

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -
Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

وظائف العلاقات العامة و تأثيرها على المؤسسة الخدمائية التجارية اتصالات الجزائر - فرع البويرة - أنموذجاً

مشروع منكرة نيل شهادة ليسانس

تخصص : اتصال

اشراف الاستاذة

- د. سعدي زينب

اعداد الطلاب

- طاهري امينة

- قارة شيما

- رابحي هند

- سليمان هشام

السنة الجامعية

2020-2019

الشكر والتقدير

الحمد لله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

و الذي الصمنا الصحة و العافية و العزيمة فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر و التقدير الى استاذتنا المشرفة " سعيدي زينب " على ما قدمته لنا من

ارشادات و نصائح و توجيهات

جعل الله ذلك في ميزان حسناتها

و هنا نتوجه ايضا بالشكر الى جميع اساتذة قسم التاريخ تخصص الاتصال و العلاقات العامة , و

نخص بالذكر الاستاذة المحترمة "حفان صونيا "

والشكر لكل من ساهم في هذا العمل , سواء من قريب او بعيد

شكرا

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و بنوره تنزل البركات نشكر الله على توفيقه و بحمده لإتمام هذا العمل المتواضع .

الى ملاحي في الدنيا الى نوع الحنان و التفاني الى بسمة الحياة و سر الوجود الى من كانته سندي في الحياة و نورا يضيئ دربي و سر نجاحي .

" امي الغالية "

الى من علمني السعي في الحياة الى من احمل اسمه بكل افتخار الى من كان لي قدوة الى من رباني و علمني الى من بعلمه و صلته الى هذا المنزل .

" ابي الغالي "

الى اخواني و اخواتي الذين تقاسموا معي محبي الحياة اسماعيل . ابراهيم . محمد الرحمان . محمد المالك . هلاك . خديجة .

الى اختي اللتان لم تلدهما امي حنان و انية

الى صديقاتي الغاليات الى من كانوا رفيقاتي في الجامعة و رفقات دربي حسينة . شيما و هند سارة . ياسمين .

الى كل عائلة طاهري و شرفي و باديس .

الى كل هؤلاء امدي هذا العمل المتواضع .

أمينة



الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و آله

الحمد لله الذي وفقنا لتتمة هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمدحنا هذه ثمرة الحمد

و النجاح بفضلته تعالى

مصادرة الى الوالدين الكريمين جلول و فتحة حفظهما الله و ادامهما نورا لدربي .

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني و لا تزال

من اخوي عبد المؤمن . عبد الواحد . محمد

واخواني خولة .

اخوالي . خالتي . و ابناء عمي وشيخة . سارة . هاجر . سندس . نفيسة . ايمان

الى كل رفيقاتي المشوار التي قاسمتني لخطاي و عاصم الله و وفقهم

حسنة . شيمة . امينة . دينا .

الى منبر العلم الذي افتخر به " جامعتي "

الى كل من مر من هنا و زين عملي بنظراته

الكلو جميعا .



إهداء

جميل ان يجني المرء ثمار كده و تعب , و الاجمل ان يهديها عن طيبة لغيره بغية تقاسم طعم النجاح جميعا , و قلوبه عملي اهديها بحب خالص الي الوالدين الكريمين متمنية لهم دوام الصحة و العافية .

الي من لو حل السجود لغير الله لسجدت اليها .. الي ملائكي في الحياة . الي معني العج و معني الحنان و التفاني الي بسمة الحياة و سر الوجود ...الي من كان دنانها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي الي ائلي العبايب " امي الغالية عائشة "

الي الذي علمني حب العلم . وحرص فيا روح المسؤولية و الصبر الي الذي يفتن ورائي دوما بنصحه و ارشاده ابي الحبيب " ميلود " اقول لهم انتم و صبتوني الحياة على هضبة الاطلاع و المعرفة .الي كل افراد عائلتي :

الي من شاركوني حبيب الامومة : اخوتي الاعزاء : زكرياء . رحاب . رتاج . ريمانة . خديجة .

الي جداتي و اجدادي :

الي من احببتهم حبا جما الي من كانوا الصدر الحنون الذي كثرنا مالجاه اليه و لم يصدني جدتي خديجة و خضراء رحمهم الله و جدي الحبيب احمد رحمه الله و الي جدي العزيز محمد اطال الله في عمره .

الي خالي العزيز مصدر سعادتي و فرحتي ابراهيم و زوجته الغالية فتحة و ابنهم بلال

الي خلاتي الحبيبات " و هبة و حليلة " الي عمتي العزيزة " زمية "

الي رفيقة دربي و بنر اسراري سر ضمكتي و اقبى و التي لم تلدنا امي ورحمة

الي صديقاتي : الي اعز اصدقائي و احبابي رفقاء الدرب حسينة . امينة . هند . هدى . ام السعد

شياء

خطة الدراسة



خطة الدراسة

• مقدمة

الفصل الأول : بناء الاطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة

1. بناء اشكالية الدراسة و تساؤلاتها .
2. اسباب اختيار الموضوع .
3. اهمية الدراسة و اهدافها .
4. تحديد المفاهيم و المصطلحات.
5. الدراسات السابقة .
6. مجتمع البحث و العينة .
7. نوع الدراسة و المنهج المستخدم .
8. ادوات جمع البيانات.

الفصل الثاني : مدخل للعلاقات العامة في المؤسسة .

1. نشأة العلاقات العامة وتطورها .
2. خصائص العلاقات العامة .
3. وظائف العلاقات العامة .
4. اسس العلاقات العامة و اهدافها .



الفصل الثالث : مدخل للمؤسسة الخدماتية التجارية .

1. نشأة و ظهور المؤسسة الخدماتية التجارية .
 2. وظائف المؤسسة الخدماتية و اهدافها .
 3. تأثير العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية التجارية .
 4. معوقات ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية التجارية.
- خاتمة

حَقِيقَةُ

تعتبر العلاقات العامة بوصفها علما وفنا و ممارسة , كما نعرفها اليوم من افرازات القرن 20 م تطورت و نمت كمفهوم اداري و كوظيفة مهمة من المؤسسة. يتطور النسق الاقتصادي والاجتماعي و الاداري والسياسي الذي تعمل فيه وقد حدث هذا التطور نتيجة للتعقد المتزايد للمجتمع الحديث وزيادة فهم و دوافع وحاجات البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة و مع بلوغ هذه العلاقات درجة كبيرة من التعقيد و الترابط في المجتمعات المعاصرة تطلب الامر دراستها , حيث اصبحت العلاقات العامة تعبيرا شائعا في الفكر الاداري

ومن هنا ظهرت العلاقات العامة كعلم حديث نسبيا وبرز الاهتمام بها في المجتمعات الغربية حيث بدا استعمالها في بيئة الاعمال التجارية ثم استخدمت بعد ذلك في كافة المؤسسات الاخرى على اختلاف طبيعة نشاطها . ومع استمرار هذه التغيرات و التطورات الجديدة و المتنامية انصب اهتمام المؤسسة على لأساليب التسيير الحديثة و الوظائف الادارية المستحدثة في لطار البحث عن استراتيجيات التنافسية لتحقيق احسن الاداء وبالتالي تحقيق اهداف المؤسسة و التي اهمها تكوين ميزة تنافسية تمتاز بالديمومة والاستمرار . فكانت وظيفة العلاقات العامة احدى هذه الوظائف الحيوية من الوجهة التنظيمية .

نظرا لهذه الاهمية التي التي يكسبها وجود العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية التجارية

الجزائرية بالاضافة الى توفير بعض الاسباب الموضوعية و الذاتية

جاءت هذه الدراسة لمعرفة وظائف العلاقات العامة وتأثيرها على اداء المؤسسة الخدماتية التجارية -

فرع البويرة-

ولقد انطلقت هذه الدراسة من طرح التساؤل الآتي :

- ماهي وظائف العلاقات العامة و ما تأثيرها على اداء المؤسسة الخدمائية التجارية لاتصالات

الجزائر فرع البويرة ؟

وتكمن اهمية الموضوع بالدرجة الاولى في كون وظائف العلاقات العامة دور فعال في رفع المستوى الخدماتي للمؤسسة .

كما لهذه الدراسة اهداف من بينها معرفة تأثير فعل العلاقات العامة على اداء المؤسسة كما تهدف الى تحديد اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة مع التعرف على العراقيل التي تواجه العلاقات العامة داخل المؤسسة .

وقد تم انجاز هذه الدراسة في مقدمة و خاتمة و ثلاثة فصول .

الفصل الاول : وفيه تم التطرق الى موضوع الدراسة وإطارها المنهجي . تضمن هذا الفصل تحديد اشكالية الدراسة و اسباب اختيارها لأهداف مرجوة من البحث و اهم المفاهيم المتناولة في البحث و عرض الدراسات المتشابهة لهما مع ذكر المنهج المتبع و مجتمع الدراسة وفي الاخير ادوات جمع البيانات .

الفصل الثاني : و المعنون بمدخل العلاقات العامة و تقسيم هذا الفصل الى مجموعة من النقاط التالية

نشأة وتطور العلاقات العامة وخصائصها و وظائفها و اسس العلاقات العامة و اهدافها .

الفصل الثالث : مدخل المؤسسة الخدمائية التجارية مراحلها و وظائفها و اهدافها و كذلك تأثير

العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية التجارية و معوقات ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية التجارية .

الفصل الأول :

بناء الأطار المنهجي و

المفاهيمي للدراسة

1. بناء اشكالية الدراسة و تساؤلاتها :

ظهرت العلاقات العامة كوظيفة في الثلاثينات من القرن العشرين , بان الثورة الصناعية الكبرى التي اجتاحت الولايات المتحدة الامريكية وبت الحاجة اليها كأداة التصريف (الانتاج الامريكي) الذي تراكم في المخازن و الشركات و المصانع . حيث اشار الخبراء بضرورة التأثير على الجماهير من خلال العلاقات الجيدة لتفضيل سلعتهم عن سواها من السلع الاخرى المنافسة.

و من ذلك الوقت تمازجت جهود ممارسي العلاقات العامة مع جهود من الخبراء لتبلور لنا في النهاية علما جديدا هو علم العلاقات العامة الذي حدد الاسس العلمية لمفهوم وظيفة العلاقات العامة و دورها في المنظمات المختلفة .

