



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة العقيد آكلي امحمد أولحاج البويرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: التاريخ
تخصص: اتصال

عنوان المشروع

واقع العلاقات العامة في الإذاعات المحلية دراسة ميدانية إذاعة البويرة - نموذجا

مشروع تخرج لنيل شهادة ليسانس

إشراف الأستاذ(ة):

- أوشن جميلة

إعداد الطالبتين:

- سيليا بوجاوي

- عائشة بن عمار

السنة الجامعية: 2020/2019

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

من اجتهد وأصاب فله أجران، ومن اجتهد وأخطأ فله أجر واحدة
الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل وسبحانه والشكر له على نعمه
وفضله وكرمه.

تبارك الله ذو الجلال والاکرام

شكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة في انجاز هذا التقرير.
ونخص بالشكر والذكر عمال إذاعة البويرة الجهوية من الحارس
للمدير، وكذلك نقدم الشكر للأستاذة المشرفة " أوشن جميلة" من
خلال إشرافها على عملنا خطوة بخطوة، وبكل جدية وتفاني.
ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد المساعدة سواءا من قريب أو
من بعيد

فالحمد لله الذي تنعم بنعمته الصالحات

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه
أجمعين

إلى من علمنا العطاء دون الانتظار، إلى من نحمل اسمه بكل افتخار، إلى من
نستمد منه قوتنا واستمراريتنا، إلى من ألبسنا ثوب مكارم الأخلاق والأدب، إلى
من كان قدوة اقتدينا بها، نرجو من الله أن يمد العمر الطويل

إلى " الأب العزيز "

إلى من أروضتنا الدفاء والحنان، وإلى رمز الحب إلى من رببتنا وأنارت دربنا
وأعانتنا بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسانة في هذا الوجود إلى القلب
الناصر " الأم الحبيبة " أطال الله في عمرها

إلى إخوتنا وأخواتنا

إلى جميع أقاربنا

إلى كل من ساعدنا...

الفهرس

الفهرس

كلمة شكر

إهداء

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 1-1 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2-1 أسباب اختيار الموضوع
- 3-1 أهداف الدراسة
- 4-1 أهمية الدراسة
- 5-1 نوع الدراسة ومنهجها
- 6-1 أدوات الدراسة
- 7-1 مجمع البحث وعينة الدراسة
- 8-1 تحديد مفاهيم الدراسة
- 9-1 الدراسات السابقة
- 10-1 مقارنة الدراسة (نظرية الدراسة)

الفصل الثاني: مدخل عام للعلاقات العامة

- 1- مفهوم العلاقات العامة
- 1-1 مفهوم العلاقات العامة
- 2-1 نشأة العلاقات العامة
- 3-1 أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة
- 4-1 أهم مبادئ وأسس العلاقات العامة
- 5-1 وظائف العلاقات العامة
- 6-1 أخصائي العلاقات العامة، والخطوات السلمية لممارستها

الفصل الثالث: العلاقات العامة داخل الإذاعة

- 1- الإذاعات المحلية
- 1-1 مفهوم الإذاعات المحلية
- 2-1 نشأة وتطور الإذاعات المحلية
- 3-1 الإذاعات المحلية في الجزائر

- 2- دور العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية
- 1-2 استراتيجيات العلاقات العامة داخل المؤسسات الإذاعية المحلية
- 2-2 أهداف العلاقات العامة اتجاه الجمهور المحلي
- 2-3 أهمية ممارسة أنشطة العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية

الفصل التطبيقي

- 1- مهام المؤسسة وهيكلها
 - 1-1 مهام المؤسسة
 - 2-1 هيكل المؤسسة
 - 2- تحليل نتائج الدراسة
 - 1-2 تفرغ البيانات
 - 2-2 النتائج العامة للدراسة
 - 2-3 النتائج في ظل التساؤلات
- الخاتمة
- قائمة المراجع

مقدمة

لقد أصبحت أجهزة الإعلام والاتصال في عصرنا الحالي تتحدى المسافات وتتخطى الحواجز، لتجعل من العالم قرية صغيرة يتعايش أفرادها بكل سهولة وصارت قوة الدول لا تقاس فقط بإيديولوجيتها السياسية ومواردها المادية والبشرية، بل كذلك بتحكمها في الوسائل وتكنولوجيات الاتصال، بذلك تكاد أن تجمع العديد من الدراسات على أن العالم يعيش اليوم ثورة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال وهي ثورة تتجسد في وفرة قنوات الاتصال ووسائله، إضافة إلى تنوع الرسائل الاتصالية وأشكالها، والقوي هو من يتحكم في الوسيلة إنتاجا وتصنيفا، فقد أصبحت وسائل الإعلام في وقتنا الحالي من أهم أدوات التأثير والتوجيه والتنقيف والإعلام والتعليم خاصة في ظل العولمة الاتصالية ومما تتميز به من تنوع في البث الإذاعي والتلفزي.

وتعد الإذاعة واحدة من أبرز وسائل الإعلام الجماهيري وأكثرها تأثيرا رغم المنافسة الشديدة والمنقطعة النظير التي تعرضها عليها وسائل الإعلام الأخرى خاصة منافسها التلفزيون، ولعل أهم ما تميزت به هذه الوسيلة وما جعلها تصمد قرونا من الزمن حفاظا على مكانتها هو أنها تعتمد على حاسة السمع دون غيرها من الوسائل حيث يسميها البعض بالوسيلة العمياء، وتعتبر الجزائر من بين الدول التي أولت أهمية كبيرة لهذا الجهاز الإعلامي نظرا لدوره الفعال في المجتمع فقد عملت الحكومات المتعاقبة على تطوير أجهزته التقنية ليشمل صوته كافة ربوع الوطن بإنشاء محطات إذاعية محلية ومن بين الإذاعات نجد إذاعة البويرة المحلية باعتبارها مؤسسة إعلامية فعالة بجوهرها المحلي وذلك من خلال ترويجها لأفكارها وآرائها واتجاهاتها من أجل التأثير على أداء واتجاهات وسلوكيات الجمهور المستهدف ومن ثم بناء أدوات إدارية إعلامية ومهارات اتصالية وهذا ما يقودنا إلى تسليط الضوء على العلاقات العامة ودورها داخل الإذاعة المحلية بالبويرة.

ونظرا لكافة الأدوار والمهام التي تقوم بها أصبحت وظيفة حيوية ومهمة من وظائف المؤسسة الإذاعية تستلزم الاهتمام بها وإعطائها مكانة هامة داخلها، وبالمقابل نجد أن

ممارسة أنشطة العلاقات العامة تزيد في رسم سياسات واستراتيجيات المؤسسة الإذاعية ولتدعيم هذا الاهتمام إرتأينا أن نتناول موضوع " واقع العلاقات العامة داخل الإذاعة المحلية".

ومن أجل هذا تناولنا في دراستنا جانبين: الجانب النظري والجانب التطبيقي حيث ينقسم الجانب النظري إلى ثلاثة فصول: الفصل الأول يتناول الإطار المنهجي وفيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وأسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة نوع الدراسة ومنهجها، أدوات ومجتمع البحث وعينته، تحديد مفاهيم الدراسة والتطرق إلى الدراسات السابقة ونظرية المقاربة.

أما الفصل الثاني: تناولنا العلاقات العامة من حيث النشأة التطور والتعريف والتطرق إلى أسباب الاهتمام بها والأسس التي تقوم عليها وتناول الوظائف المهمة للعلاقات العامة ثم تطرقنا إلى أخصائي العلاقات العامة والخطوات السلمية لممارستها.

أما الفصل الثالث تناولنا فيه مكانة العلاقات العامة داخل الإذاعة المحلية واحتوى على نشأة وتطور الإذاعة ثم الإذاعات المحلية في الجزائر، ثم دور العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية بالاستراتيجيات والأهداف وأهميتها في ممارسة أنشطة العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية.

أما الفصل التطبيقي تناولنا فيه تفسير وتحليل البيانات وعرض النتائج والوصول إلى خاتمة الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- نوع الدراسة ومنهجها
- 6- أدوات الدراسة
- 7- مجمع البحث وعينة الدراسة
- 8- تحديد مفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة
- 10- مقارنة الدراسة (نظرية الدراسة)

1- إشكالية الدراسة:

تعد الإذاعة المحلية من بين أهم الوسائل الإعلامية لدى مختلف فئات المجتمع نظرا لأنها قد رسمت مكانتها بين الوسائل الإعلامية الأخرى رغم المنافسة القوية للتلفزيون، إذ لم تعد هناك إمكانية استغناء الجماهير عنها وعن مختلف خدماتها التي تقدمها لهم، وهذا نظرا لدورها المهم والفعال، لأنها تشكل جزءا حيويا من الاتصال الجماهيري. وقد لوحظ في العقدين الأخيرين إهتمام خاص بالإعلام الجوّاري والمحلي في الجزائر حيث تم تسخير إمكانيات معتبرة أفضت إلى تجسيد مشاريع خاصة للإذاعات المحلية وقد ربطت هذه الأخيرة بين الجماهير وبصورة قوية مستمرة، كبيرة ومتنوعة ولعبت دورا كبيرا في التأثير على حياة الأفراد في المجتمع لأنها أصبحت بالغة الأهمية في تفعيل وسائل الإعلام المحلي الذي هو مسخر لخدمة الفرد والبيئة المحلية في آن واحد.

