

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية
فرع : علوم الإعلام والاتصال
تخصص : إتصال



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم : علوم الإعلام والاتصال
رقم:.....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال
تحت عنوان :

متطلبات توظيف العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية

دراسة حالة دار الشباب ميمون الحاج بمدينة المسيلة

إشراف الأستاذ
د عبد الحميد بلعباس

إعداد الطالبين:
بن عمار جميلة
ابراهيم اسماء
هبوب أكرم

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرهان

لا نسهى إلا لشكر الله سبحانه وتعالى
لإعانتنا في إتمام بحثنا هذا الذي نرجو أن يكون مفيدا لكل
الطلبة

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المحترم
الدكتور: عبد الحميد بلعباس
الذي تكرم بالموافقة على الإشراف بإنجاز هذا البحث،
وعلى كل مجهوداته ونصائحه
ولكل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد



اهداء

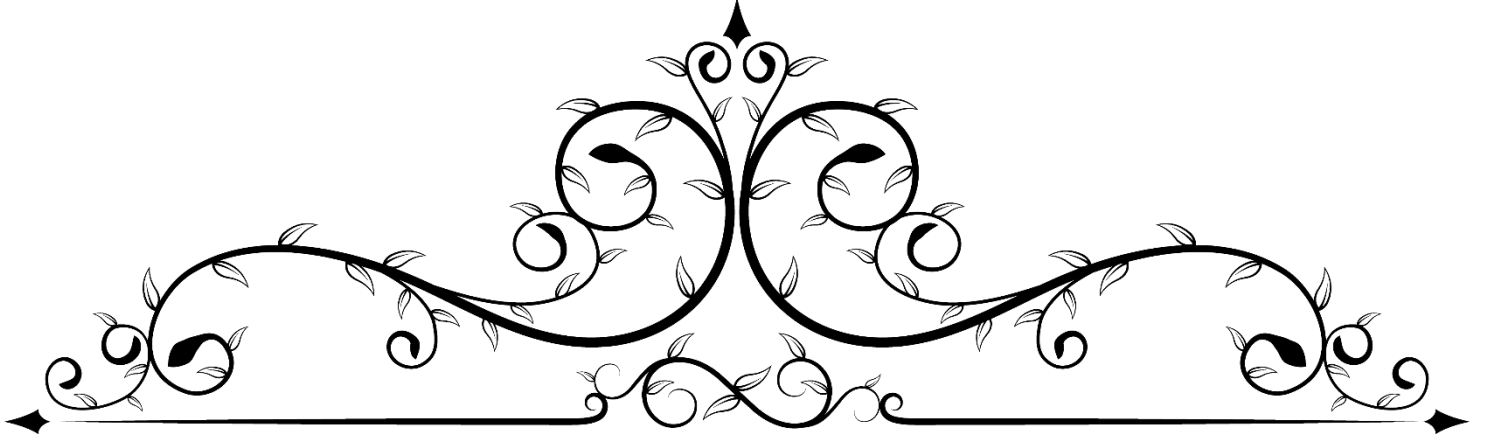
اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

الى من اسقوني حنان لا ينتهي واعطوني الحب الدائم وربوني على الدين
والاخلاق والعلم وبعثوا فيا الشجاعة وهيئوني بكل الوسائل والطرق
لأصل الى هذا المستوى ابي حبيبي وامي الغالية اطال الله في عمرهما
والى اخوتي

