



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.  
جامعة زيان عاشور الجلفة.  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.  
قسم علم المكتبات والاعلام والاتصال.



## دور العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات في مجال الأمن السيبراني

(دراسة ميدانية بشركة فورنتنت فرع القاهرة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال  
(تخصص: اتصال وعلاقات عامة)

إشراف:

أ.د أحمد مداس

إعداد الطالبة:

بجوش صباح

السنة الجامعية

2024/2023

# شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

الشكر العظيم لله عز وجل على ما من به من توفيق وتيسير في انجاز هذه المذكرة  
لقد كان انجاز هذا البحث ممكنا بفضل مساهمة العديد من الأشخاص الذين أود أن  
أعبر لهم عن خالص امتناني.

كما أعرب عن خالص الشكر لمرشف هذا البحث الأستاذ الدكتور أحمد مداس،  
على صبره ونصائحه الحكيمة، التي ساهمت في تغذية أفكاري.

كما أود أن أشكر الأستاذة الدكتورة نورة خيري ومن خلالها جميع الأساتذة الذين  
وقفوا معي في مساري الدراسي وراعوا ظروفني، الشكر موصول أيضا إلى الأستاذ  
الدكتور: جابري متقدم من جامعة باتنة وزوجته أختي الأستاذة زهية بخوش وأخي  
دكتور علوم اللسان: حسين بخوش من المدرسة العليا للأساتذة ببوسعادة وأخي  
مراد بخوش وابن أختي مختار توقي على ثقتهم ودعمهم اللا محدود.

وأخيرا، أود أن أعرب عن امتناني للأصدقاء والزملاء الذين قدموا لي  
دعمهم المعنوي والفكري طوال مسيرتي المهنية.

# إِهْدَاء

إلى ذكرى أبي الطاهرة، الذي نحسبه، بإذن الله، في الجنة

ولانزكي على الله أحداً.

إلى أمي الغالية، أمد الله في عمرها سنوات عديدة، ومتعها

بالصحة الوافرة أحقاباً مديدة.

إلى ابنتي العزيزتين، أمينة وزينب.

إلى زوجي الغالي جمال.

وإلى كل إخوتي وأخواتي وعائلاتهم جميعاً، فرداً فرداً.

# فهرس المحتويات

	التشكر
	إهداء
	فهرس المحتويات
	ملخص
أ- ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
6	(1) إشكالية الدراسة
7	(2) تساؤلات الدراسة
7	(3) فرضيات الدراسة
8	(4) أسباب اختيار الموضوع
8	(5) أهمية وأهداف الدراسة
12-9	(6) تحديد أهم مصطلحات الدراسة
18-13	(7) الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: العلاقات العامة في المؤسسة</b>	
20	تمهيد
21	1. مفاهيم حول المؤسسة
21	1.1. تعريف المؤسسة
22	1-2. أنواع المؤسسات
23	1-3. تعريف الاتصال داخل المؤسسة
23	1-4. أهمية الاتصال المؤسسي
25-24	1-5. أهداف الاتصال داخل المؤسسة
26	2. مفاهيم حول العلاقات العامة
27-26	1.2. تعريف العلاقات العامة
32-28	2.2. نشأة وتطور العلاقات العامة
34-33	3. أنساق واختصاصات إدارة العلاقات العامة
35	4. إدارة العلاقات العامة في المؤسسة
36-35	1.4. مفهوم إدارة العلاقات العامة
37	2.4. أساليب إدارة العلاقات العامة
40-38	5. الوظائف العامة لإدارة العلاقات العامة

44-40	1.5. أهمية إدارة العلاقات العامة في المؤسسة
45-44	2.5. إدارة العلاقات العامة داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة
46	6. أهم النظريات والنماذج المفسرة لإدارة العلاقات العامة في المؤسسة.
50-46	1.6. النظريات السوسيولوجية
55-51	2.6. الاتجاهات السوسيولوجية الحديثة
59-56	3.6. النماذج النظرية لممارسة العلاقات العامة:
60	خلاصة الفصل الثاني
<b>الفصل الثالث: الأمن السيبراني في المؤسسة</b>	
62	تمهيد
63	1. مفاهيم حول الأمن السيبراني
64-63	1.1. تعريف الأمن السيبراني:
66-65	2.1. نشأة الأمن السيبراني
70-67	3.1. خصائص الأمن السيبراني
70	2. أنواع وعناصر وأهمية وأهداف الأمن السيبراني
71-70	1.2. أنواع الأمن السيبراني
71	2.2. عناصر الأمن السيبراني
75-72	3.2. أهداف الأمن السيبراني
76-75	4.2. أهمية الأمن السيبراني
77	3. أبعاد ومخاطر وتحديات الأمن السيبراني
78-77	1.3. أبعاد الأمن السيبراني
79-78	2.3. تهديدات الأمن السيبراني وتحدياته
81-80	3.3. المخاطر المحيطة بالأمن السيبراني
83-82	4.3. أهم تحديات الأمن السيبراني
84	4. النظريات المفسرة للأمن السيبراني في المؤسسة
86-84	1.4. نظرية مجتمع المخاطر Risk Society Theory لرصد وتحليل المخاطر السيبرانية
87-86	2.4. نظرية تشكيل البنية "Structuration Theory" لرصد وتحليل ركائز وممارسات الأمن السيبراني
88	خلاصة الفصل الثالث

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

92-90	1. مجالات الدراسة
93	2. منهج الدراسة
94	3. مجتمع البحث والعينة
95	4. عينة الدراسة ومواصفاتها
96	5. أدوات جمع البيانات
98-97	6. المقاربة النظرية للدراسة
99	7. صعوبات إجراء الدراسة النظرية

## الفصل الخامس: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

101	1. تحليل البيانات ونتائج الدراسة
107-101	- عرض البيانات:
111-108	المحور الثاني: أسئلة حول الدراسة
113-112	2. تحليل البيانات
113	3. مقارنة النتائج مع الفرضيات
115-114	الاستبيان
120-117	الخاتمة.
130-122	قائمة المصادر والمراجع.
	الملاحق

## ملخص:

تتناول هذه الدراسة موضوع العلاقات العامة كأداة قديمة اعتمدها الإنسان منذ العصور البدائية لتحقيق التواصل والتفاهم الفعال. مع تطور المجتمعات والتكنولوجيا أصبحت العلاقات العامة ضرورة حتمية في التفاعل بين الأفراد والمؤسسات ومحوراً مهماً في مجال البحث العلمي. و تهدف هذه الدراسة التي أنجزتها عن إحدى الشركات العالمية الرائدة في مجال الأمن السيبراني وهي شركة "فورتينيت" إلى توضيح دور العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات الأمنية. وتعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يشتمل على ثلاثة جوانب: المنهجية والنظرية والتطبيق، معتمدة على الاستبيان والمقابلة كأدوات قياس لجمع البيانات وتحليلها، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن العلاقات العامة تساهم بشكل كبير في تطوير المؤسسات وتحسين السمعة المؤسسية وتعزيز الاتصالات الداخلية والخارجية.

الكلمات المفتاحية: -العلاقات العامة-الأمن السيبراني.

## Summary

This study addresses the topic of public relations as an ancient tool that humans have adopted since primitive times to achieve effective communication and understanding. With the development of societies and technology, public relations have become an inevitable necessity in the interaction between individuals and institutions and an important focus in the field of scientific research. It was produced on one of the world's leading cybersecurity companies, **Fortinet**, and aims to illustrate the role of public relations in improving the performance of security companies. This study adopts the descriptive analytical approach, which includes three aspects: methodology, theory, and application, relying on the questionnaire and interview as measurement tools for data collection and analysis. One of the most important findings of the study is that public relations contribute significantly to developing institutions, improving institutional reputation, and enhancing internal communications.

**Keywords :** -public relations - Cybersecurity -



مقدمة

يعتبر مجال العلاقات العامة من أقدم المجالات والميادين التي وجدت مع الإنسان، فقد اعتمدها البشر من أجل التواصل الفعال مع الآخرين وتحقيق التفاهم معهم بشكل بدائي، وتجلت تداعياتها وبشكل واضح في شتى الحضارات الإنسانية المتعاقبة، مما أدى إلى فرض نفسها على مستوى تعامل الأفراد فيما بينهم، أو بين المؤسسات والمشروعات الخاصة والعامة، ومذ ذاك أصبحت موضوعا ذا أهمية بالغة في البحث العلمي نتيجة تطور المجتمعات.

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية، لا بد أن توجد في كل مجتمع، نتيجة التفاعل الحاصل بين الأفراد، المؤسسات، الهيئات وكذلك تشعب العلاقات الإنسانية في شتى الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ناهيك عن الثورات الهائلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي أحدثت قفزات وتطورات نوعية في شتى الميادين، و جعلت الباحثين يدركون أن هذه العلاقات الموسومة بالعامة جديدة بالدراسة والبحث والاستقصاء، لذلك نجد أن أغلبية التنظيمات والمؤسسات اليوم توجهت إلى الاهتمام بالعلاقات العامة كنشاط متخصص ووسيلة ضرورية لا غنى عنها في ترقية المؤسسات وتطويرها والحفاظ على سمعتها وتعاملاتها الداخلية والخارجية ومد جسور المعرفة بين المنظمة وجمهورها.

تطور العلاقات العامة نتيجة لنمو العديد من المؤسسات والشركات أفضى لتشكيل تعقيدات وصعوبات في ممارسة فعل الاتصال بين الجمهور والمؤسسات أين ظهرت الحاجة إلى إيجاد سبل تعزيز العلاقات بين الفرد والمؤسسات من خلال التواصل.



ولقد تطورت العلاقات العامة كمفهوم وكوظيفة إدارية وتعددت مهامها ووظائفها لتشمل شتى المجالات والقطاعات، فهي بأبسط معنى من الوظائف الإدارية التي تسهم في تعزيز التواصل مع العملاء، وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة، و تعرف أيضاً، بأنها النشاط الذي تقوم به إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات، أو السلع التي تقدمها لهم، لذلك يجمع مفهوم العلاقات العامة بين الفن، وعلم الإدارة، فاختيار الوسيلة المناسبة للتواصل مع الآخرين يعد نوعاً من أنواع الفنون، أما دراسته والتعرف عليه من أجل تطبيقه يعد علماً قائماً بذاته.

ونظراً لأهميتها ودورها في تحسين أداء المؤسسات والشركات وترقيتها وجدت الشركات الأمنية نفسها ملزمة بممارسة العلاقات العامة سعياً منها لتحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها، وبالرغم من جدية وأهمية العلاقات العامة في تحقيق الأهداف المسطرة وتفعيل الاتصال داخل وخارج المؤسسة، وبناء على ما تقدم جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات الأمنية، ولتحقيق هذه الأهداف تناولت الموضوع من خلال خطة بحثية اشتملت على جانب منهجي وآخر نظري عطا على جانب تطبيقي.

تناول الفصل الأول الموسوم بالإطار المنهجي للدراسة المضمون الإشكالية، وما يترتب عنها من تساؤلات وفرضيات، ثم تحديد لأهمية وأهداف الدراسة، ومفاهيمها إضافة لتذكير ببعض الدراسات السابقة.



أما الفصل الثاني الموسوم بالعلاقات العامة في المؤسسة كان فيه التركيز على ماهية العلاقات العامة نشأتها، خصائصها، أهدافها، وظائفها وسبلها ليختتم بالنظريات المفسرة للعلاقات العامة.

وتعرض الفصل الثالث الموسوم بالأمن السيبراني في المؤسسة، عرضنا من خلاله مفهوم الأمن السيبراني، نشأته، عناصره، وأنواعه، في ضوء النظريات المفسرة له.

أما الجانب التطبيقي في الفصلين الرابع والخامس فخصص لمنهج الدراسة وأداتها وطريقة تحديد مجتمع البحث وعينته ثم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وصولاً إلى تحليل وتفسير البيانات الميدانية واستخلاص النتائج العامة المتوصل لها.

# الجانب النظري للدراسة

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

## (1) إشكالية الدراسة:

تشكل العلاقات العامة دوراً حيوياً في تنظيم أداء المؤسسات والشركات، حيث أصبحت تسهم في بناء جسور الثقة بين هذه الشركات ومختلف الأطراف المعنية، من عملاء وشركاء ومستخدمين وكذا الجمهور.

وبالتالي تعد العلاقات العامة وظيفة مهمة للمؤسسة تعمل على توثيق علاقتها مع الجمهور الداخلي والخارجي لخلق صورة طيبة في أذهان الجمهور وفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، وهي النافذة التي تطل من خلالها المؤسسة على جمهورها، وتطل الجماهير من خلالها على المؤسسة بهدف التواصل وإيصال المعلومة، فهي عملية اتصال ذات اتجاهين.

ومنه يمكن تعريف العلاقات العامة في المؤسسات بمختلف أنواعها على أنها وظيفة إدارية تسعى من خلالها الجامعة لإيجاد جو من التفاهم والتقارب والتعاون بين الإدارة والجمهور الداخلي من جهة، والجمهور الخارجي من جهة ثانية، وذلك باستخدام وسائل وأشكال الاتصال المختلفة.

وعليه فإن المؤسسات والشركات بمختلف أنواعها لا يمكنها أن تعيش منعزلة عن المجتمع، متفوقة على نفسها، فهي تؤثر وتتأثر فيه، لذا فهي بحاجة إلى وجود قسم خاص يعنى بالتفاعل والتواصل مع هذا المجتمع حيث نجد أن المؤسسات أدركت أهمية العلاقات العامة كوظيفة إدارية كونها تعتبر فن للتعامل مع الجمهور.

لذلك نجد أن الشركات الأمنية تعتمز إعطاء قسم إدارة العلاقات العامة مكانة هامة في الهيكل التنظيمي وذلك بهدف ربط أقسام المنظمة ببعضها البعض لضمان سيرورة العمل والتنظيم وفق نظرة إستراتيجية تعنى بشؤون الجمهور الداخلي والخارجي. وكغيرها من الشركات الأمنية التي أصبحت لا تستغني عن قسم العلاقات العامة، نجد أن شركة فورتيننت تسعى من خلال قسم العلاقات العامة من أجل تحسين أداء الموظفين في مجال الأمن السيبراني وتحفيزهم من أجل مواجهة المخاطر التي قد تترصد الشركة وعليه تركز إشكالية دراستنا في التعرف على ماهية العلاقات العامة داخل الشركات الأمنية ومدى فعاليتها في مجال الأمن السيبراني وعليه كان سؤالنا كالتالي:

ما هو دور العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات الأمنية في مجال الأمن السيبراني؟

## (2) تساؤلات الدراسة:

- ما مكانة العلاقات العامة في مؤسسة فورتيننت؟
- كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات الأمنية؟
- ما دور العلاقات العامة داخل مؤسسة فورتيننت في مجال الأمن السيبراني؟

## (3) فرضيات الدراسة:

- العلاقات العامة تؤدي إلى تحسين الصورة الذهنية وبالتالي تعزيز الأداء الأمني.
- التواصل الإستراتيجي من خلال العلاقات العامة يقلل من المخاطر السيبرانية.



4) أسباب اختيار الموضوع:

• الأسباب الموضوعية:

أ- الاهتمام المتزايد بالأمن السيبراني.

ب- التعرف على مكانة العلاقات العامة في الشركات الأمنية

ت- استحقاق الموضوع بالبحث والدراسة.

• الأسباب الذاتية:

أ- علاقة الموضوع بالتخصص.

ب- الرغبة في التعرف على مجال الأمن السيبراني في الشركات الأمنية.

5) أهمية وأهداف الدراسة:

• أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة في إبرازها مكانة العلاقات العامة في الشركات الأمنية مقارنة بالمؤسسات الأخرى ذات النشاط المختلف. كما تناولت الدراسة بالتحليل أهمية الدور الذي تؤديه العلاقات العامة كوظيفة إدارية من خلال استراتيجيات الاتصال والتواصل. وسعت الدراسة إلى رصد جهود هذه الأخيرة في تحديد تحدياتها في مجال الأمن السيبراني بالشركات الأمنية.

• أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على موقع إدارة العلاقات العامة داخل الشركات.

- التعرف على دور العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات الأمنية.
- التحليل العلمي للموضوع في إطار المقاربة النظرية في مجال علوم الإعلام والاتصال.

## 6) تحديد أهم مصطلحات الدراسة:

### 1. العلاقات العامة:

أ- **التعريف اللغوي:** مصطلح العلاقات العامة يتكون من جزأين: **العلاقات** وهي جمع

علاقة وتعني التواصل الذي يبني على التفاعل بين فردين أو أكثر. **العامة** وتعني

الجمهور وهذا المفهوم يشير بوضوح لنطاق شمولية العلاقات العامة، أي أن العلاقات

العامة تشمل كل عمليات التفاعل مع الجمهور أو الناس بتعدد أبعادها وأهدافها وحسب

حاجات الأفراد والجماعات وتنوع مصالحهم واتساعها.<sup>1</sup>

ب- **التعريف الاصطلاحي:** أشارت مجلة العلاقات العامة *public Relations News*

الأمريكية، إلى أن العلاقات العامة وظيفة إدارية تقيم اتجاهات الجمهور، وتحقق تناسق

سياسات وتصرفات الأفراد أو تنظيم مع المصلحة العامة، وتضع وتنفذ برنامج عمل

للفوز بثقة الجمهور وتقبله للمؤسسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، 2006، ص ص 29-30.

<sup>2</sup> نزار عوني اللبدي، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، ط1، دار دجلة موزعون وناشرون، الأردن، 2015، ص 39.

ت- **التعريف الإجرائي:** تعنى العلاقات العامة بتطبيق التقنيات والعمليات والضوابط لتحقيق التواصل الناجح بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي، كما تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين.

## 2. الدور:

أ- **التعريف اللغوي:** دور الشيء: جعله مدورا. دور الشيء أو بت: جعله يدور<sup>1</sup>.

ب- **التعريف الاصطلاحي:** يعرف الدور بأنه الجانب الديناميكي للمركز الذي يلتزم الفرد بتأديته كي يكون سليما في مركزه. يشير الدور إلى ذلك النمط المتكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف تفاعلي<sup>2</sup>.

ت- **التعريف الإجرائي:** ونقصد به مجموع الأفعال التي يقوم بها الفرد أو شخص ما عبر تأديته لمواقف يقوم من خلال بالقيام بفعل ما ويطلق عليه الدور.

## 3. الأداء:

أ- **التعريف اللغوي:** يشر الأداء في اللغة حسب المنجد الأبجدي إلى: إيصال الشيء إلى المرسل إليه<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> جبران مسعود، الرائد معجم لغوي عصري، ط7، دار العلم للملايين، لبنان، 1992، ص 367.

<sup>2</sup> صلاح حسن أحمد العزي، دور التنشئة الاجتماعية في الحد من السلوك الإجرامي مدخل نظري دراسة تطبيقية، ط1، غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص22.

<sup>3</sup> علي بن الحسن، المنجد الأبجدي، ط5، دار المشرق، بيروت<sup>12</sup>، 1986، ص 36.

ب- **التعريف الاصطلاحي:** يعرف هايمز الأداء بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه

بأي عمل من الأعمال في المنظمة، وكذا الحال بالنسبة للدول في محيطها الدولي.

ويعرف داركر Druker الأداء أنه: قدرة المؤسسة الدولة على الاستمرارية والبقاء محققة

التوازن بين الرضا العام والعمل.<sup>1</sup>

ت- **التعريف الإجرائي:** هو العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته

على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.

#### 4. الأمن السيبراني

أ- **لغويًا:** مكون من لفظتين: "الأمن"، و"السيبراني" **الأمن:** هو نقيض الخوف، أي بمعنى

السلام، والأمن مصدر الفعل **أَمِنَ** أَمْنًا وَأَمَانًا وَأَمِنَةً: أي اطمئنان النفس وسكون القلب

وزوال الخوف، ويقال: **أمن** من الشر، أي سلم منه، وقد عرفه قاموس بنغوين للعلاقات

الدولية بأنه مصطلح يشير إلى غياب ما يهدد القيم النادرة.

**والسيبراني:** هي مصطلح السيبرانية الآن، وهو واحد من أكثر المصطلحات ترددا في

معجم الأمن الدولي وتشير المقاربة الإيتيمولوجية لكلمة "cyber" إلى أنها لفظة يونانية الأصل

مشتقة من كلمة "Kubernetes" بمعنى الشخص الذي يدير دفة السفينة، حيث تستخدم مجازا

للمتحكم "governor" وتجدر الإشارة إلى أن العديد من المؤرخين يرجعون أصلها إلى عالم

<sup>1</sup> محمد وائل القيسي، الأداء الاستراتيجي الأمريكي بعد عام 2008 "إدارة باراك أوباما أنموذجاً"، ط1، العبيكان للنشر، 2016، ص 46-47.

الرياضيات الأمريكي 1894-1964 " Norbert Wiener وذلك للتعبير عن التحكم الآلي،  
فهو الأب الروحي المؤسس للسيبرنتيقية<sup>1</sup>

ب- اصطلاحاً: يعد الأمن السيبراني بمثابة عملية لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج من الهجمات الرقمية، وتهدف هذه الهجمات عادة إلى الوصول إلى المعلومات الحساسة أو تغييرها أو تدميرها، وذلك بغرض الاستيلاء على المال من المستخدمين أو مقاطعة العمليات المعادية.

ويشمل الأمن السيبراني مجموعة واسعة من الإجراءات والتقنيات التي تهدف إلى حماية الأنظمة الإلكترونية والبيانات من التهديدات السيبرانية، بما في ذلك حماية البيانات الشخصية والمعلومات السرية الأخرى من السرقة أو التخريب عبر الفيروسات وبرامج الفدية.

ت- إجرائياً: وهو الأمن الذي يعنى بحماية الشبكات وأنظمة تقنية المعلومات والبيانات من التعرض للهجمات الإلكترونية، ويهدف للحفاظ على سلامة وخصوصية البيانات ومنع الاختراق والتلاعب بها.

<sup>1</sup> فارس محمد العمارات، إبراهيم محمد الحمامصة، الأمن السيبراني-المفهوم وتحديات العصر-، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2022، ص 14\_15.

(7) الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** للطالبة جهينة خليفي وآخرون بعنوان دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن -التوعية المرورية نموذجاً -دارسة ميدانية- مواطن وشرطة. تطرقت الدراسة إلى دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطنين، إضافة إلى واقع العلاقات العامة داخل المؤسسات الأمنية كونها وظيفة إدارية ذات طابع خاص، كما اهتمت الدراسة أيضاً باستراتيجيات التوعية من خلال أنشطة العلاقات العامة. وقد انطلقت الدراسة من الإشكالية البحثية التالية: ما هو الدور الذي تلعبه أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن؟ وتتدرج تحته الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو واقع العلاقات العامة في الشرطة؟

2. ما هي الوسائل الاتصالية الفعالة التي تستخدمها العلاقات العامة في الشرطة في سبيل

نشر التوعية الأمنية المرورية؟

3. كيف تساهم العلاقة بين الشرطة والمواطن في تفعيل التوعية الأمنية المرورية؟

4. ما مدى فاعلية العلاقات العامة في نشر التوعية المرورية؟

**وكانت أهداف الدراسة:**

- معرفة دور وأهمية العلاقات العامة في الشرطة وإبراز ما يمكن أن تقوم به لبناء العلاقة بين الشرطة والجمهور.

• توضيح دور الشرطة في إطار عمل العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن.

• إلقاء الضوء على الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة لنشر الوعي الأمني.

• حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج بعد تحليل موضوع الدراسة والتي تأتي ضمن الدراسة الوصفية هو منهج المسح بالعينة. وأشارت إلى أن مجتمع البحث واسع.

حيث خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها:

• تعمل أنشطة العلاقات العامة في الشرطة على أنشطة عديدة وأبرزها الحملات التوعوية والتحسيسية ومنه فإن العلاقات العامة في الشرطة تمارس وظائفها على أكمل وجه.

المواطن لا يعي كامل الوعي بالدور الإعلامي والتوعوي والإرشادي والتحسيسية الذي تقوم به العلاقات العامة في الشرطة.

• العلاقات العامة الحسنة بين الشرطة والمواطن تساهم في التواصل بينهما ومنه تفعيل الرسالة التوعوية الأمنية للشرطة .

**أوجه الاستفادة:**

كانت الدراسة قيمة من الناحية العلمية والمنهجية، حيث وجدنا أن الدراسة تتقارب ودراستنا

من ناحية الاهتمام بموضوع العلاقات العامة كما ساهمت الدراسة في تحديد وإيضاح معالم

خطة دراستنا.

