إشكالية الدراسة :

في العصر الذي نعيش فيه لا نستطيع الكلام عن تغيير وتطور ونمو وازدهار وتنمية مستدامة ورقي من دون الكلام عن فن الاتصال والتواصل وصناعة الصورة وإدارة السمعة الحسنة ، ففي عصر المجتمع الرقمي والهواتف الذكية لا تستطيع المؤسسة مهما كان نشاطها أن تستغني عن العلاقات العامة ،وأن تستغني عن تواصلها الدائم والمستمر والهادف والمقنع مع جماهيرها عبر وسائل الاتصال القديمة مثل الاتصال الشخصي و الصحف والجرائد ومواقع التواصل الاجتماعي الحديثة نذكر منها موقعها على الانترنيت وحسابها على توتير وانستغرام، الفيسبوك وغيرها كثير؛ فالفرد اليوم أصبح من خلال التقنية العالية المتوفرة في مجال الإعلام والاتصال والمعلوماتية يحصل على التفاصيل المملة عن أي سلعة أو خدمة في دقائق معدودات وبضغطة زر، و لذلك أصبح لزاما على مؤسساتنا المختلفة في المجتمع و حتى الأفراد أن يقوموا بالاتصال بطريقة مهنية ومنظمة ومدروسة وهادفة لأن تصرف الإنسان مبني على الكم المعلوماتي والمعرفي الموجود لديه؛لذلك لا يمكننا أن نتكلم عن تغيير ونمو وتطور وتنمية مستدامة إذا لم نوفر المعلومة ونستغلها الاستغلال الأمثل والمطلوب، ونغير في أفكار ومعلومات وإدراكات وتصرفات أفراد المجتمع، فسلوك الفرد لا يأتي من فراغ وإنما هو انعكاس لما يتوفر له من معلومات وبيانات وقناعات وفي الكثير من الأحيان تكون المعلومات غير متوفرة أو مضللة أو ناقصة ما يعني أن السلوك يكون خارج الإطار وفي غير صالح التنمية المستدامة بالمنظمة والفرد.

ولو نظرنا إلى العملية الإدارية بوظائفها المختلفة من تخطيط، وتنظيم وتوجيه ورقابة، يتضح لنا أن العلاقات العامة كجهاز و الاتصال كنشاط يلعبا دورا حيويا وهاما في وضع استراتجيات تساهم في تفعيل التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية و الاجتماعية و البشرية و البيئية و التكنولوجية .

ولمعالجة هذا الموضوع نطرح **الإشكالية التالية:**

ما مدى مساهمة العلاقات العامة في تفعيل التنمية المستدامة بغرفة التجارة و الصناعة "التيتري " بالمدية ؟ولتوضيح و تبسيط هذه الإشكالية ندرج الأسئلة الفرعية التالية:

1-ماموقع جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لغرفة التجارة و الصناعة التيتري؟

2-ماهي أهم الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة في مجال العلاقات العامة والتي تسهم في خلق التنمية المستدامة ؟

3- ما موقع التنمية المستدامة في خطط واستراتيجيات المؤسسة ؟

4-هل ساهمت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة في رفع مستوى التنمية المستدامة؟

أهداف الدراسة :

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى :

1-معرفة المكانة التي توليها المؤسسة موضوع الدراسة لمصلحة العلاقات العامة كونها تمد المؤسسة بصلاحيات تمكنها من أداء دورها بفعالية .

2-معرفة قدرة القائمين على جهاز العلاقات العامة في إيصال الرسائل و الأساليب المستعملة مع الموظفين على اختلاف مراتبهم وأدوارهم كجمهور داخلي وكذلك الجمهور الخارجي بغية خلق علاقات طيبة مع كليهماو الوصول إلى تنمية المجتمع.

3-الكشف عن مدى وعي المسؤولين بالمؤسسة موضوع الدراسة بالدور الفعال الذي يمكن أن تصل إليه العلاقات العامة في خلق تنمية مستدامة و بلوغ أهداف اقتصادية و اجتماعية مشتركة .

4-إبراز العلاقات العامة كإدارة ضرورية و فعالة في المساهمة في النمو و التطور داخل المؤسسات و المجتمع بصفة عامة .

