



مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية

دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة في الشركات الليبية الواقعة في نطاق
مدينة بنغازي

قدمت من قبل : محمد مجدي عبدالملك

إشراف الدكتور/ أبوبكر مبروك الغزالي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

تخصص الإعلام-علاقات عامة

جامعة بنغازي - كلية الإعلام

نوفمبر-2018

حقوق الطبع

Copyright © 2018. All rights reserved, no part of this thesis may be reproduced in any form, electronic or mechanical, including photocopy , recording scanning , or any information , without the permission in writhing from the the Directorate of Graduate Studies and author or Training university of Benghazi .

حقوق الطبع 2018 محفوظة . لا يسمح اخذ اي معلومة من اي جزء من هذه الرسالة على هيئة نسخة الكترونية او ميكانيكية بطريقة التصوير او التسجيل او المسح من دون الحصول على إذن كتابي من المؤلف أو إدارة الدراسات العليا والتدريب جامعة بنغازي



قسم العلاقات العامة

مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية

" دراسة ميدانية "

إعداد

محمد مجدي عبدالملك

إشراف

د. أبوبكر مبروك الغزالي

التوقيع:

(ممتحنا داخليا)

الدكتور: جمعه محمد الفطيسي

التوقيع:

(ممتحنا خارجيا)

الدكتور: الافي إدريس الرفادي

التوقيع:

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2018.11.4

مدير ادارة الدراسات العليا والتدريب بالجامعة

يعتمد عميد الكلية

د. محمد صالح بوعمود

د. أبوبكر مبروك الغزالي

الآية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿... وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾

صدق الله العظيم

سورة طه: الآية (111)

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى :

قرة عيني ونور دربي ، من علمني الحياة ، والديّ العزيزان،

زوجتي الغالية التي ساعدتني بتشجيعها على الدوام،

كل أفراد عائلتي، وكافة الأصدقاء

الشكر والتقدير

بعد الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين.

أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى الدكتور أبوبكر الغزالي، لإشرافه على هذا العمل والذي لم

يبخل عليّ بعطائه ونصائحه العلمية الرشيدة

وإلى كافة أعضاء هيئة التدريس بكلية الإعلام الذين قدموا إليّ يد المساعدة خلال فترة البحث،

وأخصص شكري للأستاذ صالح المنفي، والشكروالاحترام موصول إلى الأساتذة الكرام لجنة

المناقشة، على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ولا يفوتني أيضاً، أن أشكر الأساتذة محكمي

الاستبانة، والذين كانت لملاحظاتهم، توجيهاتهم، نصائحهم أثر واضح على الرسالة، فلهم مني

فائق الاحترام والتقدير .

سائل الله ان يثبتهم عنا حسن الجزاء

ويحفظهم دخرا للعلم والمعرفة

المحتويات

ب.....	حقوق الطبع
ت.....	التوقيعات
ث.....	الآية
ج.....	الإهداء
ح.....	الشكر والتقدير
خ.....	المحتويات
س.....	ملخص الدراسة
1.....	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة
2.....	تمهيد
2.....	- الإحساس بالمشكلة
3.....	مشكلة الدراسة
3.....	أهمية الدراسة
4.....	- أهداف البحث
5.....	- الدراسات السابقة
9.....	- تساؤلات الدراسة
10.....	- مفاهيم و المصطلحات الواردة في الدراسة
11.....	- المنهجية المتبعة في الدراسة
11.....	منهج الدراسة
12.....	مجتمع الدراسة
14.....	- وسائل جمع المعلومات والبيانات
15.....	صدق وثبات أداة الدراسة
16.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة
16.....	صعوبات البحث
17.....	- حدود الدراسة
18.....	الإطار النظري للدراسة
18.....	نظرية الاستخدامات و الإشباع
24.....	الفصل الثاني
24.....	الإطار المعرفي

26	مفهوم العلاقات العامة
26	ماهية العلاقات العامة
27	أهداف العلاقات العامة
29	وظائف العلاقات العامة
30	العوامل التي تتوقف عليها استخدام الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة
33	مفهوم شبكة المعلومات الدولية وتعريفاتها
35	تطور شبكة المعلومات الدولية
37	دخول شبكة المعلومات الدولية إلى ليبيا
38	العناصر الرئيسية التي تقوم عليها شبكة المعلومات الدولية
39	دوافع استخدام شبكة المعلومات الدولية
40	خصائص شبكة المعلومات الدولية
42	استخدامات وخدمات شبكة المعلومات الدولية
48	إيجابيات وسلبيات استخدام شبكة المعلومات الدولية
49	معوقات شبكة المعلومات الدولية في الوطن العربي
51	شبكات مواقع التواصل الاجتماعي
52	فيسبوك : (Facebook)
54	يوتيوب youtube
54	موقع تويتر tweter
55	استخدامات ووظائف الشبكات الاجتماعية
56	العلاقات العامة وشبكة المعلومات الدولية
56	أهمية شبكة المعلومات الدولية للعلاقات العامة
57	العوامل المؤثرة على العلاقات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية :
58	وظائف استخدام شبكة المعلومات الدولية في مجال العلاقات العامة
59	أبرز استخدامات ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية .
60	المرتكزات التي تساعد على تحسين مهنة العلاقات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية
61	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في أنشطة العلاقات العامة
62	المعوقات التي يمكن أن تواجه ممارسو العلاقات العامة أثناء أداء العمل
64	الفصل الثالث.

64	الدراسة الميدانية.....
91	- نتائج الدراسة
94	- توصيات الدراسة.....
105	الملاحق
105	ملحق رقم 1-.....
111	الملحق رقم 2-.....

قائمة الجداول

- جدول رقم 1 يوضح وصف مجتمع الدراسة 13.....
- جدول رقم 2 يوضح الشركات المستبعدة 14.....
- جدول رقم 3 يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للنوع 65.....
- جدول رقم 4 يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للحالة الاجتماعية 65.....
- جدول رقم 5 يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للعمر 66.....
- جدول رقم 6 يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي 66.....
- جدول رقم 7 يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للتخصص 67.....
- جدول رقم 8 يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لنشاط المؤسسة 67.....
- جدول رقم 9 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للمسمى الوظيفي للعلاقات العامة 68.....
- جدول رقم 10 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للخبرة 68.....
- جدول رقم 11 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لاستخدام شبكة المعلومات الدولية 69.....
- جدول رقم 12 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمعدل استخدام شبكة المعلومات الدولية 70.....
- جدول رقم 13 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتوسط ساعات التصفح 70.....
- جدول رقم 14 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمكان استخدام شبكة المعلومات الدولية 71.....
- جدول رقم 15 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لوفرة خدمة شبكة المعلومات الدولية في العمل 72.....
- جدول رقم 16 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لاستخدام شبكة المعلومات الدولية في خدمة الوظيف المكلف بها 72.....
- جدول رقم 17 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا إلى درجة أهمية استخدام شبكة المعلومات الدولية خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- جدول رقم 18 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لاستخدام شبكة المعلومات في أداء الوظائف 74.....
- جدول رقم 19 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للعوامل التي دفعتك لاستخدام شبكة المعلومات الدولية 76.....
- جدول رقم 20 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للمضامين التي يحرص المبحوثون على نشرها 78.....
- جدول رقم 21 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للمنافع استخدام شبكة المعلومات الدولية 79.....

- جدول رقم 22 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للمعوقات التي تواجه المبحوثون.....81
- جدول رقم 23 يوضحمجتمع الدراسة وفقا لمسؤولية ممارس العلاقات العامة عن وسائل الاتصال82
- جدول رقم 24 يوضح مجتمع الدراسة وفقا لدرجة استخدام وسائل الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية.....83
- جدول رقم 25 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لاستخدام المواقع عبر شبكة المعلومات الدولية.....84
- جدول رقم 26 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا للسلبيات الناتجة من استخدام شبكة المعلومات الدولية.....85
- جدول رقم 27 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمحاور البحث بشكل عام.....86
- جدول رقم 28 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لارتباط معدل استخدام شبكة المعلومات بمتغير النوع.....87
- جدول رقم 29 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لارتباط معدل استخدام شبكة المعلومات بمتغير العمر.....88
- جدول رقم 30 يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقا لارتباط معدل استخدام شبكة المعلومات بمتغير الخبرة..... 89
- جدول رقم 31 يوضح مجتمع الدراسة وفقا لارتباط معدل استخدام شبكة المعلومات الدولية وفقا للمتغير التخصص90

ملخص الدراسة

تعدُّ الشركات الليبية في مدينة بنغازي من القطاعات المهمة في المجتمع، وتعتبر منبراً للحياة العامة في كل المجالات، فكان عليها ضرورة التمشي مع تطورات الحياة، خاصة من جوانب التقنية الحديثة وأهمها شبكة المعلومات الدولية، ليدخل حيز الممارسة والاستخدام للاستفادة منها في مجال العلاقات العامة .

وفي ظل التطور التقني الحديث الذي شهدناه في هذا العصر، وانفجار المعلومات وثورة الاتصالات، ومع تلاحق هذه التطورات وتصاعدها، ظهرت ما يسمى بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) والتي أصبحت وسيلة من وسائل الإعلام المهمة، وتعدُّ شبكة المعلومات الدولية من تقنيات الاتصال الحديثة في هذا العصر، وتعتبر وسيلة لها أهميتها في حياة الفرد، المؤسسة، الدولة، وعليه خدمات لشبكة المعلومات الدولية الحديثة في تجاوز المسافات الجغرافية، وربطت العالم ببعضه، وخلقت التأثيرات المختلفة في بناء الصورة الذهنية، وتوسع في المدارك المعرفية، والسلوكية.¹

شبكة المعلومات الدولية عززت من أهمية العلاقات العامة، وبرزت أدوارها بما ينعكس على خدماتها من تحسن وتطور في أدائها ومهامها بشكل أفضل مما كان عليه، كما ساعدتها في القيام بأدوارها المختلفة، وساهمت هذه الشبكة في تطور هذه المهنة، وذلك بما توفره من إمكانيات ساعدتها كثيراً، وخاصة في مجال توفير المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل تكاليف ممكنة، كما فعلت من دور ممارسي العلاقات العامة بتوفير البيانات، المعلومات المختلفة المطلوبة في مجال أعمالهم من تسويق الخدمات عبر شبكة المعلومات الدولية، كذلك نشر المعلومات عن المؤسسة والتعريف بها

¹ - علي خليل، الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014، ص7

،وتحسين صورتها عبر المواقع المختلفة، بالإضافة إلى إعلانات المؤسسة وكذلك خدمات عدة
سينتظر إليها الباحث في هذا البحث.

ولكون هذا البحث تتناول مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية ، رأى
الباحث من المهم قياس إستخدامات ممارسيها في الشركات الليبية ، والتي يسعى من خلالها إلى
توضيح مدى الاستفادة منها ، والدوافع التي دفعتهم إلى إستخدامها، والتعرف على أهم المعوقات التي
تعيقهم اثناء استخدامهم للشبكة، و فهم طبيعة إهتمام الشركات بشبكة المعلومات الدولية وتوفيرها لهم
في الشركات المختلفة .

ويعتبر هذا البحث من البحوث الوصفية التي تهتم بدراسة الظواهر المتعلقة باستخدام شبكة
المعلومات الدولية لدى ممارسي العلاقات العامة في الشركات الليبية في مدينة بنغازي ،وقد اعتمد
الباحث في هذه الدراسة على منهج المسح بأسلوب الحصر الشامل، وتمثل في مسح جميع مفردات
المجتمع الأصلي لممارسي العلاقات العامة في الشركات الليبية في مدينة بنغازي والذين بلغ عددهم
(111) ممارسًا ،واستخدم الباحث استمارة الاستبانة كأداة رئيسة من أدوات البحث في جمع معلومات
وبيانات الدراسة، استمارة الاستبانة كأداة رئيسة من أدوات البحث في جمع معلومات وبيانات الدراسة،

وسيقوم الباحث بتقسيم الدراسة الى ثلاث فصول

الفصل الاول الاطار المنهجي للدراسة ، الاحساس بمشكلة الدراسة ، أهميتها ،اهدافها ،عرض بعض
الدراسات السابقة التي لها صلة بالدراسة الحالية ، تساؤلات الدراسة،منهج الدراسة ،مجتمع الدراسة،
حدود الدراسة الاطار النظري للدراسة وقد استخدم الباحث نظرية الاستخدامات والاشباع كاطار
للدراسة

الفصل الثاني الاطار المعرفي للدراسة وسيتناول فيه العلاقات العامة، عرض بعض تعاريف للعلاقات العامة، تسليط الضوء على وسائل العلاقات العامة واهمها شبكة المعلومات الدولية ، شبكة المعلومات الدولية، عرض تعاريفها خصائصها، عناصرها، ايجابيات هذه الشبكة ، سلبياتها ، الدوافع من إستخدامها ، معوقاتاها ، عرض بايجاز لبعض مواقع التواصل الاجتماعي ،كذلك التطرق والربط بين العلاقات العامة وشبكة المعلومات الدولية ،من حيث اهميتها في هذه المهنة ،وظائفها عبر هذه الشبكة ،استخدامتها في هذا المجال،الصعوبات والمشاكل .

الفصل الثالث: التعليق على الجداول وتفسير نتائج الدراسة، حيث تم تقسيم الجداول الى محورين ،محور خاص بالبيانات الشخصية ،محور خاص باستخدامهم ، وذلك عبر المواقع المختلفة، والدوافع التي دفعتهم للإستخدام، اهم المضامين، المنافع،السلبيات ،الايجابيات.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

- مقدمة
- مشكلة البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- الدراسات السابقة
- تساؤلات الدراسة
- مفاهيم ومصطلحات البحث
- نوع ومنهج البحث
- مجتمع البحث
- وسائل جمع البيانات
- حدود البحث
- صدق وثبات الأداة
- الأساليب الإحصائية
- صعوبات البحث

تمهيد

يتناول هذا الفصل كافة الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة تبعاً لقواعد البحث العلمي والتي سيتبناها الباحث في كتابة المعلومات والبيانات التي تحتاجها الدراسة لتحقيق أهدافها، والتي تلزم الباحث بعدم إبداء رأيه دون تعزيزه بآراء لها قيمتها العلمية، وفي هذه الدراسة تمّ عرض الإجراءات المنهجية على الشكل الآتي الإحساس بالمشكلة، ثم مشكلة الدراسة، ثم الأهمية، أهدافها، تساؤلاتها، مجتمع الدراسة، أدوات الدراسة واختبار صدقها وثباتها، وطرق التحليل الإحصائية المعالجة، تحليل النتائج.

- الإحساس بالمشكلة

ومن خلال ملاحظة الباحث واهتمامه بشبكة المعلومات الدولية، ومتابعة لبعض مواقع الشركات الواقعة في نطاق مدينة بنغازي، وللتأكيد على الدور التي تقوم به شبكة المعلومات الدولية في مجال العلاقات العامة، ومعرفة إن كان هناك قصور منها في استخدامها في مجال العلاقات العامة، واستخدامها لهذه الشبكة بالطريقة الصحيحة، وممارسة وظائف العلاقات العامة عبر هذه الشبكة، ومن خلال خبرة الباحث في هذا المجال، وللتأكيد على ذلك، سيقوم الباحث بدراسة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية ودوافع استخدامهم، والفائدة التي تعود عليهم وعلى الشركات ودورها في الشركات الليبية العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي، بالإضافة إلى معرفة مدى قيام ممارسي العلاقات العامة بوظائف العلاقات العامة من خلال شبكة المعلومات الدولية، وفقاً للمنهجية العلمية للوصول إلى النتائج المراد تحقيقها، ومن هنا تلخصت مشكلة الدراسة في : مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية بالشركات الليبية

مشكلة الدراسة

تحديد المشكلة، تجعل الباحث يقف على عديد من معالم النقص أو الانحراف أو الغياب في المسار العلمي النظري أو التطبيقي ، الذي يجعل الباحث يشعر بوجود شيء أو فكرة علمية تحتاج إلى البحث والتقصي لإتمام جوانبها أو تعميم ما يحتاج إلى تدعيم بنائه، عند الحاجة إلى دراسة القضايا، الأفكار، الآراء من خلال الأسلوب العلمي للوصول إلى نتائج خاصة بها، نكون أمام مفهوم المشكلة العلمية التي تعتبر في تعريفها عبارة (عن معضلة أو إشكالية تحتاج إلى فهم من خلال البحث والدراسة العلمية للوقوف على حقيقتها).¹

أهمية الدراسة

تعتبر أهمية الدراسة لها مكانة مهمة في الترتيب لمفردات منهج البحث، فهي التي توضح أهمية موضوع الدراسة، وتتعلق أهمية البحث من دراسة واقع استخدام شبكة المعلومات الدولية في مهنة العلاقات العامة في الآتي :

- تكمن أهمية الدراسة في أنها دراسة جديدة مكملة للدراسات السابقة .
- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تجمع بين العلاقات العامة وشبكة المعلومات الدولية .
- تعتبر هذه الدراسة من الموضوعات الحديثة على الصعيد المحلي وتأثيرها بين أوساط وفئات العاملين في الشركات الحكومية.
- دراسة متخصصة في شبكة المعلومات الدولية ، ودورها في تفعيل خدمات العلاقات العامة
- الحاجة إلى البحوث المتخصصة في العلاقات العامة وصلتها بشبكة المعلومات الدولية

¹ محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2004 ص 69-70

- أهداف البحث

لكل بحث أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها ، فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- معرفة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية بالشركات الليبية العامة .
- التعرف إلى كيفية استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية في تأدية مهام عملهم، وماهي الدوافع التي دفعتهم إلى ذلك في الشركات الليبية العامة.
- معرفة الفائدة التي تعود على الشركة وعلى ممارسي العلاقات العامة من استخدام شبكة المعلومات الدولية في العمل بالشركات الليبية العامة.
- التعرف على أبرز مواقع الشبكات الاجتماعية والتي يمكن توظيفها للقيام بعمل العلاقات العامة بالشركات الليبية.
- الإطلاع على المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة عند استخدام شبكة المعلومات الدولية .

- الدراسات السابقة

- دراسة (الحبل -2015)¹

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنية الاتصال الحديث ومدى فاعليتها في تنفيذ البرامج والأنشطة الاتصالية وقدرتها في التواصل مع الجمهور الداخلي منهج الدراسة استخدم الباحث منهج المسح الذي يعدُّ جهداً علمياً منظماً للحصول على المعلومات وأوصاف الظاهرة حيث قام الباحث باستخدام أسلوب المسح الشامل والمسح بالعينة أدوات الدراسة استخدم الباحث المقابلات ، صحيفة الاستقصاء ومن أهم نتائج الدراسة

- إن 79% من أفراد العينة في دوائر العلاقات العامة يستخدمون تقنية الاتصال الحديث في الجامعات الفلسطينية.
- يقرُّ غالبية المبحوثين أن دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تواكب التطورات المستحدثة بتكنولوجيا الاتصال الحديث بنسبة 79 % .
- اتجه الغالبية العظمى من موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية نحو استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلية وخارجية بنسبة 86%.
- يؤكد غالبية موظفي العلاقات العامة أن أثر وسائل الاتصال الحديث على فعالية أنشطة العلاقات العامة هو في التفاعل مع جمهور الجامعة في جامعات قطاع غزة .

- دراسة (إسحاق -2012)²

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة بالهيئات الحكومية السودانية للإنترنت كوسيلة اتصال ومدى الاستفادة من الخدمات التي يقدمها الإنترنت منهج الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث قام بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وذلك بوصفها

¹ - محمد خالد الحبل : استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الحديث للتواصل مع الجمهور الداخلي بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة -جامعة حلوان- قسم الاعلام، 2015

² - خالد إبراهيم اسحاق : فاعلية الإنترنت كوسيلة للاتصال في العلاقات العامة دراسة تطبيقية على بعض الهيئات الحكومية بالسودان ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم، 2012

وصفا دقيقا والتعبير عنها كميًا وكيفيًا، أدوات الدراسة اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة إلى جانب الملاحظة والمقابلة ومن أهم نتائج الدراسة:

- بينت أن من أكثر وسائل الاتصال استخداماً في تبادل المعلومات بالهيئات الحكومية هي شبكة الإنترنت، ثم تليها التلفون، الموبايل، الفاكس، ووسائل أخرى على التوالي.
- أبانت أن ممارسو العلاقات العامة يقومون باستخدام الخدمات الاتصالية الذي يوفرها الإنترنت في النشاط الاتصالي للهيئات الحكومية ومعظمهم يستخدمون خدمة البريد الإلكتروني بنسبة عالية.
- توصلت إلى أن المبحوثين يفضلون الإنترنت كوسيلة اتصال للحصول على المعلومات عن هيئاتهم، حيث جاء ذلك في المرتبة الأولى إلى جانب الصحف، التلفزيون، الراديو، ووسائل أخرى، على هذا الترتيب.
- ظهرت الدراسة أن ممارسو العلاقات العامة بالهيئات الحكومية يستخدمون الإنترنت بنسبة كبيرة في تدعيم علاقة هذه الهيئات بالجمهور الداخلي والخارجي

- دراسة (الخاجة-2007)¹

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة المزايا والإمكانيات والأدوار التي يتيحها استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة بالمؤسسات الإماراتية، منهج الدراسة استخدم الباحث منهج المسح في الدراسة، أدوات الدراسة صحيفة الاستقصاء، المقابلات، ومن أهم نتائج الدراسة :

- أهمية الإنترنت في مجال العلاقات العامة، وبينت الاستخدامات الممكنة لشبكة المعلومات فيها حيث أوضحت أنها استخدامات متعددة، فقد تناولت الدراسة ما توفره الشبكة للعلاقات العامة من خدمات، فهي تساعد في التغطية الإعلامية لأنها مصدر أساسي للأحداث العاجلة واستكمال المعلومات والتفاصيل والخلفيات عن الأحداث المهمة، والاستفادة منها في إعداد

¹ - مي الخاجة : استخدام شبكات المعلومات الدولية في مجال العلاقات العامة، دراسة تطبيقية على بعض مؤسسات الإمارات، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2007.

الصفحات المتخصصة للمؤسسات والتعرف إلى الكتب والإصدارات الجديدة المفيدة لمجال نشاط المؤسسة.

- الإنترنت وسيلة اتصال خارجية بالمندوبين والمراسلين لإقامة علاقات جديدة معهم، ومع الجماهير النوعية، التي تتعامل معهم المؤسسات وتلقي رسائلهم عن طريق البريد الإلكتروني وكذلك وسيلة اتصال بالمصادر، وعقد الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد.
- الإنترنت وسيلة اتصال تفاعلي حيث توسع فرصة مشاركة الجمهور الداخلي والخارجي عن طريق البريد الإلكتروني .

- دراسة (عياد -2007)¹

تهدف هذه الدراسة للتعرف إلى اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت كما تهدف للتعرف إلى دور الإنترنت في تعزيز مهارات ممارسي العلاقات العامة، منهج الدراسة استخدم الباحث المنهج المسحي والتي تقع ضمن البحوث الوصفية، أدوات الدراسة صحيفة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج :

- وجود اتجاه إيجابي بين العاملين في العلاقات العامة نحو إمكانية استخدام مواقع مؤسساتهم عبر شبكة الإنترنت بفاعلية في زيادة كفاءة الاتصال في اتجاهين بين المؤسسة وجماهيرها.
- يوجد عدد من المنافع والمزايا المدركة لدى العاملين في العلاقات العامة لموقع هذه المؤسسة على الإنترنت، حيث يمكن لها أن تسهم في تدعيم التواصل بين المؤسسة وجماهيرها، وبناء علاقة جيدة مع وسائل الإعلام والقائمين عليها.
- هناك عدة صعوبات تواجه ممارسو العلاقات العامة تحول دون الاستغلال الأمثل لموقع المؤسسة على شبكة الإنترنت وتأتي المشكلات الإدارية كأكثر العقبات التي تواجههم .

¹- خيرت معوض، محمد عياد، اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت . دراسة على المؤسسات البحرينية ، منشورة على موقع البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال ،جامعة البحرين ،كلية الآداب – قسم الإعلام والفنون، 2007

دراسة (الأمين -2007)¹

تهدف الدراسة للتعرف إلى وظيفة العلاقات العامة وممارسة نشاطها في هيئة الجمارك السودانية في ظل التدفق المعلوماتي ، والتعرف إلى الصعوبات والمشكلات التي تواجههم **منهج الدراسة** استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وهو أحد المناهج الشائعة في البحوث الإعلامية وذلك لأهميته في تصنيف البيانات والحقائق التي يتم جمعها واستخلاص النتائج، أدوات الدراسة استخدم الباحث كلا من المقابلة ، الاستبيان، ومن أهم نتائج الدراسة :

- تستخدم هيئة الجمارك السودانية التقنيات الحديثة في ممارسة عملها اليومي.
- تساعد الهيئة أفرادها على استخدام الأجهزة المحوسبة وذلك بتأهيلهم وتدريبهم.
- مع أن الجانب التقني متطور في الهيئة إلا أن هنالك بعض المشكلات وهي عدم التأهيل الكافي للكوادر وعدم المواكبة لحد ما.
- استفادت الهيئة كثيرا في كسب رضا الجمهور عبر الوسائط المتعددة وذلك للربط التام بين الهيئة وجمهورها عبر هذه الوسائط.
- تساعد استخدام التقنيات الحديثة والمتمثلة في الوسائط المتعددة الهيئة في اتخاذ قراراتها السليمة بشأن العمل .

