

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماع

قسم: علوم الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم انسانية

تخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

واقع إدارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية

دراسة ميدانية في ولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د"

دفعة: 2019

اشراف الاستاذ:

د. مرزوق بن مهدي

إعداد الطالبتين:

- منال بوخملة

- نادية عاتي

جامعة العربي التبسي - تبسة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة في البحث
د. منير طبي	أستاذ محاضر - أ	رئيسا
د. مرزوق بن مهدي	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
أ. محمد بري	أستاذ مساعد - أ	ممتحنا

السنة الجامعية: 2018-2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ(ة): بن مهيدي مرزوق

المشرف على منكرة تخرج ماستر المعنونة بـ:

واقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات
البحرية من ازمة صحافية لولاية تبسة
تخصص: مجال تنظيمي

من إعداد الطلبة:

- 1 بوضيلة منالي
- 2 عائني نادية

أشهد بأن المنكرة تستوفي كل الشروط الطمينة والمنهجية والقانونية التي توطينا أن تصبح قابلة للمناقشة، وعليه أمضي هذا الإقرار والإذن بالطبع.

في ١٨ / ٠٤ / ٢٠١٩

المستشار المشرف
بن مهيدي مرزوق
أستاذة محاضرة
بجامعة العربي التبسي



لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

*جامعة العربي التبسي تلمسة *

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لاجتياز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة): عائيا نادية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 12129155096

الصادرة بتاريخ: 14-12-14 ب: تلمسة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بالاجاز أصل بحث: مذكرة ماستر تخصص: الإعلام التليفزيوني

تحت عنوان: واقع إدارة القناة العامة في الجزائر المحلية

دراسة ميدانية في هيئة ودية تلمسة

إشراف الأستاذة (ة): د. منة محمد بن محمد

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث ونقل ما يلزمه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد لقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافئتها

التاريخ: 11-06-19 م. 19

إمضاء المعني بالأمر





لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

* جامعة العربي التبسي تيسة *

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لأتجاز البحث

(ملحق للقرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضى أسفله الطالب(ة): جيو خلية مثال
الحامل لبطاقة التعرف الوطنية رقم: 00199
الصادرة بتاريخ 05/05/2019 ب: قسم علوم الإعلام والاتصال
المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،
والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: ما نتج من قنن خليبي
تحت عنوان: واقف مآثر العادات العامة في الجامعات
المحلية من دراسة ميدانية لولاية تلمسان

إشراف الأستاذة(ة): مروفا جاسمويج

أصرح شرقي أنني لقرم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في الأجاز
البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية
ومكافحتها

التاريخ: 09/06/2019

(امضاء الممضى بالأمر)



شكر و عرفان

شكر و عرفان

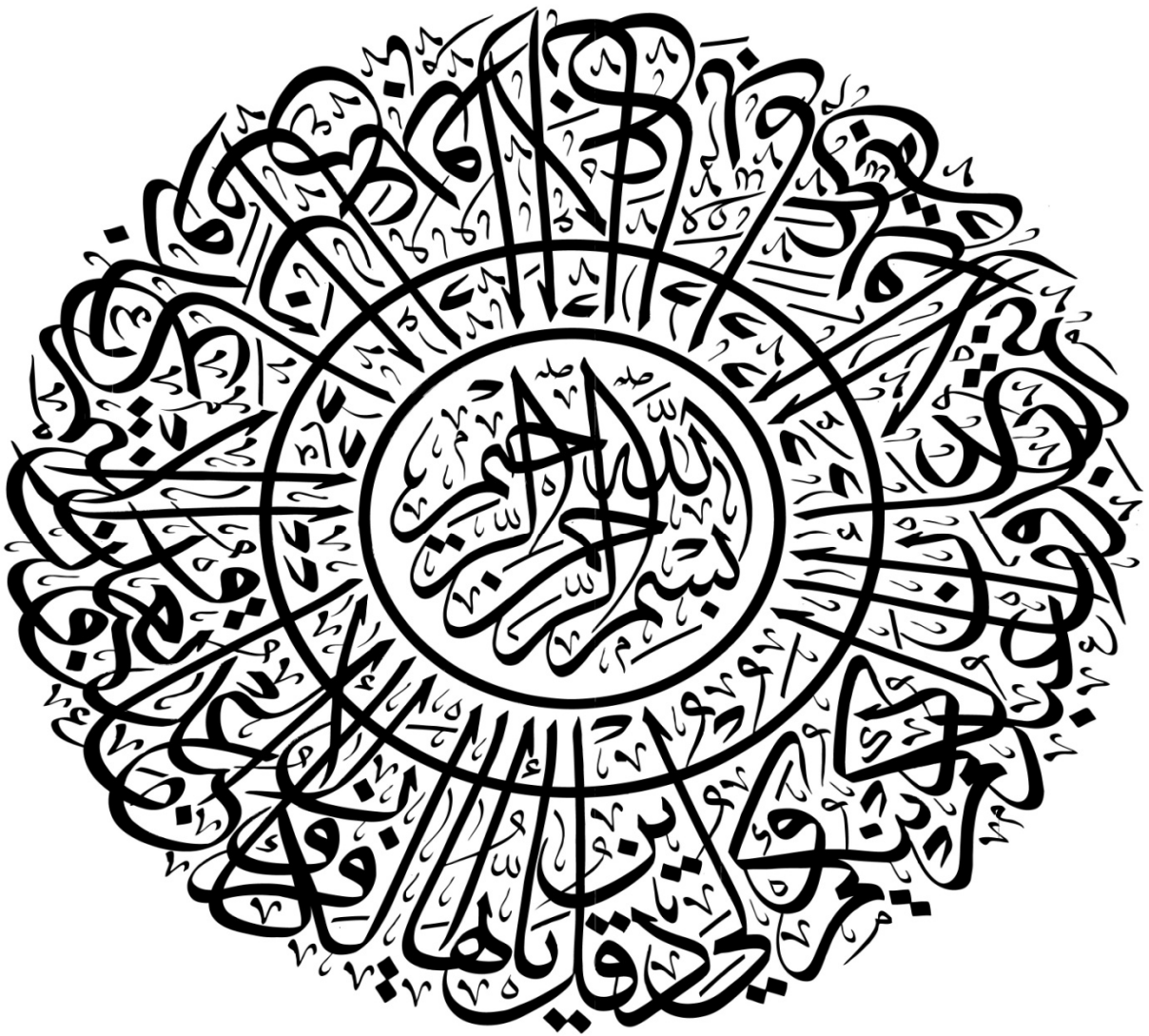
احمد المولى عز وجل على توفيقه لي في انجاز هذا العمل حمدا يليق
بجلاله

ومعظمته فالحمد والشكر لله الواحد الأحد أولا وأخيرا

أتقدم بجزيل الشكر الخالص والتقدير إلى كل من مد لي يد العون في
انجاز هذا العمل، وخص بالشكر والتقدير الدكتور مرزوق بن مهدي
الذي لم يبخل عليا بنصائحه وتوجيهاته القيمة وحسن معاملته.

كما أتقدم بخالص شكري إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة
وفي الختام اشكر كل من قدم لي يد المساعدة سواء من بعيد أو
قريب ولو بلحظة واحدة من الزمن.







فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
05	أولاً: تحديد الإشكالية
06	ثانياً: التساؤلات الفرعية
07	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
07	رابعاً: أهمية الدراسة
08	خامساً: أهداف الدراسة
08	سادساً: صعوبات الدراسة
09	سابعاً: الدراسات السابقة
27	ثامناً: تحديد المصطلحات والمفاهيم
الفصل الثاني: منهجية الدراسة	
38	تمهيد
38	أولاً: مجالات الدراسة
38	1-المجال المكاني
38	2-المجال البشري
39	3-المجال الزمني
39	ثانياً: المنهج المستخدم
40	ثالثاً: مجتمع الدراسة
41	رابعاً : ادوات جمع البيانات
الفصل الثالث: الاطار التطبيقي	

45	تمهيد
45	اولا: تحليل وتفسير البيانات
45	-عرض وتفرغ البيانات والتعليق عليها
61	ثانيا: نتائج الدراسة
61	1-2 النتائج الجزئية للدراسة
63	2-2 النتائج العامة للدراسة
64	2-3 مناقشة نتائج في ضوء الدراسات السابقة
67	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق



فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح متغير النوع	46
02	يوضح الخبرة المهنية	47
03	يوضح المستوى التعليمي.	47
04	يوضح امكانية وجود مسؤول مختص بجهاز العلاقات العامة	48
05	يوضح مكان انتماء جهاز العلاقات العامة	49
06	يوضح موقع جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة	50
07	يوضح مدى ترابط جهاز العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي	51
08	يوضح تصنيف مكانة جهاز العلاقات العامة	51
09	يوضح الجهود المبذولة لجهاز العلاقات العامة لتحسين صورة المؤسسة..	52
10	يوضح كيفية ترقية الاتصالات وتوطيد العلاقات بين الموظفين عن طريق جهاز العلاقات العامة	53
11	يوضح امكانية وجود تفاعل وتنسيق بين مسؤولي جهاز العلاقات العامة والموظفين	54
12	يوضح امكانية تقديم جهاز العلاقات العامة لخدمات ترضي الجمهور	54
13	يوضح امكانية مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار	55
14	يوضح مدى تطبيق جهاز العلاقات العامة للادارة الالكترونية	56
15	يوضح الوسائل التكنولوجية المستخدمة للادارة الالكترونية	57
16	يمثل لنا الانواع التكنولوجية المستخدمة في جهاز العلاقات العامة	58
17	يوضح المشاكل التي تواجه العلاقات العامة عند تادية مهامه	59
18	يوضح نوع المشاكل التي تصادف جهاز العلاقات العامة في ترقية العمل بالادارة الالكتروني	60

مقدمة

مقدمة:

شهدت الإدارة في الآونة الأخيرة تقدماً ملحوظاً، وذلك من خلال التحولات السريعة التي صاحبت القرن الحالي، وبفضل هذه الأخيرة ساهمت في تطور العديد من المؤسسات لتحقيق المصلحة العامة وتلبية حاجات المجتمع.

وتعد العلاقات العامة أحد أهم مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولاً متزايداً، وعلى الرغم من وجودها منذ آلاف السنين إلا أن وجودها كعلم له قواعده وأصوله لم تتحقق إلا في السنوات الأخيرة وذلك بعدما أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات من تغيرات اجتماعية واقتصادية وعلمية.

كل هذه الظروف ولدت حاجة ماسة إلى الاهتمام بدراسة إدارة العلاقات العامة وممارستها على أسس علمية، لأنها أصبحت اليوم جزءاً أساسياً للإدارة ووظائفها وتنظيمها الإداري على مستوى القطاعين الحكومي والغير الحكومي، ربحي وغير ربحي، ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية الرأي العام وكسب ثقة وتأييد الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل عن طريق الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو مشروع وممكن لانجاح أي منظمة بصرف النظر عن نوع نشاطها، بالإضافة إلى الجهود المخططة والمنظمة كمتغير رئيسي مؤثر عند اتخاذ قراراتها.

ولهذا أصبحت العلاقات العامة مرافقة لكل إدارة ناجحة، حيث امتدت إلى الوحدة المحلية، هذه الأخيرة التي تعبر في جانبها الاجتماعي عن تعاون جهود المواطنين والسكان المحليين والحكومة لتنفيذ السياسة العامة وإشراكهم في تحقيق أهدافهم وسد احتياجاتهم المختلفة، أما من الناحية القانونية فالإدارة المحلية تعد أسلوباً من أساليب التنظيم الذي يراد به توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في الدولة وبين الهيئات المنتخبة على المستوى الإقليمي، لتباشر ما يعهد إليها من وظائف وتحقيق التوازن والاستقرار.

والجزائر على غرار دول العالم عرفت عدة تغيرات شملت مختلف النواحي وخاصة من الناحية الإدارية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة، الأمر الذي شكل تحدياً أمام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة

مسايرة مختلف التطورات التي افرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وربطها بالمرافق العمومية المحلية،
اذ انها تجمع بين الاسلوب المركزي واللامركزي.

وعليه فوجود جهاز العلاقات العامة في الوحدة المحلية لولاية تبسة له اهمية كبيرة في الادارة، حيث
تعتبر من اكثر الوسائل الاتصالية المستخدمة لتحسين العلاقات الانسانية داخل الوحدة المحلية وخارجها، كما
تعمل ايضا على تحسين الصورة الذهنية لها وفي ذلك ضمان لاستقرارها ومؤشر على نجاحها.
ونظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها وجود جهاز العلاقات العامة في الوحدة المحلية لهيئة ولاية تبسة،
بالإضافة الى وجود بعض الاسباب الذاتية والموضوعية التي دفعتنا للبحث في هذا الموضوع، حيث تسعى
دراستنا الى معرفة واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية مع اتخاذ هيئة ولاية تبسة ميدان للدراسة
الميدانية.

ومن هذا المنطلق قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى ثلاثة فصول، في **الفصل الاول تعرضنا** للاطار المنهجي
والمفاهيمي للدراسة من خلال تحديد الاشكالية وتساؤلاتها واسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة، وأهداف
الدراسة وستة دراسات سابقة، وكذا تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

اما في **الفصل الثاني** تعرضنا فيه للاجراءات المنهجية للدراسة من خلال تحديد مجالات الدراسة
والمترعة الى المجال المكاني والمجال الزماني والمجال البشري بالإضافة الى المنهج المتبع في الدراسة،
مجتمع البحث وادوات جمع البيانات(الاستمارة،المقابلة).

اما في **الفصل الثالث** جاء فيه عرض وتحليل بيانات الدراسة والتعليق عليها، وصولا الى نتائج الدراسة
من خلال عرض النتائج الجزئية لها، والاجابة على التساؤلات الفرعية لدراستنا والتساؤل الرئيسي للدراسة.

الفصل الاول

الاطار المنهجي للدراسة

المفصل الاول

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: التساؤلات الفرعية

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: صعوبات الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: تحديد المفاهيم

أولاً: تحديد الإشكالية

تعتبر العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية ونشاط قديم قدم الحضارات الإنسانية، مارسها الإنسان منذ العصور القديمة باعتبارها وسيلة لتحقيق التكيف مع غيره دون فهم منه لذاتها، فقد كان رئيس القبيلة ينتهز مناسبات معينة لإعلام الأفراد بأخبار الصيد والدفاع، ونشر التوجيهات والمبادئ بإتباع طرق اتصالية متعددة وأساليب إقناعية مؤثرة.

إن تطور الحياة المجتمعية للإنسان عبر مختلف الحقب الزمنية غير من مفهوم القيادة وتنظيم الأفراد بعدما انتقل هذا المفهوم من إدارة القبيلة إلى إدارة الدولة مترامية الأطراف في الإقليم الوطني الواسع، حيث تسعى الدولة على الدوام إلى بسط نفوذها على جميع الأفراد.

ومن هذا المنطلق أنشئت الحكومات المركزية النظام المتمثل في توسيع الاحتفاظ بالصلاحيات للقيادة الإدارية العليا وتفويض التسيير بالنيابة للهيئات حكومية ذات صلاحيات محدودة تمكنها من تسيير أمور المواطنين في جزء محدد من إقليم الدولة.

إن البعد المكاني والزمني بين الهيئة التنفيذية الممثلة في الحكومة ووزاراتها كهيئة مركزية التي تملك صلاحية إصدار القرار الإداري والمالي والولاية كهيئة مجسدة له يجعل من التنسيق وربط العلاقات بين الهيئتين من أجل تنفيذ القرار حاجة ماسة.

ألا أن يطرح مفهوم العلاقات العامة كوظيفة إدارية، فكرة توسيع أعمال الإدارة داخل المؤسسات المختلفة بالإضافة إلى تقدم العلوم المتسارع في مختلف الميادين وذلك بعدما أحدثته الثورة الصناعية من قفزات كبيرة في ميدان تكنولوجيا الاتصالات والإدارة، مما ترك أثراً واضحاً في كل الأنشطة الإدارية بحيث استخدمت العلاقات العامة كأسلوب لتحقيق أهداف ولنجاح تلك المؤسسات.

إضافة إلى تطور العديد من المؤسسات الكبرى التي أصبحت تعنى بتوثيق الصلة بجمهورها ومع تعقيد الحياة وتعدد الأنشطة التي تقوم بها الإدارات والمؤسسات التابعة لها والحاجة إلى التواصل مع المجتمع كانت

العلاقات العامة هي السبيل إلى التواصل بين الإدارة والجمهور وخاصة الإدارات المحلية التي عملت على فهم احتياجات الأفراد والجماعات وعلى حماية أمنها الداخلي والخارجي.

