

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى إدارة العلاقات العامة
بالمؤسسات العمومية

فيروز بهامد *

جامعة الجزائر 3 (الجزائر) ، fairouzbahamed@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/09/01

تاريخ القبول: 2024/08/01

تاريخ ارسال المقال: 2024/06/05

* المؤلف المرسل

الملخص:

إن دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات العامة الجزائرية يشير بتحول نموذجي في العمليات الإدارية واستراتيجيات الاتصال.

تستكشف هذه الورقة تأثير التكنولوجيا الحديثة على ممارسات العلاقات العامة في الجزائر.

من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، يمكن للمؤسسات تبسيط العمليات وتعزيز الشفافية وتقوية العلاقات مع الجمهور من خلال قنوات اتصال فعالة ، بما في ذلك منصات التواصل الاجتماعي والأنظمة الرقمية

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, العلاقات العامة, المؤسسات العمومية الجزائرية

Abstract :

The integration of Information and Communication Technology (ICT) into public relations (PR) management within Algerian public institutions heralds a paradigm shift in administrative processes and communication strategies. This paper explores the transformative impact of modern technology on PR practices in Algeria. By leveraging ICT, organizations can streamline operations, enhance transparency, and fortify relationships with the public through efficient communication channels, including social media platforms and digital systems.

Keywords: Information and Communication Technology, Public Relations, Algerian public institutions

مقدمة :

تشمل أفضل الممارسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة العلاقات العامة في المؤسسات العامة استخدام التكنولوجيا الحديثة لرفع مستوى الأداء، وتعزيز التطبيقات الإلكترونية بدلاً من استخدام الأوراق، وتقديم برامج تدريبية في التكنولوجيا الحديثة لجميع الموظفين، و قامت المؤسسات العامة بتطبيق أنظمة رقمية متكاملة لتسهيل عملها والتفاعل مع الجمهور من خلال الإنترنت

يتيح الاتصال عبر الإنترنت الوصول إلى أشخاص من أماكن مختلفة حول العالم، مما يعزز التفاعل من خلال اتصال إنترنت بسيط ، كما تعتمد فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات للعلاقات العامة على كيفية

استخدامها، ويوصى باعتماد سياسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال

تُستخدم قنوات الاتصال الجديدة، مثل منصات التواصل الاجتماعي، على نطاق واسع داخل المؤسسات الحكومية، ويمكن أن تؤدي الاستفادة من إمكانياتها إلى تعزيز التواصل التنظيمي كما يوصى بتوفير الموارد والدعم اللازمين لتعزيز فعالية إدارات العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور من خلال الوسائل الإلكترونية .

و سوف نتناول إشكالية فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات العمومية و ذلك من خلال :

تحسين إدارة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، و الأنظمة الرقمية في الجزائر، و تأثير الرقمنة و التكنولوجيا و الاتصالات الحديثة على إدارة العلاقات العامة بالجزائر ، و أخيرا التحديات التي تواجه التكنولوجيا و الاتصالات الحديثة بالجزائر .

المبحث الاول : تحسين إدارة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الاول : ادارة العلاقات العامة باستخدام التكنولوجيا

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز وتحسين عمليات إدارة العلاقات العامة، فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية لتوفير المعلومات الدقيقة والمحدثة للجمهور، وتقديم الإجابات على الاستفسارات والشكاوى في وقت قصير.

وباستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للمؤسسة التفاعل مع الجمهور بشكل أفضل، والاستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم، أيضا يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات والتواصل الطارئ.

فباستخدام الرسائل النصية والتطبيقات المحمولة، يمكن للمؤسسة إرسال تحذيرات وتحديثات مهمة للجمهور في حالات الطوارئ، وتنظيم الاجتماعات الافتراضية لاتخاذ القرارات السريعة.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية يمكن للمؤسسة من تعزيز الشفافية والثقة، وتحسين التواصل مع الجمهور، وتحسين استراتيجياتها بناءً على ردود فعل الجمهور.

