الإشكالية:

يعد الإنسان كائن اجتماعي لا غنى له عن العيش وحيدا، فهو في وسط مجتمعات مختلفة يبحث دوما وأبدا عن العلاقات والاتصال مع غيره سواء في الإيجاب سيشكل أسرة أو يطور مجتمعا، أو يتصادم مع غيره فتصبح العلاقة سلبية إلا أنه يبقى في اتصال معه في جذب وكره، وإن كان هذا الوصف العام للمجتمع فإنه ينطبق عن كل المؤسسات، وهو الأمر الذي يفسر حضور العلاقات العامة في جميع الحالات الصناعية، الاقتصادية، الاجتماعية، مما خلق نوع من تنظيم العلاقات العامة بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية، وإن أكثر ما يجسد ما سبق ذكره هو وجود وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي هي فرع وزاري في الحكومة الجزائرية المكلف عادة بإدارة القطر والأمن الداخلي والمحافظة على الحريات العامة، فالعلاقات العامة وظيفة إدارية عليا لا تقل أهمية عن الإدارات الأخرى في المنشأة بل هي المركز الاستشاري ونقطة الوصل بين الإدارات المختلفة، فهي تمد المؤسسة بالمعلومات والبيانات والدراسات وتقدم الاستشارات في جميع مجالات المنظمة وفق خطوات صحيحة ومدروسة وبشكل عام، فإن العلاقات العامة ومكانتها تختلف في مفاهيمها وفي تطبيقاتها وفي الصلاحيات الممنوحة لها من مجتمع إلى آخر، ومن نظام سياسي واقتصادي إلى آخر.

وتكون تبعا لرئاسة الإدارة العليا والمدير العام المباشر، فالإدارة الواعية بأهمية دور العلاقات العامة تختلف عن غيرها التي لا تعرف عن العلاقات العامة سوى جزئية بسيطة جدا تنحصر غالبا في الأعمال ذات صلة بالاستقبال والضيافة والاتصال مع الوسائل الإعلامية فقط، وهذه النقطة وإن كانت ذات أهمية إلا أنها تمثل جزء بسيط في الإطار العام لمفهوم العلاقات العامة، وقد حرصنا على مواصلة الدراسة والتحليل لما يتطلب من وجود علاقات عامة ناجحة في المنشآت العمومية.

وقد أدركت الجزائر أهمية العلاقات العامة ومكانتها، لذا حاولنا دمجها كنشاط وكوظيفة من خلال مؤسساتها العمومية ومنظماتها، ومن جموع هذه المؤسسات تبرز البلدية وهو نموذج حي لما هو عليه حال العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية خاصة الخدماتية منها والتي تخدم المجتمع المحلي نحو التعامل مع مجتمع محدود العدد يعيش فوق إقليم محدود المسافة الجغرافية عن طريق إعداد ونقل رسالة أو مجموعة من الرسائل ذات هدف معين.

ومن هذا يظهر لنا أهم سؤال يوضح إشكالية بحثنا في:

- كيف يمارس فعل العلاقات العامة في بلدية سيدي بولاية الجزائر؟

وقد تمحورت عنه عدة تساؤلات فرعية وهي:

1- فيما تتجسد وظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة؟

2- أين تظهر مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي ببلدية سيدي موسى؟

3- ما هي مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية المستعملة في إدارة العلاقات العامة في البلدية؟

4- ما هي العراقيل التي تحد من فعالية العلاقات العامة داخل البلدية؟

فرضيات البحث:

تعد الفروض من أهم العناصر في الدراسات التي تخص البحث العلمي لأنها تساعد الباحث في الاتجاه نحو الحقيقة التي أثارتها مشكلة البحث وتساؤلاته، بحيث تساعده على اقتصاد الجهد والوقت والمال وتبعده عن الوقوع في متاهات لا حصر لها.[1]

أما فرضيات الدراسة فتمثلت في:

- تحسين الاتصال ودعم النشاطات الاجتماعية يؤدي إلى تحسين مكانة العلاقات العامة في البلدية.

[1]. زيدان عبد الباقي، **قواعد البحث الاجتماعي**، مكتبة القاهرة، مصر، 1974، ص 59.

أسباب اختيار الموضوع:

مما لا ريب فيه أن كل دراسة لا تبنى اعتباطا ولا عفويا بل تخضع لأسباب عدة موضوعية كانت أو ذاتية، فالعلاقات العامة أصبحت موضوع الساعة ونقطة اهتمام الباحثين كونها الشريان الذي يصل المؤسسة بجمهورها من خلال الانشغالات والقضايا والأنشطة التي تقوم بها.

ومن جملة الأسباب التي دفعتنا بدراسة هذا الموضوع نقاط نحصرها فيما يلي:

*** الأسباب الذاتية:**

- الرغبة في دراسة موضوع له علاقة بمجال التخصص من خلال دراسة بلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة.
- حب الاطلاع والرغبة في التطرق لموضوع ديناميكي وفرصة للخروج إلى الميدان والاحتكاك بالوسط المهني لاكتساب التجربة.

*** الأسباب الموضوعية:**

- معرفة واقع العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية بلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة.
- مدى إدراك العمال لأهمية العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية.
- معرفة مدى ممارسة وتطبيق العلاقات العامة كتقنية اتصالية في المؤسسة.

أهداف البحث:

- الاطلاع على وظائف وأهداف العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدماتية بلدية سيدي موسى.
- الكشف عن دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة ومدى اعتمادها على مسؤول العلاقات العامة.
- توضيح كيفية توظيف العلاقات العامة وتطويرها، ومعرفة مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد على نشاطها.
- إزالة الغموض وتوضيح الصورة وذلك بإبراز الدور الحقيقي للعلاقات العامة ومكانتها ضمن الهيكل التنظيمي للبلدية.
- التعرف على طبيعة العلاقات العامة التي تربط موظفي بلدية سيدي موسى.
- محاولة تشخيص المعوقات التي تعرقل نشاط إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة.

- محاولة تقديم بعض الاستنتاجات والاقتراحات لتفعيل دور العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية.
- تحديد المعنى الحقيقي والعلمي لمفهوم العلاقات العامة بالممارسة.

أهمية البحث:

أهمية موضوعنا يتوقف من خلال الظاهرة التي نريد دراستها وعلى قيمتها العلمية وهي العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، وما يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

ولهذا كان علينا من خلال تطرقنا لهذا الموضوع أن نفكر بأهمية البحث والدراسة بشكل أكاديمي مميز، لذلك قمنا بحصره في بعدين البعد النظري والبعد التطبيقي، وتتمثل أهمية البعد النظري في إضافة البحث العلمي في مجال تخصص الاتصال والعلاقات العامة.

فموضوع البحث لم يناقش من قبل لقلة الدراسات والمعطيات حول هذا الموضوع، وذلك لكونه حديثا وموضوعنا يمزج بين القطاع الخدماتي والعلاقات العامة، وهذه النقاط تعد إضافة علمية في دراستنا. أما البعد التطبيقي فيتمثل في محاولة إبراز واقع العلاقات العامة ببلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة، وإبراز البلدية كمؤسسة تقدم الخدمات المجانية للمواطن.

وبالتالي تعد أهمية هذه الدراسة من أهمية العلاقات العامة كالإستراتيجية وتقنية اتصالية فعالة في نجاح المؤسسة، وتحقيقها للأهداف المسطرة.

منهج الدراسة:

تعددت تعريفات العلماء لكلمة المنهج لكن أصل الكلمة يعني الطريقة المتبعة في دراسة وتحليل موضوع معين، وهو مجموع الخطوات المتبعة في تفسير وتحليل ظاهرة ما.[1]

وبما أن المنهج هو الطريق الذي يتبعه الباحث في الدراسة، فقد اعتمدنا ف دراستنا على منهج دراسة حالة بالإضافة إلى اعتمادنا على المناهج المساعدة وهي المنهج المسحي والمنهج التاريخي.

