

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة
قسم الاعلام والاتصال



الموضوع:

أثر غياب جهاز العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط أنموذجا

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة
لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. علال عبد القادر	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
د. عبد القادر النوعي	أستاذ محاضر (أ)	مشرفا ومقررا
د. جودي بن قيط	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا

إشراف الأستاذ :

من إعداد الطالبتين :

د. عبد القادر النوعي

• حنان سراي

• وصال مرزوق

2024/2023

الإهداء :

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن آله وبعد:

نسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في بحثنا هذا العلمي البسيط هذا والذي يمثل ثمرة مشوارنا الدراسي,
الذي يسعدنا ويشرفنا أن نهديه :

الى الذي قال فيهما الله تعالى : "وأخفص لهما جناح الذل من الرحمة وقل ري ارحمهما كما ربياني صغيرا الماس
الذي لا ينكسر ... نبع العطاء الذي زرع الأخلاق بداخلي وعلمي طرق الارتقاء ... أبي الفاضل .

الزهرة التي لا تذبل ... نبع الحنان ... الغالية التي لا طالما كانت تنتظر هذا اليوم التي كانت تنتظر أن تراني في
أعلى المراتب التي ساندتني ووقفت إلي جانبي حتى وصلت إلى هذه المرحلة من التقدم والنجاح ... أمي التي
حملتني وهن على وهن ... وتعجز الكلمات عن وصفها أمي رحمها الله .

إلى جميع الأهل والأقارب والزوجات والأولاد .

إلى من رافقنا في مشوارنا الدراسي "أساتذتي , وزملائي , وزميلاتي "

إلى كل من يقول لا إله إلا الله محمد رسول الله.

حنان سراي

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى اما بعد:

من قال انا لها ونالها ...

وأنا لها وإن أبت رغماً عنها أتيت بها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون , ولم يكن الحلم قريباً

ولا الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها

إلى من شرفني بحمل اسمه إلى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي إلى الذي ساندني ووقف بجاني وقدم لي كل الدعم لمواصلة طريقي إلى الذي وهبني الأمل والحياة واحتضني قلبه قبل يديه أي سندي وقودتي أهدي

لك ثمرة ما تعبت أنت من أجله

أهدي ثمرة نجاحي إلى من أعشقها إلى نبض قلبي إلى من تستقبلني بابتسامة وتودعني بدعوة إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب ويلسم الشفاء إلى التي دعائها بنى لي سلماً ووصلت لما لأنا عليه إلى التي حملتني وهننا على وهن بدون ملل ولا كلل إلى من أشم رائحة الجنة بين يديها أمي حبيبتى حفظك الله لي وأطال عمرك

إلى من أشد بهم عظمي عند الشدائد والحنن ألى أماني وسلامي إلى أخي العزيز

إلى داعمي في الحياة إلى من كان الأول دوماً في مساندي وتشجيعي

لكل من كان لي عوناً وسنداً في هذا الطريق إلى الاصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين واصحاب الشدائد عند

الحنن

أهدي تخرجي هذا إلى كل من أراد لي السقوط أقول لكم لا تنتظرو لأن إنتظاركم سيطول

شكراً أي أمي أخوتي وسندي

وصال مرزوق

ملخص الدراسة:

تهدف مشكلة الدراسة في تأثير غياب جهاز العلاقات العامة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الجزائرية "مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط".

والأسباب التي دفعت بنا لاختيار هذا الموضوع هي الإحساس بأهمية الموضوع وكذا الرغبة في المساهمة في تطوير العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية : من خلال تسليط الضوء على أهميتها وأدوارها المختلفة وتحديد الحداث التي تواجهها واقتراح حلول مناسبة لها, وكذلك غياب الاهتمام بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية : حيث لا يتم تخصيص مصلحة مستقلة لها في كثير من المؤسسات مما قد تأثر سلبا على أدائها.

واعتمدنا في دراستنا لبلوغ الأهداف المرجوة على مجموعة من التساؤلات تتمثل في التساؤل الرئيسي وهو كيف تؤثر غياب مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية؟.

وتساؤلات فرعية كالآتي :

1. ما هي العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين مصلحة العلاقات العامة وتعزيز الأداء الوظيفي في الشركات الجزائرية؟

2. هل استخدام وسائل الاعلام له تأثير سلبي على الأداء الوظيفي في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة ؟

ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا اعتمدنا على المنهج "الوصفي التحليلي" وهذا لكونه الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة , واعتمدنا على المقابلة كأداة لجمع البيانات .

وقد قمنا باختيار مجتمع بحثنا في هذه الدراسة بناءا على إبراز طبيعة المجتمع في حد ذاته والمتمثل في كل من رئيس مصلحة الممتلكات والتأمينات السيد بوخلخال علي , الذي قام رئيس المؤسسة بتوجيهنا إليه من أجل الخبرة التي لديه, والسيد المكلف بالإعلام . وتمثلت خطة بحثنا في أربعة فصول بحيث الفصل الأول يأخذ الإطار المنهجي والإطار النظري يظم فصلين بحيث فصل يوحى إلى ماهية العلاقات العامة وفصل إلى

عموميات الأداء الوظيفي والفصل الرابع عن الإطار الميداني للدراسة حاولنا من خلاله الوقوف على الإجابة للإشكالية التي طرحناها في الأول ووصلنا إلى نتائج بعد جمع معلومات ومناقشتها وبعد تناولنه من أطرافه المتعددة وجوانبه المختلفة وصلت إلى أهم النتائج وهي :

1. لا يوجد أثر غياب مصلحة العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لأن كل واحد لديه مهامه الخاص الذي يقوم به
2. عندما يكون هناك تواصل واتصال فعال تكون هناك حلقة تفاهم بين المؤسسة جمهورها الداخلي والخارجي
3. اتضح لنا أنه يوجد علاقات عامة في المؤسسات الجزائرية إلى أنها كل مؤسسة تختلف بتسميتها ولكن يقتصر عملها على العلاقات الخارجية للمؤسسات أي الجمهور الداخلي
4. تبين لنا أن الموظفين يدركون كيف يقومون بتحسين أدائهم ويسعون إليها

Abstract :

The problem of the study was the impact of the absence of an official public relations department on job performance within Algerian institutions, the Algerian Telecom Corporation in Laghouat, and the reasons that prompted us to choose this topic were the sense of the importance of the topic, as well as the desire to contribute to the development of public relations in Algerian institutions by highlighting its importance and its various roles. Identifying the pitfalls they face and proposing appropriate solutions for them, as well as the lack of interest in public relations in Algerian institutions, as no independent department is allocated to them in many institutions, which may negatively affect their performance. We relied in our study to achieve the desired goals on a set of questions represented by the main question, which is how does it affect The absence of the public relations interest on the functional performance of Algerian institutions and the sub-questions are as follows:

1. What are the main factors that contribute to improving the interest of public relations and strengthening Job performance in the context of Algerian companies?.
2. Does the use of the media have a negative impact on career performance in the absence of public relations?

In order to answer the problem of our research, we relied on the descriptive analytical approach, and this is because it is the most appropriate to the subject of the study. We relied on the interview as a tool for all the data. We chose the community we researched in this study based on highlighting the nature of the community in itself, which is represented by each of the presidents. The Department of Property and Insurance, Mr. Ali BouKhalkal, whom the head of the institution directed us to for the sake of the experience he has, and the master in charge of information, and the plan of two research papers was represented in four chapters, so that the first chapter takes the methodological framework and the theoretical framework includes two chapters, so that a chapter suggests the nature of public relations, a chapter on the generalities of job performance, and the fourth chapter. Regarding the field framework of the study, we tried through it to find the answer to the problem that we raised in the first place, and we

arrived at results after collecting and discussing the information, and after it was discussed by the speakers and a different answer. We arrived at the most important results, which is one. There is no trace of the absence of the public relations department within the Algeria Telecom Corporation, because each one has one. Its special tasks are carried out by two people. When there is communication and effective communication, there is a link of understanding between the institution and its internal and external audiences.

7

It turns out that there are public relations in Algerian institutions that each institution is different in its name, but its work is limited to the external relations of the institutions, the external audience of the institution.

Turns out the staff are aware of how to improve their performance and seek it. I want to translate it

فهرس المحتويات

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة :

الإهداء

أ-ب	مقدمة
4	أسباب اختيار الموضوع
4	الدراسات السابقة
5	التعليق على الدراسات السابقة
6	الإشكالية
7	تحديد المفاهيم
9	الهدف من الدراسة
9	أهمية الدراسة
10	حدود الدراسة
11	التقنية المعتمدة في الدراسة
11	المنهج المعتمد

المبحث الثاني: ماهية العلاقات العامة

13	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة
14	المطلب الثاني: أهمية العلاقات العامة
15	المطلب الثالث: أهداف العلاقات العامة
16	المطلب الرابع: مبادئ وخصائص العلاقات العامة
20	المطلب الخامس: وظائف العلاقات العامة
24	الخلاصة

المبحث الثالث: أساسيات الأداء الوظيفي

26	تمهيد
27	المطلب الاول: تعريف الأداء الوظيفي
27	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي
28	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي
29	المطلب الرابع: مظاهر الأداء الوظيفي
31	المطلب الخامس: العوامل المؤثرة وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي
34	الخلاصة

المبحث الرابع: الإطار الميداني.

36	أولاً: التعريف بميدان الدراسة
36	ثانياً: التعريف بالمؤسسة
37	ثالثاً: لمحة تاريخية للمؤسسة
38	رابعاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
41	خامساً: أهداف المؤسسة
44	سادساً: عرض نتائج وتحليل البيانات
56	سابعاً: نتائج العامة للدراسة
58	الخاتمة
60	قائمة المصادر والمراجع
62	الملاحق

مقدمة

إن بيئة العمل تتطلب تفاعلاً مستمراً مع مختلف الفئات فالعلاقات العامة تلعب دوراً محورياً في تعزيز الأداء الوظيفي , وأصبحت عنصراً أساسياً لضمان استدامة نجاح أي منظمة , تطل علينا العلاقات العامة كمنارة تضيء دروب المؤسسات والأفراد ساعية إلى بناء جسور التفاهم والتواصل الفعال مع مختلف الفئات. حيث ترتبط العلاقات العامة والأداء الوظيفي بشكل وثيق تلعب كل منهما دوراً هاماً في تحقيق أهداف المؤسسة . ففي حين تسعى العلاقات العامة إلى بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزيز التواصل مع مختلف أصحاب المصلحة , فإن الأداء الوظيفي للموظفين يعد العامل الأساسي في تحقيق هذه الأهداف وتحويلها إلى الواقع الملموس . حيث تعمل العلاقات العامة على تحسين صورة المؤسسة من خلال الترويج لإنجازاتها وإبراز قيمها وإدارة سمعتها بشكل فعال كما أنها تساهم في تعزيز الثقة بالمؤسسة من خلال الشفافية والمصداقية والتواصل الفعال , حيث أن حاولنا في هذه الدراسة أن نربط بين العلاقات العامة والأداء الوظيفي من حيث كيفية تأثير غياب العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية , لذا يمكن القول أن العلاقات العامة هي أحد الجوانب الأساسية في نجاح أي مؤسسة أو منظمة, إنها تشكل همزة وصل بين المؤسسة والجمهور , فالعلاقات العامة تلعب دوراً هاماً في تحسين الأداء الوظيفي , حيث تعزز التواصل الفعال بين الشركة والجمهور وتساهم في بناء سمعة إيجابية وثقة , كما يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تعزيز روح الفريق والتعاون داخل المؤسسة , مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الأداء الوظيفي للموظفين وتحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل .

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة إلى التركيز على موضوع دراستنا ألا وهو أثر غياب العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية , حيث قسمنا الدراسة إلى :

الفصل التمهيدي : تطرقنا فيه إلى أهم الأسباب الموضوعية والذاتية التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع والإشكالية المراد دراستها تنتهي بتساؤل عام تتفرع منه مجموعة من التساؤلات الفرعية متمثلة في أبعاد الدراسة وبعد البحث قمنا بصياغة فرضيات الدراسة مع تحديد المفاهيم الخاصة بهذه الدراسة , حيث قمنا بتحديد مجتمع البحث والعينة, إضافة إلى المنهج المتبع في هذه الدراسة هذا بالنسبة للفصل المنهجي .

ومن هنا قمنا بتحديد خطة بحثية من أجل دراسة وتحليل الفصل النظري وهي كالتالي : لدينا فصلين , كل فصل يتكون من خمس أبواب

الفصل الأول : يأخذ عنوان ماهية العلاقات العامة حيث لدينا تعريف العلاقات العامة والأهمية والأهداف والمبادئ والوظائف .

الفصل الثاني: أما هذا الفصل يتمحور حول أساسيات الأداء الوظيفي داخل المؤسسات حيث لدينا تعريف الأداء الوظيفي عناصره ومحدداته ومظاهره وأخيرا العوامل المؤثرة وإجراءات تحسين الأداء الوظيفي

الإطار التطبيقي: قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث أقسام تطرقنا في القسم الأول إلى لمحة عن المؤسسة محل الدراسة أما في القسم الثاني تطرقنا فيه إلى الاستعانة بأداة من أدوات البحث العلمي وهي المقابلة ، بينما في القسم الثالث قمنا فيه بتفسير وتحليل المعلومات من خلال ما أستنتج من المقابلة ,ومن هنا نستطيع طرح نتائج الدراسة المتحصل عليها

المبحث الأول: الإطار المنهجي

أولاً: أسباب اختيار الموضوع :

الأسباب الذاتية :

1. الإحساس بأهمية موضوع الدراسة : حيث يعد موضوع الدراسة من الموضوعات المهمة التي تخص باهتمام كبير من قبل الباحثين والأكاديميين , حيث يسלט الضوء على دور العلاقات العامة في التأثير على الأداء الوظيفي للمؤسسات وهو دور أساسي لا يمكن إنكاره

2. الرغبة في المساهمة في تطوير العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية : من خلال تسليط الضوء على أهميتها وأدوارها المختلفة وتحديد الحدبات التي تواجهها واقتراح حلول مناسبة لها

الأسباب الموضوعية :

1. أهمية العلاقات العامة في التأثير على الأداء الوظيفي: حيث تلعب دوراً أساسياً من ناحية التأثير ذلك لأنها تساهم في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين

2. غياب الاهتمام بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية: حيث لا يتم تخصيص مصلحة مستقلة لها في كثير من المؤسسات مما قد تؤثر سلباً على أدائها .

