارسة مهامها وتنمية صورة المنظمة والخارجي وتعزيزها، وتحويل الاشكال القديمة لاساليبها الى اساليب متطورة تخدم المنظمة وجمهورها الداخلي، وقد تميزت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بالسمات والخصائص الاتية:

- التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبلاً ومرسلاً في الوقت نفسه، فالمشاركون بعملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الانشطة.
- اللامكانية: وتعني امكانيه توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة، وهذا يعني امكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك، كما انها تسمح بالجمع بين الانواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد الى شخص واحد او من جه واحد الى مجموعات او مجموعه الى مجموعه.

● قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الإتصال. (مراد رايس ، تكنولوجيا المعلومات ، ص ٢٩).

### أما سمات وخصائص تكنولوجيا المعلومات فهي :

● صار يطلق على ((المجتمعات المتطورة تكنولوجياً مجتمعات المعلومات Information societies والذي يقصد به جميع الأنشطة والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات، إنتاجاً ونشراً وتنظيماً وأستثماراً، ويشمل إنتاج المعلومات وأنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الاهداف التعليمية والتثقيفية )) (د. محمود أبوبكر الهوش ، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات ، ص ١٤).

● تمثل الطريقة السريعة (( للمعلومات Information super highway أبرز سمات تكنولوجيا المعلومات، ووضع جميع التقنيات المتوفرة على صعيدي الاتصالات والمعلومات مثل الهاتف والتلفاز والكابلات والاقمار الصناعية في منظومة مدمجة واحدة )) (مصطفى المصمودي ، العالم العربي وعصر المعلومات - الافاق والتحديات، ص ١٥٥).

● لقد غيرت (( التطورات الراهنة في تكنولوجيا المعلومات شكل وسائل الاتصال والنشر، والوسائل المطبوعة خاصة، حتى تلاشت الحدود من وسائل الاتصال ، وجعلت عملية النشر اكثر دقة وجودة وسرعة وسهولة واقل تكلفة )) (محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، ص ١١).

● ساعد ((شيوخ استخدام تكنولوجيا المعلومات على حرية تناول المعلومات، ومشاركة الجماهير في النشاطات السياسية وزيادة فاعلية الرأي العام، كما ادى التطور في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الى اعادة النظر في الاداء الحكومي، ووظائفه التقليدية، والخدمات التي يقدمها الى قطاعات المجتمع، سواء الجمهور او المنظمات، او المؤسسات الاخرى، وكيفية مواكبتها لمتطلبات العصر)) (يحيى الريوي ، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في تحسين الاداء الحكومي، ص ٤).

### أ - تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتأثيرهما في عمل العلاقات العامة :

تأثرت العلاقات العامة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بوصفها (( احدى المهن الاتصالية المهمة في اي منظمة، حيث اسهمت هذه التكنولوجيا في تطوير اساليبها ووسائلها ، والتأثير في جماهيرها. ويأتي تبني تقنيات جديدة في العلاقات العامة نتيجة للنمو غير المسبوق في ست مجالات متداخلة هي: عدد المنافذ الاعلامية المتوفرة، وسرعة نقل المعلومات، ومقدار المعلومات المتوفرة، وحجمي المنظمات التي تستخدم العلاقات العامة، ومنظمات العلاقات العامة ذاتها، واخيراً مقدار التقنيات الجديدة الصالحة للاستخدام في مجال العلاقات العامة وتنوعها )) (محمد البادي ، ثورة تكنولوجيا الاتصالات ومشكلة الجماهير في العلاقات العامة، ص ٦٢ - ٦٣).

وشملت ((تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات نشاطات العلاقات العامة، التي كان لها انعكاساتها الايجابية على وسائل الاتصال التي تستخدمها، فزادت أعدادها، وتم تغيير أولوياتها، وطورت قدراتها، بحيث أصبحت من العوامل الأساسية المساعدة على تطوير قدرات العلاقات العامة، بدرجة يمكن ان تؤدي الى ان تلعب دوراً أكثر فاعلية في المنظمات الحالية والمستقبلية)). (R.L. Heath , Handbook of public Relations, , p.583). واصبح مُمارسو العلاقات العامة حلقة وصل بين المنظمات التي يمثلونها وبين جميع جماهير منظماتهم، فالعلاقات العامة من حيث هي وظيفة إدارية، تتضمن مسؤولية الاستجابة السريعة للمعلومات، بما يحقق النتائج المثلى لتلبية مصالح المنظمة وجماهيرها.

وعكست ((التطورات التكنولوجية تغيير توجهات ممارسي العلاقات العامة، وسعيهم نحو ايجاد الطرائق المثلى لخدمة الجماهير بواسطة قنواتهم الاتصالية. فممارس العلاقات العامة المهتم بدوره المفترض في المنظمة لا بد من ان يستفيد من الوسائط المتعددة بوصفها اداة انتاجية، واداة لجمع المعلومات وتخزينها واستخدامها، فضلاً على انها اداة تعليمية للمستخدمين ، تساعد على اكتساب مهارات ومعارف جديدة )) (د. محمد الامين موسى ، مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية ، ص ٤).

ويستطيع ممارس العلاقات العامة أيضاً، ان يستفيد من سمة التفاعلية التي تتميز بها الوسائط المتعددة، من خلال تبني نظرة مبتكرة ورؤية واضحة عنها، تقومان على الابداع والاصالة، ومن ثم تحويل هذه النظرة وتلك الرؤية الى تطبيق واضح بهدف الترويج للمنظمة (محمد البادي ، ثورة تكنولوجيا الاتصالات ومشكلة الجماهير في العلاقات العامة، ص ٦٤). وتجدر الاشارة هنا الى ان عملية التحول من النمط التقليدي الى النمط الالكتروني الممثل بتطبيقات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، لا ينبغي النظر اليها بوصفها مشروعاً تكنولوجياً فحسب، بل بقدر ما هو تغيير ثقافي وتغيير مؤسسي يمسان كيان المجتمع وهيكل عمل الحكومة وطرائقه، اي ان التكنولوجيا يجب النظر اليها بوصفها احد عناصر التحول والتغيير اللذين يتكاملان والعنصر البشري الموجود من حيث طريقة تفكيره وثقافته واهليته لاستخدام التكنولوجيا.

#### **ب - أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الاتصال الداخلي والخارجي للمنظمة:**

تزايد اهتمام المنظمات والمؤسسات في الاتصال ب (الجمهور الداخلي ) بهدف ان يضطلع افرادها على سياسة المنظمة وطبيعة أعمالها، لزيادة ولائهم للمنظمة، وزيادة إنتاجهم وأهتمامهم بها، ويعد الاتصال احد اهم النشاطات التي تقوم بها الادارة وأكثرها ضرورة وتشعباً. ويقصد بالاتصال الداخلي تلك الرسائل التي يتم استقبالها داخل النطاق التنظيمي للمنظمة، والانواع الرسمية من الاتصال الداخلي تتضمن (( بيان السياسة الصادرة من الادارة العليا، والاختارات التي تتضمن رسائل بحدوث تغييرات في التعليمات والتوجيهات)). (D. O Hair & W. Friedrich, Strategic Commmmuication in Business and the Profession,P.57. .

ويؤكد الباحث ان اهمية العلاقات العامة على نطاق المؤسسات والمنظمات العامة تبرز بأهتمامها بتأمين الاتصال بين المستويات الادارية العليا والدنيا والعكس، ومن ثم العمل على تشجيعها من خلال

التنسيق بين مختلف الإدارات في المنظمة، وبين هذه الإدارات والجمهور الداخلي لها ثانياً. ويرى الباحث ان القاعدة الأساسية التي تقوم عليها العلاقات العامة المعاصرة اليوم هي الاهتمام اولا بالجمهور الداخلي، ثم الجمهور الخارجي ثانياً، اذ ان العلاقات العامة الناجحة للجمهور الخارجي هي نتاج العلاقات العامة الناجحة لجمهورها الداخلي. ومن هنا يجب على ممارس العلاقات العامة ان يشجع الموظفين على الادلاء بوجهات نظرهم، وتشجيع الادارة على الاستماع لها، وذلك عن طريق القيام بدراسات، وابحاث استطلاع الراي، وان التغييرات الحادثة في انماط العمل اثرت في كيفية اتصال المنظمة بأفرادها، فجميع وسائل التكنولوجيا من اجهزة الحاسب الآلي وشبكة الانترنت ، قد ساعدت على زيادة مرونة العمل وتقسيمه. فمن التطورات المهمة في مجال الاتصالات الداخلية شبكة الانترنت، وهي نظام يجعل المعلومات الخاصة بالمنظمة متاحة لجميع الموظفين فيها عبر الموقع الداخلي لها.

وفيما يتعلق بأهمية استخدامات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في (الاتصال الخارجي للمنظمة) فإن: ((المؤسسات والمنظمات ادركت ان نجاحها يرتبط بقدرتها على الاتصال بالجمهور، وتشكيل صورة ايجابية لانفسها، وتحسين سمعتها، والتأثير في الرأي العام. وهكذا فان العلاقات العامة اصبحت تأخذ موقعها في قلب هذه التطورات وهذا يتطلب منها الاعتماد على ادوات اتصالية حديثة ومتطورة، يكون الهدف منها المحافظة على مستوى الثقة بين المنظمة وجمهورها)). (سامي طابع ، استخدامات الشباب العربي للانترنت، ص ٣٥).

ومع تعدد الوسائل الاتصالية في مجال العلاقات العامة، شهد العصر الحديث تقدماً ملحوظاً في وسائل اتصالية اخرى اكثر فاعلية وسهولة في الاستخدام، اهمها شبكة الانترنت.

### ج - استخدامات العلاقات العامة لشبكة الانترنت :

اتاحت شبكة الانترنت الكثير من قنوات الاتصال ، وتطورت هذه القنوات بمرور الايام، ومن ابرز الخدمات المتوافرة على الشبكة لخدمة جمهور المنظمة هي:

● **شبكة الويب The Word Wide Web :** ((توفر مواقع الشبكة الويب الطريق أمام المنظمات لكي تبلغ مستخدمي شبكة الانترنت بما تقوم به تلك المنظمات من نشاطات، وعمل دعاية لمشروعاتها وخدماتها، وكسب التأييد لسياساتها، وقد قلّدت شبكة الانترنت ادواراً جديدة، كوسطاً للتسلية، وواجهة عرض للشركات، وآلية لتقديم شخصية المنظمة للعالم)). (L.D Wilcox, T.G. Cameron ,P. Auit, et.al. Public . Relations Strategies and Tactics, P.276 .)

● **البريد الالكتروني Electronic mail :** ((بعد البريد الالكتروني أقدم ميزات شبكة الانترنت، وهو احد محركات تطور هذه الخدمة، اذ يتمكن المستخدم من الاتصال بصورة متبادلة بأي شخص في اي مكان مهما بعدت المسافة. كما يوجد نوع من البريد الالكتروني يطلق عليه البريد الصوتي v-mail، حيث يمكن ان تشتمل الرسالة على ملفات إضافية تحتوي على الصوت والصورة والفيديو وسمي ذلك البريد

المتعدد الاغراض (**Multipurpose Internet Mail Extension (MIME)**). وممارسوا العلاقات العامة يستفيدون من البريد الإلكتروني في ارسال توصيات اعلامية ، وتصريحات اخبارية للاعلام، ونشر وسائل اخبارية للموظفين)).(فرنسو السلي ونقولا مكاريز ، وسائل الاتصال المتعددة "ملتيميديا ،ص٧٦).

ويستطيع ممارس العلاقات العامة أيضا، ((استخدام البريد الإلكتروني في تبادل الخطابات بين العملاء، ونقل الخطابات والنشرات الصحفية للمحررين ، وارسال الاخبار العاجلة عن نشاطات المنظمة لمختلف الصحف)).(محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ، ص٢١٧).

● **استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني E-Mail Surveys** : (( تمثل استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني خياراً مهماً لممارسي العلاقات العامة لجمع البيانات من الشرائح السكانية المستهدفة، وبعد بديلاً من استطلاعات الرأي التي تعتمد على النماذج الورقية، او استطلاعات الحوار التليفوني التقليدي، ومن اهم فوائدها ان الافراد عندما يقومون بمراجعته بريدهم الإلكتروني فانهم يكونون مهئين نفسياً للقراءة والاجابة على الاستطلاع)).(L.D Wilcox T.G. Cameron , P.56..).

● **تلقّي الشكاوى** : (( تعد الشكاوى المقدمة من الجمهور الى المنظمة احدى اهم القنوات التي يتم من خلالها التعرف على ردود افعال المتعاملين، ورضاهم عن مستوى ادائهم.وفي اطار التطوير الاداري الذي تشهده منظمات القطاع الحكومي، اهتمت المنظمات الحكومية في السنوات الاخيرة بتلقّي شكاوى جمهورها، فاصبح هذا اسلوبا اداريا لمراقبة الاداء ومراجعتها، ووسيلة لبناء جسور الثقة بين المنظمة وجمهورها. وتتلقى المنظمة عادة الشكاوى على شكل رسائل مكتوبة توضع في صندوق الشكاوى او عبر الهاتف ، ومع انشاء المنظمات مواقع لها على شبكة الانترنت، تم تغيير شكل تقديم الشكاوى فاصبح اليوم الكترونيا عبر موقع المنظمة على شبكة الانترنت،او عبر البريد الإلكتروني)).(عبد الرحمن قاسم ، شرطة دبي وشكاوى المتعاملين، ص٢).

● **المجموعات الاخبارية**: ((المجموعات الاخبارية هي مجموعة المناقشة التي يمكن تبادل المعلومات والآراء اياها في جميع انحاء العالم،من خلال برنامج لقراءة الاخبار على شبكة الانترنت مثل برنامج انترنت إكسبلورر **Internet Explorer** )) (E.S. Gaddis, (On-Line Research Techniques for Public ) (Relations ) , Handbook of Publi,p.594.

