جامعة الدكتور يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

دور العلاقات العامة في ضبط الاتصال الداخلي داخل المؤسسة العمومية

مديرية التجهيزات العامة بالمدية-أنموذجا-

مذكرة تخرج لنيل شهادة ما ستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالب:
سيدعلي شرعي

إشراف الأستاذ
كيموش مختار

السنة الجامعية:

2018/2017



شكر وتقدير

أحمد الله عز وجل على فضله ونعمته علي أن جعلني من طلبة العلم

وقددرني لأبلغ هذه المرتبة

أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان للأستاذ مختار كيموش على مابذله من جهد في

الإشراف على هذا العمل وعلى نصائحه الثمينة

كما اتقدم بالشكر لأعظاء لجنة المناقشة

كما اتوجه بجزيل الشكر لجميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال

والى كل من ساهم في إنجاز هذا االعمل

إهداء

الحمد لله رب العالمين الذي وفقني بفضله ونعمته لطلب العلم وقدرني علي إنجاز هذا العمل والصلاة السلام علي اشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

اهدي عملي هذا ثمرة سنوات من الدراسة وسعي في طلب العلم الى من كانت سبب في بلوغي هذه المرتبة الي من سهرت على رعايتي وربتني صغيراً وكانت سند والدعم لي في كل حياتي الى من كانت هي الدافع لمواصلة المشوار وبذل المزيد من الجهد الى أمي

الى من كان دافعي ومن كان منبع قوتي و قدوتي في الحياة الي المصباح الذي أنار دربي ووجهني الى طريق الصحيح الى من تعب وشقى في سبيل راحتي الي أبي

الى أخوتي حمزة ومحمد

الى كل الأساتذة الذين درسوني منذ كنت طفل لا أعلم شيء الي يومنا هذا

الى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل واخص بالذكر عمال مديرية التجهيزات العامة وعلى رأسهم السيد بلحسن رابح

الى كل زملائي في الجامعة والذين سعدت بمعرفتهم والدراسة معهم طيلة الخمس سنوات الى كل من أحمد توفيق نبيل كريم صالح شفيق جهاد عبد الرحيم منصوري شنوفي خليل عبد الفتاح والقائمة تطول

الى كل الأصدقاء والأقارب والي كل عمال وموظفي جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية.

خطة البحث

المقدمة

~الاطار المنهجي

أ. إشكالية الدراسة

ب.تساؤلات الدراسة

ج. اسباب اختيار الموضوع

د. حدود الدراسة

ه. اهمية الدراسة

و. اهداف الدراسة

ز. مفاهيم الدراسة

ح. منهج الدراسة

ط. ادوات جمع البيانات

ي.مجتمع البحث

ك. الاطار العام لدراسة

~الاطار النظري

I-مدخل الى العلاقات العامة

I-1-ماهية العلاقات العامة

1-1-مفهوم العلاقات العامة

1-2-نشأة وتطور العلاقات العامة

1-3-أهداف ووظائف العلاقات العامة

1-4-خصائص العلاقات العامة

I-2-العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا الحديثة

2-1-مواكبة العلاقات العامة للعصر

2-2-مفهوم الانترنت

2-3-اهمية التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة

2-4-سمات التكنولوجيا الحديثة

II -ادارة العلاقات العامة

II-1-العلاقات العامة داخل المنظمة

1-1-مفهوم المنظمة

1-2-تخطيط العلاقات العامة في المنظمة

1-3-تنظيم العلاقات العامة في المنظمة

1-4-مدير العلاقات العامة في المنظمة

II-2-العلاقات العامة والاتصال

2-1-مفهوم الاتصال

2-2-أهداف ووظائف الاتصال في العلاقات العامة

2-3-وسائل الاتصال في العلاقات العامة

2-4-خصائص الاتصال

~الاطار التطبيقي

III-مديرية التجهيزات العامة بالمدية

III-1-بطاقة فنية لمديرية التجهيزات العامة بالمدية

1-1-تعريف بمديرية التجهيزات العامة بالمدية

1-2-خدمات ومهام مديرية التجهيزات العامة بالمدية

1-3-اهداف مديرية التجهيزات العامة بالمدية

1-4-الهيكل التنظيمي لمديرية التجهيزات العامة بالمدية

III-2-واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-1-مكانة العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-2-وسائل الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-3-اهداف و اهمية الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-4-صعوبات الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة

نتائج الدراسة

توصيات الدراسة

الخاتمة

مقدمة :

تعتبر العلاقات العامة من اهم العلوم والاساليب التي توصل اليها البشرمن أجل ضبط وتنظيم العلاقات والاعمال داخل المؤسسات وخارجها, ولهذا نجد جميع المنظمات اوالمؤسسات او المديريات وعلى إختلاف انواعها وانشطتها وسواء كانت عمومية او خاصة, تهتم بالعلاقات العامة وتخصص لها مكانة في هيكلها التنظيمي وعادة ماتكون مكانة العلاقات العامة, في آعلى الهيكل وتأتي بالقرب من الادارة العليا, وهذا راجع لمهامها الاستشارية والتنفيذية في نفس الوقت, حيث تعمل العلاقات العامة على التخطيط والتنفيذ لبرامج إعلامية واتصالية والتي تسعي من خلالها الى ضبط العلاقات وبناء سمعة وصورة المنظمة, وهو مامن شأنه ان ينعكس إيجاباً على العلاقات والتفاهم بين مختلف الفاعلين في المنظمة وهو ما يؤدي الى رفع من مستوى الاداء وتنفيذ الاعمال, وكذالك فإن العلاقات العامة قادرة من خلال برامجها على ضبط الاتصال وخاصة الداخلي والذي يعتبر عصب وشريان حياة المنظمات والذي من خلاله يمكن ضبط العلاقات وتنفيذ الاعمال وفق الخطط والبرامج المعدة, ولايمكن ضبط الاتصال الداخلي من دون إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ان الاتصالات اصبحت تتميز بسرعة وفاعلية كبيرة بفضل التكنولوجيا الحديثة التي اصبحت عاملاً هاما في نجاح وتطور المنظمات الحديثة ونموها وتحقيق أهدافها.

الجزائر كغيرها من دول العالم تمتلك العديد من المؤسسات والمديريات متعددة الانشطة منها العمومية والخاصة ومنها الصناعية والخدماتية, بحيث تعمل هذه المؤسسات على اللحاق بركب العالمي في مجال التطور التكنولوجي وايضاً الاداري لرفع من مستوياتها وتحسين من خدماتها فكان لزاما عليها الاستثمار في العلاقات العامة لما لها من أهمية في تحقيق الانسجام والفهم المشترك وايضاً لقدرتها الكبيرة على ضبط الاتصال الداخلي خاصة في ظل التطور التكنولوجي السريع وما تقدمه من وسائل في مجال الاتصال الداخلي والتي تعرف تطور سريع وكبير يتطلب الكثير من الجهد والعمل للبقاء على إطلاع على كل مايتم إستحداثه في الاتصال الداخلي الذي يعتبر احد اهم عوامل نجاح وتطور المؤسسات.

للإطلاع على واقع تطبيقات العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية قمنا بهذه الدراسة الميدانية وقد وقع إختيارنا على مديرية التجهيزات العامة بالمدية وجاء إختيار هذه المديرية بالنظر للاهمية الكبيرة التي تحتلها هذه المديرية وهذا راجع الى الدور الكبير الذي تلعبه المديرية في التنمية المحلية ودورها في تجهيز المدينة بالمرافق العمومية وايضاً لوجود الكثير من الاعمال التي تشرف عليها المديرية وهو ما يعني وجود حجم كبير من الاتصالات الداخلية والتي تتطلب تنظيمها بشكل جيد لنجاح المديرية وتحقيق اهدافها في التنمية المحلية وعليه كانت هذه الدراسة للوقوف على اسلوب ظبط وتنظيم الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة.

أ-إشكالية الدراسة :

انتقلت المجتمعات البشرية من مجتمعات إقطاعية زراعية الي مجتمعات راس مالية صناعية وبدأت المجتمعات تتهيكل وتنتظم وأيضا ظهرت مؤسسات وشركات متعددة عمومية وخاصة ومنها الصناعية والخدماتية وغيرها من المؤسسات وكانت هاته الشركات تركز في بداياتها على نشاط الصناعي غير ان حدوث ازمة الكساد ادي الي تغير المفاهيم والاساليب التي جعلت اصحاب المؤسسات والشركات يغيرون من طريقة عملهم الي طرق واساليب اكثر تنظيم من خلال الاهتمام بالاتصال والادارة ونفس الامر حصل في المجتمعات التي بدأت تصبح اكثر تنظيما وهنا ظهرت مفاهيم جديدة كالعلاقات العامة وهي عبارة عن نشاط اداري يقوم على التخطيط المستمر والدائم لتحقيق تفاهم وانشاء علاقة ثقة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي, وايضاً لقدرتها الكبيرة على ضبط الاتصال وخاصة الاتصال الداخلي الذي أصبح من أهم العناصر في تحقيق نجاح اي مؤسسة ,وخصوص في العصر الحالي عصر التكنولو جيا والسرعة في الاتصال, حيث ألقت التكنولوجيات الحديثة بضلالها على المؤسسات لاسيما في ماتعلق بالاتصال وخاصة الاتصال الداخلي وسرعان ما ادركت جميع المؤسسات على اختلاف نشاطاتها اهمية العلاقات العامة فقد سارعت لانشاء اقسام ومكاتب ووظائف خاصة بالعلاقات العامة ونظرا لاهمية العلاقات العامة تم انشاء معاهد وفتح كليات خاصة بالعلاقات العامة خاصة في الولايات المتحدة الامريكية ومنها الي جميع دول العالم ومن بينها بلادنا الجزائر فقد تأسست فيها العديد من الشركات والمؤسسات والتي كان لزاما عليها مواكبة التطور العالمي في المجال الاداري والاتصالي فقد اوجدت مصالح ومكاتب للقيام باعمال العلاقات العامة ومن هذه المؤسسات نجد مديرية التجهيزات العامة محل هذه الدراسة والتي تتمحور حول واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل المؤسسة الجزائرية ومنه نخلص الي طرح الاشكالية التالية :

-ماهو دور العلاقات العامة في ضبط الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بإستخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة ؟

ب-تساؤلات الدراسة :

1-هل توجد مصلحة علاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

2-ماهي انواع ووسائل الاتصال المتوفرة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

3-هل تعتمد مديرية التجهيزات العامة بالمدية علي التكنولوجيا الحديثة ؟

ب-اسباب اختيار الموضوع

1-اهتمامات بحثية :

-الفضول العلمي لتعرف علي مكانة العلاقات العامة داخل مؤسسة التجهيزات العامة بالمدية

-اكتساب خبرة العمل الاداري من خلال النزول الى ميدان العمل والوقوف على العمل الاداري

-الرغبة في اكتشاف مؤسسة التجهيزات العامة بالمدية والمهام التي تنجزها

2-اسباب موضوعية :

-اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

-العمل علي انجاز بحث علمي في مجال العلاقات العامة يستفيد منه طلبة الاعلام والاتصال وغيرهم من الطلبة وهذا كمرجع في اعداد بحوثهم ومذكراتهم

-اهمية العلاقات العامة في الادارات

ح-حدود الدراسة:

-الحدود المكانية :هي داخل مقر مؤسسة التجهيزات العامة بالمدية والكائن ب:حي 24 فيفري بالمدية

-الحدود الزمنية : وهي خلال السنة الجامعية 2018/2017 في الفترة الممتدة من شهر فيفري الي الشهر افريل .

د- اهمية الدراسة :

انا اهمية الدراسة تأتي من اهمية الموضوع من خلال اهمية العلاقات العامة في ادارة المؤسسات وتحقيق اهدافها ونجاحها ,فلا يمكن لآي مؤسسة ان تحقق اهدافها ومن ورائها اهداف المجتمع باكمله دون علاقات عامة وهذا ما ادركته المؤسسات الغربية ولهاذا نلاحظ تقدمها وتطورها السريع مقارنة بالمؤسسات العربية والجزائرية فالعلاقات العامة هي التي تعمل علي ربط العلاقات القوية بين المؤسسة وجماهيرها وبناء الثقة وتوفير الجو الملائم للعاملين لانجاز اعمالهم علي احسن وجه

ومنه فنحن كطالب اتصال وعلاقات عامة اردنا الوقوف علي واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية ومحاولة البحث عن المشاكل والصعوبات التي تواجهها العلاقات العامة واقتراح الحلول والبدائل لتحسين عمل المؤسسات الجزائرية

ه-اهداف الدراسة:

يعتبر الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو معرفة واقع العلاقات العامة داخل المؤسسة الجزائرية,غير ان هناك اهداف اخري نذكر منها :

1-اهداف خاصة

-انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

-اكتشاف الواقع الميداني للعلاقات العامة مقارنة مع الجانب النظري

-العمل الميداني كباحث واكتساب خبرة البحث العلمي

2-اهداف عامة :

-ابراز دور العلاقات العامة واهميتها للمؤسسات

-التعريف بواقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية

-التعريف بمؤسسة التجهيزات العامة والمهام الموكلة لها

-البحث عن حلول واقتراحات لتحسين واقع العلاقات العامة داخل المؤسسات الجزائرية

و-مفاهيم الدراسة :

تعريف الواقع :

لغة :"معناه الحاصل في الواقع وهو الشئ الموصوف بالواقع بمعني الحصول و الوجود اصطلاحا :فهم احوال الناس والوقائع المعاصرة والاحداث الجارية سواء كانت عامة او خاصة ,لمعرفة حيثياتها واثارها ووسائل الحماية منها " [1]

ومنه فان الواقع هو كل الاشياء والحوادث والتجارب الموجودة في الحياة من خلال الاحتكاك الملموس او المرئي او المسموع

1-علي بن هادية :القاموس الجديد الطلابي ,معجم عربي ,الشركة التونسية لتوزيع ,تونس , ص 209

تعريف العلاقات العامة :

تعرفها الجمعية الدولية للعلاقات العامة "هي وظيفة ادارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة الي كسب والحفاظ على تفاهم وتعاطف وتأييد اولئك الذين تهتم بهم وذالك عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من اجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الامكان ولتحقيق تعاون مثمر اكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها "[1]

تعريف الاتصال :

-"هو العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل من طرف الي اخر اي من المرسل الي المستقبل .....اما الشكل الذي تتخذه هذه المعلومات اثناء نقلها فهي اما كلمات مكتوبة او شفهية او رموز او اشارات تعبيرية باليد "[2]

1-محمد عبده حافظ :العلاقات العامة , دار الفجر لنشر والتوزيع , القاهرة ,مصر ,طبعة اولي ,2009 ,ص17

2-بسام عبد الرحمان الجرايدة :ادارة العلاقات العامة ,دار اسامة لنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن,طبعة اولي , 2013 ,ص 249

ز-منهج الدراسة :

تعريف المنهج :لكل علم المنهج الخاص به فالمنهج هو الاسلوب الذي يسير الباحث عليه في اعداد بحثه حتي يكون البحث علميا منظما بشكل صحيح و للمنهج عدة تعريفات نذكر منها :

-"مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة الي يسلكها الباحث في مناقشة او معالجة ظاهرة اجتماعية او سياسية او اعلامية معينة "[1]

-"فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكارالعديدة إمامن أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا اومن أجل البرهنة على حقيقة لايعرفها الاخرون"[2]

-وللمنهج عدة انواع نذكر منها المناهج الاكثر استعمالا في مجال الاعلام والاتصال:

-المنهج التاريخي .

-المنهج الوصفي .

-المنهج التجريبي .

وقد استعملنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي .

تعريف المنهج الوصفي :"يقوم ...على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول الي اسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعميمها ,ويتم ذالك وفق خطة بحثية معينة وذالك من خلال تجميع البيانات ةتنظيمها وتحليلها " [3].

3/1-عامر مصباح : منهجية البحث في العلوم السياسية و الاعلام ,ديوان المطبوعات الجامعية ,ابن عكنون الجزائر ,ص 86/13

2-عبد الهادي الفضلي : أصول البحث , دارالمؤرخ العربي, بيروت ,طبعة اولى,1992,ص 50.

خطوات المنهج الوصفي :[1]

1. دراسة الموضوع بشكل اولي .
2. صياغة الاشكالية المرتبطة بها .
3. تحديد عينة البحث .
4. تحديد ادوات جمع البيانات .
5. صياغة نتائج البحث .

ج-ادوات جمع المعلومات :

من اهم مراحل البحث العلمي هي مرحلة جمع المعلومات حول موضوع الدراسة او المشكلة البحثية وبالنظر لاهمية هذه المرحلة فهناك ادوات لجمع المعلومات وهي :

-الملاحظة

-المقابلة

-الاستبيان

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة علي اداتين وهما :-الملاحظة و –المقابلة

تعريف المقابلة: "وسيلة شفوية عادة ,مباشرة او هاتفية اوتقنية, لجمع البيانات, يتم خلالها سؤال فرد او خبير عن معلومات لاتتوفر عادة في الكتب او المصادر الاخرى.

- محادثة موجهة بين الباحث وشخص اواشخاص اخرين بهدف الوصول الى حقيقة اوموقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من اجل تحقيق اهداف الدراسة" [2].

1-عامر مصباح:مرجع سبق ذكره , ص 88 .
2-عثمان محمدغنيم ,ربحي مصطفي عليان:مناهج واساليب البحث العلمي النظريةوالتطبيق,دارصفاء لنشروالتوزيع,عمان ,طبعة اولي,2000 ,ص102.

-وتنقسم المقابلة الي :

1. مقابلة شخصية :وهي مقابلة مباشرة وجها لوجه تجري بين الباحث والمبحوث .
2. مقابلة هاتفية : وهي المقابلة التي اجري بواسطة الهاتف .

-مزايا المقابلة :

-ارتفاع نسبة الردود .

-المرونة وقابلية توضيح الاسئلة للمستجوب او المسؤول في حالة عدم الفهم للمقصود من السؤال ,كما تعطي للباحث الفرصة لاستفسار المستجوب اذا كانت الاجابة غير واضحة
-التفاعلية بين الطرفين والحصول علي ردود الفعل بشكل مباشر .
-التأكد من صحة الاجوبة من خلال ملاحظة ردود فعل المستجوبة وأيضاً يمكن من خلال المقابلة طرح أسئلة لم تكن محددة مسبقاً .

تعريف الملاحظة :"هي عملية مراقبة ومشاهدة السلوك او الظواهر او المشكلات و الاحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحليل العلاقة بين المتغيرات"[1]

والملاحظة هي ادات من ادوات جمع المعلومات والتي يقوم الباحث خلالها بمشاهدة ومتابعة السلوكيات لجمع المعلومات الكافية حول الظاهرة موضوع الدراسة

1-محمد ابو نصار وزملائه :منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات , دار وائل لطباعة والنشر,عمان ,الاردن,طبعة ثانية,1999 ,ص 73

وهناك عدة تقسيمات نذكر منها :

1-تقسيم حسب درجة ضبط الملاحظة وهي نوعان :

-ملاحظة بسيطة :وهي المستخدمة غالبا في الدراسات الاستكشافية حيث يقوم الباحث بملاحظة الظواهر والسلوكيات من دون تحديد خطة مسبقة او تحديد هدف لما يريد ان يلاحظه حيث يكتفي بملاحظة الظواهر كما هي علي حالها .

-ملاحظة منتظمة :تستخدم في الدراسات الوصفية وهي التي يحدد فيها الباحث الظواهر التي يريد ملاحظتها اي تحديد خطة مسبقة لما يريده الباحث من هذه الملاحظة ,وبالتالي فان النتائج تكون دقيقة و واضحة في هذا النوع.

2-وهناك تقسيم اخر حسب دور الباحث :

-ملاحظة بالمشاركة :حيث يلعب الباحث في هذا النوع دورا في الظاهرة او السلوك المراد ملاحظته ,اي انه يشارك في الظاهرة بنفسه من خلال القيام بنفس السلوك.

-ملاحظة بدون مشاركة :في هذا النوع يقوم الباحث باخذ مكان معين ويراقب احداث الظاهرة ,دون ان يشارك فيها اي انه يلاحظ عن بعد .

-ويمكن تسجيل المعلومات من خلال اعداد دفتر ملاحظة وتسجيل كل المعلومات التي تم ملاحظتها , اوعن طريق استخدام كاميرة لتسجيل الملاحظات وهي طريقة فعالة تتيح للباحث العودة الي التسجيل والتدقيق في اصغر التفاصيل .

-مزايا الملاحظة :

-عدم الاعتماد علي مايدليه المبحوث وانما اخذ بتصروفاته بوضعها الطبيعي (شرط عدم الاصطناع) .

–تسمح بتسجيل السلوك والتعرف علي الحادثة او الظاهرة وقت حدوثها

-لفت انظار الباحث الي بعض الجوانب التي قد يغفل ولا يفكر بها وباهميتها .