ولهذا فإن إذاعة البويرة لعبت دورا أساسيا في التأثير في جمهورها ومعرفة مختلف الرغبات التي يريد من الإذاعة أن تحملها ضمن مواضيعها وأن تطرحها على مائدة النقاش في مختلف برامجها لإدراك المجتمع المحلي للمشكلات والحلول التي يمكن أن تقترحها بخصوصها. ولهذا توجهت الإذاعة المحلية بالبويرة إلى بناء أساليب وأدوات وممارسات إدارية وإعلامية واتصالية فعالة تهتم بتأثير على اتجاهاتها وسلوكيات الجمهور المستهدف وهذا ما يقودنا إلى تسليط الضوء على وظيفة العلاقات العامة التي أصبح لها محورا هاما في نشاط المؤسسات.

بل أصبحت جزءا لا يتجزء من وظيفتها والتي فرضت عليها البحث الدائم والمنظم على أنجع الأساليب والطرق الاتصالية لوضع العلاقة بينهما وبين جماهيرها في الإطار الصحيح الذي يتضمن من خلاله توطيد جسور الثقة بينهما وبين جمهورها الداخلي والخارجي الذي يستهدف كافة فئات المجتمع بصفة عامة.

وبالتالي اعتمدت المؤسسة الإذاعية المحلية بالبويرة ممارسة أنشطة العلاقات العامة التي تسعى من خلالها لإستمالة وجذب الجمهور العام باعتبار هذا الأخير عنصر نشطا وفعال تقوم عليه المؤسسات الاتصالية والإعلامية ومؤسسات الإذاعة بصفة خاصة، وهذا من خلال تناولنا لمختلف القضايا الاجتماعية السياسية، والاقتصادية والثقافية، بالإضافة إلى إطلاعهم على كافة الأخبار وتزويدهم بكافة المعلومات التي تهمهم، وذلك بهدف تطوير ممارسات وسلوكيات اجتماعية تعكس المنظومة الفاعلة الموجودة ضمن المؤسسات الإذاعية.

لذلك لكي تكون إذاعة البويرة المحلية مؤسسة إعلامية فعالة لا بد أن تجسد مهام وأنشطة العلاقات العامة التي تساهم في تعزيز الثقة بينهما بين المؤسسة وجمهورها كالعلاء والمساهمين والموظفين والجمهور العام.

ومن هنا جاء موضوع بحثنا ليجيب عن التساؤل الرئيسي:

- ما هو واقع العلاقات العامة في إذاعة البويرة الجهوية؟

وانطلاقا من الإشكالية لا بد من صياغة التساؤلات التالية:

1. ماهي أهم نشاطات العلاقات العامة المعتمدة من طرف إذاعة البويرة الجهوية؟
2. من هم القائمون على تجسيد العلاقات العامة في إذاعة البويرة؟
3. ماهي المكانة التي تحظى بها أنشطة العلاقات العامة داخل إذاعة البويرة الجهوية؟.
4. ما الدور الذي تساهم به العلاقات في تطوير الأداء الوظيفي داخل إذاعة البويرة الجهوية؟.

2- أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا بإلحاح على اختيار هذا الموضوع وصياغة إشكاليته، من أهم هذه الأسباب هي:

أ- الموضوعية:

- قرب موضوع بحثنا من مجال تخصصنا.
- توفر المصادر والمراجع الكافية في مجال العلاقات العامة التي تمكننا من انجاز دراستنا.
- نقص الدراسات السابقة الخاصة بواقع العلاقات العامة في الإذاعة المحلية.
- محاولة إزالة الغموض حول مفهوم العلاقات العامة وفصله عن مفهوم الإتصال وجعلها مفهوما واحدا.
- محاولة تسليط الضوء حول نظرة المؤسسات الإعلامية والاتصالية والإذاعة المحلية خاصة لأهمية نشاط العلاقات العامة بداخلها.

ب- الذاتية:

- الميل الشخصي للبحث في مجال الإذاعة.
- الرغبة الشخصية فيلا دراسة واقع العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية.
- محاولة التعرف على القائمين بالعلاقات العامة في الإذاعات.

3- أهداف الدراسة:

ككل بحث أو دراسة هناك عدة أهداف توضح وتحدد بدقة بغية الوصول إليها في النهاية ومن خلال تناولنا الموضوع قد رسمنا أهدافا محددة:

- محاولة معرفة مدى أهمية العلاقات العامة داخل الإذاعة المحلية بالبويرة.
- الكشف عن مدى وعي الموظفين (الجمهور الداخلي) بدور جهاز العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الإذاعية بالبويرة.

- الكشف عن ممارسة أنشطة العلاقات العامة في هذه الإذاعة.
- الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسة ومدى فعاليتها في تطبيق العلاقات العامة.
- معرفة المعوقات التي قد تصيب المؤسسة الإذاعية ووضع نظام لها.
- إمكانية مساهمة دراستنا في إكمال جهود الباحثين والدارسين في البحث حول هذا الموضوع.
- معرفة مدى نجاح العلاقات العامة في تحقيق أهداف الإذاعة المحلية بالبويرة.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته وهو واقع العلاقات العامة في الإذاعة المحلية بالبويرة التي تعتبر ركيزة في تحقيق نشاطات المؤسسة وإشباع حاجاتها، وتساعدنا هذه الدراسة على معرفة دور العلاقات العامة في الإذاعات المحلية، وكذا الأساليب المعتمدة وأهمية دراستنا تتمثل فيما يلي:

- عدم وعي معظم المؤسسات بالدور المهم الذي تجسده العلاقات العامة وإعطائها أدوار مهمشة.
- باعتبار أن نشاط العلاقات العامة وظيفية إتصالية موجودة في كافة المؤسسات الإعلامية، الأمر الذي يتطلب نظام فعال داخل هذه المؤسسات، ولهذا فإن المؤسسة الناجحة بحاجة لجهاز العلاقات العامة لتنظيم كافة مهامها وتحسين صورتها وربطها بجمهورها الداخلي والخارجي.

5- نوع الدراسة ومنهجها:

عادة ما يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي تسعى للوصول إليه وطبيعة الدراسة في حد ذاتها، يعرف المنهج بأنه: " هو الطريق المؤدي إلى كشف الحقيقة في العلوم

بواسطة طائفة من القواعد العامة، وتهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة".

إلا أن الارتباط البحث العلمي بأبعاد زمانية ومكانية متعددة وسعيه لتحقيق أهداف مختلفة يتطلب تعداد في أساليب تطبيقه ولهذا أصبح هناك ما يسمى فيما بعد بـ: "مناهج البحث"¹.

حيث يعد بحثنا ضمن البحوث الوصفية التي تستهدف الحصول على المعلومات والبيانات الدقيقة والواضحة حول واقع العلاقات العامة داخل إذاعة البويرة، وذلك من خلال محاولة القيام بعملية المسح المتعلقة بموضوعنا ووصف كافة مفردات العينة (الموظفون) والدراسة بالإذاعة الجهوية بالبويرة، ومن ثم القيام بعملية تحليل البيانات وتفرغها في جداول إحصائية للوصول إلى نتائج.

وعلى ضوء ما تقدم سيتم استخدام المنهج المسحي: ويعرف على أنه يكتفي الباحث بدراسة عدد محدود من الحالات أو المفردات في حدود الوقت والجهد والإمكانيات المتوفرة لدى الباحث وتعد من أكثر الطرق الشائعة في البحث خاصة إذا اختار الباحث العينة بدقة. ويعرف أيضا أنه من أبرز المناهج المستخدمة في البحث الإعلامي للحصول على البيانات والمعلومات التي تستهدف الظاهرة العلمية ذاتها، ويعرف هذا المنهج بأنه مجموعة ظواهر موضوع البحث تضم عدد من المفردات المكونة لمجتمع البحث ولمدة زمنية كافية بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات في مجال تخصص معين ومعالجتها².

¹ - أسامة جيزي، مناهج البحث العلمي، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص06.

² - د. سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، الامارات، ط1، 2017، ص 163.

6- أدوات جمع البيانات:

أولاً: الملاحظة: في أسلوب من الأساليب الجيدة الكشف لأجل المشاكل وهذا يتطلب الموضوعية والدقة ولن يكون الباحث بعيداً عن التحيز والأهواء، وقد تكون مباشرة بالأشياء الحادية والنماذج المهمة وهذا شيء سهل لأنها تعتمد على العدد والقياس¹.

وتعرف أيضاً على أنها أقدم وأكثر وسائل جمع البيانات شيوعاً، حيث استخدمها الإنسان الأول في التعرف على الظواهر ثم انتقل استخدامها إلى العلوم بشكل عام إلى العلوم الاجتماعية والإنسانية بشكل خاص وتعني الملاحظة والاهتمام أو الانتباه إلى شيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث تجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، والملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها².

1. أنواع الملاحظة:

1-1 **الملاحظة البسيطة:** هي عبارة عن ملاحظة يستخدمها الباحث عشوائياً ولا تخضع

للضبط العلمي الدقيق، لأن الباحث يقوم بها دون تخطيط مسبق.