المطلب الثاني : الانظمة الرقمية في الجزائر

نفذت الجزائر العديد من الأنظمة الرقمية لتسهيل العمل والتفاعل مع الجمهور من خلال الإنترنت، وتشمل اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني مثل نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات كما وضعت البلاد استراتيجية لدعم التحول الرقمي في الاقتصاد الجزائري¹، فقد حققت الجزائر تقدماً كبيراً في المراقبة الزلزالية من خلال تركيب شبكة زلزالية رقمية جديدة، والتي تسمح بالاتصال في الوقت الفعلي ونقل البيانات عبر وسائط مختلفة بما في ذلك الإنترنت، شهدت الشبكة ترقية كبيرة، مع زيادة عدد المحطات من 25 إلى 69 محطة، بما في ذلك محطات النطاق العريض والنطاق العريض للغاية والمحطات ذات الفترة القصيرة والمجهزة بمقياس التسارع.

تم إدارة المحطات بواسطة برنامج Antelope من Kinematics ويتم توصيلها في الوقت الفعلي باستخدام طرق إرسال مختلفة مثل الأقمار الصناعية والإنترنت والهاتف المحمول. وتغطي الشبكة معظم شمال الجزائر، وتمت إضافة 70 محطة GPS لتعزيز شبكة الزلازل. الهدف هو تحسين جودة البيانات وزيادة كثافة الشبكة بإضافة 50 محطة جديدة وتقليل وقت المعالجة وتقليل الوقت اللازم لإرسال رسالة تنبيه².

علاوة على ذلك، هناك حاجة إلى أدوات لتشجيع الإنتاج العلمي وتعزيزه، لا سيما في مجال البحوث الزراعية³، فهذه الأنظمة والاستراتيجيات الرقمية تهدف إلى تحديث وتطوير الاقتصاد الجزائري، وتحسين الوصول إلى الخدمات، وتعزيز الابتكار والأداء في مختلف القطاعات.

وتم تطوير المنصات الرقمية في الجزائر لأغراض مختلفة، و تركز إحدى هذه المنصات على المعلومات والنمذجة الرياضية للأراضي الزراعية، مما يوفر المراقبة الآلية والتحليل وتحسين ظروف نمو المحاصيل هدف المنصة الرقمية إلى تصور حدود عدم التجانس المكاني والزمني للمحاصيل وموائلها، مما يشير إلى التركيز على ظروف نمو المحاصيل. تتضمن المنصة نموذجاً حسابياً آلياً يأخذ في الاعتبار المؤشرات الكيميائية الزراعية فيما يتعلق بظروف التربة والتقلبات المناخية والتغيرات المناخية الدقيقة.

تتضمن مهام تطوير المنصة المراقبة والتحليل والتنبؤ وتحسين ظروف نمو المحاصيل على المستوى المحلي والمتوسط للمناطق الطبيعية والاقتصادية.

تدمج المنصة معلومات عن معلومات المؤلف - النموذج الهيكلي الهندسي ثلاثي الأبعاد لسطح الإغاثة الميدانية، والذي يساعد في استخراج الخصائص المورفولوجية وحساب الخطوط الحالية التي تحدد حركة المادة على طول النطاقات الجغرافية.

و يتم استيفاء بيانات الفحص والتحليل الكيميائي الزراعي في الإغاثة الميدانية لتوفير معلومات عن المحاصيل تركز المنصة الرقمية للزراعة الذكية الدقيقة والمتوازنة بيئياً في أديجيا على التصور الآلي وتحليل ظروف نمو المحاصيل، مع مراعاة عوامل مختلفة مثل ظروف التربة والتقلبات المناخية والتغيرات المناخية الدقيقة و أنشأت الحكومة الجزائرية أجهزة خاصة لإدارة وتنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن لا يوجد جهاز أو نظام رسمي متخصص في الأمن السيبراني، إذ يتم ترك المهمة تحت المسؤولية العامة لـ MPICT.