ط-مجتمع الدراسة :

تعريف مجتمع الدراسة :"هو جميع المفردات او الاشياء التي نريد معرفة حقائق معينة عنها وهي قد تكون اعداد كما في حالة تقيم مضمون وسائل الاعلام ,كما قد تكون برامج اذاعية او تلفزيونية او نشارات اخبارية او افلاما وكلما كانا تحديد المجتمع دقيقا كلما كان تحديد النتائج اكثر دقة " [1]

ومنه فان مجتمع الدراسة هو كل العناصر الوحدات او المفردات التي تقع تحت الحالة او الموضوع المراد دراسته.

هو من اهم العوامل البحث العلمي والتي يجب علي الباحث تحديدها بدقة ووضوح من اجل ضبط دراسته وتحقيق الاهداف والنتائج المراد تحقيقها من خلال الدراسة .

وفي موضوع هذه المذكرة فان مجتمع الدراسة هو الافراد العاملون داخل مقر المديرية بمديرية التجهيزات العامة بالمدية و الكائن مقرها بحي 24فيفري بالمدية وهذا نظرا لان الدراسة تتناول موضوع تطبيقات العلاقات العامة بالمديرية .

1. عامر مصباح : مرجع سبق ذكره , ص 50

ل-الاطار العام لدراسة :

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تتناول واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل المؤسسات الجزائرية وتحتوي هذه الدراسات الوصفية علي ثلاثة فصول .

I-الفصل الاول :وياتي ضمن الاطار النظري حيث يتناول مضوع العلاقات العامة وماهيتها و اهدافها والوظائف التي تقوم بها ,وكذا واقع العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا الحديثة ومدى مواكبتها لتطورات التكنولوجية واخر التقنيات التي توصل اليها العلم الحديث وكيفية استغلالها .

II-الفصل الثاني :والذي يندرج في الاطار النظري والذي يهتم بدراسة ادارة العلاقات العامة وكذا تخطيط العلاقات العامة ومراحل التخطيط والتنظيم .

III- الفصل الثالث :وهو الفصل الاخير ضمن الاطار التطبيقي والذي يتناول بالتعريف لمديرية التجهيزات العامة بالمدية ومهامها وظائفها والهيكل التنظيمي للمؤسسة ,و ايضا واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل المديرية .

وفي الاخير النتائج وتوصات التي توصلت اليها الدراسة .

~الاطار النظري :

I-العلاقات العامة في ظل التطورات الحديثة

I-1- ماهية العلاقات العامة :

1-1-مفهوم العلاقات العامة .

1-2-نشأة وتطور العلاقات العامة .

1-3-اهداف ووظائف العلاقات العامة .

1-4-خصائص العلاقات العامة .

I-2-العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا الحديثة :

2-1-مواكبة العلاقات العامة للعصر .

2-2-العلاقات العامة والانترنت .

2-3-اهمية التكنولوجيا الحديثة .

2-4-سمات التكنولوجيا الحديثة .

~ الاطار النظري :

I-1- ماهية العلاقات العامة :

1-1-مفهوم العلاقات العامة :

تعد العلاقات العامة من المهام والوظائف الادارية الهامة والتي وجدت طريقها الي مختلف الادارات والشركات وأصبحت من اهم الاقسام وهي ملحقة بالادارة العليا ,وقد تعددت التعاريف والمفاهيم الخاصة بالعلاقات العامة على اختلاف الباحثين والمعاهد المختصة في العلاقات العامة ومن بين التعاريف نذكر :

-تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني :"هي الجهود الادارية المبذولة والمخططة والمستمرة التي تهدف الي تعزيز التفاهم المتبادل بين الجمهور والمنظمة "[1].

-تعريف اتحاد الدولي للعلاقات العامة :"وظيفة ادارية ذات طبيعة تخطيطية دائمة تهدف المؤسسات العامة والخاصة من خلالها الي كسب واستمرار الفهم والتعاطف لاؤلائك الذين تهتم بهم عن طريق تقوييم الرأي العام اتجاهها "[2].

- تعريف جمعية العلاقات العامة الفرنسية : "هي الوظيفة الادارية التي تعمل علي تقييم الرأي للجمهور وتطابق سياسات وإجراءات المنظمة مع الصالح العام وتنفيذ برنامج للعمل والاعلام يهدف الي كسب تفهم الجمهور للمنظمة وتأييد لها "[3].

2/1-عبد الخالق محمد عفيفي :العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية فن التواصل وصناعة التميز ,المكتبة العصرية لنشر والتوزيع ,القاهرة ,مصر ,طبعة اولي , 2014 ,ص30/31

3-محمد عبده حافظ :العلاقات العامة ,دار الفجر لنشر والتوزيع , القاهرة , مصر , طبعة اولي ,2009 ,ص 17

-يعرفه بول جاريت بانها : "نقل وتفسير المعلومات والاراء من المنظمة الي جمهورها ومن هذه الجماهير الي المنظمة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمنظمة وتنسجم معها "[1].

ونجد تعريفات اخري في العديد من الكتب الخاصة بالعلاقات العامة نذكر منها:

-العلاقات العامة تعني وجود اتصال مباشر وغير مباشر يؤدي في النهاية الي اقامة علاقات والعلاقات تقسم الي قسمين ,إما علاقات طيبة او سيئة او قد يخلق الاتصال الي براقة امل للوصول الي اقامة علاقات لكسر الجمود وتفكيك حالة الخوف من الاخر بشكل كلي "[2].

-تعرف العلاقات العامة ايضا :على انها "نشاط موجه لبناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بين المؤسسة وجمهورها كالعملاء والمواطنين والمساهمين او الجمهور بوجه عام بهدف تسهيل عملية صياغة سياساتها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع "[3].

نلاحظ ان مختلف التعريفات تركز وتأكد علي ان العلاقات العامة نشاط اداري اتصالي وانه موجه بشكل مباشر الي جماهير المؤسسات وقد تم تقسيم هذه الجمهير الي قسمين :

1-قسم الاول وهو الجمهور الداخلي والذي هو بالاساس ينتمي للمنظمة علي غرار العمال والموضفين .

2-القسم الثاني وهو الجمهور الخارجي وهو الذي يوجد خارج المؤسسة وتكون له علاقة بها كالزبائن والموردين والهيئات التي تتعامل معها المنظمة .

1-محمد عبده حافظ :مرجع سبق ذكره ,ص 17

2-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 21

3- عبد الرزاق محمد الدليمي : العلاقات العامة في التطبيق , دار جرير لنشر والتوزيع , عمان ,طبعة اولي , 2005 , ص 36

- كما يعرفها الاتحاد الوطني للعلاقات العامة بالمدارس في الولايات المتحدة الامريكية :"وظيفة ادارية مخططة ومنهجية تصمم للمساعدة في تحسين وتطوير البرامج والخدمات التي تقدمها المنظمة التعليمية ,معتمدة على عملية اتصال ذات طريقين من المنظمة الي الجماهير الداخلية وبالعكس , وذالك بهدف تنمية وتنشيط فهم افضل لدور واهداف وسياسات وانجازات وحاجات المنظمة ..... وكذا القيام بالانشطة الاعلامية اللازمة لكسب فهم وثقة وتأييد ومساندة الجماهير "[1]

-ومن خلال ما سبق نلاحظ تعدد المفاهيم والتعريفات وهذا التعدد ناتج عن اختلاف الباحثين و ايضا للمداخل التي تم التعريف من خلالها فالبعض يعرفها على اساس نظري والبعض الاخر يعرفها من الجانب العملي وهناك من يعرفها من الجانب الاكاديمي , وما يمكن ان نخلص اليه من خلال التعاريف المذكورة هو ان العلاقات العامة هي من المهام الادارية ذات الاهمية الكبيرة وهي تقوم علي التخطيط المستمر والدائم وانجاز البحوث والدراسات وهذا من اجل ايجاد المشكلات والتنبؤ بها قبل وقوعها وايجاد حلول لها وتسويتها , وهذا عن طريق القيام بمختلف عمليات الاتصال و التواصل وبكل انواع و اساليب الاتصال خاصة الحديثة منها , ولا يتوقف دور العلاقات العامة عند هذا الحد بل تمتد الي ادوار اكثر اهمية تقوم ببناء صمعة المؤسسة وبناء الثقة بين المؤسسة وجمهورها سواءا كان جمهور داخلي او خارجي ومع اطراف التي تتعامل معها وحتي الجمهور العام , فهي التي تؤسس لبناء علاقات قوية ومتينة بين مختلف الفاعلين في المؤسسة من ادارة وموظفين وعملاء وجمهور عام , من خلال التخطيط والتنفيذ لبرامج محكمة وهذا باستعمال مختلف وسائل الاتصال لتحقيق اكبر قدر من التفاهم والذي يؤدي الي نجاح وتطور المؤسسة .

1-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 20

1-2-نشأة وتطور العلاقات العامة :

قبل التطرق الي العلاقات العامة كنشاط اداري وكعلم يدرس في المعاهد المختصة والجامعات عبر مختلف دول العالم لابد من العودة الي ضهور العلاقات العامة كممارسة فهي قديمة تعود الي الحضارات الانسانية القديمة ,فالانسان كما هو معروف كائن اجتماعي بطبعه يعيش في اطار مجموعات تحكمها عادات اجتماعية وهي تخضع لسلطة الحاكم الذي ادرك ضرورة التواصل مع مجتمعه فابتكر طرق واساليب مختلفة لتحقيق هذا التفاعل واقانمةعلاقات جيدة مع من يحكمهم لضمان ولائهم له فكانت اولي اشكال العلاقات العامة .

-العلاقات العامة في المرحلة البدائية : في تلك الفترات من حياة البشرية كانت المجتمعات صغيرة جدا فقد كانت عبارة عن مجموعة محدودة من الافراد يعيشون مع بعض في اطار قبيلة غير ان هذا لم يمنع من ضهور اولي انشطة العلاقات العامة "فقد كان رئيس القبيلة يجتمع بافراد قبيلته للتداول في الشؤون العامة التي تخص القبيلة ليتمكن علي ضوء ذالك من اتخاذ القرارات المناسبة في ادارة تلك الشؤون ,كما يتولى الرئيس التوجيه الاعلامي في القبيلة فينتهز مناسبات القبيلة ليقدم توجيهاته والمبادئ التي يريد من افراد القبيلة السير بموجبها ,وعند الحاجة الي تعبئة الرأي العام في القبيلة يعهد الي شخص محترف ومعروف في القبيلة كالساحر او الطبيب مهمته اثارة مشاعر الناس, او الي اشخاص يجيدون فنون التعبير والتأثير كالانشاد والرقص وقرع الطبول "[1].

فقد كان رئيس القبيلة وهو القائد والزعيم الذي يتولي ادارة شؤون القبيلة يقوم باستغلال جميع المناسبات من اجل التحدث مع افراد قبيلته وتقديم التوجيهات والنصائح لهم في كل مايخص شؤون القبيلة وحتي انه كان يستعين بالساحر او الطبيب او شاعر لتاكيد علي زعامته للقبيلة وايضا لتحقيق التماسك والتعاون بين افراد القبيلة وهذا نظرا الي "ان القبيلة البدائية تكون في

1-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره ,ص 42

حاجة الي التعاون والتماسك بين افرادها وذالك لا يتم الا عن طريق التفاهم بين هؤلاء الافراد واحساسهم بقوة الرابطة التي تربطهم ببعضهم وكان ذالك يتم عن طريق الحفلات ومناسبات الزواج وبلوغ سن الرشد واحتفلات الانتصار علي قبيلة معادية "[1].

هذا وبالرغم من الطابع البدائي للقبيلة الا ان الوسائل والطرق المتبعة كانت فعالة بالنضر الي صغر حجم القبلة ومحدودية افرادها .

-العلاقات العامة في الحضارات القديمة : عرفت البشرية العديد من الحضارات القديمة والتي مارست العلاقات العامة بطرق واشكال واساليب مختلفة ومن بين هذه الحضارات نذكر :

الحضارة الفرعونية : تعد الحضارة الفرعونية من ابرز الحضارات الانسانية القديمة والتي تركت اثار حيرت العلماء لسيما في المجال الهندسي والمعماري فقد شيدت الاهرامات ودور العبادة والتي كانت تستغل في مجال العلاقات العامة "فقد استخدم الفراعنة واجهات المعابد وجدرانها لنشر تعاليم الدين ,كما كانو يرسمون عليها بعض الاحداث البارزة والتي تكشف عن جوانب سياسية واقتصادية ودينية "[2] فالحضارة الفرعونية كانت من الحضارات السباقة الي استخدام وسائل الاعلام والاتصال مع الجماهير وتقديم المعلومات وبناء علاقات مع الحكام باستخدام بعض الرموز علي واجهات دور العبادة وايضا من خلال النقوش علي الحجارة والجدران حيث كان "الفراعنة ينشطون في مجال الاعلام وخاصة في فترة الحروب لتعبئة المعناويات اللازمة لاحراز النصر ,كما كانت النقوش علي الحجارة وواجهات المعابد تشيد بانتصارات الحكام الحربية وانجازاتهم المختلفة ,كما واستخدمت

2/1-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره ,ص 43/42.

اوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها الفرعون وامراؤه لمحاربة اشياء ظارة والاشادة بافكار اخري يريد الحكام نشرها"[1].

حضارة بلاد الرافدين : ليس الفراعنة وحدهم من استعمل العلاقات العامة فقد "اكتشفت اثار الحضارة السومرية في بلاد مابين النهرين صفائح مسمارية في العراق عرضت فيها نشرة تعليمية تعلم الفلاح كيفية بذر البذور وكيفية اروائها وحصد المحصول , وكيفية مكافحة فئران الحقول "[2].

وهذا مايشبه الي حد بعيد ما تقوم به وزارة الفلاحة في الوقت الراهن من حملات اعلامية لتوعية الفلاحين وكذالك من خلال المنشورات التي يتم توزيعها والتي تحذر من مختلف الامراض التي تصيب النبتات او الحيوانات وتوجه الفلاحين نصائح لكيفية محاربتها واساليب القضاء عليها وهذا مايؤكد علي وجود نشاط علاقات عامة في الحضارات القديمة وانها كانت السباقة لممارسة انشطة العلاقات العامة .

بالاظافة الي ذالك فقد "كان لهم صحف تسجل فيها الحوادث التاريخية اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات ,وقد كان الملك (الحمورابي)يدعو عماله وموظفيه في الاقاليم للحضور الي بابل في الاعياد والمناسبات وخاصة في عيد حصاد القمح ويذيع اوامره وتعليماته في كافة انحاء المملكة "[3].

3/1-بسام عبد الرحمان الجرايدة :مرجع سبق ذكره , ص 46/44.

2-طارق شريف يونس :ادارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات ,إثراء لنشر والتوزيع , عمان ,الاردن ,طبعة اولي ,2008, ص 109 .

الحضارة اليوانية :امتازت الحضارة اليونانية بالانفتاح لاسيما في المجال المعرفي والفكري فبرزت الفلسفة وهو ماخلق الوعي الاجتماعي حيث "امتازت اليونان بالاهتمام بالرأي العام وتطويره فحسب بل وبلورة الرأي العام والتأثير فيه فقد استخدم اليونانيون السفسطائيون وهم عبارة عن اشخاص محترفون بالاقناع فهؤلاء يدروسون فنون الكتابة والخطابة ويتقنونها اتقانا يجعل قدرتهم القناعية متفوقة ..... ويسعي الي كسب ودهم الزعماء والقادة السياسيون والعسكريون ويستخدمونهم لدفاع عن قضايا معينة امام الجمهور والإقناع بقوة الحجة والمنطق كما يفعل اليوم رجال العلاقات العامة "[1].وهنا تتجلي ممارسة العلاقات العامة بشكل واضح وهذا من خلال استخدام مختصين في الاقناع والاتصال وتواصل مع الجماهير.

الحضارة الرومانية : "كما واعترف الرومان بارادة الجماعة فنقشو علي واجهة مجلس شيوخهم عبارة مجلس الشيوخ والشعب الروماني ,كما وضعو بعد المسيحية شعار (صوت الشعب هو من صوت الله) "[2]

العلاقات العامة في الفكر الاسلامي : عرف سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام بحسن اخلاقه ومعاملته الحسنة والطيبة مع جميع الناس وصدقه وامانته فكان مثالا لرجل المحبوب من الجميع والقدوة في مجتمعه والذي يسمع الجميع لكلامه وبعد نزول الوحي والرسالة الالاهية

علي سيدنا محمد –صلي الله عليه وسلم – "وعندما ظهر الاسلام عني بالانسان وكرامته وافكاره ورغباته ولذالك نجد ان الدعوة الاسلامية لم تاخذ نهج الارغام والجبر والخوف بل اعتمدت علي التعامل الشخصي والتجاري وإقامت علاقات صادقة , وعلي البراهين والحجج والاقناع في نشرها واستخدمة الرسول الكريم الاتصال الشخصي حيث كان يوفد الرسل ويبعث الكتب والرسائل الي الملوك والامراء يدعوهم لدخوا الاسلام "[3] .

3/2/1-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 47 /49.

العلاقات العامة الحديثة :بالحديث عن العلاقات العامة فان اول مانبحث عنه هو مصطلح العلاقات العامة وأول من ذكر هذه العبارة نجد انه من صعب تحديد اول من اطلق هذه التسمية او تاريخها حيث نجد ان هناك من يرجع استخدام "مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث لاول مرة في السنوات الاخيرة من القرن التاسع عشر خلال محاظرة القاها محامي في نيويورك يدعي (دورمان إيتون) في قاعة كلية الحقوق (جامعة ييل) في مستهل عام 1882 وكان موضوعها (علاقات العامة وواجبات المهنة القانونية) ,وكما تم في عام 1908 استخدمه (تيودور فيل) رئيس شركة تلفون وتلغراف الاهلية علي رئس تقرير الشركة لذالك العام "[1].

فإن الاكيد والمتفق عليه هو ان الصحفي الامريكي (ايفلي لدنيزلي) "هو المؤسس والاب الروحي للعلاقات العامة حيث يعد اول من اسس مكتب خاص بالعلاقات العامة سنة 1906 وجعل هذا المكتب المتخصص في خدمة المؤسسات والمصانع والمتاجر والشركات , بحيث تلعب العلاقات العامة دوراً فعالاً في تحقيق توافق ودرجة معقولة من هذا التوافق داخل المؤسسات المعنية بين العاملين بها وقيداتهم والتي تطورت لتصبح البحث عن درجة من التوافق بين العاملين انفسهم وبين المؤسسة والمتعاملين معها "[2].

فقد كانت الولايات المتحدة السباقة في هذا المجال حيث تطورت وازدهرت الشركات والمؤسسات التجارية والصناعية وقد صاحب هذا الازدهار العديد من المشاكل والصعوبات والتي مست صمعت هذه الشركات واصحابها وخاصة ما تعلق بنشر الاخبار والمعلومات ومن هذا برز (ايفلي) "بفكرته من خلال انشاء مكتب انباء لدور الاعمال لتوزيع المعلومات علي الصحف نيابة عن الشركات, وكان اول ماقام به (إيفلي) هو نصحه للمؤسسات التجارية

1-محمد منير حجاب : علاقات العامة في المؤسسات الحديثة , دار الفجر لنشر والتوزيع , طبعة اولي ,2007 القاهرة , مصر ,ص 20 .

2-عبد المجيد شكري : فنون العلاقات العامة الحديثة , دار الفكر العربي , القاهرة , طبعة اولي , ص 15

الكبيرة ان تبتعد عن السرية و تكشف للجمهور كل ما يتعلق با عمالها عدا الاسرار الصناعية "[1].

هذا وقد قسم ادوارد بيرنايز تاريخ العلاقات العامة الحديثة الي اربعة مراحل علي الشكل الاتي [2]:

1-المرحلة الاولي :تبدأ من عام 1900 الي غاية قيام الحرب العالمية الاولي 1914 وقد اعتبر بيرنايز هذه المرحلة مرحلة اعداد تخصيب .

2-المرحلة الثانية : وتشمل سنوات الحرب العالمية الاولي كلها , حيث بدى دور الحكومات في هذه المرحلة وخاصة في الولايات المتحدة الامريكية من اجل دراسة الرأي العام للتعرف علي مقوماته من جهة واساليب التأثير فيه والدور الذي يمكن ان يؤاديه لحشد الجهود من أجل الحصول علي التأيد .

3-المرحلة الثالثة : 1919 -1929 وهي مرحلة نمو بسب قوة الدفع التي انطلقت إبان الحرب العالمية , وتتميز بإزدهار واضح في أساليب العلاقات العامة وظهرت الاصول الفنية والمنهج العلمي بفضل جهود (إيفلي و إدوارد بيرنايز) .

4-المرحلة الرابعة : وهي الفترة التي تميزت بالازمة العالمية الكبري وهي الازمة الاقتصادية التي اجتاحت العالم حوالي عام 1935, كان الانهيار الاقتصادي سبب في تراجع العلاقات العامة نتيجة لانخفاض تمويل برامج العلاقات العامة , وجاءت بعدها الحرب العالمية الثانية لتشهد انطلاق نشاط العالقات العامة ,حيث تقول مجلة (فورش) إنه في عام 1943اصبح لدى 400 مؤسسة اقسام او برامج للعلاقات العامة ,بالاضافة الي 500 شركة علاقات تجارية تجمعها المشروعات التجارية اسساً .

1-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 52 .

2-محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره , ص 20-21 .

وشهدت هذه الفترة انشاء جمعية العلاقات العامة الامريكية , والمعهد البريطاني للعلاقات العامة سنة 1948 ,وجمعية العلاقات العامة الدولية سنة 1955 ,كما تكونت في فرنسا جمعية العلاقات العامة عام 1949.

ومن خلال ما سبق نلاحظ ان العلاقات العامة كانت موجودة منذ وجود الانسان وهذا علي اعتبار ان الانسان هو مخلوق اجتماعي ولا يمكنه العيش بمعزل عن الاخرين وان لكل واحد منا علاقات مع غيره يسعي للحفاظ عليها وتطويرها وتحسينها , فكانت اولي مظاهر العلاقات العامة في العصور البدائية والتي كانت تشهد نظام قبلي بدائي حيث كانت السيطرة لزعيم القبيلة وهو الامر الناهي والذي كان يعمل علي تحسين علاقاته مع افراد قبيلته خلال المناسبات الخاصة بالقبيلة كالزواج مثلا مستعيناً في ذالك بساحر القبلة او الطبيب او حتي شاعر القبيلة ,تطورت بعدها الانسانية فانتجت لنا العديد من الحظارات القديمة والتي وظفت العلاقات العامة بطق واساليب مختلفة غير ان هذه المرحلة عرفت بداية استخدام وسائل اتصالية علي غرار جدران المعابد والمباني والقصور التي كان يشيدها الحكام انا ذاك , وصولاً الي العصر الحديث والذي كان شاهداً علي اطلاق مصطلح العلاقات العامة لاول مرة واستخدام اساليب جديدة ومتطورة مع تخصيص كميات معتبرة من الاموال للعاملين بالعلاقات العامة وهو جعل من هاته الاخيرة تتطور لتصبح علماً قائماً بذاته مستفيد من العلوم الاخري كعلم النفس والاجتماع والادارة وحتي الاتصال , كما تم انشاء كليات خاصة بالعلاقات العامة في اكبر واعرق الجامعات في امريكا ومنها الي بقية دول العالم وتأسيس معاهد وجمعيات خاصة بالعلاقات العامة علي غرار جمعية العلاقات العامة الامريكية والبريطانية والفرنسية وايضا جمعية العلاقات العامة الدولية , وفي يومناهذا لاتخلو مؤسسة من المؤسسات سواء كانت عامة او خاصة صناعية او خدماتية من اقسام ومكاتب خاصة بالعلاقات العامة , تجدر الملاحظة الي ان الدول الاشتراكية تأخرة في هذا المجال نظراً الي ان العلاقات العامة جائت من النظام الرأس مالي وهو النظام المعادي للاشتراكية , غير انها تبنت العلاقات العامة فيما بعد وهذا بعد ان ادركت اهميتها وضرورة الاستعانة بها لتحقيق نتائج افظل في ادارة المؤسسات .

1-3- اهداف ووظائف العلاقات العامة :

نجاح العلاقات العامة وتطورها ياتي من الاهداف التي تسعي للوصول اليها وهي في الاساس اهداف الادارة العليا والمنظمة ككل ومن اهم اهداف العلاقات العامة نجد :[1]

1-بناء اسم للمؤسسة .

2-ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية في المؤسسة وذالك بضم أكبر الكفائات التي ترغب بالعمل فيها خاصة إذا ما اشتهرت تلك المؤسسة وعرفت بالسمعة الجيدة.

3-تقديم المشورة والنصح لمؤسسة عند تحديد سياساتها حتي تراعي اتجاهات الرأي العام بين الجماهير المتصلة بالمؤسسة .

4-استخدام الاساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات العامة وتطبيقها مثل الاستقصاءات واتباع اسلوب العينات والمسوح لاستطلاع اراء الرأي العام وذالك بهدف المساعدة علي تحقيق الاهداف التي حددتها الادارة العليا .

5-الحصول علي رضي المجتمع واعتراف الرأي العام وكسب تأييده ومحاولة جعل المؤسسة متفهمة بخططها وسياساتها وخلق الانطباع المناسب عن المؤسسة لدي ذالك الجمهور .

6-مساعدة ادارة المؤسسة علي تحسين خدماتها للجمهور ودعم صمعتها .

7-معالجة الازمات التي قد تطرأ علي المؤسسة سواء علي الصعيدين الداخلي أوالخارجي ومساعدتها علي تجاوز تلك المواقف باقل الخسائر الممكنة .

1- بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 146 .

بالاظافة الذالك نجد اهداف اخري للعلاقات العامة :[1]

1-إحداث نوع من الاتصال ذو إتجاهين بين المنظمة وعملائها بما يمكن الاولي من اعلام العملاء بسياساتها العامة ويمكن العملاء من ايصال رغباتهم وطلباتهم الي الادارة العليا .

2-الاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية والترويجية .

3-الاهتمام بالعلاقات بين المنظمة والمنظمات الاخري وتنمية وسائل الاتصال الفعالة والمستمرة لصالح جميع الاطراف .

4-تشجيع وتنمية التعاون بين مختلف الادارات والاقسام بالمنظمة وبينهم وبين الادارة العليا بما يؤدي الي توفير المعلومات وعدم التردد في تقديم النصح والمشورة .

لي تحقق العلاقات العامة اهدافها فهي تقوم بالعديد من الوظائف ,حيث حدد ها (إيفلي) [2]:

1-مساعدة الجمهور علي التكيف حيث يقصد بالتكيف التقبل من طرف الاخر عن طريق الاقناع والمشورة الموجهة اليه .

2-إستخدام وسائل الاعلام والاتصال بصورة علمية سليمة , ونأكد هنا علي ضرورة دراست الجماهير وتحليل اتجاهات الرأي العام والتعرف علي اسباب عدم التقبل .

3-الاقناع اي خدمة اهتمامات الجماهير والعمل علي حفظ مستوي هذه الاهتمامات .

1-اسامة كامل ,محمد الصيرفي : ادارة العلاقات العامة ,مؤسسة لورد العالمية لشؤون الجامعية ,البحرين ,طبعة اولي ,2006, ص , 14

2-غريب عبد السميع : الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ,مؤسسة الشباب الجامعية ,الاسكندية ,مصر ,2006 بدون طبعة,ص ,63 .

وهناك وظائف اخري [1]:

1-تخطيط برامج العلاقات العامة .

2-إجراء البحوث والدراسات بما في ذالك استطلاع أراء العاملين والجماهير الداخلية والخارجية وتوصيلها للادارة .

3-الاعلام ونشر عن المؤسسة وموظفيها وانشطتها وإنجازاتها وتاريخها وخططها المستقبلية بإستخدام كافة وسائل الاتصال المتاحة .

4-متابعة توصيل وجهة نظر المؤسسة وقراراتها وسياساتها للجماهير .

5-توصيل وجهة نظر الجماهير ومواقفهم وإتجاهاتهم ومقترحاتهم للادارة العليا .

6-متابعة ماينشر في وسائل الاعلام واعداد الملفات والتقاريرعنها ورفعها للادارة العليا.

7-القيام بوظيفة الاستعلامات والاجابة علي اسئلة الجماهير والرد علي ماينشر حول المؤسسة .

8-أستقبال ضيوف المؤسسة وإعداد برامج الضيافة اللازمة لهم .

9-تنفيذ البرامج الثقافية والترفيهية والريضية والاجتماعية للعاملين .

10-ترتيب لقاءات مسؤولي المؤسسة بالعاملين والصحفين ورجال الاعلام .

11-تنظيم المؤتمرات المتخصصة والمؤتمرات الصحفية والندوات والمحاظرات والمعارض والاشتراك بها .

12-الاشراف علي المطبوعات .

1-أسامة كامل , محمد الصيرفي : مرجع سبق ذكره , ص 18 .

13-تنظيم الحملات الاعلامية والحملات الاعلانية .

14-دعم النشاط التسويقي والاعلاني للمؤسسة .

15- العمل كمستشار للادارة العليا .

بالاظافة الي الوظائف التي سبق ذكرها فان للعلاقات العامة علي مستوي المنظمات خمس وظائف اساسية [1]:

1-البحث ويتمثل في الدراسات الخاصة بقياسات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية .

2-التخطيط ويتمثل في المساعدة في رسم سياسات المنظمة وذالك من خلال تحديد الاهداف وتصميم البرامج والدعاية والاعلام في الوقت المناسب وتوزيع الاختصاصات والميزانيات .

3-التنسيق ويقصد بها الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج بهدف تزويدهم بالمعلومات والاخبار والبيانات وخاصة ما يؤثر منها علي صمعة المؤسسة وشهرتها .

4-الادارة وتعني تقديم الخدمات لبقية الادارات الاخري ومساعدتها علي اداء وظائفها المتصلة بالجمهور كما تعني أيضا بشؤون العاملين في دائرة العلاقات العامة .

5-الانتاج وتتمثل تلك الوظيفة في انتاج الافلام السينمائية الموجهة الي الجمهور حول نوعية إنتاج المنظمة وأنشطتها ومواقعها وإمكانياتها وكذا انتاج الافلام الموجهة الي العاملين في المنظمة بغية توعيتهم بشؤون منظمتهم .

1-اسامة كامل محمد الصيرفي : مرجع سبق ذكره , ص 19 .

1-4-خصائص العلاقات العامة :

تتميز العلاقات العامة بالعديد من الخصائص نذكر منها [1] :

1-إن العلاقات العامة تعتبر فلسفة المنظمة للادارة ,وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الاهداف المالية وحسب بل ينبغي أن تلعب دوراً إجتماعياً ولهذا فعليها ان تضع صالح الجمهور في المقام الاول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.

2-علاقات العامة وظيفة ادارية فهي نشاط تمارسه كل ادارة في كل ما تقوم به او تفعله للوصول الي علاقات عامة طيبة .

3-إن العلاقات العامة عملية إتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسين هما المؤسسة والجماهير التي تتعامل معها سواء كانت جماهير داخلية او خارجية .

4-القصدية فالعلاقات العامة نشاط مخطط ومرسوم لاحداث تأثير مرغوب في وقت محدد .

5-تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا وانتزاع موافقة الجماهيرمن اجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون .

6-ترتكز العلاقات العامة علي التخطيط القائم علي الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تساعد دراسة احتياجات االجمهور وأرائه وإتجاهاته ونقل هذه الدراسات بأمانة وصدق الي الادارة العليا .

7-العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طائع نفسية متغيرة .

1-محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره , ص 37-38 .

8-الشمولية فأنشطتها لاتقتصر علي ميدان دون اخر بل تمتد لتشمل كافة الميادين والمؤسسات باشكالها وانواعها .

كما نجد وظائف اخري للعلاقات العامة [1]:

1-هي تشكل عنصر اساسي في انشطة العلاقات العامة في انشاطة المنشآت فهي ضرورة يفرظها المجتمع الحديث .

2-همزة وصل بين فلسفة المشروع والجمهور وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم انشطة المنظمة, ويرتكب كثير من المديرين خطأ كبير عندما يتصورون أن الجمهور لا يهتم بما تفعله المنظمة وكثير منهم يعتبرون إعلام الجمهورإنما هو مسار للافتخار .

4-تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجمهور, اي انها تدار بمهارة الاسلوب التأثيري الصاعد والهابط من اجل احداث التوافق والتكيف .

ونجد كذالك خصائص أخري للعلاقات العامة وهي [2]:

1-العلاقات العامة وظيفة إستشارية تنفيذية فهي إستشارية لانها تقدم مشورتها للادارة العليا مشورتها في كيفية التعامل مع جماهيرها, وهي تنفيذية لانها تنفذ خطط العلاقات العامة وبرامجها وحملاتها.

2-العلاقات العامة وظيفة إدارية إتصالية ذات تأثير متبادل حيث تعكس وجهة نظر الجماهير للإدارة العليا, وتعكس وجهة نظرالادارة لكافة الجماهير المعنية من خلال إستخدام كافة الرسائل والوسائل والاشكال والقنوات والاساليب الاتصالية المتاحة للمؤسسة .

3-تمتاز العلاقات العامة بالديناميكية والحيوية والاستمرارية وهذابالنظرالي دورهاالاتصالي

1-أسامة كامل ,محمد الصيرفي : مرجع سبق ذكره , ص 25 .

2-بسام عبد الرحمان الجرايدة :مرجع سبق ذكره , ص 151-153 .

بين المؤسسات والجماهيرالداخلية والخارجية وبهذا فهي القوة الفاعلية بين الطرفين .

4-إن العلاقات العامة تستخدم متخصصين علي مستويات مختلفة من المعرفة مؤهلين من المعاهد والجامعات المتخصصة .

5-إن العلاقات العامة تضمن التفاهم المستمر ما بين المؤسسات والجماهيروتحقق روابط التعاون بينهم .

6-تستخدم العلاقات العامة وسائل الاعلام والاتصال المختلفة والمناسبة لتحقيق أهدافها حيث انها تستخدم البحوث العلمية .

7-تحتل العلاقات العامة مكاناً مرموقاً في الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة اوهيئة .

8-ترتكز العلاقات العامة علي مبادئ أخلاقية لتدعيم الثقة بالمؤسسة وجماهيرها ,ولذالك فهي تبتعد عن كل أشكال الغش أو الخداع أوالتظليل أوالدعاية المزيفة وتقدم الحقائق والواقائع للجماهير لكسب ثقتها .

I-2-العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا الحديثة :

2-1-مواكبة العلاقات العامة للعصر :

إن الباحث والدارس في تاريخ العلاقات العامة من نشأتها وبروزها وتطورها من علاقات إنسانية بسيطة الي ممارسات قبلية بدائية وصولاً الي نشاط إداري علمي منظم يدرس في الجامعات والمعاهد الخاصة يلاحظ انها كممارسة قد كانت تعمل في كل عصر من العصور بما يتناسب وذالك العصر من أساليب وطرق وأيضا كفكر فالعلاقات العامة في العصور البدائية حين كان البشر يعيشون في قبائل متناحرة كانت تستخدم الساحر و الشاعر و قرع الطبول حيث كان في تلك الفترة الساحر يعتبر من أهم الرجال في قبيلته وكذالك بالنسبة لشاعر فقد كان أنذاك أفراد القبيلة قليلون من حيث العدد فكان يمكن جمعهم والتكلم معهم ومحاورتهم عن طريق الساحر والشاعر وهذا يتم في المناسبات الهامة كإحتفلات الانتصار علي قبيلة معادية وقد كان الأسلوب الأفضل في تلك الفترة وهذا بالنظر الي انه كان يحقق الهدف من تلك العلاقات .

لم تتوقف العلاقات العامة عند القبيلة البدائية وأسلوبها البسيط بل تطورت مع تطور العصر فبروز الحظرات الإنسانية القديمة وظهور المدن التي تتميز بكثرة سكانها وإختلافهم لم يعد بالامكان استخدام أسلوب القبيلة فطورت العلاقات العامة أسلوب أكثر ملائم حيث كان يتم الكتابة علي جدران المعابد والقصور والأماكن التي يرتادها اكبر عدد من سكان المدينة كما قام الرومان ببناء مسارح الكبيرة والتي تتسع لآلاف الأشخاص .

تطورت بعدها الحضارات الإنسانية بشكل اكبر وأصبحت المدن تضم ملايين السكان وتطورت العلوم والتكنولوجيا وخاصة في مجال الاتصال حيث يعتبر العصر الحالي هو عصر السرعة والتكنولوجيا بإمتياز والتي حولت العالم الي قرية صغيرة بفعل التطور السريع والهائل لتكنولوجيا الاتصال,ولهذا فان العلاقات العامة كان لزاما عليها مواكبة هذا التطور و إستغلال الابتكارات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال من اجل إستغلال

التكنولوجيا الحديثة في انجاز مهامها وتحقيق أهدافها فقد نجحت العلاقات العامة في إستغلال تكنولوجيا العصر حيث إستغلت الهاتف والحاسب الالي والانترنت في التواصل والاتصال والتفاعل مع مختلف الفاعلين ,وأيضا من خلال إنشاء موقع إلكتروني والذي يعد فظاءاً هاما لجميع المؤسسات وكذالك إستغلت هاته التكنولوجيا في إجراء البحوث وإستطلاعات الرأي ,أيضا استفادة من البرمجيات والتطبيقات في التخطيط والتنفيذ لبرامج العلاقات العامة .

استفادة العلاقات العامة من التكنولوجيا الحديثة جعلها تحتل مكانة أعلي في المؤسسات ولها تأثير أقوي وأوسع وبأقل التكاليف الممكنة فبفضل مواكبة العلاقات العامة لتكنولوجيا العصر الحديث أصبح بإمكان موظفي العلاقات العامة التواصل مع آلاف الأشخاص في وقت قصير جداً من خلال شبكات التواصل الاجتماعي ,وأيضا يمكنها إنشاء شبكة انترنت داخلية (إنترانت) والخارجية (إكسترانت) ,وأيضا شبكات التلفزيون والإذاعة الداخلية وغيرها من الإمكانات التي أصبحت في متناول العاملين بالعلاقات العامة بفضل مواكبة هذه الأخيرة للعصر .

2-2-مدخل الى الانترنت :

تعد الانترنت من أهم العلوم التي توصل إليها الإنسان والتي تركت تأثيرها علي كافة المجلات وهذا بالنظر الي تعدد استخداماتها ويمكن تعريف الانترنت بأنها :[1]

-"شبكة كمبيوتر دولية تتكون من آلاف من شبكات الكمبيوتر المتصلة ببعضها" .

وقد قدمت الانترنت خدمات كبيرة لمختلف الميادين والمجالات ومن بينها العلاقات العامة والتي استفادة من الانترنت من خلال :

1-الاتصال والتواصل من خلال البريد الالكتروني الذي سمح بإرسال و استقبال الرسائل وهذا بسرعة كبيرة مقارنة بالبريد العادي .

2-جمع المعلومات والبيانات حول المستهلكين أو الأسواق أو حتى المنافسين من خلال استغلال المعلومات المتوافرة بكثرة في الفضاء الافتراضي وعلي الموسوعة الحرة ويكي بيديا .

3-التخطيط لبرامج العلاقات العامة من خلال البرمجيات والتطبيقات الذكية والتي يمكن تحميلها عبر الانترنت .

4-إنشاء الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة والذي أصبح ضرورة حتمية لا تخلو منه أي مؤسسة أو منظمة فهو الفضاء الذي يتيح للقائم بالعلاقات العامة نشر المعلومات الخاصة بالمؤسسة وكل جديد يتعلق بها كذالك فهو فضاء للحوار والتواصل مع مختلف الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة ,وأيضاً فهي تساعد في إنجاز بحوث صبر الأراء أو استطلاع الجماهير من خلال طرح أسئلة للجمهور في الموقع الالكتروني ,وأيضا نشر الصور والفيديوهات

1-ولاء يحي مصطفي:تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة ,دار جوانا لنشر والتوزيع ,القاهرة ,طبعة أولي ,2006 ,ص 66 .

والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالمؤسسة وأنشطتها وكذالك تقديم العروض الترويجي والإعلانات و الإشهارات التي تكون مجانية .

5-إنشاء صفحة فيسبوك والذي يعتبر من مواقع التواصل الاجتماعي أكثرها انتشار واستعمال حيث يمكن استغلالها في الإعلان والترويج والتعريف بالمؤسسة ومهامها وكذالك الاتصال والتواصل .

6-من فوائد الانترنت كذالك هو إمكانية الاتصال المفتوح 7/7 سبعة أيام علي سبعة و24/24 أربعة وعشرون ساعة علي أربعة عشرون.

كما يمكن من خلال الانترنت إنشاء شبكة انترنت داخلية إنترانت وشبكة خارجية إكسترانت والإنترانت هي:"او ما يطلق عليه بالانترنت الداخلي هو عبارة عن شبكات كمبيوتر داخلية للمنظمة وهي تتيح تقاسم ومشاركة في المعلومات داخل المنظمة ويمكن إستخدامها بمعرفة المستخدمين المرخص لهم بذالك أو أطاريف اخري مشتركة مع المنظمة وهي تستخدم تكنولوجيات النترنت وبروتوكولاتها." [1]

ومن أهم فوائد ومزايا الانترنت ما يلي [2] :

1-اتصالات داخلية متزايدة واقل تكلفة وصديقة للبيئة .

2-تكاليف أقل للحصول عليها و إنشائها .

3-إدخال معلومات متزايدة .

4-تكاليف اقل في الصيانة .

5-إتاحة المعلومات الجارية في حينها .

2/1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره ,ص 70 /72.

6-نشر وتوزيع السهل للمعلومات والتدريب .

7-وجود حالة من التعاون والتنسيق أكثر فعالية من أعضاء قوة العمل .

8-تزيد من استفادة المنظمة من قدرة الأفراد علي الابتكار والمشاركة في المعرفة التنظيمية .