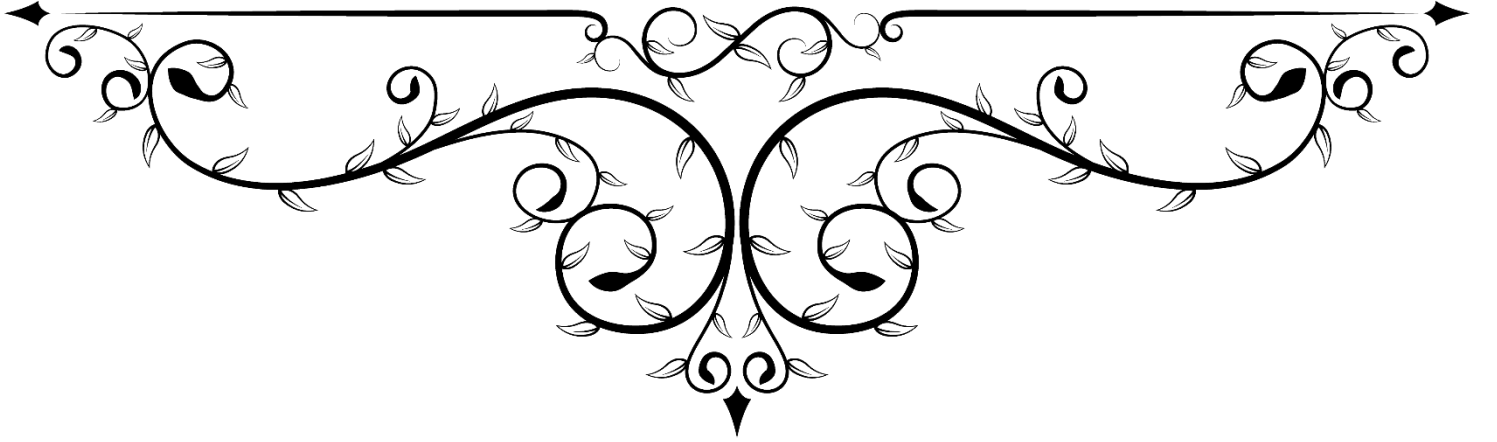
و الى كل من ساعد في انجاز هذه المذكرة

اسماء - جميلة - اكرم



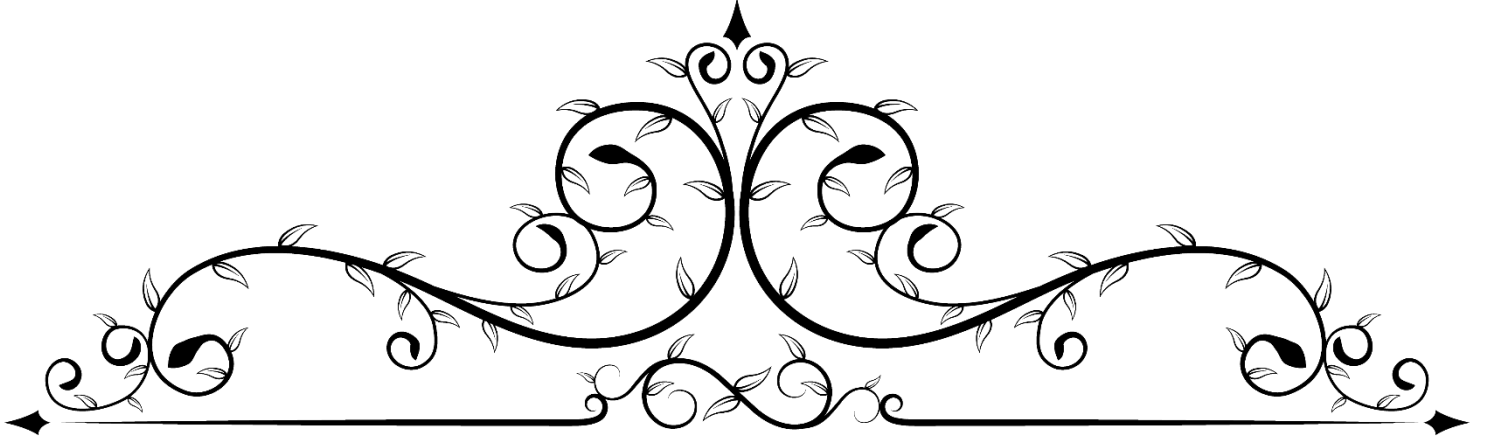


المقدمة

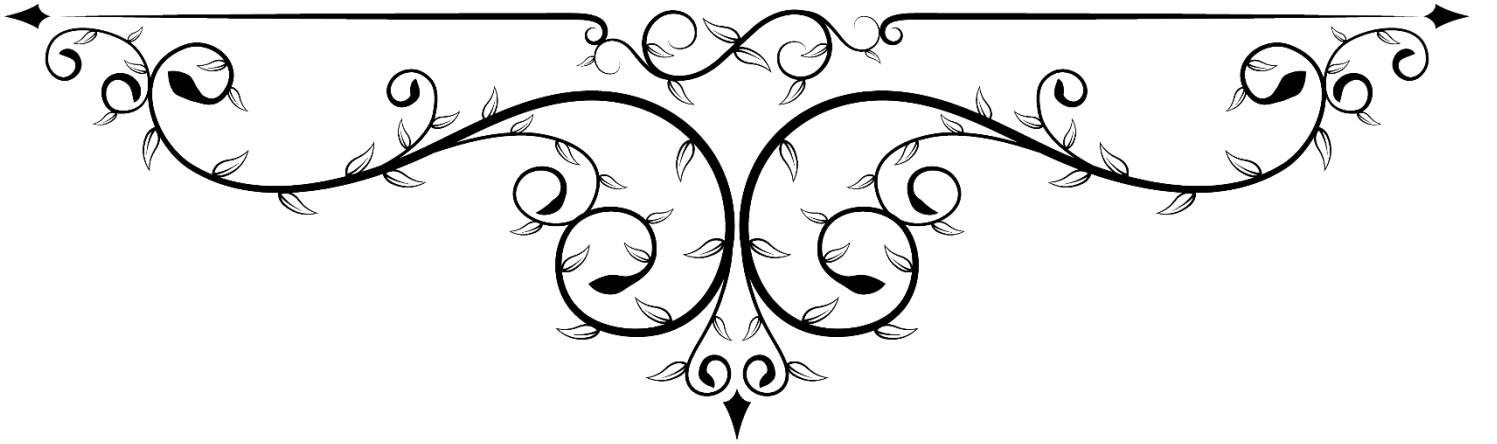


اصبحت العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية وواقع بدأ يتطور مع تطور المجتمعات ، وأصبحت كل منظمة تعمل جاهدة إلى تصدير صورة حسنة عن أهدافها وسبب نشاتها لجمهور المستهلكين والمستقبلين ، وكذا التعريف بها، وكسب ثقة جمهورها وذلك بالاعتماد على العلاقات العامة ، والدور الذي باتت تلعبه لتشكيل صورة حسنة لدى الجمهور الخارجي، إذ يعتبر هذا الموضوع من أهم المواضيع المهمة التي تستهدف مدى نجاح المؤسسات واستمراريتها كما يضمن هذا الموضوع للمؤسسة معرفة تامة بجمهورها وتضمن لهذا الجمهور إطلاعاً كافياً على المؤسسة ، إذ أن الكثير من المشاكل في تسيير المؤسسات وإدارتها خاصة منها الشبابية كما يؤكد الواقع إلى غياب مصلحة للعلاقات العامة ، التي تساهم بشكل رئيسي في بناء صورة حسنة لدى جمهورها الخارجي . وهو إن نشاط العلاقات العامة يساهم في تحسين صورة المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الشبابية بصفة خاصة،

فالعلاقات العامة هي توجه المؤسسات كافة لخدمة الفرد بإعتباره عنصر أساسي في أداء الأنشطة والفعاليات المختلفة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وعليه فإن العلاقات العامة هي ثورة فكرية وإدارية وقفزة نوعية في تسيير المؤسسات في ظل العولمة والتكنولوجيا الحديثة ون بين المؤسسات والمنظمات الشبابية التي نجد انها بحاجة إلى ضمان تفعيل العلاقات العامة داخل هيئاتها من اجل ضمان بقائها ونجاحها وهذا ماسنحاول ان نتناوله في دراستنا هذه من خلال القيام بدراسة حالة مؤسسة شبابية ومدى نجاح العلاقات العامة في مسارها العملي والتواصل مع جمهورها او زبونها وقد اخذنا حالة مؤسسة دار الشباب ميمون الحاج لولاية المسيلة نظرا لما تكتسيه هذه المؤسسة في استقطاب عنصر الشباب الذي هو اساس بناء المجتمعات و في مقابل ذلك تطابقه مع دراستنا



الفصل الأول الاطار المنهجي



1- شكاية الدراسة:

إزاء التعاضم المتزايد لأهمية نشاط العلاقات العامة الذي أصبح لا يمكن الاستغناء عنه في المؤسسة الحديثة ، فقد تطورت العلاقات العامة كعلم و فن لتصبح أيضا مهنة أو وظيفة إدارية في المؤسسة ، و على رغم من التحديات التي تواجه مهنة العلاقات العامة و تؤثر على صورتها الذهنية إلا أنها تشهد نموًا متزايدًا من حيث الانتشار على مستوى الشركات و المؤسسات، ومن خلال ما سبق يمكن أن نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهمت العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الشبابية ؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية، الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم العلاقات العامة ؟
- ما مدى اهتمام مؤسسة دار الشباب ميمون الحاج بالعلاقات العامة ؟
- كيف يمارس نشاط العلاقات العامة في مؤسسة دار الشباب ميمون الحاج ؟
- ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة في تحسين صورة مؤسسة دار الشباب ميمون الحاج ؟

2- فرضية الدراسة:

لمعالجة هذه الإشكالية يمكن أن نفترض ما يلي:

- العلاقات العامة هي عملية التفاعل والتجاوب داخل المؤسسات.
- تمثل تفعيل العلاقات العامة داخل دار الشباب حيزا كبيرا ومهما.
- لدار الشباب عدة نشاطات وممارسات في مجال انجاح العلاقات العامة.
- يتمثل دور مؤسسة دار شباب في عملية استقطاب العلاقات العامة وإنجاح أهداف المؤسسة .

3- أسباب إختيار الموضوع

1) مبررات موضوعية: حداثة ظهور العلاقات العامة و معرفة مدى ممارستها و تطبيقها في

المؤسسة الجزائرية

قابلية موضوع العلاقات العامة للبحث و الدراسة

محاولة تبيين أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية

حداثة الموضوع المدروس في العالم العربي

2) مبررات ذاتية: تتمثل في كون موضوع دراستنا هذه ، و التي تحمل عنوان (متطلبات تفعيل

العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية) له علاقات كبيرة بالتخصص الذي ندرسه و هو :

تخصص اتصال.

4- أهمية الموضوع

- تتجلى أهمية دراسة موضوع العلاقات العامة فيما تكتسيه هذه الأخيرة من أهمية كبيرة في

تحقيق أهداف المؤسسة و كسب ثقة الجمهور و تأييده و بالتالي كسب وفائه للمنظمة عن

طرق التعريف بهذه المنظمة و خدماتها المقدمة .

- الاعتماد على العلاقات العامة في جميع المجالات سواء الإقتصادية أو الخدماتية و حتى

السياسية والشبابية يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة .

الإستفادة من العلاقات العامة في بناء و تطوير المؤسسات و دفعها للعمل بأكثر جدية و

تنظيم على المستويان الداخلي و الخارجي.

الاعتماد على العلاقات العامة في إقامة علاقات سليمة و مثمرة مع فئات الجمهور النوعية

كالزبائن و العاملين.

5- أهداف الدراسة :

قبل الشروع في أي عمل لابد من تحديد ووضع و تسطير الأهداف التي يخطط للوصول إليها من خلاله ، كذلك البحث العلمي توضع و تحدد أهدافه بدقة ، و باختيارنا لهذا الموضوع سطرنا جملة من الأهداف هي كالاتي :

توضيح دور موقع العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية

الكشف عن واقع العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية

محاولة تبين ضرورة وجود جهاز العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية

محاولة إنجاز عمل و التوصل إلى نتائج يمكن اعتمادها كمرجع مستقبلا .