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية التي يقوم بها الباحث

تشابه الدراسات السابقة مع دراستنا في الاجراءات المنهجية ، حيث تدرج كلها تحت الدراسات الوصفية ، ومع أدوات الدراسة والمناهج المستخدمة، حيث أن جلها تعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية بالإضافة إلى دراسة استخدام شبكة المعلومات الدولية كوسيلة اتصال حديثة والإشباع المتحققة منها

¹ - زهير على الأمين: أثر الوسائط المتعددة على وظيفة العلاقات العامة، دراسة تطبيقية على هيئة الجمارك السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية - كلية، الإعلام، 2007

سواءً كان على الفرد أو على المؤسسة وكذلك من حيث ممارسة مهنة العلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية.

اختلفت معها في المجال الجغرافي والزمني والبشري للدراسة والإطار النظري في بعض منها ، وبغض النظر على هذه الاختلافات فقد أفادتنا كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس من الناحية النظرية والميدانية.

الاستفادة من الدراسات السابقة والتي لخصها الباحث في النقاط التالية

- استفاد الباحث من هذه الدراسات، من حيث صياغة مشكلة الدراسة، وتحديد أهدافها، والتعرف إلى كيفية إعداد منهجية الدراسة بالصورة العلمية الصحيحة .
- الاستفادة منها في كيفية تقسيم الفصول والمباحث المتعلقة بالدراسة، وكذلك الاستفادة منها في الإطار المعرفي للدراسة والتعرف على المراجع .
- الاستفادة منها في الجانب الميداني من استخدام الأسلوب المناسب في الدراسة، وفي تصميم الجداول وكيفية استخلاص النتائج

- تساؤلات الدراسة

- ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة للشبكة المعلومات الدولية الشركات الليبية العامة ؟
- كيف يستخدم ممارسو العلاقات العامة شبكة المعلومات الدولية في تأدية مهام عملهم وماهي الدوافع التي دفعتهم إلى ذلك في الشركات الليبية العامة ؟
- ما الفائدة التي تعود على الشركة وعلى ممارسي العلاقات العامة من استخدام شبكة المعلومات الدولية في العمل بالشركات الليبية العامة ؟

• ما أبرز شبكات التواصل الاجتماعي التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة داخل الشركات

الليبية العامة ؟

• ماهي المعوقات التي تواجه ممارسو العلاقات العامة عند استخدامهم لشبكة المعلومات الدولية

في مجال عملهم؟

- مفاهيم و المصطلحات الواردة في الدراسة

استخدام: تعني عملية التصفح التي يقوم بها ممارسو العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

شبكة المعلومات الدولية: هي عدد من الحواسيب المرتبطة ببعضها البعض، سلكيا او لاسلكيا عبر العالم، لإمكانية الإتصال عن طريقهما ، بحيث يمكن لأي شخص متصل بها أن يحصل على جميع المعلومات والبيانات المطلوبة .

العلاقات العامة : هي فن التأثير على الآخرين واقناعهم لبناء علاقات حميمة متبادلة بين الجمهور الداخلي والخارجي، لرسم صورة واضحة ومفسرة لسياسة المؤسسة ونقلها إلى الجمهور، ونقل أيضاً ردود أفعالهم واتجاهاتهم إلى المسؤولين بهذه المؤسسات، لإقامة علاقات سليمة .¹

ممارسو العلاقات العامة : كل من امتهن مهنة العلاقات العامة ويقوم بوظائفها المختلفة في مختلف المؤسسات والشركات العامة أو الخاصة.

¹ -إبراهيم إمام : الإعلام ودوره في التنمية، المنشأة الشعبية للنشر والتوزيع ،ط2،1980،ص56

دراسة ميدانية : ويقصد بها هي تلك الدراسة التي يقوم من خلالها البحث والتقصي وجمع المعلومات والبيانات عن ظاهرة معينة أو مشكلة ما للوصول إلى تفسير علمي من خلال تحليل وتفسير النتائج .

الشركات العامة : ويقصد بها هي تلك الشركات المملوكة للدولة التي تعمل على تقديم خدمة للمجتمع ومنها شركات ذات الطابع الخدمي وذات الطابع الإنتاجي ولها نظام خاص معمول به داخل هذه الشركات ويتقاضى العاملون بها أجورهم من الدولة .

- المنهجية المتبعة في الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، والتي تفسر الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها ووصف العلاقات بينها بهدف الوصول إلى تفسير علمي دقيق للظاهرة أو المشكلة وتقديم الحقائق المرتبطة بها ،¹ فهذه الدراسة ستقوم بوصف البيانات التي تمّ جمعها من خلال صحيفة الاستبيان وتحليلها وتفسيرها واستخلاص المعلومات للتعرف إلى مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية داخل الشركات العامة في نطاق مدينة بنغازي .

منهج الدراسة : هو مجموعة من الأساسات العامة للوصول إلى الحقيقة في العلوم، وذلك للوصول إلى نتيجة معلومة ، كما اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح، والذي يعدّ جهداً علمياً منظماً للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة موضوع البحث .²

اعتمد الباحث على منهج المسح لهذه الدراسة إذ يستعمل المسح في البحوث والدراسات الوصفية التي تنتمي إليها الدراسة الحالية والتي تستهدف وصف سمات عينات من الأفراد المتمثلة من مجتمع الدراسة التي قام الباحث بدراستها ووصف آراءها أو اتجاهاتها أو سلوكها، لما يسمح بتعميم نتائج المسح على

¹ - محمد عبدالحميد : البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، مرجع سابق، ص153

² - سمير محمد حسين : مناهج البحث العلمي وبحث الإعلام، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع 2006، ص147

المجتمع الدراسة، والمتمثل في ممارسي العلاقات العامة في الشركات الليبية العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي .

مجتمع الدراسة : هو مجموع محدد من المفردات ، التي بإمكان الباحث أن يقوم بتحديد حجمها الحقيقي، للتعرف بصورة أفضل إلى مجتمع البحث وضبط حجمه.

ويمثل مجتمع الدراسة جميع عناصر المشكلة قيد الدراسة فهو يشمل الوحدات والأصناف التي تقع في إطار تعميمات البحث ونتائجه¹.

ولما كان الهدف من هذا البحث هو معرفة مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية في الشركات الليبية العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي، لذلك فإن الباحث سيقوم بإجراء هذه الدراسة على ممارسي العلاقات العامة في الشركات العامة ذات الطابع الخدمي والإنتاجي والتابعة للدولة والواقعة في نطاق مدينة بنغازي، وذلك بالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل .

حيث قام الباحث بمجموعة من الخطوات في تحديد مجتمع الدراسة وذلك في إطار أسلوب الحصر الشامل وهي كالآتي :

- حصر عدد الشركات الواقعة في نطاق مدينة بنغازي الصغرى المتمثلة في الحدود الجغرافية الواقعة سيدي خليفة شرقاً حتى منطقة (الترية) غرباً ومصنع الأسمنت جنوباً ، والتي يوجد بها مسمى للعلاقات العامة سواء كانت إدارة أو قسم أو مكتب أو وحدة ويوجد بها ممارسو للعلاقات العامة ، وبعد الحصر اتضح أن عدد الشركات (40) شركة .

- حصر ممارسي العلاقات العامة بهذه الشركات والذي كان عددهم (111) ممارساً.

- حصر ممارسي العلاقات العامة الذين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية

¹- باقر موسى : الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، ط1 ، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2014 ، ص 134

- حصر ممارسي العلاقات العامة الذين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية في أداء العمل ، والتي أجريت عليهم الدراسة وهم من يمثلون المجتمع المستهدف بالدراسة .

- استبعاد الشركات التي لا تسمح ظروفها بإجراء الدراسة الميدانية عليها بسبب الأضرار الناتجة عن الحرب وأما بسبب عدم تعاونها مع الباحث، والتي اعتبرها الباحث أنها ليست من ضمن مجتمع الدراسة وعددها (11) شركة .

حيث بلغ عدد المجتمع المتاح للدراسة (29) شركة بعد الحصر واستبعاد غير الملائم للدراسة والتي تم توضيحها من ضمن جداول وصف مجتمع الدراسة، وتنوعت الشركات التي أجريت عليها الدراسة فمنها ذات النشاط الخدمي ومنها ذات النشاط الإنتاجي كما هي موضحة في الجدول الآتي :

جدول يوضح وصف مجتمع الدراسة * :-

جدول رقم 1 يوضح وصف مجتمع الدراسة

اسم الشركة	عدد ممارسي العلاقات العامة
الشركة العامة للمياه والصرف الصحي	5
الشركة العامة للبناء والتشييد	5
الشركة الوطنية للتجهيزات والصيانة	5
الشركة الهندسية للأعمال الكهربائية	5
شركة ليبيا للتأمين	2
الشركة العامة لخدمات النظافة	3
الشركة العامة للنقل السريع	1
شركة ليبيا نفط	1
شركة الضمان للاستثمارات	1
شركة هاتف ليبيا	5
الشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية	3
الشركة العامة للأعمال الكهربائية	1
شركة الأشغال العامة	3
الشركة العامة للكهرباء	11
شركة الخطوط الجوية الليبية	8
شركة المدار الجديد	5
شركة الخطوط الأفريقية	1
شركة الشرارة الذهبية النفطية	8
شركة ليبيا للهاتف محمول	2
الشركة الاشتراكية للموائ	2
شركة البريقة للتسويق النفط	4
شركة سرت لإنتاج وتصدير النفط	6
شركة بو عطني للمشروبات المساهمة	3
شركة تقنية ليبيا للأعمال الهندسية	3
شركة الهروج للخدمات النفطية	2

* تحصل الباحث على القائمة من صندوق الضمان الاجتماعي - إدارة التفتيش والتسجيل والاشتراكات - البركة - بنغازي -2013

1	شركة الضمان للاستثمارات
4	شركة الجوف للتقنية النفطية
4	شركة الخليج العربي
4	شركة البنية للاستثمارات
111	المجموع

الشركات المستبعدة من الدراسة وسبب الاستبعاد

جدول رقم 2 يوضح الشركات المستبعدة

الشركة	سبب الاستبعاد
الشركة العامة للتحلية المياه	لا يوجد بها علاقات عامة
شركة الأدوية	لا يوجد بها علاقات عامة
شركة ليبيا للاتصال والتقنية	عدم التعاون مع الباحث
الشركة الليبية للإسمنت	واقعة تحت الضرر الناتج عن الحرب
الشركة العامة للورق والطباعة	لا يوجد بها علاقات عامة
الشركة العالمية للملاحة	واقعة تحت الضرر الناتج عن الحرب
شركة الإنماء للأنابيب	لا يوجد بها علاقات عامة
الشركة العامة للأسلاك والكبلات	واقعة تحت الضرر الناتج عن الحرب
الشركة الوطنية للمطاحن	لا يوجد بها علاقات عامة
شركة رأس لانوف للنفط والغاز	الإدارة خارج مدينة بنغازي
الشركة الليبية للمناولة	لا يوجد بها علاقات عامة

- وسائل جمع المعلومات والبيانات

- **الملاحظة:** هي وسيلة من وسائل البحث وهي عملية رصد الظواهر والحوادث أو سلوك أفراد الجمهور في حالته الطبيعية ، والتعبير عنها للتنبؤ وتفسير الظاهرة لأهداف معينة .¹
- **الاستبانة:** هي مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يتم إعدادها للحصول على المعلومات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ، وتكون على شكل مجموعة من الأسئلة توجه إلى

¹ - محمد عبدالحميد : البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، مرجع سابق ص406

مجتمع البحث،¹ وتستخدم لمعرفة صورة الفرد أو المنظمة في أذهان الجماهير للتعرف إلى

سمات هذه الصورة وصفاتها.²

وتعرف بأنها: " مجموعة من الأسئلة التي يتم الإجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه".³

وهي الأداة الرئيسية التي اعتمد عليها الباحث في الدراسة، واستخدمها في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث إن الاستمارة تكونت من (16) سؤالاً قُسمت إلى محورين، محور متعلق بالأسئلة الخاصة بالبيانات الأساسية والمتمثلة في (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، جهة العمل)، ومحور متعلق بأسئلة الدراسة الخاصة باستخدام شبكة المعلومات الدولية، من حيث (الدوافع، المنفعة، المضامين، المعوقات، السلبيات)

صدق وثبات أداة الدراسة

الصدق ويقصد به مدى قدرة المقياس على قياس ما تم وضعه لقياسه، ويتطلب الصدق التام أي عدم وجود خطأ بالمقياس.⁴

وفي إطار التأكد من قابلية الاستبانة للتطبيق، والتأكد من أنها ملائمة للموضوع الدراسة ومحيطها بجميع جوانبه، قام الباحث باستخدام أسلوب الصدق الظاهري وذلك عن طريق عرض الاستبانة لمجموعة من الأساتذة لتحكيمها، وبناءً على آرائهم وتوجيهاتهم الرشيدة، صيغت في شكلها النهائي بعد إجراء التعديلات الموصى بها * .

¹ - سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، دراسات في مناهج البحث العلمي، ط2، القاهرة، عالم الكتب، 1995، ص1)

² - باقر موسى : الصورة الذهنية في العلاقات العامة، مرجع سابق، ص79

³ - فطوم لطرش: استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والإشباع المحققة منه، مرجع سابق، ص37

⁴ شيماء ذو الفقار : مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، (القاهرة، الدار المصرية اللبنانية)، 2009، ص80

الثبات : يقصد به اختبار الثبات لأداة جمع المعلومات والبيانات، وذلك للتأكد من درجة الاتساق

العالية لها بما يتيح قياس ما تقيسه من الظواهر والمتغيرات بدرجة عالية من الدقة، أو متشابهة إذا

تكرر استخدامها أكثر من مرة في جمع المعلومات نفسها.¹

حيث استخدم الاختبار الاستبانة معامل الثبات (الفا كرونباخ) والتي بلغت نسبة ثباتها (93%)، مما

يؤكد على صلاحية الاستبانة ونتائجها للتطبيق، حيث تم سحب 10% من عدد استمارات مجتمع

الدراسة المتاح ، وتم توزيعها على المبحوثين بالشركات ،ومن ثم إعادة توزيعها على نفس المبحوثين

مرة اخرى لتأكد من صدق وثبات إجابة المبحوثين وإستيعابهم للإستبانة .

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

بعد الانتهاء من عملية جمع بيانات الدراسة، وذلك للتعامل معها إحصائياً، لتحليلها واستخراج النتائج

الإحصائية، حيث تم الاستعانة بعدد من الأساليب والاختبارات الإحصائية لمعالجة البيانات على

برنامج (الحزمة الإحصائية SPSS) وهذه الأساليب والمعاملات الإحصائية تمثلت في : التكرارات

والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية بهدف توضيح الخصائص الديموغرافية للمبحوثين، وكذلك

معرفة نسبة الاستجابة على أسئلة الدراسة، وكذلك استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) ومعامل ارتباط

(Eta) لمعرفة ارتباط المتغيرات باستخدام شبكة المعلومات الدولية .

صعوبات البحث

• قلة الدراسات المحلية والعربية التي تناولت موضوع استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة

المعلومات الدولية .

• عدم التمكن من زيارة المكتبات على الصعيد المحلي والدولي بسبب الظروف الامنية التي

تمر بها البلاد .

• عدم تعاون بعض الجهات مع الباحث.

¹ سمير حسين ، مرجع سابق، 1999،ص309 .

- حدود الدراسة

توضح حدود البحث الزمانية والمكانية للدراسة صفة علمية تساعد على إيجاد فهم أكبر وأعمق للمشكلة محل الدراسة .

• **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على الشركات الليبية العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي

الصغرى المتمثلة في الحدود الجغرافية الواقعة سيدي خليفة شرقا حتى منطقة (الترية) غربا

ومصنع الأسمنت جنوبا.

• **الحدود البشرية:** تتناول هذه الدراسة ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية بالشركات

الليبية العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي .

• **الحدود الزمنية :** وهي المدة الزمنية التي استغرقها الباحث في إجراء الدراسة الميدانية ، لحيث

كانت المدة الزمنية لتوزيع الاستمارات على المبحوثين قد بلغت (شهرين) بدأت من أول يناير وفي

نهاية فبراير 2018 .

الإطار النظري للدراسة

مقدمة

يتناول الباحث نظرية الاستخدامات والإشباع، كإطار نظري للدراسة لتسهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوب دراستها، لذلك يحاول الباحث في هذا الإطار عرض أهم فروض النظرية وأهدافها وأسباب اختيار الباحث لها لفهم طبيعة استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية في ضوء نظرية الاستخدامات والإشباع .

ونظرا إلى أن موضوعنا حول استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية، فإننا رأينا أنه من الأنسب أن نستند على نظرية الاستخدامات والإشباع في تفسير المشكلة البحثية للوصول إلى نتائج تخدم الدراسة.

نظرية الاستخدامات و الإشباع

تعتبر نظرية الاستخدامات والإشباع من نظريات التأثير غير المباشر وتهتم بدراسة الاتصال الجماهيري، وتشير هذه النظرية إلى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغباته بناء على دوافعه، كما تركز على دراسة أسباب استخدام وسائل الإعلام والاتصال والتعرض لها من مختلف الفئات الاجتماعية في محاولة منها للربط بين أسباب الاستخدام والمنفعة العائدة من وراء هذا الاستخدام على الفرد .¹

ومن خلال عقد الأربعينيات من القرن العشرين أدى إدراك عواقب الفروق الفردية، والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام، وبذلك أصبحت نقطة تحول من رؤية الجمهور بأنه سلبي وغير فعّال إلى جمهور فعّال وقادر

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر والتوزيع القاهرة، ط 3، 1993، ص 169

على الانتقاء بما يتناسب مع تلبية حاجاته فمن خلال منظور الاستخدامات لم تعد الجماهير مجرد مستقبلين سلبيين لوسائل الاتصال الجماهيري وإنما يختار بوعي لوسائل الاتصال التي ينوي التعرض لها ، ونوع المضمون الذي يلبي حاجاته المختلفة النفسية والاجتماعية من خلال الوسائل المتاحة .¹ ومن خلال ذلك لم يعد السؤال المطروح ماذا يفعل الإعلام بالجمهور ؟ بل أصبح السؤال ماذا يفعل الجمهور بالإعلام؟ ولماذا يستخدم وماهي الإشباعات المتحققة ؟

تعتمد نظرية الاستخدامات والاشباعات على خمسة فروض هي :

- أعضاء الجمهور لهم مشاركة فعالة في عملية الإتصال الجماهيري ،أي إيجابية الجمهور .
- تستخدم قنوات الاتصال حسب الحاجة المطلوبة، ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية .
- الجمهور له الحرية في إختيار يختار الرسائل والمضمون التي تشبع حاجاته، فالأفراد هم الذين يتعرضون لوسائل الاتصال حسب إشبعاتهم .
- تحديد الوسائل التي تشبع حاجات الأفراد حسب الحاجات والرغبات التي تدفعهم ،وتحدد هذه الوسائل .

5- الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال اسخدامهم للوسائل الإتصالية .

الأهداف الخاصة بنظرية الاستخدامات والاشباعات

- معرفة كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام، من خلال النظر إلى الجمهور بإعتباره نشط وأنه يستخدم الوسيلة التي تشبع حاجاته .
- معرفة دوافع استخدام وسيلة معينة من قنوات الإعلام ، والتفاعل مع نتيجة هذا الاستخدام .
- التركيز على فهم عملية الاتصال الجماهيري من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها²

¹ حسن عماد مكاي وليلى حسين : الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، ط1، 1998، ص 240
² محمود إسماعيل :مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط1، 2003، ص 255

عناصر نظرية الاستخدامات والإشباع

• الجمهور المتفاعل

الجمهور النشط أو المتفاعل هو الذي يبحث عن المحتوى الإعلامي المناسب له والملبي لحاجاته، حتى بات هذا الجمهور يتحكم في اختيار الوسيلة التي تقدم المضمون .

• العوامل النفسية والاجتماعية العامة لاستخدامات وسائل الاتصال

تؤدي العوامل النفسية والاجتماعية دوراً مهماً في اختيار الرسائل الإعلامية، حيث يختارون الأفراد الأنشطة بأنفسهم، ويفسرونها بطرق مختلفة ومتنوعة، الأمر الذي أدى إلى مفهوم الإدراك الانتقائي¹

• دوافع تعرض الجمهور إلى وسائل الإعلام

ترتبط هذه الدوافع بمجموعة من الحاجات تتحدد في : الحاجة إلى المعرفة بشكل عام ، حاجات عاطفية كالحاجة إلى الإحساس بالأخوة والمحبة والفرح، حاجات اجتماعية ، ، والحاجة إلى الترفيه والتسلية للهروب من الواقع ،الإسرخاء، الإستجمام لإزالة التوتر، وصنفت إلى دوافع نفعية ، دوافع طقوسية، فالدوافع النفعية هي التي تهدف إلى التعرف إلى الذات، واكتساب معارف وخبرات جديدة وجميع أشكال التعلم بوجه عام والبرامج التعليمية والثقافية، أما الدوافع الطقوسية تتم في العادة لأسباب هروبية، وتستهدف تمضية الوقت والاسترخاء والصدقة والألفة مع الوسيلة، والهروب من المشاكل².

• التوقعات من وسائل الإعلام

وهي الإشباع الناتجة من التعرض إلى محتوى وسائل الإعلام ، وتضمن الحصول على المعلومات وإشباع اجتماعية، وإشباع ناتجة عن عملية الاتصال نفسها، واختيار وسيلة معينة مثل الشعور بالمتعة وتجديد النشاط، كما قام ماكويل وزملاؤه بتقسيم الإشباع إلى معلومات - تحديد الهوية

¹ - محمد عبد الحميد ، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير، مرجع سابق،ص189

² - حسن عماد مكوي وليلى حسين : الاتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع سابق ، ص244

الشخصية والتي تشمل التعرف إلى نماذج مختلفة للسلوك وتعزيز القيم الكاملة، والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وأخيرا الترفيه والتسلية .¹

تطبيق نظرية الاستخدامات والإشباع

لقد أصبحت نظرية الاستخدامات والإشباع تطبق بشكل واسع وكانت الأكثر ملائمة لاستخدام شبكة المعلومات الدولية، حيث نستطيع من خلالها معرفة كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال المختلفة لإشباع رغباتهم ، بالإضافة إلى ذلك تمكننا من معرفة دوافع التعرض سواء كانت نفعية أو طقوسية، وحسب (رايس و وليمز) (willam ,Rice) فإن الإعلام الجديد يعتبر أرضاً خصبة لاختبار عديد من النظريات والنماذج ، ومنها نظرية الاستخدامات والإشباع .²

وتعتبر نظرية الاستخدامات والإشباع اليوم في دراسات الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية ذي أهمية بالغة ، حيث بعد استعراض العوامل والدوافع والإشباع المتحققة وجد أنها من أنسب النظريات الملائمة لهذه الدراسة .

ارتباط هذه الدراسة بنظرية الاستخدامات والإشباع في الآتي

- الجمهور نشط ومشارك في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدم الوسيلة التي تحقق حاجاته فإن مستخدمي شبكة المعلومات الدولية أكثر نشاطا وإيجابية وتفاعلية ، نظرا لما توفره شبكة المعلومات الدولية من مزايا أهمها التفاعلية، وبذلك فإن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون شبكة المعلومات الدولية حسب حاجاتهم التي يسعون إلى تحقيقها.

¹ - محمود إسماعيل ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، المرجع السابق ، ص 256
² - مريم ناريمان نومار ، استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية، دراسة على عينة من مستخدمي موقع الفاسبوك، رسالة ماجستير ، الجزائر، جامعة حمد لخضر ، قسم العلوم الإنسانية ، 2012، ص 39

- فئات الجمهور من ممارسي العلاقات العامة هم الذين يختارون الوسائل ويستخدمونها حسب الحاجة وتتحكم في ذلك أمور منها الفروق الفردية والتفاعل الاجتماعي.

- فئات الجمهور من ممارسي العلاقات العامة هم الذين يختارون الوسيلة والمضمون الذي يشبع حاجاتهم.

- فئات جمهور ممارسي العلاقات العامة يستطيعون تحديد دوافعهم إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية.

وقد اعتمد الباحث على تصنيف دوافع استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية على تصنيف (روبين) وتنقسم إلى نوعين من الدوافع ، النفعية ، والدوافع طقوسية

دوافع الإشباع

- المساعدة في إنجاز الأعمال والبحث عن المعلومات وكل جديد تقدمه شبكة المعلومات الدولية في مجال العمل لمواكبة التطور .

- الاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني في مجال العمل وتسهيل نقل المعلومات وفي أسرع وقت.

- الاطلاع على الندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية المتعلقة بالعمل، أو إقامتها من خلال الاعلان عنها عبرها .

- المساعدة في إيجاد حلول للمشكلات المختلفة سواء في مجال العمل او المجالات الأخرى .

- التواصل مع الجمهور الخارجي بطرق متنوعة سواء كان عبر موقع الشركة ،صحيفة ،مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة .

- الرد على الانتقادات التي تواجه العمل،وذلك بالرد الفوري على المنشورات التي تنشر بالموقع وتحسين صورتها .

دوافع طقوسية

وتتمثل في الترفيه والتسلية والتواصل الاجتماعي والدرشة وقضاء وقت الفراغ.

مدى الإستفادة من النظرية

حققت النظرية للباحث مجموعة من الأهداف وهي كالآتي :

- التعرف إلى كيفية استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية ، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستخدم الوسيلة التي تشبع حاجاته.
- الكشف عن دوافع استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية ، والإشباع المتحقق من هذا الاستخدام.
- معرفة أهم استخدامات ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية.
- معرفة أهم العوامل التي تحول دون استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية
- معرفة الإرتباط بين الدوافع والاستخدامات لشبكة المعلومات الدولية.
- معرفة الإرتباط بين الإشباعات المتحققة والاستخدامات لشبكة المعلومات الدولية.

الفصل الثاني

الإطار المعرفي

العلاقات العامة وشبكة المعلومات الدولية

- مفهوم العلاقات العامة
- أهداف العلاقات العامة
- وظائف العلاقات العامة
- الوسائل الإتصالية للعلاقات العامة
- شبكة المعلومات الدولية مفهومها وتطورها
- عناصرها ودوافع إستخدام شبكة المعلومات الدولية
- خصائص وإستخدامات شبكة المعلومات الدولية
- سلبياتها وإيجابيات إستخدام شبكة المعلومات الدولية
- مواقع التواصل الإجتماعي
- شبكة المعلومات الدولية ودورها في أنشطة العلاقات العامة
- أهمية شبكة المعلومات الدولية بالنسبة للعلاقات العامة
- العوامل المؤثرة على العلاقات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية
- وظائف شبكة المعلومات الدولية في مجال العلاقات العامة
- إستخدامات ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية
- إستخدامات مواقع التواصل الإجتماعي في أنشطة العلاقات العامة

مقدمة

أصبح هناك العديد من الطرق التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة في الشركات والمؤسسات في أداء مهامهم وإجراء إتصالاتهم من خلال تقنية شبكة المعلومات الدولية ، ومن خلال استخدام العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية تمكن القائمين بالعلاقات العامة من التواصل مع فئات الجمهور المختلفة، وتقديم المعلومات اللازمة لهم .

ويبرز في هذا المجال طبيعة توظيف العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية وأهداف استخدامها وطبيعة أدوات الاتصال المستخدمة وتدعيمها للاتصال في اتجاهين بصورة تفاعلية مما يجعل منها وسيلة نشر وتوثيق لأحداث وأنشط الشركات والمؤسسات عامة، والعلاقات العامة خاصة مما يساهم في تطوير أداء العلاقات العامة .¹

كما أن التطور المتسارع في وسائل الاتصال، طورها كوظيفة ، وتميزت بالسرعة والانتشار، ومن أمثلة ذلك تطبيق خدمات العلاقات العامة للتقنية، ما نشهده اليوم من استخدام كبير للرسائل الإلكترونية حول العالم بسرعة فائقة، وبروز القدرة الهائلة للحاسبات الشخصية على تخزين وتشغيل وإنتاج ونقل المعلومات ومع ظهور المدونات وشبكات التواصل الاجتماعي ومجموعات الحوار والنقاش أصبح الجمهور قادرًا على التعبير عن آرائه ووجهات نظره خاصة في ظل تنوعه واختلافه واتساع المحيط الجغرافي له.²

¹ - أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، ط1 ، القاهرة، دار العالم العربي، 2010 ، ص20

² - حسنين شفيق، الإعلام الإلكتروني بين التفاعلية والرقمية، رحمة برس للطباعة والنشر، 2007 ، ص59

مفهوم العلاقات العامة

ماهية العلاقات العامة

العلاقات العامة تعتبر حلقة الوصل التي تربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي طبقاً لأهداف

معينة تسعى إلى تحقيقها .¹

كما تعرف العلاقات العامة بمجموعة من التعاريف نختار عدد منها عرفها المعهد البريطاني بأنها "

التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها ، وينتج عن هذا التفاهم من إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة"

وكما تعرف العلاقات العامة في إطارها المهني بأنها تلك الوظيفة التي تهتم بتكوين سمعة المؤسسة من

خلال الجهد المخطط له والذي يسعى إلى بناء علاقات مستمرة مع الجمهور وكسب تأييدها لأعمال

المؤسسة ، والتأثير على سلوكياتهم بما يضمن تحقيق الفهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها .²

وعرفها (إيفي لي) بأنها " تفسير الشركة للجمهور وتفسير الجمهور مما كان يعنيه (إيفي لي) في تحديد

مفهوم العلاقات العامة أي إن العلاقات العامة يجب أن تتفحص حقيقة صادقة عن الفرد، الشركة إلى

جمهورها وهذا النشاط يتم من خلال معلومات حقيقية في منتهى الدقة لضمان كسب ثقة الجمهور " .³

وتعرفها جمعية العلاقات العامة الفرنسية بأنها "طريقة للسلوك وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف إقامة

علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها وتقوم هذه العلاقات على المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة

وجمهورها .⁴

¹ - جميل خضر: العلاقات العامة، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 1998، ص21

² - محمد عوض الرشيد: دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات، رسالة ماجستير ،كلية الإعلام جامعة الكويت ،2014، ص29

³ - ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005 ، ص229

⁴ - فهمي العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ، ط1، الاردن، دار أسامة للنشر ،2011، ص20

وهناك تعريف شائع للعلاقات العامة عرضته مجلة العلاقات الأمريكية والتي تعتبر أن العلاقات العامة وظيفة إدارية وهي تقيم اتجاهات الجمهور وتحقق تناسق سياسات وتصرفات الفرد أو التنظيم مع المصلحة العامة، وتضع برامج عمل لكسب ثقة الجمهور .

ويعرفها إبراهيم إمام بأنها "فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير" .

وقد اقترح بعض الباحثين تعريفاً آخر للعلاقات العامة فهي في نظرهم فلسفة اجتماعية للإدارة يتم التعبير عنها بسياسات المؤسسة وممارستها وإنجازاتها ويتوفر لديها وسائل اتصالية متبادلة مع جمهورها، واجتهاد وعمل من أجل إيجاد التفاهم المتبادل والسمعة الطيبة، ويرى بعض الكتاب أن العلاقات العامة يمكن التعبير عنها من خلال المعادلة الآتية، (الأداء الحسن + الأخبار الصادقة = علاقات عامة طيبة).¹

أهداف العلاقات العامة

ويمكن حصرها في الآتي

- تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها ما يؤدي إلى تحسين سمعة الخدمات التي تقدمها أو المنتجات.²
- إعلام الجمهور بالسياسة العامة للمنظمة أو خدماتها أو منتجاتها، كما تهدف إلى التوعية بأهدافها وأساليب العمل والتنسيق بين مجهودات الأفراد.

¹ - جميل خضر: العلاقات العامة، المرجع السابق، ص23

² - محفوظ جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط1، عمان، دار الهلال للنشر، 1996، ص21

- بناء اسم المؤسسة وتحقيق سمعة طيبة تلقى استحسان من قبل الجماهير المتنوعة والتي تتعامل معها أية مؤسسة .
- تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة وزرع الثقة وزيادة فرص التفاهم والتوافق بين المؤسسة وجمهورها، سواء كان الداخلي أو الخارجي، مما يساعد على استقرار العمالة وتفهمها للمشكلات الإدارية التي تقابل الإدارة أو الخارجي¹.
- تفسير اتجاهات وآراء الجماهير للإدارة لتحقيق الاستقرار بالمؤسسة.
- تقديم النصح والمشورة للإدارة باتخاذ التصرفات الأفضل والأنسب للمؤسسة .
- تهدف إلى تحقيق الرضا عن المنتجات والخدمات التي تقدمها أية مؤسسة خاصة أو عامة.
- القيام ببرامج وأنشطة بما يتناسب مع طبيعة المؤسسات والمنظمات المختلفة²
- الإعلان عن أنشطة وبرامج الأجهزة الإدارية وأهدافها وما تقدمه من خدمات تسد به حاجات الأفراد وذلك لكسب الرأي العام ومن ثم كسب ثقته .³
- الحرص والتأكيد على الاتصال بين المنظمة والمنظمات الأخرى سواء التي تتشابه معها في مجال العمل أو التي تختلف معها وذلك عن طريق وسائل الإعلام المختلفة ، وذلك من أجل توثيق وتحسين العلاقة بين المنظمة والمنظمات الأخرى سواء في داخل البلد أو خارجه .⁴

¹ - فهمي العدوي : مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ، المرجع السابق ص62

² - محمد عبدالرحيم : العلاقات العامة، ط1 ، القاهرة ، دار النصر للنشر ، 1985، ص23

³ - سلطان بن عجمي الحمادي: اتجاهات القيادة العليا في الجوازات نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطورها ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الشرطية ، 2003ص34

⁴ - جميل خضر : العلاقات العامة ، مرجع سابق ص103

- الحصول على رضا المجتمع واعتراف الرأي العام وكسب تأييده ومحاولة جعل المؤسسة متفهمة لخطتها وسياستها وخلق صورة إيجابية عن المؤسسة .
- مواجهة الأزمات التي تتعرض لها إدارة المؤسسة ومساعدتها في تجاوزها بأقل خسائر ممكنة .¹
- العمل على زرع الثقة في المؤسسات المالية والبنوك لتسهيل عملية الاقتراض في وقت الحاجة والتسهيلات المالية .

وظائف العلاقات العامة

هناك مجموعة من الوظائف نحصرها في الآتي :

- البحث : أي إجراء الأبحاث والدراسات لتوفير قاعدة من المعلومات والبيانات والتي تساعد على قياس اتجاهات الرأي العام للجماهير الداخلية والخارجية للمنظمة .²
- التخطيط: رسم سياسة المنظمة وذلك عن طريق تحديد الأهداف وتعميم برامج الدعاية والإعلام بما يتناسب مع طبيعة المنظمة وميزانيتها، الاتصال والعلاقات العامة .
- التنسيق: الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات في الخارج وتزويدهم بالمعلومات والأخبار المتعلقة بالعلاقات العامة خاصة ما يؤثر على سمعة المنظمة .
- بناء الثقة الشاملة ودعمها .³

¹ - فهمي العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ، المرجع السابق. ص63

² - فهمي العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ، المرجع السابق، ص267

³ - ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة ، مرجع سابق، ص252

- التنظيم : تنظيم أعمال المؤسسة من خلال المتابعة والتواصل بينها وبين الجماهير الداخلية والخارجية لإدارتها.
- الإنتاج: إنتاج المطبوعات وكل ما يتعلق بتعريف المؤسسة وخدماتها.
- النصح والمشورة: تقديم النصح والمشورة لمن يحتاجها عند الضرورة.¹
- الإدارة : وذلك بتقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على إدارة الوظائف المتصلة بالجماهير.

العوامل التي تتوقف عليها استخدام الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة

وهذه العوامل تشمل الأتي

- طبيعة الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه من خلال رسالة معينة .
- خصائص الجمهور المستهدف الثقافية والاجتماعية والاقتصادية لاختيار الوسيلة المناسبة له.
- تكاليف الوسيلة بالنسبة للهدف المطلوب وذلك لتحقيق والمردود الاقتصادي
- أهمية الوقت بالنسبة للموضوع الذي يتناوله الاتصال .
- مزايا كل وسيلة وما تحققه من تأثير على كل جمهور من الجماهير المنظمة.²

وسائل الاتصال الجماهيري

الصحف : تعتبر الصحف وسيلة اتصالية عامة لها أهميتها في مجال العلاقات العامة سواء كانت الرسالة الإعلامية الواردة في هذه الصحف على شكل إعلان عن برنامج أو سياسة للمنظمة أو في

¹ - فهمي العدوي: مرجع سابق، ص267

² - محمود يوسف، مقدمة في العلاقات العامة، القاهرة الدار العربية للنشر والتوزيع، 2008 ، ص 18

شكل خبر أو مقال أو أي شكل كان، فإنه من الأهمية أن تكون الرسالة الإعلامية ذات قيمة وفعالية وأن تصدر بصورة سليمة وصادقة، وتجذب اهتمام القارئ .¹

ولقد كانت الصحافة لفترة طويلة من الزمن هي الوسيلة الوحيدة الواسعة الانتشار والتي يمكن أن تستخدمها إدارات العلاقات العامة في نقل الأخبار أو الرسائل الإعلامية إلى الجمهور المتعامل معها من مختلف الفئات.²

المجلات: وهي التي تصدرها المؤسسة وبشكل دوري وتعتبر من أكثر أدوات العلاقات العامة شيوعا وانتشارا، وتتفوق المجلات على الصحف من الناحية الفنية من حيث نوع الورق والصور والألوان التي تجذب الانتباه، لذلك تكون المجلات أكثر تأثيرا من خلال مظهرها، ولذلك تعدُّ المجلات من الوسائل التي تجذب ممارسي العلاقات العامة كثيرا .

الإذاعة: تعتبر الإذاعة من الوسائل الحديثة والمهمة في وقتنا الحاضر، حيث يمكن لرجال العلاقات العامة الاستفادة منها للاتصال بجمهور المؤسسة عن طريق إذاعة الأخبار والمعلومات والبرامج والندوات .

الإذاعة المرئية: ولها خصائص الإذاعة نفسها، بالإضافة إلى قدرتها على استخدام الصور المتحركة والألوان وتعتبر من أهم وسائل النشر بحيث تستطيع مخاطبة مختلف الفئات، وهي من أكثر الوسائل قدرة في التأثير على النفس البشرية مقارنة بالوسائل الأخرى، إلا أنها تعتبر باهضة الثمن في السابق

¹ - زكي محمود هاشم: العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية، ط2، الكويت، 1992، ص170
² - أحمد محمد المصري: العلاقات العامة، ط1، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، 2001، ص42

ولا يمكن استخدامها في مجال العلاقات العامة إلا في المؤسسات الكبيرة التي لها إمكانية الإنفاق على برامج العلاقات العامة .¹

الخيالة: تعد الخيالة باهضة التكاليف في مجال العلاقات العامة خاصة إذا كانت في شكل أفلام، لأن الفيلم الواحد يشترك في إنتاجه، المؤلف والمخرج والمصور والممثلين والموسيقيين وغيرهم من كاتب السيناريو والمونتاج ومهندسي الديكور والذين في مجملهم يحتاجون إلى تكاليف ترهق المؤسسة، ولهذا نجد أفلام الخيالة تستخدمها المؤسسات الضخمة ذات الأرباح العالية والتي يعود من استخدامها فوائد ومردودات اقتصادية تعود بالنفع على المؤسسة .²

شبكة المعلومات الدولية : تعتبر شبكة المعلومات الدولية من أحدث الوسائل الاتصالية وأكثرها فعالية خاصة في مجال العلاقات العامة والتي تمثل مصدراً غنيا بالمعلومات وتعددت استخدام هذه الشبكة في مجال العلاقات العامة وتشمل البحث عن المعلومات، وإرسال وتلقي البيانات عبر البريد الإلكتروني الاطلاع على الأخبار ،الحصول على المستندات والبيانات والإحصائيات، والاتصال بالجمهور المستهدف ،كما تقدم عديد من الخدمات الاتصالية في مجال الإعلام والعلاقات العامة والتي سنتحدث عنها بشكل أوسع .³

وسائل الاتصال الشخصي

الهاتف: ويلعب أهمية خاصة في عقد الاجتماعات وتحديد المواعيد وإبلاغ الرسائل والأخبار والبيانات اللازمة لأداء العمل .⁴

¹ - لقصير رزيقة: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية على عدد من المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قسنطينية ،كلية العلوم الإنسانية ،الجزائر ،2007، ص92
² - أحمد محمد المصري : العلاقات العامة، المرجع السابق، ص59
³ - السيد بخيت :الإنترنت وسيلة اتصالية جديدة ،ط1، القاهرة ،دار السحاب للنشر ،2008،ص26
⁴ - جميل خضر : العلاقات العامة ،المرجع السابق، ص144

التلكس: وهو عبارة عن جهاز يشبه الآلة الكاتبة وعن طريقه يمكن الإرسال والاستقبال، وقبل كتابة الرسالة يقوم المرسل بإدارة رقم سري معين؛ للحصول على خط اتصال، فإذا أعطى إشارة يسمح للكاتب على آلة التلكس كتابة رسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التلكس المستقبل في الجهة المستقبلية الأخرى للرسالة، ويؤخذ على التلكس عدم قدرته على نقل النصوص والوثائق والمعلومات المصورة، ولعلاج هذا القصور ابتكر العلماء جهاز الفاكس.¹

البريد السريع: وهو وسيلة للاتصال الشخصي غير المباشر تتفوق بقدرتها على إرسال الوثائق والصور والرسوم والمواد المطبوعة، سواء عن طريق الهاتف أو الموجات اللاسلكية ولا يمكن استخدام والخبراء وبين العاملين في الموضوعات التي تحتاج إلى دراسة وبحث بهدف الوصول إلى قرارات بشأنها.²

مفهوم شبكة المعلومات الدولية وتعريفاتها

إن شبكة المعلومات الدولية هي جزء من ثورة الاتصالات والتي يعرفها البعض بشبكة الشبكات ويعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق الموصلات السريعة ، ولشبكة المعلومات الدولية عديد من التعريفات أهمها : "شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة المتصلة ببعضها وهذه الشبكات المترابطة أطلق عليها الشبكة المتشابكة ثم تحول المسمى إلى شبكة المعلومات الدولية " .³

كما تعرف أنها " شبكة دولية من الشبكات الحاسوبية المختلفة والمتصلة ببعضها البعض بحيث تتمكن كل منها من بث البرامج نفسها في وقت واحد".⁴

¹ - محمد منير حجاب، سحر محمد وهي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الاتصالي، ط4 ، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2000، ص152

² - عبدالحكيم خليل، مصطفى عبدالمنعم: العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيق العملي، ط1 ، مصر، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2009، ص254

³ - فؤاد أحمد الساري، وسائل الإعلام النشأة والتطور، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن-عمان، 2011، ص368

⁴ - رضوان المحمود العمر، التسويق الدولي، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2007 ، ص319

وتعرف شبكة المعلومات الدولية أنها "شبكة واسعة الامتداد وترتبط بملايين الشبكات دون اعتبار للحدود الجغرافية وتعرف" بالتشكيلة الدولية للمعلومات "وهي مكونة من مجموعات من الحواسيب في مختلف الأماكن من العالم التي تتصل ببعضها البعض باستخدام لغة مشتركة) بروتوكول محدد حيث يتم هذا الاتصال بغض النظر عن نوعية هذه الأجهزة أو أنظمة التشغيل المنصبة فيها.¹

وكذلك تعرف بأنها عبارة عن عدد كبير من أجهزة الحاسوب في مختلف أنحاء العالم تتحدث مع بعضها البعض ،أي إن هناك ملايين من أجهزة الحاسوب تتبادل المعلومات فيما بينها عبر ما يعرف بالنسيج الدولي أو العالمي متعددة النطاق.

عرفها آخرون بأنها عبارة شبكة من المعارف الضخمة حيث يتمكن مستخدموها من الحصول على المعلومات حول أي موضوع سواء كان في شكل نص مكتوب أو رسوم عن طريق البريد الإلكتروني.²

وفي قول آخر توصف شبكة المعلومات الدولية بأنها شبكة معلوماتية أهم عناصرها الناس وأجهزة الحاسوب الإلكترونية المرتبطة بأميال من الكابلات والخطوط الهاتفية يتواصلون عبر لغة مشتركة عبر شبكة من الأقمار الصناعية ووسائل الاتصال المختلفة التي تربط بين الدول وهي بمثابة دولة إلكترونية جديدة مفتوحة للتواصل وتبادل الأفكار ويحدد ماهيتها ومصيرها مواطنوها أي مستخدميها.³

كما تعرف بأنها مجموعة من الحاسبات الإلكترونية تتحدث عبر الألياف الضوئية البصرية وخطوط الهواتف وكابلات وتوصيلات بالأقمار الاصطناعية، وغيرها من الوسائل.⁴

1 - خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص31

2 - علي محمد شمو، أساسيات الاتصال ومهاراته، ط 1، الخرطوم، جامعة السودان المفتوحة، 2005، ص 277

3 - عبدالله عمر الفرا: تكنولوجيا التعليم والاتصال ط4، مكتبة دار الثقافة للنشر، الأردن - عمان، 1999، ص373-ص374

4 - رياض السيد، مدخل إلى علم الحاسوب، ط 1، الأردن- عمان، الحامد للنشر والتوزيع، 2000، 307w

تطور شبكة المعلومات الدولية

تعود الفكرة الأولى لشبكة المعلومات الدولية للمخترع (فانيفار بوش) والذي اخترع آلة أطلق عليها (ميمكس ماشين) وذلك عام 1945، وفي ظل التحولات الإستراتيجية التي اتخذتها القيادة العسكرية الأمريكية والمتمثلة في وزارة الدفاع أبان الحرب الباردة بين المعسكرين الشرقي والغربي، والتي كانت سبباً في نشأة شبكة المعلومات الدولية ولأهمية الأمر وتحسبا من ضربة صاروخية سوفيتية، والذي يرجح أن تدمر مراكز الاتصالات والتي من شأنها أن تشل خطوط الشبكة الحاسوبية بكاملها وحرمان القيادة العسكرية من الاستناد على المعلوماتية، ولذلك طورت شركة أمريكية في عام 1947 نظام لذلك سمي (ميمكس ماشين) والذي كان بداية ثورة تقنية الاتصال والتفجر الرقمي التقني .

وفي عام 1957 أطلق الرئيس الأمريكي (ايزنهاور) تعليماته بإيجاد قاعدة بيانات تكون بطريقة مأمنة وعدم تلفها في حالة قيام حرب نووية.¹

وفي عام 1967 ظهرت شبكة المعلومات الدولية كشبكة تجريبية في الولايات المتحدة الأمريكية وكان من أهدافها دعم الأبحاث العسكرية، وكانت في البداية تتكون من أربعة أجهزة حاسوب فقط، حيث انقسمت إلى شبكتين الأولى باسم (ميل نت) mil net ، والتي تقوم بربط المواقع العسكرية ،والثانية كان اسمها اربانيت Arpanet وكانت تهدف إلى ربط المواقع غير العسكرية .²

وزاد انتشار شبكة المعلومات الدولية عند قيام المؤسسة الوطنية للعلوم (nce) الأمريكية واستخدامها لهذه الشبكة والذي عزز من شبكة المعلومات الدولية ودعمها.

وفي عام 1972 تمّ توصيل 72 جامعة ومراكز أبحاث خاصة بوزارة الدفاع الأمريكية ، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع المرتبطة بشبكة المعلومات الدولية إلى أكثر من 2000 موقع بالإضافة

¹ - عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد - المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008 ، ص41
² - غالب عوض النوايسة ،خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ،عمان ،دار الصفاء ،2000،ص283-ص285

إلى المواقع الفرعية، ثم ارتفع عددها ليصل 5500 مركز، وفي عام 1985 تحقق أول مشروع والذي ربط بين شبكة المعلومات الدولية وشركات لتحميل الرسائل الإلكترونية وكذلك لأهداف تجارية¹ .

وشهدت بداية التسعينيات تطور في تاريخ شبكة المعلومات الدولية، حيث بدأت تقنية البحث بواسطة التي اخترعها تايم بيرنيرس) واعتماده على النص الفائق، الأمر الذي أدى إلى تطور شبكة المعلومات الدولية، حيث توفرت إمكانية نقل الصور عالية الجودة والصوت من خلال مسارات اتصال فائقة السرعة وفي عام 1990 توالى ظهور الأنظمة المختلفة والربط بينها، ومنها نت سكيب Net scabe وفي عام 1994 بدأ الاتصال على الشبكة العنكبوتية بشكل أوسع حيث وصلت عدد المراكز المتصلة بالشبكة إلى ثلاثة ملايين مركز، وأصبح الإعلام جزءاً من تطور شبكة المعلومات الدولية .

عام 1995 فرضت شبكة المعلومات الدولية نفسها، حيث أصبحت كأداة إعلام واتصال وأصبحت هذه الشبكة من أدوات الاتصال الجماهيري، وكان دخول نظام ميكروسوفت مرحلة جديدة من التطور لشبكة المعلومات الدولية، ومن بعدها نظام بحث جوجل Google وفي عام 1998 بدأ ميدان التنافس المرتبط بالتطور الواسع في الشبكة، واستمر تطورها وعدد مستخدميها وظهور مواقع متعددة وشبكات اجتماعية متعددة الوسائط والمرتبطة بشبكة المعلومات الدولية² .

ولم تمضِ سنوات قليلة حتى بدأ العالم العربي يلاحق عجلة التطور التقني، وإدخال هذه التقنية الحديثة المتمثلة في شبكة المعلومات الدولية، وانتشارها بشكل سريع مقارنة بالوسائل الأخرى حيث دخلت هذه الشبكة إلى دول الوطن العربي في بداية التسعينيات وانتشرت في مختلف الدول العربية وشهدت توسعات كبيرة سواء كان على الصعيد العالمي والصعيد العربي وظهور عديد من المواقع المتنوعة والمتعددة المجالات .

¹ - رياض السيد، مدخل إلى علم الحاسوب، مرجع السابق، ص 310
² - غالب عوض النوايسة : مرجع السابق، ص 283-285

ومن أهم العوامل التي ساعدت على زيادة استخدام شبكة المعلومات الدولية هي تلك التسهيلات التي قدمت وطريقة عرضها للبيانات باستخدام التقنية الحديثة على الشبكة العنكبوتية العالمية والتي تقوم بعرض النص والرسومات المتحركة والصوت (الوسائط المتعددة) حيث أصبحت اليوم شبكة المعلومات الدولية تواصل النمو يوماً بعد يوم، وجعلت من هذا العالم كقرية واحدة .¹

دخول شبكة المعلومات الدولية إلى ليبيا

تعتبر شبكة المعلومات الدولية في ليبيا حديثة نسبياً، مقارنة مع دول العالم الأخرى، حيث كان أول دخول لها في عام 1998، وذلك من خلال خطوط الهاتف الأرضية، حيث كانت تتراوح سرعتها تقريبا 15 كيلو بايت في الثانية وتعتبر هذه السرعة ضعيفة وبطيئة جدا.