المنهج الرئيسي: دراسة حالة

منهج دراسة حالة يشير إلى البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه، وهو منهج يهدف إلى التعرف على وضعية واحدة معينة بطريقة تفصيلية ذلك أن الحالة التي يتعذر علينا أن نفهمها أو يصعب علينا إصدار حكم نظرا لوضعيتها الفريدة من نوعها يمكننا أن نركز عليها بمفردها،

[1]. عامر مصباح، **منهجية إعداد البحوث العلمية**، ط1، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2006، ص 24.

ونجمع جميع المعلومات المتعلقة بها ونقوم بتحليلها والتعرف على جوهر موضوعها ثم ثم نتوصل إلى نتيجة واضحة بشأنها.[1]

وقد تم اختيارنا لمنهج دراسة حالة للأسباب التالية:

– لأنه الأنسب والملائم لدراستنا وتم توظيفه لأن طبيعة بحثنا تتطلب من الإلمام بجميع جوانب الموضوع، والإجابة على إشكالية البحث حتى نتمكن من الوصول إلى تحقيق هدف الدراسة.

– للبحث في العوامل والعلاقات المختلفة التي تساهم في وحدة المؤسسة وفهم المواقف المتفاعلة فيها، وبما أن بلدية سيدي موسى هي مؤسسة خدماتية فإنه يجب التركيز على جميع التفاصيل والمعلومات الخاصة بها.

المناهج المساعدة:

*** المنهج التاريخي:**

يقوم هذا المنهج على تتبع ظاهرة تاريخية تمت في الماضي ولها صفة الاستمرار من خلال أحداث أثبتها المؤرخون أو ذكرها أفراد، أو تناقلتها روايات أو أثار على أن يخضع الباحث ما تحصل عليه من بيانات أو أدلة تاريخية للتحليل النقدي والتعرف على أصالتها وهدفها.[2]

استخدمنا أيضا المنهج التاريخي كمنهج مساعد لأنه يدرس الظواهر التاريخية بعد وقوعها ويستفيد من الماضي في فهم وتفسير الحاضر، وهذا المنهج ساعدنا في الإطار النظري حيث قمنا بتوظيفه في نشأة العلاقات العامة وفي الإطار التطبيقي في نشأة المؤسسة الخدماتية بلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة.

المنهج المسحي:

استخدمنا منهج المسح في بحثنا كمنهج مساعد لأنه يقوم بشكل أساسي على جمع المعلومات بطريقة منظمة حول ظاهرة راهنة تنتمي إلى الحاضر لفهمها ثم تحليلها للخروج بنتائج للدراسة من خلال استخدام أدوات البحث المناسبة كالاستبيان، وهذا ما ساعدنا في الحصول على معلومات حول بلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة.

---

[1]. عمار بوحوش، محمد محمود ذنيبات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1995، ص.11

[2]. إبراهيم محمد تركي، **دراسات في مناهج البحث العلمي**، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2006، ص 155.

ويعرف المنهج المسحي بأنه: " يهدف إلى اللجوء إلى التعرف على الظاهرة المدروسة في وضعها الحاضر الطبيعي من خلال اللجوء إلى جمع البيانات والمعلومات عن طريق الملاحظة أو الاستبيان أو المقابلة وغيرها من الأدوات البحثية."[1]

أدوات البحث:

هناك أدوات كثيرة لجمع المعلومات في البحث الاجتماعي يمكن التمييز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات، والأداة هي الوسيلة التي تتم بواسطتها جمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة. والأدوات المتعلقة بهذا البحث كالتالي:

الملاحظة: عرفها الدكتور **عامر مصباح** في كتابة منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلامية على أنها أداة علمية تستخدم في جمع البيانات حول موضوع معين، عن طريق الاستخدام الشخصي للباحث سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو عفوية أو منطقية.[2]

أنواع الملاحظة:

الملاحظة البسيطة: (بدون مشاركة)

تمثل أسلوب من أساليب جمع البيانات الذي يعتمد فيه الباحث على سلوكه فقط وتتم الملاحظة في صورة طبيعية دون تكليف ودون وضع تصنيفات مسبقة لأنماط السلوك التي سيتم ملاحظتها.