3. حسب اطلاعنا يمكن لا توجد دراسات سابقة تناولت موضوع أثر غياب مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية بشكل مفصل مما يعطي لهذه الدراسة أهمية

ثانياً: الدراسات السابقة:

توجد بعض الدراسات التي تكلمت حول موضوع مذكرتنا بعنوان أثر غياب مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية تعتبر العلاقات العامة من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسات، فهي تلعب دوراً أساسياً في بناء وتعزيز العلاقات بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات العلاقة بها ، بما في ذلك العاملين فيها. ولذلك، فإن غياب مصلحة العلاقات العامة في المؤسسة قد يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين فيها. وتشير الدراسات السابقة إلى أن غياب مصلحة العلاقات العامة في المؤسسة قد يؤدي إلى مجموعة من الآثار السلبية على الأداء الوظيفي للعاملين منها ضعف التواصل بين المؤسسة والموظفين , حيث يؤدي غياب العلاقات العامة

إلى عدم وجود قناة اتصال رسمية بين المؤسسة والعمالين , مما قد يؤدي إلى سوء فهم الرؤى والأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، فإن ضعف التواصل بين مختلف مستويات المؤسسة يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم، وزيادة معدلات الغياب والتسرب الوظيفي. وبالتالي فإن غياب العلاقات العامة يؤدي إلى عدم وجود بيئة عمل جاذبة للعمالين، مما قد يؤدي إلى زيادة معدلات الغياب والتسرب الوظيفي. وفيما يلي بعض الدراسات السابقة التي تخص الموضوع :

1. دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات الخدمانية , دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة 2014\2015 من إعداد الطالبتين صبيحة قلاقي وسهيلة تونسي تحت إشراف الأستاذة نجود زعيم , حيث اعتمدوا على المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه أكثر ملائمة واعتمدوا على المقابلة والاستمارة والاستبيان لجمع البيانات . وقد قاموا باختيار مجتمع بحثهم في هذه الدراسة بناء على إبراز طبيعة المجتمع في حد ذاته والمتمثل في كل الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر¹

2. القيادة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي, دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج ولاد صالح_الطاهير_جيغل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل 2018\2019 من إعداد الطالبتين طافر مريم وبوجريك أحلام تحت إشراف الدكتور بولبينة جمال , حيث اعتمدوا على المنهج الكمي والكيفي لتحليل وتفسير مؤشرات الفرضيات المصيغة في شكل أسئلة استمارة²

¹ دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات الخدمانية , دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة 2014\2015 من إعداد الطالبتين صبيحة قلاقي وسهيلة تونسي تحت إشراف الأستاذة نجود زعيم

² القيادة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي, دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج ولاد صالح_الطاهير_جيغل مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل 2018\2019 من إعداد الطالبتين طافر مريم وبوجريك أحلام تحت إشراف الدكتور بولبينة جمال

رابعا: الإشكالية

إن نجاح الكثير من المؤسسات أصبح مرهونا إلى حد كبير بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها فالعلاقات العامة تعتبر بمثابة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة, سواء كانت هذه المؤسسة إنتاجية أو الخدماتية أو تنتمي للقطاع الخاص أو العام, فهي أصبحت من الوظائف الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها وهذا لامتلاكها مكانة كبيرة ومتميزة في إدارة المؤسسة المعاصرة والاعتراف بها من حيث كونها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المؤسسات إلى كسب تفاهم وتأييد الجماهير من جهة وبناء سمعة طيبة من جهة وصورة ذهنية مقبولة وحسنة عن المؤسسة من جهة أخرى , حيث نجد العلاقات العامة على اختلاف مجالاتها تولد اهتمام كبيرا خاصة لكل مؤسسة خدمتية, نظرا لدورها الكبير في هيكل الاتصال داخليا وخارجيا , وما نلاحظه أن دورها ومكانتها وأهميتها تختلف من مجتمع إلى آخر, نجد المؤسسات الخدماتية الجزائرية على اختلافها بحاجة ماسة إلى وظيفة العلاقات العامة التي تعتبر هذه أداة من أدوات عمل المؤسسة الخدماتية وسبب من أسباب نجاحها فهي وسيلة من وسائل تفاعل الجمهور من خلال إطلاعه على أخبار المؤسسة ومختلف سياستها , حيث أصبحت العلاقات العامة بمثابة الركيزة الأساسية في العملية الإدارية والتي يمكن أن تزيد من فعالية وحدات المؤسسة الخدماتية بتوفير عدت آليات منها فتح قنوات اتصالية مع الجمهور الداخلي والخارجي وتفعيل التواصل لهما , في ظل ازدياد أهمية كسب تأييد آراء جماهير المؤسسات الخدماتية الجزائرية , حيث أن يعتبر الأداء الوظيفي للمؤسسات من أحد أهم العوامل التي تحدد نجاحها واستمراريتها في السوق , فهو يمثل الطريقة التي تقوم بها المؤسسة بتحقيق أهدافها وتنفيذ مهامها بفعالية وكفاءة . ويعتمد هذا الأداء على عوامل مترابطة , مثل القيادة الفعالة , والتخطيط الإستراتيجي , وتنظيم العمل , وتحفيز الموظفين , والاستخدام الفعال للموارد المتاحة وفي هذه المذكرة سوف نقوم بتحليل أهمية الأداء الوظيفي للمؤسسات في ظل اندراج العلاقات العامة ومن بين هذه الأخيرة الرائدة في مجال خدمة الاتصالات , نجد مؤسسة اتصالات الجزائر التي عرفت العديد من التحولات خاصة في ظل انفتاح السوق مع المتعاملين الخواص هذا ما يبرر حاجتها إلى جهاز العلاقات العامة حتى تستطيع تحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي وفي هذا الساق سنحاول معرفة موقع غياب العلاقات العامة في البنية التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر .

_من خلال ما سبق ذكره نطرح التساؤل الآتي :

كيف يؤثر غياب جهاز العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية ؟

الأسئلة الفرعية:

1- هل التواصل مع وسائل الإعلام له تأثير سلبي على الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب جهاز العلاقات العامة؟

2- ماهي العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين وتعزيز الأداء الوظيفي في سياق مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب العلاقات العامة؟

تحديد مفاهيم الدراسة:

1_مصلحة العلاقات العامة :

المفهوم اللغوي : هي عبارة عن مفهوم لفظي مكون من كلمتين : الأولى العلاقات والثانية " العامة"العلاقات "جمع علاقة ، و العلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين أو أكثر، وبذلك فإن العلاقات هي " الروابط و الآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو أسلوب ، و الاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية " . و العلاقة هي مجموع الصلات والاتصالات التي تكون بين هيئة أو شركة أو منظمة من جهة ، والجمهور الذي تتعامل معه من جهة أخرى . أما " العامة " ، فتشير إلى الجماهير, ويقصد بها الجمهور المختلف الذي ترتبط مصالحه ونشاطاته بالمنظمة.¹

المفهوم الاصطلاحي :توجد التعريفات الكثيرة لهذا المفهوم و التي تزخر بها المؤلفات العلمية ، بعضها يركز على العلاقات العامة كوظيفة إدارية ويركز البعض الآخر عليها كعملية اتصالية ، و تعريفات أخرى ترى العلاقات العامة على أنها فلسفة اجتماعية للمؤسسات العاملة في المجتمع ، العامة والخاصة ، الربحية و غير الربحية ، الإنتاجية و الخدمائية .²

¹أليسون فيكر, دليل العلاقات العامة ,مرجع شامل ترجمة عبد الحميد أحمد الخزامي ,ط1,دار الفجر للنشر والتوزيع ,القاهرة,2004

²توفيق محمد عبد المحسن,التسويق وتدعيم القدرة التنافسية للتصدير ,دار النهضة العربية ,مصر,2001

المفهوم الإجرائي: العلاقات العامة هي عملية إدارية تواصل إستراتيجية بين المنظمة {فرد أو مؤسسة} وجمهورها الداخلي والخارجي ,بهدف بناء الثقة والتفاهم والتعاون المتبادل ,وعليه فإن العلاقات العامة هي تخصص هام وحيوي في عالمنا المعاصر ,حيث تلعب المنظمات دوراً متزايد الأهمية في المجتمع ,وبالتالي تصبح الحاجة إلى بناء علاقات إيجابية مع مختلف الجماهير الأكثر أهمية .

2_ الأداء الوظيفي :

المفهوم اللغوي :

معنى كلمة أداء:القاموس المحيط أدّى الشيء . أنجزه أدّى الأمانة وفي بها ,أدّى الحق أوفاه ,أدّى الواجب قام به معجم المعاني مثل :أدّى,أنجزه,أدّى الحق وفاه , أدّى الواجب قام به ,أدّى الوصاء أوصى بها , أدى القسم حلفه ,أدّى الصلاة قام بفريضتها ,أدّى الفرض أوفاه , أدّى الأمانة وفي بها ,أدّى الشهادة قال فيها ما يعلمه , أدّى الدين قضاة .

معنى كلمة وظيفي :القاموس المحيط وظيفي :نسب إلى الوظيفة .

معجم المعاني :وظيفي :صفة نسبية من وظيفة , ومعناها مايتعلق بالوظيفة أو يخصها .

وبالتالي فإن مفهوم الأداء الوظيفي لغة : هو قيام الفرد بالمهام والمسؤوليات التي تتطلبها وظيفته .¹

المفهوم الاصطلاحي:

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا ، من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلال الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة²

المفهوم الإجرائي :

¹www.almaany.com 02-05-2024 Am 1:20

² عبد الملوك مزهودة ،الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،العدد01 ،نوفمبر

الأداء الوظيفي هو مقياس لكفاءة وفعالية الموظف في إنجاز مهام وظيفته , ويعتبر الأداء الوظيفي عاملا هاما في تحديد نجاح الموظف في وظيفته , وله تأثير مباشر على إنتاجية المنظمة وأرباحها , ولذلك تسعى العديد من المنظمات إلى تطوير أنظمة لتقييم الأداء الوظيفي لموظفيها بشكل دوري , وتقديم برامج لتدريب وتطوير الموظفين بتحسين أدائهم الوظيفي .

مؤسسة اتصالات الجزائر : تعتبر مؤسسة "اتصالات الجزائر" من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ذات الطابع الخدماتي . تتجلى أهم خدمة تقدمها هذه الخيرة في الإمداد و التجهيز بوسائل الاتصالات كالهاتف و الإنترنت أي الوسائل التكنولوجية الحديثة للمعلومات .

المفهوم الإجرائي : مؤسسة اتصالات الجزائر هي شركة وطنية مسؤولة عن تقديم خدمات الاتصال في الجزائر بما في ذلك الهاتف الثابت والهاتف المحمول والإنترنت وخدمات البيانات ، وتدير وتطور البنية التحتية للاتصالات وتخضع لرقابة الهيئات التنظيمية الحكومية ، تسعى المؤسسة إلى تقديم خدمات عالية الجودة من خلال الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير الكفاءات البشرية .

التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط:

هي أحد الوحدات العملية تتولى عملية التسيير الإداري، والتجاري، والتقني لولاية الأغواط، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات، مثلا:

- مؤسسة الجهوية الدعم التقني للتجاري

- مؤسسة صيانة شبكة النقل

- مؤسسة صيانة شبكة الأساسية

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على مفهوم العلاقات العامة الرسمية وأهدافها

- تحليل أثر غياب العلاقات العامة الرسمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية

- تحديد أهم التحديات التي تواجه العلاقات العامة الرسمية في المؤسسات الجزائرية

- تقديم بعض المقترحات لتحسين أداء العلاقات العامة الرسمية في المؤسسات الجزائرية

أهمية الدراسة :

تحتل العلاقات العامة الرسمية بأهمية كبيرة في المؤسسات الجزائرية :

1. تلعب دور حيوي في تحسين الأداء الوظيفي

2. تحقيق الأهداف الإستراتيجية

3. نظرا لأهمية دور العلاقات العامة فانغيابها يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية على الأداء الوظيفي مثل :

1. زيادة انخفاض الإنتاجية

2. الخلافات الداخلية

3. ضعف الرضا الوظيفي

4. تآكل الثقة بين المؤسسة والجمهور الداخلي والخارجي

وبناء على ذلك فان هذه الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على آثار غياب العلاقات العامة الرسمية على الأداء

الوظيفي في المؤسسات الجزائرية وذلك من خلال دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر

مجالات الدراسة:

انطلقت دراستنا لموضوع أثر غياب مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية تحديدا

عندما تمت الموافقة على دراسة هذا الموضوع من طرف الأستاذ المشرف وكذلك قبوله من قبل اللجنة العلمية

لإدارة كلية العلوم الإنسانية وعليه تمت الدراسة على مرحلتين :

المرحلة الأولى : حيث احتوى الجانب النظري و المفاهيمي الذي تضمن دراسة قبلية وجمع كافة البيانات

اللازمة ، ليتم بعد بناء الإشكالية وصياغة الفروض ومعالجة الجانب النظري للدراسة وذلك إبتداءا من منتصف

شهر جانفي إلى غاية منتصف شهر فيفري

المرحلة الثانية: وتمثلت في الدراسة الميدانية وتم فيها إجراء مقابلات مع عينة الدراسة لجمع المعطيات وتحليلها وذلك إنطلاقاً من يوم 20 فيفري 2024 إلى غاية 05 مارس 2024

الإطار المكاني: تمت دراستنا في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

الإطار الزمني: تمت الدراسة يوم 20\02\2024 على الساعة 10 صباحاً, وانتهت الدراسة يوم 05\03\2024 على الساعة 13:00

الإطار البشري: رئيس مصلحة الممتلكات والتأمينات والمكلف بالإعلام

عينة البحث:

العينة تتراوح بين القصدية والمتاحة والمسحبية

التقنية المعتمدة:

من بين أدوات جمع البيانات في البحث العلمي, اعتمدنا في مذكرتنا على تقنية المقابلة حيث تعرف على أنها "محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع الآخر, بهدف الحصول على المعلومات اللازمة للاستخدام في البحث علمي, أو في التوجيه والتشخيص والعلاج أو من أجل معرفة حقيقة أمر محدد, وجوهر المحادثة: السؤال الجواب". وقد تم استخدام المقابلة المفتوحة في هذا البحث, فالمقابلة المقفلة تكون إجابات أسئلتها نعم أو لا أو موافق أو غير موافق و تتميز بسهولة التفريغ و تحليل بياناتها أما في المقابلة المفتوحة تكون الأسئلة غير محددة الإجابة ثم إن الإجابات متنوعة و صعبة التصنيف و التحليل.

المنهج المعتمد:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث سيتم جمع البيانات من خلال استطلاع الرأي العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من خلال إجراء مقابلة مع بعض مسؤولي الأقسام في المؤسسة.

المبحث الثاني:

ماهية العلاقات لعامة

تمهيد :

لقد فرضت العلاقات العامة نفسها خلال السنوات الأخيرة بقوة على التنظيمات المختلفة و أصبحت من الوظائف التي تساهم في تحقيق المكانة المميزة التي تسعى إلى الوصول إليها المؤسسات عبر مختلف أنحاء العالم مهما كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه . فسواء كانت المؤسسة كبيرة أو صغيرة الحجم، عمومية أو خاصة صناعية تجارية خدماتية ,أو حتى خيرية ، فقد باتت كلها تنظر إلى العلاقات العامة على أنها وسيلة لتحقيق الفعالية والتميز الثقة وتأييد الجماهير .