6- أدوات البحث:

تعددت أدوات جمع البيانات في البحوث الاجتماعية يتعدد المناهج المعتمدة و بناءً على هذا فإن الأدوات المعتمدة في هذه الدراسة هي :

- الاستمارة (الاستبيان) :

هي أكثر أدوات جمع البيانات استخداما و شيوعا في البحوث الاجتماعية و يرجع ذلك إلى الميزات التي تحققها هذه الأداة سواءً بالنسبة لاختصار الجهد أو التكلفة أو سهولة معالجة بياناتها إحصائيا ، و استمارة البحث نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة او موقف يتم ملؤها مباشرة و تسمى استبيان (questionnaire) يطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة و قد ترسل عن طريق البريد و تسمى الإستبيان البريدي أما استمارة المقابلة فيقصد بها قائمة الأسئلة أو الاستمارة التي يقوم الباحث باستقاء بياناتها من خلال مقابلة تتم بينه و بين المبحوث

العينة:

من مميزات العينة مقارنة بالحصر الشامل تتمثل في أنها : أكثر اقتصادا في النفقات ، و الجهد سواء في جمع البيانات أو تفرغها أو جدولتها ، كما توفر درجة أكبر من الدقة سواء في العمل الميداني أو عمليات المراجعة الميدانية و المكتبية و هناك نوعين من العينات هما :

العينات غير الاحتمالية : و هي التي تؤخذ بغير الأسس السليمة ، و تتلخص عيوبها في أنها لا تمثل المجتمع المأخوذة منه تمثيلا صحيحا أو علميا و من أمثلتها : العينات العارضة ، العينات العمدية ، العينة الحصصية¹

العينات الاحتمالية : فهي العينات التي يتم اختيار جميع مفرداتها من بين وحدات المعاينة التي يتكون منها المجتمع بأسلوب احتمالي يوفر لكل وحدة من وحدات المعاينة احتمالا لاختيار ثابت و محدد في العينة و من أنواعها :

- العينة العشوائية البسيطة: و هي العينة التي تختار بطريقة تحقق لجميع وحدات المعاينة بالمجتمع نفس الفرصة في الاختيار أو الظهور ، و هذا النوع من العينات لا يتيح فقط لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية للظهور في العينة بل يتيح أيضا لكل مجموعة من مجموعاته نفس الفرصة و هذا ما اعتمدنا عليه في بحثنا باختيارنا لـ 06 مفردة من عمال المؤسسة و 14 مفردة من جمهورها الخارجي و هناك العينة العشوائية المنتظمة ، العينة الطبقيّة العشوائية و العينة الثابتة و العينة متعددة المراحل.

¹ زكي أحمد عزمي ، الأسلوب الإحصائي و استخداماته في بحوث الرأي العام و الإعلام ، (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي، 1993 (ص140، 155،

7- مجالات الدراسة الدراسة:

المجال الزمني:

شملت الدراسة الحقبة الزمنية الحالية التي نعيشها في ظل عصرة وتطور المنظمات.

المجال المكاني:

يشمل الإطار المكاني للدراسة مؤسسة دار الشباب لولاية المسيلة .

المجال البشري:

يشمل موظفي دار الشباب ميمون الحاج وعلاقتهم بالجمهور الخارجي.

نظرية الدراسة :

النظرية الوظيفية: هي الانتقال و الأنماط الديناميكية و العمليات و النمو و الامتداد، و هناك من يحدد معاني الوظيفية في أنها اثر تحدثه الظاهرة حتى لا يكون الأثر مقصود بالضرورة ممن لهم علاقة. كانت الوظيفية في علم الاجتماع في الأصل تعني التزاما قويا بالتفسير الاجتماعي في الشكل الوظيفي و هي تدرس الظواهر الاجتماعية من خلال تحليل وظائفها و تدرس المجتمع وهي ما تتناسب مع دراستنا

الإطار المنهجي للدراسة:

إن البحث العلمي يفرض على الباحث الاستعانة بالمنهج العلمية لتأكيد الفرضيات أو نفيها، من أجل علمية النتائج، وقد تم الاعتماد على جملة من المناهج التالية:

المنهج الوصفي:²

هناك تعريف شامل للمنهج الوصفي هو أنه: "منهج يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها وكما".
ولذلك تم اعتماده لتفسير الوضع القائم في المتوسط، من خلال جمع البيانات الوصفية حول واقع العلاقات العامة داخل المؤسسات والمنظمات بصفة عامة والمؤسسات الشبابية بصفة

² مرجع سابق

خاصة، وصولاً إلى التحليل والربط والتفسير لهذه البيانات. وقد تم في هذا الإطار معالجة أهم المفاهيم الأساسية للدراسة.

منهج دراسة الحالة :

يعتبر الدارسون أن هذا المنهج يقوم أساساً على الاهتمام بدراسة الوحدات الاجتماعية بصفتها الكلية ثم النظر إلى الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها، أي أن هذا المنهج نوع من التعميق في فردية وحدة اجتماعية سوء كانت هذه الوحدة فرداً، أسرة، قبيلة، نظاماً أو مؤسسة، أو مجتمع محلي، يهدف إلى جمع البيانات و المعلومات المفصلة عن الوضع القائم للوحدة وعلاقتها بالبيئة ثم تحليل نتائجها للوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها على غيرها من الوحدات، ويهدف هذا المنهج إلى الكشف عن العلاقات بين أجزاء الظاهرة أو تحديد العوامل المختلفة المؤثرة في الوحدة المراد دراستها، وسيكون مناسباً لدراستنا الاستفادة من خلال اعتماد مؤسسة شبابية كدراسة حالة

8- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات التي تعرضت لهذا الموضوع بصيغته المقدمة ضئيلة جداً نسبياً، غير أنه لا يعني عدم وجود أعمال قريبة من الموضوع في بعض جوانبه. فالدراسات السابقة مرحلة مهمة يبدأ بها أي باحث لإنجاز بحثه العلمي ، لأن الدراسات العلمية لا تبدأ من نقطة الصفر ، و لأن المعرفة العلمية تراكمية فإن التطرق إلى الدراسات السابقة مهم جداً في أي بحث . و يمكن حصر أهمية الدراسة السابقة فيما يلي :

1- تكوين نظرة خلفية عن الموضوع مما يعين على تحديد جوانبه

2- تساعد الباحث على اختيار الموضوع و توفر عليه الجهد في تحديد جوانبه

3- تبصير الباحث بالخطأ التي يمكن أن يقع فيها و محاولة تجاوزها

تبصير الباحث بالصعوبات التي يمكن أن يواجهها في بحثه

الدراسة الأولى : هي مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام و الاتصال - تخصص علاقات عامة- تحت عنوان "واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية الخاصة " دراسة ميدانية مجمع هنكل "لمواد التنظيف" وحدة شلغوم العيد ، إعداد الطلبة اسماعيل غانم ، رنده حدار، سلوى يحيي تحي إشراف سكيينة العابد للسنة الجامعية 2005-2006

و قد انطلقت هذه الدراسة من إشكالية تتعلق بإبراز واقع ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة ، و مدى اهتمام المؤسسات الخاصة بالعلاقات العامة و كذا كيفية ممارسة نشاط العلاقات العامة ، إضافة إلى ضرورة اعتماد المؤسسة على متخصصين في مجال الإتصال و العلاقات العامة .

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى نتائج تمثلت في وجود نشاط فعال للعلاقات العامة داخل المؤسسة هنكل-وحدة شلغوم العيد- رغم غياب هذه القسم في الهيكل التنظيمي حيث تدرجه المؤسسة تحت اسم "الإدارة العامة للمؤسسة" .

فالمؤسسة تعتمد في سياستها على أبحاث الجمهور ، و هذا ليحسن صورتها ، و ذلك من خلال سبر الآراء ، أبحاث الجودة و دراسة المستهلك . لهذا فنشاط العلاقات العامة بناء على هذه الدراسة لمجمع "هنكل لمواد التنظيف" . وحدة شلغوم العيد -فعال ، هادف،منظم،و هذا ما ساهم في تطوير هذا المجمع من ناحية المنتج فدخل حيز المنافسة

و هذا بتكاتف جهود طاقم المجمع من عمال و مسؤولين و إداريين ، و هذا ما يؤكد على السبب في تطوير و ازدهار المؤسسة الخاصة إنما يرجع إلى إعتماها بالدرجة الأولى في سياستها على نشاط العلاقات العامة رغم غياب و عدم تخصيص قسم خاص بالعلاقات العامة .

الدراسة الثانية :

بعنوان " دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي " للدكتور علي السيد ابراهيم عجوة سنة 1985 منهج الدراسة وصفي تحليلي .

نتائج الدراسة :

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج منها :

- ضرورة رفع إدارة العلاقات العامة إلى أعلى المستويات
- اختيار المسؤول الأول للعلاقات العامة من بين المتفهمين لطبيعة هذه الوظيفة ودورها المتميز في مؤسسة التعليم العالي .

تقسيم الدراسة:

اعتمدنا في دراسة هذا الموضوع خطة ثنائية تنقسم إلى فصلين، وهي:

الفصل الاول : حول الإطار المفهوماتي للعلاقات العامة وكذا المؤسسات الشبابية، وذلك لأنه لا يمكن الخوض في الموضوع دون اعتماد مفاهيم له تكون دليل لمختلف الخطوات الأخرى، وهو مقسم إلى ثلاث مباحث : المبحث الأول يتناول مفهوم العلاقات العامة ، المبحث الثاني يتناول مفهوم المؤسسات الشبابية ، أما المبحث الثالث فيتطرق إلى الصورة الذهنية للمؤسسات ، ثم اعتمدنا لب الموضوع في الفصل الثاني حيث تناول أهم ماتقوم به مؤسسة دار الشباب من أجل إنجاح وتفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى لمحة عامة عن مؤسسة دار الشباب ميمون الحاج ثم تناولنا في المبحث الثاني كيفية تفعيل وإنجاح العلاقات العامة داخل دار الشباب.

9- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

مفهوم العلاقات العامة :

أ- لغة : العلاقات العامة لغة جملة مركبة من كلمتين " العلاقات " و " العامة " العلاقات : يعرفها المنجد الأبجدي أنها الروابط و الاتصالات المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط معين و الاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية ، و في الواقع الاجتماعي قد تكون العلاقة بين الفرد و الجماعة كما قد تكون هناك علاقات متبادلة بين الظواهر و النظم ، و قد تكون علاقة خارجية بين جماعات و جماعات أخرى . و معظم العلاقات التي تقوم في الحقل الاجتماعي سببية أو وظيفية و من هنا تأتي أهمية دراسة العلاقات ركيزة للوصول إلى القوانين العلمية .

أما العامة فهي عكس الخاصة ، و تعني الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها و نشاطاتها بالهيئة أو المؤسسة .

إذن العلاقات العامة يقصد بها :

الصلات و الروابط القائمة بين الهيئة أو المؤسسة و جماهيرها المختلفة .

ب- اصطلاحاً :

يعرف ريس هارلو REX HARLOW العلاقات العامة بقوله :

" أنها فن و علم يستند إلى أسس علم الاجتماع الإنساني و يسعى إلى تحسين العلاقات العامة بين الناس لا في حياتهم الخاصة و إنما في حياتهم الجماعية " .

و في تعريف "معجم وبستر" يقول "أنها نشاط مؤسسة صناعية أو نقابية أو شركة أو حكومة أو هيئة الإقامة علاقات سليمة مثمرة بالجمهور العام و مع فئات هذا الجمهور النوعية كالمستهلكين

و العاملين "

و يعرفها " هوارد بونهام " عضو مجلس إدارة جمعية الصليب الأحمر الدولية ، " العلاقات العامة هي فن التفاهم مع الجمهور من أجل زيادة الثقة بالمنظمات المعنية أو الأشخاص المعنيين " (3).

³ عبد المعطي محمد عساف ، محمد فالصالح ، أسس العلاقات العامة ، (عمان : دار و مكتبة الحامد، 2004)

- و يقول مجلس إدارة المجتمع البريطاني للعلاقات العامة " أن العلاقات العامة تعبير عن الجهد و النشاط المخطط و الهادف لخلق الفهم المتبادل بين المنظمة و جمهورها و المحافظة على هذا الفهم".

- و في تعريف لمجلة العلاقات العامة الأمريكية : " أن العلاقات العامة وظيفة إدارية تتعلق بتقييم اتجاهات الجمهور و ميله ، و تحديد العلاقة بين أهداف و سياسات المنظمة أو الأفراد المعنيين و مصلحة الجمهور ، و وضع و تنفيذ برنامج عملي للحصول على قبول الجمهور لهذه الأهداف و السياسات ."

التعريف الإجرائي :

العلاقات العامة هي وظيفة تتضمن جهود إدارية خلاقية و مبدعة و مستمرة تهدف إلى كسب ثقة الجمهور و تأييده و ذلك بتحقيق أهداف المؤسسة على المد بين القصير و الطويل بتوظيف أساليب و وسائل مختلفة و بوجود أشخاص مؤهلين و متخصصين للقيام بوظيفة العلاقات العامة.

تعريف المؤسسة الشبابية

أ- لغة : حسب ما ورد في المنجد الأبجدي فكلمة المؤسسة مأخوذة من الفعل : "أسس " و تعني جمعية أو شركة ، نقول مؤسسة علمية أو صناعية .

ب- إصطلاحا :

التعريف المبسط الذي من خلاله نفهم المؤسسات ، و هو التعريف الرسمي الذي يطلق على المؤسسة و القائل : المؤسسة مجموعة من الأفراد يعملون معًا لإنجاز هدف أو أهداف مشتركة و هذا يعني أن المؤسسة هي كيان اجتماعي Social phenomenon جامع للأفراد العاملين على أداء أعمال و نشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها .

ينطبق هذا التعريف على المؤسسات ذات الأحجام و الأنواع المختلفة بالحجم Size of the organisation هو متغير رئيسي في فهم المؤسسة

فالمؤسسة قد تكون كبيرة الحجم و قد تكون متوسطة أو صغيرة الحجم فالمؤسسات الكبيرة الحجم لها امتداد جغرافي و شهرة تفوق عادة الامتداد المحلي و الشهرة الداخلية للمؤسسات الصغيرة

و العلنية publicness هي متغير آخر تقسم على أساسه المؤسسات إلى قسمين :

1-المؤسسات العامة public organisation

2-المؤسسات الخاصة private organisation

و معظم المؤسسات العامة تعدّ مؤسسات غير ربحية not-for-profit organisation بينما تصنّف معظم المؤسسات الخاصة بالمؤسسات الربحية for-profit organisation أي أن هدفها الرئيسي هو تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح ، و بغض النظر عن تصنيف ونوع المؤسسات فإن المجتمع يرى أن جميع المؤسسات تتقاسم هدفا عاما و هو تقديم السلع و الخدمات النافعة و يتوقع هذا المجتمع من كل مؤسسة أن تقدم مزيدا من القيم و أن تلبى و تشبع حاجات و رغبات المستهلك (4).

و في تعريف آخر : " المؤسسات هي وحدات إدارية تمتلكها الدولة أو تشترك في ملكيتها أو يمتلكها الأفراد عن طريق المساهمة في رؤوس أموالها .

إذا كانت الدولة هي المالكة للمؤسسة تحت إشراف الحكومة فتكون الحكومة أي أن الجمعية العامة للمؤسسة تمثلها الحكومة أو من تختاره الحكومة فتكون الحكومة هي المراقب على مجلس الإدارة أما إذا كانت الحكومة تشترك في الملكية مع الأفراد فإن الجمعية العمومية تكون مشتركة بين الحكومة و الأفراد و يكون عدد أعضائها طبقا انسب مساهمتها في المؤسسة "

كما يعرفها أحد العلماء على أنها : "تنظيم اقتصادي الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم تتولّى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصّل عليه من الفرق بين الإيراد الكلي و التكلفة الكلية ."

ج-تعريف إجرائي :

تعريف الصورة الذهنية للمؤسسة :

توجد تعريفات عديدة للصورة الذهنية

عرفت المعاجم اللغوية الصورة الذهنية على أنها لقطة لاتينية image بمعنى رسم أو شكل أو صورة ، و هي تعادل في العربية كلمة انطباع أو فكرة ذهنية(5)

4 حسن ابراهيم بلوط، المبادئ و الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات،(ط1) ، بيروت:دار النهضة العربية،2005، ص18
5 محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة،(ط1)، القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2007 (ص 167

أما في التعريف الاصطلاحي للصورة الذهنية فهو : مصطلح من ابتكار المفكر الأمريكي ولتر ليبمان الذي استعارها من عالم الطباعة و عرقها : (بأنها ذلك التصور المحدود الذي يحتفظ به الإنسان في ذهنه عن إنسان أو أمر ما)...⁽⁶⁾

و يرى "روبنسون" و "بارلو" أنّ كلمة image تشبه إلى حدّ كبير كلمة "stercotipe النمط الجامد" ، و أنّها ترتبط مثلها بالتحيز "préjudice" ، تلك الكلمة التي تعني في أصلها اللاتيني الحكم المسبق "prejudging" أو التسرع في الحكم قبل توافر الأدلة....⁽⁷⁾

التعريف الإجرائي :

الصورة الذهنية هي ذلك الإنطباع الذي يكونه الفرد عن مؤسسة ، يكون هذا الانطباع إما بالاستحسان أو بالاستهجان لذلك لتلك المؤسسة . أو أنّها الفكرة المسبقة التي يتبناها الفرد عن المؤسسة و تكون هذه الفكرة إما ايجابية أو سلبية.

تعريف المؤسسة الشبابية

أ- لغة : حسب ما ورد في المنجد الأبجدي فكلمة المؤسسة مأخوذة من الفعل : "أسس" و تعني جمعية أو شركة ، نقول مؤسسة علمية أو صناعية .