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة في الدور الفعال الذي تلعبه العلاقات العامة في عملية التنمية المستدامة وفي حياة المنظمة،وكذلك كون غرفة التجارة و الصناعة بالمدية تعمل في عدة مجلات ولديها عملاء وأعوان اقتصاديين من كل القطاعات مما يساعد على دراسة التنمية المستدامة من جوانبها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية و التكنولوجية المختلفة ،

الرغبة في معرفة واقع هذه المؤسسة في مايخص مشاريع التنمية المستدامة ومدى إدراكها للمسؤوليات الملقاة على عاتقها في تحسين التنمية بالمنطقة وتوفير بيئة اقتصادية واجتماعية ملائمة للأفراد كما تحث عليها مواثيق التنمية المستدامة محاولة معرفة أهمية العلاقات العامة في المؤسسة موضوع الدراسة وأهمية الجمهور الخارجي والداخلي بالنسبة لهذه المؤسسة فالفرد أصبح من حقه ومن واجبه أن يعرف ما يجري من حوله وما يجري داخل المنظمات والمؤسسات التي يتعامل معها، إضافة إلى ذلك أصبح الرأي العام يلعب دورا محوريا في المجتمع وهذا يعني ضرورة أخذه بعين الاعتبار في كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة .

مجالات الدراسة:

ونعني بها المكان الذي أجريت فيه الدراسة وتاريخ إجرائها .

1-الإطار المكاني:

أجريت الدراسة بغرفة التجارة و الصناعة "تيتري "بالمدية وهي مؤسسة عمومية تخضع لوزارة التجارة ،وقد اخترنا المؤسسة للاعتبارات التالية .

-كونها مؤسسة تنشط في عدة مجالات وينخرط فيها أعضاء طبيعيين و معنويين من قطاعات اقتصادية مختلفة و بالتالي تعدد مجالات العلاقات العامة ووسائلها .

-حضورها في المعارض و الندوات و الأيام الدراسية وبنشاطات مختلفة .

2-الإطار الزماني :

امتدت الدراسة من حيث وقت انجازها من شهر فيفري 2017الى غاية شهر ماي 2017 وهذه الفترة جد وجيزة لإعداد بحث عن مؤسسة تنشط مع جمهور غير متجانس ومتشتت وبالتالي الوقت لايكفي لجمع المعلومات من كل المتعاملين في ومع الغرفة .

مجتمع البحث:

يمثل هذا المجال مجتمع البحث الذي تشمله الدراسة ،ويقصد به مجموع المفردات التي يريد الباحث دراستها ،لتحقيق نتائج الدراسة ،ويمثل هذا المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث الى دراسته ويتم تعميم النتائج فيما بعد ،وقد تمثل مجتمع البحث في الموظفين داخل غرفة التجارة و الصناعة "التيتري" بالمدية .

عينة الدراسة:

العينة هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الاولية المطلوبة ويشترط في هذا العدد ان يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص و السمات التي يوصف من خلالها المجتمع .[1]

فأسلوب العينة يعتمد على جمع البيانات عن مجموعة مختارة من مفردات المجتمع ودراسة صفات هذه المجموعة،ثم تعميم هذه النتائج التي يحصل عليها الباحث بالنسبة للمجتمع الكلي .

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الجمهور الداخلي وكذا الخارجي للمؤسسة وبالتالي كانت هناك عينتان ،حيث شملت الأولى كافة العاملين بالمؤسسة و شملت الثانية ،الجمهور المنخرط والمتعامل مع هذه المؤسسة .

اعتمدنا على العينة العشوائية مع الجمهور الداخلي معتمدين في ذلك على الوظيفة المشتغلة ،حيث تم اختيار من كل قسم موظفين أو ثلاثة حسب التدرج الوظيفي

[1] إحسان محمد حسين ،الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي،ب ط ،دار الطليعة للطباعة و النشر ،بيروت ،1982،ص،57.

ونفس العينة بالنسبة للجمهور الخارجي حيث تم استجواب بعض الزائرين المنخرطين عشوائيا.

منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه الطريق الذي يسلكه الباحث في تناول موضوع بحثه وعلى ضوئه يتم تحديد مفاهيم وإطار الدراسة و مجتمع البحث ونوع البيانات المطلوبة ومصادرها وكيفية الحصول عليها ،وكذلك تعدد مجالات الدراسة وطرق تحصيل بياناتها .[1]

واختيار الباحث لمنهج الدراسة لايتاتى بصورة عشوائية أو بمحض الصدفة فالمنهج يفرض نفسه حسب طبيعة الموضوع، وإذا فرض الباحث منهجا لاينسجم و موضوع البحث فانه لن يصل إلى نتائج متناسقة أو منطقية تعكس واقع الدراسة وجوانبها الحقيقية' و لغرض دراسة موضوعنا المتعلق بدور العلاقات العامة في التنمية المستدامة بالمؤسسة الاقتصادية ، اتبعنا المنهج الوصفي وهو مناسب لذكر المفاهيم المتعلقة بالعلاقات العامة و الاتصال من مفهوم وتطور والتنمية المستدامة واهم المبادئ التي تتعلق بها .

كما اعتمدنا على دراسة الحالة وهي طريقة في إطار منهج المسح الاعلامي، تقوم على أساس التشريح التفصيلي للحالة موضوع البحث،والمنهج الوصفي التحليلي كمنهج مساعد في الفصل التطبيقي لمعرفة واقع العلاقات العامة والدور التي تقوم به من اجل تفعيل التنمية المستدامة في مؤسسة غرفة التجارة و الصناعة "التيتري" بالمدية .

أدوات البحث:

هي مجموع الوسائل و التقنيات التي يستخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات و المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة "والأداة هي الوسيلة التي تشكل نقطة الاتصال بين

[1] عبد الرحمن عزي وآخرون ،البحث العلمي،ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع،الرياض ، 2005،ص-ص236-237

الباحث و المبحوث التي تمكنه من جمع المعلومات .[1]

1-المقابلة :

يمكن تعريف المقابلة بأنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين والحصول على بعض البيانات الموضوعية، و تستخدم في كافة البحوث الاستطلاعية، و الوصفية ، و التجريبية ،لكن ليس بالضرورة التواجد في مكان واحد فبحكم التطور التكنولوجي يمكن إجراءها عبر استخدام الأقمار الصناعية.

تعاريف الأخرى:

محمد زيد عمر: المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات و البيانات في دراسة الأفراد و الجماعات الإنسانية كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا و فعالية في الحصول علي البيانات الضرورية لكل بحث .

موريس أنجرس :المقابلة أداة بحث مباشرة تستخدم في مساءلة الأشخاص المبحوثين فرديا أو جماعيا قصد الحصول على المعلومات كيفية ذات علاقة باستكشاف العلل العميقة لدى الأفراد .

محمد محمد الهادي :المقابلة ما هي إلا محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد ، ترتبط بجمع البيانات الخاصة ببحث معين و تعتبر من أكثر أساليب جمع البيانات إنتاجية و فعالية حيث تساعد في الحصول على المعلومات عند الحالات و الأوضاع التي قد

لا تكون مسجلة في المستندات و الوثائق.[2]

وقد اعتمدنا على المقابلة المفتوحة وغير المقننة التي اجريت اثناء الزيارات المتكررة لهذه

[1] إحسان محمد حسين ،الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي،ب ط ،دار الطليعة للطباعة و النشر ،بيروت ،1982،ص،57.

[2] عبد الرحمن عزي ،مرجع سابق،140

المؤسسة ،وذلك من اجل ترك المجال للمستجوب للتحدث أكثر واستدراجه للحديث في المواضيع التي تخدم البحث .

الملاحظة :

تعد الملاحظة من بين أهم الوسائل جمع البيانات التي يعتمدها الباحث في دراسته من جل تحليل وتعتبر الظواهر المراد دراستها فهي تعرف على أنها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية ،حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين .

فقد اجمع الباحثون على ان الملاحظة كأداة هي من أهم الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة خاصة إذا استخدمت بطريقة مخططة ومصممة للجوانب التي ستتم ملاحظتها وتسجيل البيانات عنها ولقد تم استخدام الملاحظة في دراستنا هذه من خلال الزيارات المتعددة التي قمنا بها إلى غرفة التجارة والصناعة بالمدية ،حيث كان لزاما علينا ملاحظة بعض الخصائص والسمات التي تميز مجتمع البحث بصفة عامة وأفراد العينة بصفة خاصة ،فقد افادتنا هذه الملاحظة في الوقوف على الإمكانيات البشرية والمادية التي تمتلكها المؤسسة موضوع البحث ،دون إن تنسى طبيعة العلاقات السائدة بين أفراد المجتمع .[1]

ولقد اعتمدنا على الملاحظة في دراستنا هذه من خلال الزيارة المتعمدة و المتكررة في أوقات العمل وذلك من اجل ملاحظة الظاهرة في ظروفها الطبيعية .