اما الاكسترانت فهي : "تسمي أيضا بالانترنت الخارجية عبارة عن شبكة كمبيوتر تعاونية تعتمد علي تكنولوجيا الانترنت وتربط المنظمة بأنواع معينة من الجماهير,حيث تمكن الاكسترانت بعض جماهير المنظمة الوصول إلى المعلومات التي تمتلكها المنظمة مثل قوائم الجرد ".[1]

مما سبق نخلص إلى أن الانترنت قد سهلة الكثير من المهام والأعمال علي العاملين بالعلاقات العامة كإجراء البحوث أو استطلاع الرأي الذي أصبح في المتناول من خلال طرح سؤال علي الموقع الالكتروني أو الصفحة الرسمية للفاسيبوك مثلاً , كما وسهلة الانترنت من العمليات الاتصالية "فالانترنت تقدم لمهنة العلاقات العامة الأدوات التكنولوجيا اللازمة لإشباع حاجاتها إلى الاتصالات المزدوجة والمتكافئة والتفاعلية بين المنظمة وجماهيرها والوصول إلى علاقات عامة تفاعلية "[2].

2/1-ولاء يحي مصطفي :مرجع سبق ذكره ,ص 72 /154.

2-3- أهمية التكنولوجيا الحديثة :

أولا وقبل التطرق لأهمية التكنولوجيا الحديثة لابد ان نوضح ماهية التكنولوجيات الحديثة مفهوم تكنولوجيا المعلومات [1]:

-يعتبر مفهوم التكنولوجيا مفهوم مركب والمصطلح في مجمله يشير إلى كل معرفة إنسانية فنية وهي تشكل في مجملها معطيات المعارف الفنية في منظومة متكاملة من التفاعل بين المعرفة العلمية وتطبيقاتها العملية وترتكز تكنولوجيا المعلومات علي ثلاث أنواع أساسية :

1- تكنولوجيا نظم الحاسب الآلية ووسائل الاتصال بأنظمة الحاسبات الآلية عبر الوسائط الآلية .

2-تكنولوجيا البرمجيات التي تشتمل علي نظم تصميم وتنفيذ واستخدام الحاسبات الآلية في التطبيقات العلمية وتصميم وتنفيذ واختيار البرامج .

3-تكنولوجيا شبكت المعلومات التي تربط الحاسبات الآلية ونظم المعلومات في أنظمة متكاملة علي مختلف المستويات المحلية والعالمية حتى تكون في النهاية نظام اتصالي عالمي

وقد ألقت التكنولوجيا بأثرها علي المجتمعات فحولتها إلى مجتمع معلومات .

تعريف مجتمع المعلومات :

"ذالك المجتمع الذي يعتمد علي استثمار التكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات الوفيرة وإيصالها من اجل تقديم الخدمات علي نحو سريع وفعال وقد أطلق علي مجتمع المعلومات عدة تسميات كلها تشير إلى المعني نفسه ومنها المجتمع السلكي والمجتمع الالكتروني "[2] .

2/1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 31/25.

-أهمية التكنولوجيا الحديثة [1]:

- سرعة تبادل المعلومات بين الإدارات داخل المنظمة وبين المنظمات الأخرى .

- سهولة الحصول علي المعلومات من الأرشيف الالكتروني أو من خلال شبكات الحاسب الآلي .

- إمكانية القيام بالإجراءات الإدارية واتخاذ القرارات عن بعد .

- استخدام الهاتف المحمول أعطي مرونة أكبر لإجراء الأعمال ,والقدرة على اتخاذ القرارات بعيداً عن المكتب .

- عقد الاجتماعات بمرونة عن طريق شبكة التلفاز المغلق .

- الحاسب الشخصي المحمول يسهل الإجراءات من خلال المكتب المتنقل .

- الحصول علي ميزة تنافسية تسعي إليها الإدارات داخل المنظمة أو بين المنظمات مع بعضها البعض .

لا يمكن تحديد أهمية التكنولوجيا الحديث في نقاط محدودة وهذا كون التكنولوجيا الحديثة قد أحدثت قفزة كبيرة في مجال العلاقات العامة وسهلة كثيرا من عمل القائمين علي العلاقات العامة فالتكنولوجيا قد أضافت سرعة كبيرة خاصة في مجال الاتصال والتواصل والتفاعل مع مختلف الجماهير الداخلية والخارجية وجهات التعامل مع المنظمة وكذلك فمن خلال التكنولوجيا يمكن كذاك جمع المعلومات والبيانات بسرعة كبيرة ونقلها وتبادلها مع مختلف الجماهير والمنظمات الأخرى.

- بالإضافة إلى السرعة فإن التكنولوجيا قد سهلت من مهام رجل العلاقات العامة في مجال

1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 29 .

البحث العلمي وإجراء استطلاعات الرأي والذي أصبح في متناول أي مؤسسة عن طريق طرح سؤال علي الموقع الالكتروني أو مواقع التوصل الاجتماعي والجواب لا يتطلب من الجمهور إلا ضغط علي أزار الحاسب أو الهاتف النقال فقط وكما يمكن أن يقوم رجل العلاقات العامة بعمله من منزله أوفي سيارته دون الحاجة إلى التنقل إلى مكتبه الخاص أو المكوث بالمكتب لفترات طويلة,وحتى التخطيط للعلاقات العامة والذي يعتبر من أهم وأصعب المهام أصبح سهلاً مع التكنولوجيا العصر الحديث من خلال البرامج والتطبيقات الموجودة في فظاءات الانترنت وأيضا المعلومات المتوفرة والتي يمكن استغلالها في التخطيط لبرامج العلاقات العامة .

- كما يمكن من خلال التكنولوجيا الوصول إلى ابعد الجماهير فالتكنولوجيا كسرت حاجز المسافات حيث أنها قامت بتقريب البعيد إذ يمكن لمدير أي شركة أن يجتمع برؤساء فروع شركته في مناطق مختلفة من العالم في نفس الوقت وكل هذا عن طريق التكنولوجيا كما يمكن التواصل مع جماهير المؤسسة من منطقة في العالم واستهداف جماهير لم يكن بالإمكان أن تصل إليها المنظمة قبل التكنولوجيا .

- من أهم الأشياء التي جاءت بها التكنولوجيا هو تخفيض التكاليف فلم تعد المؤسسات بحاجة لإنفاق الكثير من الأموال للقيام بالإعلانات أو إجراء البحوث أو استطلاعات الرأي أو إرسال وتبادل المعلومات أو التنقل لمسافات طويلة من اجل القيام باجتماعات كل هذا أصبح في متناول جميع المؤسسات وبأقل التكليف الممكنة وبفعالية كبيرة جداً .

2-4- سمات التكنولوجيا الحديثة :

تمتاز التكنولوجيا الحديثة بسمات كثيرة وعديدة منها [1]:

1-التفاعلية من ابرز السمات التي جائت بها التكنولوجيا الحديثة هي إمكانية التفاعل بين المرسل والمستقبل إبداء الأراء والتعليقات حول مختلف المواضيع والاتصال في هذه الحالة يكون علي نفس المستوي بين الطرفين وليس مرسل ومستقبل سلبي لرسائل بل متفاعل معها والرد عليها فالتفاعلية من أهم سمات التكنولوجيا الحديثة .

2-الفورية حيث يمكن نقل المعلومات والوقائع والأحداث بشكل سريع وفوري ومباشرة وبث مباشر للأحداث فورا وقوعها .

3-قابلية الربط والتحويل هذا ورغم اختلاف وسائل التكنولوجيا الحديثة من الحواسيب والهواتف ولواحات الرقمية وحتى ساعات يد إلكترونية إلا انه يمكن ربط جميع هاته الوسائل مع بعضها البعض سواء بواسطة كابل أو بواسطة شبكات الانترنت وحتى عن طريق تطبيقات خاصة بنقل المعلومات والملفات المخزنة داخل هذه الأجهزة وتبادلها وإعادة تخزين معلومات جديدة .

4-كثافة المعلومات تمتاز الأجهزة الالكترونية بتخزين قدر كبير من المعلومات في مساحة صغيرة جداً حيث يمكن تخزين أكثر من ألف كتاب كبير مجلد علي قرص ضوئي واحد قطره 12سم ولا يزيد وزنه علي 15 غرام فقط "cd-rom " وتتوجه التكنولوجيا نحو التصغير في الحجم والزيادة في القدرة علي الاستيعاب والنقل بسرعة كبيرة .

1-عبد المجيد شكري : مرجع سبق ذكره , ص 100 .

ومن سمات التكنولوجيا نجد [1]:

-اللاجماهيرية :حيث يمكن للفرد الحصول علي الرسالة خاصة كما يحدث في الاتصال الشخصي .

-اللاتزامنية : بمعني أن الاتصال يتم في الوقت المناسب للفرد وبدون ضرورة وجود المستقبل لها في نفس الوقت الإرسال كما في البريد الالكتروني .

-التصغير المتناهي : بمعني اختزال الإمكانات الهائلة في أحجام متناهية الصغر .

1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص ,28 .

II-إدارة العلاقات العامة

II-1- العلاقات العامة داخل المنظمة

1-1-مفهوم المنظمة

1-2-تخطيط العلاقات العامة في المنظمة

1-3-تنظيم العلاقات العامة

1-4-مدير العلاقات العامة

II-2-العلاقات العامة والاتصال

2-1-مفهوم الاتصال

2-2-أهداف ووظائف الاتصال في العلاقات العامة

2-3-وسائل الاتصال في العلاقات العامة

2-4-خصائص الاتصال

II-إدارة العلاقات العامة :

II-1-العلاقات العامة داخل المنظمة :

1-1-مفهوم المنظمة :

تعريف المنظمة [1]:-كل تنظيم لجماعة من الناس يوجد تنسيق بين أنشطتهم يسهل تحقيق أغراض محددة من خلال تقسيم الوظائف والمسؤوليات ولهذا التنظيم بنيان يعبر عن سلوك العامل .

-المنظمة هي تنظيم اجتماعي رسمي راسخ ثابت يحصل علي الموارد من البيئة الخارجية المحيطة به ثم يعالجها بغرض إنتاج أنواع المخرجات .

-إن المنظمة هي عبارة عن مجموعة من الحقوق والامتيازات والالتزامات والمسؤوليات التي ينبغي أن تكون متوازنة بشكل دقيق عبر فترة من الزمن من خلال هيكل يحكم الصراعات والتنافس وإيجاد الحلول لمثل هذه الصراعات .

-بنيان منظم يهدف إلى الإبقاء والاستمرارية وتحقيق أهداف أساسية من خلال خطة منظمة لتوزيع الحقوق والواجبات وعرض المسؤوليات والالتزامات وتمثل هذه الخطة وسيلة لتعامل البنيان المنظم مع البيئة المحيطة .

من خلال هذه التعريفات نلاحظ أنها تختلف باختلاف المدخلات التي تم التعريف وفقاً لها حيث أن التعريف الأول يعرف المنظمة من الناحية الاجتماعية وكنظام اجتماعي ,أما التعريف الثاني فهو يعرف المنظمة من منطلق عملي إنتاجي من خلال الموارد وهي المدخلات والمخرجات وهي المنتاجات ,فيما يعرفها التعريف الثالث والرابع من منطلق

1-ولاء يحي مصطفي :مرجع سبق ذكره , ص 113 .

تحديد المهام والمسؤوليات وضبط العلاقات بين المنتامين للمنظمة للحد من الصراعات وتحقيق الأهداف التي تسعي لها المنظمة .

كما يمكن أن نقول أن المنظمة هي كيان من أفراد يعملون في إطار تقسيم واضح للعمل يحدده هيكل تنظيمي يوزع المهام حسب قدرات كل فرد من أفراد المنظمة لتحقيق الأهداف التي تسعي المنظمة لتحققها .

-تعريف الإدارة : للإدارة عدة تعريفات وهذا حسب تعدد الباحثين نذكر منها :

"الإدارة هي ذالك الجزء المسئول في المؤسسة المسئولة عن تحقيق النتائج المرجوة ,والتي وجدت من اجلها في المجتمع وبأقل التكاليف من خلال استخدام العناصر المادية والبشرية الاستخدام الأفضل والأمثل لها ,بما يكفل لتلك المؤسسة البقاء والاستمرار في المستقبل"[1] .

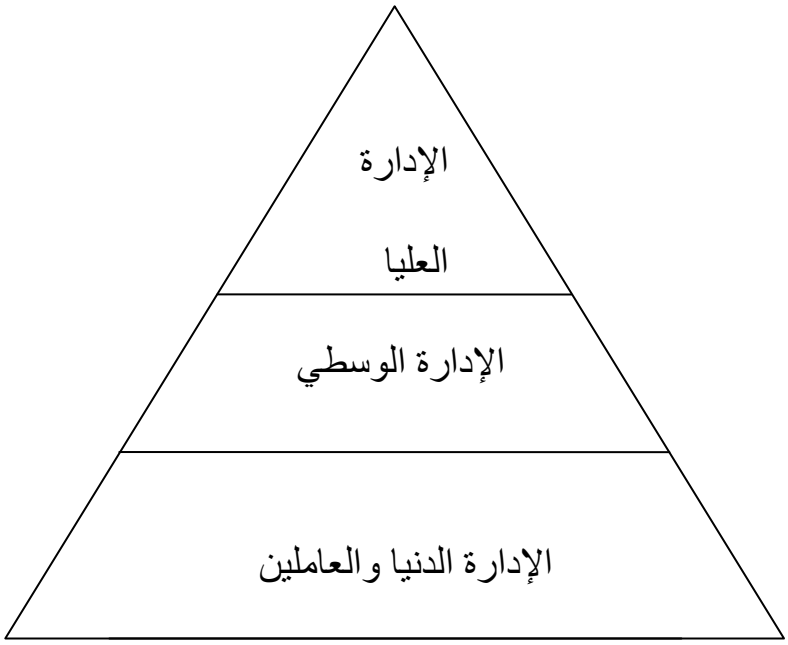
"هي تلك العمليات المكونة من عدة وظائف تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وتعمل علي تحقيق الأهداف المرجوة من خلال التأثير في السلوك الإنساني بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ,في إطار بيئة ملائمة سواء بيئة داخلية أو خارجية "[2].

-من خلال ما سبق نستنتج أن الإدارة هي العمليات التي يتم من خلالها إسناد وظائف التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة إلى أشخاص مؤهلين للقيام بتلك الوظائف وهذا لتحقيق الأهداف المنتظرة .

1-محمد أبو سمرة : الاتصال الإداري والإعلامي ,دار أسامة لنشر والتوزيع , عمان , طبعة أولي , 2011,ص 11 .

2-محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره , ص 91 .

-مستويات الإدارة :



شكل الهرمي [1]

-وظائف الادارة[2]:

1-التخطيط PLANNING

2-التنظيم ORGANIZING

3-التوجيه COMMANDING

4-التنسيق CO-ORDINATION

5-الرقابة CONTROLLING

2/1-محمد ابو سمرة : مرجع سبق ذكره , ص 22/15 .

1-2- تخطيط العلاقات العامة في المنظمة :

أ-تعريف التخطيط :"عملية تحديد واقع المؤسسة والأهداف التي تسعي إلى تحقيقها والوسائل التي ستستخدمها لتحقيق تلك الأهداف فالتخطيط يحدد لنا أين كنا ؟ وأين نحن الآن ؟ وأين نريد أن نصل ؟ وكيف ؟ "[1].

-"التخطيط يعني تحديد المخاطر والتهديدات المحتملة لبيئة عمل المنظمة ووضع أساليب وإجراءات مواجهتها وأن هذا من شأنه أن يقلل من تأثير الأزمات ومن حجم الخسائر ويوفر سرعة الاستجابة ويساعد علي استعادة النشاط بفاعلية كما أن هذا التخطيط معني بوضع أساليب وطرق أمنة "[2] .

-كما نجد تعريفات أخرى لبعض الباحثين نذكر منهم [3]:

-تعريف كونتز: التقرير المقدم لما يجب عمله وكيف يجب عمله ومتى يمكن عمله ومن الذي يقوم بالعمل, وهو يغطي الفجوة بين ما نحن فيه وما نرغب في الوصول إليه .

-تعريف هايمن وسكوت : عملية جمع المعلومات وتحديد الأهداف والسياسات وإقرار الاستراتجيات التي يجب أن يتبعها المشروع ومن ثم فإن المدير ينظم ويشكل ويوزع ويراقب لكي يضمن تحقيق الأهداف طبقاً للخطط الموضوعة .

ومنه نستنتج أن التخطيط هو مجهود فكري يرسم خارطة طريق لأي مؤسسة لما يجب ان تقوم به من اجل التطور وتجنب المشاكل والصعوبات وتعامل معها بأفضل طريقة لتقليل من الخسائر وأيضاً فهو يساعد في تنظيم العمل .

1-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 238 .

2-محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره , ص 223 .

3-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 50 .

ب- أنواع التخطيط [1]: يمكن التمييز بين عدة أنواع من التخطيط وذالك حسب أسس مختلفة منها :

1-الأساس الزمني .
2-النطاق الذي تشمله الخطة .
3-طبيعة المشكلات المستهدفة .

1-أنوع التخطيط حسب الأساس الزمني : وتنقسم إلى :

-تخطيط قصير الأجل من بضعة أشهر إلى سنة .

-تخطيط متوسط الأجل والذي يمتد لأكثر من سنة إلى خمسة سنوات .

تخطيط طويل الأجل و هو الذي يزيد مداه عن خمس سنوات .

2-أنوع التخطيط حسب النطاق الذي تشمله الخطة وينقسم ألى :

-خطة رئيسية وتشمل مجال العلاقات العامة ككل يعني خطة تشمل كل أنشطة ومكاتب وأقسام العلاقات العامة في المؤسسة ومختلف فروعها .

-خطط فرعية وتختص كل منها بناطق محدد يعني أنها تشمل جزءاً أو قسماً من أقسام العلاقات العامة في المؤسسة مثل خطة لإدارة البحوث وخطة لإدارة التدريب وخطة لإدارة الإنتاج الإعلامي .

3-أنوع التخطيط حسب المشكلات المستهدفة وتنقسم إلى :

-التخطيط الوقائي : يبني علي دراسات وبحوث تستهدف إقامة علاقات ودية بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة وذالك عن طريق العمل الدائم لإزالة كل ما يؤدي إلى سوء الفهم

1-محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره , ص 232 –238.

أو تعارض المصالح وهذا النوع من التخطيط يستهدف تجنب الأخطاء قبل حدوثها ودرء

الخطر والأخطار قبل وقوعها ودراسة مواقف الجماهير إزاء المؤسسة باستمرار,ورصد أسباب الأزمات واكتشاف أعراضها حتى يمكن تجنبها والوقاية منها .

-تخطيط إعلامي : يتسم بالحركة والسرعة والحسم, حيث يقف مستعد لنزول إلى الميدان لمواجهة أي أزمة أو موقف مفاجئ ولا يبدأ هذا التخطيط إلا بعد حدوث المشكلات ,ويتطلب ذالك نوعاً من الإعداد الأولي باختلاف طبيعة عمل المؤسسة وأنواع الأخطار التي يحتمل حدوثها في أي وقت .

-تخطيط الطوارئ أو الظروف المفاجئة : يهدف إلى الإبقاء علي الوضع حتى لا يتدهور ويتحول في النهاية إلى كارثة ,ومن أمثلة ذالك وجود نزاع بين المنشأة والعاملين فيها ,أو تعرضها لحملة إعلامية مغرضة ,أو إقدام المؤسسة علي إجراء تعديلات أساسية في نظام الإدارة ,فتعمل العلاقات العامة هنا بكل الوسائل لتفادي تأزم الموقف أكثر مما وصل إليه .
ج-مراحل تخطيط :يمر تخطيط العلاقات العامة عير ثلاث مراحل أساسية وهي :

1-مرحلة الاستكشاف: ويتم خلال هذه المرحلة تقيم الوضع العام للمؤسسة وجمع أكبر قدر من المعلومات من داخل المؤسسة وخارجها من أجل الوقوف علي وضع المؤسسة من كافة الجوانب ,وماهي نظرة أو رؤية المؤسسة وموقعها في السوق ,أي تحديد نقاط القوة والضعف.

2-مرحلة التفكير وإعداد الخطة:وهنا يتم تحليل المعلومات التي تم جمعها في المرحلة السابقة,والتي يتم علي ضوئها تحديد الجمهور أو الفئات المستهدفة ووضع خطة علي ذالك .

3-مرحلة التنفيذ: ويتم خلال هذه الفترة تحديد وتنفيذ الإجراءات وفق الخطة المحددة في المراحل لسابقة .

د-مبادئ التخطيط: ليكون تخطيط العلاقات العامة في المستوى المطلوب ويحقق الأهداف المرجوة والمنتظرة منه فإنه يراعي مجموعة من المبادئ والتي نذكر منها [1]:

1-التركيز علي الهدف المراد تحقيقه: وهذا يعني عندما نخطط لشيء ما يجب أن نوجه كافة طاقاتنا في التنبؤ علي ذالك الشيء بهدف تحقيقه وعدم الانشغال بأمور جانبية لا تأثير اوصلة لها بالهدف الذي نخطط له .

