



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال، وعلاقات عامة.

**آليات تطبيق العلاقات العامة في مؤسسة عمومية
بلدية بن عبد مالك رمضان - مستغانم - نموذجاً.**

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر (ل. م. د) في علوم الإعلام والاتصال.

من إشراف:

د. بن سعدية مليكة

إعداد:

الطالب: حميدات محمد أمين

أعضاء لجنة المناقشة

د. محمدي نادية... رئيسة

د. بن سعدية مليكة... مشرفة ومقررة

د. صحراوي أسماء... مناقشة

السنة الجامعية 2022-2023



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كأيلة لاديد اع في
لمعينة 2023-2022
أمة بن سعدية مليكة

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال، وعلاقات عامة.

آليات تطبيق العلاقات العامة في مؤسسة عمومية
بلدية بن عبد مالك رمضان - مستغانم - نموذجاً.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر (ل.م.د) في علوم الإعلام والاتصال.

من إشراف:

د. بن سعدية مليكة

إعداد:

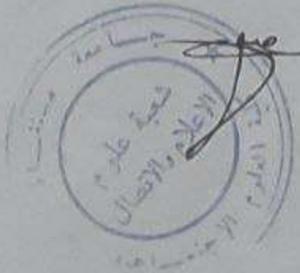
الطالب: حميدات محمد أمين

أعضاء لجنة المناقشة

د. محمدي نادية... رئيسة

د. بن سعدية مليكة... مشرفة ومقررة

د. صحراوي أسماء... مناقشة



السنة الجامعية 2022-2023

"شكر وإهداء"

قال الله تعالى في محكم تنزيهه:

"(يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)"

سورة المجادلة، الآية 11

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتورة بن سعدية مليكة على جهوداتها ونصائحها وعلى صبرها لإنجاز هذا المذكرة.

كما أتقدم بجزيل الشكر المسبق للجنة المناقشة على ما سيقدمونه من ملاحظات وتوجيهات والتي لن تزيد هذا العمل إلا إتقاناً وجمالاً.

وأشكر كل أستاذ وأستاذة كليتنا على دعمهم وتشجيعهم لنا، دون أن أنسى من مد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد طيلة خمس سنين في الدراسة.

وكل الشكر للوالدين حفظهما الله وأطال في عمرهما إن شاء الله

وإلى كل عزيز علينا قريباً كان أو بعيداً

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وإهداء
	ملخص الدراسة بالعربية
	ملخص بالإنجليزية
8	أ- مقدمة
	I- الإطار المنهجي للدراسة
10	1- تحديد الإشكالية
11	2- فرضيات الدراسة
12	3- أسباب اختيار الموضوع
11	4- أهمية الدراسة
12	5- أهداف الدراسة
13	6- تحديد المفاهيم
15	7- الدراسات السابقة
18	8- منهج الدراسة
19	9- أدوات الدراسة
20	10- مجتمع الدراسة وعينته
	II- الإطار النظري للدراسة
	الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة
	تمهيد
	المبحث الأول: مدخل عام للعلاقات العامة
24	1- تعريف العلاقات العامة
27	2- خصائص العلاقات العامة
28	3- أهمية العلاقات العامة
	المبحث الثاني: أساسيات العلاقات العامة
28	1- جمهور العلاقات العامة
28	2- وظائف العلاقات العامة
31	3- الأنواع ومبادئ العلاقات العامة
33	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: العلاقات العامة والاتصال	
تمهيد	
المبحث الأول: إدارة العلاقات العامة	
35	1- حاجة العلاقات العامة.
36	3- أنواع العلاقات العامة.
37	3- مقومات العلاقات العامة.
38	4- العلاقات العامة والصورة الذهنية.
المبحث الثاني: الاتصال والعلاقات العامة.	
41	1- صفات أخصائي العلاقات العامة.
42	2- المهام الرئيسية لموظف العلاقات العامة.
43	3- عناصر الاتصال بالعلاقات العامة.
45	4- معوقات الاتصال في العلاقات العامة.
47	خلاصة الفصل الثاني.
III-الجانب التطبيقي	
دراسة ميدانية لبلدية بن عبد مالك رمضان	
تمهيد	
48	1- بطاقة فنية لبلدية بن عبد مالك رمضان.
54	2- دليل المقابلات.
56	3- التحليل الوصفي والكيفي للمقابلات.
73	4-تحليل النتائج على ضوء الفرضيات.
75	5- الاستنتاج العام للدراسة.
76	ب- خاتمة
ج-قائمة المراجع	

ملخص الدراسة بالعربية:

كانت العلاقات العامة على مدى السنوات الماضية مجرد وظيفة إدارية ثانوية، لكن بعد التطور الذي شهدته المؤسسات بمختلف أشكالها أصبحت وظيفة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في الإدارات المعاصرة لما تحمله من أهمية بالغة في تنظيم وتسيير الاتصال الداخلي والتواصل مع الجماهير في الخارج.

ومن الأسباب التي دفعتنا لاختبار هذا الموضوع هي الرغبة في التعرف على كيفية عمل قسم العلاقات العامة، ومحاولة إبراز وجود وأهمية وظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسات العمومية الجزائرية.

وتعتبر بلدية بن عبد مالك رمضان مؤسسة عمومية جزائرية ولمعرفة مكانة العلاقات العامة بالبلدية طرحنا التساؤل الرئيسي كالتالي: ما هو واقع العلاقات العامة في الإدارة العمومية الجزائرية، تحديدا بلدية بن عبد مالك رمضان؟

فيما يخص الجانب البشري فهو عينة من موظفي بلدية بن عبد مالك رمضان والذين تم اختيارهم وفق العينة القصدية والتي بلغت 06 موظفين من مجتمع الدراسة الذي بلغ عدده 47 واعتمدنا في موضوع الدراسة على المنهج دراسة الحالة، واعتمدنا على المقابلة والملاحظة كأدوات للدراسة ولجمع البيانات. وتحصلنا على مجموعة من النتائج وهي كالتالي:

- أن بلدية بن عبد مالك رمضان لا تعتمد بتاتا على وظيفة العلاقات العامة.
- عدم وجود مكانة لمكتب العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي بالبلدية.
- في البلدية يوجد مكتب خلية الاتصال وهو الذي يقوم بالمهام الاتصالية والإدارية للبلدية
- أن وسائل الاتصالية المستعملة غير كافية من أجل خلق نشاط للعلاقات العامة ولا يساعد في تطورها داخل البلدية.
- البلدية تعتمد أكثر على الوسائل الاتصالية التقليدية، كالإعلانات ولمنشورات الورقية، وأن الوسائل الاتصالية الحديثة لها مكانة محتشمة في البلدية ولا ترتقي للتطور التكنولوجي.
- هنالك عدة عوائق منها مادية وأخرى بشرية تؤثر على تطور وظيفة العلاقات العامة في البلدية.
- عدم وجود إرادة في استحداث قسم للعلاقات العامة في البلدية من طرف المسؤولين.

Abstract:

Over the past years, public relations has been only a secondary administrative function, but after the development witnessed by institutions in various forms, public relations has become a basic and irreplaceable function in contemporary departments because of its crucial importance in organizing and conducting internal communication and communicating with audiences abroad.

the reasons that prompted us to test this topic is the desire to learn about how the public relations department works, and to try to highlight the existence and importance of the public relations function within Algerian public institutions. As the municipality of Ben Abdelmalek Ramadan is an Algerian public institution, and to find out the status of public relations in the municipality, we asked the main question as follows :

What is the reality of public relations in the Algerian public administration, specifically the municipality of Ben Abdelmalek Ramadan?

As for the human side, we took a sample from the employees of the municipality of ben Abdel Malek Ramdane, who were selected and checked the Non-probability sampling, which amounted to 06 employees from the study community 47 employees, and the subject of the study, we relied on the case study approach, and we relied on the interview and observation as tools for studying and collecting data.

Results:

- The municipality of bin Abdel Malik Ramadan does not depend at all on the public relations function.
- The lack of a place for the public relations office in the organizational structure of the municipality.
- There is a liaison cell office in the municipality, which performs the communication and administrative functions of the municipality
- The means of communication used are insufficient to create a public relations activity and do not help in its development within the municipality.
- The municipality relies more on traditional means of communication, such as advertising and paper publications, and that modern means of communication have a modest place in the municipality and do not rise to technological development.
- There are physical and human obstacles that affect the development of the public relations function in the municipality.
- There is no intention to create a public relations department in the municipality by officials.

مقدمة

تعتبر العلاقات العامة من المجالات التي ظهرت قديما مع ظهور الإنسان، الذي استعملها في حياته العملية من أجل التقرب من الآخرين وتحقيق التقارب في المجتمع البدائي الذي كان يعيش فيه وبوسائل اتصالية بدائية وتطورت العلاقات العامة بسبب التطور الكبير وظهور المجتمعات الصناعية والتزايد المستمر في حجم العاملين بالمؤسسات وما خلق عنها من صعوبات وتعقيدات في الاتصال والتواصل بين الأفراد داخل وخارج المؤسسة وكان لابد من وجود جسم ينظم ويضبط العلاقة بين الجمهور ومؤسساته بمختلف أشكالها، حيث تحتاج المنشأة دائما إلى تكوين سمعة طيبة والصورة ذهنية ممتازة عنها وهذا ما تقوم به إدارة العلاقات العامة الناجحة. ونظرا لأهمية العلاقات العامة وإضافاتها الكبيرة في التطور والنهوض بالمؤسسات وترقيتها، وجدت المؤسسات الجزائرية خاصة كانت أم عامة نفسها أمام أهمية استخدام العلاقات العامة من أجل تقدم في مجال الخدمة الاجتماعية التي تخدم الصالح العام.

وبناء على ما تقدم كان الهدف من دراستنا هو تسليط الضوء على الآليات وواقع العلاقات العامة داخل بلدية بن عبد مالك رمضان ودور الاتصال في تنشيط العملية الاتصالية فيها ومع جمهورها الخارجي، ومعرفة مدى فاعلية العلاقات العامة في تحسين صورة البلدية والتعريف بها للجمهور، والكشف عن وجود وظيفة العلاقات العامة داخل البلدية.

قسمنا المذكرة إلى فصلين حيث كل فصل إلى مبحثين، فتمثل الفصل الأول في ماهية العلاقات العامة وتناولنا فيه مدخل عام للعلاقات العامة والمبحث الثاني أساسياتها.

أما الفصل الثاني: العلاقات العامة والاتصال وتناولنا في المبحثين الإدارة والعلاقات العامة والمبحث الثاني الاتصال والعلاقات العامة.

والجانب التطبيقي تناولنا فيه واقع العلاقات العامة في بلدية بن عبد مالك رمضان بولاية مستغانم.

الجانب المنهجي

1- تحديد الإشكالية:

تلعب العلاقات العامة في وقتنا المعاصر عنصرا مميذا ونشاطا أساسيا في المؤسسة وجزءا من أنشطتها ويفضلها يتم هيكلة اتصالها الداخلي والخارجي الذي يضمن لها الاستمرارية، وازداد الاهتمام بإضافة هذه الوظيفة لإدارة المؤسسات نظرا لأهميتها التي تهدف إلى تحقيق التوافق والتكيف مع الأفراد والمجتمع والمؤسسات الأخرى، كما أظهرت البحوث والدراسات في العلاقات العامة أهمية الجهود التي تبذلها فهي تساعد في اختيار السياسات والإستراتيجيات لإعداد الخطط وبرامج العمل التي تبنى على أسس معينة.

وتعتبر بلدية بن عبد المالك رمضان بولاية مستغانم مثال عن الإدارة العمومية الجزائرية وهي كغيرها من الإدارات العمومية التي تحتاج إلى العلاقات العامة بسبب كثرة المهام الملقاة على عاتقها باعتبارها تتميز بمكانة حساسة ولها أهمية بالغة على مستوى رقعتها الجغرافية من خلال الإشراف على السير الحسن وتوفير عدة خدمات للجمهور على مستوى الداخلي والخارجي، وأي خلل فيها قد يؤدي إلى خلل بعدة مؤسسات وإدارات مرتبطة بها وعرقلت خدماتها لذلك هي بحاجة إلى جهاز إداري دائم ومتخصص يحرص على مساعدتها لكسب ثقة جمهورها ويساعدها في أداء وظائفها وتسيير شؤونها الإدارية حيث تكون العنصر الفعال بين مصالح الإدارة ومصالح الجمهور الداخلي والخارجي، وتسعى إلى رسم صورة حسنة لها والتعريف بأهدافها وبرامجها وسياستها.

وتركيزنا في هذه الدراسة سينصب حول مكانة العلاقات العامة آليات تطبيقها، أهميتها وموضعها في بلدية بن عبد مالك رمضان وانطلاقا وبناء على المعالجة السابقة طرحنا التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما هو واقع العلاقات العامة في الإدارة العمومية، بلدية بن عبد مالك رمضان بمستغانم؟

وقمنا بتفصيل هذه الإشكالية بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يوجد بلدية بن عبد مالك رمضان مكتب للعلاقات العامة؟

2 - فيما يتمثل نشاط العلاقات العامة ببلدية بن عبد مالك رمضان؟

3- ما هي الوسائل والآليات الاتصالية التي تستخدمها البلدية في نشاطها للعلاقات العامة؟

4- ما هي العوائق والصعوبات التي تؤثر على نشاط وظيفة العلاقات العامة في البلدية؟

2- أما فرضيات دراستنا فتمثلت فيما يلي:

- بلدية بن عبد مالك رمضان لا تعتمد على وظيفة العلاقات العامة.

- تعتمد بلدية بن عبد مالك رمضان في نشاطها على العلاقات العامة كما تستخدم مختلف الوسائل والأساليب

الاتصالية.

- هناك بعض العوائق التي تعرقل نشاط العلاقات العامة ببلدية بن عبد مالك رمضان.

3- أسباب اختيار الموضوع الدراسة:

أ - من الأسباب الذاتية:

- الفضول أحد أهم الأسباب التي دفعنا لتناول دراسة دور العلاقات العامة في الإدارات العمومية الجزائرية

وبتحديد بلدية بن عبد مالك رمضان خصوصا.

- قربنا لمكان البلدية سهل علينا إجراء الجانب التطبيقي.

ب- من الأسباب الموضوعية:

- كون الدراسة تدرج ضمن تخصص اتصال وعلاقات عامة.
- الوقوف على أهمية وظيفة العلاقات العامة كجانب من جوانب عنصر الاتصال في الإدارة المحلية خاصة منها البلدية.

4 - أهمية الدراسة:

- تحظى العلاقات العامة بأهمية كبيرة في التأثير على سمعة وصورة المؤسسة العمومية.
- إبراز أن العلاقات العامة حلقة وصل حيوية التي تربط بين المؤسسة العمومية وجمهورها.
- كسب ثقة الجمهور وتأييده لأهداف وسياسات المؤسسة وإبراز صورة ايجابية لها.
- إبراز أهمية وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية تحديدا بالبلدية.

5 - أهداف الدراسة:

- قبل الشروع في أي دراسة يجب علينا تحديد ووضع الأهداف التي نريد للوصول إليها وباختيارنا لهذا الموضوع سطرنا مجموعة من الأهداف تمثلت فيما يلي:
- الكشف عن وجود العلاقات العامة في بلدية بن عبد المالك رمضان.
 - محاولة إبراز ضرورة وجود وظيفة العلاقات العامة بالبلدية.
 - معرفة أهمية ومكانة إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للبلدية بن عبد المالك رمضان.

الإطار المنهجي للدراسة

- معرفة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها خلية الاتصال في التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

- إظهار الصعوبات والعراقيل التي تصطدم بها إدارة العلاقات العامة في البلدية.

6 - تحديد المفاهيم:

1-5 الآليات:

لغة: مفرد آلية اسم مؤنث "حركة آلية الهندسة الآلية" ووسيلة، إمكانية "يجب الالتزام بالآليات فض النزاع".¹

اصطلاحا: من بين المكونات الأساسية والمميزة للآلية نجد ما يلي: الرابط وهو العنصر الصلب الذي يعمل على نقل الحركة التي ستؤدي إلى تشغيل الآلية المعنية، عنصرا لارتباط الذي يتم استخدامه للانضمام إلى الارتباط آخر وزوج المفصل والحركي وهو العنصر الذي يشير إلى اتحاد ارتباطين وأكثر.

إجرائيا: محاولة معرفة الأنواع أو الطرق الاتصالية التي تستخدمها البلدية في نشاطها للعلاقات العامة.