الدراسات السابقة :

[1] بضياف عاطف،فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية ،مذكرة ماجستير ،جامعة قسنطينة،2009-2010،ص122.

من بين الدراسات التي توفرت بين يدين و التي تناولت موضوع العلاقات العامة نذكر مايلي .

الدراسة الأولى :

حمزة رملي ،دور إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة في تفعيل أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية،ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الإسلامي الثاني حول التنمية المستدامة

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية :[1]

مامدى مساهمة إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة في تفعيل أبعاد التنمية المستدامة في مجمع زاد فارم لصناعة الأدوية بقسنطينة، وأدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

ماهو مستوى إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة في المؤسسة المبحوثة ؟

ماهومستوى تفعيل أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة المبحوثة ؟

هل هناك دور ذو دلالة إحصائية لإدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة الثانويين في تفعيل ابعاد التنمية المستدامة ؟

نتائج الدراسة :

كشفت الدراسة ان إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة هدفها الرئيسي الوصول إلى توليفة مثلى من التوفيق بين المصالح المتضاربة بين الأطراف و تحقيق مبادئ الإنصاف و المشاركة و التضامن وهي أهم مبادئ التنمية المستدامة وبالتالي فإدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة هي من أهم مداخل تفعيل أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسات

[1] حمزة رملي ،دور إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة في تفعيل أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية،ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الإسلامي الثاني حول التنمية المستدامة

الاقتصادية ؛

كشفت الدراسة على وجود مستوى ضعيف لممارسات إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة في المؤسسة المبحوثة ويعزو الباحثان هذا المستوى إلى كون هذه الممارسات محتشمة وضمنية وغير مؤسس لها ؛

كشفت الدراسة أيضا ضعف في تفعيل بعدي التنمية الاقتصادية الاجتماعي و البيئي وعلى مستوى متوسط لتفعيل الكفاءة الاقتصادية ؛

نتائج تحليل الانحدار ايجابية بالنسبة لأصحاب المصلحة الرئيسين بمعنى وجود دور ذو دلالة إحصائية لإدارة العلاقة مع أصحاب العلاقة الرئيسيين في تفعيل أبعاد التنمية المستدامة .

تقييم الدراسة :

كانت الدراسة شاملة وفي صلب الموضوع وتمكنت من كشف واقع التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية ومدى اهتمام المؤسسة بالأطراف الفاعلة في التنمية المستدامة ،إلى أن الملاحظ في الدراسة أنها اعتمدت أكثر على الجانب الإحصائي أما التحليل الكيفي للدراسة يعوزه بعض النقص .

الدراسة الثانية :

رضا عبد الواجد أمين ،دور وسائل الإعلام في تحقيق التنمية المستدامة في العالم الإسلامي ،بحث مقدم إلى مؤتمر العالم الإسلامي في مواجه العولمة في الفترة من 17-19ماي 2008 ؛

وتضمنت ورقة البحث دور وسائل الإعلام في التنمية المستدامة دراسة تحليلية لنظريات الإعلام ومدى مساهمتها في نقل الأفكار التنموية عبر وسائل الإعلام الجماهيرية ،ومن

أهم نتائج البحث:[1]

وسائل الإعلام الإسلامية يمكنها إن أرادت إن تطرح قضايا التنمية المستدامة مستندة على المرجعية العقائدية التي تحكم الشعوب الإسلامية من خلال القران الكريم و السنة النبوية المطهرة التي حفلت تعاليمها بالحث على تطوير وتنمية الحياة وعمارة الكون بما يكفل الحياة الآمنة لبني البشر وذلك من خلال الآيات القرآنية و الأحاديث النبوية .