الملاحظة بالمشاركة: هي مشاركة الباحث في نشاط أو حياة الجماعة التي يدرسها ويقوم بتسجيل ملاحظاته دائما وقت حدوثها وما مر به من خبرات وما قام به من اتصالات.

فنجد الملاحظة تعتمد على الحواس وغيرها من امتدادات للحواس وغيرها من امتدادات للحواس، وهناك المقابلة الشخصية التي تعتمد على الكلمة والسؤال والحوار شرط أن لا يتبادل الباحث أطراف الحدث وبدون وجود أدنى تفاعل بينهما.[3]

---

[1]. محمد عبيدات، محمد أبو نصار عقله، **منهجية البحث العلمي**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 1999، ص 41.
[2]. عامر مصباح، **منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 15.
[3]. فخر الدين خيري، **علم اجتماع الموضوع والمنهج مع التركيز على المجتمع الغربي**، ط1، دار مجدلاوي للنشر، عمان، 1991، ص 284.

الاستمارة:

الاستمارة أو الاستبيان ويقصد به تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعة، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول إلى إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة.[1]

ومن خلال تربصنا والزيارات المتعددة التي قمنا بها إلى المؤسسة – مجال الدراسة – وملاحظة بعض السمات التي تميز مجتمع البحث، والعلاقات السائدة داخل المؤسسة، ومن خلال الحديث مع بعض المسؤولين والموظفين في لقاءات متعددة توصلنا إلى بناء استمارة البحث.

وقد تضمنت أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وأخرى شبه مغلقة، وقد تم تقسيم هذه الاستمارة أربعة محاور رئيسية وكانت كالتالي:

المحور الأول: وتضمن البيانات الشخصية لمجتمع البحث، حيث تعرفنا من خلاله على الجنس، السن، المستوى التعليمي الذي ميز أفراد العينة، والخبرة.

المحور الثاني: والذي تضمن أسئلة حول واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية بلدية سيدي موسى.

المحور الثالث: تضمن على أسئلة حول مهام ووظائف العلاقات العامة في البلدية.

المحور الرابع: أسئلة حول العراقيل والمشاكل التي تواجه إدارة العلاقات العامة.

وقبل تطبيق الاستمارة في صورتها النهائية قمت بالاستشارة والتجريب، حيث تم عرضها على أساتذة بالجامعة وبعد ذلك تم اختبارها على وحدات من مجتمع البحث بغرض معرفة مدى ملائمة الأسئلة ومدى وضوحها، بعد هذا صغت الأسئلة النهائية.

[1]. أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 215.

مجتمع البحث:

مما لاشك فيه أن لكل بحث مجتمع تدور حوله الدراسة، وعادة ما يواجه الباحثون مشكلة الأعداد الكبيرة لمجتمع البحث محل الدراسة وهو ما يصعب دراسته، وذلك لما يترتب عليه من مصاريف مالية باهظة ووقت طويل وجهد بشري كبير، إضافة إلى الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء جمع البيانات من جميع أفراد المجتمع وهذا ما يجعل الباحث يتجه إلى دراسة عدد صغير من الناس يطلق عليه عينة الدراسة.

ويقصد بمجتمع البحث: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي تجري عليها البحث والتقصي."[1]

وقد قمنا بالعملية المسحية فمن بين 48 ولاية على كامل تراب الجزائر، حيث اخترنا أكثر ولاية كثافة سكانية ومنطقة تمتاز بمختلف شرائح المجتمع وقابلة لاستيعاب مختلف الجهات، وهي نقطة وسط وكانت الجزائر العاصمة، ومن بين بلدياتها اخترنا بلدية سيدي موسى.

وقد تمثل مجتمع البحث في الموظفين داخل البلدية، ويتكون مجتمع بحثنا على 337 فردا موزعين على أقسام ومصالح بلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة.

عينة البحث:

تعرف العينة على أنها: "مجموعة صغيرة من مجتمع البحث والتي يمكن من خلال دراستها إلقاء الضوء على المجتمع البحثي الذي تم اختيارها منه."

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية العمدية وهي عينة غير احتمالية، وتعرف العينة القصدية بأنها: "العينة التي يختارها الباحث عن قصد بسبب وجود دلائل على أنها تمثل المجتمع الأصلي." [2]

[1]. موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، تدريبات عملية، ترجمة بو زيد صحراوي، سعيد سبعون، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2013، ص 298.
[2] عامر مصباح، مرجع سبق ذكره، ص 211.

واعتمدنا في دراستنا على العينة غير الاحتمالية التي تمثل 50 فردا، وهذا النوع من العينة اعتمدنا عليه لعدة أسباب أهمها الرغبة في الحصول عل التجانس بين أفراد العينة خاصة من ناحية المستوى الدراسي، والعينة هي كافية لتعميم النتائج على مجتمع البحث.

الإطار الزمني:

ويقصد بها المدة الزمنية المستغرقة في إجراء الدراسة الميدانية من الدراسة الاستطلاعية إلى نهاية البحث، حيث بدأت الدراسة الميدانية ببلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة في شهر فيفري إلى غاية شهر ماي 2017.

الإطار المكاني:

يتمثل في مقر المؤسسة العمومية الخدماتية " بلدية سيدي موسى " الجزائر العاصمة.

تحديد نوع الدراسة:

تنتمي دراستنا إلى الدراسة المسحية لأننا ندرس ظاهرة راهنة تنتمي إلى الحاضر، وهي العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الخدماتية حيث أنها تتطلب جمع المعلومات والبيانات المطلوبة لفهمها من خلال استخدام أداة البحث المناسبة، إذ تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الظاهرة المدروسة وجمع المعلومات المفصلة عنها بقصد استعمال المعلومات والبيانات المذكورة لدعم الممارسات الراهنة لوضع خطط من أجل تحسين الظروف والنشاطات الاجتماعية أو الاقتصادية.

تحديد المصطلحات والمفاهيم:

تعتبر المفاهيم المستخدمة في البحوث ذات أهمية كبرى وذلك أن العمل الناجح يتطلب من البداية ضبط ما نرغب في الوصول إليه بصورة دقيقة ومفصلة، لذلك وجب القيام بضبط الموضوع من حيث تحديد المصطلحات، ومن خلال هذا يحتاج بحثنا إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات التالية:

1- العلاقات العامة:

لغة: العلاقات تعني الصلات وروابط الاتصال بين المؤسسة، والعامة يقصد بها عامة الشعب والناس، الجماهير المتعامل داخل المؤسسة.[1]

اصطلاحا: أنها وظيفة إدارية ذات طابع مستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب الثقة والمحافظة على التفاهم والتعاطف، وتأييد أولائك الذي تهتم بهم عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط بياناتها وإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مثمر.

التعريف الإجرائي: نقصد بالعلاقات العامة تلك الجهود التي تبذلها منظمة من أجل التحكم في الواقع والمتغيرات وخاصة في حالات لازمة، ذلك من خلال جملة الاتصالات التي تقيمها المنظمة مع جمهورها الداخلي والخارجي.[2]

2- المؤسسة:

لغة: هو اسم مكان للفعل أسس ومصدره تأسيس ومعناه جعل الشيء أساسا أي قاعدة معينة، ويعني عملية جمع عوامل معينة أو معطيات وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين، أي أن المؤسسة هي المكان الذي نطبق فيه مختلف هذه العمليات، وتعد المؤسسة مكان اجتماع الأشخاص تتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع من جهة أخرى.

اصطلاحا: هي وحدة اقتصادية للإنتاج والتوزيع، لها قانون أساسي ووظيفة وتنظيم هيكلي ونمط من أنماط النشاط المؤسساتي أساليب التسيير.

التعريف الإجرائي: هي وحدة إنتاجية أو خدماتية تقوم على أساس العمل الجماعي للعاملين فيها المزودين بالأصول المادية والمعنوية من أجل تحقيق أهداف معينة.

[1]. عبد العزيز صالح، **الإدارة العامة المقارنة**، ط1، دار العالمين الدولية للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 3.
[2]. إبراهيم إمام، **العلاقات العامة والإعلام**، المكتبة المصرية، عمان، 1986، ص 4.

