الفصل الاول:

الاطار المنهجي

1- الاشكالية.

2-أسباب اختيار الموضوع:

3-أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة

5-مصطلحات الدراسة.

6-حدود الدراسة

7-نوع ومنهج الدراسة

8-مجتمع وعينة الدراسة

الإشكالية:

يعتبر ميدان العلاقات العامة من الميادين المعاصرة التي ظهرت في صورتها الجلية مع بداية القران العشرين، على الرغم من قدمها ورجوع تاريخها الى العصور العابرة،اذ قام الانسان البدائي بعدة انشطة قصد تحقيق التفاهم والتكيف مع الاخرين عن طريق وسائل الاتصال البدائية.

ان العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية تتمتع بجاذبية متميزة لدى المختصين ، سواء ولدت بمولد الانسان وفرضت نفسها على مستوى التعامل الافراد فيما بينهم او المؤسسات والمشروعات الخاصة او العامة.

وبما ان العلاقات لا بد لها ان تتطور بتطور المجتمعات، فان ذلك لا يتعارض مع الحقيقة الثابتة وهي ان العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية لا بد ان توجد في كل المجتمعات نتيجة للاحتكاك الاجتماعي بين افراده ومؤسساته وهيئاته ومع تعقيدات المجتمع وتشعب العلاقات الانسانية في شتى الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وهو ما يواكب هذا العصر من تطور هائل في علوم الاتصال ونظرياته، وما تحققه التكنولوجيا الحديثة من قفزات وتطورات، قد جعل الباحثين يدركون ان العلاقات جديرة بالدراسة والبحث والاستقصاء.

وبهذا أصبحت العلاقات العامة مرافقة لكل المؤسسات بشتى أنواعها، وهذا نتيجة تطور الزمن واتساع رقعة النشاطات وكثرة الممارسات الاجتماعية وتعقدها بين الأفراد والجماعات سيما تلك الأنشطة المنجزة في اطر تنظيمية كالمؤسسات والهيئات والمنظمات على اختلاف أنواعها ومجلاتها سياسية، اقتصادية، خدماتية، وغيرها ومن هنا ظهرت الحاجة الى الاهتمام بالعلاقات العامة كوظيفة حساسة وجوهرية في مختلف المنظمات والمؤسسات التي تولي اهمية كبرى لجماهيرها لانها تعتبر المراة العاكسة لانشطتها وخدماتها.

وفي هذا السعي جاد من المؤسسات الخدماتية زادت الحاجة الى وجود جهاز اداري مختص تناط له مسؤولية تحقيق التفاهم مع الجمهور والذي يتمثل في العلاقات العامة.

لقد اصبحت العلاقات العامة موجودة في كل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الانتاجية او الخدماتية بصفة خاصة، ومؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة من بين المؤسسات الخدماتية التجارية التي تتمثل فيها العلاقات العامة الجها ز الفعال الذي يساهم في تحسين الاتصال مع الجمهور من خلال الخدمات المقدمة او المتنوعة.

وبناءا على ما سبق يظهر لنا ان العلاقات العامة تلعب دورا هاما في اي مؤسسة من خلال تحسين خدماتها للجمهور سواء على المستوى الداخلي او الخارجي، وكذلك الدور للوظيفة في مؤسسة الخدماتية التجارية

لاتصالات الجزائر بولاية المسيلة ومساهمتها في تطويرها ونجاحها، ومن هنا يمكن طرح إشكالية البحث المتمثلة في طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور العلاقات العامة في تحسين خدمات المؤسسات الخدماتية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

وتندرج تحت التساؤل الرئيسي، الأسئلة الفرعية التالية:

ما واقع العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

ما مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة في التعامل مع الجمهور الداخلي ؟

هل توجد صعوبات ومعوقات للعلاقات العامة في تحسين الخدمات المؤسسة؟

أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيار الموضوع إلى المبررات التالية:

طبيعة الدراسة انها ضمن تخصص اعلام والاتصال.

الرغبة في دراسة موضوع يتناول العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية.

تقديم حوصلة ماحصلنا عليه في المسار الدراسي على شكل بحث علمي.

معرفة طبيعة ومعوقات العلاقات العامة في تحسين الخدمات المؤسسة

معرفة اهمية العلاقات العامة داخل المؤسسات الخدماتية

اهداف الدراسة:

معرفة دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات المؤسسات التجارية بصفة عامة ومؤسسة اتصالات الجزائر بصفة خاصة.

التعرف على طبيعة وواقع العلاقات العامة في المؤسسات التجارية

التعرف على الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر

التعرف على الصعوبات والمعوقات التي تشكل حاجزا في تسيير العلاقات العامة في تحسين الخدمات للمؤسسة التجارية.