2-1 **الملاحظة المنتظمة:** وهي تلك الملاحظة التي يقوم بها الباحث يكون قد خطط

وحدد نوع السلوك المراد ملاحظته بصورة إجرائية وأعد لأداة المناسبة للملاحظة

طبقاً للذي يسعى إلى تحقيقه.

3-1 **الملاحظة المباشرة:** قد يلجأ الباحث إلى المشاهدة المباشرة التي تتم عن

طريق الاتصال المباشر بالظواهر المطلوب ملاحظتها ومراقبة سلوكها بكل دقة

والتعاطف معها بغرض المعلومات المتعلقة بها³.

¹ - جبه محبوب، البحث العلمي ومناهجه، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 177.

² - جودت عزت عطري، أساليب البحث العلمي أدواته ومفاهيمه، الطريقة الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 125.

³ - د. يوسف لازم كماش، البحث العلمي، مناهجه، أقسامه، أساليبه الإحصائية، دار دجلة، عمان، 2016، ص ص 283-284.

1-4 الملاحظة بالمشاركة: هنا يقوم الباحث بدور ايجابي كواحد من أفراد العينة المبحوثة فيعيش معهم حياتهم بكل جوانبها ومن المهم في هذا النوع من الملاحظة أن لا يكشف الباحث عن هويته حتى يبقى سلوك عينة البحث طبيعيا وعفويا بدون تكلف أو خجل، حيث يتيح الباحث ملاحظة السلوك بصورة عفوية وطبيعية دون تكلف أو تصنع.

1-5 الملاحظة بدون مشاركة: ويقوم الباحث هنا بدور المراقب للعينة المبحوثة دون أن ينخرط مع المبحوثين ولكن المعلومات التي تجمع بهذه الطريقة قد يعتريها التشويه الذي يتكلف ويتصنع أو من قبل الباحث للذاتية والتحيز.

2. مفهوم المقابلة:

في اللغة: المواجهة والتقابل

في الإصلاح: فهي

- علاقة ديناميكية وتبادل بين شخصين أو أكثر.
- المقابلة محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة.
- وسيلة شفوية (مباشرة أو هاتفية لجمع البيانات، يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى¹.
- من هذه التعريفات وغيرها نستنتج أن المقابلة هي: لقاء بين شخصين فأكثر لتحقيق هدف ما من خلال طرح الأسئلة الهادفة من قبل المقابل على شخص يجري معه المقابلة والتي يصاحبها عادة الكثير من الانفعالات الناجمة عن سؤال ورد فعل على هذا السؤال وكل هذه العملية تهدف إلى جمع أكبر عدد وقدّر من المعلومات والبيانات المقصودة من الباحث يستفيد منها في تحقيق هدفه من المقابلة.

¹- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي، أساسيته النظرية وممارسة العلمية، دار الفكر، ط1، 1421، ص322.

- أما تعريف آخر للمقابلة بأنها: " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول أرائه ومعتقداته"¹.
- وتعني المقابلة المواجهة أو المعاينة أو الاستجواب وهي تقوم على الاتصال الشخصي والإجماع وجها لوجه بين الباحث أو معاونيه المتمرنين والمبحوثين كل على حدة. وتحدث مواجهة من أجل البيانات التي يريد الباحث الحصول عليه وذلك لغرض محدد².
- أما المقابلة العلمية التي نحن بصدد الحديث عنها فهي أداة من أدوات البحث، يتم بموجبها جمع البيانات والمعلومات التي تمكن الباحث من إجابة تساؤلات البحث أو اختيار فروضه وتعتمد على مقابلة الباحث المبحوث وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والإجابة عليها من قبل المبحوث³.

3. أنواع المقابلة:

تنوعت تقسيمات وتصنيفات المقابلة، وربما يعود السبب في هذا التنوع والتعدد إلى تنوع الأهداف والغايات من إجراءاتها، فالمقابلات تختلف في أغراضها وطبيعتها ومداهها. وفيما يلي نرد تقسيمات أنواع المقابلات:

أولاً: من حيث عدد العملاء أو المقابلين المستجيبين

يمكن تقسيم المقابلة إلى نوعين رئيسيين هما:

- أ- **المقابلة الفردية:** التي تتم بين الباحث والمفحوص (المستجيب) وتعتبر أكثر الأنواع شيوعاً لأنها تتم بين المقابل والمستجيب.

¹- فوزي غرابية، وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والاجتماعية والإنسانية، الجامعة الأردنية، 1977، ص 43.

²- إبراهيم العسل، أسس النظرية والأساليب التطبيقية في علم الاجتماع، بيروت، 1997، ص 113.

³- عمار عوايدي، مناهج البحث العلمي وتطبيقاته في ميدان العلوم القانونية والإدارية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 03.

ب- **المقابلة الجماعية:** وتتم بين الباحث وعدد من الأفراد في مكان واحد ووقت واحد من أجل الحصول على معلومات أوفر في أقصر وقت وأقل جهد غالباً يستخدم هذا النوع من المقابلات لإعطاء المعلومات أكثر مما يستخدم لجمعها.

ثانياً: وفقاً لنوع الأسئلة التي تطرح فيها ودرجة الحرية التي تعطى للمستجيب في إجاباته

يمكن تقسيم المقابلة إلى ثلاث أنواع:

أ- **المقابلة المقفلة المغلقة Structured :** وهي المقابلة التي تطرح فيها أسئلة تتطلب إجابات دقيقة ومحدودة ولا تفسح مجالاً للشرح وإنما يطرح السؤال وتسجل الإجابة التي يقرها المستجيب.

ب- **المقابلة المفتوحة Unstructured:** وهي المقابلة التي يقوم فيها الباحث بطرح أسئلة غير محددة للإجابة، وفيها يعطي المستجيب الحرية في أن يتكلم دون محددات للزمن أو للأسلوب وهذه عرضة للتحيز وتستدعي كلاماً لسبب ما صلة بالموضوع.

ت- **المقابلة المقفلة المفتوحة:** وهي التي تكون الأسئلة فيها مزيجاً من النوعين السابقين (المقفلة والمغلقة) وفيها تعطى الحرية للمقابل بطرح السؤال بصيغة أخرى والطلب من المستجيب لمزيد من التوضيح.

ثالثاً: من حيث طبيعة الأسئلة يمكن تقسيم المقابلة إلى ما يلي:

أ- **المقابلة الحرة:** التي تطرح فيها أسئلة غير محددة للإجابة.

ب- **المقابلة المقننة:** وهي المقابلة التي تطرح فيها أسئلة تتطلب إجابات دقيقة ومحددة.

ت- **المقابلة الغير مقننة:** ويصنف هذا النوع من المقابلات بالمرونة والحرية بحيث تتيح للمفحوص التعبير عن نفسه بصورة تلقائية.

ث - **المقابلة البؤرية:** حيث تكون الوظيفة الأساسية للباحث هو تركيز الاهتمام على خبرة معينة صادفها الفرد وعلى آثاره هذه الخبرة.

ج - **المقابلة الغير موجهة:** حيث يكون المفحوص أكثر حرية ف هي التعبير عن مشاعره ودوافع سلوكه بدون توجيه معين من الباحث.

رابعاً: حسب طول المقابلة ومداهها

وتتقسم إلى:

أ- المقابلة القصيرة.

ب- المقابلة الطويلة.

ت- لمرة واحدة

ث- المقابلة المتكررة.

4. الاستبيان:

أ- تعريفه:

- هو طريقة تساعد على جمع المعلومات الجديدة والمستمدة مباشرة من المصدر والمعلومات التي يحصل عليها الباحث خلال الاستبيان، لا يمكن أن يجدها في المكتبة، إلا أن هذا الأسلوب يتطلب إجراءات دقيقة منذ البداية هي¹:

أ- تحديد الهدف من الاستبيان.

ب- تحديد وتنظيم الوقت المخصص لكل استبيان.

ت- تحديد وتنظيم الوقت المخصص لكل استبيان.

ث- اختيار الأفراد الذين يجري استجوابهم بهذه الأداة.

ج- وضع عدد كافي من الاختيارات بالنسبة لكل سؤال.

¹ - مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 159-160.

ح- وجود خلاصة موجزة وموضحة لأفراد الاستبيان.

هو عبارة عن شكل مطبوع، يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوع معين أو موضوعات ترتبط بموضوع الدراسة¹.

وقد عرفه الأستاذ " مؤيد الساعدي " في كتابه قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية " الاستبيان والاستقصاء هو طريقة لجمع البيانات الأولية عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة إلى المستقضي منه ويتطلب منهم الإجابة عليها على وقف مدرج تفضيلات يعكس قناعة المجيب بدرجة التي تحقق عنده رضا آراء مضمون السؤال².

ب- أنواع الاستبيان: يمكن تقسيمه إلى أربعة أنواع وهي:

- **الاستبيان المغلق:** وفيه تكون الإجابة مقيدة حيث يحتوي الاستبيان على أسئلة تليها إجابات محددة وما على المشارك إلا اختيار الإجابة بوضع إشارة عليها كما هو الحال في الأسئلة الموضوعية.

- **الاستبيان المفتوح:** وفيه تكون الإجابة حرة ومفتوحة حيث يحتوي الاستبيان على عدد من الأسئلة يجب عليها المشاركة بطريقة ولغته الخاصة كما هو الحال في الأسئلة.

