

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة الموسومة ب :

أهمية العلاقات العامة في دعم النشاط الوظيفي في المؤسسة الخدمائية

بلدية أولاد مع الله \_ أنموذجا.

تحت إشراف الأستاذ:

بوجمعة عماري



N. Elouadi

الاسم واللقب	مؤسسة الانتماء	الصفة
صالح فلاق شبرة	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	رئيسا
بوجمعة عماري	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	مشرفا
صفاح أمال	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	مناقشة

السنة الجامعية: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس \_ مستغانم \_

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة الموسومة ب :

أهمية العلاقات العامة في دعم النشاط الوظيفي في المؤسسة الخدمائية

بلدية أولاد مع الله \_ أنموذجا.

تحت إشراف الأستاذ:

بوجعة عماري



إعداد الطالب للإعلام والاتصال

جلالي جيلالي

2022.06.29

الاسم واللقب	مؤسسة الانتماء	الصفة
صالح فلاق شيرة	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	رئيسا
بوجعة عماري	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	مشرفا
صفاح أمال	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	مناقشة

السنة الجامعية: 2022/2021



# إِهْدَاء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي رحمه الله وإلى أمي مع  
تمنياتي لها بوافر العمر وإلى جميع أفراد أسرة جلالتي  
متمنيا أن يحفظهم الله من كل مكروه.

والى كل شخص أعانني في انجاز هذه المذكرة

اهدي هذا العمل المتواضع راجيا من الله عز وجل القبول.



# شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

أشكر الله العلي القدير الذي من علي بإتمام هذا العمل

فمن هذا المنطلق مدفوعا بواجب الوفاء والاعتراف بالفضل

لأهله الأستاذ عماري بوجمعة الذي شرفنا بإشراف على هذا

العمل وأعاننا بأهم توجيهاته ونصائحه.

وشكرا للذين وقفوا في طريقنا فكانوا بذلك حافزا التحدي

والمثابرة لتحقيق نجاح .

يملي علينا الواجب الاعتراف بالفضل إلى جميع الأساتذة

الأفاضل الذين كاتلنا شرف نهل العلم على أيديهم خلال

سنوات الدراسة.

## ملخص الدراسة :

تعالج هذه الدراسة موضوع أهمية العلاقات العامة في دعم النشاط الوظيفي في المؤسسة الخدمائية بمؤسسة بلدية أولاد مع الله وذلك عن طريق تسليط الضوء على أهم العناصر والمتغيرات التي تساهم في إبراز ذلك، ومحاولة تعرف على فعالية علاقات عامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة، فلقد اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة ، وقد اعتمدنا على المقابلة كأداة أساسية لتجميع المعلومات بإضافة إلى أداة المقابلة.

لقد لخصنا من خلال هذه الدراسة إلى أن العلاقات العامة تسعى جاهدة لدعم وتحسين الأداء ونشاط الوظيفي داخل المؤسسة ،كونها تمارس فقط ، ولا توجد مصلحة خاصة بها و مكتب التنظيم والشؤون العامة هو المصلحة التي تقوم بنشاط العلاقات العامة بطريقة غير مباشرة وكذلك لا تستخدم هذه الجهة الوسائل الضرورية لتحقيق أهدافها وذلك لاعتمادها على وسائل تقليدية لتواصل داخل المؤسسة وعدم دراية بعض الموظفين بمفهوم العلاقات العامة وافتقاد مسؤولي الجهة المكلفة بالعلاقات العامة للمهارات اللازمة لمزاولة نشاطهم وبالتالي عدم القيام بالأعمال التي تحقق الأهداف الخاصة بالبلدية.

**الكلمات المفتاحية :** علاقات عامة، مؤسسة الخدمائية، النشاط الوظيفي.

## **Summary :**

This study addresses the issue of the importance of public relations in supporting career activity in the service institution of the Municipality of Ouled malla by highlighting the most important elements. The variables that contribute to highlighting this, and trying to learn about the effectiveness of public relations in improving the performance of employees that are within the organization, we have relied in this study on a case study approach, and we have relied on the interview as an essential tool for collecting information in addition to the interview tool. Through this study, we have summarized that public relations strives to support and improve performance and career activity that is only practiced, and there is no interest of its own.

The Office of Regulation and Public Affairs is the interest that engages in public relations activity indirectly and does not use the necessary means to achieve its objectives in order to rely on traditional means to communicate the state of the institution and the lack of knowledge of some employees in the concept of blind relations and the lack of skills of the public relations authority officials to carry out their activities and thus not to carry out work that achieves the objectives of the municipality

**Keywords :**public relations, service institution, career activity

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
	الإهداء	1
	شكر و التقدير	2
	ملخص الدراسة	3
أ_ب	مقدمة	4
<b>الإطــــار المنهجي ولمفاهيمي الدراسة</b>		
16	تمهيد	6
17	تعريف بالموضوع والأهمية والأهداف	7
18	الإشكالية	8
18	الفرضيات	9
20_19	منهج البحث وأدواته	10
25_21	أهم المصطلحات والمفاهيم	11
29_26	دراسات سابقة	12
30	تعقيب على دراسات سابقة	13
30	صعوبات البحث ومعوقاته	12
<b>الإطــــار النظري للدراسة</b>		

<b>الفصل الأول : مدخل إلى العلاقات العامة</b>		
33	تمهيد	17
36_34	نشأة وتطور العلاقات العامة	18
37	تعريف العلاقات العامة	19
38	علاقات العامة والشؤون العامة	20
41_39	أنشطة العلاقات العامة	21
42	العلاقات العامة والإدارة	22
<b>الفصل الثاني: ماهية المؤسسة الخدمائية</b>		
44	تمهيد	24
47_45	نشأة المؤسسات والقطاعات الخدمائية	25
47	مفهوم المؤسسة الخدمائية	26
48	خصائص المؤسسة الخدمائية	27
50_49	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الخدمائية	28
<b>الإطار التطبيقي للدراسة</b>		
53	تمهيد	30
55_54	تعريف بالمؤسسة (طابعها القانوني، موقعها وكيفية الاتصال بها)	31
60_55	مصالح وخصائص بلدية أولاد مع الله	32
61	الهيكل التنظيمي	33

62	سير العلاقات العامة داخل المؤسسة	34
73_62	تحليل محاور المقابلة	35
74	نتائج عامة للدراسة	36
ج	خاتمة	37
	قائمة المراجع	38
	الملاحق	39

مقدمة

## مقدمة:

يعتبر علم العلاقات العامة من العلوم الحديثة، حيث أصبحت كل المؤسسات الحكومية والخاصة تستعين بخدمات القائمين بالاتصال في العلاقات العامة لرسم الصورة الذهنية الطيبة عن مؤسساتهم مستفيدين في ذلك من كل وسائل الاتصال التي تعينهم على أداء رسالتهم بمهنية عالية، كما أن الكثير من جوانب الحياة قد تغيرت نتيجةً لثورة المعلومات والاتصالات ولم تعد وسائل الإعلام القديمة هي الوسائل المناسبة في كل المواقف لأداء الأنشطة الاتصالية المختلفة في مختلف المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، فقد أصبح للشبكات الإلكترونية وفي مقدمتها الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي أثرهما الواضح والملموس على مجريات الحياة بصورة عامة وعلى الأنشطة الاتصالية في مجال الإعلام والعلاقات العامة بصورة خاصة

وتقوم يدور رئيسي في توطيد وتحسين صلات المنظمة ب جماهيرها ، فبرامج العلاقات العامة يجب أنتبدأ من داخل المنظمة بحيث تحقق درجة كبيرة من التفاعل بين العاملين فيها ،وذلك باتخاذ السياسات التي تبرز أهمية الجانب الإنساني في تنظيم ، فالعلاقات العامة أصبحت عمل لا غنى عنه في أي مؤسسة لتحقيق الاتصال والتنسيق والتفاهم والتعاون المشترك بينهما وبين المواطنين.

وبانت العلاقات العامة تمارس نشاطاً قوياً ، وتلعب دوراً حيويًا في نجاح أي مؤسسة مهما كان نوعها، لأن كل ما تفعله المؤسسة له تأثير عميق على اسمها وسمعتها. لذلك ، يجب

## مقدمة

---

أن تسعى دائماً للحصول على فهم الجماهير. وهدفها الحقيقي هو خلق سمعة جيدة ودائمة للمؤسسة. يشمل هذا الهدف تزويد العملاء بخدمة ممتازة وتواصل فعال ونشط مع جميع الأطراف من الموظفين والعمال المشاركين في عمل المنظمة.

الإطار

المنهجي

1. تمهيد

2. تعريف بالموضوع والأهمية والأهداف

3. الإشكالية

4. الفرضيات

5. منهج البحث وأدواته

6. أهم المصطلحات والمفاهيم

7. دراسات سابقة

8. تعقيب على دراسات سابقة

9. صعوبات البحث ومعوقاته

### تمهيد:

يعد الإطار المنهجي احد الركائز الأساسية لأي بحث علمي وإطار مرجعي عام، ويهدف إعداد وبناء الإطار المنهجي الدراسة حاليا دورا هاما وأهمية بالغة وليكون هذا البحث ذو فائدة علينا، سوف نعتد على أسس العلمية في عداه، لهذا نشرع من خلال هذا الباب يتعرف على محاور بحثنا بداية بتعريف بموضوع الدراسة وأهميته وأهدافه ثم الإشكالية والفرضيات ثم منهج البحث وأدواته وشرح بعض المفاهيم بإضافة إلى دراسات سابقة.

## تعريف بالموضوع الأهمية والأهداف :

### (أ) تعريف بالموضوع:

العلاقات العامة هي نشاط يستهدف الاتصال والتفاهم بين أفراد المنظمة أو المؤسسة، وتقوم بتعزيزه ومن أولئك الذين يستخدمون العلاقات العامة: الشركات والمنشآت التعليمية والإدارات الحكومية على اختلاف أنواعها (اقتصادية، خدماتية، عمومية..). ولقد اخترنا موضوع (دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الخدماتية) لنحاول من خلاله تعرف إلباي مدى تطبق العلاقات العامة داخل مصالح المؤسسة وكذا فهم الدور الذي تقوم به لتحسين سيرورت العمل وأداء الموظفين على المستوى الداخلي للمؤسسة الخدماتية

### (ب) أهمية الموضوع:

تكن أهمية هذا الموضوع في أنه يدرس ممارسة العلاقات العامة على المستوى الداخلي المؤسسة وعلى مستوى أداء الموظفين .

وهذا الموضوع بالغ الأهمية لأنه يدرس مؤسسة البلدية وهي مؤسسة خدماتية ذات وزن ثقيل بالإضافة إلى الكشف عن إذا ما كانت هناك ممارسة العلاقات العامة داخل مؤسسة البلدية وكيف ينعكس ذلك على الموظفين.

### (ج) أهداف الموضوع:

1) معرفة الطرق التي تنتهجها المؤسسة لتحسين أداء الموظفين

2) إبراز العراقيل التي تواجه الموظفين داخل مؤسسة البلدية

3) معرفة الدور الذي تمارسه العلاقات العامة .

4) الوصول إلى فهم طبيعة العلاقة التي تربط نجاح المؤسسة بأداء الفعال العلاقات. العامة.