ويرى الباحث ان ممارس العلاقات العامة يستطيع الاستفادة من خاصية المجموعات الاخبارية في توزيع المعلومات عن نشاطات المنظمة وخدماتها للجمهور، وقد يستخدم لوحات اعلانية على موقع المنظمة لعرض تعليق مستخدميه على الرسائل والاخبار للحصول على تغذية عكسية من الجمهور الذي يزور الموقع فتتكون لديه رؤية كاملة عما يفكرون به وما يحتاجونه وما يريدونه.

● **مراقبة الموقع**: (( يشتمل مجتمع شبكة الانترنت على آلاف من الجماعات التي تستخدم خدمات شبكة الانترنت الاتصالية، مثل حجرات الدردشة Chat Room ، وجماعات الاخبار، لمناقشة

موضوعات مشتركة، ومن هنا يستطيع هؤلاء المستخدمون أحداث تأثير في رأيهم عن سمعة المنظمة وصورتها، والتعبير عن آرائهم بحرية حول المنظمة وخدماتها)) (ديفيد فيليبس، العلاقات العامة عبر الانترنت، ص ١٠١).

● **منتدى العلاقات العامة Public Relations Forum**: هي (( جماعة اخبارية تفرغ نفسها للاتصالات في مكان معين، حيث يستطيع الباحثون طلب المعلومات التي يريدونها، ويقوم الأشخاص الذين لديهم معرفة بالموضوعات بارسال رسالة بالبريد الالكتروني الى الباحث، فعلى سبيل المثال قام احد ممارسي العلاقات العامة بطلب معلومات عن كيفية وضع استراتيجية اتصال، طلبها منه احد العملاء، وخلال يوم واحد ارسل اليه عدد من الاجابات التي شكلت قيمة للعميل مثل: ربط استراتيجية الاتصال بأهداف المنظمة، وتجزئة الجماهير الى شرائح، الى جانب ضرورة فهم ما الذي يود الجمهور معرفته، والسؤال عنه)). (أليسون فيكر، دليل العلاقات العامة، ص ٤٦١).

● **المقابلات الشخصية على شبكة الانترنت On-Line Interviewing**: تعد المقابلات الشخصية عبرشبكة الانترنت منهجية بحثية جديدة ومفيدة، بحيث يمكن ان تجرى عن طريق البريد الالكتروني، او بالمجموعات الاخبارية، وتقضي المقابلة الشخصية على شبكة الانترنت قيام الفرد بالاجابة على مجموعة من الاسئلة. ومن اهم مميزات هذا النوع من المقابلات (( عدم الحاجة الى الاستأذان في الدخول على الموقع، حيث يمكن ان يتم الاتصال مباشرة بصناع القرار، واطاحة القائم بالمقابلة الشخصية الوقت الكافي للمبحوث، حتى يفكر بتأن وحذر عند تقديم الردود )) (E.S Gaddis , (On-Line) Research Techniques for Public Relatinos , p.593).

وهناك خدمات اخرى تقدمها شبكة الانترنت لممارسي العلاقات العامة مثل: (( قبول طلبات جمهور المنظمة على مدار الساعة دون الحاجة الى موظف لتلقي مكالمات هاتفية، او الاجابة على الاستفسارات. كما برز استخدام جديد لشبكة الانترنت ممثل بتصميم المطبوعات والرسوم الملونة والجرافيك والجدول، بوصفها تكنولوجيات جديدة في ممارسة المهنة للعلاقات العامة.

ويساعد استخدام شبكة الانترنت في العلاقات العامة على تحقيق اهداف كثيرة في طليعتها الاهداف الاعلامية مثل: ارسال النشرات والمواد الاخبارية الى وسائل الاعلام المختلفة، ومراقبة مؤشرات شبكة الانترنت عن المنظمة وتلقي التساؤلات والتفسيرات المختلفة من المحررين وامكانية الرد عليها، الى جانب قراءة النشرات الاخبارية الخاصة بالمنافسين والموردين والعملاء، ومن ثم تستفيد العلاقات العامة من شبكة الانترنت بالحصول على اكبر كم من المعلومات، وتمكنها من الخروج من التقوقع في الوسائل التقليدية الجامدة الى عالم اوسع ووسائل اكثر الى حجم الجماهير وعدد زوار كل موقع، ووقت الزيارة وتاريخها، والزمن الذي يستغرقه الزائر وموطنه)). (د. مي الخاجة، استخدام شبكات الانترنت في مجال العلاقات العامة، ص ١٦-١٨).

وفي هذا يرى الباحث ان تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفرت وسائل وأساليب جديدة، بحيث اصبحت المنظمات تمتلك عدداً اكبر، وتنوعاً اوسع في وسائل الاتصال الجماهيرية والشخصية التي



تتعامل من خلالها مع الجماهير، ووجدت الاساليب الفنية التي توفر الرسائل التي تبثها المنظمة عبر وسائل التقنية فعالية كبرى وتأثيراً أعمق، وفسحت المجال للمنظمة بحرية الاختيار من بين الوسائل التي تستخدمها في تعاملها مع الجمهور.

ويتضح (( ان ممارس العلاقات العامة يستطيع دمج التطورات التكنولوجية ذات الاهمية في ممارسة وظيفته بما يحقق له فاعلية مثلى في اتصاله بالجمهور، وادراك قدرات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتاحة ايضا، والتسليم بأن هذه القدرات لا بد ان يتم استغلالها بشكل مناسب ومتابعة اخر المستجدات التقنية في خدمة الجمهور، وتأكيد عدم اهمال اهمية الاتصال القائم على الحوار والمحادثة مع الجمهور. وترتبط شبكة الانترنت الجهود المشتركة في طريق العمل بالمنظمة، وتجعل عملية الاتصال ممكنة بين موظف واخر، وتمكنهما من العمل ضمن نطاق تعاوني مشترك لانجاز المشروعات)). (محمد فهمي واخرون، الانترنت، ص ٢٧١-٢٧٢).

#### د - متطلبات شبكة الانترنت واهميتها للمنظمة:

تساعد القيم التنظيمية الخاصة في المنظمة على تحديد متطلبات الموظف من شبكة الانترنت، اذ لا بد للمنظمة من التركيز على خمسة مكونات اساسية عند تطبيق نظام شبكة الانترنت وهي: ((المحتوى، والرؤية، والربط، والدور، والدعم، حيث انه لا يكفي بناء شبكة داخلية من دون معرفة احتياجات الموظف، ولا بد من وضع استراتيجية اتصال متفاعلة ومتداخلة لتحقيق مفهوم الخدمة الذاتية في اوساط الموظفين عبر هذه الشبكة)) (H. Lee , Shaping Perceptions, Influencing Stakeholders, P. 3). وتتطلب شبكة الانترنت لكي تكون ذات فاعلية - مثل موقع المنظمة على شبكة الانترنت - القواعد الاساسية الاتية :-

- ان تكون آمنة بحيث يستطيع الموظفون استخدامها بثقة.
- ان تكون جديرة بالثقة، لئلا يشعر الموظفون بأي خوف من استخدامها.
- ان تكون مناسبة لطبيعة العمل، حتى تساعد في تعزيز العمل وتقويته.
- ان تكون سريعة لتوفير الوقت، والمساعدة في الوصول الى المحتوى بسرعة.
- ان يتم تطويرها بانتظام بحيث تكون المعلومات المتوفرة هي احدث المعلومات وتسهل وجود شبكة الانترنت عملية الاتصال بين الموظفين، والتعامل في ما بينهم بأداء العمل بكفاءة وفاعلية، وكذلك تعمل شبكة الانترنت على التقليل من المعلومات غير الصحيحة، اولشائعات التي تخترق المنظمة، نظرا الى وجود مراقبين دائمين للموقع، وهذا الامر يمنح الموظف الثقة بالمعلومات المنشورة على الشبكة الداخلية، ويساعد على تعزيز العمل. (ديفيد فيليبس، العلاقات العامة عبر الانترنت، ص ٩٢).

## ١-٦ حكومة دولة الامارات وتطبيقات مشروعها الالكتروني في خدماتها المؤسسية :

انطلاقاً من رؤية حكومة دولة الامارات العربية المتحدة الواضحة وادراكها التام من أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وخلق مجتمع معاصر ومتطورهما اساس النجاح في عصر التقنية والتكنولوجيا والمعلومات، فقد عملت حكومة الامارات الالكترونية على تسريع وتيرة التحول الالكتروني لكافة الخدمات الحكومية في الدولة، وسعيها الى اتاحة كافة الخدمات الاتحادية والمحلية عبر شبكة الانترنت، للوصول الى مجتمع رقمي متكامل، ولأرتقاء بمستوى الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة للجمهور، وفق اعلى معايير الجودة، وبمواصفات عالمية، مما يوفر الوقت والجهد والمال للمستخدمين، وبطريقة سهلة الاستخدام.

وتتولى ادارة حكومة الامارات الالكترونية مسؤولية ادارة الجوانب التقنية والمعلوماتية وتوفير الخدمات القيمة للجهات الحكومية الاخرى على المستوى الاتحادي في الدولة، وفقاً للمرسوم الاتحادي الذي اصدره صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل أنهيان رئيس الدولة بشأن تأسيس الهيئة العامة للمعلومات عام ٢٠٠٨، الذي جاء بتسيب من مجلس وزراء الدولة، حيث اصبحت الهيئة العامة للمعلومات بموجبه الجهة المسؤولة عن برنامج الحكومة الالكترونية في الدولة ، قبل دمجها لتصبح قطاعاً من قطاعات هيئة تنظيم الاتصالات . كما توفر حكومة الامارات الالكترونية خدمات مهمة للجهات الحكومية الاخرى في الدولة تشمل خوادم افتراضية، ورخص برمجيات، اضافة الى الدعم الفني للحوسبة السحابية المقدمة، مع ضمان قدرة الجهة على ادارة التطبيقات التي تحصل عليها .ويؤدي تطبيق مبدأ الحوسبة السحابية بصورة شاملة الى تسريع ايقاع التحول الالكتروني على المستوى الاتحادي في الدولة.

من جهة اخرى يتولى قطاع المعلومات والحكومة الالكترونية في هيئة تنظيم الاتصالات مسؤولية الاشراف على عملية التحول الالكتروني في الدولة ومتابعة تنفيذ خطة الحكومة الالكترونية الاتحادية، بما يضمن تعزيز امكانيات البنية التحتية المشتركة للجهات الحكومية، ورفع جاهزية التحول الالكتروني للخدمات التي تقدمها الحكومة للمتعاملين.

إن نجاح دولة الامارات العربية المتحدة في التحول الالكتروني لمؤسساتها في تقديم خدماتها الحكومية لم يعد امراً مستغرباً، حيث سجلت الامارات انجازاً يمثل سابقة على مستوى العالم بتقديمها (٩٢) نقطة، دفعة واحدة خلال العام الماضي في معيار خدمات الحكومة الالكترونية، احد المعايير الاربعة التي يتشكل منها مؤشر الجاهزية الالكترونية الصادرة عن الامم المتحدة.(صحيفة البيان الاماراتية ، الملحق الاقتصادي، ص١٦). واصبحت ((حكومة الامارات الالكترونية ايضاً من أكبر مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي، وحيازتها على المركز السابع والعشرين في التصنيف التي اصدرته هيئة المعلومات الدولية (IDC) عام ٢٠٠٠ من بين خمس وخمسين دولة ، وفقاً لمؤشر المجتمعات المعلوماتية الذي يقوم بقياس انجازات الدول في تقنيات الاتصال والمعلومات والمجالات المرتبطة بها ، ومستوى الاستخدام

واستعداد الدولة للتعامل ، والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ))، (مجلة التقنية للجميع ، دبي - المدينة الإلكترونية الأولى عربياً والثامنة عشرة عالمياً ، ص ٢-٣). كما ((حققت دولة الامارات العربية المتحدة المرتبة الأولى اقليمياً والمرتبة التاسعة والعشرين عالمياً على مؤشر القدرة التنافسية لتقنية المعلومات ، وفقاً للتقرير الذي اصدره المنتدى الاقتصادي العالمي (أنسياد) لعام ٢٠٠٨)). (صحيفة البيان الإماراتية ، الامارات ال (٢٩) عالمياً على مؤشر القدرة التنافسية لتقنية المعلومات ، ص ١٤) .

ولدولة الامارات العربية المتحدة ايضاً (( السبق في اطلاق اول حكومة الكترونية في العالم العربي وهي حكومة دبي الالكترونية، كما حققت الدولة مكانة مرموقة عالمياً على صعيد الجاهزية للحكومة الالكترونية، فوفقاً لتقرير الامم المتحدة لعام ٢٠٠٨ نالت الدولة الترتيب الثاني والثلاثين، من بين (١٩٢) دولة عضواً في الامم المتحدة في جاهزية الحكومة الالكترونية، وهي الدولة العربية الوحيدة ضمن قائمة أفضل (٣٥) دولة على هذا الصعيد)). (الامارات الثانية والثلاثون عالمياً في جاهزية الحكومة الالكترونية [Http://e4all.dubai.ae/content/view/489/54/lang.ar\\_AE/](http://e4all.dubai.ae/content/view/489/54/lang.ar_AE/) . كما حققت ((الإمارات إنجازاً مهماً ايضاً في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم طبقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية ٢٠١٢ الصادر في شهر فبراير ٢٠١٢، وبعد هذا التقرير، الذي يصدر كل عامين الأشمل والأكثر دقة لرصد مستوى التقدم على مسار الحكومة الإلكترونية لدى مختلف دول العالم، ويركز حول دور الحكومة الإلكترونية في إحداث التنمية المستدامة. فقد قفز ترتيب الإمارات من المركز (٩٩) في مؤشر خدمات الحكومة الإلكترونية في تقرير ٢٠١٠ إلى المرتبة ٧ في المؤشر نفسه للعام ٢٠١٢، ويعد هذا التقدم من الحالات النادرة وغير المسبوقة في تاريخ تقارير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية، ويقيس مؤشر الخدمات الإلكترونية مدى تطور الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة، والجودة، وتنوع القنوات، ومدى استخدام الجمهور لهذه الخدمات. ويشير التقرير كذلك إلى تقدم هائل للدولة في مجال المشاركة الإلكترونية، فقد ارتفع مستوى الإمارات من المرتبة ٨٦ عالمياً في تقرير ٢٠١٠ إلى المرتبة (٦) في تقرير ٢٠١٢، وهو إنجاز متميز في فترة زمنية قصيرة للغاية، ويقيس مؤشر المشاركة الإلكترونية مدى استخدام الحكومة للإنترنت لممارسة الشفافية والتواصل مع الجمهور وإشراكهم في صياغة السياسات وتطوير الخدمات)). (صحيفة البيان الإماراتية ، ص ١٠) .