- **الاستبيان المغلق المفتوح:** ويحتوي على مجموعة من الأسئلة المجهزة والمحددة وعلى عدد آخر من الأسئلة ذات إجابات حرة مفتوحة أو أسئلة ذات إجابات محددة متبوعة بطلب تفسير سبب الاختيار.

- **الاستبيان المحصور:** وتقدم فيه الأسئلة على شكل رسوم أو صور بدلا من العبارات المكتوبة ويقدم هذا النوع من الاستبيان للأطفال أو الأميين.

¹ - عواطف عبد الرحمان، الصحافة العربية في الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985، ص ص 59-61.

² - مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسيات، دار الصفا للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.

7- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ- مجتمع البحث:

مما لا شك فيه أن لكل بحث فيه أن لكل بحث أو دراسة مجتمع تدور حوله الدراسة، وعادة ما يواجه الباحثون مشكلة الأعداد الكبيرة لمجتمع بحث محل الدراسة وهو ما يصعب دراسته خاصة من ناحية الجهد والمال والوقت، إضافة إلى الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء جمع أفراد مجتمع الدراسة وهذا ما يجعل الباحث يقلص في مجتمع بحثه إلى عدد صغير يسئل عليه جميع البيانات القدرة على التحكم فيها وهذا ما يطلق عليه " بعينة الدراسة"¹.

وعليه فإن مجتمع الدراسة هو موظفي إذاعة البويرة.

ب- عينة الدراسة:

ومنه استخدمنا في دراستنا العينة القصدية التي تعتبر أكثر الأساليب شيوعاً وانتشاراً ويلجأ إليها الباحث عندما يرغب في الحصول على عينة ذات مواصفات وخصائص محددة أي أنه يقصد أفراد مخصوصين من مجتمع الدراسة.

- تعرف العينة القصدية أو العمدية أو العقدية بأنها تمثل المجتمع في جانب الذي يتناوله البحث، كان يختار الباحث منطقة حسب اعتقاده هي الأكثر ملائمة للقيام بالبحث فيها، وتوفر هذه الطريقة على الباحث الكثير من الوقت والجهد الذي يبذله في اختيار العينة إلا أنها تستلزم معرفة المعالم الإحصائية بالنسبة للمجتمع الأصلي خاصة بالنسبة للوحدات التي يرغب الباحث في اختيارها وهو أمر يتييسر في كل الأحوال.

¹- فرح سعيد محمد، لماذا؟ وكيف نكتب بحثاً اجتماعياً؟، دار المعارف، الاسكندرية، 2002، ص 135.

- وتعني أيضا أن أساس الاختيار خبرة الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل مجتمع البحث، فالباحث مثلا عندما يختار المدارس التي يعرفها لتمثيل جميع المدارس يعد اختيارا عمديا قصديا وينصح الباحث عندما ينظر إلى تطبيق هذا الأسلوب أن تبرره تبريرا علميا حتى لا يعتم بالتحيز¹.

ولقد تم اختيار هذا النوع من العينة باعتبارها تناسب مع موضوع الدراسة ولها علاقة مباشرة مع إشكالية البحث وعليه فقد اخترنا عينة تتكون من 11 موظف بإذاعة البويرة الجهوية، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع الصحفيين المتواجدين في قسمي الأخبار والإنتاج وعليه تمت عملية إجراء المقابلات في الفترة الممتدة من 2020/11/2 إلى 2020/11/9.

8- مفاهيم الدراسة:

أولا: مفهوم العلاقات العامة:

لكل علم مفاهيمه ومصطلحاته الخاصة التي يسعى من خلالها إلى توضيحها وفهمها لدى القراء والباحثين والدارسين ومن أهم التعاريف وأبرزها العلاقات العامة التي تتعدد تعاريفها وتتنوع لدى مختلف المدارس العربية والأجنبية ومختلف الدارسين الأجانب والعرب وقد تمثلت التعاريف فيما يلي:

أ- لغة: هو مصطلح يتكون من جزئين العلاقات وهي جمع علاقة وتعني التواصل الذي يبني على التفاعل بين فردين أو أكثر، والعامة تعني الجمهور أو الناس وهذا المفهوم يشير بوضوح لنطاق شمولية العلاقات العامة، أي أنها تشمل عملية التفاعل مع الجمهور أو الناس بتعدد أبعادها وأهدافها وحسب حاجات الأفراد والجماعات وتنوع مصالحهم واتساعها.

¹- شيماء الفقار زغير، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإسلامية، 2016.

- ب- اصطلاحاً: يذكر أيضاً أن مصطلح Relation public يعني به Relation with public أي العلاقات العامة تركز على الاتصال بالجمهور النوعي¹.
- ت- **التعريف الإجرائي:** في الجهود الإدارية المخططة المدروسة المستمرة والموجهة لبناء علاقات سلمية ومجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين المؤسسة وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية لتحقيق الانسجام الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستعمل في جميع وسائل الإعلام والنشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأسس المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة.
- المفاهيم والمصطلحات:

ثانياً: الإذاعة المحلية

أ- تعريف الإذاعة:

لغة: المذيع في اللغة هو الرجل أو الشخص الذي لا يستطيع كتم السر ويعمل على نشره وإذاعته².

هو الأصل اللغوي لكلمة إذاعة هي إشاعة بمعنى النشر العام وذيع ما يقال والعرب يصفون المفشي للأسرار بالرجل المذيع.

اصطلاحاً: هي أوسع وسائل الإعلام انتشاراً أو أكثرهم شعبية وجمهورها هو الجمهور العام بجميع مستوياته يستطيع الوصول إليه مخترقة حواجز الأمنية والعقبات الجغرافية والقيود

¹- د. المحسن البدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، دار الحامد، الرياض، ط1، 2014، ص1920.

²- عبد المجيد شكري، الإذاعة المدرسية في ضوء تكنولوجيا التعليم، د.ط، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2000، ص

السياسية التي تمنع بعض الوسائل الأخرى من الوصول إلى مجتمعاتها كما أنها لا تحتاج إلى تفرع عام¹.

التعريف الإجرائي: هي الوسيلة التي تعمل على إرسال الصوت عبر الموجات اللاسلكية إلى جمهورها المستمع، بغية إيصال رسالة إعلامية واضحة ومعينة وتعتبر وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري.

ب- الإذاعة المحلية:

اصطلاحاً: هي الإذاعة التي تخدم مجتمعا متحدا متناسقا من النواحي الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية². كما تعرف تقنيا في ضوء البث منخفض القدرة إلى منطقة سكانية متجانسة وربما تشير إلى مشاركة جمهور والمجتمع المحلي في إنتاج البرامج أكثر من مشاركتهم في السياسة والتخطيط.

ومن التعريفات التي قدمها الإتحاد العالمي للإذاعة المحلية يصف هذا النوع من الإذاعات بأنها تستجيب احتياجات المجتمع المحلي الذي تخدمه كما تساهم في تنمية محاولة تحقيق ديمقراطية الإتصال.

يقدم " لبييرير " وصفا آخر للإذاعة المحلية وهي من وجهة نظره الاستخدام النظامي للإذاعة بهدف تنمية الناس داخل منطقة جغرافية ذات حدود سكانية محددة بدقة³.

التعريف الإجرائي: الإذاعة المحلية هي التي تقدم خدمات لمجتمع متناسق محدود من الناحية الجغرافية لها خصائص اقتصادية واجتماعية وثقافية مستمرة تعكس الطابع الاجتماعي والبيئية الثقافية للمجتمع المحلي.

¹ - القاموس الحجابي للطلاب، عربي- عربي، ط2، دار صادر، بيروت، 2000.

² - صالح محمد حميد، دور الإذاعات المحلية في ترسيخ مفهوم الوحدة الوطنية، ط1، دار الأداء، 2012، ص24.

³ - طارق سيد أحمد الخليلي، معجم مصطلحات الإعلام، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2000، ص263.

9- الدراسات السابقة:

أ- الدراسة الأولى: " دراسة البصير فاطمة" رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008 ، بعنوان واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري (مجلس الأمة).

تعتبر هذه الدراسة تكملة لدراستنا من خلال اعتماد الباحثة على العلاقات العامة جزء لا يتجزء من نشاط المؤسسة بمختلف أنواعها، وتزايد الاهتمام بإدخال هذه الوظيفة كنتيجة بما أثبتته الدراسات الحديثة في الإدارة السياسية والاجتماع والاتصال لأهميتها كوظيفة تهدف إلى تحقيق التوافق والتكيف مع أفراد المجتمع. كما أثبتت الدراسات في مجال العلاقات العامة أهمية الجهود التي تبذل في تكوين صورة طيبة لأي مؤسسة لدى جمهورها سواء الداخلي أو الخارجي، فأصبحت بذلك عنصرا من أهم العناصر التي تقوم عليها نجاح المؤسسة أي كان نوعها وتمحورت إشكالية الدراسة على التساؤل الجوهري: ماهو واقع ممارسة العلاقات العامة في مجلس الأمة؟

- حيث قامت الباحثة بصياغة فرضية عامة إنطوت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية وكانت كالتالي:

1. الفرضية العامة: تولى إدارة مجلس الأمة أهمية كبيرة للعلاقات العامة.
 2. الفرضية الفرعية: لا يتوفر مجلس الأمة على جهاز خاص بالعلاقات العامة.
- تستند وظائف العلاقات العامة في مجلس الأمة لغير المتخصصين في مجال العلاقات العامة.
- تقتصر وظائف العلاقات العامة في مجلس الأمة على القيام ببعض المهام الكلاسيكية.