## أوجه الاختلاف:

لقد وجدنا تباين طفيف بين دراستنا والدراسة المذكورة أعلاه وتمثل في الاختلاف في المنهج وبعض أدوات البحث العلمي بحيث اعتمدت دراستنا على الاستبيان كأدوات قياس في حين اعتمدت هذه الأخيرة على الاستبيان فقط<sup>1</sup>.

## الدراسة الثانية:

دراسة للطالبيين سويدي محمد وحمودي أريج بعنوان العلاقات العامة بالأمن الوطني الجزائري دراسة حالة أمن ولاية أدرار مذكرة ماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري تطرقت الدراسة بشكل مباشر إلى ماهية العلاقات العامة كونها وظيفة إدارية بحتة، إضافة إلى أهم النظريات المفسرة لها، كما تناولت الدراسة إدارة العلاقات العامة ووسائل الاتصال المعتمدة في جهاز الأمن، وصفات ممارسي العلاقات العامة وأخلاقياتها.

## وقد انطلقت من إشكالية محورية:

- ماهي المكانة التي خصصها جهاز الامن الوطني الجزائري للعلاقات العامة؟

وتفرعت عن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- بماذا تفسر المهنة التي تحتلها العلاقات العامة في الأمن الوطني الجزائري

أمن ولاية أدرار نموذجا؟

<sup>1</sup> جهينة خليفي، طاوس خاف الله، بورقية مروى، دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن التوعية المرورية نموذجا دراسة ميدانية مواطن + شرطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: اتصال و علاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال و علم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2019-2020.



- من هم القائمون بالعلاقات العامة بأمن ولاية أدرار؟

- ماهي الوسائل المستخدمة لتنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار؟

وللإجابة على هاته الإشكالية طرحت الدراسة الفرضيتين التاليتين :

1. تتأثر العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار بمدى فهم المستخدمين لها و المكانة الإدارية

التي تحتلها.

2. تتأثر العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار بمدى إدراك القادة لدورها و بالظروف التي تحيط

بها.

**وتهدف الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:**

- إبراز دور العلاقات العامة بجهاز الأمن الوطني الجزائري.

- توضيح الوظائف وأهداف العلاقات العامة داخل مراكز الشرطة بتسليط الضوء على

كيفية تنفيذ نشاطاتها.

- إظهار كيفية مساهمة العلاقات العامة في تحسين صورة جهاز الشرطة أو على الأقل

إيصال الصورة الحقيقية عن الجهاز.

- إيضاح الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في بناء سمعة طيبة لدى الجمهوريين عن

جهاز الأمن الوطني الجزائري.

- التعرف على الصورة الذهنية المنطبعة لدى المواطن عن الشرطة وإمكانية تغييرها أو

تعديلها.

في حين خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري عرفت تطورات عبر تاريخ الجهاز، إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن مواكبة لتحديات العصر.
- المديرية العامة للأمن الوطني أعطت اهتماماً فائقاً للعلاقات العامة في الجهاز، لما لها من عظيم الأثر على عون الأمن والمواطن على حد سواء، وقد بينت تطورات البرامج والخطط الخاصة بالعلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني النتائج الكبيرة على مختلف المستويات.
- بناء "السمعة الطيبة" هي وظيفة العلاقات العامة مكفولة لكل فرد في الجهاز على اعتبار أن له رسالة سامية لا بد من أن يؤديها خدمة لمؤسسته والوطن والمواطن على أكمل وجه وفي جميع الظروف.

أوجه الاستفادة:

- تعد الدراسة ذات محتوى علمي قيم حيث أنها تتناول العلاقات العامة بشكل عام وواضح من الناحية النظرية المفسرة لها، حيث استقننا من الدراسة كثيراً سواء فيما يخص إعدادنا المذكرة أو في مسيرتنا العلمية بشكل عام .

أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا عن هاته الدراسة من ناحية المنهج المعتمد حيث اعتمدنا المنهج الوصفي

بشكل أساسي في حين اعتمدت الدراسة على دراسة الحالة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> سويدي محمد، حمودي رابح، العلاقات العامة بالأمن الوطني الجزائري، دراسة حالة أمن ولاية أدرار، مذكرة ماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، 2018-2019.

# الفصل الثاني

## العلاقات العامة في المؤسسة

**تمهيد:**

أصبحت العلاقات العامة مؤخرًا تشكل نشاطاً حيويًا من أنشطة الإدارة التي أضحت ضرورة لا غنى عنها داخل أي مؤسسة، وبالرغم من حداثة هذا النوع من فروع المعرفة الإنسانية إلا أنه بدأ يلقي العناية باعتباره اتصالاً يؤثر في نجاح المؤسسة لإيجاد مكان لها في محيطها، وبناء صورة لها، ودعم علاقات جيدة وقوية مع جمهورها الداخلي والخارجي.

## 1) مفاهيم حول المؤسسة

### 1-1. تعريف المؤسسة:

**التعريف اللغوي:** يتكون مصطلح المؤسسة العمومية من جزأين:

المؤسسة: في اللغة تعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو أخلاقية أو

خيرية أو علمية أو اقتصادية.<sup>1</sup>

وهي مشتقة من أس، الأس، الأسس، والأساس من كل مبتدئ الشيء والأسس والأساس

أصل البناء، أس الدار يعني حدودها ورفع قواعدها، أسس البيت فتأسس جعل له أساس، يقال

الحجر الأساس: أي أول حجر في أساس البناء.<sup>2</sup>

**اصطلاحاً:** تعرف المؤسسة بأنها: " منظمة حية متكونة من عاملين منظمين حسب هيكل متميز

ومزودة بثقافة خاصة تكمن في مجموعة قيم، معارف عادات وإجراءات متراكمة مع الزمن كما

تكتسب هذه المنظمة الحية مميزات غير قابلة للتغير بسرعة وسهولة<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> مسعود جبران، الرائد معجم لغوي عصري ، مرجع سبق ذكره ، ص705.

<sup>2</sup> ابن منظور، لسان العرب ج1، ط4، دار الجيل، بيروت. 2003، ص10.

<sup>3</sup>ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص29.

## 1-2. أنواع المؤسسات:

## ❖ المؤسسات الإدارية:

هي المرافق التي تمارس نشاطا يدخل بطبيعته في صميم المهام الإدارية، وتتخذها الدولة كوسيلة لإدارة مرافقها ونشاطاتها الإدارية العامة التي تتولاها لتقديم خدمات أساسية للمجتمع كالتعليم والصحة والبريد والأموال والدفاع والخدمات الاجتماعية الأخرى.

## ❖ المؤسسات الصناعية أو التجارية:

هي شركات مساهمة، أو شركات محدودة المسؤولية، تملكها الدولة أو جماعات محلية أو خاصة تتوفر فيها إمكانات تحقيق الأرباح، تخضع لنظام قانوني مزدوج فتحكمها مجموعة من قواعد القانون العام ومجموعة من قواعد القانون الخاص.

## ❖ المؤسسات المهنية:

تقوم بإدارة شؤون بعض الجماعات المهنية وتنظيمها واتخاذ التدابير الفردية الملزمة لأعضائها، فقد نظمت بعض القوانين الخاصة هذه الجماعات المهنية وضمت تحت لوائها أهل المهن، واعطيت بعض الصلاحيات الإدارية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>طارق المجذوب: الإدارة العامة-العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري-، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003، ص ص 453، 454.

### 1-3. تعريف الاتصال داخل المؤسسة:

هو نشاط إداري واجتماعي يساهم في نقل وتحويل الأفكار عبر القنوات الرسمية داخل التنظيم، بهدف خلق تماسك في وحداته وتحقيق أهداف المنظمة كما يقصد به " الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل البناء داخل المنظمة في إطار تحقيق الأهداف المبتغى انجازها" <sup>1</sup>

### 1-4. أهمية الاتصال المؤسسي:

تبرز أهمية الاتصال كعملية أساسية وحيوية في كونه الأداة التي تستخدمها القيادة لنقل الأوامر والتعليمات وإحاطة العاملين في المؤسسة بالبيانات والمعلومات الضرورية لأداء أعمالهم، وكذا للتأثير في سلوكهم أو التغيير والتعديل في هذا السلوك، فضلا عن أنها الوسيلة التي يعتمدها العاملون في إيصال آرائهم ومقترحاتهم وشكاويهم إلى قيادتهم وبالتالي تمكن هذه الأخيرة من تفهم ومعايشة المشاكل التي تواجه العمال وتسمح بوضع الحلول المناسبة لها مما يزيد من ارتفاع معنويات العاملين وتحسين مستوى أدائهم <sup>2</sup>.

كما تتضح أهمية الاتصالات في المؤسسة من خلال:

<sup>1</sup>بوعطيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص 38.

<sup>2</sup>مارس هناء، أثر الاتصال التنظيمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال آراء الإطارات ومنفذي المؤسسة-دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع جيجل-، رسالة ماجستير في علم النفس العملي والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص 55.



- 1- عدم تقيدها بالحدود الزمانية والمكانية.
- 2- عامل أساسي في تكوين القرارات الناجحة والتي تشكل حجر الأساس في العملية الإدارية.
- 3- تساعد في تحقيق الأداء الأمثل لباقي عناصر العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنسيق وقيادة.
- 4- الوقوف على ما تم إنجازه أول بأول مما يكون لها بالغ الأثر في عملية التقويم.
- 5- معالجة الموقف الطارئة التي لم يكن لها حساب على جدول الأعمال.
- 6- تضيق الفجوة بين التخطيط والتنفيذ<sup>1</sup>.

### 1-5. أهداف الاتصال داخل المؤسسة:

- إن الهدف الأساسي لوجود أي تنظيم إداري هو تحقيق أهداف المؤسسة، ولا يمكننا تصور تنظيم دون اتصال ويسعى الاتصال لتحقيق عدة أهداف نذكر منها:
- ❖ تفهم الأفراد لطبيعة عملهم: إذ يسهم الاتصال الفعال في نقل أوامر وتعليمات الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة الأعمال المطلوب تنفيذها من قبل العاملين.
  - ❖ المشاركة في المعلومات: إذ يسعى الاتصال إلى نقل الأفكار وتبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم.

<sup>1</sup>سمير عبد الحميد علي، الإعلام والعلاقات العامة في المجال الرياضي، ط2، ماهي للنشر والتوزيع وخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، 2009، ص145.

- ❖ مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل وتحديد المسؤوليات فضلا عن عمليات التنظيم، الرقابة واتخاذ القرارات.
- ❖ الإقناع: وذلك من خلال الاتصال الإقناعي للتأثير على أفكار وإحداث تغييرات أو تعديلات على سلوك العاملين وذلك وفقا لما يرغب فيه القادة والمشرفين.
- ❖ تنمية العلاقات الاجتماعية والإنسانية داخل التنظيم: فالإتصال أساسه التفاعل فهو يهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وخلق مناخ تنظيمي تسوده العلاقات الودية بينهم.<sup>1</sup>

- ❖ تحديد المشاكل وتقديم الحلول والبدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.
- ❖ تحديد معايير ومؤشرات الأداء فضلا عن مراقبة وتصحيح الأخطاء<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> علي حسن الشهري، الاتصالات الإدارية و دورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الامن الجنائي في مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2005 ، ص 55.

<sup>2</sup> شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص158.

## 2) مفاهيم حول العلاقات العامة

## 1.2. تعريف العلاقات العامة.

يعرفها معهد العلاقات العامة البريطانية بأنها الجهود المخططة والمستمرة لإقامة علاقات طيبة والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها.

أما جمعية العلاقات العامة الأمريكية عرفتها بأنها نشاط أي صناعة، أو اتحاد، أو هيئة، أو مهنة، أو حكومة، أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء والموظفين والمساهمين والجمهور بوجه عام لكي تعدل من سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسات للمجتمع.<sup>1</sup>

عرفتها جمعية العلاقات العامة الدولية بأنها " :الوظيفة المستمرة والمخططة للإدارة والتي تسعى من خلال المؤسسات باختلاف أنواعها وأوجه نشاطها إلى كسب ثقة وتأييد الجماهير سواء الداخلية أو الخارجية، وذلك بدراسة الرأي العام وقياسه ها وتقويمه للتأكد من مدى توافقه مع سياسات المؤسسة وتحقيق المزيد من التفاعل في إطار المصالح المشتركة بين المؤسسات وجماهير المستهدفة باستخدام الإعلام الشامل والمخطط.

أما قاموس ويبستر (Webster) فعرف العلاقات العامة بأنها : تنشيط العمليات الاتصالية وبناء الثقة بين شخص أو منظمة وأشخاص آخرين أو جماهير معينة أو المجتمع ككل

<sup>1</sup>عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، الشامل للنشر والتوزيع، الأردن، 2022، ص21.

وذلك من خلال نشر المعلومات التي تفسر وتشرح، وتنمية علاقات متبادلة ودراسة ردود الفعل وتقويمها.

كما عرفها أيضا بأنها " الفن أو العلم الذي تستهدف تنمية الفهم المتبادل والثقة بين المنظمة وجمهورها المستهدف بالاستعانة بالأفراد الاستشاريين الذين توكل إليهم هذه المهمة"<sup>1</sup>

وعرفت الجمعية الفرنسية العلاقات العامة بأنها "الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المنظمة."

وعرفها (كريستيان) بأنها الجهود التي تبذل للتأثير على الجمهور عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، حتى تكون لديها فكره صحيحة عن المنظمة فيساندونها في أزماتها ويعضدونها في أهدافها ويشجعونها في نشاطها."

وعرفها معهد العلاقات العامة بأنها "الجهود المخططة والمقصودة والمدعمة لإيجاد التفاهم والثقة والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها"<sup>2</sup>.

وتعرف العلاقات العامة بانها نشاط إداري، ذو طبيعة دائمة ومنظمة تسعى من خلال الشركة أو هيئة خاصة أو عامة إلى الحصول على فهم وتعاطف ومساعدة أولئك الذين تتعامل معهم أو تعاملت معهم، وبهذا الهدف سيكون عليها أن تتكيف قدر الإمكان مع مجالها ومن

<sup>1</sup> نيقين أحمد غباشي، ديناميكية العلاقات العامة الداخلية صورة المنشأة-آليات إدارة الأزمة، دار النهضة العربية، القاهرة،

2008، ص ص 19-20

<sup>2</sup> علي فلاح مفلح الزعبي، مروان بدر السميعات، ادارة العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص2.

خلال ممارسة معلومات واسعة للحصول على تعاون أكثر فعالية يأخذ بعين الاعتبار المصالح المشتركة.<sup>1</sup>

## 2.2. نشأة وتطور العلاقات العامة:

مرت العلاقات العامة بعدة مراحل شهدت من خلالها تطورات مذهلة، وهي كالآتي:

**العلاقات العامة في العصور الأولى (البداية):** كان رؤساء القبائل ينتهزون المناسبات المختلفة كالزواج والصلح لإعلام الناس نشر الأخبار والتوجيهات والمبادئ بطرق متعددة وبأساليب مؤثرة ومثيرة.<sup>2</sup>

**العلاقات العامة عند قدماء مصر:** عرف قدماء المصريين بعض ممارسات العلاقات العامة، فقد كان ملوك مصر وكهنتها لا يبذلون جهداً في وصف المواقع الحربية وعرض الانتصارات الكبرى وشرح الإصلاحات المختلفة وبيان المواقف الدينية والخلقية التي تثير إعجاب الناس وتضمن كسب تأييدهم، وقد وجه ملوك الفراعنة من خلال ورق البردي نصائح وتوجيهات وإرشادات للناس لتجنب بعض السلوكيات غير المقبولة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Danielle Maisonneuve, Les Relation publiques dans une société en mouvance, 4<sup>eme</sup> édition, presse de l'université du Québec, Canada, 2010, p7.

<sup>2</sup>علي فلاح الزعبي، الاتصالات التسويقية مدخل منهجي-تطبيقي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص277.

<sup>3</sup>صبيحة قلاتي، سهيلة تونسي، دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014، ص ص 22-23.

**العلاقات العامة عند بابل وأشور:** كان لملوك بابل صحف تسجل فيها الحوادث اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات، وقد كان الملك حمورابي يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور إلى بابل في الأعياد والمناسبات، وخاصة في عيد حصاد القمح ويذيع أوامره وتعليماته في كافة أنحاء المملكة، واستخدم الآشوريون اللوحات الطينية التي تتضمن النشرات المصورة التي تروي حوادث انتصاراتهم، وما فعلته جيوشهم بالأعداء ويعرضونها في قاعاتهم وشوارعهم.

**العلاقات العامة عند اليونان والرومان:** وعند اليونان والرومان كانت العلاقات العامة بالاتصال بأفراد الشعب وتوسعوا في أنشطة العلاقات العامة نظراً لارتفاع ثقافة الشعب، وكانوا يستخدمون العديد من الوسائل منها القصائد الشعرية مثل أشعار هوميروس والنشرات اليومية عن أعمال مجلس الإشراف لتعريف الشعب بالأحداث.

**العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية:** اعتنى الإسلام بالإنسان وكرامته وأفكاره ورغباته، ولذلك نجد أن الدعوة الإسلامية لم تأخذ نهج الإرغام بل اعتمدت على التعامل الشخصي والتجاري وإقامة علاقات صادقة، وعلى البراهين والإقناع والحجج في نشرها، واستخدم الرسول صلى الله عليه وسلم وسائل الاتصال الشخصي وغير الشخصي حيث كان يوفد الرسل ويبعث الكتب إلى الملوك والأمراء ويدعوهم إلى الدخول في الإسلام، ويعد أسلوب الإقناع من أهم الوسائل الحديثة التي يقوم عليها علم العلاقات العامة.

واهتم الاسلام بعد فتح البلاد بكتابات الفقهاء في التوجيه والارشاد، وكانوا يرون في تلاوة القران اثرا قويا في رفع الروح المعنوية للمسلمين في الحرب والسلم، وان الدين الاسلامي دعا إلى المعاملة الحسنة والمعشر الطيب، لما لذلك من إثر في تصفية النفوس وتقريبها بعضها من بعض<sup>1</sup>.

**العلاقات العامة في العصور الوسطى:** نشطت العلاقات العامة إبان ظهور المذهب البروتستانتي والتبشيرية وما صاحب ذلك من دفاع عن المذهب الكاثوليكي، فمنذ الثورة البروتستانتية التي قام بها مارتن لوثر وتحديه لسلطان الكنيسة الكاثوليكية كان لا بد من التفكير في فنون الدعاية المختلفة من أجل نشر تعاليم المذهب الجديد عن طريق متخصصين في الدعوة الدينية والتبشير عن طريق إنشاء معهد خاص بذلك، ومن هنا أخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات العامة ويتسع، وأمكن استخدامها في المجالات الدينية، فضلا عن المجالات الاقتصادية والسياسية عن طريق الكتاب والمؤلفين والصحفيين وغيرهم ممن أسهموا في النشر والإعلام لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم وتعاونهم وتعاضدهم وهذا ما أدى بالكنيسة الكاثوليكية إلى إتباع النهج ذاته ولو بعد حين<sup>2</sup>.

**العلاقات العامة في العصر الحديث:** يمكن القول أن جذور العلاقات العامة في شكلها ومعناها الحديث تعود إلى عام 1802 حيث يذكر أن الرئيس الأمريكي توماس جيفرسون أول

<sup>1</sup> رؤوف حسين الزبيدي، مبادئ العلاقات العامة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص ص 20-19.

<sup>2</sup> علي جبار الشمري، الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص 32.

من استخدم اصطلاح العلاقات العامة الموجهة للكونغرس، كما يذكر أن أول من استخدم العلاقات العامة المحامي الأمريكي دورمان إيتون وذلك في عنوان محاضراته "العلاقات العامة وواجبات المهن الشرعية" الملقاة في مدرسة بيل للقانون عام 1882، كما أستخدم اصطلاح العلاقات العامة عام 1906، وكذلك في عام 1913، من خلال أحاديث مدير شركات السكك الحديدية في بيلتمور وأهايو حول "السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة".

ويشير الدكتور علي عجوة إلى أن أول من استخدم تعبير العلاقات العامة ثيودرفيل رئيس شركة التلغراف والتلغراف الأمريكية عام 1908م، إلى حين ظهر هذا التعبير على رأس تقرير الشركة المتضمن تأكيد حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعارض مع هذه المصالح.

ولقد نشأت العلاقات العامة في كنف الشركات التجارية التي أمنت بأن إرضاء الجماهير كفيل بالمحافظة على مركزها، فقد نمت كالطفل الصغير في نهاية القرن التاسع عشر حتى أصبحت شقيقة للإعلام في منتصف القرن العشرين، وبذلك أصبح مشاط العلاقات العامة جزء لا يتجزأ من نشاط المؤسسات والشركات التي تسعى للحصول على ثقة وتأييد الجمهور، مما حدا بأصحاب الأعمال ورؤساء المؤسسات إلى استخدام أخصائيين في العلاقات العامة، واستخدام وسائل الإعلام كوسيلة اتصال للتأثير على الجماهير بمختلف أنواعها.

ومنذ عام 1919 وخاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، ازدادت النشرات والأبحاث عن العلاقات العامة، كما أصبح لها قواعد وأصول ومبادئ أخلاقية ومهنية بفضل إنشاء



جمعيات للعلاقات العامة كجمعية العلاقات العامة الأمريكية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة وغيرها من المعاهد والجمعيات العلمية، ومع زيادة الاهتمام بهذا النشاط زاد عدد الكليات والمعاهد التي تدرس موضوع العلاقات العامة ضمن برامجها الدراسية ومنح الشهادات العليا في هذا الموضوع كما زاد وجود أجهزة منتقلة للعلاقات العامة في العديد من المؤسسات والشركات.<sup>1</sup>

ويعتبر إيفي لي من أشهر المشتغلين بالعلاقات العامة والذي ساعد على تطويرها وإقامة قواعدها ومبادئها حتى لقب بأبو العلاقات العامة، إذ أنه أول من استخدم الإعلان كوسيلة للعلاقات العامة لتحقيق أهدافها، وهو أول من وضع أسس العلاقات العامة لأغلب الشركات، حيث رأى أن العلاقات العامة تبدأ بمعرفة الجمهور وتزويده بالحقائق عن الشركة والتي على ضوئها تقوم الشركات بتحديد سياستها وفقاً لتلك الاتجاهات مراعية بذلك مصلحة العامة.

وقد عمل إيفي لي مع بعض المؤسسات الكبيرة ونجح في تقديم المشورة لهم والتي كانت سبباً في تحقيق نتائج إيجابية في تحسين علاقات تلك المؤسسات بالجمهور، ونادى بضرورة تبني النزعة الإنسانية، إذ تمكن بنجاح من تغيير المليونير المعروف جون روكفلر من رأس مالي بشع إلى إنسان كريم، واعتبر أن العلاقات العامة تبدأ بدراسة الرأي العام ومعرفة رغبات الجماهير لوضع سياسة المؤسسة بما يتماشى مع ذلك ثم إعلام الجماهير بنشاطات المؤسسة

<sup>1</sup> عبد الناصر أحمد جرادات، هاتف لبنان الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 27-29.

وسياستها بصدق، وأكد على ضرورة المعاملة الحسنة للموظفين في المؤسسة، ورعاية مصالح المستهلكين والموردين والموزعين وغيرهم.

كما افتتح إيفي لي مكتبا للعلاقات العامة في نيويورك، وحدد مهام الإعلام كإحدى وظائف العلاقات العامة في بيان أصدره، مضيفا إلى أن المكتب مهنته تقديم المعلومات الصحيحة للصحافة والجمهور.<sup>1</sup>

### 3. أنساق واختصاصات إدارة العلاقات العامة:

وإذا ما أردنا الدخول في تفصيل الاختصاصات التي تمارسها إدارة العلاقات العامة، سنجد أنها مشتقة من واقع طبيعة نشاط العلاقات العامة، فيما والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ولن تخرج عن ذلك من الممكن تحديد أهم الاختصاصات فيما يلي

1. استقبال زوار وضيوف المنشأة والترحيب بهم

2. القيام بعمل التسهيلات اللازمة بالمنشأة بصفة خاصة - كبار العاملين، عند سفرهم أو عودتهم من الخارج.

3. إعداد برامج العلاقات العامة المتعلقة بزيارات الوفود التي تزور المنشأة سواء من الداخل أو الخارج.