كما أطلقت (( هيئة تنظيم الاتصالات في دولة الامارات مؤخراً الموقع الرسمي للحكومة الذكية في دولة الامارات العربية المتحدة ([www.mgov.government](http://www.mgov.government)) ، والذي يمثل البوابة المعلوماتية لكل مايتعلق بمبادرة الحكومة الذكية التي أطلقها سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي على مستوى الدولة في خدمات مؤسساتها كافة، وتطمح ايضاً دولة الامارات الى إيجاد سوق إتصالي مجاني لمجتمعها بحلول عام ٢٠١٥)). (صحيفة البيان الإماراتية ، ص ١١) .

ومن بين الامارات السبع التي تؤلف دولة الامارات العربية المتحدة حكومة امارة الفجيرة، التي سعت الى احلال التقنية الحديثة في مؤسساتها ودوائرها الحكومية ممثلة بمعاملاتها وخدماتها، ووضع وتأسيس

البنية التحتية اللازمة لذلك بهدف بناء مجتمع المعلومات، لادراكها ان التكنولوجيا اصبحت اليوم أبرز العوامل التي تسهم في تطوير المجتمع وجعله قادرا على مواجهة التحديات التي تفرضها المتغيرات والتطورات السريعة في عالم التكنولوجيا والتقنية الحديثة اليوم ومن ابرز المبادرات التكنولوجية والمعرفية التي اطلقتها امارة الفجيرة في هذا المجال (( انشاء وتأسيس دائرة في حكومة إمارة الفجيرة تسمى دائرة (الحكومة الالكترونية) ، عام 2003 )) (دائرة الحكومة الالكترونية ، إمارة الفجيرة، ص ٢) .

### أولاً- حكومة إمارة الفجيرة الالكترونية بدولة الامارات العربية المتحدة :

يقصد بالحكومة الالكترونية (( بأن تؤدي المصالح الحكومية ووظائفها ومهامها إزاء ما يتعلق بخدمة الجمهور، او فيما بينها بطريقة الكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة، اي ان تكون الجهة الحكومية قادرة على توفير الخدمات العامة المثلى للأفراد والمجتمع والمؤسسات والدوائر والشركات على حد سواء من خلال توظيف تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ولكي تُحقق مشروعات الحكومة الالكترونية الاهداف المرجوة منها وهي: تقديم خدمات ومنتجات حكومية ذات جودة عالية، فان ذلك يتطلب منها توفير بنية تحتية مناسبة، وإيجاد النظم والتشريعات الملائمة واعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية، وتوفير القدرات والطاقات البشرية المؤهلة)). (محمود بن ناصر الريامي ، متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها ، ص ٢).

ومن اهم الفوائد التي حققتها الحكومة الالكترونية هي (( تحقيق الشفافية من خلال الاتاحة المتساوية لكل المعلومات المرتبطة بالقرارات والاجراءات والخدمات الحكومية للجميع، من افراد ومؤسسات حكومية او خاصة، وتخفيض دورة الوقت المرتبطة بانتاج الخدمات لطبيعتها الفورية وايصالها، وسرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين والعملاء، وتطبيق اللامركزية المؤسسية. وهناك ايضا فوائد اخرى للحكومة الالكترونية مثل: تبسيط الاجراءات وتوفير النفقات، وتقليل الاخطاء في اثناء اجراء المعاملات الورقية .

وتمر عملية التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية بخمس مراحل تصاعديّة هي: ((مرحلة الظهور: وفيها يحتوي الموقع الالكتروني على بعض المعلومات، ولا يتضمن اي اجراءات او اتصال بالمستخدم، ومرحلة الموقع المطور: وهنا يتم تعزيز الموقع الالكتروني بالمزيد من المعلومات عن طريق القوانين العامة والتقارير والنماذج مع وجود روابط للهيئات والوزارات المختلفة، ومرحلة الموقع التفاعلية، ويصاحب هذه المرحلة توفير بعض الخدمات الالكترونية مثل : تنزيل النماذج وطباعتها، ومرحلة الموقع الاجرائي والتي تتيح اجراء عمليات الدفع الكترونياً، او التقدم بطلبات لاستخراج شهادات الميلاد او لتجديد الرخص وغيرها، عبر الموقع الالكتروني، واخيرا مرحلة الحكومة المترابطة، وفيها تحول الدوائر والوزارات الى جهة واحدة مترابطة عبر تطوير بنية تحتية موحدة، وهي اصعب مرحلة من مراحل (الحكومة الالكترونية)). (محمد متولي ، تأهيل الكوادر البشرية بتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، ص ٢-٣) . **ويهدف**

## مشروع حكومة إمارة الفجيرة الإلكترونية الذي بدء العمل الفعلي فيه على شبكة الانترنت عام 2005 مجموعة من الفوائد بالنسبة الى كل من :-

- **الحكومة :** وذلك بتحسين مستوى الخدمات، كسهولة متابعة المعاملات، وسرعة انجازها، وتقليل نسبة التعقيد والتأخير في انجاز المعاملات، فضلا عن اختصار مراحل انجازها. وكذلك انشاء حكومة متكاملة وفاعلة تماما وذلك باستخدام احدث ما توصلت اليه التكنولوجيا بغية تقديم ارقى الخدمات، بكفاءة وجودة عالية من حيث التكلفة والخدمات الحكومية لتحسين العلاقة بين المواطنين وحكومتها.
- **الجمهور:** وذلك بتوفير الوقت والجهد والمال، وتقديم اسلوب موحد للتعامل والحكومة، الى جانب سهولة الحصول على المعلومات والخدمات على مدار الساعة.
- **القطاع الخاص:** الحكومة الإلكترونية تعد هذا القطاع منفذا مباشرا الى المعلومات الحكومية لدعم العمليات التجارية، وتخفيض تكلفة التعامل والحكومة، والاستفادة ايضا من توجهات الحكومة السبابة الى التحديث والابداع. وقد اطلق المشروع البوابة الإلكترونية لحكومة الفجيرة (2)، على موقعها الإلكتروني الحالي. ووفقاً (( لمبادرة وتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، أنجزت دائرة الحكومة الإلكترونية بالفجيرة مؤخراً مشروع البريد الإلكتروني الخاص بحكومة الفجيرة ،وهو جزء من خطط الدائرة للتحويل الى الحكومة الذكية،والذي يربط (١٧) دائرة ومؤسسة حكومية،لتقديم أفضل الخدمات الذكية لجميع الدوائر بالفجيرة )) .(الشيخ المهندس محمد بن حمد بن سيف الشرقي، صحيفة الخليج ، ص ١).

### ثانيا - الحكومة الإلكترونية في مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية:

تعد (( جمعية الفجيرة الخيرية احدى المؤسسات الشبه حكومية في حكومة إمارة الفجيرة، ذات النفع العام للمجتمع ،حيث تأسست عام ١٩٨٧، واجباتها الاساسية التخفيف من معاناة المحتاجين في المجال الخدمي والتعليمي ورعايه الايتام وكفالة الاسر الفقيرة ، وتميزت في تبنيتها الكثير من المشاريع التنموية النوعية، وازعةً على رأس اولوياتها الاهتمام بالانسان باعتباره اساس التنمية. ويأتي على رأس مشروعاتها مشروع تنمية الاسر وتأهيلها، والذي يهدف الى مساعدة الاسر الفقيرة التي تمتلك من القدرات والمهارات ما يمكنها من توفير عيش كريم لها، وذلك من خلال توفير فرص العمل المتاحة، بحيث تتحول من اسر مستهلكة الى اسر منتجة تعتمد على نفسها مع المحافظة على الاصاله والخصوصية المميزة للاسرة الاماراتية )) .(سعيد بن محمد الرقباني ، ص ١).

ومع انطلاق فكرة مشروع الحكومة الإلكتروني في إمارة الفجيرة ، تم الاتفاق على تقديم جميع دوائرها ومؤسساتها الحكومية خدماتها للمتعاملين معها إلكترونياً من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)، ولذا تعتبر (( جمعية الفجيرة الخيرية من المؤسسات الحكومية الرائدة والسبابة بالبداية بالتحويل نحو الحكومة الإلكترونية، حيث بادرت إلى البحث عن ايسر الطرائق واسرعها في الوصول الى نتائج ايجابية

وناجحة. وبناءً على ذلك أطلقت جمعية الفجيرة الخيرية موقعها الإلكتروني على الشبكة العالمية عام 1999 الذي يعد من أوائل المواقع الرائدة الخيرية التي تم تنفيذها على مستوى الدولة، واتجهت إلى الاهتمام باستخدام أجهزة الحاسوب وبرامجه المختلفة منذ دخوله أول مره حيز الاستخدام في الإمارة، واتسع هذا الاستخدام وتم تطويره بزيادة برامج التقنية الإلكترونية، وأسست ضمن وحداتها التنظيمية إدارة خاصة بتقنية المعلومات تتولى تطوير العمليات الإلكترونية بالمؤسسة وتنظيمها.

وتم وضع خطة لتنفيذ المشروع، بعد تحديد الغايات والأهداف لهذا الموقع، وهي تحويل العمليات والخدمات التي تتم بطرائق تقليدية إلى عمليات وخدمات الإلكترونية، يستطيع المتعاملون وإياها الحصول عليها من خلال شبكة الانترنت. ثم أطلقت جمعية الفجيرة الخيرية موقعها الإلكتروني من جديد بعد إجراء تطوير وتحديث عليه، حيث ضم الموقع الإلكتروني الجديد مشاريع وبرامج الجمعية المتنوعة، وتشمل كفالة الأيتام والأسر، والزكاة، والمساعدات الاجتماعية، كما يضم مشاريع تنمية وتأهيل الأسر المنتجة، والمساعدات المحلية، وصندوق مساعدة الطلبة، ومشروع حفظ النعمة، والمشاريع الانشائية والتنمية، وبرامج ومشاريع رمضان.

ويتميز الموقع الجديد بعد تحديثه باتاحة الفرصة للزائر بالمشاركة والتبرع من خلال الانترنت، كما يتيح الفرصة لكافة الزائرين بالمساهمة في دعم الجمعيه بالاراء والمقترحات التي تخدم العمل الخيري، فضلاً عن إمكانية التطوع في أنشطة الجمعية من خلال الموقع، كما يقدم الموقع خدمة حساب الزكاة لكافة أنواعها ومعرفة مواقيت الصلاة، ويأتي تطبيق برنامج الإدارة الإلكترونية مؤخرًا في مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية من منطلق حرصها على مواكبة العمل الخيري والتطوعي لأحدث الحلول التقنية القادرة على تعزيز الأداء والأنتاجية وتطوير مستوى استخدام العاملين للحلول البرمجية وفق معايير عالية الجودة)). (ابو الفتوح محمد بدر).

ويشمل البرنامج كافة (( ادارات واقسام الجمعية التي تضم (الإدارة المالية - الزكاة والمساعدات الاجتماعية- الكفالات- المشاريع- شؤون الموظفين- السكرتارية-الاتصال المؤسسي) ويتميز بما يلي:

- ١- يعمل على تحسين وتطوير أداء العمليات.
  - ٢- ربط كافة ادارات الجمعية ببعضها.
  - ٣- التيسير على المراجعين لتقديم خدمات أفضل في اقل وقت ممكن وبجودة عالية.
- وخلال المرحلة الممتدة من عام ٢٠١٠ لغاية عام ٢٠١٣، تمت فيها مراجعة استراتيجية الخدمات الإلكترونية وتحديد اولوياتها، (انظر جدول رقم 2 - 1) الذي يوضح التوجهات الجديدة لاستراتيجية خدمات الحكومة الإلكترونية من عام ٢٠١٠ - ٢٠١٣ لمؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية.
- وبعد الانتهاء من تلك الخطوات، تم انجاز صفحة الجمعية الإلكترونية على موقع شبكة الانترنت: [www.alkhairia.org.ae](http://www.alkhairia.org.ae)، وبدء تحقيق التواصل بين الجمهور الخارجي والجمعية عبر الموقع، فمن خلال اسم المستخدم وكلمة السر يصل العميل إلى المعلومات الإلكترونية عبر هذا النظام. كما تم انشاء

مركز خاص للمتعاملين الخارجيين للاطلاع والاستفسار عن كيفية تشغيل النظام، لرفع الفهم الإلكتروني للعميل الخارجي.

### جدول (٢-١)

التوجهات الجديدة لاستراتيجية خدمات الحكومة الإلكترونية للجمعية من عام ٢٠١٠ ولغاية ٢٠١٣

خدمات كثيرة	تحويل (95%) من الخدمات المقدمة من مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية الى خدمات الكترونية نهاية عام 2013.
خدمات مرغوب فيها	تشجيع استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ، بحيث لا يقل عدد المعاملات من خلالها عن (60%) من اجمالي المعاملات في جمعية الفجيرة الخيرية .
خدمات مكتملة	رفع شعار ( خدمات من دون زيارات ) .
خدمات متكاملة	استكمال المعلومات عن طريق التكامل بين مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية والدوائر الحكومية الاخرى في إمارة الفجيرة.
خدمات مبتكرة	توفير وسائل مبتكرة ومتعددة للتواصل بينمؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية وبين المستفيدينوالجمهور من خلال شبكة الانترنت .
خدمات مريحة	اعطاء المجال لأفكار تقنية فريدة ، تساعد على جذب المزيد من الدخل للجمعية لتحقيق الاكتفاء الذاتي .