تقييم الدراسة :

أشارت الدراسة إلى أهمية وسائل الإعلام في التنمية المستدامة ،ولكنها لم تعتمد الدراسة على تحليل دقيق لمضمون وسائل الإعلام في العالم الإسلامي وتبيين الخلل في البرامج التنموية التي تبثها وتقدمها وسائل الإعلام والاتصال في الدول الإسلامية

الدراسة الثالثة :

بضياف عاطف ،فعالية العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية ،مذكرة ماجستير ،جامعة قسنطينة سنة،2009-2010.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :ماهي العوامل التي تساعد على تفعيل العلاقات العامة في المؤسسات الاقتصادية .

نتائج الدراسة :

إن العلاقات العامة في المؤسسة الوطنية للبتر وكيمياء على الرغم من وجود مصلحة للاتصال و العلاقات العامة إلا أنها لم تصل بعد إلى المكانة اللائقة التي تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه وهذا يتضح من خلال الصلاحيات المحدودة وموقع المصلحة التابع لقسم الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي .

[1] رضا عبد الواجد أمين ،دور وسائل الإعلام في تحقيق التنمية المستدامة في العالم الإسلامي ،بحث مقدم إلى مؤتمر العالم الإسلامي في مواجه العولمة في الفترة من 17-19ماي 2008 .

قدرة القائمين على هذه المصلحة تعتبر محدودة ،وهذا راجع إلى عدم التخصص في ميدان الاتصال والعلاقات العامة ،رغم أنهم فريق عمل مكون من سبعة موظفين بالمصلحة وهذا بالطبع سيكون له تأثيره المتواضع على طبيعة الاتصال و الإعلام .

اهتمام المؤسسة بالجمهور الداخلي جد متواضع وقد تبين ذلك من خلال ظروف العمل التي لم ترقى إلى المستوى الذي يطلبه الموظفين و العمال .[1]

تقييم الدراسة :

تمكنت الدراسة من تحقيق نتائج ايجابية وكشف واقع العلاقات العامة وممارستها داخل المؤسسة الاقتصادية .

أهملت الدراسة التطرق إلى الجانب الاقتصادي و الاجتماعي للعلاقات العامة في المجتمع وتبيان دورها في تفعيل التنمية بالمؤسسة و المجتمع .

تحديد المصطلحات :

1-العلاقات العامة :

التعريف اللغوي :هي مفهوم مركب من كلمتين " العلاقات "،و"العامة "وهي كما أوردها المنجد الأبجدي من المصدر العلائق ،وتعني حصيلة الروابط و الصلات التي تتم بين المؤسسة و الجماهير التي تتعامل معها.

ولفظ عامة هي مؤنث مذكره عام وجمعه "عوام " و العامة هي كل ماخالف الخاصة وهي مجموعة الجماهير التي تؤثر وتتأثر بالمؤسسة. [2]

التعريف الاصطلاحي :

يمكن تعريف العلاقات العامة public relation حسب معجم ويستر إنها"نشاط مؤسسات صناعية أو نقابية أو شركة أو صاحب مهنة أو حكومة أو أي هيئة من الهيئات لإقامة

[1] بضياف عاطف ،فعالية العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية ،مذكرة ماجستير ،جامعة قسنطينة سنة،2009-2010.

[2] سمير حسين منصور ،مناهج العلاقات العامة ،دار المعرفة الجامعية،ب ب ن ،ب س ن،ص 12

علاقات سليمة مجدية بالجمهور العام و بفئات هذا الجمهور المتنوعة كالمستهلكين أو الموظفين و المساهمين و غيرهم و ذلك بغية التكيف و تفسير النشاط الاجتماعي".

أما المعهد البريطاني للعلاقات العامة، فقد عرّف العلاقات العامة على أنها الجهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة الفهم المتبادل بين أية منظمة وجماهيرها و استمراره[1].

التعريف الإجرائي:

تهتم العلاقات العامة بمساعدة المؤسسات الاقتصادية على تصوّر وتنفيذ أهداف من شأنها أن تحظى بالرضا والقبول الاجتماعي وبذلك تحقق توازناً بين مصالح المؤسسة ومسؤوليتها تجاه المجتمع .