## 2) الإشكالية:

من المهام الأساسية للعلاقات العامة هي التوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته ومؤسساته وتنسيق بين مصالحه المختلفة بهدف تحسين بيئة العمل والأداء لدى العاملين بالمؤسسات العامة بالدولة أو بالقطاعات الخاصة ، من هنا تظهر مشكلة البحث والتي يمكن صياغتها من خلال التساؤل التالي "كيف تدعم العلاقات العامة النشاط الوظيفي في المؤسسة الخدمائية؟ ومن هذا التساؤل الرئيسي تنفرع منه أسئلة فرعية هي :

1) كيف تحسن العلاقات العامة في تحسين العاملين بالمؤسسة البلدية ؟

2) ما علاقة مجالات العلاقات العامة بدعم النشاط الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الخدمائية؟

3) ما هي المعوقات والعقبات التي تواجه العلاقات العامة في وظائفها بالمؤسسة البلدية؟

## 1) (ب) فرضيات:

1\_العلاقات العامة أهميتها كبيرة في تعزيز سيرورة عمل الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية.

2\_العمل الإداري الناجح يرتكز على ممارسة الصحيحة للعلاقات العامة.

3\_غياب مصلحة العلاقات العامة ببلدية " أولاد مع الله "يؤثر سلبا الثقة المواطنين.

## 1)منهج البحث وأدواته :

تنتمي دراستنا إلى البحوث الكيفية وتقوم هذه الأنواع من البحوث على جمع المادة العلمية غير الكمية، باعتماد الباحث على دراسة البيانات والأحداث، وقراءتها بأسلوب غير كمي، وتهدف إلى جمع بيانات متعمقة لفهم مختلف الظواهر الإنسانية مما يوفر للباحث الفرصة للاقتراب من هذه الظواهر التي تحيط به وبحثها في سياقها، وفي البيئة الطبيعية التي يتواجد بها الأفراد والجماعات.

## 1) المنهج:

هو امتداد للعمليات العقلية التي تستخدم كل يوم في العديد من المواضيع،فهو يستخدم في البحوث اجرائات معينة ويخطط تخطيطا جيدا يساعده في أعماله، وهو يحدد منذ البداية

مشكلة البحث التي سيقوم بفحصها ثم يخطو خطوة لإقامة موقف بحث يتعلق بمشكلة بحثه.<sup>1</sup>

### منهج دراسة الحالة:

يرى العديد من علماء المناهج دراسة الحالة منهجا لكشف وتحليل الموضوع تحت الدراسة فهو قاموس علم الاجتماع الذي وضعه "فيرتشيلد Fairchild" يذهب إلى أن دراسة حالة منهج في البحث عن طريقه يمكن جمع البيانات ودراستها.<sup>2</sup>

ودراسة الحالة هي دراسة طويلة مكثفة لظاهرة معينة في موقع معين أو في أكثر من موقع وذلك لغرض التوصل إلى استدلالات أو استنتاجات تفصيلية سياقية وفهم العملية الدينامية أو الكيفية التي تسلكها ظاهرة معينة ، وتعتبر دراسة الحالة تصميمًا بحثيًا فريدا لأنها يمكن أن تستخدم أيضا بطريقة وضعية لاختبار النظرية، وهنا يكون الباحث ملاحظا حياديا (ملاحظة مباشرة) دون أن يكون مشاركا (الملاحظة بالمشاركة) وكأي من المداخل الفهمية الأخرى تتطلب دراسة الحالة أن يكون الباحث متمتعا بمهارات الملاحظة وقدرات بناء واستكشاف العلاقات التكاملية بين عناصر الظاهرة وذلك لإمكان التوصل إلى تلك الاستدلالات أو الاستنتاجات المعنوية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>دكتور حسين عبد الحميد أحمد رشوان، كتاب العلم والبحث العلمي دراسة في مناهج العلوم، الطبعة السادسة، مزودة والمنقحة، مطابع القدس، 1997، ص 133.

<sup>2</sup>دكتور حسين عبد الحميد احمد رشوان، دكتور علم الاجتماع ، العلم والبحث العلمي دراسة في مناهج العلوم، طبعة 6، سنة 1996، ص 186

<sup>3</sup>دكتور محمد نبيل جامعة، أستاذ علم الاجتماع، البحوث النوعية ودراسة الحالة، 2019 ص 54.

أمثلة عن هذا منهج :

العزوف عن التلقيح ضد الكوفيد، نزوح الأفارقة نحو الشمال وخاصة الجزائر، التعليم عند ذوي الاحتياجات الخاصة....

ب) أدوات المنتج:

المقابلة:

هي أداة من أدوات جمع المعلومات وليست أداة منفصلة عن الأدوات الأخرى بل هي أداة إضافية تضاف إلى الأدوات التكنيكية الأخرى .

وتقوم المقابلة على الاتصال الشخصي والاجتماع وجها لوجه بين الباحث والمبحوثين كل منهم على حده ، ويجمع منهم المعلومات عن طريق أسئلة يلقونها السائل Répondent لمعرفة رأي المجيب interviewer في موضوع محدد بالذات أو الكشف عن اتجاهاتهم الفكرية ومعتقداتهم الدينية ، ومن ثم تكون المقابلة في ذاتها تبادل لفظي بين السائل والمجيب أو أنها على حد تعبير " ويليام جود " عملية من عمليات التفاعل الاجتماعي.<sup>4</sup>

الملاحظة :

<sup>4</sup>حسين عبد المحيد احمد رشوان، كتاب العلم والبحث العلمي دراسة في مناهج العلوم، الطبعة السادسة، مزودة والمنقحة، الإسكندرية، 1997، ص 73\_74

تعتبر الملاحظة أحد أهم أدوات الدراسة التي يمكنك كباحث استخدامها للحصول على البيانات التي تحتاج إليها في البحث العلمي الخاص بك، كما أن الملاحظة تعتبر من أقدم أدوات الدراسة التي تم الاعتماد عليها من قبل الباحثين في الحصول على البيانات.

والملاحظة وهي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتساب خبراته ومعلوماته فنجمع خبرتنا من خلال مانشاهده أو نسمعه ولكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منهاج معيننا يجعل من ملاحظاته أساسا لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة.<sup>5</sup>

الملاحظة بالمشاركة: تكون حين يعيش الباحث الحدث نفسه ويكون عضوا في جماعة التي يلاحظها فالباحث الذي يمثل دور السجن ويعيش بين المسجونين لدراسة سلوكهم فإنه يقوم بملاحظة بالمشاركة أما الباحث الذي يدخل إلى السجن كباحث فإنه يقوم بملاحظة عادية دون مشاركة.<sup>6</sup>

**أهم المصطلحات والمفاهيم :**

**علاقات العامة :**

**علاقة لغة:** تعني الارتباطوما يتعلق به الفرد من صناعة ونحوها وهي الحب اللازم القلب

وما يبلغ به من العيش

<sup>5</sup>نورقان عبيدات، البحث العلمي (مفهومه، وأدواته، وأساليبه)، الطبعة السادسة، دار الفكر، عمان، 2014، ص 124

<sup>6</sup>المرجع نفسه، ص 125.

**العام لغة:** اسم جمع وهي خلاف الخاصة يقال عم الشيء عموماً أي شمل الجماعة تبعاً

لذلك يقصد بالعلاقات العامة في اللغة ما يربط بين أفراد الجماعة.<sup>7</sup>

### اصطلاحاً:

قد يرجع بعض الغموض في التعبير العلاقات العامة إلى عدم التحديد المقترن بوظيفة العلاقات العامة وعدم تحديد مضمون الالفاظ ، فيستخدم أحياناً الإشارة إلى ثلاث معاني مختلفة كبديل لها في الإعلام والاتصال والشؤون العامة .

و يستعمل البعض مثل <جولدن> العلاقات مع الجماهير كمرادف لتعبير العلاقات العامة على أساس أنها تستحق فهما أحسن لهذا المجال ، فيصبح واضحاً أن علاقات المنظمة بالجمهور هو المقصود وان كلمة جمهور تعني كل جماعة أو شريحة من المجتمع تكون المنظمة علاقة بها.<sup>8</sup>

### الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة

<sup>7</sup>دكتور فريجه محمد كريم، كتاب العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، ص 7.

<sup>8</sup>نفس المرجع، ص 8.

تبرز أهميته في تحديد وربط نظم معلومات أداء ببعضها البعض وخلق تقارير حافلة بالمعلومات الدقيقة وذلك من خلال مستويات ويكون المستوى أول هو أداء المنظمة أما المستوى الثاني فهو أداء جماعات العمل وهو ما يعرف بالكنائيات التنظيمية التي يتكون منها الهيكل التنظيمي والتي تختلف من أنظمة لأخرى وتكون تقارير أداء هنا محصلة لاستخدام أساليب جمع البيانات ويمكن الاستفادة من معلومات تقارير الأداء بمالها من تأثيرات على أداء سالباً أو إيجاباً أما المستوى الثالث فهو أداء الفرد ولتغذية المرتدة من ناحية المواظبة .

إذا فمفهوم الأداء لابدئ أن يعكس اهتمامات الفرد "الانجازات" التي توافقت بين أداء جماعة العمل ونتائج المنظمة.<sup>9</sup>

### 1) مؤسسة الخدماتية:

2) تعريف المؤسسة: المؤسسة (بالإنجليزية: Institution) منظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال، مثل تقديم الخدمات وفقاً لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، وتُعرف المؤسسة أيضاً بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما، سواءً أكان تعليمياً أو وظيفياً أو اجتماعياً. من التعريفات الأخرى للمؤسسة هي إنشاء وتأسيس مكان خاص أو عام من أجل تطبيق برنامج مُعيّن أو فكرة ما، ومن الأمثلة على ذلك مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> أحمد أبو السعود محمد، الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين، منشأة المعارض بالإسكندرية، 2004، ص54.

<sup>10</sup> <https://mawdoo3.com>، تمت الكتابة بواسطة: أحمد عزت محمد آخر تحديث: 08:17، 5 أكتوبر 2021

(3) الخدمة: يعرفها محمد توفيق ماضي ويقول إن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من أنشطة

التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية

(4) ويعرفها احمد سيد مصطفى على أنها نشاط يؤدي لإشباع حاجة أو حاجات معينة لدى

العميل

(5) ومن خلال ماتقدم يمكن القول أن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة

غير ملموسة وتقدم لإشباع حاجة أو حاجات معينة لدى طالبيها.<sup>11</sup>

**المؤسسة الخدمائية:** هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص و وسائل

منظمة ومتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل

ومؤسسات المالية وتعليمية ومؤسسات اتصالات الجزائر.<sup>12</sup>

**دراسات سابقة:**

**الدراسة الأولى:**

<sup>11</sup>احمد بن عيشاوي، جامعة ورقلة، إدارة الجودة الشاملة (TKM) في المؤسسات الخدمائية، العدد 2004/4.

<sup>12</sup>طارق إلياس، الحماية من الاختراق \_ دور العلاقات العامة والإعلام، مركز الخيرات المهنية الإدارة بميك، القاهرة، 2020، ص 198

الباحث نابتي خليفة بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية ،دراسة حالة بجامعة محمد خيضر \_بسكرة\_ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص التنمية،قدمت سنة 2007\_2008 بجامعة محمد خيضر \_بسكرة\_

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة كشف أو تمحيص وإبراز دور الذي تقوم به العلاقات العامة في معالجة المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الخدمائية وكذلك محاولة معرفة الأبعاد الايجابية للعلاقات العامة من خلال تجسيد مفهومها كمصطلح اتصالي داخل المؤسسات الخدمائية بالإضافة إلى إبراز مدى أهمية التي توليها المؤسسة خدماتية لضرورة وجود العلاقات العامة وكذا لفت انتباه إلى ضرورة وجود إدارة للعلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية وسعي إلى تجسيدها باعتبارها تساعد على نجاح المؤسسة وتقوي علاقاتها .