وتم ايضا تنفيذ دورات تدريبية للموظفين والمستفيدين والمتعاملين الخارجيين حول كيفية التعامل والنظام. وبلغ عدد المستفيدين المسجلين على الموقع حتى نهاية عام (2013)، (6600) مسجل، الامر الذي ادى الى تناقص اعداد المراجعين في صالة المعاملات للجمعية، وهو ما وفر بيئة هادئة وملائمة للموظفين لانجاز اعمالهم ((. (ابو الفتوح محمد بدر رئيس تقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية).

### ثالثا - نبذة مختصره عن مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية بإمارة الفجيرة:

أدركت جمعية الفجيرة الخيرية اهمية العلاقات العامة والاعلام، فحرصت على ابراز نشاطاتها وتعريف المجتمع بها لتحقيق التواصل بينها وبين والجمهور، بهدف تمكين الجمعية من تأدية واجباتها وتحقيق اهدافها الانسانية والاجتماعية اتجاه المجتمع.

وكان لمؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية اهداف عديدة من أهمها هي:-

١. تقديم الخدمات الاجتماعية لصالح الفئات المحتاجة.
٢. المساعدة في تقديم اعانات عينية او مالية للمحتاجين.
٣. مد يد العون للطلاب الايتام، لاستمرارهم في الدراسة في سن مبكرة.
٤. الاسهام في أغاثة المتضررين من جراء الكوارث الطبيعية، والنكبات الاجتماعية.
٥. مساعدة الطلبة الذين يعانون من كثرة عدد أفراد الاسرة، وضعف دخل الأب.
٦. إقامة المعارض الخيرية.
٧. العمل على تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية بين الاهالي، وحثهم على التبرع والمشاركة في خدمة المجتمع، وتطويره من النواحي التربوية والتعليمية والانسانية.

٨. إقامة المشروعات التي تحقق النفع العام وتزيد من إيرادات الجمعية.
٩. الاشراف على إقامة المشاريع الخيرية وادارتها مثل: العيادات الطبية، والمدارس، وملاجئ الايتام، وبناء المساجد، وكفالة الايتام، وضحايا الكوارث الطبيعية. (مقابلة شخصية للباحث مع السيد علي سعيد الهاشمي).
- وتتكون الاقسام الاتصالية في جمعية الفجيرة الخيرية من قسمين: يتولى كل قسم مهمات ومسؤوليات محددة وهي على النحو التالي:

#### أ - قسم العلاقات العامة ويهدف الى :

- ١- تعريف الجمهور بالجمعية لاحاطته علما بأهدافها وسياستها، واعلامه بأي تغيير في سياسات المؤسسة بغية ادراك الجمهور لها وخلق فرص التعاون بينهم وبين المؤسسة.
- ٢- مساعدة الجمهور على تكوين رأيه عن الجمعية ، وذلك بتزويده كافة المعلومات ليكون رأيه مبنياً على اساس من الواقع والحقائق.
- ٣- التأكد من ان جميع المعلومات والاخبار التي تقدم للجمهور صحيحة وسليمة.
- ٤- متابعة اقتراحات الجمهور وملاحظاتهم حول ما يتعلق بالجمعية وخدماتها.
- ٥- تشجيع روح الانتماء لدى العاملين في الجمعيات الخيرية وزيادة ولائهم.
- ٦- مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الادارية داخل الجمعيات الخيرية.
- ٧- تأمين التواصل بين الجمعية والجمعيات الاخرى سواء تلك التي تمارس نفس النشاط او التي تعيش في بيئتها عن طريق تبادل النشرات والمطبوعات وكافة وسائل الاتصال.
- ٨- اتباع اسلوب البحث العلمي واجراء الدراسات في حل مشاكل العلاقات العامة دون الاعتماد على التخمين والحدس والتعميم.
- ٩- العمل على كسب تأييد الرأي العام وثقته ومداده بالمعلومات الصحيحة والحقائق عن المشروعات.
- ١٠- تكوين صورة طيبة ومركز ممتاز للجمعيات الخيرية لدى الجمهور الخارجي.
- ١١- نشر الوعي باهمية الخدمات التي تقدمها الجمعية وما تعلق بنشاطها على المستوى الوطني.
- ١٢- تنمية المستوى الثقافي والاجتماعي للعاملين بالجمعية الخيرية. (محمد علي الملا ، ص ١٤).

#### ب - قسم الاعلام وخدمة العملاء ويهدف الى :

- ١- المساعدة في ابراز جهود الجمعية، وأنجاز المعاملات الخاصة بها، وتأمين الدعم الخدمي لمنتسبي الجمعية والتسهيلات اللازمة لمباشرة اعمال الجمعية داخل الدولة، وتأمين المعلومات اللازمة لمستويات الجمعية والزائرين، وتعزيز البيئة الايجابية للجمهور.
- ٢- اقتراح الانشطة والفعاليات الاعلامية الخاصة بالجمعية، ووضع خطة سنوية للبرامج الاعلامية ومتابعة تنفيذها.



٣- الاشراف على انتاج البرامج الوثائقية التلفزيونية والاذاعية التي تُعرف بمسيرة الجمعية ونشاطاتها وبرامجها وتوفير المواد الاعلامية اللازمة لمختلف ادارات واقسام الجمعية وفق خططها المعدة والتي تُعزز من ادائها.

٤- التنسيق مع وسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمقروءة لنشر اخبار الجمعية.

٥- نشر الاعلانات عن نشاطات الجمعية وحملاتها وفق خطط معدة تتوافق مع اهداف الحملات الموسمية او حملات الاغاثة وبرامج نشاطاتها.

٦- الاشراف على مكتبة الصور والاشربة الخاصة بالجمعية وبرامجها وتنظيم تداولها ومراقبتها.

٧- اصدار نشرات داخلية لتوعية العاملين بالجمعية - اعضاء مجلس ادارة، والادارة والمتطوعين والموظفين - بما يستجد من معلومات تخدم العمل الخيري والتطوعي.

٨- تنظيم الحجوزات والقاعات للمناسبات والمؤتمرات التي تقيمها الجمعية وتوفير المتطلبات اللازمة

٩- التنسيق مع الوحدات التنظيمية بالجمعية ذات الانشطة والمشاريع المباشرة مع المجتمع المحلي.

١٠- كتابة المقالات والرسائل لنشاطات الجمعية وتزويدها لوسائل الاعلام بما يتفق وسياسة الجمعية.

● وتم استحداث مركز الاتصال المؤسسي بجمعية الفجيرة الخيرية ،وهو مركز تم استحداثه مؤخراً ويعمل على مدار الساعة في تقديم جميع خدماته عبر الهاتف للمستفيدين وغير المستفيدين ومنها:

١. الاستفسار عن اجراءات الحصول على خدمات الجمعية.

٢. الاستفسار عن النشاطات والفعاليات التي تنظمها الجمعية.

٣. تسلم ملاحظات الجمهور حول خدمات الجمعية.

٤. توفير خدمة ترحاب للاستفسار الآلي، وهي خدمة هاتفية للرد على اتصالات المتعاملين على الرقم المجاني (09-2224360) بشكل آلي للحصول على المعلومات اللازمة حول خدمات الجمعية.

٥- تطوير موقع الجمعية الالكتروني على شبكة الانترنت.

٦- تحديث النشاطات والاخبار والمواد الاعلامية على موقع الجمعية الالكتروني باستمرار.

٧- متابعة الحملات البريدية للجمعية وحملات ( sms ) والبريد الالكتروني والبلاك بيري.

٨- التواصل من خلال الهاتف وموقع الجمعية الالكتروني مع المحسنين والمتبرعين للمتابعة وتزويدهم بالتقارير ومطبوعات الجمعية.

٩- تنظيم بيانات المتعاملين مع الجمعية وتحديث المعلومات الخاصة بهم باستمرار.

١٠- متابعة ارسال الدعوات والبطاقات والمشاركات الى المتعاملين مع الجمعية .ولدى المركز أيضاً بريد إلكتروني خاص على موقع الجمعية لتلقي جميع استفسارات المتعاملين معها من خلاله:

( [waf@emirates.net.ae](mailto:waf@emirates.net.ae) )، إضافة الى الموقع الالكتروني الخاص بالجمعية. (مقابلة شخصية للباحث مع

نجوى سلطان الخزيمي).

كما أستحدثت مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية بداية عام (2012) أنجازاً خدمياً إلكترونياً جديداً ومهماً للمتعاملين معها هو (خدمة الكوبون الإلكتروني) .

### الكوبون الإلكتروني :

أطلقت جمعية الفجيرة الخيرية بداية عام 201 خدمة الكوبون الإلكتروني الخاص بجمع التبرعات، لمواكبة التطور التقني التكنولوجي للبرامج الإلكترونية التي تستخدم المواقع الإلكترونية المختلفة، بهدف تيسير الدفع على المتبرعين الداعمين لمشاريع الجمعية، من خلال عرض مشاريع الجمعية المختلفة على شاشات الكمبيوتر المحمول في كافة أماكن جمع التبرعات، وبعد اختيار المتبرع المشروع الذي يرغب التبرع له، سيحصل بشكل آلي على إيصال أستلام بقيمة المبلغ ونوع التبرع إلكترونياً، ولهذا تم أستبدال كوپونات التبرعات الورقية بالكوبون الإلكتروني، الذي يهدف إلى:-

١. التيسير على المتبرع وضمان حصوله على خدمة متميزة.
٢. إدارة الكوبونات حسب نوع الكابون وفتته، والمندوبين الذين تعاملوا مع الكوبون، وأنجاز الاحصائيات والتقارير اللازمة لايرادات الكوبونات.
٣. الحصول على تقارير اجمالية وتفصيلية عن الكوبونات باستمرار وبصورة ميسرة ودقيقة.

كما عملت الجمعية على توفير قنوات اتصالية مختلفة للمتعاملين معها لتقديم الاقتراحات على موقع نظام الاقتراحات لجمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت عبر رابطها الجديد (قل كلمتك).

أما رؤية جمعية الفجيرة الخيرية فأنها تتمثل بتعاملها والجمهور في التوجهات الآتية:

١. أهتمام الجمعية باستخدام وسائل الاتصال التقليدية والإلكترونية في أثناء تعاملها وجمهورها، بشكل يكمل كل منهما الآخر، وأعطاء خيارات اتصالية مختلفة للجمهور .
٢. اعتماد الجمعية الصدق وسياسة الباب المفتوح في بناء صورة ذهنية جيدة عنها لدى جمهورها.
٣. تطوير علاقة الجمعية بجمهورها بواسطة وسائل اتصالية حديثة، والاخذ بأرائهم.
٤. اتجاه جمعية الفجيرة الخيرية لتطبيق الديمقراطية الإلكترونية من خلال ممارستها مهمات العلاقات العامة، كونه مفهوم يقوم على التواصل في الاتجاهات المختلفة، والاهتمام بادخال وسائل الاتصال المختلفة في إدارة العلاقات العامة تماشياً مع التطور التقني. (أبو الفتوح محمد بدر رئيس قسم تقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية في جمعية الفجيرة الخيرية).

## ٧-١ نتائج الدراسة الميدانية :

### أولاً - المقابلات الميدانية مع القائمين على مواقع عينة التحليل<sup>(\*)</sup>:

اجرى الباحث مقابلات ميدانية مع مسؤولي ادارة الخدمات الالكترونية والعلاقات العامة والاعلام في المؤسسات الحكومية الاربعة بامارة الفجيرة وهي: دائرة الموارد البشرية، وبلدية الفجيرة، والقيادة العامة لشرطة الفجيرة، وجمعية الفجيرة الخيرية، لكون ادارات الخدمات الالكترونيه في تلك المؤسسات هي المسؤولة عن تصميم موقع المؤسسة على شبكة الانترنت، وخلص الباحث بعد إجراء هذه المقابلات الى مجموعة من النتائج التالية:

- تدار مواقع المؤسسات والدوائر الحكومية على شبكة الانترنت في امارة الفجيرة، من قبل فريق عمل متخصص في تقنية المعلومات، وتكون مسؤوليته مناطة إلى إدارة الموقع وتسمى (إدارة الخدمات الالكترونية) المتصلة بدائرة حكومة الفجيرة الالكترونية.
- اختلاف اهداف موقع كل مؤسسة حكومية بامارة الفجيرة على الإنترنت عن الاخرى، طبقاً لاختلاف طبيعة نشاط كل مؤسسة ونوع الخدمات التي تقدمها للجمهور.
- تهتم كل مؤسسة حكومية بامارة الفجيرة بتحديث موقعها على شبكة الانترنت، اما بشكل يومي عن طريق تحديث الاخبار المتعلقة بالمؤسسة، او عن طريق تطوير الخدمات الموجودة على الموقع، أو إضافة خدمات الكترونية جديدة بين فترة وأخرى حسب احتياجات الجمهور لها، وتكون إدارة الخدمات الالكترونية هي المسؤولة عن مراجعة تفاصيل الموقع.
- تعاون الإدارات والاقسام الأخرى وادارات الخدمات الالكترونية في اثناء تصميم موقع المؤسسة على شبكة الانترنت في امدادها بالمعلومات والبيانات اللازمة عن كل إدارة وقسم، خاصة إدارة العلاقات العامة، دون الاسهام في تشكيل شكل الموقع أو اعداد البرامج والخدمات الالكترونية، فجميعها تحول الى مختصي تقنية المعلومات لتحميلها على الموقع.
- تستضيف مواقع المؤسسات الحكومية بالفجيرة على شبكة الانترنت الجمهور الخارجي، وكل من يريد الاستفادة من الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسات من على مواقعها الالكترونية.
- على تنظيم دورات للجمهور لتدريبهم على كيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية المقدمة اليهم مجاناً، من خلال توفير صالات لخدمة العملاء في مقر المؤسسة للاستجابة على كل الأسئلة وتدريبهم على الممارسة الفعلية والتطبيقية اللتين تعدان نوعاً من الاتصال المباشر بالجمهور.
- أحتواء مواقع المؤسسات الحكومية بامارة الفجيرة على شبكة الانترنت على روابط تفاعلية عديدة، كرابط الشكاوى، و رابط استطلاع الرأي لاستقصاء آراء الجمهور حول خدمات الموقع، و رابط خدمة العملاء،

(\*) ١- مقابلة مع السيد محمد خليفة محمد سعيد الزيودي ، مدير عام دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة ، بتاريخ ٣ / ١١ / ٢٠١٣ . ٢-٢ - مقابلة مع المهندس أحمد محمد الشامي ، مهندس شبكات الكترونية في دائرة حكومة الفجيرة الالكترونية ، بتاريخ ٣ / ١١ / ٢٠١٣ .  
٣- مقابلة مع الدكتور الرائد سعيد محمد الحساني، مسؤول قسم العلاقات العامة والاعلام في قيادة شرطة الفجيرة بتاريخ ٤ / ١١ / ٢٠١٣ .  
٤- مقابلة مع أمنة محمد المطوع ، رئيسة قسم العلاقات العامة في بلدية الفجيرة ، بتاريخ ٤ / ١١ / ٢٠١٣ .