ويشار بداية الى نشأة العلاقات العامة الحديثة و بداية ظهورها كانت في احضان الشركات الخاصة . او ما نطلق عليها الان القطاع الخاص او المنظمات الانتاجية التي تسعى الى تحقيق الربح و مع ذلك سرعان ما انتقلت هذه الوظيفة الوليدة بدورها الى المؤسسات الخدمية التي تسعى الى تقديم الخدمات مثل المستشفيات و الاتحادات التجارية و رجال الاعمال و الشرطة ... الخ .

ولعلى السبب الجوهرى لنجاح العلاقات العامة في كافة المجالات و الانشطة الدولية و السياسية و التجارية وغيرها يرجع الى دورها المحوري في تجسيد التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها فقد باتت العلاقات العامة كوظيفة هي الالية الاساسية لكسب ثقة الجماهير .

ان العلاقات العامة الناجحة و الفعالة في اي مؤسسة تبدا من داخل المؤسسة و ذلك باعطاء البنية الداخلية (الافراد العاملين) الاولوية بتزايد وظيفة العلاقات العامة عليهم ذلك باعتبار ان عمل العلاقات العامة مع البنية الداخلية وان المؤسسة تمثل نسقا متفاعلا في داخله . ومن بين المفاهيم

الاساسية لاستخدام الامثل للبحوث و الدراسات وفق تخطيط مدروس وأسس لتقويم وجمع المعلومات و الاتصال ما يؤدي الى رضا الافراد العاملين نتيجة المعرفة المتبادلة بينهم و بين المؤسسة , الامر الذي يساهم في زيادة المستوى الاداء المؤسساتاتي .

وعليه بما اننا بصدد بحث حول وظيفة العلاقات العامة باعتبارها عملية حيوية و مهمة في

مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة -

انطلقت الدراسة من طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ماهي وظائف العلاقات العامة بالمؤسسة ؟ و ما هو تأثيرها على ادائها ؟

وقد جزانا التساؤل الرئيسي الى مجموعة من الاسئلة الفرعية كالتالي :

- ماهي وظائف العلاقات العامة على اداء المؤسسة الخدماتية التجارية للاتصالات الجزائر فرع

البويرة ؟

- ما هي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة

في تأدية وظائفها ؟

- ماهي العراقيل التي تواجهها العلاقات لعامة داخل المؤسسة في ممارسو وظائفها ؟

- كيف تؤثر العلاقات العامة على اداء المؤسسة الخدماتية في تأدية وظائفها ؟

2. اسباب اختيار الموضوع :

- يرجع سبب رغبتنا في دراسة و اختيار موضوعنا الذي يندرج تحت عنوان وظائف العلاقات

العامة و تأثيرها على اداء المؤسسة الاسباب الموضوعية و الذاتية .

• الاسباب الذاتية :

- لرغبة في الاطلاع على محتوى هذا الموضوع كونه يحظى بأهمية كبيرة جراء مساهمته العلمية التي يقدمها للمؤسسة .
- ميلنا لهذا الموضوع باعتبار ان العلاقات العامة تندرج ضمن تخصص الاتصال .
- رغبتنا في التعريف بفعالية العلاقات العامة و ابراز دورها في نجاح المؤسسة

• الاسباب الموضوعية :

- محاولة ابراز وظائف العلاقات العامة وانعكاساتها على المؤسسة التجارية الخدماتية اتصالات الجزائر - فرع البويرة -
- قلة الدراسات التي اهتمت لموضوع العلاقات العامة و تهميش هذه الاخيرة بالرغم من اهميتها في المؤسسة الحديثة , باعتبار العلاقات العامة موضوع لم يتطرق اليه الكثير من الباحثين.

3. اهمية الدراسة:

- تكمن اهمية موضوع دراستنا فيمايلي :
- من الضروري وجود العلاقات العامة داخل المؤسسات باعتبارها ذات اهمية بالغة تؤدي دور فعال في تحقيق الاتصال و التواصل بين الجمهور الداخلي للمؤسسة وبتالي ضمان الثقة و التفاهم و الوصول الى النجاح و الاستمرارية .
- اعتبار العلاقات العامة احدى الوظائف الادارية المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات في احداث اثر بالغ في نجاح المؤسسة من خلال تسمية ادائها و تحقيق اهدافها المنشودة .

4. اهداف الدراسة :

بناء على ما سلف فان بحثنا يهدف الى مايلي :

- محاولة معرفة وظائف العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر _ فرع البويرة .
- _ التعرف على الآليات و الوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية التجارية اتصالات الجزائر _ فرع البويرة .
- _ استجلاء العراقيل التي تواجهها العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية التجارية اتصالات الجزائر _ فرع البويرة .
- _ معرفة الدور الذي تلعبه وظائف العلاقات العامة في التأثير على اداء المؤسسة الخدمائية التجارية اتصالات الجزائر _ فرع البويرة .

5. تحديد المفاهيم و المصطلحات :

• الوظيفة

- لغة : من حيث الدلالة اللغوية : هي ما يقدر الانسان في زمن معين من عمل او طعام او

رزق¹.

¹ رشيد واضح : المؤسسة الجزائرية في التشريع الجزائري بين النظرية و التطبيق , دار هوما , الجزائر ,

-اصطلاحا : هي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في

الموضوع و الشكل ويمكن ان يقوم بها فرد واحد او اكثر¹

وهي كذلك كيان نضامي يتضمن مجموعة من الواجبات و المسؤوليات توجب على شاغلها التزامات

معينة مقابل تمتعه بالحقوق ومزايا الوظيفة² .

يجمع علماء الادارة و التنظيم على ان الادارة في المؤسسات تؤدي بشكل اساسي الى الوصول الى

لتحقيق الاهداف عن طريق الوظائف التالية : وظيفة التخطيط , التنظيم , التوجيه , الرقابة كما يؤكد

هؤلاء العلماء على ان الوظيفة تتعلق بجميع العمليات والنشاطات التي تجري في اطار البنية

التنظيمية للمؤسسة³ .

وهناك من يرى المصطلح وظيفة له عدة معاني . ففي بعض الحالات يستعمل لمعنى كما في

اعمال " سوركين " وفي هذا المعنى يشير الى القيمة او المقدار لمتغير ما و الذي يقدم الجزء الى

الكل هذا المعنى الذي استعمله الانثربولوجين مثل :

" راد كليف برواين " الذي يرى بان وظيفة النسق تكمن في الدور الذي يقوم به الجزء من اجل النسق

الاجتماعي الكلي يرى ان استمرار وجود الكل يعتمد على العلاقة الوظيفية بين الاجزاء .

مفهوم الوظيفة من حيث الدلالة السوسولوجية يحمل معنيين : الوظيفة هي نتيجة موضوعية لظاهرة

اجتماعية يلمسها الافراد و الجماعات .

¹ زغبالة لفدا :تسير الاستراتيجي للموارد البشرية في الادارة المحلية واشكالية تحسين الاداء , رسالة ماجستير قسم علم الاجتماع , جامعة باجي مختار , عنابة , الجزائر , 2006-2007 .

² زياد محمد شرمان عبد الغفور عبد السلام , مبادئ العلاقات العامة الدعاية و الاعلان , دار الصفاء و النشر و التوزيع , الاردن , ط1 , دون سنة .

³ زيان امينة , التغيرات التنظيمية في المؤسسات الصناعية تاريخ التصفح 25-10-2010 .www.ahewar.arj

الوظيفة هي ما تقوم به ظاهرة اجتماعية ما او احد مكوناتها بغاية انجاز هدف معين كان نقول ان وظيفة القانون هو تحقيق العدالة بين الافراد و الجماعات .

اما المعنى الثاني يدل على الترابط و التكامل موضوعين كالقول بان وظيفة المصباح اناة الطريق .

- **التعريف الاجرائي** : هو مجموعة من الواجبات و المسؤوليات التي يكلف بأدائها وفقا لمجموعة من الالتزامات في اي مؤسسة .

• تعريف العلاقات العامة :

هي عملية مستمرة تسعى الادارة من خلالها الى المحافظة و تعزيز الفهم و الثقة بين المتعاملين معها و الجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي و التصويب (داخليا) ومن خلال جميع اساليب التعبير (خارجيا) .

وتقدم public relationeus تعريفا على انها وظيفة ادارية لتقديم اتجاهات الجمهور و تربط بين السياسات و الاجراءات للفرد او المنظمة بالمصالح العامة , و تنفيذ برامج عملي للحصول فهم الجمهور و تقبله¹

ويعرف قاموس وسائل الاعلام و الاتصال الصادر عن لونجمان longman العلاقات العامة على انها وظيفة ادارية لتقييم اتجاهات الجمهور , ويتبع هذه العملية المستمرة السياسات و الانشطة للمنظمة و التي تتماثل في مصالح الجمهور .

¹. برغوث علي , الوظائف المستحدثة للعلاقات العامة في ضوء العولمة و ثورة المعلومات , مؤتمر العلاقات العامة في ظل ثورة المعلومات , جامعة الشارقة , 2004, ص2

- ويعرف كريج ارولوف و اونيس kraig aromaff otis basken العلاقات العامة هي وظيفة ادارية تساعد على تحديد اهداف المنظمة و تشمل التغير فيها , ويقوم رجال العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي و الخارجي ذي الصلة المنظمة¹.
- **العلاقات لغة :** علاقة / علاقة ، جمع علاقات وعلائق . رابطة تربط بين شخصين او شيئين².
- **العامة لغة :** العامة : قبضات الحصيد اذا اجتمعت .و العامة المعبر الصغير يكون في الانهار و الجمع ... الخ³.
- **العلاقات اصطلاحا :** يعني التبعية لشيء لما يتحكم به , رابطة تربط بين شخصين او شيئين اي مجموعة من الصلات
- **العامة اصطلاحا :** معناها في هذا السياق الجمهور العام او مجموعة من الافراد تربطهم اهداف مشتركة⁴.
- **التعريف الاجرائي :** تعتبر العلاقات العامة اسلوب من اساليب الاعلام و الاتصال , و تهدف الى تدعيم و بناء علاقات مليئة بالثقة , التي تقوم على مبدأ الفهم المتبادل بين المؤسسة و جمهورها المتأثر بنشاطات تلك المؤسسة .

