



دور العلاقات العامة في اللجنة الإستشارية دراسة حالة  
اللجنة الإستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص: علوم الإعلام والإتصال

تحت إشراف الأستاذة:

د/ باي آمال

من إعداد الطلبة:

❖ فاسي مريم

❖ بن حميش إلهام

❖ ثلجون الصديق

# الشكر

|| خ ا .

اتقدم بالشكر الجزيل والحمد الكثير  
في الاول والاخير للخالق تبارك  
وتعالى والذي بعونه ومشيتته تم  
انجاز هذه المذكرة .

كم اتقدم باسمى معاني الشكر  
والتقدير

الى الاستاذة الفاضلة باي امال التي  
تفضلت بقبول الاشراف وما بذلته من  
جهد جهيد وتوجيه رشيد وراي سديد ،  
فلها عظيم

الشكر وخالص الامتنان والتقدير

# الإهداء

أهدي تخرجي إلى من علّمتني

أنّ الحبّ ليس له عمر وأنّ العطاء ليس له حدود أُمي الغالية  
إلى الشمعة التي احترقت لتتير لي طريق حياتي لامي و لأبي  
الغالي.

وإلى كلّ من كان لهم أثر على حياتي وإلى كل من أحبهم قلبي  
ونسيتهم قلبي

**صد**

الإهداء

إلى العيون التي سهرت على تربيّتي  
وحرصت على تعليمي ،أهدي هذا العمل  
إلى والديا الحبيبين قرتا عيني اللذان  
قدما لي الدعم المادي والمعنوي  
إلى إخوتي :إسحاق وابراهيم و ،و الى  
اختي ايمان  
وعائلتها الصغيرة  
وكل من له مكانة في قلبي وكل من  
ساهم في انجاز هذه المذكرة من قريب  
او من بعيد

الهام

# الإهداء

قال

تعالى

بسم الله الرحمن الرحيم

( يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات )

صدق الله العظيم

نحن لها وان ابت رغما عنها اتينا بها الحمد لله الذي بنعمته تتم  
الصالحات

تمت اليوم مناقشة مذكرة التخرج ماستر تخصص علاقات عامة  
الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله  
:علينا اما بعد

فإنه لا يسعني في هذا المقام الا ان اهدي ثمرة جهدي إلى كل  
من يصلي على افضل خلق الله محمد المصطفى صل الله عليه  
. وسلم .

الى الذي قال فيهما تبارك وتعالى ( وقضى ربك الا تعبدوا إلا إياه  
وبالوالدين احساناً)

الى احلى كلمة يرددها لساني ...الى التي حملتني على وهن إلى  
من الجنة تحت اقدمها إلى من غمرتني بحنانها وتذكرتني بدعائها  
"الى امي الغالية " فتيحة

الى من سعى وشقى لانعم بالراحة الذي لم يبخل بشئ من اجل  
"دفعي في طريق النجاح الى ابي الغالي " احمد

الى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني وبسمة  
الحياة وسر الوجود إلى شعلة الامل خالاتي واروع مافي الوجود  
إلى الروح التي طالما حلمت ان تراني اتخطى درجات العلم  
والنجاح زهرتي، وخديجة (بو)(بوي)

الى اخوتي محبتا ووفاء انتم سندي وحزام ظهري وكياني عبد  
الوهاب ،محمد،بدر الدين، ايمان ،فاطمة إلى اختي التي لم تلدها  
امي سميحة

الى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي إلى الذين  
قاسموني حلوا الحياة ومرها إلى اصدقائي الذين جمعني بهم  
" هذه الكلية واخص بالذكر صديق الدرب وسندي "صديق ثلجون  
وشريكتي الهام

الى التي لم تبخل علينا باي جهد حتى التعب والإشراف على  
' التوجيه الأستاذة 'باي امال  
وفي الاخير لايسعنا الا ان نحمد الله الذي بنعمته تتم الصالحات ،  
. الحمد لله الذي هدانا لهذا وملكنا لنهتدي لولا ان هدانا الله  
قال تعالى: ( واذا تأذن ربكم لئن شكرتم لازيدنكم ولئن كفرتم  
إن عذابي لشديد )  
.سورة إبراهيم الآية 07

مريد

شكر و عرفان .....

اهداء.....

مقدمة .....

## الفصل الاول: العلاقات العامة و وظائفها

المبحث الاول : نشأة وتطور العلاقات العامة.....

**المطلب الاول : نشأة وأسباب الاهتمام بالعلاقات العامة.....**

**المطلب الثاني : أهمية العلاقات العامة وأهدافها .....**

**المطلب الثالث : مبادئ وخصائص العلاقات العامة .....**

المطلب الرابع : خبير العلاقات العامة.....

**المبحث الثاني : وظائف العلاقات العامة.....**

**المطلب الأول : وظيفة البحث والتنفيذ والتنسيق والتقييم.....**

**وظائف العلاقات العامة حسب بعض المفكرين .....**

**المطلب الثاني : وظائف العلاقات العامة حسب بعض المفكرين.....**

**المطلب الثالث : وسائل تنفيذ العلاقات العامة .....**

خلاصة.....

.....

**الفصل الثاني: مدخل إلى المؤسسة الخدمتية**

المبحث الأول: المؤسسة الخدمية.....

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الخدمية.....

المطلب الثاني: أهداف المؤسسة الخدمية.....

المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الخدمية.....

المطلب الرابع: الصعوبات التي تواجه المؤسسة الخدمية.....

المبحث الثاني : دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية.....

المطلب الاول:أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية .....

المطلب الثاني : فوائد العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية .....

المطلب الثالث : مكانة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية.....

المطلب الرابع : دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية.....

الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

المبحث الأول: مدخل عام للتعريف باللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.....

المطلب الأول: لمحة عن نشأة اللجان الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان في



العالم.....

.....

المطلب الثاني: نشأة اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية  
حقوق الإنسان في الجزائر.....

المطلب الثالث: مهام اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية  
حقوق الإنسان.....

المطلب الرابع: هياكل اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية  
حقوق الإنسان وأجهزتها.....

المبحث الثاني: سيرورة العلاقات العامة في اللجنة الوطنية  
الاستشارية لترقية وحماية الإنسان.....

المطلب الأول: الهيئة المكلفة بتنفيذ نشاطات العلاقات العامة في  
اللجنة الوطنية.....

المطلب الثاني: وسائل تنفيذ العلاقات العامة في اللجنة الوطنية  
الاستشارية لترقية وحماية الإنسان.....

المطلب الثالث: جمهور العلاقات العامة ونشاطاتها والعراقيل التي  
تواجهها.....

الجانب التطبيقي المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج  
الدراسة .....

خاتمة .....

.....

قائمة المصادر  
والمراجع.....

..

# مقدمة

شهدت العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين تطورا كبيرا على مستوى العديد من المصطلحات الاتصالية التي شغلت بال الكثير من الباحثين في المجال الاتصالي والإعلامي، ولناخذ مصطلح العلاقات العامة كنموذج حي اختلفت وتضاربت حوله العديد من الآراء والمفاهيم وهذا كون العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسان والذي لا بد له أن يتعايش ويحتك بالآخرين، سواء وافقهم أو تعارض معهم. فمع تطور الإعلام واتساع الساحة الإعلامية، وكثرة النشاطات الاجتماعية بين الأفراد والهيئات بمختلف أنواعها وأشكالها، تطور مفهوم العلاقات العامة وحظي بعناية كبيرة لم يسبق لمفاهيم أخرى إن اكتسبتها، وتحولت العلاقات العامة من مجرد علاقات عابرة

اعتباطية إلى علاقات ذات أسس ومبادئ وقواعد مهنية، خاصة في ظل الإدارات الحديثة المعاصرة وتعدد نطاق استخدامها من مؤسسات عامة وخاصة إلى مؤسسات صناعية، خدمتية... وغيرها إذن فإن جدة مفهوم العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية وصعوبة تطبيقه على الميدان هو ما دفع إلى إهمال الدور الحقيقي لهذه الأخيرة داخل المؤسسات وان كان هناك اهتمام فهو ينصب على دورها خارجيا حيث تركز على تحقيق الرضا والتفاهم بين المؤسسة والجمهور الخارجي وتسعى إلى تحسين الخدمات المقدمة لهم وهذا على حساب الجمهور الداخلي، فبالرغم من الاطلاع على وظائفها إلا إنها لا تجسد على ارض الواقع.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة إلى التركيز على مؤسسات هامة وحساسة، ألا وهي المؤسسات الخدمتية التي سنقف عند واحدة منها ألا وهي اللجنة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان باعتبارها مؤسسة خدمتية تستخدم العلاقات العامة كوسيلة لتحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها، ومن هنا نريد معرفة الواقع الفعلي للعلاقات العامة في المؤسسة الخدمتية ومدى مساهمتها في تحسين أداء الموظفين بها وهو الهدف الأساسي المرجو بلوغه من خلال الدراسة قسمنا دراستنا إلى ثلاثة أقسام أولها الخطوات المنهجية وبرزت فيه الإشكالية، التساؤلات، أسباب اختيار الموضوع، وأهداف الدراسة، وأهميتها وكذا المنهج المتبع في البحث والأدوات المستعملة فيه كما تطرقنا إلى تحديد أهم المصطلحات والمفاهيم.

**الفصل الأول** الذي يحتوي على العلاقات العامة ووظائفها مقسم إلى مبحثين كل مبحث مقسم إلى خمس مطالب يتناول المبحث الأول نشأة وأسباب الاهتمام بالعلاقات العامة، مبادئ وخصائص العلاقات العامة، أهمية وأهداف العلاقات العامة، خبير العلاقات العامة وجمهورها.

**المبحث الثاني** يتناول فيه وظائف العلاقات العامة والذي تطرقنا فيه إلى وظيفة البحث، التنسيق، التقييم والمطلب الثاني الذي تطرقنا فيه إلى وظائف العلاقات العامة حسب بعض المفكرين و المطلب الثالث تطرقنا إلى وسائل تنفيذ العلاقات العامة.

**الفصل الثاني** فقد احتوى على مبحثين كل مبحث مقسم إلى أربعة مطالب، **المبحث الأول** تناولنا فيه مدخل إلى المؤسسة الخدمتية .

- ✓ خصائص المؤسسة الخدمتية .
- ✓ أهداف المؤسسة الخدمتية .
- ✓ وظائف المؤسسة الخدمتية .
- ✓ الصعوبات التي تواجه المؤسسة الخدمتية .

**المبحث الثاني** تناولنا فيه دور العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية ومنه تطرقنا إلى

- ✓ أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية
- ✓ فوائد العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية.
- ✓ مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية.
- ✓ دور العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية.

أما **الفصل الثالث** فقد احتوى مبحثين كل مبحث مقسم إلى أربعة مطالب، **المبحث الأول** تناولنا فيه مدخل عام للتعريف باللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان من خلال إعطاء لمحة عن نشأة اللجان الاستشارية في العالم ثم نشأة اللجنة الوطنية في الجزائر وعرض المهام التي تقوم به اللجنة ومختلف الهياكل والأجهزة التي تتكون منها .

أما **المبحث الثاني** اكتشفنا فيه سيرورة العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لحماية حقوق الإنسان حيث تم فيه تحديد الهيئة المكلفة بتنفيذ العلاقات العامة ووسائل تنفيذها في اللجنة الاستشارية وتحديد جمهورها ونشاطاتها كما خرجنا في الأخير باستنتاجات واقتراحات **وخاتمة الدراسة**.

# الإطار المنهجي لِلدِّرَاسَةِ

## 1-1- تحديد إشكالية الدراسة:

يعتبر الاتصال عملية أساسية للنشاط الإنساني، فهو يؤدي إلى تحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات، بل وحتى التنظيمات التي أصبح نجاحها في كثير من الأحيان مرتبط بمدى توظيفها للعديد من أشكال الاتصال المؤسسي، حيث مع ازدياد أعداد المؤسسات والتوسع الكبير في أحجامها، وتداخل المفاهيم ظهرت ضرورة إقامة علاقات مع جمهور المؤسسة سواء داخلي أو خارجي التي جسدت هذه العلاقة فيشكل وظيفة إدارية أطلق عليها العلاقات العامة التي تعد فن الاتصال الذي يسعى إلى صناعة علاقات متميزة

بين المؤسسة وجمهورها، فمنذ ظهورها في القدم، أصبحت الآن كوظيفة حديثة في المؤسسات التي تعمل على تحسين صورة المؤسسة وبناء الثقة لديها من أجل كسب تأييد آراء الجمهور. ومن المعروف أن العلاقات العامة في المجتمعات البدائية كانت تتسم بالمباشرة والبساطة وأخذت بالتعقد مع التقدم الحضاري والاجتماعي وبين المجتمعات البشرية في العالم، لذلك تعتبر العلاقات العامة جزء لا يتجزأ من نشاط المؤسسة بمختلف أنواعها وأشكالها سواء خدماتية أو إنتاجية.

أصبح نجاح الكثير من المؤسسات مرهونا إلى حد كبير بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها، حيث نجد العلاقات العامة على اختلاف مجالاتها تولد اهتمام كبير خاصة لكل مؤسسة خدماتية، لما لها من دور كبير في هيكلة الاتصال داخليا وخارجيا، وما يلاحظ أن دورها ومكانتها وأهميتها تختلف من مجتمع إلى آخر، فمثلا العلاقات العامة في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية قد خطت خطوات جبارة فوصلت إلى مراحل متطورة والمساهمة في اتخاذ القرارات على عكس الدول النامية التي لم تضع لها إلى حد الآن مكانة مخصصة لها بالرغم من أهميتها، نجد المؤسسات الخدماتية الجزائرية على اختلافها بحاجة ماسة إلى وظيفة العلاقات العامة التي تعتبر هذه الأخيرة أداة من أدوات عمل المؤسسة الخدماتية وسبب من أسباب نجاحها فهي وسيلة من وسائل تفاعل الجمهور من خلال اطلاعه على أخبار المؤسسة ومختلف سياستها، حيث أصبحت العلاقات العامة بمثابة الركيزة الأساسية في العملية الإدارية والتي يمكن أن تزيد من فاعلية وحدات المؤسسة الخدماتية بتوفير عدة آليات .

حيث انطلقت الدراسة من اعتماد خلية الاتصال الموجودة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان عن إدارة العلاقات العامة خاصة وأنه قبل تسميتها بخلية الاتصال كانت تسمى بخلية العلاقات العامة والعلاقات الخارجية ولمعرفة هذا الواقع ركزت الدراسة على الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة باعتبار العلاقات العامة دائما تنطلق من الجمهور الداخلي، وقد انطلقت الدراسة من طرح التساؤل الرئيسي:

### **ما هو دور العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان ؟**

وقد تفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت كالتالي:

- ✓ ماهي المكانة التي تحظى بها العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان ؟
- ✓ ماهي النشاطات التي تستخدمها العلاقات العامة المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان ؟

- ✓ ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان ؟
- ✓ كيف هي علاقة اللجنة بجمهورها الداخلي والخارجي؟
- ✓ ماهي المشاكل التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان؟

### -1-2 أسباب اختيار موضوع الدراسة:

يرجع اختيار موضوع "واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية) المؤسسة الاستشارية لترقية حماية حقوق الإنسان ( إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تشكل في مجملها حافزا أساسيا لتقصي أبعاد هذا الموضوع.

#### ✓ الأسباب الذاتية:

- الارتباط المباشر الذي يربط موضوع البحث بتخصص الطلبة الباحثون "اتصال وعلاقات عامة".
- رغبة الطلبة الباحثون وميلها النفسي لمعرفة الدور الحقيقي والواقعي للعلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان
- رغبة الطلبة الباحثون في زيادة كفاءاتهم في البحث العلمي، مما يأهلهم للحصول على شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

#### ✓ الأسباب الموضوعية:

- المكانة التي تلعبها العلاقات العامة كونها تعد من أهم الركائز الأساسية لنجاح وديمومة استقرار المؤسسة سواء كانت خدمية أو إنتاجية.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية، وذلك لإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها.
- الدور الحقيقي الذي تحضى به المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان في المجتمع مع ظل التطور التكنولوجي والتقني في عالم الإعلام والاتصال.

### -1-3 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية موضوع البحث حول العلاقات العامة انطلاقاً من الأهمية البالغة التي تكنسها هذه الأخيرة في عالم المؤسسات الاستشارية وتقنية اتصالية فعالة في نجاح المؤسسة مع وضوح طبيعة موقعها من الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، وبما تقدمه من خدمات كثيرة في مقدمتها العمل على ترقية وحماية حقوق الإنسان وذلك من أجل أن تحتل مكانة مرموقة في المجتمع.

فموضوع الدراسة هو دور العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية من المواضيع المهمة بذات الصلة المباشرة بدراسة رأي الجمهور الداخلي لها، وبالتالي معرفة دورها في التأثير على الجمهور الداخلي الذي بطبيعته يؤثر على الجمهور الخارجي.

### 1-4- أهداف الدراسة:

- هناك مجموعة من الأهداف والتي نسعى إلى تحقيقها، فهي مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالموضوع في حد ذاته والتي سنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:
- ✓ معرفة مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.
  - ✓ الاطلاع على نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الانسان من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.
  - ✓ تحديد أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة للعلاقات العامة داخل هذه المؤسسة.
  - ✓ التعرف على المشاكل التي تواجه العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة.

### 1-5- فرضيات الدراسة:

تعد الفروض من أهم العناصر في البحث العلمي، فهي تساعد الباحث في الاتجاه نحو الحقيقة التي أثارها مشكلة البحث وتساؤلاته. وترتبط الفروض وظيفياً بالجانب النظري وبالنتائج النهائية للدراسة، فلكي تحقق الفروض غايتها لابد من اختبار صحة هذه الفرضيات وسلامتها سيؤدي إلى سلامة الدراسة ككل.

للإجابة على تساؤلات الدراسة، صغنا فرضيات فيما يلي:

### الفرضية الأولى:

- ✓ تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الانسان

### المؤشرات:



- ✓ موقعها في الهيكل التنظيمي.
- ✓ يشرف عليها مختصون ومؤهلون في المؤسسة.
- ✓ لها دور في اتخاذ القرارات.

### الفرضية الثانية:

- ✓ تقوم العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الانسان بمختلف الأنشطة من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.

### المؤشرات:

- ✓ الإشراف على الدورات التدريبية.
- ✓ الاستماع إلى انشغالات الموظفين.
- ✓ معالجة بعض مشاكل الموظفين.
- ✓ الاهتمام بتوفير الأجواء المادية والمعنوية التي تستخدمها العلاقات العامة.

### الفرضية الثالثة:

- ✓ تعاني العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان من مشاكل تعيق أدائها وفعاليتها.

### المؤشرات:

- ✓ قلة الكفاءات المتخصصة
- ✓ نقص الإمكانيات المادية
- ✓ صعوبة التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي
- ✓ قلة الاعتماد على الأسس العلمية (التخطيط، البحث، التقويم).

### -1-6- تحديد المفاهيم:

يعتبر تحديد المفاهيم من الخطوات الضرورية لنجاح أي بحث علمي وخاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كما يقول **كابلان kaplan** دائما هي "مجموعة من المترادفات كفيلة بأن تعطي الفهم اللازم لما نحن بصدد تعريفه"

وهناك عدة مفاهيم في دراستنا يجب تحديدها هي:

### -1-6-1- العلاقات العامة les relations publique :

**لغة:** من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة نجد أنها مركبة من كلمتين:  
**الأولى:** العلاقات  
**الثانية:** العامة

فالعلاقات هي جمع علاقة والعلاقة تعني رابطة وهي حصيلة الصلات والاتصالات بين هيئة أو شركة أو منظمة من جهة والجمهور الذي تتعامل معه من جهة أخرى.

وهي فن إقامة التفاهم بين شخص أو مؤسسة أو جمهور.<sup>1</sup> أما العامة: فتشير إلى الجماهيرية، هي خلاف الخاصة ويقصد بها الجمهور الشامل الذي تربطه مصالحه ونشاطاته بالهيئة أو المنظمة.

**اصطلاحاً:** على الرغم أن هذا المصطلح قد أصبح شائعاً في ميدان علوم الإعلام والاتصال، فإن الباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف محدد، لذلك جاءت تعريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى ومن قاموس إلى آخر، ويمكن ذكر عينة منها على أساس هذا التصنيف.

**الهيئات (المعاهد، الدائرات):**

**تعريف دائرة المعارف البريطانية:** "العلاقات العامة هي السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو هيئة أخرى".  
وتعرفها **جمعية العلاقات العامة الدولية:** "بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها والحفاظ على استمرارية التفاهم والتعاطف والتأييد.

### 2-6-1- مفهوم المؤسسة:

**لغة:** هي من الفعل أسس أي بناء و وضع قواعد، وهي تعني كذلك مجموع المنشآت المقامة لعمل مشروع ما واستغلاله.<sup>2</sup> هي ترجمة لكلمة " entreprise " وتعني جمعية أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية ويقال مؤسسة خدماتية مؤسسة صناعية مؤسسة تجارية.

وحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة كلمة مشتقة من فعل أسس يؤسس مؤسسة ( جمعها مؤسسات تعني جمعية أو شركة أو معهد).<sup>3</sup>

**اصطلاحاً:** عرفت المؤسسة من الناحية السوسولوجية: "مجموعة من الأحكام والقوانين الثابتة التي تحدد العلاقات الاجتماعية في المجتمع".  
ويعرفها علماء الاجتماع بأنها: "أساليب للعمل والإحساس والتفكير متبلورة وإلى حد ما ثابتة، ملزمة،  
( مميزة لمجموعة اجتماعية." )<sup>4</sup>

<sup>1</sup> : أحمد جمال طاهر: نظريات في العلاقات العامة، ط 1، دار الشرق، جدة ص 9  
<sup>2</sup> : علي بن هادية: القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي، الشركة التونسية للتوزيع، ط 5، تونس. 2007 ص 209

<sup>3</sup> : نفس المرجع

<sup>4</sup> : مرجع سبق ذكره.

أما **عمر صخري** عرفها بأنها "الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به كالتخزين، الشراء والبيع، من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت المؤسسة من أجلها.<sup>5</sup> ونجد كذلك " FRANCOIS PERAUX " يعرف المؤسسة على أنها: "منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه".<sup>6</sup> و نجد أن هذا التعريف قد اهتم برأس المال والكفاءات والربح وأهمل الجانب الاجتماعي. أما **محمد السعيد أوكيل** فقد عرف المؤسسة من الناحية الاقتصادية بأنها مجموعة عناصر الإنتاج البشرية الفعالة.<sup>7</sup>

**إجرائيا:** من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المؤسسة هي عبارة عن مجموعة من العمليات الخدمية في الهيكل التنظيمي تظم الموارد المادية والبشرية وتقوم على أساس العمل الجماعي للعاملين فيها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

### 3-6-1- مفهوم الخدمة:

**لغة:** كلمة خدمة تعني " SERVICE " مأخوذة من اللاتينية **SERVITUM** وبدأ ظهورها عام 1050 وتعني الرق و العبود **SERVAGE** ثم بدأ يتطور مفهوم الخدمة بتحرر الرق وظهور نظام الأجير مع بداية الثورة الصناعية.<sup>8</sup>

**اصطلاحا:** يعرفها لوفلوك **LOUFILOUK** أخصائي في التسويق:

"الخدمة عبارة عن فعل أو أداء يمكن لأحد الإطارات أن يقدمها لطرف آخر، فالخدمات عبارة عن أنشطة اقتصادية تخلق قيمة تحقق منافع للمستهلكين في الوقت والمكان المناسب بهدف تحقيق التغيير.

**الخدمة إجرائيا:** نستخلص من كل ما سبق من التعاريف أن الخدمة تقدم من قبل المؤسسات، فمنها من يقدم خدمات غير ربحية (مجانية)، ومنها من يقدم خدمات ربحية أي تجارية، حيث تتميز الصناعات الخدمية بكثرة تنوعها وتوسعها لتمس كافة مرافق الحياة اليومية المعاصرة.

### 3-6-1- المؤسسة الخدمية :

**اصطلاحا:** إن المؤسسة الخدمية تعتبر بمثابة منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأرباح وذلك عن طريق اتساع الحاجات.