ورابط اتصل بنا، و رابط قل كلمتك ((اقتراحات))، التي اسهمت في تحقيق الاتصال الالكتروني بين المؤسسة وجمهورها، الى جانب استجابة المؤسسة لرغبات الجمهور واحتياجات افراده وتلبية طلباتهم، الامر الذي ادى الى احداث التغذية العكسية، وبناء صورة جيدة للمؤسسة، خاصة عند مقارنتها بالخدمات التي كانت تقدم بشكل تقليدي.

• أسهم موقع المؤسسات الحكومية لامارة الفجيرة على شبكة الانترنت في بناء صورة ذهنية جيدة للمؤسسة لدى الجمهور الخارجي، من خلال الخدمات الالكترونية المطورة والموفرة على الموقع، الامر الذي ادى الى تقليل نسبة المراجعين والازدحام، وادى ايضا الى توفير الوقت والجهد، اضافة الى الخدمات المعلوماتية المتوفرة على الموقع مثل: مواقيت الصلاة، حالة الطقس، وروابط مواقع حكومية داخل الدولة وخارجها ، وخدمة البحث، وروابط عن امور التوعية.

• تعاون الادارة الالكترونية وقسم العلاقات العامة في كتابة الأخبار والمقالات المتعلقة بالمؤسسة، ونشرها على الموقع، وتغطية كل الفعاليات والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة عن طريق مراسلة وسائل الاعلام في التغطية الاعلامية، وتنظيم ارسيف الالكتروني على الموقع يحتوي هذه الاخبار.

• اعتماد المؤسسات الحكومية على مؤشرات معينة لقياس نجاح البرامج المقدمة على الموقع او اخفاها مثل: سجل اعداد الزوار، ودراسة ارائهم وملاحظاتهم، ونتائج استطلاعات الرأي التي تعدها المؤسسة، وملاحظة عدد الخدمات والمعاملات المنجزة ونسبة الاقتراحات التي قدمها الجمهور، وتلك التي تم الاخذ بها وتطبيقها.

• اعتمدت المؤسسات الحكومية الاربعة التي ذكرناها سابقاً في إمارة الفجيرة، مواقعها الالكترونية على شبكة الانترنت العالمية التالية:

أ- موقع دائرة الموارد البشرية الالكتروني: [hr.gov.fuj@hotmail.com](mailto:hr.gov.fuj@hotmail.com) و [www.fuj-hr.ae](http://www.fuj-hr.ae)

ب - موقع بلدية الفجيرة الالكتروني : [www.fujmun.gov.ae](http://www.fujmun.gov.ae) و [info@fujmun.gov.ae](mailto:info@fujmun.gov.ae)

ج - موقع قيادة شرطة الفجيرة الالكتروني : [www.fujairahpolice.gov.ae](http://www.fujairahpolice.gov.ae)

د - موقع جمعية الفجيرة الخيرية الالكتروني: [www.alkhairia.org.ae](http://www.alkhairia.org.ae)

## ثانياً . نتائج الدراسة الميدانية التحليلية للمبجوثيين المسجلين على موقع الجمعية الالكتروني:

بعد جمع بيانات الدراسة تم ادخالها الى الحاسب الآلي، ثم تمت معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الاحصائية باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (\*)، باللجوء الى المعاملات والاختبارات والمعالجات الاحصائية الآتية :-

(\* ) برنامج ال SPSS أو (Statistical package for social sciences) (\*) "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها. ويستخدم عادة في جميع البحوث العلمية التي تشمل على العديد من البيانات الرقمية ولا يقتصر على البحوث الاجتماعية فقط بالرغم من أنه أنشئ أصلاً لهذا الغرض، ولكن اشتماله على معظم الاختبارات الإحصائية (تقريباً) وقدرته الفائقة في معالجة البيانات وتوافقه مع معظم البرمجيات المشهورة جعل منه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية

- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.
  - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
  - الوزن المرجح الذي يحسب بضرب التكرارات بوزن معين يقرره الباحث بناءً على عدد المراتب في السؤال ، ثم تجمع نتائج الضرب لكل بند للحصول على مجموع الاوزان المرجحة ، وحساب النسب المئوية لبنود السؤال كلها .
  - الوزن المئوي الذي يحسب من المعادلة :
- الوزن المئوي = (المتوسط الحسابي X100) ÷ الدرجة العظمى للعلاقة
- معامل ارتباط (بيرسن) لدراسة شدة العلاقة الارتباطية بين متغيريين من نوع الفئة اوالنسبة واتجاهها. وتعد العلاقة ضعيفة اذا كانت قيمة المعامل اقل من (0.30)، ومتوسطة ما بين (0.3 و 0.70) وقوية اذا زادت على (0.70) .

### ثالثاً . الجداول وتحليل النتائج :

س1: ما هي المجالات التي يستفاد منها المبحوثين (عينة الدراسة) ، من الخدمات الانسانية والمجتمعية المقدمه من جمعية الفجيرة الخيرية.

جدول رقم (2 - 2)

مجال المستفيدين من الخدمات الانسانية والمجتمعية للجمعيات الخيرية(\*)<sup>(١)</sup>

النسبة المئوية %	العدد	مجال نشاطات جمعية الفجيرة الخيرية الانسانية والمجتمعية
40.0	80	الزكاة والمساعدات المحلية
28.0	56	كفالة الأيتام والأسر
10.0	20	صندوق مساعدة الطلبة
7.0	14	مشروع حفظ النعمة
6.5	13	المشاريع الانشائية والتنمية
5.0	10	الاسر المنتجة
3.5	7	المشاريع الخيرية الموسمية
%100	200	المجموع

بين الجدول (2 - 2) ان النسبة العظمى من المستفيدين والمسجلين على موقع الجمعية الالكتروني عينة الدراسة ممثل بمجال خدمات الزكاة والمساعدات المحلية (40%) ، تلاها مجال خدمات كفالة الايتام والاسر بنسبة (28%) فيما بلغت نسبة الخدمات في مجال صندوق مساعدة الطلبة (10%) وجاء مجال مشروع حفظ النعمة بنسبة (7%)، واحتلت الخدمات في مجال المشاريع الانشائية والتنمية في

(١) كمال محمد عبد المولى ، مدير الادارة المالية والادارية ، مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية ، 2013/11/1.

المرتبة الخامسة بنسبة (6.5%) ، فيما احتلت الخدمات في مجال الاسر المنتجة المرتبة السادسة بنسبة (5%) ، وجاءت الخدمات في مجال المشاريع الخيرية الموسمية الاخيرى بنسبة (3.5%) ويرى الباحث ان سبب حصول خدمات مجال الزكاة والمساعدات المحلية التي تقدمها الجمعية على النسبة الاكبر في بيانات المستفيدين من المبحوثين على موقع الجمعية الالكترونيه لكونها مساعدات ثابتة ومستمرة ، تصرف شهرياً للمستفيدين منها ، سواء للاسر المتعففة او لافراد .

س2: أسباب استخدام المستفيدين من (عينة الدراسة) لخدمات الاتصال الالكتروني على موقع مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية :

جدول (٢ - ٣)

اسباب استخدام خدمات الاتصال الالكتروني على موقع جمعية الفجيرة الخيرية

النسبة المئوية %	العدد	أسباب الاستخدام
70.0	140	توفير الجهد
25.5	51	سرعة الحصول على المعلومات
42.5	85	توفير بيانات موثوق بها
22.0	44	تحديث البيانات باستمرار
16.5	33	توفير التكلفة المادية عند انجاز الخدمة
2.0	4	معرفة القوانين
1.5	3	للاطلاع وأخذ فكرة
5.0	10	التعرف الى الخدمات التي تتم عن طريق البريد الالكتروني
4.0	8	توفير الخدمة على مدار الساعة
10.0	20	سهولة انجاز العمل في المكتب
8.0	16	عند الاتصال بالجمعية لانجد الرد من العاملين
	414 (*)	المجموع

يتضح من الجدول (2-3) أن النسبة العظمى (70%) من عينة الدراسة تستخدم خدمات الاتصال الالكتروني لتوفير الجهد ، ومن المؤكد ان تقنيات الاتصالات والمعلومات الالكترونية لها مميزات وسمات ايجابية عدة ، أهمها هي ميزة توفير الجهد والوقت ، واستخدام المبحوثين من المستفيدين من خدمات الجمعية عينة الدراسة خدمة الاتصال الالكتروني يدل على رغبتهم في الحصول على خدمات مثالية خلال تعاملهم والمؤسسات الحكومية بأقل جهد واسرع وقت .

(\*) ملاحظة ان العدد الكلي يزيد على عدد العينة (200) بسبب اختيار المبحوثين لأكثر من سبب من اسباب استخدام الاتصال الالكتروني

يرى الباحث أن دور العلاقات العامة في هذا المجال هو تغذية المؤسسة بالافتراحات والمشورة بشأن الممارسات التقنية الجديدة التي تحقق اتصال جماهيري مثالي مع الجمهور، وتحفز على استخدامها. س3: الشكل الاتصالي الذي يستخدمه المستفيدون الذين هم عينة الدراسة حال تقديمهم أستفساراً لمؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية .

#### جدول رقم (2 - 4)

الشكل الاتصالي الذي تستخدمه عينة الدراسة حال تقديمهم أستفساراً لجمعية الفجيرة الخيرية

النسبة المئوية %	العدد	الشكل الاتصالي
39.5	79	الحضور الشخصي للجمعية
61.5	123	عن طريق الهاتف
3.5	7	عن طريق الفاكس
46.5	93	عن طريق البريد الالكتروني
	302 (*)	المجموع

يبين الجدول (2 - 4) أن النسبة الاغلبية (61.5%) من المبحوثين يفضلون الاتصال بجمعية الفجيرة الخيرية عن طريق الهاتف في تقديم استفساراتهم. ويرى الباحث ان سبب هذا هو توفير سرعة الوصول الى المعلومات والحصول عليها بأقل جهد وتكلفه، والرد على استفساراتهم عبر خدمة (( التواصل)) التي وفرتها جمعية الفجيرة الخيرية، حيث تقوم هذه الخدمة بالرد على جميع مكالمات الجمهور عن طريق كوادر بشرية مدربة لهذه الخدمة، وكذلك توفير الوقت والجهد في المجيء الى الجمعية للحصول على جوابات ومعلومات لستفساراتهم - من وجهة نظرهم، وهناك اشارة جيدة في استخدام البريد الالكتروني من قبل المبحوثين بنسبة (46.5%) باعتباره وسيلة اتصالية إلكترونية لتقديم استفساراتهم. اما تفضيل المبحوثين الحضور الشخصي لمقر الجمعية للاستفسار، فقد بلغت نسبته (39.5%)، وهذا يعني ان استفساراتهم قد تتطلب المواجهة الشخصية لموظفي الجمعية.

س4 : ما اشكال الاتصال التي يستخدمها المبحوثين عينة الدراسة عند التعبير عن رأيهم، ونقل مقترحاتهم، أو تقديم شكوى عن الخدمة الى المسؤولين في جمعية الفجيرة الخيرية.

#### جدول (2 - 5)

ت	الشكل الاتصالي	العدد	النسبة المئوية %
1	إرسال خطاب الى المسؤولين	22	11.0
2	استخدام صندوق الشكاوي	8	4.0
3	استخدام صندوق المقترحات	17	8.5
4	الدخول الى موقع جمعية الفجيرة الخيرية الالكتروني	97	48.5
5	المقابلة الشخصية مع المسؤولين	56	28.0
6	أخرى تذكر.....	-----	0.0
	المجموع	200	100%

(\*) ملاحظة ان العدد الكلي يزيد على عدد عينة الدراسة (200) بسبب اختيار قسم من المبحوثين أكثر من اسلوب من اساليب الاتصال .

يبين الجدول ( 2 - 5 )، ان النسبة الاكبر (48.5%) من المبحوثين عينة الدراسة يفضلون الدخول الى موقع جمعية الفجيرة الخيرية الالكتروني لتقديم اقتراحاتهم وشكواهم الى المسؤولين فيها، لانها الوسيلة الاسرع والاسهل والانجح في الرد عليها من قبل المسؤولين الذين يتابعون هذا النمط من الاتصال بشكل مستمر، وبأهتمام، فيما فضل آخرون من عينة الدراسة مقابلة المسؤولين شخصياً، لاستيعاب مقترحاتهم وشكواهم، لانها الوسيلة الاكثر اقناعاً لهم في نمط الاتصال المواجهي.

س5 : مستوى الرضا عن الخدمة الاتصالية التقليدية المقدمة من جمعية الفجيرة الخيرية.

جدول رقم ( 2 - 6 ) يبين الرضا عن الخدمة الاتصالية التقليدية

النسبة المئوية %	العدد	مستوى الرضا
4.5	9	منخفض
18.5	37	متوسط
77.0	154	مرتفع
%100	200	المجموع

يوضح الجدول ( 2 - 6 ) ان درجة الرضا عن مستوى الخدمات الاتصالية التقليدية المقدمة من جمعية الفجيرة الخيرية كان مرتفعاً بنسبة (77%)، وتكشف هذه النسبة مدى امتلاك العاملين في خدمة العملاء بالجمعية لمهارات الاتصال، وأهتمامهم بالعملاء والمستفيدين، حيث تثبت النسبة عدم الاستغناء عن الاتصال التقليدي بكل اشكاله في تحقيق التواصل الفعال مع الجمهور، وتلقي الردود المباشرة منه، فضلاً عن التعرف الى آراء افراده واتجاهاتهم.