¹ محمد محمد البادي ,العلاقات العامة و طبيعة الراي العام , دار الشروق , جدة , ط1 , 1984 , ص 13 .

² معجم المعاني الجامع .

³ نفس المرجع السابق .

⁴ محمد العزازي , ابو ادريس , العلاقات العامة المعاصرة و فاعلية الادارة , المكتبة العلمية , الزقازيق , مصر ' 1998 , ص 15 .

• التأثير

- التأثير لغة : التأثير : اسم مصدر اثر ب/اثر على / اثر في
- تأثير جانبي : مفعول سلبي لدواء و نحوه .
- دواء ذو تأثير سحري : قوي المفعول .
- نفوذ , القدرة على احداث اثر قوي , فلان ذو تأثير كبير , وافق تحت تأثير والده .
- انفعال في العقل و القلب ,تحرك المشاعر او اهتزازها تأثير الخوف .
- التأثير : (علوم النفس) احساس قوي ملحق بعواقب فعالة¹ .
- التأثير اصطلاحا : هو عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة او الافراد بالاتجاه الصحيح عبر استخدام النشاطات الادارية الاساسية , القيادة , التنظيم , الاتراء و التوصيل
- التأثير هم نتيجة تفاعل اجتماعي بين عاملين و هما المآثر و المتأثر , بحيث يخلق لدى المآثر عليه ردة فعل معين .
- التأثير هو احد مركبات عملية الاتصال , العديد من الباحثين اعطوا التأثير مكانة مركزية في عملية الاتصال , واعدوا ان التأثير عبارة عن مركب ضروري وهام في كل عملية الاتصال .
- هو قوة يملكها القائد او سيطرة معينة يمتلكها و على اساسها يستطيع ان يؤثر في سلوك الاخرين² .
- التعريف الاجرائي : التأثير هو تفاعل اجتماعي هدفه احداث تغير ما في الرأي و السلوك و التوجهات و هو جزء من عملية الاتصال .

¹ معجم المعاني الجامع .

² التأثير بالآخرين و العلاقات العامة , بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة , الاكاديمية السورية الدولية , 2009 .

• المؤسسة

- المؤسسة لغة :ورد في معجم لسان العرب ل ابن المتطور في فعل (اسس) الاسس و الاساس كمبدأ شيء¹ .

- اصطلاحا : المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يتبعها الانسان بالتعاون مع الافراد الاخرين في المجتمع , فالحب مثلا ظاهرة طبيعية , اما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية و يشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج و العائلة والملكية و المشروع الاقتصادي و الهيئات الدينية , السياسية و القانونية² .

-التعريف الاجرائي : هي المؤسسة الخدماتية التجارية اتصالات الجزائر فرع البويرة .

6. الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة من اهم الاجزاء التي يحتويها البحث العلمي فهي توفر للباحث العديد من المعلومات عن الموضوع المراد بحثه , اي عندما يقرر الباحث دراسة موضوع ما فعليه الاستفادة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من قبل

اما عن الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في دراستنا و التي تناولت موضوع بحثنا هي كالتالي :

✚ الدراسة الاولى :

لحاج احمد كريمة , تحت عنوان العلاقات العامة داخل المؤسسات لصناعات النسيجية Destex ,

حيث تمحورت اشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي كالتالي : ما مدى اهمية و فعالية العلاقات

العامة كجانب اتصال في المؤسسة ؟

¹ معجم لسان العرب .

² جمال العيفة , مؤسسات الاعلام و الاتصال , الوظائف , الهياكل , الادوار , ديوان المطبوعات الجامعية , 2010,

ويتفرع هذا السؤال الى مجموعة من التساؤلات الفرعية الاتية :

- ما واقع العلاقات العامة في المؤسسة الوطنية ؟
- ما حجم ادارة العلاقات العامة في مؤسسة Destex ؟
- ماهي مهام ووظائف العلاقات العامة في صنع القرار في مؤسسة Destex ؟
- ما مدى اهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة ؟
- ما مدى مساهمة العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ؟
- تعتبر العينة من القاعدة الاساسية التي يعتمد عليها الباحث على العينة الدائرية المنتظمة حيث قام باختيار العينة .
- ويهدف التمكن من الاجابة على التساؤل المحوري و التساؤلات الفرعية و اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الادوات البحثية التالية , الملاحظة المقابلة بالإضافة الى الاطلاع على الوثائق و التقارير الادارية .
- كما اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة بهدف تمكنها من دراسة ظاهرة في ظروفها الطبيعية .وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج الاتية :
- حسب الدراسة التي اكدت عدم وجود مكان ادارة العلاقات العامة كفرع مستقل بذاته عن باقي الادارات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة , هذا ما يؤكد ان العلاقات العامة من مؤسسة الصناعات النسيجية مفهوم لم يطبق على مستوى المؤسسة .
- اوضحت الدراسة ان الدور الذي تلعبه في تسير شؤون المؤسسة تسيرا حصريا غير مجسد داخل المؤسسة .

- اكدت المؤسسة ان كافة المهام و الصلاحيات التي يمكن ان تنسب الى ادارة المؤسسة تتم تحت اشراف مديريات المؤسسة حيث يقوم بمهام الاتصال الداخلي في مؤسسة الصناعات النسيجية دورا مهما في ترابط العلاقات العامة بين الافراد و بين ادارة المؤسسة و نشاطاتها من جهة اخرى
حدود الاستفادة من الدراسة :

- استفدنا من معرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسة و تحديد مكانتها و مدى مساهمتها في صناعة القرار و تعزيز الثقة مع جمهورها الداخلي .
- الاستفادة من قائمة المصادر و المراجع .
- استفدنا من معرفة الاساليب و الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في تأدية وظائفها داخل المؤسسة .
من الجانب النظري :

- الاستفادة من كيفية صياغة و بناء الاشكالية .
- الاستفادة من المنهج المستخدم . دراسة حالة المطابق لمنهج دراستنا .

➤ الدراسة الثانية :

دراسة يوسف عويد عتيق السعدي تحت عنوان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الرأي و الكويت تايمز الكويتين حيث تمحورت اشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي : ما مدى قيام العلاقات العامة بالإسهام في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الرأي و الكويت تايمز الكويتين؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية :

- طبيعة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة تايمز الكويتين من و جهة نظر العاملين في المؤسسات الصحفية ؟

- ما العوامل الداخلية التي تؤثر في مستوى المؤسسات الصحفية ؟
و لقد اختار الباحث في هذه الدراسة الاعتماد على عينة حصرية شاملة تهتم بجميع العاملين في صحيفتي الرأي و الكويت تايمز الكويتين , و هذا راجع لقلة عدد الافراد ومجتمع البحث الدراسة من موظفي الصحيفتين , بحيث يمكن مسح شامل على هذا المجتمع .

اما فيما يخص الادوات التي اعتمد عليها الباحث في هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات هي :
اداة الاستبيان و التي طبقت على عينية من الصحفيين العاملين , اما عن مجتمع البحث الذي اتبعه الباحث لتنظيم افكاره وتحليلها و عرضها للوصول الى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة هو المنهج الوصفي المسحي يهدف الوصف و التعرف على صفات ظاهرة معينة و تحليلها .
و توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج الآتية :

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفة الراي و الكويت تايمز كان منها من و جهة نظر العاملين في هذه المؤسسة مثلها مثل العاملين في صحيفة الراي .
كان الفارق بينهما ينحصر في ترتيب الاولويات من حيث اهميته .

ان العوامل الداخلية تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي الراي و الكويت تايمز بمستوى موافقة مرتفع مما يجعله يدل على اهمية العلاقات العامة في هذا الصعيد .
الدور المهم في العلاقات العامة في التعامل مع العوامل الخارجية .

تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في صحيفتي الرأي الكويتية و بمستوى و بمتوسط حسابي مرتفع .

حدود الاستفادة من الدراسة :

- استفدنا من معرفة الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة , حسب المجتمع و المؤسسة من بينها البحث , التنسيق , التقويم , الاتصال.
- الاستفادة من قائمة المصادر و المراجع .
- استفدنا من معرفة دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من الجانب النظري .

الدراسة الثالثة :

" لياسين مسيلي " تحت عنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية , حيث تمحورت اشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي : هل يوجد اهتمام خاص بالعلاقات العامة داخل المؤسسة موضوع الدراسة ؟

و يتفرع هذا السؤال الى مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية :

- ما مكانة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية الجزائرية ؟
 - هل هناك متخصصون قائمون على نشاطات العلاقات العامة ؟
 - ماهي مختلف الاساليب و الوسائل الاتصالية المستعملة في ادارة العلاقات ؟
 - ماهي العراقيل التي تحدد من فعالية نشاط ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ؟
- اما فيما يخص العينينة التي اعتمدت عليها هذه الدراسة هي العينينة العشوائية , كون مجتمع الدراسة غير متجانس .

و كما اشرنا في الدراسات التي تطرقنا اليها سابقا , انه لتمكن من الاجابة على التساؤل الرئيسي الجوهرى و التساؤلات الفرعية اعتمدت هذه الدراسة على الادوات البحثية التالية : الملاحظة , المقابلة , الاستمارة اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

- لانها تريد وصف ظاهرة العلاقات العامة و الوقوف على واقعها داخل المؤسسة الصحية الجزائرية .
- و قد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية :
- تحاول هذه الوصول الى استنتاجات عامة و نتائج مبنية على حقائق علمية و موضوعية مسقاة من الواقع الاجتماعي الميداني .
 - تواجه ادارة العلاقات العامة جملة من العراقيل .
- الدراسة قد حققت هدفها بالكشف عن واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية , من خلال مكانتها ضمن الهيكل التنظيمي و كذا الاساليب و الوسائل الاتصالية التي يعتمد عليها المستشفى في اداء انشطته و كذا القائمين عليها , مما تم الوصول الى ان العلاقات العامة لا ترتقي الى المستوى المطلوب , و هذا رغم وعي ادارة المستشفى باهمية كسب تأييد الجمهور .