<sup>1</sup> غانية رحيل، دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2016/2015، ص ص 10-11.

4. إجراء الاتصالات اللازمة سواء داخلياً أو خارجياً مع الجمهور الذي تتعامل معه

المنشأة.

5. خلق وتنمية الوعي والمعرفة بأنشطة المنشأة مستخدمة في ذلك كافة وسائل الإعلام.

6. متابعة ما ينشر أو يكتب في المحافل المختلفة، وفي الصحف والمجلات المحلية

والعالمية عن المنشأة أو ما يختص بنوع النشاط الذي تمارسه، وترجمة ما يتعلق بذلك،

وتحليله ، وإعادة نشره إذا كان لصالح المنشأة، والرد عليه إذا كان ضدها.

7. أية اختصاصات أخرى ترتبط بطبيعة نشاط المنشأة وتحركاتها وعلاقتها مع الجماهير.

ويجب أن يكون عمل العلاقات العامة نابغاً من أهداف هذه المهنة التي تعمل على تنوير

الجماهير قبل أن تكون محاولة التأثير عليهم .كما يجب أن تقوم إدارة العلاقات العامة -عند

مخاطبة الجماهير أن تلتزم بالصدق والأمانة والحق، ولا تلجأ إلى إثارة العواطف أو يبدوا علي

العاملين بها روح التحامل عند معاملتهم للجماهير.

هذا بالإضافة إلى ما سبق ذكره عن دور العلاقات العامة وأهميتها في المجالات

التطبيقية، وضرورة أن تشتمل على السياسات والأعمال التي تمثل الحقيقة دون اللجوء إلى

الخداع أو بلبلة الأفكار، وعندما تقوم بنشرها على الناس، تتوخي الوضوح دون التواء أو

غموض<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>زهير عبد اللطيف عابد، أحمد العبد أبو السعيد، إدارة العلاقات العامة وبرامجها، مرجع سبق ذكره، ص 87.

## 4. إدارة العلاقات العامة في المؤسسة:

## 1.4. مفهوم إدارة العلاقات العامة:

من الصعب رسم نظام معين لإدارة العلاقات العامة في منشأة من المنشآت فهذه تختلف من منشأة لأخرى حسب حجم المنشأة وطبيعة تعاملها . كما ففي حال صغر حجم المؤسسة - مثلاً - يقوم المدير بنفسه أو بواسطة معاون له ضمن العاملين في المؤسسة بأعمال العلاقات العامة، يختلف جهاز العلاقات العامة حسب مدى فهم القائمين بالإدارة فيها لأعمال العلاقات العامة، ومن ثم يختلف البناء التنظيمي لإدارة العلاقات العامة من جهة إلى أخرى، فالوحدات التنظيمية التي تدخل في بناء إدارة علاقات عامة للقوات المسلحة قد تختلف عنها في وزارة الزراعة والاختلاف هنا قد يكون ضرورة يستدعيها اختلاف الأهداف واختلاف الخطط واختلاف البرامج وال جماهير، كذلك الأمر بالنسبة لتبعية العلاقات العامة، فقد تسند هذه المهمة إلى أحد مديري الإدارات كإدارة الأفراد أو المبيعات أو إدارة الإعلانات، أو قد توزع المسؤولية بينهم . وفي بعض المنشآت الأخرى تجد أن هناك إدارة كاملة للعلاقات العامة يرأسها مدير يتبع عضو ومجلس الإدارة المنتدب مباشرة، وتشمل عدة أقسام من بحوث وتخطيط إلى تنسيق وإنتاج.

وتتصل أعمال العلاقات العامة اتصالاً مباشراً بالأهداف والسياسة العامة التي تنتجها الإدارة، وعلى ذلك فإن أعمال العلاقات العامة يجب أن توضح في التنظيم العام للمنشأة على مقربة من الإدارة العليا وتحت إشرافها المباشر، فيكون مدير العلاقات العامة مسئولاً أمام رئيس

مجلس الإدارة، وأن يكون بالقرب من الأفراد الذين يشغلون المراكز ذات المسؤولية الكبيرة في المؤسسة، حتى يمكنه أن يحقق أحسن النتائج، وأن يكون على مستوى مديري الإدارات الأخرى. ومن ناحية أخرى، فإن تخصيص مدير أو قسم الإدارة أعمال العلاقات العامة لا يعني أن هذا الشخص أو هذا القسم هو الجهة الوحيدة التي تقوم بأعمال العلاقات العامة فحسب، ذلك أن العلاقات العامة عملية مستمرة يشترك فيها الجميع من المدير العام حتى عامل النظافة، ومن ثم فإن على مدير العلاقات العامة أن يشجع ذوي المهارات الأدبية والفنية من غير العاملين بإدارة العلاقات العامة على المشاركة في بعض البرامج الخاصة بالعلاقات العامة. وما نقصده من تخصيص مدير أو قسم الإدارة أعمال العلاقات العامة هو وضع هذه الأعمال تحت إشراف الخبراء المتخصصين المساعدة بقية رؤساء الأقسام بالمنشأة في تحسين صلاتها مع فئات الجمهور المختلفة أي أن قسم العلاقات العامة يعتبر من الأقسام الاستشارية.

وفي أغلب النماذج المقترحة لمكان العلاقات العامة في الخريطة التنظيمية روعي أن يكون مديرها بالقرب من الأفراد الذين يشغلون المراكز ذات المسؤولية الكبيرة في المؤسسة، حتى يمكن أن يحقق أحسن النتائج<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>نزار عوني اللبدي، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، منشورات دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، 2015، ص ص 147\_146.

## 2.4. أساليب إدارة العلاقات العامة

من الصعب رسم نظام معين لإدارة العلاقات العامة في منظمة من المنظمات؛ فهي تختلف حسب عوامل كثيرة، كما يختلف جهاز العلاقات العامة حسب فهم القائمين بالإدارة ومن أبرز أساليب إدارة العلاقات العامة الآتي :

**الأسلوب الاتصالي العام** توزع مسئوليات الأقسام في هذا الأسلوب على أساس وسائل الاتصال الجماهيرية التي توجه رسائلها إلى الجمهور العام، فيكون هناك قسم للصحافة يتولى صياغة البيانات الصحفية وتوزيعها، وتنظيم المؤتمرات الصحفية، ورعاية العلاقات بالصحفيين، بالإضافة إلى إصدار صحيفة المؤسسة، ويُخصص قسم آخر للإذاعة راديو وتلفزيون، وثالث للإنتاج السينمائي (الفيديو) ، ورابع للندوات، وخامس لإنتاج المطبوعات العامة... إلخ، ويُسمى هذا الأسلوب أحياناً بالأسلوب الإعلامي أو الوظيفي.

**الأسلوب الاتصالي النوعي:** يتم توزيع العمل على الأقسام على أساس الجماهير النوعية للمؤسسة، فقسم للاتصال بالمستثمرين، وثان للمستهلكين، وثالث للموردين... إلخ.

**الأسلوب الاتصالي المزدوج** يعتمد هذا الأسلوب على تخصيص بعض أقسام الإدارة للاتصال بقطاعات الجماهير المؤثرة في المؤسسة بشكل مباشر، بالإضافة إلى بعض الأقسام الإعلامية التي تقوم بإنتاج مواد الاتصال لخدمة الجمهور العام والجماهير النوعية كذلك. وليس هناك تفضيل مطلق لأي من هذه الأساليب الثلاثة، فالأسلوب الأمثل هو ما يتفق مع حاجات المؤسسة وأهدافها وإمكاناتها.

وإلى جانب أقسام البحوث والإعلام تخصص بعض الإدارات قسماً للنشاط الداخلي، كإعداد الحفلات والرحلات والمعارض... وتنظيم المسابقات الرياضية والثقافية، وغير ذلك من الأنشطة التي تهدف إلى الترفيه عن العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم، وتبدي بعض الإدارات اهتماماً كبيراً بالمجتمع المحلي والهيئات التشريعية والتنفيذية القائمة في المجتمع.... وقد يخصص لها إدارة تسمى إدارة الشؤون العامة<sup>1</sup>.

### 5. الوظائف العامة لإدارة العلاقات العامة:

على الرغم من تنوع واختلاف الوظائف التي تؤديها إدارة العلاقات العامة لبلوغ الأهداف المحددة لها من منظمة الأخرى، إلا أنه يوجد وظائف شائعة في أغلب إدارات العلاقات العامة، وهي:

1. تقديم المشورة: تقديم المشورة للإدارة العليا فيما يختص بالسياسات الخاصة بالمؤسسة، واتجاهات وسلوك الجماهير التي تتعامل معه، ووسائل الإعلام.
2. البحوث التعرف على اتجاهات وسلوكيات الجماهير الداخلية والخارجية من خلال الدراسات التي تقوم بها من أجل تخطيط وتنفيذ وقياس الأنشطة التي تستهدف التأثير في وعي ومعرفة واتجاهات الجماهير.

<sup>1</sup> عبد الرحمن علي، العلاقات العامة قديماً وحديثاً محلياً ودولياً، كلية الإعلام جامعة السويس، مصر، 2021، ص ص 58-

3. العلاقات بوسائل الاتصال من خلال إقامة علاقات جيدة ومستمرة مع وسائل الاتصال، سعياً منها لقول الحقيقة وترويج المؤسسة وإشباع الاحتياجات الإعلامية لوسائل الاتصال.

4. النشر من خلال نشر رسائل مخططة في وسائل الإعلام لتعزيز مصالح المنظمة.

5. العلاقات بالعاملين في المنظمة من خلال الاستجابة لاهتماماتهم ومصالحهم، وإعلامهم عن كل ما يخص المنظمة وسياساتها .

6. التخطيط الإداري: ويقصد بها ما يتم تحديده من العمليات الإدارية ووفقاً لذلك تحديد عمليات التنظيم ويتم حشد القوى المادية والبشرية.

7. التوظيف يتم اختيار العاملين في المنظمة وفق معايير وأسس علمية واضحة ويتم وضع التدريب أيضاً بطرق محددة وتشارك إدارة العلاقات العامة في وضع التوظيف يتم اختيار العاملين في المنظمة وفق معايير وأسس علمية واضحة ويتم وضع التدريب أيضاً بطرق محددة وتشارك إدارة العلاقات العامة في وضع هذه الطرق والأساليب العلمية.

8. التوجيه والإشراف والإشراف عنصر مهم من عناصر الإدارة في الأجهزة الأمنية والمقصود به مراجعة ومتابعة تنفيذ التوجيهات والتأكد من مطابقة الخطة الموضوعة لتحقيق الهدف



9. التمويل والإدارة المالية وتتعلق بالنشاط الإداري المختص بتوفير الأموال اللازمة والتأكد

من حسن إنفاقها حسب اللوائح المالية.

10. التنسيق ويتعلق بإيجاد الإنسجام والترابط بين أوجه النشاطات المختلفة داخل الأجهزة

الأمنية وخارجها وتوجيه ذلك لتحقيق الأهداف الموضوعية والتنسيق ليس كيان مستقل

ولكنه مناخ يتوافر في جميع مراحل العمل الإداري.

11. التسجيل: ويتعلق بكتابة الحقائق أو المعلومات بكل صدق وأمانة بقصد الرجوع إليها

عند الحاجة.

12. اتخاذ القرار بعد القرار أداة للتجديد والابتكار والإبداع وليس مجرد إجراء شكلي لحسم

المشاكل ويخرج القرار دائماً معبراً عن أفضل البدائل<sup>1</sup>.

### 1.5 أهمية إدارة العلاقات العامة في المؤسسة:

- تقوم إدارة العلاقات العامة على إنقاذ المؤسسات التابعة لها من مخاطر الإفلاس أو

حملات تشويه السمعة، حيث تقوم هذه الإدارة بالتعاون مع إدارة التسويق في عملية

إعادة الروح للمؤسسة وبعثها بصورة جديدة للجمهور، مما يساعد على منحها قبلة الحياة

والعودة إلى مجدها بقوة.

<sup>1</sup>زهير عبد اللطيف عابد، أحمد العبد أبو السعيد، إدارة العلاقات العامة وبرامجها، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن،

2014، ص ص 85-86.

- اعتمادا على القوة الناعمة التي تمتلكها إدارة العلاقات العامة، فإن المساحات التي تكتسبها من هذه القوة، تفوق ما تكسبه أي إدارة أخرى تقوم بإنفاق الأموال أو تبذل جهد.
- المجهود الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة سواء ببناء جسور التعاون مع المؤسسات المختلفة أو مع الجمهور، يكون أكثر تأثيرا وبقاء في الذاكرة عنه عن أي مجهود آخر.
- تساعد إدارة العلاقات العامة على الحفاظ على صورة العلامة التجارية بإيجابية وتعمل على تطويرها بشكل دوري بما يتناسب مع طبيعة الجمهور المستهدف وطبيعة السوق، فمتى احتاج السوق إلى تغير في الصورة النمطية للمؤسسة أو في طبيعة تعاملها، تقوم إدارة العلاقات العامة بعملية تغيير لجد المؤسسة وإعادة تصديرها للجمهور بالشكل الجديد.
- تمثل العلاقات العامة خط الدفاع الأول عن المؤسسة إذا وقعت في أي أزمة، حيث تقوم بالتعامل مع الوضع باحترافية تجعلها تحد من الآثار السلبية الناتجة عنها، وتحاول إنقاذ ما يتم إنقاذه وتجنب تكراره مرة أخرى.
- من خلال إتمام دور العلاقات العامة باحترافية، تتمكن الشركة من بناء علاقات قوية مع الجمهور، صعب التأثير فيها سلباً يا أو زعزعتها من المنافسين.
- من خلال العلاقات العامة تتمكن المؤسسة من إضافة قيمة مضافة لمنتجاتها تجعلها أكثر قيمة ورغبة عن الشركات الأخرى، كأن تمتلك ميزة تنافسية حصرية لا يمكن نسخها أو محاولة تطبيقها من المنافسين.

- من خلال قيام العلاقات العامة بدورها، تظهر المؤسسة بصورة أكثر حياة للعملاء المستهدفين بحيث يسهل رؤيتها والتعامل معها وبناء علاقة وطيدة معها .من خلال العلاقات العامة تتمكن المؤسسة من القيام بدورها المجتمعي على أكمل وجه.
- تقوم مهام إدارة العلاقات العامة على التخطيط الاستراتيجي لصورة العلامة التجارية بالنسبة للجمهور، وذلك بدراسة نقاط القوة والضعف الخاصة بالمؤسسة وكذلك المنافسين، ثم العمل على التغلب على نقاط الضعف الخاصة بالمؤسسة لصالح زيادة قوتها، واستغلال نقاط الضعف الخاصة بالمنافسين والعمل لصالح التفوق عليها من خلال إدارة العلاقات العامة يتم بناء جسر تواصل بين الإدارات التنفيذية المختلفة بصورة أكثر احترافية، مما يساعد في خلق بيئة عمل صحية تظهر بصورة أكثر تماسكاً أمام الأطراف الأخرى وتساعد في زيادة الثقة بمدى قوة العلاقة بين أفرادها .
- التأثير الذي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسات يفوق ما تستطيع الإعلانات المدفوعة تحقيقه وكذلك الجهود التسويقية الأخرى .ما تعمل إدارة العلاقات العامة جنباً إلى جنب مع كافة الإدارات المختلفة بحيث تدعم أهدافهم وتعززها وكذلك تساعد في تحقيقها من خلال تقوم به من جهود تلمع من صورة المؤسسة وتحسينها.
- كثير من الشركات تصدت لحملة دعائية قوية هددت بقائها، بفضل قوة إدارة العلاقات العامة وطريقتها الاحترافية في التعامل مع هذه الأزمات، وبعض الشركات ايضاً واجهت مشاكل صغيرة كان يمكن حلها بسهولة لكن ضعف ال PR بها جعل هذه الأزمات تتفاقم

ويتعاضم تأثير حتى لم يعد بالإمكان السيطرة عليها . لذلك تمنح الشركات الاحترافية لإدارة العلاقات العامة أهمية خاصة ولاسيما إذا كانت تخطط للنمو والتوسع؛ ولا تبخل في بذل الأموال في سبيل تعين الكفاءات بها ومدتها بكل ما تحتاجه من وسائل مادية ومعنوية<sup>1</sup>.

- تهدف إدارة العلاقات العامة إلى تحقيق عدة أهداف، منها: بناء صورة إيجابية: تسعى المؤسسة إلى بناء سمعة إيجابية لنفسها في عيون الجمهور والعملاء والمستثمرين والمجتمع بشكل عام هذا يشمل تعزيز العلامة التجارية والقيم والمبادئ التي تتبناها المؤسسة .

- التواصل الفعال :تسعى إدارة العلاقات العامة لضمان التواصل الفعال مع مختلف الجماهير والجهات الفاعلة . ذلك يشمل التواصل من خلال وسائل الإعلام، ووسائل التواصل الاجتماعي، والفعاليات، والتقارير، والرسائل الإعلامية.

- التفاعل مع الجمهور :تشمل إدارة العلاقات العامة أيضاً التفاعل مع الجمهور من خلال استجابة للاستفسارات والشكاوى وتلبية احتياجات العملاء والمتابعة الدورية .

- إدارة الأزمات :في حالة وقوع أزمات أو أحداث طارئة، تلعب إدارة العلاقات العامة دوراً حيوياً في التعامل مع الأزمات وإدارتها بشكل فعال للحفاظ على سمعة المؤسسة .

<sup>1</sup> تاريخ الدخول <https://www.e3melbusiness.com/blog/public-relations-management-importance>

11/05/2024 12:44 على الساعة

- دعم الأهداف التنظيمية: تساهم إدارة العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة ربحيتها من خلال تحسين العلاقات مع العملاء وزيادة مستوى الثقة بها.
- بشكل عام، إدارة العلاقات العامة تهدف إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع الجماهير المختلفة والعمل على تحقيق التوازن بين مصالح المؤسسة واحتياجات الجمهور والمجتمع بشكل عام. تعتبر هذه الإدارة جزءاً أساسياً من استراتيجية أعمال أي منظمة ناجحة وتلعب دوراً حاسماً في تحقيق النجاح والاستدامة<sup>1</sup>.

## 2.5. إدارة العلاقات العامة داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة

لا بد أن تكون العلاقات العامة على اتصال دائم ووثيق مع الإدارة العليا للمؤسسة، لذا فإن أي مؤسسة ترغب في الاستفادة القصوى من نشاط لها العلاقات العامة عليها أن تجعل موقعها قريبة جداً من الإدارة العليا في الهيكل التنظيمي وذلك من أجل إتاحة المجال للمدير إدارة العلاقات العامة للمشاركة الفعلية باتخاذ القرارات الهامة في المؤسسة، وفي رسم السياسات العامة لها، والتي تعكس فلسفة هذه المؤسسة ومسؤولياتها الاجتماعية تجاه فئات الجماهير المختلفة من أجل تحقيق خدمة المؤسسة في هذا المجال على أحسن وجه.

<sup>1</sup> أهمية إدارة العلاقات العامة ومدى تأثيرها للشركات والمؤسسات أكتوبر 10، 2023/في العلاقات العامة  
/https://adwat.business/importance-of-managing-public-relations

ويتم ذلك عادة برفع مستوى إدارة العلاقات العامة إلى مستوى الإدارة العليا، مثل أن يكون مدير إدارة العلاقات همزة وصل بين المدير العام وباقي فروع المؤسسة، حتى يتمكن من تحقيق التناسق والتكامل بين إدارته وبين كافة أعمال الإدارات الأخرى في المؤسسة

نجد أن هنالك اتجاه آخر لدى بعض المؤسسات وهو أن يجعلوا إدارة العلاقات العامة في مركز مساو للإدارات الأخرى، من أجل التسهيل على مديرها مهمة التفاهم مع تلك الإدارات في رسم الخطط ووضع السياسات والسعي لتحقيق الأهداف المنشودة.

إن إدارة العلاقات العامة من خلال وجودها في أحد الموقعين السابقين تستطيع أن تؤدي أفضل الخدمات للمؤسسة التي تكون فيها... لأن وظيفة العلاقات العامة مهمة، وذات أثر كبير على المؤسسة ككل، لذا فإن مدير العلاقات العامة يجب أن يعمل بإشراف أعلى شخص يدير المؤسسة ولكن للأسف بعض المؤسسات لا تعطي هذه الأهمية لها، فقد تجدها أحيانا تحت إشراف مدير الإعلان وأحيانا تحت إشراف مدير المبيعات وأحيانا تتبع إلى مدير المالية أو مدير الدائرة القانونية بل وأحيانا لا يشرف عليها أحد ولا يقوم بها أحدهذه المواقف المتباينة لا تقدم نتائج جيدة ومرضية<sup>1</sup>

ماي 10 تاريخ الدخول تاريخ الدخول <http://tele-ens.univ-oeb.dz/moodle/course/view.php?id=5895>

12 على الساعة 202402

## 6. أهم النظريات والنماذج المفسرة لإدارة العلاقات العامة في المؤسسة.

## 1.6. النظريات السوسيولوجية:

كانت هناك حاجة دائمة لتحديد العلاقات العامة من الناحية النظرية والتطبيقية، ولقد اشار الاتحاد العالمي للعلاقات العامة إلى أن العلاقات العامة تمثل علماً اجتماعياً بشقيه الأكاديمي والتطبيقي فالنظريات في مجال العلاقات العامة تهدف إلى شرح وتوضيح وضبط كل ما يتعلق بالعلاقات العامة كعملية. كما أن النماذج النظرية تستمد ضرورتها لكونها تقدم وصفاً تحليلياً تركيبياً للظواهر كما تصف المفردات المنظمة من منظور إستراتيجي تحليلي، أما الوصف التركيبي فيمدنا بالمفردات والفروض التي توضح لنا العلاقات بين العناصر المنظمة من منظور ديناميكي، وبهذا فإن هناك موجّهات علمية ونظرية لكل علم والعلاقات العامة بوصفها علم تهتم بوصف العناصر المميزة والظاهرة للوظائف والعمليات الاتصالية والاجتماعية.

إن الحاجة إلى بناء أساس نظري للبحث والدراسة في ميدان العلاقات العامة تهدف إلى تنمية ذلك المجال وتطويره ولقد أهتم بعض العلماء امثال برووم - Broom سنتر Center ، كتليب " Cutlip Center بوضع أسس نظرية الدراسة العلاقات العامة كما لجأوا إلى استخدام وتوظيف نظريات الاتصال عند تطبيق العلاقات العامة باعتبارها تمارس أنشطة اتصالية سواء مباشرة أو غير مباشرة، كما تعتمد في أدائها لوظائفها إلى استخدام الوسائط الاتصالية المختلفة، كما عمد بعض منظرو العلاقات العامة إلى توظيف النظرية الحديثة للتنظيم في دراسة ما يتعلق بالظواهر التنظيمية، كما أكدوا على أن بناء النظرية في العلاقات العامة يحتاج إلى فهم

الأصول النظرية لعلم الاجتماع، وتوجد أربع نظريات اجتماعية تمثل أطراً للعمل في مجال

العلاقات العامة مثل التفاعلية الرمزية exchange ونظرية التبادل Symbolic

Interactionizm وكذلك "Conflict Theory" ونظرية الصراع "Structural Theory

النظرية البنائية الوظيفية Fuctionional وبالاستعانة بتلك النظريات يمكن بناء إطار للعمل

والدراسة يسهم في التعرف إلى سلوك الأفراد داخل التنظيمات وبنائها، وشبكة العلاقات بين

المؤسسة وجمهورها ومجتمعها الخارجي ويرى تيرنر أن تلك النظريات الأربع تعد بمثابة توجيه

نظري يفسر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والتنظيمات كما يقدم كل منظور

وجهة نظر تفيد العاملين في ميدان العلاقات العامة وتفسر الكيفية التي يعمل بها ممارس

العلاقات العامة بما يمكنه من الحفاظ على شخصية وكيان المؤسسة داخل المجتمع<sup>1</sup>.

### 1. البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي إلى الفكر الوضعي كما تقدم

سلفاً، فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معارضة للميتافيزيقيا التقليدية، وتؤيد العلم

والمنطق التجريبي، وهذا كان يقتضي إلزامية الوصول إلى القوانين التي تخضع لها الوقائع

والظواهر الاجتماعية. لذلك لجأ البنائيين الوظيفيين إلى تطعيم أفكارهم من العلم الطبيعي

خاصة علم الأحياء وأهميته في دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن

الحي، وبذلك تجاوزوا القصور والإخفاق الذي لحق البنائية بالنظريتين والوظيفية.