وقد طرح الباحث هذه الإشكالية: "ما واقع العلاقات العامة بالجامعة؟

وطرح مجموعة من إشكالات الفرعية:

(1) مشاكل تنظيم العلاقات العامة بالجامعة ؟

(2) ما واقع نشاط العلاقات العامة في هيكل تنظيمي للجامعة وما موقعه على مستوى

الممارسة اليومية ؟

(3) مامكانة مسئول العلاقات العامة وفي أي مستوى من السلم الإداري يمارس نشاطه ؟

4) ماهي وسائل الاتصال التي نستخدمها العلاقات العامة لاتصالها في المؤسسة الخدمائية؟

5) هل العلاقات العامة المؤسسة تتماشى مع أهداف التي أقيمت من اجلها أم لا؟

**منهج الدراسة:** منهج وصفي ،اعتمد الباحث عليه للحصول على وصف كامل ودقيق لموضوع البحث ولتأكد من جمع كامل بيانات الضرورية وتحليلها بأكبر قدر ممكن من الدقة وتفادي حدوث اي تحيز في جمع البيانات المطلوبة حتى تزيد درجة مصداقية النتائج متوصل إليها.

### نتائج الدراسة:

بعيدا عن جدل تصنيف الجامعات لمؤسسة إنتاجية أو خدمائية فإن هذه الأخيرة لم تشد عن قاعدة،فقد اكتسبت العلاقات العامة فيها أهمية بالغة مع احتفاظ بهامش من التميز الذي يخص الجامعة نفسها وهو التميز نابع من تميز هيكلها التنظيمي وتشعب مصالحها وكلياتها وأقسامها حيث يلاحظ على علاقات عامة تشعبها إلى شعبتين داخلية و أخرى خارجية فهي من جهة تتعامل مع جمهورها الداخلي وهو كبير وعريض بينما نجد جمهورها لا يقل أن لم يكن اكبر فهو يشمل مراكز البحث العلمية والعالمية إلى جانب تنسيق العمليات التعاونية مع الأساتذة وطلبة زيادة على إبرام الاتفاقيات مع المؤسسات الخدمائية والإنتاجية.

### دراسة الثانية:

هي دراسة بعنوان فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام واتصال ،تخصص اتصال وعلاقات العامة ،بجامعة مناصوري قسنطينة أجريت الدراسة في مؤسسة بيتروكمياوية ،سعيدة ، من إعداد الطالب عاطف بوضياف وتحت إشرافالأستاذة ليلي بل لطرأس سنة 2010/2009

### الأهداف الدراسة :

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة إيجاد طريقة مثلى ومناسبة لتحقيق فاعلية العلاقات العامة الطيبة والمحافظة على إحدأولوياتها وبتالي الابتعاد عن كل المفاهيم المغالطة له وعلى هذا الأساس كان تساؤله "ماهي العوامل التي تساعد على تفعيل العلاقات العامة في مؤسسة الجزائرية"

### فرضيات الدراسة :

ف1) العلاقات العامة بالمؤسسة موضوع البحث بمكانة مهمة تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه ،حيث ركزت مؤثراتها وهي موقع المصلحة في هيكل التنظيمي والصلاحيات الممنوحة لمصلحة الاتصال .

ف2) العلاقات العامة بالمؤسسة موضوع الدراسة على الموظفين ذو القدرات على أداء أدوارهم الاتصالية وناقشت هذه الفرضية من خلال مؤثراتها نجاح مسؤولي المصلحة الاتصال والعلاقات العامة في توصيل الرسائل الاتصالية .

ف (3) تولي المؤسسة موضوع البحث الاهتمام بجماهيرها الداخلية و الخارجية حاول التحقق منها من زاويتين .

### المنهج المعتمد في الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية ولقد استخدم المنهج الوصفي لأنه يساعد على وصف الظاهرة وتطويرها من خلال جمع المعلومات من المشكلة الحقيقية.

### الأدوات المستخدمة في جمع البيانات :

لقد تم استخدام الاستمارة كأداة أساسية حيث قسمت إلى قسمين قسم خاص بالجمهور الداخلي وقسم خاص بالجمهور الخارجي ،ولقد دعمها بأداتين هما الملاحظة و المقابلة .

### نتائج الدراسة:

رغم وجود مصلحة اتصال والعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة المدروسة إلا أنها لم تصل بعد إلى المكانة اللائقة التي تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه .

وقد كانت هذه الدراسة بالنسبة لي هي منبع الأساسي لدراستي حيث ساعدتني كثيرا وأرشدتني إلى أجزاء غابت غني كما أنها وجهتني إلى مايجب دراسته تحديدا في فعالية أي نشاط ، ومن هنا نستطيع القول أن دراستي تكون أشمل من هذه الدراسة.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

هذه الدراسات جاءت مشابهة وتتفق مع موضوع دراستنا من ناحية العلاقات العامة وتخدمه وكذا التشابه من ناحية نوع المؤسسة (خدمائية) وكذلك استخدام نفس أدوات جمع

البيانات "مقابلة، ملاحظة...."

### صعوبات البحث ومعوقاته:

من بين العقبات التي واجهتنا أثناء إجرائنا لهذا البحث هي الظروف الاستثنائية التي يمر بها العالم جراء وباء كورونا بالإضافة إلى غياب تقاليد حوار مع الموظفين داخل المؤسسة حيث أن البعض رفض الاستجابة إلى مقابلة، دون أن ننسى نقص المراجع والكتب.

الإطار

النظري

# الفصل الأول

مدخل إلى العلاقات العامة

1. تمهيد

2. نشأة وتطور العلاقات العامة

3. تعريف العلاقات العامة

4. علاقات العامة والشؤون العامة

5. أنشطة العلاقات العامة

6. العلاقات العامة والإدارة

**تمهيد:**

رافق نمو المجتمع الإنساني تعدد اتجاهات الجماهير واختلاف رغباتهم وتباين ميولهم وتعقد علاقاتهم مما يصعب أن تحقق المؤسسات والمنظمات النجاح وتقدم في عملها وهي تعيش في ظل تناقضات واتجاهات مختلفة، ومن هنا تظهر أهمية تحسين وتوطيد العلاقات وتبادل المعلومات بين المؤسسات وجماهيرها التي ترتبط معها مصالح شركة وعلى هذا الأساس سليم يخدم الصالح العام ويتحقق كذلك بوجود أجهزة متخصصة للعلاقات العامة تأخذ على عاتقها توطيد صلة الثقة والتفاهم المتبادل، وعليه تناولنا في هذا الباب فصلين الفصل الأول حاولنا فيه تقديم نظرة شمولية حول نشأة العلاقات العامة ومراحل تطورها وأنشطتها وعلاقاتها بالإدارة وشؤون العامة إما الفصل ثاني حاولنا فيه إلقاء الضوء حول نشأة المؤسسة الخدمائية وخصائصها وهيكلها تنظيمية.

## مدخل إلى العلاقات العامة

## 1)النشأة والتطور

## 1 عند السكان الأوائل:

لقد ظهرت العلاقات العامة في المجتمعات البدائية حيث كان رؤساء القبائل يستخدمون نشاط يشابه العلاقات العامة وقد استعانوا بالأطباء والسحرة أو من يملكون القدرة على طلاقة الحديث والشرح والتفسير لإقامة العلاقات والاتصالات بالقبائل الأخرى لإقامة علاقات الصلح والتراضي في حالات النزاعات والحروب وفي الاحتكام إلى طرف ثالث لتحقيق الاتفاق بين الطرفين.<sup>13</sup>

وكانت تلك العلاقات التي يجريها زعيم القبيلة أو العشيرة تدور حول الإبلاغ عن أخبار الحروب أو الوفاة أو العمل وكان يستخدم في توصيل هذه المعلومات والأحداث وسائل بدائية أيضا تتمثل في الطبول أو الرقص أو حركات معينة أو غيرها من الوسائل البدنية في التعبير<sup>14</sup>

<sup>13</sup>دكتور محمد عبد الفتاح محمد، لعلاقات العامة بالمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث، 2007، ص

<sup>14</sup>دكتور صالح ليري، مدخل إلى العلاقات العامة، قطاع تدريب، دولة الكويت، ص11

**(1) الحضارة الفرعونية:**

كان الاهتمام منصباً على تسجيل الأعمال الهامة لكل فرعون على الحوائط وأعمدة المعابد الكبيرة وداخل المقابر التي كانت تحظى باهتمام خاص لدى أفراد الشعب ، ويستخدمون في ذلك أسلوب الاجتماعات التي كانوا يعقدونها في المعابد وكذلك أوراق البردي ، ويختارون المناسبات الشعبية ودينية مثل مواسم الحصاد أو مواسم فيضان النيل لتوصيل المعلومة ولتوجهات من الفرعون إلى الشعب.<sup>15</sup>

**بابل وأشور:**

في عصر الحضارات القديمة عند البابليين وأشور كانوا يولون عمليات التأثير في أفكار شعوبهم ومعتقداتهم واتجاههم الأعظم اهتمام وخاصة في عصر انقلابات السياسية والثورات وعندما كان يتطلب الأمر الشرح وتفسير وتكيف الأذهان مع الاتجاهات الجديدة ، وقد سجل ذلك في صحف البابليين حيث كانت عماد العلاقات العامة في هذا العصر بالإعلام السياسي ولترويج المذاهب السياسية و الاجتماعية إلا أنه قد وجدت بعض الصحف التي تشير إلى الحروب والأحداث ، كما إن الاشوريين يستخدمون النشرات الحجرية أو طينية

<sup>15</sup>دكتور صالح ليري، مدخل إلى العلاقات العامة، قطاع تدريب دولة الكويت، ص12

حيث إنهما أوائل من ابتدع النشرات المصورة فكانوا يصورون بالألوان صور الأسرى من الملوك والرعايا.<sup>16</sup>

### الحضارة الرومانية :

اهتمت الحضارة الرومانية بما يعرف اليوم بتعبير الرأي العام ورفعت شعار "صوت شعب من صوت الله" ليؤكدوا أهمية الرأي العام. وقاموا بالحفر على معابدهم وتمثيلهم كما كتبوا عبارة مجلس الشيوخ والشعب الروماني على واجهة البرلمان ، وقد نشط في هذا المجال كل من الشعراء والأدباء الذين كانوا يتولون توجيه الجماهير بالأعمالهم أصدر يوليوس قيصر صحيفة لنشر نشاط مجلس الشيوخ والترويج للمبادئ والقيم التي كانت تسود تلك الحضارة.<sup>17</sup>

### الحضارة الإسلامية:

لقد اعتمدت الحضارة الإسلامية في دعوتها على الدين الجديد "الإسلام" على الإقناع وإقامة البنية والدليل اللغوية والمادي واعتمد أسلوب الشورى في اتخاذ القرارات ونشر الدين من خلال دعاة المتنورين في المساجد ومن خلال الاحتفالات الدينية والاجتماعية المختلفة.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث، 2007، ص46.

<sup>17</sup> محمد منير حجاب، العلاقات عامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر نشر وتوزيع، 2007، ص17

<sup>18</sup> صالح لبري، مدخل إلى العلاقات العامة قطاع تدريب، دولة الكويت، ص 13

**2) تعريف العلاقات العامة :**

رغم كثرة التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة من جانب الدارسين أو الممارسين أو من جانب الهيئات المهمة بالعلاقات العامة ، إلا أن هناك سمات مشاركة بين التعريفات رغم اختلاف الأسلوب أو تفاصيل بين تعريف وآخر وتحدد هذه المسميات المشتركة على النحو التالي :

1) أن العلاقات العامة عملية طويلة المدى ودائمة ومستمرة تستهدف في الركن الأول لمفهومها إعطاء الجماهير نوعية هي هيئة اكبر كم من المعلومات الصحيحة حول موضوع معين أو قضية معينة .