2-الاتصال :

لغة : فإن مفهوم الاتصال مُشتق من كلمة Communes اللاّتينية و تعني **بالإنجليزية Common** أي مُشترَك أو اشتراك ؛ أي محاولة تأسيس نوع من الاشتراك يتضمن شخصين أو أكثر ، في المعلومات والأفكار والاتجاهات . [2]

" في اللغات الأجنبية يجد أن عبارة Communi (أي يتصل) وعبارة Communication(أي اتصال) قد ظهرت في اللغة الفرنسية في حوالي النصف الثاني من القرن التاسع عشر ،والمعنى القاعدي للكلمة الأولى هو " يشارك في أو participer ، وهذه الكلمة قريبة من الكلمة اللاتينية communicaire التي تعني وضع الشيء في المتناول العام، mettre en commun أو الدخول في علاقة ما Entre en relation ، وقد تحول هذا المصطلح ليصبح معناه نقل الشيء Transmettre أو توريثه أو إرساله ، وبذلك تصبح القاطرات و السيارات و وسائل الإعلام المكتوبة وسائل

[1] ياسين مسيلي ،دور العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة قسنطينة ،2008 ،ص61

[2] عماد مكاوي و حسن السيّد ،الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية للنشر ، القاهرة 1998،ص23

اتصال ،أي وسائل مرور من نقطة إلى نقطة، وخلال القرن الثامن عشر ، ومع تطور وسائل النقل ، أصبح مصطلح communication شائعا ، وكان يعني الطرق والقنوات والخطوط الحديدية . [1]

أما في لغتنا **العربية** ، فكلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" و الذي يحمل معنيين الأول هو الربط بين كائنين أي شخصين ، أي إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين أمَّا المعنى الثاني فهو يعني البلوغ والانتهاء إلى غاية مُعينة ، إذن فالاتصال في اللغة العربية هو الصلة والعلاقة والبلوغ إلى غاية مُعينة مِن تلك الصّلة .

اصطلاحا:

الاتصال: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".[2]

التعريف الاجرائي : هو العملية التي يتم من خلالها الاتصال بالجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة باستخدام الوسائل الاتصالية المتعددة.

2-التنمية المستدامة:

التنمية لغة: تعني الزيادة والنماء والكثرة والوفرة والمضاعفة والإكثار.

اصطلاحا:ارتبط مصطلح التنمية في البداية بالتقدم والتخطيط والإنتاج، ليصبح فيما بعد ذا أبعاد مادية ومعنوية، ولكن التنمية بالمفهوم العام هي تحسين ظروف المواطنين وتغيير مستوى معيشتهم عن طريق تحسين دخلهم الفردي والرفع من شروط الرعاية الصحية

[1] جمال سالمي ،تكييف منظومة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية بالجزائر مع تحديات الألفية الثالثة ،مجلة العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر ص9.

[2] أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 35.

وتقديم أحسن منتوج في مجال التربية والتعليم والتثقيف عبر تكثيف برامج العمل ذات الطابع البشري والإنساني والأهلي، وإعداد مشاريع تنموية واستثمارات من أجل خدمة هؤلاء المواطنين والأجيال اللاحقة ضمن ما يسمى بالتنمية المستدامة أو الطويلة الأمد.[1]

وقد عرفت التنمية المستديمة بأنها: "التنمية المتجددة والقابلة للاستمرار "، التنمية التي لا تتعارض مع البيئة والتنمية التي تضع نهاية لعقلية لا نهائية الموارد الطّبيعية " ، كما تعرف التنمية المستديمة بأنها:" التنمية التي لا تؤدي مع مرور الزمن إلى تناقص الرأسمال البشري والطبيعي والبيئي على الصعيد المحلي والعالمي "، التنمية التي تقوم أساسا على وضع حوافز تقلل من التلوث وحجم النفايات والمخلفات والاستهلاك الراهن للطاقة وتضع ضرائب تحد من الإسراف في استهلاك الماء والهواء والموارد الحيوية الأخرى .[2]

التعريف الإجرائي: "هي اعتماد المؤسسة لاستراتيجيات أنشطة العلاقات العامة لتلبية احتياجات جماهيرها من جهة وحماية وتعزيز الموارد الطبيعية و البشرية والتي تكون في حاجة إليها مستقبلا من جهة أخرى".

[1] عبد القادر محمد عبد القادر عطية: اتجاهات حديثة في التنمية، الدار الجامعية 2000 ، ص ص11-12.

[2] محمد فائز بوشدوب التنمية المستديمة في ضوء القانون الدولي للبيئة، رسالة ماجستير في القانون الولي والعلاقات الدولية جامعة الجزائر 2002 ص 24 .