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

تعريفات أهم القواميس والمعاجم للعلاقات العامة :

تعريف قاموس العالمي وستر الجديد : " العلاقات العامة هي تنشيط للعمليات الاتصالية وإيجاد الثقة بين الأشخاص أو منظمة أو مشروع أو أشخاص آخرين أو جماهير معينة أو للمجتمع كله، و من خلال نشر المعلومات التي تفسر و تشرح ، و تنمية علاقات متبادلة و دراسة ردود الفعل وتقويمها.¹

تعريف المعجم الإعلامي : " العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة و المستمرة والهادفة ، الموجهة لبناء علاقات سليمة و مجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع و الاتصال المتبادل بين مؤسسة ما و جمهورها لتحقيق أهدافها ، و لتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع ، و النشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر المعلومات و الحقائق و الأفكار و سرحها و تفسيرها و تطبيق كافة الأساليب المؤدية إلى ذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة.²

المطلب الثاني: أهمية العلاقات العامة

تتلخص أهمية العلاقات العامة فيما يلي³ :

اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج وتعاضم النفقات مع وجود منافسة حادة تهدف إلى جذب أكبر عدد من المستهلكين.

تعاضم قوة الرأي العام واتساع المشاركة السياسية وازدياد ثقافة الجماهير مما يتطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بالجماهير .

كسب تأييد الجمهور الخارجي. بناء اسم المنشأة و صبغ هذا الاسم بشهرة رسمية تلقى استحسان الجماهير

¹توفيق محمد عبد المحسن , التسويق وتدعيم القدرة التنافسية للتصدير ,دار النهضة العربية مصر ,2001

²جميل أحمد خضر ,العلاقات العامة ,دار المسيرة للنشر ,عمان ,1998

³علي بن فايز الجحني, مدخل إلى العلاقات العامة و الإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006، ص24

نصح المنشأة عند تحديد سياستها حتى تراعى فيها اتجاهات الرأي العام.

التوعية بأهداف المنظمة والعمل على إيضاح خططها للجمهور.

الارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة.

لتنمية وتنسيق التعاون مع المنظمات الأخرى في المجتمع.

مواجهة الأزمات أو الطوارئ التي قد تتعرض لها المنشأة.

ساعد توفر وسائل الاتصال الحديثة على إيجاد الكثير من منافذ الوصول إلى الجمهور

الاهتمام المتزايد بالمجتمع ومصالح أفراد.

زيادة الاتصال بين دول العالم لإقامة أسس علاقات طيبة بين أعضاء الأسرة الدولية.

بناء سمعة حسنة للمؤسسة في البيئة التي تعيش فيها وذلك لدعم بقائها واستمراريتها وتأكيد هويتها وانتماءها

للبيئة.

المطلب الثالث: أهداف العلاقات العامة¹:

أهداف العلاقات العامة على المستوى القومي:

إيجاد نوع من التعاون بين الحكومة وأجهزتها المختلفة مع الصحافة باعتبار أن الصحافة هي مرآة الرأي العام

والمجتمع.

الرد على الإشاعات والأكاذيب والحملات الدعائية التي قد تقوم بها بعض أجهزة الإعلام الخارجية أو بعض

الجماعات المغرضة الداخلية.

الدعوى نحو كسب رضا وتأييد المواطنين حتى يمكن تحقيق نوع من التعاون والتنسيق بين الحكومة ومواطنيها.

القيام بالنيابة عن الحكومة بشرح وتفسير القوانين والأنظمة الجديدة للمواطنين لمعرفة أسبابها وتفهم أبعادها بالنسبة

لهم.

¹ محمد الصريفي، إدارة العلاقات العامة، السويس، مؤسسة حورس الدولية، 2005، ص25

أهداف العلاقات العامة على مستوى منظمات الأعمال:

- . إحداث نوع من الاتصال ذو الاتجاهين بين المنظمة وعملائها بما يمكن الأولى من إعلام العملاء بسياستها العامة ويمكن للعملاء من إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى الإدارة العليا.
- . الاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية والتربوية.
- . الاهتمام بالعلاقات بين المنظمة والمنظمات الأخرى وتنمية وسائل اتصال فعالة ومستمرة لصالح جميع الأطراف.
- . تشجيع وتنمية التعاون بين مختلف الإدارات والأقسام بالمنظمة وبينهم وبين الإدارة العليا بما يؤدي إلى توفير المعلومات وعدم التردد في تقديم النصيحة والمشورة.

المطلب الرابع : مبادئ و خصائص و وظائف العلاقات العامة

أولاً : مبادئ العلاقات العامة

لكي تقوم العلاقات العامة بدورها على أكمل وجه وتنجح في تحقيق أهدافها يجب أن تمارس هذه الوظيفة ممارسة رشيدة معتمدة في ذلك على أسس ومبادئ تحدد إطارها واتجاهاتها والتي يمكن تحديدها كالآتي:

1. العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة:

غالباً ما تسعى المؤسسات إلى تحسين علاقاتها مع جماهيرها الخارجية، ولكن لا يأتي ذلك وعلاقتها الداخلية متوترة لذا من الضروري أن تحرص أولاً وقبل كل شيء على تحسين هذه العلاقة وهذا من خلال إيجاد لغة التفاهم المتبادل بينها وبين الأفراد العاملين بها، فرضا العمال عن عملهم ينعكس إيجاباً على جو العمل و لا يتحقق ذلك إلا عن طريق إتباع المؤسسة وتطبيقها لسياسات عادلة في التوظيف والتدريب والترقية وتقديم الحوافز وغيرها، فكل هذا سيمنح العمال الاستقرار في العمل لأن معاملة الموظف معاملة كريمة واحترامه. والتشجيع على التعاون والتعامل الهادف والمحبة يساهم في بعث الحماس وتثبيت الثقة والاندفاع لتحسين صورة المؤسسة في الوسط الخارجي، وبهذا يحرص على تحقيق هدف واحد وهو إعطاء السمعة الطيبة والانطباع الجيد والواجهة اللائقة عن مؤسسته.¹

¹جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان"الأردن"، 1998، ص21

2. مراعاة الصدق والأمانة وإتباع الأسلوب العلمي:

من الضروري مراعاة الصدق والأمانة والتتقيد بالعدالة والإخلاص في جميع الأعمال الموكلة للأفراد والعاملين، كما يجب الالتزام في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية والأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم، فالصدق والأمانة في نشر الأخبار شيء ضروري لأن استعمال الأخبار الكاذبة والمزيفة لا يزيد من شهرة المؤسسة بل على العكس من ذلك فإنه يعمل على دمارها ويهدد كيانها لأن الجماهير لا بد وأن تعرف الحقيقة

في الأخير، وبهذا فإنها تفقد جمهورها وتبقى الصورة الذهنية للمؤسسة سيئة.¹

3. نشر الوعي بين الجماهير

تتولى العلاقات العامة مهمة شرح نظام المؤسسة وسياستها وتبيين مميزاتها وفوائدها والمنافع التي ستعود على كل فرد يعمل بها أو له علاقة خارجية معها، وكل هذا قصد توجيه الرأي العام إلى أحسن السبل للتعاون معها.²

4 مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع

تعتبر المساهمة في رفاهية المجتمع من طرف المؤسسة مسؤولية اجتماعية لأن المؤسسة جزء من هذا المجتمع، وعليه فإنه يجب على إدارة كل مؤسسة أن تكون عضوا نافعا في المجتمع وتعمل على رفاهيته، فلم يعد هدف أي مؤسسة هو تحقيق أكبر نفع مادي فقط، بل أصبح كذلك هدفها هو رفاهية المجتمع لأن المؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على تأييد الجماهير لها داخليا وخارجيا.

5 إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق:

تعتبر الصراحة وبث الأخبار الصحيحة من أسس العلاقات العامة لان سياسة عدم إخفاء الحقائق تقضي على كل الشائعات التي تضر المؤسسة وتولد الثقة بين المؤسسة والجمهور، وعليه فإنه على المؤسسة

إتباع أسلوب المكاشفة وعدم إخفاء الحقائق وذلك للقضاء على كل الأقاويل الكاذبة التي

6. كسب ثقة الجماهير :

يمكن أن يستعملها بعض المغرضين لإلحاق الضرر بالمؤسسة.³

¹حمدي عبد الحارث البخشونجي ، العلاقات العامة في الدول النامية ، المكتبة الجامعية، الإسكندرية 2000، ص11

²حسن محمد خير الدين، العلاقات العامة: المبتدئ و التطبيق، مكتبة جامعة عين الشمس، القاهرة، 1976، ص12

³هناء حافظ بدري: الاتصال بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2003، ص12

تهدف العلاقات العامة في أي منظمة إلى العمل على كسب ثقة الجماهير حتى تتمكن من تحقيق أهدافها، ومعنى هذا أن أنشطة الهيئة أو المنظمة لا يمكن أن تنجح إلا إذا رضيت جماهيرها عنها، وعلى ذلك يجب أن يدرّب العاملون بالهيئة حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب ثقة الجماهير على الوجه الأكمل بحسن أدائهم لعملهم واحترامهم للجماهير.¹

7 تعاون المؤسسة مع المؤسسات الأخرى:

من الصعب علينا أن نتصور أن تنجح أي مؤسسة في المجتمع في تأدية رسالتها بمعزل عن المؤسسات الأخرى، لذا يجب أن يكون التعاون هو أحد أسس النجاح بل أن هناك قولاً مميّزاً من قبل المهتمين والمتخصصين في هذا المجال مفاده أن التعاون والتكامل بين مؤسسات المجتمع بعد شرطاً أساسياً لتقدمه وتحقيقه لأهدافه، ولذا يصبح التعاون هو أحد الأسس الهامة للنجاح، فلا يمكن أن تمارس المؤسسة نشاطها وتوطد علاقاتها بجماهيرها وتحمل تعاونها مع المؤسسات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين المؤسسات وبعضها للاتفاق على أسس التعاون بينها لاسيما في برامج العلاقات العامة.²

8 مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع:

تعد المساهمة في رفاهية المجتمع من طرف المؤسسة مسؤولية اجتماعية، باعتبار المؤسسة كيان من هذا المجتمع، وأصبح الاهتمام بالمجتمع وتقدم أفراده أكبر من مجرد تحقيق أكبر كسب مادي، وهذا يعمل على كسب تأييد الجمهور داخل المؤسسة وخارجها فقد أصبح لزاماً على إدارة المؤسسة العمل على أن يكون لها دوراً هاماً ومؤثراً في المجتمع يساهم في تحقيق تقدمه ورفاهيته، فلم يعد الآن هدف أي مشروع هو تحقيق أي كسب مادي للمؤسسة بل أصبح الهدف هو تحقيق رفاهية المجتمع ولاسيما في المجتمعات الاشتراكية فالمشروع الناجح في النهاية هو الذي يعتمد على تأييد الجماهير له داخل المؤسسة وخارجها.³

9. إتباع الأسلوب الديمقراطي في العلاقات العامة:

يعد هذا المبدأ أساساً لممارسة نشاط العلاقات العامة، والأخذ به لا يدع مجالاً للدكتاتورية القلّة أو سيطرتها، فتسود المؤسسة روح معنوية عالية وتتاح الفرص للابتكار وعرض الاقتراحات ، ولا يستطيع المديرون فرض سياستهم

¹ عمرو صافي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة زهران، الأردن، 1991، ص12

² عبد المحيي صالح و آخرون: العلاقات العامة في المؤسسة الإعلامية ، دار المعرفة الجامعية، مصر ، 2015 ص11

³ سمير حسين منصور: مناهج العلاقات العامة بين منظور الخدمة الاجتماعية، مصر، 2011، ص11

الذاتية دون إشراك هيئة الإدارة والعاملين في تحمل المسؤولية، مما يجعل سياسة المؤسسة لا ترسم إلا نتيجة لأفكار العملاء، وكصدى لما يبده الأخصائيون من مشورة ومقترحات.

هذا ويضيف الدكتور أحمد كمال " بعض العناصر التي يعدها من بين المبادئ والأسس التي تركز عليها العلاقات العامة

ثانيا: خصائص العلاقات العامة :

تتسم العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص يمكن تحديد أهمها فيما يلي:

أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية فحسب، وإنما ينبغي أن تلعب دورا اجتماعيا، ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعمق بسلوك المنظمة.

أن العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كإدارة ويجب على الإدارة أن تستخدمه في كل ما تقوله أو تفعله للوصول إلى علاقات عامة طبيعية.¹

أن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجماهير التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية للمؤسسة أو الخارجية وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت.

تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام، وتدير بمهارة الأسلوب تأثيري الصاعد والهابط من التوافق والتكيف والتعاون.²

وظيفة تعتمد على المعلومات والحقائق وتقوم على الصراحة ولا مجال فيها للخداع أو الكذب أو التضليل.

إن الأساس الجيد للعلاقات العامة يتمثل في وجود إدارة واعية للمنظمة، ولا يمكن للعلاقات العامة أن تحل محل الإدارة الفعالة للمنظمة، كما أنها وظيفة لا تمثل صفة سحرية قادرة على حل المشاكل القصدية

العلاقات العامة نشاط مخطط ومرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار.³

¹ محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط1، مصر، 2007، ص32-31

² عبد المجيد محمود صالح و آخرون، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الإجتماعية، دار المعرفة ، الإسكندرية، ص21

³ عنبر إبراهيم شلال ، إدارة الترويج و الإتصالات ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن 2011، ص212

الفصل الثاني : ماهية العلاقات العامة

العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية، لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية، ذات طبائع مختلفة وتكوينات نفسية متغيرة ولذلك تحتاج هذه الوظيفة إلى متخصصين الممارسة أنشطتها المختلفة.

تنصف العلاقات العامة بالشمولية، فنشاطها لا يقتصر على مجال دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها، كما تقدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.¹

ويمكن وصف العلاقات العامة بأنها من معاملة الجماهير للفوز بثقتهم وتأييدهم، فهي من تطبيقي هادف، يرمي إلى الانسجام الاجتماعي، يطوي على فلسفة إنسانية أساسها الاعتراف بقيمة الإنسان وبأهمية الرأي العام في تقرير الاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية، بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنظمات، فهي ضرورية في جميع المنشآت وعلى مختلف المستويات، يفرضها المجتمع الحديث.²

المطلب الخامس : وظائف العلاقات العامة:

حدد اي في لي أهم وظائف العلاقات العامة فيما يلي:

أولاً: مساعدة الجمهور على التكيف، حيث يقصد بالتكيف التقبل عن طريق الإقناع والمشورة الموجهة إليه.

ثانياً: استخدام وسائل الإعلام والاتصال بصورة علمية سليمة، وتؤكد هنا ضرورة دراسة الجماهير وتحليل اتجاهات الرأي العام والتعرف على أسباب عدم التقبل الظاهر منها والمستتر.