منصة أخرى هي منصة Moodle للتعليم الإلكتروني التي تستخدمها جامعة Batna 2 للتعليم عبر الإنترنت ونشر الدورات⁴ الإلكتروني التي تستخدمها جامعة باتنة 2 في الجزائر لنشر الدورات وإجراء جلسات عبر الإنترنت لجميع درجات الدراسة، بما في ذلك قسم الهندسة الصناعية.

يتم إطلاق حلول أنظمة إدارة التعلم لنقل الموارد التعليمية الرقمية إلى نظام وخدمات معرفية متسق ومع ذلك، واجه تطوير المنصات الرقمية في الجزائر تحديات. حاولت البلاد تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكنها واجهت عقبات بسبب غياب الإرادة السياسية وانخفاض أسعار النفط⁵

على الرغم من التحديات، يستثمر الشباب الجزائري في مختلف قطاعات الاقتصاد الرقمي، مما يخلق نظامًا بيئيًا محفزًا لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و تحتاج الحكومة إلى إعادة النظر في استراتيجياتها واتخاذ تدابير لتعزيز الاقتصاد الرقمي، مثل اعتماد التعليم التكنولوجي، وتشجيع البحث والابتكار، وجذب الاستثمارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسن تشريعات قانونية لحماية المستخدمين، وتعزيز التجارة الإلكترونية من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة .

في سياق مبادرات الحكومة الإلكترونية، تم انتقاد جهود الجزائر لكونها مجزأة وتفتقر إلى التنسيق وتبادل المعلومات⁶ بالإضافة إلى ذلك، تم إنشاء مساحات رقمية للذكرى من قبل المستوطنين الأوروبيين السابقين في الجزائر، باستخدام مسح البطاقات البريدية من الحقبة الاستعمارية لإعادة بناء التضاريس المفقودة للبلاد⁷

كما تم تطوير العديد من المنصات الرقمية الأخرى في الجزائر لتعزيز التفاعل بين الجمهور والمؤسسات العامة والشركات، على سبيل المثال، تم إطلاق منصة للتوظيف الرقمي تسمح للشركات بنشر فرص العمل للمواطنين بتقديم طلبات التوظيف عبر الإنترنت، كما يتم معالجة الطلبات واختيار المرشحين المناسبين بشكل أسرع وأكثر كفاءة، هذا يوفر فرص عمل للشباب ويساهم في تطوير اقتصاد البلاد.

إذا تطور الانظمة الرقمية في الجزائر ساهم في تسهيل عمل الحكومة والتواصل مع الجمهور من خلال الإنترنت، هذه الانظمة تعزز الشفافية والفعالية في تقديم الخدمات وتساعد في تحسين العملية الإدارية إن الجزائر تستطيع أن تكون رائدة في مجال الانظمة الرقمية وتطبيقاتها، وهذا يعزز التنمية المستدامة ويعود بالفائدة على المواطنين والبلاد بشكل أسرع و أفضل .

المبحث الثاني : تأثير الرقمنة و التكنولوجيا و الاتصالات الحديثة على ادارة العلاقات العامة بالجزائر

المطلب الاول : تأثير الرقمنة و التكنولوجيا

ان تأثير الرقمنة والتكنولوجيا والاتصالات الحديثة على إدارة العلاقات العامة في الجزائر كبير. أدى دخول الرقمنة إلى المجتمع إلى تغييرات عالمية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية التواصلية، مما يتطلب تطبيق مهارات الاتصال الخاصة وأشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي بين المنظمات والجمهور المستهدفة

على إثر جائحة COVID-19، كان لاعتماد الصحة عن طريق اللجوء للرقمنة تأثير إيجابي على التغييرات السلوكية للصحة العامة والحماية

كما أدى التطور التكنولوجي إلى تحولات في مجال ممارسة العلاقات العامة، مع ظهور وسائل الاتصال التفاعلية والتوسع في استخدامها .