○ حدود الاستفادة من الدراسة :

- استفدنا من التعرف على وظائف العلاقات العامة بالنسبة للجماهير و المنظمة في الجانب النظري .
- تعرفنا على اهم الاهداف التي تسعى الى تحقيقها العلاقات العامة حسب اراء العاملين بالادارة هي الفوز و كسب تأييد الجمهور الداخلي في الجانب النظري .
- اوضحت لنا هذه الدراسة اهم الصعوبات التي تواجه ادارة العلاقات العامة .
- استفدنا من كيفية صياغة التساؤل المحوري و فروعها .

7. مجتمع البحث و العينة :

يعرف مجتمع البحث بأنه المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى اليها الباحث الى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة .

كما يمكن تعريفه على انه كامل الافراد او الاحداث موضوع البحث او الدراسة .

وقد قمنا باختيار مجتمع بحثنا في هذه الدراسة بناءا عن ابرز طبيعة المجتمع في حد ذاته , و

التمثل في كل الموظفين في المؤسسة اتصالات الجزائر

فرع البويرة و الذي بلغ عددهم خمسة و اربعون (45) عامل .

تجدر الاشارة هنا الى ان العينية تعتمد في حالة الاعداد الكبيرة من المبحوثين و عدم القدرة على

الوصول اليهم جميعا , في حيث ان مجتمع بحث هذه الدراسة هو مجتمع صغير الحجم .

8. نوع الدراسة و المنهج المستخدم :

ان المنهج العلمي هو اسلوب تفكير يعتمد على الباحث لتنظيم افكاره و تحليلها و عرضها وبالتالي

الوصول الى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

كما يعرف بأنه الاسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة الذي من خلاله يتم تنظيم

الافكار المتنوعة من طريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث¹.

¹ د. محمد سرحان , علي المحمودي , مناهج البحث العلمي , الجمهورية اليمنية , صنعاء , دار الكتب , 2019 , الطبعة الثالثة , ص 35.

و يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي تسعى الوصول اليها و طبيعة الدراسة في حد ذاته و يندرج هذا البحث ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات حقيقية و كافية حول وظائف العلاقات العامة و تأثيرها على مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة-
لذلك كان نهج دراسة حالة هو المنهج الذي يراه ملائماً لدراستنا و الذي يعرف على انه اسلوب يقوم على جمع البيانات و المعلومات كثيرة و شاملة عن حالة فردية واحدة او عدد محدد من الحالات و ذلك يهدف الوصول الى فهم اعمق و افضل للمجتمع الذي تمثله¹.

9. ادوات جمع البيانات :

يهدف تمكنا من الاجابة على التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية تم الاعتماد على الادوات البحثية التالية :

▪ المقابلة :

تعرف المقابلة العلمية على انها , لقاء بين الباحث و المجيب تستخدم لتعرف على الحقائق و التأكد من المعلومات بشكل دقيق و تسمح له الفرصة لتعرف على اللهجة و الانفعالات البشرية و كذلك هي مهمة للكشف على المواقف الاجتماعية و القيم الانسانية و التوصل الى المعلومات تعطي

¹ د.ريحي مصطفى عليان , البحث العلمي , اسسه , مناهجه , اساليبه , اجرائته , من الافكار الدولية , جامعة البلقاء التطبيقية , الاردن , ص 51.52 .

حلا للمشكلة , و الهدف من المقابلة هو اختيار الفروض و ترجمة اهداف البحث عن استجابات افراد العينة المفحوصة¹.

تعتبر المقابلة من اكثر ادوات البحث العلمي استخدامها في العلوم الاعلامية , و هي محادثة جادة و موجهة نحو هدف محدد من اجل الحصول على معلومات او الاراء تعبر عن الاتجاهات ووجهات النظر الخاصة بمسائل معينة².

وتعرف بانها : محادثة حوار موجه بين الباحث من جهة , و شخص او اشخاص اخرين من جهة اخرى بغرض الوصول الى معلومات تعكس حقائق او مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول اليها بضوء اهداف بحثه³.

و في بحثنا هذا حاولنا اجراء مقابلة علمية مع مسؤول العلاقات العامة داخل المؤسسة محل الدراسة من اجل الاجابة على بعض التساؤلات وفق مايخدم دراستنا عن طريق الاعتماد على دليل تم اعداده مسبقا و هو مايعرف باستمارة المقابلة . ولكن تم رفضنا من قبل المؤسسة , و لم يتم استقبالنا او اعطائنا اي معلومة .

▪ الاستمارة :

تعد استمارة البحث من اكثر ادوات الجمع البيانات شرعا في البحوث الاجتماعية , و هذا ميدفع الباحث الى بذل الجهد من اجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي الى تحقيق اهداف الدراسة , و

¹ علي سلوم جواد , مازن حسم جاسم : البحث العلمي اساسيات و مناهج , اختبار الفرضيات , تصميم التجارب , مكتب المجتمع العربي لنشر و التوزيع , ط1, 2014 , 103 .

² ابراهيم عبد الله المسلحي , مناهج مناهج البحث في الدراسات العلمية : دار الفكر العربي , 2008, ص 156 .

³ د. محمد سرحان علي المحجودي : مناهج البحث العلمي , الجمهورية اليمينية صنعاء , دار الكتب , ط3 , 2019 , ص 141 .

هي نموذج يهتم بمجموعة من الاسئلة توجه الى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة¹ .

لقد قمنا بإعداد الاستمارة بناء على اشكالية بحثنا و تساؤلات الدراسة , و فيما يخص اسئلة الاستمارة كان هناك تنوع في الاسئلة , حيث لا يتجاوز عدد الاسئلة خمسة عشر (15) سؤال . فيها اسئلة مغلقة لتمكين المبحوثين من الاجابة بدقة , و اسئلة مفتوحة لمنح المبحوثين نوع من الحرية لتعبير عن ارائهم , و حاولنا قدر الامكان ان تكون اسئلة الاستمارة مركزة و واضحة قصد المحافظة على و حدة البحوث و اعطائه فرصة لتعبير عن افكاره بطريقة واضحة و بسيطة و قد نصت منحت الاستمارة الرابعة (04) محاور تم ترتيبها كمايلي :

- المحور الاول : البيانات الشخصية .
- الجنس _ السن _ التخصص الدراسي _ الوظيفة
- المحور الثاني : وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة داخل المؤسسة
الخدمتية التجارية . اتصالات الجزائر - فرع البويرة ؟
- المحور الثالث : كيفية تأثير وظائف العلاقات العامة على اداء مؤسسة اتصالات
الجزائر ؟
- العراقيل التي تواجه العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمتية التجارية اتصالات الجزائر
- فرع البويرة ؟

¹ - كتاب جماعي , منهجية البحث العلمي و تقسيماته في العلوم الاجتماعية , الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية , برلين , المانيا , ط1 , 2019 , ص 71 .

ملاحظة :

تعذر علينا توزيع استمارتنا على الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر , و لاحتى اجراء مقابلة مع مسؤول العلاقات العامة , و ذلك بسبب عدم استقبالنا من طرف المؤسسة .

الفصل الأول :

مدخل للعلاقات العامة في

المؤسسة

1- نشأة العلاقات العامة و تطورها :

لم يكن العالم محتاجا الى العلاقات العامة في الازمنة العابرة , لان العلاقات العامة كانت عادية و بسيطة في المجتمعات الاولى , اخذت تتعقد بتطور الحضارة , فتطورت جماعات مختصة في الزراعة و و الصناعة و التجارة , و كانت بحاجة اكثر الى هذا النشاط , لكن رغم هذا فان العلاقات العامة قديمة قدم البشر مارسها الانسان منذ القدم كوسيلة لتحقيق التفاهم و التعاون مع باقي افراد المجتمع الذي يعيش فيه ,وعلى مر التاريخ تفهم القادة و الزعماء مدى اهمية التأثير على الراي العام و الجمهور من خلال اقتناعهم بافكارهم و ارائهم , فقد كان اهل العراق قبل 1800 عام قبل الميلاد نشرائهم على الحجارة حتي يتمكن المزارعون من الاطلاع عليها , و مع تطور المجتمعات تطور مفهوم العلاقات العامة , و عليه يمكن التطرق لنشأة العلاقات العامة من خلال :

❖ **العلاقات العامة القديمة :** و التي تمتد من وجود الانسان البدائي و حتى القرن التاسع او

عشر .

❖ **العلاقات العامة في الحياة البدائية :** كان رب الاسرة منذ تشأة المجتمعات الانسانية هو

الذي يدير العلاقات العامة بين افرادها , ثم انتقلت هذه المهمة الى رئيس القبيلة او العشيرة داخل نطاق ذلك القبيلة او بعض المجتمعات القضائية , و كانه تلك العلاقات التي يديرها الزعيم تدور حول الابلاغ عن الحروب او الزواج او الوفاة ...الخ .

و كانت القبائل البدائية تحتاج الى الاعلام من اجل المحافظة على بقائها , كما كانت في امس الحاجة الى التعاون وهو لا يتم الا عن طريق التفاهم , الحفلات و المناسبات الاجتماعية و الدينية و غيرها فان رئيس القبيلة يحتاج الى تعبئة الراي العام , كان يلجا الى شخص بارز من افرادها و يعقد عليه

بمهمة الاعلام , كما يعقد بمهمة اشارة المشاعر الى اشخاص يجيدون فنون التعبير و التأثير .¹ , كما كانت هذه المجتمعات تستخدم في ترسيل المعلومات و الاحداث و وسائل بدائية ايضا مثل فرع الطبول و الرقص .

❖ **العلاقات العامة عند القدماء المصريين :** اهتم ملوك الفراعنة بالاتصال الالهي و مناسبات كثيرة , و امتدت الدولة بتسجيل ووصف الاحداث الهامة في المجتمع مثل : الانتصارات الحربية , و اهتمت الدولة بتسجيل هذه الاحداث و عرضها على الناس و كانت تهدف من وراء هذا العرض الى الاعلام لكسب تأييد الجماهير و اقناعهم بأنهم مهتمين بمصالحهم , كما اهتم قدماء المصريين بالسيطرة على الافكار و تحريك المشاعر , و استخدموا اساليب متنوعة منها تاليه فرعون , تقديس الكهنة باعتبار ان للكهنة هم اكثر لناس تأثيرا على الافكار و المعتقدات .²

❖ **العلاقات العامة عند بابل و اشور العراق القديمة :** و في العراق اكتشف علماء الاثار نشرات يرجع تاريخها الى 1200 ق.م تقدم توجيهات الى المزارعين عن الطريقة السليمة لنجاح محصولهم الزراعي , و لا يختلف هذا الجهد في جوهره عن النشرات التي تصدرها الدوائر المسؤولة عن الارشاد الزراعي و البلدان المتقدمة , كما ان البابليين هم من ابتدع النشرات و الارقام و التماثيل .