بعدما أضافت الدولة الأسلوب اللامركزي والذي يقوم بدوره على توزيع سلطة اتخاذ القرارات بين عدة أجهزة إدارية إلى جانب الأسلوب المركزي في الإدارة المحلية، وبعد أن استقرت الدولة وقويت واعتمدت أساليب الديمقراطية في الحكم، وجدت بأنها تحتاج إلى اعتماد الأسلوب اللامركزي الإداري في مجالات تخص المشروعات والهيئات والمصالح العامة.

ومن هذا المنطلق فالجماعات المحلية مكون أساسي ومحوري للجهاز الإداري في كل دول العالم لذلك اخذ حيزا هاما في الدراسات والاهتمامات سواء من حيث التنظيم أو النشاط، وبهذا قامت هذه الأخيرة باللجوء إلى جهاز إداري قادر على تنظيم الإدارة.

وبهذا نلاحظ أن العلاقات العامة أصبحت جزءا أساسيا من عمل الإدارة العامة ، وفي نفس الوقت وسيلة للتفاعل مع الجمهور ورفع مطالبته وتطلعاته إلى القيادة الإدارية، والجماعات المحلية كغيرها من الإدارات تحتاج إلى هذا الجهاز لمساعدتها في أداء وظائفها وتسيير شؤونها ومنها كسب ثقة الجمهور .

وبناء على ما اتضح لنا من اشكالياتنا التي تتمحور حول واقع إدارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية و الوقوف على أهم جوانبها التي من شأنها تفعيل الاتصال مع جمهورها .

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي المتمثل في :

- ما واقع إدارة العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة؟

ثانيا: التساؤلات الفرعية

- ما مكانة جهاز العلاقات العامة في الوحدة المحلية المركزية ؟

- فيما تتمثل طبيعة المجهودات التي تبذلها الوحدة المحلية ضمن هيئة ولاية تبسة في سبيل تحسين

صورتها لدى جمهورها الداخلي عن طريق جهاز العلاقات العامة؟

- ما الرهانات والتحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة الجماعات المحلية بهيئة ولاية

تبسة؟

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيار موضوع "واقع إدارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية" (هيئة ولاية تبسة) إلى مجموعة

من الأسباب الذاتية وأخرى موضوعية المتمثلة في:

الأسباب الذاتية:

- الاهتمام بالموضوع قيد الدراسة هو احد الأسباب التي دفعتنا إلى محاولة معرفة واقع العلاقات العامة

في هيئة ولاية تبسة.

- الفضول الذاتي اتجاه دراسة تطبيقات إدارة العلاقات العامة في هيئة مركزية من خلال نموذج ولاية

تبسة ومدى تطبيقها فعليا لوظيفة العلاقات العامة.

- محاولة تطبيق الخبرات العلمية المحصلة سنوات التدرج فيما يخص إدارة العلاقات العامة على هيئة

حكومية واسعة المصالح والمديريات ذلك لمدى ارتباطها بالتخصص العلمي.

الأسباب الموضوعية

- معرفة الأساليب التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في الوحدة المحلية (هيئة ولاية تبسة)

- المكانة التي أصبحت تحتلها العلاقات العامة في الوحدة المحلية.

- محاولة إثراء المكتبة الجامعية بالمساهمة بتوفير دراسات حول ادارة العلاقات العامة وتطبيقاتها في هيئات

المجموعات المحلية.

رابعا: أهمية الدراسة

إذا تمعنا النظر في مشكلة البحث قيد الدراسة ، فإننا سنجدها تتمحور حول إشكالية كبيرة تكمن في سوء فهم

مكانة إدارة العلاقات العامة وتطبيقاتها على مستوى مديريات المؤسسات والهيئات الوطنية.

وانطلاقا من الأهمية البالغة التي تكتسبها هذه الأخيرة في عالم الإدارة والأعمال، تبرز أهمية الدراسة في معرفة واقع العلاقات العامة والدور الفعال الذي يمكن أن تحققه كإدارة في الجماعات المحلية الجزائرية بهيئة ولاية تبسه كون هذه الأخيرة تعتبر جزءا أساسيا في تفعيل وتقوية العلاقات الإنسانية مع المحيط الداخلي والخارجي لولاية تبسة.

كما تكمن أهمية الدراسة من اعتبار أن العلاقات العامة وظيفة أساسية للتعرف على احتياجات الجماهير الداخلية والخارجية وتنظيم أي عمل إداري في مختلف الأجهزة الإدارية.

خامسا: أهداف الدراسة

- من البديهي والمعقول أن أي دراسة مهما كان مجالها، تقوم و تأسس على أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها، لذا فالباحث مطالب برسم الخطوط العريضة لدراسته بغية تحقيق أهداف الدراسة وهي كالاتي :
- محاولة الكشف عن واقع إدارة العلاقات العامة في الوحدة المحلية - الولاية - .
 - التعرف على مكانة جهاز العلاقات العامة في الوحدة المحلية (الولاية).
 - محاولة الكشف عن طبيعة المجهودات التي تبذلها الوحدة المحلية في سبيل تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي عن طريق جهاز العلاقات العامة.
 - التعرف على الرهانات والتحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة الوحدة المحلية (هيئة ولاية تبسة).

سادسا: صعوبات الدراسة

- من بين الصعوبات التي واجهتنا اثناء اجراء هذا البحث هي:
- نقص المراجع العربية في مكتبة العلوم الانسانية-ولاية تبسة، وانعدام المراجع الاجنبية خاصة حول الجماعات المحلية.

-عدم تعاون معظم الموظفين معنا وهذا راجع الى كثرة انشغالاتهم داخل الادارة

من بين العراقيل التي واجهتنا ايضا العطلة الربيعية والتي كانت لمدة شهر بسبب المظاهرات السلمية والتي بسببها اغلقت المكتبة الجامعية ولم نعد نستطيع توفير المعلومات الضرورية لموضوع دراستنا.

-من بين العراقيل ايضا عدم موافقة هيئة ولاية تبسة لإجرائنا الدراسة الميدانية في بداية الامر وهذا ماسبب لنا تاخيرا في بداية الدراسة الميدانية.

-من الصعب ايضا تحديد مصلحة تمارس ادارة العلاقات العامة وهذا راجع الى عدم وجودها ضمن الهيكل التنظيمي وقلة الاهتمام بها.

- ان مفهوم العلاقات العامة غير واضح ومعروف لدى بعض المبحوثين مما تركنا ندخل في اختلافات علمية معهم حول اقناعهم ان العلاقات الانسانية ليست هي العلاقات العامة بل هي وظيفة من وظائفها.

سابعاً: الدراسات السابقة

إن نمو المعرفة لدى الباحث يفرض عليه البحث في مختلف الدراسات لإثبات صحة دراسته ونظرا لما تقدمه الدراسات السابقة من إعانة لموضوع الباحث محل الدراسة، حيث تعتبر الدراسات السابقة من البحوث العلمية التي تتعلق بموضوع الدراسة أو مجالها، فمراجعة هذه الدراسات يمكن أن ترشد الباحث إلى العديد من الجوانب التي تعزز من قيمة بحثه وأهميته⁽¹⁾

فالمعرفة العلمية لا يمكن أن تبنى من فراغ معرفي بل عكس ذلك فهي تذهب إلى تحصيل بناء معرفي محصل من دراسات نظرية وأخرى ميدانية لفهم وإدراك الظاهرة وفواعلها إدراكا جيدا يمكننا من إتباع طرق بحث صحيحة ترمي إلى نتائج علمية دقيقة.

وكباقي البحوث العلمية اعتمدنا في دراستنا هذه مجموعة من الدراسات التي سبقتنا حول موضوع البحث وكانت من اهم الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع بحثنا نجد العديد من الدراسات الآتية:

(1) محمد بن عبد العزيز الحيزان: البحوث الإعلامية -أسسها- أساليبها- مجالاتها، ط2، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية،

الدراسة الأولى: ¹

بعنوان **واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية** وهي رسالة مكملة لشهادة الماجستير من إعداد الطالبة عيواج عذراء تحت إشراف الدكتور أجغيم الطاهر، 2008.

تدور مشكلة هذه الدراسة حول العلاقات العامة والمكانة المسندة والمأمولة للعلاقات العامة ضمن الإدارة المحلية الجزائرية، وكميكانيزم عمل من شأنه تفعيل الاتصال مع الجمهور الخارجي وكذا البيئة الداخلية وأيضا العمل على تحسين صورة المؤسسة.

وقد طرحت الدراسة عدة تساؤلات مست عدة جوانب وهي:

- ما هو واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية؟

- هل تعمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي؟

- هل تعاني العلاقات العامة في الإدارة المحلية من مشاكل تضعف من مكانتها ودورها؟

وقد قامت هذه الدراسة بفرض ثلاث فروض تدور حول الظاهرة المدروسة وهي:

- تظهر وظيفة العلاقات العامة كجهاز مختص في الإدارة المحلية الجزائرية ووظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين (الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي) وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين (الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي).

- تعمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ممارسة أنشطة اتصالية معينة.

- تواجه العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية مشاكل تضعف من مكانتها ودورها

وقد كانت هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق مجموعة من النقاط الأساسية في هذه الدراسة وهي :

¹ - لمزيد من المعلومات انظر عيواج عذراء، **واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسنطينة، 2008.

- التمرن على إعداد الدراسات العلمية وتطبيق أدواتها تطبيقاً إجرائياً صحيحاً.
- تدعيم الأبحاث العلمية والدراسات الأكاديمية في ميدان العلاقات العامة داخل الإدارة الحكومية عموماً والإدارة المحلية خصوصاً.
- الكشف عن واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية ومكانتها في التنظيم الهيكلي.
- الكشف عن طبيعة المجهودات التي تبذلها الإدارة المحلية في سبيل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ترقية الاتصال بواسطة العلاقات العامة.
- محاولة معرفة المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية .
- وتتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية وتستخدم المنهج الوصفي واعتمدت على أداتي المقابلة والاستمارة واستخدمت العينة الطبقية والعينة الحصصية وقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:
- حول وجود العلاقات العامة كجهاز إداري مختص في الإدارة المحلية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين من خلال المعطيات الميدانية واستطاعت الباحثة نفي صحة هذه الفرضية حيث أن ظهور العلاقات العامة كمديرية في بلدية قسنطينة ما هو إلا ظهور شكلي فقط، إذ أنها غير مفعلة على أرض الميدان.
- أما خلية الاتصال التابعة لبلدية قسنطينة فهي لا تعوض جهاز العلاقات العامة، حيث أنه لا يشرف عليها مختصون ومؤهلون من جهة، ومن جهة أخرى خلية الاتصال لا تقوم بالوظائف الأساسية للعلاقات العامة، والتي تتمحور حول الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين.
- وحول مجهودات الإدارة المحلية الجزائرية في تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ممارسة مختلف الأنشطة الاتصالية : خلصت الدراسة إلى أن: الإدارة المحلية الجزائرية لم¹

¹- لمزيد من المعلومات انظر عيواج عذراء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، مرجع سابق

تستوعب بعد أهمية إيجاد الصورة الذهنية الجيدة عند الجمهور الداخلي والخارجي، حتى نقوم بمختلف الأنشطة الاتصالية المساعدة على تحقيق ذلك الغرض.

- حول المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية والتي تضعف من مكانتها ودورها والتي من أهمها: إهمال العلاقات العامة نتيجة الفهم الخاطئ لهذه الوظيفة ولمكانتها ودورها حيث لا تكتسي العلاقات العامة أهمية بالغة ولم تحل بعد المكانة اللازمة التي تسمح لها من أداء أدوارها ووظائفها على أكمل وجه بالإضافة إلى مشكل غياب المختصين والمؤهلين في الاتصال والإدارة المحلية الجزائرية⁽¹⁾ وعليه سنحاول إتباع بعض المعارف العلمية المتحصل عليها من إجراء هذه الدراسة السابقة وتوظيفها في دراستنا قيد الانجاز بالرغم من اختلاف الدراستين في المجال الزماني والمكاني.

حيث أن هذه الدراسة تم إنجازها على مستوى بلدية قسنطينة في عام 2008 أما دراستنا ستتم في ولاية تبسة، حيث استطعنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الجوانب المهمة في إدارة العلاقات العامة، ومهامها الأساسية بالنسبة لمختلف هيئات الجماعات المحلية.

الدراسة الثانية: (2)

بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية، وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير، من إعداد الطالبة نابتي خليفة، تحت إشراف الدكتور عبد الرحمان برفوق، السنة الجامعية 2007.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول العلاقات العامة والمكانة المسندة إليها في المؤسسات كمحاولة لفهم واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية التي تعتبر مرآة المجتمع .

وقد وضعت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية نوجزها فيما يلي:

⁽¹⁾ لمزيد من المعلومات انظر عيواج عنراء، مذكرة ماجستير، مرجع سابق

² لمزيد من المعلومات انظر نابتي خليفة، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير،

تخصص تنمية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2007

- ما شكل تنظيم العلاقات العامة بالجامعة؟
 - ما موقع نشاط العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة؟ وما موقعه على مستوى الممارسة اليومية؟
 - ما مكانة مسئول العلاقات العامة؟ وفي أي مستوى من السلم الإداري يمارس نشاطه؟
 - ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة لاتصالاتها في المؤسسة الخدمية؟
 - هل العلاقات العامة للمؤسسة تتماشى مع الأهداف التي أقيمت من أجلها أم لا؟
- وقد تجسدت أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:
- إبراز مدى الأهمية التي توليها المؤسسة الخدمية لضرورة وجود العلاقات العامة
 - لفت الانتباه إلى ضرورة وجود إدارة للعلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمية والسعي إلى تجسيدها باعتبارها تساعد على نجاح المؤسسة وتقوي علاقاتها.
- وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أدوات الملاحظة والاستمارة والمقابلة، أما فيما يخص العينة فقد استخدمت العينة القصدية
- وهذه الدراسة حاولت الكشف عن وجود العلاقات العامة في الإدارة الجامعية وهي المحاور التي سنبحث فيها لكن من جانب ميداني مختلف وهو الجماعات المحلية(الولاية) مع الاعتماد على ذات المنهج وقد وصلت هذه الباحثة في دراستها إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:
- من خلال ما قدم فيما يخص شكل تنظيم العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية الجامعية يتبين لنا بأن الإجابة على هذا التساؤل أكدته نتائج الدراسة في الجداول (07,08,09) من أن الشكل التنظيمي الذي تتبعه إدارة العلاقات العامة في الجامعة يعتبر أسلوبا اتصالي وهو أسلوب معين في التنظيم الإداري وفقا للتنظيم الإداري الحديث.(1)

(1) لمزيد من المعلومات انظر نابتي خليفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، مرجع سابق

- ويتبين لنا من خلال نتائج الدراسة وتحليلنا للجداول بان مكانة القائم بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة يعتبر على أساس المنصب أو على أساس اختيار المسئول له وليس على أساس التخصص الذي من المفروض يعتبر المعيار الوحيد لاختياره
- أما فيما يخص الإجابة على التساؤل الثالث والمتعلق بالوسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في اتصالاتها، فإن معظم عمليات الاتصال بال جماهير المؤسسة الداخلية تعتمد على وسائل الاتصال الشخصي أكثر من اعتمادها على وسائل الاتصال العامة. ويرجع ذلك إلى الأسباب التالية:
- إن وسائل الاتصال الشخصي أكثر تأثيرا وفاعلية من وسائل الاتصال العامة.
- أن هذه الوسيلة تتميز بقلّة المخصصات المالية لها.
- أما وسائل الاتصال العامة الجماهيري تتفوق على وسائل الاتصال الشخصي في عمليات اتصال إدارتها بالجماهير الخارجية ويرجع ذلك إلى عدة أسباب:
- كبر حجم فئات الجماهير الخارجية التي تتعامل معها الجامعة، وانتشارها في أماكن جغرافية متفرقة.
- طبيعة وسائل الاتصال الجماهيرية وخصائصها وإمكاناتها وقدراتها في الوصول إلى أكبر عدد ممكن بأقصى سرعة ممكنة.
- أما السؤال الرابع فهو المتعلق بمدى تحقيق إدارة العلاقات العامة للمؤسسة الجامعة الأهداف التي أقيمت من أجلها، وقد أكد الاتجاه العام للدراسة من خلال تحليلنا للجداول بأن إدارة العلاقات العامة تتماشى مع الأهداف التي أقيمت من أجلها. (1)
- وعليه تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في مجال الاهتمام بمحور العلاقات العامة رغم اختلاف المجال الزمني والمكاني وعلى العموم أفادتنا هذه الدراسة في اختيار أدوات جمع البيانات.