اهمية الموضوع:

ان المتتبع لطبيعة الدراسة والموضوع يجد انه اهمية كبرى لما تقدمه من حلول واقتراحات المشاكل سير العلاقات العامة في تحسين الخدمات المؤسسات سواء داخل المؤسسة او خارجها، كما تكمن أهميتها في أنها تقف على طبيعة العلاقات العامة والخدمات المقدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

تحديد المفاهيم

العلاقات العامة:

1.لغة: "إن مصطلح العلاقات العامة مشتق من التعبير الإنجليزي Public Relations والذي يعني العلاقات بالجمهور. ونلاحظ أن مصطلح علاقات عامة مكون من لفظين وهما: "علاقات" و" عامة".(فاطمة حسين عواد،2011، ص911)

علاقات: "هي الروابطوالآثار المتبادلة التي تنشأ لنشاط أو سلوك والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية".(منير حجاب ،د)ت، ص963)

وتعرف أيضا: "أنها عملية اتصال أو رغبة من شخص مرسل يتلقى الاستجابة من الشخص المستقبل. (محمد جمال الغاز، ،2013، ص993)

كما أن العلاقات "تعني حصيلة الصلات و الاتصالات التي تتوفر بين المنظمة والجماهير المتعاملة معها، وباعتبارها هكذا فهي ذات اتجاهين ولها طرفين يتحكمان في هذه الصفات بحيث يتوفر قيامها على وجودها(حمدي عبد الحارس البخشوانجي،2011، ص11)

*عامة: " فيقصد بها جماهيرية أي مجموعة الجماهير المختلفة التي يتصل عملها أو ترتبط مصالحها ونشاطها بالبيئة"(إسماعيل مصطفى سالم،1881، ص93)

2.اصطلاحا: انطلاقا مما سبق سوف نحاول عرض مجموعة من التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة على النحو التالي:

* عرفه قاموس ويبستر العلاقات العامة بأنها : " مجموعة من النشاطات التي تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتفاعل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه"(حسين عبد الحميد أحمد رشوان، 2003، ص19)

* كما يعرفها القاموس الأمريكي لعلم الاجتماع العلاقات العامة على أنها:" بناء يظم نظرياتوتكنيكات تفيد في دراسة وتحديد العلاقات مابين المؤسسات وجماهيرها، بحيث أن تلك النظريات و التكنيكات تقدم تطبيقات لعلوم عدة مثل: علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي، علم الاقتصاد ،العلوم السياسية، بالإضافة إلى فنون الصحافة و الإعلام، فضلا عن الإلمام بأسس الخبرة التنظيمية ،وتوظيف تلك المجالات لحل ما قد تواجهه المؤسسة من مشكلات".(شدوان علي شيبة، 2009،ص93)

* عرفها المعجم الإعلامي بأنها:" الجهود الإدارية المخططة والمستمرة، الهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل و الإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية لتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق و الأفكار وشرحها وتفسيرها، وتطبيق كافة الأساليب المؤدية إلى ذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطة مختلفة".(محمد منير حجاب ، ص463)

* جاء في تعريف دائرةالمعارف الأمريكية أن:"العلاقات العامة هي الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول شخص أو حول جماعة ما، بقصد تهيئة السبل أمام الجمهور لكي يتعرف أكثر على الفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع و أنه يستفيد فعلا من أداء ذلك".(محمد محمود مهدلي،2001، ص68)

* عرفت دائرة المعارف البريطانية أن العلاقات العامة: " هي مجموعة من السياسات و الأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو هيئة أخرى. (عاطف عدلي العبد عبيد ،1889،ص91)

*عرفها قاموس أكسفورد: " العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسبطرق التعامل الناجعة المتبادلة بين المنظمة و جمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع. (فهمي محمد العدوي،2010، ص19)

* يعرفها المعهد البريطاني للعلاقات العامة على أنها:"تلك الجهود المخططة والمرسومة والتي يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها".(كامل أسامة، محمد الصيرفي، 2006، ص13)

*كما تعرفها الجمعية المهنية الأوربية: أن العلاقات العامة " هي وظيفة ونشاط مؤسسي عام أو خاص يهدف إلى توفير وتحسين العلاقات والثقة والتفاهم مع الجماعات أو ما يعرف بالجمهور ،سواء كان داخل أو خارج المؤسسة فإن هذا الأخير هو الذي يحدد كيانها وتطورها".(فضيل دليو، 2004، ص10)

*من جهته عرفها "إيفي لي" "Evy lee" بأنها: " نقل اتجاهات الرأي العام لإدارة المؤسسة ونقل سياساتها وأخبارها للرأي العام بصدق وأمانة من أجل كسب ثقة وتأييد الجمهور".(علي برغوث، 2009، ص11)

* التعريف الإجرائي:

العلاقات العامة هي تلك الوظيفة الإدارية التي تتسم بالتخطيط والاستمرار،تقوم على مجموعة من النشاطات و الممارسات، تهدف إلى المساهمة في تطوير المنظمة وتحسين صورتها و الرفع من مؤشر الثقة بينها وبين جماهيرها.