❖ **العلاقات العامة عند اليونان و الرومان :** توسع الرومان و اليونان اكثر من البابليين في الانشطة المتعلقة بالعلاقة العامة , بحيث كانت حضارتهما تعتمد على ثقة الجمهور و تأييد الرأي العام لإعمالها , عرفت اليونان اهمية الاعلام و النشر و طرق التأثير على الجماهير , و كانت الحكومة تستمد سلطتها من رضا المحكومين و تفسح المجال لتبادل الاراء والمناقشة لجميع المواطنين

¹ ابراهيم امام , العلاقات العامة و المجتمع , المكتبة الانجلو مصرية , القاهرة , مصر , 1968 , ص 17

² محمد مصطفى احمد , الخدمة اجتماعية في مجال العلاقات العامة , دار المعرفة , 2003 , ص 10

و هنا يمكن القول ان اليونانيين اعتمدوا على الاتصال بإفراد الشعب لاستخدامهم العديد من الوسائل القصائد و النشريات و قد ظهر خطباء مثل ماركس و انطونيو

و اعترف الرومان بإدارة الجماعة " مجلس الشيخ " ¹

❖ **العلاقات العامة في الحضارة الاسلامية :** اسهم ظهور الاسلام مساهمة كبيرة في تطور

العلاقات العامة حيث طبق الاسلام مبدا احترام الفرد و كرامته ورغباته , و لذلك نجد الدعوة الاسلامية لم تاخذ الارغام بل اعتمدت على التعامل الشخصي و اقامة علاقات صادقة على البراهين و الحجج في نشرها و استخدام الرسول الاكرم صلى الله عليه و سلم الاتصال الشخصي حيث كان يبعث الكتب الى الملوك و يدعوهم الى الدخول في الاسلام , كما عرفت الحضارة الاسلامية توظيف الشعر في تسويق المنتجات . ²

❖ **العلاقات العامة في العصور الوسطى :** شهدت اوربا انتكاسة و تدهور في العلاقات

العامة , خضع الفلاحون الى المعاملة الغير انسانية في القطاع الفلاحي و تحولت التجارة و الصناعة الى احتكارات تشغل العمال المستهلكين , و ما يمكن القول ان العلاقات العامة في العصور الوسطى كانت تعاني من تدهور و فساد . ³

❖ **العلاقات العامة الحديثة :** يعتبر نشاط العلاقات العامة باطاره العام نشاط جدا , انه

يمكن القول بان جذور العلاقات العامة شكلها الحديث تعود الى عام 1802 حيث يذكر الرئيس الامريكي الثالث توماس جيفرسون اول من استخدم الاصطلاح العلاقات العامة في رسالته السابقة الموجهة للكونغرس و اشار اخرون الى ذلك كان في عام 1807 و هناك من يرى المصطلح

¹ جميل احمد نصر , العلاقات العامة , دار الميسرة لنشر و التوزيع , الطبعة 01 , 1998 , ص 38.

² مختار التوهامي , ابراهيم الداوقي , مبادئ العلاقات العامة , دار المعرفة , ط 1 , 1980 , ص 34.

³ حسين محمد علي , المدخل المعاصر لمفاهيم و وظائف العلاقات العامة , القاهرة , 1976 , ص 131.

استخدم لأول مرة في السنوات الاخيرة في القرن التاسع عشر , و قد كان " دورمان اتيون " من مدرسة بيل اول من استخدم الاصطلاح في خطاب القاہ 1882 بعنوان " العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية " ثم ظهر المصطلح 1906 في احاديث القاها مديري شركات السكك الحديدية " بلمورواهايو " حول السكك الحديدية و مشكلات العلاقات العامة التي تتصل بها , و قد اصبح المصطلح شائعا في العشرينات من القرن الماضي عندما ابتدع برنيز عبارة مستشارة العلاقات العامة .

و يرى الباحث علي عجوة ان اول من استخدم تعبير العلاقات العامة هو تيود فيل رئيس الشركة الامريكية Atott في 1908 حيث ظهر هذا التعبير على

تاكد على حرص راس الشركة على مراعاة مصطلح الجماهير و تجنب ما يبتعارض مع هذا المصطلح , و عموما ظهرت العلاقات العامة باعتبارها نشاط مستقل مع بداية البورة الصناعية , و ما صاحبها من توسع في العمل و التجارة و لكن لم تعرف العلاقات العامة بمفهومها الحديث الا في اواخر القرن التاسع عشر و بداية العشرينات .¹

2- خصائص العلاقات العامة :

من اهم خصائص العلاقات العامة مايلي :

- ان العلاقات العامة تعتبر فلسفة للادارة تفترض ان اي مؤسسة تنشأ فقط من اجل تحقيق الاهداف التالية التي ينص عليها قانونها بل يجب ايضا ان تلعب دورا اجتماعيا و لهذا عليها ان تصنع صالح الجمهور في المقام الاول بالنسبة لما يتعلق بسلوك المؤسسة .

¹ علي عجوة , الاسس العلمية للعلاقات العامة , عالم الكتب , القاہ , 1988 , ص 6

- ان العلاقات العامة تشكل عنصرا اساسيا في نشاط المؤسسات , و هي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث .
- ان العلاقات العامة و وظيفة ادارية , فهي نشاط لا تمارسه كل ادارة , و يجب على الادارة ان تستخدمه في ما تقوله في كل ما تقوله او تفعله و الوصول الى علاقات عامة طيبة .
- ان العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين الطرفين اساسيين و هما المؤسسات و الجماهير التي تتعامل معها , سواء سواء الجماهير الداخلية للمؤسسة او الخارجية , و كلاهما مؤثر و متاثر في نفس الوقت , و بالتالي فان العلاقات العامة تتسم بالدينامكية و الحيوية و الاستمرارية و قوة الفاعلية بين الطرفين .
- ان العلاقات العامة تعد عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية و تتصف بالاستمرارية .
- انها تستخدم الاسلوب العلمي لتضمن تحقيق اهدافها باقل جهد و اقصر وقت و اخفض تكلفة .
- انها تستخدم متخصصين على مستويات مختلفة من المعرفة , مؤهلين من المعاهد و الكليات المتخصصة .
- انها تضمن التفاهم المستمر بين المؤسسات و الجماهير , و تحقيق الترابط و التعاون فيما بينهما .
- انها و سيلة تدريب هامة لاعداد الجماهير و تهيئتهم على تقبل الاراء و الافكار و القيم بما هو مطلوب منهم .
- انها تستخدم وسائل الاتصال و الاعلام المختلفة و المناسبة لتحقيق اهدافها , و انها تستخدم البحوث العلمية ايضا .
- انها موجهة لكافة فئات الجماهير دون تمييز او تفضيل .
- انها ضرورية في جميع المؤسسات و على مختلف المستويات و يجب ان تشمل برامجها مختلف جوانب الحياة في المجتمعات .

- انها تحتل جزءا من الهيكل التنظيمي في اي منظمة او مؤسسة او هيئة او وزارة على شكل مديريةية او قسم .
- انها تستخدم برامج و خطط خاصة يعدها الاخصائيون و الخبراء في مختلف فروع المعرفة .
- انها تستهدف الرضا العام و انتزاع موافقة الجماهير .
- العلاقات العامة ليست نوع من السحر يشفي العلل و يداوي العيوب و ليست و وظيفة لدفاع على اخطاء المؤسسة , و انما السمعة الحسنة التي تبنيها لا يمكن بناؤها الا مع مرور الزمن و عن طريق الاداء الطيب اولا الاعلام الجيد عنه بعد ذلك .
- تتركز العلاقات العامة على مبادئ اخلاقية لتدعيم الثقة بين المؤسسة و جماهيرها ولهذا فهي تبتعد عن اساليب و اشكال الغش و الخداع والتغليل و الدعاية المزيفة و تقديم الحقائق و الوقائع للجماهير لكسب ثقتها وتأييدها .
- العلاقات العامة نشاط موقوت اي ان اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برامج معينة من برامجها امر ضروري و حيوي لنجاح هذا البرنامج , بل ان التقصير في توفير هذه القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله او ضعف اثره و نتائج على اقل تقدير , و لكن لايعني هذا المماطلة و التردد او التسرع و العجلة عند تحديد الوقت المناسب لبرنامج معين ¹.
- تقوم باستخدام كافة وسائل و طرق الاتصال لتحقيق الاهداف , فهي عملية اتصال دائم بين المؤسسة و الجمهور .

¹ د.فهمي محمد العدوي, مفاهيم جديدة في العلاقات العامة , دار اسامة للنشر و التوزيع ,الاردن , عمان ,2011,

- تركز اتصالها على الجمهور من خلال الدراسات المستمرة , لذلك تضع سياسات تعكس فلسفة خدمة المصلحة العامة .
- تتسم بالقصدية , فهي نشاط مرسوم و مخطط من اجل احداث تأثير في وقت معين و بأسلوب مختار .
- تعد همزة وصل بين فلسفة المؤسسة او مشروع الجمهور , لجعل الجمهور يتفهم نشاط المؤسسة .
- تركز على التخطيط الذي يقوم على طرق البحث العلمي و الملاحظة العلمية , اي انها ليست عملا او نشاط عشوائيا .¹

3- و وظائف العلاقات العامة :

- اختلف الباحثون المتخصصون في العلاقات العامة في تقسيم وظائف العلاقات العامة فقد حدد كل من كانليب و تشربور وظائف العلاقات العامة مايلي :
- تسهيل و تأمين تدفق الاراء المتمثلة للجمهور الى المؤسسة .
- اطلاع المسؤولين في المؤسسة عن طريق وسائل تنفيذ البرامج العلمية الاتصالية .
- تقديم المشورة و تنفيذ البرامج المعدة و ذلك لتوسيع دائرة التفاعل .
- اما فيليب بيزلي فقد رأى ان وظائف العلاقات العامة هي :
- تقديم النصح و المشورة .
- الاعلام .
- الابحاث و الدراسات .
- بناء الثقة الشاملة و دعمها .