2) تستهدف العلاقات العامة إقناع الجماهير النوعية يتغير أو تعديل آرائها وسلوكها اتجاه موضوع معين أو قضية معينة .

3) تستهدف العلاقات العامة أحداث قدر من التكيف أو التوافق بين مواقف واتجاهات والسياسات هيئة معينة مواقف واتجاهات وأراء الجماهير النوعية التي ترتبط بها مصالحها العامة والعكس صحيح وهي جميعها مترابطة ومتعاونة .

وهذه الأركان الثلاثة المفهوم العلمي للعلاقات العامة من إعلام الإقناع وتكيف هي بمثابة الإطار الذي يحكم التعريفات التي أطلقت على العلاقات العامة .<sup>19</sup>

<sup>19</sup> محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر للنشر والتوزيع 2007، ص 31

\_ يختلف تعريف العلاقات عامة حسب مهمة الوظيفة للعلاقات العامة وحسب رأي القائم بالتعريف ونظرته لمهمة العلاقات العامة الوظيفية فتركزت بعض تعريف العلاقات العامة على الجانب الاتصالي بينما يركز بعضها على الجانب الإداري وبعضها يركز على الجانبين الإداري والاتصالي.

وتتفق معظم تعاريف العلاقات العامة على إن علاقات عامة هي : وظيفة إدارية واتصالية في آن واحد.<sup>20</sup>

### 1) علاقات العامة والشؤون العامة

ظهر مصطلح للشؤون العامة في بداية ظهور العلاقات العامة بهدف إيجاد الصيغة التجارية عن العلاقات العامة في أجهزة الحكومية وهكذا فإن العلاقات في المؤسسات الحكومية التي لا تمارس ولا الهدف إلى تحقيق الربح المادي ، هي شؤون عامة ، وقد أخذ المصطلح يكسب خصائص جديدة مع مرور الوقت، فهو عادة ما يستخدم في المؤسسات العسكرية وتلك التي تهتم بالعلاقات الحكومية والإعلام بشكل كبير ، وعادة ما تركز على جمهور الحكومة وسائل الإعلام والشؤون العامة.<sup>21</sup>

<sup>20</sup>محمد عبد حافظ، العلاقات العامة، دار الفجر لنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص 13

<sup>21</sup>محمد عبد حافظ ، العلاقات العامة، دار الفجر لنشر والتوزيع، القاهرة، 2009 ، ص13

**1) أنشطة العلاقات العامة****1) تقديم النصح الإدارة**

تقوم العلاقات العامة بقياس وتقييم وتفسير اتجاهات الرأي العام بين الجماهير في داخل وخارجه المنشأة لمد الإدارة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام للاعتماد عليها في رسم سياسة المنشأة ، كما إن واجب العلاقات العامة العامة تقديم النصح والإرشاد إلى الإدارة في مختلف المجالات التي تخدم بناء العلاقات الطيبة مع النزلاء على أساس من البحث القائم على المنهج العلمي

والحقيقة إن العلاقات العامة تمثل ضمير المنشأة حيث يستشعر اتجاهات الرأي العام نحو كل قرار تصدره المنشأة باستخدام مختلف الأساليب ومنها الاستقصاءات بين الجماهير سواء بالمقابلة الشخصية أو بالبريد أو تحليل الشكاوي المقدمة منهم واقتراحاتهم ومتابعة ماينشر في وسائل الاتصال المختلفة.<sup>22</sup>

**2) التخطيط :**

تقوم العلاقات العامة بوضع الأهداف ورسم سياسة المنشأة الخاصة و تعريف الجمهور بالمنشأة ومجهداتها وسياستها بلغة سهلة حتى يقبل الجمهور عليها ويتعاون معها وتهيئة جو

<sup>22</sup>محمد عبد حافظ، المرجع نفسه، ص 45.

صالح بين العاملين وبعضهم البعض ووضع السياسات التي تكفل حماية المنشأة من أي هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو الغير الصحيحة .

### (3)الاتصال:

تقوم العلاقات العامة بالاتصال المستمر بجماهيرها لتعريف بالمنشأة وسياستها لتهيئة الجو الصالح بين المنشأة والعاملين بعضهم لبعض كذلك الاتصال بالأفراد والهيئات الخارجية بوسائل الاتصال والرد على استفساراتهم وتزويدهم بجميع الوثائق لاكتساب تعاونهم

### (4)الإدارة والإنتاج

تقوم العلاقات العامة بتقديم المساعدات لسائر الأجهزة الموجودة في المنشأة في أداء وظائفها المتصلة بالجماهير فهي تسهل عرض الحقائق الخاصة بالقضايا والتي تهم الرأي العام كما تساعد المنشأة في إعداد البرامج ونشر المعلومات بقصد دعوة الجماهير إلى التعاون معها ، ولذلك تقوم بالأعمال المتعلقة بالإعلام والنشر إلى جانب الاتصالات الصحفية وعقد الندوات و المؤتمرات وإنتاج الأفلام والمعارض وذلك لجذب الاهتمام بالمنشأة وتكثيف الصلات الشخصية بين الجهاز العامة في مجال نشاط المنشأة.<sup>23</sup>

<sup>23</sup>صالح ليري، كتاب مدخل إلى العلاقات العامة، ص 45.

## العلاقات العامة والإدارة :

هناك من يرى إن العلاقات العامة هي الوظيفة التي تمارس الإدارة لقياس الاتجاهات العامة وتنسيق السياسات والاجراءات التي يتبعها الفرد أو المؤسسة تنسيقا يتمشى مع المصلحة العامة ، وهي الوظيفة التي نمارسها الإدارة لتنفيذ برامج الأعمال تحظى بالفهم والقبول العام.<sup>24</sup>

ويرى إدوارد بيرنيز Edward Bernays أن العلاقات العامة ينبغي إن تبرز كشكل من أشكال الإدارة الاجتماعية ويجب على خبير العلاقات العامة إن يحاول بالتعاون الكامل مع عملائه ، الوصول إلى هذه الأهداف الأربعة:

1) تحديد الأهداف الاجتماعية العميل أو مساعدته على تحديدها .

2) اكتشاف التناقضات بين هذه الأهداف وبين تلك العناصر من مجتمعنا التي يعتمد عليها العميل ، وقد تكون هذه التناقضات تحريفا ناتجة عن الجمهور بسبب خطأ المعلومات أو الجهل أو عدم الاهتمام أو أنها قد تكون تحريفات ناتجة عن أعمال غير سديدة يقوم بها العميل .

3) محاولة التكيف بين سياسات العميل وإعماله وبين المجتمع ، بحيث يتسنى إزالة التناقضات .

<sup>24</sup>صالح ليري، نفس المرجع، ص 46.

4) إرشاد العميل إلى الطرق والوسائل التي يستطيع بها أن يجعل سياساته الجديدة وإعماله ، أو سياساته القديمة وإعمالها أو سياسته القديمة وإعماله ، إذا رأى أنه من المفيد الاحتفاظ بها.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>محمد عبدالحافظ، العلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص13.

# الفصل الثاني

ماهية المؤسسات الخدمائية

1. تمهيد

2. نشأة المؤسسات والقطاعات الخدمائية

3. مفهوم المؤسسة الخدمائية

4. خصائص المؤسسة الخدمائية

5. الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمائية

**تمهيد :**

تعتبر المؤسسة الخدمائية من بين المؤسسات التي يعتمد نشاطها اعتمادا كليا على رضا الجمهور والأداء الوظيفي للموظفين، وذلك ،لكون مؤسسة البلدية مؤسسة خدمائية تخدم المجتمع المحلي ومن هذا تطرقنا في هذا الفصل إلى نشأة المؤسسة الخدمائية ومفهومها وأهم خصائصها، وكذلك تناولنا بعض أنواع هياكلها التنظيمية .

## ماهية المؤسسة الخدمائية

## 1)نشأة المؤسسات والقطاعات الخدمائية:

برزت الصناعة الخدمية في نهاية الحرب العالمية الثانية حيث صاحب تلك الفكرة تغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وقد حقق قطاع الخدمات نمو ملحوظا على مستوى العالم ككل في العقود الأخيرة ،ويعود ذلك إلى مجموعة من الأسباب :

1) نمط الحياة والذي تسبب في زيادة الوفيرات وزيادة وقت الفراغ ودخول المرأة بصورة اكبر في سوق العمالة.

2) تغير التكنولوجيا الذي أدبإلى تغير نوعية وزيادة تعقيدها.<sup>26</sup>

3)تغير الظروف العالمية والذي نرتب عليه زيادة متطلبات الحياة وتعقيدها .

\_ في الحقيقة إن اهتمام بالخدمات وتسويقها لم يأخذ حيزا كبيرا من الاهتمام سواء من الدارسين أو المدرسية إلا متأخرا حيث لم يولي الاقتصاديون القادمة الخدمات أهمية تذكر إذ اعتبروها غير منتجة ولا تطبق أي قيمة لاقتصاد ،حيث ميز آدم سميث بين نوعين من الإنتاج واعتبر الأول مثل الزراعة وصناعة هو إنتاج يؤدي إلى نتيجة ملموسة وذات قيمة ،فيما اعتبر نوع الثاني مثل خدمات المحامين والأطباء والوسطاء لاينتج أي قيمة وبقيت حتى آخر القرن التاسع عشر مهيمنة بخصوص الخدمات حتى جاء ألفريد مارشال في

<sup>26</sup>رانيا ألمنجلي،تسويق الخدمات،منشورات الجامعة الافتراضية السورية،2020، ص2.

1890 وقال إن الشخص الذي يقدم خدمة هو قادر تماما على تقديم منفعة للمتلقي شأنه في ذلك شأن الذي يقدم منتجات ماديا ملموسا ، ويعود إليه القرار بحقيقة أنه أولا جملة من الخدمات الداعمة للمزارعين من نقل وتوزيع وتخزين تعطي قيمة كما هو المنتج الذي يعطيه هؤلاء المزارعون.

\_ يشير كل من Bitnerot et al إلى أنه يمكن تقييم المراحل التي مر بها تسويق الخدمات إلى ثلاث مراحل :

### 1)مرحلة الزحف البطيء ما قبل 1980:

لقد انصبت المناقشات خلال هذه المرحلة على الحاجة إلى فصل أدبيات التسويق لمعالجة المشكلات ذات صلة المباشرة والوثيقة بقطاع الخدمات حصرا ،حيث تبين إن الكثير من هذه المشكلات تعجز أدبيات التسويق السلعي عن معالجتها ،فليس من الممكن تسويق الخدمة المصرفية بالطريقة نفسها التي نسوق بها الأرز والصابون وحتى نهاية هذه المرحلة لم يتم الإقرار بوجود إيجاد نظريات تسويقية.<sup>27</sup>

منفصلة الخدمات ،واستمر اعتقاد على الرغم من الانتقادات بأن مايصلح لسلع يصلح للخدمات ولا تحتاج الخدمة إلى طريقة تسويق مختلفة عن سلعة مادية ملموسة .

<sup>27</sup>رانيا ألمنجلي،المرجع نفسه، ص 3

## (2) مرحلة السير المتسارع ما بين عامي 1980 و 1986:

شهدت هذه المرحلة نموا ملحوظا في الدراسات ذات صلة الوثيقة بالفكرة أن الخدمة تختلف عن السلعة مما يستوجب تسويقها بطريقة منفصلة حيث سلب الباحثون الضوء لأول مرة على مفاهيم مثل جودة الخدمة ودور عناصر أخرى مثل عنصر البشري والاجراءات في التسويق الخدمات ، كما برزت الدراسات التي تتحدث عن مميزات وخصائص الخدمة مثل عدم الملموسية وتلازم الإنتاج والاستهلاك.