<sup>1</sup> شدون علي شيبه، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 86 وما يليها.



تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء Structure والوظيفة Function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك؛ حيث يشير المفهوم الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، أما الوظيفية فيشير بها الى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي. بما أن الظاهرة الاجتماعية حسب رواد هذه النظرية هي نتاج الأجزاء البنوية التي تظهر في وسطها، ولها وظيفة اجتماعية مرتبطة بدورها بوظائف الظواهر الأخرى الناتجة عن بقية الأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي، فإنه يستحيل فصل الوظائف عن البني أو العكس فالمجتمع بناء ووظيفة وأن هناك تكاملاً بين الجانب البنوي للمجتمع والجانب الوظيفي أن الوظيفة والوظيفة البناء. لقد بنت البنائية الوظيفية حجج مقنعة، أزاحت مسلمات كل من البنائية والوظيفية لصالح مبادئ منطقية جديدة، فالبنوية ترى بأن ما هو موجود هو البناء والأجزاء التركيبية للبناء، بينما ترى الوظيفية بأن ما هو موجود هو الوظائف التي تفيد المجتمع وليس البناء.

لكن أنصار التيار البنوي الوظيفي يركزون على تحليل العلاقات القائمة بين العناصر والأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي ويستخدمون مفهومي البنية والوظيفة بحيث تتكامل الأجزاء مع الكل من منطلق أن الكل مركب من أجزاء، وكل جزء يؤدي وظيفة منوطة به، وهذه الوظائف في اتساق وتكامل ما يحقق توازن النظام الاجتماعي واستقرار وبقائه. فهناك إقرار بتكون كل وحدة أو نظام من مجموعة من الأجزاء والعناصر وحتمية ترابطها الوظيفي وتكاملها

بحيث يخدم كل جزء من خلال وظيفته بقية الأجزاء، وفي نفس الوقت يخدم الوحدة أو النظام الكلي الذي يتأثر كما تتأثر أي من الأجزاء الأخرى بأي خلل يحدث على مستوى دور أي من الأجزاء المتبقية في النظام<sup>1</sup>.

## 2. مدخل الصراع الاجتماعي

يعد منظور الصراع من المنظورات الأساسية في علم الاجتماع، وترجع آراء نظرية الصراع إلى أعمال كارل ماركس" في منتصف القرن التاسع عشر الذي أكد على وجود الصراع الملازم للمصلحة بين العمال وأصحاب رؤوس الأموال. ثم جاء علماء آخرون ليطوروا هذا المنظور سميت نظريتهم بالماركسية المحدثه ويمثلها كل من رالف داهندروف، ولويس كوزر ورايت ميلز.

المنظور الماركسي للصراع يرجع الفكر الماركسي في نشأته إلى حركة الإصلاح الديني التي بدأها "مارتن لوثر" في ألمانيا وهي حركة ذات نزعة قومية تحريرية، هدفت إلى تحرير الشعب الألماني من هيمنة روما وكنيستها، مما أثار حرباً أهلية أدت إلى تخلف ألمانيا عن الثورة الصناعية في إنجلترا وعن الثورة السياسية في فرنسا، لكن ثورة الإصلاح تمخض عنها ثورة فكرية في ألمانيا.

<sup>1</sup> محمد غربي جامعة، إبراهيم قلاو، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الشهيد حمة خضر العدد 18، المجلد 4، أكتوبر، الوادي، 2016، ص 185.

ذهب "ماركس" إلى أن النشاط الاقتصادي هو مصدر السلوك الاجتماعي والنظم الاجتماعية، واعتبر الطبقة إحدى المظاهر الأساسية للحياة الاجتماعية، وينشأ الصراع، بين أرباب العمل وبين قوة العمل المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات لكنه يعتقد بأن الصراع بين "البلوريتاريا" وهم العمال والطبقة الرأسمالية" وهي الجماعات التي تمتلك وسائل الإنتاج من موارد وتقنية ومصانع بتزايد وعي العمال ورفضهم للواقع المعاش حيث يقومون بثورة تنتهي بتحطم النظام الرأسمالي ويحل محله النظام الشيوعي الذي يعتبره النظام المثالي.

كما وضع ماركس في نظريته: "المادية الجدلية" بأن هناك وحدة لا تقبل الانفصال بين:

أ- أقوى الإنتاج: social forces المؤلفة من موضوعات الإنتاج الأرض، المناجم الغابات المواد الخام .

ب- أدوات الإنتاج (الفؤوس، المحاريث الآلات).

ت- علاقات الإنتاج وهي تلك العلاقات الاجتماعية بين الناس والروابط الاجتماعية التي يقتضيها الإنتاج ويستحيل بدونها.

ث- وحدة التحليل وحدة التحليل عنده هي أن القاعدة الاقتصادية أساس تشكيل البناء الاجتماعي وتطوره.

واعتبر ماركس المجتمع الإنساني وحدة الدراسة والتحليل. وقال بأن فهم المجتمع وتفسير

تطوره يقوم على افتراض أن القاعدة الاقتصادية هي أساس تشكيل البناء الاجتماعي وتطوره.

ويطلق على هاذين الجانبين نمط الإنتاج Mode production، وان علاقات الإنتاج تعتمد على ملكية وسائل الإنتاج Means of production وتعمل على تطوير قوى الإنتاج من خلال تقسيم العمل، وهذا التطور هو نقطة البدء في التغيير الاجتماعي لان هذا يحدث خلا في التوازن القائم بين قوى الإنتاج وعلاقات الإنتاج فمع تطور أدوات الإنتاج يتطور الإنسان أيضا فتمو مهاراتهم وقدراتهم<sup>1</sup>.

## 2.6. الاتجاهات السوسيولوجية الحديثة:

### نظرية التبادل الاجتماعي: Theory Exchange Social

التبادل الاجتماعي مفهوم يتعلق بالتغيرات الاجتماعية كعملية للتبادلات التفاعلية بين مختلف الأفراد، وهي في مضمونها تعتمد على تفسير السلوك بناء على ارتباط السلوك بالبناء الاجتماعي والثقافة، ويرجع الفضل في تطوير النظرية إلى جورج هومنز وتهدف إلى فهم البناء الاجتماعي من خلال تحليل العمليات الاجتماعية التي تحكم علاقات الأفراد والجماعات الاجتماعية تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي أن التفاعلات والتبادلات البشرية نوعا من السلوك الاجتماعي القائم على النتائج والمفهوم الأساسي لنظرية التبادل الاجتماعي هو التكلفة والمكافآت ما يعني أن مقارنات التكلفة والمكافأة تقود القرارات والسلوك البشري التكاليف هي ما سيتم بذله أو تحمله نتيجة للقرار، مثل الوقت والمال والجهد والمكافآت في النتائج الإيجابية

<sup>1</sup>دناقة أحمد، مطبوعة بيداغوجية بعنوان مدخل لعلم الاجتماع، موجهة لطلبة سنة أولى علم الاجتماع، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، المركز الجامعي افلو، الاغواط، 2021/2022، ص 49.

للتبادلات الاجتماعية لذلك، فإن الفكرة المقبولة عموماً هي أن الناس سيترحون التكاليف من المكافآت من أجل حساب القيمة.

يشير مفهوم التبادل الاجتماعي إلى تلك العملية التي يتم من خلالها تبادل القيم والأفكار، وذلك يتم على مستويين مستوى الوحدات الكبرى حيث يتم التفاعل بين الأشخاص من خلال الاستعانة بنماذج لتفهم وتقييم العلاقات داخل وخارج المؤسسة، ولقد قدم إمرسون مجموعة من الافتراضات التي تقوم عليها نظرية التبادل وتتلخص في ثلاث عناصر أساسية: أن الأفراد يسلكون بالطريقة التي تحقق لهم النفع والفائدة أن كل حدث ذو قيمة توجد به متغيرات قيمية تتزايد أو تتناقص حسب الحاجة التي ينطوي عليها ذلك الحدث أن المنفعة أو الاستفادة من الفاعل الاجتماعي تكون مشروطة بما يتحقق من نفع خلال عملية التبادل من ناحية أخرى وضع كل من هومانز وبلاو الافتراضات الأساسية لتلك النظرية، واهتموا بأثر دوافع الأفراد على أفعالهم، كما رأوا أن الصراع يتولد عندما يتوقع الفرد الحصول على المكافأة ولا يجد سوى العقاب، أما إذا ركز أخصائي العلاقات العامة على المؤسسة كوحدة للتحليل بافتراض أن توقعات المؤسسة تتفق مع توقعات الجمهور يحدث نوع من التفاهم الجمعي، كما أن دراسة أوضاع خبراء ومسؤولي العلاقات العامة بالمؤسسة يعد بمثابة خطوة أولية تسهم في نجاح إدارة

العلاقات العامة في القيام بدورها بفعالية من خلال تحديد آليات التعامل بين الأطراف المتضمنة في الأنماط والمستويات المختلفة للتعاملات والعلاقات<sup>1</sup>

### نظرية الإدارة العلمية ( فريدريك تايلور ):

ظهرت الإدارة العلمية في وقت شهدت فيه الولايات المتحدة تطورا في أساسها الاقتصادي وكان هذا التطور نتيجة منطقية لتوفر مجموعة من العوامل المساعدة من ذلك اتساع السوق الداخلي وزيادة أسواق التصدير وكذا توفر الموارد الطبيعية وعدد الأفراد العاملين، كما ساعدت الاختراعات العلمية وتطور التكنولوجيا في النهضة الصناعية، ولكن بالرغم من هذه التطورات الهامة وما صاحبها من ظروف مساعدة فقد كان التبذير وتذبذب الإنتاجية من أهم ميزات المؤسسات الصناعية في تلك الفترة. في ظل هذه الظروف ظهرت حركة الإدارة العلمية، ويعتبر فريدريك تايلور (1856-1915) رائد هذه المدرسة، وأول من حدد معالمها ومبادئها، ركزت نظرية الإدارة العلمية على الدراسة العلمية لأسلوب العمل عن طريق استخدام أدوات دراسة الحركة والزمن والتي تقوم بتبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن والتخلص من الحركات الزائدة، وتحديد الوقت اللازم لكل حركة.

وعليه فأساس الإدارة العلمية هو أن النشاط الإنساني يمكن تحليله وقياسه والرقابة عليه

بوسائل تشبه تلك المستخدمة في العلوم الطبيعية.

<sup>1</sup>بداني أمينة نزيهة، محاضرات في الاتجاهات الحديثة في العلاقات العامة، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص الاتصال والعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة أحمد زبانة، غليزان، 2022-2023، ص 13.

كما أكدت النظرية على مبدأ الرشد والعقلانية للأفراد، وعليه فقد رأت في الحوافز أسلوب تضمن من خلاله المنظمة قيام العمال بأداء عملهم بشكل أفضل، فيما أن العامل رجل اقتصادي فإن قراراته تتسم بالعقلانية، وهذا يعني أن ما يدفعه للعمل هو الحصول على أكبر عائد مادي من ورائه؛ لذلك فإنه بالإمكان العمل على زيادة إنتاجية الأفراد، بربط هذه الإنتاجية بنظام سليم للأجور التشجيعي.

كان " تايلور " يهدف من وراء تطبيق نظام الحوافز إلى رفع مستوى الأداء وبالتالي زيادة الربح والذي يعتبر الهدف الرئيسي للمنظمة؛ فمضاعفة الجهد يؤدي إلى تخفيض سعر التكلفة، وبالتالي سعر البيع وهذا يعود على العامل بزيادة أجره بنسبة قد تصل إلى 30% عن الأجر السابق ويعود على أفراد المجتمع بالنفع حيث يقبلون على الإنتاج طالما أنه بسعر منخفض، ويعود على المنظمة بزيادة أرباحها، وهذا ما يبعث الطمأنينة بجميع الأطراف"

تولي نظرية الادارة العلمية عنصر التدريب أهمية بالغة، نظرا للدور الذي يلعبه في تحسين أداء العمال، حيث إذا ما درب العامل على طريقة الأداء الصحيحة فلا شك أن ذلك يقضي على الإبطاء في العمل.

كما قام تايلور بتقسيم مكونات العمل إلى مجموعة من الحركات، وحساب الزمن اللازم لأدائها، ليتم فيما بعد تدريب الأفراد على الأداء بأدق التفاصيل وأصح الطرق، وذلك من شأنه أن يرفع من كفاءة المورد البشري مما ينعكس على عملية الأداء ويزيد في الإنتاجية.

إضافة إلى أن هذه النظرية ووعيا منها بضرورة التدريب، واعتقادا منها أن المنظمة نظام مغلق لا يتبادل التأثير والتأثر مع البيئة الخارجية، فهي تعتبر تدريب الأفراد عملية داخلية هامة يجب القيام بها، حيث أنه إذا كانت هذه النظرية تسعى إلى اكتشاف أفضل الأساليب الواجب اتباعها لرفع كفاءة العمل والإنتاج، فإن عملية التدريب الداخلي تعتبر جزءا لا يتجزأ من هذه العملية.

بالرغم من الإشارة إلى أن النجاح الذي حققته نظرية الإدارة العلمية في زيادة الإنتاجية كان خاصة في السنوات الأولى من ظهورها، غير أنها لا تزال تطبق في منظماتنا في الوقت الراهن. " بشكل أو بآخر، من خلال تبني بعض أفكارها وخاصة تلك المتعلقة بالتنظيم والموارد البشري؛ ولكن بالرغم من ذلك فقد واجهت العديد من الانتقادات من بينها:

- إهمال روح الجماعة والاعتماد على التقسيم الفردي للعمل وقصر دور الفرد على التنفيذ والإدارة على التفكير حيث قال "تاييلور" في حديثه للعمال " أنتم هنا ليس للتفكير".
- تجريد العامل من كل إحساس بالاستقلالية اتجاه الأوامر من أعلى إلى أسفل.
- إغفال للجوانب الإنسانية للفرد العامل واعتباره كأداة إنتاج.
- إجبار الأفراد على الالتزام بوظائفهم بالطريقة المحددة، وبهذا يتم حرمانهم من القيام بأي مبادرة أو فسخ المجال للإبداع.



- نظام الأجر بالقطعة والذي يسبب الإجهاد، بسبب إغراء العمال على العمل لفترات طويلة مما ينعكس على صحتهم<sup>1</sup>.

### 7. النماذج النظرية لممارسة العلاقات العامة:

يعد جيمس جرونج أكثر باحثي العلاقات العامة الذين عرفوا العلاقات العامة في ضوء سلوك المنظمة، واقترح "جرونج وهانت مفهوما نظريا لكيفية ممارسة العلاقات العامة على مستوى المنظمة، وهذا المفهوم يقوم على الربط بين متغيرين هما:

#### اتجاه الاتصال وتأثير الاتصال:

ونتج عن الربط بين هذين المتغيرين أربعة نماذج توضح طبيعة ممارسة العلاقات العامة في المنظمات المختلفة، وفي تقديرنا أن هذه النماذج من أفضل التحليلات التي لخصت مفهوم وطبيعة الاتصال داخل المنظمات، وتعطي هذه النماذج المختلفة حدوداً واضحة للاستخدام الأمثل لوظيفة العلاقات العامة، في مختلف المؤسسات العامة والخاصة أو التجارية والخدمية، مما يزيد من أهمية هذه الوظيفة وتطبيقها بشكلها العلمي داخل المؤسسات المختلفة، ومن أهم النماذج التي أوردها جرونج ما يلي:

<sup>1</sup> أمال علي موسى، الإدارة العلمية > <https://elearning.centre-univ-mila.dz> تاريخ النخول: 15 ماي 2024

## نماذج اتجاه الاتصال:

## أ. نموذج المؤسسة الصحفية:

ويعد هذا النموذج أول النماذج التي ظهرت في تاريخ العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان الهدف الأساسي لتطبيق ذلك النموذج هدف دعائي تسعى من خلاله المؤسسة الى الانتشار، ولقد ظهر ذلك النموذج في نهايات القرن التاسع عشر حيث كانت المؤسسات الصحفية تهدف الى كسب القراء والمعلنين . كما استخدمته المؤسسات المختلفة بهدف ضبط سلوك الجماهير الداخلية والخارجية، ويتميز ذلك النموذج بالتدفق الأحادي الاتجاه من المؤسسة للجمهور فقط دونما اهتمام بالتغذية المرتدة او رجع الصدى وكان استخدام الابحاث بهدف القياس غير الرسمي لردود افعال الجمهور نحو المؤسسة إذا ما استدعى الأمر . ولم يكن اعلام الجمهور بالحقائق كاملة ضروري بالنسبة للمؤسسة.

## ب. نموذج الإعلام العام Public Information

اما نموذج اعلام الجمهور فلقد ظهر في بداية القرن العشرين . وكان هدفه الرئيسي نشر وبت المعلومات بهدف تحسين سمعة المؤسسة، ويتدفق الاتصال على مرحلتين، حيث ترسل المؤسسة رسائلها الاتصالية للجمهور عن طريق إدارة العلاقات العامة وتتلقى رجع الصدى، وهدف الاتصال هنا الاقناع العلمي "بحيث توظف مناهج واساليب العلوم الاجتماعية لزيادة المقدرة الاقناعية للجهود الاتصالية للعلاقات العامة، وتلعب الابحاث دورا مركزيا في هذا النموذج حيث يستخدم لتحديد الاهداف والآراء والتفاعل بين المؤسسة وجمهورها والاهم من ذلك

تستخدم لتحديد فعالية الجهود التنظيمية للعلاقات العامة داخل وخارج المؤسسة فيما يتعلق بتشكيل الآراء والاتجاهات وحماية سمعة المؤسسة والصورة الذهنية الخاصة بها.

ويعمل نموذج اعلام الجمهور على توظيف الصحفيين في المؤسسة الإمداد الجمهور بالمعلومات الدقيقة شريطة ان تكون تلك المعلومات منتقاة، ويتضمن ذلك النموذج اتصالا احادي الاتجاه من المؤسسة للجمهور ولكن به جزء من الاتصال المتماثل، حيث تحرص المؤسسة على نوعية المعلومات التي يجب ان تنتقل الى الجمهور دون غيرها، وان لم تعير الاهتمام الكافي لاستجابة الجمهور وهنا تصبح مصالح المؤسسة الهدف الرئيسي من عملية الاتصال<sup>1</sup>.

### نماذج تأثير الاتصال:

#### أ. النموذج غير المتوازن:

يكون الاتصال في هذا النموذج في الاتجاهين أي من المؤسسة إلى الجماهير و العكس، ولكنه يسعى إلى خدمة أهداف و مصالح المؤسسة في المقام الأول، لذلك وصف بغير المتوازن، و يطلق على هذا النموذج كذلك "الاتصال الإقناعي" لأنه يوظف نماذج العلوم الاجتماعية لزيادة القدرة الإقناعية للرسالةتويقوم العاملون في العلاقات العامة وفقا لهذا النموذج بالتعرف على اتجاهات الجماهير من خلال استطلاعات الرأي و المقابلات و مناقشة

<sup>1</sup>خالد عبد الحق، دعاء محمود عبد العال عبد الراضي، اخلاقيات العلاقات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2023، ص ص 285- 286 .

الجماعات المركزة ، Focus groupe وذلك لتصميم برامج للعلاقات العامة تحظى بدعم الجماهير الرئيسية للمؤسسة.

والمؤسسة تسعى من وراء هذا إلى إقناع الجماهير بسياساتها وجعلها تتكيف معها، وهدف العلاقات العامة هو تغيير اتجاهات رأي الجماهير على المدى القصير، لذلك ينطبق هذا النموذج على المؤسسات الإدارية.

### ب. النموذج المتوازن:

يعد هذا النموذج تطورا السابقة، فهو لا يتوقف على سعي المؤسسة إلى جعل الجماهير تتكيف معها، ولكنه يذهب إلى أن المؤسسة نفسها يجب أن تتكيف مع البيئة الخارجية بما فيها الجماهير الفاعلة تجاه المؤسسة.

وفقا لهذا النموذج يجب على المؤسسة وجماهيرها أن يكون لكل منهما الاستعداد للتكيف مع الآخر، ويكون للمؤسسة الاستعداد والقابلية للتغيير وفقا للمتطلبات البيئية الخارجية، لذلك يركز النموذج المتوازن على بناء علاقات استراتيجية مع الجماهير تعتمد على الفهم المتبادل والاتصال الفعال في اتجاهين، بدلا من الاعتماد على استراتيجيات الإقناع في اتجاه واحد. وينطبق هذا النموذج في المؤسسات ذات المنفعة العامة، وهو يوضح الدور الحقيقي المنوط بوظيفة العلاقات العامة في أفضل صورها، وتطبيق هذا النموذج يمكن إدارة العلاقات العامة من القيام بمهمتها الأساسية والتمثلة في تحقيق التفاهم والانسجام بين المؤسسة وجماهيرها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>أباشوشي كزنة، مطبوعة بيداغوجية في مقياس إدارة العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57.

### خلاصة الفصل الثاني

وفي هذا السياق، نستخلص أن العلاقات العامة من الوظائف الهامة التي تعمل في المؤسسات والتي لا يمكن تنظيم العمل بدونها خاصةً في الشركات التسويقية، وتقوم على أسس ومبادئ لا بد من اتباعها حتى تسير الخدمة على أكمل وجه وتحقيق النجاح المراد للمؤسسة .

# الفصل الثالث

## الأمن السيبراني في المؤسسة

**تمهيد**

يعد الأمن السيبراني بمثابة عملية لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج من الهجمات الرقمية، وتهدف هذه الهجمات عادة إلى الوصول إلى المعلومات الحساسة أو تغييرها أو تدميرها، وذلك بغرض الاستيلاء على المال من المستخدمين أو مقاطعة العمليات المعادية.

## 1) مفاهيم حول الأمن السيبراني

## 1.1. تعريف الأمن السيبراني:

قدمت وزارة الدفاع الأمريكية "البنتاغون" تعريفاً دقيقاً لمصطلح الأمن السيبراني، فاعتبرته جميع الإجراءات التنظيمية اللازمة لضمان حماية المعلومات بجميع أشكالها المادية والإلكترونية، من مختلف الجرائم: الهجمات، التخريب، التجسس والحوادث ".  
ويمكن تعريف الأمن السيبراني، أيضاً بأنه أمن الشبكات والأنظمة المعلوماتية والبيانات والمعلومات والأجهزة المتصلة بالإنترنت. وعليه؛ فهو المجال الذي يتعلق بإجراءات ومقاييس، ومعايير الحماية المفروض اتخاذها، أو الالتزام بها، لمواجهة التهديدات، ومنع التعديات، أو للحد من آثارها في أقصى وأساء الأحوال، ويرتبط هذا الأمن، ارتباطاً وثيقاً، بأمن المعلومات، فالوصول إلى هذه الأخيرة أو بثها أو الإطلاع عليها والمتاجرة بها، أو تشويهاها أو استغلالها، هو ما يقف غالب الأحيان، وراء عمليات الاعتداء على الشبكات وعلى الانترنت شكل أكثر<sup>1</sup>.

يعرف الأمن السيبراني بأنه أمن الشبكات والأنظمة المعلوماتية والبيانات والمعلومات والأجهزة المتصلة بالانترنت وعليه فهو المجال الذي يتعلق بإجراءات ومقاييس ومعايير

<sup>1</sup> فارس محمد العمارات، الأمن السيبراني المفهوم وتحديات العصر، مرجع سبق ذكره، ص19



الحماية المفروض اتخاذها، أو الالتزام بها لمواجهة التهديدات، ومنع التعديات، أو على الأقل الحد من آثارها .

فريتشارد كمرر Richard A.Kemmerer يعرف الأمن السيبرانية بأنه: عبارة عن وسائل دفاعية من شأنها كشف وإحباط المحاولات التي يقوم بها القرصنة .

بينما عرفه إدوارد أمورسو Edward Amorso على أنه: وسائل من شأنها الحد من خطر الهجوم على البرمجيات أو أجهزة الحاسوب أو الشبكات وتشمل تلك الوسائل الأدوات المستخدمة في مواجهة القرصنة وكشف الفيروسات ووقفها ... إلخ.