6-2 العلاقات العامة:

لغة: تعني التواصل الناتج عن التفاعل فردين أو أكثر، إذ أن العلاقة بين أفراد المجتمع تتحقق بعد حدوث فعل ورد فعل بينهم ومع استمرار ورد فعل يتحقق التفاعل بينهم ويأخذ هذا التفاعل اتجاها إيجابيا تكون الحصيلة علاقات اجتماعية تعاونية تحقق الترابط بين الأفراد.²

اصطلاحا: هي إدارة الاتصال بين المنظمة وجمهورها وعرفها Cutlip center and broom

¹ باسل زيدان. معجم الجامع، معجم عربي، عربي، جامعة النجاح الوطنية للنشر، سنة 2002-2001، ص121.
² أحمد جبار، العلاقات العامة بين الاتجاهات والمنطلقات الفلسفية ومركزاتها الفلسفية، جامعة. لجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 26-08-2021، ص11.

الإطار المنهجي للدراسة

العلاقات العامة بأنها الوظيفة الإدارية التي تحدد وتؤسس وتحافظ على العلاقات ذات فائدة متبادلة بين المنظمة والجماهير المختلفة وجميع الذين يعتمد عليهم نجاحها أو فشلها. أما كلمة عامة يقصد بها جماهيرية أي مجموعة الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها بالمنظمة.³

إجرائيا: دراسة ومعرفة واقع العلاقات العامة ومعرفة مكانتها وسط مصالح وإدارات البلدية بن عبد مالك رمضان.

3-6 المؤسسة العمومية (البلدية):

لغة: يقصد بالمؤسسة فهي جمعية أو لغة أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية، ويقال مؤسسة عمومية صناعية.⁴

أما كلمة عمومية فهي من عم، عموما، يقال: عم المطر الأرض أي شملها.⁵

اصطلاحا: المؤسسة العمومية وفقا للتعريف الكلاسيكي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عمومية ويتمتع بالشخصية المعنوية⁶

تعتبر البلدية مؤسسة عمومية جزائرية وهي جماع التنظيم المتمتع بقدر من الحكم الذاتي بمعنى الإدارة اللامركزية في نطاق المدينة أو القرية أو عدة مدن أخرى، مع قدر من رعاية الدولة وبخاصة الحكومة المركزية على هذا الاستقلال الإداري، ويستعمل البعض لفظ البلدية للدلالة على هيئة أو مجلس الذي يمارسه نيابة عن المدينة أو القرية لتلك الاختصاصات للبلدية.⁷

³ أبو النجا، نيفين أحمد الغياشي، القاهرة، د دن، مصر سنة 2000 ص 19.

⁴ المنجد في اللغة العربية، ط 21 بيروت، دار المشرق، 1991، ص 10.

⁵ المنجد في اللغة العربية، المرجع نفسه، ص 528.

⁶ سليمان محمد الطنطاوي ي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص 63.

⁷ إبراهيم، مذکور، معجم العلوم الاجتماعية، دار النشر الهيئة العامة للكتاب، مصر، 1975، ص 399.

إجرائيا: تعتبر بلدية بن عبد مالك رمضان إدارة الجزائرية اللامركزية التي تعتبر نموذج لدراستنا، والتي سنقوم بتعريفها أكثر في الجانب التطبيقي.

7- الدراسات السابقة:

7-1 الدراسة الأولى:

هي دراسة للباحثة حاج أحمد كريمة بعنوان العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، وهي مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في المدرسة الدكتوراه للعلوم الاجتماعية والاتصالية، بجامعة وهران 2 لسنة 2017-2018، حيث تمثل التساؤل العام للمذكرة فيما مدى استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة بمؤسسة أوريدو للاتصالات؟

وتمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي:

- يعتبر حضور وتواجد العلاقات العامة في المؤسسة قيمة مضافة وعنصر مهم لتطورها.
- إن الأثر الإيجابي في استخدام العلاقات العامة في المؤسسة قيمة مضافة وعنصر مهم لتطويرها.
- إن استخدام العلاقات العامة لوسائل التكنولوجيا الحديثة يساعد على مشاركة أفراد المؤسسة لها ما يساهم في خلق وعي معرفي لدى الأفراد وبالتالي مؤسسة منافسة معاصرة ومتطورة.

وحيث استخدم الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأما عن أدوات جمع البيانات فاستخدم

أسلوب المسح.

الإطار المنهجي للدراسة

ومن النتائج التي توصل إليها الباحثة هي:

بالنسبة للفرضية الأولى: من خلال الدراسة للباحثة التي أدرت على مستوى المؤسسة، تبين مدى أهمية والفاعلية التي يحظى بها قسم العلاقات العامة في المؤسسة كون أن هذه الوظيفة من الوظائف الإدارية الحديثة، وبالتالي فإن وجودها في المؤسسة بمثابة تغير في مجال العمل والتواصل داخل وخارج المؤسسة.

بالنسبة للفرضية الثانية: ومن خلال الدراسة الميدانية، فإن إجابات المستجوبين لم تتباين بشكل كبير حول الأهمية والدور التي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في ممارسة نشاطات ووظائف العلاقات العامة، خاصة في اقتناء التكنولوجيا المناسبة والتي تضيف أثرا ايجابيا للعلاقات العامة وممارسيها.

بالنسبة للفرضية الثالثة: لقد مكنت الدراسة ومن خلال نتائج الجداول الإحصائية لبندود المحور الثالث والمتعلق بأثر استخدام العلاقات العامة للتكنولوجيات الحديثة في مؤسسة "أوريدو" للاتصالات أن هناك أثرا ايجابيا في استخدام هذه التكنولوجيات من طرف ممارسي العلاقات العامة كونها ترتقي بوظيفة العلاقات العامة مما هو تقليدي إلى ما هو متطور وأكثر مهنية.

- وعلاقة هذه الدراسة بموضوعنا هو معرفة كيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة والدور الذي تلعبه في ممارسة نشاطات ووظائف وفعالية العلاقات العامة.

2-7 الدراسة الثانية:

هي دراسة للباحث **كموش مراد** بعنوان العلاقات العامة وإدارة الأزمة دراسة تجريبية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر بن يوسف بن خدة لسنة 2007-2008. حيث قام الباحث بطرح التساؤل الرئيسي الآتي: ما دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج من المؤسسات الجزائرية؟

الإطار المنهجي للدراسة

حيث استخدم في الدراسة المنهج المسحي والمنهج الوصفي كما استخدم مختلف أدوات جمع البيانات وهي المقابلة والاستمارة الاستبيان.

ومن النتائج التي توصل إليها الباحث هي أن العلاقات العامة لها مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إذ أنها تعتبر جهازا استراتيجيا بالدرجة الأولى يرتبط في عمله مباشرة بالقمة الإستراتيجية للمؤسسة ويشرف عليه المدير العام كما استنتج أيضا أن نماذج الاتصال المؤسساتي هي النماذج الأكثر ممارسة في المؤسسة والممثلة في الاتصال الرسمي والاتصال الأفقي، وهذا ما يستبعد تطبيق نماذج العلاقات العامة في تسيير الداخلي للمؤسسة كما أن ممارسي العلاقات العامة أو حتى القائمين بالاتصال لا يفرقون بين أنشطة العلاقات العامة وأنشطة الاتصال. وأيضا أن العلاقات العامة بالمؤسسة ضرورية أثناء الأزمة ولكن ذلك لا ينطبق على كل المتغيرات، كمتغير الوظيفة والمتغير التعليمي إذ كلما تضاءلت مستويات الأفراد وفق هذه المتغيرات أثرت على أهمية العلاقات العامة من جانب التصور والممارسة.

- هذه الدراسة بينت كيف تعمل العلاقات العامة ودورها المهم أثناء حدوث أزمات بالمؤسسة، وأن لها مكانة مهمة في الجهاز التنظيمي للمؤسسة.

7-3 الدراسة الثالثة:

دراسة للباحثة لقصير رزيقة بعنوان: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة (دراسة ميدانية لمؤسسة أملاح بقسنطينة مذكرة نيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال بقسنطينة 2006-2007 حيث قامت الباحثة بطرح الإشكالية الآتية: كيف تساهم مصلحة العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن المؤسسة الاقتصادية للأملاح لد جمهورها الخارجي؟ حيث استخدم في هذه الدراسة المنهج المسح الميداني

الإطار المنهجي للدراسة

والوصفي التحليلي. كما تناولت أداة لجمع البيانات وهي الاستقصاء والملاحظة والقابلة من أجل جمع المعلومات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة هي أن نشاط العلاقات العامة يساهم في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، كما أن المؤسسة الأملاح تحظى بمعرفة واسعة لدى أغلب المبحوثين، كما أدلت النتائج أن منتجات المؤسسة تحظى بتقدير جمهورها الخارجي، في حين تصرح نتيجة أخرى أن المبحوثين لهم ثقة كبيرة في المؤسسة، وكما أن نشاط العلاقات العامة في المؤسسة يركز على الوسائل المطبوعة دون غيرها من الوسائل الاتصالية وكل هذه الوسائل تساهم بشكل أو بآخر في تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الخارجي.

- هذه الدراسة تهدف إلى معرفة الدور الذي تلعبه وتسعى إليه العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور، وتحسين مبيعاتها وكسب رضى وثقة الزبائن.

8- منهج الدراسة:

اعتمدنا في بحثنا على منهج دراسة الحالة الذي يعتبر أحد المناهج البحث النوعي، " وهو المنهج الذي يركز على دراسة وفهم وتحليل كافة الجوانب التي تتعلق بالتعرف على الظواهر والحالات الفردية حيث يقوم الباحث بالتعرف على الظاهرة أو مشكلة الدراسة وتعميم النتائج على الحالات المشابهة. كما أن مناهج دراسة وفهم الحالة هي المناهج التي تهتم بالتعرف على الجوانب التي تتعلق بأحد الظواهر والتعرف على خصائص الحالات والتي قد تتمثل في أحد الأشخاص أو الجماعات." ⁸

⁸ خضر أحمد إبراهيم، إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة وحتى الخاتمة، كلية التربية، جامعة الأزهر بالقاهرة، سنة 2013، ص210.

الإطار المنهجي للدراسة

من أجل التعرف على آليات تطبيق وواقع العلاقات العامة في بلدية بن عبد مالك رمضان تم استخدام منهج دراسة الحالة من أجل تقرير الحقائق وتحديد مختلف المفاهيم مما يسهل علينا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات اللازمة بغرض التفسير والتحليل وأيضا تحديد العلاقة التي تربط بين متغيرات دراستنا.

9- أدوات الدراسة:

فدراسة واقع العلاقات العامة ببلدية بن عبد مالك رمضان تم الاعتماد على أداتي المقابلة المباشرة والملاحظة العادية.

المقابلة: تعتبر المقابلة استبياناً شفويًا، فهي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهدافه الدراسة.⁹

وكانت المقابلة مع الأشخاص الذين لهم علاقة مع خلية الاتصال ووظيفة العلاقات العامة كرئيس مجلس الشعبي البلدي والأمين العام للبلدية وكذلك مقابلة مع المسؤول على خلية الاتصال.

الملاحظة: حيث قمنا بتسجيل الملاحظات العادية التي تلفت الانتباه والتي لها علاقة بموضوع دراستنا والتي تعتبر كاستنتاج شخصي للمحيط التي تم جمع الملاحظات منه.

10- مجتمع الدراسة وعينته:

مجتمع الدراسة هو مصطلح علمي منهجي يقصد به " كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث" كما يعرف أنه " المجموعة الكلية من العناصر أو المفردات والأشياء الأخرى"¹⁰

⁹ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العملية، ط1، دار الفكر، سنة 1999، ص323.
¹⁰ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص19.

الإطار المنهجي للدراسة

وبالنسبة لمجتمع بحثنا هو موظفي بلدية بن عبد مالك رمضان بمستغانم الذي بلغ عددهم 47 موظف. موزعين على عدة مكاتب.

العينة: نظرا لكثرة المكاتب وتشعبها وبالتالي شكل لنا صعوبة في الاتصال بجميع الموظفين قمنا باختيار عينة قصدية عمدية من أجل تمثيل أفضل لمجتمع الدراسة. والأصل في البحث العلمي هي دراسة جميع المفردات مجتمع البحث ولتعذر ذلك في كثير من الأحيان باعتبار عدة، ككبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول لكل مفرداته يكتفي الباحثون في كثير من الأحيان بعدد من المخرجات حسب ما هو متاح من إمكانات (وقت، جهد، مادة) ¹¹

وتمثلت عينة دراستنا في 6 موظفين من أصل 47 موظف بالبلدية، وقمنا باختيار الموظفين انطلاقا من مكانتهم الحساسة في البلدية كالأمين العام ورئيس مكتب خلية الاتصال، أما الباقي الموظفين كان بهدف التنويع في الاختيار من كل مصالح بالبلدية.

11 راوية بنت أحمد القحطاني، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث العلمية، جامعة الفيوم السعودية، ب س ن، ص444.

الجانب النظري

الفصل الأول

تمهيد:

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في النظم الإدارية الحديثة، وتستند إليها أدوار حيوية تتعلق بإبراز الصورة المشرفة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات لمجتمعها وهي بذلك تشكل حلقة اتصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها، فنجاح المؤسسة أكانت حكومية أو خاصة لا يتوقف على ما تحقّقه من إنجاز إذا لم تتمكن من إبراز هذا الإنجاز إلى فئات المستهدفة من جمهورها والمتعاملين معها من خلال عرض الخدمات المقدمة وبرامج التطوير، وهذه المهمة يتحملها رجال العلاقات العامة بما لديهم من خيارات متميزة وما يتوفر لهم من إمكانات.¹²

ومنذ نشأة المجتمعات الإنسانية البدائية كان رب الأسرة هو الذي يسوس العلاقات بين أفرادها ثم انتقلت هذه المهمة إلى رئيس القبيلة أو العشيرة داخل نطاق تلك القبيلة أو العشيرة، وكانت العلاقات التي يديرها زعيم القبيلة والعشيرة تدور حول إبلاغ عن أخبار الحروب أو الزواج أو الوفاة أو العمل، وكان يستخدم في توصيل هذه المعلومات والأحداث وسائل بدائية أيضا تتمثل في الطبول أو الرقص أو حركات جسمانية معينة أو غيرها من الوسائل البدائية في التعبير.¹³

أما في العصر الحديث منذ أواخر القرن التاسع عشر وحتى الآن، فقد أسهمت بعض العوامل والأحداث (قيام الحربين العالميتين- الأزمة الاقتصادية الكبرى- الثورة الصناعية.

ونلخص من ذلك أن العلاقات العامة مرت بتطورات عديدة ساعدت على انتشارها وتطورها لكسب ثقة الجماهير وتحقيق ربح مادي ومعنوي يعود على المؤسسات الاجتماعية والخدمية ومن أهم تلك التطورات ما يلي: ¹⁴

- لم تعد العلاقات العامة مجرد أنشطة أو مجهودات التي يقوم بها أناس غير متخصصين بل أصبحت مهنة لها عملياتها ومراحلها، يقوم بها متخصصون في علم علاقات العامة.

¹² معاذ أحمد عصفور، العلاقات العامة النشأة، التعريف، المفهوم، عمان، دار المجد للنشر والتوزيع، 2014، ص 5.

¹³ معاذ أحمد عصفور، مرجع نفسه، ص 28.

¹⁴ معاذ أحمد عصفور، العلاقات العامة النشأة التعريف المفهوم، مرجع سبق ذكره، ص ص، 32-33.

1- المبحث الأول: مدخل عام للعلاقات العامة.

- كونت العلاقات العامة لنفسها قاعدة معرفية استمدت أصولها من العلوم النفسية والاجتماعية والإدارية لفهم الجمهور وخصائصه النفسية والقيم التي تحكم تصرفه.

- امتدت ممارسة العلاقات العامة من المؤسسات العملية والتجارية إلى المؤسسات والهيئات الاقتصادية والمالية.

- أصبح للعلاقات العامة جمهور خارجي إلى جانب جمهور داخلي.

- بلورة مفهوم العلاقات العامة بحيث أصبح واضحا الفرق بينه وبين غيره من المفاهيم الأخرى التي قد يختلط على البعض الفرق بينهم مثل الدعاية والإعلان والشائعات.

1-1 تعريف العلاقات العامة:

ظهر مصطلح العلاقات العامة قرابة نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استعماله في منتصف القرن العشرين، وتعددت تعريفاته وعلى الرغم من شيوعه في أوساط الأعمال إلا أنه كان يستعمل لوصف مجموعة متنوعة وواسعة من النشاطات مما البسه غموضا وإبهاما، فها هو قاموس ويستر يعرف العلاقات العامة بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة واتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في بناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها، كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاها.¹⁵

وأهم ما أشار إليه هذا التعريف هو أنه لم يقصر العلاقات العامة على النوع معين من المؤسسات أو الأجهزة أو على نوع معين من المهن، بل إنه أوضح أن العلاقات العامة تمارس في جميع المؤسسات والأجهزة المختلفة،

¹⁵ اللبدي نزار عوني، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، ط 1، منشورات دار الدجلة، 2015، ص 37.

سواء كانت حكومية أو غير حكومية، صناعية أو تجارية أو خدمية أو غيرها كما أن هذا التعريف اهتم بتوضيح الهدف من العلاقات العامة وهو تكوين علاقات طيبة بين تلك المؤسسات وبين الجماهير التي تتعامل معها أو تتصل بها، حتى تكتسب تلك المؤسسات في النهاية رضى المجتمع الذي تعيش فيه، كما أن هذا التعريف لم يغفل نوعية الجماهير، سواء كانت الجماهير الخارجية (ممولين أو مستهلكين) أو الجماهير الداخلية أي أولئك العاملين في هذه المؤسسات.

ومن أبرز تعريفات العلاقات العامة وأدقها التي يمكن الاعتماد عليها واكتسبت ثقة هي التعريفات الآتية:¹⁶

تعريف جمعية الدولية للعلاقات العامة:

وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين يهتم بهم، وذلك عن طريق تقسيم الرأي العام المتعلق من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان بتحقيق تعاون مثمر أكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها.

وعرفها الدكتور إبراهيم إمام: هي فن التأثير في الجماهير بوسائل الإعلام المختلفة بغاية تعبئة المشاعر وكسب التأييد لصالح شخصية أو قضية أو مؤسسة.

وأما تعريف الدكتور محمود الجوهري العلاقات العامة بأنها فن معاملة الجمهور وكسب رضاه أو الفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجماهير وتحقيق المصلحة العامة.

وأوضح هذا التعريف التركيز على أن العلاقات العامة فن يحتاج إلى مهارة وحسن تصرف وتجويد مستمر في تعاملها مع الجمهور وتحقيق كسب ثقته على أن يتم ذلك وفقا لسياسة مرسومة ومخططة للحصول على تلك الثقة والوصول إلى تحقيق مصلحة الجانبين.¹⁷

¹⁶ أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة، ط2، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، سنة 1992، ص 52.

وعرف قاموس ويسترن بأن العلاقات العامة بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه.¹⁸

وقد اقترح بعض الباحثين تعريفاً آخر للعلاقات العامة فهي في نظريهم فلسفة اجتماعية للإدارة يتم التعبير عنها بسياسات المنظمة وممارستها وانجازاتها، ويتوفر لديها وسائل اتصال متبادلة مع جمهورها واجتهاد وكفاح من أجل إيجاد التفاهم المتبادل والشهرة الطيبة. ويتضمن هذا التعريف أربعة عناصر رئيسية هي:

- إنها فلسفة إدارية ذات طبيعة اجتماعية.

- أنها تعبر عن فلسفة في سياسة اتخاذ القرار

- أنها العمل الذي ينتج عن هذه السياسات

- أن لديها وسائل اتصال تسهم في خلق هذه السياسات وتقوم بشرحها وتوضيحها وتدافع عنها وتروج لها

عند الجمهور.¹⁹

1-2 خصائص العلاقات العامة: من أهم خصائص العلاقات العامة نذكر ما يلي:²⁰

- العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية، بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنظمات، فهي ضرورية في جميع المنشآت وعلى مختلف المستويات.

¹⁷ محمود محمد الجوهري دليل، العلاقات العامة للمؤسسات والشركات، القاهرة، الدار القومية لطباعة والنشر، سنة 1964م، ص 10.

¹⁸ علي الزعبي ومروان بدر السميعات، إدارة العلاقات العامة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 27.

¹⁹ علي الزعبي ومروان بدر السميعات، إدارة العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 28.

²⁰ عساف عبد المعطي صالح محمد، أسس العلاقات العامة ط1، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، سنة 2004، ص 24.

- العلاقات العامة وظيفة إدارية أساسية من وظائف الإدارة، وهي وظيفة مستمرة مخططة لا يمكن اعتبارها وظيفة عرضية كردود أفعال أمنية لمواجهة المشكلات والأزمات التي تواجه المنظمة.
- العلاقات العامة وظيفة استشارية وتنفيذية، استشارية لأنها تقدم للإدارة العليا مشورتها في كيفية التعامل مع الجماهير، والتنفيذية لأنها تنفذ خطط العلاقات العامة وبرامجها وحملاتها.
- تركز اتصاليا على الجمهور من خلال الدراسات العلمية المستمرة، لذلك تضع سياسات تعكس فلسفة خدمة المصلحة العامة.
- تتسم بالقصدية فهي نشاط مرسوم ومخطط من أجل إحداث تأثير في وقت معين وبأسلوب مختار.
- تعد همزة وصل بين فلسفة المؤسسة والجمهور لجعل الجمهور يتفهم نشاط المؤسسة.
- تسعى لتحقيق الرضا العام، وتحاول انتزاع موافقة رضا الجمهور وإيصال السمعة الحسنة عن المؤسسة.
- وأضاف خضر (2019) إلى خصائص العلاقات العامة ما يلي: بأنها عملية اتصال دائمة ما بين المؤسسة والجمهور.
- أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تقتض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية فحسب، وإنما ينبغي أن تلعب دورا اجتماعيا فعليا أن تضع الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.

1-3 أهمية العلاقات العامة:

- تمثل العلاقات العامة مجالا من مجالات العمل في الإدارة، وبظهور العلاقات العامة كمفهوم إداري وكوظيفة، نجد أنها حققت قبولا متزايدا خلال نصف قرن الأخير، ويرجع ذلك إلى أهمية الرأي العام، وكسب ثقة

الجمهور في نجاح أي منشأة أو مؤسسة أو منظمة، مهما تنوع نشاطها بالإضافة إلى مدى اهتمام وإحساس الإدارة بمستوياتها الاجتماعية، حيث تتخذ الإدارة قراراتها. وهذا التطور الذي يظهر اليوم إنما يكون فيما تنطوي عليه العلاقات العامة، على مجموعة متنوعة من أوجه النشاطات المتعددة، والتي يؤدي تكامل أدائها إلى تحقيق أهداف المنظمات، كما أن هناك أسباب تدفع المنشآت للاهتمام بالعلاقات العامة، ومن هذه الأسباب ما يلي: ²¹

- خلق التفاهم والثقة بين الجمهور والمنظمة.
- محاربة الإشاعات الغير الصحيحة والضارة بسمعة المؤسسة.
- مساعدة المنظمة في تكوين سياساتها المختلفة عن طريق تقديم الاستشارة.
- عمل علاقات جيدة مع الأجهزة الإدارية الحكومية، ووسائل الإعلام المختلفة
- توطيد العلاقات الجيدة مع الموردين.
- التمتع بعلاقات جيدة وحسنة مع المجتمع المحلي.
- العمل على ترويج سلع وخدمات المنظمة.
- كسب ثقة الوكلاء وجذب العديد منهم وكسب ثقة المساهمين.

²¹ سرحان عبد الكريم، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، ط1، ب د ن، 2022 م. 1442، ص31.

2- المبحث الثاني: أساسيات العلاقات العامة.

1-2 جمهور العلاقات العامة

يتمثل الجمهور في نظر الخبراء العلاقات العامة جماعة من الأفراد تقع في محيط نشاط منشأة أو مؤسسة معينة تؤثر عليها وتتأثر بها بطابع مميز وينمو بين أفرادها مجموعة من الشعارات والرموز وتوجد بينهم مصالح متشابهة وتربط بينهم روابط معينة وكلما ازدادت هذه الروابط توثقا كانت الجماعة أكثر تجانسا.²²

وينقسم الجمهور عادة إلى نوعين:

1- الجمهور داخلي: وهم الأفراد اللذين يعلمون في خدمة المنشأة من قبل مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام

والموظفين والعمال وهذه أول فئة يجب دراستها وتحسين العلاقات معها.

2- الجمهور الخارجي: وينقسم إلى فئات كثيرة منها جمهور المستهلكين وجمهور المساهمين وجمهور

الصحافة وجمهور الموزعين والموردين.

2-2 وظائف العلاقات العامة:

لتحقيق أهداف المنظمة، فإن ذلك يتطلب القيام بالعديد من الوظائف. أهمها:²³

1- تعريف الجمهور بالمنظمة وبأهدافها وسياستها، لخلق تفاهم متبادل بين الجمهور وبين المنظمة.

2- تزويد الجمهور بكافة المعلومات عن المنظمة، لمساعدته على تكوين رأيه حولها بناء على واقع وحقائق.

²² مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص115.

²³ جرادات عبد الناصر والشامي، أحمد. أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، سنة 2009، ص ص25، 26.

- 3- نقل أفكار الجمهور واتجاهاتهم واحتياجاتهم إلى الإدارة العليا في المنظمة، لوضع سياسات وأهداف المنظمة بما يحقق أهداف الجمهور وأهدافها معا.
 - 4- متابعة اقتراحات الجمهور والشكاوى المقدمة حول ما يتعلق بالمنظمة وخدماتها.
 - 5- التشجيع لروح الانتماء لدى العاملين في المنظمة وزيادة رضاهم وولائهم، عن طريق إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم.
 - 6- تحقيق الاتصال الفعال بين المستويات الإدارية داخل المنظمة.
 - 7- التأكد أن أهداف المنظمة وأعمالها والخدمات المناسبة تتناسب احتياجات الجمهور.
 - 8- تنسيق العمل بين الإدارات المخلفة داخل المنظمة لتحقيق الانسجام فيما بينها والذي ينعكس إيجابا على الجمهور الخارجي.
 - 9- تحقيق التواصل الفعال بين المنظمة والمنظمات الأخرى.
- هناك اختلاف كبير بين الأكاديميين، والممارسين حول ماهية الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة. لذلك تتمثل أيضا وظائف العلاقات العامة أيضا في البحث، التخطيط الإداري. التوظيف، التوجيه والإشراف والاتصال، التنسيق واتخاذ القرار والتقييم.²⁴
- أولا البحث: ويقصد به الدراسات التي تتعلق بمعرفة توجهات الرأي العام بين جماهير المؤسسة، سواء في الداخل أو الخارج، وقياسها وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية والوسائل والأساليب المستخدمة المختلفة بمقاييس إحصائية.

²⁴ العلق بشير، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة، القاهرة، المنظمة العربي للتنمية الادارية، د س ن، ص43.

ثانياً التخطيط: ويقصد به تخطيط ورسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة، وذلك بتحديد الهدف، والجمهور المستهدفة وتصميم البرامج الإعلامية وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية، وتوزيعها على الأنشطة المتبعة.

ثالثاً الاتصال: ويقصد به القيام بتنفيذ الخطط المختلفة التي تتبعها المؤسسة والاتصال بالجمهور المستهدفة، وتحديد وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة لكل جمهور، والاتصال بالهيئات والأفراد وقادة الرأي، ومراكز المعلومات بجميع أنواعها المختلفة.²⁵

رابعاً التنسيق: تقوم إدارة العلاقات العامة بالتنسيق بين أقسامها، وبين الإدارات الأخرى في المؤسسة، وذلك بما يختص بالأنشطة التي تقوم وتعمل بها، وارتباطها بهذه الإدارات بحيث تؤدي في النهاية إلى فاعلية القيام بالأنشطة.

خامساً التقييم: ويقصد به قياس نتائج برامج العلاقات العامة المتبعة، والقيام بالإجراءات التصحيحية لضمان فعالية وتحقيقها للأهداف.

وأشارت إيمان قدور (2019) إلى أن هناك تصنيفات عديدة للوظائف المنوطة للعلاقات العامة والقائمين عليها، وفقاً لطبيعة أنشطتها ونوع الجماهير المعنية بالتواصل معها، ولخصت بعض الوظائف العامة على النحو الآتي:

1- العلاقات المجتمعية: المقصود بها توجيه أنشطة العلاقات العامة نحو المجتمع بالحملات الترويجية للشركات الربحية ولخدمية، وكذلك بالحملات التطوعية والخيرية للمؤسسات ذات طابع خيري، وبذلك نعزز العلاقات بين المؤسسة والمجتمع بما سيعود بالنفع على كليهما.²⁶

²⁵ سرحان عبد الكريم وعائدة فخر الدين، مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، ط1، دار الشامل للنشر والتوزيع، 2021، ص35.
²⁶ جرادات عبد الناصر والشامي، أحمد، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص27.

2- العلاقات الداخلية: تضم علاقة المؤسسة وموظفيها والعاملين ضمن نطاق نشاطها والإشراف على تحسين مستوى رضا العاملين، وفتح مجالات التواصل المتبادل، وتنشيط تفاعل الموظفين فيما بينهم بالإضافة لتحسين مستوياتهم وتمكينهم من أدوارهم وتحفيزهم على نجاحاتهم.

3- العلاقات الحكومية: حيث تتولى العلاقات العامة مهمة التواصل مع المؤسسات الرسمية والهيئات الحكومية لاستصدار الوثائق اللازمة أو للتنسيق لإقامة الفعاليات وإدارتها.

4- العلاقات الإعلامية: هي العلاقات المستمرة بين المؤسسة وسائل الإعلام المحلية والدولية. بما في ذلك الصحفيين وصناع المحتوى. وتنظيم المؤتمرات وتغطية الحملات والأنشطة والفعاليات المرتبطة بالمؤسسة.

2-3 الأنواع ومبادئ العلاقات العامة:

أ- الأنواع العلاقات العامة:

حتى تتمكن العلاقات العامة من بلوغ الأهداف عليها أن تتخذ عدة أشكال لها تتناسب والموقف المراد تحقيقه، وتنقسم العلاقات العامة إلى نوعين رئيسيين هما:²⁷

1- العلاقات العامة الداخلية وتكون بواسطة:

- الجرائد والمجلات الخاصة بالمؤسسة.

- الاجتماعات واللقاءات.

- الملتقيات واللقاءات.

- تحركات الأشخاص في ظل مشروع المؤسسة.

²⁷ نزار عوني اللبدي، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، ط 1، دار دجلة للنشر، 2015، ص72.

2- العلاقات العامة الخارجية، وتشمل ما يلي:²⁸

- لوحة تعريف المؤسسة "تكون بواسطة وثائق واضحة في المؤسسات الكبيرة"

- تقرير سنوي حول نشاط المؤسسة.

- تنظيم الزيارات للمؤسسة بالنسبة للموزعين مثلاً أو بالنسبة للزبائن.

- تنظيم المؤتمرات الصحفية.

- تنظيم رحلات بالنسبة ل:

الجمهور الواسع وذلك بتنظيم الرحلات في اليوم بهدف العرض والتعريف بمنتج المؤسسة.

المتخصصين: وذلك بتنظيم رحلات للتعريف بالمؤسسة ومنتجاتها من أجل تحقيق هدف مختار وواضح.

- تمويل الجمعيات الرياضية مثل تفعل شركة كوكاكولا بتمويل الألعاب الأولمبية.

ب- المبادئ العلاقات العامة:

هناك عدد من المبادئ والركائز التي يسترشد بها بالعلاقات العامة ونستخلص هذه الأسس فيما يلي:²⁹

- البدء من داخل المؤسسة والعمل على إيجاد تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع العاملين بها والعمل على

تماسك الجمهور

وإن من أهم برامج العلاقات العامة نوعين هما:³⁰

²⁸ نزار عوني اللبدي، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، مرجع سبق ذكره، ص73.

²⁹ نزار عوني اللبدي، نفس مرجع، ص 74.

³⁰ علي الزعبي، مروان بدر السمعيات، إدارة العلاقات العامة (مدخل صناعة العلاقات العامة)، ط1 العربية، دارالبازوري العلمية للنشر، د س ن، ص40.

1- البرامج الوقائية: وهي برامج طويلة الأجل ذات أهداف محددة، بعد دراسة الأحوال القائمة دراسة معمقة

ودقيقة.

2- البرامج العلاجية: وهي التي تستخدم عندما يحتاج الأمر بذل مجهود محدد لمواجهة أزمة طارئة.

الداخلي وتدعيم روح الجماعة والتعاون داخل المؤسسة

- مراعاة الصدق والأمانة في شرح كل ما يصدر عن المؤسسة حرصا على كسب ثقة الجمهور ورضاه حتى تنجح المؤسسة وتدوم طويلا.

- التمسك بالأسلوب المهني والتمسك بالأهداف العمل وإتباع المبادئ والقيم الأخلاقية الرفيعة في كل المؤسسات.