2-شمولية التخطيط: يجب ان يشمل التخطيط كافة الأنشطة والوسائل والأساليب المتعلقة بالهدف الذي تخطط له وأن توفر كافة الإمكانيات الضرورية لذالك دونما نقص .

3-أولوية وأسبقية التخطيط في تنفيذ الهدف: وهذا يعني أننا في سعينا للوصول إلى غاية أوهدف ما يجب أن نعتمد أولاً التخطيط قبل أي وظيفة إدارية أخرى لأنها هي التي تحدد لنا الأنشطة والمسارات والإمكانيات المؤدية إلى تحقيق الغاية أو هدف .

4-فاعلية وكفاية التخطيط: وهذا يعني أن يكون التخطيط قابلاً لتطبيق ويخدم الهدف بشكل فعال ويغطي كافة الأنشطة والوسائل والأساليب والإمكانات الضرورية لتحقيق الغاية اوالهدف .

5-مرونة التخطيط:وهذا يعني أن يكون التصور المستقبلي ذا أطياف واسعة يمكن التحرك من خلالها بسهولة في مواجهة التغيرات المستقبلية من خلال بدائل محتملة وليس حصر التخطيط في إطار متحجر لا يستوعب إمكانية التغيرات المستقبلية .

1-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 53 .

ه-أهمية التخطيط [1]:

1-توفر الخطة وحدة الهدف والتوجيه للمؤسسة .

2-توفر الخطة المناسبة الحوافز للمستخدمين إذا شعرو باشتراكهم في وضعها ما يعزز الانتماء ويزيد من الحافز لإنجازها .

3-توفر الخطة إطار عملي لصناعة القرار من خلال إدراك أهداف المؤسسة وطرق تحقيقها ورجع الصدى حولها .

4-يؤدي التخطيط الجيد إلى استخدام ملائم وفقا لموارد المنظمة .

5-يؤدي التنبؤ الدقيق في الخطة إلى تقليل عناصر المخاطرة والتشكك والتردد في اتخاذ القرارات .

6-يؤدي إعداد الخطة إلى أن يقوم المديرون بتفحص مؤسستهم من جميع جوانبها والتنسيق الفعال بين جميع أنشطتها ,

7-تضع الخطة معايير للأداء ومعايير للقياس .

1-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 60

و-صعوبات التخطيط: يجد القائمون علي العلاقات العامة صعوبات في وضع خطط العلاقات العامة ومن بين هذه الصعوبات نذكر [1]:

1-صعوبة التنبؤ بدقة عن المستقبل وخاصة في التخطيط طويل الأجل لأن العلاقات تتعامل مع غير ملموسة وهي تلمس اتجاهات الأفراد ومعرفة أذواقهم وميولهم ورغباتهم لتصدي لها قصد التأثير عليها .

2-إن طبيعة عمل العلاقات العامة طبيعة ديناميكية تعيش في بيئة متحركة لذا لابد من ملاحقة الأحداث والتكيف معها ومن ثم قد تبرز مواقف مفاجئة وتغيرات لا يمكن ملاحقتها بالسرعة المطلوبة.

3-ويساهم الفهم الخاطئ للعلاقات العامة ومجال عملها من قبل بعض الإدارات في تعقيد عملية التخطيط لها إذ يصفها البعض بأنها وسائل علاجية تحتاج إليها المؤسسة عند الطوارئ وعند بروز أزمة طارئة ولذا فهم يعتقدون أنه لا حاجة لتخطيط للعلاقات العامة مادامت المؤسسة لا تحتاج إليها .

4-عدم حرص الإدارة علي إشراك مسئول العلاقات العامة في رسم السياسات ووضع البرامج علي مستوي المنظمة ككل .

5-عدم وجود أهداف واضحة متفق عليها لتطبيق برامج العلاقات العامة .

6-عدم كفاية الوقت الذي غالباً ما يضيع في المشاكل اليومية .

7-الإحباط وعدم التعاون الذي يواجهه الممارسون في التنسيق مع الإدارات الأخرى .

1-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 61 .

3-1-تنظيم العلاقات العامة :

أ-تعريف التنظيم:هناك العديد من التعريفات لتنظيم والتي تتعدد وتختلف ومن بينها نذكر :

-"هو الإطار الذي تتحرك بداخله ومن خلاله أي مجموعة بشرية نحو هدف محدد فهو يعبر عن نمط التعاون البشري القائم من اجل تحقيق هدف مشترك وهو التجمع المنظم لأجزاء مرتبطة والمماثلة من أجل تكوين كيان موحد يمارس الأعمال والواجبات والسلطات لتحقيق الهدف المنشود "[1].

-"يشير مصطلح التنظيم في الفكر الإداري إلى تركيب المورد المادية والبشرية والآليات والخبرات الفنية بأفضل طريقة تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة بأقصر وقت وبأقل الجهود والتكاليف"[2].

-" ويقصد بالتنظيم هو ذالك الهيكل أو الإطار الذي يساعد علي الأداء الفعال للمنظمة وتوجد به بعض منافذ الاتصال تضمن تفعيل التنسيق المطلوب بين جهود الأفراد لتحقيق أهداف المجموعة "[3].

-وعليه فإن التنظيم هو كل نشاط أو عمل تقوم به إدارة أي هيئة أو مؤسسة أو منظمة يتم من خلاله تحديد وتنظيم الأعمال وفق هيكل تنظيمي وأيضاً توزيع العمل علي العاملين بشكل صحيح بما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً .

1-ربحي مصطفي عليان-عدنان محمود الطوماسي : الاتصال والعلاقات العامة, دار صفاء لنشر والتوزيع, عمان,طبعة أولي, 2005, ص 301 .

2-بسام عبد الرحمان الجرايدة :مرجع سبق ذكره, ص 189 .

3-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 79 .

كما نجد تعريفات أخرى نذكر منها :

-تعريف وليام نيومن :"عملية تشمل تجميع تقسيم العمل الواجب تنفيذه في وظائف مقررة ثم تحديد العلاقات المقررة بين الأفراد الذين يشغلون هذه الوظائف "[1].

-تعريف بيتر داركر : " عملية اختيار القيادة اللازمة حيث يري أن التنظيم هو عملية تحليل النشاط وتحليل القرارات وتحليل العلاقات وذالك لتصنيف العمل وتقسيمه الي أنشطة يمكن إدارتها ثم تقسيم هذه الأنشطة الي وظائف ثم تجميع الوحدات والوظائف في هيكل تنظيمي ثم اختيار الأشخاص لإدارة هذه الوحدات والوظائف "[2].

-مميزات التنظيم [3]:

1-الواقعية .

2-الحيوية والمرونة .

3-الفاعلية في تحقيق الأهداف .

4-أفضل الأساليب .

5-أقل التكاليف .

6-التنسيق في الجهود والأعمال .

2/1-أسامة كامل -محمد الصيرفي : مرجع سبق ذكره , ص 65/65 .

3-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 189 .

ب-خطوات تنظيم العلاقات العامة [1]:

1-تحديد وتعريف الهدف .

2-تحديد الوجبات المطلوب تنفيذها من مديرية العلاقات العامة لتحقيق الأهداف لمنشودة .

3-تجميع أعمال ووظائف العلاقات العامة المتشابهة في شعبة أو وحدة واحدة حسب طبيعة تخصصها لتجنب الازدواجية والتداخل في العمل والمهام وأوجه النشاط التي تؤديها وحدات مختلفة .

4-تحديد اختصاصات الشعب والوحدات الإدارية التابعة للعلاقات العامة وتحديد شخص الذي يشرف علي كل منها ويحدد أعبائها .

5-تعين أفراد مؤهلين من ذوي الكفاءة في مجال العلاقات العامة لمزاولة وتنفيذ المهام والأعمال التي ستناط لهم داخل الشعبة أو القسم أو المديرية .

6-تعرف كل شخص من أفراد أو الأشخاص العاملين بقسم العلاقات العامة أو المديرية بواجباته و اختصاصه وعلاقاته بالأخرين في التنظيم الداخلي للقسم او المديرية أو المؤسسة

ج-أهمية التنظيم :تتمثل أهمية العلاقات العامة في مجموعة من العوامل أهمها [2]:

1-تجنب الإصراف وذالك باستغلال الجيد للإمكانات المتاحة والحصول علي أقصي طاقة إنتاجية .

2-الوصول الي الهدف بأقصر طريق ممكن دون إخلال بالمبادئ الإنسانية والقيم الأخلاقية .

3-يهدف الي إيجاد روح التعاون ووحدة العاملين في ميدان العلاقات العامة وتحقيق الانسجام والتكامل والتنسيق بين تخصصاتهم وخبراتهم ومهامهم بما يزيد من احتمال الوصول للهدف.

1-بسام عبد الرحمان الجرايدة : مرجع سبق ذكره , ص 192 .

2-محمد منير حجاب : مرجع سبق ذكره , ص 174-175 .

4-جمع المسؤوليات المتعددة ذات الطبيعة الواحدة في إدارة واحدة متناسقة النشاط بحيث يسهل الربط بين أجزائها يهدف تحقيق انتظام العمل وانسيابه بسهولة ويسر .

5-تحديد الاختصاصات والصلاحيات والمسؤوليات بحيث يعرف كل فرد واجباته فتسير العلاقات الوظيفية والاجتماعية بأقل قدر من التنافر والاحتكاك .

د- فوائد التنظيم في العلاقات العامة [1]:

1-تحديد الاختصاصات تحديداً قاطعاً واضحاً .

2-التوازن في الهيكل التنظيمي في تحديد المستويات الإدارية .

3-تحديد السلطات الوظيفية وتوزيعها علي الأقسام الوظيفية علي حسب حجم المسؤوليات الملقاة على عاتقه وهنا يجب مراعات توازن السلطة والمسؤولية لأن منح السلطة لمن لا مسؤولية له يفتح مجال لتسيب وسوء استخدام السلطة .

4-توزيع الاختصاصات والمهام توزيع متوازن .

5-تحديد العلاقات الوظيفية بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى داخل المنظمة سواء كانت علاقات رئيسية تربط العلاقات العامة وغيرها من المستويات الإدارية العليا والدنيا في الهيكل التنظيمي او العلاقات الأفقية والتي تربط إدارة العلاقات العامة ولإدارات الأخرى التي تقع علي نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي .

6-تقييم نتائج تطبيق خطوات التنظيم حيث يتم الاعتماد هنا على المعلومات المرتدة التي توضح مستوي أداء العملية التنظيمية وبعد تحليل هذه المعلومات يمكن أن ينتج عنها مجموعة من الاعتبارات يستفيد منها في تطوير التنظيم الحالي للعلاقات العامة .

1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 80 .

1-4- مدير العلاقات العامة في المنظمة :

بالنظر لأهمية العلاقات العامة فإن العمل بها وإدارتها يتطلب صفات ومؤهلات خاصة يجب توفرها في العاملين في مجال العلاقات العامة خاصة بالنسبة للمدير العلاقات العامة فمن المهم ان تتوفر فيه مجوعة الصفات التالية :

-صفات مدير العلاقات العامة [1]:

أ- الصفات الشخصية :

1-الشخصية المؤثرة:يجب ان يتحلي مدير العلاقات العامة بقوة الشخصية والقدرة علي مواجهة الآخرين ومحاورتهم والتعامل معهم مهما كانت الظروف وان يكون متوازن في الأقوال والأفعال .

2-الموضعية: وهي الابتعاد عن الذاتية والنظر للأمور بشكل واقعي وموضوعي بعيداً عن كل الميول الشخصية والقدرة علي التقيد بالخصائص ومعطيات الواقع .

3-حب الاطلاع: الرغبة في تتبع كل ما يجري ويحدث وبشكل مستمر دون انقطاع والإطلاع على كل كبيرة وصغيرة وكل التطورات التي تحدث علي الساحة .

4-القدرة علي الاحتمال والمثابرة: وهذا لأن نشاط العلاقات العامة لا تظهر نتائجه بسرعة بل أن أهدافه بعيدة المدى ونتائجه بطيئة الظهور ولهذا فإنه علي مدير العلاقات العامة الاحتمال والمثابرة لتحقيق أهدافه .

5-الخيال الخصب: والعلاقات العامة ليست بالنشاط الروتيني وإنما هي في تطور مستمر وهي تعمل علي مواجهة الصعوبات وإيجاد الحلول لها وبالتالي تتطلب خيال واسع لإيجاد حلول وابتكار أساليب جديدة ومتنوعة باستمرار.

1-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 119-120 .

ب-صفات العلمية:

1-القدرة اللغوية : علي رجل العلاقات العامة ان يكون ملماً باللغات التي يستخدمها في القراءة والكتابة والمحادثة وكذا يكون ملماً بأبعاد الكلمة والمعاني المختلفة لها وكذالك أسليب التعامل والتكلم مع الآخرين .

2-أصول البحث العلمي: نشاط العلاقات العامة يعتمد كثيراً علي البحث العلمي كإجراء استطلاعات الرأي العام وتحليله نوعياً وكمياً وأيضاً يحتاج الي جمع وتحليل البيانات والمعلومات وهو ما يتطلب الخبرة والدراية بالبحث العلمي .

3-الإلمام بمبادئ علم النفس وعلم الاجتماع: بما يمكنه من التأثير في الدوافع والسلوك ومصادر الإتجهات وأيضاً تفهم طبيعة الجماعات وأنماط الاتصال وقوة الروابط داخلها .

4-الإلمام بعلم وفن الإدارة: فالمعرفة الإدارية تمكنه من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة علي الأعمال داخل وحدته الإدارية وكذا فهم المنظمة التي يعمل بها وكيفية تحقيقه أهدافها ودوره في ذالك .

-مهام مدير العلاقات العامة[1]:

1-الإشراف علي إدارة نشاطات وحدة العلاقات العامة بما يضمن حسن سير العمل فيها .

2-العمل علي تطوير عمل وحدة العلاقات العامة بشكل مستمر وتنمية قدرات موظفيها .

3-إعداد خطة عمل الوحدة ووضع الجداول والبرامج الزمنية اللازمة لتنفيذها .

4-المشاركة في اختيار موظفي الوحدة .

5-إعداد التقرير الإدارية والمالية للموازنة ,المتعلقة بالوحدة ورفعها الي رئيسه المباشر.

1-عبد المعطي محمد عساف,محمد فالح الصالح:أسس العلاقات العامة,دار الحامد لنشر والتوزيع,عمان.طبعة أولي,2004, ص 57-58 .

6-إعداد المراسلات الخاصة بعمل الوحدة .

7-عقد الاجتماعات الدورية مع موظفي الوحدة .

8-المشاركة في اللجان حسب ما يكلف ذالك .

9-توزيع الأعمال علي مجموعات العمل المختلفة التي تضمها الوحدة .

10-المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بوحدته .

11-التنسيق والتكامل مع الوحدات الأخرى في الوحدة .

12-أية مهام أخير يكلفه بها رئيسه المباشر لا تتعارض مع طبيعة عمله .

-مهارات فرضتها تكنولوجيا الانترنت علي مدير العلاقات العامة [1] :

1-معرفة كيفية التجوال عبر الشبكة وإنشاء مكتبات بالمصادر التي يمكن الاعتماد عليها .

2-التفكير الخلاق والبعد عن الأنشطة الروتينية وذالك لدراسة الإمكانات الإلكترونية واستغلالها في العلاقات العامة عبر الانترنت .

3-فهم والإدراك الكامل للعلاقات العامة كمهنة وعلم ومعرفة الإجراءات والخدمات الجديدة التي يمكن تقديمها للجمهور.

4-أن يكون علي دراية كبيرة بمدى شهرة موقع المنظمة التي يعمل بها .

5-ان يكون لديه فكرة جيدة عن محتوي الموقع وعدد الزيارات ومعرفة نوعية الجماهير الأكثر زيارة للموقع .

6-ان يكون لديه القدرة علي تقييم موقع المنظمة من الجانب الاتصالي والاختبارات المستمرة للاتجاهات ووجهات النظر .

1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 156 .

7-ان يكن لديه معرفة عامة بجميع الوسائل المتاحة من خلال الانترنت وأي هذه الوسائل يناسب أي فئة من فئات الجماهير.

8-ان يكون لديه مهارة البحث عن المواقع والعثور عليها ومعرفة كيفية وضع قوائم المنشورات ذات الصلة علي الشبكة بنفس الطريقة التي يعثر عليها محترف العلاقات العامة علي العناوين والمعلومات الخاصة بالصحف الورقية .

9-ان يكون لديه القدرة علي إتباع الأساليب الحديثة للتأكد من صحة المعلومات وذالك من خلال انتقائه الجيد للمصادر التي تحصل من خلالها علي تلك البيانات.

10-ان يتعرف علي كيفية إنشاء الموقع وإنشاء صفحات الموقع وكيفية تحميلها وذالك الي جانب بعض الأمور الفنية الأخرى والتي تختلف وفقا لإمكانات والخدمات المتاحة لموقع كل منظمة .

II-2-العلاقات العامة والاتصال:

2-1-مفهوم الاتصال:

تتعدد تعريفات ومفاهيم الاتصال حسب مجال البحث والدراسة حيث نجد :

-تعريف الاتصال:"عملية اجتماعية تتم بين طرفين او أكثر باستخدام أداة او أكثر من أدوات الاتصال بغرض ان تصير الخبرة مشتركة بين أطراف هذه العملية"[1].

-"العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار اجتماعي معين بانتزاع الاستجابة باستخدام تلك الرموز الشفهية التي تعمل كمثيرات لتلك الاستجابة"[2].

-"هو أيضاً العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل من طرف الي آخر اي من المرسل الي المستقبل .....أما الشكل الذي تتخذه هذه المعلومات أثناء نقلها فهي إما كلمات مكتوبة او شفهية او رموز او إشارات تعبير باليد"[3].

-نلاحظ من خلال هذه التعريفات أنها تعرف الاتصال علي انه تلك العملية الاجتماعية التي يتفاعل من خلالها طرفين او أكثر بغية نقل او تبادل الرسائل او البحث عن إحداث اثر اجتماعي معين من خلال الاستجابة لتلك الرسائل التي تكون عن الطريق الكلمة المكتوبة اوالمنطوقة او رموز او إشارات او غيرها من أساليب الاتصال .

1-غريب عبد السميع :مرجع سبق ذكره , ص 14 .

2-محمد منير حجاب :الإتصال الفعال للعلاقات العامة,دارالفجر لنشروالتوزيع,طبعة اولي,القاهرة.2007,ص 21.

3-بسام عبد الرحمان الجريدة: مرجع سبق ذكره , ص 249 .

ونجد كذالك تعريفات أخرى نذكر منها :

-"هو عملية يتم خلالها نقل وتبادل المعلومات او الأفكار او الاراء او الانطبعات بين طرفين او أكثر سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة باستخدام وسيلة او عدة وسائل ,وذالك بهدف الإعلام او الإعلان او الإقناع او التأثير العقلي او العاطفي او الإحاء بأفكار او اتجاهات وأهداف معينة"[1].

-يعرف الاتصال في الإدارة علي انه :

-يعرفه وليام سكوت:"الاتصال الإداري هو عملية تتضمن نقل وتسليم الأفكار بحيث تشتمل علي تغذية عائدة لهذه المعلومات لغاية او هدف تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف المنظمة"[2].

-كما يعرفه فضيل دليو :"العملية التي تهدف الي تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (صاعدة – هابطة – أفقية) داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بحيث تتيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين"[3].

-ومنه فإن الاتصال الإداري هو عملية نقل المعلومات والبيانات والأفكار والاراء داخل الإدارة وخارجها وكذالك الحصول علي ردود الفعل , وهذا بما يؤدي الي تحقيق أفضل تنسيق إداري مما يؤدي الي تحقيق أهداف الإدارة .

1-غريب عبد السميع : مرجع سبق ذكره , ص 13 .

2-محمد ابو سمرة :مرجع سبق ذكره , ص 30 .

3-محمد منيرحجاب: الإتصال الفعال للعلاقات العامة , مرجع سبق ذكره , ص 21 .

-تعريف الاتصال في العلاقات العامة :

-"تلك العملية الهادفة الي نقل وتبادل المعلومات بين طرفي عملية الاتصال داخل التنظيم وخارجه باستخدام وسيلة معينة خلال إطار موقفي محدد يجمع بينها بغرض تحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف المحددة للعلاقات العامة "[1].

-"هو أيضاً عملية تبادل الحقائق والأفكار ووجهات النظر بين مشروع او منظمة او هيئة وجماهيرها لتحقيق الفهم المشترك"[2].

-"وهو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية او الذيوع او الشيوع لفكرة او موضوع اومنشأة او قضية ,عن طريق انتقال المعلومات او الأفكار او الاراء او الإتجاهات من شخص او جماعة او منشأة الي أشخاص او جماعات او منشآت ,باستخدام رموز ذات معني موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين"[3].