**إجرائيا:** المؤسسة الخدمية: هي عبارة عن مجموعة من الأفراد ذوي خبرات مع توفر الوسائل المادية، التقنية، المالية والبشرية مجسدة في

<sup>5</sup> : عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، طبعة 03، دوان المطبوعات الجامعية، ص 203.

<sup>6</sup> : ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، طبعة 02، دار المحمدية العامة، الجزائر ، 1998، ص 10.

<sup>7</sup> : عمر صخري: نفس المرجع.

<sup>8</sup> : نفس المرجع.

شكل نظام تتفاعل فيه العديد من العوامل الداخلية والخارجية بهدف إنتاج خدمات موجهة إلى إرضاء المستهلك، هي المؤسسات التي ينحصر نشاطها في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع لتلبية رغبات المستهلكين فيه.

### 5-6-1- ترقية :

تعني كلمة ترقية حسب القاموس العربي الشامل مشتقة من الفعل ارتقى أي صعد ، أنتقل من حال إلى أفضل ، ويقصد بها في هذه الدراسة رعاية حقوق الإنسان بقدر أفضل وتطويرها والانسجام بين التمسك بالقيم السامية الآمنة وبين الانفتاح التام الذي يشهده العالم من تقدم تعددت أشكاله ومظاهره.

### 6-6-1- حقوق الإنسان :

**اصطلاحاً :** تعني حقوق الإنسان حسب القاموس القانوني ، مجموعة من الضمانات يملكها كل مريء حيال السلطة أياً كانت رعوية ، أو نسبه أو جنسه ، أو بعبارة أخرى هي حق الملكية والمساواة والحرية في المعاملات المدنية والتعليم ، أما حقوق الإنسان فأقل أتساعاً من تلك لأنها لا ترمي إلى الحماية من السلطة العامة بل إلى الاشتراك في مزاولتها بالإيجاب وتقلد الوظائف بشروط معينة تعينها القوانين<sup>9</sup>.

**إجرائياً :** يقصد بحقوق الإنسان في هذه الدراسة مجموعة من الحقوق التي تضمن حرية الفرد وكرامته ، والتي تسعى الدولة من خلال المؤسسة الاستشارية لحقوق الإنسان إلى البحث عن الإمكانيات التي تضمن احترام هذه الحقوق بهدف حمايتها وترقيتها وتعزيزها .

### 7-6-1- لجنة :

**لغة :** لجنة يعني حسب القاموس الجديد للطلاب: أنها كل جماعة يوكل إليها فحص أمر أو إنجاز عمل ما أو الجماعة التي تجتمع للنظر في أمر لتوحيد رأيها للبت فيه.<sup>10</sup>

ويقصد باللجنة في هاته الدراسة بأنها هيئة مستقلة تتمتع بالاستقلال المالي والإداري توضع لحماية الحقوق الأساسية للمواطنين والحريات العمومية .

### 8-6-1- لجنة وطنية استشارية لترقية وحماية حقوق

### الإنسان :

تنتسب اللجان الوطنية لترقية وحماية حقوق الإنسان إلى المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان ، حيث تعد اللجان الوطنية تصنيف لهذه الأخيرة ، ويؤخذ مصطلح المؤسسة الوطنية فيما يتعلق بمقاصد أنشطة الأمم المتحدة في هذا الميدان على أنه يشير إلى هيئة أنشأتها الحكومة بموجب الدستور أو بمقتضى قانوني أو مرسوم .

<sup>9</sup> : ابراهيم نجار أحمد، زكي بدوب، يوسف شلال: القاموس القانوني، مكتبة لبنان، 1983، ص112.  
<sup>10</sup> : علي بن هادية بلحسن، الجلاني يحيى: القاموس الجديد للطلاب، طبعة 01، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1991، ص379.

ومن هنا فاللجنة الوطنية لترقية وحماية حقوق الإنسان هي هيئة تعمل بشكل مستقل من أجهزة الحكومة الأخرى .

### -1-7 الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة المنطلق الرئيسي الذي يعتمد عليه الباحث في إنجاز بحثه من خلال عدد الخطوات خاصة المنهجية منها. حيث يوضح كثير من كتاب البحث العلمي إلى "أن الدراسات السابقة تعتبر إرثا هاما ومصدرا ر غنيا لابد من الاطلاع عليه، فهي تزود الباحث بالكثير من الأفكار والأدوات والإجراءات التي يمكن الاستفادة منها في حل المشكلة".

وتعني أيضا: "البحوث والدراسات التي يجريها باحثون آخرون في موضوعات مشابهة وماهية هذه الدراسات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بالنتائج التي توصلت إليها ليتمكن الباحث فيما بعد من تمييز دراسته الحالية عن تلك الدراسات.<sup>11</sup> وبالنسبة لموضوع دراستنا دور العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان" فقد اعتمدنا على الدراسات المشابهة التي لها صلة بموضوع دراستنا، حيث بدأنا بالدراسات القديمة وصولا إلى الدراسات الجديدة. صنفت هذه الدراسات السابقة على الشكل التالي:

### الدراسة الأولى:

بعنوان دور العلاقات العامة في تحقيق أهدافها من وجهة نظر العاملين دراسة تطبيقية على جوازات منطقة المكرمة، من إعداد الطالب راقى عفار الفرد العتيبي دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية تحت إشراف د / شكيل أحمد غلام سنة - 2003/2004.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بجوازات منطقة مكة المكرمة من خلال طرح التساؤل الرئيسي:

### ما دور العلاقات العامة في تحقيق أهدافها من وجهة نظر العاملين في جوازات منطقة مكة المكرمة؟

وقد قسم الباحث هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ✓ ما مدى تلقي العاملون في إدارة العلاقات العامة في جوازات منطقة مكة المكرمة في دورات تدريبية متخصصة للاتصال بالجمهور؟
- ✓ ما مدى دعم الإدارة العليا في جوازات منطقة مكة المكرمة لاحتياجات العلاقات العامة المادية

والبشرية بما يعكس أهمية دورها والقناعة بما تقوم به؟

- ✓ ما مدى نجاح برامج وأنشطة العلاقات العامة في منطقة مكة المكرمة تجاه الجمهور الداخلي؟

<sup>11</sup> : المعجم النقدي لعلم الاجتماع: الطبعة 01، 1986، ص479.

- ✓ ما النتائج المترتبة على قيام العلاقات العامة بمهامها والى أي حد نجحت العلاقات العامة في إقامة علاقات داخلية وخارجية؟
- ✓ ما الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة بالجوازات في أداء أعمالها وما سبل علاجها؟
- ✓ ما الصورة الذهنية لإدارة العلاقات العامة بجوازات منطقة مكة المكرمة لدى الجمهور الخارجي من وجهة نظر أفراد العينة؟

### الدراسة الثانية:

بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسات وهيئات قطاع الشببية دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة ومراكز الإعلام وتنشيط الشباب ودور الشباب، من إعداد الطالب حسين حماش أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علم النفس، إشراف/ أحمد دوق، جامعة الجزائر السنة الجامعية 2005/2006.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع العلاقات العامة في قطاع الشببية من خلال التساؤل التالي المتمثل في: "هل يمكن القول أن ميدان العلاقات العامة مطبق تطبيقا فعليا في المؤسسات والهيئات الشببية؟"

### 1-8- المدخل النظري الوظيفي في دراسة العلاقات العامة:

جاءت أهمية النظرية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة قصد التعرف على الدور الوظيفي للمناطق للعلاقات العامة ولاسيما بعد تزايد الاهتمام بهذه الوظيفة من طرف معظم المؤسسات. فالنظرية الوظيفية تعتبر ضرورة لتحقيق مزيد من التفسير والموضوعية في دراسة العلم ووضع الأسس والقواعد العريضة له، فالعلاقات العامة كعلم تفيد من العلوم الاجتماعية الأخرى من خلال الاستعانة بها كخلفية نظرية تسهم في إرساء قواعد هذا العلم الذي يتميز بالحدثة، فمن هذا المنطلق أنه من الضروري استخدام النموذج في مجال العلاقات العامة من أجل تحقيق نتائج ايجابية للمؤسسة.

تعد العلاقات العامة مثلها مثل سائر العلوم الأخرى علما له قواعده ونظرياته، كما أن لعلاقات العامة كعلم ترتبط اشد الارتباط بعلوم أخرى مثل علم الاجتماع، الاقتصاد والإدارة، وأيضا تهتم بدراسات الاتصال الجماهيري ودراسات التنظيم، ولهذا فان وجود النظرية في ميدان العلاقات العامة ينطلق في اتجاهين:

**أولا:** يركز على القيم والمهارات كخلفية علمية ونظرية.

**ثانيا:** يركز على الاهتمام بالكيفية التي يستخدمها التنظيم من خلال الاتصال في التعامل مع جمهور المؤسسة.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> : شدون علي شبية: العلاقات العامة، د ط، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص44.

وعليه تشكل العلاقات العامة وفقا للنظرية الوظيفية نسق فرعي من النسق التنظيمي الأكبر الذي تعمل من خلاله والذي ينتمي بدوره إلى نسق مجتمعي أكبر يتبادل معه التأثير والتأثر، وهنا تتمكن من أداء أدوارها ووظائفها بكفاءة وفعالية بحيث تعمل على تدعيم التعاون والتكامل والاندماج مع تحسين الصورة وتدعيم العلاقات العامة مع الجمهور، ووفقا للمنظور الوظيفي فالعلاقات العامة تعد من الأنشطة المتكررة التي تسعى إلى تحقيق الاستقرار والتوازن بين مصالح المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي، هذه الأخيرة تعتبر أمر ضروري في وظائف العلاقات العامة.

### تقييم النظرية الوظيفية:

يعد التحليل الوظيفي أداة هامة لدراسة المجتمع ككل، وتوضيح عناصره البنائية ووظائف كل منها، كما اهتم هذا المنظور بتحليل الوحدات الأنساق الاجتماعية الكبرى للحياة الاجتماعية خاصة التي تجد تعبيراً كتابياً لها في أنماط السلوك الاجتماعي والتنظيمي، وعلى الرغم من ازدياد قيمة هذه النظرية في الأربعينات والخمسينات من القرن الماضي، إلا أنها تعرضت لبعض أوجه النقد والتي من بينها:

- ✓ تركيزها على دراسة الوحدات الاجتماعية الكبرى.
- ✓ صعوبتها في التعامل مع الأحداث التاريخية وعمليات التغيير الاجتماعي.
- ✓ تركيزها على مسألة الاتفاق حول القيم، إذ يتفق معظم الوظيفيين على وجود اتفاق عام بين أعضاء المجتمع حول القيم والمعتقدات. ولكنهم غالباً ما يمثلون للقواعد الأساسية في المجتمع حتى يتسنى لهم إشباع حاجاتهم الضرورية اليومية.<sup>13</sup>

إن هذه الانتقادات المقدمة أو غيرها، لم تثني على الدور الذي لعبته النظرية الوظيفية لوضع نظرية سوسولوجية متميزة تساهم بشكل فعال في دراسة المشاكل والقضايا الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الحديث والتي ظهرت خلال القرنين 19 و 20 م، وبذلك أكدت هذه النظرية الوظيفية في علم الاجتماع بكل مجالاته وتخصصاته بالكثير من الإسهامات النظرية والأطر التصويرية المساعدة في توجيه البحوث والدراسات التجريبية حتى وقتنا هذا. هذه الخلاصة هي من بين الإسهامات الوظيفية التي أصبحت مرجعية للعديد من المتخصصين في فروع علم الاجتماع وغيره من العلوم الاجتماعية الأخرى مثل علوم الإعلام والاتصال، والأخذ بهذا المنظور كبراديجم للدراسة دليل على ذلك.

### 1-8- منهج الدراسة:

عادة ما يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي تسعى للوصول إليه من طبيعة الدراسة في حد ذاتها، لذلك يعرف "المنهج" على أنه "مجموعة

<sup>13</sup> : ابراهيم الغمري: الإدارة (دراسة نظرية و تطبيقية)، دار الجامعات المصرية، الاسكندرية-1982، ص14.

الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى الخطوات الفكرية والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة معينة.<sup>14</sup>

يعد هذا البحث من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول واقع العلاقات العامة داخل المؤسسة الخدمائية، فمنهج البحث هو الطريقة التي يتعين على الباحث أن يلتزمها في بحثه، حيث يتقيد بإتباع مجموعة من القواعد العامة التي تهين على سير البحث ويسترشد بها الباحث في سبيل الوصول إلى الحلول الملائمة لمشكلة البحث.

كما يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية، فالمنهج يعرف على أنه " الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة.<sup>15</sup> وهو أيضا " مجموعة من الأسس والقواعد التي يتبناها الباحث بغرض التوصل إلى نتائج معينة، ويعتبر

من أهم الخطوات المتبعة في انجاز البحث العلمي.<sup>16</sup> قبل التطرق إلى المنهج المستخدم، لابد من الإشارة أن لكل منهج شروط ومتطلبات وقدرات محدودة في البحث والتقصي، تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة، وأن اختيار الباحث لمنهج بحث لا تتم بطريقة اعتباطية، وإنما طبيعة الموضوع الذي يعالج نوعيته التي تفرض عليه تفضيل منهج على الآخر.

وانطلاقا من أننا نحاول التعرف على واقع العلاقات العامة في المؤسسة "المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان" وتبسيط الضوء على المكانة التي توليها الإدارة لهذا النشاط، فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يكفل لنا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية واللازمة بغرض تحليل واستخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة الواقع.

كما يقوم المنهج الوصفي بوصف ما هو كائن من تحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع، ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة والسائدة داخل الجماعات عن طريق جمع المعلومات والبيانات، أي أن المنهج الوصفي يمثل أكبر قابلية للاستخدام عند دراسة المحاور الإنسانية، كما يعد الأكثر استخداما في بحوث الإعلام.

ويرتكز المنهج على الخطوات التالية منها تحديد الظاهرة أو المشكلة التي ينبغي دراستها في تحديد الفروض أو التساؤلات وتوفير المعلومات عن الموضوع واستخلاص النتائج وإصدار التوصيات ما يجب أن يكون عليه الوضع.

### 1-9- مجالات الدراسة:

<sup>14</sup> : نفس المرجع.  
<sup>15</sup> : محمد عبيدات، هاني الضمور، شفيق حداد: إدارة مبيعات و البيع الشخصي، دار جار زائل للنشر، عمان، الاردن 2001، ص14.  
<sup>16</sup> : محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، طبعة 02، عالم الكتاب، القاهرة، 2004، ص14.



يعد تحديد المجال خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس المجال المكاني، ويتمثل في مدينة الجزائر العاصمة في المديرية العملية للمؤسسة الاستشارية الموجودة بساحة أول ماي، ويتم اختيار مدينة الجزائر لعدة أسباب:

- ✓ قرب المدينة من جامعة البويرة.
- ✓ محاولة ربح الوقت و التكلفة.

### 1-10 مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة " مصطلح علمي منهجي يراد به كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث سواء كان مجموعة أفراد أو كتب أو مباني مدرسية " كما يشير كذلك إلى " أنه المجموعة الكلية من العناصر أو المفردات والأشياء الأخرى المجتمع الذي بإمكان الباحث تحديد حجمه الحقيقي.<sup>17</sup>

حيث أن هذه الدراسة معنية بدراسة واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية حماية حقوق الإنسان فإن المجتمع الأصلي للدراسة كان من جميع العاملين في المؤسسة بجميع شعبها وأقسامها، حيث اعتمدنا على الحصر الشامل لها، وكان عدد العمال الموجودة فيها 21 عاملاً. اعتمدت على منهج المسح الميداني الشامل للحصول على وصف كامل ودقيق لموضوع البحث، والتأكد من جمع كل البيانات الضرورية التي تكفل التعرض لها، وتحليلها بأكبر قدر ممكن من لدقة والموضوعية حدوث أي تحيز في جمع البيانات المطلوبة حتى تزيد درجة اعتمادية النتائج لمستخلصة منها، وإمكانية تطابقها أو انسجامها مع المواقف والحالات المتشابهة، ولذلك تطلب منا هذا ضرورة الاهتمام بالتصميم الشكلي والهيكل للدراسة.

وكان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو دراسة دور العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية بمدينة الجزائر ذلك للتعرف على مدى التطور الذي لحق بها والأوضاع القائمة عليها، حيث نجد أفضل المناهج التي تساعد على تحقيق هذه الأهداف منهج المسح الميداني.

### 1-11 أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة جد حساسة في البحث، فهي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث، لهذا نجد أن معظم الباحثين يستخدمون أكثر من أداة وهذا هو الشيء الذي اعتمدناها في دراستنا ولهذا فان طبيعة الأدوات المستخدمة تمثلت في الاستمارة الإستبائية، الملاحظة، المقابلة.

#### ✓ الاستمارة الاستبائية:

تعتبر الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث، بعد أن يرسم مساراتها ويحدد موضوعاتها، ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث، وتحتوي الاستمارة على مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة.

<sup>17</sup> : علي برغوث: العلاقات العامة، أسس نظرية و مفاهيم عصرية، معهد البحوث و الدراسات العربية، القاهرة سنة 2007، ص12.

حيث أن " أسئلة الاستمارة يجب أن تصاغ من خلال مؤشرات مستخلصة من الفرضيات وأن تصميمها يعد من أهم المراحل المنهجية الهامة، والتي لا بد من توليها الأهمية الكافية حتى توصلنا إلى نتائج دقيقة، وقد تم تصميم استمارة بحثنا على أساس الفرضيات التي جاءت في البحث، حيث ستعملنا هذه الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات من أجل قياس الفرضيات، وقد مرت صياغة لاستمارة بمجموعة من المحاور حيث توزعت أسئلتها على ثلاث محاور أساسية وهي:

**المحور الأول:** عموميات حول اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية و حماية حقوق الانسان.

**المحور الثاني:** البيانات الديمغرافية والتي هي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة و الأقدمية.

**المحور الثالث:** الكشف عن مكانة العلاقات العامة في المؤسسة.

**المقابلة:** وهي من بين الأدوات المساعدة في جمع البيانات والمعلومات من الميدان المتعلق بموضوع البحث وتبريرها وتصنيفها وتحليلها عمليا، بما يساعد الباحث على التوصل إلى النتائج النهائية التي يستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع محل الدراسة.

### القابلة نوعان هما:

- ✓ المقابلة المقننة، وهي التي يبينها الباحث على مجموعة من الضوابط التي تخدم البحث.
- ✓ المقابلة غير مقننة، وهي التي يقوم الباحث فيها بفتح المجال أمام المبحوث للتحدث بكل تلقائية عن الخطوط العريضة للموضوع دون أية ضوابط.<sup>18</sup>

وقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة غير مقننة بغية الحصول على أكبر قدر من المعلومات دون ضوابط، حيث أجريت المقابلة مع مسئول خلية الاتصال من 24 أبريل إلى 31 أبريل سنة 2022.

**المجال الزمني:** يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة، والتي قد تمتد إلى بداية التفكير في

مشكلة البحث إلى غاية استخلاص النتائج العامة.

وبالنسبة لموضوع " دور العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية " فقد بدأ التفكير والشروع في انجاز هذه الدراسة منذ شهر مارس 2022 حيث كانت البداية بجمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع، وقد استمر ذلك إلى غاية 30 مارس 2022 وبعد ذلك تم تحرير الجانب النظري للدراسة في شكله النهائي.

<sup>18</sup> رضوان بلخير، صارة جبري:مدخل للاتصال و العلاقات العامة، طبعة 01، جسر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013، ص172.

أما الجانب الميداني للدراسة، فقد كانت بداية انجازه في بداية شهر 06 أفريل 2022 . ويتم بإنجاز وإعداد استمارة ميدانية وعرضها على الأستاذة المشرفة.

**المجال البشري:** يمثل هذا المجال جمهور البحث الذي تشمله الدراسة، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الجمهور الداخلي للمؤسسة الاستشارية، ولذلك فإن المجتمع الأصلي للدراسة كان من جميع العاملين في المؤسسة بمدينة الجزائر.

# الفصل الأول : العلاقات العامة ووظائفها

## الفصل الأول: العلاقات العامة و وظائفها

المبحث الأول : نشأة وتطور العلاقات العامة

المطلب الأول : نشأة وأسباب الاهتمام بالعلاقات العامة

المطلب الثاني : أهمية العلاقات العامة وأهدافها

المطلب الثالث : مبادئ وخصائص العلاقات العامة

المطلب الرابع : خبير العلاقات العامة

**المبحث الثاني : وظائف العلاقات العامة**

**المطلب الأول : وظيفة البحث والتنفيذ والتنسيق والتقييم**

**وظائف العلاقات العامة حسب بعض المفكرين**

**المطلب الثاني :وظائف العلاقات العامة حسب بعض المفكرين**

**المطلب الثالث : وسائل تنفيذ العلاقات العامة .**

**خلاصة**

### **1-نشأة وتطور العلاقات العامة:**

لقد عرفت العلاقات العامة تغيرات حافلة على مر التاريخ وذلك منذ ظهورها في أولى أشكالها البدائية إلى أن وصلت وصارت على ما هي عليه اليوم، فقد تعددت الرؤى والمفاهيم للعلاقات العامة مع تعدد الديانات، و الحضارات، فالعلاقات العامة نشاط مهم تحرص عليه المؤسسات الكبرى التي تعنى بتعزيز الصلات بزبائننا.

وقد مرت بعدة محطات ساهمت في نموها وتطورها وعملت على إعطائها الطابع الذي تسعى إلى تنمية وتطوير المؤسسة باستخدام مختلف الأساليب الخاصة بهدف كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي ومن تلك التطورات التي مرت بها نجد :

#### **✓ العلاقات العامة في العصور القديمة:**

ظهرت العلاقات العامة في المجتمعات البدائية من خلال العلاقات التي كانت سائدة بين أفراد الأسرة الواحدة، والتي سعت فيها لتصبح عشيرة تنتسب إلى أصل واحد، حيث كان شيوخ وزعماء القبائل يحاولون إقناع الآخرين بحقوقهم عن طريق محاولة إرساء التفاهم بينهم والتعاون عن طريق إقامة علاقات ودية متبادلة خاصة في الحروب و النزاعات.

فقد كان زعيم القبيلة يلعب دور القائم بالاتصال أو ما ينوب عنه من أطباء وشعراء، وكانوا يستخدمون وسائل بدائية في توصيل المعلومات تتمثل في الطبول والرقص وألوان الملابس ونوعيتها، وأيضا استخدام بعض الإيحاءات الملموسة متمثلة في الكلمات والحركات الجسمانية كأعمال السحر مثلا.

#### ✓ العلاقات العامة في عصر الحضارة الفرعونية:

تغير نشاط ممارسة أنشطة العلاقات العامة، حيث عرف الإنسان قوة الرأي العام، وأصبح يحتاجه للسيطرة على زمام الأمور ورسم السياسات المختلفة، وأن الجماهير في الأزمنة القديمة كانت أصغر حجما وأقل تعقيدا، كما أن وسائل التعبير عن اتجاهات الجماهير محدودة وطريقة التعبير بدائية، وخاصة في ظل الحضارة الفرعونية كان الكهنة هم الواسطة التي تتولى الاتصالات بين الفرعون باعتباره ملكا وبين أفراد الشعب، وكان هؤلاء الكهنة يقومون بمهام العلاقات العامة داخل البلاد ويستخدمون في ذلك أسلوب الاجتماعات التي كانوا يعقدونها في المعابد، ويختارون المناسبات الشعبية أو الدينية لتوصيل المعلومات للشعب مثل مواسم الحصاد و فيضان النيل. ومن أمثلة اهتمام المصريين القدماء بالعلاقات العامة هناك من علماء الآثار من عثروا في تل العمارنة في مصر على كثير من الرسائل التي كتبوا فيها أخبار انتصاراتهم ومواقع الحروب وتعليمات الأهالي، فهذه الأخيرة تشبه النشرات التي تصدرها إدارات العلاقات العامة في الوزارات المختلفة. فالحضارة الفرعونية عرفت هذا المفهوم كنشاط إنساني منذ القدم حيث كان على لسان ملوكها وكهنتها، ويتم نقل وتسجيل الانتصارات وشرح الإصلاحات والشعائر القديمة والطقوس الدينية، وهذا من خلال النقوش والرسومات الحجرية والكتابات على أوراق البردي.<sup>1</sup> فالفراعنة استخدموا العلاقات العامة في أيام السلم والحرب ونجحوا نجاحا كبيرا في التأثير على نفوس الناس وأفكارهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم، كما نجحوا في تعبئة مشاعرهم وكسب ثقتهم وتأييدهم وإقناعهم بالاتجاهات الجديدة، وخاصة عند حدوث انقلابات سياسية أو ظهور ديانات جديدة.<sup>2</sup>

#### ✓ العلاقات العامة في الحضارة البابلية والآشورية:

يتجلى هذا المفهوم في قيام ملوك بابل وآشور بالتأثير في عواطف الناس وأفكارهم وحتى معتقداتهم واتجاهاتهم خاصة في أوقات الأحداث أو الانقلابات السياسية والعسكرية، ويقومون بتكليف الأذهان مع الظروف الراهنة من خلال الصحف الملكية التي تنشر فيها الأوامر والتعليمات مع مراعاة الأوقات المناسبة كالأعياد والمناسبات باستخدام اللوحات الطينية التي تصور الحروب وتنقل الإرشادات الزراعية للفلاحين.<sup>3</sup>

1 : أحمد أسعد: مادة العلاقات العامة، د م ش، ص 6،7،8.