ب- إصطلاحا :

التعريف المبسط الذي من خلاله نفهم المؤسسات ، و هو التعريف الرسمي الذي يطلق على المؤسسة و القائل : المؤسسة مجموعة من الأفراد يعملون معًا لإنجاز هدف أو أهداف مشتركة و هذا يعني أنّ المؤسسة هي كيان اجتماعي "Social phenomenon" جامع للأفراد العاملين على أداء أعمال و نشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها . ينطبق هذا التعريف على المؤسسات ذات الأحجام و الأنواع المختلفة بالحجم "Size of the organisation" هو متغير رئيسي في فهم المؤسسة

⁶ عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة و العولمة ، (ط1) ، عمان : دار جنييد للنشر ، 2005 ، ص 68
⁷ محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي، (ط1)، القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2004 ، ص 336

فالمؤسسة قد تكون كبيرة الحجم و قد تكون متوسطة أو صغيرة الحجم فالمؤسسات الكبيرة الحجم لها امتداد جغرافي و شهرة تفوق عادة الامتداد المحلي و الشهرة الداخلية للمؤسسات الصغيرة

و العلنية publicness هي متغير آخر تقسم على أساسه المؤسسات إلى قسمين :

1-المؤسسات العامة public organisation

2-المؤسسات الخاصة private organisation

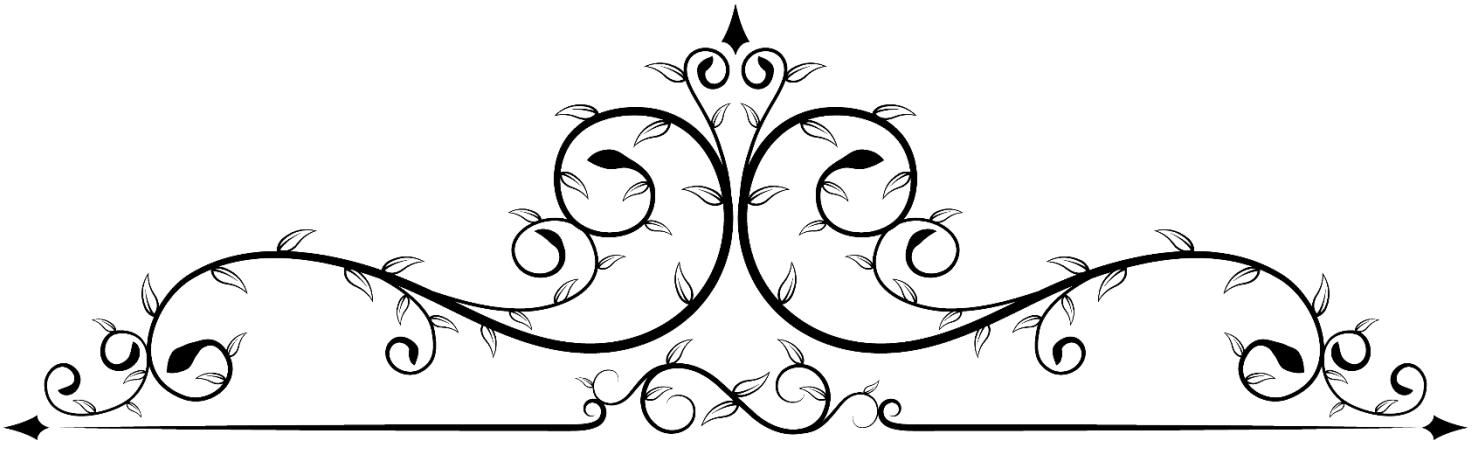
و معظم المؤسسات العامة تعد مؤسسات غير ربحية not-for-profit organisation بينما تصنف معظم المؤسسات الخاصة بالمؤسسات الربحية for-profit organisation أي أن هدفها الرئيسي هو تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح ، و بغض النظر عن تصنيف ونوع المؤسسات فإن المجتمع يرى أن جميع المؤسسات تتقاسم هدفا عاما و هو تقديم السلع و الخدمات النافعة و يتوقع هذا المجتمع من كل مؤسسة أن تقدم مزيدا من القيم و أن تلبى و تشبع حاجات و رغبات المستهلك (8).

و في تعريف آخر : " المؤسسات هي وحدات إدارية تمتلكها الدولة أو تشترك في ملكيتها أو يمتلكها الأفراد عن طريق المساهمة في رؤوس أموالها .

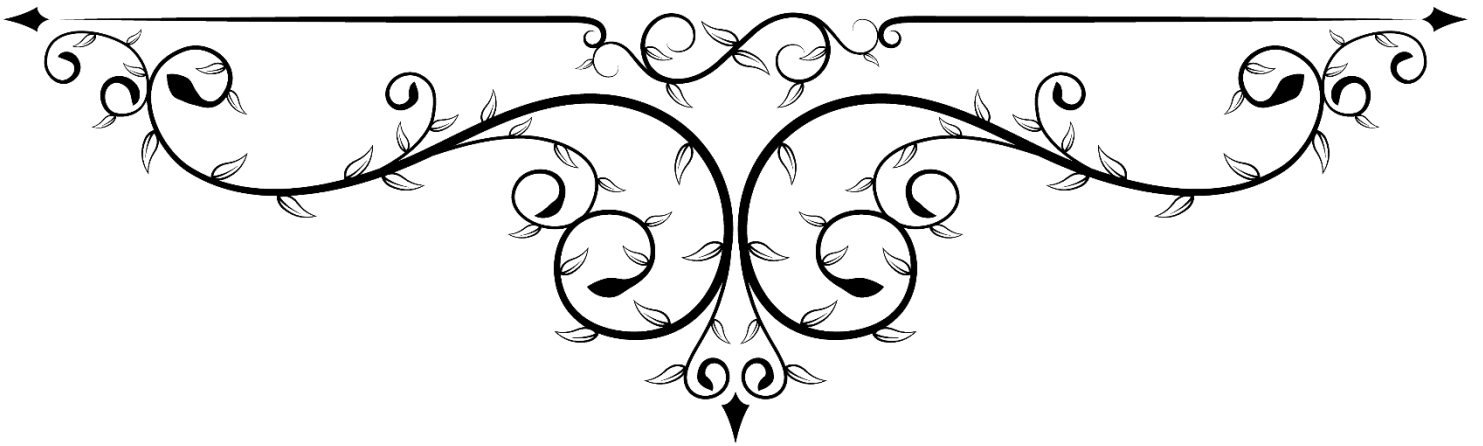
إذا كانت الدولة هي المالكة للمؤسسة تحت إشراف الحكومة فتكون الحكومة أي أن الجمعية العامة للمؤسسة تمثلها الحكومة أو من تختاره الحكومة فتكون الحكومة هي المراقب على مجلس الإدارة أما إذا كانت الحكومة تشترك في الملكية مع الأفراد فإن الجمعية العمومية تكون مشتركة بين الحكومة و الأفراد و يكون عدد أعضائها طبقا انطباقا مساهمتها في المؤسسة "

كما يعرفها أحد العلماء على أنها : "تنظيم اقتصادي الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصّل عليه من الفرق بين الإيراد الكلي و التكلفة الكلية ."

⁸ نفس المرجع



الفصل الثاني الاطار التطبيقي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم : علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث

متطلبات توظيف العلاقات العامة في المؤسسة الشبابية
دراسة حالة دار الشباب ميمون الحاج بمدينة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام والاتصال تخصص: اتصال

إشراف الأستاذ
د عبد الحميد بلعباس

إعداد الطلبة :
بن عمار جميلة
ابراهيم اسماء
هبوب أكرم

السنة الجامعية:

2021-2020

بطاقة فنية لدار الشباب ميمون الحاج :

التسمية : دار الشباب ميمون الحاج

تاريخ الإفتتاح : 2008/01/01

رقم الهاتف : 035353180

حدود دار الشباب : تقع دار الشباب في وسط المدينة في الحي الأولمبي بحيث يحدها شمالا نزل إيواء الرياضيين ، ثم يليه مديرية الشباب الرياضة و كذا القاعة المتعددة النشاطات و المسبح النصف اولمبي ثم المدرسة الخاصة بذي الإحتياجات الخاصة ، أما من ناحية الجنوب أحياء سكنية وجامعة محمد بضياف ، أما من ناحية الشرق أحياء سكنية و ثانوية جابر بن حيان والمدرسة الابتدائية الشهيد خريزي فرحات ، أما من ناحية الغرب مركب متعدد الرياضات و ملعب وساحات لعب

هيكلها: يتكون من طابق أرضي و علوي ، و الطابق الأرضي يتكون من قاعة موسيقى ، فضاء الشاب المقاول ، بهو المؤسسة ، قاعة العروض ، النادي البيئي .