وللإجابة عن فرضيات الدراسة لجأت الباحثة إلى استخدام المنهج الوصفي في عرض أفكار نظرية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج المسح بالعينة.

نتائج الدراسة: ترتبط بالطبع نتائج الدراسة بفرضياتها الموزعة على محاور الاستشارة وهي كالتالي:

- أكدت نتائج الدراسة أنه لا يوجد جهاز العلاقات العامة في المجلس يحمل هذا الاسم غير أن مهامها موجودة ولهذا لم يعطي مجلس الأمة إدارة العلاقات العامة حقها ولم تحظى بالاهتمام الكافي لتكون فاعلة ومؤثرة في المؤسسة وهو ما يثبت الفرضية الأولى في عدم وجود جهاز خاص بالعلاقات العامة في مجلس الأمة.
- كما أن الفرضية الثانية قد حققت، أثبتت نتائج أن إدارة العلاقات العامة أسندت فقط للإداريين.
- تؤكد إجابات المبحوثين أن مهام ووظائف العلاقات العامة لم تعد عملية التنسيق مع وسائل الإعلام وهو ما يثبت الفرضية الثالثة.

تقييم هذه الدراسة:

- لقد تطرقت الباحثة إلى جل عناصر العلاقات العامة من خلال تسليط الضوء على واقع البرلمان الجزائري حيث ركزت على نشاط العلاقات العامة من خلال المهام والوظائف التي انطويت به في تلميع صورة المؤسسات.
- **جوانب الاستفادة:** من خلال تطرق الباحثة إلى واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري استفدنا أن العلاقات العامة في الوقت الراهن اكتسحت جميع الميادين دون استثناء لتضع لنفسها مكانة مهمة ومرموقة نتيجة للتغيير الذي مس المجتمعات وجميع

المؤسسات والبرلمان بصفته من المؤسسات الحكومية لم يغفل عن هذه الوظيفة واستغلها لتحسن صورة المجتمع المدني.

ب- الدراسة الثانية: دراسة أمينة حمراني: رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009-2008، بعنوان "الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تكويره (الأمن المروري نموذجا).

- تمحورت إشكالية الدراسة للباحثة أمينة حمراني: العلاقات العامة بالشركة في يبرز الجهود التي تؤديها الشرطة للمجتمع لإقناع الجماهير بمدى أهمية هذه الجهود لحمايتهم وآمنهم جميعا، فالعلاقات العامة في الشركة بمدلولها الوظيفي تعبير عن الأسلوب العلمي الأمثل والمخطط سلفا والمجتمع للاتصال بالجماهير الواسعة بحرض توعيتهم وإرشادهم وإقناعهم بما تؤديه الشرطة في تحقيق رسالتهم ورفع مستوى الأداء في جهازها.

- وفي سبيل إقناع الجمهور بمدى أهمية الرسالة الشرطة بتنفيذ جهاز العلاقات العامة بالشرطة دعامين أساسيين:

أولا: الإعلام الأمني الذي تتسع فيه ساعات الإعلام العام، تتسع كذلك للإعلام الأمني كونه لا يقل أهمية عن أي نوع إعلامي آخر.

ثانيا: الإعلام الأمني الخاص

كدعامة ثانية فهو الإعلام الذي تخصص في إعداده الأجهزة الأمنية وجهاز العلاقات العامة فيها بالتحديد، والذي يتم من خلال مقالات الكتاب والمفكرين المنشورة في الحالات الخاصة بالمؤسسة الأمنية وكل ما يتم إعداده إعلاميا من قبل الأجهزة الأمنية.

انحصر التساؤل الرئيسي تأتي التساؤلات الفرعية التالية:

✓ أين يمكن دور العلاقات العامة بين الشرطة والجمهور في تطوير الإعلام الأمني بالجزائر؟

✓ هل تساهم العلاقات العامة بالشرطة في التوعية؟

✓ هل تؤدي العلاقات العامة بالشرطة فعلا في التخفيض في حوادث المرور؟.

ولتحليل موضوع الدراسة الذي يحمل الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره. استخلصت الباحثة أنسب منهج وهو المسرح بالعينة، اعتبرته من أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسة الوصفية وتلك التي تستهدف وصف بناء وتركيب جمهور الإعلام وأنماط سلوكه.

ومنه تم اعتماد منهج المسح بالعينة الدراسية سلوك المروري لعينة من السائقين ومعرفة رأيهم في دور العلاقات العامة بالشركة في الإعلام الأمني الصادر عنها ومدى تأثيرهم برسائل.

وقد اعتمدت في ذلك العينة الحقيقية حيث قدرت عدد مفردات العينة بـ 200 مفردة من مجمع البحث موزعة بالتساوي بين السائقين المقيمين خارجها، حيث لحقت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- العلاقات العامة بالشرطة تساهم في التوعية المرورية، وذلك من خلال نجاحها في تعديل السلوك المروري للسائقين حيث نجحت بفضل دورها التوعوي العلاقات العامة بالشرطة تساهم في التوعية المرورية وذلك من خلال نجاحها في تعديل السلوك المروري للسائقين حيث نجحت بفضل دورها التوعوي في إقناع الأفراد وتجنب الإفراط في الشركة مع الإقناع باستخدام جزم الأمن وذلك بنسبة قدرها 56 % .

- العلاقات العامة لا تؤدي دورا في تخفيض حوادث المدروسين عدم احترام الأفراد لقوانين المرور مما تسبب في وقوع العديد من الحوادث المرورية مما يحول دون مقدرة العلاقات العامة بالشرطة على تحسين مستوى الأمن المروري.

- **تقييم الدراسة:** لم تتطرق الباحثة إلى وضع أهداف الدراسة التي تعتبر هذه الأخيرة بمثابة الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة كذلك لم تفصل بشكل أكبر في الفصل الثالث الخاص بالعلاقات العامة الخاصة بالعلاقات العامة حيث ركزت أكثر على الشرطة والخطأ المروري، وكذلك ركزت على الجانب السلبي للعلاقات العامة في الإعلام الأمني (الشرطة).

- من خلال تطرق الباحثة الموضوع الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره استفدنا أن العلاقات العامة بالشرطة بأنها فن يبرز الجهود الصادقة التي تؤديها الشرطة لإقناع الجماهير بمدى أهمية هذه الجهود لحمايتهم وأمنهم جميعا، ومن خلال تفاهم مشكلة حوادث المرور بالجزائر وبالتالي يقع على عاتق العلاقات العامة واجب تطوير هذا الإعلام الأمني.

ت- **الدراسة الثالثة:** دراسة جيهان حمد طمعه الفقهاء: رسالة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2016، بعنوان: " دور العلاقات الدولية العامة في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين في إدارتي الأخبار والبرامج، تعتبر الدراسة تكملة لدراستنا، وذلك لاعتماد الباحثة الجهان حمد طمعه الفقهاء على خبرتها التي دامت ما يقارب 14 سنة فإن مشكلة البحث تولدت من خلال هذه التجربة وهدف التعريف بدور دائرة العلاقات العامة الدولية في المؤسسة في تدريب العاملين وتأهيلهم، وبما أن دائرة التدريب يتبع في الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية لإدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية ولكن على أرض الواقع فإن القائم على عملية التدريب الداخلي والخارجي على حد سواء هي من اختصاص دائرة العلاقات العامة وبما أن هناك تداخل في المهمات

والاختصاصيات من هنا تبعث الأهمية والحاجة لإجراء هذه الدراسة انحصرت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما هو دور دائرة العلاقات الدولية والعامّة بمؤسسة الإذاعة

والتلفزيون الأردنيّة في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج؟

- ويتفرع عن السؤال الدراسة الرئيسيّة الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما الاحتياجات التدريبية التي تصطلح بها دائرة العلاقات الدولية والعامّة للعاملين بإدارتي الأخبار والبرامج؟.

2- ما الدورات التدريبية التي تعقدّها دائرة العلاقات العامة والدولية بإدارتي الأخبار والبرامج.

3- ما تقييم أفراد عينة الدراسة للدورات التدريبية التي عقدها دائرة العلاقات الدولية والعامّة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنيّة.

4- ما رضا العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج في الدورات التدريبية التي عقدها دائرة العلاقات الدولية والعامّة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنيّة.

- ولتحليل موضوع الدراسة استخدمت الباحثة أنسب منهج وهو منهج المسح بالعينة من أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسات الوصفية التي تربط بدراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها بغرض الوصول إلى استنتاجات فهي للحاضر يستهدف توجيه المستقبل.

- وقد اعتمدت الباحثة في ذلك على العينة العشوائية البسيطة حيث قدر عدد مفرداتها بـ 263 مفردة من مجتمع البحث موزعة بين موظفي دائرتي الأخبار والبرامج داخل مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنيّة.