ففي شركة الاتصالات السودانية (Sudatel)، كان للتكنولوجيا الحديثة تأثير على أداء الإدارات المختلفة، بما في ذلك العلاقات العامة، حيث شجع كبار المسؤولين استخدامها وتعزيز التطبيقات الإلكترونية⁸

المطلب الثاني : تقنيات ادارة العلاقات العامة

تشمل التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها في إدارة العلاقات العامة مجموعة متنوعة من الأدوات والوسائل التكنولوجية التي تهدف إلى تسهيل التواصل وتعزيز العلاقات مع الجمهور. يمكن تصنيف هذه التقنيات إلى عدة فئات، بما في ذلك:⁹

1. الهاتف المحمول.
2. الإنترنت وتطور شبكته.
3. الإنترنت اكسترنال.
4. البريد الإلكتروني.
5. الاجتماعات عن بعد.
6. الحاسب الشخصي (الكمبيوتر).
7. الأتمتة الصناعية.
8. الاتصالات عن بعد مثل الكابلات والألياف الضوئية.
9. الفيديو تكس.
10. الفاكسميلي (الناسخ الهاتفية).

تلك التقنيات تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجيات إدارة العلاقات العامة الحديثة وتساهم في تحسين التواصل وبناء العلاقات مع الجمهور المستهدف

و هناك دراسات استنتجت أن للتقنيات الحديثة دورا هاما في العلاقات العامة فهي تساهم في تحسين وتسهيل عمليات التواصل مع الجمهور المستهدف، مما يعزز فعالية العلاقات العامة ويسهم في بناء صورة إيجابية للمؤسسة. ويمكن للمؤسسات الوصول إلى جمهور أوسع ومتنوع، سواء على المستوى المحلي أو العالمي، مما يزيد من تأثير الجهود الخاصة بإدارة العلاقات العامة، كما توفر أدوات لتحليل البيانات وفهم سلوك الجمهور واحتياجاته، مما يمكن المؤسسات من تحسين استراتيجياتها وتكييفها وفقاً لاحتياجات الجمهور.

و تساهم التقنيات الحديثة في زيادة كفاءة وفعالية عمليات إدارة العلاقات العامة، وتقليل التكاليف والجهد المبذول في تنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالعلاقات العامة¹⁰

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه التكنولوجيا و الاتصالات الحديثة بالجزائر

تشمل تحديات التكنولوجيا الحديثة والاتصالات في الجزائر الآثار الإيجابية والسلبية لثورة المعلومات وانتشار أدوات الاتصال الحديثة

تدخل المشرع الجزائري لتوفير الحماية الجنائية لأنظمة المعلومات والمعاملات الإلكترونية، ولكن لا تزال هناك صعوبات في تحقيق أمن المعلومات وحماية حرية المعلومات، كان لوباء COVID-19 أيضًا تأثير كبير على القطاع التعليمي، مما أدى إلى الحاجة إلى التحول من التعلم وجهًا لوجه إلى التعلم عبر الإنترنت¹¹ ومع ذلك، فإن هذا الانتقال يشكل تحديات لكل من المعلمين والمتعلمين، بما في ذلك الافتقار إلى مهارات التواصل بين الثقافات اللازمة للمشاركة الافتراضية، بالإضافة إلى ذلك، يواجه دمج تقنيات المعلومات والاتصالات (ICT) في التدريس الرسمي في الجزائر تحديات مثل جودة الاتصال بالإنترنت، والوقت المحدود، ونقص التدريب الفعال. علاوة على ذلك، فإن فعالية التدريس الإلكتروني والتعلم الإلكتروني في النظام الجامعي الجزائري تعوقها محدودية توافر المواد الإلكترونية والحاجة إلى التدريب على التعلم الافتراضي وأساليب التدريس¹². إلا أن هناك مؤسسات تعتمد على الاجتماعات و الندوات بشكل كبير بينما تستخدم التقنيات الحديثة مثل الحاسوب والبريد الإلكتروني بشكل أقل