أما الطابق العلي يتكون من : مكتب المدير ، قاعة المطاعة و الرسم و التسلية و الترفيه ، خلية الإصغاء ، قاعة الإعلام الآلي و الأنترنت ، قاعة السمعي البصري .

أهداف دار الشباب :

-بما أن هدف التنشيط الثقافي و الإجتماعي ، هو محاربة الفراغ و استغلال الوقت الحر لدى الشباب ،و تعميم المعارف العلمية و الثقافية في أوساطهم ،بحيث يتم نشر و تعميم الهوايات الفكرية و المهارات اليدوية على أوسع نطاق ممكن ،فإن هدف دار الشباب في هذا المجا يمكن تلخيصه كما يلي :

* توسيع قاعدة ممارسي الهوايات الفكرية , في ميدان الثقافة و الفن و العلوم و المهارات اليدوية في أوساط الشباب , وهاذا عن طريق تلقين مبادئ وقواعد الفنون الغنائية و التنشيطية والدرامية و غيرها .

*تعميم الثقافة العلمية في أساط الشباب عن طريق تحميسهم و توعيتهم بمكانة و أهمية العم و التكنولوجيا في حياة الفرد و المجتمع , وتمكينهم من ممارسة أنشطة علمية و تقنية قصد إعدادهم للخوض في ميادين العلم مستقبلا .

*توسيع الأنشطة الترفيهية الموجهة للشباب عن طريق تحميسهم و توعيتهم بمكانة و أهمية العلم و التكنولوجيا في حياة الفرد والمجتمع , وتمكينهم من ممارسة أنشطة علمية وتقنية قصد إعدادهم للخوض في ميادين العلم مستقبلا .

*توسيع الأنشطة الترفيهية الموجهة للشباب مثل الإقامة في مراكز التخييم خلال الصيف بالسواحل و الجبال , و العطل الفصلية في الشتاء و الربيع بالجنوب , و إنعاش السياحة التربوية و تشجيع التنقل الفردي الحر عبر شبكة بيوت الشباب , وكذا مضاعفة الخرجات اليومية في الهواء الطلق و الدورات الرياضية ما بن الشباب .

* ترقية و تطوير التظاهرات الثقافية و العلمية للشباب , باعتبار ذلك وسيلة للتنشيط المباشر و تنشيط المحيط في نفس الوقت .

* تشجيع الحركة الجمعوية العاملة فب مجال الشباب و الثقافة , من أجل إثبات وجودها في الميدان .

* العمل على رفع مستوى التنشيط و الخرص على ملائمته و مسابرة لمتطلبات الشباب .

إطارات المؤسسة :

مدير المؤسسة , مربى رئيسي لتنشيط الشباب 01 , مربى تنشيط الشباب 02 , 01 نفساني عيادي , 01 نفساني تربوي , موظفة سكريتيريا , 03 عمال مهنيين , 01 منظمة , 03 عمال عقود ماقبل التشغيل , شبكة إجتماعية 04

التوقيت اليومي للمؤسسة :

تفتح المؤسسة أبوابها من التاسعة صباحا إلى غاية العاشرة مساء كل أيام الأسبوع و تستمر إلى الثانية عشرة ليلا في فصل الصيف و حسب رغبات الشباب في ممارسة نشاطاتهم .

النشاطات العلمية : نادي الإعلام الآلي , دوس تدعيمية , المكتبة , نادي الأنترنت , نادي السمعي البصري , نادي المطالعة .

النشاطات الثقافية : الفنون الموسيقية , الفنون التشكيلية .

النشاطات الترفيهية : الشطرنج , البيزل , الكلمات المتقاطعة .

ملاحظة: ضع علامة (x) امام الإجابة التي تختارها

المحور الأول : البيانات الشخصية.

1-الجنس : ذكر أنثى

2-المستوى التعليمي:.....

3-الوظيفة:

مدير دار الشباب

منشط

إداري

عامل مهني

أخرى تذكر

1/المحور الثاني: مكانة العلاقات العامة في المؤسسة موضوع الدراسة .

4- ما هو فهمك للعلاقات العامة؟

-وظيفة إدارية تقوم بها المؤسسة

-نشاط اتصالي تقوم به المؤسسة داخليا و خارجيا

أخرى تذكر

5- هل هناك إدارة خاصة بالعلاقات العامة في مؤسستكم ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بلا : ما هي الجهة التي تقوم بوظيفة الاتصال في مؤسستكم ؟

-السكرتارية

-مكتب الإعلام و الاتصال

في حالة الإجابة بنعم: هل هذا الجهاز متصل مباشرة بالإدارة العامة؟

نعم لا

6- ما هي الوظائف التي يقوم بها المكتب حسب رأيك ؟ يمكن الإجابة على أكثر من سؤال

الاتصال بالموظفين

الاتصال بالشباب

حل لنزاعات العمل

- أخرى تذكر

7 - ما هي الأهداف التي تسعى الإدارة التي تمثل العلاقات العامة لتحقيقها حسب رأيك ؟

يمكن الإجابة على أكثر من سؤال :

- تكوين علاقات جيدة بين العمال - تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين - تكوين صورة حسنة عن المؤسسة لدى الشباب - تنظيم النشاطات الاتصالية داخل المؤسسة

اخرى تذكر

8- هل سبق وان قدمت اقتراحاتك للإدارة ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم في أي مجال ؟

في المجال الاداري المجال التقني

في مجال شؤون العمال

هل أخذت اقتراحاتك بعين الاعتبار؟

أبدا

أحيانا

غالبا

2/المحور الثالث: خاص بالوسائل الاتصالية في إدارة العلاقات العامة .

9- كيف تصف علاقتك بمسؤول مكتب العلاقات العامة؟

متوسطة

حسنة

سيئة

10- هل هناك اتصال بينك وبينه؟

أبدا

أحيانا

دائما

11- حسب رأيك ما هي الصفات الواجب توفرها في مسؤول العلاقات العامة؟ رتب حسب

الأهمية

القدرة على حل المشاكل

الحوار

القدرة على القناع

قوة الشخصية

أخرى تذكر.....

12- ما هي الوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة لأداء مهامها داخل المؤسسة؟

الانترنت

الاتصال الشخصي

الهاتف

الاجتماعات و المؤتمرات

الإعلانات الداخلية

أخرى تذكر

.....

.....

13- هل يتم إعلامكم بالأحداث و المستجدات التي تطرأ على مؤسستكم في وقتها المناسب

أبدا

أحيانا

دائما

14- عندما تواجهك مشاكل في العمل ما هي أول الجهة التي تلجا إليها للاتصال بالإدارة؟

-الاتصال مباشرة بالمدير

-طلب مكتوب

-الاتصال بمكتب العلاقات العامة

وسيلة أخرى تذكر.....

15- بأي طريقة تتلقى الرد من الإدارة ؟

-استدعاء للحضور

- رد كتابي

وسيلة أخرى تذكر

16- هل تستدعيكم مؤسساتكم لحضور نشاطات و حفلات في مناسبات معينة ؟

دائماً أحيانا أبدا

17- ما هي أهم الأنشطة الترفيهية التي تقوم بها مؤسساتكم لموظفيها ؟.

القيام برحلات

حفلات التكريم

..... أخرى تذكر

3-المحور الرابع : خاص بالعراقيل التي تواجه إدارة العلاقات العامة في المؤسسة موضوع

الدراسة .