-أما في العلاقات العامة فان الاتصال هو من أهم الوسائل التي يعتمد عليها المختصون في المجال في نشر المعلومات وتوحيد وجهات النظر والإقناع من خلال تبادل الأفكار ووجهات النظر لتحقيق التفاهم المتبادل .

1-محمد منير حجاب :الاتصال الفعال للعلاقات العامة ,مرجع سبق ذكره, ص 22 .

2-جمال مجاهد : العلاقات العامة رؤية نظرية ,دار المعرفة الجامعية , بدون طبعة , القاهرة ,مصر , 2005 , ص 75 .

3-جمال مجاهد : نفس المرجع , ص 74 .

-مقومات نجاح العملية الاتصالية[1] :

1-فكرة واضحة محددة في ذهن صاحب الرسالة .

2-قدرة هذا الشخص علي نقل الفكرة بأسلوب واضح معبر عنها .

3-استعداد الشخص الأخر لاستقبال الفكرة .

4-قدرة هذا الشخص علي استيعاب المعني المقصود .

5-قدرته علي تنفيذ ما جاء بالرسالة .

6-عدم وجود عوائق تعترض الرسالة وتعرقل نجاح العملية الاتصالية .

-عناصر العملية الاتصالية في العلاقات العامة[2] :

1-القائم بالاتصال: وهو إدارة العلاقات العامة او ممارسي العلاقات العامة حسب الموقف الاتصالي .

2-الرسالة الاتصالية وهي المادة التي يتم إعدادها للاتصال بالجماهير.

3-الوسيلة الاتصالية وهي جميع الوسائل المستخدمة ولكل من الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة لتوصيل رسائلها الي الجمهور خصائصها التي ينبغي فهمها ودراستها للاستفادة من مزاياها وتجنب عيوبها .

4-الجمهور سواء كان جمهور داخلي او خارجي ومن المهم دراسة هذا الجمهور لمعرفة اي الرسائل الاتصالية أفضل وأكثر فعالية لمخاطبته وأي الوسائل الاتصالية يمكن مخاطبته من خلالها .

1-غريب عبد السميع: مرجع سبق ذكره , ص 13 .

2-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 142 .

5-رجع الصدى ويمكن دراسته من خلال دراسات واستبيانات لمعرفة ردود فعل الجمهور لمزيد من التحسين لأداء الاتصالي لإدارة العلاقات العامة .

6-الظروف المحيطة بالعملية الاتصالية وهي ظروف متباينة دائماً في نشاط العلاقات العامة لتعدد المواقف الاتصالية .

-أنواع الاتصال :

هناك عدة تقسيمات لأنواع الاتصال ونذكر منها[1]:

1-من حيث الرسمية : أ-الاتصال الرسمي :وهو ذالك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية,ويكون خاضعاً في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة في هذه المنظمات.

ب-الاتصال غير الرسمي: وهو الاتصال الذي يتم بالاستناد الي الاعتبارات الشخصية بين الأطراف المعنين ,وهو تلك العلاقات التي تتم بين الزملاء والأصدقاء في المنظمات .

2-من حيث الشكل: أ-بشكل مباشر:هو الاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل دون أي وسائط او وسائل اتصالية .

ب-بشكل غير مباشر:هو اتصال غير مباشر يتم فيه الاستناد الي طرف ثالث يعمل كقناة اتصال بين الأطراف المعنية.

3-من حيث الاتجاه: أ-الاتصال النازل: وهو الاتصال الذي يكون حسب هرم التسلسل الإداري من الأعلى الى الأسفل أي من الرئيس الى المرؤوس وغالباً ما يتم هذا الاتصال تبعاً لإعتبرات الرسمية المناسبة مع خط السلطة في الهرم الإداري.

1-عبد المعطي ممحمد عساف-محمد فالح الصالح: مرجع سبق ذكره , ص 74-75 .

ب-الاتصال الصاعد: وهو يمثل نفس الاعتبارات بالنسبة للاتصال النازل غير انه يسير بالاتجاه المعاكس يعني من الأسفل الي الأعلى أي من المرؤوس الي الرئيس .

ج-الاتصال الأفقي: وهو الاتصال الذي يكون علي نفس المستوي بين العاملين او المسئولين او الرؤساء من نفس الرتبة والمستوي وقد يكون اتصال رسمي او غير رسمي .

أنواع الاتصال حسب النطاق [1]:

أ-الاتصال الداخلي: ويقصد به الاتصال داخل المنظمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارة والموظفين وبين مختلف الأقسام وكذالك الاتصال بالأنواع الأخرى كالاتصال الصاعد والنازل والأفقي ,والاتصال الرسمي وغير الرسمي وهو ما يعني كل الاتصالات التي تجرى داخل المؤسسة .

ب-الاتصال الخارجي: هو اتصال خارج المؤسسة او موجه لأطراف خارجة عن المؤسسة كجهات التعامل في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة وجماهير المنظمة الخارجية ووسائل الإعلام المختلفة ويتم عن طريق مختلف المراسلات والبيانات الإعلامية او الندوات الصحفية او تنظيم المعارض وغيرها من طرق التي تفتح مجال الاتصال مع الجهات الخارجية .

1-محمد منير حجاب: الإتصال الفعال للعلاقات العامة, مرجع سبق ذكره,ص 49-50 .

2-2-أهداف ووظائف الاتصال :

أ-أهداف الاتصال في العلاقات العامة:للاتصال العديد من الأهداف ورغم ان الهدف الرئيسي للاتصال يتمثل في نقل وتبادل المعلومات والأفكار والأراء حول مختلف الموضوعات والقضايا بما يؤدي الي تحقيق الفهم وهو ما ينعكس علي الأداء الجيد للمنظمة.

كما نجد أهداف أخرى نذكر منها [1]:

1-الإعلام : تظهر المهام الإعلامية للاتصال للعلاقات العامة من خلال تدفق المعلومات علي كافة المستويات الادراية والتنفيذية.

2-الانضباط: يعتمد سير عمل العلاقات العامة علي مزاولة الكثير من الأعمال الإدارية من ضبط ورقابة وتنسيق بين الأنشطة المختلفة ,وهو ما يستوجب وجود تعليمات ومذكرات دورية وإرشادات لما يجب القيام به وما يجب تجنبه وهذا لضبط العمل والعاملين وسلوكهم.

3-الإقناع: تمنح العلاقات العامة هامشاً كبيراً من الحرية للموظفين في إبداء أرائهم والإعلان عن قبولهم او رفضهم للقرارات التي تخص العمل وهي بمقابل تلك الحرية تحاول إقناعهم باستخدام الاتصال بمختلف أنواعه .

4-التكامل في المنشأة: يهدف الاتصال كذالك لتحقيق التكامل داخل المنظمة بين مختلف الفاعلين وعلي مختلف مستوياتهم الإدارية وأيضاً تحقيق اكبر قدر من التواصل بين مختلف الاقسام وهو ما يساهم في التكامل بينهم .

وكذالك فإن من أهداف الاتصال في العلاقات العامة [2]:

1-شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين .

2-إقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع .

1-محمد منير حجاب :الاتصال الفعال للعلاقات العامة, مرجع سبق ذكره , ص 30 .

2-محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره , ص 142 .

3-نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد .

4-قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل .

5-تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع روح المعنوية .

6-تحقيق التفاهم بين العاملين وبين أعضاء الإدارة العليا .

ب-وظائف الاتصال في العلاقات العامة[1]:

هناك عدة تقسيمات لوظائف الاتصال نذكر منها :

-التقسيم الأول:من وجهة نظر المرسل والمستقبل :

1-من وجهة نظر المرسل تتمثل وظائف الاتصال فيما يلي :

-نقل فكرة.

-الإقناع.

-الإعلام .

-التعليم .

-الترقية.

2-من وجهة نظر المستقبل :

-فهم ما يحيط به من ظواهر .

-تعلم مهرات جديدة .

-الاستمتاع والهروب من مشاكل الحياة (الترفيه) .

1-أسامة كامل ,محمد الصيرفي: مرجع سبق ذكره , ص 111-113 .

-الحصول علي المعلومات الجديدة التي تساعد علي اتخاذ القرارات الصائبة.

التقسيم الثاني :قائم علي التحليل اللغوي.

1-تأكيد العلاقة بين المعاني والرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال .

2-إضافة المعاني الجديدة لكلمات معينة.

3-إحلال معاني أخري قد سبق تعلمها .

4-دعم واستقرار معاني المفردات من خلال الاستخدام المتكرر لكلمات معينة وما يتبع ذالك من انتشار معانيها في الذاكرة مما يؤدي الى تقوية الروابط الاصطلاحية بين الرموز ودلالاتها .

-التقسيم الثالث: قائم علي العلاقات الإنسانية في المجتمع حيث تتمثل فيما يلي :

1-تثقيفية.

2-تعليمية.

3-اجتماعية.

4-سياسية.

5-دينية.

2-3-وسائل الاتصال :

تعريف الوسيلة: "الوسيلة هي الشيء الناقل للرسالة, والتي يشترط فيها ان تكون ملائمة لطبيعة الأفكار المطروحة وان يفهم القائمون علي عملية الاتصال طبيعة هذه الوسيلة ليتمكنو من استخدامها الاستخدام الأفضل"[1].

-عوامل اختيار الوسيلة الاتصالية[2]:

1-نوعية الأفكار التي ستعرض والتي يراد توصيلها الي الجمهور والأهداف المبتغاة من ذالك.

2-المستوي الثقافي والفكري للجمهور الذي تريد العلاقات العامة الاتصال به.

3-الميزانية المرصودة للعلاقات العامة.

كما يجب مرعات بعض العوامل الأخرى عند اختيار وسائل الاتصال[3]:

1-مدى مقدرة وسيلة الاتصال علي الوصول الي الجمهور المستهدف سواء الجمهور الداخلي او الخارجي .

2-مدى مقدرة وسيلة الاتصال علي خدمة أغراض الإعلام والتفسير والإقناع في المجلات التي تعد من أجلها الرسالة الاتصالية.

3-مدى ملائمة الوسيلة لمقدرة المنظمة المالية.

1-أسامة كامل-محمد الصيرفي: مرجع سبق ذكره , ص 164 .

2-فؤاد البكري:العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ,دار نهضة الشرق لطباعة والنشر والتوزيع,طبعة أولي,القاهرة مصر,2001 ,ص 102 .

3-أسامة كامل-محمد الصيرفي:مرجع سبق ذكره, ص 164 .

-تتعدد و تختلف وسائل الاتصال فمنها وسائل حديثة وأخرى تقليدية وكذالك هناك وسائل الاتصال الداخلية والخارجية والشخصية والجماهيرية وهي تندرج ضمن تقسيمات مختلفة نذكرها علي النحو التالي:

أ- وسائل التكنولوجيا الحديثة: وهي عديدة ومتنوعة :

1-الهاتف النقال.

2-الموقع الإلكتروني.

3-شبكات الإنترانت والإكسترانت.

4-مواقع التواصل الاجتماعي وعلي رأسها الفيسبوك.

5-شبكات التلفزيون والإذاعة الداخلية.

6-الايمايل.

7-الاتصال عبر الأقمار الصناعية باستخدام تقنية السكايب.

ب-وسائل اتصال مع الجماهير الداخلية[1]:

1-الرسائل الشخصية .

2-الاتصال الشخصي .

3-الكرسات المطبوعة .

4-ملصقات جدارية .

5-الإعلان في لوحة الإعلانات .

1-أسامة كامل-محمد الصيرفي: مرجع سبق ذكره , ص 164 .

6-الاجتماعات الدورية .

7- مجلة المنظمة .

8- المكالمات الهاتفية .

ب- وسائل الاتصال مع الجماهير الخارجية [1]:

1-الاتصال الشخصي .

2-الصحف المحلية .

3-المعارض التجارية .

4-الاجتماعات الخطابية .

5-الإعلانات الإذاعية والتلفزيونية .

6-الإعلانات الموزعة .

1-أسامة كامل-محمد الصيرفي : مرجع سبق ذكره , ص 146 .

2-4-خصائص الاتصال :

للاتصال عدة خصائص نذكر منها [1]:

1-الاتصال عملية ديناميكة: فلاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الناس وتأثر بهم مما يمكننا أن نغير أنفسنا وسلوكنا مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة, وهذا بشكل مستمر ومتواصل يتسم بالحيوية والديناميكية والتفاعل المتبادل في سيرورة متواصلة.

2-الاتصال عملية مستمرة: حيث لا يوجد بداية او نهاية لعملية الاتصال فنحن في عملية اتصال دائم مع أنفسنا ومع مجتمعنا فنحن في اتصال دائم ومستمر وهذا يعني انه يمكننا القول بأن الاتصال هو قلب العملية الإدارية.

3-الاتصال عملية دائرية:ويعني ذالك ان الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لأخر فقط بل أنه يسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعاً في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر.

4-الاتصال عملية لا تعاد: ونقصد بذالك انه من غير المحتمل ان ينتجا لناس رسائل متشابهة في الشكل والمعني عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وكذالك المعاني.

5-لا يمكن إلغاء الاتصال :من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية حتى وإن كان غير مقصود فقد تتأسف للمستقبل او تعتذر بإرسال رسالة مجاملة ولكن من الصعب ان تسحب كلامك او الرسالة الاتصالية.

6-الاتصال عملية معقدة: بالإضافة الي ان الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة فهي معقدة أيضاً لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال.

1-ولاء يحي مصطفي : مرجع سبق ذكره , ص 143 .

~الإطار التطبيقي :

III-مديرية التجهيزات العامة :

III-1-ماهية مديرية التجهيزات العامة :

1-1-تعريف بمديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-1-خدمات ومهام مديرية التجهيزات العامة بالمدية

3-1-أهداف مدرية التجهيزات العامة بالمدية

4-1-هيكل التنظيمي لمديرية التجهيزات العامة بالمدية

III-2-واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

1-2-مكانة العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-2-وسائل الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

3-2-أهداف وأهمية الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

4-2-صعوبات الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

نتائج الدراسة

توصيات الدراسة

الخاتمة

III-مديرية التجهيزات العامة بالمدية :

III-1-بطاقة فنية لمديرية التجهيزات العامة بالمدية :

1-1-تعريف مديرية التجهيزات العامة بالمدية

-في إطار تنفيذ سياسة الدولة على المستوى المحلي والرامية الى التنمية المحلية خاصة من ناحية المنشآت والبني التحتية وإنجاز المرافق والتجهيزات العمومية عملت الحكومة على إنشاء مديريات عمومية لتنفيذ سياساتها على المستوى المحلي وذالك من خلال تنظيم المصالح الخارجية لوزارة السكن على المستوى المحلي حيث "تنص المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم (13-13) المحدد لقواعد تسير وتنظيم المصالح الخارجية لوزارة السكن والعمران علي : يتم تجميع المصالح الخارجية لوزارة السكن والعمران في ثلاث (3) مديريات ولائية , تدعى على التوالي:

-مديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء .

-مديرية السكن .

-مديرية التجهيزات العامة ."[1]

-وبذالك تم إنشاء مديرية التجهيزات العامة بالمدية وهي مديرية عمومية ذات طبيعة خدماتية, تابعة لوزارة السكن والعمران والمدينة,يقع مقرها بحي 24 فيفري مقابل المحطة البرية القديمة,وتضم 19 فرع موزعين على الدوائر19 لولاية المدية.

-هذا وتعمل مديرية التجهيزات العامة على تجهيز الولاية بمختلف المرافق والتجهيزات العمومية على غرار المدارس والجامعات والمحاكم وغيرها من التجهيزات ذات الطابع العمومي والتي تدخل في صلاحيات مديرية التجهيزات العامة.

1-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: , العدد 03, صادرة بتاريخ 16يناير2013 ,الموافق ل04ربيع الاول1434, ص27.

1-2-خدمات ومهام مديرية التجهيزات العامة بالمدية

-حسب المادة السابعة (7)من المرسوم التنفيذي رقم (13-13) المؤرخ 3ربيع الأول 1434 الموافق ل15يناير2013 تتكفل مديرية التجهيزات العمومية بتنفيذ سياسة الدولة على المستوى المحلي في مجال إنجاز التجهيزات العمومية,وتكلف بهذه الصفة بما يلي [1]:

-ضمان التحكم في الأشغال بصفة صاحب المشروع المفوض لبرامج التجهزات العمومية

-المشاركة في تحديد الاحتياجات من التجهيزات العمومية بالتوافق مع برامج السكنات

-ضمان متابعة وتقييم إنجازات برامج التجهيزات العمومية

-المساهمة في تحديد إجراءات حماية الإطار المبني

-المشاركة في تحضير الملفات التنظيمية المتعلقة بصفقات الأشغال والدراسات

-ضان جمع واستغلال المعطيات المتعلقة بالدراسات وبالإنجازات في مجال التجهيزات العمومية

-ضمان تسليم المشاريع المنجزة لأصحاب المشاريع

-القيام بتحديد النسيج الحضاري الموجود واقتراح عمليات لتكييفه, بالاتصال مع الهياكل المعنية

1-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية : نفس المرجع, ص 28.

-تعتبر المهمة الرئيسية لمديرية التجهيزات العامة هي تجهيز الولاية بمختلف المنشآت العامة, في قطاع التربية حيث تعمل مديرية التجهيزات العامة علي إنجاز المدارس والمتوسطات والثانويات , كما تنجز في قطاع التعليم العالي الجامعات والاقامات الجامعية, وأيضاً فهي تنجز مشاريع بناء السجون والمحاكم, وفي إطار إنجاز هذه المشاريع تقوم مديرية التجهيزات العامة بالعديد من المهام والأعمال والتي نذكرها علي النحو التالي [1]:

1-أولاً قبل انطلاق المشروع :

-المرحلة الأولي :وهي الإعداد للمشروع من الجانبين التقني والمالي حيث تقوم المديرية بإعداد دفتر شروط

-المرحلة الثانية :القيام بفتح مناقصة دولية ونشرها في الجرائد والصحف اليومية الوطنية في الآجال القانونية, واستلام ملفات مكاتب الدراسات وإخضاعها لدراسة ثم تحديد مكتب الدراسات الفائز بالمناقصة.

-المرحلة الثالثة : اختيار الأرضية المناسبة للمشروع والقيام بالمفاوضات حول استرجاع الأرضية من ملاكها الأصلين في حالة كانت القطعة الأرضية ملك للخواص وانتزاع الأرضية لصالح العام وتعويض الملاك .

2-ثانياً أثناء إنجاز المشروع :

-تقوم مديرية التجهيزات العامة في مرحلة إنجاز المشروع بمراقبة تقدم أشغال إنجاز المشروع وفق المعايير والآجال المحددة في دفتر الشروط وكذا السهر علي الإنجاز بأفضل جودة ونوعية ممكنة .

-العمل علي حل أي مشكلة تعترض او تعرقل إنجاز المشاريع وتسوية الخلافات .

1-مقابلة مع السيد : عبد الرحمان بن شيدي : رئيس مكتب تسير المستخدمين ,بمكتبه بالمديرية,بتاريخ 22 أفريل 2018 , من14.00-14.30

-ثالثاً بعد الانتهاء من إنجاز المشروع :

-تفقد والتسليم المؤقت للمنشأة للجهات المعنية مع الاستمرار في المتابعة والالتزام بصيانة المنشأة لمدة سنة كاملة.

-التسليم النهائي للمشروع مع استمرار المتابعة لمدة عشر سنوات كاملة.

1-3-أهداف مديرية التجهيزات العامة :

-تنفيذ سياسة الدولة على المستوى المحلي في مجال التجهيزات العمومية

-تجهيز الولاية بمختلف المرافق العمومية التي تدخل في اختصاص المديرية

-تهدف مؤسسة التجهيزات العامة الى الإنجاز الأمثل للمشاريع وفق الآجال المحددة وحسب الشروط المتفق عليها في دفتر الشروط

-ضمان الجودة العالية في إنجاز المشاريع

-العمل علي إضفاء الشفافية في دراسة وتسليم المشاريع خاصة فيما يخص المناقصات واختيار أفضل العروض

-العمل علي ان تكون تصاميم المشاريع موافقة للطابع العمراني العام للمدينة

-مرعاة نوعية الأشغال المنجزة وفق المعايير التقنية المعمول بها

-المراقبة والمتابعة الدورية والمفاجئة والمستمرة لمختلف مراحل إنجاز المشاريع

-تطبيق العقوبات علي المقاولات ومكاتب الدراسات في حال الإخلال في تعاقدات او معايير الإنجاز او الآجال المتفق عليها حسب دفتر الشروط

-الوقوف علي مراحل إنجاز المشروع مرحلة بمرحلة مع تقديم الملاحظات حول نوعية الأشغال وآجالها

-حل النزاعات والخلفات لضمان أفضل سيرورة في إنجاز المشاريع

-تسليم المشاريع للهيآت والجهات المستغلة لها في الآجال المناسبة ودون أي نقائص

-الإشراف علي تسير المشروع وصيانته بعد تسليمه في آجال سنة كاملة قبل التسليم النهائي

1-مقابلة مع السيد : عبد الرحمان بن شيدي, مرجع سبق ذكره.