- حيث لحقت الدراسة في النتائج التالية:

1- أن دائرة العلاقات العامة والدولية لمؤسسة الإذاعة والتلفزيون تعقد برامج كانت مهمة في وجهة نظر العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج. وقد ركزت هذه النتائج في مجالات

كتابة الأخبار واستخدام الحاسوب وإعداد التقارير الإخبارية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والبرامج الحوارية.

2- إن الاحتياجات من وجهة نظر أفراد العينة تشير إلى الحاجة البارزة إلى عقد دورات في المجال الإعلامي وتتفق مع دراسة المجلس الأعلى للإعلام حول الاحتياجات التدريبية في القطاع الإعلامي إذ تركزت أولوية الدورات المطلوبة في تحرير الأخبار واللغات والمهارات والحاسوب والصحافة المتخصصة والإنترنت كاحتياجات مشتركة في المجالات الإعلامية المختلفة.

3- أظهرت النتائج إن تقييم الدورات قد جاءت سلبية بدرجة كبيرة جداً، وهذا يعني أن جميع فترات هذا المجال تؤكد سوء تقييم الدورات وأن الدورات المعطاة لم تكن متشعبة لاحتياجات العينة.

تقييم الدراسة:

- لم تفصل الباحثة في إشكالية الدراسة.
- فصل العلاقات العامة كان مختصراً.
- ركزت الباحثة على تدريب العاملين وأهملت إمكانيات كل موظف.

جوانب الاستفادة في الدراسة:

من خلال تطرق الباحثة إلى دور العلاقات الدولية والعامة لمؤسسة الإذاعة والتلفزيون والبرامج استخدمت العلاقات العامة لها دور كبير ومهم في المؤسسات الإعلامية خاصة المعاصرة ولها مكانة مهمة في كل مهمة كانت.

ث- الدراسة الرابعة: بومشطة نوال، ترتيب الأولويات في أخبار الإذاعات المحلية، إذاعة أم البواقي - نموذجاً - دراسة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، سنة 2014.

انطلقت الباحثة من إشكالية مفادها: ماهي المعايير التي تعتمدها إذاعة أم البواقي في ترتيب أولويات الأخبار في النشرات؟ ومن أجل الوصول إلى نتائج وتفسيرات قامت بطرح أسئلة فرعية متمثلة في:

1- ماهي العوامل التي تؤثر في انتقاء الأخبار ووضع الأجندة؟.

2- هل تخضع عملية بث الأخبار في إذاعة أم البواقي لعملية ترتيب الأولويات؟

أما بالنسبة للأهداف فقد حصرتها الباحثة في:

- معرفة العوامل التي تتدخل في انتقاء الأخبار وطرق صياغتها.

- معرفة أولويات إذاعة أم البواقي في ترتيب الأولويات.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج البحث، أخذت عينة من نشرات الأخبار كأدوات جمع البيانات.

- تتكون الدراسة من أربعة فصول هي: الإطار المنهجي، الإذاعة المحلية في الجزائر (المفهوم والأبعاد، الخدمة الإخبارية في الإذاعة المحلية ثم الإطار التطبيقي للدراسة ونتائجها).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هي:

- بناء النشرة يعتمد على أبرز معظم الأخبار في العناوين، خاصة التتموية والاجتماعية حوالي 80 % من أخبار النشرات مدعمة بتسجيلات صوتية لإضفاء المصداقية على الأخبار.

- مصادر الخبر التي تعتمد عليها النشرة في إذاعة أو البوادي هي الصحفيين المنتمين إليها حيث يشكلون 88.3 % أما وكالة الأنباء فلا تعد مصادر الأخبار في إذاعة أم البوادي.
- القوالب الصحفية التي يعتمد عليها الصحفيين في صياغة بناء النشرة هي بالدرجة الأولى الخبر الذي يشكل أكثر من 50% من العينة وبعدها التقرير 32.20 % والروبورتاج بـ 11.60 %، أما التحقيق والبورترية غائبان في النشرة.

أوجه الاستفادة:

استفادت الباحثة من خلال الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في الموضوع المتغير فإن الدراسة السابقة تناولت ترتيب الأولويات في النشرات، أما الدراسة الحالية تناولت تحرير الأخبار في الإذاعة المحلية.

النظرية المقارنة:

10-1 البناية الوظيفية: يعد المنظور البنائي الوظيفي من أهم المنظرات وأكثرها واقعية حيث ينظر للمؤسسة باعتبارها شبكة للعلاقات الاجتماعية، بحيث أن استمرار التنظيم ووجوده يعتمد على مدى التوافق والانسجام في شبكة العلاقات. ومن ثم فإن دراسة دور العلاقات كإدارة في ظل البناية الوظيفية يضع لها دورا محددًا في التنظيم مما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء. ويمثل المنظور البنائي إطار العمل يشمل البناية وتمتد الأصول النظرية لذلك المنظور في النموذج العلمي والوضعي في كتابات اميل دوركايم، ماكس فيبر، تالكوت باربوتير، وروبرت ميرتون. وترى تلك النظرية أن الظاهرة الاجتماعية توجد كنتيجة للتفاعل داخل الأبنية الاجتماعية وتكون الوظيفة هي تعزيز ذلك البناء، كما

تنظر للتنظيم باعتباره رمز التفاعل داخل الأبنية الاجتماعي أو نتاجا للتبادل الاجتماعي بحيث يحدث نوع من التوازن بين العلاقات¹.

10-2 **إفترضات النظرية:** تفترض النظرية أن التنظيم وعلاقاته يعد جزءا من نسق أكبر، والعمليات التي تؤدي إلى وجود تلك التنظيمات مثل (التعاون والصراع والاتصال) تحدث كنتيجة للتفاعل في أجزاء معينة في النسق تتأثر وتتكيف مع بعضها البعض من أجل حماية البناء ككل وبعد النموذج البناء الوظيفي نموذجا ذاتيا، إذ يهتم السلوك في إنطاق معناه الذاتي عند الفاعل، فالأفراد من وجهة النظر البنائية الوظيفية يمارسون أنواعا شتى من الأفعال، وأثناء تلك العملية يتبادلون العلاقات فيما بينهم، وإذا روى أنه من الضروري المحافظة على العلاقات الاجتماعية فلا بد من وجود أنواع أخرى من نشاطات جزئية التي تهدف إلى الحفاظ على الكل، وهذا هو المعنى التقريبي للوظيفة، حيث هي الدور الذي تؤديه الجزء في الحياة الاجتماعية وفي الكل الاجتماعي المتمثل في البناء الذي يتكون من أنساق اجتماعية تتوافق فيما بينها، ويقصد بالبناء الاجتماعي مجموعة العلاقات الاجتماعية التي تتكامل وتتسق الكل الاجتماعي وتحدد بالأشخاص والاجتماعات وما ينتج بينهم من علاقات، وفقا للدور الاجتماعي الذي تمارس في ضوء الكل وهو البناء الاجتماعي.

وترى أن المجتمع يمثل بناء معقدا، كما لو كان تنظيما معقدا وبهذا فإن الظاهرة الاجتماعية تعد أكثر من مجرد تجمع من الأفراد ككيان، وبهذا فإنها في حين تنظر التفاعلية الرمزية للجزء حتى تفهم الكل، فإن النظرية البنائية الوظيفية تنظر للكل حتى تفهم الجزء، ويرى " ويلسون " أن المنظور للبناء الاجتماعي كما لو كان بناءا تنظيميا يوجد كنتيجة للوظيفة، ومن منظور البنائية الوظيفية فإنه يفيد أبحاث العلاقات العامة في البناء التنظيمي للمؤسسة. ويجد الباحثون في ميدان العلاقات العامة حاجة لدراسة

¹ - د. عبودي نعمة الجبوري، إدارة العلاقات العامة، بين الابتكار والتطبيق، ط1، دار الرياض للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 124-125.

العلاقات العامة ودورها في المؤسسة والذي يمثل فائدة بنائية وظيفية تسهم في فهم بناء المؤسسة والدور الذي يقوم به الاتصال والعلاقات العامة في التنظيم كنتاج لوضعهم داخل البناء التنظيمي للمؤسسة. أيضا يفيد ذلك المنظور في دراسة العلاقات العامة المتبادلة بين الممارسين ووظائفهم وأدوارهم، من خلال إدارة العلاقات العامة بين شبكات العمل في المؤسسة ووضع مكانة وظيفة العلاقات العامة.