س6 : مستوى الرضا عن الخدمة الاتصالية الالكترونية المقدمة من جمعية الفجيرة الخيرية.

الجدول ( 2 - 7 ) يبين مستوى الرضا عن الخدمة الاتصالية الالكترونية

النسبة المئوية %	العدد	مستوى الرضا
2.0	4	منخفض
19.5	39	متوسط
78.5	157	مرتفع
%100	200	المجموع

يكشف الجدول ( 2 - 7 ) أن رضا المستفيدين الذين هم عينة الدراسة عن مستوى الاتصال الالكتروني كان عالياً بنسبة (78.5%)، فيما رأى آخرون ان المستوى كان منخفضاً بنسبة ضئيلة (2%) قياساً للنسب الاخرى المرتفعة، ويعتقد الباحث ان هناك تقارباً كبيراً في درجة الرضا بين مستوى الاتصال التقليدي ومستوى الاتصال الالكتروني، حيث ان استخدامهما في المؤسسة يساعد على استقطاب الجمهور، وسعة العلاقة معه واستمرار التواصل والاحتفاظ به كعميل.

كما يعتقد الباحث ان رضا الجمهور للاتصاليين التقليدي والالكتروني يحقق له منافع وفوائد من الخدمات التي تنفق مع حاجياته ومتطلباته آتياً ومستقبلياً، ومن هنا اهتمت جمعية الفجيرة الخيرية في



أحداث نوع من التوافق والتكامل بين الاتصال التقليدي والاتصال الإلكتروني، من حيث هما اتصالان ووسيلتان يحققان نفس الهدف، وهو تفاعل الجمهور والمؤسسة وفق الأساليب الاتصالية الناجحة في خدمة الجمهور والعميل.

س7 : استخدام المبحوثين (عينة الدراسة) الروابط الاتصالية المتوافرة على موقع مؤسسة جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت.

جدول (2 - 8)

يبين استخدام المبحوثين(عينة الدراسة) الروابط الاتصالية الإلكترونية المتوافرة على موقع جمعية الفجيرة الخيرية

النسبة المئوية %	العدد	أستخدام الروابط الاتصالية الإلكترونية
71.5	143	نعم
28.5	57	لا
%100	200	المجموع

يبين الجدول (2 - 8) أن نسبة (71.5%) من العينة المبحوثة المسجلة على موقع جمعية الفجيرة الخيرية تستخدم الروابط الاتصالية ، بينما أشارت نسبة(28.5%) منهم الى عدم استخدامها. ويرى الباحث ان هذه النسبة المرتفعة في الاستخدام للروابط الاتصالية تشير الى وعي الجمهور والعملاء والمستفيدين من الجمعية بأهمية هذه الروابط الإلكترونية وفعاليتها، لانها واحدة من الخدمات السريعة التي تقوي العلاقة بين المؤسسة والجمهور .

س8 : المدة الزمنية التي حصلت فيها عينة الدراسة على ردود للشكاوى او المقترحات او الاستفسارات التي قدمتها الى جمعية الفجيرة الخيرية عبر موقعها الإلكتروني.

جدول 2- 9

المدة الزمنية التي حصلت عينة الدراسة على ردود للشكاوى والمقترحات والاستفسارات

لم يتم الرد		خلال شهر		خلال أسبوعين		خلال أسبوع		في اليوم نفسه		المدة الزمنية الخدمة
النسبة المئوية %	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
1.0	2	2.5	5	4.5	9	51.5	103	40.5	81	خدمة العملاء
7.0	14	18.5	37	19.5	39	33.5	67	21.5	43	اتصل بنا
7.5	15	30	60	48.5	97	23.5	27	0.5	1	قل كلمتك

يوضح الجدول (2 - 9) أن معدل الفترة التي تقوم جمعية الفجيرة الخيرية فيها بالرد على أي استفسار او اقتراح او شكوى تقدم لها عبر موقعها الإلكتروني هو خلال أسبوع كحد أقصى ، فرباط ((خدمة العملاء )) المخصص بتلقي استفسارات الجمهور عن معاملاتهم وطلباتهم، فأن الجمعية تهتم من خلاله بالرد عليهم باليو نفسه، او خلال اسبوع في حال تتطلب معاملاتهم مرورها على ادارات مختصة، او

ادخالها الى لجان للبت فيها واتخاذ قرار بشأنها . أما رابط (( اتصل بنا )) المختص في الرد على الملاحظات او الاستفسارات، فأن غالبية حالات الرد تكون خلال اسبوع.

أما رابط (( قل كلمتك )) فيختص بتقديم الاقتراحات والشكاوى، التي تحكمها طريقة ادارية تبدأ بتسجيل الاقتراح وتحويله الى الوحدة التنظيمية المعنية التي تبدأ بدراسة جدواه، وتطبيقه المجدي، ومن ثم نتائج التطبيقية، وبعد ذلك أخطار مقدم الاقتراح، وهذه الاجراءات تستغرق فترة زمنية طويلة. كما يخضع نظام الشكاوي الى نفس الاجراءات التي تخضعها خدمة تقديم الاقتراحات، ولكنه يحتاج الى التحقق من طبيعة الشكوى مع الجهة التنظيمية المعنية.

س ٩: مدى استخدام المبحوثين عينة الدراسة الخدمات المساعدة الفورية على رابط ((اتصل بنا)).

جدول (٢-١٠)

يبين استخدام عينة الدراسة خدمات المساعدة الفورية على رابط ((اتصل بنا)).

الخدمة	العدد	النسبة المئوية%
Email Us	158	79.0
Feedback	42	21.0
المجموع	200	100%

يوضح الجدول (2-10) أن نسبة (79%) من عينة الدراسة تستخدم خدمة Email Us تليها خدمة Feedback بنسبة (21%). ويرى الباحث ان سبب حصول خدمة Email Us أعلى نسبة هو شيوع استخدام هذه الخدمة في جميع المواقع الالكترونية، والتي اسهمت في تبسيط الحصول على المعلومات وارسال البيانات واستقبالها بشكل الكتروني، والتعامل مع الجمعية عن طريق الموقع.

س 10: درجة رضا عينة الدراسة عن الخدمات المساعدة الفورية على رابط ((اتصل بنا)).

جدول (2-11)

درجة رضا عينة الدراسة عن الخدمات المساعدة الفورية على رابط ((اتصل بنا))

الوزن المفوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع		غير راضي نهائياً		غير راضي		راضي الى حد ما		راضي		راضي جداً		درجة الرضا الخدمة
			%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
84.0	1.5	4.19	100	200	-	-	5.0	10	14.0	28	32.5	65	48.5	97	Email Us
77.6	1.21	3.88	100	200	-	-	11.5	23	23.5	47	23.5	47	41.5	83	Feedback

يتضح من بيانات الجدول (2-11) ان درجة الرضا العالية كانت عن خدمة Email Us بنسبة (84.0%)، فيما بلغت نسبة الرضا عن خدمة Feedback (77.6%)، ويرى الباحث ان قيمة نسبة كلاً الخدمتين كانت مرتفعة ومرضية، لان قيمة المعامل قوية، حيث زادت على (70.0%) في النتائج،

وهو مؤشر ايجابي يدل على فاعلية تلك الخدمة الاتصالية في تقديم الردود المباشرة والفورية للجمهور. وهذا النوع من الروابط الاتصالية يسهم في بناء الثقة بين الجمهور والمؤسسة الحكومية، بوصفها اتصالات باتجاهين تتيح الفرصة للمناقشة والتفاعل والحوار، والتعبير عن الرأي بالأخذ والعطاء في ظل توافر عملية التغذية العكسية، وهذا ماتسعى اليه معظم المؤسسات التي تقدم الخدمات الالكترونية للاستفادة من ميزاتها وفوائدها.

**س11: مستوى الصورة الذهنية لعينة الدراسة عن الخدمة الالكترونية.**

جدول ( 2 - 12 )

مستوى الصورة الذهنية لعينة الدراسة عن الخدمة الالكترونية

النسبة المئوية %	العدد	مستوى الصورة الذهنية
3.0	6	سلبى
10.5	21	محايد
86.5	173	إيجابي
%100	200	المجموع

تشير بيانات الجدول ( 2 - 12 ) الى ان مستوى الصورة الذهنية لدى المبحوثين الذين هم عينة الدراسة على موقع جمعية الفجيرة الخيرية الالكتروني كان اكثر ايجابية بنسبة (86.5%)، وسلبياً بنسبة ضعيفة جداً (3.5%). ويرى الباحث ان موقع الجمعية الالكتروني نجح في تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور بنسبة اكثر من جيدة جداً، وهو مؤشر يدل الى ان الجمعية تدرك ما لخدمة شبكة الانترنت من أثر فعال في تحقيق أهداف موقها الالكتروني، حيث ان التصورات الذهنية الايجابية تدفع الجمهور الى الاقبال على خدمات المؤسسة أياً كانت.

#### رابعاً - نتائج الدراسة الميدانية التحليلية :

- أستخلص الباحث من الدراسة الميدانية لعينة المبحوثين مجموعة من النتائج العامة أهمها هي :-
- أن ثورة التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات وتقنياتها الحديثة المستمرة، أدت الى تداخل المهام والوظائف والاهداف مابين المسميات التي نتداولها اليوم كمصطلحات مثل: الحكومة الالكترونية، والادارة الالكترونية والحكومة الذكية، وما تؤديها من اعمال وخدمات بطريقة الكترونية، سواء للجمهور او لمؤسسات الدولة العامة والخاصة، مما يصعب على الباحثين والمختصين في هذا المجال ان يحددوا مفهومها الواسع في ظل هذه المعطيات التقنية المتجددة.
- بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين استخدام عينة الدراسة موقع جمعية الفجيرة الخيرية على شبكة الانترنت وبين كل من رضاها عن الخدمة الاتصالية ومستوى الصورة الذهنية لديها عن الموقع، وقياسها فاعلية الروابط الاتصالية ، واتجاهها نحو استخدام الموقع.

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين رضا عينة الدراسة عن الاتصال الإلكتروني وبين كل من مستوى الصورة الذهنية لديها، واتجاهها نحو استخدام الموقع، وقياسها فاعلية الروابط الاتصالية.
- أظهرت النتائج وبنسب عالية رضا الجمهور عن الاتصال الإلكتروني، وفوائد الخدمة التي يقدمها ومنافعها، وهي الخدمة التي كانت متوافقة مع ادراكاته وتوقعاته، بالمقارنة الى البدائل التقليدية في وسائل الاتصال.
- كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين فعالية الروابط الاتصالية على موقع جمعية الفجيرة الخيرية الإلكتروني، وبين كل من مستوى الصورة الذهنية لدى عينة الدراسة، واتجاهها نحو استخدام الموقع، وإشارت أيضاً الى تميز تلك الروابط بخاصية الاتصال الثنائي الإتجاه.
- وضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين اتجاه عينة الدراسة نحو استخدام موقع جمعية الفجيرة الخيرية وتكوين الصورة الذهنية الايجابية لديها عن الموقع، وتشير أيضاً الى أن العلاقة المتبادلة بين جمعية الفجيرة الخيرية وجمهورها أسهمت ايجاباً في تشكيل صورة ذهنية عن الموقع.
- دلت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستخدمي خدمة المساعدة الفورية وغير المستخدمين لها في درجة استخدامهم موقع جمعية الفجيرة الخيرية، حيث مالت نسبة النتائج المرتفعة لمصلحة المستخدمين لهذا الموقع.
- توصلت النتائج أيضاً الى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستخدمي خدمة المساعدة الفورية وغير المستخدمين في مستوى الصورة الذهنية لديهم عن موقع جمعية الفجيرة الخيرية، حيث أستطاع موقع الجمعية من خلال الروابط الاتصالية التفاعلية أن يبني صورة ذهنية جيدة لدى جمهوره ودعم ثقة أفرادها بالاتصال الإلكتروني.
- كشفت النتائج عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين مستخدمي خدمة المساعدة الفورية وغير المستخدمين في درجة قياسهم لفاعلية الروابط الاتصالية على موقع الجمعية، نظراً الى الارتباط بسرعة الرد على طلبات الجمهور وأستفساراتهم التي يتم إرسالها عبر هذه الخدمة في اليوم نفسه أو خلال الأسبوع.
- كما كشفت النتائج الى وجود فروق دالة إحصائياً بين عينة الدراسة طبقاً لمستويات أفرادها التعليمية ودرجة استخدامهم لموقع جمعية الفجيرة الخيرية، وتوصلت أيضاً الى عدم وجود علاقة ارتباطية بين أفراد عينة الدراسة طبقاً لمستوياتهم التعليمية وبين كل من درجة استخدامهم الروابط الاتصالية، ورضاهم عن الاتصال التقليدي والاتصال الإلكتروني، ومستوى الصورة الذهنية لديهم عن الموقع، وقياسهم درجة فعالية الروابط الاتصالية، واتجاههم نحو استخدام الموقع.
- أكدت النتائج على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الباحثين الذين هم عينة الدراسة طبقاً لتلبية الخدمات الإلكترونية لمتطلباتهم وبين كل من درجة رضا أفرادها عن الاتصال الإلكتروني، ومستوى الصورة الذهنية لديهم عن الموقع، وقياسهم فاعلية الروابط الاتصالية.