مرجع نفسه: 2

3 : أحسن ايوب و آخرون: العلاقات العامة، الاشهار في الخدمة الاجتماعية، حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2016، ص 42.

وكانت في هذه الحضارة بابلي اسمه **حمو رابي**، حيث يقوم بدعوة عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور إلى بابل خاصة في عيد (حيز القمح)، يمرر عبرها أوامره ويذيع تعليماته مستغلا فرصة حضور عدد كبير من المسؤولين الذين ينقلون تعليماته إلى كافة أنحاء المملكة.

ووجد علماء الآثار في العراق نشرة زراعية يعود تاريخها إلى 1800 سنة قبل الميلاد، ترشد المزارعين إلى طريقة استخدام البذور وزراعتها وحصاد المحاصيل والقضاء على القوارض

فالآشوريين أدركوا أهمية الإعلام وذلك من خلال تسجيل انتصاراتهم، وصوروا أسراهم على النشرات الحجرية أو الطينية وكانوا يعرضونها في القصور والشوارع العامة، وهي توازي اليوم عمل الملصقات واللافتات، وهم أول من ابتدعوا النشرات المصورة، فكانوا يرقمون انتصاراتهم ويصورون بالألوان صور الأسرى من ملوك وأمراء، ويعرضونها في قصورهم وساحاتهم العامة.<sup>3</sup>

وقد كان في عهد الامبراطور "**آشور بانيال**" العديد من المجالات الخاصة بهذه الحضارة، فقد وجدت في خزائنه مجلات مفصلة بحسب تواريخها حوادثها، وكان الغرض منها الترويج والإعلان بمبادئ معينة، واستعملت واجهات المعابد بتشييد الانتصارات الحربية للحكام وانجازاتهم المختلفة، وهذا كله ضمن نشاطات العلاقات العامة خاصة في ميدان الإقناع.

### ✓ العلاقات العامة في العصور الحديثة:

مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث، استخدم لأول مرة في السنوات الأخيرة من القرن 19 م، وقد كان "**دومان إيتون**" من مدرسة بيل للقانون من الأوائل من استخدموا هذا المصطلح، وذلك في خطاب ألقاه عام 1882 بعنوان "العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية"، ثم ظهر هذا المصطلح سنة 1906 وكذلك سنة 1916 في الأحاديث التي ألقاها مدير شركة السكة الحديدية في "**بليتيمور**" و"**أومايو**" حول السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة التي تتصل بها

ولم تظهر العلاقات العامة بشكل أكثر وضوحا حتى الثورة الأمريكية، حيث كان الوطنيون الأمريكيين واعين بالدور الهام الذي يمكن أن يلعبه الرأي العام في الحرب مع الإنجليز، مع بناء خطوط نشاطاتهم، وعلى سبيل المثال فإنهم خططوا الأحداث بناء على حفلة شاي في بوسطن لجلب انتباه الجمهور، واستخدموا مجموعة من الرموز كشجرة الحرية التي يمكن ملاحظتها بسهولة تساعدهم في تصوير قضيتهم بشكل ايجابي. ففي العصر الحديث بدأت أول خطوات العلاقات العامة نحو التقنين العلمي، في محاولة البحث عن أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة، حيث نجد الكثير من الجدل المثار حوله، إذ هناك من يرى أن **توماس جيفيرسن thomas**

دكتور أحميدي شعبان: وظيفة العلاقات العامة، الاسس و المهارات، القاهرة، 2008، ص 17: 3

**jeffersson** ثالث رئيس للولايات المتحدة الأمريكية هو من الأوائل من استخدموا هذه العبارة.<sup>4</sup>

ونجد أيضا الباحث ادوارد بيرنيز **Edward bernays** هو من أبرز الشخصيات الذي كان له دور كبير في بلورة أفكار العلاقات العامة كمادة في جامعة نيويورك، واهتم في مؤلفاته بمصالح الجماهير وضرورة تزويدها بالمعلومات الصادقة والصحيحة، كما ركز على المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة. وأصدر ادوارد بيرنيز كتاب سنة 1923 بعنوان بلورة الرأي العام، كما يعود إليه الفضل في إنشاء حلقة من المتخصصين في مجال العلاقات العامة **public relations quarterly** ، والتي تعتبر مرجعا أساسيا للعلاقات العامة المعاصرة، وبعد أن نصحت ممارسة العلاقات العامة في أمريكا، بدأت بالانتقال إلى أوروبا في الدول الأنجلوسكسونية أولا ثم بعد ذلك الدول الفرنكفونية أهمها فرنسا.

### 2- أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة :

هناك مجموعة من العوامل التي أدت إلى الاهتمام بالعلاقات العامة باعتبارها وظيفة إدارية وتتمثل هذه العوامل في:

#### ✓ الثورة الصناعية والنتاج الكبير:

ظهرت الثورة الصناعية في أوائل القرن 01 م، وهنا الفرصة لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية وذلك ما نتج عنها من تطور هائل في أدوات الإنتاج وأساليبه، وأجريت دراسات مختلفة للوقت والحركة، ساعدت على التغلب على مشكلة ندرة الإنتاج وظهور الصناعات الضخمة التي استعملت آلاف العمال والملايين من المستهلكين ظهرت مشاكل في العلاقات العامة بين صاحب العمل مجلس الإدارة والعمال داخل المصانع وصاحب هذا التطور تكوين نقابات للعمال للدفاع عن مصالحهم تجاه الإدارة العليا، وهذا ما أدى إلى وجود حلقة اتصال بين الإدارة والعمال (الجمهور الداخلي) فالثورة الصناعية أدت إلى كسب الرضا لدى الجماهير وتحقيق أهداف المؤسسة في نفس الوقت .

#### ✓ زيادة حدة التنافس:

كانت بين الشركات في مختلف الصناعات كالتنافس بين الصناعات الكيماوية والمنسوجات من الألياف الصناعية وبين صناعة الورق والزجاج والبلاستيك، فقد أدت هذه المنافسة إلى الاهتمام بإرضاء حاجات ورغبات المستهلكين، وهذا ما أدى بالشركات المختلفة إلى الاهتمام بإقامة علاقات طيبة مع جماهير الشركة المتصلة بها وجماهير الرأي العام لمحاولة كسب ثقته وتأييده.

#### ✓ تزايد الوعي من جانب جماهير الرأي العام:

<sup>4</sup> إبراهيم إيمان: فن العلاقات العامة و الاعلام، طبعة 03 القاهرة، 1986، ص65، 64.



أدى إلى تزايد الحاجة للمعلومات الصحيحة والإيضاحات المتعلقة بالقرارات السياسية التي تنبثق عن المنظمة على مستوى الوحدة الاقتصادية الخاصة بالدولة على مستوى المجتمع بأكمله. وعلى صعيد المنظمة أو المنشأة نجد أن انتشار التعليم وتزايد الوعي أدى إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات الكاملة عن السلعة، وأكبر دليل على ذلك ظهور العديد من جمعيات المحافظة على المستهلك وحماية حقوقه ورفض التعامل مع الشركات التي تلجأ إلى سياسة الخداع والتضليل إزاء حثها للناس التعامل معها شراء سلعتها، وتقوم بإمدادهم بمعلومات خاطئة عن منتجاتها سواء من خلال الإعلان أو الحملات الإعلامية المضللة. لذلك وانطلاقاً من هذه الناحية بالذات اتضح دور وأهمية العلاقات العامة في بناء جسر من الثقة والتفاهم بين المنظمة وجماهيرها من أجل شرح وإيضاح أبعاد القرارات التي تتخذها بخصوص المنتجات التي تقوم بها<sup>5</sup> وهذا ما أكدته **هارولد تشايلدر (أستاذ العلوم السياسية الأمريكي) سنة 1921** حيث قال: "إن مسؤولية العلاقات العامة أن تحدد لإدارة الأعمال والسياسات التي تؤثر على المجتمع، وعليها أن تستبعد من هذه الأعمال والسياسات ما تتعارض مع مصلحة الجمهور أو تعديلها بما يحقق التوافق بين مصلحة المنظمة والجماهير، ولكي يتحقق ذلك لابد أن يفهم رجال العلاقات العامة المبادئ الأساسية للعوامل الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية والثقافية التي تحرك المجتمع في الوقت الحاضر.

### ✓ ظهور وسائل الإعلام نتيجة للتقدم الفكري والتقني الكبير:

إن التطور الهائل الذي عرفته وسائل الاتصال الجماهيري عبر الزمن، من ظهور المذياع والتلفزيون يجعل الأخبار آنية، إلى أن وافق هذا تطور الصحافة من حيث أساليب الطباعة، وظهرت صحافة الملايين، هذا ما ساهم بشكل كبير في تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة والاهتمام بالعلاقات العامة في المجال الدولي وكسب تأييد الرأي العام العالمي، وفي نفس الوقت انصب الاهتمام على المجال الداخلي سواء على مستوى المنظمات أو على مستوى المجتمع ككل.<sup>6</sup>

### ✓ تزايد العلاقات الاعتمادية :

يتميز العصر الذي نعيش فيه اليوم بالتبعية والاعتمادية بين الأفراد والمنظمات المختلفة، فلأفراد يقومون في محاولاتهم بإشباع احتياجاتهم الاقتصادية، الاجتماعية والروحية وأصبحوا يعتمدون إلى حد كبير على المشروعات المختلفة لتوفير فرص العمل وعلى المتاجر توفير للملبس والطعام، وعلى الحكومة في توفير الأمن والحماية، وهذا ما خلق نوعاً من

<sup>5</sup> : عبد الناصر أحمد جرادات، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، الطبعة 2009، ص 01، ص 25.

<sup>6</sup> : مرجع سبق ذكره.

العلاقات ذات طبيعة اعتمادية أدت بالضرورة إلى قيام علاقات إنسانية في الحياة من جهة، ومن جانب آخر فإن التنظيمات المختلفة تعتمد على الأفراد في إمدادها بالمهارات والكفاءات المطلوبة في العمل والأسواق لمنتجاتهم، مما جعل العلاقة الاعتمادية متبادلة من الجانبين (الأفراد والمؤسسات) أدت إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة كفلسفة ووظيفة تحكم نشاط أي منظمة.

### 1-2- أهمية العلاقات العامة وأهدافها :

#### 1-2-1

#### أهمية العلاقات العامة :

تبرز أهمية العلاقات العامة أنها تسعى إلى كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، مما يؤدي إلى زيادة شهرتها، وتحسين سمعة المؤسسة، وهذا ما يساعد على زيادة المبيعات وتسهيل تقديم المؤسسة الخدماتية.

- ✓ تنجز العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين المؤسسة و جماهيرها.
- ✓ تحقق خدمات إنسانية وعدالة ونشر روح التعاون والتضامن.
- ✓ تعمل العلاقات العامة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ تسعى العلاقات العامة دائما إلى تنمية الاتصال في المنشآت الخدماتية ذات الطابع الاقتصادي، ومن مهمتها معالجة المشاكل والمواقف السيئة والصعبة خاصة في مجال المنافسة، وقد ظهرت الحاجة إلى العلاقات العامة في المجتمعات الحديثة على أثر التغيرات الكبيرة والتطور الهائل في شكل وتكوين المجتمع من الناحية السياسية والاقتصادية والاجتماعية.<sup>7</sup>
- ✓ أن العلاقات العامة تمثل وظيفة إدارية، حيث أن مهامها الأساسية تنسيق العلاقات بين أقسام التنظيم المختلفة، فهي تمثل ناصحا ومرشدا للإدارة العليا بالمؤسسة.
- ✓ كما تمثل العلاقات العامة نشاطا اتصاليا بين جمهورها الداخلي والخارجي للمؤسسة، فالنجاح الاجتماعي والاقتصادي للمؤسسة يمثل خطوة أولية تدعمها بعد ذلك جهود العلاقات العامة.
- ✓ تعمل العلاقات العامة على تطوير وسائل الاتصال والإعلام نتيجة التقدم الفكري والفني الكبير.
- ✓ المساهمة في انتشار علاقات عمل طيبة في المنظمة مما يسهل جلب أفضل الكفاءات العاملة وتحقيق استقرارها.<sup>8</sup>

#### أهداف العلاقات العامة:

#### 1-2-2

<sup>7</sup> جميل خضر: العلاقات العامة طبعة 01، عمان 1998، ص 68.

<sup>8</sup> إبراهيم امام: مرجع سبق ذكره.

- ✓ تهدف العلاقات العامة إلى نقل وتوصيل معلومات عن المنظمة إلى الجمهور حتى تكون الجماهير على فكرة صحيحة عن هذه المنظمة ويؤيدونها في خططها وفي أزماتها وتستخدم إدارة العلاقات العامة وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال في نقل هذه المعلومات الى الجمهور وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها أو ما تتجه من سلع.
- ✓ معرفة آراء الجمهور واحتياجات العاملين (عمال موظفين) في المؤسسة من النواحي الثقافية والتربوية، أو استحقاق المكافآت والعمل على مساعدتهم في حل مشكلاتهم وتشجيعهم على المساهمة في النشاطات الفكرية والاجتماعية.<sup>9</sup>
- ✓ إن كل مؤسسة موجودة فعليا وجدت من أجل تحقيق غرض ما، قد يكون لتحقيق الربح والمساهمة في خدمة المجتمع في مجال ما، أو تسهيل وصول الخدمات للجمهور... الخ، وهذا الغرض يتحقق من خلال الأهداف الخاصة التي تضعها المؤسسة لنفسها، أو النتائج التي ترغب في تحقيقها، وللعلاقات العامة دور أساسي في تحقيق غرض المؤسسة أو بصورة أخرى مساعدتها على تحقيق النجاح في الغرض الذي وجدت من أجله.

وتأسيسا على ذلك يمكن اعتبار أغراض العلاقات العامة تتمثل في:

1. المساهمة في نجاح المؤسسة، في كل ما من شأنه أن يسهم في بناء سمعة طيبة لها.
2. معرفة اتجاهات الرأي العام الحقيقية تجاه نشاط المؤسسة وعرضها على قيادة المؤسسة عن مدى أهميتها وقائدها بالنسبة لأهداف المؤسسة .
3. إعلام الرأي العام بنشاط المؤسسة وبرامجها وأهدافها للوصول إلى إقناعه وكسب ثقته وتعاونه.
4. التحديد الدقيق للأهداف يؤدي إلى تحديد الاتجاه العام لنشاط العلاقات العامة خلال فترة زمنية معينة مما يساهم في التركيز على طبيعة المهمة المراد تحقيقها وحصر الجهود اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.
5. وثمة اختلافات لأهداف العلاقات العامة عندما تكون هذه الأخيرة جهازا من أجهزة الدولة أو الحكومة فتكون هذه الأهداف في ثلاثة مجالات هي:<sup>10</sup>

### المجال الاقتصادي:

<sup>9</sup> : أحمد أسعد: مرجع سبق ذكره.

<sup>10</sup> : حميدي شعبان: مرجع سبق ذكره.

- ✓ تنمية وتشجيع الوعي الادخاري.
- ✓ ترشيد الاتفاق الحكومي.
- ✓ نشر الوعي والتثقيف في مجالات الصحة، الزراعة، التغذية، الأمن الصناعي.

### المجال السياسي:

- ✓ محاربة الدعايات والشائعات الخاطئة (المغرضة).

### المجال الإداري:

- ✓ تشجيع مبادرات بعض الإداريين لحل المشكلات التي قد تعرقل العمل.
  - ✓ نقد الإجراءات والقوانين التي تعيق حرية الإبداع والعمل.
  - ✓ العمل على تدعيم العلاقة بين المنظمة والمنظمات الأخرى وأجهزة الإعلام المختلفة.
  - ✓ التعرف على متطلبات جماهير المنظمة ورفعها إلى الإدارة العليا ومحاولة ربط الإدارة بالعاملين بعلاقات وطيدة وخلق روح التفاهم وتدعيم العلاقات الإنسانية بين مجموع العاملين بالمنظمة.
- ونجد أن " **فريد الصحن** " قد حدد أهداف العلاقات العامة في أربع نقاط أساسية وهي:
1. تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة أو المنشأة وتدعيم صورتها الذهنية.
  2. المساعدة في ترويج المبيعات، وذلك عن طريق أنشطة المنظمة وتقديم الخدمات والمنتجات للجمهور.
  3. كسب ثقة الجمهور الداخلي للمؤسسة، فالعلاقات العامة تبدأ من الداخل ويبرز دورها في تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة والاستقرار الوظيفي، ومسؤولية اجتماعية لدى المواطنين ومساعدتهم على تحمل المسؤولية في رسم السياسة العامة للمنظمة وحل مشاكلها.
  4. كسب ثقة الجمهور الخارجي وذلك عن طريق قيام المنظمة بأنشطة تؤكد انتمائها للمجتمع عن طريق تقييم المنظمة لأفرادها.<sup>11</sup>

ومما سبق نستنتج أن العلاقات العامة تسعى إلى تحقيق التفاهم والتوافق بين المؤسسة وجماهيرها، وهي بذلك توفق بين عناصر المجتمع ومؤسساته وفئاته المختلفة وتنسيق بين مصالحهم تحقيقاً للانسجام الاجتماعي، كما تهدف إلى تحسين السمعة بين الجماهير عن المؤسسة.

<sup>11</sup> خطاب محمد جمال: الاعلام السياحي و العلاقات العامة، ص146.

### 3-1- مبادئ وخصائص العلاقات العامة :

✓ **مبادئ العلاقات العامة :** من خلال التعاريف الكثيرة للعلاقات

العامة وتحديد مفهومها، يمكن القول بأن هذا النشاط الإنساني يستند إلى المبادئ الآتية<sup>12</sup>:

- إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة، تحتاج إلى ممارسة العملية الإدارية
- كالتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقييم شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى.
- تقوم بين طرفين كلاهما مؤثرة ومتأثرة في الوقت نفسه، فهي تتصف بالديناميكية والحيوية وقوة الفاعلية، فالعلاقات العامة تقوم على الآخذ والعطاء والفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والايجابية من جانب كل من الطرفين، وهي سياسات وأعمال ثم اتصال و إعلام، فهي تعكس وجهة نظر فئات الجمهور للمؤسسة، وتعكس وجهة نظر المؤسسة لفئات الجمهور فهي بذلك اتصال ذو اتجاهين.
- إنما تقتصر على مؤسسات معينة، بل أنها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة سواء كانت تجارية أم صناعية أم اجتماعية.
- أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة، وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة وإحساسها بمسئوليتها الاجتماعية، والتزامها الصدق، فيها يصدر عنها من معلومات، وكذلك قيامها بتنمية الثقة والاحترام المتبادل بين طرفين (مؤسسة وجمهورها).
- معرفة بالأساليب النظرية والعملية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها، وهذا يستوجب تفهما لطبيعة السلوك البشري.
- ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا حيث لا بد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة، كما أن سياسات المؤسسة يجب ان تلتقي مصالح الجماهير المختلفة.

يرتبط نشاط العلاقات العامة بشكل رئيس بالرأي العام، حيث من دون وجود الجمهور لا يكون هناك نشاط للعلاقات العامة، فهي تعمل على تبادل التفاهم مع الرأي العام على أساس من الحقيقة والصدق لكسب تعاطفه وثقته، فعندما يكون للرأي العام قيمة وأهمية بالنسبة لإدارة المؤسسة يمكن للعلاقات العامة أن تؤدي دورها بشكل فعال.

<sup>12</sup> : حب الدين محمد علي يعقوب:مجلة كلية العلوم الادارية،جامعة افريقيا العلمية،العدد 01،2017،ص148.

### خصائص العلاقات العامة: <sup>13</sup>

وفي ضوء تحديد مفهوم العلاقات العامة يمكن ذكر أهم خصائصها وهي:

- أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ للتحقيق فحسب وإنما ينبغي أيضا أن تلعب دورًا اجتماعيًا، ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.
- إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية، بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات فهي ضرورة تفرضه طبيعة التعامل.
- إن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسة والجمهور التي تتعامل معها سواء الداخلية للمؤسسة أم الخارجية، وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت، ومن ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية والحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.
- إن العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كل إدارة وتستخدمه وجوبا في كل ما تقوله وتفعله.
- يجب على إدارة العلاقات العامة أن تضع من السياسات ما يعكس خدمة الصالح العام.
- القصدية فالعلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وأسلوب معين ومختار.
- العلاقات العامة همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور، هذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة العلاقات العامة
- تركز العلاقات العامة على حقيقة علمية هي أن الإنسان اجتماعي بطبيعته، ولا يمكن أن يعيش في عزلة عن المجتمع
- تستخدم العلاقات العامة في اتصالها بالجمهور كافة وسائل وأشكال الاتصال الممكنة.
- تركز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تساعد على تلمس احتياجات الجمهور ودراسة آرائها واتجاهاتها ونقل هذه الدراسات بأمانة وصدق إلى المستويات العليا.
- تتصف العلاقات العامة بالشمولية فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية

<sup>13</sup> بسمير حسن: العلاقات العامة، طبعة 01، القاهرة، عالم الكتب، 1995، ص 43.

- والاجتماعية... الخ، وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها، كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.
- ترتكز العلاقات على مبادئ أخلاقية لتدعيم وبناء الثقة بين المؤسسة و جماهيرها.
- العلاقات العامة نشاط علمي قائم على التخطيط، وهذا يعني أنها ليست نشاطا عشوائيا وليست نشاطا وقتيا يبدأ حين تقع المؤسسة في أزمة وينتهي بانتهااء الأزمة، وذلك لأن أنشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الأثر.
- العلاقات العامة نشاط موقوت بمعنى أن اختبار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنجاح هذا البرنامج، بل أن التقصير في توفير هذه القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله أو ضعف أثره ونتائجه.
- العلاقات العامة ليست نوعا من السحر يشفي العلل ويداوي العيوب وليست وظيفة للدفاع عن أخطاء المؤسسة، وإنما السمعة الحسنة تتبنيها لا يمكن بناؤها إلا مع مرور الزمن وعن طريق الأداء الطيب أولا، والإعلام الجيد عنه بعد ذلك .

#### 1-4- خبير العلاقات العامة :

على كل مؤسسة أن تحرص على توظيف رجل فني يدرس مشكلات المؤسسة، ويعمل على تحقيق إغراضها، وينصح العامل فيها بان يقوم بعمله ويخبر الآخرين عنه، ولا يبالغ في إضفاء الثناء والاحترام أعماله على نفسه، إذ أن ما يحتاج إليه هو نقل الحقائق ببساطة عن المنظمة، بالإضافة أن المهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها العاملون في العلاقات العامة يمكن تلخيصها بالاتي: مهارات الاتصال ومهارات الاستماع والإنصات، مهارات التغذية العكسية، ومهارات التوعية، ومهارات الإقناع.<sup>14</sup>

#### الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة :<sup>15</sup>

1. **النشاط** : العلاقات العامة عمل مستمر حيوي ومتعدد المجالات وجهد متواصل مما يتطلب من يعمل بها بالقدرة على التحريك السريع وبذل أقصى الجهود لنجاح مهمته .
2. **حسن المظهر والمنطق والجاذبية**: يعني سماحة الوجه ورقة الحديث والكلام وتناسق القوام وحسن الهندام والقدرة على التعبير الكلامي بشكل

<sup>14</sup> :ابراهيم امام:مرجع سبق ذكره.