### (3) مرحلة الركض السريع 1986 إلى الآن:

(4) شهدت هذه المرحلة تنامي وتعاضم أهمية الأدبيات التسويقية التي عالجت بشكل دقيق ومباشر مشكلات الخاصة بمؤسسات الخدمة وكرس الباحثون اهتمامهم على الموضوعات أكثر عمقا وتفصيلا مثل تصميم الخدمة ونظام الخدمة ومفاهيم رضا زبون ، المخصص في تسويق الخدمات وتم استحداث قواعد البيانات لقياس جودة الخدمة وعنصر الربحية فيها.<sup>28</sup>

### مفهوم المؤسسة الخدمائية:

المؤسسة الخدمائية عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص ووسائل منظمة ومتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل.

<sup>28</sup>رانيا ألمنجلي، المرجع نفسه، ص 4

فالمؤسسة الخدمية هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة العميل ،ومن أمثلة ذلك : الفنادق ،المطاعم،المستشفيات،المؤسسات المالية تعليمية ،ومؤسسات الاتصالات بالإضافة إلى مؤسسات الخدمية الأخرى.<sup>29</sup>

## 5) خصائص المؤسسة الخدمائية:

- 1) أن تأخذ بعين الاعتبار جودة الخدمة .
- 2) تحويل المذخلات المالية والغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة .
- 3) تتميز المنافسة التي تواجهها المؤسسة الخدمائية بأنها شديدة وحادة ومعدل تقليد فيها مرتفع.
- 4) تعتمد على درجة تميز الأفراد العاملين في المؤسسة .
- 5) مستوى الجودة شاملة للخدمات المقدمة .
- 6) التكنولوجيا المعلوماتية مرتبطة بالإنتاج وتقديم الخدمة .<sup>30</sup>

<sup>29</sup>علاوي صافية،واقع إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية،جامعة الاغواط الجزائر،دراسات العدد الاقتصادي،المجلد 2، جوان 2015،ص 152

<sup>30</sup>طارق الياس،الحماية من الاختراق،دور العلاقات العامة والإعلام، مركز الخيرات المهنية الإدارة بميك، القاهرة ،2020، ص 198.

## الهيكل تنظيمية المؤسسة الخدمائية:

رغم إن المؤسسات الخدمائية كغيرها من المؤسسات التي تحتاج إلى وجود هيكل تنظيمية بالمعنى العلمي تقليدي إلا أن لها أنماطاً أكثر شيوعاً تتميز بها ومن أكثر تلك الأنماط انتشاراً نمطان أساسيان:

### 1) الهيكل التنظيمي المفلطح :

يعتبر هذا الهيكل احد أنماط الهيكل الهرمي ،إلا أنه يتميز بأن عدد مستويات التنظيمية محظوظ للغاية ويكون فيه نطاق الإدارة واسعاً ويناسب هذا الهيكل مجالات النشاط التي تكون فيها كوادر المتخصصة متجانسة من حيث التأهيل والخبرة وتكون الأهمية النسبية للتخصصات على ذات المستوى ،وتتوقف فعالية أداء المؤسسات التي تنتمي إلى تلك الفئة على مدى قوة روح العمل الجماعي سائد فيها .

ويتميز هذا النمط الهيكلية بقصر خطوط السلطة والاتصالات الرأسية وسهولة الاتصالات الأفقية ومن ثم التدفق السريع للبيانات والمعلومات بين أجزاء الهيكل التنظيمي بما يحقق السرعة في عملية اتخاذ القرارات .

### 1) نمط هيكل المصفوفة:

\_لايعتبر هذا النمط احد أنماط الهيكل الهرمي التقليدي متعدد المستويات ، كما أنه يتميز على الهيكل المفلطح الذي يكون فيه عدد المستويات التنظيمية محدود للغاية ،بأنه يتضمن

هيكلا<sup>31</sup>. إضافيا يقوم على فكرة المجموعات المشروعات المؤقتة محددة الهدف الزماني، وعلى

ذلك يكون لكل فرد في التنظيم دورين رئيسيين:

(1) دور دائم كأحد متخصصين في مجال معين .

(2) دور مؤقت كأحد أفراد فريق عمل مشروع الذي يكلف بانضمام إليه لحين الانتهاء من

انجازه.

\_ ويناسب هذا الهيكل مجالات النشاط التي تقوم بصفة رئيسية على نظام المشروعات التي

تخطط وتنفذ حسب طلبات العملاء ، وخلال برنامج زمني محدد له بداية و نهاية متفق

عليها، ومن ثمة يكون ضروريا تكوين فرق عمل المشروعات (كل مشروع على حده) تجتمع

فيه التخصصات المختلفة وتتوقف فعالية أداء المؤسسات التي تنتمي إلى تلك الفئة على

مدى توافر روح العمل الجماعي، وعلى قدرتها على إتمام المشروعات طبقا للبرامج الزمنية

وفي إطار التكاليف المقدرة لها ، وبصفة عامة يمكن للمؤسسات الخدمية أن تستخدم أكثر

من نمط واحد في تصميم هيكلها التنظيمي فتأخذ بالنموذج المفلطح على أساس التخصص

الوظيفي، ثم تقوم بعد ذلك بتنظيم أحد المجالات التخصص على أساس المصفوفة<sup>32</sup>

<sup>31</sup>علاوي صافية، واقع إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية، جامعة الاغواط الجزائر، دراسات العدد

الاقتصادي، 2، جوان 2015، ص 154

<sup>32</sup>علاوي صافية، المرجع نفسه، ص 155

الإطار

التطبيقي

1. تمهيد

2. تعريف بالمؤسسة (طابعها القانوني، موقعها وكيفية

الاتصال بها)

3. مصالح وخصائص بلدية أولاد مع الله

4. الهيكل التنظيمي

5. سير العلاقات العامة داخل المؤسسة

6. تحليل محاور المقابلة

7. نتائج عامة للدراسة

### تمهيد:

تشغلُ المؤسّسات أهميةً كبيرةً في المجتمع، ونظراً للتطوراتِ التي تشهدها المؤسّسات في مختلف المجالاتِ التعليميّة، والاقتصاديّة، والاجتماعيّة وغيرها يتوجبُ علينا فهم طبيعة وآليّة العمل في المؤسّسات ومعرفة أجزائها والعلاقات الرابطة بين أركانها المختلفة، ونستطيع تحديد حياة المؤسّسة بقدرتها على مواكبةِ تغيّرات المجتمع والتأقلم مع الحالات الجديدة، وفي هذا الفصل سنتكلم عن المؤسّسة البلدية وأجهزتها وعن طريقة سير العلاقات العامة داخلها.

الفصل الأول :مقر بلدية أولاد مع الله

1)تعريف المؤسسة (طابعها القانوني,موقعها وكيفية اتصال بها)

عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم (90-08) المؤرخ في 17: أبريل 1990 التعلق بقانون البلدية : (( البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي)). وعرفها قانون البلدية لسنة 1967 بأنها: (( البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية)). (1) وقد تأسست بلدية أولاد مع الله يوم 20 أكتوبر 1956 وتقع هذه البلدية في الجهة الشرقية لولاية مستغانم يحدها من شمال بلدية تزقايت وجنوبا واد شلف وشرقا ولاية غيليزان وغربا بلدية سيدي علي وتبعد عن مقر 55 كلم و37 كلم عن مقر الدائرة وتبلغ مساحة بلدية أولاد مع الله ب78كلم<sup>2</sup> ويبلغ عدد سكانها 9576 نسمة حسب إحصائيات سنة 2008 ، بكثافة سكانية ب 122.76 نسمة/كلم<sup>2</sup> ويبلغ عدد السكان في الوسط الحضري للبلدية حوالي 2142 نسمة /كلم<sup>2</sup> أما التجمعات الثانوية فيقدر عدد السكان ب 1175 و 6259 بدواوير البلدية .

عدد الإجمالي للعمال 89 ومتعاقدين 42 معنيين بالإدماج 19 و2بنات متعاقدين و13بنات عمال دائمين

معلومات الاتصال بالمؤسسة:

رقم الهاتف والفاكس:

Te : 045.48.16.15

Fax : 045.48.16.15

الايمايل: COM.GMAIL@OULEDMAALLAH

الفايسبوك: الموقع الرسمي لبلدية أولاد مع الله

### 1) مصالح وخصائص بلدية أولاد مع الله

تحتوي بلدية أولاد مع الله على خمس مصالح للإضافة إلى مصلحة "حفظ الصحة العمومية"

التي تم إضافتها حديثا

### 1) مصلحة الحالة المدنية:

تتكفل هذه المصلحة بسهر على ضبط السجلات الحالة المدنية التي تتكون من المكاتب

التالية :

1) مكتب شباك الحالة المدنية: يتكفل باستخراج سجلات الحالة المدنية (شهادة

ميلاد، بطاقة إقامة...).

**2) مكتب التسجيلات:** يهتم بتقيد ميلاد الجدد وتقيد الوفيات وتحرير عقود الزواج بإضافة إلى تحرير البيانات الهامشية (ميلاد، وفاة، زواج...).

**3) مكتب التصحيحات:** لقد خصصت الدولة في الآونة الأخيرة أعوان مكلفين بتكوين ملفات تصحيحات بكل أنواعها على مستوى البلدية لتتسيق مع السلطات القضائية مثل تصحيح عقد الميلاد، عقد الزواج، شهادة الوفاة، بيانات هامشية... وينقسم التصحيح إلى قسمين تصحيح القضائي الذي يتكفل بيه رئيس المحكمة وممثليه والتصحيح الإداري الذي يتكفل به النائب العام ومفوضيه.

## 2) مصلحة تسيير الموارد البشرية

يوجد بها مكتبين:

### 1) مكتب المستخدمين: يقوم بمايلي:

التحضير والتنظيم والإشراف على المسابقات والامتحانات والفحوص المهنية وكذا اختبارات التوظيف، متابعة الحالة المهنية للمستخدمين (الترقية، إدماج، حركات بين المصالح والتقاعد).

السهر على تنفيذ كل العقود العالقة بأمور المستخدمين.

تحضير بطاقة المستخدمين متابع النظام التأديبي للموظفين والضمانات المقررة لهم.

**3) مكتب التكوين وتحسين المستوى:** يقوم بتسيير والمتابع لوضعية المستخدمين

الادارية (التكوين وتحسين المستوى).

**3) التنظيم و الشؤون العامة :**

**وتتفرع إلى ثلاثة مكاتب:**

**1) مكتب المنازعات :** ويتولى تحرير العرائض الخاصة بمنازعات البلدية والقيام

بالإحصائيات الخاصة .

**1) مكتب الانتخابات والإحصاء:** الإشراف على القوائم الانتخابية وكل مستلزماتها كما

يتولى المراجعة السنوية والاستثنائية للقوائم الانتخابية .

**2) مكتب الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية:** متابعة وتسيير شبكات

**النشاط الاجتماعي .**

التشغيل الموجز مبادرة محلية بالنسبة للأشخاص المعوقين والمعتهين والفئات المعوزة والقيام

بالتحقيقات الاجتماعية الخاصة بها.

التشغيل وكل مايتعلق به من عقود ما قبل التشغيل .

التكوين المهني والتمهين .

ضبط القائمة الاسمية الخاصة بقفة رمضان للمعوزين.

استقبال الملفات الخاصة بالجمعيات مقابل تسليم وصل إبداع.