## خامساً – التوصيات :

- في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة الميدانية يوصي الباحث بما يلي:
- تكثيف اجراء الدراسات التي تعالج المكونات المختلفة لمنظومة الحكومة الالكترونية، والتعرف الى متطلبات كل مكون منها وتأثيره المباشر في المكونات الاخرى، بهدف تفعيل الايجابيات وتقليل السلبيات في اطار التحول نحو نمط الحكومة الالكترونية.
  - ضرورة اهتمام المؤسسات الحكومية باستخدام هذه الوسيلة الاتصالية بفاعلية من حيث مضمون الموقع ومدى توافر الروابط الاتصالية التي تتسم بالفاعلية، وتحقيق التغذية العكسية، واستخدام الوسائط المتعددة بكفاءة، بما يحقق الهدف من الموقع، فضلا عن توافر المؤشرات التي تقيس المؤسسات من خلالها الصورة الذهنية لدى جمهورها من مستخدمي الموقع.
  - تشجيع ودعم الجمهور على تغيير سلوكهم نحو استخدام تكنولوجيا شبكة الانترنت، وضرورة تحقيق نوع من التكامل بين الخدمة الالكترونية وعملية التغيير في سلوك الجمهور من خلال تبسيط الاجراءات قبل وضعها على الموقع الالكتروني للمؤسسة.
  - ضرورة اهتمام القائمين على تصميم المواقع الالكترونية في المؤسسات الحكومية بشكل عام وجمعية الفجيرة الخيرية بشكل خاص، بالروابط الاتصالية المتوافره على الموقع، وذلك بتنظيم حملات توعية وتنقيب على المواقع توضح اهمية التواصل عبر تلك الروابط الاتصالية.
  - ضرورة مساعدة من لا يملك خبرة تكنولوجية ومهارة تقنية في اشراكه بدورات تدريبية وورش عمل خاصة بكيفية التعامل وتلك التقنيات.
  - ضرورة تطوير مفهوم العلاقات العامة لدى المؤسسات الحكومية وفقاً لتطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، اضافة الى استخدام المستحدثات التقنية وخاصة شبكة الانترنت وأن يكون لها دور فعال على الموقع الالكتروني للمؤسسة، مما يدعو الى تعلم ممارسي العلاقات العامة وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطبيقها في ممارسة وظائفهم.
  - ضرورة تقديم جمعية الفجيرة الخيرية المزيد من الدعم لموقعها الالكتروني من خلال التطوير المستمر لخدماته والروابط الاتصالية، لتفي بحتياجات ومتطلبات فئات الجمهور المتعاملين معها والمستفيدين منها، وان يتميز الموقع بالفاعلية، الى درجة يسمح لمستخدميه باقامة علاقة تبادلية مع الجمعية، ويحقق التغذية العكسية، الامر الذي سيسهم في تقديم صورة ذهنية ايجابية عن الجمعية.

## سادساً – الخاتمة

أوضحت الدراسة اهتمام المؤسسات الحكومية لإمارة الفجيرة في تطوير خاصية التفاعل بينها وبين جمهورها في ضوء مفهوم الحكومة الالكترونية، من خلال اضافة نمط الاتصال الالكتروني الذي يعزز

وسائل الاتصال التقليدية المتاحة للجمهور، وتغير أسلوب تفاعل الجمهور والمؤسسة الحكومية عبر أحداث التغيير في أساليب تقديم الخدمات للجمهور وتعزيز عملية التفاعل بين الطرفين. وانتهجت جمعية فجيرة الخيرية الى اتباع هذا الاسلوب وحث جمهورها على استخدام موقعها الالكتروني، بعد تبسيط الاجراءات وتسهيل عملية فهم تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية، وشرعت بتكوين فريق عمل فني لوضع الخطط اللازمة لتطبيق المشروع وتنفيذه، واهتمت بإنشاء فرق عمل فرعية لادارة المحتوى وتحسين اداء الخدمات اضافة الى استطلاع اراء الجمهور في هذا الشأن. واستعرضت الدراسة كيفية تحقيق جمعية فجيرة الخيرية خاصية التكامل بين الاتصال التقليدي والاتصال الالكتروني، وعدم تقيد الجمهور بوسيلة اتصالية دون الاخرى، عند رغبته بتقديم اقتراح او شكوى او استفسار، فقد اظهرت النتائج وجود تقارب في مستويات الرضا بين الوسيطتين الاتصاليين، واستخدام افراد العينة كل الوسائل الاتصالية التي توفرها الجمعية لتقديم الاقتراحات والشكاوى او الاستفسارات، الامر الذي ادى الى تفاعل بين عينة الدراسة والجمعية. وتوصلت الدراسة الى رضا الجمهور في تعامله والجمعية التي تطبق البنية التكنولوجية، كما توصلت الدراسة ايضاً الى ان هناك توجه عام لدى المبحوثين المسجلين على موقع الجمعية بتقبل الخدمة الالكترونية لسهولة الدخول الى الموقع وتطور خدماته ومواكبتها مستجدات العصر، ولكونها ساعدت على تفعيل القنوات الالكترونية بالرغم من تفضيل بعض المبحوثين التعامل الشخصي بينها وبين الموظفين وجها لوجه.

## المصادر والمراجع:

### أولاً / المصادر العربية

- ١- الامارات ال (32) عالميا في جاهزية الحكومة الالكترونية ، على الرابط الاتي :  
[http://e4all.dubai.ae/content/view/489/54/lang.ar\\_AE/](http://e4all.dubai.ae/content/view/489/54/lang.ar_AE/)
- ٢- الامارات ال (5) في الخدمات الالكترونية الاجرائية وال (12) في استخدام المواقع الالكتروني على الرابط الاتي  
[http://e4all.dubai.ae/content/view/489/54/lang.ar\\_AE/](http://e4all.dubai.ae/content/view/489/54/lang.ar_AE/) :
- ٣- أبراهيم بن صالح الفريح ، انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية واثارها على مشروعات الحكومة الالكترونية ، ندوة الحكومة الالكترونية - الواقع والتحديات ، مسقط ، سلطنة عُمان ، 12- 10 مايو 2003.
- ٤- أليسون فيكر ، دليل العلاقات العامة ، ترجمة عبد الحكيم احمد الخوزامي ، دار الفجر للنشر ، القاهرة ، 2004
- ٥- بسبوني ابراهيم حماده ، دولة الامارات العربية المتحدة وتكنولوجيا الاتصال ، مجلة بحوث الرأي العام جامعه القاهرة ، العدد 2 نيسان - حزيران 2001 .
- ٦- بسام الحمادي ، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية ، ورقة بحثية مقدمة الى مؤتمر الحكومة الالكترونية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، 29 يناير ، 2002 .
- ٧- بشير علي باز ، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري والتصويت الالكتروني ، دار الكتب القانونية ، المحلة الكبرى ، مصر ، 2009 .
- ٨- حمدان كرم الكعبي ، جمعية فجيرة الخيرية ، التقرير السنوي للجمعية ، امارة فجيرة ، 2010 .
- ٩- جمعية فجيرة الخيرية ، التقرير السنوي ، امارة فجيرة ، 2013 .
- ١٠- رافت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، 1999 .
- ١١- سامي طابع ، استخدامات الشباب العربي للانترنت ، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد 4 تشرين الاول كانون الاول 2002 .
- ١٢- سامي طابع ، بحوث الاعلام ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2001 .
- ١٣- سامي طابع ، استخدام الانترنت في الحملات الاعلانية ، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد 2 نيسان - حزيران 1997 .
- ١٤- سمير محمد حسين ، دراسات في مناهج البحث العلمي ، بحوث الاعلام ، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1998 .

- ١٥- سعيد بن محمد الرقباني رئيس مجلس ادارة جمعية الفجيرة الخيرية ، مشاريع خيرية تحتاج الى دعم ، أمارة الفجيرة ، 2011 .
- ١٦- سعيد مطر العويدي ، ادارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة ، اكااديمية الشرطة ، دبي ، كلية الدراسات العليا ، 2004 .
- ١٧- سيد أحمد محمد مرجان ، دور الادارة العامة الالكترونية والادارة المحلية في الارتقاء في الخدمات الجماهيرية – دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2006 .
- ١٨- شريفة رحمة الله سليمان ، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية ، دراسة حالة على امارة دبي ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، دبي ، 2009 .
- ١٩- عادل حسن ، العلاقات العامة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1995 .
- ٢٠- عبد الرحمن قاسم ، شرطة دبي وشكاوى المتعاملين ، مجلة الجودة الشاملة ، دبي ، العدد 13 تموز 2002 .
- ٢١- علي عجوه ، العلاقات العامة والصور الذهنية ، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة ، القاهرة ، 2003 .
- ٢٢- عبدالعزيز الرقباني ، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، 2002 .
- ٢٣- عبدالحامد بيسوني ، الحكومة الالكترونية والديمقراطية الالكترونية ، دار الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2008 .
- ٢٥- عوض رزق الله ، واقع العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية في دولة الامارات العربية المتحدة ، معهد التنمية الادارية ، ابوظبي ، 2001 .
- ٢٨- عبد المجيد عمراني ، نحو منظور جديد لتدعيم العلاقات العامة في ظل العولمة ، مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة –الواقع الحالي وافاق المستقبل، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، 6 – 5 مايو 2004
- ٢٩- فرنسو لسلي ونفولا مكاريز ، وسائل الاتصال المتعددة ( ملتي ميديا ) ، ترجمة فؤاد شاهين ، عويدات للنشر والطباعة ، بيروت ، 2001 .
- ٣٠- فاروق حسن ، البريد الالكتروني ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، 1999 .
- ٣١- فيليب هنسلو ، العلاقات العامة ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003 .
- ٣٢- محمد قيراط ، العلاقات العامة في المؤسسات الصحية – دراسة حالة وزارة الصحة في دولة الامارات العربية المتحدة ، المجلة التونسية للعلوم للاتصال ، العدد 43/33 كانون الاول – ديسمبر 1998 .
- ٣٣- محمد متولي ، تأهيل الكوادر البشرية للتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، ندوة الحكومة الالكترونية – الواقع والتحديات ، مسقط ، سلطنة عُمان ، 12 – 10 ايار / مايو 2003 .
- ٣٤- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم ، مكتب عالم الكتب ، القاهرة ، 2005 .
- ٣٥- محمد فهمي وآخرون ، الانترنت ، مطابع المكتب المصري الحديث ، القاهرة ، 2001 .
- ٣٦- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2000 .
- ٣٧- محمد الأمين موسى ، مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط المعلوماتية ، مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة –الواقع الحالي وافاق المستقبل، كلية الاتصال ، جامعه الشارقة ٦ - 5 مايو 2004
- ٣٨- محمد البادي ، ثورة تكنولوجيا الاتصالات ومشكلة الجماهير في العلاقات العامة ، مجلة الدراسات الاعلامية (القاهرة ) ، العدد 66 كانون الثاني – اذار 1992 .
- ٣٩- محمود علم الدين ، تكنولوجيا وصناعة الاتصال الجماهيري ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1990 .
- ٤٠- مسعد صالح ، دور الاعلان في تكوين الصورة الذهنية والخدمات المعلن عنها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاعلام ، جامعه القاهرة ، 1999 .
- ٤١- مصطفى المصمودي ، العالم العربي وعصر المعلومات – الافاق والتحديات ، مؤتمر ثورة المعلومات والاتصالات وتأثيرها في المجتمع والدولة والعالم العربي ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، ابوظبي ، 7 – 4 كانون الثاني / يناير 1997 .
- ٤٢- مي الخاجي ، دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات العلاجية في دولة الامارات العربية المتحدة ، مجلة بحوث الاعلام ، العدد 4 – كانون الاول / ديسمبر 1999 .
- ٤٣- مي الخاجي ، استخدام شبكات الانترنت في مجال العلاقات العامة ، مؤتمر ثورة الاتصالات والمجتمع الخليجي – الواقع والطموح ، كلية الاداب والعلوم الاجتماعية ، جامعة السلطان قابوس ، مسقط ، سلطنة عُمان ، 24 - 22 نيسان / ابريل 2002 .
- ٤٤- محمد عبد الحسيب ومحمود علم الدين، حاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة ، 1997
- ٤٦- محمد علي الملا ، جمعية الفجيرة الخيرية ، التقرير السنوي ، امارة الفجيرة ، 2010 .
- ٤٧- محمود ابن ناصر الريامي ، متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعبات التي تواجهها ، ندوة الحكومة الالكترونية – الواقع والتحديات ، مسقط ، 10 / 12 مايو ، 2003 .
- ٤٨- مهدي حسن زويلف و أحمد القطامي ، العلاقات العامة – النظرية والاساليب ، عمان ، دار الحنين ، 1994
- ٤٩- محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ، المكتبة الاكاديمية ، القاهرة ، 2001 .
- ٥٠- محمد حربي حسن ، استراتيجية الحكومة الالكترونية – نموذج مقترح للوطن العربي ، مؤتمر المعرفة والادارة الالكترونية ، جامعة فيلادفيا ، كلية العلوم الادارية والمالية ، 16 / 18 نيسان 2000 ، عمان .
- ٥١- محمد الطعمنة و طارق العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، 2004 .
- ٥٢- محمد احمد عبدالرحمن ، الاطار العام للتجارة الالكترونية ، من اصدارات البيت الابيض الامريكي ، ترجمة مركز البحوث – الادارة العامة لشرطة دبي ، طبعة اولى ، 2000 .
- ٥٣- ماجد راغب الحلو ، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة ، بحث مقدماً الى المؤتمر العلمي الاول لأكاديمية شرطة دبي لفترة من 2003 / 4 / 28 / 26 .

- ٥٤- منصف قرطاس ، التجارة الالكترونية والاشكالات التطبيقية المطروحة ، الجمعية المهنية لبنوك تونس ، تونس ، بدون تأريخ .  
٥٥- مراد رايس ، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ، رسالة ماجستير في علوم التيسير فرع ادارة الاعمال ، جامعة الجزائر ، ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦ .  
٥٦- لبنان هاتف الشامي وعبد الناصر جرادات ، العلاقات العامة في الادارة - المبادئ والاسس العلمية ، المركز القومي للنشر ، الاردن ، 2001 .  
٥٧- نائل عبدالحافظ العواملة ، الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة - دراسة أستطلاعية للقطاع العام في دولة قطر ، دراسات وبحوث ، المجلد 29 ، العلوم الادارية ، كانون الاول 2002.  
٥٨-ديفيد فيليبس، العلاقات العامة عبر الانترنت، ترجمة خالد العامري، دار الفارق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003  
٥٩- صحيفة البيان، الامارات ال(29) عالميا على مؤشر القدرة التنافسية لتقنية المعلومات، دبي، 6 مايو 2008  
٦٠- هشام عبد المنعم عكاشة، الادارة الالكترونية للمرافق العامة - دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004.