<sup>15</sup> :ابراهيم امام: مرجع نفسه

- م مؤثر، وان يتميز بالشخصية القوية والجذابة لينال إعجاب الآخرين ويرشدهم باللفظ والعبارة وقوة الشخصية .
3. **الشخصية المستقرة والملتزمة:** لابد على رجل العلاقات العامة ان يتصف بالشخصية المستقرة الهادئة لتحقيق التفاهم مع الأفراد والجماعات وكسب تأييدهم .
4. **الشجاعة:** على رجل العلاقات العامة ان يكون قوي الشخصية، متصفا بالشجاعة ليتمكن من عرض آرائها واقتراحاتها بقوة، والدفاع عن وجهة نظره، فرجل العلاقات العامة مسئول عن إسداء النصح للمؤسسة، وأيضا مواطن الخلل ومصادر الأزمات وأسبابها قبل وقوعها .
5. **الإقناع:** من مميزات رجل العلاقات العامة ان يكون قادر على التأثير في نفوس الناس وإقناعهم بلباقة باعتباره خبير في النفس البشرية، والجماعة الإنسانية .
6. **الذكاء:** لابد أن يكون رجل العلاقات العامة ذكيا، لان الذكاء عنصر مهم في تكوين شخصيته
7. **التكيف:** يعتبر التكيف عامل أساسي في العلاقات العامة الطيبة لأن من واجبات العلاقات العامة تحقيق التفاهم عن طريق الاتصال بالآخرين فالمؤسسة التي لا تتكيف مع اتجاهات وأعمال الجمهور سترتب عليها الفشل لأن هذا التكيف يركز على نقل المعلومات والإقناع .
8. **الكياسة:** أن المثل الأعلى لرجل العلاقات العامة هو الاتصاف بالكياسة ودقة السلوك 53 .
9. **الاستقامة والصدق:** ينبغي على كل من يعمل في العلاقات العامة أن يكون قادرا على عرض الحقائق عرضا سليما على الجمهور لأن الأخلاق الفاضلة من الصفات الاجتماعية التي يؤكد عليها المجتمع والدين.
10. **الموضوعي:** تعني التجرد من الآراء والأفكار والاتجاهات والمعتقدات فمن الضروري أن يكون رجل العلاقات العامة موضوعيا مع نفسه فإن لم يكن كذلك فسوف يكون من العسير أن يكون موضوعيا اتجاه الآخرين .
11. **الخيال الخصب:** العلاقات العامة وظيفة خلاقة تعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة في إضعافها لكسب فئات جديدة من الجماهير كم لابد أن يتميز بالخلق والإبداع والمبادرة .

بالإضافة إلى مواصفات أخرى يشترط أن تكون متوفرة فيمن يعمل في مجال العلاقات العامة حتى يكون ناجحا في أداء مهمته وجب عليه الإلمام بما يلي: <sup>16</sup>

<sup>16</sup> جميل خضر: العلاقات العامة، ط01، عمان، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 1998، ص66.



1. **القدرة اللغوية:** فعلى رجل العلاقات العامة أن يكون ملماً باللغات التي يستخدمها وكذلك ملماً بأبعاد الكلمة والمعاني المختلفة لها وكذلك أساليب التعامل مع الآخرين .
2. **الإلمام بمبادئ علمي النفس والاجتماع:** بما يمكنه من التأثير في الدوافع والسلوك ومصادر الاتجاهات وتفهم طبيعة الجماعات و أنماط الاتصال وقوة الروابط داخلها.
3. **الإلمام بعلم وفن الإدارة:** فرجل العلاقات العامة يحتاج إلى المعرفة الإدارية التي تمكنه من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأعمال داخل وحدته الإدارية وكذا فهم المنظمة التي يعمل بها وكيفية تحقيق أهدافها ودوره في ذلك.

### المبحث الثاني : وظائف العلاقات العامة.

### المطلب الأول : وظيفة البحث والتنفيذ والتنسيق والتقييم

#### 1- وظيفة البحث والتخطيط :

شهدت العلاقات تطورا هائلا بعد الحرب العالمية الثانية وبذلك أصبحت وظيفة إدارية حديثة يمارسها خبراء ومختصون في ذلك المجال ،وتهدف العلاقات العامة في اي مؤسسة إلى خلق التفاهم والثقة مع الجمهور وبناع صورة ذهنية ايجابية من المؤسسة لدى الجماهير المختلفة وكذا تسعى لزيادة الإقبال على خدماتها ومنتجاتها لضمان استقرار واستمرارية المؤسسة ولنجاح المؤسسة في تحقيق هذه الأهداف بعدة وظائف ، وذهب الكثير من الباحثين الى تحديد خمسة وظائف رئيسية للعلاقات العامة وهي :

- 1-1 البحث :** وتعني به القيام بمجموعة الدراسات المتعلقة بقياس الرأي العام من جماهير داخلية وخارجية وجمع البيانات والمعلومات الخاصة بذلك ، ومن تم الوقوف على مدى نجاح الحملة الإعلامية .
- 1-2 التخطيط :** ويقصد به تحديد الأهداف القصيرة والطويلة المدى والتي تعمل المنظمة على تحقيقها ورسم سياسات العلاقات العامة وتحديد الميزانية .
- 1-3 الاتصال :** وهو تحديد الوسائل الاتصالية الإعلامية وأسلوب الاتصال بالجماهير المستهدفة بهدف تنفيذ الخطط المرسومة .
- 1-4 التنسيق :** وهو تحقيق الانسجام والتنسيق مع كافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة وأنشطة العلاقات العامة بهدف الوصول إلى الأهداف المرجوة بكفاءة عالية .
- 1-5 التقييم :** أي مقارنة نتائج برامج العلاقات العامة مع ما قام التخطيط له ، وتحديد النقائص والأخطاء من اجل تصحيحها والوصول الى الأهداف المنشودة .

### المطلب الثاني : وظائف العلاقات العامة حسب بعض المفكرين

#### ✓ حسب فيزن بيرن :

- 1- تفسير وشرح سياسات المؤسسة ونشاطاتها الى الجماهير .
- 2- تفسير الأعمال الآنية والمستقبلية لهذه الجماهير الى المؤسسة نفسها

#### ✓ حسب جمعية العلاقات العامة الأمريكية :<sup>17</sup>

- 1- كتابة التقارير الصحفية وبرامج الراديو والتلفزيون والخطب والمقالات وإنتاج المواد الإعلامية والفنية .
- 2- تحرير نشرات الصحافة والتقارير المساهمين والخطابات التي توجهها الإدارة إلى الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة .
- 3- الاتصال بالصحافة والإذاعة والتلفزيون والمجلات قصد توجيه اهتمامهم لنشر الأخبار المتعلقة بالمؤسسة .
- 4- تحسين صورة المؤسسة وسمعتها من خلال إقامة الحفلات لرجال الصحافة وتنظيم المعارض والزيارات والمسابقات

<sup>17</sup> :إبراهيم امام:مرجع سبق ذكره،ص60.

### العامة و وظائفها

- 5- مواجهة مختلف الجماعات والتحدث إليها من خلال اللقاءات وتعيين متحدث باسم المؤسسة
- 6- إنتاج النشرات والكتيبات والتقارير الخاصة وإخراجها بطريقة فنية تتلاءم مع الذوق العام
- 7- تحديد الأهداف والخطوات والإمكانيات التي يتطلبها انجاز مشروع وهذا يحتاج الى خبرة عالية في العلاقات العامة .
- 8- استخدام الإعلانات الإعلامية المختلفة في رفع اسم المؤسسة والتنسيق الدائم ، مع قسم الإعلان بالمؤسسة .

وحدد علي عجوة ثلاث وظائف للعلاقات العامة وهي :<sup>18</sup>

1. **الوظائف الإعلامية** : وتتمثل في :
  - ✓ توعية الجمهور بالسلع والمنتجات التي تقدمها المؤسسة ومساعدتها في كيفية الانتفاع منها .
  - ✓ العمل على رفع كفاءة استخدام وسائل الإعلام المتاحة .
2. **الوظائف الاستعلامية** : وتتمثل في :
  - ✓ الاستمرار في إجراء البحوث المسحية للجمهور او الرأي العام.
  - ✓ تحليل مواقف الجمهور لمعرفة ماهو ايجابي ومعالجة ماهو سلبي .
  - ✓ تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور .
3. **الوظائف التنسيقية** : وتتمثل في :
  - ✓ ربط خطط العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى .
  - ✓ منع التدخل والتعارض من خلال برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الأخرى
  - ✓ التنسيق لعمليات المتابعة ومراقبة برامج الإدارة.

### المطلب الثالث : وسائل تنفيذ العلاقات العامة .

رغم تباين أهداف المنظمات ( خاصة ، عامة ، حكومية ، سياسية ، اجتماعية ، اقتصادية ... ) وطبيعة أعمالها فان هناك من يرى أن إدارة العلاقات في جميع المنظمات تمارس أنشطة متشابهة وان كان هناك اختلاف في الممارسة فهو اختلاف في الدرجة و يليه في النوع .

وفي الحقيقة يمكن الوقوف عند جملة من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة أهمها :

،الجامعية، ص 223 ، مصر ، 2002 ،:محمد عاطف غيث،قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة .<sup>18</sup>

**أولاً:** إجراء البحوث بقصد جمع المعلومات والحقائق المتعلقة بالمؤسسة و جماهيرها :

تولي إدارة العلاقات العامة هذه العملية عناية خاصة وذلك لان هذه المعلومات والحقائق التي يجمعها خبراء العلاقات العامة على المؤسسة و جماهيرها تعد حجر الزاوية والأساس الذي تبنى عليه المؤسسة خططها وسياستها وبرامجها ولهذا تقوم إدارة العلاقات العامة بتجميع كافة المعلومات والحقائق المتعلقة بالمؤسسة وتاريخها وأهدافها وطبيعة أعماله والتطورات التي مرت بها وثقلها بالمجتمع ومشروعاتها المستقبلية كما تعمل على معرفة اتجاهات الجماهير وميولاتهم .

كما تقوم ادارة العلاقات العامة بتجميع كافة المعلومات الأخرى التي من شأنها التأثير على كيان المؤسسة ومركزها وموقف الجماهير منه ومن ذلك الظروف الاقتصادية والتغيرات الاجتماعية التي تساهم في تشكيل الرأي العام ودراسة جماعات النفوذ ذات التأثير في تشكيل الرأي العام كالجامعات والمراكز العلمية والجمعيات المختلفة

**ثانياً:** التخطيط والمشاركة في رسم سياسة المنظمة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة :

يقوم جهاز العلاقات العامة برسم السياسة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة في اطار السياسة العامة للمؤسسة وخطتها في ضوء البحوث والدراسات التي يقوم بها الجهاز وذلك بتحديد الأهداف بالجماهير وتصميم البرامج الإعلامية من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديداً دقيقاً، وفي الواقع إن الاتصال ثنائي الاتجاه الذي تتولاه إدارة العلاقات العامة سوف يتيح لهذه الإدارة الاطلاع بدور اكبر في رسم السياسة العامة للمنظمة من خلال تقديم النصح والإرشادات للإدارة العليا.<sup>19</sup>

**ثالثاً :** إعلام الجماهير بكل ما يتعلق بالمؤسسة :

إذا كانت المنظمة تتعامل مع جماهيرها فذلك يفرض عليها تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة عن المنظمة مع العناية بشرحها وتفسيرها للحفاظ على ثقة تلك الجماهير وحتى تحقق المعلومة غايتها ينبغي أن تولي إدارة العلاقات العامة أهمية بالغة في شكل ومضمون المعلومة ومكان وزمان تقديمها ولهذا يقع على عاتق هاته الإدارة تصميم أفضل البرامج الاتصالية والوقوف على أحدث نا توصلت إليه تكنولوجيا الاتصال بهدف تصميم الحملات الاتصالية

والاقناعية الناجحة وقد تتعرض بعض المؤسسات أحيانا لحمات إعلامية من المنافسين لها.

ولتفادي أي تأثير سلبي محتمل لهذه الحملات على ثقة جمهور المؤسسة فيها ينبغي على إدارة العلاقات العامة إن تتولى مهمة الرد على تلك الحملات ونتيجة ان هذه الوسائل أصبحت كثيرة ومتنوعة وسنتطرق إلى بعض الوسائل :

#### ✓ الوسائل المباشرة :

1. تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة.
2. الاشتراك في المسابقات العامة .
3. مخاطبة الجمهور.
4. الوسائل المكتوبة والمقروءة.
5. النشر في الصحافة .
6. طبع النشرات والدوريات والكتيبات والمطبوعة والتقارير الدورية.

#### ✓ الوسائل السمعية :

1. الهاتف ، الاذاعة ، مكبرات الصوت .....

#### ✓ الوسائل المرئية :

1. لوحات الاعلانات ، المعارض ، الصلونات .....

#### ✓ الوسائل السمعية البصرية :

1. التلفزيون ، السينما ، ....

✓ **تقنيات الاتصال الالكترونية :** ان التطور التكنولوجي للاتصال أدى إلى ظهور وسائل اتصال جديدة ذات فعالية كبيرة ولاغني عنها لرجال العلاقات العامة ولعل أبرزها مايلي : رسائل نصية ، رسائل البريد الالكتروني ، الهواتف المحمولة ، شبكات الانترنت

**رابعا:** التنسيق بين الإدارات المختلفة للمنظمة : تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة بينهما ، كما تعمل كحلقة اتصال وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة وبين المستويات الدنيا والمستويات العليا كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلك ، وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها .

**خامسا:** تنمية ورعاية العلاقات العامة بين المؤسسة والعاملين فيها وبينها وبين المؤسسات الأخرى : العلاقات العامة الجديدة تبدأ من داخل المؤسسة أي أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجمهورها العاملين بها فشعور

العاملين باهتمام المؤسسة وهنا يجب على إدارة العلاقات العامة ان تقوم بدورها في تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة والإشراف على تهيئة الظروف المناسبة للعمل وتقديم الخدمات الصحية والترفيهية والاجتماعية للعاملين بالمؤسسة وتوزيع الإعانات المالية والمادية على العاملين .

كما ينبغي التنويه هنا أن الجماهير الداخلية للمنظمة مها فراد الجماهير الأخرى ويمكن عن طريق اتصالهم بالجماهير الخارجية للمنظمة إعطاء صورة ذهنية عنها وان كانت الجماهير الخارجية .

بقدر ما تكون الصورة ايجابية في أذهان الجماهير الداخلية على المنظمة فان الصورة تكون كذلك لدى الجماهير الخارجية والعكس صحيح .

### **سادسا=** استقبال الشكاوي والرد عليها :

عادة ما تكشف عن الصعوبات أو العقبات أو الأسباب التي تسيء إلى العلاقات بين المنظمة والمتعاملين معها في الواقع تنقسم الشكاوي إلى نوعين : فهناك الشكاوي الخارجية وهي التي يحررها المتعاملين مع المنظمة سواء كان هذا المتعامل احد العملاء أو المستهلكين للسلعة التي تنتجها المؤسسة .

### **خلاصة:**

يتضح لنا من خلال هذا الفصل بمختلف عناصره مدى أهمية العلاقات العامة كجزء من الإدارة الحديثة في المؤسسات المعاصرة وبالتحديد في المؤسسات الخدمائية نظرا لطبيعتها الخاصة وفيما يلي سنحاول التعرف بشكل تطبيقي على أهمية ودور العلاقات العامة في نوع من أنواع المؤسسة الخدمائية ألا وهي اللجنة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الانسان محور دراستنا الحالية.

# الفصل الثاني : مدخل إلى المؤسسة الخدمائية

الفصل الثاني: مدخل إلى المؤسسة الخدمائية

المبحث الأول: المؤسسة الخدمائية

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الخدمائية

المطلب الثاني: أهداف المؤسسة الخدمائية

المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية

المطلب الرابع: الصعوبات التي تواجه المؤسسة الخدمائية

**المبحث الثاني : دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية**

**المطلب الاول:أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية**

**المطلب الثاني : فوائد العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية**

**المطلب الثالث : مكانة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية**

**المطلب الرابع : دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية**

**الفصل الثاني: مدخل إلى المؤسسة الخدمائية**

**المبحث الأول: المؤسسة الخدمائية**

**المطلب الأول: خصائص المؤسسة الخدمائية**

هناك العديد من الخصائص التي تميز المؤسسة الخدمائية عن غيرها من المؤسسات منها:<sup>(1)</sup>

1- **اللاملموسية:** من أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أن الخدمة غير ملموسة، بمعنى ليس لها وجود مادي أبعد من أنها نتائج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها ومن الناحية

<sup>(1)</sup> **الطليبي حميد ز بشير**، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، ( د.ط)، دون دار النشر، الأردن، 1998، ص 18-20.



العلمية فعملتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد ومن هذا تصعب معاينة الخدمة.

2- **التلازمية:** وتعني بها درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، فنقول إن درجة الترابط أعلى بكثير في كثير خدمات حضور طلب الخدمة إلى أماكن تقديمها.

3- **عدم التماثل أو التجانس:** وتعني هذه الخاصية البالغة الصعوبة أو عدم القدرة على تنشيط الخدمات وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مورد الخدمة أن ينعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يضمن لها مستوى جودة معين لها مثل ما يفعل منتج السلع.

4- **تذبذب الطلب:** يتميز الطلب على الخدمات بالتذبذب وعدم الاستمرار والتذبذب لا يعني أن يكون بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب أيضا من يوم إلى آخر ومن أسبوع لآخر ومن ساعة لأخرى.

### المطلب الثاني: أهداف المؤسسة الخدمائية

تعد جميع الخطط والاستراتيجيات التي تقوم بها المؤسسة تصب كلها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة تحسين صورتها عند جمهورها الداخلي والخارجي، ومن بين هذه الأهداف ما يلي: <sup>(2)</sup>

#### المصدقية في شوق الخدمات:

- توفير الضمان الشخصي من خلال لنتائج.
- الحضور قصد إظهار الثقة وإعطاء صورة للمؤسسة من خلال القدرات.

#### 1- ضمانات شخصية:

- توصية صادرة من مصدر موثوق به.
- شهادة الزبائن.
- الانتماء إلى جمعيات مهنية.

#### 2- الصور

- صورة المؤسسة.

<sup>(2)</sup> براش العربي وبن صافية جلالى، حيازة الخدمات، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 137-139.

- العتاد التربوي.
- تقديم الأوراق المربحة.
- مراعاة العوامل الثقافية.

### 3- صورة التوسيع والتسويق

فوائد سوق عالمي منفتح:

- منح امتيازات في المعاملات الوطنية وتجارة الخدمات.
- منافسين في كل مكان في العالم.
- عامل أساسي للكفاءة التجارية للسلع.
- تساعد المؤسسة على تزويد خدماتها في سوق عالمي واسع.
- ترقية النمو الاقتصادي والتطوير وتحسن **نهازز** مستويات المعيشة.

### 4- المناقذ:

هي عبارة عن تكنولوجيا الإعلام لها عوائد محفزة من رؤوس الأموال والموارد البشرية وتتجلى أشكال المنافذ الجديدة في الأنماط الجديدة كالخدمات المسافات البعيدة، **فليتبدل** المعلومات والخدمات البرمجة الإعلامية تعد إحدى نشاطات المقاوله الباطنية على مستوى الدولي، فمثلا الهند تحصلت 500 مليون دولار كإيراد لسنة 1994 بنسبة 2/3 من الصادرات تؤدي المنافذ إلى:

- **اللامركزية للشغل**
- رفع الصادرات على المستوى الدولي.
- عروض هامة تؤثر على اليد العاملة ونظام الاتصال الحديث.
- مساهمة الخدمات.
- تدويل قطاع الخدمات الذي يلعب دور حيوي في تسهيل كل جوانب النشاط الاقتصادي.
- تمثل حصة من اقتصاديات دول العالم كله، تعبر عن 12% من الناتج المحلي الخام 4- 7 .

### تطوير القدرات

- دعم السلطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية أو المحاضرات الدولية، وتأسيس عقد الشراكة والعروض القانونية.

- موقع (wep) ه إحدى الطاقات التي لها انطباع لدى الزبائن، الموقع، العنوان في الإنترنت، الكفاءات والشهادات المهنية للمؤهلين منهم والمحترفين.
- السابقات الدولية الكفاءات.
- الفهارس المهنية- التغطية الإعلامية.
- التحالفات الإستراتيجية مع الشركات المماثلة.

### المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية

توجد عدة وظائف للمؤسسة الخدمائية منها:

#### 1- وظيفة الموارد البشرية:

تتعلق هذه الوظيفة بالأفراد العاملين في المؤسسة الخدمائية من حيث اختيارهم وتعيينهم عن طريق وضع المعايير السليمة لعملية الاختيار، كما تتعلق بالخدمات التي تشيع حاجاتهم المادية ولنفسية، فهذه الوظيفة تتمثل في توفير اليد العاملة المحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية ويتحدد نجاحها بوجود استقرار العمالة وولائهم مع تبني علاقات قوية بالنقابات ومراكز التدريب فيها.<sup>(3)</sup>

#### 2- الوظيفة المالية:

هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها على البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة الخدمائية، حيث تضمن هذه الأخيرة إلى كل الأنشطة الهادفة إليها في تسيير الأموال الخاصة بها وذلك من خلال برامجها وخططها الاستثمارية، وحاجاتها اليومية بطريقة عقلانية تسمح بتوفير السيولة من جهة والوصول إلى تحقيق الربح من جهة أخرى.<sup>(4)</sup>

#### 3- وظيفة الإنتاج

تتكفل هذه بذلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات فائدة المستهلك النهائي، ويتحدد هذه الوظيفة من خلال القدرة على صياغة

<sup>(3)</sup> براش العربي ، مرجع سبق ذكره، ص 137-139.

<sup>(4)</sup> ناصر دادي عون، اقتصاد المؤسسة، ط1، دار المعمدية العامة، الجزائر، 1994، ص283.

الآلات وضمان تقديم خدمات في الوقت المناسب مع الاعتماد على مستوى التكنولوجيا.

#### 4- الوظيفة التجارية للمؤسسة

تقوم هذه الوظيفة من خلال أفراد أو مسؤولين يتم تعيينهم لضمان حركة الموارد والسلع أو مختلف احتياجاتها منها، كمدخلاتها ومخرجاتها من سلع والخدمات المقدمة إلى السوق، تشمل هذه الوظيفة نشاطين أساسيين هما:

**أ- التسويق:** يتعلق هذا النشاط ببيع وتوزيع السلع أو الخدمات التي أنتجها المؤسسة، ويشمل هذا النشاط خدمة ما بعد البيع.

**ب- التمويل:** يقصد به مجموعة من المهام والعمليات التي تقوم من أجل توفير مختلف عناصر المخزون المحصل عليه، من خرج المؤسسة أساس بكعبات وتكاليف مناسبة طبقاً لبرامج وخطط المؤسسة يندرج وفق هذا النشاط عمليتين أساسيتين تخضع لها المؤسسة.

**ت- الشراء:** ويقصد به تأمين وحصول المؤسسة الخدمائية على ما تحتاج إليه من الموارد والآلات اللازمة لعملياتها.<sup>(5)</sup>

**ث- التخزين:** يقصد به دخول المواد إلى المخزن للتأكيد من موافقة الدخل المادي مع ما هو مسجل في الفواتير ثم يحفظ في المخزن، وترتب وتتابع بانتظام بالتنسيق مع كل شيء الشراء والإنتاج وحتى قسم المبيعات.

#### 5- وظيفة البحث والتطوير:

تضمن هذه الوظيفة كل الأنشطة التي تساعد على الاستعانة من الدراسات والبحوث في الارتقاء بجودة ما تقدمه المؤسسة من خدمات ويتحدد نجاحها كالتالي:

- وجود وحدة تنظيمية قادرة على إجراء البحوث الخاصة بالخدمات وتطويرها.

<sup>(5)</sup> عبد المعطى محمد صاف وآخرون، أسس العلاقات العامة، د.ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2004، ص 122.

- توفير القدرة السالبة لإجراء البحث والتطوير.
- القدرة على استيعاب نتائج البحوث والاستفادة منها.
- مرونة العمليات والإجراءات والهيكل التنظيمي بما يسمح بالاستفادة من البحوث.

وجود غدارة راغبة في تغييرها وتطورها.<sup>(6)</sup>

## المطلب الرابع: الصعوبات التي تواجه المؤسسة الخدمائية

### 1- الصعوبات من جهة نظر المؤسسة الخدمائية:

يمكننا تخيص الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يلي:

- **المخزون:** يعتبر المخزون من أصعب المشاكل التي تواجهها المؤسسات الخدمائية وهذا نظرا لدوره في تحقيق التوازن بين الإنتاج بشكل عام من جهة وتقنيات الطلب من جهة أخرى هذا ما يحدث في المؤسسات الصناعية، أما بالنسبة للمؤسسات الخدمائية فإن مشكلة التوفيق بين هذين العنصرين تكون بطريقة مختلفة إلا وهي الاحتفاظ بطاقة إنتاجية وليس إنتاجا فعليا، إذ قامت المؤسسات بتحديد حجم طاقتها وفقا لأعلى مستوى للطلب ولكن هذا أيضا يخلق مشكال آخر هو إن الطاقة المحتفظ بها تكلف المؤسسة أعباء إضافية، ومثال ذلك أن الغرف الشاغرة في الفنادق السياحية خارج الموسم السياحي تكلف صاحب الفنادق بأعباء التنظيف، التهوية، الإنارة، الحراسة وكلها مصاريف إضافية.
- **الاتصالات:** تكمن هذه الأخيرة في صعوبة تقديم صورة جيدة عن الخدمة سواء كان هذا موجهة لعامة العملاء والمحتملين منهم، فعند الإعلان عن الخدمة كيف يمكن خلق صورة الشيء ليس له مظهر مادي بطبيعته على إظهار الفوائد المحتملة والتي يمكن الحصول عليها من الخدمة المقدمة، نذكر الراحة، السرعة، الأمان خدمة الطيران، كذلك بالنسبة لمؤسسة اتصالات في خدمة الزبائن بتوفير الانترنت لهم.
- **الأسعار:** إن حساب تكلفة السلع الملموسة ليست صعبة على الأقل بالنسبة للتكاليف المباشرة وعادة يضاف إلى التكلفة هامش

<sup>(6)</sup> ميخائيل جسيان، أسس الإدارة المالية، دار عويدات للنشر، بيروت، 1993، ص 154.

الربح المناسب الذي يمكن من تحديد سعر البيع، بالرغم من أن هذه الطريقة تستند أساساً إلى النظرية الاقتصادية في تحديد السعر، فإن المنظمات اليوم تلجأ إلى طرق أخرى من التسعير ولكن مشكلة التسعير في قطاع إنتاج الخدمات أعقد وأصعب، حساب التكاليف المباشرة هي الجزء الذي يفترض سهولة حسابه، لكنها ليست كذلك بسبب عدم التعامل مع خدمات أو مواد أولية إضافية إلى صعوبة القياس الدقيق للوقت الذي تستغرقه إنتاج الخدمة.

- **براءة الاختراع:** إن اتسام الخدمات بأنها ملموسة يجعل من عملية حسابية الخدمات الجديدة أمراً في غاية الصعوبة إن لم يكن مستحيلاً، فليس هناك براءات اختراع والطريقة الوحيدة لمنع التقليد هي **حساب الاسم التجاري للمؤسسة.**

## 2- الصعوبات من وجهة نظر المستهلك:<sup>(7)</sup>

- **الثقة:** تعتبر الثقة أحد المتطلبات الأساسية بقطاع الخدمات كما هي عليه في بقية القطاعات الاقتصادية، فمن الضرورة توفر ثقة المستهلك في الجهة أو الشخص أو المؤسسة التي تقدم الخدمة.
- **عملية البحث:** إن مشكلة البحث تتمثل فينا كبراً من ناحيتين
  - صعوبة خلق الثقة.
  - قدرة عملية الشراء.

ونتيجة لذلك نجد أن خلق عملاء جدد يصبح أمراً صعباً.

- **شراء الخدمة:** غن العملاء المحتملون يبحثون عن أكبر قد ممكن من البيانات عن الخدمة وجودتها، ويلجئون إلى أخذ آراء الآخرين من **خبروا** الخدمة جيداً ولهذا فإن ما يطلق عليه هو الشراء الفوري يعتبر أمراً نادر الحدوث في حالة الخدمات.
- **صعوبة التوافق بين الابتكار وسلوك العميل:** نظراً للتفاعل القائم بين المؤسسة الخدمائية والعميل، فإن الابتكار والتطوير في الخدمة مرتبط وبشكل حساس بسلوك هذا الأخير، من هنا

<sup>(7)</sup> ميغائيل ووو، مرجع سبق ذكره، ص 154.

نستخلص أن معدل الابتكار في مجال الخدمات يعبر **الأبطا وو** في مجال السلع.

- **تفاوت درجة تعاون المستهلك مع نظام الإنتاج:** غن نقطة البدء في السياسة التسويقية عند التخطيط هو دراسة السلوك الرائي للعميل، ويضاف إلى ذلك دراسة مشكلة المساهمة في مجال الخدمات وتحديد **مهلة** إلى التعاون محدد ماعدا الخدمة.

- **صورة الخدمات في ذهن العميل:** نتيجة لعدم ملموسية الخدمة، فإن صورتها عبارة عن فكرة غير محدود، فكل من لديه تصور معين عن **العالمات** المختلفة للسلع و**السادية** ويختلف الأمر بالنسبة للخدمات.

- **معوقات شخصية:**

تتمثل في عدم القدرة على التعبير الجيد واختيار الألفاظ الواضحة، كما أورد الباحث ال علي والموسوي أن أغلبية الغموض تكون في عدم الإصغاء بالنسبة للعاملين داخل المؤسسة.

- **معوقات تنظيمية:**

تكمن في كبر حجم الإشراف وكثرة المستويات الإداري وهذا راجع إلى عدم وجود هيكل تنظيمي جيد يسير المؤسسة، كما يشير الباحث إلى أن هذه المعوقات راجعة إلى عدم وضوح الاختصاصات والصلاحيات، وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنطقة والتي تساعد على تحديد السلطة والصلاحيات والمسؤوليات وتمتع الداخل بين الوحدات التنظيمية.

- **معوقات بيئية:**

إن المحيط الذي يعيش فيه يؤثر وتتأثر به من خلال درجة الحرارة والإضاءة وسوء التهوية ووجود الضوضاء، وهذا ما يؤدي إلى إعاقة المؤسسة الخدمائية وبخلق التوتر لها.

- **معوقات نفسية اجتماعية:**

متى كانت هناك عوائق نفسية واجتماعية حتما ستؤدي إلى خلق هو سيء بين العاملين والمديرين، ولهذا ضرورة إلغاء هذه المعوقات من أجل تعزيز الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستويات التنظيمية وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق النجاح في المؤسسة.

## المبحث الثاني : دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية

ان الإنسان بطبيعته لا يعيش في عزلة عن الناس، بل تقتضي ظروف الحياة الاتصال بالآخرين والتعاون معهم، وفي أثناء هذا الاتصال بالآخرين والتعاون معهم، أما أن يترك الشخص أثراً حسناً لدى بقية الناس وأما أن يترك أثراً سيئاً، فإذا ترك أثراً حسناً ساعده هذا على قضاء أعماله بسرعة وبأقل مجهود والعكس صحيح. وهكذا فتكيف الأفراد و الجماعات مع الواقع الاجتماعي أمر مهم وضرورة لا غنى عنها من اجل الصالح العام.

كذلك الأمر بالنسبة لأية منظمة فهي لا تعيش بمعزل عن الجمهور وعن المجتمع المحيط بها، فهي تحتاج إليه وهو يحتاج إليها، ولا بد من وجود علاقات طيبة بينهما و تعرف كل منها على أهمية الدور الذي تقوم في المجتمع، و بدون الصلات الطيبة بين المنظمات و بين الجمهور المتصل بها أو المجتمع المحيط بها لا يمكن لهذه المنظمات ان تضمن لنفسها السلام و الاستقرار، و كلما كبر حجم المنشآت بعدت المسافة بينها و بين جمهورها و المجتمع المحيط بها، و أصبحت الحاجة ملحة إلى معرفة آراء الآلاف أو ملايين الأفراد و الجماعات، لكي ترسم سياستها بما يلائمهم، ثم تقوم بشرحها لهم بغية كسب ثقتهم و احترامهم و تأييدهم.<sup>8</sup>

<sup>8</sup>عبد المعطى محمد صاف وآخرون، أسس العلاقات العامة، د.ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2004، ص 123.



كما أن الحكومات الديمقراطية تسعى إلى التعرف على رغبات الجمهور وكسب ثقته وتأييده، لأنه هو الذي سيقوم بتنفيذ السياسات التي ترسمها وعليه يتوقف زوالها أو بقائها، فلقد تشابكت مصالح الناس و تباينت رغباتهم وزادت العلاقات الاعتمادية بين المنظمات، كما زادت قوة الرأي العام وأصبحت الحاجة ملحة لفهم دوافع و مطالب الأفراد و الجماعات، وأضحى كسب تأييد وتعاون و ثقة الآخرين عن طريق الاقتناع، جزءاً من العمل اليومي للمدير في أي نوع من أنواع المنظمات، سواء كانت اجتماعية أو دينية أو سياسية أو اقتصادية، إذ أدركت هذه المؤسسات أنها لا يمكن أن تحقق نجاحاً إذا عاشت بعيدة عن الجمهور أو عزلت نفسها عنه.

و من هنا نشأت الحاجة في عصرنا الحالي إلى إسناد هذه المهمة- مهمة إقامة علاقات طيبة بين منشأة و جمهورها- إلى أشخاص متخصصين في هذه الناحية، وبذلك أنشئت إدارة العلاقات العامة في الوزارات والمنشآت المختلفة، والتي أصبحت من ضروريات وقتنا الحاضر.

## **المطلب الاول : أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية :**

العلاقات العامة كمنشأ و اتصالات يمكن أن تكون خارجية أو داخلية، فالعلاقات الخارجية تستهدف الجمهور الخارجي بالبيئة الخارجية ... أما العلاقات الداخلية تستهدف العاملين داخل المؤسسة، وتشترك العلاقات الخارجية مع العلاقات الداخلية في ضرورة العمل على كسب ود الجمهور الذي تتعامل معه والحصول على تأييده لسياساتها واستراتيجياتها وذلك كله بإعلامه الإعلام الصادق والحقيقي.

وهناك عدد من العوامل التي أدت إلى إبراز أهمية العلاقات العامة وازدياد الاهتمام بها ، ويمكن أجمال هذه العوامل على النحو التالي<sup>9</sup>

1. تزايد تعقد هيكل الصناعة ، وزيادة ابتعادها عن الاتصال المباشر بجمهورها .

9. عبد المعطى محمد صاف وآخرون، أسس العلاقات العامة، دط، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2004، ص 122

2. ظهور شبكة واسعة ومعقدة من وسائل الاتصال بال جماهير .
  3. ظهور المنشآت الكبيرة بمالها من مصالح وما يترتب عليها من نتائج .
  4. ظهور التنافس بين المنشآت وازدياد حدته مما ساعد على فرض احترام أكبر للرأي العام ، وحاجة أشد إلى التأييد الجماهيري .
  5. زيادة الطلب على المعلومات والحقائق والبيانات من جانب أفراد الجمهور نتيجة لانتشار التعليم والمعرفة .
- العوامل التي أدت إلى تطور العلاقات العامة وإبراز أهميته كذلك العوامل التالية:

- 1- تغير طرق وأنماط الحياة وتعقد المشاكل التي تواجه الفرد.
- 2- تنوع وتشابك الصلات والمصالح بين الأفراد والجماعات.
- 3- تعقد أعمال المؤسسات وزيادة التخصص فيها.
- 4- سهولة وسرعة الانتقال بالنسبة للأشخاص والأفكار.
- 5- زيادة قوة الفرد وأهميته.
- 6- انتشار التعليم.
- 7- التقدم العلمي و التكنولوجي.

### **المطلب الثاني : فوائد العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية :**

1. رعاية العلاقات الإنسانية السليمة في المجتمع، وكسب ود الجماهير ، وضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية من جهة ... وبين الجماهير من جهة أخرى.
  2. الأداة الضرورية لخلق العلاقات الحضارية المؤثرة بين المؤسسات وضمان استمرارها-
- ويمكن تلخيص أهداف العلاقات العامة على المستوى القومي فيما يلي:

1- تعاون الحكومة وأجهزتها المختلفة وخاصة الإعلام والإرشاد مع الصحافة باعتبار أن الصحافة مرآة الرأي العام والمجتمع، حيث يتم مد الصحف بالأخبار والمعلومات والحقائق.

2- قيام أجهزة الحكومة المختلفة بشرح القوانين والأنظمة الجديدة وتفسيرها بوسائل الإعلام حتى لا يشعروا بأنها مفروضة عليهم.

3- هدف العلاقات العامة كسب رضا المواطنين وتأييدهم وهذا لا يتم إلا بمعرفة ما تقدمه الحكومة من خدمات فلا بد إذن للحكومة من أن تمكن المواطنين من الإفصاح عن آرائهم بهذه الخدمات بحرية.

4- الرد على الإشاعات والأكاذيب التي تطلقها أجهزة الإعلام الخارجية والمعادية منها أو بعض الجماعات في الداخل ، ولكن هذا لا يمنع الصمت نحو بعض الشائعات خدمة للصالح العام.

5- اهتمام الحكومة بشؤون موظفيها وعمالها بأن تهين لهم الظروف الطبيعية والصحية للعمل وتدفع لهم أجورهم ورواتبهم وتؤمن لهم حياة كريمة في عملهم وبعد تقاعدهم، وسبب ذلك يعود إلى أن الموظفين يكونون جزءاً كبيراً من أفراد المجتمع وهذا ما يدفعهم للقيام بأعمالهم على خير وجه مما يضاعف الإنتاج.

وتتمثل أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة فيما يلي:

تهدف العلاقات العامة في أية منظمة من المنظمات الحكومية إلى يلي :

1- إعلام المواطنين بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول إليها.  
2- إيصال رغبات وطلبات المواطنين إلى الإدارة العليا في المنظمة.

3- الاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الناحية الثقافية والصحية والترفيهية.

4- الاهتمام والتأكيد على الاتصال بين المنظمة والمنظمات الأخرى سواء تلك التي تتشابه في الإنتاج والخدمات الأخرى التي تختلف عنها في ذلك ، بواسطة المطبوعات والنشرات والاتصالات التليفونية وغيرها من وسائل الاتصال الأخرى ، لأن توثيق هذه

الاتصالات يؤدي إلى تقوية العلاقة بين المنظمة والمنظمات الأخرى

### المطلب الثالث : مكانة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية

تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والانسجام وضمن التفاهم بين المؤسسات بمختلف أنشطتها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية من جهة والجمهور من جهة أخرى ... وذلك لإقامة علاقات ودية سليمة بين الجمهور وكل منظمة على اختلاف أنواعها .

تكمن أهمية العلاقات العامة إجمالاً فيما يلي:

قيامها بمهمة قياس الرأي العام وإيصال رغبات واحتياجات الجماهير المختلفة للإدارة العليا في المنطقة.

قيامها بدور تهيئة الرأي العام لتقبل تغييرات وأفكار وقرارات جديدة صادرة من القيادات العليا في المنطقة.

### المطلب الرابع : دور العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية

أن لها دوراً فعالاً في التوعية بالأهداف التنموية للجهات الحكومية بغية تحقيق فهم الجمهور لها وإيمانه بها وتعاونه من ثم مع تلك الجهات في تحقيقها.

. أنها تقوم بدور الإعلام في نشر المعلومات والحقائق وتوزيعها بما يخدم مصلحة كل من المنظمة والجمهور وتجعل المعلومة التي يبحث عنها الجمهور سهلة وميسرة التداول.

. أن لها دوراً كبيراً في دراسة وبحث مشاكل وقضايا المنظمة المتعلقة بشكل مباشر بالجماهير (الداخلية أو الخارجية) والخروج بحلول ومعالجات سليمة منها.

أنها تقوم بدور (الاتصال) لخلق التفاهم المصلحي المشترك بين المنظمة والبيئة المحيطة بها والتي تخدم في نطاقها.



الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة  
الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق  
الإنسان

الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية  
لترقية وحماية حقوق الإنسان

المبحث الأول: مدخل عام للتعريف باللجنة الوطنية  
الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

المطلب الأول: لمحة عن نشأة اللجان الوطنية الاستشارية  
لترقية وحماية الإنسان في العالم

**المطلب الثاني: نشأة اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية  
وحماية حقوق الإنسان في الجزائر**

**المطلب الثالث: مهام اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية  
وحماية حقوق الإنسان ( ) .**

**المطلب الرابع: هيكل اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية  
وحماية حقوق الإنسان وأجهزتها**

**المبحث الثاني: سيرورة العلاقات العامة في اللجنة  
الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان**

**المطلب الأول: الهيئة المكلفة بتنفيذ نشاطات العلاقات  
العامة في اللجنة الوطنية**

**المطلب الثاني: وسائل تنفيذ العلاقات العامة في اللجنة  
الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان**

**المطلب الثالث: جمهور العلاقات العامة ونشاطاتها  
والعراقيل التي تواجهها**

**المبحث الأول: مدخل عام للتعريف باللجنة الوطنية  
الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان**

**المطلب الأول: لمحة عن نشأة اللجان الوطنية الاستشارية  
لترقية وحماية الإنسان في العالم**

لقد كانت ولا تزال مساعي المجتمع الدولي ترمي إلى تجسيد  
المبادئ التي تنص عليها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والمصادق  
عليه في "10 ديسمبر 1948" لقد كانت هذه الوثيقة إفرازا لبربرية  
الحروب التي مست بكرامة الإنسان وبحقوقه ولم يكن أمام العالم  
سوى الجلوس على طاولة يعيد للفرد اعتباره-

إن ميلاد هذا الطرح العالمي المشترك كان عسيرا ولم يأت إلا بعد  
نقاشات حادة توصل من خلالها المؤثرات التي تسويت التفاوتات

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

المطروحة بين الدول ولاسيما منها الفلسفية والدينية والقانونية والسياسية وكللت جهودهم الطويلة والتي تواصلت على مدار عامين (جوان 1946- ديسمبر 1948) بتزكية من أعضاء الجمعية العامة لهيئة الأمم المتحدة.

وحتى لا يبقى هذا الطرح حبر على ورق، ناقشت الأمم المتحدة في إطار نشاطاتها إلزامية إلى تجسيد هذا الإعلان على أرض الواقع مسألة مؤسسات حقوق الإنسان الوطنية للمرة الأولى في المجلس الاقتصادي والاجتماعي سنة 1946 أي قبل سنتين من إعلان الجمعية العامة للإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أنها معيار إنجازات مشتركة لكافة الشعوب والدول.

ودعى المجلس في دورته الثانية في سنة 1946 الدول إلى النظر في استجواب إنشاء مجموعات إعلامية أو لجان محلية لحقوق الإنسان داخل بلدان كل منها من أجل التعاون معها في تعزيز أعمال لجنة حقوق الإنسان.<sup>(1)</sup>

وبعد أربعين من هذا التاريخ أثيرت لمسألة مرة ثانية في قرار اعترف بالدور الهام الذي يمكن أن تقوم به المؤسسات الوطنية في تعزيز حقوق الإنسان حمايتها ودعى الحكومات إلى تشجيع تشكيل الهيئات واستمراريتها على إبلاغ الأمين العام بالمعلومات ذات الصلة بهذا الموضوع، ويقدم الأمين تقارير المعلومات التي يتلقاها بانتظام إلى لجنة حقوق الإنسان وإلى الجمعية العامة وإلى جميع الدول.<sup>(2)</sup>

وفي سنة 1987 قررت لجنة حقوق الإنسان أن تنظم حلقة دراسية لوضع معايير للمؤسسات الوطنية وتحديد أهدافها وبناءا عليه عقدت الحلقة الدراسية المعنية بالمؤسسات الوطنية لتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها في "جنيف -ديسمبر 1987" والتي أقرت مجموعة من الإرشادات التي تشير إلى أنه ينبغي أن تكون وظائف المؤسسات الوطنية على النحو التالي:<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> مركز حقوق الإنسان، مؤسسات حقوق الإنسان الوطنية، كتيب عن إنشاء وتقوية المؤسسات الوطنية لتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، الأمم المتحدة، جنيف، العدد رقم 04 من سلسلة التدريب المهني، 1995، ص 18.

<sup>(2)</sup> مركز حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>(3)</sup> نفس المرجع السابق، ص 20.



## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- أن تعمل كمصدر تستقي منه حكومة البلد وشعبه المعلومات عن حقوق الإنسان.

- أن تساعد في تثقيف الرأي العام وفي تعزيز الوعي بحقوق الإنسان واحترامها.

- أن تنظر في أي حالة معينة تتعلق بحقوق الإنسان وقد ترغب الحكومة في إحالتها إليها وتتقدم بتوصيات بشأنها.

- أن تقدم المشورة بشأن مسألة تتعلق بحقوق الإنسان تحيلها الحكومة إليها.

- أن تدرس وضع التشريعات والقرارات القضائية والترتيبات الإدارية الخاصة بتعزيز حقوق الإنسان، وأن تبقيا قيد الاستعراض، وأن تعد تقارير عن هذه الأمور وتقدمها إلى السلطات المختصة.

- أن تؤدي أي وظيفة أخرى قد ترغب الحكومة في أن تعهد إليها بما فيما يتصل بواجبات الدولة بموجب صكوك دولية في مجال حقوق الإنسان تكون الدولة طرف فيها.

وفيما يتعلق بهيكل تلك المؤسسات توصي الإرشادات بأنه ينبغي لها أن تعكس في تشكيلها قطاعاً مستعرض بحقوق الإنسان، وأن تعمل بانتظام وأن تكون سبل الوصول إليها متاحة لأي فرد من أفراد الجمهور أو أي سلطة عامة.

- أن يكون لها في الحالات الملائمة أجهزة استشارية محلية أو إقليمية لمساعدتها في تصريف وظائفها.<sup>(1)</sup>

وقد أقرت لجنة حقوق الإنسان والجمعية العامة الإرشادات فيما بعد ودعت الجمعية العامة الدول إلى اتخاذ الخطوات الملائمة من أجل إنشاء مؤسسات وطنية لتعزيز وحماية حقوق الإنسان وحمايتها حيثما لا توجد تلك المؤسسات الوطنية القائمة، وواصلت الأمم المتحدة طوال الثمانينات إبداء اهتمام إيجابي بتلك المواضيع وقدمت سلسلة من التقارير التي أعدها الأمين العام إلى الجمعية العامة وقد أنشأت خلال هذا الوقت عدد جيد من المؤسسات الوطنية بدعم من مركز الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ولقد عززت أدوار ومهام هذه المؤسسات من خلال عدة اجتماعات دولية أبرزها:<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> نفس المرجع السابق، ص 21.

<sup>(2)</sup> مركز حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 19.

## -الاجتماع الدولي في باريس 1991

انعقدت حلقة التدارس الدولية بشأن المؤسسات الوطنية لتعزيز وحماية حقوق الإنسان في باريس في الفترة من 7 إلى 9 أكتوبر 1991 وأقرت لجنة حقوق الإنسان استنتاجات في القرار 1992/54 المبادئ المتعلقة بمركز المؤسسات الوطنية والتي سميت بمبادئ باريس ووفقا لهذه المبادئ يكون للمؤسسة الوطنية المسؤوليات التالية:

- تشجيع التصديق على معايير حقوق الإنسان وتنفيذها.
  - المساهمة في عملية تقديم التقارير بمقتضى الصكوك الدولية.
  - المساهمة في وضع وتنفيذ البرامج المتعلقة بتدريس حقوق الإنسان والبحوث المتصلة وزيادة وعي الجمهور بحقوق الإنسان عن طريق الإعلام والتثقيف.
  - التعاون مع الأمم المتحدة والمؤسسات الإقليمية والمؤسسات الوطنية في البلدان الأخرى.
  - كما تسلم المبادئ بأن عددا من المؤسسات لها صلاحية تلقي شكاوي الأفراد بشأن انتهاكات حقوق الإنسان والتصرف إزاءها.
- ## -الاجتماع الدولي الثاني في تونس:

عقدت حلقة التدارس الدولية الثانية بشأن المؤسسات الوطنية لتعزيز وحماية حقوق الإنسان في تونس في الفترة من 13 إلى 17 ديسمبر 1993 وجمعت ما بين ممثلي أكثر من 28 مؤسسة من كافة أرجاء العالم، وناقش المشتركون في حلة التدارس عددا من المواضيع ذات الأهمية المشتركة من بينها:

العلاقات بين الدولة والمؤسسات الوطنية ذاتها وبين المؤسسات الوطنية ومركز حقوق الإنسان.<sup>(1)</sup>

إن هذه المؤسسات تشير إلى هيئات تنشأها الحكومة بموجب الدستور أو بمقتضى قانون أو مرسوم مهمتها على وجه الخصوص هي القيام بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> مركز حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>(2)</sup> نفس المرجع السابق، ص 23.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

وتجدر الإشارة قبل كل شيء أن الجزائر وتدعمها منها لمسعى الأمم المتحدة إلزامي لحماية حرية الفرد وحقوقه وقد زكت وصادقت على مجمل الصكوك الدولية والإقليمية المتعلقة بحقوق الإنسان وأهمها: <sup>(1)</sup>

-وثيقة الوثائق والأرضية الأساسية لحماية حقوق الإنسان، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1948، وصادقت عليه المادة 1 من دستور 1963.

-الميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب 1981، وصادقت عليه الجزائر في 3 فيفري 1987.

-اتفاقية حقوق الطفل 1989، وصادقت عليها الجزائر في 19 ديسمبر 1992.

-العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية 1966 دخل حيز التنفيذ في 3 فيفري 1976 والمصادقة في 16 ماي 1986.

-الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري 1965 دخل حيز التنفيذ 14 جانفي 1969 المصادقة في 15-10-1968. -اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة 1979 دخل حيز التنفيذ في 03 ديسمبر 1981 المصادقة عليه في 22 جانفي 1996. <sup>(2)</sup>

### المطلب الثاني: نشأة اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان في الجزائر

أمام الضغوطات الداخلية التي ظهرت بشكل متنامي في وسط الحركات الجمعوية التي أصبحت تنادي باحترام حقوق الإنسان نتيجة لأحداث أكتوبر 1988 وما جرته من أعمال شغب وقمع وتخريب للممتلكات العامة ولذا مس لحقوق الأفراد وحياتهم، رأت السلطات العمومية أنه من الضروري إنشاء دائرة وزارية خاصة بهدف التكفل

<sup>(1)</sup> المرصد الوطني لحقوق الإنسان، قائمة الصكوك الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان، ديسمبر 2004، ص 3.

<sup>(2)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، قائمة الصكوك الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان، مارس 2022، ص 5.  
\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

بهذا الانشغال وبذلك أحدث في يونيو 1991 منصب وزير حقوق الإنسان ضمن التشكيلة الحكومية لكن سرعان ما ظهرت صعوبة التوفيق بين الدفاع عن حقوق الإنسان وبين المسؤولية الحكومية مما دفع الجزائر على غرار البلدان الأخرى التي أنشأت مؤسسات الحكومية مما دفع الجزائر على غرار البلدان الأخرى التي أنشأت مؤسسات وطنية لحقوق الإنسان إلى إحداث المرصد الوطني لحقوق الإنسان بموجب مرسوم رئاسي رقم 92-77 الموقع في 22 فبراير 1992.<sup>(1)</sup>

ويعتبر المرصد مؤسسة وطنية مؤسسة وطنية مستقلة موضوعة لدى رئيس الجمهورية مكلفة بالسهر باسم الدولة الجزائرية على حماية حقوق الإنسان وترقيتها.

ووفقا للمهام الموكلة إليه يجب على المرصد الوطني لحقوق الإنسان على الخصوص مراقبة وضعية حقوق الإنسان وتقييم مدى احترامها.

وكذا القيام بكل أعمال التوعية بحقوق الإنسان.

والمبادرة بكل الأعمال متى لاحظ أي مساس بحقوق الإنسان او متى علم به.

وكما يجب عليه تقديم حصيلة سنوية عن حقوق الإنسان تبلغ إلى رئيس الجمهورية ورئيس المجلس الشعبي الوطني وبعد شهرين من هذا التبليغ تنشر من دون القضايا التي تمت تسويتها.<sup>(2)</sup>

بعد التطورات التي شهدتها الجزائر ودخولها في عهد الديمقراطية والوثام المدني أصبح احترام حقوق الإنسان محركا أساسيا لمسعى الدولة وترقية هذه الحقوق الشغل الشاغل للمجتمع، ونتيجة للأوضاع التي شهدتها الجزائر في هذه الفترة حل المرصد الوطني وتم إنشاء مؤسسة جديدة تتكفل بترقية حقوق الإنسان وهي اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان بموجب مرسوم رئاسي رقم

<sup>(1)</sup> المرصد الوطني لحقوق الإنسان، التقرير السنوي 1993، الروبية، الجزائر، المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار، 1993، ص 2019.

<sup>(2)</sup> المرصد الوطني لحقوق الإنسان، تقديم المرصد الوطني لحقوق الإنسان، ديسمبر 1998، ص 7.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

71-01 مؤرخ في 21 ذي الحجة عام 1421 الموافق لـ 25 مارس 2001م الموقع من طرف رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة، فتحوّلت كل مخصصات ميزانية المرصد وأملاكه المنقولة والعقارية كذا العاملين الإداريين والتقنيين في الأمانة العامة للمرصد إلى اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان وتعتبر اللجنة مؤسسة عمومية مستقلة تتمتع بالاستقلال المالي والإداري توضع لدى رئيس الجمهورية ويوجد مقرها بمدينة الجزائر العاصمة، وتشمل على مندوبيات جهوية تتوزع عبر التراب الوطني.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث: مهام اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان<sup>(2)\*3</sup>

عملا بأحكام المرسوم المتعلق بإنشائها فإن اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان تعتبر وحسب المادة 05 جهازا طابع استشاري للرقابة والإنذار المبكر والتقييم في مجال احترام حقوق الإنسان وتكلف هذه الصفة بدراسة جميع الوضعيات المتعلقة بانتهاك حقوق الإنسان التي تعانيها أو تطلع عليها والقيام بكل عمل ملائم في هذا المجال بالتشاور والتنسيق مع السلطات المختلفة وذلك دون المساس بالصلاحيات المستندة إلى السلطات الإدارية والقضائية. وتتولى اللجنة أيضا المهام الآتية:<sup>(4)</sup>

- 1- ترقية البحث والتعليم والتربية في مجال حقوق الإنسان في جميع أطر التكوين وفي الأوساط الاجتماعية والمهنية.
- 2- القيام بكل عمل للتوعية والإعلام والاتصال الاجتماعي من أجل ترقية حقوق الإنسان.
- 3- دراسة التشريع الوطني وإبداء الآراء فيه عند الاقتضاء قصد تحسينه في ميدان حقوق الإنسان.

<sup>(1)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، النصوص التأسيسية، ماي 2007، ص 12.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

<sup>(2)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 06.

<sup>(3)</sup> نفس المرجع السابق، ص 07.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- 4- المشاركة في إعداد التقارير التي تقدمها الدولة إلى أجهزة الأمم المتحدة ولجانها وإلى المؤسسات الجهوية تطبيقا لالتزاماتها المتفق عليها.
- 5- تطوير التعاون في ميدان حقوق الإنسان مع أجهزة الأمم المتحدة والمؤسسات الجهوية والمؤسسات الوطنية في البلدان الأخرى وكذا المنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية.
- 6- القيام بنشاطات الوساطة في إطار عهدها لتحسين العلاقات العامة بين الإدارات العمومية والمواطنين.
- 7- تعد اللجنة الوطنية تقريرا سنويا عن حالة حقوق الإنسان وتبلغه إلى رئيس الجمهورية وينشر هذا التقرير بعد شهرين من هذا التبليغ مصفى من القضايا التي كانت محل تسوية.

### المطلب الرابع: هياكل اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان وأجهزتها

#### 1/ أعضاء اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان<sup>(1)</sup>

- تؤسس تشكيلة اللجنة وتعيين أعضائها على مبدأ التعددية الاجتماعية والمؤسسية.
  - يختار أعضاء اللجنة ضمن المواطنين ذوي الكفاءات الأكيدة وذوي الخلق الرفيع والمعروفين بالاهتمام الذي يولونه للدفاع عن حقوق الإنسان وحماية الحريات العامة.
  - يعين أعضاء اللجنة رئيس الجمهورية بناء على اقتراح من المؤسسات الوطنية وجمعيات المجتمع المدني ذات الطابع الوطني التي يتصل موضوعها بحقوق الإنسان حسب التمثيل الآتي:
- 1- **بعنوان المؤسسات العمومية:**<sup>(2)</sup>
    - أربعة أعضاء من رئاسة الجمهورية.
    - عضوان من مجلس الأمة.
    - عضوان من المجلس الشعبي الوطني.
    - عضو واحد من المجلس الأعلى للقضاة.

<sup>(1)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 07.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

<sup>(2)</sup> نفس المرجع السابق، ص 08.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- عضوا واحد من المجلس الإسلامي الأعلى.
- عضو واحد من المحافظة السامية للأمازيغية.
- عضو واحد من المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي.
- 2- بعنوان المنظمات الوطنية والمهنية والمجتمع المدني:**
- عضو واحد من المنظمة الوطنية للمجاهدين.
- عضوان من المنظمات النقابية الأكثر تمثلا للعمال.
- عضو واحد من الهلال الأحمر الجزائري.
- عضو واحد من مجلس نقابة المحامين.
- عضو واحد من المجلس الوطني لأخلاقيات الطب.
- عضو واحد من المجلس الأعلى لأدبيات أخلاقيات الصحفيين.
- اثنا عشر إلى ستة عشر عضو يتشكل نصفهم من النساء بعنوان الجمعيات ذات الطابع الوطني التي يتصل موضوعها بحقوق الإنسان.

### 3- بعنوان الوزارات: <sup>(1)</sup>

- عضو واحد من وزارة الدفاع الوطني.
- عضو واحد من وزارة العدل.
- عضو واحد من وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- عضو واحد من وزارة الشؤون الخارجية.
- عضو واحد من الوزارة المكلفة بالشباب.
- عضو واحد من وزارة الاتصال والثقافة.
- عضو واحد من الوزارة المكلفة بالحماية الاجتماعية.
- عضو واحد من الوزارة المكلفة بالتضامن الوطني.

ينصب أعضاء اللجنة بموجب مرسوم رئاسي لعهد مدتها أربع سنوات قابلة للتجديد ويعين رئيس الجمهورية رئيس اللجنة. <sup>(2)</sup>

وبينت المادة 05 من النظام الداخلي للجنة أن كل عضو يلتزم بالواجبات الآتية: <sup>(3)</sup>

- التعهد بالدفاع عن حقوق الإنسان وترقيتها.
- التضامن في تنفيذ توصيات اللجنة.

<sup>(1)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 09.

<sup>(2)</sup> نفس المرجع السابق، ص 10.

<sup>(3)</sup> نفس المرجع السابق، ص 40.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- المشاركة الفعلية في تطبيق برنامج عمل اللجنة.
- الحفاظ على سرية الداوات والملفات المدروسة.

### 2/ أجهزة اللجنة:

حسب المادة 10 من الفصل الثاني من تنظيم اللجنة وسيرها فإن أجهزة اللجنة تتمثل فيما يلي: (1).

- الجمعية العامة.
- رئيس اللجنة.
- اللجان الفرعية الدائمة.
- مكتب اللجنة.
- المندوبيات الجهوية.

**أولاً: الجمعية العامة:** تتكون الجمعية العامة للجنة من كل الأعضاء المعنيين رسمياً وتتمثل فيما يلي: (2)

- إعداد برنامج العمل السنوي والمصادقة عليه وتحديد كفاءات تطبيقه.
- صياغة مشروع التقرير السنوي الذي يرفع إلى رئيس الجمهورية ومناقشته والموافقة عليه.
- الموافقة على محاضر اجتماعاتها.
- تعديل أحكام النظام الداخلي لجنة عند الضرورة.
- المصادقة على مشروع الميزانية السنوية الذي يعرضه رئيس اللجنة وتجتمع الجمعية العامة للجنة مرة كل ثلاث أشهر في دورة عادية وتجتمع في دورة دراسة وتصور حسب رزنامة موضوع يعدهما مكتب اللجنة مسبقاً.
- يستدعي رئيس اللجنة الجمعية العامة للانعقاد في دورة غير عادية بمبادرة منه أو يطلب من الأغلبية البسيطة لأعضائها الذين لهم حق التصويت. (3)

**ثانياً: رئيس اللجنة:** يتولى رئيس اللجنة الصلاحيات الآتية (4).

(1) اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 42

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

(2) نفس المرجع السابق، ص 42.

(3) نفس المرجع السابق، ص 43.

(4) اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 45.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.



## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- إدارة أشغال الجمعية العامة وكتب اللجنة وعلان افتتاح كل دورة من دورات الجمعيات العامة وافتتاحها.
  - يفصل في الملتزمات النظامية ويقترح تأجيل النقاش أو إقفاله وكذا تعليق الجلسة أو رفضها.
  - وينصب النقاش فقط على المسائل المسجلة في جدول الأعمال.
  - ويمكن لرئيس أن يذكر بالنظام كل عضو لا تتصل ملاحظاته بالموضوع قيد النقاش.
  - السهر على تطبيق برنامج العمل واحترام تطبيق النظام الداخلي.
  - توجيه أشغال الهياكل الإدارية وتنسيقها بمساعدة الأمين العام.
  - ممارسة السلطة السلمية على جميع المستخدمين.
  - الأمر بصرف نفقات اللجنة والقيان بكل أعمال التسيير ذات الصلة بموضوعها.
  - إعداد مشروع القانون الأساسي لمستخدمي اللجنة.
  - تمثيل اللجنة لدى السلطات والمؤسسات الوطنية والدولية.
  - الإدعاء أمام القضاء.
  - هو الناطق الرسمي للجنة.
- يعين رئيس اللجنة بعد أخذ رأي مكتبها مراسلين محليين يختارون من خارج اللجنة من ضمن الأشخاص المعروف عنهم التزامهم في ميدان حقوق الإنسان.

**ثالثاً: اللجان الفرعية الدائمة:** تشكل اللجنة قصد وضع تصور برنامج عملها وإنجازه، اللجان الفرعية الدائمة الآتية: (1)

- اللجنة الفرعية الدائمة للشؤون القانونية.
- اللجنة الفرعية الدائمة لحماية حقوق الإنسان.
- اللجنة الفرعية الدائمة للتربية على حقوق الإنسان والاتصال.
- اللجنة الفرعية الدائمة للوساطة.
- اللجنة الفرعية الدائمة للعلاقات الخارجية والتعاون.

(1) نفس المرجع السابق، ص 46.

### 1- اللجنة الفرعية الدائمة للشؤون القانونية.<sup>(1)</sup>

إبداء ملاحظات حول كل مشروع قانون أو نص تنظيمي من شأنهما إعادة النظر في التمتع بالحقوق والحريات الفردية والجماعية أو التعارض مع أحكام الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان التي صادقت عليها الجزائر.

تقديم اقتراحات حول التشريع الوطني قصد تحسينه في مجال حقوق الإنسان.

### 2- اللجنة الفرعية الدائمة لحماية حقوق الإنسان:

تختص هذه اللجنة في استلام ودراسة ومتابعة كل الشكاوي المتعلقة بحالات تجاوز أو خرق لحقوق الإنسان المعروضة عليها من قبل أشخاص طبيعيين أو معنويين إما عن طريق البريد وإما مباشرة باستقبال الأشخاص المعنيين.

دراسة ومتابعة وضعيات تجاوز وخرق حقوق الإنسان التي تعاينها أو تطلع عليها واتخاذ ومتابعة الإجراءات المناسبة في هذا الشأن بالتشاور والتنسيق مع السلطة المختصة دراسة ومتابعة الوضعيات المتعلقة بالفئات الضعيفة التي تعاينها أو تطلع عليها.

### 3- اللجنة الفرعية الدائمة للتربية على حقوق الإنسان والاتصال:<sup>(2)</sup>

تختص هذه اللجنة في إعداد مقاربة شاملة ومتكاملة تتصل بالطرق والرسائل إلزامية إلى إدماج التربية على حقوق الإنسان في جميع أطوار المنظومة التكوينية ومتابعة تنفيذها.

المشاركة في إعداد برامج محددة الهدف موجهة إلى المهنيين ولاسيما منهم أعوان الدولة المكلفين بتطبيق القوانين.

<sup>(1)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية، مرجع سبق ذكره، ص 47.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

<sup>(2)</sup> نفس المرجع السابق، ص 48.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

متابعة مدى تنفيذ برامج هيئة الأمم المتحدة ووكالاتها المختصة ذات الصلة بالترقية على حقوق الإنسان والديمقراطية والسلم في الجزائر.

وضع تصور لبرنامج اتصال وتنفيذه من اجل إعلام الرأي العام على أكمل وجه بطبيعة حقوق الإنسان ومضمونها وكذا الوسائل والإجراءات التي من شأنها الدفاع عن حقوق الإنسان وترقيتها.

### 4- اللجنة الفرعية الدائمة للوساطة: وتختص هذه اللجنة في: (1).

استلام ودراسة ومتابعة كل الطلبات الوارد من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون أن إدارة عمومية ما على المستوى المحلي أو المركزي قد قصرت في حقهم وفق قواعد الفقه العام.

### 5- اللجنة الفرعية الدائمة للعلاقات الخارجية والتعاون:

واختصاصاتها في المساهمة في إعداد التقارير الدورة التي تعرض بموجب أحكام الاتفاقيات الدولية والجهوية المتعلقة بحقوق الإنسان على هيئات الأمم المتحدة ولجانها وكذا اللجان المتمثلة على الصعيد الجهوي.

تشجيع السلطات العمومية المختصة على الانضمام للاتفاقيات والمعاهدات الدولية أو الجهوية الخاصة بترقية حقوق الإنسان وحمايتها أو التصديق عليها.

تطوير علاقات التعاون والتشاور وتبادل الخبرات مع المؤسسات المماثلة على المستوى الجهوي والدولي.

ترقية العلاقات وتوسيعها مع هيئات الأمم المتحدة والجهوية المعنية بترقية حقوق الإنسان وحمايتها وتأسيس علاقات مع الخبراء الجزائريين العاملين بهذه الهيئات.

توطيد العلاقات والمساهمة في تطوير نشاطات المنظمات غير الحكومية الوطنية الناشطة في ميدان حقوق الإنسان وذلك عن طريق شراكة نوعية.

(1) اللجنة الوطنية الاستشارية، مرجع سبق ذكره، ص 49.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

تطوير العلاقات مع المنظمات غير الحكومية الجهوية والدولية الناشطة في ميدان حقوق الإنسان.<sup>(1)</sup>

تتكون كل لجنة فرعية من سبعة إلى احد عشر (11) عضوا كما يأتي:

-الرئيس.

-المقرر.

-الأعضاء.

يعين رئيس اللجنة رؤساء اللجنة الفرعية الدائمة ومقرريها لمدة سنتين قابلة للتجديد من ضمن الأعضاء المعنيين بعنوان المؤسسات العمومية والمنظمات الوطنية والمهنية والمجتمع المدني.

يعرض رئيس اللجنة هذا التعيين على أعضاء اللجنة الدائمة المعنية لتصادق عليه.<sup>(2)</sup>

**رابعا: مكتب اللجنة:** يتضمن مكتب اللجنة:<sup>(3)</sup>

-رئيس اللجنة.

-رؤساء اللجان الفرعية الدائمة.

يتولى مكتب اللجنة الصلاحيات التالية:

-السهر على تنظيم آليات وقواعد التشاور والتعاون والتنسيق وتنفيذها مع المؤسسات التالي:

-المصالح التابعة لوزارة العدل.

-السلطات المركزية المكلفة بالشرطة.

-لجان البرلمان المختصة.

-السلطات الإدارية.

-السهر على تطبيق النسق لبرنامج عمل اللجنة.

-تحضير اجتماعات الجمعية العامة للجنة.

-دراسة مشاريع برامج العمل والتقارير السنوي قبل عرضها على الجمعية العامة للجنة.

<sup>(1)</sup> نفس المرجع السابق، ص 50.

<sup>(2)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 51.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

<sup>(3)</sup> نفس المرجع السابق، ص 52.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- متابعة إعداد وصياغة التقرير السنوي للجنة.
- تعيين مجموعات العمل الخاصة.
- إعداد برنامج الدراسة والبحث والسهر على نشر نتائجه.
- تحديد رزنامة وبرنامج عمل اللجنة ولجانها الفرعية الدائمة.
- تفسير النظام الداخلي.
- دراسة كل المسائل المستعجلة.<sup>(1)</sup>
- يجتمع مكتب اللجنة مرة واحدة في الشهر على أساس جدول أعمال يتم إعداده مسبقا بناء على استدعاء رئيس اللجنة يمكن أن يستدعي المكتب للانعقاد في دورة غير عادية إما بمبادرة من رئيس اللجنة وإما بناء على اقتراح من رئيس إحدى اللجان الفرعية الدائمة.

### خامسا: المندوبيات الجهوية

- تخضع المندوبيات الجهوية إلى نص خاص، طبقا للمادة 4 (الفقرة 2) من المرسوم الرئاسي رقم 01-71 المؤرخ في 30 ذي الحجة عام 1421 الموافق 25 مارس 2001 المذكور أعلاه.
- حيث تشمل اللجنة على 5 مندوبيات جهوية يحدد توزيعها عبر التراب الوطني وعملها بموجب نص لاحق.
- وتتصرف المندوبيات الجهوية داخل مجال الاختصاص الإقليمي لكل منها لحساب اللجنة.<sup>(2)</sup>

### 2- الهياكل:

#### -الأمانة الدائمة:<sup>(3)</sup>

يدير الأمين العام تحت سلطة رئيس اللجنة المصالح الإدارية والتقنية للجنة.

ويكلف بهذه الصفة:

-القيام بأية مهمة إدارية أو تقنية تتصل بأشغال اللجنة.

<sup>(1)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية، مرجع سبق ذكره، ص 52.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

<sup>(2)</sup> نفس المرجع السابق، ص 53.

<sup>(3)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية، مرجع سبق ذكره، ص 53.

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

- مسك عروض حال النقاش وتولي الأمانة التقنية لأجهزة اللجنة.
- تسيير الموارد البشرية والمادية الموضوعة تحت تصرف اللجنة ووضعها في متناول الأجهزة المنصوص عيها لتمكينها من ممارسة اختصاصها في أحسن الظروف.
- ممارسة السلطة السلمية والتأديبية على مجموع المستخدمين الإداريين والتقنيين بتفويض من الرئيس.
- إعداد مشروع الميزانية ومناقشتها مع مصالح المعنية الذي يعرفه على أعضاء مكتب اللجنة للدراسة الأولية من أجل الموافقة عليه.
- السهر على نشر الوثائق المنبثقة عن أشغال اللجنة وفقا لتوجيهات مكتبها.
- السهر على حفظ أرشيف اللجنة.
- يحضر الأمين العام دورات الجمعية العامة واجتماعات مكتب اللجنة التي يتولى أمانتها.
- ويساعد الأمين العام في مهامه: (1)
- مدير الدراسات والبحث.
- مكلفون بالدراسات والبحث، نائب الإدارة العامة.
- رئيس مكتب البحث والوثائق.
- ملحقون بالديوان.

## **المبحث الثاني: سيرورة العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان**

### **المطلب الأول: الهيئة المكلفة بتنفيذ نشاطات العلاقات العامة في اللجنة الوطنية**

من خلال عرضنا لمختلف هياكل وأجهزة اللجنة الوطنية الاستشارية اتضح لنا عدم وجود مكتب أو هيئة مستلة لإدارة العلاقات العامة إلا أن هذا لا يعني انعدام هذه الأخيرة أو عدم وجودها، حيث وجدنا أن تنفيذ نشاطات العلاقات العامة مقسم بين عدة أجهزة وهياكل في اللجنة الوطنية وهي الأمانة العامة وقسم البحث والتوثيق وبعض واللجان الفرعية الدائمة حيث يقومون في إطار مهامهم العادين بتنفيذ بعض وظائف العلاقات العامة.