¹ محمد كمال احمد , العلاقات العامة , مكتب القاهرة الحديثة , مصر , 1972 , ط 2 , ص 29.

- و ذهب ناكلس الى ان وظائف العلاقات العامة هي :
 - فتح قنوات اتصال بين المؤسسة و الجمهور .
 - معرفة وجهات نظر الجمهور .
 - القيام بالدراسات و البحوث .
 - تقديم المساعدة لادارة المؤسسة .
 - ارسال متحدثين الى المدارس و النوادي .
 - خلق الحوافز للعاملين .

• و قسم الدكتور علي عوجة وظائف العلاقات العامة على :

✚ الوظائف الاعلامية :

- نوع الجمهور , بتطوير أنشطة تقنيات الأنشطة العلمية .
- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال .

✚ وظائف الاستعلام :

- اجراء البحوث بتحليل مواقف الجمهور , تطوير تقنيات ايستعاب مواقف الجمهور .

✚ وظائف التنسيق :

- ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الادارات الاخرى .
- برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الاخرى.
- تنسيق فعاليات المتابعة و المراقبة ذ.

- و يرى اخرون ان وظائف العلاقات العامة هي :
 - البحث العلمي .
 - التخطيط .
 - الاتصال .
 - التقويم .
 - و هناك من يضيف لها :
 - الانتاج .
 - التنسيق .
 - الادارة .
 - و ذهب الدكتور محمد يوسف الى ان وظائف العلاقات العامة هي نفسها عملياتها التي هي :
 - البحث .
 - التخطيط .
 - الاتصال .
 - التقويم .
- و ذكر الدكتور علي الشهري في كتابه العلاقات العامة ان البحث و التخطيط و التنظيم و التنسيق و الاتصال التنظيمي و المتابعة و التقويم و التدريب . هي اساليب علمية لممارسة نشاط العلاقات العامة.

فيما يرى الدكتور زكي محمود هاشم في كتابه العلاقات العامة " المفاهيم و الاسس العلمية " ان التنظيم يعد من أنشطة العلاقات العامة و استعراض عدد من اتجاهات المتخصصين في تحديد وظائف العلاقات العامة .

تجدر الإشارة الى ان هناك حالة من التداخل فيما بين وظائف العلاقات العامة و انشطتها و اساليبها و عملياتها , و مع مراعاة الاتجاهات المختلفة للباحثين و الكتاب في مجال العلاقات العامة , نتفق مع الاتجاه الذي يعد البحث و التخطيط و الاتصال و التنسيق و التقويم عمليات تقوم بها العلاقات العامة , تتضمن كل عملية سلسلة أنشطة لان مجرد وجود العلاقات العامة في المؤسسة ليست بمجرد انجاز البحوث و التخطيط لبرامجها و تنفيذها بل ان مبرر و جودها هو بناء صورة المؤسسة و حمايتها من الضرر .

و عند النظر في ظروف نشأة العلاقات العامة في مطلع القرن 20 تضمن الدور البنائي و العلاجي للعلاقات العامة , ومن هذين الدورين يمكن اشتقاق الوظائف الرئيسية للعلاقات العامة و المتمثلة في:

أ) **وظيفة البناء** : تعني وظيفة بناء سمعة حسنة للمؤسسة و دعم ثقة الجمهور فيها و كفالة امانه و اقتناعه بالمؤسسة و اهدافها و برامجها و المحافظة على علاقات قوية عن طريق ما تقوم به العلاقات العامة من أنشطة التي من شأنها ان تسمو و ترتقي المؤسسة و كذلك التنبؤ بالأحداث المستقبلية و الوقاية من المخاطر التي يحتمل ان تتعرض لها المؤسسة .

ب) **الوظائف العلاجية** : تهتم هذه الوظيفة بتصحيح الصورة السيئة للمؤسسة لدى جماهيرها , التي قد تكونت بسبب سلوكات غير سليمة و خاطئة و هنا وظيفة العلاقات العامة على استعادة ثقة الجمهور , كما تشمل بناء للقضايا و المشكلات المهمة , فضلا عن الرد على ما يوجه للمنظمة من انتقادات

من شأنها الاساءة الى صورة المؤسسة , و هنا تظهر فائدة العلاقات العامة في تحقيق الوظيفة البنائية¹.

• حددت الجمعية الامركية للعلاقات العامة (Prsa) في بحث لها ثمانى (08) وظائف

اساسية لمهنة العلاقات العامة على النحو التالي :

- 1) كتابة التقارير و البيانات الصحفية و كتابة نصوص , برامج الراديو , الخطب و حوار الافلام و المقالات و المجلات و الصحف التجارية و انتاج المواد الاعلامية و الفنية .
- 2) تحديد النشرات العمالية و تقارير المساهمة و سائر المخاطبات الموجهة من الادارة الى كل افراد المؤسسة و الجماهير الخارجية .
- 3) الاتصال بالصحافة و الراديو و التلفزيون و كذلك المجلات و الملاحق الاسبوعية و محرري الاقسام التجارية بهدف اثارة اهتمامهم بنشر الاخبار و الموضوعات التي تتعلق بالدراسة .
- 4) تحسين صورة المؤسسة من خلال الاحداث الخاصة كالحفلات التي تقام لرجال الصحافة و المعارض و تنظيم الزيارات و المسابقات و رعاية العلاقات مع الضيوف و تقديم الهدايا التذكارية بالإضافة الى الوسائل البصرية كشرائح الراديو .
- 5) مواجهة الجماعات المختلفة و التحدث اليهما من خلال لقاءات طبيعية و اعداد خطب للغير .
- 6) انتاج النشرات و الكتابات و التقارير الخاصة و مواد الاتصال المصورة و دوريات المؤسسة وإخراجها على النحو الذي يتفق مع الرأي العام .

¹ حسن محمود هشيمي ,العلاقات العامة و شبكات التواصل الاجتماعي , دار اسامة لنشر و التوزيع , الاردن ,عمان ,

(7) تحديد الاحتياجات و الاهداف و الخطوات اللازمة لتنفيذ المشروع , و هذا يحتاج الى خبرة رفيعة في العلاقات العامة , خاصة في توجيه النصح الى رجال الادارة .

(8) استخدام الاعلانات الاعلامية في اعلام اسم المؤسسة و التنسيق المستمر , مع قسم الاعلان بالمؤسسة و غالبا ما تكون مسؤولية قسمي الاعلان و العلاقات العامة بالمؤسسة مسؤولية مزدوجة .¹

4- اسس العلاقات العامة و اهدافها :

تستند العلاقات العامة على مجموعة من الاسس و هي : (الثقة , الاحترام المتبادل , الحرية المتبادلة) . ويتم تطبيق هذه الاسس سواء بين الافراد او العاملين بالمؤسسة و الجماهير التي تتعامل معها .

و في ضوء ذلك اوضح الاستاذ محمد بهجت كشك مجموعة من الاسس التي تقوم عليها العلاقات العامة .

العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة : انه من غير المنطقي ان تبدأ المؤسسة من تحسين علاقتها مع الجمهور الخارجي و العلاقات مع الجمهور الداخلي ليست على ما يرام , فيجب اولا خلق روح الجماعة و التعاون بين افراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الادارية , فالصورة التي تطبع في اذهان الجمهور الخارجي عن اية مؤسسة هي تلك الذي يراها في موظفيها و عمالها و طريقة معاملتهم لناس .

¹ علي السيد ابراهيم عجرة , عميد كلية الاعلام , العلاقات العامة في المجال التطبيقي , جامعة القاهرة , ص

مراعاة الصدق و الامانة و اتباع الاسلوب العلمي : يجب ان تتفق اعمال المؤسسة مع اقوالها و الا تفقد الثقة بين الجمهور الداخلي و الخارجي , كما يجب اتباع طريق البحث العلمي من خلال تحليل دقيق للمعلومات و كذا الاستقصاء الميداني , اضافة الى التزام العاملين في العلاقات العامة بالقيم الاخلاقية في تصرفاتهم .

اتباع سياسة عدم اخفاء الحقائق : يجب ان تصنع كرهينة اهدافها في ضوء الاهداف العامة للمجتمع حتى يصبح عضوا نافعا , فتقدم المؤسسة و تطورها يساعد في تحقيق اهداف المجتمع

نشر الوعي بين الجماهير : تساهم العلاقات العامة في نشر الوعي بين الجماهير و توجيه الراي العام من اجل التعاون لتحقيق المصالح العامة للمجتمع¹.

كسب ثقة الجماهير: ان نجاح اية مؤسسة مرهون بمدى رضا الجماهير عنها , و لذلك يجب على عمال المؤسسة و خاصة المكلفين بالعلاقات العامة القيام بكل واجباتهم و تحسبن ادائهم , لخلق جو من الثقة بينهم, و كسب ثقة احترام الجمهور الواسع .

تعاون المؤسسة مع المؤسسات الاخرى : يعتبر احد اسس النجاح في اي عمل , لذلك يجب على المؤسسة تفادي اهمام المؤسسات الاخرى , وان تخلق نشاط تعاونيا معها خاصة في برامج العلاقات العامة .