(1) لمزيد من المعلومات انظر نابتي خليفة ، مذكرة ماجستير ، مرجع سابق

الدراسة الثالثة: (1)

عبارة عن رسالة لنيل شهادة الماجستير بعنوان "وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية"، من إعداد الطالب بوخناف هشام، تحت إشراف الاستاذ الدكتور سموك علي، سنة 2010.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول مدى تأثير وظيفة العلاقات العامة باعتبارها عملية حيوية ومهمة في المؤسسة لضمان مكانتها في الوسط التنافسي على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر، وقد طرح فيها الباحث مجموعة من التساؤلات المتمثلة في:

- ماهي الدرجة التي تحتلها وظيفة العلاقات العامة في التفكير الإستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر بعنابه؟

- كيف يمارس فعل العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بعنابه؟

- ما تأثير فعل العلاقات العامة على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بعنابه؟

وقد قام الباحث باستخدام المقاربة المنهجية الوصفية للحصول على أدق المعلومات النظرية والميدانية، واستعان بمجموعة من الأدوات المتمثلة في الملاحظة والإحصاء والمقابلة الشخصية والوثائق والسجلات وقياس الاتجاهات وبذلك توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

نظرياً تعد مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية حديثة النشأة بحيث يبلغ عمرها 07 سنوات، و مجموع استثماراتها أكثر من 2.5 مليار دولار أمريكي تنشط في مجال تكنولوجيا الاتصالات، تهدف إلى استحداث

¹ لمزيد من المعلومات انظر وخناف هشام، وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علاقات عامة، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، عنابه، 2010.

مزيد من القيمة وذلك بتحقيق التفوق من خلال الاستغلال الأمثل لجميع مواردها المتاحة و بالاعتماد على الوظائف الإدارية الإستراتيجية الحديثة، و منها وظيفة العلاقات العامة و تبني خارطة طريق تمتاز بالرشادة العقلانية في أساليب التسيير.

- كان يراد من عملية هيكلية قطاع البريد و المواصلات في الجزائر عن طريق فصل النشاطات البريدية عن تلك المتعلقة بالاتصالات، إنشاء مؤسسة اتصالات الجزائر من أجل التمتع داخل سوق الاتصالات من خلال العمل على تنمية حصتها السوقية التي ضاعت عقب فتح القطاع سنة 2000 فتم ضبط شروط الاتصالات البينية لشبكات و خدمات الاتصال عن بعد، فقامت الحكومة بضخ إمكانيات مالية ضخمة و إرساء قاعدة تكنولوجية حديثة هذا ما يتضح من خلال إجابة السؤال رقم(8) لاستمارة المقابلة التشخيصية مع مدير العلاقات العامة ضمن إستراتيجية تركز على الكفاءات البشرية من أجل تحقيق التفوق والتميز في الأداء، و رسم صورة ذهنية متفردة ذات أسبقية ونوعية هذا ما أظهرته إجابة السؤال رقم (6) من نفس استمارة المقابلة تخص مؤسسة اتصالات الجزائر، فاصطدم تطبيق هذه الأهداف و الغايات المنشودة بجملة من النقائص العملية، و التي أصبحت بمثابة معوقات وعراقيل أمام أداء مؤسسة اتصالات الجزائر حالت دون وصولها إلى تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها.

- يتبين من خلال بحثنا أن أغلبية المناصب الحساسة المسؤوليات في مؤسسة اتصالات الجزائر قد تم منحها للإطارات القديمة التي تعرف قطاع الاتصالات جيداً قبل هيكلت من الاستمارة الموجهة للفرد العامل والمتشعبة بالثقافة التسييرية.

-الممارسات و السلوكيات غير الرشيدة التي أفرزتها مراحل تنظيمية سابقة بحيث أصبحت لا تتماشى ولا تتوافق مع كل التطورات و التغييرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وهو ما أثر سلباً⁽¹⁾

(1) لمزيد من المعلومات انظر بوخفاف هشام، مذكرة ماجستير، مرجع سابق

على أدائها من جهة، و على علاقتها مع المستهلكين لخدماتها الذين ينشدون تحسين الخدمات و إشباع حاجاتهم المتزايدة من جهة أخرى. (1)

وعليه تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في مجال الاهتمام بمحور العلاقات العامة رغم اختلاف المجال الزماني والمكاني ومجتمع البحث، وعلى العموم أفادتنا هذه الدراسة في معرفة أهم النقاط التي يجب التركيز عليها عند طرح التساؤلات.

الدراسة الرابعة: (2)

بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين صورة السودان لدى العالم الخارجي وهي مذكرة لنيل درجة الدكتوراه من إعداد الطالب الحاج الفضل الطاهر تحت إشراف الأستاذ الدكتور مختار عثمان الصديق السنة الجامعية 2004.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول العلاقات العامة بالوزارة الخارجية السودانية ودورها في تحسين صورة السودان لدى العالم الخارجي، وقد طرح فيها الباحث مجموعة من التساؤلات المتمثلة في:

- هل أثرت أنشطة العلاقات العامة في رفع اسم السودان من قائمة الدول الراعية للإرهاب؟
- هل أثرت أنشطة العلاقات العامة إيجاباً على علاقات السودان الخارجية؟
- ما هي أكثر الوسائل الإعلامية السودانية التي تقدم برامج تساعد في تحسين صورة السودان الذهنية؟
- ما هي وسائل الإعلام الأكثر صدقاً وعمقاً في تناول قضايا السودان؟
- ما أهمية الرد على وسائل الإعلام الأجنبية التي تعمل على تشويه صورة السودان؟

(1) لمزيد من المعلومات انظر بوخناف هشام، مرجع سابق

² لمزيد من المعلومات انظر الحاج الفضل الطاهر، دور العلاقات العامة في تحسين صورة السودان لدى العالم الخارجي،

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلاقات العامة والاعلان، كلية علوم الاتصال، السودان، 2014.

- إلي أي مدى أسهمت أنشطة وبرامج العلاقات العامة في وزارة الخارجية في بناء صورة ذهنية جيدة عن السودان في أوساط الرأي العام العالمي؟

- ماهي الأسباب التي تؤثر على الصورة الذهنية للسودان سلباً وإيجاباً؟

- ما هي أهم الوسائل الإعلامية لبناء صورة ذهنية جيدة عن السودان؟

- ما هو الدور الذي تقوم به وزارة الخارجية السودانية مما يساعد في بناء صورة ذهنية

جيدة عن السودان؟

- ما الوسائل والأساليب التي تتبعها وزارة الخارجية وهل أدت دورها المطلوب مما

ينعكس على صورة السودان الذهنية في الخارج؟

وقد قامت هذه الدراسة بوضع مجموعة من الفرضيات حول الظاهرة المدروسة وهي كالاتي:

- أثرت العلاقات العامة بوزارة الخارجية على صورة السودان الذهنية إيجاباً

- تهتم إدارة العلاقات العامة بتدريب العاملين بالوزارة.

- تهتم العلاقات العامة بوزارة الخارجية بوسائل الإعلام الداخلية والخارجية بغرض عكس الصورة الذهنية

الجيدة عن السودان.

- أسهمت إدارة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في تكوين رأي جيد عن السودان.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من النقاط في هذه الدراسة وهي:

- يهدف هذا البحث للكشف عن الأسباب التي تؤثر على الصورة الذهنية للسودان سلباً وإيجاباً والوقوف على

الصورة الذهنية للسودان في المجتمع الخارجي والغربي على وجه الخصوص

- الكشف عن الأسباب والعوامل المسببة للصورة الذهنية السلبية والإيجابية للسودان في مجتمعه الخارجي

وتأثير هذه الصورة في تحقيق أهداف الدولة الخارجية.⁽¹⁾

(1) لمزيد من المعلومات انظر الحاج الفضل الطاهر، مرجع سابق

- الوصول إلى الكيفية التي عن طريقها نستطيع تحسين صورة السودان الخارجية.
- يهدف هذا البحث لطرح تصور يتضمن السبل والآليات الكفيلة بتحسين الصورة النمطية المنطبعة في ذهن المجتمع الخارجي عن السودان بالاستناد إلى النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.
- وتتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية وتستخدم المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمدت على أداتي الاستبيان والمقابلة، واستخدمت أسلوب العينة حيث حدد الباحث عينته التي تتمثل في العاملين بجميع الإدارات ذات الصلة بالعلاقات العامة بوزارة الخارجية السودانية والقائمين على أمر العلاقات العامة في وزارة الخارجية وعددهم 36 فرداً وكذلك أخذ عينة من البعثات والسفارات الأجنبية المقيمة في السودان بغرض معرفة الصورة الذهنية وكان عددهم 72 فرداً.¹
- وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:
- أظهرت الدراسة أن الهدف من الصورة الذهنية الممتازة خارجياً للدولة يساهم في جذب السياح وزيادة عدد المستثمرين ويحقق المقاصد والمصالح القومية للدولة.
- بينت الدراسة أن الفضائية السودانية من أكثر الوسائل الإعلامية السودانية التي تقدم برامج تساعد في تحسين صورة السودان الذهنية.
- بينت الدراسة أن الفقر والحروب الداخلية أثرت بدرجة عالية جداً في تشويه صورة السودان الذهنية في الخارج.
- أوضحت الدراسة أن وسائل الإعلام السودانية أدت بفاعلية جيدة بغرض تحسين صورة السودان الذهنية.
- أظهرت الدراسة أن الفضائيات الأجنبية من أكثر الوسائل الإعلامية التي تعمل على تشويه صورة السودان الذهنية.⁽¹⁾

(1) لمزيد من المعلومات انظر الحاج الفضل الطاهر، مرجع سابق

- أوضحت الدراسة أن بعض وسائل الإعلام العالمية تعتمد تشويه صورة السودان الذهنية.
- بينت الدراسة أن وسائل الإعلام السودانية استطاعت أن تظهر صورة السودان عالمياً بصورة إيجابية.
- بينت الدراسة أن الإعلام السوداني يؤثر على الجاليات الأجنبية المقيمة في السودان بدرجة جيدة
- أوضحت الدراسة أن القنوات الفضائية السودانية من أهم الوسائل الإعلامية لبناء صورة ذهنية جيدة للسودان في الخارج.
- توصلت الدراسة أن العلاقات العامة بوزارة الخارجية السودانية لم تسهم في تفعيل مواقف السودان الراضية للإرهاب داخل السودان وخارجه.
- أوضحت الدراسة أن وزارة الخارجية السودانية تستخدم وسائل الإعلام الداخلية بغرض تحسين صورة السودان الذهنية خارجياً بصورة دائمة.
- بينت الدراسة أن وزارة الخارجية السودانية أحياناً ما تستخدم وسائل الإعلام الخارجية بغرض تحسين صورة السودان الذهنية.
- بينت الدراسة أن أغلب المبحوثين لا يوافقون بشدة على أن صورة السودان الذهنية في الخارج متوافقة مع الجهد المبذول من الدولة وإدارة العلاقات العامة بوزارة الخارجية السودانية.
- أوضحت الدراسة أن أغلب المبحوثين يوافقون بشدة على أن عدم الحصول على المال من أهم المعضلات التي تواجه الوزارة في تنفيذ برامجها لتحسين صورة السودان الذهنية في الخارج
- توصلت الدراسة على أن أغلب المبحوثين لا يوافقون بشدة على أن وزارة الخارجية نجحت في بناء صورة ذهنية طيبة عن السودان وهذا يرجع لضخامة وتعدد أوجه الحملات المعادية للسودان وقلة الموارد المالية التي تعين الوزارة في تنفيذ برامجها.⁽¹⁾

(1) لمزيد من المعلومات انظر الحاج الفضل الطاهر، مرجع سابق

- توصلت الدراسة إلي أن توفير ميزانية كافية تعين الوزارة في تنفيذ برامجها وتوفير البنيات الاتصالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة واستخدام اللغات الأجنبية في البرامج الإعلامية الموجهة للخارج من أهم المقترحات التي تساعد في تفعيل دور الوزارة.⁽¹⁾

وعليه تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في مجال الاهتمام بالعلاقات العامة وكذا أدوات الدراسة والمنهج المستخدم رغم اختلاف المجال الزمني والمكاني، وقد أفادتنا هذه الدراسة في تحديد أهم الركائز التي يجب التركيز عليها عند دراسة موضوعنا كتحديد التساؤلات ووضع أسئلة الاستمارة.

الدراسة الخامسة: (2)

بعنوان **الجماعات المحلية والسياسات الاجتماعية الواقع والأفاق**، رسالة لنيل شهادة الماجستير، من إعداد الطالب بن ريالة عبد العالي، تحت إشراف الدكتور العقون سعاد، سنة 2014.

تدور الدراسة حول مدى مساهمة الجماعات المحلية في النهوض ببرامج وخطط السياسات الاجتماعية الوطنية المتمثلة في التعليم والصحة والسكن والشغل والمالية الاجتماعية في الجزائر عموما وولاية بسكرة كحالة دراسية في الفترة بين 2006 و2010.

طرحت الدراسة مجموعة من التساؤلات والمتمثلة في:

- ماهو مفهوم الجماعات المحلية والسياسات الاجتماعية؟
- ماهو واقع السياسات الاجتماعية في الجزائر؟
- ماهي الآليات القانونية والمؤسسة الممنوحة للجماعات المحلية في إطار السياسة الاجتماعية؟

⁽¹⁾ لمزيد من المعلومات انظر الحاج الفضل الطاهر، مرجع سابق.

² لمزيد من المعلومات انظر بن ريالة عبد العالي، **الجماعات المحلية والسياسات الاجتماعية الواقع والأفاق**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر، 2014.

-مالذي تحقق على المستوى الاجتماعي بولاية بسكرة؟

-كيف يمكن للإدارة المحلية بولاية بسكرة النهوض ببرامج السياسات الاجتماعية باعتبارها دعامة أساسية للتنمية المحلية؟

ومن خلال هذه التساؤلات وضع الباحث أربع فرضيات في دراسته والمتمثلة فيما يلي:

-تمحورت الفرضية الرئيسية حول تكريس ممارسات الجماعات المحلية في إطار تنفيذ برامج وخطط السياسات الاجتماعية، الجمود ووحدة النمط، أكثر منه السعي لتحقيق الرفاهية الاجتماعية للمواطنين وهو المبدأ الذي يكفله نظام الإدارة المحلية.

أما الفرضيات الفرعية تمحورت حول:

- تمتلك الجماعات المحلية صلاحيات واسعة للتدخل في الجانب الاجتماعي.

- تؤثر العوائق ذات الطابع التنظيمي والاقتصادي والاجتماعي سلبا على التنفيذ الجيد لبرامج السياسات الاجتماعية في ولاية بسكرة

- لشراكة الجماعات المحلية مع الجماعات المحلية مع الجمعيات المحلية والقطاع الخاص أثر في النهوض بالسياسات الاجتماعية.

تهدف هذه الدراسة إلى تبين الخط الفاصل بين ماهو نظري وواقعي عن طريق قياس فعالية الجماعات المحلية في تنفيذ السياسات الاجتماعية الوطنية بالإضافة إلى إلحاح الطالب على ضرورة إجراء بحوث ودراسات لتبيان مواطن الخلل وإيجاد الحلول. (1)

(1) لمزيد من المعلومات انظر بن ريالة عبد العالي، مذكرة شهادة الماجستير، مرجع سابق

تدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية وتستخدم منهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي وهذا للحصول على معلومات موثوقة، وتم اختيار أدوات الملاحظة والاستمارة، وقد قام الباحث باختيار العينة العشوائية بهدف تمثيل كافة فئات المجتمع المستهدف بالتممية الاجتماعية على مستوى المجتمع المحلي موضوع الدراسة.