<sup>(1)</sup> نفس المرجع السابق، ص 54.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

وحسب رئيس قسم البحث والتوثيق فإن اللجنة الوطنية ككل تعمل على تنفيذ العلاقات العامة ولا يقتصر نشاطها فقط على هيكل أو جهاز أو أقسام محددة.

لكن يمكن أن نحدد بالتحديد نشاطات العلاقات العامة في الهياكل الآتية:

### • الأمانة العامة:

تقوم الأمانة العامة في ظل المهام الموكلة إليها بعدة وظائف تدخل ضمن نشاطات العلاقات العامة، ولقد أدرجناها كذلك كون الأمين العام على اتصال مباشر وتعامل دائم مع مختلف الأقسام الإدارية المكونة للجنة، ويمكن تلخيص دوره فيما يلي: <sup>(1)</sup>

- يعد الأمين العام المسؤول المكلف بالسياسة العامة للجنة.
- التنسيق بين جميع الدوائر المتواجدة داخل اللجنة.
- تولي إعلام العمال بالقرارات الإدارية عن طريق لوحة الإعلانات.
- السهر على نشر الوثائق المنبثقة عن أشغال اللجنة وفقا لتوجيهات مكتب اللجنة.
- تهدف الأمانة العامة إلى تحسين العلاقات العامة بين الموظفين داخل اللجنة وخلق علاقات حميمة للوصول إلى الارتقاء بالمؤسسة من الحسن إلى الأحسن.

ويظهر جليا دور الأمين العام في إطار تنفيذه للعلاقات العامة في استقبال المواطنين والاعتناء بانشغالاتهم وكذلك من خلال توليه لبعض المهام الإدارية داخل اللجنة الوطنية الاستشارية.

### • مركز البحث والتوثيق:

يحتوي هذا المركز على كل الوثائق الصادرة عن اللجنة الوطنية الاستشارية وهي تستهدف توثيق موافق اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان، لأن حقوق الإنسان على جدل تعبير رئيس المركز ليست مادة فلسفية أو فكرية فقط، وإنما أصبحت مادة علمية تتطلب معلومات دقيقة ومتعددة، لأن هناك إجراءات قانونية تتحدد من خلالها حقوق

<sup>(1)</sup> مقابلة علمية مع السيد عبد الوهاب مرجانة، الأمين العام للجنة الوطنية الاستشارية، بمقر مكتب الأمانة العامة، يوم 06 أبريل 2022، على الساعة 15:00 سا.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

الإنسان وتأخذها مؤسسات الدولة بعين الاعتبار ويتضح دور هذا المركز في إطار تنفيذه لنشاطات العلاقات العامة: (1)

-مساعدة الأمين العام في تادية مهامه.  
-له علاقة مباشرة مع الجمهور الخارجي حيث يعمل على فتح أبواب المركز أمام المواطنين القراء بهدف تعميم ثقافة حقوق الإنسان.  
-يعتبر المركز مكتبة داخلية للجنة ويقوم بوظيفة التحضير للاجتماعات والملتقيات التي تعقدها اللجنة والوثائق الضرورية اللازمة لها.  
-تبادل الوثائق مع المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان للدول الأجنبية والعربية.

### •اللجان الفرعية الدائمة:

-اللجنة الفرعية الدائمة للتربية على حقوق الإنسان والاتصال:  
وقد أدرجناها ضمن الهيئة المكلفة بتنفيذ نشاطات العلاقات العامة لأنها تحتوي على مهمة تحسين صورة اللجنة الوطنية لدى الرأي العام، وذلك بوضع برنامج اتصال من أجل إعلام الرأي العام بطبيعة حقوق الإنسان ومضمونها والإجراءات التي من شأنها الدفاع عن حقوق الإنسان وترقيتها. (2)

اللجنة الفرعية الدائمة للوساطة:

ولقد أدرجناها كذلك لأنها تقوم بوظيفة أساسية تدخل ضمن العلاقات العامة وهي:

التعاون مع السلطات العمومية وتحسين العلاقات العامة بين الغدارة العمومية المواطنين وهذا عن طريق الوساطة. (3)

اللجنة الفرعية الدائمة للعلاقات الخارجية والتعاون:

هي الأخرى تدخل ضمن الهيئة المكلفة بتنفيذ نشاطات العلاقات من خلال قيامها بالمهام التالية:

(1) مقابلة علمية مع السيد بوفيس، مسؤول قسم البحث والتوثيق، بمقر مكتب المركز، على الساعة 11:15 سا.

(2) نفس المقابلة العلمية السابقة مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

(3) مقابلة علمية مع السيدة رحال مسؤولة الوساطة باللجنة، بمقر المكتب يوم 16 أبريل 2022، على الساعة 13:00 سا.



## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

-ترقية العلاقات وتوسيعها مع جمهور اللجنة الخارجي مثل: هيئات الأمم المتحدة والهيئات الجهوية المعنية بترقية وحماية حقوق الإنسان.  
-توطيد العلاقات مع المنظمات الوطنية والدولية الناشطة في ميدان حقوق الإنسان.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني: وسائل تنفيذ العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان

كما أشرنا في المبحث السابق عدم وجود هيئة خاصة بالعلاقات العامة، لا يعني انعدامها ويتضح ذلك جليا من خلا الوسائل التي تعتمد عليها اللجنة عن قصد أو عن غير قصد في تنفيذ نشاطات لعلاقات العامة وتتمثل هذه الوسائل فيما يلي:

#### الوسائل المباشرة:

#### •الوسائل الخارجية:

ونقصد بها الوسائل الموجهة للجمهور الخارجي

#### 1- اللوغو:

ونقصد به رمز المؤسسة الذي يعد إحدى عناصر الهوية المرئية لها، وعليه فإن اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان قد حرصت على ضرورة استعماله حيث نجدة على جميع الوثائق والمطبوعات التي تصدرها اللجنة وهذا الرمز هو عبارة عن ميزان العدل وقوقه غصن زيتون يرمز للسلام.

#### 2- المطبوعات:

تعد المطبوعات من أهم الوسائل المستخدمة في مجال العلاقات العامة وعلى مستوى اللجنة تعتبر للمطبوعات من أكثر الوسائل استعمالا واعتمادا وقد أصدرت بذلك عدة مطبوعات فيما يلي قراءة لنماذج منها:

-النموذج الأول: هو عبارة عن كتيب يمل عنوان النصوص التأسيسية باللغتين العربية والفرنسية يتضمن المرسوم الخاص بتأسيس

<sup>(1)</sup> نفس المقابلة العلمية مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

اللجنة أحكام عامة وكذا النظام الداخلي للجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.

-النموذج الثاني: هو عبارة عن مطوية طبعت بثلاث لغات الأولى بالعربية والثانية بالفرنسية والثالثة بالإنجليزية، ونجد في الوجه العلوي للمطوية اسم اللجنة ورمزها وكذلك صورة للأمير عبد القادر ومقطع من رسالته لأسقف الجزائر التي تبين هدف اللجنة وهو احترام حقوق الإنسان، وكما تحتوي المطوية على بطاقة فنية عن اللجنة بداية من طبيعة اللجنة الوطنية الاستشارية ومهامها مروراً بتنظيمها ونشاطاتها وفي الأسفل نجد المنشورات والاستعلامات حول اللجنة.

-النموذج الثالث: عبارة عن كتيبات أو كتب تصدرها اللجنة تقدم من خلالها الملتقيات التي تعقدها اللجنة، منها كتاب بعنوان "أشغال الملتقى الدولي حول التربية على حقوق الإنسان" "تجارب وآفاق" الجزائر يومي 08 و 09 مارس 2003، وكتاب آخر بعنوان "أشغال الملتقى حول حقوق الإنسان في الجزائر" يومي 02 و 03 جويلية 2005 وكتاب حول الملتقى العربي الذي انعقد في الجزائر في 20 مارس 2008 حول حقوق الإنسان والتنمية.

-النموذج الرابع: كتيب بعنوان الإعلان العالمي لحقوق الإنسان مقسم إلى قسمين، القسم الأول بالعربية ويتكون من 12 صفحة وقسم الثاني باللغة الفرنسية يتكون من 20 صفحة، ويحتوي على المواد الأساسية التي صدرت في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

بالإضافة إلى هذه المطبوعات تصدر اللجنة تقارير سنوية حسب الأمين العام فإن اللجنة قد أصدرت ثلاث تقارير سنوية والأخير هو لدى السلطة الوصية لم يتم بعد، ولكن الملاحظ هو عدم وجود التقارير في اللجنة أو في مركز البحث والتوثيق ولم يتم إطلاعنا عليه.

### 3- مكتب الاستقبال:

يتواجد عند مدخل اللجنة، تعمل فيه عاملتان إحداهما في الصباح والأخرى في المساء يتوفر على قاعة الانتظار وفيها خدمات تجعل

\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.  
\* أنظر الملحق رقم 01، ص 89.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

الزائر في جو من الراحة ويكون استقبال المواطنين كل أيام الأسبوع  
عد الخميس والجمعة.

وتوكل للعاملة في المكتب المهام الآتية:

- استقبال الزوار وتوجيههم.
- استقبال المكالمات الهاتفية وإجرائها مع مختلف المديرات والأقسام.
- استلام بطاقة الهوية من الزائر وتسجيله في سجل الزائرين وإعطائها له عند الخروج.

### 4- الهاتف:

تملك اللجنة خطوط هاتفية تسهل عملية الاتصال بالجمهور  
الخارجي لتسهيل المهمة لهم.  
كما تتوفر على شبكة الخطوط لداخلية تتوزع على كافة الأقسام  
والأجهزة لاستقبال المكالمات الداخلية والخارجية.

والخط الهاتفي الموضوع تحت خدمة الجمهور الخارجي:

1 . 03 . 23 ( 21 . 213 )

14 . 03 . 23 ( 21 . 213 ) .

### 5- الفاكس:

وضعت اللجنة كوسيلة اتصال تحت تصرف جمهورها وتسهيل  
إجراءات التعامل بينها وبين جمهورها الخارجي ويتمثل في:

37 . 90 . 2 ( 21 . 213 )

05 . 90 . 23 ( 21 . 213 ) .

### 6- المراسلات عبر البريد:

كما تتيح اللجنة لجمهورها الخارجي إمكانية الاتصال بها عبر لبريد  
الذي وضعت لخدمتهم وعنوان البريدي هو: " اللجنة الوطنية  
الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان قصر الشعب، نهج فرانكلين  
روزفلت، الجزائر".

### 7- الانترنت:

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

تمتلك اللجنة موقعا على شبكة الانترنت ليتمكن الجمهور من التعرف والتقرب أكثر وتمديد خط التعاون بينها وبين جمهورها الخارجي وموقعها هو كالتالي:

Rhp.Www.Cppdh-DZ.Org

### 8- الملتقيات:

تنظم اللجنة ملتقيات وأيام قصد تبادل الآراء وإثراء المعرفة حيث قامت بتنظيم ملتقى وطني بدعوة إطارات واختصاصيين من داخل اللجنة وخارجها، حيث شارك فيها أعضاء اللجنة الوطنية وممثلين عن الوزارات ووسائل الإعلام المختلفة وذلك يومي 02.

و03 جويلية 2005، دار الملتقى حول حقوق الإنسان في الجزائر، وملتقى آخر وهو الملتقى العربي يوم 18 إلى 20 مارس 2008، وهو الملتقى الرابع للمؤسسات الوطنية العربية حضرته أكثر من 20 دولة عربية، تناول مواضيع حقوق الإنسان والتنمية أي حصر هذا الملتقى في موضوع التنمية في الفضاء العربي.<sup>(1)</sup>

### 9- الصحف والمجلات:

تصدر عن اللجنة الوطنية رسمية تضمن فيها مراسيم واتفاقيات دولية وإعلانات وقرارات، وهذا يدخل في إطار العلاقات العامة والملاحظ هنا أن اللجنة الوطنية تصدر هذه الجريدة في شكل أقراص مضغوطة.

وكانت هناك مجلة تصدر عن المرصد لكنها توقفت عن الصدور بعدها المرصد إلى لجنة وطنية استشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.

### 10- الاتصال بالصحافة المكتوبة:

من أهم الوسائل التي تستخدمها في مجال العلاقات العامة الاتصال عن طريق الصحافة المكتوبة بصفتها وسيلة ذات فاعلية كبيرة لما تحظى به من جمهور واسع.

<sup>(1)</sup> نفس المقابلة العلمية مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

حيث قام رئيس اللجنة بمقابلات مع عدة صحف مثل الشروق، الخير الشعب... الخ وهذا من أجل تعريف الجمهور بنشاطات اللجنة التي تقوم بها في إطار ضمان احترام حقوق الإنسان وترقيتها وكذا مواقف اللجنة في مناسبات عديدة ومختلفة مثل التصريح الذي ادى به السيد فاروق قسنطيني رئيس اللجنة الوطنية لجريدة الخبر في 03 جانفي 2007 عن ظهور 183 بالإضافة إلى لقاء آخر كان مع جريدة الشعب يوم 03 جانفي 2007 حول مسار حقوق الإنسان في الجزائر، بالإضافة إلى تغطية الصحف للملتقيات التي تعقدها اللجنة الوطنية الاستشارية.

### **11-الاتصال بالإذاعة والتلفزيون:**

حيث تسمح هذه الوسيلة بالتعرف على النشاطات التي تقوم بها اللجنة بهدف ترقية حقوق الإنسان وحمايتها، كتغطية الملتقيات التي تعقدها اللجنة وكذلك تنظيم لقاءات صحفية مع رئيس اللجنة الوطنية الاستشارية مثل : استضافة السيد فاروق القسنطيني في حصة منتدى التلفزيون يوم 12 جانفي 2008 على الساعة 21:00 مساءً وأيضاً استدعاؤه في مناسبات عدة في نشرة الأخبار الثامنة، وكذلك في الحصص الإذاعية مؤخراً تمت دعوته في القناة الأولى وتطرق إلى ملف الإرهاب والمصالحة الوطنية.

### **الوسائل الداخلية:**

#### **لوحة الإعلانات:**

تعتبر لوحة الإعلانات من الوسائل التي تستخدمها اللجنة قصد الاتصال بالجمهور الداخلي حيث نلاحظ عند مدخل اللجنة توجد لوحة إعلانية واحدة وحسب السيد مرجانة عبد الوهاب أهم ما ينشر فيها : التعليمات والبيانات، القرارات والملاحظ على هذه الوسيلة أنها مستعملة بطريقة منظمة ومنهجية

### **الاتصال الشخصي:**

وهو إحدى أنواع الاتصالات التي تستخدمها اللجنة حيث لاحظنا خلال تواجدنا باللجنة وحين إجرائنا لبعض المقابلات وجود اتصال

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

شخصي بين المسؤولين والعمال وذلك قصد إفادتهم بمعلومات تخصهم.

### الاجتماعات:

وهي إحدى الوسائل الشفوية التي تستعمل في نطاق العلاقات العامة وحسب عبد الوهاب مرجانة فإن اللجنة تولي أهمية كبيرة لهذه الوسيلة حيث يتم عقد عدة اجتماعات خلال السنة، فالجمعية العامة تعقد اجتماعاتها مرة كل 3 أشهر في دورات عادية وهناك اجتماعات يعقدها أعضاء اللجنة الفرعية الدائمة.

واجتماعات يعقدها مكتب اللجنة والشيء الإيجابي في هذه الاجتماعات هو كثرتها.

### هدايا المؤسسة:

تخصص اللجنة هدايا رمزية لعمالها في مناسبات عديدة لتوطيد العلاقات معهم، فمثلا يتم تكريم السيدات العاملات في اللجنة بمناسبة 08 مارس، وتقديم بعض الهدايا الرمزية لهن كذلك منح العمال العطل المدفوعة الأجر في المناسبات الدينية والوطنية، إضافة إلى تكريم العمال عند التقاعد.<sup>(1)</sup>

### الاحتفالات:

تنظم اللجنة حفلات تكريم للموظفين مثال ذلك عيد المرأة المصادف ل1ت 08 مارس أين كرمن النساء العاملات في اللجنة وكذلك الاحتفال باليوم العالمي لحقوق الإنسان في 10 ديسمبر، حيث احتفلت اللجنة بهذه المناسبة في فندق الأواسي بالعاصمة.

### التكوين:

تعمل اللجنة في إطار نشاط التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات لفائدة الموظفين حيث تقام دورات تكوينية لتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

كما تقوم بدورات تكوينية للموظفين في مجال حقوق الإنسان حيث تتعامل اللجنة في هذا المجال مع المعهد الدولي لحقوق الإنسان بفرنسا وإرسال الدفعات إليه من أجل تبادل الخبرات الأجنبية وكذلك

<sup>(1)</sup> نفس المقابلة العلمية السابقة مع السيد بوفيس.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

إجراء مسابقات التوظيف حيث تقوم اللجنة للإعلان عن الوظائف المتوفرة وجمع الملفات ثم دراستها، وبالنسبة للترقية تتم وفقا لشروط إدارية وموضوعية تقديرية.<sup>(1)</sup>

### ملف الصحافة:

هو ملف يحتوي على قصاصات يهتم بالأخبار المتعلقة باللجنة الوطنية لحقوق الإنسان التي تناولتها الصحف اليومية والأسبوعية يقدم هذا الملف إلى رئيس اللجنة في حالة الضرورة ويبقى الملف كوثيقة داخل مركز البحث والتوثيق يلجئ إليه الموظفون عند الحاجة.

### الوسائل غير المباشرة:

ومن الوسائل غير المباشرة للجنة الوطنية نجد العمران وقصد به بناء المؤسسة وشكلها العمراني الذي له دور كبير في إظهار صورة المؤسسة أمام محيطها الخارجي ولذلك فاللجنة الوطنية تولي أهمية للمظهر الخارجي ويظهر ذلك جليا في شكل ونظافة البناية المطلية باللون الأبيض ونجد اسم اللجنة والرمز أو اللوغو الذي يعلو المبنى فالصورة الذهنية لها تأثير كبير على الجمهور.

### المطلب الثالث: جمهور العلاقات العامة ونشاطاتها والعراقيل التي تواجهها

- جمهور اللجنة الوطنية الاستشارية: من أهم اللجنة الاستشارية:

#### 1/ الجمهور الداخلي:

يمثل الجمهور الداخلي للجنة الوطنية الاستشارية الصورة الحقيقية لهذه الأخيرة والتي تنطبع لدى الجمهور الخارجي المتعامل مع اللجنة، ويتمثل في رئيس اللجنة، أعضاء اللجنة الوطنية أو ما سمي بالفعاليات الثلاث (الجمعيات، والمحيط الجامعي والعلمي، والسلطات العمومية) والإطارات والموظفين والعمال الذين يتوزعون على كل أجهزة وهيكل اللجنة، إضافة إلى أعوان الأمن والسائقين وعمال مكتب الاستقبال والتوجيه.

#### 2/ الجمهور الخارجي:

<sup>(1)</sup> نفس المقابلة العلمية السابقة مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

تملك اللجنة جمهورها الخارجي والمتعامل معها من كل شرائح المجتمع ويتمثل الجمهور الخارجي للجنة في المجتمع المدني والجمعيات الوطنية والمحلية التي تنشط خاصة في ميادين حماية حقوق الإنسان مثل الجمعيات التي تنشط في ميدان حقوق المرأة والدفاع عن حقوق الطفل، والدفاع عن حقوق المعوقين وترقية الحق في التعليم ... الخ بالإضافة إلى المواطنين ذوي الانشغالات والشكاوي الخاصة والوزارات ومؤسسات الدولة التي لها علاقة بحقوق الإنسان وحتى المؤسسات الوطنية والأجنبية والعربية لحقوق الإنسان، كما تعمل اللجنة مع الطلبة مع الطلبة المترشحين بها ورواد المكتبة من قراء وباحثين مختصين.

### نشاطات اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان:

تقوم اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان في إطار مهامها بنشاطات متنوعة في مجال حماية حقوق الإنسان وترقيتها.

وبهذه الصفة فإنها مكلفة بإعداد تقرير عن وضعية حقوق الإنسان، يبلغ إلى رئيس الجمهورية بصفته السلطة الوصية للجنة الوطنية الاستشارية وبعد شهرين يطلع عليه.

ويمكن الإشارة هنا إلى انه خلال إطلاعنا على منشورات اللجنة الوطنية الاستشارية لا يوجد أي تقرير سنوي منذ نشأتها والتقرير السنوي الوحيد الذي أعدته اللجنة الوطنية سنة 2007م، ولم ينشر بعد ولم يطلع عليه الجمهور وهو حسب تصريحات السيد فاروق القسنطيني لحنة منتدى التلفزيون يوم 12 جانفي م، فإن التقرير قد سلم إلى سلطة الوصية وهي رئيس الجمهورية.

### 1- حماية حقوق الإنسان:

إن اللجنة الوطنية لترقية وحماية حقوق الإنسان بمقتضى النصوص التأسيسية تعتبر كأداة خاصة على المستوى الوطني تسمح بالمشاركة في تحقيق الإنسان واللجنة بصفتها هيئة للإنذار والتقييم والاقتراح تشكل من حيث طبيعتها والمهام الموكلة إليها فضاء للإصغاء إلى المواطنين الذين يعرضون شكاويهم إما في شكل شكاوي مكتوبة



## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

ترسل عبر البريد وغما عن طريق تقديمها مباشرة إلى اللجنة خلال أيام الاستقبال وتشكل كذلك مركز للبحث وإطارا للتفكير وقوة دافعة في مجال حماية حقوق الإنسان.

وفي هذا الشأن تم وضع أجهزة وإجراءات لهذا الغرض من اجل السماح بجمع كل الشكاوي ومعالجتها وتكوين ملفات مدعمة بالوثائق وأخبار السلطات المعنية بهذه الملفات، وفي هذا المجال يمكن أن نذكر بعض الأمثلة من الإدعاءات التي اطلعت عليها اللجنة من خلال شكاوي المواطنين: (1)

-العرائض التي تتعلق بمسألة الأشخاص المفقودين:

حيث تقوم اللجنة الوطنية باستقبال عائلات المفقودين كل يوم أربعاء وأحيانا يتم استقبال مواطنين في سائر الأيام الأخرى إن كانوا يقطنون مناطق بعيدة، كما تصل اللجنة شكاوي عبر البريد من طرف أهل المفقود، وتقوم بدراسة هذه الملفات مصلحة تابعة للجنة الحقوق الأساسية حيث تقوم بتفحص والتحقيق في هذه الإدعاءات للوصول إلى نتيجة وكل شكاوي ترفق بملف المفقود يسمى بملف تحديد المكان، ثم يتم قراءة هذه الملفات **وتنصق** حسب السنة التي تم فيها فقدان الشخص والولاية التي ينتمي إليها.

ويتم التحقيق في هذه الملفات من خلال إرسال نسخة إلى المصالح الأمن والدرك الوطني التي بدورها ترسل ردودا مختلفة حولها للجنة الوطنية التي تعلم أهل الفقيد بهذه الردود. (2)

كما تلقت اللجنة عرائض حول بعض المنازعات بين المواطنين والإدارة، وعرائض من المواطنين الذين يدعون من خلالها أن حقوقهم وحياتهم قد انتهكت وأخرقت، كما تتلقى اللجنة ملفات خاصة بطلبات السكن والعمل والمساعدات الاجتماعية والطبية، وكذلك شكاوي حول الطلاق والاعتداءات ومشاكل أخلاقية وغيرها، وتقوم لجنة الوساطة بدراسة هذه الملفات وتصفيتها ومحاولة إيجاد حلول للملفات التي هي من اختصاصهم من خلال الوساطة مع الجهة التي يدعى بأنها هي

(1) نفس المقابلة العلمية السابقة مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

(2) مقابلة علمية مع السيد فليسي مسؤولة بلجنة الحقوق الأساسية في اللجنة الوطنية الاستشارية بمقر المكتب، يوم 06 أفريل 2022، على الساعة 13:45 سا.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

المنتهكة، وإذا تعلق الأمر بالمساعدات الاجتماعية والطبية تتصل بالهلال الأحمر الجزائري ويتم إرسال الملفات إليه.<sup>(1)</sup>

كذلك تتلقى اللجنة شكاوي من عائلات ضحايا الإرهاب من اجل الحصول على تعويض من طرف الدولة والتكفل بهم نفسيا واجتماعيا من طرف المؤسسات العمومية والإنسانية، ويتطلب ملف ضحايا الإرهاب إثباتا بأن الشخص المتوفى قتل من طرف الإرهاب من خلال وثيقة يحصل عليها الفرد من مصالح الدرك الوطني أو الأمن الوطني ويتم إرسال هذه الملفات إلى وزارة الداخلية التي تملك مصلحة خاصة بضحايا الإرهاب وهي التي تفصل في قضية تعويض عائلة المقتال.