10-3 إنتقادات النظرية: إن تدعيم النسق أو الوضع القائم، والتركيز على الجانب الإستاتسكي، وإهمال الصراع مع المبالغة في التأكيد على الإنسجام والتوافق في المجتمع والتعليل من أهمية التغير الاجتماعي الذي يعد جزء من طبيعة أي مجتمع هو ما يعاب على ما نادى به النظرية الوظيفية، كما تعرض المنظور الوظيفي للنقد من خلال تركيزه على مسألة الاتفاق حول القيم والمعتقدات، وقد لا يوافق بعض أعضاء المجتمع على بعض القيم والمعتقدات، ولكنهم غالبا ما يتمثلون للقواعد الأساسية في المجتمع حتى يتسنى لهم إشباع حاجاتهم الضرورية اليومية. إن هذه الانتقادات المقدمة أو غيرها لم تثن على الدور المهم الذي لعبته النظرية الوظيفية لوضع النظرية السوسولوجية متميزة تساهم بشكل فعال في دراسة المشاكل والقضايا الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الحديث والتي ظهرت خلال القرنين التاسع عشر والعشرين، وبذلك فهي أثرت على علم الاجتماع بكل مجالاته وتخصصاته بالكثير من الاسهامات النظرية، والأطر التصويرية المساعدة في توجيه البحوث والدراسات التجريبية حتى وقتنا هذا، هذه الخلاصة من الاسهامات الوظيفية أصبحت جزء أهمها من التراث العلمي الأكاديمي الذي هو مرجعية العديد من المتخصصين في فروع علم الاجتماع، وغيره من العلوم الاجتماعية الأخرى، مثل علوم الإعلام والاتصال، والأخذ بهذا المنظور كبراديجم للدراسة دليل على ذلك وغيرها من الدراسات الأكاديمية والعلمية الأخرى للنظرية الوظيفية المعاصرة مكانة علمية متميزة نظرا لمحاولتها في وضع نظرية سوسولوجية عامة أو موحدة يمكن عن طريقها الاعتماد في

دراسة المشكلات وقضايا المجتمع، كما يمكن اعتبارها بمثابة الإطار المرجعي لتوجيه الباحثين والمتخصصين بصورة علمية لدراسة الواقع الذي يعيشون فيه ولاسيما أن غياب النظرية العلمية السوسولوجية كان من أهم العوامل التي تأخذ علم الاجتماع كغيره من العلوم الاجتماعية الأخرى، التي لم تتبلور لها نظريات علمية على غرار العلوم الطبيعية التي قطعت شوطا كبيرا من التقدم نتيجة إلى توصلها لعديد من النظريات والتي خضعت إلى البحث والتجريب والتطور المستمر .

إلى جانب هذا حرصت الوظيفة على إلزامية تطوير المداخل التحليلية والبحثية المستعان بهما في النظرية والميدانية في نفس الوقت، إذ لجأ كثير من رواد النظرية الوظيفية التقليدية أمثال " روبرت سبنسر"، " اميل دوركايم" إلى العديد من المداخل البيولوجية والطبيعية والرياضية وذلك لإثراء البحث الميداني، ومختلف عمليات جمع بيانات واقعية وتحليلها وفق طرق علمية سليمة، وتطور هذا الاهتمام فيما بعد مع المترجمين الجدد لهذه النظرية " بارسوتر" في تحليلاته المركزة على المدخل النسقي وغيرها من المداخل التحليلية المعتمدة على تقديم الكثير من النماذج التصويرية، والتي يمكن الرجوع إليها كأساق بنائية فكرية تساهم في تطوير النظرية الوظيفية على المستويين النظري والميداني. ورغم الانتقادات الموجهة للنظرية فهي ستظل واقفة على أرض آمنة طالما أن مثل تلك الانتقادات السابقة، قد حملت علماء الاجتماع المعاصرين للدفاع عن الاتجاه الوظيفي والعمل على تطوير قضاياها وافتراضاته الأساسية.

وعن الإتجاه الوظيفي الآن يؤدي دور الرائد ومرموق بالنسبة للنظرية السوسولوجية المعاصرة ككل، لدرجة أصبحنا نلمح فيها معالم هذا الاتجاه في أي باحث سوسولوجي بصفة عامة، أو أنثروبولوجي بصفة خاصة سواء في دراسة أو منهجه أو تفسيراته.

الفصل الثاني: مدخل عام للعلاقات العامة

- 1- مفهوم العلاقات العامة
- 2- نشأة العلاقات العامة
- 3- أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة
- 4- أهم مبادئ وأسس العلاقات العامة
- 5- وظائف العلاقات العامة
- 6- أخصائي العلاقات العامة، والخطوات السلمية لممارستها

الفصل الثالث: العلاقات العامة داخل الإذاعة

- 1- الإذاعات المحلية
- 2- مفهوم الإذاعات المحلية
- 3- نشأة وتطور الإذاعات المحلية
- 4- الإذاعات المحلية في الجزائر
- 5- دور العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية
- 6- استراتيجيات العلاقات العامة داخل المؤسسات الإذاعية المحلية
- 7- أهداف العلاقات العامة اتجاه الجمهور المحلي
- 8- أهمية ممارسة أنشطة العلاقات العامة داخل الإذاعات المحلية

العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق الأهداف مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع كما أنها وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور ويتبع هذه العملية المستمرة السياسات والأنشطة المنظمة والتي تتماثل مع مصالح الجمهور، مارس الانسان منذ القدم هذا النشاط كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه على مدى التاريخ فقد ظهرت العلاقات العامة كمهنة وذلك نتيجة العديد من العوامل كالتوسع الصناعي والتجاري والتقدم التكنولوجي وازدياد التنافس بين المنظمات على اختلاف أنواعها ومجالات تخصصها. وكذا تطور وسائل الإعلام والاتصال عبر الزمن وتعاقب الأجيال، كما أن علم العلاقات العامة يستند في مجمله إلى أسس ومبادئ عديدة أبرزها احترام الرأي العام لأنه سبب ثقة اهتمام الجماهير الداخلية والخارجية وترتكز العلاقات العامة على ضرورة اتباع الأساليب العلمية في البحوث خاضعة لمسؤولية اجتماعية كونها في الأساس تبدأ داخل المؤسسة لذا وجب التفاهم المتبادل بين المؤسسة وموظفيها باختلاف مستوياتهم وثقافتهم والذي تتمثل وظائفهم في البحث العلمي ووظيفة التخطيط ونفقد هنا التخطيط حسب الهدف المطلوب وحسب المدة الزمنية، أي التخطيط قصير المدى أو متوسط المدى أو طويل المدى.

وثالث الوظائف وظيفة الاتصال وهنا تختلف الوسيلة كما تختلف الرسالة التي يمكن أن تكون الإشارة تليها الوظيفة الرابعة وهي التنسيق بين الإدارة والإدارات الأخرى وبين هيئات الجمهور المحلي، والمراكز الإعلامية وأخيرا وظيفة التقييم، ويبقى قياس النتائج الفعلية من خلال الانحرافات الحاصلة ومن ثمة وضع الإجراءات التصحيحية لتقويم هذه الانحرافات وضمان فعالية البرامج وتحقيق الأهداف.

وللعلاقات العامة أهمية كبيرة فهي تضمن ازدياد قوة التأثير على الرأي العام وخاصة في المجتمعات الديمقراطية وهذه القوة في تزايد مستمر وأيضا تطور وسائل الاعلام والنشر تنمية الاتصالات وتكوين الآراء حول السلع التي تنتجها المؤسسة وتكمن أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية وأجهزتها حيث تقوم بدور هام في تحسين العلاقة بين المؤسسات الحكومية أو الوزارات أو الجمهور فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية عند المواطن كما أن للعلاقات العامة أهداف عديدة نذكر منها إمداد العاملين بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالمنظمة وتاريخها وأهدافها وسياستها، رفع الروح المعنوية للعاملين، تنمية شعور الامتثال والولاء وانضباط العاملين بالمنظمة، كما هناك أهداف تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها مع الجمهور الخارجي منها إيجاد سمعة جيدة وصورة طيبة للمنظمة لدى الجماهير التي تتعامل معها، إيجاد رأي عام ايجابي ومؤيد للمنظمة على المستوى القومي وكذا الإعلام عن نشاط المنظمة وخدماتها.

ومن الصفات الواجب توفرها في رجل العلاقات العامة قوة الشخصية والجاذبية، حب الاستطلاع، الاهتمام بالآخرين، الحماس، السياسة الموضوعية والاستحالة خاصة عند العاملين في مجال الإعلام المحلي في الجزائر ومستخدمي وسائل الاتصال الجماهيري التي يصل أثيرها إلى كافة المجتمعات وذلك من خلال إتاحتها الفرصة للاتصال والاحتكاك به والتفاعل معه.