ثالثاً: الإقناع أي خدمة اهتمامات الجماهير والعمل على حفظ مستوى هذه الاهتمامات³ وتتلخص مسؤولية العلاقات العامة في الآتي:

. وضع برامج العلاقات العامة وإدارتها في مجال علاقة الوحدة بجماهيرها الداخلية والخارجية.

. الإشراف على الصحف أو الكتيبات أو النشرات التي تصدرها الوحدة.

¹عبدالناصر أحمد جرادات ، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ا، مكتبة البازوري، لبنان، 2019، 2019، ص21

²فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص29

³غريب عبدالسميع غريب، الإتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، مصر ،2004، ص63

. مراجعة كل ما ينشر عن الوحدة.

. إعداد جميع الأخبار والمقالات والصور وجميع وسائل التعبير التي تنقل عن الوحدة.

. إعداد التوصيات والنماذج عن البيانات أو خطب كبار المسؤولين عندما يطلب منها ذلك.

. نصح الإدارة فيما يتعلق بعلاقات العاملين على نحو يكفل شرح السياسة وإيضاح المشكلات¹.

. إعلام الجمهور وشرح خدمات المؤسسة والدور الذي تقوم به في المجتمع بأسلوب سهل صادق ودقيق، وإعلام الجمهور الخارجي بسياسة المؤسسة وتعريفه بأي تعديل أو تغيير أو إضافة إلى نشاطها، وتزويد الجمهور بكافة المعلومات لمساعدته وتكوين رأي عام مبني على أساس من الحقائق. إنتاج الوسائل الإعلامية ونشر أخبار المؤسسة، وتحليل ما ينشر بوسائل الإعلام المختلفة من أخبار ومعلومات عن المؤسسة، والإجابة عن استفسارات الجماهير من خلال مكاتب الاستعلامات، وتقدير مدى نجاح الحملات الإعلامية وحماية المؤسسة من نشر أية معلومات كاذبة عنها أو ترويج معلومات غير صحيحة.

. تشجيع الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، والسعي إلى إقامة علاقات ودية قوية قائمة على الفهم المتبادل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

. خدمة العاملين ورعايتهم في شتى المجالات نفسية وصحية واجتماعية.

ومن الوظائف التي تتعلق بإدارة المؤسسة تقوم العلاقات العامة بعد الإدارة العليا بالمؤسسة برد فعل سياستها في فئات الجماهير المختلفة. وبمحت وتحليل وعرض الموضوعات المختلفة التي تهم الإدارة العليا خاصة نتائج بحوث قياس الرأي العام أو ما تنشره الصحف أو ما يتردد من موضوعات حول نشاط الهيئة مساعدة وتشجيع الاتصال في المستويات الإدارية العليا والمستويات الإدارية الأخرى وكذا الاتصال بين المستويات الإدارية الدنيا والمستويات الإدارية العليا. كما تعمل العلاقات العامة على تنسيق العمل بين الإدارات المختلفة حتى يتحقق الانسجام بين هذه الإدارات وبينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية.

تتفق العديد من أدبيات العلاقات العامة على أن وظائفها تدور في فلك خمس وظائف وهي البحث، والتخطيط، والاتصال والتنسيق والتقييم

¹غريب عبد السميع، المرجع السابق، ص64

وظيفة البحث:

من أهم وظائف القائمين على عملية العلاقات العامة أو خبرائها أو المتخصصين فيها، ويقصد به القيام بالدراسات والبحوث المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين كل من الجماهير الداخلية والخارجية بالمؤسسة وجمع الحقائق

والبيانات والمعلومات الخاصة بذلك ومن ثم القيام بتقدير مدى نجاح الحملات والأنشطة الإعلامية ووسائلها المختلفة والمبنى على قاعدة المعلومات والبيانات الدقيقة. تهتم العلاقات العامة ببحث وقياس استجابات الجماهير واتجاهات الرأي العام ودراسة التغير الاجتماعي ومد المؤسسة أولاً بأول بكافة التطورات المتصلة بالجمهور.

وظيفة التخطيط:

عملية التخطيط من العمليات الهامة التي تقوم بها المؤسسات والتنظيمات والإدارات والوزارات الحديثة، ويقصد بها القيام بتحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لكل جمهور ومن ثم تحديد أسلوب الاتصال بالجمهور المستهدف كاهيئات والأفراد المتطوعين وقادة الرأي وجهات التمويل وكل الفئات المعنية بنشاط المؤسسة وذلك من أجل القيام بتنفيذ الخطط المختلفة التي تم رسمها من قبل، ويقوم متخصص العلاقات العامة برسم البرامج الإعلامية التي تهدف للترويج والتسويق المنتجات الخدمات التي تؤديها مؤسساتهم مع مراعاة تنفيذ الخطط والأهداف العامة في ضوء عامل الدقة والتكاليف التي تتطلب معرفة البيانات والإحصاءات الدقيقة واللازمة.¹

ترتكز عملية التخطيط على رسم سياسة العلاقات العامة في المؤسسة وتخطيط وإنشاء العلاقات السليمة والتفاهم بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى وبينها وبين وسائل الإعلام، وبينها وبين الهيئات الحكومية.

وظيفة الاتصال:

بعد الاتصال الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة، فإدارة العلاقات العامة تتكفل بإدارة العملية الاتصالية داخل المنظمة مع الجمهور الداخلي، ومع الجمهور الخارجي وذلك من خلال النشر المستمر للمعلومات بهدف الحفاظ على جسور التواصل مع الجسور ونسج علاقات طيبة مع الجمهور، وتجنب سوء التفاهم ومواجهة الإشاعات التي قد تسيء إلى سمعة المنظمة.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع، 2011، ص72

وظيفة التنسيق:

بعد التنسيق عملية اتصالية تتم بين المسؤولين في المؤسسة وبين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي، وبين المؤسسات والهيئات والمصالح المختلفة في المجتمع تحقيقاً للتوافق في التفاعل الاجتماعي في المجتمع، والتنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة لتحقيق التوافق بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي، حيث يقوم المختص في العلاقات بالتنسيق المستمر مع رؤسائهم في العمل ومديري الوحدات التنظيمية الداخلية والعمل على تقديم الأخبار والمعلومات اللازمة التي تزيد من عملية النصح والإرشاد والتوجيه لخدمة مصالح المؤسسة وجمهورها، وذلك من إنجاز الأهداف والسياسات العامة للمؤسسة من ناحية وإشباع الحاجات ومتطلبات جمهورها من ناحية أخرى.

وظيفة التقويم:

يقصد به قياس النتائج الفعلية لتطبيق برامج العلاقات العامة وتحديد أوجه التقصير وبالتالي اتخاذ الإجراءات لتصحيح أوجه الخلل ولضمان فاعلية تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف المنشودة.

وظيفة الإدارة:

يقصد بها عملية تقديم الخدمات والمعلومات اللازمة لكافة الوحدات والإدارات والأقسام التنظيمية المؤسساتية ومساعدتها على أداء وظائفها نحو جمهورها ونحو المؤسسة ذاتها، ويمكن للقائمين على العلاقات العامة توفير البيانات اللازمة نحو مستخدميها الجدد وسبل تعيينهم واختبار الكفاءات المهنية والإدارية المطلوبة في التخصصات المختلفة بالمؤسسة .

خلاصة الفصل :

ختاماً يمكن القول أن للعلاقات العامة أهمية في عصرنا الحالي، و من الضروري تطوير مهارات العاملين في مجال العلاقات العامة لمواكبة التطورات المتسارعة ,بالإضافة إلى ذلك، يجب إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول العلاقات العامة، وذلك لفهم أفضل لاحتياجات الجماهير وتطوير أدوات ووسائل جديدة للتواصل معهم.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد:

لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء الوظيفي حيث أصبح هذا الأخير بمثابة الوسيلة التي تهتم بها الإدارات والمؤسسات العامة والخاصة حيث أن اختيار الكفاءة في المؤسسات لها ميزة خاصة التي لها قوى تنافسية كبيرة بين المؤسسات الأخرى، وأن أداء المؤسسة يتجسد في التخطيط وتنفيذ استراتيجياتها لأنه يمكنها من تحقيق أهدافها بمواجهة القوى التنافسية.

المطلب الأول : أساسيات الأداء الوظيفي

تعريف الأداء الوظيفي:

يشير مفهوم الأداء في اللغة إلى عمل أو إنجاز أو تنفيذ، والأداء هو النشاط الذي تم إنجازه، فالأداء هو ناتج جهد معين قام ببذله فرد لإنجاز عمل معين، والأداء الوظيفي يقصد به القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المطلوب من أي موظف. كما يعبر مفهوم الأداء الوظيفي على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين.¹

كما يشير الأداء إلى « درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.²

وغالبا ما يتم الخلط بين الأداء والجهد حيث يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

ومفهوم الأداء الوظيفي هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها. أي أن الأداء. هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه.

المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي

يتوقف مستوى الأداء الوظيفي على درجة إتقان كل عنصر من عناصره، والتي منها ما يتعلق بالموظف مباشرة وما هو خارج عن سيطرته، ويمكن إيجازها في الآتي:

أ-العناصر الخاضعة لسيطرة الموظف: الأداء هو الأثر الصافي للجهد الفرد، والذي يبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، وهذا يعني أن الأداء في وقت معين، يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من الجهد الذي يبذله الموظف في وظيفته والقدرات المستعملة في أدائه للوظيفة، ومدى إدراكه لدوره الوظيفي يضاف إلى ذلك إدراك الدور ونمط الأداء والجهد المبذول والنوعية مستوى الدقة والجودة، ودرجة المطابقة لمواصفات معينة.

¹حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر بولاية قالمة، الجزائر، 2004، ص123

²رواية حسن ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر ، 2004، ص209

ب - العناصر الخارجة عن سيطرة الموظف: هناك عناصر ومكونات عديدة للأداء الوظيفي خارجة عن سيطرة الموظف منها ما يتعلق بالوظيفة من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة، وما تقدمه هذه الأخيرة من عمل ممتع فيه تحد، إضافة إلى بيئة التنظيم الداخلية حيث تؤدي الوظيفة، والتي تتضمن مناخ العمل الإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية، نظام الحوافز ..¹

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي

- قدم الباحثان "بورتر" و "لور" نموذجا نظريا يقوم على مجموعة من القروض حول محددات الأداء الوظيفي، والذي يتحدد بناء على النموذج بثلاثة عوامل رئيسية هي:

أ- الجهد المبذول : فالجهد المبذول يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل، فمقدار ما يكثف الفرد جهده ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعيته للأداء.²

ب- القدرات: هي الخصائص الفردية المستخدمة لأداء عمل ما، وهي لا تتغير ولا تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة³.

ج- إدراك الدور: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها لأداء مهامه بتعريف وإدراك دوره والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة⁴.

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الاتفاق في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة، ولكنهم لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائهم لا يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل لا يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة وبالتالي فإن الفرد الذي يبذل جهدا كبيرا ويفهم عمله، ولكنه تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال آخر وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة

¹ أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ، مصر، 1996، ص50

² عبدالله عبدالرحمن العميان: الرقابة الإدارية و علاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة المنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،

1424 هج، ص40

³ رواية محمد حسن، ص210

⁴ أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص69

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

والفهم اللازم للدور الطبي يقوم به ،ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل، فيكون أدائه منخفض أيضا. ونظرا لصعوبة اتفاق العلماء والباحثين والمنظرين في مجال الإدارة على محددات معينة تحكم الأداء، لذا فإنهم يحدرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات، وإن تحديد العوامل التي تحكم الأداء ليس أمرا سهلا نظرا للأسباب التالية:

. إن محددات الأداء لفئة معينة ليست هي محددات فئة أخرى.

. إن محددات أداء العاملين في مؤسسة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات الأداء في مؤسسة أخرى.

. إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء.¹

إن القدرة والدافع المتوفران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء.

فأحيانا يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها ستكون بلا جدوى دون توافر

الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي للعمل، ولكن دون قدرته على العمل سينعدم توافر العلاقة بين الدافع والقدرة على الأداء.²

المطلب الرابع: مظاهر الأداء الوظيفي

- تعتبر مظاهر الأداء البوابة التي من خلالها يمكن الحكم على أداء الأفراد بالسلبية أو بالإيجابية وإذا كان الاتفاق حاصل حول أهمية مظاهر الأداء لتقييم نجاح أو فشل مؤسسة ما، فإن الاختلاف جلي وواضح حول ما إذا كان مظهر واحد كافي للحكم على نوع الأداء، وفي هذا قسم الباحثون بين من يرى بكفاية مظهر واحد، ومن يرى بضرورة تضافر وتساند معايير عدة لتحقيق الأداء الجيد، وقد خلصت أداء الباحثين في هذه النقطة إلى أنه يمكن تحديد مظاهر الأداء في النقاط الآتية ذكرها:

أ-رضا العامل عن عمله:

يدخل الاهتمام بهذا الجانب ضمن باب خلق الجو المريح للعامل لدفعه إلى تحسين إنتاجيته إلى الدرجة القصوى، وذلك من خلال إعطائه الفرصة لإبراز قدراته ومهاراته وكل ذلك طبعا يصب في إطار تحقيق أهداف المنظمة.

¹ خديجة أحمد عبد المؤمن، التطوير التنظيمي و أثره على كفاءة الأداء في التنظيم، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، 2003، ص56

² محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص3

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

وتستدعي معاينة رضا العامل عن عمله من عدمه، عملية رصد أو ملاحظة دقيقة للعمال أثناء أدائهم للأعمال، وإذا كانت هذه العملية على قدر كبير من الصعوبة لأن الرضا في الأخير حالة نفسية خاصة يصعب معاينتها من طرف الآخرين إلا أنه يمكن الاعتماد بعض المؤشرات الدالة على الرضا ومن بينها الالتزام بمواعيد العمل الزيادة في الإنتاج، ومثل هذه المؤشرات تعني في الأخير أداء أفضل.¹

ب - التعاون مع الزملاء:

- نقصد به وجود فرصة كبيرة لتكامل جهود العاملين وبالتالي تعاونهم، وهذا التعاون يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العاملين من خلال نقل التجارب والمعلومات فيما بينهم، وعليه يكون التعاون مظهر من مظاهر الأداء الجيد.

المطلب الخامس : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي إجراءات تحسين الأداء الوظيفي :

هناك بعض العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الأفراد لكنها تكون خارج نطاق سيطرتهم على الرغم من بعض العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لأنها حقيقة موجودة بالفعل، ومن الأسباب والعوائق التي تعتبر أكبر انتشارا وشيوعا تتمثل فيما يلي:

أ - السياسات والممارسات التنظيمية.