وبحسب تعريف الإتحاد الدولي للاتصالات في تقريره حول اتجاهات الإصلاح في الاتصالات للعام 2010-2011، هو مجموعة من المهمات مثل تجميع وسائل وسياسات وإجراءات أمنية، ومبادئ توجيهية، ومقاربات الإدارة المخاطر وتدريبات وممارسات فضلي وتقنيات يمكن استخدامها لحماية البيئة السيبرانية وموجودات المؤسسات والمستخدمين وتهدف الحماية إلى جعل المعتدين يجمعون عن خطتهم، أو منعهم من تحقيقها، وإلى ضمان حد مقبول من الأخطار، وذلك عبر وضع خطة تتلاءم والمحيط التقني البشري التنظيمي والقانوني<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> إسماعيل زروقة، الفضاء السيبراني والتحول في مفاهيم القوة والصراع، مجلة العلوم القانونية والسياسية، الجزائر،

## 2.1. نشأة الأمن السيبراني

إن قضية أمن وحماية المعلومات تعتبر من أهم قضايا العصر - عصر الثورة الصناعية الرابعة - حيث أصبح نجاح أي مؤسسة يعتمد بشكل كبير على ما تمتلكه من معلومات ، لكن العديد من المعلومات والأنظمة والبنى التحتية المتصلة بالشبكات عرضة للخطر بين الحين والآخر، حيث تواجه بأنواع شتى من الخروقات للمعلومات ، كما تتعرض الأنشطة إجرامية هاكرز تعطل خدماتها وتدمر ممتلكاتها، وتختلف هجمات الهاكرز من جهة الأخرى ومن مكان لآخر ومن زمن إلى لآخر مستخدمة أدوات وآليات اختراق متجددة ومتطورة طول الوقت وهذا يؤكد على أهمية الأمن السيبراني وذلك للحفاظ على أمن وسلامة الوطن والمواطنين وقد أدت نهاية الحرب الباردة إلى بروز العديد من التحديات والتهديدات التي لم يشهدها المجتمع الدولي من قبل، والتي تعرف بالتهديدات العابرة للحدود التي لا تعترف لا بالحدود أو السيادة الوطنية أو فكرة الدولة القومية، الأمر الذي أدى إلى حدوث تحولات في حقل الدراسات الأمنية والإستراتيجية وكذلك على مستوى الممارسة السياسية. ومع انفجار الثورة المعلوماتية ودخول العصر الرقمي خاصة في القرن الحادي والعشرون وما نتج عنه من تداعيات عديدة بسبب ظهور تهديدات وجرائم سيبرانية أصبحت تشكل تحدياً كبيراً للأمن القومي وكذلك الدولي، لدرجة أن العديد من الباحثين اعتبر الفضاء السيبراني بمثابة المجال الخامس في الحروب بعد البر والبحر والجو والفضاء، وهو ما وجود ضمانات أمنية ضمن هذه البيئة الرقمية، تبلورت بشكل أساسي في ظهور الأمن السيبراني

cyber security كبعد جديد ضمن أجندة حقل الدراسات الأمنية وقد اكتسب اهتمامات العديد من الباحثين في هذا المجال.

وقد نشأ مفهوم الأمن السيبراني في عام 1972 إذ أنه كان مجرد فكرة نظرية في ذلك الوقت واستمرت النقاشات والتحليلات خلال فترة السبعينيات إلى أن ظهر الأمن السيبراني كمفهوم فعلي قابل للتطبيق. ومع ازدياد الاعتماد على أجهزة الكمبيوتر ونمو الشبكات وانتشارها، ازدادت المناقشات حول أمن الكمبيوتر وأهميته ما بين عام 1972-1974م، وكان من الضروري تحديد نقاط الضعف، لذا أقرت الحكومات بأهمية الأمن الإلكتروني، وأن الوصول غير المصرح به إلى البيانات والأنظمة يمكن أن يكون له عواقب كارثية. أثير الخندق 2021 فقد ارتبط ظهور الأمن السيبراني بظهور الهجمات السيبرانية والتي حدثت بسبب عاملين أساسيين:

الأول: استحداث أجهزة الكمبيوتر في منتصف الخمسينيات من القرن المنصرم كأداة لمعالجة، أرفقه تضافر جهود عدد من الشركات الخاصة والعامة Digital وحفظ المعلومات رقمياً وذلك لتسهيل المهام الموكلة له، وقد تطور، (CPU ) توج بتطوير وحدة المعالجة المركزية ذلك بصورة جذرية في العقود اللاحقة، حتى أصبح جهاز الكمبيوتر أساساً في عمل الكثير المؤسسات من الخاصة والعامة، فضلاً عن الحياة اليومية.

الثاني: ظهور الشبكة العنكبوتية الانترنت والذي أحدث انقلاباً مثيراً في حياة البشرية من خلال التواصل ونقل المعلومات بسرعة فائقة، وقد سارعت الدول في وتيرة استخدام

الكمبيوتر لتحقيق قفزات نوعية في المجال الأمني والعسكري في مطلع التسعينيات من القرن المنصرم، وذلك حتى أطلق البعض عليها مصطلح الحرب السيبرانية الباردة أو سباق التسلح السيبراني<sup>1</sup>.

### 3.1. خصائص الأمن السيبراني

للأمن السيبراني مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من المجالات، أهمها:

#### 1. الثقة وعدم الثقة:

يمتلك جدار الحماية الخاص بنظام الأمن السيبراني بما يشبه مرشح إلكتروني لنوع وطبيعة البرامج والتقنيات المسموح بتفعيلها، بحيث يسمح بمرور البرامج التي بالفعل تمتلك الثقة من المستخدم وكذلك المتجر الإلكتروني وتم التأكد من أمان استخدامها، ومنع البرامج الخبيثة من التطفل أو استغلال الثغرات يمكن ترجمة فلسفة أمن المعلومات في هذه النقطة كون الأمن السيبراني يتعامل مع كافة البرامج كونها برامج غير جديرة بالثقة، حتى يتم السماح لها من قبل المستخدم والتأكد من أمانها من خلال مصداقيتها في المتاجر الإلكترونية، فيسمح بمرور ما تم التأكد من سلامته، ويمنع المصادر المجهولة من اختراق النظام.

<sup>1</sup> محمد المصطفى جعفر جاسم - لقاء كريم فرحان، الأمن السيبراني في العراق، بحث مقدم لنيل من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في قسم العلوم المالية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة بابل، 2023، ص 8\_9

## 2. الحماية من التهديدات الداخلية:

واحدة من أهم خصائص الأمن السيبراني هو حماية الجهاز من التهديدات الداخلية والتي قد تتم بناء على قلة ثقافة المستخدم أو جهله بمجال أمن المعلومات وفيه قد يقوم بالسماح ببرامج مجهولة المصدر أن يتم تفعيلها أو أن يقوم باستخدام أدوات تمس أمنه الشخصي أو حساسية مشاركة ما يملكه من معلومات، أو تحتوي الأدوات التي يقوم باستخدامها بفيروس خبيث لا يجب أن يحتوي نظامه عليه، حينها يقوم الأمن السيبراني بسرعة تنبيه الفرد أو المؤسسة بالخطر التي تواجهه ويقوم بمنع حدوث هذا الإجراء في أسرع وقت.

## 3. الحماية من التهديدات الخارجية:

تمثل خاصية الحماية من التهديدات الخارجية أهم صفات الأمن السيبراني، حيث يتم فيها بناء جدار الحماية قادر على تصفية المخاطر الخارجية التي يسفر عنها التعامل مع العالم الرقمي، بداية من مخاطر الرسائل الإلكترونية الخطرة أو الروابط الخبيثة أو الفيروسات أو معالجة الضعف في النظام أو الثغرات التي قد يستغلها طرف ثالث في السيطرة والتحكم.

## 4. رؤية شاملة:

تقوم الأدوات الخاصة بالأمن السيبراني على منح مستخدميها أفراد كان أو شركات- رؤية شاملة على ما يحتويه أنظمتهم من نقاط قوة وضعف، بحيث يمكنهم معرفة الثغرات

التكنولوجية والعمل على حلها بأسرع وقت، مع منحهم اقتراحات تخص الطريقة المثالية لمنع تكراره مرة أخرى.

#### 5. مراقبة مستمرة:

يقوم الأمن السيبراني على خاصية المراقبة المستمرة، حيث لا تقوم جدار الحماية الخاص به بالعمل لمرة واحدة أو في ساعات معينة، بل النظام يعمل طوال الوقت بهدف اكتشاف أي خلل بمجرد وجوده والعمل على سرعة إصلاحه ومنعه من إحداث أي ضرر والحفاظ على أمن المعلومات والأمن الخاص بالمستخدم لأطول فترة ممكنة.

#### 6. الامتثال للسياسات والقوانين:

الهدف من الأمن السيبراني في المقام الأول هو الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى مكافحة الفيروسات الضارة بجميع أنواعه، ولكي يتم تحقيق هذا الهدف بفعالية لا يجب أن يتم استغلال الصلاحيات التي تمنح لمحترفيه في سبيل اختراق القاعدة التي من أساسها تم إنشائه.

لذلك تعد خاصية الامتثال للقوانين والسياسات التشريعية الخاصة بأمن المعلومات واحدة من أهم خصائص الأمن السيبراني، حيث لا يتاح لمصادر خارجية الإطلاع عما يتم مشاركته من معلومات وبيانات حساسة، أو إساءة استغلالها بأي صورة ممكنة، وتتنوع هذه القوانين طبقاً لنوع وطبيعة المجال الذي يتم فيه تطبيق الحماية السيبرانية .

## 7. التنوع:

يجب أن يمتلك النظام الخاص بالأمن السيبراني حلول مجموعة تتعلق بالتعامل مع التهديدات السيبرانية، بحيث لا يكون النظام مفعّل للحماية من نوع معين من التهديدات والسماح بأخر، بل عليه أن يحلل ويكتشف ويتعامل ويمنع كل أنواع الهجمات الممكنة والتي تشكل تهديدًا على سلامة وأمن المعلومات<sup>1</sup>.

## (2) أنواع وعناصر وأهمية وأهداف الأمن السيبراني

## 1.2. أنواع الأمن السيبراني

للأمن السيبراني أنواع مختلفة هي:

- **أمن الشبكات Network Security** وفيه يجري حماية أجهزة الحاسوب من الهجمات التي قد يتعرض لها داخل الشبكة وخارجها، ومن أبرز التقنيات المستخدمة لتطبيق أمن الشبكات جدار الحماية الذي يعمل واقياً بين الجهاز الشخصي والأجهزة الأخرى في الشبكة، بالإضافة إلى أمن البريد الإلكتروني أمن التطبيقات Application Security وفيه يجري حماية المعلومات المتعلقة بتطبيق على جهاز الحاسوب، كإجراءات وضع كلمات المرور وعمليات المصادقة، وأسئلة الأمان التي تضمن هوية مستخدم التطبيق.

<sup>1</sup><https://www.e3melbusiness.com/blog/cyber-security>

- **الأمن السحابي Cloud Security** تعرف البرامج السحابية بأنها برامج تخزين البيانات وحفظها عبر الإنترنت، ويلجأ الكثير إلى حفظ بياناتهم عبر البرامج الإلكترونية عوضاً عن برامج التخزين المحلية مما أدى إلى ظهور الحاجة إلى حماية تلك البيانات، فتعنى البرامج السحابية بتوفير الحماية اللازمة لمستخدميها.
- **الأمن التشغيلي (Operational Security)** وهو إدارة مخاطر عمليات الأمن السيبراني الداخلي وفيه يوظف خبراء إدارة المخاطر لإيجاد خطة بديلة في حال تعرض بيانات المستخدمين لهجوم إلكتروني، ويشمل كذلك توعية الموظفين وتدريبهم على أفضل الممارسات لتجنب المخاطر.

## 2.2. عناصر الأمن السيبراني

حتى يتحقق الهدف من الأمن السيبراني، لا بد من توفر مجموعة من العناصر مع بعضها البعض لتكتمل الدور في ذلك، ومن أهم أبعاد وعناصر الأمن السيبراني:

1. **التقنية: technologie** تشكل التكنولوجيا والتقنية دوار في غاية الأهمية في حياة الأفراد والمنظمات، حيث توفر الحماية الفائقة لهم أمام الهجمات السيبرانية، وتشتمل حماية الأجهزة بمختلف أشكالها الذكية والحاسوبية والشبكات بالاعتماد على جدران الحماية واستخدام البرامج الضارة ومكافحة الفيروسات وغيرها.
2. **الأشخاص: People** يستوجب الأمر لزوماً على الأشخاص من مستخدمي البيانات والأنظمة في منشأة ما استخدام مبادئ حماية البيانات الرئيسية كتحديد كلمة مرور



قوية، وتفاذي فتح الروابط الخارجية والمرفقات عبر البريد الإلكتروني، إلى جانب القيام بعمل نسخ احتياطية للبيانات.

3. الأنشطة والعمليات: Process يتم توظيف الأشخاص والتقنيات للقيام بالعديد من العمليات والأنشطة وتسييرها بما يتماشى مع تطبيق أسس الأمن السيبراني والتصدي لهجماتة بكل كفاءة<sup>1</sup>.

### 3.2. أهداف الأمن السيبراني

أصبح الأمن السيبراني من إحدى أهم الأولويات التي تهتم بها أطراف المجتمع كافة، في الوقت الذي أصبح فيه الإنترنت أحد الضرورات الحيوية لكل من الأفراد والحكومات والمؤسسات والمنظمات، ومن ثم أصبح هناك أهمية وجود حماية من أي عمليات اختيال عبر الإنترنت أو سرقة الهوية، إلى جانب حماية معلوماتهم المالية التي في حال أخت ارقها فإنها تؤثر على الوضع المالي لديهم، في الوقت الذي تعاني فيه تلك الجهات من العديد من التحديات منها محدودية الموارد وضعف في مهارات الأمن السيبراني، ومن ثم أن العمل على رفع الوعي في آلية استعمال الإنترنت وحماية أنظمة الحاسوب يساعد على توافر بيئة آمنة للإنترنت.

يمكن تحديد إحدى أهم أهداف الأمن السيبراني كالاتي:

<sup>1</sup><https://elearning.univ-djelfa.dz/mod/resource/view.php?id=23205>

**الهدف الأول:** وهو السرية التي تساعد على ضمان الوصول للمعلومات من هم

مخولين لذلك فقط، ومن ثم يمكنهم تلقي أو تغيير أو إدارة المعلومات بحرية.

**الهدف الثاني:** وهو النزاهة التي تضمن أن من يستطيع الدخول والوصول إلى

المعلومات هم الأشخاص المصرح لهم فقط، ومن ثم يستطيعون العمل على إجراء أي

تغييرات في النظام.

**الهدف الثالث:** هو توافر النظام والمعلومات التي يديرها النظام ومشغليه مما يضمن

أن الكيانات المرخص لها فقط يمكنها الوصول إلى المعلومات أو الموارد المخزنة أو

المستخدمة في البنية التحتية للمؤسسات وتفسيرا إلى ما سبق، فإن تلك الأهداف التي قام

عليها الأمن السيبرانية نابعة من الأهمية القائمة على مدى اعتمادية الحكومات

والمؤسسات العسكرية والشركات والمؤسسات المالية والطبية وغيرهم على استخدام أجهزة

الكومبيوتر والشبكات العنكبوتية في جمع ومعالجة وتخزين كميات هائلة من البيانات ولا

سيما أن تلك البيئة تمتاز في حساسية البيانات فيما يتعلق بالملكية الفكرية أو معلومات

أمنية أو شخصية أو بيانات مالية، ومن ثم فإن دخول أشخاص غير مخولين إلى تلك

المعلومات له عواقب وأثار وخيمة.

وقد تزايدت تلك المخاطر بالتزامن مع بدء الشركات والمؤسسات بالاعتماد على

استخدام الإنترنت في نقل المعلومات فيما بينها، لذا قد تزايد مدى الحاجة إلى حماية تلك

الشركات والمؤسسات تزامناً مع ارتفاع خطر الهجمات الإلكترونية، بل أصبحت الهجمات

الإلكترونية والتجسس الرقمي يمثلان أكبر تهديد للأمن القومي لأي دولة، بل إنه فاق خطر الإرهاب.

**الهدف الرابع:** وهو الحماية التي تهدف بشكل رئيس إلى الحفاظ على أنظمة التقنيات التشغيلية بالأصعدة كافة ومكوناتها من أجهزة وبرمجيات من أي اختراقات من جهات خارجية، إلى جانب حماية الخدمات وما تحويه من بيانات.

**الهدف الخامس:** وهو القدرة على التصدي لأي هجمات أو حوادث تمس أمن المعلومات الهادفة إلى اختراق الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع العام والخاص.

**الهدف السادس:** وهو العمل على توفير بيئة آمنة للفئات جميعها المعرضة للهجمات السيبرانية للوصول لمستوى موثوق من الأمان في إجراء التعاملات في مجتمع المعلومات.

**الهدف السابع:** وهو رفع جاهزية البنية التحتية للتصدي لأي هجمات إلكترونية يحتمل أن تتعرض لها بشكل مفاجئ.

**الهدف الثامن:** وهو العمل على توفير المتطلبات الأساسية اللازمة للحد من المخاطر والجرائم الإلكترونية التي تستهدف المستخدمين وتقليل أثرها عند التعرض لأي هجمات .

**الهدف التاسع :** وهو العمل على التخلص من أي نقاط ضعف يمكن أن تكون بمثابة ثغرات في أنظمة الحاسب الآلي والأجهزة المحمولة باختلاف أنواعها، ومن ثم فإن

الأمن السيبراني يهدف إلى الثغرات في أنظمة أمن المعلومات، إلى جانب مقاومة رفع قدرت الجهات المختلفة على رصد البرمجيات الخبيثة تهدف إلى إلحاق إضرار بالغة للمستخدمين.

**الهدف العاشر:** وهو القدرة على اتخاذ التدابير جميعها اللازمة لحماية المواطنين والمستهلكين على حد سواء من المخاطر المحتملة في مجالات استخدام الإنترنت المختلفة، وتدريبهم على آليات مواجهة التحديات المرتبطة باختراق التقنية يقصد الضرر بمعلوماتهم الشخصية أو حتى الإلتلاف أو بقصد السرقة<sup>1</sup>.

## 4.2. أهمية الأمن السيبراني

إن من أهم أسباب الحاجة إلى أمن السيبراني هو الدعوة إلى إطار تشريعي وقانوني وتنظيمي يتناسب مع التحديات التي يواجهها المجتمع أو المنظمات أو الأفراد وهي الحاجة إلى الاتصال بأنظمة الاتصال والإنترنت و عدم القدرة على عزل الأجهزة عن الشبكات المحلية وشبكات المنطقة الواسعة لأفرادها لتوفير المعلومات واعتماد المؤسسات المختلفة على توافر المعلومات مع زيادة التطور التكنولوجي وزيادة الشبكات يزيد من متطلبات وتحديات هذه المؤسسات وصعوبة السيطرة على المخاطر أو تعقب المجرمين ومعاقبتهم : بسبب استخدام الإنترنت، فليس لقرب الاتصال حدود جغرافية، حيث يتيح الفرصة للاختراق الحدود المكانية، بالإضافة إلى النمو المطرد في الاستخدام والتطبيقات الإلكترونية، وظهور

<sup>1</sup>فرح يحيى زعاترة، التهديدات السيبرانية على الأمن القومي الأمريكي، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2023،

التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت والحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية التي تتطلب بيئة معلومات آمنة. وتتلخص فيما يأتي:

1. يتطلب اتصالاً بأنظمة الاتصال والإنترنت ولا يمكنه عزل الجهاز عن شبكة المحلية و الواسعة المطلوبة.

2. اعتماد المؤسسات المختلفة على توافر المعلومات، مما يزيد مع زيادة التطور التكنولوجي والطلب على هذه المؤسسات .

3. صعوبات في مواجهة الأخطار ومكافحتها أو تعقب المجرمين ومعاقبتهم، بسبب عدم وجود حدود جغرافية عند استخدام الإنترنت والاتصالات الإلكترونية، حيث أنها تتيح الفرصة لاختراق الحدود المكانية.

4. يتطلب النمو المطرد للاستخدام والتطبيقات الإلكترونية وظهور التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت والحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية بيئة معلومات آمنة.

5. يشمل الأمن السيبراني تطوير إجراءات لمنع الاستخدام غير السلمي للفضاء السيبراني والتهديدات التي يشكلها للأمن العالمي والبنية التحتية للمعلومات. وهكذا

أصبح الأمن الوطني جزءاً من الأمن الجماعي.

6. أصبحت قضية أمن الشبكات قضية دولية، سواء من حيث آليات واستراتيجيات

الأمن، مما يتطلب إستراتيجية مرنة تتكيف مع التغيرات المستمرة في مقابل المخاطر

المتزايدة باستمرار<sup>1</sup>.

### 3) أبعاد ومخاطر وتحديات الأمن السيبراني

#### 1.3. أبعاد الأمن السيبراني

##### أولاً: الأبعاد العسكرية

تنشأ أهمية الأمن السيبراني في هذا البعد من خطورة الهجمات السيبرانية والاختراقات التي تؤدي إلى نشأة الحروب والصراعات المسلحة، واختراقات أنظمة المنشأة النووية، وما قد يحدث عنها من تهديدات لأمن الدول والحكومات ويؤدي إلى كوارث.

##### ثانياً: الأبعاد السياسية

تقوم الأبعاد السياسية للأمن السيبراني على أساس حماية نظام الدولة السياسية وكيانها، حيث يمكن أن تستخدم التقنيات في بث معلومات وبيانات قد يحدث من خلالها زعزعة إستقرار أمن الدول والحكومات حيث تصل بسرعة فائقة إلى أكبر شرائح من المواطنين بغض النظر عن صحة البيانات والمعلومات التي يتم نشرها.

<sup>1</sup>قطاف سليمان، الأمن السيبراني والمضامين المفاهيمية المرتبطة به، ب ب، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، 02 العدد، 19-08-2022، ص 43.

**ثالثاً: الأبعاد الاقتصادية**

يرتبط الأمن السيبراني ارتباطاً وثيقاً بالحفاظ على المصالح الاقتصادية لكل الدول فالتأثير وثيق بين الاقتصاد والمعرفة فأغلب الدول تعتمد في تعزيز اقتصادها وازدهارها على إنتاج وتداول المعرفة والمعلومات على المستويات، مما يبرر الدور الخطير للأمن السيبراني في حماية الاقتصاد من السرقة والملكية الفكرية.

**رابعاً: الأبعاد القانونية**

ترتبط الأنشطة المختلفة التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات بالقوانين، ومن ظهور المجتمع قوانين جديدة التي تعد البيئة التنظيمية التشريعية المنظمة لحماية هذا المجتمع وحفظ الحقوق فيه بكافة ما يتضمن من أبعاد ويقوم الأمن السيبراني في هذا البعد على حماية المجتمع المعلوماتي ويساعده في تطبيق وتنفيذ هذه القوانين والتشريعات<sup>1</sup>.

**2.3. تهديدات الأمن السيبراني وتحدياته**

قبل التطرق إلى مخاطر حوادث الأمن السيبراني لابد أن نتطرق لأهم التهديدات التي قد تحول دون تحقيق الأمن في الفضاء السيبراني ، والذي لا يتأتى دون قوة سيبرانية تكون رادعة لمختلف الهجمات والتهديدات، ومن أهم هذه التهديدات:

<sup>1</sup>مني عبد الله السمحان ، متطلبات تحقيق الأمن السيبراني لأنظمة المعلومات الإدارية، السعودية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة ، العدد 111 ، المملكة العربية السعودية، 2020، ص 15.

العرضية للكابلات البحرية تعد الكابلات **Submarine Cable** جزء هام التوفير خدمة الاتصالات بين دول العالم في مجال الانترنت ، وشبكات الكمبيوتر وغيرها ،فمنذ عام 2005 أصبحت الكابلات البحرية مأهولة على مجال الأتساع والانتشار ، كما تعرضت تلك الكابلات إلى عدد من المشاكل التي تؤثر سلبا على أعمال البنية التحتية بالضرر ، حيث تقع في مياه المحيط العميق .

**التجسس الإلكتروني CyberEspionage** : يعد أحد أنواع التجسس التقليدي، باستخدام وسائل التكنولوجيا الفائقة، ومعظم الهجمات السيبرانية المتطورة التي تقع ضمن هذه الفئة حيث يتم الحصول على معلومات سرية بطرق غير مشروعة بهدف الحصول على أفضلية اقتصادية ، أو إستراتيجية أو عسكرية باستخدام تقنيات إلكترونية أو الشبكات السلكية أو الأقمار الاصطناعية.

**الإرهاب السيبراني Cyber Terrorism** : والمقصود بالإرهاب السيبراني هو ذاك الاستخدام للموارد المعلوماتية، وأجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت، والفضائيات من أجل أغراض التخويف والإرغام الأغراض سياسية أو الإقناع الفكري والتثقيف السلبي والعدواني.