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج البحثية والتمثلة في:

- أن الجماعات المحلية تساهم إلى حد بعيد في النهوض ببرامج وخطط السياسات الاجتماعية المتمثلة في الصحة والتعليم والسكن والحماية الاجتماعية في الجزائر عموما وعلى مستوى ولاية بسكرة كحالة دراسة في الفترة الممتدة بين 2006 و 2010 وهذا راجع لما أعطاه لها المشرع الجزائري من إطار قانوني ومؤسساتي ملائم.

- أن المشروع أعطى للجماعات المحلية حق المبادرة بكل إجراء من شأنه النهوض ببرامج السياسات الاجتماعية خاصة في قطاع التعليم والصحة والشغل والمالية الاجتماعية والإسكان وذلك من خلال: الآليات القانونية والمؤسسة الموضوعية بين يدي هذه الأخيرة في إطار تنفيذ برامج السياسات الاجتماعية فالإطار القانوني ثري بالمواد التي تحث الجماعات المحلية على المبادرة بكل إجراء من شأنه مساعدة المواطنين وخاصة الفئات الهشة المحرومة في المجتمع.

- وكنتيجة أخرى فيما يخص الفرضية الثانية: تعقد الإجراءات الإدارية والتنظيمية وانتشار الأمراض البيروقراطية التي أصبحت تنخر جسد الإدارة المحلية حال دون الوصول إلى الفئات المستهدفة داخل النسيج الاجتماعي.

محدودية حصص البرامج الاجتماعية الممنوحة لبلديات الولاية وذلك نظرا للاعتماد سياسة الكوطة من (1)

(1) لمزيد من المعلومات انظر بن ريبالة عبد العالي، مرجع سابق

طرف الجهات المركزية وهذا ماجعل فئات واسعة من المجتمع تتأخر في الاستفادة من برامج السياسات الاجتماعية والتي هي في حاجة ماسة لها.

- معاناة البلديات من محدودية الموارد المالية الموجهة للجانب الاجتماعي وهذا ماجعل المدارس وقاعات العلاج تعاني من نقص التجهيز وقلة عدد العمال.

وكنتيجة أخرى للفرضية الثالثة تقوم الجماعات المحلية بمجموعة من الأدوار لعل أهمها دعم الرفاهية الاجتماعية من خلال أعمال البر والإحسان، كما تقوم بدور الوسيط وذلك بتشكيل شبكة اتصال هامة للعمل الاجتماعي والتنمية بينها وبين الجماعات المحلية وتقوم بدعم هذه الأخيرة توثيق المعلومات والخبرات الضرورية للعمل الاجتماعي.⁽¹⁾

تظهر أهمية هذه الدراسة بالنسبة لنا في كونها كشفت لنا عدة أمور جوهرية ترتبط بالجماعات المحلية وأهميتها بالنسبة للسياسات الاجتماعية.

وعليه تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في محور الجماعات المحلية وكذا في المنهج المستخدم هذا رغم اختلاف مجال تركيزها إذ أنها تركز على الجماعات المحلية في السياسات الاجتماعية أما دراستنا فهي تركز على واقع العلاقات العامة في الجماعات المحلية وكذلك اختلاف التساؤلات المطروحة ومجال الدراسة الزماني.

وقد هذه الدراسة أفادتنا بطريقة غير مباشرة في وضع تساؤلات الدراسة وكذا ا في طرحها في الاستمارة كما كشفت لنا بعض الحقائق المتعلقة بالجماعات المحلية حيث جعلنا نتساءل عن واقع إدارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية.

⁽¹⁾ لمزيد من المعلومات انظر بن ربيعة عبد العالي، مرجع سابق

الدراسة السادسة:¹

بعنوان **عملية العلاقات العامة في المنشآت السياحية في الأردن**، وهي رسالة مكملة للحصول على شهادة

الماجستير، من إعداد الطالب نواف عبد الله الزين تحت إشراف الدكتور تحسين منصور، سنة 2011.

تدور هذه الدراسة حول التعرف على عملية العلاقات العامة في المنشآت السياحية في الأردن ومدى

ممارستها لهذه العملية، حيث وضع الباحث مجموعة من التساؤلات والمتمثلة فيما يلي:

- مامدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة البحوث؟

- مامدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة التخطيط؟

- مامدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة الاتصال؟

- مامدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة التقييم؟

- هل توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول عملية العلاقات العامة في المنشآت السياحية تعزي

للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص الأكاديمي، عدد

سنوات الخبرة، نو المنشأة؟).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة العلاقات العامة لوظائفها في المنشآت السياحية، بالإضافة

إلى تعميم عينة الدراسة لوظائف العلاقات العامة المتمثلة في بحوث التخطيط والاتصال والتقييم.

كذلك تهدف الدراسة إلى إيجاد الفروق بين إجابات أفراد العينة حول عملية العلاقات العامة في المنشآت

السياحية تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية، كما تعمل على تقديم توصيات تسهم في وضع سياسات

لممارسات العلاقات العامة في المنشآت السياحية على أسس علمية.

¹-لمزيد من المعلومات انظر نواف عبد الله الزين، **عملية العلاقات العامة في المنشآت السياحية في الأردن**، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على تحديد أبعاد المشكلة موضوع البحث وفي إطار هذا المنهج استخدم منهج المسح لأساليب ممارسة العلاقات العامة في المنشآت السياحية.

أما فيما يخص عينة البحث فنظرا لقلة العدد في هذه المنشآت السياحية تمت دراستها عن طريق الحصر الشامل، واستعان في دراسته بأداة الاستبانة.

وقد توصلت دراسة الباحث إلى النتائج الآتية:

- أن جميع فقرات مجال ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة البحوث تعد متوسطة تميل إلى الضعف ويعزي ذلك بعدم الاهتمام الجيد من قبل المنشآت السياحية لوظيفة البحوث أو لضالة الميزانية المخصصة للعلاقات العامة في المنشآت السياحية.

- أن جميع فقرات مدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة التخطيط تعد متوسطة تميل إلى الضعف وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن وظيفة التخطيط قد جاءت بالمرتبة الأخيرة عند الترتيب التنازلي لوظائف العلاقات العامة في المنشآت السياحية حيث جاء الترتيب على النحو التالي: اتصال، بحوث، تقويم، تخطيط، ويعزي ذلك إلى أن المنشآت السياحية لا تمارس التخطيط بالشكل المطلوب.

- أن جميع فقرات مدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة الاتصال تعد متوسطة تميل إلى الارتفاع وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن وظيفة الاتصال قد جاءت بالمرتبة الأولى عند الترتيب التنازلي لوظائف العلاقات العامة في المنشآت السياحية وتعزي ذلك بأن الاتصال رغم أنه جاء بدرجة متوسطة إلا أنه جوهرها الذي يكشف عن مدى قدرة إدارة العلاقات العامة في المنشآت السياحية الوصول إلى جماهيرها المستهدفة والتأثير عليها.

- أن جميع فقرات مدى ممارسة المنشآت السياحية لوظيفة التقويم تعد متوسطة ويعزي ذلك إلى محدودية (1)

(1) لمزيد من المعلومات انظر نواف عبد الله الزين، مرجع سابق

ممارسة العاملين في العلاقات العامة في المنشآت السياحية لوظيفة التقويم وفق أسس علمية دقيقة.

أما بالنسبة لنتائج التساؤل الخامس فهي كالآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر في المنشآت السياحية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي في وظيفة البحوث.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير التخصص.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير نوع المنشأة في مجالي التخطيط والاتصال.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في بحثها عن متغير العلاقات العامة في المنشآت السياحية أما دراستنا

فستبحث في نفس المتغير لكن في مؤسسة عمومية (الوحدة المحلية) هذا مع

الاعتراف بوجود اختلافات أخرى من بينها اختلاف التساؤلات والأهداف. ولكن هناك توافق في الأسلوب فقد

اعتمدنا أسلوب الحصر الشامل نظرا لصغر مجتمع البحث، و من خلال هذه الدراسة استطعنا معرفة دور

العلاقات العامة في تحسين المنشآت السياحية مع جمهورها وأهم الوسائل المستعملة في ذلك.⁽¹⁾

وقد افادتنا هذه الدراسة كونها كشفت لنا بعض الحقائق المخفية حول ممارسة العلاقات العامة في المنشآت

السياحية فمن خلالها استطعنا تحديد منهج الدراسة المتبع في موضوع دراستنا بالإضافة التي تحديد ادوات

جمع البيانات .

ثامنا: تحديد المصطلحات والمفاهيم:

يعتبر تحديد المفاهيم من المسائل الهامة والضرورية في البحث العلمي لذلك يجب على الباحث تحديد

دلالات هذه المفاهيم بدقة بحيث تزيل اللبس والغموض لدى القارئ، والمفاهيم كما نعلم هي الوسيلة

(1) لمزيد من المعلومات انظر نواف عبد الله الزين، مرجع سابق

الرمزية التي يستعين بها الباحث للتعبير عن الأفكار والمعاني المختلفة بهدف توصيلها للناس¹ وقد قمنا بتحديد مجموعة من المفاهيم الخاصة بموضوع دراستنا وهي كالآتي:

الواقع:

لغة: كائن، قائم، موجود: بيت واقع على أطراف الغابة والواقع ماهو موجود فعلا، ما ليس بفكرة أو تصور بل وجود حاضر. (2)

اصطلاحا: وهو يعني وجود الشيء كمقابل لعدم وجوده وكمقابل للأشكال الأخرى الممكنة للوجود وهو كل شيء موجود خارج ذهن الفرد ويعكسه هذا الذهن. (3)

إجراءيا: هو القدرة على تحقيق الأشياء للوجود من خلال عملية الاحتكاك بالظواهر.

الإدارة:

لغة: جمعها إدارات والإدارة تعني هيئة يشرف عليها مدير. (4)

اصطلاحا: هي نشاط متخصص يدور بين العلم والفن يهدف إلى توجيه الجهود البشرية وفق المعرفة العلمية والإمكانات المادية لتحديد أهداف معينة محددة مسبقا. (5)

-هي التنسيق بين الموارد(البشرية والمادية) من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لغرض تحقيق أهداف محددة. (6)

إجراءيا: هي عملية اتخاذ القرارات التي من شأنها توجيه القوى البشرية لتحقيق أهداف معينة.

¹ - رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسيات وممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2000، ص 103.

² دون مؤلف، المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، 2000، ص 1550.

³ روزنتال، يودين، الموسوعة الفلسفية، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 2006، ص 573.

⁴ علي بن هادية وآخرون، القاموس المدرسي، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص 26.

⁵ إبراهيم بدر الخالدي، معجم الإدارة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 31.

⁶ حسين ظاهر، معجم المصطلحات السياسية والدولية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2011، ص 20.

العلاقة:

لغة: جمع علائق وهي ما تعلق به الإنسان من مال وزوجة وولد ويقال ما بينهما علاقة أي شيء يتعلق به أحدهما على الآخر. (1)

اصطلاحاً: هي عملية اتصال أو رغبة من شخص مرسل تتلقى الاستجابة من الشخص المستقبل. (2)

_ هي وجود اتصال مباشر يؤدي إلى إقامة علاقات، والعلاقات تعني كذلك التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابياً وتكون حصيلة علاقات اجتماعية تعاونية أو على العكس من ذلك يكون اتجاهها سلبياً ويقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى التفكك والاختلاف بين الأفراد. (3)

إجرائياً: هي عملية تفاعل بين شخصين فأكثر أو بين مؤسسة وجمهورها لتحقيق هدف معين.

العامة:

لغة: وهي عامة الناس أي خلاف خاصتهم وأراد بالعامة القيام لأنها تعم الناس جميع. (4)

اصطلاحاً: وتعني الجمهور العام مثل أفراد الشعب والرأي العام أو الجمهور الجزئي كجمهور الطلبة والمزارعين والناخبين والأطباء والشباب. (5)

إجرائياً: تعني الجمهور أو الناس التي تتم بينهم عملية تفاعلية واسعة النطاق.

(1) دون مؤلف، المنجد في اللغة، ط39، دار المشرق، بيروت، 2002، ص526.

(2) محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص226.

(3) بسام عبد الرحمان المشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014، ص230.

(4) ابن منظور، لسان العرب، مجلد10، ط4، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت، 2004، ص288.

(5) بسام عبد الرحمان الجرايدة، العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص21.

تعريف العلاقات العامة:

لقد تعددت تعريف مصطلح العلاقات العامة حيث أن الباحثين لم يتوصلوا إلى تحديد تعريف محدد لذلك جاءت تعريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى ومن قاموس إلى آخر ولذلك يمكن أن نوجز باختصار مجموعة هذه التعاريف فيما يلي:

أ-الهيئات (الإدارات الجمعيات)

- تعرف من ناحية المفهوم الوظيفي على أنها حاجة المدير المعاصر إلى معاونة ونصح عدد من الخبراء والمستشارين الذين يقدمون له المشورة في الأمور المتخصصة والتي لا يتسع وقته للقيام بها شخصيا حتى يتسنى له أن يتفرغ للأمور الإدارية بنجاح، ويعتبر خبيرا أو مستشار العلاقات العامة من بين هؤلاء فهو يتم اختياره بواسطة الإدارة العليا. (1)

- تعرف العلاقات العامة من وجهة نظر الإدارة على أنها وظيفة من وظائف العملية الإدارية المتمثلة بتقويم الاتجاهات العامة للإدارة نحو الآخرين فضلا عن موقف الآخرين من السياسات والأساليب الإدارية التي تضعها الإدارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه لبرامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور المستهدف. (2)

-تعرف الجمعية الدولية العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف عن طريق المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين نهتم بهم والحفاظ على ثقتهم عن طريق تقويم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ومن أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها. (3)

(1) منصور عثمان محمد زين، المنظور الإسلامي للعلاقات العامة، مجلة دراسات دعوية، العدد15، د ن، 2008، ص11.

(2) طارق شريف يونس، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات، إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص193.

(3) باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص14.

- عرفها مجلس معهد العلاقات العامة البريطاني بأنها الجهود المدروسة والمخططة والمثابرة لتأسيس الفهم المتبادل والمحافظة عليه بين المؤسسة وجمهورها. (1)

- تعرف جمعية العلاقات العامة الفرنسية : بأنها طريقة للسلوك وأسلوب للإعلام والاتصال يهدف إلى إقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها بين المنظمة والفئات من الجماهير داخل المؤسسة وخارجها التي تتأثر بنشاط تلك المنظمة. (2)

-عرفتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية: بأنها وظيفة الإدارة المميزة والتي تساعد الإدارة على ربط خطوط الاتصال المتبادل بين المنظمة والجمهور وتعمل في كسب قبول وولاء الجمهور، ويمكن التعاون بين المنظمة والجمهور في معالجة كل المشاكل أو القضايا التي تعتري الطرفين إذ تقوم المنظمة بتلبية حاجات الجمهور. (3)

-عرفتها شركة العلاقات العامة الكندية: بأنها إدارة العلاقات بين المنظمة وجماهيرها المتنوعة من خلال التواصل، وذلك من اجل تحقيق التفاهم المتبادل وتحقيق الأهداف التنظيمية وخدمة المصلحة العامة. (4)

(1) صالح خليل أبو إصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص83.

(2) زياد محمد الشрман، عبد الغفور عبد الله عبد السلام، مبادئ في العلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص17.

(3) عبد الرزاق محمد الدليمي ، المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص155.

(4) Anne Marie Gané, La Relation de confiance en relations publiques, vers un modèle d'adéquation contesctuelle optimale, thèse de doctorat, université du Québec A Montréal, 2006, p27.