- عدم كفاءة التعيين في الوظائف
- عدم كفاءة التدريب على الوظائف.
- التساهل الشديد في تنفيذ السياسات وتحديد معايير الأداء.
- انخفاض كفاءة نظم الاتصال.
- عدم وضوح العلاقات الوظيفية.
- عدم كفاءة الإدارة.
- ضعف اهتمامات وحاجات الموظفين.

ب - المشكلات الشخصية:

- المشكلات الزوجية والمالية.

¹مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص244.

- اضطرابات معنوية مثل الإحباط والخوف والقلق والتردد.
- الصراع بين متطلبات العمل والمتطلبات الأسرية والعائلية.
- القيود الطبيعية مثل عدم المقدرة واعتلال الصحة وغيرها.
- ضعف أخلاقيات العمل والمشكلات العائلية الأخرى.
- انخفاض الجهود وعدم النضج وقصور التفكير

ج -العوامل المرتبطة بالوظيفة:

- عدم وضوح متطلبات تغيير العمل.
- التعبير المستمر في الأعمال والوظائف.
- الوظيفة تتيح فرص التقدم والتطور الوظيفي¹.
- الصراع بين الإدارة والموظفين.
- عدم أمان ظروف العمل.
- عدم توافر أو عدم ملائمة التجهيزات والموارد الخام ومستلزمات العمل.
- عدم القدرة على أداء الوظيفة وقصور المهارات الفنية.

د- العوامل الخارجية والتي تتعلق بالمحيط الفيزيقي (البيئة):

- قصور أو زيادة حدة المنافسة.
- القيود القانونية.
- الصراع بين المعايير الأخلاقية ومتطلبات الوظيفة.
- الصراع بين الإدارة والنقابات العمالية

كما نجد أن هناك تصارع المتطلبات على وقت الفرد إضافة إلى عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتراكمات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة كنقص التعاون مع الآخرين ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء، وترتيب الآلات حتى الحظ والصدقة يمكن أن تكون عائق للأداء ومثال على ذلك نجد أن أي عطل في آلة أو جهاز يمكن بسهولة على الجهد الذي يبذله

¹ سيد محمد جاب الرب: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي لتنظيم القدرات التنافسية)، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2008،

الفرد في العمل ونفس الشيء بالنسبة للإشراف السيئ حيث يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود.

-فمن أهم مسؤوليات الإدارة:

- توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين.
- توفير شروط مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن

إجراءات تحسين الأداء:

تتعدد أساليب ومداخل تحسين الأداء، وعادة ما يكون التحسين من طريق أساليب مختلفة، تمكن المؤسسة من التعرف على مستويات الأداء الأفضل، وبالتالي البحث في كيفية الوصول بالأداء إلى ذلك المستوى، فتحسين الأداء هو الانتقال بالأداء الفعلي في الوضع الذي نتجت عنه الفجوة إلى مستوى الأداء المعياري أو المطلوب الوصول إليه، وإنه مع توالي التأثيرات السلبية والإيجابية، فتصبح عملية تحسين الأداء ضرورة مستمرة، وتشكل عملية أساسية في نشاط المؤسسة، وبذلك السيطرة على أداء عاملها بما يعد بفرض أكثر لتحقيق الأهداف، وتختلف أساليب تحسين الأداء وتتفاوت من المحاولات الفردية غير المخططة، حتى الوصول إلى محاولات إعادة البناء الشامل، ومن أهم المداخل الشائعة ما يلي:

أ إعادة الهندسة: إعادة هندسة العمليات لا تعني تكيف وتعديل الهياكل والوظائف، أو الموارد البشرية الحالية، وإنما إعادة التصميم لكل ما سبق، ويمكن أن يطبق على المؤسسة ككل، كما يمكن أن يطبق على وظيفة أساسية لتحسين الأداء فيها، وتشكل عمليات إعادة الهندسة من خلال إعادة التفكير في الأساسيات، وإعادة التصميم الجذري بالتحديد الواضح لأهداف وإستراتيجيات المؤسسة¹، من طريق التركيز على الزبون، وحشد البيانات والمبررات والحجج اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة تساعد في تحقيق إنجازات ذات جودة وسرعة، ومن أهم التغييرات التي تحدثها إعادة الهندسة الآتي:

تغيير قيم المؤسسة وهيكلها التنظيمي من الشكل الهرمي التقليدي إلى الشكل المسطح تقليل عدد المستويات التنظيمية، وتغيير دور الإدارة من تسجيل الأداء والحكم عليه، إلى قيادته، وعليه إعادة الهندسة سوف تغير أسلوب أو طريقة أداء الأفراد في المؤسسة إلى الأحسن بشكل سريع وجوهري.²

¹مايكل هامر: نتائج إعادة الهندسة، دار الآفاق، الرياض، 1999، ص12

²المرجع نفسه، ص12

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

ب تحسين الموظف: إذا تم التأكد بعد التحليل بأن الموظف بحاجة إلى تحسين في أدائه فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين، أما الوسيلة الأولى فتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً، واتخاذ الاتجاه الإيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها، والتركيز على جهود التحسين من خلال الاستفادة بما لديه من مواهب وقدرات إبداعية وتنميتها، أما الوسيلة الثانية فتتمثل في التركيز على ما يرغب الفرد في عمله، ومما يؤديه بامتياز، لأن وجود العلاقة النسبية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى تطوير هذا الأخير، أما الوسيلة الثالثة فترتبط بالأهداف الشخصية، حيث يجب أن تكون مجهودات لتحسين الأداء المرتبط والمنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف، مما يؤدي إلى نجاح التحسينات المرغوبة.¹

ج تحسين الوظيفة: تؤدي محتويات الوظيفة إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم أو تفوق مهارات الموظف إلى تدني مستوى الأداء، ونقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة، هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهامها، من أجل تقليصها إلى عناصرها الأساسية فقط، ثم تحديد المهام الضرورية لها، والجهة المناسبة التي تؤدي هذه المهام كما أن تحسين الوظيفة يتم أيضاً من خلال توسيع نطاقها وإثرائها، فتوسيع الوظيفة يتضمن بجميع المزيد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة بهدف زيادة الارتباط بين الموظف والمنتج النهائي، وإثرائها يقصد به زيادة مستويات المسؤولية والحرية المعطاة للموظف.

د تحسين الموقف : تعطي البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة فرصاً للتغيير الذي يحسن الأداء، ويتم ذلك من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة، ومدى وضوح المسؤولية والتفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى، والجمهور المستفيد من الخدمة بالإضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب، لتحقيق التناسق بين الأسلوب الإشرافي ومستوى الرشد الذي يتمتع به الموظفون.²

¹هاينز ماريون- تر: محمود مرسي و زهير الصباغ ، إدارة الأداء ، دليل شامل للإشراف الفعال ، مطابع معهد الإدارة العامة ، الرياض ، د.س.ن،

ص 275

²المرجع السابق، ص 276

خلاصة الفصل :

وفي الأخير نستخلص هو الأداء هو الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط في المنظمة، وهو بذلك له أهمية كبيرة بين الوظائف الأساسية للإدارة فهو له دور مؤثر فمثلا يمكن لأي المنظمة أن تخطط وتنظم إلا أنقذلا تستطيع بالضرورة أن تحقق أية نتائج ما لم تطبق الخطط والسياسات التي رسمتها بشكل صحيح ومن يقوم بذلك هم الأفراد، فهي إذن لا تستطيع ضمان حسن الأداء إلا من خلال الاهتمام بالجوانب المؤثرة فيه و التيمن أهمها الرضا الوظيفي للفرد

المبحث الرابع

الإطار الميداني

الإطار الميداني :

بعد الانتهاء من الجانب المنهجي والنظري سنحاول من خلال هذا الفصل التطبيقي إسقاط موضوع دراستنا على واقع مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط , حيث سنقوم بتحليل أثر غياب العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسة اتصالات الجزائر, كما عرفت اتصالات الجزائر نقلة نوعية من حيث ركوبها سفيننة التكنولوجيا الحديثة, لم يكن أحد يدرك مدى أهمية هذه الخطوة بالنسبة للجزائر المعاصرة, فالرهانات كانت أكبر من التصور ذاته, إلا أن الإدارة الجزائرية كسرت الحواجز وتحدت الصّعب لتصنع في الأخير للجزائر اسماً في عالم الاتصال, ومن خلال هذا الفصل سنحاول معرفة ما إذا كانت المؤسسة تتأثر لغياب مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للمؤسسة

ولهذا قسمنا الفصل إلى ثلاث أقسام تناولنا في القسم الأول لمحة عن المؤسسة محل الدراسة, أما في القسم الثاني تطرقنا فيه إلى الاستعانة بأداة من أدوات البحث العلمي وهي المقابلة , بينما في القسم الثالث قمنا فيه بتفسير وتحليل المعلومات من خلال ما أستنتج من المقابلة ,ومن هنا نستطيع طرح نتائج الدراسة المتحصل عليها

نشأة مؤسسة " اتصالات الجزائر":

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر, وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%, تنشط في سوق الهاتف الثابت, والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص, ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات, وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا, جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات, وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين: أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في " بريد الجزائر " والثاني ممثلة في " اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال, واستمر تنفيذ فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى, حيث تم بيع رخصة تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.¹

¹ أخذت هذه المعلومات من المؤسسة عبر إيميل أحد الموظفين

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر: نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الاتصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة¹.

وبدأت نشاطها الفعلي تحت شعار: - مردودية Rentabilité

- فعالية Efficacité

- جودة الخدمة Qualité de service

2. التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط

1.2. التعريف بالمؤسسة: هي أحد الوحدات العملية تتولى عملية التسيير الإداري، والتجاري، والتقني لولاية الأغواط، بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات، مثلا:

- المؤسسة الجهوية الدعم التقني للتجاري

- مؤسسة صيانة شبكة النقل

- مؤسسة صيانة شبكة الأساسية

2.2. المهام الأساسية للمؤسسة :

♦ السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة؛

♦ التنسيق بين مختلف المديرات العملية؛

¹ - www.algérietelecom.dz

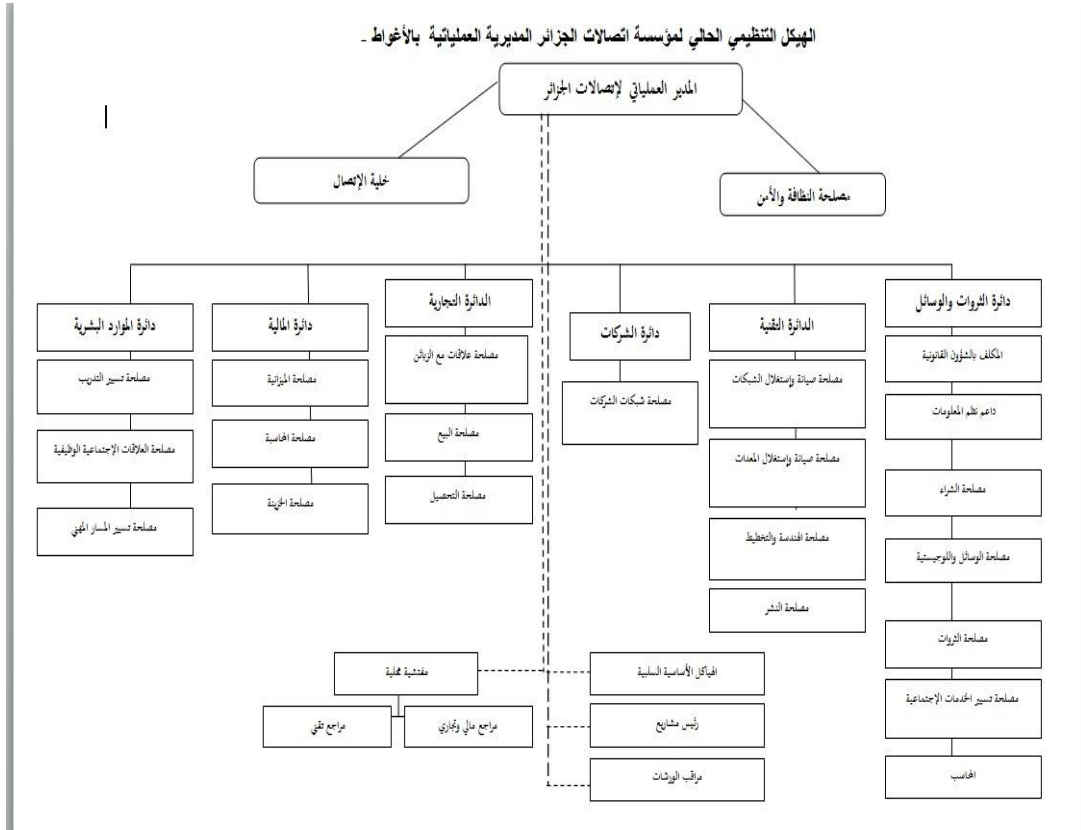
اخذت هذه المعلومات من المؤسسة

الفصل الرابع : الاطار الميداني

- ♦ مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛
- ♦ مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛
- ♦ الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛
- ♦ تنظيم الوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية، وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛
- ♦ الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛
- ♦ دعم وتموين لضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛
- ♦ السهر على تدريب الموظفين وتاثيرهم في مختلف المصالح؛
- ♦ العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- ♦ الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



- وحدة الأغواط -

مدير الوحدة : و توكل إليه المهام الأساسية التوجيه و الإشراف ، إصدار القرارات التنظيمية و الإدارية ، متابعة تنفيذ المخططات السنوية الإنجاز ، متابعة عن قرب تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا و المقسمة على شكل مخططات كل شهرين

(des objectifs bimestrielles) الخ،

قسم الموارد البشرية : ومن مهامها :

- متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف إلى التقاعد، وكذا إعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا
- إعداد الدراسات ومتابعة مؤشرات التسيير والأداء
- مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة، كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر،
- دراسة مختلف المشاكل التي تواجه جانب العمل والعمال في المنظمة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لهذه المشاكل
- تنمية مختلفة القدرات والمهارات لكافة العاملين وكل حسب طبيعة عمله، وبعدها مساواة دون محاباة لأحدهم على حساب الآخرين
- استقطاب الكفاءات من خارج المؤسسة، والإشراف على عملية التعيين بالتعاون مع باقي إطارات المديرية.
- إعداد التقارير المتعلقة بأداء العاملين، ومحاولة تصحيح مسار العاملين الذين ظهرت أخطاؤهم.