أيضا إدعاءات الأفعال الوحشية وإساءة استعمال السلطة وشطاوي حول حالات الوفاة المشبوهة، وتجاوزات الحبس الاحتياطي أو إدعاءات الحبس التعسفي والشكاوي المتعلقة بهشاشة الوضع وظروف الحبس في محيط السجون.<sup>(2)</sup>

### 2- ترقية حقوق الإنسان:

تمارس اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان في إطار مهام ترقية حقوق الإنسان نشاطات الإعلام والاتصال الاجتماعي ولقد قامت اللجنة منذ إنشائها سنة 2001م بأعمال مختلفة في مجال ترقية حقوق الإنسان والتوعية من خلال تنظيم أيام دراسية وملتقيات وطنية ودولية أو من خلال الاحتفالات بالمناسبات والأحداث المتعلقة بهذا الميدان، إن اجتماع أعضاء اللجنة أو الفعاليات الثلاث (الجمعيات والمحيط الجامعي والعلمي والسلطات العمومية) خلال هذه اللقاءات يسمح بتبادل الآراء والخبرات ولاسيما بإثراء النقاش حول المسائل التي يمكن اعتبارها كانشغالات مشتركة بين المواطنين. ويمكن أن نذكر أمثلة عن اللقاءات التي نظمتها اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.

**سنة 2003:** تنظيم ملتقى دولي حول التربية على حقوق الإنسان، حيث عقد هذا الملتقى يومي 8 و 9 مارس بالجزائر العاصمة

<sup>(1)</sup> نفس المقابلة العلمية السابقة مع السيد رحال.

<sup>(2)</sup> نفس المقابلة العلمية السابقة مع السيد فليسي.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

بفندق الأوراسي، يقدر عدد المشاركين حوالي 250 شخص ينتمون إلى الهيئات الوطنية المعنية بالموضوع بالإضافة إلى الجامعيين والإعلاميين ومنظمات المجتمع المدني ومشاركين أجانب والهدف من هذا الملتقى تحليل وضعية التربية على حقوق الإنسان في الجزائر (في النظام التربوي، الأشخاص المعنيين مباشرة بترقية وحماية الإنسان الجمهور الواسع) والوصول إلى وضع برامج تقترح على الجهات المعنية ضمن خطة وطنية لحقوق الإنسان تعتمزم اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان إنجازها. (1)

**سنة 2005:** تنظيم ملتقى حول حقوق الإنسان في الجزائر (واقع وآفاق) يومي 2 و 3 جويلية شارك في أشغال الملتقى فضلا عن إعطاء اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان عدد هام من ممثلين عن الوزارات وممثلين عن المجالس والهيئات الاستشارية وعن الجامعات والمعاهد ومركز البحث وممثلين عن المجتمع المدني وخبراء وباحثين وطلبة جامعيين ووسائل الإعلام المختلفة، وقد أجري هذا الملتقى عبر أربع جلسات تناقش خلالها أربع مواضع رئيسية وهي: الأسرة والأحوال الشخصية ويشمل موضوع قانون الأسرة للمرأة والطفل والجنسية، العدالة وحقوق الإنسان ويشمل موضوع حقوق الدفاع وقرينة البراءة والجرائم الجديدة المنصوص عليها في قانون العقوبات داخل السجون.

الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية يشمل مسألة التضامن، العمل، الصحة، التربية على حقوق الإنسان ويشمل موضوع التربية على حقوق الإنسان في المنظومة التربوية والتربية على حقوق لإنسان الموجه للأشخاص المكلفين بتنظيم القوانين والتربية على حقوق الإنسان داخل المجتمع. (2)

**سنة :** تنظيم ملتقى الجزائر للمؤسسات الوطنية العربية لحقوق الإنسان حول حقوق الإنسان والتنمية والذي حضرته أكثر من 20 دولة عربية من 18 إلى 20 مارس تم فيه التعرض لدور المؤسسات

(1) اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، أشغال الملتقى الدولي حول التربية على حقوق الإنسان تجارب وآفاق، الجزائر، 06 مارس 2003، ص 77.

(2) اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، أشغال الملتقى الدولي حول حقوق الإنسان في الجزائر واقع وآفاق، الجزائر، 2 و 3 جويلية 2008، ص 237.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

الوطنية لترقية وحماية حقوق الإنسان في حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية الثقافية.<sup>(1)</sup>

وتتمثل أهداف اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية الإنسان في تنظيم مثل هذه الملتقيات الدولية فيما يلي:  
- القيام بعمل التوعية والإعلام والاتصال الاجتماعي من اجل ترقية حقوق الإنسان.

- ترقية البحث والتربية والتعليم في مجال حق الإنسان في جميع أطوار التكوين وفي الأوساط الاجتماعية والمهنية.<sup>(2)</sup>  
فهذه الأهداف تعكس انشغالات اللجنة.

ويمكن أن يكتسي الاهتمام بتنظيم هذه اللقاءات والأيام الدراسية مظهرين:

- باعتباره منهجية بيداغوجية بحثية في مجال حقوق الإنسان، يمكن أن يخدم هذا التفكير العلمي ونتائج أشغال هذه اللقاءات، البحث ويطوره في مجال حقوق الإنسان مادامت تنشر.  
- ويندرج المظهر الثاني ضمن إستراتيجية جوهرية تعمل اللجنة على تطويرها في مجال ترقية حقوق الإنسان تتمثل في الاتصال الاجتماعي.

كما قامت اللجنة فضلا عن البيانات الصحفية حول مواضيع الساعة بإعداد بث بيانات تلفزيونية حول مواضيع حقوق الإنسان خلال الاحتفال بالمناسبات المرتبطة بهذا المجال.

كما فتحت اللجنة مركزا للوثائق أمام الجمهور ولاسيما الطلبة والسباب طور التكوين.

### 3- اللجنة الوطنية الاستشارية وعلاقتها البيئية:

تقوم اللجنة الوطنية الاستشارية في إطار نشاطاتها علاقات مع المؤسسات الأخرى والأجهزة الاستشارية والحركة الجمعوية وفي سبيل ترقية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين، تتابع اللجنة

<sup>(1)</sup> اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، ملتقى الجزائر للمؤسسات الوطنية العربية لحقوق الإنسان، حقوق الإنسان والتنمية دور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، مارس 2022، ص3.

<sup>(2)</sup> نفس المقابلة العلمية مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

باهتمام نتائج المجلس الاقتصادي والاجتماعي باعتباره هيئة استشارية موزعة لدى رئيس الحكومة قصد دراسة وتقييم البرامج الاقتصادية والاجتماعية التي تضعها السلطة التنفيذية.

ومن جهة أخرى تشارك اللجنة تحت أشكال مختلفة في التفكير حول إصلاح المنظومة التربوية الذي يبادر به المجلس الأعلى للتربية، فقد تم تحسين هذه الهيئة الاستشارية التابعة للدولة بمسائل إدخال تعليم حقوق الإنسان في برامج التعليم.

وبعنان ترقية الحقوق الثقافية ولاسيما اللغة الأمازيغية تقيم اللجنة باستمرار علاقات مع المحافظة السامية للأمازيغية باعتبارها هيئة استشارية تابعة للدولة مكلفة بترقية وإعادة الاعتبار للغة والثقافة الأمازيغية.

كما تتابع اللجنة كل نشاطاتها باتجاه الشباب والطفولة التي يبادر بها المجلس الأعلى للشباب باعتباره مؤسسة استشارية مكلفة بهذه المسائل وتقيم اللجنة أيضا في إطار أعمالها الموجهة لدعم الحركة الجمعوية وترقيتها علاقات متعددة ومتميزة مع الجمعيات الوطنية والمحلية التي تنشط خاصة في ميادين حماية حقوق المرأة والدفاع عن حقوق الطفل والدفاع عن حقوق المعوقين وترقية الحق في التعليم والدفاع عن حقوق المريض وترقية الحق الإنساني ...

كما لم تتوقف اللجنة في علاقاتها مع المنظمات وسائل الإعلام التمثيلية على اختلاف أنواعها ولاسيما مجموع ناشري الصحف ونقابة الصحفيين عن توجيه دعوات إلى دعم حرية الرأي والحق في الإعلام.

(1)

### 3- المشاكل والعراقيل التي تعيق تنفيذ نشاطات العلاقات العامة

هناك عدة مشاكل وعراقيل تواجه سر وتنفيذ العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان وتقف كعائق يحول دون تطبيق نشاطاتها على أحسن وجه ولقد قمن بتلخيص هذه المشاكل والعراقيل في النقاط التالية:

<sup>(1)</sup> نفس المقالة العلمية السابقة مع السيد عبد الوهاب مرجانة.

## الفصل الثالث: العلاقات العامة في اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

---

- عدم وجود مصلحة بين عدة هياكل وأجهزة مما دفع إلى تغليب شؤون هذه المصالح على حساب العلاقات العامة.
- غياب الخبراء والمختصين في مجال الاتصال والعلاقات العامة هذا ما أدى عدم اهتمام المؤسسة بالعلاقات العامة.
- عدم فهم بعض الموظفين لمعنى مصطلح العلاقات العامة إذ نجد بعض موظفي الأجهزة والهياكل داخل اللجنة يقومون ببعض نشاطات العلاقات العامة بصفة عفوية وتلقائية.
- اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان حديثة النشأة وهذا ما يفسر عدم الاهتمام اللازم بالعلاقات العامة.
- تعدد القائمين بنشاطات العلاقات العامة مما قد يؤدي إلى تداخل في الصلاحيات.
- غياب التخطيط العلمي للعلاقات العامة.
- عدم وجود تكوين أو إعداد علمي للموظفين في مجال العلاقات العامة إذ تكتفي في هذا المجال بالقانون الداخلي للجنة.

# الفصل التّطبيقي دليل المقابلة

**المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة :**

**المحور الأول :** عموميات حول اللجنة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان

- سؤال رقم 1- : سيدي رئيس خلية الاتصال باختصار هل يمكنكم أن تعطينا لمحة عن اللجنة الوطنية الاستشارية ؟
- سؤال رقم 2- : ماهي أهم العوامل التي أدت إلى ضرورة إنشاء هاته اللجنة ؟ ومن أول من دعا إلى إنشائها؟
- سؤال رقم 3- : سيدي ها يمكنك أن تعطينا نظرة عن الهيكل التنظيمي للجنة ؟
- سؤال رقم 4- : ماهي أهم النشاطات التي تقوم بها اللجنة ؟ وما هي أهم وظائفها ؟
- سؤال رقم 5- : كما سبقتم وتطرقتم لأهم الوظائف ، هل يمكنكم سيدي ان تحدد لنا أكثر ما هي المهام المنوطة بكل مصلحة في اللجنة ؟
- سؤال رقم 6- : من خلال ما تفضلتم به من معلومات هل يمكنكم أن تحدد لنا الأهداف التي تسعى اللجنة لتحقيقها في ضوء ماسبق ؟
- سؤال رقم 7- : سيدي هل لك أن توافينا بأهم المهام المنوطة بكم كمسئول أول للجنة ؟
- سؤال رقم 8- : من هو الجمهور المستهدف من نشاطات اللجنة ؟
- سؤال رقم 9- : كيف تتشكل اللجنة ؟ وماهو التنظيم أو القانون الداخلي الذي تسيير به ؟
- سؤال رقم 10- ماهي أهم المواد القانونية أو السند القانوني الذي تمارس اللجنة نشاطاتها ؟



## المحور الثاني : دور العلاقات العامة في اللجنة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان .

سؤال رقم 1- : سيدي هل تملكون مكتبا أو فرع خاص للعلاقات العامة على مستوى اللجنة ؟

- إذا كانت إجابتكم "نعم" إلى من توكل مهام تسييره ؟
- إذا كانت إجابتكم "لا" ماهي المصلحة التي تنوب عن هذا الفرع ؟

سؤال رقم 2- : ماهي المعايير التي تعتمدون عليها لانتقاء الأشخاص المكلفين بالعلاقات العامة في منظماتكم ؟

سؤال رقم 3- : ماهي أهم الوسائل الاتصالية التي يقوم بها مسئول العلاقات العامة للجنةكم ؟

سؤال رقم 4- : ماهي أهم المهام الأساسية التي يقوم بهام سؤال العلاقات العامة في لجننتكم ؟

سؤال رقم 5- : هل ساهمت هذه المهام في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهور اللجنة ؟

سؤال رقم 6- : كيف تقيمون الدور الذي يلعبه المكلف بالعلاقات العامة على المستوى الداخلي والخارجي ؟

سؤال رقم 7- : هل تخصصون ميزانية خاصة لهذا الفرع من مجمل ميزانية اللجنة ؟

سؤال رقم 8- : هل سبق وان واجهت اللجنة مشكلا أو أزمة وكان للمكلف بالعلاقات العامة دورا في حلها أو تجاوزها على الأقل ؟ وكيف كان ذلك ؟

## المحور الثالث : البيانات الديمغرافية .

تمثلت أهم البيانات الديمغرافية لمجتمع البحث في هذه الدراسة فيما يلي :

## 1- الجنس :

الجدول 01 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	20	40%
إناث	30	60%
المجموع	50	100%

من خلال معطيات المبنية في الجدول رقم 01 نجد أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور، حيث بلغت نسبة 61% ، أما فيما يخص نسبة الذكور فقط كانت 40%.  
وعليه يمكن القول بأن اللجنة الاستشارية توظف العنصر النسائي أكثر من العنصر الرجالي  
ويمكن إرجاع ذلك أيضا للطابع الإداري بالمديرية العملية لاتصالات الحج والزائر التي تسمح بتوظيف العنصر النسوي في هذا المجال، وهذا ليس بالغريب عند الوضع العام أصبحنا نجد الكثير من المؤسسات الخاصة في مستوياتها الإدارية نسبة النساء أكثر من الرجال تبعا لكون المتخرجين من الجامعات الجزائرية نجد فيهم الجنس الأنثوي أكثر من الجنس الذكور.<sup>1</sup>

## 2- الجنس :

الجدول 2 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير السن.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
20-30	22	44%
31-40	22	44%
41-50	5	10%
أكثر من 50	1	2%
المجموع	50	100%

<sup>1</sup> : حسب المقابلة التي أجريت مع مسؤول اللجنة الاستشارية يوم 16 أفريل 2022 على الساعة 11:00

من خلال البيانات الواردة في هذا الجدول بأن النسبة قد تساوت بين الفئتين العمريتين، 31,41 ب 21,30 ، 44% ، تلتها فئة من 21 ، 20 لتتخفص النسبة جدا في الفئة العمرية الأخيرة أكثر من 50نسبة 1%. وعليه فإن الموظفين في المديرية معظمهم فئة الشباب حيث نسبتهم هي المرتفعة، وقد يعود ذلك للشروط الموضوعية في ملف التوظيف وفي حداثة المؤسسة.<sup>2</sup>

### 3- المستوى التعليمي :

الجدول 3 يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	%00
متوسط	00	%00
ثانوي	15	%70
جامعي	35	%30
المجموع	50	%100

يشير الجدول رقم 3 إلى المستوى التعليمي، حيث وجدنا بأن نسبة الجامعيين الموظفين في اللجنة الاستشارية بلغت نسبة 70% ، أم المستوى الثانوي فقد قدرت بنسبة 30% ، في حين انعدمت النسبة في فئتي المستوى الابتدائي والمتوسط. ومن خلال المعطيات السابقة الذكر نجد بأن التوظيف في اللجنة يعتمد على المستوى التعليمي العالي كمعيار لذلك، باعتبار أن أصحاب المستوى الجامعي لهم مؤهلات علمية وكفاءات عالية وهذا مؤشر وظيفي جيد.

### 4- الرتبة الإدارية :

الجدول 4 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الرتبة الإدارية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الإطارات	17	%34
أعوان التحكم	10	%20
أعوان التنفيذ	23	%46
المجموع	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 أن اللجنة الاستشارية قد وظفت رتبة الإطارات بنسبة %34، ورتبة أعوان التحكم بنسبة %20، ورتبة أعوان التنفيذ بنسبة %46، وعليه يمكن القول أن النسبة الأكبر كانت %46 للأعوان التنفيذ وهذا راجع لسياسة المؤسسة بإتباع قوانينها فهي تحتاج إلى هذه الفئة من أجل ضمان استقراره.<sup>3</sup>

#### 5- الأقدمية :

الجدول 5 يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الاقدمية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
من ( سنة الى خمس سنوات)	31	%62
من(06-10 سنوات)	09	%18
من 11سنة-فاكثر....	10	%20
المجموع	100	%100

توضح معطيات الجدول أعلاه: أن أغلبية أفراد مجتمع البحث تفوق خبرتهم المهنية السنة ولا تتجاوز 05 سنوات بنسبة %62تليها نسبة %20 للمبحوثين الذين تجاوزت مدة عمله 11 سنة فأكثر، في حين تعتبر الفئة المتبقية عن الموظفين الذين تفوق خبرتهم 06سنوات ولا تتجاوز 10 سنوات.

## المحور الرابع : الكشف عن مكانة العلاقات العامة في اللجنة الاستشارية .

سنحاول في هذا المحور التعرف على مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان، وللحصول على الإجابة قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة أدرجناه في السؤال رقم 06 إلى غاية السؤال رقم 09

### الجدول رقم 06 :

يوضح الإجابة على السؤال : هل تحتل خلية الاتصال موقع مهم في الهيكل التنظيمي بالمؤسسة الاستشارية ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	44	88%
لا	06	12%
المجموع	50	100%

في مدخل التعرف على مكانة خلية الاتصال في الهيكل التنظيمي للمنظمة الاستشارية، طرحنا السؤال رقم 06 لمعرفة موقع الخلية حيث تبين بأن نسبة 88% من المبحوثين صرحوا بأنها تحتل أهمية في الهيكل التنظيمي، حيث نجد أن هذه الخلية أكثر قربا من مكتب المدير لأهمية الأعمال الموكلة لها والنشاطات التي تقوم بها، أما عن نسبة 12% قد عادت للمجيبين ب (لا) ضئيلة جدا وقد أرجعت هذه الفئة سبب ذلك لكون هذه الخلية حسبهم ليست لها الأهمية التي يفترض أن تتمتع بها في الهيكل التنظيمي وعليهم يمكن القول بأن خلية الاتصال تحتل موقع مهم في المؤسسة.

### الجدول رقم 07 :

يوضح الإجابة على السؤال : ماهي خلية الاتصال في المؤسسة الاستشارية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
كونها الناطق الرسمي للمنظمة	14	28%
كونها المسئولة عن تحسين صورة المؤسسة	26	52%
كونها المشرفة عن تحقيق التنسيق الداخلي والخارجي	10	20%
المجموع	50	100%

بعد أن صرح أفراد مجتمع البحث بأن أهمية خلية الاتصال في اللجنة الاستشارية تكمن في تحسين صورة المؤسسة بنسبة 52% يليها الناطق الرسمي بنسبة 28% في حين كانت نسبة التنسيق الداخلي والخارجي 20%.

نستنتج من هذا أن أهمية خلية الاتصال في اللجنة الاستشارية تكمن في أنها المسئولة عن تحسين صورة المؤسسة داخليا وخارجيا، وذلك من خلال إجراء مقابلات مع وسائل اتصال الصحافة، إذاعة، TV، تقوم أيضا بمعالجة اللجنة من خلال الرد على الانتقادات الموجهة إليها وكذا التنسيق بين المديرية والمديريات الأخرى.

## الجدول 08:

يوضح الإجابة على السؤال : هل تعتبر خلية الاتصال هي الجهة المكلفة بالاتصال الداخلي مع الموظفين والاتصال الخارجي في اللجنة الاستشارية ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	80%

## دليل المقابلة

لا	10	20%
المجموع	50	100%

تفسر معطيات الجدول رقم 08 آراء أفراد المجتمع حول ما إذا كانت خلية الاتصال هي المكلفة

بالاتصال الداخلي والخارجي، حيث وجدنا بأن أكثر من نصف أفراد المجتمع أكدوا على أن خلية الاتصال هي الجهة المكلفة بالاتصالات داخلها وخارجها بنسبة قدرت بـ 80% أما أفراد المجتمع

الذين رأوا ليست المكلفة بالاتصالات داخلها وخارجها فكانت نسبتهم ضئيلة حيث قدرت بـ 20%

وعليه يمكن القول بأن خلية الاتصال هي المكلفة بالاتصالات الداخلية مع (الموظفين) والاتصالات الخارجية (مواطنين، مؤسسات، زبائن، مجتمع محلي) في اللجنة الاستشارية إجراء اتصالات بين المديرية والمديريات الأخرى، التنسيق بين الإدارات المختلفة للمؤسسة وذلك من أجل تحقيق التوافق بينهما. كما صرح لنا مسئول الخلية أنه يوجد اهتمام لتدريب الخلية على الاتصال الناجح سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي وهذا من خلال التنسيق مع مدرسة التكوين بالجزائر في مجال الاتصال من أجل تدريب وتكوين موظفي الخلية. 1

## الجدول 09 :

يوضح الإجابة على السؤال: هل ترجع الإدارة العليا لخلية الاتصال في اتخاذ بعض القرارات ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	56%
لا	22	44%
المجموع	50	100%

نجد من خلال قراءتنا للجدول رقم 09 : بأن الإدارة العليا ترجع لخلية الاتصال في اتخاذ بعض القرارات بنسبة مرتفعة قدرت ب 56%، حيث ترجع الإدارة العليا للجنة الاستشارية خاصة في ترقية بعض المسؤولين، بالإضافة إلى إجراء العديد من المناقشات مع خلية الاتصال . في حين كانت نسبة أفراد المجتمع الذين أكدوا على أن الإدارة العليا تتخذ قراراتها دون الرجوع لخلية الاتصال ب 44% وهذا راجع لوجود الكثير من القرارات الحساسة المديرية تتطلب قرار من الإدارة العليا فقط دون الرجوع الى خلية الاتصال.1.



## خاتمة

في ختام بحثنا وعلى ضوء ما جاء في دراستنا لدور العلاقات العامة في داخل اللجنة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان توصلنا إلى أن العلاقات العامة في هذه الأخيرة لم ترقى إلى المستوى المطلوب، حيث يغيب فيها الدور الفعال لتحقيق الأهداف التي يرمي إليها المفهوم الأكاديمي للمصطلح باعتبار أن أغلبية الموظفين لم يكن لديهم مفهوم واضح للعلاقات العامة بحيث يعتقدون بأنها الاتصال رغم أن المؤسسة تقوم ببحوث ودراسات للجماهير، ومن خلال هذا نستنتج أن دور العلاقات العامة يقوم به الاتصال لان الاعتماد عليه كان بدرجة كبيرة باعتباره هو عصب المؤسسة ولب العلاقات العامة، والذي بفضلته يتم مشاركة الأفراد بآرائهم وتحسين من أدائهم من خلال رفع معنوياتهم وتنشيط التفاهم بينهم وتوفير المعلومات وسهولة انسيابها سواء من الإدارة العليا أو بين الموظفين فالاتصال يعمل على التنسيق بين أعضاء المؤسسة وهذا باعتباره القوة الدافعة لوجودها وتطورها من خلال الاستخدام الأمثل لوسائلها التي بدورها تبرز قدرات العاملين وتحفزهم للقيام بوظائفهم، وبما للجنة الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان الوحيدة في الجزائر أصبح من الضروري إعادة النظر في سياستها الاتصالية بشكل يمكنها من إثبات مكانتها، وزيادة ثققتها بجمهورها الداخلي وبالتالي وضع أهمية قصوى للعلاقات العامة.