وفي عام 2000 ظهرت مقاهي خاصة بشبكة المعلومات الدولية، والتي كانت تحصل على الخدمة من خلال الأقمار الصناعية وتسمى (two way) والتي لاقت إقبالا كبيرا من مستخدمي الشبكة في تلك المقاهي، ولم تستخدم بشكل شخصي بنسبة كبيرة، وذلك بسبب ارتفاع تكاليفها وبذلك أصبح استخدام شبكة المعلومات الدولية لا يقتصر فقط على من يملك هاتف أرضي وجهاز الحاسب الإلكتروني بل أصبح متاحا للجميع .

ثم استحدثت تقنية جديدة عرفت ب (DSL) حيث كانت سرعتها تقريبا 25 كيلو بايت في الثانية عبر خطوط الهاتف الأرضي عبر أجهزة مودم خاصة بذلك، والذي بدوره زاد من استخدام شبكة المعلومات الدولية .²

وفي عام 2009 ظهرت تقنية حديثة لاستخدام شبكة المعلومات الدولية عبر الألياف البصرية من خلال أجهزة المودم والذي يسمى ب wimax ويعتبر هذا المشروع لايزال قائما الى يومنا هذا، ويتم

تطويره عن طريق شركة ليبيا للمعلومات والتقنية .¹

¹ - عبدالفتاح التميمي، عماد محمد أبو عيد، شبكات الحاسوب والإنترنت، ط1، الأردن- عمان، اليازوري للنشر، 2006، ص125
² - سعيد الحداد، الإنترنت صحافة القرن القادم، المجلة العربية، العدد 267، 1999، ص67

وفي عام 2013 شهدت الساحة ميدان للتنافس بين الشركات الخاصة والعامة بشبكة المعلومات الدولية مثل شركة ليبيا تك tik وشركة ليبيا كونكت conact واخير شركة المدار .

العناصر الرئيسية التي تقوم عليها شبكة المعلومات الدولية

● **مستخدمو الشبكة :** باختلاف أعمارهم وأذواقهم وحاجاتهم الاتصالية والإعلامية التي تدفعهم لاستخدام هذه الشبكة .

● **الخدمات المقدمة من الشبكة :** وهي تتنوع بتنوع المعارف والعلوم المختلفة وحاجات ورغبات مستخدمي الشبكة والحاجات الإنسانية، مثل البريد الإلكتروني ، المجموعات الإخبارية ، المنتديات ، الدردشة .²

● **التقنيات المستخدمة في الشبكة :** وتنقسم إلى قسمين هما: مزود للخدمة حيث هناك في كل دولة شركات عامة وخاصة تقوم بتوفير خدمة الإنترنت للمستخدمين ، بالإضافة إلى الأجهزة الحاسوبية المستخدمة للارتباط بالشبكة وأجهزة المودم المختلفة والتي تستخدم للاتصال بين أجهزة الحاسوب عن بعد، وتتم عملية الاتصال عن طريق برامج معينة تؤمن الارتباط مع جهاز آخر كمزود خدمة، بالإضافة إلى ذلك ملحقاتها كالبريد السريع ، والبطاقات المساعدة، أما القسم الثاني ويتمثل في البرامج والتطبيقات اللازمة للارتباط بالشبكة مثل برامج التصفح المختلفة وغيرها من البرامج الحديثة .³

¹ - علي سالم رمضان لمتوان . الآثار الاجتماعية والثقافية لشبكة المعلومات الدولية والتدخل المهني للأخصائي الاجتماعي المخطط للتعامل معها :دراسة تطبيقية على الشباب الليبي بمنطقة طرابلس. أم درمان ، جامعة أم درمان الإسلامية - كلية الآداب ، - 2006 أطروحة دكتوراه غير منشورة ،ص73

² - إسماعيل محمود حسن :مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، مكتبة الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص62

³ - فيصل أبو عيشة ،الإعلام الإلكتروني، ط1، دار أسامة للنشر ،الأردن- عمان، 2010، ص52

دوافع استخدام شبكة المعلومات الدولية

- المساعدة في إنجاز الأعمال المختلفة والبحث عن المعلومات بأقل وقت وجهد ممكن.
- تسهيل خدمات عدة مثل البريد الإلكتروني وتحويل الملفات المختلفة.
- إمكانية النشر الفوري للمعلومات ما أدى إلى تغطية الأخبار بصورة مباشرة.
- المساعدة في إيجاد حلول متكاملة في المجال الحاسوبي والمجالات الأخرى.
- الاشتراك إلكترونيا في المجالات الإلكترونية بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني.
- الاطلاع على الندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والصناعية والمعارض.

وبالإضافة إلى ذلك، من الأمور التي ساعدت على استخدام شبكة المعلومات الدولية، إن ممارس العلاقات العامة اليوم يختلف عن السابق حيث تأثر بتغير الحياة والذي غير الرغبة في المنتجات والخدمات بالإضافة إلى زيادة وعي المستخدمين والذي أصبح اليوم أكثر وعيا واطلاعا على الخدمات والمنتجات التي تقدم بأشكالها الحديثة، ما دعا مزودو الخدمات والمنتجات إلى التنافس المستمر باستمرار تقدم الحياة وتقديم أشكال وأنواع من الخدمات المميزة والمنتجات المتعددة .

فالمستخدم يهتم بما يلبي حاجاته وأمنيته في الوقت الذي يناسبه مما يدعو إلى استخدامها ، والتي تتيح له معلومات متعددة ومتنوعة التخصص للاستفادة منها في الوقت المناسب لظروفه، وبهذا تعتبر المعلومات هي التي تصل إلى الباحثين بدلا من نقلها إليها ، دون تعب أو مشقة وبكل سهولة .¹

¹ - فيصل أبو عيشة، الإعلام الإلكتروني، المرجع السابق، ص96

خصائص شبكة المعلومات الدولية

- **النصية الفائقة:** وهي لغة برمجية تستخدم لإنشاء وثائق نصوص مترابطة يمكن استخدامها في أجهزة الحاسوب وتحتوي على روابط تنقل القارئ إلى مواقع متشابهة أو ذات صلة وتوفر هذه السمة سهولة تنقل المستخدم من موقع إلى آخر على الشبكة، حيث يقاس كفاءة الموقع بمقدار ما يتضمنه من روابط مواقع أخرى.
- **التدفق الشحني:** بمعنى أن المعلومات تنتقل في دفعات متتالية، وليس في تدفق خطي عرضي، وذلك عبر طرق الشبكة التي توفرها، فإذا كانت وسائل الاتصال التقليدية تتبع خطأً نمطياً لتقديم مادتها (مساحياً في الوسائل المطبوعة وزمنياً في الوسائل الإلكترونية) فإن التدفق على الشبكة يسير عبر شحنات كاملة.
- **التزامنية واللاتزامنية:** تجمع شبكة المعلومات الدولية بين صفتي التزامنية واللاتزامنية طبقاً لما يريد المستخدم والتزامنية تعني أن الاتصال على الشبكة يتميز بالحدثية والتحديد، وكذلك اللاتزامنية عكس التزامنية وللتوضيح أكثر، على سبيل المثال ففي البريد الإلكتروني يستطيع المستخدم إرسال واستقبال رسالة مباشرة، وقت تواجده على جهاز الحاسوب (التزامنية) كما يمكنه استقبال رسائل في غير وقت إرسالها ويتم الاحتفاظ بها في صندوق البريد الخاص لحين الدخول إلى البريد (اللاتزامنية) ¹
- **تعدد الوسائط:** أي إنها تجمع بين الوسائط المختلفة من صوت وصورة ومعانٍ وصور ثابتة ولقطات فيديو والتأثيرات المختلفة في منتج واحد. ²
- **اللاجماهيرية:** وتعني بأن الرسالة الاتصالية يمكن تحديد إرسالها إلى جمهور معين، بمعنى أن المستخدم للشبكة يمكن توجيه رسالته إلى شخص واحد أو إلى مجموعة معينة من الأفراد، وليس إلى

¹ - فؤاد أحمد الساري، وسائل الإعلام النشأة والتطور، ط1، دارأسامة للنشر، الأردن- عمان، 2011، ص371-372

² - فؤاد أحمد الساري، وسائل الإعلام النشأة والتطور، المرجع السابق، ص371-372

الجماهير الواسعة كما كان في السابق، بمعنى درجة التحكم في نظام الاتصال، أي إن الرسالة تصل مباشرة من مرسلها إلى المستفيد منها .¹

وذلك لإيضاح المعاني وتوصيل الأفكار بشكل أبسط وساهمت الوسائط المتعددة بتوفير بيئة مميزة تساعد مستخدمي شبكة المعلومات الدولية على اكتساب المهارات والخبرات والمعارف كما ساعدت الجمهور للتفاعل مع النصوص الجامدة من خلال دمج النصوص لقطات مسموعة أو مرئية.²

- **التفاعلية:** أي إن المستخدم لهذه التقنية يمكن أن يكون مرسلًا ومستقبلًا في الوقت نفسه ، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار³، ورجع الصدى في هذه العملية يتوافر فيها التحكم في وسيلة الاتصال من خلال قدرة المتلقي على إدارة عملية الاتصال عن بعد، وقد ساعدت التفاعلية في تخصيص عدد من المواقع الإلكترونية صفحات من الاهتمامات الخاصة بالمستخدمين بحيث يمكن لأصحاب الاهتمامات المشتركة من خلال هذه الصفحات تبادل الخبرات وكذلك الاستفادة من آراء الجمهور⁴، وهذه السمة كان يتميز بها الاتصال الشخصي بينما كان الاتصال الجماهيري يفقدها تمامًا، وتعني التفاعلية انتهاء فكرة الاتصال الخطي أو الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي، وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي والجماهيري، اعتمادًا على وسائل الاتصال الجماهيرية التقليدية، وأصبح الاتصال في اتجاهين تتبادل فيه عناصر عملية اتصال الأدوار، و يكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الاتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه .⁵
- ونجد الخاصية التفاعلية في كثير من الأنماط الاتصالية عبر شبكة المعلومات الدولية كالتخاطب الفوري ،خدمات البريد الإلكتروني ،وتنقسم التفاعلية إلى ثلاثة أشكال:.

1 - رحيمة عيساني ، الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام ، المرجع السابق ،ص33

2 - عبدالحميد بسيوني :الوسائط المتعددة ،ط1،دارالنشر للجامعات ،القاهرة ،2004،ص11

3- ياس خضر البياتي : الإعلام الجديد، الدولة الافتراضية الجديدة ،ط1،دارالبداية للنشر والتوزيع ،عمان ،2014،ص27

4 - أبو العطا ،مجدي محمد :المرجع الأساسي لمستخدمي الإنترنت ،ط1،المكتبة العربية لعلوم الحاسب ،القاهرة ،2000،ص147

5 - محمد عبدالحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1 ، القاهرة، عالم الكتب، 2007 ، ص 3

- **التفاعلية الإرشادية** : وهي التي ترشد المستخدم إلى الصفحة التالية والعودة إلى أعلى.
- **التفاعلية الوظيفية** : وهي التي تتم عبر البريد المباشر وروابط الصفحات ومجموعات الحوار.
- **التفاعلية التكيفية**: وهي التي تقدم في غرف المحادثة والتي تكيف الموقع نفسه بالشبكة على سلوك المتصفحين الزوار .¹
- **سهولة الاستخدام** : تعتبر هذه الخاصية من أحد العوامل التي ساعدت على زيادة إقبال الجماهير بحيث لا تحتاج إلى جهد عقلي وجسدي كبير لفهم واستيعاب المبادئ الأساسية التي تساعد المستخدم في كيفية التعامل معها وخاصة بعد توافر عديد من البرمجيات الإرشادية التي تسهم بشكل أو بآخر في تسهيل الموضوعات المعقدة مثل الوسائط المتعددة وغيرها، بالإضافة إلى سهولة استخدامها وتوفيرها حيث أصبحت في الوقت الحالي تمكن مستخدميها بالحصول على الخدمة من أي مكان متواجد فيه ومن أي جهاز محمول (الهاتف) مزود بتقنية حديثة دون الحاجة إلى جهاز الحاسب الإلكتروني كما في السابق .

استخدامات وخدمات شبكة المعلومات الدولية

- تستخدم شبكة المعلومات الدولية في مختلف المجالات وذلك لما تقدمه من خدمات معلوماتية وخدمة البريد الإلكتروني والتي من شأنها توفر الجهد في المال والوقت بالمقارنة مع الأنظمة الأخرى ومن الخدمات التي تقدمها شبكة المعلومات الدولية، والتي يمكن حصرها في الآتي :
- **الخدمات الاقتصادية** : أي الخدمات المالية والمصرفية، حيث إن أغلب البنوك أصبحت تستخدم شبكة المعلومات الدولية بشكل يومي، وذلك لان اغلب البنوك أصبحت مربوطة بمنظومات الكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية والتي من خلالها يتم تقديم خدمات عدة، بالإضافة إلى ذلك متابعة البورصات وأسعار العملات ، وأخبار الاقتصاد.

¹ - فؤاد أحمد الساري ، وسائل الإعلام النشأة والتطور ، مرجع السابق ، ص371-ص372

- **التعليم:** حيث تستخدم شبكة المعلومات الدولية في غالبية المدارس والجامعات ومراكز الأبحاث، في الدول المتقدمة حيث يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات ونشر الأبحاث العلمية، كما يستطيع الباحثون الحصول على المعلومات المطلوبة والمراجع من المكتبات العامة والمواقع العلمية وبسرعة كبيرة مقارنة بالطرق التقليدية.
 - **الصحافة:** أصبحت شبكة المعلومات الدولية تدخل بشكل مباشر في نقل الأخبار من دولة إلى أخرى، حيث يستطيع الصحفي كتابة الموضوع أو المقال الذي يريده وفي أقصى سرعة، بالإضافة إلى استخدامات أخرى للشبكة في المنزل، الحكومة، الشركات المختلفة، السياحة الخ.¹
 - **البريد الإلكتروني:** البريد الإلكتروني Electronic mail وتختصر Email ويعتبر من أكثر الخدمات انتشاراً على الشبكة العنكبوتية، حيث أصبح البريد بديلاً للعديد من أجهزة الاتصال الأخرى كالهاتف والفاكس والتلكس، وصندوق البريد العادي، كما ساعدت المشتركين من الإستغناء من استخدام الحبر والورق حيث تقوم غالبية المواقع بتقديم هذه الخدمة مجاناً.²
- ويعدُّ البريد الإلكتروني من وسائل التقنية الحديثة التي تستهدف تسهيل تبادل المعلومات على الفور، ويمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص أو صوت ويتم ذلك باستخدام نظام البريد الإلكتروني في استقبال الرسائل، وتخزينها، ونقلها إلى أماكن بعيدة حسب رغبة المستخدم حيث تقوم هذه الخدمة على إرسال واستقبال الرسائل البريدية الإلكترونية والمعلومات والخطابات، والدعوات، والبطاقات، والمجلات، والكتب الإلكترونية بين الأفراد وتبادلها من جميع أنحاء العالم ويمكن أن تتضمن هذه الخدمة النصوص، والصور والفيديو والرسومات، والدرشة كما يمكن أن توفر خدمة المحادثة الصوتية بشرط توفر الميكروفون والكاميرا لكلا من الطرفين (المرسل-المستقبل) والتي من

¹ - فيصل أبو عيشة: الإعلام الإلكتروني، مرجع سابق 2010، ص58

² - حسن عماد مكايي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز التعليم للنشر، القاهرة، 2000، ص200- ص202

شأنها تدفع الأفراد إلى الاستغناء قليلا عن الهاتف العادي والخلوي ، وكذلك الحال في مجال الاتصالات الدولية .¹

خصائص البريد الإلكتروني بالآتي:

- يستطيع المستفيد من الخدمة أن يستلم رسائله في أي مكان في العالم مما يفيد الناس كافة بمختلف فئاتهم .
- يمكن للمستخدم أن يطلع على رسائله في الوقت الذي يناسبه، فهو غير مجبر على تلقي الرسالة من البريد في لحظة الإرسال نفسها.
- يستطيع إرسال عدة رسائل إلى جهات مختلفة في الوقت نفسه، وهذا مايسهل عمل المؤسسات التي ترغب بدعوة جهات عديدة إلى ندوة أو مؤتمر أو معرض.
- يمكن ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني .²

الشبكة العالمية

يجب التفريق بين مصطلحي الإنترنت والشبكة العالمية الويب، فالإنترنت هو مجموعة من شبكات الحواسيب المتصلة ببعضها البعض عن طريق أسلاك نحاسية وكابلات الألياف البصرية وتوصيلات لاسلكية وما إلى ذلك، بينما الشبكة العالمية هي مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معا عن طريق روابط فائقة في الشبكة العالمية، من الخدمات التي تقدمها شبكة المعلومات الدولية ومن هذه الخدمات متصفحات الويب المختلفة مثل الفير فوكس (Firefox) وإنترنت أكس بلور internet explorer) حيث يمكن للمستخدم من التجول من صفحة إلى أخرى عن طريق الروابط الفائقة وهي التي تسمى بالشبكة العالمية .³

¹ - مجدي محمد أبو العطا: المرجع الأساسي لمستخدمي الإنترنت، ط1 ، القاهرة، المكتبة العربية لعلوم الحاسب، 2000 ص11
² - فارس حسن شكر المهدي، صحافة الإنترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الآداب والتربية، 2007 ، ص31
³ - محسن عبد المنعم ، ، مقدمة شبكات الحاسبات، ط1 القاهرة، مكتبة الأسرة للنشر، 2008 ، ص9

• الدخول عن بعد

حيث تسمح شبكة المعلومات الدولية لمستخدميها أن يتصلوا بأجهزة حاسوب أخرى، مهما كان بعدها أو قربها من مكان المستخدم وهذا يشجع أنواع جديدة من العمل المنزلي والمشاركة في عديد من الصناعات .

• الاتصال الصوتي

الصوت عبر شبكة المعلومات الدولية يأتي الاتصال عن طريق برامج اتصالية والتي أصبحت في وقتنا الحاضر عديدة من أبرزها viber حيث إن هذه البرامج تعتبر خدمة من الخدمات التي تقدمها شبكة المعلومات الدولية إجراء مكالمات مجانية سواء محلية أو دولية، والتي تعتبر في حد ذاتها سهلة الاستخدام ومريحة جدا كما لو كانت الهاتف العادي، بالإضافة إلى قلة تكلفتها في الاتصالات أقل بكثير من الاتصالات العادية كالهاتف وغيره خاصة لمسافات طويلة.¹

• الأنظمة التعاونية

لقد أدى انخفاض تكلفة الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية إلى تطور العمل التعاوني، حيث يسمح لمجموعات لها الاهتمامات نفسها أن تنشئ مواقع مشتركة.

• خدمة التلقيح

وهي من الخدمات التي تقدمها شبكة المعلومات الدولية لتمكن المستخدمين من متابعة كل ما يصدر عن المواقع دون الحاجة إلى الدوران على المواقع لزيارتها وذلك من أجل متابعة كل جديد ينشر عليها.²

¹ - ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع 2005، ص 131
² - فيصل أبو عيشة، الإعلام الإلكتروني، مرجع سابق، ص 62

• التسويق والتسوق

أصبحت شبكة المعلومات الدولية سوقاً واسعاً للشركات التجارية المختلفة، حيث تعتبر من أسرع الطرق للترويج عن سلعها والوصول إلى أكبر عدد من الأفراد حيث يطلق عليها التجارة الإلكترونية، وكذلك سهلت عملية التسوق الشخصي والتي يمكن من خلالها التعرف إلى الماركات العالمية إلكترونياً .¹

• خدمة تقديم المعلومات

حيث توفر الشبكة المعلوماتية جميع المعلومات المتنوعة والمختلفة والتي تشمل جميع مجالات الحياة وبسرعة فائقة.

• خدمة التخاطب والمحادثة

التخاطب أو التراسل الفوري هو نوع من الاتصال بين شخصين أو أكثر عبر الشبكات المختلفة مثل الإنترنت أو غيرها، ويتطلب ذلك استخدام برامج وسيطة لإرسال ومتابعة الرسائل، وهذا النوع من التراسل يتم بواسطة البريد الإلكتروني، كما توفر خدمة التخاطب الفوري والمحادثة المباشرة بين الأفراد والجماعات من خلال ما يسمى بغرفة الحوار.²

خدمة الملفات

أي نقل وإرسال الملفات ونسخها بمختلف أنواعها بشرط أن تكون هذه الملفات ممكنة للنقل حسب شروط المتصفحات والتطبيقات الإلكترونية .³

¹ - فيصل أبو عيشة، الإعلام الإلكتروني، المرجع السابق، ص 62

² - عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد - المفاهيم والوسائل والتطبيقات، مرجع سابق، ص 7

³ - مجعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داؤد، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط 2، عمان، دار وائل للنشر، 2006، ص 22

خدمة السفر والسياحة

فقد أصبح بإمكان المسافرين الحجز المسبق للفنادق ومعرفة الغرفة التي سيقم فيها بفضل شبكة المعلومات الدولية، وكذلك حجز تذكرة القطار وحجز المقعد أيضاً إذا نوى السفر من بلد أوروبي إلى بلد أوروبي آخر.

● خدمة التواصل الاجتماعي

ومن أبرز مظاهر التواصل الاجتماعي التي ظهرت على مواقع عدة أبرزها موقع الفيس بوك facebook في عام 2005، حيث إن هذا الموقع كانت أهدافه في البداية تعليمية اجتماعية ترفيهية ولكن أهدافه بدأت تتوسع ليصبح لها دورا سياسيا خطيرا ومؤثراً خاصة ما شهدته بعض الدول العربية من أحداث في الأونة الأخيرة .

● الاتصال الجماهيري

حيث أصبحت شبكة المعلومات الدولية من وسائل الاتصال الجماهيري من خلال عرض الأخبار وتداولها عن طريق الوسائط المتعددة (صوت، صورة، فيديو ..إلخ) حيث يمكن الاستماع إلى الإذاعة ومشاهدة التلفزيون وقراءة الصحف الإلكترونية، وبذلك أصبحت شبكة المعلومات الدولية أداة من أدوات الاتصال الجماهيري بخصائص عدة أهمها التفاعلية¹.

¹ - عيبر الرحباني، الإعلام الرقمي الإلكتروني ، مرجع سابق، ص147-ص148

إيجابيات وسلبيات استخدام شبكة المعلومات الدولية

الإيجابيات

- وفرت شبكة المعلومات الدولية خدمات عديدة في مختلف المجالات والتي من شأنها زادت من شعور الإنسان بالحرية، والتحرر من قيود الزمن.
- ساعدت شبكة المعلومات الدولية من تعزيز العمل الأكاديمي وفتحت آفاقا جديدة في البحث العلمي في مختلف المجالات والتخصصات .
- تساهم شبكة المعلومات الدولية في الترفيه عن الإنسان من ضغوط الحياة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكتروني والتي تساهم بدورها في تشجيع التفاعل والتواصل الاجتماعي بين البشر ¹.
- كان لشبكة المعلومات الدولية أثر كبير على الأنشطة التجارية والترويج لها لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، حيث بذلك تطورت التجارة الإلكترونية ، ووفرت إتاحة السلع للجمهور في مختلف أنحاء العالم، ودخل ميدان التنافس فيما بينها إلكترونيا .
- ساعدت شبكة المعلومات الدولية في الترويج للكتب الإلكترونية بمختلف أنواعها ²

السلبيات الإستخدام

- شبكة المعلومات الدولية لها أثر كبير على حياة البشر سواء كانوا أطفال أو كبار، وأثرت بشكل واضح في نشأتهم ، فالجلوس لساعات طويلة أمام هذه الشبكة والانتقال من موقع إلى آخر بعيدا عن العالم الواقعي الذين يعيشون فيه، وكمية المعلومات التي يتحصلون عليها تولد لديهم ضغوطات نفسية وعصبية .

¹ - عبدالرازق الدليمي، عبد الرازق الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، مرجع سابق، ص179 -ص180
² - عبدالرازق الدليمي، ال، العلاقات العامة رؤية معاصرة، المرجع سابق، ص179 -ص180

- خرق حرمة الأشخاص والمؤسسات والتشهير بهم عن طريق برامج الاختراق المختلفة والمنتشرة في الآونة الاخيرة، وذلك بالدخول على الملفات الخاصة ومعرفة أدق التفاصيل وهذه الاختراقات قد تصل في بعض الأحيان إلى أبرز الشخصيات .
- يرى البعض أن فيها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات حيث إن بعض الدول قامت بحجب عديد من المواقع التي ترى فيها تهديدا لأمنها، بالإضافة إلى ذلك صناعة نوع جديد من الحروب وهي الحروب المعلوماتية والتي برزت فيها نوع آخر من الجرائم وهي جرائم المعلوماتية .
- الأثر السلبي التي تخلفه شبكة المعلومات الدولية على صحة الإنسان فالموجات التي ترسلها أجهزة الحاسوب تسبب العديد من الأمراض للمستخدمين هذه الشبكة .
- ساعدت شبكة المعلومات الدولية على السرقة العلمية خاصة في مجال البحث وكذلك من جانب التوثيق والنشر .
- ساعدت في انتشار نشاطات هدامة وسلبية واستدراج المراهقين إلى هذا العالم .¹

معوقات شبكة المعلومات الدولية في الوطن العربي

يواجه الوطن العربي عديد من المعوقات التي تقف حائلاً أمام استخدام شبكة المعلومات الدولية بشكل كبير ومن هذه المعوقات :

- غياب التخطيط الحكومي الشامل وضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال الأرضية .²
- ضعف استغلال وتوظيف إمكانيات شبكة المعلومات الدولية في الوطن العربي.
- احتكار شركات معينة لخدمات الإنترنت وتكون اغلب تبعيتها للحكومة .
- غياب الإدارة لعدم وجود شركات مستقلة تتعلق بخدمة الإنترنت والاشتراكات.

¹ - شبكة المعلومات الدولية (com.WWW.Rezgar) تاريخ الدخول، 25/فبراير/2017
² - ماهر عودة الشمالية، محمود عزة اللحام، مصطفى يوسف كافي: الإعلام الرقمي الجديد، الأردن، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع 2015، ص52

- إن معظم مستخدمي شبكة المعلومات الدولية لا يجيدون اللغة الإنجليزية على الشبكة وعدم اتقانها مما يسبب صعوبة في الاستخدام.
- غياب التفاعلية السريعة نتيجة ضعف خطوط الشبكة وقاعدة البيانات والمعلومات إضافة إلى فرض قيود الرقابة ما يحد من حرية التفاعل.
- الفقر والركود الاقتصادي يسبب عائقاً في شراء أجهزة الحاسوب في كل منزل وكذلك الأمية حيث يعاني الوطن العربي من ارتفاع نسبة الأمية كتابة وقراءة مقارنة بالدول الأخرى.
- ارتفاع نسبة تكلفة استخدام شبكة المعلومات الدولية والخدمات المقدمة والاشتراكات الشهرية.
- العوامل السياسية التي تشهدها المنطقة العربية من أحداث تؤثر بشكل سلبي على استخدام شبكة المعلومات الدولية.
- العمر لا شك إن معظم المستخدمين لشبكة المعلومات الدولية تتراوح أعمارهم ما بين 12 إلى 45 عامًا تقريباً ومنهم يستخدمون الشبكة للترفيه والتسلية والدراسة .¹

¹ - عيبر الرحباني: الإعلام الإلكتروني ، مرجع سابق ، ص195-ص196

شبكات مواقع التواصل الاجتماعي

كما أسلفنا سابقاً بأن من الخدمات التي توفرها شبكة المعلومات الدولية خدمة التواصل الاجتماعي، حيث سيقوم الباحث بالتطرق إلى أبرز مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعتبر من إنتاجات وإفرازات شبكة المعلومات الدولية، والتي أصبح لها دور فعال في مهنة العلاقات العامة

ماهية شبكات التواصل الاجتماعي

هناك عديد من التعريفات للشبكات التواصل الاجتماعي سنحصى عدداً منها ، حيث عرفها موقع ويكيبيديا بأنها (مواقع الجيل الثاني ويب 20 وتسمى مواقع الشبكات الاجتماعية، حيث تعتمد في أساس تكوينها على المستخدمين بالدرجة الأولى والتواصل بينهم سواء كانوا أصدقاء على أرض الواقع أو كانوا أصدقاء على عالم التواصل الاجتماعي.¹

وتعرفها هبة محمد خليفة بأنها "شبكة فعّالة تستخدم في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم وتوظف في ذلك الاتصال المرئي والصوتي وتبادل الصور، ما يوطد العلاقة الاجتماعية بينهم".²

وعرفها فايز الشهري بأنها "منظومة من الشبكات الإلكترونية عبر الإنترنت تتيح للمشارك فيها إنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع عدد أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها أو تجمعهم مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية وغير ذلك".³

وتعددت التعريفات لشبكات التواصل الاجتماعي، والتي يمكن استخلاص تعريف لها من مجمل هذه التعريفات :

هي مواقع على شبكة المعلومات الدولية يستطيع من يملك حساب فيها القيام بالتواصل بعدة طرق أما كتابة ، صوتاً ، صورة مع من يريد سواء مع من يملكون حساباً في هذه المواقع سواء كانوا اشخاص

¹ - شبكة المعلومات الدولية (www.wikipedia.com). تاريخ الدخول 3/ مارس 2017/3

² - على خليل شقرة ، الإعلام الجديد- شبكات التواصل الاجتماعي ، ط1، دار أسامة للنشر ،الأردن- عمان ،2013، ص58-59

³ - عبدالله فايز الشهري :التحديات الأمنية المصاحبة لوسائل الاتصال الجديدة، دار الحكمة ،دبي ،2003،ص21

طبيعيين كالأصدقاء القدامى أو أصدقاء العمل أو زبائن أو أشخاص معنويين كالشركات والمؤسسات حيث يمكن تبادل الأفكار والآراء والمشاعر أو الترويج لسلعة أو منتج معين أو إنجاز الأعمال في مجتمع افتراضي .¹

وعرفها الباحث بأنها مجموعة من المواقع على شبكة المعلومات الدولية والتي لها أهداف متعددة فمنها تهدف إلى التواصل الاجتماعي بين الأصدقاء والتعارف بأصدقاء جدد في مختلف أنحاء العالم وبطرق متعددة، بل أصبح دورها يتزايد بمرور الوقت حيث أصبح في وقتنا الحاضر غالبية الأفراد لديهم حسابات على هذه المواقع، والتي أصبحت تدخل في إنجاز الأعمال المختلفة سواء للترويج عن السلع أو الإعلانات وغيرها ، حتى المؤسسات الحكومية أصبحت لها مواقع في هذه الشبكات تخاطب بها عامة الشعب .

وبهذا أصبحت لمواقع التواصل الاجتماعي على شبكة المعلومات الدولية أغراضاً متعددة ناهيك عن الترفيه والتسلية ومن هذه الأغراض ما يلي :

- الحصول على المعلومات المختلفة .
- إيجاد حلول للمشكلات والتشارك فيها .
- التعبير عن المشاعر والأفكار والآراء و تلقي النصح والإرشاد حول مختلف الموضوعات.²

ومن أبرز هذه الشبكات الاجتماعية

فيسبوك : (Facebook)

أنشئ هذا الموقع في عام 2004 على يد مارك زوركربرغ mark zuckerberg ابن التاسعة عشر والذي كان طالبا في جامعة هارفارد في ذلك الوقت، وسُمي الفيس بوك بهذا الاسم دلالة على ما كان يسمى به كتب الوجوه والتي كانت تطبع وتوزع على الطلاب بهدف إتاحة الفرصة لهم للتعارف

¹ - مريم نريمان نومار: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية مرجع سابق، ص43
² - علي خليل شقرة ، الإعلام الجديد، المرجع السابق، ص 62- 74

والتواصل وتبادل المعلومات والآراء مع بعضهم البعض واستمرار الصداقات خاصة بعد الانتهاء من الدراسة والتخرج ، حيث يتفرق الطلاب في مختلف أنحاء العالم .

حيث كان الهدف الأساسي له ليقوم بعمل كتب الوجوه بطريقة أسهل وأوسع انتشاراً.

حيث اقتصر هذا الموقع في البداية على الطلاب بجامعة هارفارد وبعد ذلك تمّ تطوير الموقع وربطه بين مختلف الجامعات والمدارس ومع مرور الوقت تمّ تطويره ليشمل المؤسسات والشركات ،وفي عام 2006 حصلت نقلة نوعية حيث تمّ تطوير الموقع ليصبح بإمكان أي شخص تجاوز السن الثالثة عشر ويمتلك بريدًا أن يصبح عضواً في الموقع.

والفيس بوك من أشهر وأهم مواقع التواصل الاجتماعي والأكثر استخداماً في أنحاء العالم بالإضافة إلى أنه في هذا الموقع يتمكن العضو من إعداد نبذة شخصية عن حياته وذلك بمثابة بطاقة هوية وتعارف لمن يريد التعرف إليه والتواصل معه، لذلك يشترط في هذا الموقع استعمال الأسماء الحقيقية ،ويستطيع كل عضو في هذا الموقع أن يطّلع على آخر أخبار أصدقائه ومشاركة منشوراتهم عن طريق ما يعرض على حائط العضو، من منشورات وأخبار أو موضوعات ومشاركاتها للاطلاع أصدقاء الشخص الذي قام بالمشاركة المنشور عليها ¹.

وأصبح موقع الفيس بوك يشكل مجتمعاً افتراضياً للمتواصلين فيه وأكثر سهولة من التواصل في المجتمع الواقعي ، حيث يستطيع المستخدم اختيار من يريد التواصل معهم من الأصدقاء وحظر من لا يريدهم ، ويعتبر الشباب من أكثر الفئات استخداماً للموقع الفيس بوك .

متطلبات استخدام الفيس بوك

- مهارة استخدام الحاسب الإلكتروني.
- الاشتراك في خدمة شبكة المعلومات الدولية والحصول على الأجهزة الخاصة بذلك.

¹ - حسين محمود هتيمي: العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي ، مرجع سابق ،ص92-ص94

- أن يكون لديه بريد إلكتروني أو رقم هاتف للاشتراك في الموقع.
- تعبئة النموذج الخاص بطلب فتح حساب على الموقع .¹

يوتيوب youtube

ظهر موقع يوتيوب على شبكة المعلومات الدولية في الخامس عشر من فبراير عام 2005 بواسطة ثلاثة من موظفين شركة بايپال paypal والذي يعدُّ أيضاً من أشهر المواقع الإلكترونية التي تقدم المواد المصورة والمنتجة، بواسطة المستخدمين لهذا الموقع وتقوم فكرة هذا الموقع على إمكانية إرسال أية ملفات تتكون من مقاطع الفيديو على شبكة المعلومات الدولية مجاناً وذلك بمجرد تسجيل المستخدم على الموقع وبذلك يستطيع رؤيتها ملايين الأشخاص حول العالم بالإضافة إلى ذلك يستطيعون إضافة تعليقات حول المقاطع وتقييمها من خلال نسبة معينة مكونة من خمس درجات تعبر عن مدى أهمية ملف الفيديو وذلك من وجهة نظر المستخدم للموقع وحقق هذا الموقع أرباح هائلة نظراً لارتفاع عدد مستخدميه .²

موقع تويتر tweter

هو موقع من مواقع التواصل الاجتماعي يقدم خدمة التدوين التي تسمح لمستخدميه بإرسال تحديثات تعبر عن حالتهم وتسمى تغريده في حد أقصى لا يزيد عن مائة وأربعين حرفاً للرسالة الواحدة، وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق رسالة نصية sms أو عبر البرامج المحادثة الفورية أو التطبيقات الذي يقدمها المطور من خلال موقع الفيسبوك.

¹ - علي خليل شقرة: الاعلام الجديد، مرجع سابق، ص73- ص74

² - عبدالحميد حمود : الإنترنت إعلام ضد إعلام ، بيروت، دار الهادي للطباعة والنشر، 2008، ص41

وظهر موقع تويتر في علم 2006 كمشروع بحثي قامت به شركة obvious الأمريكية ومن بعد ذلك أطلق رسميا للمستخدمين.¹

استخدامات ووظائف الشبكات الاجتماعية

للمواقع الشبكات الاجتماعية عديد من الوظائف والاستخدامات وهي على النحو التالي :

● الوظيفة الاجتماعية

وتمثل في تكوين الصداقات وجمع المستخدمين من مختلف أنحاء البلدان في العالم وخلق الصداقات بينهم وتفعيل التواصل لديهم فهي تسمح بإنشاء غرف خاصة بالدرشة والتعارف ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو ، والملفات المختلفة.

● وظيفة التسويق

حيث تستخدم كوسيلة للتواصل بين الشركة وجمهورها باعتبار شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر وسيلة مهمة لتكوين صورة ذهنية طيبة ودعم العلامة التجارية بين الفئات المختلفة من الجمهور.²

¹ - شبكة المعلومات الدولية www.vip4soft.com/news/1، تاريخ، الدخول 5/مارس/2017
² - سارة ناصر أبو شعبان، اتجاهات العاملين في العلاقات العامة نحو استخدام الشبكات الاجتماعية. دراسة ميدانية على المؤسسات المحلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، قسم الإعلام، جامعة غزة، ص 41-40

العلاقات العامة وشبكة المعلومات الدولية

شبكة المعلومات الدولية تعزز أنشطة العلاقات العامة في التالي :

- رصد آراء ومدخلات فئات الجمهور والعملاء.

- متابعة المعلومات والأخبار الخاصة بالمنظمة.

- التواصل والتفاعل مع الجمهور والعملاء.

بذلك أصبحت شبكة المعلومات الدولية وسيلة اتصال مهمة للعلاقات العامة في تواصلها مع الجمهور وبشرط تجديد المعلومات المتاحة على موقع الشركة بصورة مستمرة وتدعيم ذلك الموقع بأدوات البحث وتعريف الجمهور باسم الموقع من خلال الإشارة إليه في مطبوعات وإصدارات الشركة وربطه بمواقع أخرى في نفس مجال عمل أو اهتمام الشركة، إلى جانب وجود مركز إعلامي فعال على الموقع يضم البيانات والمعلومات والصور وإجابات الأسئلة الشائعة.¹

أهمية شبكة المعلومات الدولية للعلاقات العامة

بظهور مصطلح العلاقات الشبكية والمتوقع أن يسود إنتشارها على العلاقات التقليدية التي كانت سائدة قبل ظهور شبكة المعلومات الدولية ، والتي أثرت على أهميتها، وتحدد في كونها بحاجة الى وسيلة إتصال سريعة متزامنة تتوافق مع تطور مهارات وقدرات العديد من فئات الجمهور العامة، وبشكل أكثر تحديداً يمكننا تلخيص²

أهمية شبكة المعلومات الدولية للعلاقات العامة في النقاط التالية:

¹ - أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، ط1، القاهرة دار العالم العربي 2010، ص22
² - خالد إبراهيم إسحاق : فاعلية الإنترنت كوسيلة للاتصال في العلاقات العامة دراسة تطبيقية على بعض الهيئات الحكومية في السودان ، دكتوراه غير منشورة بجامعة السودان للعلوم، 2012، ص206-207

- تلعب شبكة المعلومات العالمية بأدواتها المتعددة دور فعال و هام في تعريف دوائر العلاقات العامة للجمهور الداخلي والخارجي للشركة بطرق متعددة وفورية مثل خدمات البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية أو عبر مواقع الإعلام الجديد
- تلعب دوراً في إيصال المعلومة الصحيحة للجمهور بشرائحه المختلفة سواءً عبر المرسلات الالكترونية أو عبر النشر على موقع الشركة أو بواسطة النشرات الإخبارية الإلكترونية الدورية وغيرها
- تساهم في تسويق الشركة وتعزيز سمعتها على المستويين المحلي والدولي خاصة في ظل تميز وسيلة شبكة المعلومات الدولية بتخطيه للحوجز الجغرافية والثقافية حيث نجد أن الشركات تهتم بأن تنشر على شبكة المعلومات الدولية بلغات متعددة
- لها دوراً في ترويج وتسويق خدمات ومنتجات الشركة بأقل جهد وتكاليف وفي أسرع وقت
- إذا كان من أهداف ووظائف العلاقات العامة العمل على مواجهة الأزمات قبل وقوعها فإن شبكة المعلومات الدولية تساهم في تحقيق هذا الأمر عبر المتابعة المستمرة لتوجهات وردود الفعل المحيطة بالشركة.
- تساعد شبكة المعلومات الدولية بخدماته المتعددة على إقامة علاقات جيدة ومتفاعلة مع وسائل الإعلام والصحافيين حيث تعطي الشركة إمكانيات لا محدودة للتواصل الفوري وتوفير أي معلومات مطلوبة، بأشكال مختلفة سواءً صور أو نصوص أو فيديو وغير ذلك.
- تعتبر شبكة المعلومات الدولية مصدراً للعلاقات العامة في أي شركة ، يمكن الاعتماد عليها في توفير معلومات وإحصاءات وغير ذلك مما يساعد في تجهيز أي مادة إعلامية أو مطبوعات أو تصاميم أو التنسيق للفعاليات والأنشطة المختلفة.¹

العوامل المؤثرة على العلاقات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية :

زادت البيئة الإعلامية الإلكترونية الجديدة من بعض الضغوط على القائم بالاتصال في مجال العلاقات العامة ومنها ضرورة التكيف مع الآتي :

السرعة : سرعة البث والنشر على الويب، حيث أصبح عامل السرعة في البيئة الجديدة من أهم

¹ - خالد إبراهيم إسحاق : فاعلية الإنترنت كوسيلة للاتصال في العلاقات العامة ، المرجع السابق ، ص 207

العوامل التي تتدخل في معايير اختيار الأخبار ونشرها، إذ أصبح بمقدور القائم بالاتصال بث المادة الإعلامية بمجرد الحصول عليها.

الحدثة: جدة وحدثة الأدوات الفنية والتقنية التي يتم توظيفها إعلامياً، فضلاً عن تغييرها المستمر.

المصدقية: يواجه القائم بالاتصال ضغوط كيفية إثبات مصداقيته الإعلامية وسط زخم هائل من الوسائط المتدفقة عبر شبكة المعلومات الدولية، وكذلك كيفية التثبت من مصداقية المصادر التي يتعامل معها، وضخامة المعلومات التي تتدفق إليه في ظل عدم وجود فاصل دقيق بين الوظائف التحريرية والتسويقية والإعلانية.¹

وظائف استخدام شبكة المعلومات الدولية في مجال العلاقات العامة

ومن الوظائف التي تقدمها شبكة المعلومات الدولية لممارسي العلاقات العامة ما يلي :-

- **البحث عن المعلومات**
حيث يتمكن ممتهن العلاقات العامة أن يبحث ويستقصي عن المعلومات التي تهتمه من مصادرها.
- **استقبال المعلومات**
أي استقبال المعلومات من مصادرها كالمواقع والشبكات الإخبارية.²
- **التعليم عن بعد**
وذلك من خلال الاتصال بمراكز التدريب والدورات حيث أصبح في عصرنا الحالي والتطور الذي صاحبه أن يتعلم المتخصص عن بعد.
- **التحاور عن بعد**

¹ - السيد بخيت، الإنترنت وسيلة اتصال جديدة، مرجع سابق، ص131

² - أحمد رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، مرجع سابق، ص24

وذلك من خلال إقامة حوار بين مستخدمي شبكة المعلومات الدولية وخاصة بين الأعضاء الذين لهم اهتمامات مشتركة.

● النشر الإلكتروني

عن طريق نشر المقالات والموضوعات الخاصة بالعمل عبر المواقع المختلفة والمتعددة.

● البريد الإلكتروني

ويستخدم البريد الإلكتروني لإرسال الرسائل الإلكترونية الخاصة بالعمل سواء كانت مكتوبة أو صوتية

إلى أفراد أو مؤسسة وكذلك لاستقبالها على حد سواء وله عديد من المزايا ومنها ¹.

● خدمة المجموعات التجارية :

هي عبارة عن تواصل بين مجموعة من المشتركين لهم اهتمامات مشتركة ويتحول هذا الاهتمام إلى مجموعة فعّالة تتبادل بينها المعلومات والأخبار وغيرها، بالإضافة إلى أن كل عضو في المجموعة له القدرة في التحكم في نوع المقالات التي يريد الانتفاع بها.

● التجارة الإلكترونية حيث يتم عرض السلع وتسويقها عن بعد بما في ذلك الإعلان الإلكتروني²

أبرز استخدامات ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية .

- تصميم موقع للمؤسسة عبر الشبكة العالمية حيث تمثل أداة اتصال هامة بالجمهور المؤسسة والعالم الخارجي بصفة عامة، وذلك بما يعكس صورة طيبة للمؤسسة وذلك بنشر كافة المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة وتحسن صورتها .

¹ - أحمد رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، المرجع السابق، ص24

² - حسن محمد العفسي، مها أحمد غنيم، شبكة الإنترنت العالمية واستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات 1-4 نوفمبر القاهرة مصر ص420-ص421

- استخدام قواعد البيانات على الشبكة للحصول على المعلومات وكتابة التقارير، الأمر الذي يمكن بعض ممارسي العلاقات العامة من المشاركة في صنع القرار داخل مؤسساتهم ، بالإضافة إلى المعرفة والاطلاع على كل جديد في مختلف المجالات وخاصة بمهنة العلاقات العامة .
- استخدام البريد الإلكتروني (mail) وذلك كوسيلة للاتصال الشخصي سواء كان بين أعضاء المؤسسة جمهورها الداخلي أو الاتصال بالجمهور الخارجي .
- التعرف إلى صورة المؤسسة وذلك من خلال الاطلاع على موقع المؤسسة والتعرف إلى ردود الجمهور وكذلك ما ينشر من قبل المنافسين والمستخدمين لهذه الشبكة .¹
- التصفح والاطلاع على المواقع المختلفة للمؤسسات والتعرف إلى أنشطتها والاستفادة منها وتبادل المعلومات والخبرات معها في مجال التخصص .²

المرتكزات التي تساعد على تحسين مهنة العلاقات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية

- يجب على ممارسي العلاقات العامة في ظل التطور السريع لتوظيف شبكة المعلومات الدولية بما يتناسب مع أهدافهم والتكيف مع التغييرات .
- أصبح ممارسو العلاقات العامة في تحدي كبير أمام انتشار الكثير من الوسائل الاتصالية، ولذلك يجب عليهم أن يكونوا أكثر تركيزا في توجيه اتصالاتهم مع الجمهور بشكل محدد وموسع ومعرفة الشريحة التي يتم مخاطبتها.
- البعد عن اللغة الرنانة والإيجاز في عرض المعلومات على شبكة المعلومات الدولية نظرا للتطور العلمي والتعليمي للجمهور والذي جعلت منه أكثر ذكاء .

¹ - محمد الأمين موسى: مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط و المعلوماتية، ورقة علمية مقدمة في مؤتمر العلاقات العامة في الوطن

العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وآفاق المستقبل، ص8

² - شبكة المعلومات الدولية www.Alnoor.se ، موقع السابق

وبناء على ذلك يجب على ممارسي العلاقات العامة التعرف إلى أهم القواعد العامة في التعامل

الأخلاقي مع شبكة المعلومات الدولية .

- الالتزام بالصدق والأمانة في طلب المعلومات والبيانات.
- معلومات شبكة المعلومات الدولية للنشر ليستفيد منها الغير وليس للتكم عليها.
- اتخاذ كافة التدابير اللازمة للوقاية وحماية أفراد المجتمع من المعلومات والبيانات الضارة.
- القيام بنشر المعلومات والبيانات والآراء الخاصة بالمسؤولين بالإضافة إلى توثيق العلاقة مع الجماهير المختلفة من العملاء ، الموردین ، الموظفين بتوظيف التطبيقات التي تمنحها شبكة المعلومات الدولية.
- مراعاة الخصوصية واحترامها وعدم التدخل في خصوصية الغير.
- التعارف والتواصل والتعاون على مختلف الأصعدة الوطنية والإقليمية والعالمية .¹

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في أنشطة العلاقات العامة

إن أساس عمل العلاقات العامة وأنشطتها وتحقيق وظائفها هو الاتصال ذو الاتجاهين والذي يساهم في تكوين صورة حسنة للمؤسسة والحفاظ عليها ، فإن شبكة المعلومات الدولية وما توفره من إمكانات ساعدت ممارسو العلاقات العامة كثير وخاصة في مجال إتاحة المعلومات والبيانات في أقل مدة وبأقل تكاليف .²

وبذلك فإن شبكة المعلومات الدولية زادت من قوة عمل ممارسي العلاقات العامة ووفرت لهم كمًا هائلًا من المعلومات المختلفة والتي تدخل في صميم عملهم وكافة المجالات الأخرى، بالإضافة إلى كمية المعلومات المتوفرة على مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت كبيرة جدا ، وبذلك استفادت مهنة العلاقات العامة من هذه المعلومات ، حيث أصبح من الأسهل والأدق معرفة وضع مجتمع معين ،

¹ - شبكة المعلومات الدولية: www.Alnoor.se ، الموقع سابق

² - حسين صالح سليمان: تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي، دراسة تحليلية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة، العدد الثاني ، المجلد 23،السعودية ، 2008 ، ص21.

فمثلاً يمكن لمسؤول العلاقات العامة الراغب في ترويج لسمعة مؤسسة في مجتمع معين أن يدرس تفاعل هذا المجتمع عبر مواقع التواصل الاجتماعي وبهذا سيتعرف إلى وضع السوق ووسائل الترويج التي تناسبه .

ومما تقدم نجد ان شبكات التواصل الاجتماعي ليست عينا لممارسي العلاقات العامة لتسويق مؤسساتهم ومنتجاتهم وحسب، بل اصبح محتمًا عليهم للقيام بمهامهم، في تحقيق للعلاقات العامة خدمات عدة منها :

- نشر أخبار الشركة والتعريف بها عبر الموقع الإلكتروني للشركة.
- بناء وصيانة صورة الشركة للوصول إلى أكبر عدد من شرائح المجتمع .
- شرح طبيعة الخدمات أو امّناتجات التي تقدمها الشركة.
- القيام باستطلاع الرأي العام ومعرفة آراء الجمهور تجاه المؤسسة.
- تلقي المقترحات والشكاوي للعمل على التطوير والتحسين.
- جذب كفاءات جديدة والتعرف إلى الموظفين عن طريق مواقعهم وصفحاتهم.
- الترشيد في استهلاك الخدمات، وزيادة المبيعات .¹

المعوقات التي يمكن أن تواجه ممارسو العلاقات العامة أثناء أداء العمل

- صعوبة الاستعمال خاصة لغير المتخصصين ومن ليس لديه معرفة باستخدام الحاسب الأمر الذي يتطلب التدريب .
- ضعف سرعة خدمة شبكة المعلومات الدولية وخاصة في تحميل الملفات وانقطاعها أحيانا الأمر الذي يعيق ممارسو العلاقات العامة من إنهاء العمل.

¹ - شبكة المعلومات الدولية (www.waragati.com)

- وجود كم هائل من المعلومات والكثير من المواقع الأمر الذي يجعل عملية البحث عن المعلومات تتسم بالصعوبة.
 - عدم توفر الأجهزة والوسائل الحديثة الخاصة بالارتباط بشبكة المعلومات الدولية .
 - عدم اقتناع بعض المؤسسات من توفير خدمة شبكة المعلومات الدولية، وذلك يرجع من مخاوف يرجع أسبابها إلى أسباب أمنية وأخلاقية.¹
 - فضلا عن ضعف البنية التحتية في كثير من الدول النامية مما يعيق توفيق هذه الدول في التوافق مع الشبكة العالمية .
- ومن خلال ذلك يرى الباحث بأن هناك عديد من استخدامات الشبكات الاجتماعية التي يمكن للمؤسسات الحكومية في ليبيا بصفة عامة وفي مجال العلاقات العامة بصفة خاصة أن تستغلها والاستفادة منها في مجال العمل ومنها :
- خلق الوعي بالعلامة التجارية الخاصة بالشركات التجارية ودعم الصورة الذهنية للمؤسسة.
 - التواصل مع الجمهور بشكل أوسع والتفاعل معه بشكل فوري ومعرفة الآراء وردود الأفعال من خلال التعليقات عن السلعة المعلن عنها أو الخدمة.
 - التعرف إلى كافة المعلومات عن التقنية الحديثة التي تفيد المؤسسات في مجال عملها .
 - متابعة أخبار المنافسين والاستفادة من تجاربهم.
 - يمكن استخدام الشبكات الاجتماعية في الدعاية والإعلان والتسويق.
 - تشجيع الجمهور الخارجي سواء من المستهلكين أو العملاء للتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم بشأن المنتجات والخدمات المقدمة من تحسين أو تغيير.

¹ - ماهر عودة الشمالية، محمود عزة اللحام، مصطفى يوسف كافي: الإعلام الرقمي الجديد، المرجع سابق، ص52

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

مناقشة الحصول على النتائج

- البيانات الشخصية
- استخدام شبكة المعلومات الدولية في أداء العمل
- العوامل التي دفعت إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية
- المضامين التي يحرص ممارسو العلاقات العامة على نشرها من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية
- المنفعة التي تعود على ممارسي العلاقات العامة والشركات التي يعملون بها من استخدامهم لشبكة المعلومات الدولية
- المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة عند استخدامهم لشبكة المعلومات الدولية في أداء عملهم
- درجة استخدام ممارسي العلاقات العامة لوسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسة عبر شبكة المعلومات الدولية.
- مستوى استخدام ممارسي العلاقات العامة لمواقع عبر شبكة المعلومات الدولية
- السلبيات الناتجة عن استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية

- النتائج والتوصيات

. الخصائص العامة للمبحوثين

للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة تم استخراج جداول التوزيعات التكرارية والمئوية

ولخصت النتائج ما يلي :

- عينة الدراسة حسب النوع

جدول رقم (3)

النوع	التكرار	النسبة
ذكور	93	83.8
إناث	18	16.2
الإجمالي	111	100.0

من خلال هذا الجدول نجد أن أغلب المبحوثين من الذكور بنسبة (83.8%) وقد بلغت نسبة الإناث

ضمن المبحوثين (16.2%)، وهذا يشير إلى أن الشركات تعتمد على الذكور في عملها أكثر من

الإناث، وذلك لأنهم يعملون في ظروف مختلفة .

الحالة الاجتماعية

جدول رقم (4)

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب- عزباء	26	23.4
متزوج- متزوجة	82	73.9
مطلق - مطلقة	1	0.9
أرمل- أرملة	2	1.8
الإجمالي	111	100.0

يوضح هذا الجدول أن الحالة الاجتماعية للمبحوثين أغلبهم كانوا من المتزوجين بنسبة بلغت (73.9%)

، تليها الحالة الاجتماعية الأعزب بنسبة بلغت (23.4%) ،وقد كانت الحالة الاجتماعية أرمل نسبتها

(1.8%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الحالة الاجتماعية مطلق وبلغت بنسبة (0.9%) .

الفئة العمرية

جدول رقم (5)

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 25	3	2.7
30-25	15	13.5
35-30	16	14.4
40-35	22	19.8
40 فما فوق	55	49.5
الإجمالي	111	100.0

يشير هذا الجدول أن أغلب أعمار المبحوثين من 40 فما فوق بنسبة قدرها (49.5%) ، ويمكن تفسير ذلك إن هذه المرحلة مرحلة مسؤولية وخبرة في العمل ، تليها المرحلة العمرية والتي تتراوح من 35 إلى 40 سنة بنسبة قدرها (19.8%) وهذه المرحلة تضم العطاء وبذل المجهودات ، ثم الأعمار من 30 إلى 35 سنة بنسبة بلغت (14.4%) وهذه المرحلة تضم طاقات شبابية متجددة ، ثم الأعمار من 25 إلى 30 سنة بنسبة (13.5%) وأخيرا الأعمار أقل من 25 سنة بنسبة بلغت (2.7%) .

- المستوى التعليمي

جدول رقم (6)

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
إعدادي	9	8.1
ثانوي أو ما يعادله	37	33.3
جامعي أو ما يعادله	60	54.1
فوق الجامعي ماجستير ودكتوراه	5	4.5
الإجمالي	111	100.0

يتبين من هذا الجدول أن (54.1%) من أفراد العينة من أصحاب المؤهلات الجامعية ، وإن (33.3%) لديهم مؤهل ثانوي أو ما يعادله ، وإن (8.1%) من أفراد العينة لديهم مؤهل إعدادي ، وأخيرا (4.5%) من المبحوثين لديهم مؤهل فوق الجامعي، اجازة عالية(ماجستير) ودقيقة(دكتوراه) ، وهذا يدل

على أن أغلب أفراد العينة من المؤهلين تأهيلا جامعيًا ، ولأن من الضرورة أن تعتمد هذه الشركات في عملها على الملاك الوظيفي المؤهل .

التخصص

جدول رقم (7)

النسبة	التكرار	التخصص
25.2	28	متخصص علاقات عامة
74.8	83	تخصصات أخرى
100.0	111	الإجمالي

يشير هذا الجدول أن أغلب المبحوثين كانوا غيرمتخصصين في العلاقات العامة وبنسبة بلغت

(74.8%) ، وقد كانت نسبة المتخصصين في العلاقات العامة (25.2%)، وهذا مؤشر يدل على أن

الشركات لديها قصور بالاهتمام والاقتناع بتخصص العلاقات العامة في الملاك الوظيفي .

- طبيعة نشاط المؤسسة

جدول رقم (8)

النسبة	التكرار	التصنيف
68.5	76	خدمي
31.5	35	إنتاجي
100.0	111	الإجمالي

يوضح هذا الجدول أن الشركات ذات الطابع الخدمي أكثر حيث كانت نسبتها (68.5%) ، وقد كانت

الشركات ذات الطابع الإنتاجي أقل بنسبة قدرها (31.5%) .

- المسمى الوظيفي للعلاقات العامة

جدول رقم (9)

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
إدارة	28	25.5
مكتب	24	21.6
وحدة	29	26.1
قسم	30	27.0
الإجمالي	111	100.0

عكست البيانات في هذا الجدول ان (27.0%)كانت قسم، و (26.1%) منها كانت وحدة للعلاقات

العامة، (25.5%) منها كانت إدارة للعلاقات العامة، وأخيرا كان مكتب للعلاقات العامة بنسبة

(21.6%) .

- مدة العمل في العلاقات العامة

جدول رقم (10)

مدة العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	27	24.3
من 5 الى 10 سنوات	24	21.6
من 10 إلى 15 سنة	22	19.8
15 سنة فما فوق	38	34.2
الإجمالي	111	100.0

يبين هذا الجدول أن أفراد مجتمع الدراسة الذين لديهم خبرة (15 سنة فما فوق) بنسبة 34.2%، وقد

كانت الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) نسبتهم 24.3% ، ثم تليها الذين خبرتهم (من 5 إلى 10

سنوات) بنسبة 21.6% ، وأخيرا أصحاب الخبرة (من 10 إلى 15 سنة) بنسبة بلغت 19.8%،

وهذا يدل على أن أفراد العينة خبرتهم واسعة حيث غالبيتهم العظمى تتراوح خبرتهم (15 سنة فما فوق)

البيانات التي تتعلق بالدراسة

- مدى استخدامك لشبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (11)

النسبة	التكرار	مدى الاستخدام
3.27	27	لا أستخدمة
28.8	32	أستخدمة أحيانا
46.8	52	أستخدمة بشكل دائم
100.0	111	الإجمالي

يشير هذا الجدول أن (46.6%) من المبحوثين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية بشكل دائم، في حين أن (28.8 %)منهم يستخدمون شبكة المعلومات الدولية أحيانا ، بينما نجد أن(3.27%) منهم لا يستخدمون شبكة المعلومات الدولية .

وتشير هذه النتيجة إلى أن مستخدمي شبكة المعلومات الدولية قد تصل إلى 75.6%، وهذا يؤكد على أن المبحوثين من المستخدمين لشبكة المعلومات بدرجة عالية ، والتي تدل على أهمية شبكة المعلومات الدولية كوسيلة حديثة زاد انتشار استخدامها في الآونة الأخيرة وبشكل متسارع، وأصبحت لها أهميتها في مختلف المجالات والقطاعات .

- معدل الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (12)

النسبة المئوية	التكرار	معدل الاستخدام
60.7	51	يوميًا
22.6	19	أسبوعيًا
4.8	4	مرة كل شهر
4.8	4	نادر ما أستخدم
7.1	6	لا أستخدم
100.0	84	الإجمالي

يوضح هذا الجدول أن استخدام لشبكة المعلومات الدولية يوميًا من أعلى معدلات الاستخدام وجاء في المرتبة الأولى وبنسبة (60.7%)، ويليهما معدل الاستخدام أسبوعيًا بنسبة (22.6%)، أما معدل عدم الاستخدام كان بنسبة (7.1%)، وجاء بالتساوي معدل الاستخدام مرة كل شهر مع نادر ما أستخدم بنسبة 4.8%.

هذا يشير أن الغالبية العظمى من المبحوثين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية يوميًا ، وذلك لأهمية شبكة المعلومات الدولية في مجالات الحياة المختلفة إلى جانب وعي المبحوثين بأهمية هذه الوسيلة

- متوسط ساعات التصفح لشبكة المعلومات الدولية في العمل.

جدول رقم (13)

النسبة %	التكرار	مدة الاستخدام
23.1	18	أقل من ساعة
55.1	43	من 2 إلى 5 ساعات
15.4	12	من 6 إلى 8 ساعات
6.4	5	أكثر من 8 ساعات
100.0	78	الإجمالي

يظهر هذا الجدول أن (55.1%) من المبحوثين يستغرقون في استخدام شبكة المعلومات الدولية (من 2

إلى 5 ساعات)، ثم يليهم الذين يستغرقون في استخدام شبكة المعلومات الدولية (أقل من ساعة يوميًا

(وبنسبة (23.1%)، وأن (15.4%) من المبحوثين يستغرقون في الاستخدام (من 6 إلى 8 ساعات يوميا) ، وأخيرا الذين يستغرقون في الدخول إلى الشبكة (أكثر من 8 ساعات يوميا) بنسبة بلغت 6.4% .

- مكان الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (14)

النسبة %	التكرار	الإجابة	مكان الاستخدام
23.1	18	لا	المنزل
76.9	60	نعم	
100.0	78		الإجمالي
25.6	20	لا	العمل
74.4	58	نعم	
100.0	78		الإجمالي
85.9	67	لا	المقاهي
14.1	11	نعم	
100.0	78		الإجمالي

يتضح من هذا الجدول أن (76.9%) منهم يستخدمون شبكة المعلومات الدولية في المنزل، ويليها (74.4%) من المبحوثين يدخلون على شبكة المعلومات الدولية في العمل ،وأخيرا (14.1%) من المبحوثين يدخلون على الشبكة من خلال المقاهي المخصصة لذلك، وهذا يشير من خلال النتائج على أن أغلب أفراد العينة يدخلون على شبكة المعلومات الدولية في المنزل والعمل بدرجة أكبر .

وقد لاحظ الباحث توفر أجهزة الحاسوب المتصلة بشبكة المعلومات الدولية لدى أغلب الموظفين بمجتمع الدراسة، ويجيدون استخدامها، غير أنه لابد من زيادة التدريب المتقدم عليها ورفع الكفاءة .

خدمة شبكة المعلومات الدولية في العمل

جدول رقم (14)

النسبة	التكرار	وفرة خدمة شبكة المعلومات الدولية في العمل
9.0	7	لا
91.0	71	نعم
100.0	78	الإجمالي

يتبين من هذا الجدول أن أغلب أفراد العينة لديهم خدمة شبكة المعلومات الدولية بالعمل ويعتمدون عليها بنسبة بلغت قدرها (91.0%) ، ويليها (9.0%) من أفراد العينة لا يوفر لهم العمل خدمة شبكة المعلومات الدولية ولا يعتمدون عليها ، وهذا يدل من خلال النتائج على أن الشركات الليبية تهتم بتوظيف خدمة شبكة المعلومات الدولية في مجالات العمل وجعلت منها وسيلة من الوسائل الحديثة التي تساعدها في جميع المجالات المختلفة .

- استخدام شبكة المعلومات الدولية في خدمة وظيفتك المكلف بها

جدول رقم (15)

النسبة	التكرار	الاستخدام
3.8	3	لا أستخدام
33.3	26	أحيانا
62.8	49	نعم
100.0	78	الإجمالي

يتبين من هذا الجدول أن غالبية المبحوثين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية في خدمة الوظائف المكلفين بها بنسبة (62.8%) ، وإن (33.3%) من المبحوثين يستخدمون شبكة المعلومات في وظائفهم أحيانا، وإن (3.8%) منهم لا يستخدمونها في أداء عملهم إطلاقا، وهذا مؤشر إيجابي يدل على جدوى تلك الوسائل والتقنيات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية لتطوير وتحسين استخدامها في الوظائف المختلفة داخل الشركة .

- درجة أهمية استخدام شبكة المعلومات الدولية لك في أداء وظيفتك

جدول رقم (17)

النسبة	التكرار	درجة الأهمية
9.0	7	غير مهمة
25.6	20	مهمة إلى حد ما
65.4	51	مهمة
100.0	78	الإجمالي

يوضح هذا الجدول أن نسبة الذين يرون أن شبكة المعلومات الدولية مهمة بلغت بنسبة قدرها (65.4%) ، في حين من يرون أن شبكة المعلومات مهمة إلى حد ما في العمل بنسبة (25.6%) ، وأخيرا الذين يرون أن شبكة المعلومات الدولية غير مهمة بنسبة بلغت (9.0%) . وهذه النتيجة تشير الى وعي ممارسي العلاقات العامة بأهمية شبكة المعلومات الدولية ودورها في أداء العمل في مختلف المجالات والتخصصات ، سواء كان بالشركات الخدمية أو الإنتاجية .

- أداء واستخدام شبكة المعلومات الدولية في المهام والوظائف

جدول رقم (16)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	الإجمالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوظيفة
0.661	4.346	78	35	35	8	0	0	ك البحث عن المعلومات والبيانات والبرامج التي تطور أداء وظيفتي في العمل
		100.0	44.9	44.9	10.3	0.0	0.0	%
0.883	3.807	78	18	33	21	6	0	ك التخطيط وتحديد الأهداف العمل وإعداد البرامج ورسم سياسة المؤسسة من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية
		100.0	23.1	42.3	26.9	7.7	0.0	%
0.902	4.064	78	29	30	14	5	0	ك التنسيق بين الإدارات داخل المؤسسة وخارجها من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية
		100.0	37.2	38.5	17.9	6.4	0.0	%
1.021	3.756	78	20	29	22	4	3	ك التنظيم أعمال المؤسسة وأنشطتها وتوزيع المهام والاختصاصات من خلال الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية
		100.0	25.6	37.2	28.2	5.1	3.8	%
0.961	3.897	78	24	29	19	5	1	ك تقييم ومتابعة أعمال وأنشطة المؤسسة التي تنشر عبر شبكة المعلومات الدولية
		100.0	30.8	37.2	24.4	6.4	1.3	%
		الانحراف المعياري = 0.684			المتوسط المرجح العام = 3.974			

يوضح هذا الجدول، أن النسبة الأعلى من إجابة المبحوثين جاءت لصالح البحث عن المعلومات والبيانات

والبرامج التي تطور أداء المبحوثين في العمل وبدرجة موافق بشدة وبنسبة بلغت قدرها (44.9%)

وبمتوسط حسابي قدره (4.346)، ومن تم جاء التخطيط وتحديد أهداف العمل وإعداد البرامج ورسم سياسة

المؤسسة من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية بدرجة موافق وبنسبة بلغت قدرها (42.3%)

وبمتوسط حسابي قدره (3.807)، ويليهما التنسيق بين الإدارات داخل المؤسسة وخارجها من خلال استخدام

شبكة المعلومات الدولية بدرجة موافق وبنسبة بلغت (38.5%) و بمتوسط حسابي (4.064)، وأخيرا جاء على التساوي تنظيم أعمال المؤسسة وأنشطتها وتوزيع المهام والاختصاصات ، وتقييم ومتابعة أعمال وأنشطة المؤسسة التي تنشر عبر شبكة المعلومات الدولية، وبنسبة بلغت على التوالي (37.2%) .

ونلاحظ أن الغالبية من المبحوثين يستخدمون الشبكة لأغراض البحث عن المعلومات التي تساعد في تطوير العمل وهذا إن دل يدل على سعي المبحوثين إلى تطوير مهنة العلاقات العامة وتوسيعها .

• العوامل التي دفعتك إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية في مجال عملك

جدول رقم (17)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العوامل
0.639	4.512	78	46	26	6	0	0	ك
		100.0	59.0	33.3	7.7	0.0	0.0	%
المساعدة في إنجاز الأعمال المختلفة والبحث عن المعلومات بأقل وقت وجهد ممكن								
0.832	4.269	78	36	30	10	1	1	ك
		100.0	46.2	38.5	12.8	1.3	1.3	%
تسهيل خدمات عدة مثل البريد الإلكتروني وتحويل الملفات المختلفة								
0.866	4.230	78	39	19	19	1	0	ك
		100.0	50.5	24.2	24.2	1.3	0.0	%
إمكانية النشر الفوري للمعلومات مما أدى إلى تغطية الأخبار بصورة مباشرة								
0.922	3.923	78	25	27	21	5	0	ك
		100.0	32.1	34.6	26.9	6.4	0.0	%
الاشتراك إلكترونياً في المجالات الإلكترونية بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني								
1.029	3.923	78	26	30	14	6	2	ك
		100.0	33.3	38.5	17.9	7.7	2.6	%
الإطلاع على الندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والصناعية والمعارض الخاصة بعملية								
0.989	3.859	78	24	27	20	6	1	ك
		100.0	30.8	34.6	25.6	7.7	1.3	%
المساعدة في إيجاد حلول متكاملة في المجال الحاسوبي والمجالات الأخرى								
1.049	3.961	78	29	28	11	9	1	ك
		100.0	37.2	35.9	14.1	11.5	1.3	%
المساعدة في الرد على الانتقادات التي توجه إلى مؤسستك								
0.976	4.141	78	32	33	8	2	3	ك
		100.0	41.0	42.3	10.3	2.6	3.8	%
تساعدني في تبادل المعلومات مع الزملاء في الإدارات الأخرى								
0.864	4.179	78	34	27	14	3	0	ك
		100.0	43.6	34.6	17.9	3.8	0.00	%
تساعدني في التواصل مع الجمهور الخارجي وتبادل المعلومات معه								
1.210	3.589	78	22	23	16	13	4	ك
		100.0	28.2	29.5	20.5	16.7	5.1	%
الترفيه والتسلية								

يوضح هذا الجدول ، أن ممارسي العلاقات العامة يرون أن استخدامهم لشبكة المعلومات الدولية يساعدهم

في إنجاز الأعمال المختلفة والبحث عن المعلومات بأقل وقت وجهد ممكن وبدرجة موافق بشدة وبنسبة

بلغت (59%) وبتوسط حسابي (4.512)، يليها جاءت رؤية المبحوثين إلى إمكانية النشر الفوري للمعلومات لتغطية الأخبار بصورة مباشرة وبدرجة موافق بشدة وبنسبة (50.5%) وبتوسط حسابي (4.230)، ومن ثم جاءت تسهيل خدمات عدة مثل البريد الإلكتروني وتحويل الملفات المختلفة بدرجة موافق بشدة بنسبة مقدارها (46.2%) بتوسط حسابي (4.269)، ويليها المساعدة في التواصل مع الجمهور الخارجي وتبادل المعلومات معه بدرجة موافق بشدة وبنسبة (43.6%) وبتوسط حسابي (4.179)، ثم جاء تبادل المعلومات مع الزملاء في الإدارات الأخرى بدرجة موافق وبنسبة (42.3%) وبتوسط حسابي (4.141)، ويليها الاطلاع على الندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والمعارض الخاصة بالعمل بدرجة موافق وبنسبة (38.5%) وبتوسط حسابي (3.923)، ومن ثم جاءت المساعدة في الرد على الانتقادات التي توجه إلى مؤسستك بدرجة موافق بشدة وبنسبة (37.2%) وبتوسط (3.961)، ويليها بالتساوي عامل المساعدة في إيجاد حلول متكاملة في المجال الحاسوبي والمجالات الأخرى، والاشتراك إلكترونياً في المجالات الإلكترونية بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني بدرجة موافق وبنسبة 34.6% وبتوسط حسابي مقداره على التوالي (4.512)، (3.923)، وأخيراً عامل الترفيه والتسلية بدرجة موافق بنسبة (29.5%) وبتوسط (3.589) وبالتدقيق على النتائج السابقة اتضح لنا بأن شبكة المعلومات الدولية اعتمد عليها المبحوثون في إنجاز الأعمال المختلفة والبحث عن المعلومات بأقل وقت وجهد ممكن والتواصل مع الجمهور، وهذا يدل على أهمية شبكة المعلومات الدولية واستخدامها في إنجاز وتنفيذ الأعمال والواجبات والوظائف المختلفة داخل الشركات موضع الدراسة .

- أهم المضامين التي تحرص على نشرها من خلال استخدامك لشبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (18)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المضامين
0.922	4.076	31	27	15	5	0	ك برامج تدريبية تتعلق بالوظيفة
		39.7	34.6	19.2	6.4	0.0	%
0.898	3.807	19	31	22	6	0	ك ورش العمل التي تقوم بها المؤسسة
		24.4	39.7	28.2	7.7	0.0	%
0.907	3.859	23	25	26	4	0	ك المؤتمرات والندوات العلمية في مجال العمل
		29.5	32.1	33.3	5.1	0.0	%
0.827	4.128	29	33	13	3	0	ك الإعلانات والملصقات الإرشادية المتعلقة بالعمل
		37.2	42.3	16.7	3.8	0.0	%
0.893	4.076	31	25	19	3	0	ك الأخبار والمعلومات عن أعمال وبرامج المؤسسة
		39.7	32.1	24.4	3.8	0.0	%
1.255	3.730	27	23	14	8	6	ك مقاطع الفيديو التي تتعلق بإنجازات وأنشطة العمل
		34.6	29.5	17.9	10.3	7.7	%

يبين هذا الجدول أن (42.3%) من المبحوثين يرون أن الإعلانات والملصقات الإرشادية المتعلقة بالعمل من أهم المضامين بدرجة موافق وبمتوسط حسابي (4.128)، ويليهما جاءت بنسب متساوية كلا من البرامج التدريبية التي تتعلق بالوظيفة وورش العمل التي تقوم بها المؤسسة، و الأخبار والمعلومات عن أعمال وبرامج المؤسسة بنسبة بلغت (39.7%) وبدرجة ما بين موافق والموافق بشدة وبمتوسط حسابي على التوالي (4.076)، (3.807)، (4.076)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت المقاطع الفيديو التي تتعلق بإنجازات وأنشطة العمل بنسبة بلغت (34.6%) وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط حسابي (3.730)، وأخيرا جاءت المؤتمرات والندوات العلمية في مجال العمل بنسبة (32.1%) وبدرجة موافق وبمتوسط حسابي (3.859)، وهذا مؤشر إيجابي يدل على جدوى تلك المضامين المتمثلة في نشر كل من الأخبار والمعلومات والبرامج التدريبية والندوات وورش العمل وغيرها عبر شبكة المعلومات الدولية بما يخدم الشركات بمجتمع الدراسة .