- الابتعاد عن اتخاذ موقف دفاعي عن تغطية المساوئ وأوجه التعقيد لأن ذلك يضرب ستارا من التظليل ويحجب الحقيقة ويعرقل وضوح الرؤية.

- إظهار الحقائق في صراحة والوضوح حرصا على كسب ثقة الجمهور. وذلك لإخفاء الحقائق إذا نجح بعض الوقت فإن هذا النجاح مؤقت وسرعان ما تنكشف الحقيقة ويفقد الجمهور ثقته في المؤسسة كذل ك فإن إخفاء الحقائق يترك المجال للضائدين في المياه العكرة إلى نشر الإشاعات والأخبار الكاذبة التي تضر بالصالح العام للمؤسسة وبليلة أفكار جماهيرها.

- المساهمة في رفاهية المجتمع وتقديم أفراد أكثر من مجرد تحقيق أكبر كسب مادي وهذا يعمل على كسب تأييد الجمهور داخل المؤسسة وخارجها.³¹

خلاصة الفصل الأول:

³¹ علي الزعبي، مروان بدر السمعيات، إدارة العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص ص 40، 41.

من خلال العناصر التي تم ذكرها في هذا المبحث تعرفنا على مختلف مفاهيم للعلاقات العامة من النشأة وتعريف للعلاقات العامة أصبحت هذه الأخيرة حجر الأساس التي تبنى عليه علاقات واتصالات المؤسسات، مع مختلف الجماهير المتواجدة بيئتها. ونظرا لأهميتها وهدفها تسعى لتحقيق الاتصال الدائم والفهم المشترك بين المؤسسة وجماهيرها في الداخل والخارج، كما تم التطرق لمختلف السمات والوظائف والبرامج والوسائل الاتصال التي لها علاقة وطيدة بالعلاقات العامة من جهة، ومن جهة أخرى أبرزنا مختلف الصفات الواجب الاتصاف بها من قبل أخصائي العلاقات العامة، وهذا من أجل نشاط العلاقات العامة أكثر فاعلي ووضعه في المسار الصحيح والمفيد حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني

تمهيد:

لا شك أنه لكل إدارة مؤسسة بحاجة للعلاقات العامة للقيام بوظائفها بشكل فعال لكن هذه الوظيفة لها عدة أشكال وأنواع ومجالات. ويعمل المختصون بالعلاقات العامة جاهدين على ترسيخ صورة ايجابية وحسنة في أذهان الجماهير الداخلية للمؤسسة والخارجية لها.

المبحث الأول: تسيير العلاقات العامة في الإدارة

1-1 الحاجة للعلاقات العامة:

دراسة روبينسون إلى حاجة العلاقات العامة للعناصر الستة التالية:³²

1- فهم عملية الاتصال من الناحية النظرية والتطبيقية فالاتصال هو الوظيفة الأولى رجال العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة والمقصود بالاتصال هنا الإعلام المساعد من الجماهير إلى الإدارة عن طريق البحوث، والرسائل الموجهة من المؤسسة إلى الجماهير بهدف كسب تأييد والتفاهم

2- معرفة الأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها وهذا يتطلب فهم السلوك البشري الذي يعتبر الموضوع الرئيسي للدراسات الاجتماعية والتفاهم.

3- القدرة على التخطيط والتدريب على المهارات الإدارية والتنسيق مع الآخرين وهذا يتطلب توفير خلفية علمية في إدارة الأعمال لدى رجال العلاقات العامة.

4- ضرورة رفع العلاقات العامة إلى مستوى الإدارة العليا فبرامج العلاقات العامة لا بد أن تكون منسقة مع سياسات المؤسسة. كما أن السياسات المؤسسة يجب أن تحدد من خلال بحوث العلاقات العامة.

³² معاد أحمد عصفور، علاقات العامة النشأة التعريف المفهوم، عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014، ص33.

5- أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة. وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمنظم. وإحساسها بمسئوليتها الاجتماعية، والتزامها بالصدق فيما يصدر عنها من معلومات.

6- ضرورة التعرف على رجع الصدى لأنشطة العلاقات العامة لتقويم مدى فعاليتها في تحقيق الأهداف والتغلب على المشكلات التي تتعامل معها.

وفي رأي روبينسون أن العلاقات العامة ما هي إلا ممارسة تطبيقية العلوم الاجتماعية والسلوكية، وهو لذلك يربط بين تطور العلاقات العامة وتطور هذه العلوم، ويقول إنه رغم العلاقات العامة من ماضٍ بعيد فإن تاريخها حديث جدا

وقد استخلص روبينسون من دراسة السابقة التعريف التالي:³³

1-2 أنواع العلاقات العامة:

تتعدد أنواع العلاقات العامة حسب طبيعة النشاط والأهداف كما أنها مرتبطة بالوسائل والوسائل المستخدمة للوصول إلى الجمهور المستهدف وتتوزع حسب الباحثين الأنواع كالتالي:³⁴

العلاقات الإعلامية: تعني العلاقات الإعلامية أنك تبني علاقات مع وسائل الإعلام من خلال المقابلات والبيانات الصحفية والإخطارات والمؤتمرات الصحفي.

العلاقات المجتمعية: هنا تنشئ علاقة مع المجتمع المحلي، للحصول على الدعم العام، وإطلاق منتج جديد، وتعليقات العملاء، والاستجابة لبعض الأحداث مسؤولية اجتماعية تتحمل الشركات أيضا مسؤولية

³³ معاذ أحمد عصفور، علاقات العامة النشأة التعريف المفهوم، مرجع سبق ذكره، ص 34.

³⁴ أحمد جبار، العلاقات العامة بين الاتجاهات والمنطلقات الفلسفية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، نشر يوم 26-08-2021، ص15.

اجتماعية تتجاوز المبيعات وجني الأرباح يعني إجراء جميع عمليات الأعمال التجارية التي تعود بالفائدة على المجتمع ككل.

العلاقات حكومية: يعني بناء علاقة مناسبة مع الحكومية المحلية لتنفيذ جميع العمليات بسلاسة وكفاءة يمكن أن يكون قانونيا أو نقديا أو غير ذلك. الهدف هو أن تكون الحكومة في صفك.

1-3 مقومات إدارة العلاقات العامة:

تتطلب الإدارة بالأهداف والنتائج توفير مقومات أساسية لعملها ونجاحها وحتى يمكن أن تحقق أغراضها وتنجح كأسلوب قوى هادف للوصول إلى النتائج في سرعة وكفاءة عالية وهذه المقومات هي:³⁵

- تحديد الهدف تحديدا واضحا لكل وحدة وقطاع: بما يتطلبه هذا التحديد من تقرير أهداف واقعية وفي حدود الممكن ويقتضي التحديد الدقيق للأهداف أن يشترك المرؤوسين والرؤساء معا اشتراكا حقيقيا ومجديا لينمو لدى الأفراد الحافز لتحقيق هذه الأهداف .

إن تطبيق نظام الإدارة بالأهداف دون تجسيد سليم لمضمون هذه الأهداف سينتهي إلى مزيد من الأعباء الإدارية، ويعني ذلك أنه لكي يتحقق الإصلاح الإداري يجب أن تتم مراجعة موضوعية لتحقيق الأهداف التي تحدد بكل وحدة من وحدات الجهاز الحكومي.

-اختيار القيادة الصالحة : وهذا هو الأساس الذي بدونه ينهار كل أساس عند إتباع هذا الأسلوب في الإدارة فيجب مراعاة توافر شروط الصلاحية التامة في كل قائد على اختلاف المستويات التي تؤهله لممارسة هذا الأسلوب في الإدارة.

-منح القادة المساندة و الثقة التامة والدفع المستمر : وهذه اعتبارات أساسية لفاعلية المديرين فالملاحظ أن المدير الذي يستمتع بثقة ومساندة القيادة يكون أكثر انطلاقا وانجازا وأكثر استعدادا لاتخاذ القرارات الصعبة وتحمل مسؤولية هذه القرارات.

³⁵ فوزي عبد الغني، إدارة العلاقات العامة، القاهرة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، 2003، ص 12.

- إطلاق يد المديرين في العمل : بمعنى تحررهم من القيود التي لا مبرر لها والإجراءات العقيمة ومنحهم الحرية التامة في اتخاذ القرارات وإعفائهم من التدخل المستمر في قراراتهم وهذه السياسة تؤدي لتقوية دوافع المدير في الاهتمام بالعمل والرغبة في تطويره³⁶.

- صناعة نظام فاعل ومرن للأجور والحوافز : إذا نظرنا إلى النظم الإدارية المطبقة في الدول الأخرى سواء أكانت اشتراكية أم رأسمالية يتبين لنا الفارق الكبير بيننا وبينها .

وحتى يمكن أن يكون نظام الغدادة بالأهداف والنتائج فعالاً فإن النظام المالي المعمول به يجب أن يؤسس وفقاً لأهداف المؤسسة ويكون نظام الحوافز والردع والأجور في خدمة أهداف المنظمة. فمن غير المعقول أن نطالب وحدة ما بأهداف معينة ثم نضع من القيود والإجراءات المالية المعقدة ما يحول بينها وبين انجاز ذلك في سرعة واقتصاد وإتقان.

-المحاسبة و التقييم على أساس الإنجازات : في ظل أسلوب الإدارة بالأهداف يكون التقييم من واقع تقارير النجاح والتقدم المرحلي والتحقق النهائي للأهداف بمعنى أن يكون الحساب عن الإنجازات التي تحققت لا عن مدى الالتزام الحرفي باللوائح والتعليمات أو التدخل المستمر في عمل الإدارة

1-4 العلاقات العامة والصورة الذهنية:

تعتبر عمليات بناء صورة الذهنية الطيبة للمنظمة هي أحد أهم ما تقوم به العلاقات العامة بل هي الهدف النهائي الذي تسعى إلى تدعيمه وتحقيقه، فبناء صورة ذهنية إيجابية وحسنة في أذهان الجماهير هي غاية ما تهدف إليها أي مؤسسة في البناء الاجتماعي بصفة عامة وما تريده العلاقات العامة بصفة خاصة فقد عرف إدمان إدارة صورة المؤسسة بأنها التناغم بين أنشطة ومبادرات العلاقات العامة التي صممت لتدعيم أو لحماية أكثر سمات المؤسسة تميزاً.³⁷

³⁶ فوزي عبد الغني، إدارة العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص ص 12-13.
³⁷ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، عمان، أمواج للنشر والتوزيع، سنة 2016، ص 96.

تعد الصورة الذهنية بمثابة تصور عقلي تمكن الفرد من التعايش مع العالم المحيط به من خلال ما يسمع أو يشاهد من أخبار ومعلومات وأحداث مما يشكل خبرات للفرد ضخمة ومتشابكة ومعقدة، ولقد حدد الباحثون المهتمون بالصورة الذهنية مجموعة من الوظائف يمكن أن تقوم بها الصورة الذهنية هي:

- تيسير عملية تصنيف المنبهات الواردة إلى الإنسان من العالم الخارجي وتساعده في عمليات الانتقاء الإدراكي وفقا للمعرفة السابقة والصورة التي كونها عن الموقف المحدد مما يعني التفاعل مع المواقف المختلفة على ضوء التصور العقلي لهذه المواقف.

- تيسير التواصل بين الناس حيث أن تبسيط الظواهر في صورة رمزية يجعل التفاعل بين الناس ممكنا وسهلا، حيث يلجأ العقل الإنساني إلى تخزين ما يتلقاه من معلومات وبيانات في شكل رمزي حتى تسهل عمليات الترتيب والتخزين السليمة وتكون عمليات الاسترجاع سهلة وسريعة.

- تقدم الصورة الذهنية للفرد معيارا تقييميا للحكم على صحة ما يصل إليه من المعلومات (سهولة المقارنة)

- تزيد الصورة الذهنية من تقدير الذات نتيجة لعضوية الفرد في جماعة معينة. فالصورة الإيجابية لتلك الجماعة تزيد من تقدير لذاته ومن الشعور بالرضا النفسي، كما تؤدي إلى الإضافة الشرعية على أيولوجية الجماعة وتبرر توجهاتها وممارستها وتدافع عنها وتؤكد على هويتها.

لقد برزت في مجال العلاقات العامة وظيفة تخصصية ضمن وظائف المشتغلين بالعلاقات العامة هي وظيفة (صانع الصورة الذهنية) وتتمثل أهم الأدوار التي يقوم بها في الآتي:³⁸

1 بناء الصورة الذهنية المناسبة للمؤسسة لدى الأفراد والمنظمات وعدم المبالغة فيها حتى لا تكون مغايرة لما هو كائن.

³⁸ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص97.

2 تصحيح الانطباعات السيئة عن المؤسسة لدى جماهيرها والتي قد تسببها معلومات خاطئة وعدم تقدير للأحداث والمواقف.

3 النهوض بواجبات المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة نحو المجتمع (داخلي وخارجي) حيث أن مفهوم العلاقات العامة يقوم على فكرة المسؤولية الاجتماعية.

4 زيادة ثقة الجمهور في الموقف المالي للمؤسسة وبناء ثقة الشاملة بين المؤسسة وجماهيرها.

5 إتاحة الفرصة للمؤسسة للمشاركة في مواجهة المشكلات ذات الاهتمام العام لخدمة مصالح المجتمع.

6 تطبيق مفهوم الاتصال ثنائي الاتجاه الذي يتيح أكبر قدر من التفاعل بين المؤسسة وجماهيرها.

تتكون الصورة الذهنية من بعض أوكل العناصر الآتية:³⁹

- اسم المنظمة ورمزها الرسمي أو شعارها المعلن.
- موظفيها وقادتها وخدماتها التي تقدمها.
- فلسفتها وقراراتها وتاريخها وانجازاتها.
- زي موظفيها ومواقعها وسياراتها.
- دورها في خدمة المجتمع ومساهمتها في الحياة العامة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
- إخفاقاتها ومشكلاتها ونزاعاتها وأثارها السلبية على البيئة والإنسان.

³⁹ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 98.

المبحث الثاني: الاتصال والعلاقات العامة:

1-2 صفات أخصائي العلاقات العامة:

لكي يصبح أخصائي العلاقات العامة صالحا لأداء عمله يجب أن يتفهم الاتجاهات والتطورات التي تحدث في الرأي العام، كما أن يكون على علم تام بسياسات ومشكلاتها، وأن يؤمن إيمانا كاملا بعمله ورسالته التي يؤديها. متيقنا لما يدور حوله داخل المؤسسة وخارجها من أحداث تتيح له طريف الاستفادة من كل فرصة لخدمة الجمهور وتحقيق مصالحه سواء ينقل المعلومات إليه أو بالرد على ما يعين له من أسئلة أو بالاستجابة لملاحظاته المعقولة، أو بأداء خدمة واقعية له.

وهذه اليقظة أيضا تتيح له فرصة البحث السريع في العمل، وهي صفة أساسية لرجل العلاقات العامة ففي دقائق يتطلب الأمر من رجل العلاقات العامة أن يبحث مثلا في مدى أثر نشر خبر في نفوس الجمهور أو في مشكلة تتعلق بفرد من الأفراد أو في اقتراح باتخاذ إجراء من إجراءات، وهو بمقتضى هذا البحث السريع سيتصرف على الفور دون تردد وبهذا

فإن الظروف تدفعه دفعا إلى أن يحصل على أكبر قدر ممكن من الثقافة بكل ما حوله وبنفسية الجماهير وبوسائل التأثير فيها، وبالتنظيمات الإدارية والفنية التي تمكنه من أداء عمله على الوجه الأكمل ونجاح المؤسسة التي يخدمها.⁴⁰

فأما المهارات الأخرى فقد جاءت كما هو مبين وحسب أهميتها:⁴¹

- القدرة على التنظيم.

⁴⁰ معاذ أحمد عصفور، العلاقات العامة (النشأة، التعريف، المفهوم)، مرجع سبق ذكره، ص 63.
⁴¹ نزار عوني اللبدي، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، دارالدجلة للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص150.

- القدرة على الحديث.
- القدرة على التعامل مع الناس.
- معرفة بالأمور الاقتصادية والمالية.
- تمييز الأخبار والقدرة على التعليق عليها.