- تم تعريفها أيضا بأنها مجموعة من تقنيات الاتصال التي تعمل على خلق صورة مواتية ودائمة

للشركات أو المؤسسات لمختلف الجماهير⁽¹⁾

ب- القواميس والموسوعات:

- تعريف قاموس وبستر الدولي للعلاقات العامة: هي كل نشاط تقوم به المؤسسات الصناعية والمهن

المختلفة والنقابات والأجهزة الحكومية وغير الحكومية ويقصد به تكوين علاقات طيبة بالجماهير المختلفة

والموظفين وجملة الأسهم وغيرهم حتى تكتسب رضاء المجمع الذي تعيش فيه⁽²⁾

- تعرف موسوعة العلاقات العامة بأنها مجموعة من الوظائف الإدارية والإشرافية والتقنية التي تعزز قدرة

المنظمة على الاستماع بشكل إستراتيجي للأفراد الذين لديهم علاقات متبادلة مع المنظمة بشكل يساعدها

على تحقيق مهامها وقيمها. ⁽³⁾

ج- الباحثون:

- عرفها الدكتور إبراهيم إمام بأنها فن معاملة الناس والفوز بنقتهم ومحبتهم وتأبيدهم ومعنى ذلك ببساطة هو

كسب رضى الناس بحسن المعاملة الصادرة عن صدق وإيمان بقيمة الإنسان في المجتمع. ⁽⁴⁾

- عرفها الدكتور محمد فريد الصحن بأنها نشاط مخطط يهدف إلى تحقيق الرضى والتفاهم المتبادل بين

المنظمة وجماهيرها من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية. ⁽⁵⁾

¹ agence culturelle alsace, ce document provient du site internet, [http:// www. Organisateur-spectacle.org](http://www.Organisateur-spectacle.org) يوم 2019/04/13 على الساعة 10:00

⁽²⁾ عبد المحي محمود صالح، جلال الدين عبد الخالق، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص26

⁽³⁾ عبده محمد داود، شيماء السيد سالم، مقدمة في العلاقات العامة والإعلان، الآفاق المشرقة ناشرون، عمان، 2011، ص34.

⁽⁴⁾ عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص23.

⁵ مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص53.

-عرف كريستيان العلاقات العامة بأنها الجهود التي تبذل للتأثير على الجمهور عن طريق وسائل الإعلام المختلفة حتى يكون لديها فكرة صحيحة عن المؤسسة فيساندوها في أزماتها ويشجعونها في نشاطها. (1)

-عرف جريز ويلد العلاقات العامة بأنها الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور، وتنفيذ برنامج يهدف إلى كسب رضا هذا الجمهور وتفاهمه. (2)

- تعريف العلاقات العامة إجرائيا:

هي نشاط إداري في الإدارة المحلية يهدف إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وبناء صورة ذهنية مقبولة للمؤسسة لدى جمهورها سواء كان جمهورها الداخلي أو جماهير خارجية.

الجماعات:

لغة: وهي الجميع من الناس يجتمعون على هدف واحد، يد الله مع الجماعة، العدد من الناس أو الشجر أو النبات جاؤو جماعات وأفراد أي بأعداد كبيرة. (3)

اصطلاحا: الجماعة أو العضوية التي يستمد منها الفرد اتجاهاته وقيمه ومعايير سلوكه وهي التي ينتمي إليها كعضو فعلا وينصرف ولاؤه إليها كالابن في أسرته والعضو في نقابته. (4)

_ أو هي مجموعة من الأشخاص تجمعهم اهتمامات مشتركة وقادرين على التماسك والتألف والقيام بأعمال المنظمة. (5)

¹ محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص11

² علي عجوة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001، ص15.

³ عصام حداد، حسان جعفر، قاموس المنبع الموسع، دار الصلح للنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص471.

⁴ حضير شعبان، مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي، الجزائر، 1422، ص193.

⁵ الناصر سليم حامد، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص819.

_ أو هي الإثنية، الأسرة، العشيرة، الزمرة، الطائفة، الجمعية الرياضية وبالمعنى العريض تشير الجماعة إلى مجموعة ممتدة من أشخاص يرتبطون فيما بينهم برباط اجتماعي دقيق، إن الانتماء إلى ثقافة مشتركة هو الشعور بالانتماء إلى المجموعة نفسها.(1)

إجرائيا: هي مجموعة من الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة والتي تسعى إلى تحقيق أهداف معينة.

المحلية:

لغة: إقليمي مختص بمنطقة أو إقليم أو بلد خاص موضعي.(2)

اصطلاحا: تشير إلى مكان معين له صفاته الخصوصية من ناحية موقعه وموضعه ومكانه وحالته، كما تشير أيضا إلى قطعة أو جزء من مبنى بقصد محدد.(3)

إجرائيا: هي إقليم أو منطقة محددة لها طابعها الخاص أو هي وحدة جغرافية إقليمية يتوزع من خلاله الأفراد والجماعات والأنشطة.

مفهوم الجماعات المحلية:

-هي عبارة عن منطقة جغرافية حيث يقسم إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية وتضم مجموعة سكانية معينة وتنتخب من يقوم بتسيير شؤونها المحلية في شكل مجلس منتخب.(4)

¹ جان فرانسوا، دورتيه، معجم العلوم الإنسانية، ترجمة جورج كتورة، دار كلمة ومجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص310.

² دون مؤلف، قاموس مرشد الطلاب المصور، منشورات المرشد الجزائري، الجزائر، 2008، ص226.

³ محمد أحمد إسماعيل، مساهمة في النظرية القانونية للجماعات المحلية الإدارية، دار الكتب والوثائق القومية، المكتب الجامعي الحديث، 2011، ص310.

⁴ عبد الحق فيدمة، ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الأول، الجزائر، دون سنة، ص120.

-أو هي وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى

وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.⁽¹⁾

-يمكن تعريفها أيضا بأنها وحدات ترابية داخلية في حكم القانون العام، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال

المالي وتنقسم إلى جماعات حضرية وجماعات قروية.⁽²⁾

-هي جماعة إنسانية ذات أساس إقليمي تضم مجموعة من البشر تربطهم وحدة المصلحة المشتركة في

العيش معا متجاورين في بقعة واحدة.⁽³⁾

- هي هيئات مستقلة عن السلطة المركزية والتي تتطلب أن يتولى تسييرها ممثلو أصحاب المصلحة من

سكان الإقليم لأنهم أدرى من غيرهم بالحاجات المحلية المتجددة بحكم معاشتهم للقضايا اليومية.⁽⁴⁾

-ويمكن تعريف الجماعات المحلية أيضا بأنها الجهات والعملات والأقاليم والجماعات الحضرية والقروية

وتنقسم إلى إدارات محلية حضرية وإدارات محلية قروية.⁽⁵⁾

¹ أخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السابع، بسكرة، 2005، ص2

² دون مؤلف، الدليل القانوني للجماعات المحلية، الجريدة الرسمية للجماعات المحلية، العدد من 13 إلى 28، المغرب،

2010، ص91 www.bocl.ma.

³ محمد أحمد إسماعيل: المرجع السابق، ص310.

⁴ أحمد لكحل، دور الجماعات المحلية في حماية البيئة، ط2، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص66.

⁵ بركان أسماء، لعقائنة فضيلة، دور العلاقات العامة في الإدارة المحلية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد6، البليدة، 2012،

تعريف الجماعات المحلية إجرائيا:

هي وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، تعبر عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى وتتولى

شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني

2-المجال البشري

3-المجال الزمني

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: مجتمع البحث وعينته

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تمهيد

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات الأساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي كونه يساعد الباحث على دراسة الواقع من خلال النزول إلى ميدان الدراسة، ومن المعروف أنه لكل بحث علمي ثلاثة مجالات رئيسية وهي: المجال المكاني، المجال الزمني، والمجال البشري.

أولاً: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني:

بما أن دراستنا تسعى لكشف واقع إدارة العلاقات العامة في الوحدة المحلية، فإن مجتمع البحث هو الموظفين في الإدارة المحلية لهيئة ولاية تبسه، ولكي نصل إلى هذه الفئة ارتأينا أن نوزع استمارتنا بها، حيث تعتبر منطقة إدارية على جزء من إقليم الدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتقوم بنشاط سياسي واقتصادي واجتماعي ثقافي تحت إشراف رقابة السلطة المركزية.

يقع مقر ولاية تبسة على اقصى شرق البلاد على الهضاب العليا الممتدة على مساحة قدرها 13,878 كيلومتر مربع يتبعها اداريا 12 دائرة و 28 بلدية وهي ولاية محدودة ، وقد نشأت بموجب الامر 69/74 المؤرخ في 2 جويلية 1974.

2-المجال البشري:

يعتبر المجال البشري للدراسة هو المجتمع الذي نطبق على أفراده مختلف الوسائل البحثية للوصول إلى النتائج الموضوعية والواقعية.

ولكي تكون دراستنا علمية وحتى نصل إلى نتائج موضوعية لا بد من تحديد المجتمع الاصلي للدراسة تحديدا دقيقا وهو الجمهور الداخلي هيئة ولاية تبسه وبالضبط موظفي الادارة المحلية حيث يبلغ عددهم 32 موظف، وذلك لصلتهم الوثيقة بموضوع بحثنا.

3-المجال الزمني:

يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة والتي تمتد من بداية التفكير بالمشكلة إلى غاية الوصول

إلى النتائج المرجوة، وبالنسبة لموضوع "واقع إدارة العلاقات العامة في الوحدة المحلية" مر بثلاثة مراحل:

المرحلة الاولى: بدأ التفكير فيه منذ شهر جويلية 2018 وقمنا بعرضه على الأستاذ المشرف، وعلى اللجنة

العلمية تم الموافقة عليه بشكل نهائي في شهر ديسمبر 2018 وذلك

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ومجموعة من المراجع شرعنا في الجانب المنهجي لدراستنا باعتبار أننا

سنعتمد على أسلوب أمراد في موضوع دراستنا، والذي اكتمل في شهر فيفري 2018 .

المرحلة الثانية: بدانا في الدراسة الميدانية حيث امتدت من بداية شهر مارس 2018 وذلك من خلال إنجاز

الاستمارة في شكلها الأول بعد قبولها من طرف الأستاذ المشرف، ثم تم عرضها فيما بعد على المحكمين

خلال الشهر نفسه وتم تجربتها على مجموعة من الموظفين في ولاية تبسة، حيث تم التعديل في بعض

الأسئلة والمحاور، وكذا إضافة بعض الأسئلة الجزئية وإلغاء بعضها وهذا بالطبع بعد موافقة الأستاذ

المشرف.

المرحلة الثالثة: تم ضبط الاستمارة في شكلها النهائي والشروع في توزيعها على الجمهور الداخلي ثم

استرجاعها، بدأنا في تفرغ البيانات وتحليلها ابتداء من 28 أفريل من نفس السنة، واستخلاص النتائج العامة

لِلدراسة مع نهاية شهر أفريل.

ثانيا: المنهج المستخدم

من أجل الوصول إلى فهم أي ظاهرة لا بد من اللجوء إلى طرق متعددة ومنها إلى منهجيات متنوعة حيث

يتعين على كل من يعمل في مجال البحث العلمي أن يكون ملما بأصول المنهج العلمي فقد أصبح سمة

واضحة للتقدم والتطور والازدهار المعاصر، لذا فإن موضوع بحثنا يمكن استخدام أكثر من منهج لكننا سنستخدم منهجا واحدا حيث يسمح لنا بفهم الظاهرة واستيعابها جيدا.

والمنهج كما نعلم هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.⁽¹⁾

والمنهج الوصفي هو المناسب لموضوع بحثنا حيث أنه يقوم بوصف الظاهرة من خلال جزئياتها ووضعها في إطارها الصحيح وتفسير جميع الظروف المحيطة بها سواء من الناحية الداخلية أو الناحية الخارجية وذلك لعدة أسباب نذكر منها:

- أن عنوان موضوع بحثنا يتناسب مع المنهج الوصفي وذلك من خلال الكشف عن ماذا كان هناك واقع للعلاقات العامة في الجماعات المحلية أم لا.

- أيضا يسمح لنا المنهج الوصفي باستخدام مجموعة من الأدوات البحثية كالمقابلة والاستمارة للوصول إلى النتائج المرجو الوصول إليها.

ثالثا: مجتمع الدراسة

إن اساس اي نجاح بحث علمي يقوم على تحديد مجتمع البحث وما يحتويه من مفردات، بحيث تمكن الباحث من الوصول الى نتائج دقيقة وموضوعية وذلك من خلال اتباع مجموعة من الاساليب العلمية مثل الابحاث الوصفية.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الادارة المحلية لهيئة ولاية تبسه والبالغ عددهم (32) موظف وهو العدد الكلي لمجتمع البحث المدروس.

(1) عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985،

على اعتبار أن مجتمع البحث هو مجموعة من الناس أو الوثائق محددة تحديدا واضحا ويهتم الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليها وفي ضوء ذلك فإن المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة الباحث وأغراضه.⁽¹⁾

أسلوب المسح:

نظرا لامكانية حصر افراد مجتمع البحث فقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل، بمعنى تطابق مجتمع الدراسة مع العينة، والذي نقصد به تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية كالمكتبات والمستشفيات مثلا.⁽²⁾

فقد شمل الحصر مجموع الموظفين في فرع الإدارة المحلية للهيئة الإدارية ولاية تبسة وقد بلغ عددهم 32 موظف دون تغيب أي عنصر منهم وهو العدد الكلي لمجتمع البحث.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

يستعين الباحث في جمعه للبيانات الخاصة بموضوع بحثه بمجموعة من الأدوات البحثية التي تتيح له الوصول إلى النتائج المرجو الحصول عليها ويتم عادة تحديد هذه الأدوات في مرحلة إعداد تصميم البحث في ضوء الأهداف والبيانات المتاحة ولهذا فقد اعتمدنا على أداتي الاستمارة في موضوع بحثنا والمقابلة بطريقة غير مباشرة.

(1) نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسن راس الجبل للنشر، قسنطينة، 2017، ص265. نسخة الكترونية.

(2) عامر قنديجلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1999، ص106، 105.

الاستمارة:

هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.⁽¹⁾

لقد اعتمدنا الاستمارة كونها تتناسب مع المسح الشامل الذي يعني جميع الأفراد الممثلين لمجتمع البحث الأصلي، حيث تتيح للباحث فرصة أكبر للإجابة.

الاستمارة في شكلها الأول: تمت صياغة الأسئلة التي تغطي جميع نواحي الدراسة، وذلك بعد خضوع الاستمارة الى عدة اساتذة محكمين ، بدانا بتجريبها اولاً على مجموعة من الموظفين في هيئة ولاية تبسة حيث ساعدنا هذا كثيراً في اعادة تعديل محاور الدراسة، واعادة صياغة بعض الاسئلة وبالشكل الذي يخدم الأهداف المرجوة منها، معتمدين في ذلك على توجيهات وتوصيات الأستاذ المشرف.

التحكيم: نظراً لقلّة خبرتنا في تصميم الرسالة وعلى اعتبار أنها أول مرة لإعدادها فإنه قد تم الاستعانة في المرة الثانية بمجموعة من الأساتذة من اجل الاطلاع على الاستمارة وتحكيمها تحكيماً مضبوطاً مع إضافة بعض الاقتراحات للأخذ بها، حيث تم إضافة أسئلة وحذف أسئلة لا تتناسب الاستمارة وهذا تحت إشراف الاستاذ كما ذكرناه سابقاً.

ولقد احتوت الاستمارة بعد تحكيمها وتعديلها على ثلاثة محاور:

1-البيانات الشخصية

2-مكانة إدارة العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسه.

3-المجهودات المبذولة للوحدة المحلية في سبيل تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي عن طريق جهاز العلاقات العامة.

(¹) مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبّة للنشر، الجزائر، 2004، ص 204.

-الرهانات والتحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة الوحدة المحلية (هيئة ولاية تبسة).

المقابلة: هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر او مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة.⁽¹⁾

قمنا باستعمال أداة المقابلة أثناء المرحلة الاستطلاعية، إذ مكنتنا من التعرف على كافة الظروف التي تحيط بمشكلة البحث محل الدراسة والتي تمحورت حول واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية (هيئة ولاية تبسة) من خلالها قمنا بتوزيع استمارة تجريبية ضمن هذه الهيئة لتحديد درجة استجابة المبحوثين للاستمارة، ومنها قمنا باجراء مقابلات مع مجموعة من الموظفين لمعرفة كيفية تعامل مسؤولي جهاز العلاقات العامة مع الموظفين.

وقد اتخذنا المقابلة كأداة جمع معلومات استعنا بها في تحليلنا لبيانات الاستمارة.

⁽¹⁾ منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص96. كتاب الالكتروني.



الفصل الثالث

الاطار التطبيقي

الفصل الثالث

الاطار التطبيقي

أولاً: تفسير وتحليل البيانات

عرض وتفريغ البيانات والتعليق عليها

ثانياً: نتائج الدراسة

1-النتائج الجزئية للدراسة

2-النتائج العامة للدراسة

3-النتائج في ضوء الدراسات السابقة

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

تمهيد

بعدها تعرضنا في الفصلين السابقين الى الجانب المنهجي للدراسة بكل عناصره ثم تليها الإجراءات المنهجية للدراسة، سنحاول في هذا الفصل التعرض الى واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية(هيئة ولاية تبسة) ميدان الدراسة لرصد وجهة نظر المبحوثين عينة الدراسة.