قسم المالية : و تتكفل بما يلي :

- ◆ تحضير مشروع ميزانية المديرية العملية على أساس الاقتراحاتنواب المديرية الفرعية و المديرالعملي
- ◆ متابعة تنفيذ ميزانية المديرية العملية
- ◆ متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز و تسديد نفقاتها الخاصة
- ◆ مراقبة التسيير و الصفقات و إنجاز الميزانية و الوضعيات المالية و التسجيلات المحاسبية، و كذلك العمليات خارج الميزانية،
- ◆ مراقبة جميع العمليات بالمديرية العملية من اعتمادات مالية و فواتير و استهلاكات و مطابقتها للقوانين، و حسن التسيير..... الخ¹

اخذت هذه المعلومات من المؤسسة 1

نيابة المديرية الفرعية للوسائل والدعم: من بين مهامها :

- ◆ تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز
- ◆ الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية
- ◆ متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي
- ◆ اقتناء الوسائل (أثاث مكتبي ، ورق ، خزائن)
- ◆ الجرد السنوي للوسائل المكتبية و المعدات الخ

نيابة المديرية الفرعية التقنية: وتتكفل بما يلي :

- ◆ متابعة صيانة الشبكات،
- ◆ حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة
- ◆ ضمانا الاستغلال الجيد للشبكة
- ◆ نشر وتوسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية
- ◆ تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيا الجديدة وآخر التجهيزات في المعلوماتية والاتصال وغير ذلك .

نيابة المديرية الفرعية التجارية: وتتكفل بما يلي :

- ◆ متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد، تحصيل الديون ... الخ
- ◆ تلبية الطلب المتزايد على الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت، الإنترنت والهاتف للجيل الرابع
- ◆ متابعة جميع العمليات التي تبرمجها المؤسسة مع الزبائن سواء الأفراد أم المؤسسات،
- ◆ تهتم بالزبائن الممثلين في الأفراد و المؤسسات، بإعلامهم وتوطيد صلتها بهم وكسب ثقتهم وولائهم
- ◆ ومتابعة قضاياهم والعمل على معالجة مشاكلهم التقيد تنجم عن تعاملهم مع الشركة،
- ◆ ضمان وصول مختلف المنتجات إلى نقاط البيع ومتابعتها عملهم بشكل مستمر،
- ◆ تهتم بإجراء البحوث التسويقية وتعمل على تطوير سوق المؤسسة.
- ◆ متابعة جميع العمليات التي تبرمجها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيد العلاقة مع متعاملها من ¹المؤسسات.

¹أخذت هذه المعلومات من المؤسسة

الفصل الرابع : الاطار الميداني

♦ ضمان خدمات مابعد البيع لهاته الفئة من الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.

4.2. أهداف المؤسسة: ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم:
الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائرية.

5.2. نشاطات المؤسسة: تتمحور نشاطات المجمع حول:

♦ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية

♦ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة

♦ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات

♦ ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية و تسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الاتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن و خاصة في المناطق المعزولة

2_ في عالم متسارع الخطى حيث تتشابك الثقافات وتتقاطع المصالح ,تبرز أهمية المقابلة كأداة حيوية للتواصل والفهم المتبادل , إنها ليست مجرد وسيلة لجمع المعلومات , بل هي جسر للتواصل الإنساني يتيح لنا الغوص في أعماق الأفكار والمشاعر والتجارب , في ظل التطورات المتسارعة في عالم الاتصالات , تبرز مؤسسة اتصالات الجزائر كرائدة في هذا المجال مواكبة للتغيرات ومستجيبة لتطلعات المستهلكين .تعتبر المقابلة أداة أساسية في فهم ديناميكيات العمل وتطلعات العاملين وهي جزء لا يتجزأ من عملية التطوير المستمرة للخدمات والمنتجات .

حيث كانت أسئلة المقابلة التي اعتمدنا عليها كالتالي :

أسئلة المقابلة :

1_من ينوب عن مصلحة العلاقات العامة ويتولى مسؤولية التواصل مع وسائل الاعلام ؟

ج: النائب عن مصلحة العلاقات العامة الرسمية هو المكلف بالإعلام ويتولى مسؤولية التواصل مع الإعلام

2. ما هي النشاطات التي يقوم بها من ينوب رجل العلاقات العامة في تعامله المباشر مع وسائل الإعلام

؟

ج: ماذا تقصدون بالعلاقات العامة ؟

3. ما هي التحديات والصعوبات التي تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر في مجال التواصل مع وسائل الإعلام والتأثيرات السلبية المحتملة على الأداء الوظيفي في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة؟ وكيف تتغلبون عليها؟

ج: لا نواجه أي صعوبات في مجال العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر

4. ما هي الفرص التي يستغلها المكلف بالإعلام من أجل إقامة تواصل فعال مع وسائل الإعلام في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة في المؤسسة ؟

ج: والفرص التي يقوم بها المكلف بالإعلام للجمهور الخارجي من أجل تكوين صورة إيجابية للمؤسسة هي عبارة عن إقامة ندوات وملتقيات وفتح أبوابها وحملات إعلامية..... الخ

5. ما هي الآثار ونتائج الناجمة عن إدارة التواصل مع وسائل الإعلام التي يحققها غياب مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للموظفين خاصةً والمؤسسة بشكل عام؟ وكيف تقيسونها وكيف توثقونها ؟

ج: لا توجد أي آثار ونتائج تحققها مصلحة العلاقات العامة على الأداء الوظيفي للموظفين لأن كل مصلحة وكل موظف يقوم على مهام محددة من طرف رئيس المؤسسة وهذه المهام لا يمكن تغييرها على طول مدى تواجد الموظف في المؤسسة

6. ما هي نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة ؟

ج: تكمن نقاط القوة في الجودة وحسن الاستقبال والمعاملة والسير الحسن للمؤسسة , وحيث تتميز المؤسسة بالأنترنات الغير محدودة. وأما بالنسبة لنقاط الضعف مع منافستنا شركة النقال لاسلكي حيث تقدم عروض جديدة ومميزة لمستخدميها وعموما لا توجد هناك تهديدات تتعرض لها الشركة

7. ما هي الأهداف المرجوة من قبل المكلف بالإعلام لتحقيق تحسين وتعزيز الأداء الوظيفي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة ؟

ج: الجودة الفعالية نوعية الخدما

الفصل الرابع : الاطار الميداني

س8 ماهي العوامل الفعالة التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر ومدى تحقيق تأثير غياب مصلحة العلاقات العامة ؟

ج: كما أكدت سابقا على عدم وجود مصلحة العلاقات العامة فبالنظر الى عدم لها التأثير والتقييم

9. في إطار مؤسسة اتصالات الجزائر وفي ظل غياب مصلحة العلاقات العامة كيف تساهم الالتزامات الأخلاقية والقيم المهنية في تعزيز الأداء الوظيفي داخل المؤسسة ؟

ج: عدم التدخل في شأن الآخرين وهذا يضمن الإحترام داخل المؤسسة

10. كيف يمكن لمبادئ الشفافية والمسؤولية والمصداقية والاحترام في عملكم أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة ؟

ج: على أنه كل واحد يقوم بعمله على أكمل وجه عن عائشة رضي الله عنها , قال رسول الله صلى الله عليه وسلم {إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه}

11. ما هي المهارات والخبرات التي تتحصلون عليها لضمان تحسين وتعزيز الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟ وكيف تطورها وتحافظون عليها ؟

ج: يكتسب المرء الخبرات من خلال تجاربه اليومية أي من خلال عدد السنين المشتغل عليها , أما بالنسبة إلى كيفية تطوير المهارة والمحافظة عليها فهذا يعود إلى المداومة حيث من خلالها تترسخ تلك المهارة

12. ما هي الاحتياجات التحسينية والتطويرية التي يمكن التركيز عليها لتعزيز الاداء الوظيفي في المؤسسة في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة ؟

ج: من خلال فتح عروض تفيد الجمهور وكسب نسبة أكبر من الزبائن

النتائج:

ج1: _ نستنتج من الإجابة الأولى للمبحوثين أنه لا يوجد مكتب باسم العلاقات العامة لكن هناك مصلحة تمثله وهي مصلحة الإعلام وهو بمثابة محرك رئيسي في المؤسسة حيث تستند عليه في جميع نشاطاتها مع الجمهور الداخلي أو الخارجي, وعندما تفتقر مؤسسة مثل اتصالات الجزائر إلى مصلحة رسمية خاصة بالعلاقات العامة، فهذا يمكن أن يكون له تأثيرات ملموسة على عملها ونجاحها تحليل لجوانب مختلفة من الإجابة

1 الهيكل التنظيمي :

غياب مصلحة رسمية للعلاقات العامة قد ينم عن نهج تنظيمي يركز على الجوانب التكنولوجية والتشغيلية أكثر من العلاقات التسويقية والتواصلية

2 توزيع المسؤوليات :

لدى المكلف بالإعلام مسؤوليات إضافية تتعلق بالعلاقات العامة، مما يمكن أن يؤدي إلى تحميله عبء عمل كبير وقد يحد من تركيزه على الابتكار والإستراتيجية فيما يتعلق بأنشطة العلاقات العامة

3 الكفاءة والتخصص.

- دون وجود كيان متخصص، تتعرض المهام المرتبطة بالعلاقات العامة للخطر من ناحية الكفاءة والخبرة، مما يؤثر على فعالية الاتصال الخارجي

4 مرونة الدور :

قد يكون توحيد الوظائف تحت مسؤولية واحدة مفيداً في تسريع عملية اتخاذ القرار وضمان التواصل السلس مع مناطق أخرى من المؤسسة

5 التأثيرات الاستراتيجية :

النهج الذي تتبناه المؤسسة، والذي لا يشمل قسماً مستقلاً للعلاقات العامة، يمكن أن يؤدي إلى نقص في الإستراتيجيات المتاحة في إدارة الأزمات وبناء الصورة العامة وتقوية العلامة التجارية .

6 محاذاة الأدوار مع الأهداف:

إذا كانت العلاقات العامة لا تقع ضمن الأولويات الأساسية للشركة، فإن هذا قد يعبر عن وجود فجوة بين المهام الموزعة داخل المؤسسة والأهداف الطويلة الأمد لضمان التفاعل البناء مع العملاء والشركاء

7متطلبات السوق:

في سوق تنافسي قطاع الاتصالات، يمكن أن يكون لعدم وجود مصلحة مستقلة للعلاقات العامة تأثير سلبي على القدرة التنافسية للمؤسسة في استقطاب والحفاظ على العملاء.

وفي الأخير من خلال هذا التحليل ، يتضح أن لغياب قسم مصلحة عامة مستقل تأثيرات متعددة يجب على المؤسسة أن تقيمها بعناية. علاوةً على ذلك، يمكن لبناء إستراتيجية فعالة للعلاقات العامة أن يقوي من موقعها في السوق ويعزز تفاعلها مع جميع الأطراف المعنية .

ج2: _ نستنتج من خلال إجابة السؤال الثاني للمبحوثين أنهم لم تكن لديهم فكرة تامة عن العلاقات العامة بحد ذاتها

السؤال المطروح يبحث عن رغبة في فهم الدور الذي يقوم به نائب العلاقات العامة ,والإجابة التي تقدم بها سؤال مقابل يوحي بحاجة لتعريف أوضح لمفهوم العلاقات العامة والآن سوف نقوم بتحليل هذه التفاعلات على النحو التالي :

عدم وضوح حول مفهوم العلاقات العامة :السؤال عن دور من ينوب العلاقات العامة الذي تلاه سؤال عن المقصود بالعلاقات العامة يشير إلى عدم الوضوح أو عدم الفهم الكامل لمهام ومسؤوليات هذا الدور ,وهذا الغموض قد يؤدي إلى التباسات في فهم التوقعات من رجل العلاقات العامة والقيمة التي يمكن أن يضيفها إلى المؤسسة

الحاجة لتعريف موحد وواضح :الاستفسار يعكس الحاجة إلى تعريف موحد وواضح للعلاقات العامة يشمل جوانبها النظرية والعملية. هذا التعريف أساسي لتحديد الأنشطة التي يقوم بها محترفو العلاقات العامة ويضمن أن الجميع على نفس الصفحة فيما يتعلق بأهداف العمل

أهمية العلاقات العامة كمجال وظيفي :التساؤل عن الأنشطة يسلط الضوء على أهمية العلاقات العامة كمجال وظيفي يشمل مهام متنوعة ومعقدة تتطلب مهارات عديدة وأدوات متخصصة لتنفيذها بنجاح

دور محترف العلاقات العامة :

رجل العلاقات العامة يقوم بمجموعة متنوعة من الأنشطة التي تصب في صالح المؤسسة التي يعمل بها. من بين هذه الأنشطة :

1. إدارة الاتصال: بناء والحفاظ على علاقات إيجابية مع وسائل الإعلام، العملاء، المتبرعين، الشركاء، وأصحاب المصلحة المختلفة
2. صياغة الرسائل: تطوير ونشر رسائل تعزز صورة المؤسسة وتؤكد على قيمها وأهدافها .
3. إدارة الأزمات: التعامل مع الأزمات بطريقة تحمي سمعة المؤسسة وتقلل من الأضرار المحتملة .
4. التخطيط الإستراتيجي: تطوير استراتيجيات تواصل تدعم أهداف المؤسسة في المدى القريب والبعيد.
5. فعاليات العلاقات العامة: تنظيم وإدارة الأحداث التي تهدف إلى تحسين الوعي بالمؤسسة وتعزيز الشراكات.

نستنتج في الأخير أن هناك حاجة ماسة لتثقيف الموظفين وحتى المستويات الإدارية حول ما يشمله مجال العلاقات العامة والدور الحيوي الذي يلعبه محترفوهذا المجال في النجاح العام لأي مؤسسة ,فهم متعمق لهذه المهام والمسؤوليات مهم لضمان تقدير دور العلاقات العامة بشكل كامل ودججه بفعالية في الاستراتيجيات الشاملة للمؤسسة.

ج3: نستنتج من خلال إجابة المبحوثين أن المؤسسة لا تواجه أي صعوبة في مجال العلاقات العامة لأن هذه الأخيرة لا توجد لها مكانة في المؤسسة ,وأن المؤسسة في حد ذاتها لا تواجه أي مشاكل حيث أن لكل مصلحة مهام محددة تقوم عليها

الإجابة التي تُعطى تُظهر ثقة في إدارة العلاقات العامة للمؤسسة، ولكن من المهم أن نقوم بتحليلها بشكل معمق لفهم دلالاتها وتبعاتها:

الادعاء بعدم وجود أي صعوبات قد يثير تساؤلات حول مدى واقعية هذا التصريح وشفافيته، خاصة في قطاع يشهد تغيرات دائمة .

امن الممكن أن تكون هناك تحديات لكن الفريق يمتلك إمكانيات التعامل معها بشكل يجعلها غير واضحة .
الإجراءات الوقائية:

يمكن أن تكون مؤسسة اتصالات الجزائر قد اتخذت تقييم الأداء

.الإجابة تشير إلى إمكانية وجود نظام فعال ومتكامل للعلاقات العامة يتمكن من التعامل مع التحديات بسلاسة .

قد تعكس شعورًا بالرضا والثقة بالإجراءات والإستراتيجيات المتبعة في إدارة العلاقات العامة.

إمكانية وجود فريق عمل ممتاز يمتلك المعرفة والمهارات اللازمة لتجاوز الصعوبات بكفاءة

الواقعية والشفافية إجراءات وقائية إستباقية تساهم في منع الصعوبات من الظهور .