2-2 المهام الرئيسية لموظف العلاقات العامة:

هنالك الكثير من مهام الموظف للعلاقات العامة سنوضحها فيما يلي:⁴²

- خلق علاقة ودية بالجماعة سواء من العاملين داخل المركز أو خارجه أو الجماهير.
- اعتبار موظف العلاقات العامة ناطق رسمي باسم المركز أو المؤسسة بمختلف نشاطاتها.
- وضع إستراتيجية معينة للاتصالات.
- مسؤولية العلاقات العامة عن المطبوعات المخلفة التي يصدرها المركز من حيث أعدادها والإشراف عليها.
- تزويد الصحافة بأخبار المنظمة والجهاز.
- لنجاح عملية التخطيط " الخطة المتوسطة والطويلة المدى " تقوم إدارة العلاقات العامة بتوظيف الخطة ومن هذه الوسائل الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات

2-3 عناصر الاتصال بالعلاقات العامة:

⁴² معاذ أحمد عصفور، العلاقات العامة (النشأة، التعريف، المفهوم)، مرجع سبق ذكره، ص 108.

تمثلت عناصر العلاقات العامة فيما يلي:

أ- المصدر:

تبدأ عملية الاتصال من المصدر فهو المسئول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والآراء أو المبادئ والاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معهم من الأفراد أو الجماعات في موقف معين وهو المسئول عن تهيئة الظروف المناسبة المؤدية إلى تعديل سلوكهم إلى الأفضل، ويقوم المصدر أو المرسل بوظيفتين أولهما تحديد فكرة ودراستها وتحديد اختيار الأسلوب أو الشكل أو الوسيلة واللغة المناسبة وثانيهما قيامه بشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها.⁴³

وهناك خمس مهارات أساسية لا بد من توفرها في المصدر كما يلي:

- مهارة الكتابة. - مهارة الحديث. - مهارة القراءة. - مهارة الاستماع

- القدرة على وزن التفكير فنحن جميعا نتفق على أن مهارتنا في الاتصال ومقدرتنا على استخدام الكود يؤثر على مقدرتنا في وضع فكرنا في رمز وقدرتنا على استخدام الحلقة وتؤثر على قدرتنا في الاتصال عن أفكارنا نفسها.

ب- الرسالة:

وهي المضمون الذي ينقله المصدر إلى المستقبل من خلال الوسيلة وهي تضم بداخلها أفكارا أو مفاهيم أو غيرها، فمن الضروري إدراك مضمون الرسالة فنفس محتواها قد لا يعني نفس الشيء لمختلف الأفراد بسبب تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية.

⁴³ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 114.

وهناك ثلاثة مستويات في مجال التعبير اللغوي وهي كما يلي:⁴⁴

- مستوى التذوق الجمالي وهو المستعمل في الأدب.
- المستوى العلمي النظري وهو المستخدم في العلوم.
- المستوى الاجتماعي الوظيفي الهادف الذي يستخدمه الإعلام.

ونلاحظ أن الرسالة هي تبادل للمعنى وأن يفهم الجمهور المستهدف الرسالة بنفس المعنى الذي يقصده القائم بالاتصال، فلذلك يجلب ألا يستند معنى الرسالة فقط على الكلمات والصور المستخدمة بل يتم أيضا عن طريق بعض العوامل والمؤثرات الأخرى مثل حجم المادة الإعلامية أو الدعائية أو الإعلان موقعها وحجم الحروف والخطوط المستخدمة فيها وطريقة التصميم والإخراج وتوقيت إذاعة الموضوع أو عرضه وأنماط التأكيد وطريقة الإلقاء أو الأداء والمؤثرات السمعية والبصرية.

ت- الوسيلة: وهي الطريقة التي يتم عبرها الاتصال ووصول إلى المستقبل وعملية الاتصال لها قنوات متعددة ولكل قناة طبيعتها وحدودها ونجاح عملية الاتصال يتوقف في جانب أساسي آخر منه حسن الاختيار القناة الملائمة لشخصية خبير العلاقات العامة ولطبيعة موضوع الرسالة التي يوجهها، ولطبيعة الجمهور النوعي التي يقصدها، وهذه كلها عوامل تدخل على القناة أو الوسيلة المستخدمة.

ويقوم اختيار وسيلة ما في أي عملية للاتصال على أسس كثيرة تتأثر بالظروف الاجتماعية الخاصة

بكل مجتمع، كما تتأثر بالظروف الخاصة بكل عنصر من عناصر الاتصال.⁴⁵

⁴⁴ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص115.

⁴⁵ مرتضى البشير الأمين، مرجع نفسه، ص115.

ث- المستقبل أو المتلقي:

والمتلقي أو المستقبل هو الشخص المستهدف من العملية الاتصالية وقد يكون فردا أو جماعة من الأفراد وقد تستهدف جماهير نوعية متعددة ونجاها يتوقف على مدى معرفة طبيعة اللذين نتوجه إليهم برسالتنا ونوعية دوافعهم ومصالحهم ومن ثم فإن الدراسة العلمية للجماهير النوعية أمر ضروري قبل البدء في أي عملية للاتصال.

والجمهور في نظر الخبراء العلاقات العامة جماعة من الأفراد تقع في محيط نشاط منشأة أو مؤسسة معينة تؤثر عليها وتتأثر بها بطابع مميز وينمو بين أفرادها مجموعة من الشعارات والرموز وتوجد بينهم مصالح متشابهة وترتبط بينهم روابط معينة وكلما ازدادت هذه الروابط توثقا كانت الجماعة أكثر تجانسا.⁴⁶

وينقسم الجمهور عادة إلى نوعين:

1- الجمهور داخلي: وهم الأفراد اللذين يعلمون في خدمة المنشأة من قبل مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام والموظفين والعمال وهذه أول فئة يجب دراستها وتحسين العلاقات معها.

2- الجمهور الخارجي: وينقسم إلى فئات كثيرة منها جمهور المستهلكين وجمهور المساهمين وجمهور الصحافة وجمهور الموزعين والموردين.

2-4 معوقات الاتصال في العلاقات العامة:

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل مع معوقات للاتصال، وتؤدي هذه المعوقات إلى التشويش على عملية الاتصال ويتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال، أي أن أي عنصر من عناصر الاتصال

⁴⁶ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 115- 116.

السابق الإشارة إليها يمكن أن تتضمن أو تتعرض لمجموعة من المعوقات التي تخفض من فعالية الاتصال في العلاقات العامة، والمعوقات تكون مرتبطة بالمرسل أو بالرسالة أو بالوسيلة أو بالجمهور. أو بيئة الاتصال نفسها.

وإن الاتصال لا يتم في التنظيم بدون مشاكل أو معوقات فقد تظهر بعض مصادر الشوشرة أو عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة ومن أهم هذه العوامل التي تقلل من الولاء والإيمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلي:⁴⁷

- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها، وعدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المرسل إليه أو المصدر.

- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.

- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه.

- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.

وهذا يحتم على العاملين في مجال العلاقات العامة التعرف جيدا، على هذه المعوقات قبل العملية الاتصالية.⁴⁸

خلاصة الفصل الثاني:

تهدف العلاقات العامة إلى تحسين صورة المؤسسة أمام الجمهور والحفاظ على سمعتها في محيطها، سواء كانوا عملاء أو جمهور الذي تعمل فيه المنظمة، أو المؤسسات الأخرى والمجتمع المدني، وتستخدم المؤسسة

⁴⁷ رؤوف حسين الزبيدي. مبادئ العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره ص 72.

⁴⁷ علي برغوث، العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم، دار النشر والتوزيع، د س ن، ص.207.

⁴⁸ علي برغوث، مرجع نفسه، ص.207.

العلاقات العامة لتحسين سمعتها و لزيادة شعبيتها وتعزيز التفاعل مع أصحاب المصلحة الآخرين وترويج خدماتهم، وتعتمد المؤسسة في ذلك على المكلف بالعلاقات العامة الذي يجب أن يتميز بصفات معينة تميزه أثناء قيامه بالمهام التي هي على عاتقه، واستعماله لمختلف الوسائل والأساليب الاتصالية، من أجل أن يتمكن من إعطاء وجه حسن لتلك المؤسسة، وتساعده في مواجهة المعوقات التي تحد من نشاط العلاقات العامة في المؤسسة.

الجانب التطبيقي

1- البطاقة الفنية لبلدية بن عبد مالك رمضان.**1-1 تقديم بلدية بن عبد الملك رمضان:**

تعتبر بلدية بن عبد المالك رمضان إحدى بلديات ولاية مستغانم تقع على ساحل البحر الأبيض المتوسط شرق ولاية مستغانم تتربع على مساحة قدرها 7400 كلم، تبعد عن مقر الولاية بـ 32 كلم وعن مقر دائرة سيدي لخضر بـ 15 كلم. يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط، من الجنوب بلدية سيدي بلعطار، ومن الشرق بلدية حجاج، ومن الغرب ولاية مستغانم، بلغ عدد سكانها 16.000 نسمة حسب إحصائيات 2017 موزعين على أكثر من 12 قرية

وتعتبر بلدية سياحية بالدرجة الأولى بعد أن تم تسجيل شواطئها من بين أجمل شواطئ ولاية مستغانم.

- مقر البلدية:

يقع مقر بلدية بن عبد مالك رمضان على طريق وطني رقم 11 مقابلة تماما لمقر الدرك الوطني وقد دشن المقر الجديد سنة 2002 ويتكون هذا المقر من طابقين:

الطابق العلوي ويضم:

- مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي

- الأمانة العامة (السكرتارية). - مكتب نواب الرئيس

- مكتب المستخدمين وقاعة المداولات

- مكتب الموزع الهاتفي

- مكتب النشاط الاجتماعي.

الطابق السفلي ويضم:

- مكتب الأمين العام

- مصلحة البناء والتعمير

- مصلحة الصفقات العمومية والتجهيز.

- مصلحة الحالة المدنية.

- مصلحة المالية والمحاسبة.

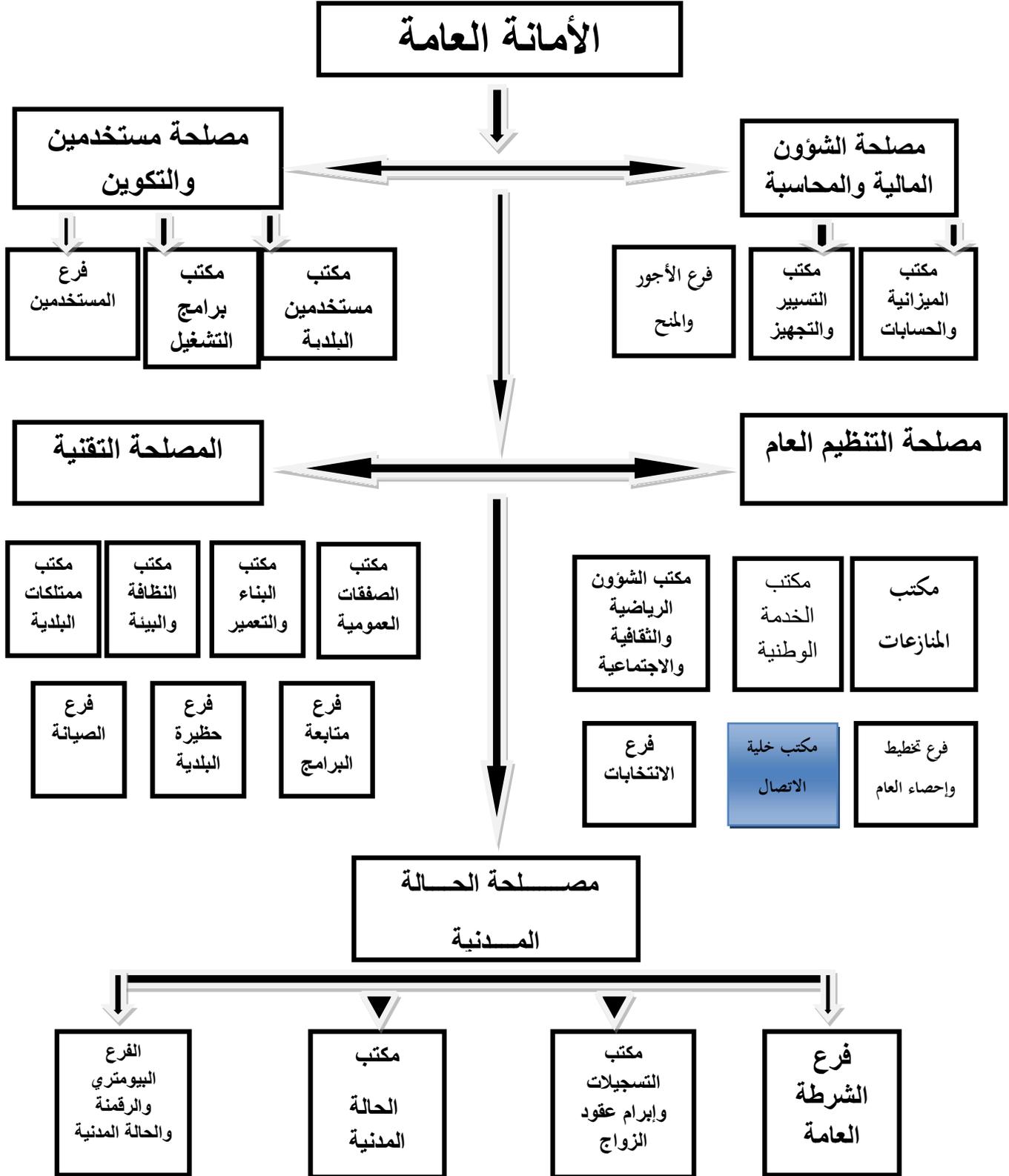
- مصلحة الأمن - مصلحة الانتخابات والخدمة العسكرية،

- مكتب خلية الاتصال.

الطابق الأرضي:

- ويضم مكتب الأرشيف البلدي ومطبخ احتياطي وكذلك مخزن المعدات المكتبية

1-2 الهيكل التنظيمي لتسيير بلدية بن عبد مالك رمضان



1-3 تقسيم مصالح ومكاتب البلدية:

أ - الأمانة العامة:

تتمثل في مكتب السكرتارية إلى جانب ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي وكذا مكتب الموزع الهاتفي.

ب - مصلحة المحاسبة والإدارة: تحتوي مكتبين:

أ - مكتب المستخدمين: وهو المكتب المسئول عن إدارة شؤون العمال (التوظيف، الترقية، التأهيل، العقوبات، الإجازات، العطل المرضية... الخ)

ب- مكتب المحاسبة والمالية:

- فرع التجهيز والاستثمار: كل ما يتعلق بعقد صفقات لتمويل البلدية بالتجهيزات الضرورية والمعدات والآلات... الخ

- فرع قسم التسيير: حيث تتم متابعة نفقات البلدية للتسيير حيث تراقب الفواتير وتعد أجور العمال ومختلف المصاريف كالتامين.

- فرع وكيل الإيرادات: تسجل فيها كل إيرادات وعائدات البلدية من تأجير المنقولات والعقارات والمحلات وحقوق الأفراح وحقوق كراء السوق الأسبوعي وكراء أماكن التوقف... الخ.

ت - مصلحة التنظيم والشؤون العامة

أ- مكتب الحالة المدنية والخدمة العسكرية: حيث تستخرج مختلف الوثائق والشهادات الميلاد، الوفاة، الإقامة، التسجيل، الحالة العائلية تصريح شرفي... الخ. حيث أن عمال هذه المصلحة لهم الاتصال مع الجمهور والأفراد من خارج البلدية لتلبية رغباتهم في مختلف الوثائق الإدارية المطلوبة

ب- مكتب الانتخابات والإحصاء: يسهر على عملية مراجعة القوائم الانتخابية وضبطها وتسجيل وإصدار بطاقات الانتخاب وشهادات الشطب وكذا إعطاء الإحصائيات السنوية للسكان والنشاطات التجارية والفلاحية.

ج- مكتب المنازعات: يتخصص في المنازعات القانونية بين البلدية والمتعاملين معها كأشخاص أو مؤسسات مثل فسخ الصفقات وتعويض الأملاك والأراضي... الخ.

د- مكتب خلية الاتصال: هي مكتب أو قسم يتم إنشائه في المؤسسات أو الشركات والمنظمات الحكومية والغير حكومية لتوفير قناة اتصال فعالة بين المؤسسة وعمالها أو جمهورها ويهدف مكتب خلية الاتصال إلى تسهيل التواصل مع الجمهور وتزويدهم بالمستجدات البلدية والتعامل مع استفساراتهم بشكل سريع وفعال

ث - مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية:

مكتب الشؤون الاجتماعية والتشغيل والتكفل بالمعوزين: مختص في منح عقود العمل للشباب وكذا منح إعانات للمعوزين الفقراء وكبار السن وأصحاب الأمراض المزمنة

ج - المصلحة التقنية:

أ- مكتب الصفقات العمومية ومتابعة البرامج

ب- مكتب التعمير: يهتم بمنح رخص البناء ورخص الطرقات وملفات طلبات السكنات الريفية وكذا منح مخططات شبكات المياه وشبكات الصرف الصحي الخ.