**الحروب السيبرانية Cyber Warfae** :وتعتمد على فريق من المختصين في الحروب الإلكترونية، حيث كل منهم يتميز بمسؤولياته ومهاراته الخاصة لترسيخ القدرة على القتال والتحكم بها وإبرازه ضمن الفضاء السيبراني ويقوم مشغلو الحروب السيبرانية بالتخطيط للنشاطات الهجومية والدفاعية وإدارتها وتنفيذها عبر الفضاء السيبراني."



### 3.3. المخاطر المحيطة بالأمن السيبراني

الدخول على الأنظمة وما تحتويه من بيانات ومعلومات دون إذن والتحسس على الاتصالات والحد من سلامة المعلومات، نتيجة التلاعب، والتعديل عليها، وإتلافها، وهذا بعد اعتداء بحد ذاته على الحريات والحقوق الشخصية والجرائم العادية التي يتم استخدام الانترنت في تنفيذها كالسرقة والغش، والترويج لنشاطات مخالفة للقانون، وبالتالي إجمالي المخاطر المحتمل التعرض لها على شبكة النت، تهدف إلى التخريب المتعمد الأهداف سياسية، عسكرية، اقتصادية وغيرها.

وعموماً فإن التهديدات السيبرانية أو الهجمات السيبرانية هي التي تهدد أمن المجتمع وأمن الاقتصاد الوطني والجانب الأمني والعسكري للدول، كما أن للتهديدات السيبرانية أهداف مسطرة حيث تمس كلا من الجانب المعنوي والجانب المادي وعلى جميع الأصعدة، ولكن ما يتوجب على الدول المعرضة لتلك التهديدات وضع خطط إستراتيجية من أجل مكافحتها والتخلص منها<sup>1</sup>.

ويمكن التوضيح أكثر من خلال الجدول الآتي: المصدر:

<sup>1</sup> طمطامي سالم، الصحافة الإلكترونية والأمن السيبراني دراسة حالة الجازير، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإعلام

والإتصال تخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية، جامعة أحمد دارية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

، قسم العلوم الإنسانية، أدر، 2021/2022، ص ص 22\_23.

أحمد السيد النجار، محمد عبد الهادي علام، حروب المعلوماتية: من يوجهها مجلة

الأهرام العدد 139، 13 يوليو 2015، ص 26.

القيم المهددة	المدافع المجتمعي السيبراني	المدافع الاقتصادي السيبراني	المدافع العسكري السيبراني
القيم المهددة	المدافع المجتمعي السيبراني	المدافع الاقتصادي السيبراني	المدافع العسكري السيبراني
أهداف التهديدات السيبرانية	نشر الإنحراف لتشكيل خلايا إلكترونية مشوشة للدولة - الحصول على معلومات من الأفراد - التحريض على العنف - تشكيك الشعب بقدراته	تدمير التنمية الاقتصادية الإلكترونية - سرقة الأموال - تدمير التجارة الغלקترونية - إيقاف التصدير والإستيراد - إلحاق الخسائر المادية الاقتصادية	الحصول على معلومات تخص التسليح - التجسس على الإستخبارات - إمكانية إعادة توجيه القتال والصواريخ الذكية - التجسس على البيانات الرقمية
إستراتيجية الدفاع الوطني	توصية الجهات الشخصية والأجهزة الأمنية المختصة الوطنية وتوجه وتركيز الدفاع الشعبي الإلكتروني وتخطط له	ضرورة توعية الخبراء والمختصين بمخاطر التهديدات السيبرانية - الحرص على إستمرار عدم إنقطاع اتصال بشبكة الأنترنت	الهجوم الإلكتروني المضاد محاكاة عملية الإختراق الأمني العمليات - ولاء المسؤولين والأجهزة الأمنية - تطوير ترسانة السلاح الرقمي
أدوات الدفاع السيبراني	الشبكات الإجتماعية الإلكترونية - البريد الإلكتروني - مواقع وسائل الإعلام - تقنيات الحماية الإلكترونية	مواقع الحماية من الفيروسات - إدخال نشاط أمن المعلومات إلى الشركات - تحفيز مواقع الأنترنت الاحتياطية وتجهيز البريد الإلكتروني	توفير برامج الحماية - تجهيز منشآت الهجوم الإلكتروني - توظيف الأنظمة الإلكترونية في الهجوم على مواقع العدو
المسؤول عن الدفاع	كل من لديهم القدرة على عمل السلاح الرقمي	مديرية المعلومات في المؤسسات	وحدات خاصة بتقييم إحداثيات داخل الجيش والمخابرات تكون مهمتها الدفاع والهجوم

## 4.3. أهم تحديات الأمن السيبراني

الإنسان: أن أكبر وأخطر تحديات الأمن السيبراني هو العنصر البشري والمتمثل فيما يلي:

- التمكن من التحكم في ردود الفعل العاطفية.
- السياسة الأمنية معقدة وتستند إلى أحكام بشرية .
- أنظمة الأمن هي من تصميم الإنسان والإنسان هو الذي يسيرها ويثبت معاييرها ويستعملها.
- إساءة استخدام الحقوق : حتى نظام أو تطبيق جيد وموثوق به يمكن أن يتعرض للهجوم من قبل الأشخاص الذين ينتهكون حقوقهم.
- الموارد البشرية : يعد نقص المتخصصين في مجال أمن منظومات الأمن تحديا حقيقيا للشركات.
- المنظمات تخاطر عند استعمالها للفضاء السيبراني.
- التشفير له نقاط ضعف وكلمات المرور يمكن كسرها .
- الابتكار في خدمة الهجمات السيبرانية ولهذا فإن المراقبات التقليدية للمخاطر يجب أن تتكيف مع التهديدات الحالية والمستقبلية.
- ظهور تقنيات جديدة وبالتالي نقاط ضعف جديدة وباستمرار وحتى للشركات التي لديها موارد لا بأس بها.

- توسع وتطور رقعة الهجمات السيبرانية وذلك ارجع إلى الارتفاع المذهل لعدد الأشياء المتصلة بالإنترنت (IoT) وكذا عدد مستعملي الإنترنت من جهة وتهديدات الدول فيما بينها والذي أدى الى تصاعد عدد الحروب السيبرانية والتجسس السيبراني من جهة أخرى.
- المرونة السيبرانية باعتبارها ميزة الشركات التي تتمتع بالقدرة على الاستعداد والتكيف مع التهديدات المتطورة وكذلك استرداد قدراتها بسرعة من الهجمات السيبرانية. في هذا الإطار يلاحظ عدم إقامة تدريبات حل الأزمات لعدد كبير من الشركات.
- القوانين التشريعية في ميدان الأمن السيبراني والتي من المفروض أن تكون متطورة وسريعة تساير وتتكيف مع تطور الجرائم السيبرانية من أجل مكافحتها في الوقت المناسب<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>ساعد بوقرص، الأمن السيبراني مخاطر وتهديدات وتحديات تتطلب ممارسات وتوصيات واستراتيجيات خاصة، الجزائر، مجلة الأبحاث في الحماية الاجتماعية، المجلد 3، العدد 1، 22 جوان 2022، ص 73.

## 4) النظريات المفسرة للأمن السيبراني في المؤسسة

## المنظور السوسيولوجي لدارسة الأمن السيبراني

## 1.4. نظرية مجتمع المخاطر Risk Society Theory لرصد وتحليل

## المخاطر السيبرانية

يعد أولريش بك Ulrich Beck أستاذ علم الاجتماع الألماني أول من فجر قضية المخاطرة ووضعها على قائمة جدول أعمال العلم الاجتماعي المعاصر، بعد أن تأثر علم الاجتماع من القرن العشرين بفكرة أو مفهوم المخاطرة في المجتمع.

تتناول نظرية المخاطر الوجود المتزايد لانعدام اليقين المنتشر في ظل التغيرات التي تحدث في المجتمع، حيث إندرج المجتمع الصناعي مفسحاً المجال للمجتمع المخاطر التقني والتكنولوجي أو المجتمع المعلوماتي، وهو ما يطلق عليه منظرو ما بعد الحداثة عالم الفوضى " الذي تغيب معه أنماط الحياة المستقرة .

وفي ضوء ذلك يرى أولريش بك في كتابه مجتمع المخاطر 1962 أن مجتمع المخاطر ظهر في منتصف القرن العشرين وهو مجتمع ساخط على تبعات الحداثة السلبية، يبحث في كيفية إدارة المخاطر والأخطار بالوقاية والعلاج معاً من خلال ما أسماه بعقد المخاطرة أي القدرة على التحكم في التهديدات والأخطار. ثم استطاع أن يفرق بعد عشرين سنة بين مجتمع المخاطرة ومجتمع المخاطر العالمي من خلال كتابه الجديد مجتمع المخاطر العالمي بحثاً عن الأمان المفقود، حيث يرى أن انتشار الأخطار عبر مجتمع عالمي في مختلف

الأقطار يجعلها تنتشر وتتمدد دون القدرة على إخضاعها أو التحكم فيها والسيطرة عليها من خلال العولمة وانسيابية التدفق وتخطى الحدود القومية التي عملت على توسيع نطاق عدم الأمان المصطنع ومع تفاقم المخاطر والأخطار مقابل الفرص فإن مجتمع المخاطر بات يعيش حالة من عدم الأمان والشك وفقدان اليقين بخصوص إمكانياته ومقدرته على مواجهة تلك المخاطر والأخطار والتحكم فيها مكانياً وزمنياً، ولذا يتفق علماء الاجتماع على أن العالم يعيش حالة من فقدان اليقين العالمي.

وهنا يفرق نيكلاس لومان بين المخاطرة والخطر في كتابه المخاطرة : نظرية سوسيولوجية ، إذ يعرف المخاطرة على أنها أذى محتمل يخيف الفرد ويرتكز على قرار إتخذه بنفسه أما الخطر فهو الأذى المحتمل الذي يتعرض له الفرد بفعل مؤثرات خارجية دون اتخاذ قرار من الفرد. ويرى انتوني جينز من خلال كتابه عالم منفلت كيف تعيد العولمة صياغة حياتنا أن المخاطر نوعان الأول: مخاطر خارجية مرتبطة بالتقاليد والطبيعة، والثاني مخاطر مصطنعة، يتدخل فيها الإنسان بإرادته، كما يرى أن هذا النوع من المخاطر أصبح أكثر خطراً من المخاطر الخارجية، مما جعلنا في مجتمعنا بعد الطبيعة أو ما بعد التقاليد ، أي أن ملامح واقعنا أخذت تتلاشى مع التحول فيتوازن الخطر والأخطار الناتج عن المخاطر التي تخلفها بأيدينا. حيث يرى أنتوني جينز " أننا وفقاً لأولريش بك نعيش عالم المخاطرة وعدم اليقين في المستقبل نتيجة التحولات والتغيرات التي تحدث في المجتمع، فقد عرف مجتمع المخاطر بأنه المجتمع المتختم بالاستقطاب الاجتماعية.

وفي ضوء القراءات السوسيولوجية السابقة لمجتمع المخاطر العالمي والعالم المنفلت، وسوسيولوجية المخاطر وبإحالة ذلك على موضوع البحث نجد أن العلاقات والأفعال الافتراضية ساعدت في تشكيل مجتمع المخاطر لكونها تنذر بالخطر، فقد شككت خطر على العلاقات الإجتماعية الواقعية بإتساع شبكة العلاقات الإلكترونية التي هددت بمخاطر شبكة العلاقات الإجرامية وإنعدام الأمن الافتراضي ويتبنى البحث هذه النظرية في عرض وتفسير وتحليل الأبعاد الاجتماعية ثم الأبعاد القانونية والتنظيمية للأمن السيبراني بالتركيز على ما تحويه من أخطار ومخاطر إجتماعية كما سيتبين لاحقاً.

#### 2.4. نظرية تشكيل البنية "Structuration Theory" لرصد وتحليل ركائز

##### وممارسات الأمن السيبراني

يعتمد البحث على نظرية تشكيل البنية عند أنتوني جينز A Giddens الذي يشير إلى أن البناءات الإجتماعية تتأسس من خلال الفعل البشري، وفي الوقت نفسه تعد الوسيط الذي يحدث بواسطته هذا الفعل، وهو ما يسمى بازدواجية البناء التي تؤكد عدم الفصل بين البناء Structure والفعل "Agency"، فالبناء يتأسس من خلال الفعل، وبالتبادل فإن الفعل يتأسس بنائياً إذ تجمعهما علاقة تبادلية.. وبالنظر إلى موضوع البحث ينظر للأمن السيبراني على أنه فعل بنائي يشكله المجتمع وقد يؤثر سلبا وإيجابا على البناء الإجتماعي الواقعي والافتراضي، لما لهذا الفعل الأمن السيبراني من تأثير قوى وف عال على الأمن الوطني والضبط الإجتماعي والإستقرار المجتمعي .

ويؤكد جيدنز على أن الوظائف الأساسية للتحليل السوسولوجي تتمثل في إثنتين، أولاهما التحليل التأويلي والتوسط بين أشكال الحياة داخل ما وراء اللغات الوصفية للعالم الاجتماعي وثانيتهما تحليل عمليتي إنتاج وإعادة إنتاج المجتمع باعتبارهما الثمرة التي يحققها الفعل الإنساني. أي أن النظرية تتبنى دراسة الممارسات "الأفعال التي تتشكل من خلالها البنية الاجتماعية وأن تستوعب دلالة وأهمية اللغة بوصفها الوسيط العملي الذي يجعل الفعل ممكناً. وبذلك تعدت نظرية جيدنز حدود الأطر الجاهزة والمسلمات الإبستمولوجية إلى دراسة الممارسات التي تشكل البنية الاجتماعية، وتعد ممارسات الأمن السيبراني في ضوء هذه النظرية من أهم مظاهر تشكيل البنية الاجتماعية وذلك في ضوء القضايا الرئيسية التي دعا إليها جيدنز وهي كالاتي:

أ- تتطوى عملية تشكيل البنية على المشاركة النشطة للذوات الفاعلة والممارسات اليومية الناجحة.

ب- يفرض البناء حدوداً على الفعل الإنساني كما ييسر تحقيق هذا الفعل ازدواجية البناء".

ت- تتشكل البنية في ضوء تفاعل بين المعاني والمعايير والقوة.

ث- تتشكل البنية من خلال الأداء المهاري للأعضاء عبر مفهوم المكان والزمان<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>اسلام فوزي، الامن السيبراني الأبعاد الاجتماعية والقانونية تحليل سوسولوجي، الجزائر، المجلة الاجتماعية القومية، المجلد



## خلاصة الفصل الثالث:

من خلال ما سبق تتجلى لدينا الأهمية الكبيرة للأمن السيبراني في حماية المعلومات والتحكم في التأثيرات السلبية للتهديدات السيبرانية على المجتمعات والإقتصادات يعتبر تحقيق الأمن السيبراني تحدياً مستمراً نظراً لتطور التهديدات والتكنولوجيا السيبرانية.

# الجانب الميداني للدراسة

# الفصل الرابع

## الإجراءات المنهجية للدراسة

## 1. مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة يعد من بين أهم خطوات البحث العلمي، حيث يشير العديد من الباحثين أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية هي:

## أ- المجال المكاني:

ويشار له بتحديد النطاق الجغرافي الذي ستم فيه الدراسة الميدانية، وعليه تم إجراء الدراسة بشركة فورتيننت بمصر.

## ب- المجال الزمني:

ويشمل الفترة الزمنية التي تم فيها إجراء الدراسة والوصول للنتائج، حيث أجريت الدراسة في السداسي الأول من سنة 2024.

## ت- المجال البشري:

يشكل تحديد المجال البشري خطوة جد مهمة تمكن الباحث من التحكم في نطاق وأبعاد الدراسة، حيث تمثل هذا الأخير في الموظفين بشركة فورتيننت بمصر بالإنجليزية: **Fortinet** هي شركة أمريكية متعددة الجنسيات مقرها في سانيفال - كاليفورنيا، تقوم بتطوير وتسويق منتجات وخدمات الأمن السيبراني، مثل جدران الحماية ومكافحة الفيروسات ومنع التطفل وأمن نقطة النهاية.

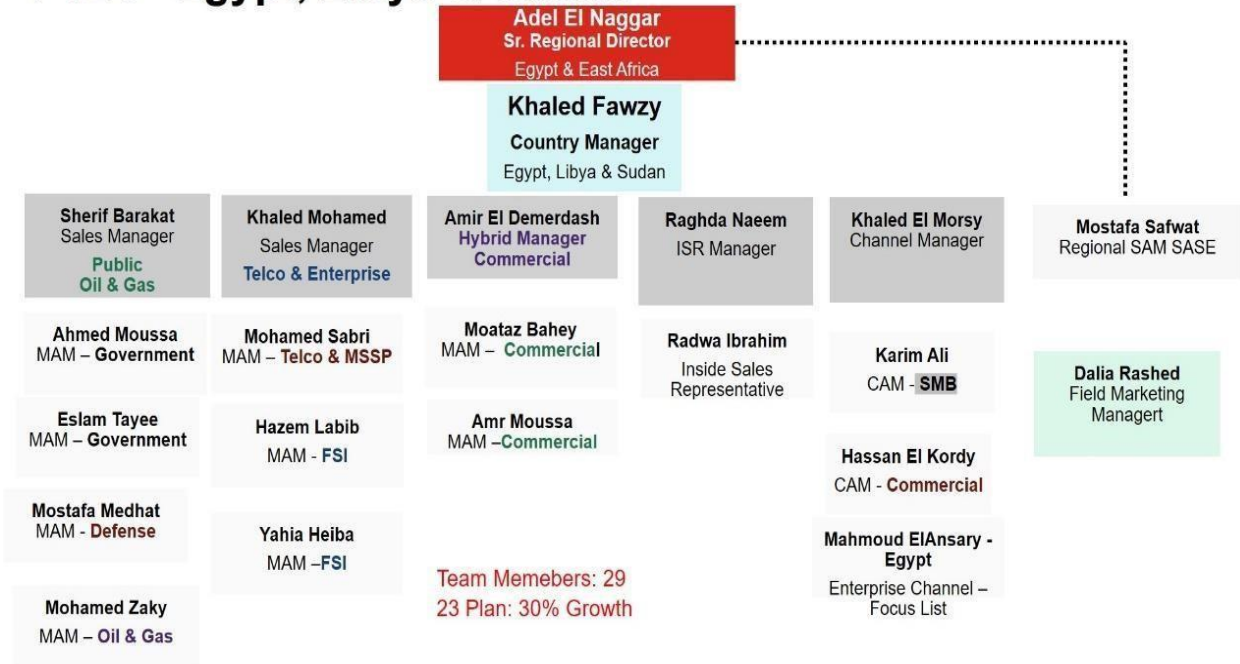
تأسست فورتيننت في عام 2000 على يد الأخوين كين زيه ومايكل زيه، كان أول منتج للشركة هو جدار حماية وسُمي «فورتني جيت» بالإنجليزية: FortiGate، أضافت الشركة لاحقًا حماية لنقاط الوصول اللاسلكية، وملعب الحاسوب، وأمن الرسائل.

بحلول عام 2004، جمعت فورتيننت أكثر من 90 مليون دولار من التمويل. وطُرحَت الشركة للاكتتاب العام في نوفمبر 2009، حيث جمعت 156 مليون دولار من خلال طرح عام أولي.

في عام 2016، أصدرت فورتيننت بنية النسيج الأمني الخاصة بها والتي تضمنت التكامل والأتمتة مع أجهزة أمان الشبكات الأخرى والموردين الخارجيين، جرى تكييف المنتج لاحقًا ليشمل إمكانات السحابة المتعددة وإنترنت الأشياء.

تمت الدراسة بتاريخ 15 ماي 2024 بالقاهرة مجتمع البحث و الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة الموضح أدناه .

## FY24– Egypt, Libya & Sudan



## 2. منهج الدراسة:

أحد أبرز أسباب بلوغ الباحث لأهداف الدراسة وتحقيقها هو تحديد الإستراتيجية المتبعة خلال فترة إعدادة لدراسته. ويعرف هذا بالمنهج وهو "الطريقة التي يسلكها الباحث في تناول الموضوع، وعلى ضوءه يتم تحديد مفاهيم وإطار الدراسة، ومجتمع البحث، ونوع البيانات المطلوبة ومصادرها، وكيفية الحصول عليها وكذلك يحدد مجالات الدراسة، وطرق تحليل بياناته"<sup>1</sup>.

وعليه اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي حيث يركز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية. وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة كما يهدف إما إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه أو قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض عملية.

بشكل عام، يمكن تعريف هذا المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة

<sup>1</sup> فضيل دليو وآخرون، البحث في الاتصال عناصر المنهجية، مخبر علم اجتماع، لقسنطينة، الج ازئر، ط2، 2009، ص29.

وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع

المعطيات الفعلية للظاهرة<sup>1</sup>

### 3. مجتمع البحث والعينة:

باعتبار أن مراحل وخطوات البحث العلمي مترابطة رغم اختلاف ترتيبها مباحث إلى آخر إلا أن تحديد مجتمع البحث والعينة يعد من بين أهم خطوات هذا الأخير حيث يمكن للباحث ضبطهما وتحديد مسار الدراسة والتحكم فيها.

ويعرف مجتمع البحث بأنه كل العناصر المراد دراستها، إن سحب جزء من مجتمع البحث الدراسة يطلق عليه العينة Sample، والعملية التي تتم بهذا الشكل يطلق عليها المعاينة

### 2. Sampling

هذا وتمثل مجتمع البحث في شركة فورتينت بدولة مصر، أما عينة البحث فتمثل جميع المفردات التي يتم إخضاعها للدراسة، حيث تم تحديد حجمها انطلاقاً من طبيعة مجتمع البحث المحدد مسبقاً، حيث اعتمدنا على العينة القصدية.

والتي تدخل ضمن العينات غير الاحتمالية ويقوم الباحث باختيار مفردات العينة من بين مفردات مجتمع البحث بصفة شخصية وليس وفقاً لأي نظام أو قانون احتمالي، وتعرف العينة العمدية لعينة القصدية يختار الباحث المفردات في هذه العينة بطريقة عمدية لا تتوفر فيها

<sup>1</sup>محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، ص46

<sup>2</sup>منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسابير للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص160.



العشوائية طبقاً لما يراه من سمات أو خصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث. وينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص وغيرها. وهذه العينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة<sup>1</sup>.

#### 4. عينة الدراسة و مواصفاتها :

وزعت استمارة البيانات على موظفين شركة فورتيننت تم اختيارهم ك عينة تتألف من 30 مسؤولاً عن الأمن السيبراني في شركة فورتيننت. تم اختيار هذه العينة بعناية لضمان تمثيلية فعالة للمسؤولين عن الأمن في الشركة وتنوعها. تم استخدام طريقة عشوائية في اختيار العينة لضمان العدالة والموثوقية في النتائج. تم تحليل بيانات هؤلاء المسؤول ين وفحص تجاربهم وآرائهم بعناية لفهم تحديات الأمن السيبراني التي تواجههم والاستنتاجات المتعلقة بذلك. من خلال هذه العملية، تم توفير رؤى قيمة وشاملة حول ممارسات الأمان السيبراني في الشركة، وتم تطبيق منهجية دقيقة لضمان صحة وموثوقية النتائج والاستنتاجات.

<sup>1</sup>سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 96.

## 5. أدوات جمع البيانات:

يستعمل المنهج المعتمد على الأغلب في الدراسات الأكاديمية أداة هي بمثابة الكشاف الذي يحيل الباحث للخوض بشكل ميداني في بوتقة البحث للإجابات عن جل التساؤلات التي تم طرحها سابقا، وهناك العديد من الأدوات نذكر منها استمارة الاستبيان، والمقابلة، والملاحظة بأنواعها، واستمارة تحليل المضمون<sup>1</sup>.