1-4-الهيكل التنظمي لمديرية التجهيزات العامة :

تحدد المادة الثامنة للمرسوم التنفيذي رقم(13-13) المحدد لقواعد تنظيم وتسيير المصالح الخارجية لوزارة السكن والعمران "تضم مدرية التجهيزات العمومية من ثلاث (3) الى أربع(4) مصالح [1]:

-مصلحة الدراسات والتقويم

-مصلحة التسير ومتابعة العمليات المنجزة

-مصلحة الصفقات العمومية

-مصلحة الإدارة والوسائل

تضم كل مصلحة أربعة(4) مكاتب على الأكثر وذالك حسب أهمية المهام الموكلة لها "

يضم الهيكل التنظيمي لمديرية التجهيزات العامة بالمدية أربعة مصالح رئيسية تضم كل مصلحة مكاتب ويترأس هذا الهيكل المدير العام للمديرية ويتوزع الهيكل التنظيمي للمديرية علي نحو التالي :

1-مصلحة التسير ومتابعة العمليات المنجزة : هي المصلحة المكلفة بمتابعة وتسيير العمليات المنجزة وتضم ثلاث(3) مكاتب

-مكتب تسير ومتابعة عمليات الأشغال المتعلقة بالمنشآت المدرسية والجامعية

-مكتب تسير ومتابعة عمليات الأشغال المتعلقة بالتجهيزات العمومية القطاعية

-مكتب المحاسبة والمالية

2-مصلحة الصفقات العمومية :وهي المصلحة المكلفة بالصفقات العمومية وتضم مكتبين

1-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: مرجع سبق ذكره, ص 28.

-مكتب الصفقات العمومية

-مكتب تنفيذ الصفقات العمومية

3-مصلحة الدراسات والتقويم : وتظم مكتبين

-مكتب الدراسات والتقييمات المتعلقة بالمنشآت المدرسية والجامعية

-مكتب الدراسات والتقييمات المتعلقة بالتجهيزات العمومية القطاعية الأخرى

4-مصلحة الإدارة والوسائل : وتظم ثلاثة مكاتب

-مكتب تسيير المستخدمين

-مكتب المنازعات التوثيق والأرشيف

-مكتب الميزانية المحاسبة والوسائل العامة

III-2-واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-1-مكانة العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة :

-تولي مديرية التجهيزات العمومية بالمدية أهمية كبيرة للعلاقات العامة داخل المديرية وتسعي لضبط العلاقات بأفضل شكل ممكن داخل المديرية لضمان إنجاز المهام الموكلة للمديرية حسب الخطط المحددة مسبقا وهذا من خلال ضمان أعلى درجة من التنسيق بين مختلف المصالح التقنية والإدارية والمالية من خلال ضبط العلاقات علي نحو يسمح بتحقيق الانسجام والتكامل بين جميع مصالح المديرية وأيضاً تحقيق الفهم المشترك والمتبادل بين العاملين بالمديرية لدور المديرية ومهمتها والتي تتمثل في تجهيز المدينة بمختلف المرافق العمومية ذات الأهمية الكبيرة علي غرار المدارس والجامعات وغيرها من المرافق الهامة والتي تدخل ضمن صلاحيات المديرية "نحن كعمال في مديرية التجهيزات العمومية نشعر بالفخر عندما نري المنشآت التي أنجزتها المديرية التي نعمل بها وهذا ما يجعلنا نتحمل الضغوط الكبيرة التي نعاني منها ونواصل العمل وتحقيق المزيد من الإنجازات"[1]

-رغم كل ما تبذله مديرية التجهيزات العامة بالمدية من إجراءات وما توليه من أهمية للعلاقات العامة داخل المديرية غير اننا نلاحظ من خلال الهيكل التنظيمي لمديرية التجهيزات العامة بالمدية عدم وجود مكانة خاصة بالعلاقات العامة داخل المديرية او موظفين مختصين في العلاقات العامة,وهذا نضراً لطبيعة المديرية والتي تعمل علي السهر علي تجهيز الولاية بمختلف المرافق العمومية وهذا مايجعل من المديرية تركز نشاطها علي الجوانب الهندسية والعمرانية, غير أن هناك العديد من مجهودات تبذلها إدارة المديرية في إطار العلاقات العامة من خلال الإجراءات التي تقوم بها إدارية مديرية التجهيزات العامة بالمدية وعلي رأسها المدير العام في مجال العلاقات العامة من خلال إصدار تعليمات لضبط

1-مقابلة مع السيد بلحسن رابح : متصرف إداري ,بمكتبه بالمديرية,بتارخ 23أفريل 2018 , علي ساعة من 14:00الى 14:30 .

العلاقات داخل المديرية "تعمل المديرية علي ضبط العلاقات داخل المديرية وهذا من خلال إصدار تعليمات ومذكرات إدارية موجهة الى جميع الموظفين يتم من خلالها توجيه الموظفين لكيفية التعامل لضمان أعلي درجة من تنسيق بين مختلف المصالح والأقسام لتنظيم العمل بأفضل طريقة ممكنة"[1]

-حسب ما وقفنا عليه من خلال الملاحظة الميدانية فإن السيد المدير يولي أهمية كبيرة لضبط العلاقات داخل المديرية فهو يقف شخصيا علي سير العمل وحل أي مشكل أو عائق يعترض السير الحسن للعمل "عند وجود اي مشكل يمكنني الاتصال مع المدير شخصياً وطرح انشغالي له مباشرةً وهولا يرفض استقبال العمال في مكتبه والاستماع لهم"[2]

-تتميز مديرية التجهيزات العامة بالمدية بارتفاع دراجات الضغط الي أعلى المستويات وهذا نظراً لكثافة البرامج والمشاريع التي تشرف عليها المديرية عبر كامل تراب الولاية وهذا ما يزيد من توتر العلاقات بين العاملين بالمديرية وبين مختلف الأقسام والمصالح والتي تكمل عمل بعضها البعض وتأخر أي مصلحة في إنجاز مهامها يؤدي الي تعطيل العمل ككل وهو ما ينتج عنه توتر العلاقات والمشاحنات وهنا يستلزم الأمر تدخل الإدارة العليا لي ضبط الأمور وتصحيح العلاقات وتجاوز الخلافات لإتمام العمل وإنهاء المشاريع ويكون ذالك عن طريق العلاقات العامة من خلال عقد اجتماعات أو إصدار مذكرة أو تعليمة تدعو الجميع الي ضرورة التعامل بروح المجموعة وأيضاً تحدد العلاقات بين مختلف الأطراف وكيفية ضبط العلاقات والاتصال والتواصل وتسيير العمل وكذالك تقديم توجيهات وتعليمات صارمة لتحديد الصلاحيات والمهام وكل هذا لضبط العلاقات بين مختلف الفعالين داخل المنظمة لضمان أفضل سيرورة ممكنة للعمل وتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً من قبل السلطات المحلية في إطار البرامج الحكومية الموجهة لتنمية المحلية .

1-مقابلة مع السيد ملود الرايس : رئيس مكتب المنزاعاة والإشراف والتوجيه ,بمكتبه بالمديرية,بتاريخ :23 أفريل 2018 ,علي الساعة من 10:00 الى 10:30 .

2-مقابلة مع السيد زروقي نصر الدين : وثائقي آمين محفوظات ,بمكتبه بالمديرية , بتاريخ 24 أفريل 2018 , علي الساعة من14:30الى 15:00 .

-كما تقوم مديرية التجهيزات العامة في إطار تحسين العلاقات العامة داخليا بتقديم خدمات اجتماعية هامة للمنتسبين للمديرية حيث " تقوم المديرية بمنح قيمة مالية وكذالك أيام عطلة للموظف الذي يرزق بمولود جديد او المقبل علي الزواج بالإضافة الي احتساب منحة المردودية وخدمات اجتماعية آخري تسعى من خلالها المديرية الي تحسين الظروف الاجتماعية للعاملين وهو ما ينعكس إيجاباً علي الأداء الوظيفي "[1]

-بالإضافة الي الخدمات الاجتماعية تعمل مديرية التجهيزات العامة بالمدية علي رفع من مستوي العمال من خلال ضمان تكوين رفع المستوي الوظيفي "لقد سبق وان قمت بتربص تكويني في معهد تطوير العمال وتحسين المستوي بدرارية بالجزائر العصمة وهذا في إطار الاتفاق المبرم مع هذا المعهد والذي يضمن تكوين عالي المستوي للعمال من مختلف الولايات وبهذا يمكن الاحتكاك مع موظفين من مناطق مختلفة وتبادل الأفكار والأراء "[2]

-ومن خلال الملاحظة الميدانية فإن العلاقات السائدة هي علاقات طيبة وجيدة بين العاملين رغم وجود بعض التوترات المرتبط أساساً بضغوط العمل الكبيرة وضرورة إتمام المشاريع في آجالها وهذا ما يخلف توتر العلاقات غير انها تبقى في حدود المشاكل والصعوبات المهنية والتي تواجه العمال في أي مؤسسة او مديرية إذا فإن الطابع العام للعلاقات داخل المديرية إيجابية كما سجلنا وجود قدر كبير من الفهم المشترك للعاملين بالمديرية لأهمية المديرية وعملهم داخل هذه المديرية والإنجازات التي تحققها المديرية لصالح العام وشعورهم بالإفتخار للمشاريع التي أشرفت عليها المؤسسة التي ينتمون إليها وهو ما يجعلهم يواصلون العمل بعزيمة كبيرة .

1-مقابلة مع السيد :بلحسن رابح : مرجع سبق ذكره.

2-مقابلة مع السيد : زروقي نصر الدين : مرجع سبق ذكره .

2-2-وسائل الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية :

-تتوفر مديرية التجهيزات العامة بالمدية على مختلف وسائل الاتصال الداخلي الهامة والتي يمكن تقسيمها الى نوعان رئيسيان هما :

1-وسائل اتصال داخلي تقليدية

2-وسائل اتصال داخلي حديثة

وهي أهم وسائل الاتصال الداخلي المتوافرة والتي يمكن استخدامها بسهولة وهي موجودة في مديرية التجهيزات العامة .

1-وسائل الاتصال الداخلي التقليدية : وهي الوسائل المتعارف عليها والتقليدية والتي تستخدم في أغلب الإدارات والمؤسسات حيث تتوفر في مديرية التجهيزات العامة الوسائل التقليدية والتي تتمثل في :

-لوحة الإعلانات : وهي لوحة موجودة عند مدخل المديرية بحيث يمكن لكل من يدخل المديرية ان يراها وهي تستخدم لي تعليق التعليمات والمذكرات التي تصدرها الإدارة وأي معلومات أخرى على غرار التهنئة او التعزية .

-المذكرات وتعليمات الإدارية : وهي عبارة عن وثائق إداريا يتم كتابتها وتحريرها بطلب من المدير العام الذي يقوم بالمصادقة عليها وتحمل هذه المذكرات والتعليمات معلومات او توجيهات بخصوص العمل او تنبيه من الإدارة لسلوك او تصرفات غير مقبولة داخل المديرية او أي معلومات أخرى خاصة بالمديرية وموظفيها ,بحيث يتم توزيعها على رؤساء المصالح والذين بدورهم يوزيعونها علي رؤساء المكاتب حسب التسلل الهرمي كما يتم تعليق نسخة منها على لوحة الإعلانات الموجود عند مدخل المديرية .

-الهاتف الثابت الداخلي : وهو عبارة عن هاتف ثابت يستعمل في الاتصالات الداخلية فقط ويعتبر الهاتف الثابت الداخلي من أهم وسائل الاتصال الداخلي التي تعتمد عليها مديرية التجهيزات العامة بالمدية.

2-وسائل الاتصال الحديثة (الوسائل التكنولوجية الحديثة)[1] : تهتم مديرية التجهيزات العامة بالمدية بشكل كبير بعصرنة وسائل الاتصال الداخلي والاعتماد على الوسائل المعاصرة والتقنيات الحديثة في الاتصال الداخلي حيث تتوفر مديرية التجهيزات العامة بالمدية على الوسائل والتقنيات الحديثة :

-أجهزة الكمبيوتر(الحاسب الآلي) : تمتلك مديرية التجهيزات العامة بالمدية العديد من أجهزة الكمبيوتر حيث يتوفر كل مكتب على جهاز كمبيوتر واحد على الأقل ويعتبر بالإضافة الى عدة أجهزة كمبيوتر محمول, جهاز الكمبيوتر أهم جهاز تعتمد عليه مديرية التجهيزات العامة بالمدية في مجال الاتصال الداخلي وهذا نظراً لخصائصه ومميزاته أهمها سرعة نقل وتبادل الرسائل.

-شبكة الإنترانت (أنترنت داخلية) : وهي عبارة عن ربط أجهزة الكمبيوتر الموجودة داخل المديرية مع بعضها البعض بما يؤدي الى توفير شبكة انترنت مصغرة وتكون داخل المديرية وتستعمل في الاتصال الداخلي حيث يمكن من خلال هذه الشبكة نقل وتبادل المعلومات والتنسيق والاتصال والتواصل بين مختلف المصالح المكاتب والموظفين مما يضمن أعلى درجة من تنسيق وهو ما ينعكس على أداء المديرية لأعمالها بأفضل شكل ممكن .

-تطبيقات المشاركة : وهي تطبيقات تثبت على أجهزة الكمبيوتر يتم شرائها من طرف مديرية التجهيزات من شركات مختصة في الإعلام الآلي او يتم تطويرها من تقني الإعلام الآلي داخل المديرية والغالب هو شراء التطبيقات جاهزة ويشرف عليها تقني سامي في الإعلام الآلي تستخدم هذه التطبيقات عن طريق شبكات الإنترانت الداخلية ويمكن من خلال

1-مقابلة مع السيد : أحمد بن مامي, تقني سامي في الإعلام الآلي ,بمكتبه بالمديرية, بتاريخ 24افريل2018 ,على الساعة من 10:00 الى 10:30 .

التطبيقات تبادل المعلومات والوثائق والعمل وهذا بسرعة كبيرة وأيضاً تمكن هذه التطبيقات المدير العام من الإشراف شخصيا على مختلف الإعمال حيث يمكنه متابعة سير العمل وتحديد أماكن الخلل أو أين تم تأخير العمل وعلى ضوء ذالك يمكنه الاتصال بالمصلحة أوالمكتب المعني من أجل تسريع وتيرة العمل وضبط الأعمال بشكل صحيح

2-3-أهداف و أهمية الاتصال الداخلي :

للاتصال الداخلي أهمية وأهداف كبيرة ومهمة في أي مؤسسة او مديرية علي اختلاف أنواعها فلاتصال الداخلي هو بمثابة شريان الحياة لأي مؤسسة او مديرية فبفضل الاتصال يمكن نقل وتبادل المعلومات والأراء بخصوص العمل بما يؤدي الي تحسين الأداء الوظيفي والمهني للعمال وعليه يمكن تحديد أهداف وأهمية الاتصال فيما يلي :

1-الأهداف : تهدف مؤسسة التجهيزات العام بالمدية من خلال العمل على تحسين الإتصال بشكل مستمر الي :

-ضبط أعلى درجات الاتصال الداخلي داخل المديرية

-ضبط وتنظيم العلاقات من خلال ضبط الاتصال الداخلي

-تحسين الأداء الوظيفي للعمال

-ضمان أعلى درجة من التنسيق بين مختلف المصالح والمكاتب والموظفين

-إنجاز الأعمال بسرعة وجودة كبيرة

-سرعة نقل المعلومات بين مختلف المصالح والمكاتب والموظفين

-تحديد الصلاحيات

-شرح القوانين والتنظيمات الجديدة

-تقديم التعليمات والمذكرات التي تحدد وتنظم الأعمال وتضبط السلوك داخل المديرية

-مراقبة كل مراحل العمل خطوة بخطوة من طرف المدير العام

-تقديم التهاني فالأعياد والمناسبات الدينية والوطنية والمناسبات الخاصة

-شرح كل جديد يتعلق بالمديرية

-التنسيق وإعلام بخصوص المشاريع الجديدة التي تسعي المديرية الى القيام بها

-توضيح وشرح لي مهام المديرية وأهدافها على المستوي المحلي

-تحقيق الفهم المشترك بخصوص أهمية المديرية ودورها الكبير في التنمية الاجتماعية المحلية

-توزيع المهام على فريق عمل المديرية

-شرح وتوضيح الأهداف التى تسعي المديرية لي تحقيقها رفقة رؤساء المصالح

-التنسيق في وضع خطط وبرامج المستقبلية

2-الأهمية : لايمكن تحديد أهمية الاتصال في عناصر محدودة فالاتصال هو روح المديرية بصلاحه تصلح المديرية وتحقق أهدافها وبفساده تفسد المديرية وتفشل في تحقيق أهدافها فمن خلال الاتصال يمكن :

-تحديد أهداف المديرية

-التنسيق وتنظيم العمل بما يضمن تحقيق أهداف المديرية

-تحسين من التنسيق بين مختلف مصالح المديرية

-إنجاز الأعمال بسرعة وفعالية كبيرة بفضل التواصل والتنسيق

-يحقق الفهم المشترك لأهمية وأهداف المديرية

-نقل وتبادل المعلومات

-يحدد الصلاحيات ويوضح المهام

-تحديد مهام كل فرد في المديرية

-شرح لأهداف المديرية وأسباب تأسيسها ودورها في التنمية المحلية

2-4-صعوبات الاتصال الداخلي بمديرية التجهيزات العامة بالمدية :

تجد مديرية التجهيزات العامة بالمدية بعض الصعوبات في ضبط الاتصال الداخلي وهذه الصعوبات تعيق العملية الاتصالية داخل المديرية وهو ما يترتب عنه تأخير العمل ومن بين الصعوبات التي تعاني منها مديرية التجهيزات العامة في ضبط الاتصال الداخلي نجد :

صعوبات متعلقة بالعنصر البشري :

-الخلافات الشخصية بين العاملين داخل المديرية

-صعوبة شرح وتفسير محتوي الرسالة الاتصالية بشكل صحيح

-صعوبة فهم المقصود من الرسالة الاتصالية

- تجاوز حدود الصلاحيات في بعض الحالات النادرة.

-تجاوز حدود العلاقات المهنية

-تأخر في نقل المعلومات في وقتها وتأخيرها

-صعوبة التحكم الكامل بالأجهزة والتقنيات الحديثة

-صعوبة استيعاب طريقة عمل تطبيقات المشاركة

صعوبات متعلقة بالجانب التقني وأجهزة الاتصال :

-تعطل أجهزة الإعلام الآلي

-تعطل شبكة الانترانت

-خلل تقني يصيب تطبيقات المشاركة

نتائج الدراسة :

بعد التعرف على مديرية التجهيزات العامة بالمدية وأنشطتها وأهدافها وإجراء دراسة ميدانية داخل المديرية والقيام بالملاحظة وأيضاً إجراء عدة مقابلات مع عمال المديرية من مختلف الرتبة والمسؤوليات حول موضوع هذه الدراسة والمتعلق بواقع تطبيقات العلاقات العامة ودورها في ضبط الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة قد توصلنا الى بعض النتائج نذكر منها :

1-دور كبير تلعبه مديرية التجهيزات العمومية في التنمية المحلية من خلال المشاريع الكبيرة والهامة التي تشرف عليها مديرية التجهيزات العامة بالمدية على غرار مشروع القطب الجامعي بوزرة 8000 مقعد بيداغوجي زائد 4000 سرير وغيرها من المشاريع على كامل قطرة ولاية المدية وبهذا فإن مديرية التجهيزات العامة تحتل مكانة هامة في مخططات التنمية المحلية الخاصة بالمدية .

2-أول ملاحظة هي عدم وجود مكانة للعلاقات العامة داخل المديرية حيث ان مديرية التجهيزات العامة وحسب هيكلها التنظيمي لا تحتوي علي مصلحة أو مكتب خاص بالعلاقات العامة

3-عدم وجود مصلحة او قسم خاص بالإعلام والاتصال داخل المديرية

4-غياب موظفين مختصين في العلاقات العامة وفي الإعلام والاتصال بالمديرية

5-رغم عدم وجود مصلحة أو مكتب خاص بالعلاقات العامة وعدم وجود موظفين مختصين في العلاقات العامة والاتصال غير أننا سجلنا وجود بعض الإجراءات الإدارية التي تسعي لضبط العلاقات وتنظيم الاتصال الداخلي داخل المديرية

6-قيام المدير العام بشكل شخصي بالعمل على ضبط العلاقات وضبط الاتصال داخل المديرية من خلال التعليمات والمذكرات الإدارية التي يصدرها ويقوم بتعميمها وتوزيعها

على رؤساء المصالح ومنهم الى رؤساء المكاتب ومن ثم الى جميع الموظفين حسب التسلسل الهرمي .

7-تتوفر المديرية على وسائل هامة في مجال الاتصال الداخلي وخاصة التكنولوجيا منها وعلى رئسها شبكة الانترنت الداخلية (أنترانت) , ومجموعة كبيرة من أجهزة الكمبيوترات الثابت والمحمول بالإضافة إلى البرمجيات والتطبيقات اللازمة لاستخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة المتوفرة بالمديرية .