ج- مكتب أملاك البلدية: وهو مكتب المسؤول عن توثيق وجرد كل ممتلكات البلدية المنقولة والغير المنقولة كالبنائيات والأراضي... الخ

د- فرع حظيرة البلدية

ح - مصلحة النظافة والوقاية:

مكتب النظافة والوقاية: هذا المكتب يعمل على مراقبة المياه الصالحة للشرب وتحليل مياه الآبار ومراقبة

دورية للمذابح والأسواق الأسبوعية ونظافة المحلات والمقاهي والمخابز والحمامات.....الخ

خ - مصلحة التوثيق والأرشيف:

مكتب التوثيق والأرشيف: يتم فيه تخزين وتوثيق كل المستندات والمخططات التابعة للبلدية.

2- دليل المقابلات:

أ- جدول السمات العامة:

المبحوثين	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الوظيفة	سنوات الخبرة
1	ذكر	41	جامعي	الأمين عام	08 سنوات
2	ذكر	52	جامعي	مكتب خلية الاتصال	15 سنة
3	ذكر	42	جامعي	مكتب الصيانة	6 سنوات
4	ذكر	41	جامعي	مكتب التعمير	7 سنوات
5	أنثى	34	3 ثانوي	مكتب الحالة المدنية	6 سنوات
6	ذكر	44	جامعي	مكتب الميزانية والحسابات	12 سنة

ب- المحور الأول: -نفترض أن بلدية بن عبد مالك رمضان لا تعتمد على وظيفة العلاقات العامة.

السؤال 1: هل لديكم فكرة عامة عن وظيفة إدارة العلاقات العامة وهل يوجد قسم خاص بها؟.

السؤال 2: فيما يتمثل نشاط العلاقات العامة في بلدية بن عبد مالك رمضان؟.

السؤال 3: ما هي الإجراءات التي ينبغي اتخاذها لزيادة حظوظ استخدام العلاقات العامة في وظائفها

الإدارية؟

المحور الثاني: - تعتمد بلدية بن عبد مالك رمضان في نشاطها على مختلف الوسائل والأساليب الاتصالية.

السؤال 1: ما هي أنواع الوسائل والأساليب الاتصالية التي تستخدمها البلدية في أنشطتها الإدارية؟.

السؤال 2: ما هي أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي يستخدمها الموظفون في نشاطات العلاقات

العامة؟.

السؤال 3: هل ساعدت وسائل الاتصالية الحديثة في تقديم الخدمات للجمهور الخارجي؟

المحور الثالث: هناك بعض العوائق التي تعرقل نشاط العلاقات العامة ببلدية بن عبد مالك رمضان.

السؤال 1: ما هي العوائق التي تواجه العلاقات العامة في البلدية؟.

السؤال 2: ما هي الإجراءات التي يجب القيام بها لتوظيف العلاقات العامة كمكتب مستقل في البلدية؟.

السؤال 3: كيف يمكن تطوير وتحسين أداء العلاقات العامة في البلدية؟

3- التحليل الوصفي والكمي للمقابلات والملاحظات:

3-1 المقابلات: وفيه قمنا بتسجيل المقابلات وتحليلها.

أولاً: المحور الأول: تمثل في الفرضية " نفترض أن بلدية بن عبد مالك رمضان لا تعتمد على وظيفة العلاقات

العامة. "وكانت الإجابات عن الأسئلة كما يلي:

أ- الإجابة عن السؤال 1: "هل لديكم فكرة عامة عن وظيفة إدارة العلاقات العامة وهل يوجد مكتب خاص بها؟"

وأجاب المبحوث 1 كالتالي: ".... بصفتي كموظف لمنصب الأمين العام في بلدية بن عبد مالك رمضان، لا يوجد لدينا مكتب خاص بالعلاقات العامة وأنه هناك بديل له يتمثل في مكتب خلية الاتصال، حيث يقوم بتنسيق بين المجلس والمصالح والمكاتب البلدية في مختلف النشاطات الإدارية، بالإضافة إلى نشر وتقديم عمل المجلس البلدي للمواطن وتقريبه من البلدية وكسب ثقته، وأما عن مفهوم العلاقات العامة، والذي اعرفه هو أنها تخصص من شعبة علوم الاتصال. ..."

تحليل الإجابة 1: نفى الأمين العام المبحوث 1 وجود مكتب وقسم للعلاقات العامة، حيث أشار الأمين العام وأكد على وجود مكتب لخلية الاتصال فقط بالبلدية، وهذا ناتج عن عدم دراية غالبية الموظفين بمعنى العلاقات العامة لأنهم ليسوا من اهل التخصص.

- **المبحوث 2:** أجاب قائلاً ".... العلاقات العامة هي وظيفة اتصالية إدارية تعتمد عليها المؤسسة من أجل تحسين صورتها وكسب ثقة الجمهور وتلبية مطالبهم والتقرب منهم، والعلاقات العامة تخصص من شعبة علوم الإعلام والاتصال، لكن في بلدية بن عبد المالك رمضان لا يوجد بها قسم أو مكتب خاص بهذه الوظيفة بل تكتفي بمكتب خلية اتصال..."

تحليل الإجابة 2: أضاف مسؤول عن مكتب خلية الاتصال المبحوث 2: أن البلدية لا يوجد بها قسم للعلاقات العامة وتكتفي فقط بمكتب خلية الاتصال.

- أما المبحوث 3: ".... ليس لدي فكرة واضحة عن العلاقات العامة، وطبقاً للهيكل التنظيمي للبلدية لا يوجد قسم أو مكتب خاص بقسم العلاقات العامة..."

تحليل الإجابة 3: نفى الموظف الذي يشغل مكتب الصيانة المبحوث 3 بعدم وجود مكتب للعلاقات

العامة انطلاقاً من الهيكل التنظيمي للبلدية دون أن تكون لديه خلفية عن العلاقات العامة.

- **المبحوث 4:** أجاب "... ليس لي معلومات كافية عن مفهوم العلاقات العامة، إنها من اختصاص مكتب

خلية الاتصال فتخصصي الجامعي كان في العلوم السياسية والعلاقات الدولية وليس لي دراية بهذا الأمر ..."

تحليل الإجابة 4: الموظف الذي يشغل مكتب التعمير وهو المبحوث 4 أكد لنا عدم قدرته فهم مفهوم

العلاقات العامة وليست له أي معلومات عنها.

- **المبحوث 5:** أجابت "... حسب الهيكل التنظيمي للبلدية لا يوجد مكتب للعلاقات العامة وليست لي معلومات

كافية للإجابة عن سؤالك ..."

تحليل الإجابة 5: نفت الموظفة بمكتب الحالة المدنية وهي المبحوثة رقم 5 بعدم وجود أي قسم باسم

العلاقات العامة دون معرفة ماهي وظيفتها أو مفهومها

- **المبحوث 6:** أجاب "... العلاقات العامة هي جزء من الاتصال، وهي وظيفة إدارية تعتمد عليها المؤسسة

في تسيير مصالحها خاصة في الجانب الاتصالي، لكن بلدية بن عبد المالك رمضان لا تحتوي على مكتب

العلاقات العامة ...

تحليل الإجابة 6: الموظف الذي يشغل مكتب المالية والمحاسبية له فكرة قبلية عن مفهوم العلاقات

العامة كما أكد لنا أيضاً بعدم وجود قسم للعلاقات العامة بالبلدية.

خلاصة للسؤال الأول:

بعد طرحنا للسؤال الأول على المبحوثين تبين لنا أن معظمهم أكدوا لنا على عدم وجود مكتب للعلاقات العامة بالبلدية بل يوجد مكتب خاص بخلية الاتصال، كما أن العلاقات العامة تتميز بالضبابية في البلدية، وأن مكتب خلية الاتصال يقوم بوظيفته الاتصالية في الداخل والخارج البلدية.

ب - الإجابة على السؤال 2: فيما يتمثل نشاط العلاقات العامة في بلدية بن عبد مالك رمضان؟

للمبحوث 1 وكانت إجابته كالتالي: "... كما ذكرت سابقا ليس لدينا مكتب مخصص للعلاقات العامة في البلدية، بل يوجد مكتب خلية الاتصال، وباعتبار أن العلاقات العامة جزء من الاتصال، فقسم خلية الاتصال يعمل على تحسين العلاقة بين الموظفين وتنشيط العلاقة الاتصالية بينهم لأداء وظيفي أفضل، كما يقوم المكتب بالاتصال عبر وسائل اتصالية بالجمهور الخارجي للبلدية لنقل المستجدات المجلس والمعلومات والقرارات ويسهر على تقريب المواطن للبلدية...."

تحليل الإجابة 1: قام الأمين العام بإعطائنا نشاطات لمكتب خلية الاتصال دون التطرق للعلاقات

العامة مما تؤكد لنا عدم وجود مفهوم عام لديهم لهذه الوظيفة.

-المبحوث 2: كانت إجابته كالتالي: "...إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية اتصالية حيث يقوم مكتب خلية الاتصال بالنشاطات الاتصالية التي تعمل على نقل المعلومات والقرارات على مستوى مصالح البلدية وبين الموظفين والجمهور الخارجي باستخدام الوسائل الاتصالية المتاحة والمتعودين على استخدامها..."

تحليل الإجابة 2: الموظف الذي يشغل بمكتب خلية الاتصال أعطانا مفهوم مبسط للعلاقات العامة

واعتبرها وظيفة إدارية اتصالية.

- **المبحث 3:** "... رغم غياب قسم العلاقات العامة غير أن خلية الاتصال تسهر على ربط الجمهور الخارجي بالبلدية بنقله للأخبار والتقارير المجلس الشعبي البلدي والقرارات التي يصدرها عبر الوسائل الاتصالية المختلفة منها الفايبروبوك أو المنشورات في حرم البلدية أو ندوات واجتماعات وغيرها من الوسائل الاتصالية.. "

تحليل الإجابة 3: قام المبحث 3 الذي يشغل مكتب الصيانة بإعطائنا نبذة على مهام مكتب خلية

الاتصال دون التطرق للعلاقات العامة التي هي غائبة تماما كما أكده المبحثين السابقين.

-**المبحث 4:** "... ليس لدي فكرة عن نشاط العلاقات العامة لكن لديها علاقة بالاتصال ففي مكتب التعمير لدي احتكاك دائم وتواصل بين الموظفين بشكل مباشر وغير مباشر ومع الجمهور الخارجي فأقوم باستقبالهم وتوفير الخدمات اللازمة التي يحتاجونها مع استخدام مختلف الأساليب الاتصالية والوسائل الاتصال الحديثة كاستقبال الرسائل الإلكترونية عبر الإيميل وغيرها..."

تحليل الإجابة 4: اعتبر الموظف الذي يشتغل بمكتب التعمير أن العلاقات العامة لديها علاقة بالاتصال،

كما ذكر يستعمل مختلف وسائل الاتصال الحديثة وخدمة الانترنت التي توفر له المراسلات عبر البريد الإلكتروني مع باقي المؤسسات.

-**المبحث 5:** "... ليست لي معلومات للإجابة عن سؤالك..."

-**المبحث 6:** "... لا يوجد مكتب خاص بالعلاقات العامة في البلدية لكن أظن أن خلية الاتصال تقوم ببعض

نشاطات العلاقات العامة..."

تحليل الإجابة 6: رأي الموظف الذي يشغل بمكتب الميزانية والحسابات أن خلية الاتصال تقوم ببعض

نشاطات العلاقات العامة.

خلاصة السؤال الثاني:

بعد طرحنا للسؤال الثاني على المبحوثين تحصلنا على نتائج التي تبين أن خلية الاتصال هي التي تقوم

ببعض نشاطات العلاقات العامة رغم غيابها ي هيكل التنظيمي ببلدية بن عبد مالك رمضان..."

ت- الإجابة عن السؤال 3: ما هي الإجراءات التي ينبغي اتخاذها لزيادة حظوظ استخدام العلاقات العامة في

النشاطات الإدارية للبلدية؟

تحصلنا على إجابات المبحوثين كما يلي:

-المبحوث 1: ". لزيادة حظوظ في استخدام العلاقات العامة يجب علينا كمسؤولين في البلدية البحث فيما إذا

كانت هذه الوظيفة مهمة سنقوم باستحداث قسم خاص بالعلاقات العامة وتوظيف مختصين وذوي خبرات في

هذه الوظيفة..."

تحليل الإجابة 1: أكد لنا الأمين العام للبلدية انه يجب التفكير فيما إذا يمكن استحداث قسم لهذه

الوظيفة الإدارية.

-المبحوث 2 "...يجب القيام بدورات تعليمية لذوي أصحاب الاختصاص في مجال الاتصال وإنشاء قسم

للعلاقات العامة في مكتب خلية الاتصال وتكوين الموظفين في هذا التخصص.."

تحليل الإجابة 2: الموظف الذي يشغل مكتب خلية الاتصال أكد لنا في حالة ما قاموا بإضافة قسم

للعلاقات العامة يجب فتح دورات تكوينية والاعتماد على أصحاب الاختصاص في تسيير البلدية.

- المبحوث 3: "...على القائمين بتسيير البلدية بتكوين أصحاب التخصص من أجل استحداث قسم للعلاقات

العامة وجعلها وظيفة إدارية في البلدية..."

تحليل الإجابة 3: الموظف الذي يشتغل بمكتب الصيانة، أبدى رأيه الذي تمثل بضرورة تكوين أصحاب التخصص وتشغيلهم لفتح مكتب للعلاقات العامة في البلدية.

- **المبحوث 4:** ... إن نشاط العلاقات العامة تقوم به خلية الاتصال فلا داعي لفتح قسم خاص بالعلاقات العامة....

تحليل الإجابة 4: الموظف الذي يشتغل بمكتب التعمير يعتقد أن البلدية لا تحتاج لهذه الوظيفة والاكتفاء بمكتب خلية الاتصال.

- **المبحوث 5:** "... من الإجراءات التي تساعد في زيادة نشاط العلاقات العامة في البلدية، يجب أن ينتبه المسؤولين إلى أهمية العلاقات العامة وتخصيص محيط مناسب لتفعيل نشاطها بالاعتماد على متخصصين في تخصص العلاقات العامة وذو خبرة جيدة.."

تحليل الإجابة 5: الموظفة من مكتب الحالة المدنية أكدت على أن مهمة إضافة مكتب العلاقات العامة وزيادة حظوظها هي على عاتق الإدارة العليا للبلدية.

- **المبحوث 6:** "... على المجلس الشعبي البلدي النظر في إمكانية فتح قسم خاص بالعلاقات العامة وأيضا جعله قسم تابع لخلية الاتصال ويشرف عليه السيد "ر.م" بحكم منصبه كرئيس لمكتب خلية الاتصال..."

تحليل الإجابة 6: الموظف الذي يشغل بمكتب الميزانية والحسابات شدد على إعادة النظر وإبراز أهمية الوظيفة لفتح قسم للعلاقات العامة وإشراكه بقسم خلية الاتصال.

خلاصة السؤال 3: ومن خلال طرحنا السؤال على المبحوثين كانت إجاباتهم تقريبا متشابهة ويتشاركون

في فكرة مفادها انه يستحسن استحداث مكتب للعلاقات العامة بأوامر من رئيس مجلس الشعبي البلدي

ونوابه ودراسة بعد الاتفاق عليه نظرا لأهمية هذه الوظيفة لما لها من إيجابيات تعود على البلدية.

خلاصة المحور الأول:

من خلال طرحنا الأسئلة على المبحوثين الستة استنتجنا أن بلدية بن عبد مالك رمضان كمؤسسة عمومية خدمتية لا يتوفر فيها قسم للعلاقات العامة، بل تحتوي على مكتب لخلية الاتصال الذي يقوم ببعض نشاطات للعلاقات العامة بقيام مسيريه بنقل صورة إيجابية للبلدية لجمهورها الخارجي، وقيامه بعملية الاتصال معهم ومع الجمهور الداخلي بها، وتزويدهم بالمعلومات بالجديدة والحصريّة التي تخص المجلس الشعبي البلدي من خلال استخدام مختلف وسائل الاتصال. كما يعمل قسم خلية الاتصال على مستوى الداخلي بربط والاتصال بين العمال البلدية وتحسين تواصلهم وإيصال القرارات والمعلومات عبر مختلف أنواع الاتصال والأساليب المتاحة.

كما اتفق المبحوثين تقريبا على فكرة أنه يجب استحداث قسم للعلاقات العامة وإضافته لهيكل التنظيمي للبلدية، ويكون بجانب قسم خلية الاتصال لزيادة فعالية الاتصال في البلدية مع جمهورها الداخلي والخارجي.