## أداة القياس: الإستبيان

هو أداة بحثية فعالة تستخدم لجمع البيانات المتعلقة بالأمن السيبراني، حيث يُمكن الباحثين من استقصاء آراء وخبرات الأفراد والمؤسسات حول التهديدات السيبرانية ومستوى وعيهم بالأمن الرقمي. في إطار دراسة حول الأمن السيبراني، يمكن تصميم استبيان يشمل مجموعة متنوعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، مثل تلك التي تستقصي تجارب المشاركين مع الهجمات السيبرانية، والإجراءات الوقائية المتخذة، ومستوى الوعي بمفاهيم الأمن السيبراني، بالإضافة إلى تأثيرات هذه الهجمات على الصحة النفسية والأضرار الاقتصادية المحتملة. يُساهم استخدام الاستبيان في جمع بيانات واسعة النطاق وتحليلها لفهم التوجهات والأنماط السائدة، مما يوفر رؤية قيمة حول نقاط الضعف في النظم الحالية. على سبيل المثال، قد تكشف البيانات عن نقص في الوعي حول كيفية إنشاء كلمات مرور قوية أو عدم تطبيق تحديثات الأمان بانتظام في العديد من المؤسسات. هذه المعلومات يمكن أن توجه تصميم

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجازنر، 2005، ص 287.

حملات توعوية أو برامج تدريبية تستهدف تلك الجوانب الضعيفة، مما يُعزز من فعالية استراتيجيات الأمان الرقمي ويساهم في تطوير حلول مستدامة لمواجهة التهديدات السيبرانية. يتم جمع البيانات والمعلومات التطبيقية والميدانية بعدة أدوات من أبرزها الاستبيان الاستفتاء، ويعرف بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه<sup>1</sup>.

## 6. المقاربة النظرية للدراسة:

### تعريف النظرية:

يمكن تعريف البنائية الوظيفية بأنها نظرية تسعى إلى فهم الوظيفة التي يلعبها كل جانب من جوانب الثقافة في دعم بنية المجتمع، وفي سعيها للقيام بذلك، فإن أحد مبادئها الأساسية هي فكرة أن الأفراد والثقافة يعملان من أجل دعم بنية مجتمعهم، وبعبارة أكثر بساطة، لكل شخص دور يلعبه أو وظيفة يؤديها، ويؤدونها من أجل دعم بنية مجتمعهم ومن هنا جاء اسم الوظيفة الهيكلية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المحمودي، منهجية البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، صنعاء، 2015، ص126.

<sup>2</sup> [https://mawdoo3.com/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9\\_%D8%B9%D9%86%D8%AF\\_%D8%A8%D8%A7%D8%B1%D8%B3%D9%88%D9%86%D8%B2](https://mawdoo3.com/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9_%D8%B9%D9%86%D8%AF_%D8%A8%D8%A7%D8%B1%D8%B3%D9%88%D9%86%D8%B2)

## مبادئ النظرية الوظيفية:

1) يتكون المجتمع أو المجتمع المحلي أو المؤسسة أو الجماعة مهما يكن غرضها وحجمها من أجزاء أو وحدات مختلفة بعضها عن بعض، وعلى رغم من اختلافها إلا أنها مترابطة ومتساندة و متجاوبة وحدتها مع الأخرى.

2) المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة يمكن تحل يلهها تحليلا وظيفيا إلى أجزاء وعناصر أي أن المؤسسة متكونة من أجزاء أو عناصر لكل منها وظائفها الأساسية.

3) إن الأجزاء التي تحلل إليها المؤسسة أو المجتمع أو الظاهرة الاجتماعية إنما هي أجزاء متكاملة. فكل جزء يكمل الآخر وأي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء يجب أن ينعكس على بقية الأجزاء وهذا ما يسمى بعملية التغير الاجتماعي.

4) الوظائف التي تؤديها الجماعة أو المجتمع إنما تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى، والحاجات التي تشبعها المؤسسات قد تكون حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية أو حاجات روحية<sup>1</sup>.

كما تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان استقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر ، فالبنائية تشير الى الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي وهو مدى

<sup>1</sup> <https://www.scribd.com/document/599240959/%D8%A8%D8%AD%D8%AB%D8%A> 19:44

مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويحقق الثبات والإتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت والتنظيم في أري هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف يؤثر على التوازن والاستقرار<sup>1</sup>.

### 7. صعوبات إجراء الدراسة النظرية:

تتعدد المشكلات والصعوبات التي قد يواجهها الباحث، في إطار سعيه لإعداد دراسته العلمية، ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعدادنا لهذه الدراسة: نقص المراجع التي نتحدث عن الأمن السيبراني، نظرا لحدثة الموضوع وعدم وجود الكتابات الكثيرة حوله، مما جعلنا نعتمد على المواقع الإلكترونية، والمقالات المنشورة.

<sup>1</sup>مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، 2006، ص 174.

# الفصل الخامس

## تحليل البيانات ونتائج الدراسة

## 1. تحليل البيانات ونتائج الدراسة:

## عرض البيانات:

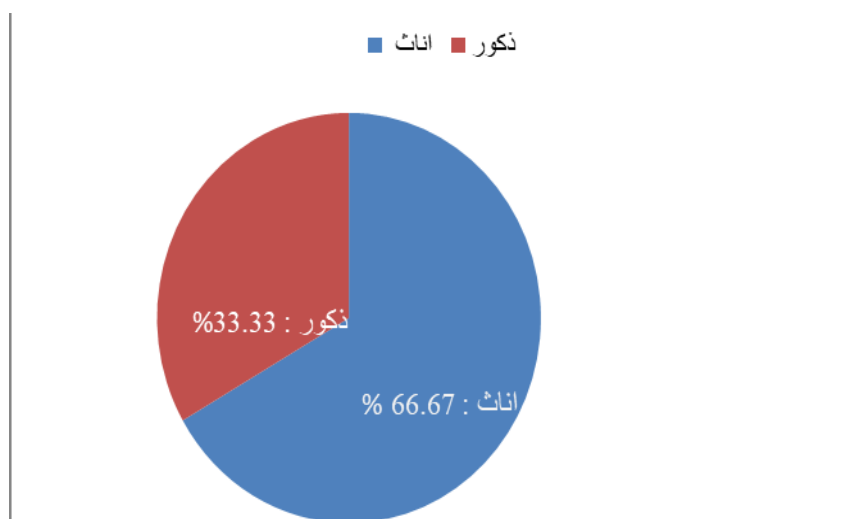
وزعت استمارة البيانات على 30 موظفا بشركة فورتينت والنتائج كالتالي:

- المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجدول 1: يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرار	الجنس
66.67	20	إناث
33.33	10	ذكور
100	30	المجموع

الشكل 1: يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



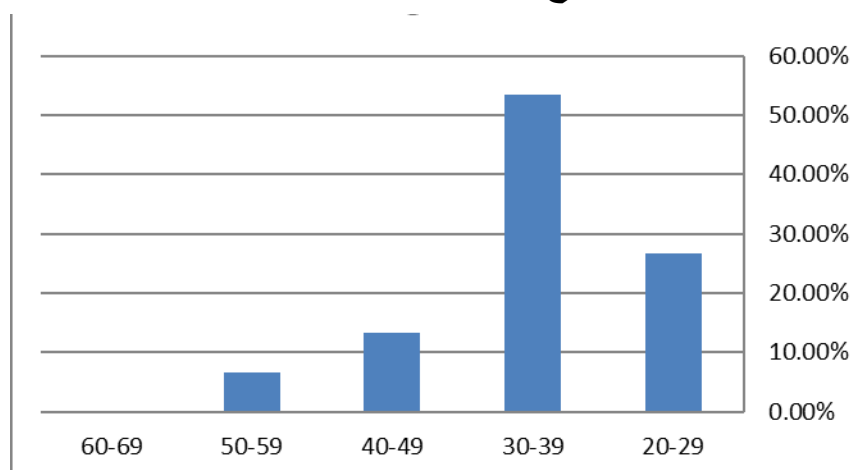
يظهر في الشكل 1 أن النساء يشكلون 66.7% من العينة المدروسة في مجال الأمن السيبراني، مقارنة بنسبة 33.3% للرجال. هذا الانحياز نحو النساء قد يعكس التوجه المتزايد نحو تشجيع تمثيل النساء في مجالات التكنولوجيا والأمن السيبراني. ومع ذلك، ينبغي أيضاً الانتباه إلى ضرورة توفير بيئة عمل شاملة ومواتية للنساء، بما في ذلك سياسات تعزز المساواة وتحارب التمييز، وبرامج تدريب وتطوير مخصصة لزيادة مشاركة النساء في هذا المجال الحيوي..



الجدول 2: يوضح متغير الأفراد حسب السن:

النسبة %	التكرار	السن
26.66	8	29-20
53.33	16	39-30
13.33	4	49-40
6.66	2	59-50
0	0	69-60
100	30	المجموع

الشكل 2: يوضح متغير الأفراد حسب السن:



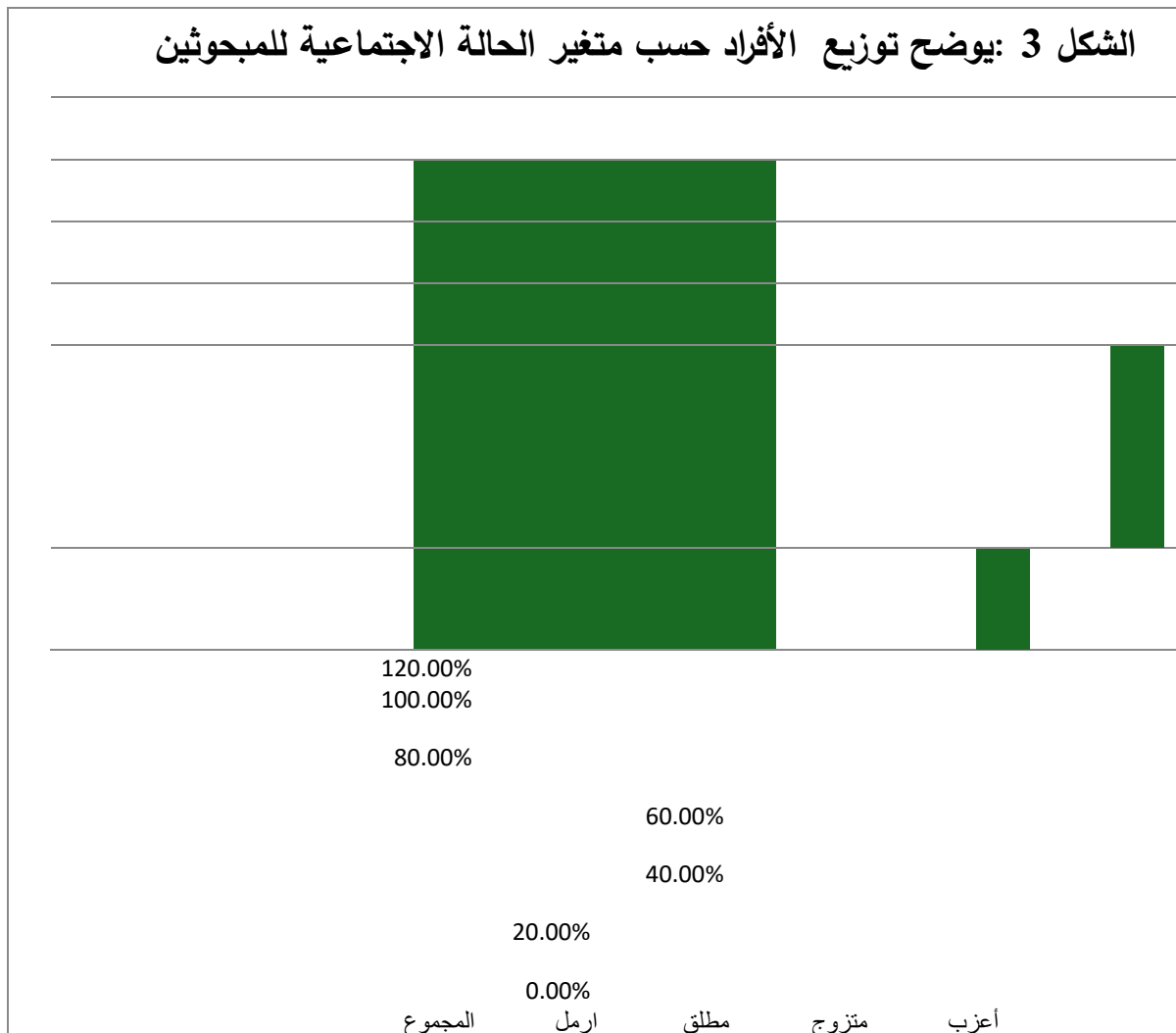
يوضح الشكل 2 متغير أن الفئة العمرية 39/30 يمثلون غالبية العينة بنسبة 53.33%، بينما

يؤكد انعدام الفئة العمرية 69-60 بنسبة 0% و هذا يعكس مدى حداثة هذا المجال.

الجدول 3: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الحالة الاجتماعية للمبحوثين:

النسبة %	التكرار	الحالة
33.33	10	أعزب
66.67	20	متزوج
0	0	مطلق
0	0	أرمل
100	30	المجموع

الشكل 3: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الحالة الاجتماعية للمبحوثين

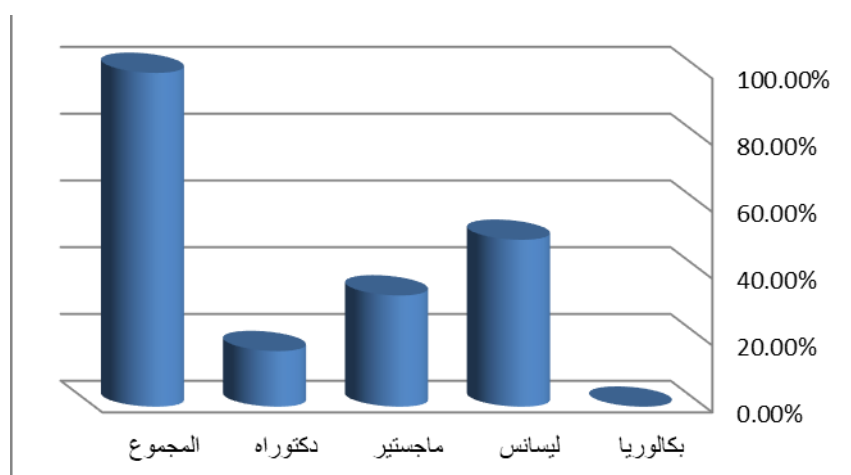


يظهر في الشكل 3 أن المتزوجين يشكلون 66.7% من العينة المدروسة في مجال الأمن السيبراني، مقارنة بنسبة 33.3% للعزاب و0% لكل من الأراذل والمطلقات. وهذا ربما راجع للصدفة.

الجدول 4: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي للمبحوثين:

النسبة %	التكرار	المستوى
0	0	بكالوريا
50	15	ليسانس
33.33	10	ماجستير
16.66	5	دكتوراه
100	30	المجموع

الشكل 4: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي للمبحوثين:

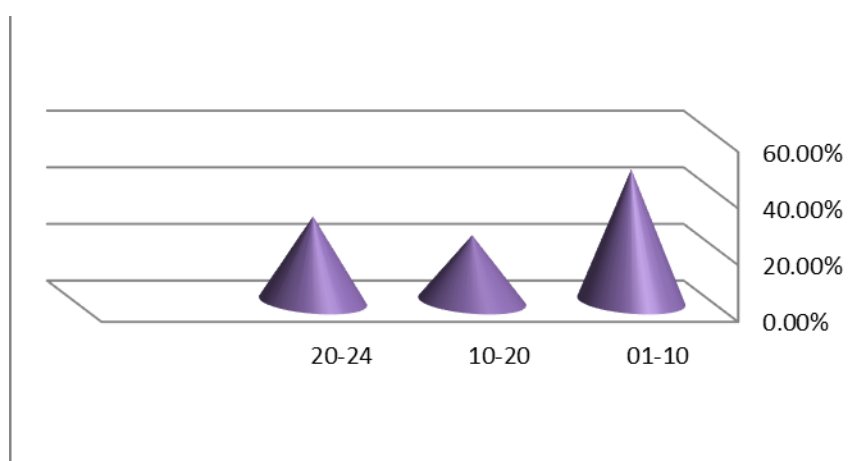


يوضح الشكل 4 أن الحاصلين على الليسانس هم أعلى نسبة بـ 50% مقارنة بالحاصلين على الماجستير و هذا راجع لاهتمامي خريجي الجامعات بهذا المجال الحيوي خصوصا و أنه حديث الساعة

الجدول 5: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير سنوات الخدمة:

النسبة %	التكرار	المستوى
46.66	14	10-1
23.33	7	20-10
30	9	24-20
100	30	المجموع

الشكل 5: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير سنوات الخدمة:

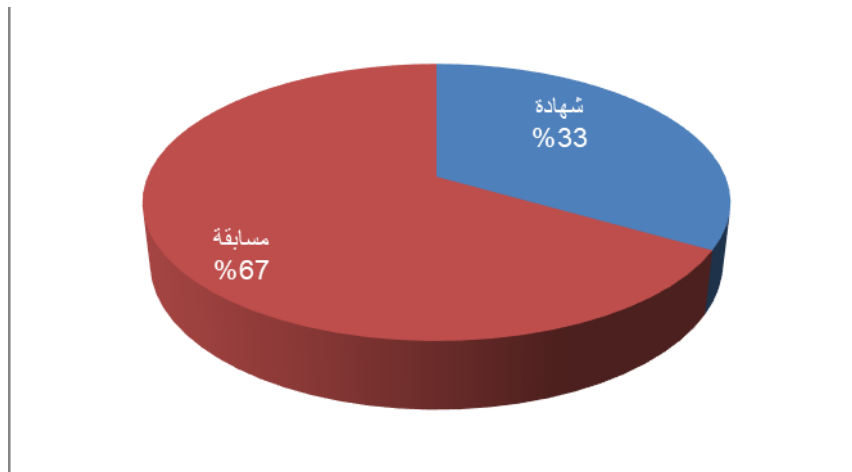


يظهر في الشكل 5 من أفراد العينة المدروسة أن ذو المستوى و الخبرة خلال 10-1 سنوات أكثر نسبة 46.66% مقارنة مع ذوي 24-20 سنة خبرة و هذا يعكس بشكل واضح أن مجال الأمن السيبراني جديد.

الجدول 6: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الحصول على الوظيفة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
شهادة	10	33.33
مسابقة	20	66.67
المجموع	30	100

الشكل 6: يوضح توزيع الأفراد حسب متغير الحصول على الوظيفة:

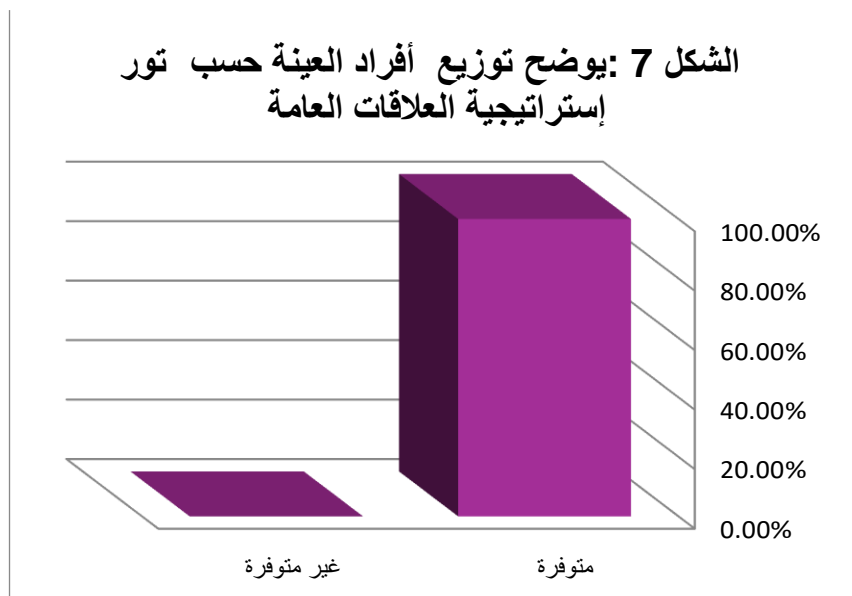


ويظهر في الشكل 6 أن الذين حصلوا على وظائف من خلال المسابقات هم أكثر نسبةً من أولئك الذين حصلوا على وظائف من خلال الشهادات، وربما يعود ذلك إلى تركيز الشركة على مبدأ تكافؤ الفرص حسب الكفاءة.

• المحور الثاني: أسئلة حول الدراسة.

الجدول 7: توزيع أفراد العينة حسب توفر إستراتيجية العلاقات العامة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
متوفرة	30	100
غير متوفرة	0	0
المجموع	30	100



. نلاحظ في الشكل 7 أن توفر إستراتيجية العلاقات العامة موجودة بنسبة 100

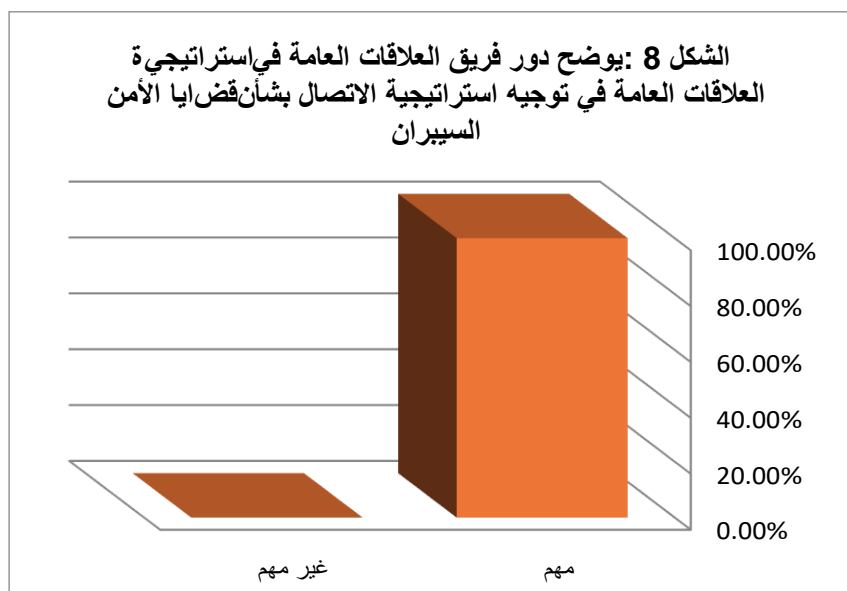
% من العينة المدروسة في مجال الأمن السيبراني، وذلك راجع لسياسة الشركة

في تعزيز المساواة ومحاربة التمييز، وبرامج تدريب وتطوير المخصصة للموظفين

هذا المجال الحيوي..

الجدول 8: يوضح دور فريق العلاقات العامة في إستراتيجية العلاقات العامة في توجيه إستراتيجية الاتصال بشأن قضايا الأمن السيبراني

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
مهم	30	100
غير مهم	0	0
المجموع	30	100

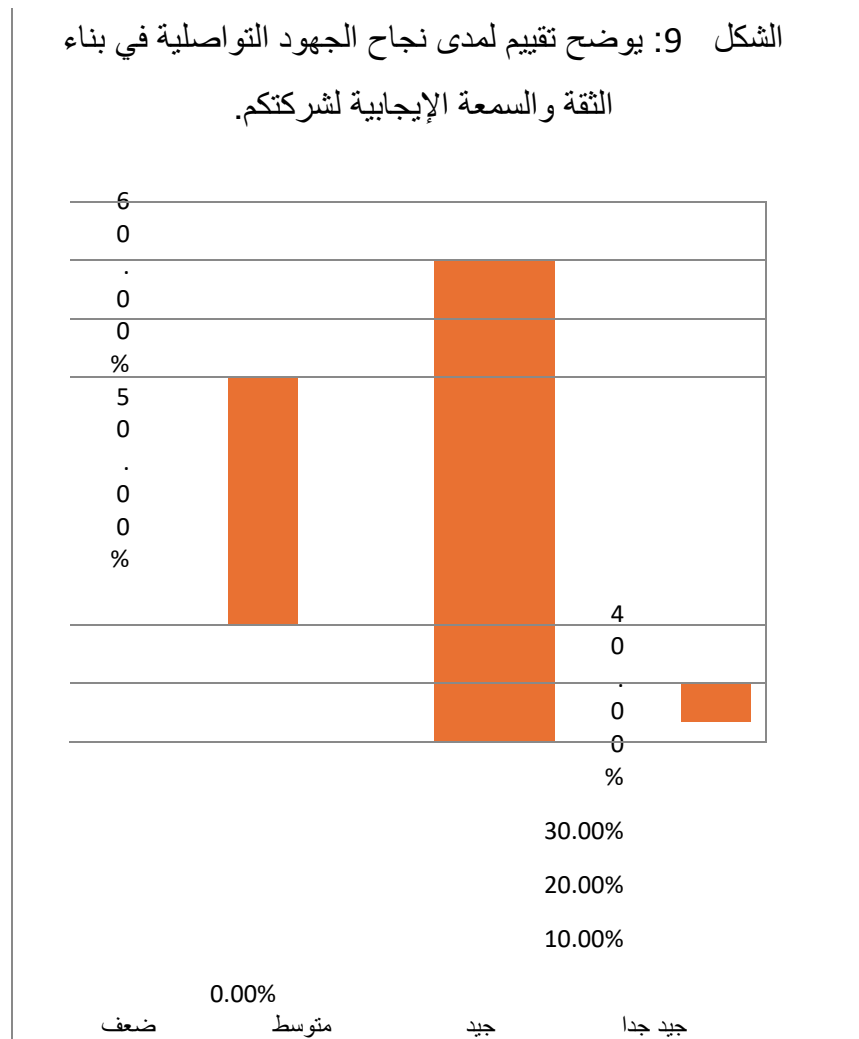


يظهر في الشكل 8 أن دور فريق العلاقات العامة في إستراتيجية العلاقات العامة في توجيهها إستراتيجية الاتصال بشأن قضايا الأمن السيبراني مهم جداً.