وتعرف المؤسسة على أنها منظمة تجمع أشخاص وكفاءات عالية وتأخذ تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين تهدف إلى دمج عوامل الإنتاج، وتبادل السلع والخدمات بهدف تحقيق النتائج.[1]

3- الاتصال:

يعرف الاتصال على أنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي، ومرسل الرسالة كائنات حية أو بشر أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو واقع معين، فنحن حينما نتصل نحاول أن نشارك الآخرين ونشارك معهم في المعلومات والأفكار. فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء.[2]

4- البلدية:

تعتبر البلدية من الدوائر الحكومية التي تقوم بتطوير المدن والقرى التي تحيط بها كما وتقوم بأناقة الطرق وتجمل من الشوارع بوضعها الأشجار واللوحات التي ترشد المواطنين وتقوم بتنفيذ المخططات للمواطنين كما أنها تقوم بتنظيم الأسواق وتصريف مياه الأمطار وتحافظ على نظافة المدينة. حيث تقوم الدولة بوضع وتخصيص ميزانية لهذه البلدية من أجل أن تقوم بالتطوير والتحسين من مظاهر المدن.[3]

الدراسات السابقة:

هي أطروحة لأحمد محمد نور الشيزاوي لنيل شهادة الدكتوراه بعنوان واقع العلاقات العامة في بلدية بدية ولاية بدية بسلطنة عمان سنة 2012، وهي دراسة ميدانية استهدفت التوصيف الفعلي لممارسة العلاقات العامة بالأجهزة الحكومية في البلدية في إطارها التنظيمي وتشخيص مشكلتها التطبيقية وتقويم أدائها الإعلامي.

وقد حرص الباحث من خلال هذه الدراسة عن استقراء واقع الأداء الفعلي للعلاقات العامة، وطبيعة الممارسة الفعلية لأنشطتها وما يعترضها من مشاكل، ولن تقتصر دراسة الباحث على الجانب الإداري والتنظيمي لإدارة العلاقات العامة، وإنما شملت الجانب الديناميكي في عملية العلاقات العامة، حيث تمحورت هذه الدراسة على طرح التساؤل التالي:

---

[1]. ناصر دادي عدون، **اقتصاديات المؤسسة الجزائرية**، دار المحمدية، ط1، 2006، ص 91.
[2]. محمد مصطفي أحمد، **الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 81.
[3]. منتدى موضوع http://mawdoo3.com

- ما هو اتجاه الإدارة العليا أو المسؤولين عن العلاقات العامة نحو الجماهير وتقويم الجهود الاتصالية والإعلامية للعلاقات العامة؟

إذ تطرق إلى أهم التعريفات المعاصرة للعلاقات العامة ووظائفها وأشكالها والمشكلات التي صادفتها وأهم الاقتراحات، وقد كانت عملية تابعة من المسؤولين شخصيا.

واستعمل الباحث المنهج الوصفي معتمدا على دراسة حالة كمنهج قائم بذاته مستعينا بالمقابلة والاستبيان مدعما لدراسة بحثه. وتلخصت نتائجه في :

– أن المؤسسة الخدماتية لديها إدارات وأقسام متخصصة في العلاقات العامة مما يدل على وجود وعي نسبي بأهمية عمل العلاقات العامة.

– وأن نتيجة الفرضية الثانية تشير إلى أن هناك نقص واضح في إدارة العلاقات العامة في القطاع الخدماتي من خلال إدارة أو أقسام غير موحدة في المستويات، وقد استهدف البحث للكشف عن هذه المسميات المختلفة وسبب انتشارها.

صعوبات البحث:

هناك عدة صعوبات واجهناها خلال بحثنا نذكر منها:

- تواجد المؤسسة المدروسة بعيدة عن مقر الجامعة.
- صعوبة التواصل مع الموظفين شكل عائق في الحصول على المعلومات.
- أكبر عائق واجهناه في بحثنا هو عامل الوقت حيث أنه كان قصيرا جدا لجمع البيانات.
- عدم فهم ووعي المبحوثين ببعض المفاهيم الخاصة بالعلاقات العامة.
- صعوبة التعامل مع المسؤولين داخل المؤسسة.