خاتمة

بشكل عام، نستنتج أن التكنولوجيا و الاتصالات الحديثة تلعب دورًا مهمًا في إدارة العلاقات العامة وتساهم في تحسين التواصل وبناء العلاقات مع الجمهور المستهدف، لذا فإن النتائج جاءت كما يأتي:

- استخدام التكنولوجيا في مجال العلاقات العامة يمكن أن يساعد على تحسين جودة الاتصالات وتعزيز العلاقات بين المؤسسات الاقتصادية والجمهور.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت يمكن أن يساعد على تحسين الاتصالات الخارجية وتحسين العلاقات مع العملاء والشركاء التجاريين.
- استخدام التكنولوجيا يمكن أن يساعد على تحسين الاتصالات الداخلية وتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسات الاقتصادية.
- استخدام التكنولوجيا يمكن أن يساعد على تحسين تجربة العملاء وتحسين العلاقات العامة بشكل عام.
- هناك تحديات محتملة تواجه استخدام التكنولوجيا في مجال العلاقات العامة، ويجب على المؤسسات الاقتصادية تحديد هذه التحديات والعمل على تجاوزها.
- ونخرج بتوصيات هي كالآتي:

حسب دراسة لعينة من أساتذة من جامعة عبد الحميد ابن باديس في الجزائر إلى أن غالبية أعضاء هيئة التدريس يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة (MCT) في العملية التعليمية، بنسبة 73.52%.¹³ فإننا نرى أنه يجب تطوير البنية التحتية للسياحة الإلكترونية لتحسين جودة المعلومات وجودة الخدمات السياحية، وتمكين الدولة من الاستفادة من الفوائد العالمية لصناعة السياحة علاوة على ذلك، اتخذ المشرع الجزائري تدابير لحماية أنظمة المعلومات من الجرائم الإلكترونية من خلال إجراء تعديلات على قانون العقوبات وسن قوانين جديدة للحماية الجنائية للمعاملات الإلكترونية، على إثر ذلك يجب

اعتماد تقنيات جديدة للمعلومات والاتصالات بالإضافة لاجداث تغييرات في الهياكل والممارسات الإعلامية في الجزائر.

قائمة المراجع :

الكتب :

- عبد الوهاب عبد الفضيل أحمد عبدالله، استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية، (دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات 2020م) (سود اتل) .
- هناء بن زرافة، دور تقنيات الاتصال الحديثة في ادارة انشطة العلاقات العامة، مؤسسة سونلغاز التوزيع علي منجلي - قسنطينة - امودجا، مذكرة ماستر علوم و اتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021
- هناء بن زرافة، نفس المرجع السابق، ص 21 و انظر ايضا اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، الطارف، عطاييلية لامية، مجلة الرسالة للدراسات الاسلامية، العدد 1، 2023

- Salaheddine Cheriet . Hadjira Ghanem, The role of Electronic Payment Systems in the development of the Algerian Banking system, roa iktisadia review, Vol. 8, Iss: 2, 2018
- Abdelkrim Yelles-Chaouche, T. Allili, A. Alili, W. Messemen , The new Algerian Digital Seismic Network (ADSN): towards an earthquake early-warning system, Advances in Geosciences, Oct 2013
- Radia Bernaoui, Rosa Issolah, Mohamed Hassoun, Jean-François, Le système d'information sur la recherche agronomique algérienne au service de l'innovation. Vers une société de partage des connaissances , Scientific and Technical Information and Rural Development , 2009
- Hanane Zermane, Samia Aitouche, Digital learning with covid-19 in Algeria , 2020-Vol. 4, Iss: 2
- Messiliti Nabila -; Benzaama Salima -; Benzidane Hadj, The digital economy in Algeria-opportunities and prospects- Economie numérique en Algérie - opportunités et perspectives nFinance and Business Economics Review JFBE Volume (03) Number (01) Month (March) year (2019)
- Robert Hilbe, Towards a based-agents and web services framework for managing Algerian e-government applications-International Journal of Electronic Governance (International Journal of Electronic Governance)-Vol. 14, Iss: 4, 31 Dec 2021
- Beatrice Amelia Ivey, Virtual Returns: Colonial postcards online and digital 'nostalgérie' among the former European settlers of Algeria, Humanities & social sciences communications, 2022-Vol. 9, Iss: 1
- Aziza KORAN, Questioning Intercultural Communication Skills Absence in Five Algerian Universities Digital Challenge , Arab World English Journal (AWEJ) Volume 13. Number1. March 2022