الجدول 9: يوضح تقييم مدى نجاح الجهود التواصلية في بناء الثقة والسمعة الإيجابية لشركتكم .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
جيد جدا	2	6.66
جيد	15	50
متوسط	13	43.33
ضعيف	0	0
المجموع	30	100





الشكل 9 يوضح تقييم مدى نجاح الجهود التواصلية في بناء الثقة والسمعة الإيجابية للشركة

حيث كانت الإجابة بجيد هي أعلى نسبة 50% متبوعة بإجابة متوسطة بنسبة 43.33%

## 2. تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال الجدول 1 أن الإناث أكثر من الذكور، وهذا يرجع إلى رغبة الإناث ولمناسبة بعض الوظائف لهن مثل السيكريترية.

نلاحظ من الجدول 2 أن العمال الأكثر تمثيلاً للمؤسسة يتراوحون بين 30-39 وذاك يرجع لكونهم الأكثر خبرة ورزانة والأكثر وعياً في استخدام التكنولوجيا.

نلاحظ من الجدول 3 أن الحالة الاجتماعية الأكثر هي فئة المتزوجين، ويعود ذلك إلى الثقافة العامة للمجتمع الذي يتزوج بعد الحول على الوظيفة وتكون حالته مستقرة. نلاحظ من

الجدول 4 أن مستوى المبحوثين أغلبه ليسانسس وماجستير بسبب المتطلبات العلمية للوظيفة.

نلاحظ من الجدول 5 أن متغير سنوات الخدمة أكبره عشر سنوات بسبب الاعتماد على الفئة العمرية 30-39.

نلاحظ من الجدول 6 أن معدل الحصول على الوظيفة مرتبط أكثر بالمسابقة اعتماداً على الكفاءة.

نلاحظ من الجدول 7 أن أفراد العينة يؤكدون توفر إستراتيجية العلاقات العامة، بسبب سياسة المؤسسة، في مواكبة تطور الهياكل التنظيمية.

نلاحظ من الجدول 8 أن دور فريق العلاقات العامة في إستراتيجية العلاقات العامة في توجيه إستراتيجية الاتصال بشأن قضايا الأمن السيبراني في غاية الأهمية، لأن المؤسسة في الأساس مهتمة بتبني العلاقات العامة في كل أمر.

نلاحظ من الجدول 9: أن دور فريق العلاقات العامة في إستراتيجية العلاقات العامة في توجيه إستراتيجية الاتصال بشأن قضايا الأمن السيبراني، مهم جدا لأن المؤسسة تعتمد على العلاقات العامة.

نلاحظ من الجدول 10: أن تقييم لمدى نجاح الجهود التواصلية في بناء الثقة والسمعة الإيجابية لشركتكم، جيد جدا، نظرا للوسائل والآليات الاتصالية المستعملة في المؤسسة.

### 3. مقارنة النتائج مع الفرضيات:

**الفرضية الأولى:** العلاقات العامة تؤدي إلى تحسين الصورة الذهنية وبالتالي تعزيز الأداء الأمني، وهذا واضح من خلال الجدول 10، حيث أن نسبة 50% من الموظفين يؤكدون نجاح وفعالية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية.

**الفرضية الثانية:** التواصل الإستراتيجي من خلال العلاقات العامة يقلل من المخاطر السيبرانية، وهو بين من الجدول 8 أن دور فريق العلاقات العامة في إستراتيجية قضايا الأمن السيبراني في غاية الأهمية.

## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة : زيان عاشور الجلفة

كلية : كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم : قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال

تخصص : اتصال وعلاقات علاقة

# استمارة استبيان

سيدي الفاضل، سيديتي الفاضلة تحياتي لكم،

في إطار الإعداد لمذكرة نيل شهادة الماستر تخصص " اتصال وعلاقات عامة" بعنوان:

دور العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات الأمنية في مجال الأمن السيبراني  
-دراسة ميدانية على شركة فورتينت-

نود إعلامكم بأننا بصدد إعداد دراسة ميدانية في مؤسستكم الموقرة، ولهذا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة.  
ونرجوا منكم مساعدتنا بملء هذه الاستمارة ونعدكم بأن المعلومات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا في إثراء هذه الدراسة.

الرجاء وضع العلامة (x) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

### المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس:  ذكر  أنثى
- العمر:  أقل من 30 سنة  من 30-50 سنة  أكثر من 50 سنة
- الحالة:  أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- المستوى التعليمي:  متوسط أو أقل  ثانوي  جامعي
- عدد سنوات العمل:  أقل من 5 سنوات  بين 5 و 15 سنة  أكثر من 15 سنة
- طريقة الوصول الى الوظيفة:  شهادة  مسابقة

المحور الثاني: متغيرات الدراسة

الرجاء تحديد موقفك نحو العبارات الموجودة وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة:

7. مامدى توافر استراتيجيات علاقات عامة متكاملة في شركتكم لتعزيز الثقة في قدرتكم على حماية البيانات

والمعلومات؟ متوافرة  غيرمتوافرة

8. هل لديكم آليات محددة لقياس استجابة العملاء والأطراف المعنية لتحديات الأمن السيبراني والتهديدات؟

نعم  لا

9. هل أنت مهتم بالتحديات التي تواجهها شركتكم في تحسين أداء الأمن السيبراني من خلال استراتيجيات

العلاقات العامة؟ مهم  غير مهم

10. ما مدى نجاح الخطوات التي تعتمون اتخاذها لتحسين دور العلاقات العامة في دعم استراتيجيات الأمن

السيبراني في المستقبل؟ جيد جداً  جيد  متوسط  ضعيف

أشكركم جدا على وقتكم وعلى تعاونكم معنا كما يمكنكم إضافة ماتراه مناسباً حوا موضوع الدراسة

أهم النتائج

## أهم النتائج

في خضم ثورة المعلومات وتنامي مخاطر الفضاء الرقمي، بات الأمن السيبراني حاجة ملحة لا غنى عنها للأفراد والشركات على حدٍ سواء. وتبرز الشركات الأمنية كخطّ دفاعٍ أماميٍّ في مواجهة هذه المخاطر، إلا أنّ دورها لا يقتصر على الحلول التقنية فحسب، بل يتعدى ذلك ليشمل بناء الثقة وتعزيز الوعي وجذب العملاء والحفاظ عليهم، وهو ما تساهم فيه العلاقات العامة بشكلٍ فعّال.

1. العلاقات العامة تلعب دورًا هامًا في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة أو الجهة، وهذا بدوره يمكن أن يسهم في تعزيز الثقة والتفاعل الإيجابي مع المؤسسة من قبل الجمهور. عندما يكون هناك تفاعل إيجابي وثقة من قبل الجمهور، يمكن أن ينعكس ذلك إيجابًا على الأداء الأمني للمؤسسة، حيث يزيد الوعي والتفاعل الإيجابي مع السياسات والإجراءات الأمنية. بالتالي، يمكن القول إن العلاقات العامة تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الأداء الأمني.

2. التواصل الاستراتيجي عبر العلاقات العامة يمكن أن يقلل من المخاطر السيبرانية بعدة طرق. على سبيل المثال، من خلال بناء علاقات قوية مع الجمهور والمستفيدين، يمكن للمؤسسة تعزيز الوعي بأهمية الأمان السيبراني وضرورة اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لحماية المعلومات والبيانات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتواصل الفعال والشفاف مع الجمهور أن يعزز من الثقة في قدرة المؤسسة على التعامل مع التهديدات السيبرانية والتصدي لها بفعالية، مما يقلل من احتمالية الهجمات السيبرانية وتأثيرها السلبي. لذا، يمكن

## أهم النتائج

القول إن التواصل الاستراتيجي عبر العلاقات العامة يسهم في خفض المخاطر السيبرانية وتعزيز الأمن السيبراني.

إن العلاقات العامة ليست مجرد كلمات جميلة تقال، بل هي استراتيجية محكمة تبنى على

فهم عميق لاحتياجات السوق وسلوكيات العملاء؛ فهي أداة قوية تمكن الشركات الأمنية من:

- صياغة رسالة مقنعة تبرز خبرتها وكفاءتها في مجال الأمن السيبراني، مما يعزز الثقة والمصداقية لدى العملاء.

- نشر الوعي حول مخاطر الأمن السيبراني وأفضل الممارسات لحماية البيانات، مما يساهم في تقليل وقوع الهجمات الإلكترونية.

- جذب عملاء جدد من خلال الحملات التسويقية المستهدفة والعروض الترويجية المغرية.

- الحفاظ على العملاء الحاليين من خلال توفير خدمة عملاء متميزة ودعم فني قوي يلبي احتياجاتهم.

- إدارة الأزمات بفعالية في حال حدوث خرق للبيانات أو هجوم إلكتروني، مما يحافظ على سمعة الشركة ويقلل من خسائرها.

وتثبت الدراسة الميدانية التي أجريناها فعالية العلاقات العامة في تحسين أداء الشركات

الأمنية في مجال الأمن السيبراني؛ فقد أظهرت النتائج أن الشركات التي تخصص ميزانية كافية

لأنشطة العلاقات العامة وتضع خطة إستراتيجية فعالة تتمتع بسمعة أفضل ووعي أكبر لدى

العملاء، مما ينعكس إيجاباً على مبيعاتها وأرباحها.



## أهم النتائج

---

ولذلك، نوصي الشركات الأمنية ب:

- الاستثمار في أنشطة العلاقات العامة بشكل مستمر، وتخصيص ميزانية كافية لضمان نجاحها.
- وضع خطة إستراتيجية للعلاقات العامة تحدد أهدافها وجمهورها المستهدف ورسائلها الرئيسية.
- استخدام قنوات التواصل المختلفة للوصول إلى جمهورها المستهدف، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية والمطبوعات والفعاليات.
- قياس نتائج أنشطة العلاقات العامة بشكل دوري لتقييم فعاليتها وإجراء التعديلات اللازمة.

## خاتمة الدراسة

---

العلاقات العامة ليست مجرد ترفا يمكن الاستغناء عنه، بل هي ضرورة حتمية لنجاح الشركات الأمنية في عصرنا الرقمي. فمن خلال الاستفادة من قوتها، تمكن هذه الشركات من حماية عملائها وأصولها، وتعزيز مكانتها في السوق، وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

ختاماً؛ نؤكد على أن العلاقات العامة تمثل أداة قوية تساهم بشكل فعال في تحسين أداء الشركات الأمنية في مجال الأمن السيبراني؛ فمن خلال الاستثمار في هذه الأداة وتفعيلها بشكل محترف، تمكن هذه الشركات من بناء جسور من الثقة مع عملائها، وتحقيق النجاح المستدام في عالم تصبح فيه مخاطر الفضاء الرقمي متزايدة يوماً بعد يوم.

# قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع

القواميس

1. ابن منظور، لسان العرب ج1، ط4، دار الجيل، بيروت. 2003.
2. بن الحسن علي، المنجد الأبجدي، ط5، دار المشرق، بيروت، 1986.
3. جبران مسعود، الرائد معجم لغوي عصري، ط7، دار العلم للملايين، لبنان، 1992.

المرتجع باللغة العربية

1. جرادات عبد الناصر أحمد، هاتف لبنان الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
2. خورشيد مراد كامل، الاتصال الجماهيري والإعلام التطور-الخصائص-النظريات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2011.
3. دادي عدون ناصر، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
4. رشوان حسن عبد الحميد أحمد، العلاقات العامة والإعلان من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ب س.
5. الزبيدي رؤوف حسين، مبادئ العلاقات العامة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014 .
6. زعاترة فرح يحيي، التحديات السيبرانية على الأمن القومي الأمريكي، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2023.

## قائمة المراجع والمصادر

7. الزعبي علي فلاح مفلح، مروان بدر السميغات، إدارة العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019.
8. الزعبي علي فلاح، الاتصالات التسويقية مدخل منهجي-تطبيقي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
9. سرحان عبد الكريم، عائدة فخر الدين، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، الشامل للنشر والتوزيع، الأردن، 2022.
10. سمير عبد الحميد علي، الإعلام والعلاقات العامة في المجال الرياضي، ط2، ماهي للنشر والتوزيع وخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، 2009.
11. الشمري علي جبار، الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
12. صلاح حسن أحمد العزي، دور التنشئة الاجتماعية في الحد من السلوك الإجرامي مدخل نظري دراسة تطبيقية، ط1، غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
13. عابد زهير عبد اللطيف، أحمد العبد أبو السعيد، إدارة العلاقات العامة وبرامجها، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2014.
14. عبد الحق خالد، دعاء محمود عبد العال عبد الراضي، اخلاقيات العلاقات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2023.

15. عبد الرحمن علي، العلاقات العامة قديما وحديثا محليا ودوليا، كلية الإعلام جامعة السويس، مصر، ب س.
16. العبد الله مي، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، 2006.
17. عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، 2006.
18. العمارات فارس محمد، الأمن السيبراني المفهوم وتحديات العصر، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2022.
19. فارس محمد العمارات، ابراهيم محمد الحمامصة، الأمن السيبراني-المفهوم وتحديات العصر-، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2022.
20. فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، عمان، 2008.
21. القيسي محمد وائل، الأداء الاستراتيجي الأمريكي بعد عام 2008 "إدارة باراك أوباما أنموذجا"، ط1، العبيكان للنشر، 2016.
22. المجذوب طارق، الإدارة العامة-العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري-، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت. 2003.
23. مرضي الشمري محمد، مدخل إلى دراسة العلاقات العامة والإعلان، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016.

24. نزار عوني اللبدي، إدارة العلاقات العامة وتتميتها، ط1، دار دجلة موزعون وناشرون، الأردن، 2015.

25. نيفين أحمد غباشي، ديناميكية العلاقات العامة الداخلية صورة المنشأة-آليات إدارة الأزمات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008.

26. يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986.

#### كتب باللغة الأجنبية

1-Danielle Maisonneuve, Les Relation publiques dans unesociété enmouvance, 4<sup>eme</sup>édition, presse de l'université du Québec, Canada, 2010.

#### المقالات

4. اسلام فوزي، الامن السيبراني الأبعاد الاجتماعية والقانونية تحليل سوسيلوجي، الجزائر،

المجلة الاجتماعية القومية، المجلد 56، العدد 2، 2019 مايو، ص105 وما يليها.

5. بوقرص ساعد ، الأمن السيبراني مخاطر وتهديدات وتحديات تتطلب ممارسات وتوصيات

واستراتيجيات خاصة، الجزائر، مجلة الأبحاث في الحماية الاجتماعية، المجلد 3، العدد 1،

22 جوان 2022.

6. زروقة إسماعيل، الفضاء السيبراني والتحول في مفاهيم القوة والصراع، مجلة العلوم القانونية

والسياسية، الجزائر، المجلد 10 العدد 01، أبريل 2019.

7. السمحان مني عبد الله ، متطلبات تحقيق الأمن السيبراني لأنظمة المعلومات الإدارية، السعودية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 111، 2020.
8. غربي محمد، قلواز إبراهيم، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، الوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية -جامعة الشهيد حمة خضر العدد 18، المجلد 4، أكتوبر 2016.
9. قطاف سليمان، الأمن السيبراني والمضامين المفاهيمية المرتبطة به، ب ب ،مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، 02 العدد، 2022-08-

#### المذكرات

1. بداني أمينة نزيهة، محاضرات في الاتجاهات الحديثة في العلاقات العامة، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص الاتصال والعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة أحمد زبانة، غليزان، 2022-2023.
2. بعلول نورة، عشيح امال، دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات دراسة ميدانية بمديرية التربية والتعليم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015.



3. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
4. جعفر جاسم محمد المصطفى، لقاء كريم فرحان، الأمن السيبراني في العراق، بحث مقدم لنيل من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في قسم العلوم المالية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة بابل، 2023 .
5. جهينة خليف، طاوس خاف الله، بورقية مروى، دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن التوعية المرورية نموذجا دراسة ميدانية مواطن وشرطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: اتصال و علاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال و علم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2019-2020.
6. سويدي محمد، حمودي اربح، العلاقات العامة بالأمن الوطني الجزائري، دراسة حالة أمن ولاية أدرار، مذكرة ماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018-2019.
7. الشهري علي حسن، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الامن الجنائي في مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.

8. طمطامي سالم، الصحافة الإلكترونية والأمن السيبراني دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال، تخصص صحافة مطبوعة وإلكترونية، جامعة أحمد دارية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الإنسانية، أدرار، 2021/2022.
9. غانية رحيل، دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2016/2015.
10. قلاتي صبيحة، سهيلة تونسي، دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014.
11. مارس هناء، أثر الاتصال التنظيمي على دافعية الانجاز لدى العمال من خلال آراء الإطارات ومنفذي المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع جيجل-، رسالة ماجستير في علم النفس العملي والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

المحاضرات

1- باشوشي كنزة، مطبوعة بيداغوجية في مقياس إدارة العلاقات العامة، موجهة لطلبة السنة

الثالثة ليسانس تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الجزائر 3 كلية علوم الإعلام والاتصال، 2021/2022.

2- دناقة أحمد، مطبوعة بيداغوجية بعنوان مدخل لعلم الاجتماع، موجهة لطلبة سنة أولى

علم الاجتماع، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، المركز الجامعي افلو، الاغواط، 2022.

المواقع

1- <https://www.e3melbusiness.com/blog/cyber-security>

2- <https://elearning.univ-djelfa.dz/mod/resource/view.php?id=23205>

3- <https://cte.univsetif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=9715>.

4- <https://www.e3melbusiness.com/blog/public-relationsmanagement-importance>

5- [/https://adwat.business/importance-of-managingpublic-relations](https://adwat.business/importance-of-managingpublic-relations)

6- <http://tele-ens.univoeb.dz/moodle/course/view.php?id=5895>

7- <https://elearning.centre-univ-mila.dz>

8- <https://www.aljazeera.net/tech/2023/12/4/%D8%AA%D>

[9- %82%D9%86%D9%8A%D8%A7%D8%AA-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D9%86%D8%A7%D9](#)

[%84%D8%B3%D9%8A%D8%A8%D8%B](#)

[1%D8%A7%D9%86%D9%8A%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%A7%D8%AA](#)

9- <https://mawdoo3.com/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9%D8%B9%D9%86%D8%AF%D8%A8%D8%A7%D8%B1%D8%B3%D9%88%D9%86%D8%B2>

.10<https://www.scribd.com/document/599240959/%D8%A8%D8%AD%D8%AB%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9>

قائمة الملاحق

## Why Fortinet Professional Services



### Rapid Deployment

Faster Time-to-Value

### Deep Solutions Expertise

Deploying it right the first time

### 1000's of deployment

Global team of experts

### Integration Expertise

Multi-vendor integration expertise

### Best Practice-based

Providing the best protection



## IT Skills Shortage Is Growing...

### Gartner

Talent shortages are a rising and significant challenge for successful adoption of emerging technologies. This year, 64% of respondents feel that talent availability is the largest challenge to emerging technology adoption, compared with just 4% in 2020<sup>1</sup>.

### Cyberseek.org

According to recent data by Cyberseek.org, there were approximately 500,000 open jobs related to cybersecurity, between April 2020 and March 2021. And the demand for qualified individuals is only likely to increase.

### TalentMLS

A survey published in October by TalentMLS, suggests there's more trouble ahead. The companies polled 1,200 IT workers for its report and found 72 percent of respondents in the U.S. said they are thinking of quitting their jobs in the next 12 months.

Fortinet provides deeply trained cyber/network security experts to help customers fill this critical void. And we share our expertise through tailored Knowledge Transfer that helps customers upskill their technical staff.

<sup>1</sup> Gartner: 2021-2023 Emerging Technology Roadmap for Large Enterprises



## Expertise is critical



**Misconfigurations** caused 10% of all breaches in 2020 and more than 39% of web applications were breached this way - *Verizon's Data Breach Investigation Report*



Misconfigurations will cause **99% of all firewall breaches** through 2023, according to Gartner.



60% of organizations will embrace Zero Trust as a starting point for security by 2025. **More than half will fail to realize the benefits** - Gartner



By 2025, 60% of organizations **will use cybersecurity risk as primary determinant** in conducting third-party transactions and business engagements. - Gartner

Do you have the expertise to Design, Deploy & Optimize security products and solutions?

**Fortinet Professional Services can help you**



## Technical Account Manager (TAM)

Primary Interface Providing Focused Technical Support & Guidance



### Technical Operational Expertise

Primary technical interface providing focus support, escalations, proactive guidance, and knowledge transfer



### Network and Security Knowledge

Maintains a thorough understanding of customers' Fortinet deployment



### Root Cause Analysis

Provides root cause analysis for critical issues upon request



### Proactive Services

Provides best practices, bug scrubs, software recommendations, and upgrade assistance, in addition to providing tailored security and critical notifications



### Service Reviews

Reviews service status on a weekly (WSR) and quarterly basis (QSR) and provides technical guidance and End of Support



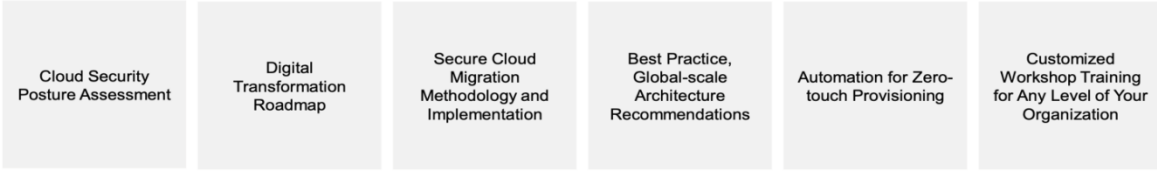
## Cloud Consulting Services

### Cloud Consulting Services

Type of services: Consulting

Fortinet Cloud Security Consulting Services partners with business leaders to help them discover, align, and guide their organizations through the cloud-enablement journey. Fortinet experts use a vendor-agnostic approach to discover existing posture elements, align findings to business goals, guide current projects, and plan a future roadmap towards deep, native cloud security integration.

Services:

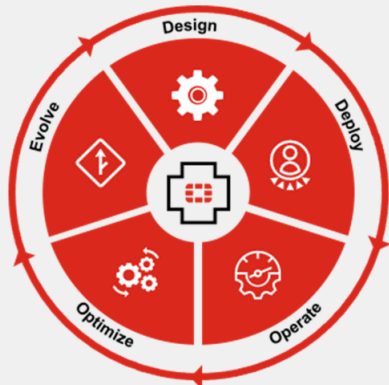


Our experts understand how to design security for multi-cloud environments and specialize in security for:



## Professional Services

Design, Deploy, Operate, Optimize, and Evolve Services



\* QuickStart and Custom Statement of Work (SOW) available. Designated Resources for long-term projects and operations.

### Design

#### Architecture & Consulting

End-to-end security solution planning and design by Fortinet security experts

### Deploy

#### Migration & Deployment

Accelerated deployment and migration from legacy or 3<sup>rd</sup> party technology

### Operate (Designated Engineer)

#### Reliable Assistance

Extend your team and offload critical operational projects and tasks to our subject matter experts

### Optimize

#### Performance Excellence

Performance and configuration health checks, and software recommendations to ensure network performance meets business needs

### Evolve

#### Personalized Care

Product Upgrade Assistance, Transformation Readiness, Migration and Replacement, and Lab Testing

Most relevant expertise in Fortinet Solution is critical to secure your environment

Fortinet Professional Services can help you