- فيما قدم العديد من الباحثين اهداف العلاقات العامة المتمحورة في :

(1) تقوم العلاقات العامة على تجديد و تقديم الراي و الاتجاهات السائرة اتجاه المنظمة

¹ محمد بهجت الشك , العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية , المكتب الجامعي الحديث , الاسكندرية بت , م ط ,

- (2) استخدام الآراء في نصح و اشارة المنظمة في رسم سياساتها و خططها و برامجها التي تأخذ المصلحة العامة بعين الاعتبار الى جانب مصلحة المؤسسة و تحقيق التوازن و التوافق .
- (3) التوعية بالأهداف العامة للمؤسسة و التعريف بالخدمات التي تؤديها , بالإضافة الى الحصول على قبول الراي العام , حتى تتمكن المؤسسة من الاستمرار في مزاوله نشاطها .
- (4) الاهتمام بالاتصال بين المؤسسة و المؤسسات الاخرى و التاكيد عليه سواء تلك التي , سواء تلك التي تتشابه معها في الانتاج او الخدمات او التي تختلف عنها .
- (5) كسب تاييد الجماهير و خلق نوع من التامل معه و مستوى الخدمات و حسن ادائها
- (6) تطوير و تنمية التعاون مع مختلف وسائل الاعلام و محاربة الاشاعات التي قد تصدر¹

5-اهداف العلاقات العامة :

ان الهدف الاسمى للعلاقات العامة هو تحقيق الانسجام و التوافق بين المنظمة و جماهيرها , ومن جهة نظر المنظمة فان الهدف الاساسي للعلاقات العامة هو تحقيق اهداف المنظمة ذاتها , و من جهة نظر جماهير المنظمة فان الهدف الاساسي للعلاقات العامة هو تحقيق مصالحهم ومن هنا يأتي دور العلاقات العامة لتحقيق التوازن المطلوب بين المصلحتين .

و ترتيبا على ما سبق يمكن ان تحدد اهداف و وظيفة العلاقات العامة و المنظمات المختلفة في اطار عدد من الاهداف المحددة تسعى الى تحقيقها , ومن المهم تشير بداية ان الهدف الاسمى للعلاقات العامة يتمثل في :

- تحقيق الانسجام و التوافق بين المنظمة و جماهيرها

¹ رياض امين الحمزاوي ,ادارة منظمة الرعاية الاجتماعية 'دار الحكيم للطباعة , 1993 , ص 125.

و يتفرع عن هذا الاهداف الاستراتيجي لكافة ادارات او و وظائف العلاقات العامة , عددا من الاهداف

الفرعية نوجزها فيمايلي :

- (1) بناء اسم المنظمة و سمعتها .
 - (2) متابعة اتجاهات الراي العام .
 - (3) اعتماد اساليب العلمية في مجال الممارسة العلمية .
 - (4) كسب تاييد الجمهور الجماهير و الحصول على رضا الجميع .
- يرى احد الخبراء ان ذلك يتحقق من خلال ثلاث محاور اساسية :

- (1) جهود ايجابية لتحقيق الثقة بالمنظمة .
- (2) العمل على حماية سمعة المنظمة .
- (3) العلاقات الداخلية .

- و التعمق في هذه المحاور الثلاثة يوضح ان اهداف العلاقات العامة في اي منظمة تتركز على

توجيه جمهور ممارسيها في تحقيق الانسجام و التوافق المتبادل بين المنظمة و جماهيرها (الخارجية و

الداخلية) بهدف الوصول الى الرضا الكامل لكل من الطرفين¹

و بالتالي فالهدف الرئيسي للعلاقات العامة تتمثل في مساعدة المؤسسة في خلق و الاحتفاظ المناخ او

بيئة اجتماعية تستطيع ان تستثمر فيها تنمو و تزدهر ,وذلك من خلال ترشيد سلوك المؤسسة و

ضمان تماشيه مع مصلحة الجمهور او المصلحة العامة

¹ Sam Blach .practical public relastion ued . pitman fattoig.tin eted .london .1976. pp

وثمة اختلاف اهداف العلاقات العامة عندما تكون هذه الاخيرة جهازا من اجهزة الدولة او الحكومة ,

فتكون هذه الاهداف في ثلاث مجالات هي :

المجال الاقتصادي : تنمية و تشجيع الوعي الادخاري ,ترشيد الاتفاق الحكومي .

- نشر الوعي و التنظيف في مجالات الصحة , الزراعة , التغذية , الامن الصناعي .

في المجال السياسي : محاربة الدعايات و الاشاعات الخاطئة .

في المجال الاداري : تشجيع مبادرات بعض الاداريين لحل المشكلات التي قد تعرقل العمل .

- نقد الاجراءات و القوانين التي تعيق حرية الابداع و العمل .

- العمل على تدعيم العلاقة بين المنظمة و المنظمات الاخرى و اجهزة الاعلام المختلفة .

- التعرف على متطلبات جماهير المنظمة ورفعها الى الادارة العليا و محاولة ربط الادارة بالعاملين

بعلاقات وطيدة و خلق روح التفاهم و تدعيم العلاقات الانسانية بين مجموع العاملين بالمنظمة¹.

¹ هشام محمد علي حسن , العلاقات العامة بين الفناعة و التهميش في الوطن العربي , الاكاديمية البريطانية للتعليم

العالي , الامارات, ص 7 .

الفصل الثالث :

المؤسسة الخدمائية التجارية

1- نشأة و ظهور المؤسسة الخدمائية التجارية اتصالات الجزائر .

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 اوت 2000 عن استقلالية البريد و المواصلات , حيث تم بموجب انشاء مؤسسة بريد الجزائر و التي تكلفت بتسيير قطاع البريد و كذلك مؤسسة اتصال الجزائر , التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر , اذا و بعد هذا القرار اصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد حيث اوكلت هذه الاخيرة مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مهمة مؤسسة عمومية اقتصادية ذات اسم و برأسمال اجتماعي قدره 50.000.000.000.00 د.ج تنشط في مجال الاتصالات .

بعد ازيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و التكنولوجيا الاعلام و الاتصال تبعت القرار 2000/03 ته اصبحت اتصالات الجزائر حقيقة تجسدت سنة 2003.

كان على اتصالات الجزائر و اطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في اتمام مشوارها الذي بداته منذ الاستقلال , لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ , حيث اصبحت الشركة مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد , و مجبرة على اثبات و جودها في عالم لا يرحم , فيه المنافسة شرسة البقاء فيها الاقوى و الاجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة , و قد سطرت ادارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاثة اهداف اساسية تقوم عليها الشركة و هي الجودة , الفعالية و نوعية الخدمات .

و تضم اتصالات الجزائر ثمانى مناطق ادارات جهوية و كل ادارة لها عدة ادارات ولائية و قد قسمت منطقة البريد و الاتصالات الى منطقتين هما :

• بريد الجزائر poste Algérie .

• اتصالات الجزائر Algérie Télécom .

بريد الجزائر Algérie poste : و هي مؤسسة طابع خدماتي حيث لها قواعد تجارية و صناعية خاصة بها.

اتصالات الجزائري Algérie Télécom : و هي مؤسسة عمومية خدمائية ذات اسهم حددت مدتها تسعة و تسعون (99) عام و مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة 16211 الجزائر , و هي بدورها قسمت الى ثماني ادارات اقليمية .

(08Direction territorial des télécommunication D alger)

• رأس مال الشركة : شركة اتصالات الجزائر ذات اسهم الراس مال قدره

50.000.000.000.00 د.ج

• المقر الاجتماعي : الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة 16211. الجزائر .

2 . وظائف المؤسسة الخدمائية و اهدافها:

- تخطيط و تنفيذ المخططات السنوية , للتطوير المستمد من اهدافها .
- ايداع جلب و استغلال كل الامكانيات التي لها علاقة باهدافها .
- التحقيق المباشر او الغير مباشر لدراسات التقنية , التكنولوجية , و الاقتصادية و المالية للهدف المحدد.
- ترقية و رفع نوعية الخدمات المستوحاة من اهدافها و المساهمة في التكوين و تحسين اداء اعمالها .

- تنظيم و تطوير الهياكل و صيانتها و عصرنتها .
- تبسيط و تنويع الخدمات بالقيمة المضافة الممنوحة للمستعملين .
- ضمان الامن و فاعلية شبكة و نوعية الاتصالات من اجل ارضاء الزبائن .
- تحقيق انسجام في مهامها في اطار السياسة الوطنية لتعمير الاقليم و تحقيق التوازن الجهوي في اطار الخدمات العالمية .
- مواكبة المنافسة الدولية و المشاركة في هذا المجال

🚩 اهداف المؤسسة الخدمائية :

تشمل اهداف المؤسسة اتصالات الجزائر في الوصول الى مستوى راقى من الخدمات التقنية , الاقتصادية الاجتماعية لتضمن القيادة و المثالية في و سط تنافسي كبير في ظل مجالها الخاص .

كما يعد الحافظ على نشاطها و تطويرها على البعد الدولي , شغلها الشاغل بالاضافة الى المساهمة في ترقية المجتمع الاعلامي , فسيطرت ادارة مجتمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاثة اهداف اساسية تقوم عليها الشركة و هي : الجودة , الفاعلية و نوعية الخدمات.

و في هذا الاطار تعذر علينا الحصول على المعلومات الكافية و الذهاب الى المؤسسة بسبب جائحة كورونا .

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العقيد اكلي محند اولحاج - البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

تخصص : اتصال

في اطار التحضير مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام و الاتصال و التي كانت تحت عنوان " اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الاسرية " ارجو منكم ملئ هذه الاستمارة بكل موضوعية و ذلك بوضع علامة (*) امام الاجابة المناسبة . كما نحيطكم علما ان اجابتم ستوظف لاغراض علمية .

وشكرا

2020-2019

➤ المحور الاول : البيانات الشخصية

1 الجنس : ذكر انثى

2 السن : (35-25) (45-36) (55-46)

3 التخصص الدراسي :

4 الوظيفة :

5 القسم :

➤ المحور الثاني : وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة داخل المؤسسة .

_ ما هي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في المؤسسة للموظفين ؟

1_ الوسائل المباشرة :

_المقابلات

_الندوات و المحاضرات

_ المؤتمرات

_ الاجتماعات

اذكر أخرى إن وجدت

2_ الوسائل الغير مباشرة :

_ وسائل الاتصال المطبوعة :

_ الصحف الإعلانات التقارير

_ وسائل الاتصال المسموعة و المرئية :

_ الإذاعة الهاتف التلفزيون

_ وسائل الاتصال الالكترونية : الفاكس البريد الالكتروني

اللوحات الالكترونية الانترنت الاكسترنات الانترنت

_ حسب رأيكم كيف تقيمون وسائل الاتصال المستعملة من طرف المؤسسة ؟

ضعيفة حسنة ممتازة

➤ المحور الثالث : كيفية تأثير وظائف العلاقات العامة على اداء مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

1_ ما هي وظائف العلاقات العامة التي ترى ان لها فاعلية على اداء مؤسسة اتصالات الجزائر

؟

.....