الاستعداد الدائم والقدرة على التكيف مع الأحداث قد يمكّن الفريق من مواجهة تحديات العلاقات العامة دون صعوبات كبيرة .

ثقافة التواصل الداخلي :

1. قد يعكس هذا التصريح وجود ثقافة تواصل قوية داخل المؤسسة مما يسمح بتدفق المعلومات وحل المشكلات قبل تفاقمها

2. وجود ترابط وتعاون بين الأقسام المختلفة يمكن أن يكون عاملاً مهماً في تجاوز العقبات.

نستنتج الإجابة قد تعطي انطباعاً أولياً عن كفاءة عالية، يجب أن يتم تحليل تصريحات كهذه بعناية لضمان أنها لا تغطي على قضايا قد تحتاج إلى معالجة. التحديات في مجال العلاقات العامة متغيرة وتظهر بأشكال مختلفة نظراً لطبيعة البيئة المتغيرة والتطورات التكنولوجية. لذلك، يجب على المؤسسات أن تظل يقظة وأن تجري تقييمات دورية لأدائها لضمان أن ممارسات العلاقات العامة تبقى فعّالة ومنسجمة مع متطلبات وتحديات السوق

ج4: نستنتج من إجابة المبحوثين أن المكلف بالإعلام هو الذي يعمل على

تحسين إستشارة العلاقات الخارجية للمؤسسة مع الجمهور وذلك عن طريق تكوين صورة حسنة للمؤسسة

الفصل الرابع : الاطار الميداني

الإجابة المقدمة تتعلق بالاستراتيجيات التي تتبعها أي مؤسسة، في هذه الحالة اتصالات الجزائر، لتحسين علاقاتها العامة دون وجود مصلحة مخصصة لذلك. هذا يشير إلى نهج تنظيمي يعتمد على تكامل الأدوار بدلاً من التخصصية.

ندوات وملتقيات: إقامة الفعاليات مثل الندوات والملتقيات تساهم في إتاحة الفرصة للمؤسسة لعرض تقنياتها، إنجازاتها، خططها المستقبلية، ولتعزيز التفاعل مباشرةً مع الأطراف المهتمة

فتح الأبواب: الأيام المفتوحة تشجع على الشفافية وتقدم للعملاء نظرة من الداخل على عمليات المؤسسة وثقافتها، مما يساهم في بناء الثقة

-الحملة الإعلامية: تمكن المؤسسة من إيصال رسائلها بصورة فعالة وتحفز على الوعي العام بالخدمات والمنتجات التي تقدمه

-غياب المصلحة المخصصة للعلاقات العامة: اعتماد المؤسسة على المكلف بالإعلام لإدارة أنشطة العلاقات العامة يعكس مفهوماً مرئياً في هيكلها التنظيمي. هذه الطريقة رغم كونها قد تكون فعالة من حيث التكلفة، إلا أنه قد يكون لها عيوب على صعيد التخصص والتركيز في طبيعة العمل المطلوب .

مدى الاكتفاء بالفعاليات الحالية: التأكيد على عدم مواجهة المؤسسة لأية صعوبات في مجال العلاقات العامة قد يظهر الثقة في الإجراءات القائمة، لكن يجب توخي حذر الإفراط في التفاؤل، حيث أن هناك دائماً مجالاً للتحسين والتطوير

تقييم النتائج: الإشارة إلى فعاليات معينة يجب أن تتبعها تقييمات للأداء لقياس الأثر الذي تتركه هذه الفعاليات على الصورة العامة للمؤسسة ومدى نجاحها في تحقيق الأهداف المرجوة

وفي الأخير استناداً إلى هذه الإجابة يمكن القول بان اتصالات الجزائر لديها إستراتيجية نشيطة حتى في غياب مصلحة مخصصة للعلاقات العامة , وتعتمد على مجموعة من الفعاليات لبناء وصيانة علاقات إيجابية مع الجمهور مع ذلك ينبغي على المؤسسة أن تظل متببهة للتحديات الناشئة في هذا المجال وأن تبقى مرنة وفتحة لإعتماد مبادرات جديدة عند الحاجة مع إستمرار في تقييم وتحسين الأساليب الحالية لتعزيز العلاقات العامة

ج5: نستنتج من خلال إجابة المبحوثين أن لكل موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر مهامه الخاصة التي لا يمكن الاستغناء عليها حيث أن إجابة كهذه تطرح نقطة مهمة حول الفهم الداخلي لدور مصلحة العلاقات العامة

الفصل الرابع : الاطار الميداني

داخل المؤسسة وتأثيرها على أداء الموظفين ككل ,هي تعبير عن وجهة نظر معرفية لدى الموظفين تؤكد الاستقلالية الوظيفية للأقسام المختلفة ولكنها تحتاج إلى تحليل على النحو التالي :

تحديد المسؤوليات :

الإجابة تعكس وجود تحديد واضح لمسؤوليات الأقسام والموظفين , والتي يتم تعيينها من قبل رئيس المؤسسة ولا تخضع للتغيير إلا بقرار منه .

يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي فيما يتعلق بالوضوح المهني والتوقعات المعرفية لدى الموظفين

العزلة الوظيفية :الإستجابة تحمل مغزى أن مصلحة العلاقات العامة قد لا تكون متداخلة مع أداء الموظفين في أقسام أخرى ,مما قد يشير لأي درجة العزلة الوظيفية وقصور في التكامل الإداري , وهذا قد يعيق الاستفادة من الفرص التي يمكن أن توفرها العلاقات العامة في تعزيز الروح المعنوية والكفاءة الوظيفية

تأثير غير مباشر على الأداء :على الرغم من التأكيد على عدم الأثر المباشر ,العلاقات العامة يمكن أن تؤثر بشكل غير مباشر على بيئة العمل ,تواصل الداخلي ,والصورة العامة للمؤسسة , وهذه جميعها تساهم في الأداء الوظيفي العام

المصلحة الجيدة للعلاقات العامة يمكن أن تقود إلى زيادة في الثقة بين الإدارة والموظفين وتحسين مستوى التواصل الداخلي

نستنتج بشكل إجمالي أن الإجابة تحمل في طياتها فرضية أن الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة ثابتة ومحصورة ,وأن مصلحة العلاقات العامة ليس لها تأثير مباشر على الأداء الوظيفي لكن .من الأهمية يمكن إعادة التفكير في تقييم الدور الذي يمكن للعلاقات العامة أن تلعبه في تطوير الأداء الوظيفي وتأثير إجمالي على المؤسسة ,فالاتجاهات التكاملية في عالم الأعمال تفضل النظرة الشمولية على النظرة الجزئية .

ج6:استنتجنا من الإجابة عدة نقاط وهي كالتالي :

نقاط القوة:تمثل في جودة الخدمة أي الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة يؤكد على مستوى المعايير التي تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على تليتها

الترحيب والمعاملة : ممارسات الاستقبال والتعامل مع العملاء تشهد على كفاءة الخدمة وتؤسس العلاقات الإيجابية طويلة الأمد

سمعة المؤسسة : الشهرة الطيبة تحقق ميزة تنافسية وتسهل في بناء إستراتيجيات تواصل ناجحة

نقاط الضعف : المنافسة المتزايدة من خلال التحديات الناجمة عن منافسين يقدمون عروضاً جذابة قد تؤثر سلباً على قاعدة العملاء الحالية والمحتملة

غياب الهيكلية الواضحة : الافتقار إلى مصلحة مستقلة للعلاقات العامة يمكن أن يقلل من القدرة على تصميم وتنفيذ إستراتيجيات فعالة خاصة بهذا الحقل

الفرص : حيث تتمثل في زيادة التواصل مع الجمهور والعملاء عبر قنوات جديدة يمكن أن يعزز من شعبية المؤسسة ويحفز النمو

رفع الكفاءة : من خلال استغلال التطورات التكنولوجية لتحسين التفاعل مع العملاء وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً

التحديات : غياب التهديدات المذكورة لا يعني عدم وجودها , بل يمكن أن تكون هناك عوامل خارجية كالتغيرات الاقتصادية والتطورات التكنولوجية التي يمكن أن تؤثر على إستراتيجية وأداء المؤسسة

من خلال ذكر ما سبق نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تملك عوامل قوة قوية تساعدها في التواصل مع جمهورها وعملائها ومع ذلك , فإن التحديات التي تواجهها بسبب المنافسة القوية وعدم وجود قسم مستقل يعني بالعلاقات العامة تتطلب عناية خاصة . الفرص المتاحة من خلال توسيع نطاق الاتصال وتبني التكنولوجيا يمكن أن تساعد في تخطي تلك التحديات , بينما يمكن للتهديدات الخارجية أن تفرض تغيرات على إستراتيجيتها المستقبلية . تعزيز هذه النقاط من خلال إستراتيجيات منهجية وقياس فعالية الأداء سيكون حاسماً في تحقيق النتائج المرجوة

ج7 : استنتجنا من خلال إجابة المبحوثين أن الإجابة التي قدموها موجزة تتمحور حول ثلاث أهداف رئيسية يسعى إليها أي قطاع أو مصلحة ضمن المؤسسة والآن سوف نقوم بتحليل كل جزء

الفصل الرابع : الاطار الميداني

الجودة : أولا أهداف الجودة تشير إلى الرغبة في تقديم عمل يلبي أو يتجاوز المعايير المهنية والتوقعات , في سياق العلاقات العامة يمكن أن يعني ذلك :

- حملات تواصل المتقنة الإعداد والأداء
- مواد إعلامية ذات محتوى جذاب وملهم
- صورة عامة للمؤسسة تظهر الاحترافية والمصداقية

الفعالية : ثانيا تدل الفعالية على تحقيق النتائج المرجوة بأفضل استخدام للموارد المتاحة

- في مجال العلاقات العامة هذا قد يشمل :
- مدى تأثير الحملات الإعلامية على الجمهور المستهدف
- القدرة على تحقيق أهداف التواصل في توقيتات محورية
- إدارة الأزمات بسرعة وبشكل يخدمن الأضرار المحتملة على الشركة
- نوعية الخدمات : أخيرا يتعلق مفهوم نوعية الخدمات بمستوى التميز في الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة في العلاقات العامة يتضمن ذلك :
- الخدمات المصممة لتلبية احتياجات الجمهور بدقة
- تفاعل والاستجابة القوية والإيجابية للجمهور
- الابتكار في الأساليب والأدوات المستخدمة للتفاعل مع الجمهور

نستخلص في الأخير أن يمكن تحليل الأهداف المذكورة على أنها تمثل رؤية المؤسسة لما يجب أن تكون عليه خدماتها وأدائها. الجودة والفعالية ونوعية الخدمات هي مؤشرات قياسية يمكن استخدامها لرصد وتحليل الأداء في أي مجال وظيفي، بما في ذلك العلاقات العامة. هذه المكونات تساعد في بناء سمعة إيجابية ودعم الثقة مع الجمهور . من المهم أن تكون لدى المؤسسة طرق محددة لقياس هذه الأهداف، مثل استطلاعات رأي العملاء، معايير الأداء الداخلية، وتحليلات الحملات التسويقية

ج8: نستنتج في الإجابة المقدمة من طرف الباحثين أن **البنية التحتية التقنية المتقدمة**

***:** استثمار اتصالات الجزائر في تطوير البنية التحتية للاتصالات، بما في ذلك شبكات الألياف البصرية والاتصال

اللاسلكي، يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية

* 2. خدمة العملاء والدعم الفني :*توفر المؤسسة خدمات دعم في متاحة على مدار الساعة لحل مشكلات العملاء وتقديم المساعدة الفنية عند الحاجة.

* 3. التسويق والإعلانات :*اتصالات الجزائر تستخدم استراتيجيات تسويقية متنوعة للإعلان عن خدماتها وجذب العملاء الجدد، بما في ذلك الإعلانات التلفزيونية والإلكترونية.

* 4. العروض الترويجية والباقات المتنوعة :*تقديم باقات متنوعة من الخدمات بأسعار مختلفة لتناسب احتياجات كافة العملاء، بالإضافة إلى العروض الترويجية التي تجذب العملاء.

* 5. الشراكات الاستراتيجية :*عقد شراكات مع شركات أخرى محلية ودولية لتعزيز تقديم الخدمات وتوسيع نطاقها

فيما يخص غياب مصلحة العلاقات العامة وتأثيرها.

1.*ضعف التواصل مع الجمهور :*غياب مصلحة العلاقات العامة يمكن أن يؤدي إلى ضعف في التواصل الفعال مع الجمهور ووسائل الإعلام، مما يؤثر سلبًا على صورة المؤسسة العامة.

* 2. إدارة الأزمات :*غياب مصلحة العلاقات العامة قد يؤثر على قدرة المؤسسة في إدارة الأزمات والتعامل مع المشكلات الطارئة بفعالية وسرعة .

3.*التأثير على السمعة :*مصلحة العلاقات العامة تلعب دورًا حيويًا في بناء وإدارة سمعة المؤسسة، وغيابها يمكن أن يؤدي إلى تدهور سمعة المؤسسة في حال حدوث أي مشكلات أو انتقادات.

* 4. التفاعل مع المجتمع :*مصلحة العلاقات العامة تساهم في بناء علاقات إيجابية مع المجتمع المحلي والجهات الحكومية، وغيابها يمكن أن يضعف هذه العلاقات ويؤثر على التعاون المستقبلي.

نستنتج في الأخير ان هناك مجموعة العوامل تقوم عليها مؤسسة اتصالات الجزائر داخل المؤسسة وأن غياب العلاقات العامة لا يؤثر على جودة عملها لأن المؤسسة تعمل على ميزة التنسيق

ج9:من خلال الإجابة، يبدو أن مؤسسة اتصالات الجزائر تضع التركيز بشكل أساسي على مبدأ عدم التدخل في شؤون الآخرين كجزء من قيمها الأخلاقية والمهنية. لنقم بتحليل هذا المبدأ

الفصل الرابع : الاطار الميداني

:مبدأ عدم التدخل - هذه القيمة تعزز من احترام الحدود الشخصية والمهنية بين الأفراد في بيئة العمل، مما يساعد في تقليل النزاعات وتعزيز بيئة عمل إيجابية .

إنه يمثل التزامًا بالسلوك الأخلاقي الذي يحدّ من التداخل في المهام والمسؤوليات الشخصية، مما يسمح بتحقيق درجة عالية من الاستقلالية لكل موظف.

الاحترام داخل المؤسسة - :الاحترام المتبادل هو الأساس الذي تُبنى عليه العديد من العلاقات المهنية، ويمكن أن يلعب دورًا حاسمًا في دعم بيئة العمل وروح الفريق.