## 1) مصلحة التقنية

ويوجد بها مكاتبين :

### 1) مكتب الصفقات العمومية ومتابعة البرامج:

إعداد دفتر الشروط المشاريع المراد القيام بها .

الإعلان عن الاستشارة أو المناقصة.

القيام بفتح الأطراف وهذا بحضور لجنة فتح العروض.

القيام بتقويم العروض وهذا بحضور لجنة تقويم العروض.

إعداد تقرير تقديمي .القيام بارد على وصل بالإلصاق.

### 2) مكتب البناء والتعمير: يقوم بالمهام التالية:

القانون 08/15 دراسة الملفات ،خارجات ميدانية وإعداد المراسلات وحضور اجتماعات

القانون 19/15 الخاص بعقود التعمير.

التحسين الواجبات ودراسة الملفات والقيام بخرجات ميدانية وإعداد مراسلات.

## 1) مصلحة المالية والمحاسبة

## 1) مكتب التجهيز والميزانية: ويتفرع إلى ستة فروع

فرع الأجور والمنح: يقوم بتسيير وتخليص الأجور ومرتبات العمال و الموظفين ويتولى ملفات الحماية والتأمينات والتعويضات والمنح العائلية العمال .

فرع نفقات التسيير: التسيير الحسن لمصالح البلدية حيث يتضمن نفقات سير مصالح وكذا المطاعم المدرسية .

فرع التجهيز العمومي: متابعة جميع المشاريع التنموية الممولة من ميزانية البلدية والولاية ومتابعة مشاريع المخطط البلدية لتنمية وتسديد وضع الأشغال الخاصة بهذه المشاريع .

## فرع عقود الملكية: مكتب أملاك الدولة .

فرع الملكية والإيجار: إعداد عقود الإيجار الخاصة بـممتلكات البلدية وإحصاء والتدوين ممتلكات البلدية في السجل الأرتكازي وجرّد ممتلكات البلدية .

فرع التسبيقات المالية : ويتولى القيام بعملية التحصيل لمختلف الإيرادات الخاصة بالبلدية وتسديد النفقات الصغيرة.

## 1) مصلحة حفظ الصحة العمومية

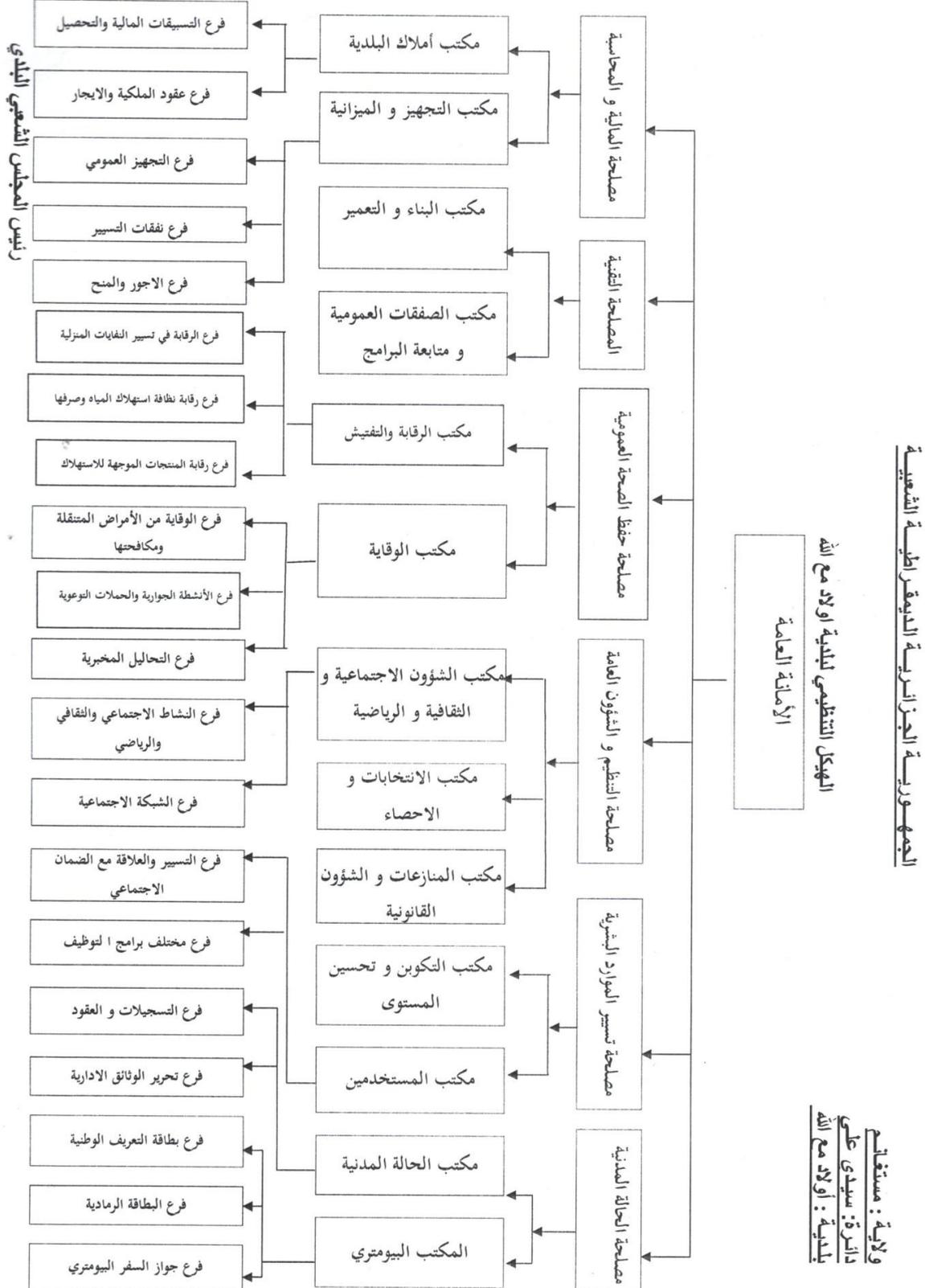
وتتكون هذه المصلحة من مكتبين :

1) مكتب الرقابة والتفتيش: والذي يتكفل برقابة المستهلك ونظافة المياه وصرفها.

2) مكتب الوقاية: يختص هذا المكتب بالقيام بحملات توعية وكذا مكافحة الأمراض المتنقلة

والوقاية منها والقيام بتحليل الخبرة.

(2) هيكلها التنظيمي .



### 3) سير العلاقات العامة داخل المؤسسة:

هناك ممارسة غير مباشرة للعلاقات العامة داخل المؤسسة يقوم بها المكلف بالاتصال وهو موظف في مصلحة التنظيم والشؤون العامة.

#### تحليل محاور المقابلة :

#### جدول السمات العامة:

يتضح لنا من خلال جدول السمات الشخصية لموظفي بلدية أولاد مع الله التي تم إجراء المقابلة فيها في بضعة أسابيع حيث كان عددهم 13 المبحوث تم اختيار منهم 6 ذكور و7 إناث، ونلاحظ وجود تقارب بين الفئات العمرية وتبين لنا إن فئة 20 ضئيلة وهذا راجع لقلة التوظيف في المؤسسة أما فيما يخص المستوى التعليمي فنلاحظ فئة ثانوي كبيرة وهذا راجع إلى السنوات التي مضت حيث شهدت نقص في الإطارات، فكانت الدولة تعترف بالمستوى الثانوي وتأطير موظفيها على هذا المستوى في حين إن المستوى الجامعي قليل وهذا راجع إلى قلة الاعتراف بالتخصصات العليا في البلدية، أما بنسبة لطبيعة العمل فأغلب الموظفين هم من مصلحة الحالة المدنية ومصلحة تنظيم والشؤون العامة وذلك نظرا لطبيعة عمل المؤسسة وطابعها خدماتي، أما فيما يخص الخبرة لاحظنا أنها من سنة إلى 35 سنة وهذا مايفسر اعتماد المؤسسة وحرصها على عمل مع أشخاص ذو كفاءات و أقدمية وخير، فهذا يساعد كثيرا في تحسين وإتقان العمل ذال مؤسسة البلدية.

## جدول السمات العامة

المبحوث	الجنس	السن	المستوى التعليمي	سنوات الخبرة	الوظيفة
(1)	ذكر	35	جامعي	10	مكلف بالاتصال داخل مصلحة تنظيم والشؤون العامة
(2)	ذكر	57	جامعي	35	موظف في مكتب الصفقات العمومية
(3)	أنثى	42	جامعي	13	مكلف بتسجيلات في قسم الحالة المدنية
(4)	أنثى	39	جامعي	15	موظفة فرع الأجور و المنح
(5)	ذكر	37	ثانوي	11	موظف في مكتب الحالة المدنية فرع تسجيلات العقود
(6)	أنثى	42	ثانوي	11	فرع تحرير الوثائق الإدارية
(7)	أنثى	46	جامعي	7	موظف في المكتب البيومتری
(8)	ذكر	34	جامعي	8	موظف في مكتب منازعات والشؤون القانونية
(9)	أنثى	36	جامعي	9	موظفة في مكتب المنازعات وشؤون القانونية
(10)	ذكر	35	ثانوي	10	موظف في فرع الشبكة الاجتماعية
(11)	أنثى	28	ثانوي	عام	فرع مختلف برامج التوظيف في مكتب المستخدمين
(12)	أنثى	39	ثانوي	10	موظف في مكتب الانتخابات والإحصاء
(13)	ذكر	33	ثانوي	5	موظف في مصلحة الحالة المدنية فرع تحرير الوثائق الإدارية

## أسئلة المقابلة

### المحور الأول: أهمية قسم العلاقات العامة

من خلال هذا المحور سوف نتطرق إلى أهمية قسم العلاقات العامة داخل المؤسسة بلدية أولاد

مع الله .

س1) هل هناك قسم خاص بالعلاقات العامة داخل مؤسستكم ؟ وهل هناك هيكل آخر

يتولى نشاط العلاقات العامة إن لم يكن هناك مكتب خاص بذلك؟

ج1) لقد أجمع كل المبحوثين أنه لا يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة داخل المؤسسة حيث

صرح المبحوث رقم 10 أنه لا وجود لأي قسم أو مصلحة بهذا الاسم على مستوى البلدية

وأجاب أيضا المبحوث رقم 1 انه لا وجود لهذا المكتب لكن هناك مصلحة تمارس نشاط

العلاقات العامة وهي مصلحة التنظيم وشؤون العامة ، واستغرب بعض الموظفين و استفسر

البعض الآخر عن النشاط الذي يلعبه هذا القسم!

استنتاج :

نستنتج من خلال تصريحات المبحوثين انه لا وجود لقسم أو مكتب خاص بالعلاقات العامة

بل هناك مكتب آخر يزاول نشاطه وهو مصلحة التنظيم والشؤون العامة .

س2) كيف يدعم قسم العلاقات العامة نشاط الوظيفي للموظفين داخل مؤسستكم ؟

ج2) لقد أجاب المبحوث رقم 1 بأن مصلحة تنظيم وشؤون العامة هي بمثابة العمود الفقري المؤسسة لأنها مسئولة على التنظيم وتسيير إن صح القول فهي تمد الموظفين بكل المعلومات التي يحتاجونها وأجاب كل من المبحوث 2 و4 إن هذا القسم يدعم النشاط الوظيفي من خلال تحفيز العمال وإمداد كل أقسام المؤسسة لمختلف المعلومات وبكل ما هو جديد، وأجاب المبحوث رقم 8 أنه أي مشكل أو استفسار يواجه العمال أو الموظفين يتم توجه لهذا القسم لعله باعتباره القسم المنظمة لنشاط المؤسسة. وصرح المبحوث الرقم 9 أن تحسين الأداء يكون عن طريق تعاون وخلق جو من الحوار المتبادل بين الموظفين ورؤساء المصالح من جهة التعاون ومن أخرى إكساب الخبرة، هذا ما فسر أن المصلحة تعمل في غالب الأحيان على تحسين أداء الموظفين من خلال الحوار والمناقشة

ويرى بعض المبحوثين أن هذا القسم لا يقوم بأي دور لتحسين أداء الموظفين حيث صرح المبحوث الرقم 7 أن المصلحة لا تساهم في أي شيء وقال المبحوث رقم 8 أن هذه المصلحة ليس لها أي وزن بنسبة المصالح الأخرى وما تقوم به يمكن لأي مصلحة فعله وصرح المبحوث رقم 13 أيضا وقال أن هذه المصلحة لا نهتم بالجمهور الداخلي.