اولا:تحليل وتفسير البيانات

1- عرض وتفريغ البيانات والتعليق عليها

1-1 البيانات الشخصية:

يمثل هذا المحور الجانب الشخصي للمبحوثين، حيث ان هذه البيانات المتحصل عليها تمكننا من التعرف على خصائص المبحوثين وخلفياتهم وكثيرا مايعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات الميدانية حسب ما تتطلبه متغيرات الدراسة.

ومن هذا المنطلق اشتملت هذه الدراسة محور خاص بالبيانات الشخصية يضم ثلاثة اسئلة متعلقة بالنوع، الخبرة، المستوى التعليمي.

جدول 1: يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير النوع

النسبة %	التكرار	النوع
43,8	14	ذكر
56,3	18	انثى
100,0	32	المجموع

من خلال المعطيات الموزعة في الجدول اعلاه يبين لنا ان ما يقارب نسبة 56,3% من المبحوثين يمثلون فئة الاناث حيث تعدت نسبة الذكور المقدره ب 43,8% وهي اقل نسبة من الاناث وهذا ناتج عن عينة الدراسة، حيث وزعنا الاستمارة في مصلحة الادارة المحلية لهيئة ولاية تبسه ويعود سبب ارتفاع نسبة الاناث الى كون المرأة الجزائرية اقتحمت ميدان الشغل في السنوات الاخيرة بعدما فرضت نفسها في العديد من المجالات خاصة في مجال الادارة ، حيث ان الاناث يمكن يفضلن العمل المكتبي في المؤسسات مقارنة بالأعمال الميدانية التي لا تستطيع القيام بها والتي تتطلب عملا كبيرا عكس الذكور الذين لا يولون اهتماما كبيرا بعمل الادارة بل يميلون الى الاعمال التجارية والاقتصادية وغيرها من الاعمال.

جدول 2: يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

النسبة%	التكرار	الخبرة
34,4	11	5 سنوات
43,8	14	10 سنوات
21,9	7	15 سنة فما فوق
100,0	32	المجموع

ان الخبرة المهنية تكسب الفرد القدرة على أداء الأعمال بطريقة جيدة حيث تعود على المؤسسة بفوائد كبيرة كإعطاء صورة جيدة عنها، فمن خلال معطيات الجدول يبين لنا ان ما يقارب نسبة 43,8% تمثل فئة المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية تقدر ب(10) سنوات، وهي نسبة كبيرة تصب في صالح المؤسسة كونها تمتلك كوادر ذوي خبرة تعزز نشاطها بفعالية كبيرة من اجل التحسين والتطوير، ثم يليها الموظفين ذوي خبرة 5 سنوات بنسبة 34,4% واخيرا ياتي الموظفين ذوي خبرة 15 سنة فما فوق والتي قدرت بنسبة 21,9% وهي نسبة ضعيفة جدا.

جدول 3 يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
56,3	18	جامعي
21,9	07	دون جامعي
21,9	07	دراسات عليا
100,0	32	المجموع

اذا كان المستوى التعليمي من أهم مقومات نجاح أي مؤسسة سواء كانت عمومية او خاصة، حيث يؤثر هذا الأخير بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار ودقتها وذلك قصد تحقيق أهداف المنظمة ،وعليه أثبتنا من خلال معطيات هذا الجدول ان المستوى التعليمي للمبحوثين الخاص بعينة هيئة الادارية ولاية تبسة يتراوح ما بين مستوى جامعي ودون جامعي والدراسات العليا مع العلم ان الاستمارة وزعت قصديا على موظفي الادارة المحلية وهذا راجع الى طبيعة الموضوع الذي ندرسه حيث كانت النسبة الأعلى التي تحصلنا عليها من المبحوثين ذوي المستوى الجامعي والتمثلة بنسبة 56,3% كونها تعتمد هذه الاطارات في تسيير شؤونها خاصة الانشطة الاتصالية حيث انها تتطلب مجهودات فكرية والقدرة على التفاعل فيما بين الموظفين وذلك لتحسين الاداء والارتقاء بهيئة الولاية ، في حين قدرت نسبة الغير جامعي ب21,9% اما فئة الدراسات العليا فقد تساوت فئة المبحوثين دون الجامعيين والتي قدرت ب21,9% وهذه نسبة كبيرة بالنسبة لموظفي هيئة ولاية تبسة وهذا مؤشر يدل على عدم مصداقيتها لانه حسب مانذكر عند المرحلة الاستطلاعية حول مجتمع وموضوع الدراسة كتجربة اولية كان هناك شخصين فقط لديهم دراسات عليا.

1-2-البيانات المتعلقة بمكانة جهاز العلاقات العامة في الجماعات المحلية(هيئة ولاية تبسة).

في هذا المحور سنقوم بالتعرف على موقع جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة من خلال الهيكل

التنظيمي

جدول 4 يوضح امكانية وجود مسؤول مختص بجهاز العلاقات العامة بهيئة ولاية تبسة.

النسبة%	التكرار	الاجابات
50,0	16	نعم
50,0	16	لا
100,0	32	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات هذا الجدول ان نسبة 50% من فئة المبحوثين تشير الى ان هناك مسؤول مختص بجهاز العلاقات العامة في حين تقابلها نسبة متساوية مقدرة ب 50,0% من المبحوثين الذين يصرحون بعدم وجود مسؤول مختص بجهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة وهذا مؤشر على احتمالية صدق غير ممكنة، وايضا ان الموظفين ليس لديهم وعي كبير بوجود مسؤول مختص في العلاقات العامة وهذا مع مراعاة ومقارنة مع جدول المستوى التعليمي.

جدول 5: يوضح حول امكانية انتماء جهاز العلاقات العامة لقسم من اقسامها او له مكتب مستقل.

النسبة	التكرار	الاجابات
75,0	24	ينتمي الى قسم
25,0	08	له مكتب مستقل
100,0	32	المجموع

من خلال معطيات هذا الجدول يبين لنا ان اغلبية افراد العينة تمثل نسبة 75,0% من المبحوثين الذين صرحو بان جهاز العلاقات العامة ينتمي الى قسم من اقسام هيئة ولاية تبسة، في حين تصرح نسبة 25,0% من المبحوثين الذين يصرحون بان جهاز العلاقات العامة له مكتب مستقل، وهذا ان دل على شيء انما يدل على عدم اطلاع ووعي افراد العينة على الهيكل التنظيمي للولاية او عدم المعرفة الكبيرة باقسامها، فاذا هناك احتماليين فاما يعتبرون الامانة العامة هي التي تقوم بالعلاقات العامة داخل هيئة ولاية تبسة، واما انهم ليسو مطلعين على الهيكل التنظيمي لهاته المنظمة وبالتالي عدم المعرفة التامة بالاقسام الموجودة ووظائفها.

-جدول 6 يوضح موقع جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية لهيئة ولاية تبسة

النسبة%	التكرار	الاجابات
31,3	10	المديرون (الادارة العليا)
53,1	17	مسئولي المصالح (الادارة الوسطى)
15,6	05	الموظفون (الادارة الدني)
100,0	32	المجموع

ان معرفة موقع جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي داخل هيئة ولاية تبسة من شأنه ان يبين لنا مكانة العلاقات العامة، اما عن التصريحات المختلفة لافراد العينة فقد كانت كالآتي: نسبة 53,1% من فئة المبحوثين يقع بين مسئولو المصالح ونقصد بها الادارة الوسطى، ثم تليها نسبة 31,3% من فئة المبحوثين صرحو بان جهاز العلاقات العامة يقع في الادارة العليا أي بين المديرين وانهم هم من يقومون بهذه الوظيفة داخل هيئة الولاية، اما نسبة 15,6% من المبحوثين الذين صرحو ان جهاز العلاقات العامة يقع في الادارة الدنيا(الموظفين).

من خلال هذه البيانات نستطيع القول ان هناك خلل في معرفة جهاز العلاقات العامة واين يقع بالضبط، وبالتالي حسب التصريحات الموجودة فانه لاوجود لجهاز حقيقي للعلاقات العامة ضمن هيئة ولاية تبسة.

جدول 7 يوضح لنا مدى ترابط جهاز العلاقات العامة للادارة العليا في هيئة ولاية تبسة مع الموظفين.

النسبة	التكرار	الاجابات
31,3	10	نعم
68,8	22	لا
100,0	32	المجموع

من خلال المعطيات المصرح بها من هذا الجدول الموجود اعلاه نلاحظ ان هناك تفاوت فيما يخص المبحوثين الذين اجابو (بنعم ولا)، حيث بلغت اكبر نسبة وقد قدرت ب68,8% من فئة المبحوثين الذين صرحو بعدم اعتبارهم بان جهاز العلاقات العامة يمثل همزة وصل بين الادارة العليا والجمهور الداخلي لهيئة ولاية تبسة، حيث يعود السبب في ذلك الى غياب مختصين مؤهلين في الاتصال ونقل المعلومات من اجل التنسيق فيما بين الموظفين ومسؤولي الادارة، اما نسبة 31,3% تمثل فئة المبحوثين الذين يعتبرون ان جهاز العلاقات العامة يمثل همزة وصل بين الادارة العليا والجمهور الداخلي لهيئة ولاية تبسة وهذا ربما يرجع الى نشوء علاقات جيدة فيما بينهم.

جدول 8 يمثل لنا تصنيف مكانة جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة

النسبة %	التكرار	الاجابات
37,5	12	وظيفة
28,1	09	سلوك
34,4	11	نشاط
100,0	32	المجموع

من خلال المعطيات المصرح بها في الجدول اعلاه نرى ان نسبة 37,5% من المبحوثين الذين يصنفون مكانة جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة على انها وظيفة، في حين كانت نسبة 28,1% من فئة

المبحوثين الذين يعتبرون انه سلوك، اما بقية النسبة والتي قدرت ب4،34% من المبحوثين الذين يرونه نشاط، ومما سبق يمكن القول ان تصريحات المبحوثين لم تعبر عن الاهداف الحقيقية التي يسعى جهاز العلاقات العامة الى تحقيقها، وما اذا كانت وظيفة او سلوك او نشاط فبعد المحادثات التي حاولنا فيها توضيح الصورة امام المبحوثين والتحدث عن حقيقة العلاقات العامة كانت هذه الاجابات وان لم تكن معبرة عن مايقوم به جهاز العلاقات العامة فهي ليست مجسدة في هيئة ولاية تبسة ، ففي الجدول رقم (5) يبين لنا انها ليست موجودة كمفهوم اداري مجسد وواضح بل هي مجرد حبر على ورق رغم وجودها في الهيكل التنظيمي.

3- البيانات المتعلقة بالمجهودات المبذولة من طرف هيئة ولاية تبسة بهدف تحسين

صورتها امام جمهورها

في هذا المحور سنقوم بتسليط الضوء على المجهودات التي تبذلها هيئة ولاية تبسة في سبيل تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي وذلك عن طريق جهاز العلاقات العامة.

جدول 9 يوضح لنا الجهود المبذولة لجهاز العلاقات العامة لتحسين صورة المؤسسة

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	12	37,5
لا	20	62,5
المجموع	32	100,0

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول اعلاه نلاحظ ان النسبة المقدرة ب62,5% تمثل فئة المبحوثين الذين يعتقدون ان جهاز العلاقات العامة لا يسعى الى تقديم جهود لاعطاء صورة جيدة عن هيئة ولاية تبسة، في حين كانت نسبة 37,5% من المبحوثين الذين صرحو بان جهاز العلاقات العامة يسعى

الى تقديم جهود معتبرة لتحسين صورة المنظمة، ومن خلال هذه المعطيات والتي كانت نسبة متباعدة بين القبول والرفض وهذا راجع كما ذكرنا سابقا الى عدم معرفة المبحوثين بهذا الجهاز، وادراكهم عن ماهية المهام او الانشطة التي يقوم بها مقارنة مع الجدول رقم (7) عند تصريحهم بعدم اعتبارهم ان جهاز العلاقات العامة لا يعتبر همزة وصل داخل هيئة ولاية تبسة.

جدول 10 يوضح لنا كيفية ترقية الاتصالات وتوطيد العلاقات فيما بين الموظفين عن طريق جهاز

العلاقات العامة

النسبة%	التكرار	الاجابات
43,8	14	نعم
56,3	18	لا
100,0	32	المجموع

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول اعلاه ان جهاز العلاقات العامة لا يقدم ما هو مطلوب في سبيل ترقية الاتصالات وتحسين العلاقات فيما بين الموظفين، حيث بلغت نسبة 56,3% من فئة المبحوثين الذين اجابوا ب (لا)، في حين كانت النسبة الاقل التي تقدر ب 43,8% عن فئة المبحوثين الذين اجابوا (بنعم). ومن خلال ماسبق ذكره يتضح لنا ان هناك غياب كامل للاهتمام بترقية الاتصالات بين الموظفين، وتوطيد العلاقات فيما بينهم وهذا راجع الى غياب الكفاءات والمختصين بجهاز العلاقات العامة كما هو موضح في الجدول رقم 02 الذي يبين لنا ان 10 سنوات خبرة غير كافية من اجل تحسين الاتصالات وترقيتها.

جدول (11) يوضح لنا امكانية وجود تفاعل وتنسيق بين مسؤولي جهاز العلاقات العامة والموظفين

النسبة	التكرار	الاجابات
25	08	نعم
75,0	24	لا
100,0	32	المجموع

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يوضح ان 75% من راي المبحوثين يعتقدون انه لا يوجد هناك تفاعل فيما بين الموظفين ومسؤولي الادارة وهذا يرجع الى الاحتفاظ الدائم بالمعلومات التي تهم الموظفين من قبل مسؤولي الادارة بالاضافة الى النظرة الفوقية والاحكام المسبقة للموظفين مقارنة بالمبحوثين الذين اجابو بالإيجاب فقد قدرت بنسبة 25% وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالجدول رقم (9) حيث صرحت اكبر فئة بان جهاز العلاقات العامة يسعى الى تقديم جهود كبيرة لاعطاء صورة جيدة، وهنا يوجد تناقض بين معطيات الجدولين وهذا مؤشر على عدم معرفة ووعي الموظفين لدى هيئة ولاية تبسه بهذا الجهاز .

جدول (12) يوضح لنا الخدمات التي يقدمها جهاز العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسة التي ترضي

الجمهور

النسبة%	التكرار	الاجابات
21.9	07	نعم
75.0	24	لا
3.1	01	الذين لم يجيبو
100,0	32	المجموع

من خلال المعطيات الموضحة اعلاه في الجدول ان نسبة 75,0% من اراء المبحوثين يرون ان جهاز العلاقات العامة لا يقدم خدمات ترضي الجمهور وهذا راجع الى غياب مختصين مسئولين في هذا المجال للعمل به، في حين ان نسبة 21,9% تؤكد على ان جهاز العلاقات العامة يقدم ما يرضي الموظفين وهذا راجع الى عدة اسباب كون هذا الجهاز بالرغم من انه موجود في الهيكل التنظيمي الا انه غير معمول به لدى اغلبية الموظفين، لكن هناك فئة من المبحوثين يتعاملون به لكنها فئة قليلة وهذا راجع الى المستوى التعليمي الجيد خاصة الجامعيين ذوي تخصص اتصال وعلاقات عامة، بالاضافة الى القدرة على التواصل ونقل المعلومات بينهم، وهناك نسبة ضعيفة جدا لم تجب على هذا السؤال بنسبة 3,1%.

جدول(13) يمثل لنا امكانية اشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات ووضع الاقتراحات

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	04	12.5
لا	27	84.4
الذين لم يجيبو	01	3.1
المجموع	32	100,0

ان لعملية اتخاذ القرار اهمية بالغة حيث تتخذها المؤسسة بشكلها الاعتباري المتمثل في المدير وفريقه الاداري وذلك بغرض تحقيق مصلحة المنظمة، وانطلاقا من هذا الجدول ومن خلال المعطيات الواردة اعلاه نلاحظ ان معظم اراء المبحوثين كانت بالنفي حيث قدرة النسبة بـ 84.4% وهي نسبة كبيرة وهذا راجع الى غياب الثقة فيما بين المديرين والموظفين بالاضافة الى نقص الكفاءة الادارية لدى موظفي الاجهزة الادارية ومن خلال هذه النسبة نلاحظ ان هناك مركزية شديدة بعدم اشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، وهذا بسبب كونهم غير قادرين على احتواء كافة المعلومات والسلوك المتوقع وضعف وعيهم التخطيطي، في حين

ان هناك فئة من المبحوثين ترى بان مسؤولي العلاقات العامة يشركون موظفيهم في اتخاذ القرارات حيث قدرة بنسبة 12.5% لكنها نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالنسبة الاولى وهذا راجع الى سنوات الخبرة المهنية الكبيرة لدى الموظفين والتي نلاحظها في الجدول رقم(2) حيث بلغت بنسبة 21،9% وهذا يعني من 15 سنة خبرة فما فوق، وهناك فئة قليلة جدا لم تجب على هذا التسائل وقد قدرت بنسبة 3،1%.