ثانيا- المحور الثاني: تمثل في الفرضية التي مفادها "تعتمد بلدية بن عبد مالك رمضان في نشاطها على العلاقات العامة باستخدامها لمختلف الوسائل والأساليب الاتصالية."

أ- السؤال الأول للمحور الثاني: "ما هي أنواع الوسائل والأساليب الاتصالية التي تستخدمها البلدية في أنشطتها الإدارية؟"

وكانت الإجابات المبحوثين كالاتي:

-المبحث 1: "...توجد العديد من أنواع الوسائل الاتصالية التي تستخدم في مكتب أمين العام أذكر منها: الهاتف بطبيعة الحال وهو نوعان الهاتف الشخصي والثابت للمكتب الذي يستعمل مع مختلف مصالح البلدية ومع مختلف المؤسسات الأخرى كالدائرة والولاية وغيرها وأيضاً الفاكس، كما أستخدم الانترنت باستعمال الكمبيوتر وأيضاً بالاستعمال الهاتف عن طريق الواي فاي أو خدمة الجيل الرابع. وهناك العديد من الأساليب الاتصالية منها المباشرة لفظية ومكتوبة، وغير مباشرة..."

تحليل الإجابة 1: الأمين العام بالبلدية أكد على أنه تختلف الوسائل الاتصالية التي يستعملها في

نشاطه بالبلدية منها التقليدية وأخرى الحديثة كما أنه يستعمل الأنترنت في أداء عمله وأخرى شخصية.

-المبحث 2: كانت إجابته كالتالي: "... قسم خلية الاتصال يستخدم العديد من الوسائل الاتصالية المختلفة منها الهاتف الثابت والخلوي الشخصي كما انه المكتب مزود بخدمة الانترنت فائق السرعة، كما يستخدم المكتب المنشورات الورقية في حرم البلدية وأيضاً استعمال الانترنت وخاصة الفايبروك عبر صفحة رسمية خاصة للبلدية انشر مختلف النشاطات والاجتماعات وبرامج المشاريع التتمية من أجل نقل صورة حسنة للجمهور الخارجي للبلدية، كما على مستوى الداخلي يوجد عدة أنواع الاتصالية منها الصاعدة والنازلة والأفقية، كما يوجد الاتصال المباشر وغير المباشر وأخرى مكتوبة وشفوية وتكون في نطاق العمل وأحياناً خارجه..."

تحليل الإجابة 2: الموظف بمكتب خلية الاتصال يستخدم الوسائل الاتصالية التقليدية والحديثة كما أنه

يوجد مختلف الأنواع والأساليب الاتصالية بقسم خلية الاتصال خاصة وفي البلدية عامة.

-المبحث 3: "... أستخدم في وظيفتي في مكتب الصيانة مختلف الوسائل الاتصالية منها الهاتف الخلوي من أجل تلقي تبليغات عن الأعطال وأي شيء يخص الصيانة في مجال المعلوماتية، كما أستخدم أيضاً الخدمات السحابية والرقمنة لتسجيل المواطنين من أجل حصولهم على الجواز السفر وبطاقة الهوية البيوميترية. كما يوجد

الاتصال المباشر والغير مباشرة وأحيانا يكون عبر قرارات مكتوبة وشفوية نازلة من أعلى سلطة وصاعدة أيضا من طلبات وغيرها لمختلف مصالح البلدية.

تحليل الإجابة 3: الموظف بمكتب الصيانة أكد لنا أن هناك تنوع في استخدام الوسائل والأساليب الاتصالية بمكتب الصيانة وبالبلدية، حيث تمثلت الوسائل الاتصالية في الهاتف والوثائق الإدارية وأجهزت الكمبيوتر، و أما عن الأساليب الاتصالية فتمثلت في الاتصال المباشر والغير المباشر والاتصال الأفقي مع المسؤولين و الموظفين و كذلك مع الجمهور الخارجي.

- **المبحث 4:** "...من الوسائل الاتصالية التي تستخدم في مكتب التعمير تختلف من حديثة وتقليدية منها: استخدام الكمبيوتر المتصل بالإنترنت من أجل الوصول إلى مختلف المعلومات التي تخص المواطنين في مجال المعماري والعقارات كما أقوم بعملية تسجيلهم سحابيا للاستفادة من حقوقهم وكذلك يوجد الهاتف الثابت واستخدام الرسائل الإلكترونية عبر الإيميل عادة ما تكون على شكل طلبات وأوامر وقرارات من الدائرة والولاية، كما يوجد أسلوب الاتصال المباشر لفظي أو مكتوب والغير المباشر مع الجماهير الخارجية وأيضا مع الموظفين..."

تحليل الإجابة 4: لاحظنا أن مكتب التعمير له احتكاك مع الجمهور الداخلي والخارجي للبلدية مما يزيد من استخدام الأساليب والأنواع الاتصالية في ظل استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة والتقليدية.

- **المبحث 5:** ".. بصفتي موظفة بقسم الحالة المدنية، أستخدم أسلوب الاتصال المباشر مع الجمهور الخارجي الذي أسعى دائما لتوفير ما يحتاج من وثائق رسمية وغيرها. وأيضا الغير مباشر مع باقي موظفين في القسم..."

تحليل الإجابة 5: ذكرت الموظفة بمصلحة الحالة المدنية استخدامها لمختلف الأساليب الاتصالية مع الجمهور الداخلي والخارجي.

-المبحوث 6: "... هناك العديد من وسائل الاتصال المستخدمة في مكتب الميزانية والحسابات منها أولاً الهاتف، وأجهزة الكمبيوتر المتصلين بخدمة الانترنت لتلقي رسائل عبر الإيميل مصدرها مختلف المؤسسات العمومية كما نستخدم الوثائق الرسمية وتكون تحت الطلب العمال. مما تنتج عملية اتصالية، ونتلقى القرارات مما تنتج عنها اتصال صاعد ونازل.

تحليل الإجابة 6: ذكر الموظف مكتب الميزانية والحسابات بأنه يعتمد على مختلف الوسائل الاتصالية منها الحديثة والأخرى تقليدية كما حدد نوع الاتصال الذي يستعمله بالمكتب.

خلاصة السؤال 01 للمحور الثاني:

لاحظنا أنه هناك تنوع في الوسائل الاتصالية المستخدمة بالبلدية، وتنوعت من وسائل حديثة كالهواتف والكمبيوتر المتصلين بخدمة الأنترنت وتبادل الرسائل والقرارات عبر الإيميل، واستخدام تطبيقات أخرى. كما هناك وسائل تقليدية منها الوثائق والمنشورات والإعلانات الورقية. واستعمال الموظفين لمختلف أنواع الاتصال (الصاعد والنازل والأفقي والأساليب الاتصالية المباشرة وغير المباشرة).

ب - الإجابة عن السؤال 2: تمثل في: ما هي أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي يستخدمها الموظفين في نشاطات العلاقات العامة؟

وكانت الإجابات كالتالي:

المبحوث 1: "...توجد العديد من تكنولوجيات الاتصال الحديثة وجلها مرتبطة بالأنترنت وهي الأساس الذي تقوم عليه حيث تسمح لها بالوصول إلى المعلومات والأخبار المواطنين بالبلدية، عبر مواقع التواصل الاجتماعي الذي يعتبر ثورة في تكنولوجيات الاتصال الحديثة، وكذلك استخدام البريد الإلكتروني..."

تحليل الإجابة 1: قام الأمين العام بذكر أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة بمكتبه وبالبلدية وجلبها

تعتمد على خدمة الانترنت.

المبحث 2: "... من التكنولوجيات الاتصال الحديثة الموجودة في قسم خلية الاتصال أولها خدمة الانترنت

حيث ساهمت بشكل فعال في تقريب المواطن من المؤسسة عبر فضاء الفايبروك، حيث هناك صفحة رسمية

تخص البلدية، وكذلك بالنسبة للموظفين يستخدمون الانترنت بشكل يومي ويتواصلون عبر مختلف تطبيقات، كما

أصبحت المراسلات عبر رسائل إلكترونية أي البريد الإلكتروني..."

تحليل الإجابة 2: ذكر الموظف الذي يشتغل بخلية الاتصال أهم التكنولوجيات الاتصال الحديثة التي

يستخدمها بالمكتب المتصل بشبكة الانترنت، كما يستخدم تطبيقات الهواتف الذكية بالتحديد موقع تواصل

الاجتماعي الفايبروك وكذلك المراسلات بالبريد الإلكتروني.

المبحث 3: "... اليوم نحن في عصر التطور التكنولوجي والانترنت خلقت فضاءا لمستخدميه، فتقريبا

تكنولوجيات الاتصال الحديثة تعتمد أساسا على الانترنت فهي قربت وجمعت بين الكثير، كما سهلت من عملية

التواصل بين الموظفين والجمهور الخارجي للبلدية..."

تحليل الإجابة 3: أكد الموظف بمكتب الصيانة على أن استخدام الأنترنت أمر ضروري بالمكتب

خاصة وبالبلدية عامة.

المبحث 4: "... من تكنولوجيات الاتصال الحديثة الشائعة هي الهاتف الذكي..."

المبحث 5: "... أصبحت بعض المصالح في البلدية تعتمد على المراسلات عبر البريد الإلكتروني مع

المؤسسات الأخرى كالدائرة والولاية واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي من أجل الصالح العام للبلدية..."

تحليل الإجابة 5: أكد الموظف بمكتب الحالة المدنية استخدام مختلف مصالح البلدية على البريد الإلكتروني في المراسلات وفضاء مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث 6: "... أصبحت الانترنت من التكنولوجيا الحديثة التي سهلت علينا من جانب الاتصالي، في المراسلات مع المؤسسات الأخرى باستعمال البريد الإلكتروني.."

تحليل الإجابة 6: أكد لنا الموظف بأهمية الانترنت في المراسلات الإلكترونية واستخدام الإيميل في مختلف مصالح البلدية.

خلاصة: نستنتج أن جميع الموظفين الستة اتفقوا على أن الانترنت هي التي طورت وسائل الاتصال بحيث كانت إجاباتهم متشابهة وأكدوا لنا أنها ساعدت بشكل فعال في عمليات التواصل بين مصالح المؤسسة والمؤسسات الأخرى عبر مختلف الوسائل الحديثة وقربت المواطن البلدية.

ت- الإجابة عن السؤال 03: هل ساعدت وسائل الاتصالية الحديثة في تقديم الخدمات للجمهور الخارجي؟

ومنه حصلنا على الإجابات لتالية:

المبحث 1: "... لا أعتقد ذلك لأن الجمهور تعود على الحصول بما يحتاج بحضوره شخصيا إلى مقر البلدية. حيث لا زالت الإدارة المحلية بعيدة كل البعد على توفير الخدمات عبر الانترنت أو عبر التطبيقات في الهواتف الذكية رغم كل الجهود التي تقوم بها الدولة لتطوير القطاع الرقمة وأيضا بسبب عامل ثقافة الجمهور يلعب دور في ذلك ..."

تحليل الإجابة 1: نفى الأمين العام بالبلدية بأن وسائل الاتصال الحديثة قد قدمت خدمات للجمهور حيث أنها لم ترقى للمستوى المطلوب رقميا.

المبحث 2: "... إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساعدت الجمهور الداخلي للبلدية في المراسلات عبر البريد الإلكتروني وسمحت أيضا لمكتب خلية الاتصال باستخدام الفايبروك لنشر مختلف نشاطات المجلس الشعبي البلدي ومشاركة الإرشادات والقرارات والتوصيات والمنشورات وكل المستجدات التي تخص البلدية، اما على مستوى الجمهور الخارجي لم ترقى للمستوى المطلوب وتجلت في نقل الأخبار عبر فضاء الفايبروك ولم توفر خدمات الكافية لهم..."

تحليل الإجابة 2: أكد الموظف بخلية الاتصال على أن الوسائل الاتصالية الحديثة ساعدت الموظفين بالبلدية في عملهم كما عملت على نقل المعلومات للجمهور الخارجي باستخدام الفايبروك.

المبحث 3: "...رغم التطور الكبير الذي تشهده الوسائل الاتصالية لكن مازلنا نستعملها بشكل محدود، فالجمهور الخارجي يحتاج إلى منصات رقمية لتلبية احتياجاته دون الحضور للمقر البلدية وهذا التقنية غير موجودة لحد الآن..."

تحليل الإجابة 3: تحسر موظف بمكتب الصيانة على عدم وجود منصات رقمية تعمل على تقديم خدمات ينتفع بها الجمهور.

المبحث 4: لا، الجمهور الخارجي مزال يحبذ استخدام الوسائل الاتصالية التقليدية.

تحليل الإجابة 4: الموظف الذي يعمل بمكتب التعمير أكد لنا أنا المواطن مازال يحبذ استعمال الوسائل الاتصالية التقليدية منها المنشورات الورقية والإعلانات المعلقة في حرم البلدية.

المبحث 5: لا. لأن في مصلحة الحالة المدنية مزال الجمهور الخارجي يطلب الوثائق الورقية وهذا راجع لعدم توفير منصة رقمية كاملة تقدم جميع الوثائق دون اللجوء لمقر البلدية.

تحليل الإجابة 5: أكدت الموظفة بمصلحة الحالة المدنية بأن الجمهور الخارجي لا يزال يستعمل

الخدمات الورقية التي تستخرج من المصلحة.

المبحث 6: "... لا، أكيد تخيل معي فقط بطاقة الهوية البيومترية مازلنا ننسخها ورقيا رغم أنها تحتوي على

شريحة إلكترونية فيها جميع المعلومات الخاصة بما زلنا بعيدين كل البعد عن الرقمنة...."

تحليل الإجابة 6: نفي الموظف بأن الوسائل الاتصالية الحديثة قدمت خدمات للجمهور الخارجي.

خلاصة المحور الثاني: بعد طرحنا الأسئلة على المبحوثين تحصلنا على النتائج التي أكدت لنا أن وسائل

الاتصال المستعملة في البلدية متعددة منها التقليدية كالوثائق والمنشورات والاعلانات والوثائق الورقية، كما

يستخدم غالبية الموظفين الاتصال المباشر وأيضا الغير مباشر والأقوي مع الجمهور الخارجي والداخلي للبلدية.

كما تمثلت الوسائل الاتصال الحديثة باستخدام الانترنت في التواصل بين مصالح البلدية ومكاتبها مع مختلف

المؤسسات الأخرى كالولاية والدائرة عبر الرسائل الإلكترونية والتطبيقات للهواتف الذكية كالفيسبوك الذي يستخدم

كوسيط بين البلدية ومواطنيها.

واتفق جميع المبحوثين على إن وسائل الاتصال الحديثة لم تساعد الجمهور الخارجي في تقديم له مختلف

الخدمات وهذا راجع إلى عدم وجود منصة رقمية توفر تلك الخدمات كما أنه هناك نقص في ثقافة استخدام

الانترنت من طرفهم، أما الجمهور الداخلي للبلدية فوفرت عليهم الجهد في التواصل مع المؤسسات والأطراف

أخرى عبر الرسائل الإلكترونية وغيرها من التطبيقات وما توفره الانترنت من خدمات سحابية كالتسجيل للحصول

على جوازات السفر مثلا.

ثالثا - المحور الثالث: تمثلت في الفرضية 3: هناك بعض العوائق التي تعرقل نشاط العلاقات العامة ببلدية

بن عبد مالك رمضان.

أ- الإجابة على السؤال 01 من المحور الثالث: تمثل السؤال في: ما هي العوائق التي تواجه العلاقات العامة في البلدية؟

وكانت الإجابات كالتالي:

المبحث 1: بصفته الأمين العام للبلدية وله سلطة العليا في تسيير الإدارة المحلية أجاب كما يلي:

".... يبدو لي أن هذه الوظيفة موجودة نوعا ما موجودة بمكتب خلية الاتصال. حيث يقوم المكتب الاتصال ببعض وظائف التي تتميز بها العلاقات العامة لكن ليس بالشكل المعمق فيها، نظرا لحجم البلدية الصغير، وأن ثقافة المواطن بالنسبة للبلدية سيئة فبرأيي سنكتفي بمكتب خلية الاتصال فهو يقوم بالمهام المطلوب واللازمة. وسبب آخر لعدم توفير هذه الوظيفة وهو راجع إلى محدودية الوسائل، كما أن البلدية تعتمد على الوسائل الاتصال التقليدية أكثر مما تستخدم وسائل الاتصال الحديثة.. "

تحليل الإجابة 1: ذكر الأمين العام لبعض العوائق الرئيسية التي تواجه العلاقات العامة، وذكر بعض

أسباب منها أن حجم البلدية الصغير لا يسمح بإضافة الوظيفة وإن مكتب خلية الاتصال يقوم بمهام اللازمة مما يقلص حظوظ ظهور الوظيفة العلاقات العامة مستقبلا.