8-تعتمد مديرية التجهيزات العامة بالمدية بشكل كبير على شبكة الأنترانت فهي تغطي أغلب حاجات المديرية للاتصال الداخلي حيث تعد الوسيلة رقم واحد داخل المديرية فمن خلالها يمكن نقل وتبادل الملفات والوثائق والمعلومات المتعلقة بالعمل بسرعة كبيرة ودون الحاجة الى الخروج من المكتب والتنقل الى مكتب آخر .

9-توجد صفحة على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك تستعمل في الإعلام فقط .

10-كما تتوفر علي وسائل الاتصال التقليدية على غرار لوحة الإعلانات والمذكرات والتعليمات الورقية بالإضافة الى الهاتف الثابت الداخلي .

11-حرص المديرية على تطوير منظومة و وسائل الاتصال الداخلي

12-وجود كمية كبيرة من الاتصالات الداخلية بين مختلف المصالح والأقسام وعلي جميع المستويات العليا والدنيا في إدارة المديرية .

13-كثافة العمل يؤدي الى ارتفاع نسبة الضغوطات الكبيرة على العمال والموظفين بالنظر الى كثافة البرامج والمشاريع التي تشرف عليها مديرية التجهيزات العامة بالمدية وضرورة إنهاء المشاريع في الآجال المحددة ووفق المعايير المحددة والمتفق عليها في دفتر الشروط

14-وجود فهم مشترك بين الموظفين لأهمية المديرية ودورها الكبير في خدمة المجتمع وتسجيل شعور بالارتياح بين الموظفين بعد مشاهدة الأعمال التي تم إنجازها من طرف المديرية التي يعملون بها وهو ما يساعدهم على تجاوز الضغوطات ومواصلة العمل .

15-تسود المديرية علاقات جيدة بين العاملين حيث تسود روح المجموعة والعمل كفريق واحد لتحقيق أهداف المديرية .

16-تجمع الموظفين علاقات صداقة حيث لاحظنا التفاهم الكبير بين أغلبية العمال ووجود روح الدعابة والمزاح يجعل الأجواء داخل المديرية إيجابية ومحفزة للعمل رغم كثرة الضغوطات.

17-في العموم لقد سجلنا من خلال هذه الدراسة الميدانية التي أجريت داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية حول واقع تطبيقات العلاقات العامة ودورها في ضبط الاتصال الداخلي من خلال استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة العديد من النقاط الإيجابية المتعلق بضبط الاتصال الداخلي وأيضاً لوجود وسائل تكنولوجيا حديثة واستخدامها فعليا في الاتصال الداخلي داخل المديرية وأيضاً بالنظر للعمل المستمر على تحسين من الوسائل والقدرات الاتصالية داخل المديرية .

توصيات الدراسة :

-ضرورة استحداث مكتب خاص بالعلاقات العامة وتوظيف مختصين مؤهلين من حاملي الشهادات الجامعية في تخصص العلاقات العامة .

-استحداث مكتب خاص بالإعلام والاتصال مع توظيف موظفين مؤهلين من حاملي الشهادات الجامعية في تخصص الإعلام والاتصال .

-وضع خطط وبرامج خاصة بالعلاقات العامة والتي تهدف الى ضبط العلاقات داخل المديرية .

-وضع برامج خاصة تهدف الى تخفيف من ضغوط العمل على الموظفين

-الرفع من مستوى تكوين الموظفين خاصة في مجال الإعلام الآلي والتحكم بالتكنولوجيا الحديثة من خلال التكوينات وتربصات رفع المستوى .

-العمل على ضمان تكوين عالي الجودة للمختصين في الإعلام الآلي .

-العمل على التخفيف من ضغوط العمل .

-تحفيز الموظفين بالمنح والعلوات وامتيازات بغرض تحسين الأداء الوظيفي .

الخاتمة :

تعتبر العلاقات العامة من أهم مقومات نجاح المنظمات الحديثة والمعاصرة, حيث تعتمد عليها أهم الشركات والمنظمات في العالم لتحقيق المزيد من التطور والنمو والنجاح وهي تعمل في كل المجالات والاختصاصات, حيث تعد من أهم عوامل نجاح وتطور المؤسسات الغربية, وهو ما انعكس على واقع المجتمعات الغربية المتطورة والمتقدمة, وهذا ما دفع بنا كطالب اتصال وعلاقات عامة الى محاولة البحث وإجراء دراسة ميدانية حول واقع تطبيقات العلاقات العامة بالجزائر, والوقوف على مدى تطبيق العلاقات العامة والاهتمام بها لتطوير الإدارة الجزائرية , ووقع الاختيار على مديرية التجهيزات العامة بالمدية على اعتبار أنها من أهم المديريات التى تعتمد عليها الحكومة في التنمية المحلية, ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة ان نقف على واقع العلاقات العامة ودورها في ضبط الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية وهذا باستعمال الوسائل التكنولوجيا الحديثة, ولهذا اعتمدنا على خطة عمل من ثلاث أطر حيث تبدأ بالإطار المنهجي الذي يحدد أهم مراحل والخطوات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة ثم الإطار النظري الذي يتناول كل ما يتعلق بالجانب النظري في هذه الدراسة وفي الأخير الإطار التطبيقي والذي يعد أهم مراحل الدراسة حيث تم خلال هذه المرحل النزول الى الميدان والتنقل الى مديرية التجهيزات العامة بالمدية والقيام بالملاحظة من خلال المشاركة وأيضاً إجراء المقابلات من الموظفين بالمديرية من مختلف الرتبة الإدارية وهذا للوقوف على واقع تطبيقات العلاقات العامة على مختلف المستويات داخل المديرية وعلى مكانة العلاقات العامة والمهام التي تقوم بها وأيضاً حول مدى ضبط الاتصال الداخلي وتوفر الأجهزة التكنولوجيا الحديثة ومدى استخدام الوسائل الحديثة والتكنولوجيات المتطورة في العلاقات العامة وفي الاتصال الداخلي وما هي التطلعات المستقبلية للعلاقات العامة, وقد قمنا خلال هذه المرحلة بجمع العديد من المعلومات الهامة والتي تجيب على إشكالية وتساؤلات الدراسة وهو ما يسمح لنا بالوقوف على نتائج هذه الدراسة والتي يمكن من خلالها تحديد إيجابيات وسلبيات لتحسينها بما يؤدي الى ضبط العلاقات وهو ما ينعكس على أداء المديرية لمهامها .

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الى نتائج هامة حيث سجلنا العديد من النقاط الايجابية فيما يتعلق بضبط الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة وأيضاً من ناحية استعمال الوسائل والتكنولوجيات الحديثة حيث ان مديرية التجهيزات العامة تعتمد كثيراً في اتصالاتها الداخلية على التكنولوجيات الحديثة والتي سهلت الكثير من الأعمال لاسيما شبكت الانترانت او الانترنت الداخلية حيث تعد أهم وسيلة اتصالية بالمديرية وكذالك بالنسبة لتطبيقات المشاركة والتي تستخدم في نقل الرسائل والملفات والوثائق الإدارية بين مختلف الأقسام والمصالح بفاعلية وسرعة كبيرة وهو ما يضمن إنجاز الأعمال في وقتها ودن تسجيل اي تأخير, غير أن غياب مكتب او مصلحة خاصة بالعلاقات العامة يترك فراغاً في ضبط العلاقات وتحسينها بين مختلف الفاعلين خاصة على المستوى الداخلي وهو ما يؤدي الى توتر العلاقات وأيضاً ارتفاع في درجة ضغوط العمل وهو ما ينعكس سلباً على العلاقات السائدة داخل المديرية وهو ما قد ينعكس سلباً على اداء المديرية لأعمالها وعليه فإنه يجب فتح مصلحة او على الأقل مكتب خاص بالعلاقات العامة وتوظيف موظفين مختصين في العلاقات العامة وهي الخطوة التي ستساعد المديرية كثيراً في ضبط العلاقات العامة داخل المديرية وتخفيف من حدة الضغط وتوتر العلاقات بين العاملين والموظفين داخل المديرية.

الملاحق

دليل المقابلة 1: مع السادة رؤساء المكاتب

اسم ولقب : مكان اجراء المقابلة :

....

الوظيفة : تاريخ اجراء المقابلة :

...../.../..... .....

مكان العمل : توقيت المقابلة :

..... من .....الى .....

الأسئلة :

-المحور الأول : تقديم عام لمديرية التجهيزات العامة بالمدية:

-ما هي مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

-ما هي المهام الموكلة لمديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

-ما هي أهداف مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

-ما هي أهم المشاريع التي تشرف عليها المديرية حالياً ؟

-ماهي مراحل إنجاز المشاريع خطوة بخطوة ؟

-المحور الثاني : أسئلة حول العلاقات العامة :

-ما هو التصور العام لسيادتكم حول موضوع العلاقات العامة ؟

-هل توجد مكانة للعلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

-ماهو تقييمك لواقع العلاقات العامة داخل المديرية ؟

-كيف يتم ضبط العلاقات العامة داخل المديرية ؟

- كيف هي العلاقات التي تجمع الموظفين داخل المديرية ؟

-كيف تساعد العلاقات العامة في ضمان أفضل تنسيق وتواصل بين مختلف المصالح والمكاتب في المديرية ؟

-هل تأثر العلاقات بين الموظفين على السير الحسن لأعمال المديرية ؟ وكيف ذالك ؟

-المحور الثالث : أسئلة حول الاتصال :

-ما هي أنواع الاتصال الداخلي الموجودة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟ وماهي الاكثر إستعمالاً ؟

-ماهو تقييمك لمستوى الاتصالات الداخلية ؟

-ما هي وسائل الاتصال الداخلي المستعملة داخل المديرية ؟

- هل ترى ان الاتصال الداخلي داخل المديرية يؤدي وظيفته؟

- كيف يتم ضبط الاتصال الداخلي؟

-حسب رأيك ماهي معوقات الاتصال الداخلي ؟ وكيف يمكن تحسينه ؟

دليل المقابلة 2: مع السادة وثائقي أمين محفوظات,ومتصرف إداري.

اسم ولقب : مكان إجراء المقابلة :

....

الوظيفة : تاريخ إجراء المقابلة :

...../.../..... .....

مكان العمل : توقيت المقابلة :

..... من .....الى .....

الأسئلة :

-المحور الأول : أسئلة حول مديرية التجهيزات العامة :

-ما هي أهم المشاريع التي تشرف عليها المديرية ؟

-مشاريع اي القطاعات تدخل في صلاحيات مديرية التجهيزات العامة ؟

-ما هي أهم الصعوبات والمشاكل التي تواجهاها المديرية عند إشرافها على المشاريع؟

-المحور الثاني : أسئلة حول العلاقات العامة :

-هل هناك تطبيقات للعلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية ؟

-ما هي وظائف العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة ؟

-ماهية أهمية وظائف العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة ؟

-ما هي الأدوار التي تلعبها العلاقات العامة بالمديرية ؟

-كيف يتم حل المشاكل التي تواجه الموظفين داخل المديرية ؟

-كيف هي العلاقات بين الموظفين فيما بينهم وبينهم وبين الادارة العليا ؟

-كيف يتعامل المدير ورؤساء المصالح مع بقية الموظفين ؟

-ما مدى ودرجة التنسيق بين مختلف المصالح والمكاتب ؟

-المحور الثالث : أسئلة حول الاتصال :

-ما هي طرق وأساليب الاتصال الداخلي الأكثر إستعمالاً في مديرية التجهيزات العامة ؟

-ما هي وسائل الاتصال الداخلي المتوفرة ووسائل المستعملة في الاتصال فعليا ؟

-كيف يتم الاتصال الداخلي بين مختلف المصالح والمكاتب ؟

-كيف يتم نقل المعلومات في إطار الاتصال الداخلي الصاعد والنزال ؟

-كيف يتم ضبط الاتصال الداخلي ؟

-حسب رأيك هل المستوى الحالي للإتصال كافي ؟ ولماذا ؟

-ماهو تقييمك لمستوى الاتصال الداخلي ؟

دليل المقابلة 3: مع تقني سامَ في الإعلام الآلي

اسم ولقب : مكان إجراء المقابلة :

....

الوظيفة : تاريخ إجراء المقابلة :

...../.../..... .....

مكان العمل : توقيت المقابلة :

..... من .....الى .....

الأسئلة :

-هل تستخدم مديرية التجهيزات العامة بالمدية التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الداخلي ؟

-ما هي أهم الوسائل التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في المديرية ؟

-ما هي أنواع الأجهزة التكنولوجيا الحديثة الموجودة بالمديرية ؟

-هل تعتمد مديرية التجهيزات العامة بالمدية على شبكت الانترنت في الاتصال الداخلي ؟ وكيف ذالك ؟

-هل توجد شبكت إنترانت داخل المديرية وما هي استخداماتها ؟

-ما هي فائدة الوسائل التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الداخلي ؟

-كيف تستخدم الوسائل الحديثة في الاتصال الداخلي ؟

-متى تم فتح الصفحة الخاصة بالمديرية على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك ؟ وهل تستعمل هذه الصفحة في الاتصال الداخلي ؟

-كيف يتم صيانة المعدات والأجهزة التكنولوجيا ؟

-هل تعمل المديرية على ضمان تكوين خاص في مجال تقنيات الحديثة في الاعلام الآلي وتكنولوجيات الحديثة ؟

-ما هي طرق التدريب على استعمال الوسائل التكنولوجيا الحديثة ؟

بطاقة الملاحظة :

تاريخ القيام بالملاحظة : من .../ .../ ..... الى : .../ .../ .....

مكان إجراء الملاحظة : .....

-المحور الأول : ملاحظة العلاقات العامة :

-مكانة العلاقات العامة

-مهام العلاقات العامة

-كيف هي العلاقات الداخلية

-ملاحظات أخرى

-المحور الثاني : ملاحظة الاتصال :

-حجم الاتصالات

-كيف يتم الاتصال

-أنواع الاتصال المستعملة

-ملاحظات أخرى

-المحور الثالث : ملاحظة وسائل الاتصال الداخلي :

-الوسائل الموجودة

-الوسائل المستعملة

-ملاحظات أخرى

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

-أولاً الكتب

1-أسامة كامل,محمد الصيرفي : إدارة العلاقات العامة, بدون طبعة,مؤسسة لورد العالمية لشؤون الجامعية, البحرين, 2006.

2-بسام عبد الرحمان الجرايدة : إدارة العلاقات العامة, طبعة أولى, دار أسامة لنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2013 .

3-جمال مجاهد : العلاقات العامة رؤية نظرية,بدون طبعة,دار المعرفة الجامعية,القاهرة,مصر,2005.

4-ولاء يحي مصطفى : تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في العلاقات العامة, طبعة أولى, دار جوانا لنشر والتوزيع, القاهرة,مصر,2016.

5-طارق شريف يونس : العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات, طبعة اولى,إثراء لنشر والتوزيع, عمان,الأردن,2008.

6-محمد منيرحجاب : العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة, طبعة أولى, دار الفجر لنشر والتوزيع, القاهرة, 2007.

7-محمد عبده حافظ :العلاقات العامة, طبعة أولى,دار الفجر لنشر والتوزيع, القاهرة,مصر,2009.

8-محمد منير حجاب : الاتصال الفعال للعلاقات العامة, طبعة أولى,دار الفجر لنشر والتوزيع,القاهرة, مصر,2007.

9-محمد أبو سمرة : الاتصال الإداري و الإعلامي, طبعة أولي, دار أسامة لنشر والتوزيع, عمان ,الأردن,2011.

10-محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد المراحل والتطبيقات, طبعة ثانية, دار وائل لنشر, عمان, الأردن,1999.

11-عبد الرزاق محمد الدليمي : العلاقات العامة في التطبيق, طبعة اولى, دار جرير لنشر والتوزيع, عمان, 2005.

12-علي بن هادية : القاموس الجديد الطلابي معجم عربي, الشركة التونسية لتوزيع, تونس.

13-عبد المجيد شكري : فنون العلاقات العامة الحديثة,طبعة أولى, دار الفكر العربي, القاهرة, بدون سنة نشر.

14-عبد الخالق محمد عفيفي : العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية فن التواصل وصناعة التميز, طبعة أولى,المكتبة العصرية لنشر والتوزيع,القاهرة ,2014.

15-عبد المعطي محمد عساف, محمد فالح الصالح : أسس العلاقات العامة, بدون طبعة,دار الحامد لنشر والتوزيع, عمان, 2004.

16-عصام مصباح : منهجية البحث في العلوم السياسة والإعلام, بدون طبعة, ديون المطبوعات الجامعية, ابن عكنون, الجزائر,2008 .

17-عثمان محمد غنيم, ربحي مصطفى عليان : مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق, طبعة أولى, دار صفاء لنشر والتوزيع, عمان, 2000.

18-عبد الهادي الفضلي : أصول البحث, طبعة أولى, دار المؤرخ العربي, بيروت, 1992.

19-فؤادة البكري : علاقات العامة بين التخطيط والاتصال,طبعة أولى,دار نهضة الشرق لنشر والتوزيع, القاهرة ,مصر,2001.

20-ربحي مصطفى عليان, عدنان محمود الطوباسي,الاتصال والعلاقات العامة, طبعة أولى,دار صفاء لنشر والتوزيع,عمان, 2005.

21-غريب عبد السميع : الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر,بدون طبعة,مؤسسة الشباب الجامعية,الإسكندرية,مصر,2006.

-ثانيا: الجرائد الرسمية:

1-الجريدة الرسمية للجهورية الجزائرية : العدد ثالث (3), الصادر في الأربعاء 16يناير 2013م,الموافق ل 04ربيع الأول 1434 .

ثالثا : المقابلات

1-مقابلة مع السيد : عبد الرحمان بن شيدي, رئيس مكتب المستخدمين, يوم الاحد22افريل 2018 .على الساعة 14:00.

2-مقابلة مع السيد : ملود الرايس, رئيس مكتب المنازعات والإشراف والتوجيه, يوم الاثنين 23أفريل 2018 , على الساعة 10:00.

3-مقابلة مع السيد : زروقي نصر الدين وثائقي أمين محفوظات, يوم الثلاثاء 24 أفريل 2018, على الساعة 14:30.

4-مقابلة مع السيد : بلحسن رابح, متصرف إداري , يوم الاثنين 23 أفرل 2018,على الساعة 14:00.

5-مقابلة مع السيد : احمد بن مامي, تقني سامي في الاعلام الآلي, يوم 24 أفريل 2018, على الساعة 10:00.

فهرس المحتويات

- خطة البحث 5
- المقدمة 9

الإطار المنهجي

- إشكالية الدراسة 11
- أسباب اختيار الموضوع 13
- حدود الدراسة 13
- أهمية الدراسة 14
- أهداف الدراسة 14
- مفاهيم الدراسة 15
- منهج الدراسة 17
- أدوات جمع البيانات 18
- مجتمع الدراسة 21
- الإطار العام للدراسة 22

الإطار النظري

I- العلاقات العامة في ظل التطورات الحديثة

I-1. ماهية العلاقات العامة

1-1. مفهوم العلاقات العامة 24

1-2. نشأة وتطور العلاقات العامة 27

1-3. أهداف ووظائف العلاقات العامة 34

1-4. خصائص العلاقات العامة 38

I- 2. العلاقات العامة في ظل التكنولوجيا الحديثة

2-1. مواكبة العلاقات العامة للعصر 41

2-2. العلاقات العامة وتكنولوجيا الانترنت 43

2-3. أهمية تكنولوجيا الحديثة 46

2-4. سمات تكنولوجيا الحديثة 49

II- إدارة العلاقات العامة

II-1. العلاقات العامة داخل المنظمة

1-1. مفهوم المنظمة 52

1-2. تخطيط العلاقات العامة في المنظمة 55

1-3. تنظيم العلاقات العامة في المنظمة 61

1-4. مدير العلاقات العامة في المنظمة 65

II-2. العلاقات العامة والاتصال

2-1. مفهوم الاتصال 69

2-2. أهداف ووظائف الاتصال في العلاقات العامة 75

2-3. وسائل الاتصال في العلاقات العامة 78

2-4. خصائص الاتصال 81

الإطار التطبيقي

III- مديرية التجهيزات العامة بالمدية

III-1. ماهية مديرية التجهيزات العامة بالمدية

1-1. تعريف بمديرية التجهيزات العامة 83
1-2. خدمات مديرية التجهيزات العامة بالمدية 84
1-3. أهداف مديرية التجهيزات العامة بالمدية 87
1-4. الهيكل التنظيمي لمديرية التجهيزات العامة بالمدية 88

III-2. واقع تطبيقات العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية

2-1. مكانة العلاقات العامة داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية 90
2-2. وسائل الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية 93
2-3. أهداف وأهمية الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية.....96
2-4. صعوبات الاتصال الداخلي داخل مديرية التجهيزات العامة بالمدية 98

نتائج الدراسة 99

توصيات الدراسة 102

الخاتمة 103

الملاحق 105

قائمة المراجع 114

فهرس المحتويات 118