4-البيانات المتعلقة بالرهانات والتحديات التي تواجه جهاز العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسة في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

في هذا المحور سنحاول اكتشاف الصعوبات والعراقيل التي تواجه جهاز ادارة العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسة في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

جدول 14 يوضح لنا حول ما اذا كان جهاز العلاقات العامة يطبق الادارة الالكترونية في تادية مهامه

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	17	53،1
لا	15	46،9
المجموع	32	100،0

من خلال الجدول الموضح اعلاه والذي يمثل لنا رأي المبحوثين حول مدى تطبيق جهاز العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسة للادارة الالكترونية،حيث وجدنا ان اكبر نسبة قدرت ب 53،1% وهي نسبة ايجابية ومؤشر على انها تستخدم الادارة الالكترونية بفعالية كبيرة كونها تتميز بالسرعة في نقل المعلومات، وتطوير طرق العمل التقليدية على طرق اكثر مرونة وفعالية، وبهذا تزيد من اداء الموظفين في الاعمال ومنه توفير الوقت والجهد، في حين ان نسبة 46،9% من فئة المبحوثين الذين صرحو بعدم استخدام جهاز العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسة للادارة الالكترونية وهذا راجع الى عدم قدرتهم على التعامل مع الادارة الالكترونية.

جدول(15) يمثل لنا انواع الوسائل التكنولوجية المستخدمة لادارة الالكترونية.

النسبة%	التكرار	الاجابات
20,3	13	البريد الالكتروني
17,2	11	التلغرام
32,8	21	الفاكس
26,6	17	الهاتف
3,1	02	لاجتماعات عبر تقنية التواصل عن بعد
100,0	64	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه نلاحظ ان انواع الوسائل التكنولوجية الاكثر استخداما هي الفاكس بنسبة 32,8% وهذا راجع الى سهولة استخدامه من حيث توفير الوقت والجهد الذي يستغرقه نقل الرسائل وقد اسهم في زيادة فعالية الاتصالات الادارية والاعمال الادارية المختلفة، ثم يليها الهاتف النقال بنسبة 26,6% كون الهاتف يسهل في عملية ايصال البيانات للعملاء، ثم يأتي التلغرام بنسبة 17,2% وهي نسبة ضعيفة كونها لاتستخدم كثيرا، ثم يليها البريد الالكتروني بنسبة 20,3%، بالاضافة الى مجموعة من الاقتراحات التي قدمها المبحوثين فيما يخص التكنولوجيا المستخدمة المتمثلة في تكنولوجيا الاجتماعات عبر تقنية التواصل عن بعد وهي نسبة ضعيفة جدا حيث قدرت ب 3,1% كونها لا تستخدم الا في الحالات النادرة كحضور اجتماع بين الوالي والوزير عبر هذه التقنية.

جدول (16) يوضح لنا مدى استخدام الموظفين للوسائل التكنولوجية عند الاتصال بالادارة العليا مع نوع

الوسيلة المستخدمة

النسبة %	التكرار	الاجابات
46,9	15	نعم
53,1	17	لا
100,0	32	المجموع

اقتراحات المبحوثين التابعة للجدول رقم 16

النسبة %	التكرار	الاجابات
6,3	01	تلغرام
12,5	02	هاتف
18,8	03	فاكس
6,3	01	التواصل الاجتماعي
43,8	07	البريد الالكتروني
12,5	02	تقنية FTP
100,0	16	المجموع

من خلال الجدول الاول الموضح اعلاه يفيد بانه عند الاتصال بالادارة العليا لا يتم عن طريق الوسائل

التكنولوجية المختلفة حيث قدرت النسبة بـ 53,1% من المبحوثين الذين اجابو بالنفي وهذا بسبب عدم

الثقة في

هذه الوسائل كونها توصل المعلومة بطريقة مشوهة بالاضافة الى عدم وجود حكومة الكترونية تحافظ على سرية المعلومات، ثم تليها نسبة راي المبحوثين بالايجاب وقد قدرت ب46,9% وهي نسبة ضعيفة لكن رغم ضعفها هناك فئة من المبحوثين في اقتراحاتهم المقدمة من خلال الجدول الثاني تفيد بان اكثر الوسائل التكنولوجية استعمالا هو البريد الالكتروني بنسبة 43,8% وهذا راجع الى سهولة التعامل به ومن فوائده انه يمكننا من الاستغناء عن غرف البريد بالاضافة الى الوقت الضائع في المكالمات الهاتفية وغيرها، اما باقي النسب الاخرى فهي تقريبا متقاربة وهي ضعيفة جدا كونه عصر التكنولوجيا فيمكن الاستغناء عنها ، اما بالنسبة الى تقنية ftp فهي تقنية حديثة جدا يتم التعامل بها نادر مثل ما هو موضح في الجدول رقم 15 وقد قدرت بنسبة 12,5%.

جدول (17) يوضح لنا حول ما اذا كانت هناك مشاكل تواجه جهاز العلاقات العامة عند تادية مهامه ام لا

النسبة%	التكرار	الاجابات
71,9	23	نعم
28,1	09	لا
100,0	32	المجموع

من خلال تفحص المعطيات الواردة التي تضم رأي المبحوثين حول ما اذا كن جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة تواجهه مشاكل ضمن هيكله الاداري ام لا، فقد كانت النتيجة بالايجاب حيث قدرت بنسبة 71,9% وهذا راجع الى عدة اسباب ادت الى وقوعها مثل عدم اتباع اسلوب التخطيط الجيد والاتصال الفعال فيما بين الموظفين بالاضافة الى غياب استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وهذا مايبينه لنا الجدول رقم 17 وايضا من خلال اجابات المبحوثين نلاحظ انعدام التنسيق فيما بينهم خاصة بين الادارة العليا ومسئولي المصالح الادارية، في حين ان هناك فئة من المبحوثين افادو بانهم لا تواجههم اية مشاكل وقد

قدرت بنسبة 28,1% وهذا يعود الى كونهم اداريين ضمن الادارة العليا والعلاقات الجيدة فيما بينهم على عكس الادارة الوسطى فهي مركز المشاكل.

جدول 18 يوضح لنا نوع المشاكل التي تصادف جهاز العلاقات العامة في ترقية العمل بالادارة الالكترونية

النسبة%	التكرار	الاجابات
37,5	12	غياب الكفاءات
6,2	02	عدم توفر آلات الكترونية
12,5	04	الرجوع الى الارشيف
6,2	02	غياب الكفاءات مع عدم توفر آلات الكترونية
9,3	03	غياب الكفاءات مع الرجوع الى الارشيف
28,1	09	عدم توفر آلات الكترونية مع الرجوع الى الارشيف
100,0	32	المجموع

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول اعلاه نلاحظ انه هناك فئة من المبحوثين اجابو على الاختيارات الثلاثة الموجودة الاستمارة، لذلك واجهتنا مشكلة اثناء التفريغ لذا قمنا بتفريغها بشكل يسمح لنا بالحصول على مجموع 32 وهو عدد الاستمارات الموزعة بدلا من مجموع 54.

ومن خلال هذه البيانات نلاحظ ان اكثر المشاكل التي تصادف جهاز العلاقات العامة ضمن هيئة ولاية تيسة هي غياب الكفاءات والتي قدرت بنسبة 37,5% وهذا راجع الى غياب متخصصين مؤهلين في هذا المجال، وهذا مايوضحه الجدول رقم(12) إضافة الى عدم وجود دورات تكوينية تساعدهم على رفع مستوى الموظفين الى الاحسن، ومن خلال تحدثنا الى مجموعة من الموظفين افادو بانه حتى لو كان هناك اكفاء في هذا المجال لا يوجد تحفيز لهم من طرف الهيئة وذلك للتطلع الى مناصب المسؤولية داخل الادارة والعمل

على تحسين صورتها، في حين ان هناك فئة من المبحوثين صرحو بان عدم توفر الات الالكترونية مع الرجوع الى الارشيف يسبب لهم مشاكل كبيرة، خاصة من ناحية حفظ المعلومات للرجوع اليها في وقت الحاجة اضافة الى انه عند الرجوع الى الارشيف يصعب جدا ايجاد ما يبحثون عنه ومع انه من الصعب الوصول الى الارشيف كونه يحمل معلومات سرية، في حين ان نسبة 12,5% من المبحوثين الذين صرحو بان الرجوع الى الارشيف هو المشكلة التي تواجههم اثناء تادية اعمالهم، اما نسبة 9,3% من المبحوثين يصرحون بان غياب الكفاءات مع الرجوع الى الارشيف امر صعب بالنسبة اليهم، في حين ان نسبة 6,2% من المبحوثين افادو بان غياب الكفاءات مع عدم توفر الات الالكترونية من المشاكل التي يواجهونها.

ثانيا: نتائج الدراسة

عاجت دراستنا هذه موضوع واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية (هيئة ولاية تبسة)، حيث تطرقنا الى جانب منهجي واتبعناه بجانب تطبيق باعتبارنا متبينين اسلوب امراد، وهذا من اجل الوصول الى نتائج مستتبطة من اجابات الاستمارة وقد كانت النتائج كالآتي:

2-1 النتائج الجزئية للدراسة:

2-1-1 النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الاول:

- ✓ اجاب 50% من المبحوثين بانه يوجد مسئول مختص بجهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة وهي متساوية في النسبة مع الاجابة (لا) بنسبة 50%.
- ✓ اجاب 75% من المبحوثين بان جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسة ينتمي الى قسم من اقسامها.
- ✓ 53,1% من المبحوثين يؤكدون ان جهاز العلاقات العامة يقع في الادارة الوسطى اي بين مسؤلي المصالح.
- ✓ 68,8% من المبحوثين يؤكدون بان جهاز العلاقات العامة لا يمثل همزة وصل بين الادارة العليا والموظفين.

✓ 37,5% من المبحوثين يصنفون مكانة جهاز العلاقات العامة على انها وظيفة.

2-1-2 النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني:

✓ 62,5% من المبحوثين يؤكدون ان جهاز العلاقات العامة لا يقدم ايه جهود لاعطاء صورة حسنة عن هيئة ولاية تبسة.

✓ 56,3% من المبحوثين ان جهاز العلاقات العامة لا يقدم ما هو مطلوب لترقية الاتصالات وتوطيد العلاقات بين الموظفين.

✓ اكدت نسبة 75% من المبحوثين انه لا يوجد تفاعل وتنسيق بين مسؤولي جهاز العلاقات العامة والموظفين.

✓ اعتبر 84,4% من المبحوثين ان مسؤولي جهاز العلاقات العامة لا يقومون باشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات ووضع الاقتراحات.

2-1-3 النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث:

✓ 53,1% من المبحوثين يؤكدون ان جهاز العلاقات العامة يطبق الادارة الالكترونية ضمن هيئة ولاية تبسة.

✓ بينت نسبة 32,8% من اجابات المبحوثين ان انواع الوسائل التكنولوجية المستخدمة للادارة الالكترونية هي الفاكس.

✓ اجاب 53,1% من المبحوثين انه عند الاتصال بالادارة العليا لا يتم عن طريق الوسائل التكنولوجية، في

حين ان هناك فئة من المبحوثين قدموا مجموعة من الاقتراحات التي تخص نوعية الوسيلة المستخدمة للاتصال بالادارة العليا وهي البريد الالكتروني بنسبة 43,8%.

✓ اتفق 79,9% من المبحوثين ان جهاز العلاقات العامة يواجه مشاكل كبيرة عند تاديته لمهامه.

✓ اكدت نسبة 37,5% من فئة المبحوثين ان اكثر المشاكل التي يواجهها جهاز العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسة هي غياب الكفاءات.

2-2 النتائج العامة للدراسة:

2-1-2 نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الاول:

من خلال النتائج الميدانية المتحصل عليها من اجابات المبحوثين ضمن هيئة ولاية تبسة، ومن خلال المقابلات الغير مباشرة التي تمت مع مجموعة من الموظفين والمسؤولين اثبتت لنا النتائج عدم وجود جهاز العلاقات العامة كمكتب مستقل بذاته كما انه غير مجسد على ارض الواقع.

2-2-2 نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني:

من خلال تحليل بيانات المحور الثاني المتحصل عليها وجدنا ان جهاز العلاقات العامة وان وجد لا يقدم اية جهود في سبيل اعطاء صورة حسنة للمنظمة، ومنه الى عدم ترقية الاتصالات وانعدام العمل على توطيد العلاقات فيما بين الموظفين، وذلك بسبب غياب التنسيق والتفاعل فيما بينهم وهذا ما صرحوا به اثناء مقابلتهم مباشرة، وهذا راجع الى عدم توفر الظروف المناسبة التي تدفعهم للعمل باللاظافة الى غياب الترقيات.

لقد اكد المبحوثين ان مسؤولي العلاقات العامة وان وجدوا اصلا لا يأخذون بأرائهم واقتراحاتهم اثناء عملية اتخاذ القرارات ووضع الاقتراحات، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ هنا ان العلاقات العامة لا تكتسي الاهمية الكبيرة في الوحدة المحلية ضمن هيئة ولاية تبسة، نلاحظ من خلال اجابات المبحوثين انها لم تحتل بعد المكانة التي ترقى بها لانها ليست مجسدة في ارض الواقع.

2-2-3 نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثالث:

من خلال تفريغ البيانات الخاصة بهذا المحور التي مفادها "تواجه ادارة العلاقات العامة صعوبات اثناء استخدام التكنولوجيا الحديثة في ادارة الوحدة المحلية" توصلنا الى التاكيد من ان الوحدة المحلية لهيئة ولاية تطبق الادارة الالكترونية اثناء تادية مهامها، كما انها تستعمل مجموعة من الوسائل خاصة عند الاتصال بالادارة العليا وهي الفاكس والبريد الالكتروني رغم الاجابة القليلة للموظفين الذين يستخدمون هذه الوسائل، كما ان هناك مجموعة من الصعوبات التي تصادف جهاز العلاقات العامة اثناء تادية مهامه ومن ضمنها غياب الكفاءات وهذا راجع لعدم وجود متخصصين مؤهلين في العلاقات العامة مع غياب الدورات التكوينية.

2-3 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

توصلت الدراسة الخاصة "بواقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية"(هيئة ولاية تبسة) الى نتائج سنحاول من خلالها ابراز اوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسات السابقة.

- اكدت دراستنا وكذلك الدراسة السابقة الاولى بعنوان " واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية" ان العلاقات العامة تلعب دورا اساسيا في اي منظمة بمختلف انواعها، وفي اي ادارة وهي ضرورية، فمن خلالها يمكن بناء علاقات الثقة والتفاهم والاتصال فيما بين الموظفين من جهة وبين الادارة والموظفين من جهة اخرى.