المنفعة التي تعود على المبحوثين وعلى المؤسسات من استخدامك لشبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (19)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المنفعة	
0.781	4.423	78	43	28	5	1	1	ك	تساعدني في التعرف إلى كافة المعلومات عن التقنيات الحديثة التي تقيديني في مجال عملي
		100.0	55.1	35.9	6.4	1.3	1.3	%	
0.812	4.256	78	33	36	6	2	1	ك	تساعدني على التواصل مع جمهور المؤسسة بشكل أوسع
		100.0	42.3	46.2	7.7	2.6	1.3	%	
0.867	4.026	78	25	34	16	2	1	ك	تتيح لي فرصة المشاركة وتبادل الآراء مع أشخاص لديهم الميول والاهتمام بمهنة العلاقات العامة
		100.0	32.1	43.6	20.5	2.6	1.3	%	
0.784	4.269	78	35	31	10	2	0	ك	- تساعدني في التعرف إلى الفرص التدريبية والدورات التي تناسب تخصصي
		100.0	44.9	44.9	12.8	2.6	0.0	%	
0.893	4.076	78	27	36	10	4	1	ك	بفضل تجاربي على مواقع التواصل الاجتماعي نمت مهاراتي
		100.0	34.6	46.2	12.8	5.1	1.3	%	
0.911	4.025	78	29	26	19	4	0	ك	تساعدني في حل المشكلات التي تواجه عملي
		100.0	37.2	33.3	24.4	5.1	0.0	%	
0.986	3.961	78	29	24	18	7	0	ك	أستخدم مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الإعلانات الخاصة بالمؤسسة وللدعاية والتسويق
		100.0	37.2	30.8	23.1	9.0	0.0	%	
1.092	3.769	78	23	27	18	7	3	ك	تمكنتني من قياس الرأي العام عن الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسة
		100.0	29.5	34.6	23.1	9.0	3.8	%	
0.851	4.051	78	27	31	17	3	0	ك	الاطلاع والاستفادة من تجارب الآخرين
		100.0	34.6	39.7	21.8	3.8	0.0	%	

يوضح هذا الجدول أن (55.1%) من المبحوثين يرون أن شبكة المعلومات تساعدهم في التعرف إلى

كافة المعلومات عن التقنيات الحديثة التي تقيدهم في مجال عملهم وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط حسابي

(4.423) ، ويلبها على التساوي المساعدة على التواصل مع جمهور المؤسسة بشكل واسع، وبفضل

التجارب على مواقع التواصل نمت مهارات المبحوثين بنسبة بلغت (46.2%) و بدرجة موافق وبمتوسط

حسابي على التوالي بلغ (4.256)،(4.076) ،يلبها التعرف إلى الفرص التدريبية والدورات التي

تناسب تخصص المبحوثين بنسبة بلغت (44.9%) وبمتوسط حسابي بلغ (4.269) ، ومن تمّ المبحوثين الذين يرون أن شبكة المعلومات تتيح لهم فرصة المشاركة وتبادل الآراء مع أشخاص لديهم الميول والاهتمام بمهنة العلاقات العامة وبنسبة بلغت (43.6%) وبدرجة موافق وبمتوسط حسابي (4.025) ومن ثم جاء الاطلاع والاستفادة من تجارب الآخرين بنسبة (39.7%) بدرجة موافق وبمتوسط حسابي قدره (4.0513)، ومن ثم جاءت على التساوي كلا من المساعدة في حل المشكلات التي تواجه المبحوثون في عملهم واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الإعلانات الخاصة بالمؤسسة وللدعاية والتسويق بنسبة بلغت (37.2%) بدرجة موافق بشدة وبمتوسط حسابي على التوالي (4.025)، (3.961) .

وإن (34.6%) من المبحوثين يرون أن شبكة المعلومات تمكنهم من قياس الرأي العام عن الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسة بدرجة موافق وبمتوسط حسابي (4.051)، وهذا يدل على أن هذه المنافع تساعد الشركات في إتاحة فرص تبادل المعلومات والمشاركة والتواصل فيما بينهم إضافة إلى استخدام التقنيات الحديثة وقياس الرأي العام للمشكلات والصعوبات التي تواجه العمل ووضع الحلول المناسبة والاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى .

- المعوقات التي تواجهك عند استخدامك لشبكة المعلومات الدولية في خدمة وظيفتك

جدول رقم (20)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المعوقات
1.123	3.102	78	9	22	19	24	4	ليس لدي وقت لاستخدام شبكة المعلومات الدولية
		100.0	11.5	28.2	24.4	30.8	5.1	
1.189	3.012	78	10	19	17	26	6	الحاجة إلى التدريب وعدم معرفة الاستخدام
		100.0	12.8	24.4	21.8	33.3	7.7	
1.116	2.884	78	9	13	20	32	4	عدم توفر خدمة الإنترنت في العمل
		100.0	11.5	16.7	25.6	41.0	5.1	
1.129	3.705	78	23	25	16	12	2	ضعف شبكة المعلومات ويطئها
		100.0	29.5	32.1	20.5	15.4	2.6	
1.165	3.064	78	12	14	24	23	5	مشكلات متعلقة باللغة
		100.0	15.4	17.9	30.8	29.5	6.4	
1.262	3.128	78	15	16	17	24	6	عدم توفير الأجهزة والتقنيات الحديثة اللازمة للارتباط بالشبكة
		100.0	19.2	20.5	21.8	30.8	7.7	

يوضح هذا الجدول أن (32.1%) من المبحوثين يرون ضعف شبكة المعلومات الدولية ويطئها،

ويليها (28.5%) من المبحوثين ليس لديهم وقت لاستخدام شبكة المعلومات الدولية، في حين أن

(24.4%) من المبحوثين بحاجة إلى التدريب على استخدام شبكة المعلومات الدولية، يليها معوق عدم

توفير الأجهزة والتقنيات الحديثة اللازمة للارتباط بالشبكة بالنسبة بلغت (21.8%) ، ثم جاءت

المشكلات المتعلقة باللغة لدى المبحوثين بالنسبة (17.9%) وأخيرا عدم توفر خدمة شبكة المعلومات

الدولية في العمل بالنسبة (16.7%)، وتدل المؤشرات السابقة بأن هناك معوقات كثيرة تحول دون

استخدام العاملين لشبكة المعلومات الدولية أثناء تأدية وظائفهم والمتمثلة في ضعف شبكة المعلومات

الدولية وقلة التدريب وعدم توفير التقنيات الحديثة للارتباط بالشبكة .

- مسؤولية ممارس العلاقات العامة عن وسائل الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (21)

مسؤولية ممارس العلاقات العامة	ك	%
لا	16	20.5
أحيانا	33	42.3
نعم	29	37.2
الإجمالي	78	100.0

يتبين من هذا الجدول أن غالبية المبحوثين يرون أن ممارس العلاقات العامة أحيانا هو المسؤول عن وسائل الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية بنسبة (42.3%) ، يليها أنه هو المسؤول عن وسائل الاتصال عبر الشبكة بنسبة (37.2%) .

وأخيرا (20.5%) من المبحوثين لا يرون أنه هو المسؤول عن وسائل الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية، وهذا يدل على أن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون وسائل الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية في مجال عملهم، ولكنهم بحاجة الى إعادة النظر من قبل الإدارة العليا من حيث تكليفهم وجعلهم هم المسؤولين دائما عن وسائل الاتصال بالشركة لإتمام العمل بالشكل المطلوب والمناسب بمجتمع الدراسة.

- درجة استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسة عبر شبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (22)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	بشكل مستمر	غالبا	أحيانا	نادر	نادرا جدا	درجة الاستخدام	
1.390	3.166	78	21	7	26	12	12	ك	صحيفة المؤسسة
		100.0	26.9	9.0	33.3	15.4	15.4	%	
1.285	3.448	78	21	17	25	6	9	ك	تقارير المؤسسة الدورية والسنوية
		100.0	26.9	21.8	32.1	7.7	11.5	%	
1.306	2.825	78	12	10	22	20	14	ك	كتيبات المؤسسة
		100.0	15.4	12.8	28.2	25.6	17.9	%	
1.361	3.205	78	17	16	25	6	14	ك	إعلانات الصورة الذهنية الثابتة والمتحركة
		100.0	21.8	20.5	32.1	7.7	17.9	%	
1.471	3.166	78	21	13	17	12	15	ك	مقاطع الفيديو عن إنجازات المؤسسة
		100.0	26.9	16.7	21.8	15.4	19.2	%	
1.423	2.807	78	14	9	24	10	21	ك	مجلة المؤسسة
		100.0	17.9	11.5	30.8	12.8	26.9	%	

بالنظر إلى بيانات هذا الجدول فقد جاءت رؤية المبحوثين لإستخدام وسائل الإتصال الخاصة : جاءت

بالتساوي كلا من : تقارير المؤسسة الدورية والسنوية وصحيفة المؤسسة ومقاطع الفيديو عن إنجازات

المؤسسة بنسبة بلغت (26.9 %) وبدرجة استخدام مستمر وبمتوسط حسابي على

لتوالي (3.166)،(3.448)،(3.166)، يليها جاءت إعلانات الصور الذهنية الثابتة والمتحركة بنسبة

بلغت (21.8 %) وبدرجة استخدام مستمر وبمتوسط (3.205) يليها استخدام مجلة المؤسسة بنسبة

(17.9 %) وبدرجة استخدام مستمر وبمتوسط حسابي (2.807) ، وأخيرا جاءت كتيبات المؤسسة

بنسبة بلغت (15.4 %) بدرجة استخدام مستمر وبمتوسط حسابي (2.825)، وهذه النتائج تشير إلى

تفضيل بين الوسائل الاتصالية الخاصة بالشركات والتي يستطيع الجمهور من خلالها الحصول على

المعلومات والاطلاع على الصحف والتقارير ومشاهدة مقاطع الفيديو عن إنجازات العمل وغيرها
بمجتمع الدراسة .

- مستوى استخدام مواقع التواصل المختلفة في خدمة الوظائف

جدول رقم (23)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	مواقع التواصل الاجتماعي
1.006	4.359	78	49	15	9	3	2	ك
		100.0	62.8	19.2	11.5	3.8	2.6	%
1.383	3.474	78	25	16	18	9	10	ك
		100.0	32.1	20.5	23.1	11.5	12.8	%
1.593	2.820	78	19	9	15	9	26	ك
		100.0	24.4	11.5	19.2	11.5	33.3	%
1.381	4.012	78	44	13	7	6	8	ك
		100.0	56.4	16.7	9.0	7.7	10.3	%
1.316	2.500	78	9	8	18	21	22	ك
		100.0	11.5	10.3	23.1	26.9	28.2	%

من معلومات هذا الجدول يتبين أن (62.8%) من ممارسي العلاقات العامة يستخدمون الموقع الإلكتروني (فيس بوك) حيث جاء في المرتبة الأولى من ضمن إجابات الباحثين، ثم (56.4%) منهم يقومون باستخدام الموقع الإلكتروني (قوقل)، و (32.1%) منهم يقومون بزيارة الموقع الإلكتروني (يوتيوب)، ويليه الموقع الإلكتروني (تويتر) ونسبة بلغت (24.4%) من الباحثين، وأخيرا جاء موقع ويكيبيديا ونسبة بلغت (11.5%) ، وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية ممارسي العلاقات العامة يقومون بزيارة هذه المواقع بنسب متفاوتة ويرجع ذلك إلى شهرة بعض هذه المواقع في تقديم خدمات مختلفة مثل التواصل الاجتماعي والبحث والمعرفة والبريد الإلكتروني وخدمات اتصالية أخرى .

- السلبيات الناتجة عن استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية

جدول رقم (24)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	السلبيات
1.218	3.089	78	11	18	26	13	10	ك التوجهات الثقافية
		100.0	14.1	23.1	33.3	16.7	12.8	% المخالفة للقيم وسياسة المؤسسة
1.203	2.921	78	8	20	17	24	9	ك -نشر أسرار المؤسسة
		100.0	10.3	25.6	21.8	30.8	11.5	%
1.209	2.794	78	10	8	28	20	12	ك غرفة دردشة غير
		100.0	12.8	10.3	35.9	25.6	15.4	% مجدية
1.265	2.730	78	10	10	21	23	14	ك تبادل ملفات وصور
		100.0	12.8	12.8	26.9	29.5	17.9	% غير لائقة
1.191	2.782	78	9	10	25	23	11	ك تعتبر من ملهيات
		100.0	11.5	12.8	32.1	29.5	14.1	% الوقت عن العمل
1.170	2.525	78	6	8	24	23	17	ك انتشار الجرائم
		100.0	7.7	10.3	30.8	29.5	21.8	% الإلكترونية

يتبين من هذا الجدول نجد أن استخدامهم لشبكة المعلومات الدولية يساهم في نشر أسرار المؤسسة بنسبة

(25.6%) وبدرجة موافق، ومن ثم جاءت التوجهات الثقافية المخالفة للقيم مجتمعنا والسياسة الخاصة

بالمؤسسة بنسبة بلغت (23.1%) وبدرجة موافق، وقد جاءت على التساوي في آراء المبحوثين الذين

يروون أن شبكة المعلومات الدولية تساهم في تبادل ملفات وصور غير لائقة وتعتبر من ملهيات الوقت عن

العمل، وتعتبر غرف دردشة غير مجدية بنسبة بلغت (12.8%) وبدرجة بين موافق وموافق بشدة، وأخيرا

جاءت انتشار الجرائم الإلكترونية بسبب استخدام شبكة المعلومات الدولية بنسبة (10.3%) وبدرجة

موافق .

• إجمالي محاور الدراسة

جدول رقم (25)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	محاور الدراسة
0.684	3.974	78	34	31	11	2	0	ك مدى استخدام شبكة المعلومات الدولية في أداء المهام والوظائف
		100.0	43.6	39.7	14.1	2.6	0.00	%
0.589	4.059	78	33	35	9	1	0	ك العوامل التي دفعت إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية في مجال العمل
		100.0	42.3	44.9	11.5	1.3	0.00	%
0.946	3.946	78	27	33	15	3	0	ك مدى وجود مضامين تحرص على نشرها
		100.0	34.6	42.3	19.2	3.8	0.0	%
0.606	4.095	78	34	33	10	1	0	ك مدى وجود منفعة من استخدام المؤسسة لشبكة المعلومات الدولية
		100.0	43.6	42.3	12.8	1.3	0.0	%
0.946	3.149	78	6	22	33	16	1	ك مدى وجود معوقات عند استخدام شبكة المعلومات الدولية في خدمة وظيفتك
		100.0	7.7	28.2	42.3	20.5	1.3	%
0.827	3.433	78	7	12	24	28	7	ك مستوى استخدام مواقع التواصل المختلفة في خدمة وظيفتك
		100.0	9.0	15.4	30.8	35.9	9.0	%

توضح بيانات هذا الجدول أن المرتبة الأولى جاءت للعوامل التي دفعت الباحثين إلى استخدام شبكة

المعلومات الدولية في مجال العمل بنسبة مقدارها (44.6%) وبدرجة موافق ، يليها على التساوي بين

مدى استخدام شبكة المعلومات الدولية في أداء المهام والوظائف، ومدى وجود منفعة من استخدام

المؤسسة لشبكة المعلومات الدولية بنسبة بلغت (43.6%) وبدرجة موافق بشدة ، يليها جاءت

المضامين التي يحرص الباحثون على نشرها بنسبة قدرها (42.3%) وبدرجة موافق ، ثم جاءت

المعوقات التي يواجهها الباحثون عند استخدام شبكة المعلومات الدولية في خدمة وظائفهم بنسبة

(28.2%) وبدرجة موافق ، وأخيرا جاء محور مستوى استخدام مواقع التواصل المختلفة في خدمة الوظائف بنسبة (15.4%) وبدرجة موافق ، ومن خلال هذا نستطيع أن نستنتج أن أغلب العاملين في مجال العلاقات العامة يقومون باستخدام شبكة المعلومات الدولية في أداء المهام والوظائف الموكلة لهم، وذلك وفقا للعوامل والمنافع والمضامين التي تساعدهم في عملهم في كافة المجالات المختلفة، إضافة إلى ذلك فإن المعوقات جاءت بنسبة محايدة بلغت (42.3%)، ما يدل على أن هذه المعوقات ليس لها تأثير كبير على ممارسي العلاقات العامة عند أداء أعمالهم وواجباتهم عبر شبكة المعلومات الدولية .

- ارتباط معدل الاستخدام شبكة المعلومات الدولية بمتغير النوع

جدول رقم (26)

المجموع	متوسط ساعات الاستخدام				النوع	
	اكثر من 8 ساعات	من 6 الى 8 ساعات	من 2 الى 5 ساعات	اقل من ساعة		
62	5	11	31	15	ك	ذكر
79.4	6.4	14.1	39.7	19.2	%	
16	0	1	12	3	ك	أنثى
20.3	0.0	1.2	15.3	3.8	%	
78	5	12	43	18	ك	المجموع
.100.0	6.4	15.3	55.1	23.0	%	
قيمة الارتباط Eta = 0.23						

يتبين من هذا الجدول رقم (28) والخاص بمعرفة الارتباط بين معدل استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية وبين متغير النوع، أن معدل استخدام الذكور أكثر من الإناث بمعدل 2 إلى 5 ساعات بنسبة (39.7%) بينما كان معدل استخدام الإناث من 2 إلى 5 ساعات بنسبة (15.3%) ، وبينت النتائج الخاصة بقيمة الارتباط Eta والتي تساوي (0.23) أن الارتباط بين معدل الاستخدام

ومتغير النوع ضعيف جداً بمعنى أنه لا يوجد ارتباط، وذلك لوعي الجنسين سواء كانوا ذكورا أو إناثا
 بأهمية استخدام شبكة المعلومات الدولية .

- ارتباط معدل استخدام شبكة المعلومات الدولية بمتغير السن

جدول رقم (27)

المجموع	متوسط ساعات الاستخدام				الفئة العمرية	
	أقل من ساعة	من 2 إلى 5 ساعات	من 6 إلى 8 ساعات	أكثر من 8 ساعات		
3	1	0	2	0	ك	أقل من 25 سنة
3.7	1.2	0.0	2.5	0.0	%	
13	4	7	2	0	ك	من 25 إلى 30 سنة
16.5	5.1	8.9	2.5	0.0	%	
12	2	6	4	0	ك	من 30 إلى 35 سنة
15.2	2.5	7.6	5.1	0.0	%	
17	1	14	2	0	ك	من 35 إلى 40 سنة
21.6	1.2	17.9	2.5	0.0	%	
33	10	16	2	5	ك	40 سنة فما فوق
42.2	12.8	20.5	2.5	6.4	%	
78	18	43	12	5	ك	المجموع
100.0	23.0	55.1	15.3	6.4	%	
قيمة الارتباط سبيرمان = -0.04						

توضح بيانات هذا الجدول إلى أن الفئة العمرية 40 سنة فما فوق كانت الأكثر استخداماً للشبكة

المعلومات بمعدل 2 إلى 5 ساعات بنسبة بلغت (20.5%)، تليها الفئة العمرية من 35 إلى 40 سنة

بنسبة بلغت (17.9%) بمعدل استخدام 2 إلى 5 ساعات ، تليها الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة

بمعدل استخدام 2 إلى 5 ساعات بنسبة بلغت (8.9%) ، تليها الفئة العمرية من 35 إلى 40 سنة

بمعدل 2 إلى 5 ساعات وبنسبة (7.6 %) ، وأخير الفئة العمرية أقل من 25 سنة بنسبة

بلغت (2.5%) .

وأكدت البيانات الخاصة أن قيمة ارتباط سبيرمان والتي تساوي (-0.04)، على أنه لا يوجد ارتباط بين معدل استخدام لشبكة المعلومات الدولية وبين متغير العمر .

- ارتباط بين معدل استخدام شبكة المعلومات الدولية في إتمام المهام وبين متغير الخبرة في العمل

جدول رقم (28)

المجموع	متوسط الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية في أداء العمل				مدة العمل في العلاقات العامة	
	نادرا ما استخدمه	مرة كل شهر	أسبوعيا	يوميا	ك	%
21	0	4	6	11	ك	أقل من 5 سنوات
26.8	0.0	5.1	7.6	14.1	%	
21	2	0	4	15	ك	من 5 إلى 10 سنوات
26.8	2.5	0.0	5.1	19.2	%	
15	2	0	5	8	ك	من 10 إلى 15 سنة
18.9	2.5	0.0	6.4	10.0	%	
21	0	0	4	17	ك	15 سنة فما فوق
26.7	0.0	0.0	5.0	21.7	%	
78	4	4	19	51	ك	المجموع
100.0	5.1	5.1	24.3	65.3	%	

قيمة الارتباط سبيرمان = -0.19

يوضح هذا الجدول أن ممارسي العلاقات العامة الذين لديهم خبرة في العمل 15 سنة فما فوق معدل استخدامهم للشبكة كان أكثر بنسبة (21.7%) وبمعدل يوميا ، يليها من لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (19.2%) وبمعدل يوميا أيضاً ، يليها من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة بلغت (14.1%) وبمعدل يوميا ، وأخيرا لأصحاب الخبرة من (10-15 سنة) بنسبة (10%) وبمعدل يوميا .

وتشير نتيجة الارتباط التي تساوي -0.19 أنه لا يوجد ارتباط بين معدل استخدام شبكة المعلومات الدولية ومتغير الخبرة في العمل .

- ارتباط بين معدل استخدام شبكة المعلومات الدولية في إتمام المهام وبين متغير التخصص

جدول رقم (29)

المجموع	متوسط الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية في أداء العمل				التخصص	
	نادرا ما استخدمه	مرة كل شهر	اسبوعيا	يوميا		
8	0	0	4	4	ك	غير متخصص
10.2	0.0	0.0	5.1	5.1	%	
70	4	4	15	47	ك	متخصص
89.6	5.1	5.1	19.2	60.2	%	
78	4	4	19	51	ك	المجموع
100.0	5.1	5.1	24.3	65.3	%	
قيمة الارتباط Eta = 0.22						

تشير بيانات هذا الجدول أن معدل استخدام المتخصصين كان أكثر وبمعدل يوميا وبنسبة بلغت)

60.2%) بينما كانت نسبة غير المتخصصين (5.1%) وبمعدل بالتساوي لمتوسط الاستخدام يوميا

وأسبوعيا ، ومتوسط الاستخدام بشكل عام جاء بنسبة (89.6%) للمتخصصين .

وتشير نتيجة قيمة الارتباط Eta والتي تساوي 0.22% إلى أن الارتباط بين معدل الاستخدام لشبكة

المعلومات الدولية ومتغير التخصص ضعيف جداً.

النتائج والتوصيات

- نتائج الدراسة

- موظفوا الشركات الليبية الخدمية والإنتاجية يهتمون باستخدام شبكة المعلومات الدولية باعتبارها تقنية إتصال حديثة ومتطورة وأن استخدامها لها بشكل يومي، كما أن معدل استخدامهم لها اربع ساعات يوميا .
- أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يدخلون إلى شبكة المعلومات الدولية بشكل رئيسي من خلال الأجهزة المتوفرة لديهم في المنزل والعمل إلى جانب المقاهي المخصصة لذلك .
- ان الشركات الليبية الخدمية والإنتاجية تهتم بتوفير خدمة شبكة المعلومات الدولية للعاملين بها وعيا منها بأهميتها كوسيلة حديثة لها دور هام في مختلف المجالات .
- أن الغالبية العظمى من المبحوثين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية في أداء المهام المكلفين بها .
- أن الغالبية العظمى من المبحوثين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية في البحث عن المعلومات ، ثم يليها التخطيط وتحديد أهداف العمل ، يليها التنسيق بين الإدارات داخل الشركة وخارجها، يليها تنظيم أعمال الشركة وأنشطتها وتوزيع المهام والاختصاصات التقييم ومتابعة أعمال الشركة التي تنشر على شبكة المعلومات الدولية.
- أن من بين العوامل التي تدفع المبحوثين إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية بنسبة أكبر هي المساعدة على إنجاز الأعمال المختلفة والبحث عن المعلومات بأقل وقت وجهد ممكن، يليها إمكانية النشر الفوري للمعلومات ،تسهيل خدمات عدة مثل البريد الإلكتروني وتحويل الملفات المختلفة ،المساعدة في التواصل مع الجمهور الخارجي ، التواصل مع الجمهور الداخلي ،الاطلاع

على الندوات والمؤتمرات والنشاطات المتعلقة بالعمل، وتساوت نسيباً إيجاد حلول متكاملة في مختلف المجالات، والاشتراك إلكترونياً في المجالات عبر البريد الإلكتروني وأخيراً الترفيه والتسلية

• أن العاملين بهذه الشركات يهتمون بحرص على استخدامها في نشر الإعلانات الإرشادية المتعلقة بالعمل بدرجة كبيرة، يليها وينسب متساوية كالاتي البرامج التدريبية التي تتعلق بالعمل، ورش العمل التي تقوم بها الشركة، أخبار الشركة والمعلومات التي تنشر عنها من أعمال وبرامج، أخيراً مقاطع الفيديو التي تتعلق بإنجازات وأنشطة العمل.

• أن المنفعة التي تعود على المبحوثين وعلى الشركة من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية كانت بنسبة أكبر لمعرفة التقنيات الحديثة التي تفيدهم في مجال عملهم وبالتساوي كلاً من المساعدة على التواصل مع جمهور الشركة بشكل أوسع، وبفضل تجارب المبحوثين على مواقع التواصل نمت مهاراتهم، يليها إتاحة الفرص للتعرف على الدورات التدريبية في مجال العمل، المشاركة وتبادل الآراء مع أشخاص يهتمون بمهنة العلاقات العامة الاطلاع والاستفادة من تجارب الآخرين، وتساوت كلاً من المساعدة في حل المشكلات التي تواجه المبحوثون في العمل واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الإعلانات الخاصة بالشركة، وأخيراً قياس الرأي العام عن الخدمات أو المنتجات التي تقدمها الشركة

• أن من بين المعوقات التي تواجه المبحوثون أثناء استخدام شبكة المعلومات الدولية وبنسبة أكبر هي ضعف خدمة شبكة المعلومات الدولية وبطنها، يليها ليس لدي وقت لاستخدام الشبكة لبعض المبحوثين، الحاجة إلى التدريب على استخدام شبكة المعلومات الدولية، عدم توفر الأجهزة اللازمة للدخول إلى الشبكة، مشكلات متعلقة باللغة وأخيراً عدم توفر خدمة شبكة المعلومات الدولية بالعمل.