- الالتزام بالاحترام يضمن انسجام العلاقات بين زملاء العمل، وبين الإدارة والموظفين وبين المؤسسة وعملائها

مع هذا التحليل، من المهم النظر إلى بعض الجوانب التي قد تم تجاهلها في هذا الرد:

-المعايير الأخلاقية والمهنية للعلاقات العامة أوسع من مبدأ عدم التدخل، حيث يتضمن مصداقية المعلومات، الشفافية في التواصل، والمسؤولية تجاه المجتمع.

-مبادئ كالمساءلة والنزاهة والتميز والتعددية في المنظورات كلها تشكل ركائز أساسية للعمل الأخلاقي في مجال العلاقات العامة.

-الالتزام بالقوانين والمعايير المهنية الدولية والمحلية، بالإضافة إلى إرشادات المؤسسة الخاصة، يجب أن يكون أيضًا جزءًا من الإجابة.

إجابة كالتالي طُرحت قد تكون انعكاسًا للتركيز على مبدأ محدد يُعتبر حيويًا ضمن بيئة العمل في المؤسسة ولكن القيم والأخلاق المهنية، خصوصًا في مجال العلاقات العامة، غالبًا ما تكون متعددة الأوجه وتتطلب نظرة شاملة تضمن تحقيق التوازن الصحيح بين كل هذه العناصر

ج10: نستنتج أن من خلال الإجابة التي أُعطيت، يظهر التركيز على الالتزام الشخصي لكل عضو في الفريق بأداء عمله على أكمل وجه كطريقة لضمان الشفافية، المسؤولية، المصداقية والاحترام في مصلحة العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر .

الحديث الشريف الذي يُستشهد به يُعبر عن مبدأ إسلامي مهم يحث على الإتيان والجودة في كل عمل يقوم به الإنسان، والذي يُعد عملاً محموداً ومشجعاً لتحقيق الإجابة في كل جوانب الحياة .

الفصل الرابع : الاطار الميداني

الالتزام بالإتقان : الإجابة تعكس مبدأ الإتقان كجزء لا يتجزأ من العمل اليومي. الإتقان يعني القيام بالعمل

بطريقة ممتازة ودقيقة مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة

1. ضمان الشفافية – عندما يؤدي الأفراد أعمالهم بإتقان ومسؤولية، تكون هناك مصداقية في التواصل وفي المعلومات المقدمة من قبل مصلحة العلاقات العامة، وهذا يُعزز الشفافية .

2المسؤولية – اتخاذ العمل على أكمل وجه يعبر أيضاً عن تحمل الشخص لمسؤولياته الوظيفية بجدية، وتجنب إلقاء اللوم على الآخرين عند حدوث أخطاء

3. المصداقية – الالتزام بجودة العمل يساهم في بناء ثقة الجمهور والزلاء والشركاء، مما ينعكس على المصداقية العامة للمؤسسة، ويساعد على توطيد العلاقات في المجال المهني

5. الاحترام – عند إتقان العمل وأداءه بمسؤولية، يكتسب الشخص احترام نفسه واحترام الآخرين، ويساهم هذا في خلق بيئة عمل إيجابية ومحترمة .

في الأخير، من الضروري الإشارة إلى أنه بالرغم من أن الإتقان والتفاني في العمل هما جزءان أساسيان لضمان الشفافية والمصداقية، إلا أنهما يجب أن يأتيا ضمن سياق من الأنظمة والإجراءات التي تدعم وتضمن هذه القيم بشكل منهجي ومؤسسي

ج11: نستنتجاً للإجابة تشير إلى أن المهارات والخبرات في مجال العلاقات العامة تُكتسب من خلال التجارب العملية اليومية والزمن المستغرق في العمل. وتتركز الإجابة على المداومة كوسيلة لتطوير والحفاظ على هذه المهارات. سوف نقوم بتحليل أبعاد هذه الإجابة في مايلي :

-التعلم من التجربة الشخصية: الخبرة تأتي مع الزمن ومع التحديات والمواقف المختلفة التي يواجهها المرء، مما يساعد في بناء مجموعة متنوعة من المهارات.

-التطور من خلال الاستمرارية: المقصود بالمداومة هو الاستمرارية في الجهد والتعلم المستمر، وهو ما يساعد الموظفين على تقوية المهارات القائمة وتطويرها.

-التطوير المهني المستمر: النمو وتعزيز المهارات يتطلب تدريباً دائماً وتعليماً مستمراً، والتواصل مع التطورات في مجال العلاقات العامة.

-حفظ المعرفة والمهارات: المداومة تتيح للمعرفة والمهارات المكتسبة أن تترسخ وتصبح جزءاً من السلوك المهني

اليومي.

-تحديث المعرفة: بالإضافة إلى الخبرة التي تأتي مع الوقت، هناك حاجة للبحث والدراسة المستمرة لضمان البقاء على اطلاع بأحدث المعارف والاتجاهات والتكنولوجيا.

من خلال هذا التحليل، يمكن ملاحظة الإشارة إلى أهمية العمل المداوم والخبرة المتراكمة كعناصر أساسية للنجاح والتميز في مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر. الإجابة تُبرز المبادئ الأساسية والاستراتيجيات لتعزيز الكفاءة المهنية عبر الزمن

ج12: من خلال إجابة المبحوثين نلاحظ أن الإجابة المقدمة تشير إلى تطورات توجيهية تركز على تحسين جودة الخدمات من خلال فتح عروض جديدة تعود بالنفع على الجمهور وتهدف إلى جذب عملاء جدد والحفاظ على الزبائن الحاليين، وهذا يعكس نهج مستنير يركز على العميل ويهتم بتحقيق النمو من خلال توسيع القاعدة الزبائن، لقد قمنا بتحليل ماتحصلنا عليه في الأسطر الآتية :

1. التركيز على العميل: الإشارة إلى فتح عروض تفيد الجمهور تظهر توجه الخدمة نحو تلبية احتياجات العملاء وتعكس الاهتمام بتوقعاتهم

2. تحقيق النمو : ذكر كسب نسبة أكبر من الزبائن يبرز هدف تحسين الأداء كأداة لتوسيع سوق المؤسسة وزيادة حصتها السوقية ، الذي يمثل مؤشرا أساسيا على نجاح الإستراتيجيات التسويقية والترويجية

3. مداومة العروض الجديدة: قد تعني المداومة على فتح عروض استمرارية في الابتكار والإبداع للحفاظ على الجاذبية والتنافسية في السوق

4. رصد التوجهات وتحليل البيانات : لا بد من أن تكون فتح عروض جديدة مستندة على بحوث دقيقة وتحليل معمق لتفضيلات العملاء وديناميكيات السوق لضمان الفاعلية والنجاح

5. قياس الأثر والتقييم الدوري: لتحسين الأداء المستمر، يلزم وجود آليات لقياس نجاح العروض التي تطرح ، وتقييم التأثير على الجمهور من حيث الرضا والولاء

6. التفاعل مع الاقتراحات: الاستجابة لتوقعات العملاء يستلزم الاستماع الفعال لأصواتهم ، سواء عبر قنوات التواصل المباشر أو من خلال استطلاعات الرأي

7. التنمية المهنية المستمرة: يجب ألا تقتصر الرغبة في تحسين الأداء على العروض الجديدة فقط ، بل يجب أن تمتد لتشمل تنمية مهارات الفريق والتدريب المستمر لتحقيق أعلى مستويات الأداء

وفي الأخير لقد لاستنتجنا من خلال الإجابة المقدمة تعبر عن إستراتيجية تسويقية و علاقات عامة تهدف إلى التفوق والسبق في مجال الاتصالات من خلال تحقيق نجاح تجاري مستدام وتعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسة

النتائج العامة للدراسة:

نستنتج من خلال الدراسة التي قمنا باجرائها في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط أن هناك مجموعة من العوامل التي تقوم بتحسين وتعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الجزائرية ,ونذكر من هذه العوامل مايلي:

- التحفيز المادي والمعنوي: الرواتب والمكافآت, التقدير والاعراف
- التدريب والتطوير: برامج التدريب, التعليم المستمر
- بيئة العمل: بيئة عمل صحية وآمنة, توفير وسائل الراحة
- القيادة الفعالة: إدارة تشاركية, قيادة محفزة
- التوازن بين العمل والحياة الشخصية: ساعات عمل مرنة, إجازات مدفوعة
- الاتصالات الفعالة: التواصل الداخلي, الشفافية
- العدالة والمساوات: التوزيع العادل للمهام, المساوات في الفرص

أظهرت لنا هذه الدراسة أن هنالك أثر إيجابي لاستخدام وسائل الاعلام المكتوبة والشفوية والالكترونية, على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل غياب مصلحة العلاقات العامة حيث هذه الأخيرة تعتمد على الوسائل المكتوبة والشفوية والإلكترونية في اتصال وانسجام المعلومات ,وهذا ما لحضناه في قابلتنا أن موظفين يجيدون استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة في شتى المجالات والتنوع في الوسائل الشفوية والمكتوبة والالكترونية,والتي تساهم في انسجام المعلومات والتي تسمح بمرور الرسالة الاتصالية بين الموظفين والادارة بمرونة وسرعة أكبر ,مما تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر .

وبينت لنا هذه الدراسة أنه لا يوجد أثر لغياب مصلحة العلاقات داخل المؤسسات الجزائرية عامة ومؤسسة اتصالات الجزائر خاصة لأن كل موظف لديه مهامه الخاص الذي يقوم به

خاتمة

في ختام بحثنا وعلى ضوء ما جاء في دراستنا على أثر غياب جهاز العلاقات العامة على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط توصلنا الى أن العلاقات العامة في هذه المؤسسة لم ترقى إلى المستوى المطلوب, وبناء على النتائج التي توصلنا إليها, يبدو أن العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط تتطلب تحسينا جوهريا, حيث لم يتمكن معظم الموظفين من فهم دورها بشكل واضح. ينبغي أن يكون دور العلاقات العامة أكثر من مجرد اتصال, بل يجب أن يكون محركا لتحفيز الموظفين وتعزيز تعاونهم, مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء الوظيفي وتقديم خدمة أفضل للعملاء. لذلك يجب إنشاء مصلحة مخصصة للعلاقات العامة تعمل على تقريب المسافات بين الموظفين والعملاء, مما يعزز الأداء الوظيفي والتفاعل الإيجابي داخل المؤسسة, من خلال إنشاء مصلحة للعلاقات العامة سيتمكن الموظفون والزبائن من التواصل بشكل أفضل, مما يساهم في تحسين الثقة والتفاهم بين الجميع كما ستعمل هذه المصلحة على تعزيز سمعة المؤسسة وزيادة رضا العملاء, مما يعكس إيجابا على الأداء الوظيفي والنتائج العملية للمؤسسة بشكل عام وبفضل هذا التحسن في العلاقات العامة ستتحسن الأجواء داخل المؤسسة وستزداد الروح التعاونية بين فرق العمل, مما يعزز الإنتاجية ويقلل من التوترات والاحتكاكات الداخلية وبالتالي يمكن القول بثقة إلى أنه من الضروري إدراج العلاقات العامة كجزء أساسي من إستراتيجية إدارة المؤسسات الجزائرية عامة ومؤسسة اتصالات الجزائر خاصة, لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الأداء الوظيفي بشكل مستدام, وهذه الخطوة ستؤدي إلى بناء علاقات أكثر تماسكا مع العملاء والشركاء, وبالتالي تعزيز مكانة المؤسسة في السوق وزيادة فرص النمو والتوسع بالإضافة إلى ذلك سيساهم هذا التحسين في تعزيز صورة المؤسسة في أوساط الجمهور والمجتمع, مما يساهم في جذب المواهب الجديدة وتحسين سمعتها كمكان مثالي للعمل, ومن هنا يتضح أن دور العلاقات العامة لا يقتصر على الاتصال فقط بل يعد عاملا رئيسيا في تحقيق النجاح والاستدامة لأي مؤسسة, بناء على ذلك يمكن القول إن إنشاء مصلحة متخصصة بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية يعتبر خطوة حاسمة نحو تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التواصل الفعال داخل المؤسسة ومع العملاء والشركاء, ومن خلال هذه المصلحة ستستطيع المؤسسة تثبيت مكانتها في السوق وبناء علاقات مستمرة مع مختلف الجهات المعنية مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

قائمة المراجع

1. - أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ، مصر، 1996
2. أليسون فيكر ، دليل العلاقات العامة، مرجع شامل ترجمة عبد الحميد أحمد الخزامي، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004
3. توفيق محمد عبد المحسن، التسويق و تدعيم القدرة التنافسية للتصدير ، دار النهضة العربية، مصر، 2001
4. جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر، عمان ، 1998
5. جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان"الأردن" ، 1998.
6. حسن محمد خيرالدين، العلاقات العامة: المبتدئ و التطبيق، مكتبة جامعة عين الشمس، القاهرة، 1976.
7. -حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر بولاية قلمة، الجزائر، 2004
8. حمدي عبد الحارث البخشونجي، العلاقات العامة في الدول النامية ، المكتبة الجامعية، الإسكندرية 2000.
9. - خديجة أحمد عبد المؤمن، التطوير التنظيمي و أثره على كفاءة الأداء في التنظيم ، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، 2003
10. -رواية حسن ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر ، 2004
11. -رواية محمد حسن
12. سمير حسين منصور: مناهج العلاقات العامة بين منظور الخدمة الإجتماعية، مصر، 2011.
13. - سيد محمد جاب الرب: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي لتنظيم القدرات التنافسية)، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2008
14. عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع، 2011.
15. - عبد الله عبد الرحمن العميان: الرقابة الإدارية و علاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة المنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، 1424هـ
16. عبد المجيد محمود صالح و آخرون، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الإجتماعية، دار المعرفة، الإسكندرية.
17. عبد المحيي صالح و آخرون: العلاقات العامة في المؤسسة الإعلامية ، دار المعرفة الجامعية، مصر ،

18. عبد الناصر أحمد جرادات ، أسس العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق ، مكتبة اليازوري، لبنان، 2019.
19. علي بن فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة و الإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006.
20. عبد المللك مزهودة ،الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،العدد01 ،نوفمبر 2011.
21. عمرو صافي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة زهران، الأردن، 1991.
22. عنبر إبراهيم شلال ، إدارة الترويج و الإتصالات ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن2011.
23. غريب عبد السميع غريب، الإتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004.
24. فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان ،2011.
25. -مايكل هامر: نتائج إعادة الهندسة، دار الآفاق، الرياض، 1999
26. محمد الصريفي، إدارة العلاقات العامة، السويس، مؤسسة حورس الدولية، 2005.
27. محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، مصر، 2007.
28. -محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير ، جامعة الملك عبد العزيز، 2006
29. مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992
30. -هاينز ماريون- تر: محمود مرسي و زهير الصباغ ، إدارة الأداء ، دليل شامل للإشراف الفعال ، مطابع معهد الإدارة العامة ، الرياض، د
31. هناء حافظ بدري: الإتصال بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2003.
32. www.almaany.com
33. www.algeriatelecom.dz

الهيكل التنظيمي الحالي لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية بالأغواط -