18-ما هي طبيعة النقائص التي تواجه مكتب العلاقات العامة في مؤسستكم حسب رأيك ؟

معنوية

مادية

-إذا كانت مادية فهل تتمثل في :

-نقص وسائل الاتصال

-ضعف الميزانية المخصصة للأنشطة الاتصالية

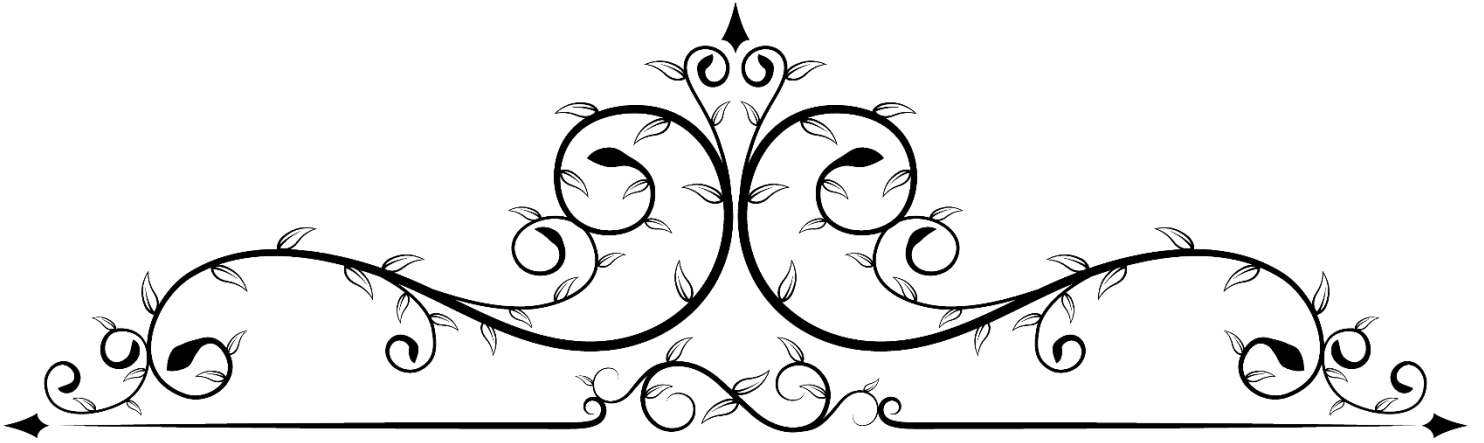
..... أخرى تذكر

..... إذا كانت معنوية فهل تتمثل في :

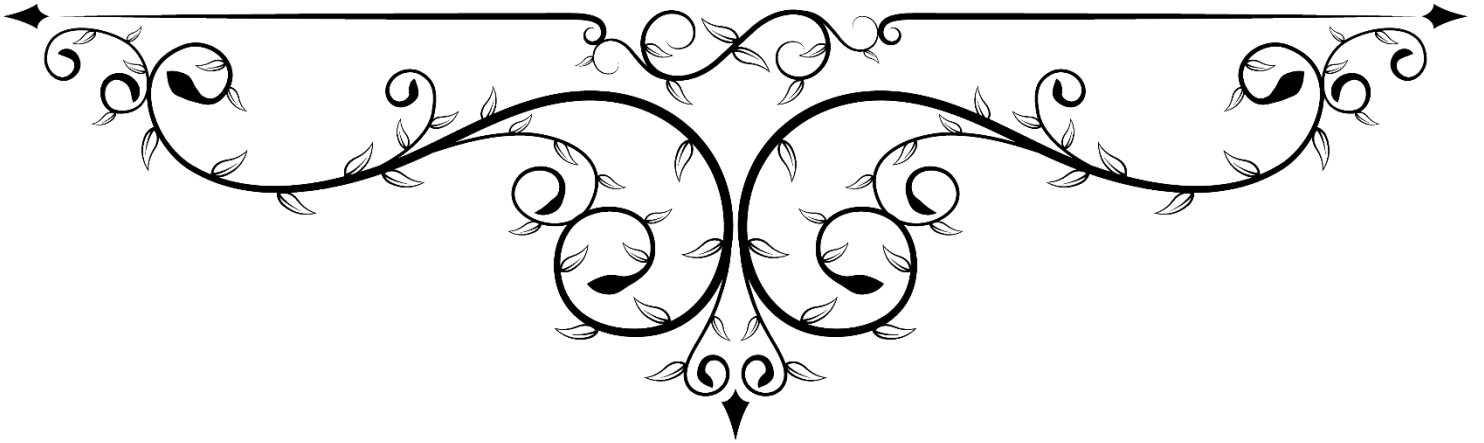
وجود التوترات

غياب النشاطات الترفيهية

..... أخرى تذكر

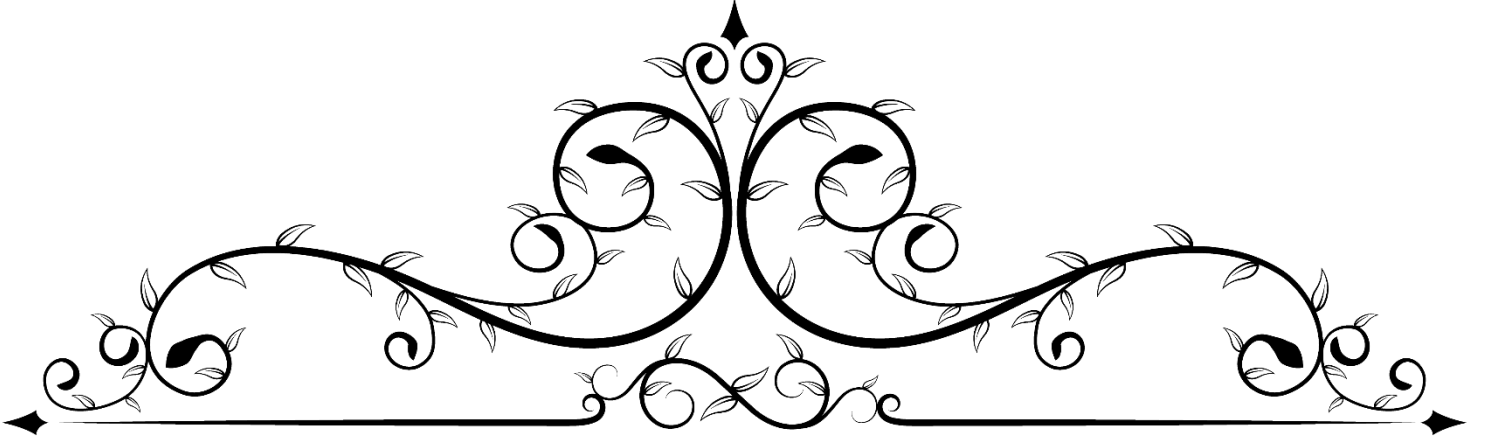


الخاتمة

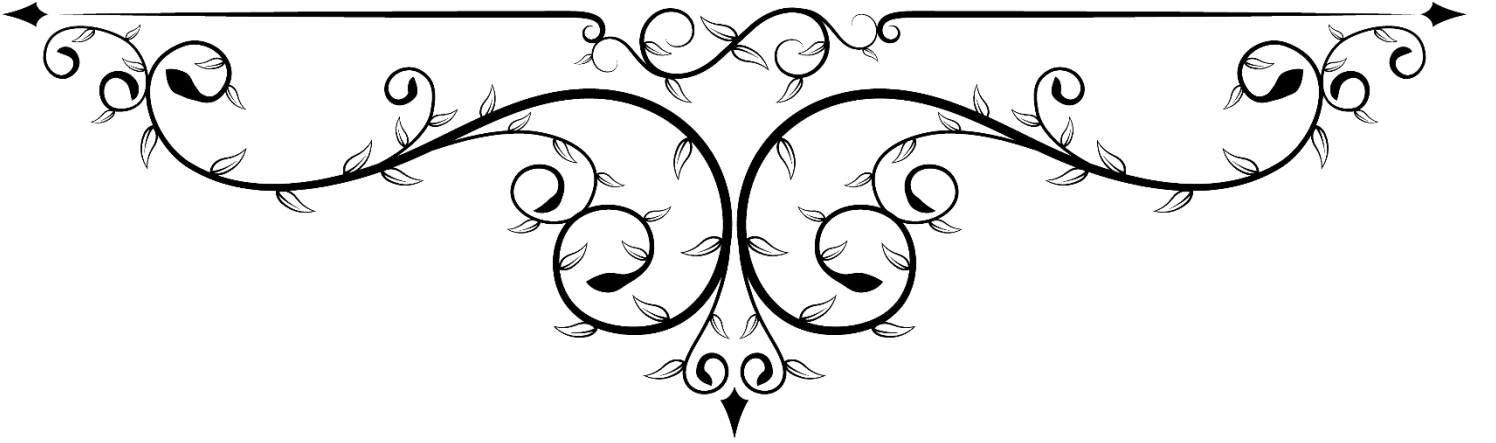


من خلال دراستنا التي تضمنت الجانب التطبيقي ، حاولنا أن نتعرف على مدى مساهمة ودور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة ، من خلال التعريف بنفسها ومنتجاتها ، وكسب ثقة جمهورها ، خاصة فيما تعلق منها بتوسيع نشاطات دار الشباب فتبين لنا أن دار الشباب تحاول قدر الإمكان المحافظة على مكانتها التي تحتلها، بإعتبارها مؤسسة تمس فئة مهمة وكبيرة في المجتمع وهذا ما توصلنا إليه في بحثنا هذا إذ من نتائج دراستنا أن نشاط العلاقات العامة يساهم في تحسين صورة المؤسسة الشبابية ، كما تؤكد النتائج أن دار الشباب تحظى بمعرفة واسعة لدى أغلب جماهيرها، ومن نتائج الدراسة أيضا أن نشاط العلاقات العامة لدار الشباب ميمون الحاج تركز على استعمال النشاطات والدعيات في مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من غيرها من الوسائل لتحسين صورة المؤسسة.