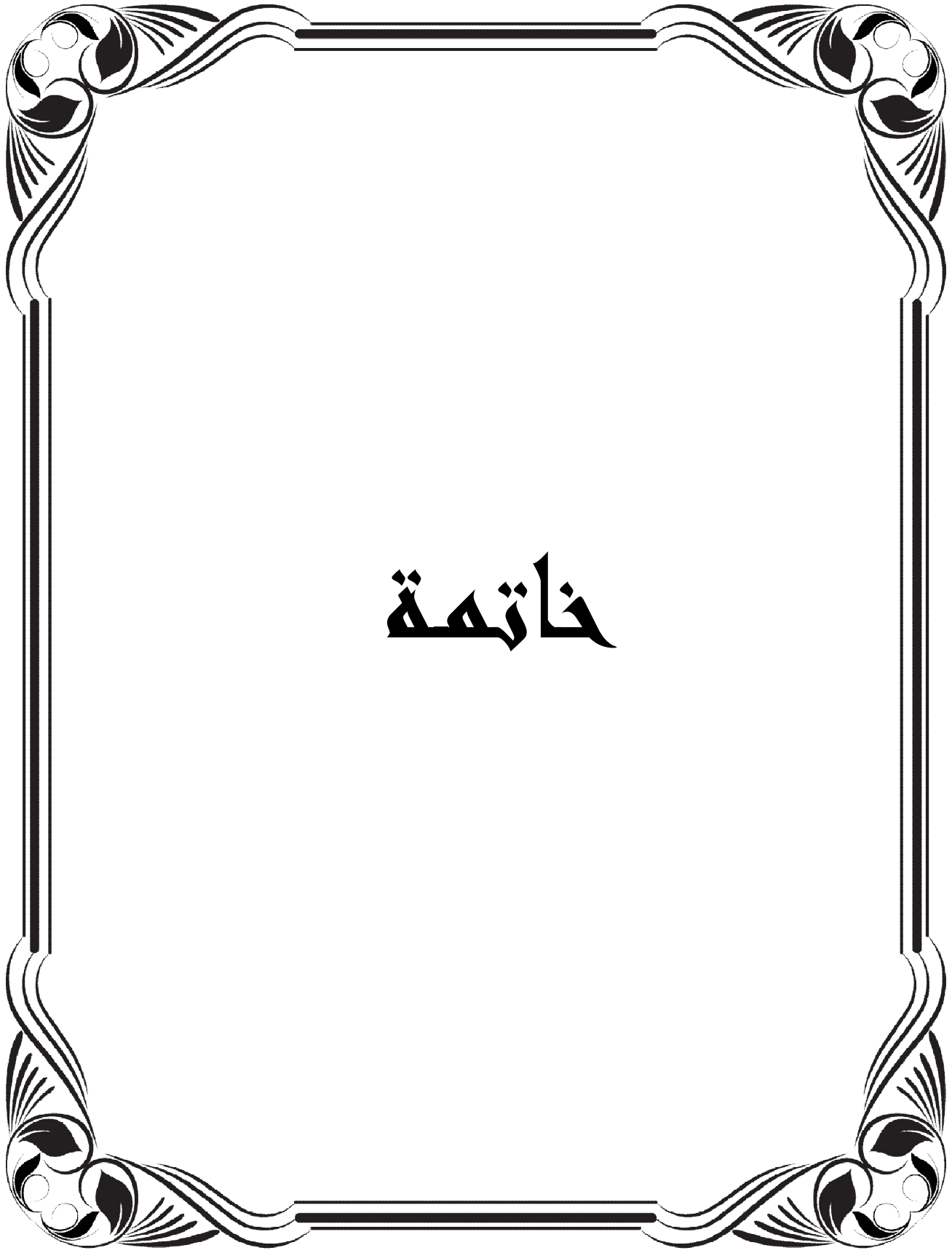
- كشفت نتائج هذه الدراسة وكذلك دراستنا عن الاهمال الذي تواجهه العلاقات العامة حيث انها لم تكتسب بعد المكانة التي تسمح لها بالارتقاء ضمن الوحدة المحلية(هيئة ولاية تبسة) ولا تزال لحد الساعة مجرد حبر على ورق وظهورها ما هو إلا ظهور شكلي فقط.

بينت الدراسة السابقة ان جهاز العلاقات العامة يعاني من مشاكل معنوية بشرية خاصة بين الموظفين وعلاقتهم بمسئولي الوحدة المحلية، وهذا راجع الى الفهم الخاطئ لمعنى العلاقات العامة بالازافة الى اهمال شؤون الجمهور الداخلي(الموظفين).

اما دراستنا فقد بينت ان اكثر الصعوبات التي تعاني منها هي مشاكل تقنية وهذا معناه عدم معرفة كيفية استخدام الادارة الالكترونية في الاتصال بالادارة العليا ومختلف الادارات الاخرى، وهذا راجع لغياب الكفاءات ونقص كبير في وجود متخصصين مسئولين في هذا المجال.

كشفت هذه الدراسة ان وظيفة العلاقات العامة تظهر في الادارة المحلية من خلال الاهتمام المستمر بالموظفين(الجمهور الداخلي)، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بين الموظفين.

اما دراستنا فقد بينت ان هناك مجموعة من الوسائل التكنولوجية المستخدمة للاتصال بين الموظفين ومسئولي الادارة، من بينها الفاكس والبريد الالكتروني، والهاتف، بالاضافة الى وسائل اخرى كتقنية التواصل عن بعد، على عكس الدراسة السابقة لم تبين كيفية الاتصال بموظفيها او بالادارة.



خاتمة

خاتمة:

ان اختيارنا لموضوع الدراسة المتمثل في واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية(هيئة ولاية تبسة) يبين مدى اهتمام هذا الجهاز بالعمل على تحسين صورة المؤسسة العمومية، والعمل على توفير شروط نجاحه من اجل التطوير ضمن هذه الهيئة.

كما تعد العلاقات العامة الوسيلة العملية التي تستخدمها الوحدة المحلية من اجل اتاحة المعلومات للجمهور، كما يساعدنا على تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية خاصة نحو المجتمع المحلي.

انن فوجود جهاز العلاقات العامة له اهمية كبيرة في الوحدة المحلية خاصة في هيكلها التنظيمي، حيث يعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات الجديدة والتغلب عليها، وهذه الاخيرة مهمة جدا للمنظمات الحديثة بمختلف انواعها، اذا لا يمكن تجنب العلاقات العامة وتجاهلها فبدون اتصال لا يتم اي تفاعل ولا يتحقق اي هدف.

لكن بين النظر العلمي والممارسة الميدانية لإدارة العلاقات العامة مغيبة نسبة كبيرة في الوحدة المحلية يبقى مجرد هدف تنضيبي لم يتم استيعاب وظيفة العلاقات العامة واهميتها في نجاح العمل الإداري المحلي وفي تحقيق فعاليته عمليا بالهيئات المحلية.

وفي الاخير نرجو ان تكون هذه الدراسة مساهمة في حقل البحث العلمي، دراسة تثير فضول موظفي هيئة ولاية تبسة وبالاخص المسؤولين فيها، وذلك لتنبههم على اهمية وجود هذا الجهاز في اي ادارة وتوطيد العلاقات فيما بينهم خاصة علاقة الادارة بالمواطن.



قائمة المصادر والمراجع

القواميس والمعاجم والموسوعات

1. إبراهيم بدر الخالدي، معجم الإدارة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
2. بسام عبد الرحمان المشاقبة: معجم مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014.
3. جان فرانسوا، دورتيه، معجم العلوم الإنسانية، ترجمة جورج كتورة، دار كلمة ومجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011.
4. حسين ظاهر، معجم المصطلحات السياسية والدولية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2011.
5. دون مؤلف، المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، 2000.
6. دون مؤلف، المنجد في اللغة، ط39، دار المشرق، بيروت، 2002.
7. دون مؤلف، قاموس مرشد الطلاب المصور، منشورات المرشد الجزائرية، الجزائر، 2008.
8. روزنتال، يودين، الموسوعة الفلسفية، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 2006.
9. عصام حداد، حسان جعفر، قاموس المنبع الموسع، دار الصلح للنشر والتوزيع، بيروت، 2011.
10. علي بن هادية وآخرون، القاموس المدرسي، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
11. محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
12. الناصر سليم حامد، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

الكتب:

13. ابن منظور، لسان العرب، مجلد10، ط4، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت،2004.
14. أحمد لكحل، دور الجماعات المحلية في حماية البيئة، ط2، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر،2016.
15. باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
16. بسام عبد الرحمان الجرايدة، العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
17. حضير شعبان، مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي، الجزائر، 1422.
18. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسيات وممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2000.
19. زياد محمد الشرمان، عبد الغفور عبد الله عبد السلام، مبادئ في العلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
20. صالح خليل أبو إصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
21. طارق شريف يونس، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات، إثراء للنشر والتوزيع،2008.
22. عامر قنديجلي،البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1999.
23. عبد الرزاق محمد الدليمي ، المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
24. عبد المحي محمود صالح، جلال الدين عبد الخالق، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.

25. عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
26. عبده محمد داود، شيماء السيد سالم، مقدمة في العلاقات العامة والإعلان، الآفاق المشرقة ناشرون، عمان، 2011.
27. علي عجوة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001.
28. عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985.
29. محمد أحمد إسماعيل، مساهمة في النظرية القانونية للجماعات المحلية الإدارية، دار الكتب والوثائق القومية، المكتب الجامعي الحديث، 2011.
30. محمد بن عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية -أسسها- أساليبها- مجالاتها، ط2، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2004.
31. محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008.
32. مرتضى البشير الأمين، الاتصال في العلاقات العامة، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
33. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007.
34. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، 2004.
35. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسن راس الجبل للنشر، قسنطينة، 2017.

المجلات والجريدة الرسمية:

36. بركان اسماء، لعقائنة فضيلة، دور العلاقات العامة في الادارة المحلية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد6، البلية، 2012.

37. دون مؤلف، الدليل القانوني للجماعات المحلية، الجريدة الرسمية للجماعات المحلية، العدد من 13-28، المغرب، 2010، www.bocl.ma.
38. عبد الحق فيدمة، ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الاول، الجزائر، دون سنة، ص
39. لخضر مرغاد، الايرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، العدد السابع، بسكرة، 2005، ص
40. منصور عثمان محمد زين، المنظور الاسلامي للعلاقات العامة، مجلة دراسات دعوية، العدد 15، دون ناشر، 2008، ص

مراجع باللغة الاجنبية:

41- Anne, mariegané : ma relation de confiance en relations publiques, vers u, modele d'adéquation contextuelle optimale, these de doctorat, université du qu »bec à montréal, 2006 , p27

موقع الكتروني:

42- Agence culturelle abace, ce document provient du site internet : <http://www.organisateur-spectacle.org>



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسه -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

تخصص : اتصال تنظيمي

استمارة تخرج بعنوان:

واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية

دراسة ميدانية لولاية تبسه

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تحت اشراف الدكتور:

من اعداد الطلبة:

مرزوق بن مهدي

بوخملة منال

عاتي نادية

- يهدف هذا الاستبيان إلى جمع المعلومات لدراسة واقع العلاقات العامة في ولاية تبسه وقد تم اختيار مؤسستكم للدراسة الميدانية ، وعليه يرجى منكم التكرم بالإجابة عنها بكل موضوعية كما نعلمكم ان هذه المعلومات سوف تستخدم لإغراض البحث العلمي فقط وتتعامل بكل سرية.

-ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية: 2020/2019

البيانات الشخصية:

- 1- النوع : ذكر أنثى
- 2- الخبرة: 5 سنوات 10 سنوات 15 سنة
- 3- المستوى التعليمي: جامعي دون جامعي دراسات عليا

المحور الأول: مكانة جهاز إدارة العلاقات العامة في ولاية تبسه:

4- هل هناك مسؤول مختص بجهاز العلاقات العامة لهيئة ولاية تبسه؟:

نعم لا

5- هل ينتمي جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسه لقسم من أقسامها أو له مكتب مستقل

ينتمي الى قسم له مكتب مستقل

6- اين يقع جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي الخاص بإدارة هيئة ولاية تبسه؟:

مع المديرين مسئولو المصالح والأقسام الموظفين

7- هل تعتبر ان جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسه يمثل همزة وصل بين الادارة العليا

والجمهور الداخلي(الموظفين)؟:

نعم لا

8- في نظرك كيف يمكنك تصنيف مكانة جهاز العلاقات العامة في هيئة ولاية تبسه؟:

هل هو: وظيفة

سلوك

نشاط

المحور الثاني:المجهودات المبذولة للجماعات المحلية(هيئة ولاية تبسة الولاية) في سبيل

تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي عن طريق جهاز العلاقات العامة

- في اعتقادك هل جهاز العلاقات العامة يسعى إلى تقديم جهود لإعطاء صورة جيدة عن هيئة ولاية تبسه؟:

نعم لا

10- هل تعتقد ان جهاز العلاقات العامة يقدم ما هو مطلوب لترقية الاتصالات و توطيد العلاقات بين الموظفين؟:

نعم لا

11- هل هناك تفاعل و تنسيق بين مسؤلي إدارة العلاقات العامة والجمهور الداخلي(الموظفين) في هيئة ولاية تبسه؟:

نعم لا

12- في رأيك هل جهاز العلاقات العامة يقدم خدمات ترضي الجمهور الداخلي(الموظفين)؟:

نعم لا

13- هل تعتقد أن مسؤلي العلاقات العامة يقومون بإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات ووضع الاقتراحات؟:

نعم لا

المحور الثالث:الرهانات والاقتراحات التي تواجه استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة الوحدة المحلية:

14- هل يطبق الوحدة المحلية في هيئة ولاية تبسه الإدارة الإلكترونية في تأدية مهامه؟:

نعم لا

15- مانوع الوسائل التكنولوجية المستخدمة للإدارة الالكترونية؟:

البريد الإلكتروني تلغرام فاكس هاتف

أخرى تذكر

.....

16- عند الاتصال بالإدارة العليا هل يتم ذلك عن طريق الوسائل التكنولوجية؟:

نعم لا

إذا كان نعم ماهي نوعية الوسيلة المستخدمة؟

.....

17- هل هناك مشاكل تواجه جهاز العلاقات العامة عند تأدية مهامه؟:

نعم لا

18- مانوع المشاكل التي تصادف جهاز العلاقات العامة في ترقية العمل بالإدارة الالكترونية؟:

غياب الكفاءات عدم وجود آلات الرجوع إلى الارشيف

أخرى تذكر

.....

ملخص

تعتبر العلاقات العامة وظيفة اساسية في الوحدة المحلية-هيئة ولاية تبسة- كون العلاقات العامة تلعب دورا ايجابيا في دعم علاقات الثقة بين الموظفين، والعمل على تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي، ونتيجة لهذه الالهمية التي يكتسبها وجود جهاز العلاقات العامة في الوحدة المحلية جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع ادارة العلاقات العامة في الوحدة المحلية، وللقيام بهذه الدراسة انطلقنا من تساؤل رئيسي مفاده ما واقع ادارة العلاقات العامة في الجماعات المحلية؟ وللإجابة عن هذا التساؤل اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، ووقد شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في هيئة ولاية تبسة، حيث اعتمدنا على استمارة الاستبيان كاداة لجمع البيانات، وقد تمفصلت الدراسة الى ثلاثة فصول: الاول تمثل في ضبط الاطار المنهجي، اما الفصل الثاني تناولنا فيه الاجراءات المنهجية للدراسة، والفصل الثالث حددت فيه عناصر الدراسة الميدانية والتي خرجنا بها الى نتائج وهي كالآتي:

- عدم وجود جهاز العلاقات العامة كمكتب مستقل بذاته في الوحدة المحلية -هيئة ولاية تبسة.-
- ان جهاز العلاقات العامة لا يسعى لتقديم اية جهود في سبيل اعطاء صورة حسنة عن هذه الهيئة.
- وجود قلة من الموظفين الذين يستخدمون وسائل خاصة بالادارة الالكترونية وذلك لوجود مجموعة من الصعوبات التي تصادف جهاز العلاقات العامة اثناء تادية مهامه ومن ضمنها غياب الكفاءات وعدم وجود متخصصين مؤهلين، مع غياب دورات تكوينية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الجماعات المحلية (هيئة ولاية تبسة).

Summary

Public relations is considered as a basic function in the local units -Commission of the state of Tebessa - This ultimate plays a positive role in supporting the trust relations between employees, and tries to ameliorate its image for its external audience. As a result to the importance gained by the existence of Public Relations device at the local unit, this study comes to reveal the reality of the administration of Public Relations at the local unit. To conduct this study, it is started from asking a main question about what is the reality of the administration of Public Relations at the local units? In order to answer this question, the analytical descriptive approach is applied.

The sample of study includes all the employees at the commission of the state of Tebessa, and it was relied on the questionnaire as data gathering tool. The study is divided into three chapters. The first one is devoted to adjusting the methodological framework. The second one deals with the methodological procedures of the study. Whereas the third chapter identifies elements of the field study, which concluded to many results mainly:

The non existence of Public Relations device as an independent office at the local unit - Commission of state of Tebessa-

The public relations device does not seek to make any effort to present a better image about this commission.

Only the minority of the workers who use specialised means of electronic management due to range of difficulties that face public relations device while performing its functions. Among the problems, the absence of competencies, the lack of qualified professional, and the absence of training courses.

Keywords :

Public Relations .

Local groups (Commission of the state of Tebessa).