

مقدمة:

في ظل التطورات التي يشهدها عصرنا الحالي في مختلف المجالات، فرض وجود وإقامة أقسام ومصالح للعلاقات العامة داخل المؤسسات التي تهدف إلى القيام بدور التواصل بين المؤسسة وجمهورها، وخلق الصلات الطيبة وتكوين السمعة الحسنة، فللعلاقات العامة دورا هاما في نشاط المؤسسة، بل أصبحت جزء لا يتجزأ من وظيفة المؤسسة، حتى أن نجاح العديد من المؤسسات والمنظمات مرهون بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها.

العلاقات العامة هي النشاط المستمر الهادف لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم، وكذلك العمل على شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال بما يؤدي إلى فهمها وتقبلها وتقديرها من قبل جمهور المؤسسة في ظل الأعمال الجيدة، وبالرغم من ذلك نلاحظ أن بعض المؤسسات لا تولي اهتماما لهذا النشاط، وذلك لعدم وضوح مفهوم العلاقات العامة ودورها وطبيعة أهدافها.

العلاقات العامة تتميز بأنها اتصال ذو اتجاهين والذي لا بد منه، لغرض إحداث التجاوب الفعال من خلال الاهتمام برغبات ووجهة نظر الجماهير ونقلها إلى إدارة المؤسسة، وكذلك نقل أهداف وخطط ونشاط المؤسسة إلى جمهورها، الذي يشمل الأساتذة والموظفين والعمال والطلبة، وهو ما يطلق عليهم الجمهور الداخلي، وكذلك يشمل كافة المتعاملين وغيرهم، الذين يسمون بالجمهور الخارجي. وعليه فنجاح المؤسسات مرتبط بقدرته العلاقات العامة على الاتصال بجمهورها وتشكيل صورة إيجابية عنها وتحسين سمعتها.

إن المورد البشري هو المحرك الأساسي لأي منظمة أو مجتمع، فقد تم التوجه إلى تنميته وتطويره خلال كل أطوار المختلفة، كونه عنصرا فاعلا في المجتمع، فالبنية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ترتبط بالبنية الداخلية للأفراد المكونين للمجتمع من حيث مستواهم الخدماتي، وعلى هذا الأساس اعتبرت مؤسسة اتصالات الجزائر عنصرا أساسيا من عناصر نهضة الدول وازدهارها، لما تقوم به من دور فعال ومؤثر في تطور الحياة الخدمتية والتجارية لأي دولة بأبعادها سواء الاقتصادية أو التجارية أو الفكرية أو التكنولوجية، فضلا عن الدور الأساسي في إنتاج الخدمات المتخصصة والسعي نحو تطوير وتعميق هذه الخدمات من خلال تطوير العلاقات العامة بما يحقق تطوير الجوانب المختلفة للمجتمع، حيث يجب أن تكون العلاقات العامة قادرة على تقديم مخرجات ذات كفاءة وقدرة عالية من المنافسة والانتاج.



حيث شهد الاتصالات في الجزائر تطورا ملحوظا منذ نيل الاستقلال وأكثر ما يميزه تطور الجانب البشري في تعداد الخدمات المقدمة للجمهور.

في هذا السياق سنحاول معرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر ، حيث تضمنت الدراسة باين، بعد أن تناولنا المقدمة والإشكالية وعرض أسباب اختيار الموضوع وتحديد أهداف الدراسة إضافة إلى عرض أهم الدراسات السابقة، وقمنا بتحديد المنهج الوصفي الذي يلائم هذه الدراسة للحصول على نتائج علمية مثبتة، لتبدأ الدراسة الميدانية التي استخدمنا فيها الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، ليتم بعدها اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر، واخترنا عينة طبقية تتوزع على الزبائن والجمهور، وجرت الدراسة في المدة ما بين شهري مارس وأفريل قمنا فيها بتوزيع الاستمارات بعد تحكيمها وإجراء المقابلات، ثم بعدها مرحلة تفرغ البيانات وتفسير النتائج، لتكتمل دراستنا وفق إطارين: يتضمن الإطار النظري فصلين، العلاقات العامة في الفصل الأول، والتعليم العالي في الفصل الثاني.

الإطار النظري تضمن:

الفصل الأول العلاقات العامة تضمن عدة عناصر من نشأة العلاقات العامة وتطورها، أهمية وأهداف العلاقات العامة، أسس و مبادئ العلاقات العامة، خصائص ووظائف العلاقات العامة.

أما الفصل الثاني: فتناول أهمية المؤسسة الخدمائية ونشأة وتطور المؤسسة الخدمائية وأهدافها، مكونات وخصائص ووظائفها، المشاكل والعوائق التي تعيق المؤسسات الخدمائية.

الجانب الميداني للدراسة فاشتمل على تحليل وتفسير البيانات وقد تم فيه تفرغ البيانات وتبويبها والتعليق عليها، نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والنتائج العامة للدراسة. ثم بعد ذلك اقترحنا نموذجا للعلاقات العامة