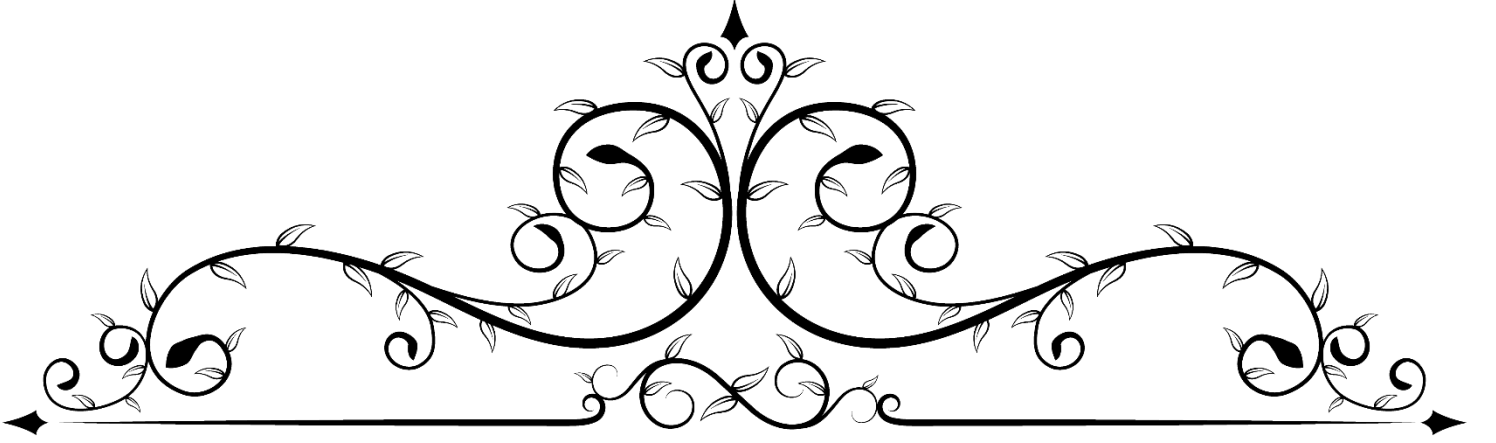
في الأخير نستنتج ان للعلاقات العامة دور فعال ومساهمة نوعية في إنجاح المؤسسات الشبابية.



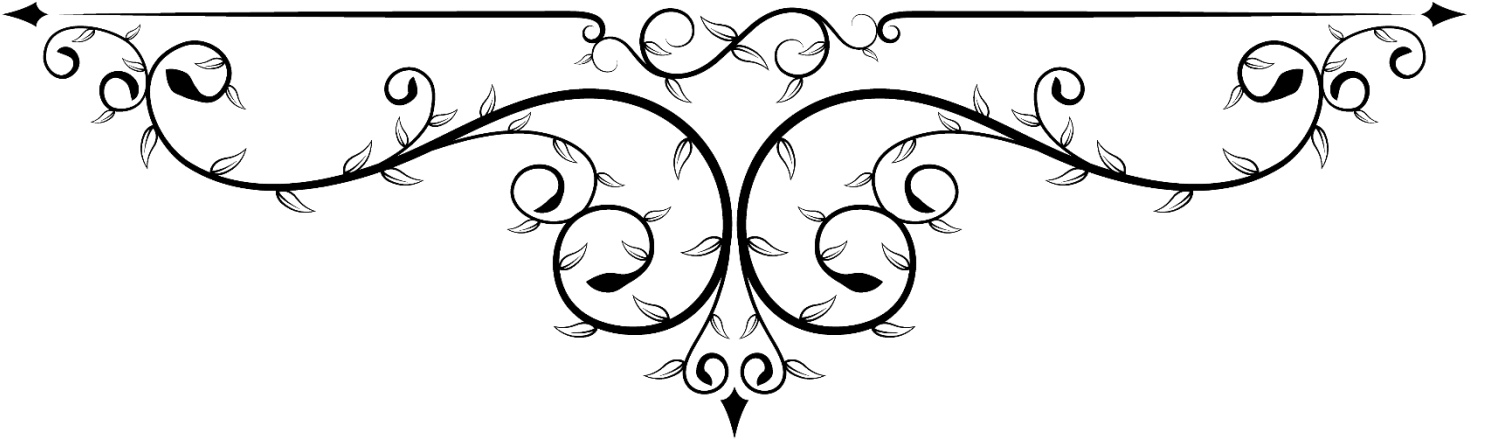
قائمة المصادر والمراجع



1. زكي أحمد عزمي ، الأسلوب الإحصائي و استخداماته في بحوث الرأي العام و الإعلام ، ((ط1))، القاهرة: دار الفكر العربي، 1993).
2. عبد المعطي محمد عساف ، محمد فالج صالح ، أسس العلاقات العامة ، (عمان : دار و مكتبة الحامد، 2004).
3. حسن ابراهيم بلوط ، المبادئ و الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات ، ((ط1)) ، بيروت: دار النهضة العربية، 2005).
4. محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، ((ط1))، القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2007).
5. عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة و العولمة ، ((ط1)) ، عمان : دار جديد للنشر ، 2005).
6. محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي، ((ط1))، القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2004).



فهرس الموضوعات



المقدمة أ

الفصل الأول الاطار المنهجي

1- شكالية الدراسة: 3

2- فرضية الدراسة: 3

3- أسباب إختيار الموضوع..... 4

4- أهمية الموضوع 4

5- أهداف الدراسة : 5

6- أدوات البحث: 5

7- مجالات الدراسة الدراسة: 7

8- الدراسات السابقة: 8

9- تحديد المفاهيم والمصطلحات: 11

الفصل الثاني الاطار التطبيقي

استمارة الاستبيان..... 17

بطاقة فنية لدار الشباب ميمون الحاج : 18

الخاتمة 28

قائمة المصادر والمراجع.....



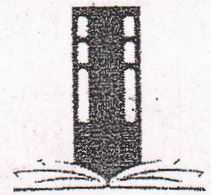
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and

Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع:

تتعلق بتفصيل اللائحة العامة في دوائر الترخيص

إعداد الطلبة:

- 1- رقم التسجيل: 181833057899 + د. محمد حجاب
- 2- رقم التسجيل: 181833053696 + ابراهيم زبيبا
- 3- رقم التسجيل: 18183599951 + صبيحون أكرم

القسم: الخلاء والاتصال الشعبة: 1- التخص

إشراف: الخلاء والاتصال الشعبة: الرتبة:

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس قسم علم الاجتماع والادب العربي
غزال عبد رزاق

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): ابراهيم أسماء

الصفة(طالب، أستاذ باحث، باحث دأئ): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 110001171000280003

الصادرة بتاريخ: 2018/12/18 عن دائرة: (المنورة)

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تحت رقم التسجيل: 18193305391

والمكلف بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: متطلبات تفعيل العلاج العائلي في إطار الشبكات

أصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): أحمد صوب

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دأتم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1 09981 013 006 05 0004

الصادرة بتاريخ: 30-01-2018 عن دائرة: برهوج المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: الأعلام والاتصال

تخصص: اتصال تحت رقم التسجيل: 181835079251

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: مطالعة تحليل النافذة العلمية في دأتم

المسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): فهد بن حميدة

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11 99 611 405 169 0005

الصادرة بتاريخ: 2016.04.7 عن دائرة: المسيرة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: اعلام واتصال

تخصص: اتصال تحت رقم التسجيل: 181833057899

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: متطلبات تفعيل العلاقة العامة في دار الشباب

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):