2_ هل ترى ان هناك ترابط و ادماج بين خطط العلاقات العامة و الخطط المتعلقة بقسمك ؟

مطلقا نادرا دائما

3_ هل ترى ان العلاقات العامة تساهم في ايجاد ترابط قوي بينك و بين مختلف العمال في مؤسسة

اتصالات الجزائر ؟

نعم لا

4_ هل تساهم العلاقات العامة في تعزيز انتمائك لمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

نعم لا

_ كيف ذلك ؟

5_ هل أنت مقتنع إن مصلحتك الشخصية مشتركة مع المصلحة العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

نعم لا

لماذا؟.....

6_ هل تساهم العلاقات العامة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة على مستوى قسمك ؟

نعم لا

7_ ما هي مختلف العراقيل التي تواجهك في تحقيق اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

.....

استمارة المقابلة

مقابلة مع مسؤول العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر_ فرع البويرة .

ا. البيانات المتعلقة بالمسؤول .

(1) المستوى العلمي:

(2) التخصص:

(3) الاقدمية في ممارسة العلاقات العامة :

II. المحور الاول : تنظيم العلاقات العامة داخل مؤسسة الاتصالات فرع البويرة .

(4) هل يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة داخل مؤسستكم ؟

نعم لا

(5) ماهو عدد العاملين في قسم العلاقات العامة ؟

.....

(6) هل يتم تخصيص ميزانية لقسم العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

نعم لا

- في حالة الاجابة بنعم هل هي ثابتة , تزيد ام تنقص ؟

(7) انكر الاقسام التابعة لقسم العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

.....

III. المحور الثاني : وظائف العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

(8) هل تقومون بعملية البحث و الدراسة التي تقوم بها العلاقات العامة داخل مؤسستكم ؟

اذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك ؟ و إذا كانت بلا برر ذلك ؟

9) هل يوجد تنسيق بين العلاقة العامة و اقسام الادارات الأخرى في المؤسسة
.....؟

10) هل تقومون بعملية التقييم لأداء قسم العلاقات العامة في مؤسستكم ؟
إذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك؟.....

11) هل يقوم قسم العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالتخطيط لاداء أنشطته ؟
نعم لا

IV. المحور الثالث : وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة داخل المؤسسة ؟

12) ماهي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة داخل مؤسسة الاتصالات . فرع البويرة ؟
اذكرها

13) كيف تقيمون اداء هذه الوسائل في خدمة العلاقات العامة ؟
.....

V. المحور الرابع : العراقيل التي تواجه العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر . فرع البويرة ؟

14) ماهي الصعوبات التي تواجه العلاقات اثناء قيامها بعملية التخطيط ؟
.....

15) ماهي العراقيل التي تواجه العلاقات العامة في اعداد الدراسات و البحوث
.....

16) ماهي المشاكل التي تواجه اقسام الادارات في عملية التنسيق ؟
.....

17) هل هناك ما يعرقل عملية التقييم داخل مؤسستكم ؟
.....

18) ماهي الاقتراحات التي تقدمها من اجل التغلب على العوائق التي تواجه المؤسسة ؟

.....

خاتمة

خاتمة :

من خلال ما تقدم نستنتج ان العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية التجارية الجزائرية فرع البويرة , تعتبر الركيزة الاساسية لها في تنظيم سير عملها و مختلف سياساتها ونشاطاتها . لهذا يجب ان تكون العلاقات العامة لها مكانة هامة من اجل تحقيق اهدافها تجاه جماهيرها الداخلية و الخارجية , و يكون ذلك من عدة توصيات و هي خلق جهاز منظم العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية .

وعلى العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على جوانب عامة من الظاهرة المدروسة , و فتحت افاق اخرى لدراسات علمية جديدة .

و نستنتج من كل ما سبق ان العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية التجارية للاتصالات فرع البويرة لها دور رئيسي في القيام بمهامها على اكمل وجه .

و هذا ما يستوجب الاهتمام اكثر من طرف الرؤساء و جعلها جهاز قائم بذاته في المؤسسة .

و في الاخير نرجو ان تكون هذه الدراسة قد استطاعت اعطاء صورة واضحة عن وظائف العلاقات العامة و تأثيرها على اداء المؤسسة الخدماتية التجارية .

قائمة المراجع

اولا : الكتب

- 1- عوجة علي السيد ابراهيم, عميد كلية الاعلام , العلاقات العامة في المجال التطبيقي , جامعة القاهرة
- 2- هتيمي حسين محمود , العلاقات العامة و شبكات التواصل الاجتماعي , دار اسامة لنشر و التوزيع الاردن , عمان , الطبعة الاولى , 2016 .
- 3- امام ابراهيم , العلاقات العامة و المجتمع , المكتبة الأنجلو مصرية , القاهرة , مصر , 1968, ص17.
- 4- محمد مصطفى احمد ,الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة , دار المعرفة ,2003
- 5- خضر جميل احمد ,العلاقات العامة , دار المسيرة لنشر و التوزيع , الطبعة 01, 1980حسين محمد علي , المدخل المعاصر لمفاهيم وظائف العلاقات العامة , عالم الكتب , القاهرة , 1988
- 6- معجم لسان العرب .
- 7- العيفة جمال , مؤسسة الاعلام و الاتصال , الوظائف, الهياكل, الادوات , ديوان المطبوعات الجامعية , 2010 ,.
- 8- العدوي فهي محمد, مفاهيم جديدة في العلاقات العامة , دار اسامة لنشر و التوزيع ,الاردن عمان , 2011 , الطبعة الاولى .
- 9- كمال احمد , العلاقات العامة , مكتبة القاهرة الحديثة , مصر , 1972 , الطبعة الثانية
- 10- هشام محمد علي حسن , العلاقات العامة بين القناعة و التهميش , في الوطن العربي , دون ط الاكاديمية العربية البريطانية , للتعليم العالي , الامارات , دس
- 11- بهجة كشك محمد, العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية , الكتاب الجامعي الحديث , الاسكندرية ط ,

- 12- حمزاوي رياض امين , مصطفى البيروتى , ادارة منظمة , الرعاية الاجتماعية , دار الحكيم لطباعة 1993 , د.ط , 125 .
- 13- برغوث علي , الوظائف المستخدمة للعلاقات العامة و طبيعة الراى العام , دار الشروق , جدة , ط1 , 1984 ,
- 14- شرمان زيان محمد عبد الغفور عبد السلام , مبادئ العلاقات العامة , الدعاية و الاعلان , دار الصفاء النشر و التوزيع , الاردن, ط 01 , دس
- 15- البادي محمد محمد , العلاقات العامة و طبيعة الراى العام , دار الشروق , جدة , ط 01 , 1984
- 16- ابو ادريس محمد العزازي, العلاقات العامة المعاصرة و فاعلية الادارة , المكتبة العلمية , الزقازيق , مصر , 1998 .

ثانيا : مذكرات

- 17- السعيدى يوسف عتيق , دور العلاقات العامة فى تحقيق الرضا الوظيفى للعاملين فى صحيفتى الراى و الكويت تايمز , مذكرة لنيل شهادة الماجستير فى الاعلام , كلية الاعلام , جامعة الشرق الاوسط , 2013 .
- 18- كريمة الحاج احمد , العلاقات العامة داخل المؤسسة الصناعية النسيجية **Destex** , مذكرة لنيل شهادة الماجستير , قسم علوم الاعلام و الاتصال , كلية العلوم الاجتماعية , جامعة و هران . 2010. 2009 .
- 19- مسيلي ياسين, العلاقات العامة فى المؤسسة الصحية , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير فى الاتصال و العلاقات , العامة قسم العلوم و الاعلام و الاتصال , قسنطينة , 2009.2008 .

20- زغبالة لندا , التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية في الادارة المحلية و اشكالية تحسين الاداء , رسالة ماجستير قسم علم الاجتماع , جامعة باجي مختار , عنابة , الجزائر 2006-2007 .

21- التأثير بالآخرين و العلاقات العامة , بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم للعلاقات العامة , الاكاديمية السورية الدولية , 2009 .

ثالثا : المجلات و المؤتمرات .

22- سعدون يوسف , اشكالية الصراع في التنظيمات الصناعية , الجزائر , 1962-1993 .مجلة التواصل , عدد 06 , جامعة عنابة , الجزائر , جوان , 2000 .

23- برغوث علي , الوظائف المستحدثة للعلاقات العامة في ضوء العولمة و ثورة المعلومات , مؤتمر العلاقات العامة في ظل ثورة المعلومات , جامعة الشارقة , 2004

رابعا :مراجع اجنبية

Sam black . Poractical Public Relastion ued , Pitman Patitoig ✓

Timeted London 1976 pp.18 19.

خامسا : المواقع الالكترونية .

24- زيان امينة , التغيرات التنظيمية في المؤسسات الصناعية .Www. Ahewar.arj تاريخ التصفح 2010/10/25.

الفهرس

.....	الاهداء
.....	التشكر
.....	خطة الدراسة
.....	مقدمة

الجانب المنهجي للدراسة

1.....	1. بناء اشكالية الدراسة و تساؤلاتها
2.....	2. اسباب اختيار الموضوع
3.....	3. اهمية الدراسة
4.....	4. اهداف الدراسة
4.....	5. تحديد المفاهيم و المصطلحات
9.....	6. الدراسات السابقة
15.....	7. مجتمع البحث و العينة
15.....	8. نوع الدراسة و المنهج المستخدم
16.....	9. ادوات جمع البيانات

الاطار النظري للدراسة

الفصل الثاني : مدخل للعلاقات العامة في المؤسسة .

20.....	1- نشأة العلاقات العامة وتطورها
23.....	2- خصائص العلاقات العامة
26.....	3- وظائف العلاقات العامة

4- اسس العلاقات العامة و اهو أهدافها 31

الفصل الثالث : مدخل للمؤسسة الخدمائية التجارية .

5. نشأة و ظهور المؤسسة الخدمائية التجارية 36

6. وظائف المؤسسة الخدمائية و اهدافها 37

استمارة الاستبيان 39

اسمارة المقابلة 43

خاتمة 46

قائمة المراجع 47

الفهرس 50