### استنتاج:

نستنتج من خلال تصريحات المبحوثين بخصوص كيفية دعم العلاقات العامة لنشاط الموظفين داخل المؤسسة أنا تقوم بذلك عن طريق العديد من الطرق لكن ليس بالفعالية الأزمة التي كان من الممكن أن يقوم بها لو كان هناك قسم مخصص للعلاقات العامة.

س3) هل يولي هذا القسم أهمية للجمهور الداخلي ؟

اجتمعت إجابات المبحوثين فيما يخص اهتمام هذا القسم بالجمهور الداخلي وكانت معظم التصريحات أن المؤسسة تهتم بالجمهور الداخلي وهذا ما أفرد به البحوث رقم 1 بأن هذا القسم يولي أهمية وعناية خاصة بالجمهور الداخلي حيث صرح و قال الموظفون هم ركيزة المؤسسة وهم من وجب علينا إبلاءهم كل الأهمية وأجاب المبحوث رقم 2 يقول "في حالة وجود أي شيء جديد أو أي مشروع يتم الإعلام عنه من خلال عقد اجتماع والموظفون مدعوون لحضوره" هذا مايفسر لنا إن هذا القسم يهتم دائما بإعلام الموظفين بالمشاريع وبكل ما هو جديد على مستوى المؤسسة.

كما صرح المبحوث رقم 13 يقول "المؤسسة تهتم بكل الموظفين ورؤساء المصالح " وهنا يتضح لنا أن المؤسسة ككل تهتم بالموظفين والجمهور الداخلي ، كما صرح المبحوث رقم 4 يقول " نعم يولي هذا القسم أهمية للجمهور الداخلي " هذا مايفسر لنا إن هذا القسم يهتم ويشارك الآراء مع الموظفين ، وصرح المبحوث رقم 9 يقول "من واجب المؤسسة الاهتمام بموظفيها للفوز بثقتهم وتمتين فرص الصداقة والمعرفة بين الموظفين كافة".

في حين يرى البعض الآخر أن هذا القسم لا يولي أي أهمية للجمهور الداخلي حيث صرح المبحوث رقم 7 يقول " لا يولي هذا القسم أي أهمية " كما أضاف المبحوث رقم 11 يقول "المؤسسة تهتم برؤساء المصالح فقط".

الاستنتاج : نستنتج من خلال التصريحات أن هذا القسم يهتم بالجمهور الداخلي ورؤساء المصالح ولكن ليس كل الموظفين.

## المحور الثاني: أساليب المستخدمة من طرف جهاز العلاقات العامة

من خلال هذا المحور سوف نتطرق إلى الأساليب والطرق للاتصال داخل مؤسسة بلدية أولاد مع الله وإبراز إن كانت هذه طرق فعالة أو لا.

### س1) ماهي الطرق والوسائل المستعملة لتواصل داخل مؤسستكم ؟

صرح المبحوثين فيما يخص وسائل وطرق مستخدمة للاتصال داخل المؤسسة أنه عن طريق وسائل اتصالية مختلفة من بينها الهاتف والفاكس حيث صرح المبحوث رقم 1 حيث قال "الاتصاليتم عن طريق الوثائق مابين المصالح وكذلك الهاتف النقال والثابت"، هذا ما يفسر أن الاتصال عنصر أساسي بين مختلف المصالح الموجودة داخل المؤسسة لتسهيل العمل، كما أفاد المبحوث رقم 4 يقول " يتم الاتصال بين المصالح أما عن طريق الوثائق الإدارية أو المكالمات الهاتفية"، هذا ما يفسر اعتماد المؤسسة في إصدار المعلومات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والإرشادات والرد على تساؤلات المرؤوسين، كما صرح المبحوث رقم 9 يقول "يتم تواصل ذال المؤسسة عن طريق الاتصال الهاتفي او برقية داخلية"، هذا ما يبين لنا سعي المؤسسة للاعتماد على وسائل مختلفة من أجل تحسين وتسهيل العمل وتحقيق الأهداف المسطرة كما صرح المبحوث رقم 6 يقول " يتم الاتصال بين المصالح عن طريق

الهاتف المحمول أو الهاتف الثابت الذي توفره المؤسسة في كل مصلحة ومكتبة" هذا مايفسر لنا اهتمام المؤسسة أكثر بتواصل بين الموظفين من خلال توفير هواتف لكل رؤساء المصالح والمكاتب لتسهيل تواصل وتداول المعلومة بسهولة.

في ما يرى البعض الآخر من المبحوثين انه لا وجود لطرق تواصل داخل المؤسسة حيث صرح المبحوث رقم 11 وقال"لايوجد اتصال" وصرح المبحوث رقم 13 وقال " شبكة الاتصال الخاصة بالهاتف الثابت تعاني من أعطال دورية وهذا يستوجب الانتقال من مصلحة إلى مصلحة وهذا مضيعة الوقت والجهد" نستنتج من وجهة هؤلاء المبحوثين أن الاتصال الداخلي ليس بتلك الكفاءة التي تكلم عنها المبحوثين الآخرين.

نستنتج من خلال تصريحات المبحوثين أن المؤسسة تعتمد على العديد من الوسائل والطرق لتواصل داخل مؤسسة البلدية لكنها ليست بالفعالية اللازمة بالتالي سيكون هناك ضعف في الأداء الوظيفي لذلك ،أمر يستوجب الانتقالإلى وسائل عصرية أخرى.

**س2) حسب رأيكم هل هذه الطرق والوسائل تتناسب مع نشاط العلاقات العامة؟**

صرح أغلب المبحوثين بأنهم وجدو صعوبة في فهم نشاط العلاقات العامة والوسائل التي تعتمدها حيث صرح المبحوث رقم 4 انه لا يعرف طرق أخرى وأجاب المبحوث رقم 6 بأنه يجهل نشاط الذي تقوم به العلاقات العامة في حين أجاب المبحوث رقم 1 بأن هذه الوسائل تتناسب مع نشاط العلاقات العامة لكنها تفتقر إلى الفعالية الأزمة وكذا افتقار المؤسسة

للسائل الاتصالية الحديثة .وأجاب المبحوث رقم 8 بأن هذه الوسائل تتناسب مع نشاط العلاقات العامة حيث صرح قائلاً " هذه الوسائل تفي بالغرض لأنها توصل المعلومة"

### استنتاج

نستنتج من خلال تصريحات المبحوثين أن نشاط العلاقات العامة مجهول بنسبة للعديد من الموظفين ،ونستنتج أيضا أن وسائل الاتصالية المستخدمة ليست بالفعالية اللازمة لكنها تتناسب مع نشاط العلاقات العامة.

### س3) ماهي الوسائل التي تقترحها والتي تتناسب مع نشاط العلاقات العامة؟

اقترح بعض المبحوثين بعض الوسائل التي قد تتناسب مع نشاط العلاقات العامة حيث قال المبحوث رقم 13 انه يمكن الاعتماد على الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها طرق عصرية والتي قد تتناسب مع نشاط العلاقات العامة واقترح المبحوث رقم 1 بعض وسائل الاتصال الجماهيري التي تتناسب مع نشاط العلاقات العامة حيث قال "يمكننا إضافة وسائل كصحف اليومية والإذاعة صوتية أو مجلة تصدرها المؤسسة بنفسها أو نشر إخبارية بإضافة إلى تنظيم المعارض والحافلات والمهرجانات التي تنظمها المؤسسة بنفسها.

\_ نستنتج من خلال هذه التصريحات أن بعض المبحوثين على دراية بنشاط العلاقات العامة ووسائلها بإضافة إلى الرغبة في توظيف مثل هذه الوسائل على مستوى المؤسسة.

## المحور الثالث: العلاقات العامة لها أهمية في دعم النشاط الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

من خلال هذا المحور سوف نتطرق إلى أهمية العلاقات العامة في دعم النشاط الوظيفي بمؤسسة بلدية أولاد مع الله كونها عنصر لا عنى عنه في جميع المؤسسات على اختلاف نشاطها فهي تساهم في الكثير من الأحيان في تسهيل الاتصال والتواصل بين مختلف الإدارات والمصالح، وخلق جو من الثقة المتبادلة بهدف التأثير فيهم بالاتجاه الذي يتضمن تأييدهم للمؤسسة وبالتالي التعامل معها بشكل فعال.

### س1) هل طرق التواصل بين الموظفين هادفة وفعالة؟

اجتمعت إجابات المبحوثين بخصوص طرق التواصل بين الموظفين ان كانت فعالة وهادفة، حيث كانت أغلب الإجابات أن لهذه الوسائل والطرق دور كبير في تواصل بين الموظفين حيث صرح المبحوثين رقم 3 و5 وهما "موظفين في مكتب الحالة المدنية فرع تسجيلات العقود " قائلين " تعمل هذه الوسائل والطرق على تحسين العمل بطريقة فعالة وسريعة " هذا ما يفسر لنا إن هذه الطرق والوسائل ذات منفعة كبيرة على المؤسسة من جهة تحسين تعاملاتها مع الموظفين، كما أضاف المبحوث رقم 10 يقول تعمل هذه الوسائل والقنوات الاتصالية على شرح وتفسير، إضافة إلى تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة ومن هنا نستنتج أنها ضرورية وأساسية داخل المؤسسة فهي تعمل على خلق نوع من تفاهم وتواصل، كما أقر المبحوث رقم 13 يقول "نعم هذه الطرق فعالة وهادفة وتعمل على تحسين

الاتصالداخل المؤسسة من خلال اختصار الوقت والمسافة بين الموظفين" وهذا مايفسر لنا إن هذه الوسائل وطرق أضحت مهمة ولا غنى عنها في جميع المؤسسات عل اختلاف أنواعها .

نستنتج من خلال ما أفادانا به المبحوثين بخصوص إن كانت طرق التواصل بين الموظفين هادفة وفعالة حيث تبين لنا أنها ذات أهمية ووجودها في المؤسسة ضروري لربح الوقت.

**س2) هل ينظم قسم العلاقات العامة اجتماعات الموظفين مع المدير؟**

أجمعت إجابات المبحوثين فيما يخص دعوة لحضور الاجتماع مع المدير وكانت معظم التصريحات أن المؤسسة تعلم جميع موظفيها في مختلف المصالح عن الاجتماع و هذا ما أفاد به المبحوث رقم 1 حيث قال أنه في حالة وجود الاجتماع يتم الإعلام الجميع من خلال ملصقات والإعلانات، هذا مايفسر لنا إن مصلحة تعمل دائما على إعلام رؤساء المصالح، كما صرح مبحوث رقم 5وقال أن مصلحة تنظيم والشؤون العامة هي من تقوم بدعوتنا، وأجاب المبحوث رقم 6 وقال أنه يتم إعلام الموظفين وذلك حسب طبيعة الاجتماع وحسب الهيئة المستهدفة أو المستفيدة من الاجتماع.