- أن ممارس العلاقات العامة هو المسؤول عن وسائل الاتصال الخاصة بالشركة وذلك عبر شبكة المعلومات الدولية .
- أن المبحوثين بالشركات الليبية يستخدمون شبكة المعلومات الدولية في اعداد تقارير الشركة الدورية والسنوية وكذلك في النشر علي صحيفة الشركة ، انجاز المقاطع الفيديو عن إنجازاتها، الإعلانات ، مجلة الشركة .
- أن الغالبية من المبحوثين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، وبنسبة أكبر كانت لموقع الفيس بوك ، يليها فوكل ، يوتيوب ، تويتر ، وأخيرا ويكيبيديا .
- أن السلبيات الناتجة عن استخدام شبكة المعلومات الدولية أنها تساهم في نشر أسرار الشركة، يليها التوجهات الثقافية مخالفة للقيم وسياسة الشركة، وتساوت النسب بين تبادل ملفات وصور غير لائقة وأنها من ملهيات الوقت وتعتبر غرف دردشة غير مجدية .
- استخدام الذكور لشبكة المعلومات الدولية أكثر من الإناث، كما أن الارتباط بين معدل الاستخدام ومتغير النوع ضعيف جداً ، بالإضافة إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في معدلات الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية في أداء العمل، والتي جاءت لصالح الذكور .
- عدم وجود ارتباط بين معدل استخدام لشبكة المعلومات الدولية وبين متغير العمر هذا ما يؤكد على ان هذه الوسيلة ليس لها عمر محدد بل متاحة لجميع الأعمار .
- لا يوجد ارتباط بين معدل استخدام شبكة المعلومات الدولية لدى ممارسي العلاقات العامة ومتغير الخبرة في العمل .
- أن الارتباط بين معدل الاستخدام لشبكة المعلومات الدولية لدى ممارسي العلاقات العامة ومتغير التخصص لديهم ضعيف جداً ، وذلك لحدثة هذه الوسيلة وتطورها لايتطلب تخصص معين بل يحتاج لدورات تدريبية عليها لمختلف التخصصات

- توصيات الدراسة

- ضرورة الاهتمام بالشبكة المعلومات الدولية وتوفيرها على مستوى القطاعين الخاص والعام وإتاحة استخدامها لجميع ممارسي العلاقات العامة في جميع الشركات على مستوى سيادة الدولة ومؤسساتها.
- ضرورة توفير أحدث وسائل الاتصال والأجهزة اللازمة للارتباط بالشبكة المعلومات الدولية في مختلف الشركات الليبية لمواكبة التطورات والإمام بكل ما يتعلق بالعمل .
- ضرورة تدريب وتأهيل كافة العاملين في العلاقات العامة من خلال إقامة الدورات التدريبية من حين إلى آخر للاستفادة من الخدمات الاتصالية التي توفرها شبكة المعلومات الدولية .
- إنشاء مواقع خاصة للشركات الليبية وتفعيلها وتحسينها وربطها بجميع فروعها وكذلك ربطها بالجهات ذات الصلة
- الاشتراك في الشركات الحديثة المزودة بخدمة شبكة المعلومات الدولية وذلك لزيادة سرعة الانجاز ، مع منح ساعات مجانية خارج ساعات العمل حتى تتم الاستفادة لتطوير العمل والارتقاء بمستوى العاملين وتقليص أوقات الفراغ.
- ضرورة مراقبة مواقع الشركات وتأمينها إلكترونياً وتوظيف أصحاب الثقة في هذه المواقع والمسؤولين على النشر فيها وذلك للتقليل من نشر أسرار الشركة.
- وضع نظام لتحديد التصفح والدخول إلى مواقع معينة ذات الصلة بالعمل فقط للحد من إهدار الوقت في العمل .
- تدريب العاملين في العلاقات العامة على ممارسة مهنة العلاقات العامة وتزويدهم بالمعلومات الإلكترونية من خلال دورات تدريبية ، ورش العمل والربط بينها وبين قسم العلاقات العامة بكلية الإعلام بجامعة بنغازي.

- ضرورة النظر في أن يكون العاملون في العلاقات العامة من أصحاب التخصص والمؤهل العلمي داخل الشركات موضع الدراسة .
- تحديث المنهج العلمي بقسم العلاقات العامة وإستحداث مواد خاصة بالعلاقات العامة الالكترونية بالاضافة الى التطبيقات العملية الميدانية في مجال تسويق الخدمات والانتاج عن طريق استخدام شبكة المعلومات الدولية .

قائمة المراجع

- الكتب العلمية

- إبراهيم إمام : الإعلام ودوره في التنمية، المنشأة الشعبية للنشر والتوزيع ،ط1980،2
- أبو العطا ،مجدي محمد :المرجع الأساسي لمستخدمي الإنترنت ،ط1،المكتبة العربية لعلوم الحاسب ،القاهرة ،2000.
- أحمد بن مرسل.مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال،ط1،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية ،2003
- أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات العامة والإعلان، ط 1، القاهرة، دار العالم العربي، 2010 .
- أحمد محمد المصري: العلاقات العامة ،ط1،الإسكندرية ،مؤسسة شباب الجامعة للنشر،2001.
- إسماعيل محمود حسن :مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير،ط1،مكتبة الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة،2003،
- باقر موسى : الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، ط 1 ،عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع 2014
- جميل خضر :العلاقات العامة ،ط1، عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع،1998
- حسنين شفيق، الإعلام الإلكتروني بين التفاعلية والرقمية، رحمة برس للطباعة والنشر، 2007 .
- حسن عماد مكاوي وليلى حسين : الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية القاهرة ط1، 1998،

- حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: **تكنولوجيا المعلومات والاتصال** ، مركز التعليم للنشر
القاهرة، 2000 .
- حسين محمود هتيمي: **العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي** ، الأردن – دار أسامة للنشر
والتوزيع ، ط1، 2015
- خالد البلقطري: **عالم الإنترنت من الألف إلى الياء**، مركز الإسكندرية للكتاب، ط1، الإسكندرية،
2010
- خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،
2007.
- رحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: **الاتصال والعلاقات العامة** ، ط1، دار صفاء
للنشر والتوزيع، 2005.
- رضوان المحمود العمر، **التسويق الدولي**، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2007 ،
- رياض السيد، **مدخل إلى علم الحاسوب**، ط1 ،الأردن- عمان، الحامد للنشر والتوزيع، 2000
- زكي محمود هاشم: **العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية** ، ط2، الكويت ،1992.
- زياد محمد الشрман، عبدالغفور عبدالله عبدالسلام، **مبادئ في العلاقات العامة**، ط 1، عمان، دار
صفاء للنشر والتوزيع، 2001 .
- سمير محمد حسين : **مناهج البحث العلمي وبحوث الإعلام**، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع
2006
- سمير محمد حسين : **العلاقات العامة** ، ط2، القاهرة ،عالم الكتب للنشر، 1995.
- سمير محمد حسين: **بحوث الإعلام دراسات في مناهج البحث العلمي**، ط2 ، القاهرة، عالم
الكتب، 1995

- سميرة رايح بوعيشة: الدعوة الإسلامية عبر الإنترنت ، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام جامعة الأمير عبد القادر، الجزائر، 2003.
- السيد بخيت: الإنترنت وسيلة اتصالية جديدة ، ط1، القاهرة ، دار السحاب للنشر ، 2008 .
- شيماء ذو الفقار : مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، (القاهرة، الدار المصرية اللبنانية)، 2009
- صندوق الضمان الاجتماعي – إدارة التفتيش والتسجيل والاشتراكات – البركة – بنغازي-2013
- عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد – المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008 .
- عبد الحكيم خليل، مصطفى عبد المنعم: العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيق العملي، ط1، مصر، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2009 .
- عبد الحميد بسيوني: الوسائط المتعددة ، ط1، دارالنشر للجامعات ، القاهرة، 2004
- عبد الحميد حمود : الإنترنت إعلام ضد إعلام ، بيروت، دار الهادي للطباعة والنشر، 2008
- عبدالفتاح التميمي، عماد محمد أبوعيد: شبكات الحاسوب والإنترنت، ط1، الأردن- عمان، اليازوري للنشر، 2006 .
- عبدالله عمر الفرا : تكنولوجيا التعليم والاتصال، ط4، مكتبة دار الثقافة للنشر ، الأردن- عمان ، 1999.
- عبدالله فايز الشهري: التحديات الأمنية المصاحبة لوسائل الاتصال الجديدة، دار الحكمة ، دبي ، 2003،
- عبدالناصر أحمد جرادات، لبنان الشامي: أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009 .

- علي خليل شقرة: الإعلام الجديد-شبكات التواصل الاجتماعي، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن- عمان، 2013.
- علي عجوة: مقدمة في وسائل الاتصال، ط 1، جدة، مكتبة المصباح، 1989.
- علي محمد شمو، أساسيات الاتصال ومهارته، ط 1، الخرطوم، جامعة السودان المفتوحة، 2005 .
- غالب عوض النوايسة: خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان ،دار الصفاء ، 2000 .
- فهمي العدوي :مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ،ط1،الأردن،دار أسامة للنشر ، 2011
- فؤاد أحمد الساري : وسائل الإعلام النشأة والتطور، ط1 ،دار أسامة للنشر ،الأردن- عمان، 2011.
- فؤاد أحمد الساري :وسائل الإعلام النشأة والتطور ،ط1،دارأسامة للنشر ،الأردن عمان، 2011.
- فيصل أبوعيشة: الإعلام الإلكتروني ،ط1،دار أسامة للنشر ،الأردن-عمان، 2010.
- ماهر عودة الشمالية ،محمود عزة اللحام ،مصطفى يوسف كافي: الإعلام الرقمي الجديد، الأردن ،دار الإحصار العلمي للنشر والتوزيع ، 2015
- مجدي محمد أبوالعتا، المرجع الأساسي لمستخدمي الإنترنت، ط 1 ، القاهرة، المكتبة العربية لعلوم الحاسب، 2000 .
- مجعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داؤود، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط 2، عمان، دار وائل للنشر، 2006 .
- محسن عبد المنعم ، ، مقدمة شبكات الحاسبات، ط1 القاهرة، مكتبة الأسرة للنشر، 2008

- محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط 3، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، 1999.
- محفوظ جودة: العلاقات العامة مفاهيم معاصرة ، ط1، غزة ،مكتبة الجامعة الاسلامية، 2013.
- محمد عبد الحميد :البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1 ، القاهرة ،عالم الكتب، 2004
- محمد عبد الحميد ، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير ، عالم الكتب للنشر والتوزيع القاهرة ، ط 3 1993،
- محمد عبدالحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1 ، القاهرة، عالم الكتب، 2007
- محمد عبدالرحيم : العلاقات العامة، ط1 ، القاهرة ، دار النصر للنشر ، 1985 .
- محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الاتصالي، ط 4، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2000 .
- محمود إسماعيل :مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ط، 2003، 1
- محمود يوسف: مقدمة في العلاقات العامة، القاهرة الدار العربية للنشر والتوزيع، 2008 .
- نيفين غباشي : مدخل إلى العلاقات العامة -المدخل الوظيفي -المدخل التكنولوجي ، ط1، القاهرة ، دار النهضة العربية، 2007.
- ياس خضر البياتي : الإعلام الجديدالدولة الافتراضية الجديدة ، ط1، دارالبداية للنشر والتوزيع ، عمان 2014،

- الدوريات

- ❖ حسين صالح سليمان: تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي، دراسة تحليلية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة، العدد الثاني، المجلد 23، السعودية، 2008.
- ❖ سعيد الحداد، الإنترنت صحافة القرن القادم، المجلة العربية، العدد 1999، 267.
- ❖ عزة أوبكر المنصوري: واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس للإنترنت بجامعة بنغازي، دراسة ميدانية، مجلة البحوث العلمية، ع41، 2008، ص194-ص221.
- ❖ مرسي مشري: شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية، مجلة المستقبل العربي، العدد 395 كانون الثاني، 2012.

ثالثا- الرسائل والبحوث العلمية

- حسن محمد العفسي، مها أحمد غنيم، شبكة الإنترنت العالمية واستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات 1-4 نوفمبر القاهرة مصر.
- خيرت معوض عياد: المسؤولية الإعلامية للعلاقات العامة عبر الإنترنت، دراسة على المؤسسات الربحية وغير الربحية في مصر والإمارات" بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الرابع عشر لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2008.
- خالد إبراهيم إسحاق: فاعلية الإنترنت كوسيلة للاتصال في العلاقات العامة دراسة تطبيقية على بعض الهيئات الحكومية في السودان، دكتوراه (جامعة السودان للعلوم)، 2012.

- خيرت معوض، محمد عياد، اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت دراسة على المؤسسات البحرينية ، منشورة على موقع البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال (جامعة البحرين ،كلية الآداب - قسم الاعلام والفنون)، 2007
- زهير على الأمين: أثر الوسائط المتعددة على وظيفة العلاقات العامة، دراسة تطبيقية على هيئة الجمارك السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة أم درمان الإسلامية - كلية، الإعلام) 2007
- سارة ناصر أبو شعبان ، اتجاهات العاملين في العلاقات العامة نحو استخدام الشبكات الاجتماعية دراسة ميدانية على المؤسسات المحلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الآداب ، قسم الإعلام ، جامعة غزة ،
- سلطان بن عجمي الحمادي: اتجاهات القيادة العليا في الجوازات نحو وظيفة العلاقات العامة وسبل تطورها ، رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم العلوم الشرطية ،2003
- علي سالم رمضان لمتوان . الآثار الاجتماعية والثقافية لشبكة المعلومات الدولية والتدخل المهني للأخصائي الاجتماعي المخطط للتعامل معها : دراسة تطبيقية على الشباب الليبي بمنطقة طرابلس.أم درمان : جامعة أم درمان الإسلامية - كلية الآداب ، 2006 - أطروحة دكتوراه .
- فارس حسن شكر المداوي، صحافة الإنترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الآداب والتربية، 2007 .
- فطوم لطرش: استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والإشباع المحققة منه دراسة مسحية لطلبة الإعلام والاتصال بجامعة محمد خضير ،رسالة ماجستير ، 2014

- القصير رزيقة : دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية على عدد من المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ،رسالة ماجستير ،جامعة قسنطينية ،كلية العلوم الإنسانية ،الجزائر، 2007.
- محمد الأمين موسى: مستقبل العلاقات العامة في عصر الوسائط والمعلوماتية، ورقة علمية مقدمة في مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة :الواقع الحالي وآفاق المستقبل(جامعة الشارقة 4-5مايو 2004 .
- محمد خالد الحبل : استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الحديث للتواصل مع الجمهور الداخلي بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة(القاهرة -جامعة حلوان - قسم الإعلام)، 2015،
- محمد عبدالله اليدومي :استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وانعكاسها على أداء العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ،القاهرة ،جامعة أسيوط كلية الآداب - قسم الاعلام ،2011.
- محمد عوض الرشيدى: دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات، رسالة ماجستير ،كلية الإعلام ،جامعة الكويت ،2014.
- مريم نريمان نومار: استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيرها في العلاقات الاجتماعية، دراسة عينة من مستخدمي موقع الفاسبوك، رسالة ماجستير (الجزائر،جامعة حمد لخضر ،قسم العلوم الإنسانية) ،2012،

- مي الخاجة :استخدام شبكات المعلومات " الإنترنت" في مجال العلاقات العامة ، دراسة تطبيقية على بعض مؤسسات الإمارات، (القاهرة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام)،2007.

رابعاً- مصدر المعلومات من شبكات الاتصال الالكترونية

- شبكة المعلومات الدولية (com.WWW.Rezgar)
- شبكة المعلومات الدولية (http://reyadaoffic.com) نحو مجتمع المعرفة ،سلسلة دراسات يصدرها مركز الدراسات الإستراتيجية ،جامعة الملك عبدالعزيز-الإصدار 39-2012
- شبكة المعلومات الدولية (.www.wikipedia.com)
- شبكة المعلومات الدولية(www.Alnoor.se)
- شبكة المعلومات الدولية / www.vip4soft.com/news/)
- شبكة المعلومات الدولية: موقع ويكيبيديا (www.waragati.com)
- شبكة المعلومات الدولية: http://www.alnoor.se6

الملاحق

ملحق رقم-1

الإستبانة

السادة موظفي العلاقات العامة نأمل من حضرتكم ملئ الاستمارة التالية وفقا لأرائكم الشخصية حيث تناول الباحث فيها دراسة عن استخدام شبكة المعلومات الدولية في مجال العلاقات العامة في الشركات الليبية علما بأن كل ما يتم الإجابة عنه سيكون في إطار السرية العلمية لدينا

عنوان الدراسة /

مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية
(دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة بالشركات الليبية العامة بمدينة بنغازي)

إشراف: د / أبوبكر الغزالي

الباحث

أولاً - البيانات الأولية

- 1- النوع :- أنثى () ذكر ()
- 2- الحالة الاجتماعية :- أعزب () متزوج () مطلق () أرمل ()
- 3- الفئة العمرية :- أقل من 25 سنة () من 25 إلى 30 () من 30 إلى 35 () من 35 إلى 40 () 40 سنة فما فوق ()
- 4- المستوى التعليمي :- ابتدائي () إعدادي () ثانوي () جامعي أو ما يعادله () فوق الجامعي ماجستير. دكتوراه ()
- 5- التخصص :-
- 6- جهة العمل :-
- 7- المسمى الوظيفي للعلاقات العامة :- إدارة () مكتب () وحدة () قسم ()
- 8- مدة العمل في العلاقات العامة :- أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () من 10 إلى 15 سنة () 15 فما فوق ()

ثانياً- بيانات الدراسة

- س1- ما مدى استخدامك لشبكة المعلومات الدولية ؟
أستخدمها بشكل دائم () أستخدمها أحيانا () لا أستخدمها ()
- س2- ما معدل استخدامك لشبكة المعلومات الدولية في أداء عملك ؟
 - 1- يومياً ()
 - 2- أسبوعياً ()
 - 3- مرة كل شهر ()
 - 4- نادراً ما أستخدمها ()

5- لا أستخدمها () إذا كانت الإجابة بعدم الاستخدام نأمل من حضرتك عدم الإجابة على باقي الأسئلة وشكرا

س3- متوسط ساعات تصفحك لشبكة المعلومات الدولية ؟

1- أقل من ساعة ()

2- من 2- 5 ساعات ()

3- من 6- 8 ساعات ()

4- أكثر من 8 ساعات ()

س4- ما هو مكان استخدامك لشبكة المعلومات الدولية ؟

المنزل () العمل () المقهى () أخرى تذكر

س5- هل يوفر العمل خدمة شبكة المعلومات الدولية ؟

نعم () لا ()

س6- هل تستخدم شبكة المعلومات الدولية في خدمة وظيفتك المكلف بها في العمل؟

نعم () أحيانا () لا ()

س7- ما درجة أهمية استخدام شبكة المعلومات الدولية لك في أداء وظيفتك ؟

مهمة () مهمة الى حد ما () غير مهمة ()

س8- هل تستخدم شبكة المعلومات الدولية في أداء المهام والوظائف التالية ؟

الوظائف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
1- البحث عن المعلومات والبيانات والبرامج التي تطور أداء وظيفتي في العمل					
2- التخطيط وتحديد أهداف العمل وإعداد البرامج ورسم سياسة المؤسسة من خلال استخدامك لشبكة المعلومات الدولية					
3- التنسيق بين الإدارات داخل المؤسسة وخارجها من خلال وسائل الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية					
4- تنظيم أعمال المؤسسة وأنشطتها وتوزيع المهام والاختصاصات من خلال الاتصال عبر شبكة المعلومات الدولية					
5- تقييم ومتابعة أعمال وأنشطة المؤسسة التي تنشر عبر شبكة المعلومات الدولية					

س9- ماهي العوامل التي دفعتك إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية في مجال عملك ؟

العامل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- المساعدة في إنجاز الأعمال المختلفة والبحث عن المعلومات بأقل وقت وجهد ممكن					
2- تسهيل خدمات عدة مثل البريد الالكتروني وتحويل الملفات المختلفة					
3- إمكانية النشر الفوري للمعلومات ما أدى إلى تغطية الأخبار بصورة مباشرة					
4- الاشتراك إلكترونيا في المجالات الإلكترونية بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني					
5- الاطلاع على الندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والصناعية والمعارض الخاصة بعملية					
6- المساعدة في إيجاد حلول متكاملة في المجال الحاسوبي والمجالات الأخرى					
7-المساعدة في الرد على الانتقادات التي توجه إلى مؤسستك					
8-تساعدني في تبادل المعلومات مع الزملاء في الإدارات الأخرى					
9- تساعدني في التواصل مع الجمهور الخارجي وتبادل المعلومات معه					
10-الترفيه والتسلية					

س10- ما هي أهم المضامين التي تحرص على نشرها من خلال استخدامك لشبكة المعلومات الدولية

المضمون	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- برامج تدريبية تتعلق بالوظيفة					
2- ورش العمل التي تقوم بها المؤسسة					
3- المؤتمرات والندوات العلمية في مجال العمل					
4- الإعلانات والملصقات الإرشادية المتعلقة بالعمل					
5- الأخبار والمعلومات التي تقوم بها المؤسسة من أعمال وبرامج					
6- مقاطع الفيديو تتعلق بإنجازات وأنشطة العمل					

س11- ما المنفعة التي تعود عليك وعلى المؤسسة من استخدامك لشبكة المعلومات الدولية؟

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المنفعة
					1- تساعدني في التعرف إلى كافة المعلومات عن التقنيات الحديثة التي تفيديني في مجال عملي
					2- تساعدني على التواصل مع جمهور المؤسسة بشكل أوسع
					3- تتيح لي فرصة المشاركة وتبادل الآراء مع أشخاص لديهم الميول والاهتمام بمهنة العلاقات العامة
					4- تساعدني في التعرف إلى الفرص التدريبية والدورات التي تناسب تخصصي
					5- بفضل تجاربي على مواقع التواصل الاجتماعي نمت مهاراتي
					6- تساعدني في حل المشكلات التي تواجه عملي
					7- استخدم مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الإعلانات الخاصة بالمؤسسة وللدعاية والتسويق
					8- تمكنني من قياس الرأي العام عن الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسة
					9- الاطلاع والاستفادة من تجارب الآخرين

س12- ماهي المعوقات التي تواجهك عند استخدامك لشبكة المعلومات الدولية في خدمة وظيفتك ؟

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المعوق
					1- ليس لدي وقت
					2- الحاجة إلى التدريب وعدم معرفة الاستخدام
					3- عدم توفر خدمة الإنترنت في العمل
					4- ضعف شبكة المعلومات وبطئها
					5- مشكلات متعلقة باللغة
					6- عدم توفير الأجهزة والتقنيات الحديثة اللازمة للارتباط بالشبكة

س13- هل ممارس العلاقات العامة هو المسؤول عن وسائل الاتصال التي يتم تقديمها عبر شبكة المعلومات الدولية ؟

نعم () أحيانا () لا ()

س14- حدد درجة استخدام وسائل الاتصال الخاصة بالمؤسسة عبر شبكة المعلومات الدولية ؟

وسائل الاتصال	بشكل مستمر	غالبا	أحيانا	نادراً	نادراً جداً
صحيفة المؤسسة					
تقارير المؤسسة الدورية والسنوية					
-كتيبات المؤسسة					
إعلانات الصور الذهنية الثابتة والمتحركة					
مقاطع الفيديو عن إنجازات المؤسسة					
مجلة المؤسسة					

س15- حدد مستوى استخدامك لكل موقع من المواقع التالية في خدمة وظيفتك ؟

الموقع	مستوى عالي جداً	مستوى عالي	مستوى متوسط	مستوى ضعيف	مستوى ضعيف جداً
1- Facebook					
2- You Tube					
3- twitter					
8- Google					
9- ويكيبيديا					

س16- السلبيات الناتجة عن استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة المعلومات الدولية؟

السلبيات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- التوجهات الثقافية المخالفة للقيم وسياسة المؤسسة					
2- نشر أسرار المؤسسة					
3- غرفة دردشة غير مجدية					
4- تبادل ملفات وصور غير لائقة					
5- تعتبر من ملهيات الوقت عن العمل					
6- انتشار الجرائم الإلكترونية					

أخرى تذكر

شاكرين حسن تعاونكم

التاريخ : / / 2017
الموافق : 21 / 11 / 2017
الرقم الاشاري : 2017 / 11 / 21
الموضوع :

جامعة بنغازي
كلية الاعلام
بنغازي - ليبيا
Benghazi University
Faculty of Mass
Communication

كلية الإعلام

إلي من يهمه الأمر ،،،

.. تلبية طلبية وبمعه ..

نهيظكم ،،، علماً بان السيد / **محمد مجدي محمد عمر** ، ضمن طلبة الدراسات العليا بكلية الاعلام ، للعام الجامعي 2017 - 2018 م جامعة بنغازي ويقوم بإجراء بحث علمي لمتطلبات درجة "الماجستير" ويرغب في إجراء دراسة ميدانية طرفكم .

عليه ... نأمل منكم التعاون معه لإجراء هذه الدراسة.

ولكم منا جزيل الشكر ،،،

د. سليمان حسن ريدان
وكيل كلية الإعلام

صورة الى :
عميد الكلية :
التاريخ :
2017 / 11 / 21

جامعة بنغازي - كلية الإعلام

Abstract

The Libyan companies in the city of Benghazi are important sectors of the society. They are a platform for public life in all fields. They have to conform to the developments of life, especially the modern technology, especially the international information network. To enter into practice and use for their use in the field of public relations.

The aim of this study is to identify the extent to which public relations practitioners of the International Information Network (IP) have been used, as well as to identify the motives for their use and the benefit of such use through the Internet.

This study is one of the descriptive studies that deals with the study of the phenomena related to the use of the international network of public relations practitioners in the Libyan companies in the city of Benghazi. In this study, the researcher adopted the survey methodology in a comprehensive inventory method. Libyan companies in the city of Benghazi, which amounted to (111) practitioners, and used the researcher form questionnaire as a main tool of research in the collection of information and data of the study, the study has reached the results of the importance in the identification of the extent of the use of public relations practitioners For international information network Libyan companies are as follows:



**practitioners use the international information
network A field study on the practice of public
relations in the Libyan companies located in
the city of Benghazi**

**This thesis is an update of the requirements for obtaining a
master's degree in the field of public relations.**

Submitted by: Mohamed Magdy Abdelmale

Supervised by Dr. / Abu Bakr Mabrouk Al-Ghazali

University of Benghazi – faculty of mass media.

University novambr- 2018