المبحث 2: "...نظرا لحجم البلدية الصغير والثقافة السكانية في البلدية يبدو لي أنه من الصعب إقناع

المسؤولين بأننا بحاجة العلاقات العامة كمكتب مستقل. وأن مكتب خلية الاتصال يقوم بالمهام اللازمة من أجل كسب ثقة المواطن وثقة العمال في البلدية، كما أن مكتب خلية الاتصال يخضع للأوامر العليا في البلدية فصلاحيته محدودة ومقيد بالتعليمات التي تملى عليه، مما يشكل ضعف العملية الاتصالية في البلدية مما تنتج عنه مشاكل وصراعات، ويسبب تأخر العمال وضعف في أدائهم الوظيفي مما ينتج مشكل في تسيير البلدية.

وأن الإدارة العليا لا تمنح فرصا لموظفيها بإبداء آرائهم واقتراحاتهم بسبب تعصب وتشدد مسؤولي البلدية ..."

تحليل الإجابة 2: المكلف بالاتصال في مكتب خلية الاتصال ذكر على أن المكتب يخضع للقوانين وقرارات للإدارة العليا للبلدية ولا يحصل على الاستقلالية اللازمة في صلاحياته، مما يشكل ضعف في العمليات الاتصالية مما تنشب عنه مشاكل في البلدية.

المبحث 3: "... ربما لعدم وجود معلومات كافية عن العلاقات العامة لتجسد كوظيفة إدارية وغياب أهل الاختصاص في هذا المجال لتسييرها..."

تحليل الإجابة 3: أكد الموظف على وجود ضبابية حول العلاقات العامة داخل البلدية وأنها لا ترقى للمستوى المطلوب لتكون وظيفة إدارية.

المبحث 4: "... عدم وجود قسم للعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للبلدية هو أول التحديات التي تواجهها هذه الوظيفة مما يبرهن على عدم أهمية العلاقات العامة واكتفاء المسؤولين بمكتب خلية اتصال فقط.."

تحليل الإجابة 4: أكد العامل على عدم أهمية العلاقات العامة في البلدية.

المبحث 5: "... رئيس خلية الاتصال أو مسؤولين في البلدية أدرى بذلك مني.."

تحليل الإجابة 5: التهرب عن الإجابة يؤكد على عدم وجود نظرة كافية حول العلاقات العامة.

المبحث 6 " بالنسبة لي تعتبر وظيفة ثانوية ويمكن الاستغناء عنها والاكتفاء بقسم خلية الاتصال فقط لأن البلدية نظرا لحجمها الصغير لا يوجد مثل في تسييرها.

تحليل الإجابة 6: الموظف بمكتب الميزانية والحسابات أكد لنا أن وظيفة العلاقات العام هي وظيفة ثانوية ويمكن لمكتب خلية الاتصال القيام بوظائفها.

خلاصة السؤال 1 للمحور الثالث:

استنتجنا بعد طرحنا للسؤال الأول على المبحوثين أنه هناك العديد من العوائق التي تؤثر على تطور العلاقات العامة في بلدية بن عبد المالك رمضان واختلف المبحوثين فب الأسباب فمنهم من يعتبرها وظيفة ثانوية والاكتفاء بمكتب خلية الاتصال، فقط وأيضا بسبب جهل الموظفين للعلاقات العامة.

ب- الإجابة عن السؤال 2: ما هي الإجراءات التي يجب القيام بها لتوظيف العلاقات العامة كمكتب مستقل في البلدية؟

كانت الإجابات غالبية المبحوثين متشابهة وتمثلت باختصار فيما يلي:

- القيام بدورات تكوينية العلاقات العامة ومعرفة أهميتها في المؤسسات.
 - تخصيص مكتب مستقل للعلاقات العامة مع منح جميع الصلاحيات التي يجب التمتع بها.
 - منح كل الصلاحيات للقائم بالاتصال دوت الضغط عليه من الإدارة العليا.
- ت- الإجابة على السؤال 03 من المحور الثالث: وتمثل في: كيف يمكن تطوير وتحسين مكانة العلاقات العامة في البلدية؟

- اتفق غالبية المبحوثين على الإجابات التالية:
- استحداث مكتب للعلاقات العامة وتوظيفه في الهيكل التنظيمي في البلدية.
- تخصيص ميزانية لمكتب العلاقات العامة (تجهيزات مكتبية حديثة وكل ما يلزم).
- وضع الشخص المناسب في مكتب كرئيس والقائم بالاتصال والعلاقات العامة.

- تطوير مهارات القائم بالاتصال في البلدية من خلال التبرصات والدورات التكوينية.
- التطوير من الوسائل وتكنولوجيات الاتصال الحديثة للنهوض بالعلاقات العامة وتجسيدها كوظيفة إدارية.
- الاهتمام بالموظفين وتقديم لهم الدعم والتحفيز المالي والمعنوي لتنشيط الاتصال الفعال في البلدية.

خلاصة المحور الثالث:

بعد تحليل أسئلة المحور الثالث تأكدنا أن هناك عوامل بشرية وأخرى مادية كانت السبب في عدم تطور وظيفة العلاقات العامة داخل البلدية، ونظرا لغياب المعلومات الكافية حول مفهوم العلاقات العامة وأن هناك خلط بين مفهوم للاتصال والمفهوم العلاقات العامة للمبجوثين، الأمر الذي سيؤثر على تطور هذه الوظيفة الإدارية بالبلدية مستقبلا، وأن غالبية المبجوثين اعتبروا أن وظيفة العلاقات العامة وظيفة ثانوية وغير مهمة في النشاط الإداري للبلدية.

2-3 تحليل الملاحظات:

انطلاقا من دراستنا الميدانية تسنى لنا جمع بعض الملاحظات المهمة من خلال الاحتكاك ببعض موظفين في البلدية والمقابلات معهم وأيضا الملاحظات وتمثلت فيما يلي:

- أن موظفي الإدارة ببلدية بن عبد المالك رمضان يستعملون تقنيات العلاقات العامة ولكن بصفة عفوية وعن غير قصد.

- هناك خلط أو سوء فهم بين مفهوم الاتصال ومفهوم العلاقات العامة مما جعل أنشطة العلاقات العامة شبه منعدمة أو غير ظاهرة بشكل واضح وبتالي كانت الأنشطة متداخلة في النشاطات الاتصالية فقط.

- البلدية لا تتوفر على موقع الكتروني خاص بها على غرار الإدارات المحلية الأخرى.
- يستخدم وسائل الاتصال الحديثة من طرف رئيس مجلي الشعبي البلدي ونوابه التي تمثلت في مواقع التواصل. الاجتماعي كالفيسبوك حيث تمتلك البلدية صفحة رسمية خاصة بها باسم " الصفحة الرسمية لبلدية بن عبد المالك رمضان". من أجل جمع الأخبار وحل المشاكل التي يعاني منها مواطني البلدية والسهر على توفير احتياجاتهم المختلفة. ويستعملون تطبيقات للتواصل، وكذلك البريد الإلكتروني.
- نقص الموظفين والكوادر المتخصصة في مجال الاعلام والاتصال عامة والعلاقات العامة خاصة، وهذا ما يعيق أنشطة العلاقات العامة مستقبلا.
- المستوى الأكاديمي لدى رئيس البلدية ونوابه يتميز بالكفاءة الأكاديمية والمهنية لكن بعيدا عن تخصص الاتصال بشكل عام والعلاقات العامة خاصة.

4- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

- أ- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى: التي مفادها: "تفترض أن بلدية بن عبد مالك رمضان لا تعتمد على وظيفة العلاقات العامة." ومن خلال ما سبق من الدراسة الميدانية بمؤسسة بن عبد مالك رمضان تبين لنا ما يلي:

عدم وجود مكانة لمكتب العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي من خلال إجابات المبحوثين خاصة ما صرح به الأمين العام بالبلدية الذي يشغل منصب في الإدارة العليا في البلدية وكذلك رئيس مكتب خلية اتصال تبين لنا عدم وجود مكتب أو قسم للعلاقات العامة في بلدية بن عبد مالك رمضان.

ب- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية: التي مفادها " تعتمد بلدية بن عبد مالك رمضان في نشاطها على العلاقات العامة كما تستخدم مختلف الوسائل والأساليب الاتصالية. "

ومن خلال التحليل السابق توصلنا أن وسائل الاتصالية المستعملة غير كافية من أجل خلق نشاط للعلاقات العامة حيث يركزون فقط على الوسائل الاتصالية كالوثائق واستعمال الفاكس والهاتف والمنشورات والإعلانات الورقية في حرم البلدية كما أن البلدية تعتمد أكثر على الوسائل الاتصالية التقليدية، كالإعلانات ولمنشورات الورقية حيث أكد لنا كل من المكلف بالاتصال الذي يشغل منصب رئيس خلية الاتصال والأمين العام للبلدية وباقي المبحوثين على عدم وجود قسم للعلاقات العامة بالبلدية.

ت - نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالثة: ومفادها: "هناك بعض العوائق التي تعرقل نشاط العلاقات العامة ببلدية بن عبد مالك رمضان." ونلخص نتائجها من خلال النقاط الآتية:

- جهل معظم الموظفين لوظيفة العلاقات العامة وأهميتها.
- وسائل الاتصال المستعملة غير كافية لإنجاح وظيفة العلاقات العامة لأن معظمها تقليدية.
- استخدام للوسائل الاتصالية التقليدية أكثر من الحديثة يؤثر على تطوير قسم خلية الاتصال وتحديثه لممارسته للعلاقات العامة.
- تأثير وسائل الاتصال التقليدية في تعطيل تطور عمل نشاطات البلدية وإبطاء تسييرها.
- التعصب في القرارات من قبل المسؤولين في البلدية وعدم فتح مجال للعمال من أجل إعطاء آراءهم وفتح باب الحوار معهم.
- عدم جود نية في استحداث قسم للعلاقات العامة، وغياب دورات تكوينية لتطوير مهارات موظفيها والقائمين بالاتصال.

- غالبية الموظفين في البلدية ليسوا من التخصص في مجال علوم الإعلام والاتصال عامة وعلاقات العامة خاصة.

5- الإجابة على التساؤل العام:

بعد دراستنا الميدانية لبلدية بن عبد مالك رمضان تبين لنا أن البلدية بصفتها إدارة عمومية محلية جزائرية لا تتجسد فيها العلاقات العامة وبالتالي لا تمنحها مكانة وأهمية كوظيفة إدارية، وأيضا تبين لنا غياب التام لمختصين وذوي خبرة في مجال العلاقات العامة، وأنه هناك خلط بين مفهوم الاتصال ومفهوم العلاقات العامة، ومسئوليتها لا يعتبرونها كوظيفة في إدارة البلدية ولما لها من أهمية بالغة في ربط وإقامة علاقات متينة وصلة بين البلدية وبين جماهيرها بدءا من الجمهور الداخلي الذي يتمثل في الموظفين في خلق جو يساعدهم في أداء وظيفتهم وتهيئة الظروف المادية والمالية وتشجيعهم من أجل العمل بكفاءة عالية ومنحهم الفرصة لتقديم الأفكار واقتراحاتهم مما ينعكس إيجابيا في تعامل الإدارة المحلية مع الجمهور الخارجي لها بدأ من تعامل العمال مع الجماهير والسرعة في العمل وقضاء احتياجاتهم وصنع صورة حسنة وإيجابية للبلدية إلى تحقيق الهدف الأسمى لها الذي يكمن في كسب ثقة ورضى الجمهور الخارجي والداخلي لها.

خاتمة

بعد دراستنا التطبيقية وعلى ضوء الفرضيات الدراسة، توصلنا إلى أن واقع العلاقات العامة ببلدية بن عبد مالك رمضان مهمش مع عدم وجود مكتب للعلاقات العامة والاكتفاء بمكتب خلية الاتصال، وتنوعت الوسائل الاتصالية المستخدمة في البلدية منها الوسائل التقليدية وأخرى حديثة، كما يقوم مكتب خلية الاتصال بتحسين صورة البلدية للرأي العام رغم وجود عدة أسباب ومعوقات من بينها موظفين خلية الاتصال غير متخصصين في مجال العلاقات العامة وكذلك إعطائهم بأهمية هذه الوظيفة وعدم درايتهم بمفهوم العلاقات العامة، واكتفاء المسؤولين بالبلدية بمكتب خلية الاتصال فقط واعتبار أن العلاقات العامة وظيفية إدارية ثانوية.

وكان هدفنا من الدراسة هو تأكيد وجود آليات تطبيق العلاقات العامة في البلدية، والذي تبين لنا أن العلاقات العامة لا ترقى للمستوى المطلوب طبقا لغيابها في الهيكل التنظيمي للبلدية كوظيفة أو كمكتب إداري فيها وغياب مختصين في الاتصال والعلاقات العامة وكان مكتب خلية الاتصال يقوم ببعض المؤشرات في تطبيق العلاقات العامة لكن بعيدا كل البعد عن مفهومها لهم بل كانت هناك بعض النشاطات فردية وبشكل عفوي وغير مقصودة. واعتماد الموظفين على بعض الوسائل الاتصالية منها التقليدية والأخرى حديثة لكن لا ترقى للمستوى المطلوب، وهذا ما يشكل ضبابية وعدم الثقة من طرف جماهير الخارجية لها.

وفي الأخير تكون دراستنا قد قدمت فكرة واضحة عن واقع العلاقات العامة في بلدية بن عبد مالك رمضان كنموذج للمؤسسة العمومية جزائرية وربما استطعنا أن نقدم فكرة عن العلاقات العامة لمسئولي البلدية وتأكيد مكانتها كوظيفة إدارية مهمة وفعالة لكسب رضى الجمهور الداخلي والخارجي للبلدية.

قائمة المصادر والمراجع

أ- المصادر:

- باسل زيدان. معجم الجامع، معجم عربي، عربي، جامعة النجاح الوطنية للنشر، سنة 2001-2002.
- المنجد في اللغة العربية، ط21 بيروت، دار المشرق، 1991.

ب- المراجع:

- أحمد جبار. العلاقات العامة بين الاتجاهات والمنطلقات الفلسفية. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي. جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم.
- أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة ط2، القاهرة مكتبة القاهرة الحديثة، 1992م.
- أحمد مصري، العلاقات العامة مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية القاهرة، سنة 1995.
- جرادات عبد الناصر والشامي أحمد 2009. أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق عمان دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- خالد جليل الطاهر، القانون الإداري (دراسة مقارنة) جار النشر والتوزيع للطباعة.
- خضر أحمد إبراهيم، إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة وحتى الخاتمة، كلية التربية، جامعة الأزهر بالقاهرة، سنة 2013.
- راوية بنت أحمد القحطاني النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث العلمية.
- رؤوف حسين الزبيدي، مبادئ العلاقات العامة، ط 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع. 1435-2014هـ.
- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العملية، ط1، دار الفكر، سنة 1999.
- الديلي عبد الرزاق (2010)، إشكاليات التخطيط والممارسات. عمان دار جرير للنشر والتوزيع.
- العلاق بشير تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة، القاهرة المنظمة العربي للتنمية الإدارية.

- اللبدي نزار عوني، إدارة العلاقات العامة وتنميتها، ط 1، منشورات دار الدجلة، 2015.
- عساف عبد المعطي صالح محمد، أسس العلاقات العامة ط1 2004، عمان دار الخامد للنشر والتوزيع.
- سرحان عبد الكريم مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال، ط1، 2022 م. 1442هـ.
- على عياصرة ومحمد محمود العودة الفاضل، الاتصال الإداري وأساليب القيادة، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- علي الزعبي ومروان بدر السميعات، إدارة العلاقات العامة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
- علي محمد فرجاني، العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، الطبعة الأولى 2018م المملكة الأردنية.
- فوزي عبد الغني، إدارة العلاقات العامة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة. 2003.
- محمود محمد الجوهري دليل العلاقات العامة للمؤسسات والشركات، القاهرة، الدار القومية لطباعة والنشر 1964م.
- مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، أمواج للنشر والتوزيع، عمان 2016.
- معاذ أحمد عصفور، العلاقات العامة النشأة التعريف المفهوم، عمان، دار المجد للنشر والتوزيع 2014.
- وجيه الشيخ، سمر عبد الله "العلوم السلوكية والعلاقات العامة"، دمشق. 1991.