-Sihem Boubekeur ,E-teaching and E-learning challenges during the coronavirus: Case study of an Algerian University-Global Journal of Information Technology-Vol. 12, Iss: 2, 30 Oct 2022, pp 149-157
1 The Usage of Communication Technology in Algerian Universities 23 Mar 2023-علوم الاتصال-Vol. 8, Iss: 1

الهوامش

- ¹ Salaheddine Cheriet . Hadjira Ghanem, The role of Electronic Payment Systems in the development of the Algerian Banking system, roa iktisadia review, Vol. 8, Iss: 2, 2018, p 214
- ² Abdelkrim Yelles-Chaouche, T. Allili, A. Alili, W. Messemen , The new Algerian Digital Seismic Network (ADSN): towards an earthquake early-warning system, Advances in Geosciences, Oct 2013
- ³ Radia Bernaoui, Rosa Issolah, Mohamed Hassoun, Jean-François, Le système d'information sur la recherche agronomique algérienne au service de l'innovation. Vers une société de partage des connaissances , Scientific and Technical Information and Rural Development , 2009, p 5
- ⁴ Hanane Zermane, Samia Aitouche, Digital learning with covid-19 in Algeria , 2020-Vol. 4, Iss: 2, pp 161-170
- ⁵ Messiliti Nabila -; Benzaama Salima -; Benzidane Hadj, The digital economy in Algeria-opportunities and prospects- Economie numérique en Algérie - opportunités et perspectives nFinance and Business Economics Review JFBE Volume (03) Number (01) Month (March) year (2019) , p 47
- ⁶ Robert Hilbe, Towards a based-agents and web services framework for managing Algerian e-government applications-International Journal of Electronic Governance (International Journal of Electronic Governance)-Vol. 14, Iss: 4, 31 Dec 2021, , p 163
- ⁷ Beatrice Amelia Ivey, Virtual Returns: Colonial postcards online and digital 'nostalgérie' among the former European settlers of Algeria, Humanities & social sciences communications, 2022-Vol. 9, Iss: 1
- ⁸ عبد الوهاب عبد الفضيل أحمد عبدالله، استخدام التقنيات الحديثة في أداء مهام العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية، (دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات 2020م) (سود اتل)، ص 211
- ⁹ هناء بن زرافة، دور تقنيات الاتصال الحديثة في ادارة انشطة العلاقات العامة، مؤسسة سونلغاز التوزيع علي منجلي - قسنطينة - امودجا، مذكرة ماستر علوم و اتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021، ص ص 21-53
- ¹⁰ هناء بن زرافة، نفس المرجع السابق، ص 21 و انظر ايضا اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، الطارف، عطاييلية لامية، مجلة الرسالة للدراسات الاسلامية، العدد 1، 2023، ص 347
- ¹¹ Aziza KORAN, Questioning Intercultural Communication Skills Absence in Five Algerian Universities Digital Challenge , Arab World English Journal (AWEJ) Volume 13. Number1. March 2022 , p 354
- ¹² Sihem Boubekeur ,E-teaching and E-learning challenges during the coronavirus: Case study of an Algerian University-Global Journal of Information Technology-Vol. 12, Iss: 2, 30 Oct 2022, pp 149-157
- ¹³ The Usage of Communication Technology in Algerian Universities 23 Mar 2023-علوم الاتصال-Vol. 8, Iss: 1, pp 61-100