وتعد الإذاعة من أهم وسائل الاتصال الجماهيري كانت البدايات يتوفر محطة راديو واحدة في كل دولة من دول العالم المتقدم وفي العالم العربي ظهرت الإذاعة في فترات متباينة وفي أوضاع متباينة ففي بعض الأقطار ظهرت عن طريق مبادرات فردية من بعض المهتمين بهندسة الراديو، وفي بعض الأقطار ظهرت على يد القوات المحتلة، وتعد الجزائر أول الأقطار العربية التي عرفت الإذاعة المسموعة وهذا عبر ثلاث مراحل أثناء الفترة الاستعمارية ما قبل 1962 وأثناء الثورة التحريرية 1954-1962 ومرحلة ما بعد الاستقلال

حيث ورثت الجزائر شبكة الراديو، وذلك في المدن الكبرى والمتوسطة مثل الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة، وجاء مرسوم 20 أفريل 1991 يجعل من الإذاعة الجزائرية مؤسسة عمومية تتمتع بطابع صناعي وتجاري ومن ثم شرعت الإذاعة الجزائرية في تنويع عرضها البراميجي وتوسيع انتشار الأثير وهذا بإقامة شبكة الإذاعات الجهوية والمحلية وتعدد بالإذاعة المحلية ذلك التنظيم المهيكلي في شكل وظائف وأدوار تقوم على بث مجموعة من البرامج مخاطبة مجتمعا خاصا محدود العدد يعيش فوق أرض محدودة المساحة، يختص ببنية اقتصادية وثقافية متميزة ومتجانسة ويعتبر جمهور مستهدف يستقبل البث الإذاعي في آن واحد مجموعة من البرامج الإعلامية والتعليمية والترفيهية فهي أوسع وسائل الاتصال وأكثرها شعبية، نستطيع الوصول إلى مجتمعاتها متخطية للعقبات الجغرافية والقيود السياسية لتشمل الجمهور العام بجميع مستوياته مخترقة حواجز الأمية ولعل أهم أسباب انتشار الإذاعات المحلية هو العامل الجغرافي وعامل اللغة وكذا عامل التحفيز للمشاركة في عملية التنمية والتأثر الحتميات الاجتماعية والسياسية إضافة إلى عامل التكنولوجيا والذي يستدعي وجود مؤثرين بمثابة همزة وصل بين المؤسسة الإذاعية والمحلية وجمهورها وهنا نقصد رجال العلاقات العامة الذين يعتمدون على استراتيجيات للتأثير على المحيط الخارجي والداخلي لدى المؤسسة الإذاعية المحلية منها إستراتيجية التوقيت المناسب لتوجيه الرسالة والتركيز والتشخيص كلها استراتيجيات معتمدة من أجل الهدف اتجاه المجتمع المحلي والتي تتمثل في الإعلام، تصحيح سوء التفاهم إن وجد، إقامة علاقات طيبة مع قادة الرأي، الإقناع والحفاظ على الصداقة والاستمرارية ومعرفة موقف المجتمع المحلي من الشركة كل هذا يجعل لنا الصورة تتضح حول الدور المهم والأهمية في ممارسة أنشطة العلاقات العامة في الإذاعات المحلية والتي تعد عنصر فعال يضمن الاهتمام برغبات وحاجات الجمهور الداخلي والخارجي، ووضع الأنظمة المتعلقة بالترفيه والترفيه لتحسين صورة المؤسسة وخلق سمعة طيبة ايجابية لديها.

الفصل التطبيقي

استمارة الاستبيان

استمارة الاستبيان

الزملاء والزميلات المحترمين، موظفي إذاعة البويرة الجهوية تشكل هذه الاستمارة جزءا من دراسة ليسانس تخصص اتصال بهدف التعرف على واقع العلاقات العامة بإذاعة البويرة، نرجو منكم الإجابة على الأسئلة دون تسجيل أي معلومات ، علما أن المعلومات ستعامل بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لدراسة علمية.

أولا: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر:

- 20 سنة

- من 21 إلى 30 سنة

- من 31 إلى 40 سنة

- أكثر من 41 سنة

3- القسم الذي تعمل فيه:

- قسم الأخبار

- القسم التقني

- قسم الإنتاج

4- سنوات العمل والخبرة في المؤسسة:

- أقل من ثلاثة أعوام

- من ثلاثة أعوام إلى ستة أعوام

- من سبعة إلى عشرة أعوام

5- المستوى التعليمي:

- ثانوي

- جامعي

- دراسات عليا

ثانيا: مكانة العلاقات العامة داخل الإذاعة المحلية

س1 : ماهو مفهومك للعلاقات العامة؟

ج1:.....

س2: هل ترى بأن مهام العلاقات العامة ضرورية داخل إذاعة البويرة؟

ج2: نعم لا

س3: هل توجد خلية خاصة بالعلاقات العامة داخل الإذاعة؟

ج3: نعم لا

س4: حسب رأيك، من هو المكلف بنشاط العلاقات العامة في مؤسستكم؟

ج4:.....

س5: هل تساعد بصناعة القرار في مؤسستكم؟

س5: نعم لا

س6: حسب رأيك، ماهو انطباع الجمهور الخارجي حول الإذاعة؟

ج6:.....

ثالثا: الدور الذي تساهم به أنشطة العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة

س7: هل ترون بأن نشاطات العلاقات العامة يقوم بتحسين صورة المؤسسة؟

ج8: نعم لا

س8: في نظرك، هل أنشطة العلاقات العامة كافية لتحسين صورة المؤسسة أو أنها

بحاجة إلى أنشطة أخرى؟

ج8: نعم لا

س9: هل تقومون بدراسة الجمهور؟

ج8: نعم لا

س10: هل ترون بأن إذاعتكم تعنى باهتمامات الجمهور؟

ج8: نعم لا

س11: كيف تقدمون تنظيم نشاط العلاقات العامة؟

ج11:.....

س12: حسب رأيكم، ما نوع البرامج المفضلة لدى المتلقي (جمهوركم)؟

ج12:

رابعاً: أثر ممارسة أنشطة العلاقات العامة داخل إذاعة البويرة

س13: هل يمارس موظفي إذاعة البويرة العلاقات العامة في مؤسساتكم؟

ج13: نعم

لا

س14: فيما تتمثل أنشطة العلاقات العامة داخل إذاعة البويرة ؟

ج14:

س15: هل عدد موظفي الإذاعة كافي للقيام بهذه الأنشطة؟

ج15: نعم

لا

س16: ماهي الأهداف التي تسعى إليها الإذاعة من خلال ممارستها أنشطة العلاقات

العامة؟

ج16:

س17: ما اثر ممارسة أنشطة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي؟

ج17:

س18: وفي الأخير، كيف تقيمون نشاط العلاقات العامة في مؤسساتكم الإذاعية؟

ج18:

خاتمة

من خلال دراستنا لموضوع واقع العلاقات العامة في الإذاعات المحلية وتحديدًا إذاعة البويرة الجهوية أدركنا أن العلاقات العامة تعد وظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة باعتبارها همزة وصل بين المؤسسات والجمهور من أجل إنشاء علاقات وطيدة كونها تعمل على إحداث التكيف بين كل من المؤسسة والجمهور المتعاملة معها، ورغم الاهتمام مؤسسات الدول المتقدمة بالعلاقات العامة، إلا أن هذا الاهتمام ناقص في الدول النائية.

واعتمادًا على نتائج الدراسة نستطيع القول أن الإذاعة المحلية لم تستوعب بعد الدور الفعال الذي تؤديه برامج وممارسات العلاقات العامة لكسب ثقة وتأييد الجمهور المتعامل مع المؤسسة. وهذا راجع لغياب جهاز أو مصلحة خاصة في الإذاعة، إلا أنه لم يؤثر سلبًا عليها بدليل أنها تحظى بثقة كبيرة لدى جمهورها الداخلي والخارجي، إذ تبين لها مصداقية في التعامل، بالإضافة إلى الأساليب والوسائل الاتصالية والخطوات التي توطر الممارسة السلمية للعاملين في العلاقات العامة تزيد من فعاليتها.

وفي الأخير نرجو أن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن ماهية العلاقات العامة ودورها وأهميتها بين المؤسسة للإذاعة المحلية وأن نكون من خلالها قد أثرنا اهتمام المسؤولين في الإذاعة بأهمية العلاقات العامة خاصة في المجال الخدماتي والمجال التنموي والتوعوي.

قائمة المراجع

- 1- إبراهيم العسل، أسس النظرية والأساليب التطبيقية في علم الاجتماع، بيروت، 1997.
- 2- أسامة جيزي، مناهج البحث العلمي، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016.
- 3- جبه محجوب، البحث العلمي ومناهجه، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 4- جودت عزت عطري، أساليب البحث العلمي أدواته ومفاهيمه، الطريقة الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 5- د. المحسن البدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، دار الحامد، الرياض، ط1، 2014.
- 6- د. سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، الامارات، ط1، 2017.
- 7- د. عبودي نعمة الجبوري، إدارة العلاقات العامة، بين الابتكار والتطبيق، ط1، دار الرياض للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 8- د. يوسف لازم كماش، البحث العلمي، مناهجه، أقسامه، أساليبه الإحصائية، دار مجلة، عمان، 2016.
- 9- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي، أساسيته النظرية وممارسة العلمية، دار الفكر، ط1، 1421.
- 10- شيماء الفقار زغير، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإسلامية.
- 11- صالح محمد حميد، دور الإذاعات المحلية في ترسيخ مفهوم الوحدة الوطنية، ط1، دار الأداء، 2012.
- 12- طارق سيد أحمد الخليلي، معجم مصطلحات الإعلام، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2000.

- 13- عبد المجيد شكري، الإذاعة المدرسية في ضوء تكنولوجيا التعليم، د.ط، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2000.
- 14- عمار عوايدي، مناهج البحث العلمي وتطبيقاته في ميدان العلوم القانونية والإدارية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 15- عواطف عبد الرحمان، الصحافة العربية في الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985.
- 16- فرح سعيد محمد، لماذا؟ وكيف نكتب بحثا اجتماعيا؟، دار المعارف، الإسكندرية، 2002.
- 17- فوزي غرابية، وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والاجتماعية والإنسانية، الجامعة الأردنية، 1977.
- 18- القاموس الحجاني للطلاب، عربي-عربي، ط2، دار صادر، بيروت، 2000.
- 19- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
- 20- مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسيات، دار الصفا للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.