في حين أن البعض الآخر أجمع على أن المؤسسة لا تعلم موظفيها بكل الاجتماعات حيث صرح المبحوث رقم 3 وقال نادرا ما تتم دعوتي إلى الاجتماع ، ونستنتج من هذا أن المؤسسة لا تقوم بدعوة كافة الموظفين لحضور الاجتماع .وصرح المبحوث رقم 4 وقال لا

تعلمنا المؤسسة بأي معلومة عن الاجتماع وصرح المبحوث رقم 7 هو الآخر وقال لم ادعى من قبل لأي اجتماع.

### الاستنتاج

نستنتج من خلال ما تم الإفادة به من قبل المبحوثين أن تنظيم الاجتماعات مع المدير يكون بطريقة سهلة في معظم الأحيان بنسبة إلى رؤساء المصالح والمكاتب على عكس الموظفين في الفروع الذين عادة ماتم دعوتهم.

س3) كيف يساهم قسم العلاقات العامة في إيجاد حلول المشاكل والأزمات داخل وخارج المؤسسة؟

اجتمعت إجابة المبحوثين حول مساهمة قسم العلاقات العامة في إيجاد حلول للمشاكل من خلال عقد اجتماعات وتبادل آراء وإيجاد بؤر الأزمات والقضاء عليها حيث صرح المبحوث رقم 1 قائلاً "في حالة وجود أزمة نتصل بمدير المؤسسة ونعقد اجتماعاً طارئاً للخروج بحل" من هنا نستنتج أن كل الأعضاء والمصالح تساهم في إيجاد حلول حيث يتم عقد الاجتماعات ومشاركة الآراء والخروج بقرار نهائي ، وصرح المبحوث 8 أن قسم العلاقات العامة يساهم في حل الأزمات من خلال إطلاع الموظفين بكامل المستجدات وصرح المبحوث رقم 9 أن "الاعتماد على طريقة تنفيس الأزمة طريقة فعال للحد من انتشارها

وتوسعها" ومن هنا نستنتج أن لقسم العلاقات العامة طرق يتبعها لحل الأزمات داخل وخارج المؤسسة .

في حين البعض الآخر أن قسم العلاقات العامة لا يساهم في حل المشاكل حيث صرح المبحوث رقم 3 أن كل المصالح تساهم في حل المشاكل وليس قسم العلاقات العامة فقط وصرح المبحوث رقم 7 قائلا " المشاكل يستوجب تحضير المسبق وهذا الأمر غائب فعليا في المؤسسة " وأجاب المبحوث رقم 13 قائلا "مساهمة هذا القسم في حل المشاكل غائبة"

### استنتاج :

نستنتج من خلال ما أفاد به المبحوثين حول مساهمة قسم العلاقات العامة في حل المشاكل إنها تساهم في حل المشاكل لكن ليس بفعالية لازمة بل وغائبة كليا في بعض الأحيان.

## النتائج العامة للدراسة:

انطلاقاً من المعطيات المتحصل عليها من خلال الملاحظة و المقابلات التي أجريتها  
تحصلت على النتائج التالية :

تتميز العلاقات العامة بالمؤسسة بلدية أولاد مع الله بعدم الفاعلية، وضعف النشاط والأداء  
الوظيفي وذلك لعدم توفر الهيكل التنظيمي على جهاز يمثل مصلحة أو قسم للعلاقات العامة  
داخل إدارتها وتعتبر مصلحة التنظيم والشؤون العامة هو المكتب الذي يقوم بنشاط العلاقات  
العامة بطريقة غير مباشرة وكذلك لا تستخدم هذه الجهة المكلفة بالعلاقات العامة الوسائل  
الضرورية لتحقيق أهدافها وذلك لاعتمادها على وسائل تقليدية لتواصل داخل المؤسسة  
وافترقاد مسؤولي الجهة المكلفة بالعلاقات العامة للمهارات الأزمة لمزاولة نشاطهم وبالتالي  
عدم القيام بالأعمال التي تحقق الأهداف الخاصة بالبلدية.

خاتمة

## خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن دور العلاقات العامة في دعم النشاط الوظيفي داخل المؤسسة الخدمائية نظرا لأهمية هذه الأخيرة التي انصب اهتمامنا خلال البحث على إبراز الدور الذي تلعبه وأهميتها بالنسبة للجمهور الداخلي.

حيث تبين أن المؤسسة تحاول قدر الإمكان ممارسة العلاقات العامة من أجل تحسين الأداء الوظيفي بين موظفيها ومصالحها، لخلق نوع من الثقة المتبادلة وتأييد لها.

ويمكن القول أن للعلاقات العامة أهمية بالغة ودور فعال في المؤسسة باعتبارها الرابط بين المؤسسة وكل من جماهيرها الداخلية والخارجية، فالعلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة في حد ذاتها ومن خلال الأنشطة المتعلقة بالاتصالات مع جماهيرها الداخلية، وعامل على كسب الثقة وتعاون الموظفين وكذا إشعارهم بالانتماء للمؤسسة.

وبناء على ماسبق وتوصلنا إليه أنه لا يوجد جهاز أو فرع علاقات العامة على مستوى بلدية أولاد مع الله وان مفهومها لا يزال غامضا لبعض الموظفين ولم يصل إلى مستوى المؤسسة الذي تتطلع إليه، حيث هناك فهم ضيق لأغلب الموظفين لهذا المفهوم ووظائفه .

قائمة

المراجع

## قائمة المراجع

### 1\_ الكتب:

- 1\_ أحمد أبو السعود محمد، الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم الأداء الموظفين، منشأة المعارف الإسكندرية، 2004
- 2\_ حسين عبد الحميد احمد رشوان، العلم والبحث العلمي دراسة في مناهج العلوم، الطبعة 6، مطابع القدس\_ تنفيذ المكتب الجامعي الحديث الازاريطة،الإسكندرية، 1997
- 3\_ محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة،بسوهاج الفجر لنشر والتوزيع، 2007
- 4\_ محمد نبيل جامع،التنمية ريفية كلية الزراعة،البحوث النوعية ودراسة الحالة، جامعة الإسكندرية بالشاطبي، 2019
- 5\_ محمد عبد الحافظ، العلاقات العامة، طبعة أولى، دار الفجر للنشر وتوزيع،الإسكندرية، 2009.
- 6\_ محمد عبد الفاتح محمد، العلاقات العامة بمنظمات الرعاية الاجتماعية،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية،بالإسكندرية، 2007
- 7\_ محمد كريم، فريحة، العلاقات العامة البعدالفكري والتطبيقي، دار العلوم للنشر والتوزيع.

8\_ صالح ليري، مدخل إلى العلاقات العامة، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر وتوزيع،

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب قطاع التدريب، دولة الكويت، 2005.

9\_ ذوقان عبيدات، البحث العلمي (مفهومه أدواته وأساليبه)، عمان دار الفكر، الطبعة 6،

2014

10\_ طارق الياس، الحماية من الاختراق دور العلاقات العامة والإعلام مركز الخبرات

المهنية، الإدارة بميك، القاهرة، 2020.

## 2\_ المجالات:

11\_ أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM في مؤسسة الخدماتية، العدد 4، جامعة

ورقلة، 2004

12\_ علاوي صافية، واقع إدارة العلاقات في المؤسسات الخدماتية، دراسات العدد

الاقتصادي، المجلد 2، جامعة الاغواط الجزائر، جوان 2015.

13\_ رانيا المنجلي، تسويق الخدمات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020.

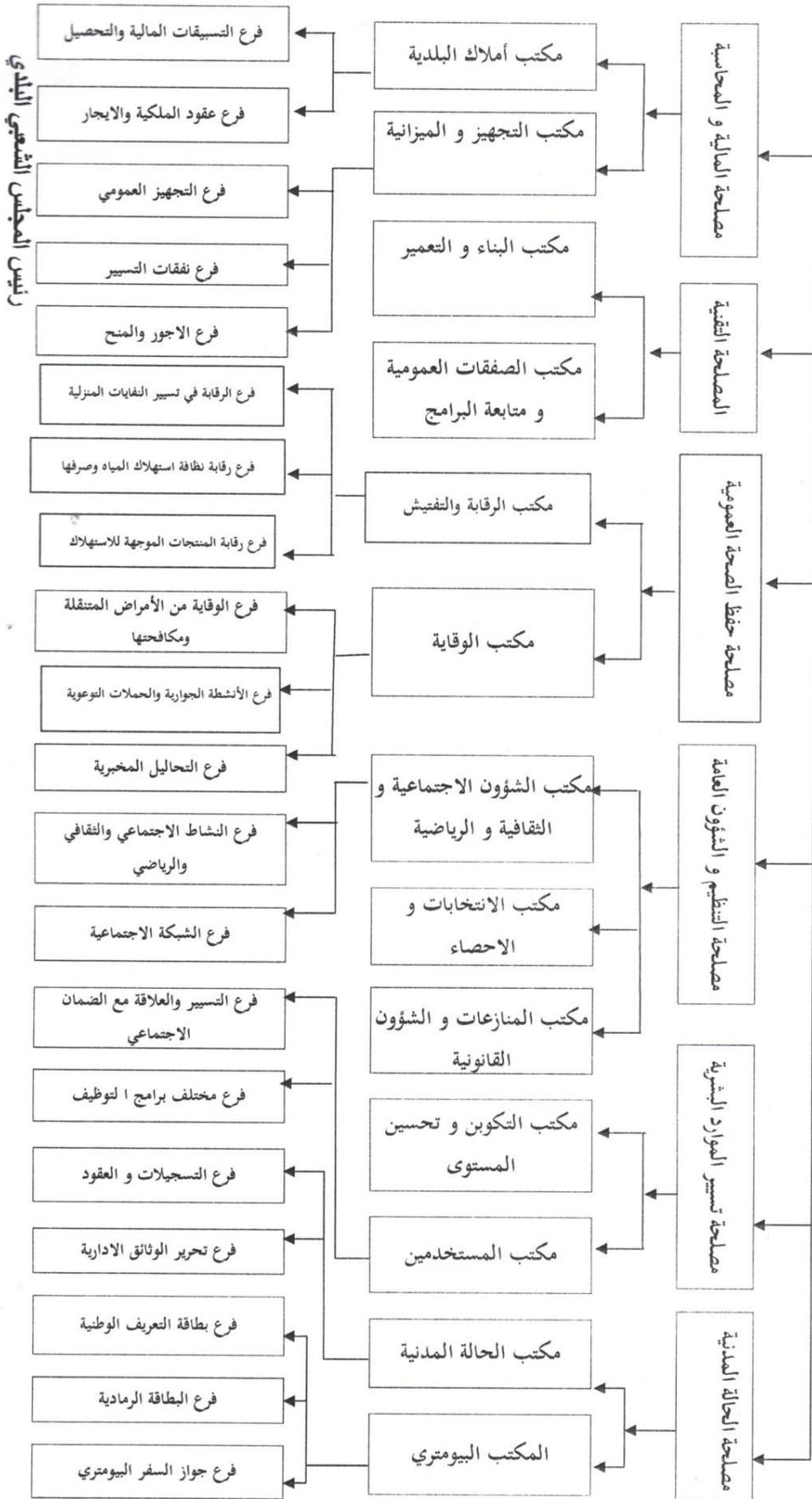
## 3\_ المواقع الالكترونية:

14\_ المؤسسة الخدماتية، <https://mawdou3.com> الكتابة بواسطة احمد عزات

محمد، آخر تحديث 5/أكتوبر 2021 ساعة 08:17.

الملاحق

## الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية : مستغانم  
 دائرة : سيدى علي  
 بلدية : أولاد مع الله

الملاحق

---