### ثانياً - المقابلات الشخصية والميدانية :

- ١- مقابلة مع محمد خليفة محمد سعيد الزيودي، مدير دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة ، ٣ / ١١ / ٢٠١٣  
٢- مقابلة مع المهندس أحمد محمد الشامي ، دائرة حكومة الفجيرة الالكترونية ، ٣ / ١١ / ٢٠١٣ .  
٣- مقابلة مع السيد أبو الفتوح محمد بدر ، رئيس قسم تقنية المعلومات والخدمات الالكترونية في جمعية الفجيرة الخيرية ، ٢ / ١١ / ٢٠١٣  
٤- مقابلة مع أمنة محمد المطوع ، رئيسة قسم العلاقات العامة في بلدية الفجيرة ، بتاريخ ٣ / ١١ / ٢٠١٣ .  
٥- مقابلة مع كمال محمد عبدالمولى ، مدير الادارة المالية والادارية في جمعية الفجيرة الخيرية ، ٢ / ١١ / ٢٠١٣  
٦- مقابلة مع الدكتور الرائد سعيد محمد الحساني، العلاقات العامة والاعلام ، قيادة شرطة الفجيرة ٤ / ١١ / ٢٠١٣  
٧- مقابلة مع السيدة زينب راشد علي الكعبي رئيس قسم الشؤون الإدارية والعلاقات العامة في دائرة الموارد البشرية - حكومة الفجيرة ، ٢٨ / ١٠ / ٢٠١٣ .  
٨- مقابلة مع السيد علي سعيد الهاشمي - عضو مجلس إدارة ورئيس لجنة صندوق مساعدة الطلبة في جمعية الفجيرة الخيرية ، ٢٥ / ١٢ / ٢٠١٣  
٩- مقابلة مع نجوى سلطان الخزيمي رئيس قسم الاتصال المؤسسي ، جمعية الفجيرة الخيرية ، ٢٧ / ١٢ / ٢٠١٣

### ثالثاً - المصادر الاجنبية :

- (1) Atollah Aoml, E. government. Untied nation derelopment programe april 2010  
steven cohen & willin Eimicke. February. 2001. report. )2(  
(3) Meghan E.coak & others . Making acase for local E.Government , p.3. (4) Subhash Bhatanger "Enabing E.Government, lesson from developing country, experience .  
(5) G.C Bankl , Effective Public Relation in Public & Private Sector ( Mumbai : Gantry Offset Press , 2004 )  
(6) C. Giffard & K.N. Rivenburgh, "New Agencies, National Images, and Global Events" Journalism and Mass Communication Quarterly, Vol. 12, No.2 (Feb 2000). P.8  
(7) M.Jim, "Image Building with Public Relation," Fleet-Owner, Vol.86, No.6 (June 1991) P.79  
(8) R.L.Heath , Handbook of public Relations (London, UK: Sage publications , 2001), p.583 .  
(9) M. "Monitor Technologies Carefully: Poor Applications Can Drive Clients and Customers to Competitors," Public Relations Quarterly, Vol. 45, No. 4 (2000), p.20-22.  
(10) D. O Hair & W. Friedrich, Strategic Commmmunication in Business and the Profession (USA: Houghton Mifflin Company, 1998), P.57.  
(11) D. Stmoulis , D. Gouscos & et. al, "Revisiting Public Information Management for Effective E-government Services , " Information Management and Computer Security, Vo. 19, No. 4 (2002), P.2.  
(12) L.D Wilcox, T.G. Cameron , P. Auit, et.al. , Public Relations Strategies and Tactics (USA : Pearson Education Inc, 2005), P.276 .  
(13) E.S. Gaddis, (On-Line Research Techniques for Public Relations ) , Handbook of Public Relation (London, UK : Sage Publications, 1999), P.594 .  
(14) T. Yu & R. Kuo, ( The Internet as A Public Relations Medium : An Exploratory Study of PR Professionals in Taiwan) Asia Pacific Media Educator, No. 12-13, December 2002, P.180.  
(15) H. Lee , Shaping Perceptions, Influencing Stakeholders, and Winning Respect, Communication - World, Vol. 15 , No . 7 , Aug - sep 1998 , P. 3  
(16) W. Martin , Powerful Intranet's Strategy and Content , Vol . 26 . Issue 10 2003 , P.17.



of the electronic service on the website of this Assembly in the formation of a mental image of Assembly at its audience with a trader , and the extent to which the site effective contact between the two parties via its Internet: ([www.alkhairia.org.ae](http://www.alkhairia.org.ae).) .

This study aims to achieve two main objectives : first : knowing the size of the attention and the practical application given by the Government of the Emirate of Fujairah in the application of e-government project in its institutions and its departments . The second is to identify the mental image with the public , consisting of those institutions after using this new communication style , and the ability of this method to achieve a harmonic connection between the institution and its audience .

## **Effective Electronic Public Relations at Fujairah charity Foundation in United Arab Emirates**

**Dr. Shaban Hasan Hamada**

Ajman University

[Ali\\_kessaissia@yahoo.co.uk](mailto:Ali_kessaissia@yahoo.co.uk)

### **Abstract**

The current concept of e-government , and non-governmental organizations Hoanasrhoudara observe and states in terms of information . That appeared terms : e-government , e-governance , and the government smart , as evidence Pttortorh information and communications revolution of modern , including the growing use of computers , networks and applications, which led to contact government agencies or private to each other , in the range of one place , or in several places , through communication networks has led to the formation of the unit - computer - one , and then became serves as the infrastructure for e-government .

Has realized the United Arab Emirates , which have pioneered the launch of the first e-government in the Arab world are:( Dubaie-Government in October 2001), the importance and benefits of e-government applications for the individual , organizations and society in general , and its significant impact in saving time , effort and money and increase efficiency in providing better and faster services to their Gmehoraly government and ministerial relevant global Internet network (e.gov.uae.go.as), and Saiaha transferred to the Government of Dubai Government smart during the current year as an initiative is the first of its kind in the Arab world.

Based on this, trying this research in the study to detect the extent of interest in the United Arab Emirates in general in the recruitment of information and communication technologies for the development of government action in the seven Emirates and transferred to the governments of electronic , and specifically the application of project -mail to the Government of the Emirate of Fujairah relevant to the subject of the research, which seeks through its institutions to improve efficiency and effectiveness in the provision of electronic services to the public , as well as the disclosure of the effectiveness of communication , and the extent of Tatrامل Jhazalalaqat public where Petknlogia communications and information , Aberttabagaha electronic service used by one of its institutions as an association Fujairah Welfare semi –governmental organizations, as a leader in this area , in addition to the determine what the role

## Copyright © EPRA 2014

---

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of Use of Egyptian public Relations Association, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-8723X)

To request such permission or for further enquires, please contact:

### **EPRA Publications**

Egyptian Public Relations Association, Gizza, Egypt  
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

[chairman@epra.org.eg](mailto:chairman@epra.org.eg) Email: - [jpr@epra.org.eg](mailto:jpr@epra.org.eg)

Web: [www.epra.org.eg](http://www.epra.org.eg)

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 850 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 450 \$.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 250 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 130 \$ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- The manuscript does not exceed 35 pages of A4 size. 20 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 5 \$ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 10 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Three copies of the journal and three Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 250 L.E. for the Egyptians and 150 \$ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 350 L.E. for the Egyptians and 180 \$ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations. Three copies of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 \$US for foreigners.
- Three copies of the journal are sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. \$ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 \$ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Egyptian Association for Public Relations.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

### **Address:**

Egyptian Public Relations Association,  
 Arab Republic of Egypt, Gizza, El-Dokki, Bein El-Saray, 2 Ahmed El-zayat Street.  
 And also to the Association email: [jpr@epra.org.eg](mailto:jpr@epra.org.eg), after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

# Journal of public relations research Middle East

**I**t is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication ,after peer refereeing these papers by a number of specialized Professors.

The journal is affiliated to the Egyptian Public Relations Association, the first Egyptian specialized scientific association in public relations.

- The journal is accredited, Classified internationally for its printed and electronic version from the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo And classified by the Committee of Scientific Promotion Specialization media - Supreme Council of Universities.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

## **Publishing rules:**

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.
- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should present a printed copy and an electronic copy of his manuscript on a CD written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.



Journal of Public Relations Research Middle East  
(JPRR.ME)

Scientific Refereed Journal

**Fourth issue - July / September 2014**

### Founder & Chairman

**Dr. Hatem Saad**

Chair of EPRA

### Editor in Chief

**Prof. Dr. Aly Agwa**

Professor of Public Relations & former Dean of Faculty of Mass Communication - Cairo University  
Chairman of the Scientific Committee of EPRA

### Editorial Manager

**Prof. Dr. Samy Taya**

Professor of Public Relations  
Faculty of Mass Communication - Cairo University

### Editorial Assistants

**Prof. Dr. Rizk Abd Elmoaty**

Professor of Public Relations  
Misr International University

**Dr. Sadek Rabeh (Algeria)**

Associate Professor of mass communication - Emirati  
Canadian faculty - United Arab Emirates - the former dean  
of Faculty of information and Public Relations - Ajman  
University

**El-Sayed Abdel-Rahman Ali**

Senior editor - Academy of The Arabic Language  
Ph.D. candidate - Faculty of mass communication - Cairo University

### Address

**Egyptian Public Relations Association**

Arab Republic of Egypt  
Giza - Dokki

Ben Elsarayat - 2 Ahmed Zayat Street

Mobile: +201141514157

Tel : +2237620818

www.epra.org.eg

jpr@epra.org.eg

## Scientific Board \*\*

JPRR.ME

**Prof. Dr. Aly Agwa** (Egypt)

Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Thomas A. Bauer**

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

**Prof. Dr. Mona Al-Hadedy** (Egypt)

Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Yas Elbaiaty** (Iraq)

Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information and Humanities, Ajman University of Science

**Prof. Dr. Enshirah el SHAL** (Egypt)

Professor of Media at the Faculty of Mass Communication, Cairo University (State Doctorate in Arts and Humanities from France)

**Prof. Dr. Hassan Mekawy** (Egypt)

Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Nesma Younes** (Egypt)

Professor of Radio & Television at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Adly Reda** (Egypt)

Professor of Radio & Television at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Mohamed Moawad** (Egypt)

Media professor at Ain Shams University and dean of the Institute of High Aljazeera Media Sheroq Academy

**Prof. Dr. Samy Abd Elaziz** (Egypt)

Professor of public relations and marketing communications for the former Dean of the Faculty of Information, Cairo University

**Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned** (KSA)

Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

**Prof. Dr. Mahmoud Yousef** (Egypt)

Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Samy Taya** (Egypt)

Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

**Prof. Dr. Basyouni Hamada** (Egypt)

Professor of media and public opinion, political - Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban** (Egypt)

Professor of printing press at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Hassan Aly** (Egypt)

Professor of Radio & Television and Head of Mass Communication Department – Faculty of Arts - Mina University

**Prof. Dr. Mahmoud Hassan Ismael** (Egypt)

Media professor & Head of Department of Culture Media and Children at Ain Shams University

**Prof. Dr. Hamdy Abo Alenen** (Egypt)

Media professor and dean of the Faculty of Al-Asun and Mass Communication, Vice President of the International University of Egypt

**Prof. Dr. Othman Al Arabi** (KSA)

Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts – King Saud University

**Prof. Dr. Abden Alsharif** (Libya)

Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

**Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat** (Egypt)

Professor of Radio & Television at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

**Prof. Dr. Tahseen Mansour** (Jordan)

Professor of Public Relations at the Faculty of Mass Communication, Yarmouk University

**Prof. Dr. Mohamed Elbokhary** (Syria)

Professor, Department of Public Relations and Publicity, School of Journalism, University of MF Uzbek national Ulugbek Beck

**Prof. Dr. Ali Kessaissia**, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

**Prof. Dr. Redouane BoudJema**, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

\*\* Names are arranged according to the date of obtaining the degree of a university professor.



# Journal



# of P R research

## Middle East

Journal of Public Relations Research Middle East

Scientific Refereed Journal - Published by Egyptian Public Relations Association – Fourth Issue – July / September 2014

### Researches in French:

- **Professeur Said LOUCIF** - *Université d'Alger3*  
La Confiance Comme Instrument d'analyse et de Compréhension des Relations Publiques 7

### Researches in English:

- **Dr. Osman B. Gazzaz** - *Umm al-Qura University*  
Pilgrim Problems and their Communication Patterns in the Hajj 1434 (H): A Study of the Communicative Ecology of the Pilgrim Community from Egypt 24

### Abstracts Researches in Arabic:

- **Dr. Mohamed Zen Abd Elrahman** - *Minia University*  
Social Networks and their Role in the Activation of the Political Movement: A Field Study on A Sample of Public Upper Egypt 62
- **Dr. Shaban Hasan Hamada** - *Ajman University*  
Effective Electronic Public Relations at Fujairah Charity Foundation in United Arab Emirates 64
- **Dr. Magda Abd El- Monem Makhlouf** - *Higher Institute for Media and Communication Arts*  
The Role of the Public Relations Department of Internal Crises Management in Egyptian Ministries: A field study 66
- **El-Sayed Abdel-Rahman Ali** - *Academy of the Arabic Language in Cairo*  
The Relationship between Media Ownership and their Manipulation of Democratic Transformation Issues 68
- **Ismail Bin Debeli** - *University of Algiers 3*  
Sociology uses frames its Approach in Information and Communication Sciences Read the Representations and Use and Ownership 69

(ISSN 2314-8721)

Egyptian National Scientific & Technical  
Information Network  
(ENSTINET)

Copyright ©2014 EPRA  
[www.epra.org.eg](http://www.epra.org.eg)