*المؤسسة:

1.لغة: إن كلمة مؤسسة عندما تبحث في أصلها فهي في الواقع ترجمة لكلمة "Entreprise".(عمر صخري، 1881، ص93) وحسب القاموس العربي الشامل: "المؤسسة وجمعها مؤسسات وتعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعيةأو خيرية أو اقتصادية".(القاموس العربي الشامل، ،1889،ص119)

9.اصطلاحا: للمؤسسة عدة تعاريف نذكر منها:

*عرفها عبد الرزاق بن جيب بأنها:" الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع، من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها".(عبد الرزاق بن جيب،2010، ص10)

*عرفها Duncanبأنها: "نظام اجتماعي نسبي وإطار عقلاني تنسيقي بين أنشطة مجموعة منالناس ،تربطهم علاقات مرتبطة ومتداخلة، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة، وتنظيم علاقاتهم بهيكلة محددة، في وحدات إدارية وظيفة ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية".

*يعرفه Denouse Francanisبأنه:"وحدة إنتاجية ذات قيمة مالية، تؤلف بين أسعار مختلف عوامل الإنتاج، التي يأتي بها متعاملون مختلفون، مالك المؤسسة يهدف لبيع سلع وخدمات في السوق والحصول على دخل نقدي، الذي ينتج الفرق بين السعرين". عمر صخري، المرجع السابق، ص93)

* أما مكتب العمل الدولي فيعرف المؤسسة أنها:" كل مكان المزاولة كنشاط اقتصادي ولهذا النشاط سجلات مستقلة".(منير نوري، 2010، ص ص13-11)

التعريف الإجرائي:

المؤسسة عبارة عن نظام يتكون من الأنظمة الفرعية التي يعتمد كل جزء منها على الآخر ،وتتداخل المؤسسة فيما بينها وبين البيئة الخارجية لتحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها

حدود الدراسة:

يعد ضبط حدود الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان، ونقصد بميدان الدراسة النطاق الجغرافي والبشري والزمني الذي أجريت فيه .ووفقا لذلك فإن ميدان دراستنا كان كما يلي:

- المجال المكاني:

طبقت دراستنا في اتصالات الجزائر بالمسيلة

- المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري مجتمع البحث الذي تشمله الدراسة، والذي يتمثل في الزبائن، حيث أخذنا عينة عشوائية من مجتمع البحث ، حيث بلغ العدد الإجمالي للعينة 30 فردا.

- المجال الزمني:

يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة وبالنسبة لموضوعنا فقد استغرقت الدراسة 2019/2018

سابعا: نوع ومنهج الدراسة:

يعتبر المنهج من الركائز الأساسية لأي بحث علمي، ولهذا ولأجل أن تكون الدراسة علمية لابد أن تمر عبر منهج علمي، ويتوفر في العلوم الاجتماعية عدد من المناهج ما يسمح للباحث باختيار المنهج المناسب الذي يساعده على دراسة ظاهرته، و المنهج هو "الطريق المؤدي إلى المعرفة العلمية الصحيحة".(محي الدين مختار ،1999 ، ص9)

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، والذي يعرف بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية. (كمال عبد الحميد زيتون، 2003،ص933)

وعليه ارتأينا استخدام المنهج الوصفي، لأنه يشمل على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة المدروسة، من أجل الحصول على نتائج علمية مثبتة ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

1.مجتمع الدراسة:

فيما يخص بحثنا فإن مجتمع دراستنا هم زبون اتصالات الجزائر ، وبالنسبة لتحديد أسلوب جمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة، فقد اخترنا أسلوب العينة بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة وعدم تجانسه.

2.عينة الدراسة:

نظرا إلى كبر عدد أفراد الدراسة قمنا باختيار عينة من أفراد مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية. ويقدر عدد أفراد عينة دراستنا بـ 30 فردا، وعليه فالعينة المستعملة في دراستنا هي العينة العشوائية

أدوات جمع البيانات:

للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق التي يستخدمها الباحث في دراسته، فإن أدوات جمع البيانات تعتبر من الوسائل الأساسية المسخرة لهذه العملية، والتي يتم على أساسها تقييم البيانات والنتائج، وفي

دراستنا هذه تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة على مجموعة من الأدوات الخاصة التي تستخدم في جمع المادة العلمية والتي تشكل التصور العام للبحث وهي:

1.الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في البحوث الاجتماعية، وهي وسيلة أساسية تستخدم في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، إذ تعرف على أنها:"مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين".

تعرف أيضا "بأنها أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، عن طريق استمارة معينة تحتويعلى عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها".(ربحي مصطفى عليان،2000، ص99)

هي أيضا" مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين ترسل للأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة أو التأكد من معلومات متعارف عليها، لكنها غير مدعمة بحقائق "(فيروز زرارقة وآخرون ،2009، ص103)

وقد تم اختيار الاستمارة لدراستنا هذه لأنها تتفق مع طبيعة بحثنا، فهي في الغالب تستخدم لمحاولة دراسة جمهور ما من أجل معرفة طبيعة آرائه واتجاهاته نحو موضوع ما، وهذا يتفق مع هدف دراستنا حيث نسعى لمعرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي .